



Andragoški center Republike Slovenije
Slovenian Institute for Adult Education

PREDLOG ZA SISTEMSKO UMEŠČENOST IN UREDITEV SREDIŠČ ISIO PO LETU 2013

**Mag. Tanja Vilič Klenovšek
Mag. Andreja Dobrovoljc
Jerca Rupert**

**Gradivo za mrežo svetovalnih središč za izobraževanje odraslih
in financerja Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport**

Januar 2014

Naloga v LDN ACS 2013:

Razvoj partnerskega sodelovanja v svetovalni dejavnosti

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

Avtorice poročila: mag. Tanja Vilič Klenovšek, mag. Andreja Dobrovoljc, Jerca Rupert

Jezikovni pregled: Besedilo ni lektorirano.

KAZALO

1. UVOD	4
2. TRENUTNE ZAKONSKE, STRATEŠKE IN STROKOVNE PODLAGE ZA SISTEMSKO UMEŠČANJE SVETOVALNE DEJAVNOSTI V IZOBRAŽEVANJU ODRASLIH	7
3. KONCEPT DELOVANJA SREDIŠČ ISIO	12
3.1. SREDIŠČA ISIO OD LETA 2000 DO 2013	12
Svetovalno omrežje	13
Svetovalci v središčih ISIO	14
3.2. PODPORA ANDRAGOŠKEGA CENTRA SLOVENIJE	18
3.2.1. Temeljno usposabljanje in stalno strokovno spopolnjevanje svetovalcev	19
3.2.2. Razvojno delo na področju svetovalne dejavnosti.....	22
3.2.3. Spremljanje, evalvacija in podpora pri strokovnem delu svetovalnih središč ter presojanje in razvijanje kakovosti	36
4. TERENSKO DELO ZA VEČJO DOSTOPNOST SREDIŠČ ISIO	42
4.1. OBLIKE TERENSKEGA DELA V SLOVENIJI.....	42
4.2. PREDLOG TERENSKEGA DELA V SREDIŠČIH ISIO.....	49
5. PODATKI O OBSEGU IN VSEBINI DEJAVNOSTI SREDIŠČ ISIO V LETIH 2008–2013 TER PREDLOG ŠTEVILA SVETOVALCEV SREDIŠČ ISIO PO LETU 2013	53
5.1. PODATKI O STRANKAH IN OBRAVNAVAH V VSEH SREDIŠČIH ISIO 2008–2013	54
5.1.1. Svetovalne obravnave	54
5.1.2. Značilnosti strank	59
5.1.3. Skupinske obravnave.....	62
5.2. PRIKAZ ŠTEVILA DISLOKACIJ IN OBSEG DELA SVETOVALNIH SREDIŠČ NA DISLOKACIJAH V LETIH 2008–2013.....	67
5.3. PREDLOG ŠTEVILA SVETOVALCEV PO POSAMEZNIH SVETOVALNIH SREDIŠČIH PO LETU 2013.....	89
5.4. PREDLOG ŠTEVILA SVETOVALCEV PO POSAMEZNIH SVETOVALNIH SREDIŠČIH PO LETU 2013 – korigiran na podlagi ugotovitev delovne skupine na MIZŠ, ki pripravlja predlog standardov in normativov v IO v letu 2013	89
6. FINANČNO OVREDNOTENJE DELA SREDIŠČA ISIO V LETIH 2000–2013	91
6.1. PREDLOG FINANČNEGA OVREDNOTENJA SVETOVALNEGA SREDIŠČA PO LETU 2013 .	92
7. POVZETEK PREDLOGOV ZA SISTEMSKO UMEŠČANJE SREDIŠČ ISIO IN NADALJNI RAZVOJ	94
7.1. TEMELJNI CILJI IN POSLANSTVO DEJAVNOSTI SVETOVALNIH SREDIŠČ ZA IZOBRAŽEVANJE ODRASLIH	94
7.2. NAČIN ORGANIZIRANOSTI IN OBSEG DEJAVNOSTI SREDIŠČ ISIO	98
7.3. STROKOVNA PODPORA MREŽI SREDIŠČ ISIO S STRANI ACS	100
8. LITERATURA IN VIRI	102

1. UVOD

Pričujoči dokument je nastal na podlagi več kot desetletnih izkušenj delovanja svetovalnih središč za izobraževanje odraslih v slovenskem prostoru. Po opredeljenih strokovnih podlagah in modelu lokalnega svetovalnega središča za izobraževanje odraslih, ki je nastal v letih 1999–2000, so prva svetovalna središča začela delovati v letu 2001. Celotna mreža 14 središč za izobraževanje odraslih pa deluje od leta 2005 dalje.

Svetovalna središča za izobraževanje odraslih (v nadaljevanju središča ISIO) si ves čas prizadevajo za kakovostno, k strankam usmerjeno svetovalno podporo za njihovo izobraževanje in učenje. V skrbi za kakovostne storitve imajo središča ISIO načrtano vizijo, poslanstvo in vrednote, ki so jih skupaj opredelila v okviru modela za presojanje in razvijanje kakovosti svetovalnih središč za izobraževanje odraslih v letu 2009. **Vizija** središč ISIO je, da bodo »slovenska svetovalna središča ISIO najbolj kakovostna in prepoznavna središča svetovalne dejavnosti za izobraževanje odraslih na lokalni in nacionalni ravni« (<http://isio.acs.si/index.php?nid=2&id=216>).

Kot **poslanstvo** pa so si središča zadala, da bodo »...slovenska svetovalna središča ISIO zagotavljala prijazno, zaupno, brezplačno, kakovostno, celostno in strokovno informiranje ter svetovanje vsem odraslim kot podporo pri izobraževanju in učenju. Pomagali jim bodo pri odločanju za izobraževanje, organizaciji in poteku učenja, načrtovanju nadaljnje izobraževalne poti in razvoju kariere. Promovirali bodo vseživljenjsko učenje in povezovali vse ponudnike izobraževanja odraslih« (<http://isio.acs.si/index.php?nid=2&id=215>). Ob tem pa v vseh središčih ISIO upoštevajo naslednje skupne **vrednote** (<http://isio.acs.si/index.php?nid=2&id=217>):

- dostopnost,
- zaupnost,
- spoštljivost,
- usmerjenost k stranki,
- objektivnost,
- strokovnost,
- kakovost.

Za doseganje teh ciljev imajo vsa središča ISIO stalno strokovno podporo Andragoškega centra Slovenije (ACS). ACS skrbi za spremljanje in nadaljnji razvoj središč ISIO že od začetka vzpostavitve prvih petih središč ISIO. Ena od nalog je tudi skrb za sistemsko umeščanje dejavnosti središč ISIO v izobraževanje odraslih, kar obsega:

- opredelitev vloge središč ISIO v sistemu izobraževanja odraslih,
- opredelitev zakonskih in drugih sistemskih podlag,
- opredelitev kadrovskih, finančnih in drugih pogojev za delovanje središč ISIO,

- sodelovanje in povezovanje z drugimi mrežami svetovalne dejavnosti v sistemu izobraževanja in zaposlovanja.

Središča ISIO so od leta 2004, ko je bila sprejeta Resolucija o Nacionalnem programu izobraževanja odraslih v Republiki Sloveniji do leta 2010 (ReNPIO), opredeljena kot ena od infrastrukturnih dejavnosti v izobraževanju odraslih, ki pomembno prispeva k uresničevanju nacionalnih ciljev na področju izobraževanja odraslih:

»1. *izboljšati splošno izobraženost odraslih,*

2. *dvigniti izobrazbeno raven, pri čemer je najmanj 12 let uspešno dokončanega šolanja temeljni izobrazbeni standard,*

3. *povečati zaposlitvene zmožnosti,*

4. *povečati možnosti za učenje in vključenost v izobraževanje*« (Resolucija o nacionalnem programu izobraževanja odraslih v Republiki Sloveniji do leta 2010 (ReNPIO), 2004).

Njihova finančna umestitev se je ves čas spreminjala. Od leta 2000 do 2004 so bila financirana iz proračunskih sredstev, preko vsakoletnih javnih razpisov za izvajanje in sofinanciranje izobraževalnih programov in dejavnosti za odrasle, s strani takratnega Ministrstva za šolstvo in šport. V letu 2004 je prišlo do delitve virov financiranja: osnovna dejavnost je bila financirana iz proračunskih sredstev v celoti, razširjena dejavnost svetovalnih središč (začetek delovanja izven sedeža središč, na t. i. dislokacijah, in povečanje obsega dela v nekaterih središčih na sedežu) pa v kombinaciji iz sredstev Evropskega socialnega sklada (75 %) in Ministrstva za šolstvo in šport (25 %). Takšno financiranje je trajalo do leta 2006, ko je nov razpis iz ESS sredstev omogočil le financiranje novih petih svetovalnih središč, ki so se razvila in pričela delovati v letu 2005. V letu 2007 pa so vsa središča ostala brez sredstev iz ESS – tako novih pet središč za osnovno dejavnost, kot tudi preostalih devet središč za razširjeno dejavnost. Ne glede na predloge ACS, da se financiranje celotne mreže središč umesti v proračunski vir, so se na MŠŠ v letu 2007 odločili, da se celotna mreža središč – osnovna in razširjena – umesti v dejavnost t. i. Centrov vseživljenjskega učenja (CVŽU)¹ in financiranje iz sredstev ESS v obdobju 2008–2013.

Ker se je financiranje središč ISIO izteklo z letom 2013, smo že v letu 2012 pripravili predlog o umestitvi središč ISIO v sistemu izobraževanja odraslih po letu 2013. V letu 2013 in v januarju 2014 smo ta dokument še dopolnili z aktualnimi podatki o delovanju središč, aktivnostih ACS ter novim predlogom za financiranje obsega v središčih.

¹ Centri vseživljenjskega učenja so bili opredeljeni kot mreže partnerskih organizacij v posamezni regiji, ki s skupnim delovanjem v okviru projekta podpirajo uresničevanje ciljev vseživljenjskega učenja, izenačujejo in povečujejo možnosti za učenje za vse prebivalce ter na ta način prispevajo k osebemu in poklicnemu razvoju posameznika. Pri tem velik poudarek namenjajo novim, sodobnejšim in vsestranskim pristopom k pridobivanju znanja, spretnosti in kompetenc, zlasti neformalnim oblikam učenja, ki so podprte z informacijsko-komunikacijsko tehnologijo, e- in multimedijskimi gradivi in viri ter potekajo pod mentorstvom usposobljenih strokovnih kadrov.

Drugi razlog za pripravo dokumenta je, da smo ob spremljanju in strokovni podpori delovanja središč ISIO na Andragoškem centru Slovenije opazali potrebo po bolj sistematični umeščeni središč v regionalno shemo Slovenije ter potrebo po bolj sistematičnem nadaljnjem razvoju dejavnosti. Želimo, da bo pričujoči dokument podlaga za sistemsko umeščanje in nadaljnje odločanje o financiranju središč ISIO. V letu 2014 bomo ta dokument dopolnili še z dodatno analiziranimi podatki in drugimi ugotovitvami iz razprav s sodelavci središč ISIO.

V pričujočem dokumentu smo v uvodnem delu navedli vse zakonske, strateške in strokovne podlage, v katerih najdemo podlago za umeščanje svetovalne dejavnosti v izobraževanju odraslih v sistem vzgoje in izobraževanja v Sloveniji od začetka delovanja središč pa do leta 2013.

Nadaljujemo z opisom koncepta delovanja središč ISIO, njihovega temeljnega poslanstva, načina delovanja, vloge vodij in svetovalcev – strokovnih delavcev ter drugih aktivnosti, ki zagotavljajo razvoj in kakovost delovanja.

Drugi del pričenjamo s prikazom dosedanjega finančnega ovrednotenja dela središč ISIO (v letih 2008–2013), nadaljujemo s predlogom za finančno ovrednotenje dela središč od leta 2013 dalje. Sledijo podrobnejši podatki o delovanju središč, najprej skupni za celo mrežo 14 središč ISIO, potem pa tudi podrobnejši po posameznih središčih, in sicer: število dislokacij, analitični podatki o delovanju svetovalnih središč in dislokacij med leti 2008 in 2013. Na koncu analize podajamo dva predloga nadaljnega obsega delovanja središč ISIO: prvi, strokovno utemeljen, je bil podan že leta 2012, drugi pa je popravljen v skladu z dogovori delovne skupine, ki pripravlja nov Pravilnik o standardih in normativih v izobraževanju odraslih in po katerem naj bi en svetovalac deloval na 100.000 prebivalcev.

Dokument sklenemo s predlogom o nadaljnji vlogi svetovalnih središč za izobraževanje odraslih v sistemu izobraževanja odraslih, njihovi razmeščenosti, načinu delovanja ter potrebnih kadrovskih in drugih pogojih za delovanje.

2. TRENUTNE ZAKONSKE, STRATEŠKE IN STROKOVNE PODLAGE ZA SISTEMSKO UMEŠČANJE SVETOVALNE DEJAVNOSTI V IZOBRAŽEVANJU ODRASLIH

Središča ISIO so umeščena v sistem vzgoje in izobraževanja kot ena od temeljnih infrastrukturnih dejavnosti na področju izobraževanja odraslih.

V nadaljevanju predstavljamo temeljne dokumente, ki umeščajo središča ISIO **v slovenskem prostoru:**

Zakon o organizaciji in financiranju vzgoje in izobraževanju je krovni zakon za celotno področje vzgoje in izobraževanja; tako nekatere opredelitve veljajo tudi za izobraževanje odraslih; glede na področje svetovalne dejavnosti bi lahko v 5. členu, kjer je navedeno, kdo opravlja dejavnost vzgoje in izobraževanja, našli utemeljitve tudi za delo svetovalnih delavcev v izobraževanju odraslih:

»Dejavnost vzgoje in izobraževanja opravljajo vzgojitelji, pomočniki vzgojiteljev, učitelji, predavatelji višjih strokovnih šol, svetovalni delavci in drugi strokovni delavci v javnih in zasebnih vrtcih in šolah« (Zakon o organizaciji in financiranju vzgoje in izobraževanja, 1996).

Zakon o izobraževanju odraslih določa vsebino letnih programov za izobraževanje odraslih in kateri programi se financirajo iz javnih sredstev. Med njimi je navedena tudi svetovalna dejavnost:

»Letni program določa izobraževalne programe, ki se financirajo iz javnih sredstev, obseg in vrsto dejavnosti, potrebnih za njegovo uresničevanje, obseg sredstev, ki se zagotovijo v državnem proračunu, in ministrstva, pristojna za izvedbo programa (v nadaljnjem besedilu: pristojna ministrstva)...

...Med izobraževalne programe in dejavnosti iz drugega odstavka tega člena spadajo:

- izobraževalni programi osnovnošolskega izobraževanja za odrasle, ki niso zaključili tega izobraževanja, izobraževalni programi za pridobitev prvega poklica za odrasle, ki so zaključili samo osnovnošolsko izobraževanje, program desetega leta, ki obsega enoletno dopolnjevanje osnovnošolske izobrazbe za odrasle, ki ne nadaljujejo izobraževanja, in izobraževalni programi iz drugega odstavka 7. člena tega zakona in*
- infrastrukturne dejavnosti v izobraževanju odraslih, ki obsegajo raziskovalno, razvojno in svetovalno delo, razvoj in vzdrževanje informacijskega sistema, publicistično dejavnost, pripravo in spremljanje standardov in normativov, mednarodno sodelovanje, razvoj javne službe, izpopolnjevanje in usposabljanje andragoških delavcev in druge naloge, pomembne za razvoj dejavnosti izobraževanja odraslih« (Zakon o izobraževanju odraslih, 1996).*

Resolucija o Nacionalnem programu za izobraževanje odraslih do leta 2010 svetovanje opredeljuje kot temeljno podporno dejavnost, potrebno za uresničevanje ciljev NPIO, njen pomen, naloge in povezovanje v mreže:

»Razvita svetovalna dejavnost je pomembna za motiviranje odraslih za izobraževanje in učenje, za pridobivanje nacionalnih poklicnih kvalifikacij po certifikatnem sistemu, za povečevanje vključenosti odraslih v izobraževanje in učenje ter povečanje njegove učinkovitosti.

Poskrbeli bomo:

- da bo informiranje in svetovanje odraslim sestavni del vsakega izobraževalnega oziroma učnega procesa in sestavni del dela vseh organizacij za izobraževanje odraslih;*
- da se bo svetovalna dejavnost za odrasle razvijala kot svetovalno omrežje v lokalnih oziroma regionalnih okoljih s poudarkom na medsektorskem sodelovanju pristojnih inštitucij na področju izobraževanja, zaposlovanja in kulture ter s spodbujanjem javno-zasebnih partnerstev.*

Informacijsko svetovalna središča bodo povezovala svetovalne dejavnosti na področju izobraževanja, urejanja trga dela in na drugih specifičnih področjih, ki so pomembna za razvoj človeških virov v posameznih okoljih in področjih. Cilj je razvoj skupne mreže informacijsko svetovalnih središč in centrov za informiranje in poklicno svetovanje in usklajevanje skupne ponudbe« (Resolucija o Nacionalnem programu izobraževanja odraslih v Republiki Sloveniji do leta 2010, 2004).

Odredba o standardih in normativih v izobraževanju odraslih opredeljuje standarde in normative za opravljanje infrastrukturnih dejavnosti, med njimi tudi dejavnost središč ISIO. Normativ za opravljanje svetovalne dejavnosti je določen v 28. členu: *»Za polno delovno obveznost svetovalnega delavca se šteje 1.800 ur letno. Svetovalec mora imeti najmanj tako stopnjo izobrazbe, kot se zahteva za področje, za katerega svetuje« (Odredba o standardih in normativih v izobraževanju odraslih, 2000).*

Bela knjiga o vzgoji in izobraževanju v Republiki Sloveniji 2011 ima posebno poglavje s predlogi za nadaljnji razvoj izobraževanja odraslih. Znotraj je opredeljena tudi dejavnost informiranje in svetovanja:

»Razvoj informiranja in svetovanja se usmerja tako, da bo odraslim zagotovljeno kakovostno informiranje in svetovanje, ki bo prilagojeno glede na življenjsko obdobje. Pri tem mora biti zagotovljeno, da bo čim bolj dostopno vsem odraslim, posebno pozornost pri tem pa je treba nameniti ranljivim ciljnim skupinam.

- Odraslim se zakonsko zagotovi pravica do brezplačnega informiranja in svetovanja pred, med izobraževanjem in po končanem izobraževanju, in sicer na regionalni/lokalni ravni in pri izvajalcih izobraževanja odraslih.*

- *Razvoj se usmeri v strokovne pristope in gradiva, ki bodo posebej namenjena ranljivim skupinam odraslih. Pri tem se izhaja iz specifičnosti regionalnih/lokalnih okolij.*
- *Vzpostavijo se tesnejše povezave z drugimi organizacijami s področja izobraževanja, trga dela, gospodarstva, socialnega partnerstva (država, sindikati), nevladnimi organizacijami idr. pri izvajanju dejavnosti» (Ivančič idr., 2011, str. 400).*

Strategija vseživljenjskosti učenja v Sloveniji (2007) je med desetimi strateškimi jedri eno namenila informiranju in svetovanju:

»5.10. Osebam, ki se želijo učiti ali se učijo, ponuditi informacije in svetovalno pomoč ...Treba je zagotoviti, da bo vsak lahko imel preprost dostop do kakovostnega informiranja in svetovanja o učnih možnostih po vsej Evropi in vse življenje. Medtem ko imajo otroci zagotovljeno svetovalno pomoč v šoli ali posebnih institucijah zunaj šol, se v Sloveniji že razvijajo tudi različna omrežja središč za informiranje in svetovanje odraslim. Že prej delujoča svetovalna središča in nova, za različne namene (poklicno usmerjanje, centri za razvoj človeških virov, svetovanje za kariero, svetovanje za pomoč osipnikom), dopolnjuje zadnja leta sistematično razvijanje omrežja informacijskih in svetovalnih središč za izobraževanje odraslih (ISIO). Kot tej zelo bližnja in sorodna dejavnost se tudi v Sloveniji že dolgo razvija svetovalno delo (poklicno svetovanje, poklicna orientacija, poklicno usmerjanje) pri razvijanju poklicne poti (poklicne kariere), ki se z novejšo usmeritvijo vse bolj šteje za dejavnost v vseživljenjskem učenju. Ponudbe svetovalne pomoči ni smiselno združevati v skupna večnamenska središča, a jo je treba povezati in usklajevati ter zagotoviti, da se komplementarno dopolnjuje. Zato je treba poskrbeti za medsebojno usklajenost delovanja teh dejavnosti na državni in regionalni ravni. Ta bo pripomogla k večji preglednosti in učinkovitosti delovanja teh služb in tudi k zagotavljanju ustreznih standardov kakovosti...« (Jelenc 2007, str. 18).

Tako kot Resolucija o nacionalnem programu za izobraževanje odraslih v Sloveniji do leta 2010 tudi **Resolucija o Nacionalnem programu izobraževanja odraslih v Republiki Sloveniji za obdobje 2013–2020 (ReNPIO13–20)** svetovanje opredeljuje kot eno od podpornih dejavnosti, potrebnih za izvajanje izobraževanja odraslih. Svetovalna dejavnost je opredeljena v posebnem podpoglavju in zajema:

- *»svetovalna dejavnost bo zagotovljena najmanj v doslej zagotavljenem obsegu,*
- ***odraslim bo zagotovljena pravica do brezplačnega informiranja in svetovanja pred, med in po končanem izobraževanju;***
- *zagotavljalo se bo uvajanje novih modelov svetovanja za ranljive skupine odraslih (Romi, priseljenci, starejši odrasli, osipniki), v ta namen bodo razviti različni strokovni pristopi in strokovna gradiva;*
- *zagotavljal se bo razvoj kariernega svetovanja, ki bo vključevalo tudi seznanjanje z možnostmi ugotavljanja in priznavanja predhodnega znanja in učenja;*

- **razviti bodo novi pristopi svetovanja (pripomočki, metode, dejavnosti), dejavnosti za večjo informiranost in promocijo o možnostih izobraževanja, razvijanje motivacije za izobraževanje in učenje, razvijanje temeljne zmožnosti učenja učenja pri odraslih idr.;**
- različne organizacije in različna svetovalna omrežja se bodo med seboj povezovala;
- strokovni delavci se bodo pri izvajanju svetovalnih nalog povezovali tudi z drugimi organizacijami s področja izobraževanja, sociale, zdravstva, trga dela, gospodarstva, socialnega partnerstva (država, sindikati), nevladnimi organizacijami, idr.« (Resolucija o nacionalnem programu izobraževanja odraslih za obdobje 2013–2020 (ReNPIO13–20, 2013).

Pomemben dejavnik v izobraževanju odraslih je **javna mreža**. Ta opredeljuje uresničevanje javne službe oziroma dejavnosti, ki so v ReNPIO opredeljene kot javni interes. Tako je tudi svetovalna dejavnost definirana kot ena izmed razvojnih in podpornih dejavnosti, ki jih morajo imeti izvajalske organizacije, ki so del javne mreže: *»Uresničevanje kakovostne svetovalne dejavnosti je ključno za seznanjanje odraslih o izobraževalnih možnostih, motiviranje odraslih za vključitev v izobraževanje in usposabljanje, povečevanje dostopa do izobraževalnih možnosti in povečevanje vključenosti odraslih v izobraževanje ter povečevanje kakovosti in učinkovitosti izobraževanja.«*

»Izvajalske organizacije, ki so del javne mreže, morajo zagotoviti svetovanje odraslim pred vključitvijo v izobraževanje in med potekom vseh izobraževalnih in učnih procesov« (Mirčeva idr. 2010, str. 139).

Poleg slovenskih zakonskih, strateških in strokovnih dokumentov, ki umeščajo svetovalno dejavnost v izobraževanju odraslih v sistem izobraževanja odraslih, na kratko predstavljamo še zadnje tri **evropske dokumente**, ki so dali in še dajejo strateške usmeritve za razvoj izobraževanja odraslih v evropskem prostoru in še posebej tudi svetovalne dejavnosti v izobraževanju odraslih.

Eden prvih dokumentov, namenjen le svetovalni dejavnosti, je **Resolucija o krepitvi politik, sistemov in praks za vseživljenjsko informiranje in svetovanje** iz leta 2004, v letu 2008 pa je bila izdana novejša resolucija z naslovom **Boljše vključevanje vseživljenjske orientacije v strategije vseživljenjskega učenja**. V njej so zapisana tudi tri prednostna področja nadaljnjega razvoja:

1. spodbujanje vseživljenjskega učenja veščin vodenja poklicnega življenja;
2. lažji dostop do storitev orientacije za vse državljane;
3. boljše zagotavljanje kakovosti storitev orientacije (Boljše vključevanje vseživljenjske orientacije v strategije vseživljenjskega učenja, 2008).

V evropskem dokumentu, namenjenem nadaljnjemu razvoju izobraževanja odraslih, sprejetem leta 2007, z naslovom **Za učenje nikoli ni prepozno**, je kot ključno sporočilo

zapisano, da je potrebno poskrbeti za *»...uravnoteženo udeležbo pri izobraževanju, in sicer tako, da se tiste, za katere je najmanj verjetno, da bi sodelovali, motivira, spodbuja in podpre na vse možne načine, formalne, neformalne in priložnostne.«* (Izobraževanje odraslih: Za učenje ni nikoli prepozno 2007, str. 6). S tem je izpostavljen pomen povečevanja dostopa in vključenosti tistih skupin odraslih, ki se manj pogosto ali sploh nikoli ne vključujejo v izobraževanje ali učenje, ter da je te skupine potrebno dodatno motivirati, spodbujati, k čemur lahko pomembno prispeva tudi razvita in delujoča svetovalna dejavnost v izobraževanju odraslih. V naslednjem evropskem dokumentu, ki je sledil dokumentu iz leta 2007, v dokumentu Akcijski načrt **»Za učenje je vedno pravi čas«**, pa je tudi posebej zapisano, da je potrebno za zagotovitev storitev, ki zadovoljujejo potrebe učečih se odraslih, sprejeti tudi takšne ukrepe, ki vključujejo: *»... približevanje visoko kakovostnih informacij in usmerjanja tistim, ki se učijo. To se lahko doseže s storitvami v zvezi s skupnostjo ali delovnim mestom. Po trdnem skupnem prepričanju je to treba ciljnim skupinam iz tega akcijskega načrta zagotavljati brezplačno.«* (Akcijski načrt za izobraževanje odraslih. Za učenje je vedno pravi čas 2008, str. 6)

Najnovejši evropski dokument, ki daje usmeritve za razvoj izobraževanja odraslih v letih 2012–2014, **Resolucija Sveta o prenovljenem evropskem programu za izobraževanje odraslih**, pa navaja poziv k *»»spodbujanju razvoja učinkovitih sistemov za svetovanje v zvezi z vseživljenjskim učenjem ter integriranih sistemov za potrjevanje neformalnega in priložnostnega učenja«* (Resolucija Sveta o prenovljenem evropskem programu za izobraževanje odraslih 2012, str. 3).

V istem dokumentu je med prednostnimi področji tudi izvajanje vseživljenjskega učenja in mobilnosti in znotraj tega tudi priporočilo, da se države članice usmerijo na: *»...spodbujanje povpraševanja in vzpostavitev vsestranskih in lahko dostopnih sistemov informiranja in orientacije, ki naj bi jih spremljale učinkovite strategije obveščanja za boljšo seznanjenost in večjo motivacijo potencialnih udeležencev učenja, s posebnim poudarkom na prikrajšanih skupinah, tistih, ki predčasno zapuščajo šole, mladih, ki se ne izobražujejo, ne usposablajo in niso zaposleni, nizkokvalificiranih odraslih, zlasti tistih, ki imajo težave s pismenostjo, ter dopolnjevali ukrepi za omogočanje »druge možnosti«, s katerimi bi dosegli priznано stopnjo evropskega ogrodja kvalifikacij«* (Resolucija Sveta o prenovljenem evropskem programu za izobraževanje odraslih 2012, str. 5).

Vse te opredelitve v evropskih dokumentih še bolj podkrepijo pomen in poslanstvo dejavnosti središč ISIO, ki s kakovostno svetovalno dejavnostjo povečujejo dostop in vključenost odraslih v izobraževanje in učenje ter vse odrasle enako podpirajo v procesih izobraževanja in učenja, da so čim bolj uspešni in učinkoviti.

3. KONCEPT DELOVANJA SREDIŠČ ISIO

3.1. SREDIŠČA ISIO OD LETA 2000 DO 2013

V Sloveniji smo v letih od 2000 do 2005 razvili štirinajst središč ISIO. Nastala so zaradi vse večjih potreb odraslih po informacijah in svetovalni podpori za vključevanje in uspešnost v vseživljenjskem učenju. Sedež vseh štirinajstih središč ISIO je v javnih organizacijah za izobraževanje odraslih – ljudskih univerzah, ki so bile izbrane za nosilce razvoja in vzpostavitve dejavnosti svetovalnih središč na podlagi javnih razpisov Ministrstva za šolstvo in šport v letih 2000, 2001 in 2004.² Od leta 2008 do 2013 so bila vsa središča umeščena v novo organizacijsko obliko, to je bila dejavnost Centrov vseživljenjskega učenja (v nadaljevanju CVŽU). Razlog za vključitev središč v CVŽU-je je bila želja financerja – takratnega Ministrstva za šolstvo in šport, da CVŽU-ji ponudijo odraslim svetovanje in neformalne oblike izobraževanja, še posebej tistim odraslim, ki se manj pogosto vključujejo v izobraževanje in imajo težji dostop do izobraževanja zaradi različnih ovir in oblik prikrajšanosti.³ Središče ISIO v okviru CVŽU zagotavlja svetovalno dejavnost za izobraževanje odraslih vsem odraslim prebivalcem v regiji, v kateri deluje CVŽU.

Središča ISIO imajo opredeljena dva temeljna cilja delovanja, in sicer:

1. vsem odraslim zagotoviti kakovostno, strokovno in celostno informiranje ter svetovanje kot podporo njihovem izobraževanju in učenju in
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.

Središča ISIO zagotavljajo odraslim:

- brezplačno, nepristransko, zaupno, celostno ter kakovostno informiranje in svetovanje pri njihovem izobraževanju in učenju,⁴
- informiranje in svetovanje **pred** vključitvijo v izobraževanje (izbrati ustrezen izobraževalni program in organizacijo, ki ta program izpeljuje, spoznati vpisne pogoje, način poteka izobraževanja idr.), **med** potekom (kako organizirati svoje učenje, kako

² V letih 2000 in 2001 je bilo na javnem razpisu Ministrstva za šolstvo in šport za sofinanciranje izobraževanja odraslih izbranih devet organizacij za vzpostavitev devetih svetovalnih središč, v letu 2004 pa je bilo na razpisu Ministrstva za šolstvo in šport za sofinanciranje projektov izobraževanja odraslih po shemi Evropskega socialnega sklada 2004–2006 izbranih še pet organizacij za vzpostavitev petih svetovalnih središč.

³ Formalno-pravni nosilci dejavnosti svetovalnih središč ISIO so kljub umeščenosti v Centre vseživljenjskega učenja ostale iste izobraževalne organizacije, kot so bile ob ustanovitvi posameznega svetovalnega središča.

⁴ Svetovalna središča so namenjena vsem odraslim, posebna pozornost pa je namenjena tistim skupinam odraslih v lokalnem okolju, ki so v slabšem položaju, ki imajo težji dostop do izobraževanja, so manj izobraženi in izobraževalno manj dejavni odrasli. Tako se vsako svetovalno središče osredotoči na skupine odraslih, za katere se na podlagi rednega analiziranja podatkov, ki jih zbirajo ob svojem delu, ugotavlja, da jim je v njihovem lokalnem okolju treba nameniti posebno pozornost: npr. starejšim odraslim, brezposelnim ženskam, mlajšim odraslim – osipnikom, manj izobraženim zaposlenim, Romom, idr.

odpravljati težave pri učenju idr.) in **ob koncu** izobraževanja (oceniti, kaj sem dosegel, kaj se še lahko izobražujem idr.);

- **različne možnosti svetovanja:** osebno svetovanje, informiranje in svetovanje po telefonu, pisno svetovanje – po navadni in elektronski pošti ter z informativnim gradivom; po dogovoru je mogoče tudi skupinsko svetovanje in svetovanje zunaj sedeža središča;
- **različne načine svetovanja:** na sedežu središča, na t. i. **dislokacijah**, točkah izven sedeža središča, v različnih krajih in organizacijah, z **mobilno svetovalno službo** (svetovalec pride tja, kjer ga potrebujejo), z **vklučitvijo prostovoljcev** v delo središča (več o načinih predstavljamo v poglavju Podpora Andragoškega centra – Razvojno delo na področju svetovalne dejavnosti).

Pri tem upoštevajo naslednja temeljna načela:

- enaka dostopnost vsem ciljnim skupinam odraslih,
- brezplačnost,
- prostovoljnost,
- usmerjenost k stranki,
- objektivnost, nepristranskost in
- zaupnost (tajnost) podatkov.

Načela se med seboj povezujejo in prepletajo. Vsi svetovalci morajo delovati v skladu s temi načeli.

Svetovalno omrežje

Drugi cilj delovanja središč ISIO, povezovanje različnih organizacij, je uresničen tudi s formalno vzpostavitvijo t. i. **svetovalnega omrežja za izobraževanje odraslih**, ki deluje pri vsakem središču. Glavni cilj omrežja je odraslim zagotoviti kakovostne svetovalne storitve v skladu s cilji in načeli, ki smo si jih zastavili, svetovalno središče želi v lokalnem okolju postati resnično **središče** svetovalne dejavnosti za izobraževanje odraslih.

Poleg tega sami ne moremo zagotoviti, da bi odraslemu nudili tudi svetovalno pomoč na področjih, ki niso neposredno vsebina svetovanja za izobraževanje (poklicno usmerjanje, materialni problemi, povezani z izobraževanjem, družinska problematika itd.), hkrati bi bilo to nesmiselno, ker v lokalnem okolju že obstajajo ustanove, ki razvijajo tovrstno dejavnost. Menimo, da lahko le profesionalno povezovanje vseh, ki delujejo v okolju, tako svetovalnega središča kot drugih ustanov:

- poveča dostopnost svetovalne pomoči vsemu prebivalstvu,
- zagotavlja kakovost svetovalnih storitev,
- omogoči celovito ponudbo,
- omogoči komplementarno dopolnjevanje dela različnih ustanov,

- prispeva k izenačevanju možnosti za različne marginalizirane skupine.

V svetovalnem omrežju se združujejo izobraževalne in druge ustanove, ki izvajajo različne izobraževalne in svetovalne storitve, ali pa tiste organizacije, ki lahko vplivajo na razvoj svetovalne dejavnosti za izobraževanje odraslih v lokalnem okolju.

Svetovalno omrežje povezuje dve vrsti partnerskih organizacij, in sicer **strateške partnerje**, ki so predstavniki organizacij, ki v regiji soodločajo o razvojnih vprašanjih in tako tudi o izobraževanju odraslih, in **strokovne partnerje**, ki so predstavniki organizacij, ki se neposredno ukvarjajo s svetovalno dejavnostjo ali z izobraževanjem odraslih.

Strateški partnerji so tisti, ki odločajo o strategijah razvoja lokalnega okolja, sodelujejo pri načrtovanju in izvajanju politike razvoja človeških virov v lokalnem okolju, predstavljajo delodajalce ali delojemalce, se ukvarjajo s ciljnimi skupinami, ki so pogosti odjemalci svetovalnih storitev, imajo velik strokovni ugled.

Strokovni partnerji pa so ustanove, ki v lokalnem okolju delajo na področju svetovanja ali izobraževanja odraslih. Poglavitne nosilke razvoja informativno-svetovalne dejavnosti v izobraževanju odraslih so izobraževalne organizacije za odrasle. Poleg izobraževalnih organizacij v lokalnem okolju opravljajo v okviru svoje dejavnosti nekatere vrste informativno-svetovalne dejavnosti za izobraževanje odraslih tudi zavodi za zaposlovanje in podjetja (za svoje zaposlene) ter tudi druge, neizobraževalne organizacije, ki ponujajo odraslim različne svetovalne usluge.

Svetovalci v središčih ISIO

V središčih ISIO svetovalno dejavnost opravljajo svetovalci v izobraževanju odraslih. Dejavnost središča vodi in koordinira vodja središča, ki praviloma v središču dela z večinskim deležem svojega delovnega časa.

Svetovalci morajo dobro poznati značilnosti in procese učenja in izobraževanja odraslih, ki obsegajo:

- procese učenja odraslih,
- sodobna spoznanja o učenju odraslih,
- sodobna spoznanja o motivih za učenje,
- kako jih pri odraslem odkriti, spodbuditi, razviti,
- kako razvito motivacijo ohraniti kot stalno motivacijo odraslega pri učenju,
- kako načrtovati izobraževanje,
- kako ovrednotiti dosežke v izobraževanju in jih povezovati z možnostmi osebnega in delovnega razvoja posameznika (Vilič Klenovšek, Rupert, Jelenc Krašovec 2011, str. 55).

Naloge svetovalca in vodje svetovalnega središča se med seboj razlikujejo predvsem v segmentu opravljanja strateških in razvojnih nalog. V nadaljevanju predstavljamo bistvene naloge obeh.

Vodja svetovalnega središča opravlja naslednje naloge:

- spremlja in razčlenjuje potrebe različnih ciljnih skupin odraslih po informiranju in svetovanju za izobraževanje in učenje,
- razvija različne vrste, oblike in vsebine svetovalnega dela,
- opravlja svetovalno delo za potrebe odraslih pred izobraževanjem, med njim in po končanem izobraževanju,
- opravlja svetovalno delo v obsegu vseh sedmih dejavnosti svetovalnega dela (informiranje, nasvetovanje, ovrednotenje, svetovanje, usposabljanje, zastopanje, pridobivanje povratnih informacij),
- spremlja svetovalno dejavnost svetovalnega središča,
- spremlja svetovalno dejavnost strokovnih partnerjev,
- spremlja in spodbuja svetovalno dejavnost v ustanovah v lokalnem okolju, ki se ukvarjajo z izobraževanjem odraslih,
- evalvira svetovalno dejavnost svetovalnega središča,
- pripravlja predlog letnega načrta dela svetovalnega središča,
- pripravlja predlog poročila o delu svetovalnega središča za programski odbor in strateški svet,
- se povezuje s partnerji v lokalnem svetovalnem omrežju,
- obvešča partnerje v mreži o delovanju svetovalnega središča,
- skrbi za nemoteno delovanje svetovalnega središča,
- zagotavlja koordinacijo partnerjev v omrežju,
- sproti usklajuje nastale potrebe in novosti v omrežju,
- pripravlja in ažurira baze podatkov,
- skrbi za izmenjavo baz podatkov,
- skrbi za pridobivanje informacij o izobraževalni ponudbi in svetovalnih možnostih v lokalnem okolju in Sloveniji,
- predstavlja delovanje svetovalnega središča in lokalnega svetovalnega omrežja,
- skrbi za svoje stalno strokovno spopolnjevanje za opravljanje svetovalnega dela,
- seznanja partnerje s strokovnim izobraževanjem za potrebe svetovanja v izobraževanju odraslih,
- pripravlja strokovno gradivo za seje strateškega sveta in programskega odbora.

Svetovalec v svetovalnem središču pa opravlja naslednje naloge:

- spremlja in razčlenjuje potrebe različnih ciljnih skupin odraslih po informiranju in svetovanju za izobraževanje in učenje,

- razvija in izpeljuje različne vrste, oblike in vsebine svetovalnega dela za izobraževanje odraslih,
- izpeljuje svetovalno delo za potrebe odraslih pred izobraževanjem, med njim in ob zaključku ali po končanem izobraževanju,
- pripravlja in posodablja pogoje za svetovalno delo (baze podatkov, strokovna gradiva in drugi pripomočki),
- organizira in vodi dokumentacijo ter arhiv svetovalnega dela,
- se stalno strokovno spopolnjuje za opravljanje svetovalnega dela,
- razvija promocijska in informativna gradiva,
- sodeluje pri usklajevanju dela vseh, ki vstopajo v svetovalno dejavnost v svetovalnem središču,
- sodeluje pri spremljanju in evalviranju svetovalne dejavnosti in pripravi predlogov za izboljšave, če je to potrebno,
- povezuje se z drugimi organizacijami v okolju za izpeljevanje svetovalne dejavnosti za izobraževanje odraslih,
- sodeluje z vodstvom organizacije, računovodstvom ter administrativno-tehničnim osebjem v izobraževalni organizaciji, kjer je sedež svetovalnega središča,
- sodeluje pri planiranju stroškov in izdelovanju kalkulacij za svetovalno delo,
- skrbi za točnost in racionalnost stroškov izvedbe svetovalnega dela.

Vodje in svetovalci svetovalnih središč morajo imeti ustrezno izobrazbo:

- univerzitetno izobrazbo, specializacijo, magisterij ali doktorat ustrezne smeri s področja pedagogike (zaželena smer andragogika), psihologije, socialne pedagogike, sociologije (zaželena kadrovska menedžerska smer), organizacije in menedžmenta sistemov (zaželena smer organizacija in menedžment kadrovsko-izobraževalnih sistemov),
- opravljeno pedagoško-andragoško izobrazbo in strokovni izpit.

Poleg tega naj bi svetovalci skrbeli tudi za svoje stalno spopolnjevanje, da bi vzdrževali stik z novostmi v stroki. V okviru predvidene strukture dela ima svetovalec predvidenih 5 % ur za usposabljanje, to je približno 90 ur na leto.

Svetovalna dejavnost v svetovalnem središču ne zajema le neposrednega svetovalnega dela z odraslimi, temveč se **celostnost dela svetovalca v izobraževanju odraslih kaže v tem, da zajema tudi razvoj same svetovalne dejavnosti, spremljanje, evalvacijo, promocijo pa tudi partnersko povezovanje različnih organizacij v okolju, da se zagotovita večja kakovost in učinkovitost svetovalnega pa tudi izobraževalnega dela.** Vsak sklop zajema niz nalog, ki niso vse le nekaj stalnega, nespreminjajočega se, temveč se z razvojem izobraževanja odraslih in svetovalne dejavnosti tudi spreminjajo in nadgrajujejo (Vilič Klenovšek idr. 2011, str. 53).

Tako naloge vodje in svetovalca v svetovalnem središču za izobraževanje odraslih smo od začetka delovanja središč pa do konca leta 2013 razvrščali v šest sklopov (Vilič Klenovšek, Klemenčič, 2000 v Vilič Klenovšek idr. 2011, str. 53):

1. načrtovanje, spremljanje in evalvacija svetovalnega dela,
2. razvojne naloge,
3. priprava na svetovalno delo,
4. neposredno svetovalno delo,
5. usklajevanje in povezovanje z organizacijami v mreži,
6. strokovno spopolnjevanje.

Z letom 2014 pa smo dva sklopa – priprava na svetovalno delo ter neposredno svetovalno delo – združili, saj se je na osnovi spremljanja dela svetovalcev pokazalo, da se naloge v teh dveh sklopih medsebojno prepletajo in je zato včasih težko ločiti naloge med enim in drugim sklopom.

V nadaljevanju na kratko predstavljamo raznovrstnost dejavnosti, ki jih zajema posamezni sklop:

1. **načrtovanje, spremljanje in evalvacija svetovalnega dela:** priprava letnih načrtov dela in poročil o delu, spremljanje značilnosti in potreb svetovancev ter potreb lokalnega okolja po svetovalni dejavnosti, evalvacija svetovalnega dela, s poudarkom na samoevalvaciji⁵; načrtovanje promocijskih dejavnosti in drugih strokovnih dogodkov, povezanih s svetovalno dejavnostjo;
2. **razvojne naloge:** razvoj novih prijemov v svetovalni dejavnosti (npr. mobilna svetovalna služba, svetovalno delo s posameznimi skupinami odraslih, še posebno ranljivimi, svetovanje zaposlenim na delovnem mestu), razvoj in uporaba novih pripomočkov in orodij, razvoj baz podatkov, razvoj promocijskega gradiva idr.;
3. **priprava in neposredno svetovalno delo:** še posebno, kadar gre za naročene stranke/svetovance, je pomembno, da se svetovalec vnaprej pripravi; sicer pa neposredna priprava vedno zajema tudi »psihološko« pripravo na začetek dobre svetovalne komunikacije in vodenje svetovalnega procesa; neposredno svetovalno delo lahko poteka različno, individualno ali v skupini, osebno, po telefonu ali elektronski pošti pa tudi z uporabo informativnega gradiva; pomembno je, da si svetovalec vzame dovolj časa za stranko, da načrtuje tudi večkratna srečanja, če je to potrebno;
4. **usklajevanje in povezovanje z organizacijami v mreži:** kakovost in učinkovitost svetovalnega dela se laže zagotavlja s povezovanjem različnih organizacij, ki delujejo na področju izobraževanja odraslih neposredno ali posredno, z izmenjavo informacij, znanja in izkušenj. Po partnerskih omrežjih naj bi izkušnje in spoznanja o potrebah in značilnostih odraslih v določeni regiji, ki jih svetovalci pridobijo in prepoznajo v

⁵ V letih 2007–2009 je bil opredeljen celostni model presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih, v katerem se kombinirajo štiri prijemi: akreditacija, spremljanje, zunanja evalvacija in samoevalvacija. Nosilec samoevalvacije je svetovalno središče (Možina idr., 2009).

svetovalnih procesih, vplivali tudi na razvoj izobraževanja odraslih v regiji v skladu z novimi ali še doslej neprepoznanimi potrebami, vplivali na razvoj novih vsebin in ustreznih pogojev ter možnosti udeležbe različnih skupin odraslih v izobraževanju in učenju (od mlajših do starejših, od manj izobraženih do bolj izobraženih, od brezposelnih do zaposlenih, od slepih in slabovidnih do gluhih in naglušnih, od pripadnikov etničnih manjših do priseljencev idr.);

5. **strokovno spopolnjevanje:** za zagotavljanje kakovosti dela svetovalca je pomembno, da ima v svoji strukturi nalog načrtovan tudi čas za strokovno spopolnjevanje. Kadar je v eni organizaciji več izobraževalcev odraslih, ki delujejo tudi kot svetovalci, je pomembno, da se na ravni organizacije spremlja njihova usposobljenost za svetovalno delo, da se načrtuje nadaljnje spopolnjevanje, ki izraža potrebe njih samih in potrebe njihovih odraslih udeležencev izobraževanja (sledimo specifikam posamezne organizacije in nalogam ki jih morajo opraviti posamezni strokovni sodelavci z vidika svetovalnega dela, ki ga izobraževalna organizacija zagotavlja svojim udeležencem).

Navedene dejavnosti se med seboj vedno prepletajo in povezujejo, poleg tega je delitev nalog in kombinacija posameznih dejavnosti pri različnih strokovnih sodelavcih v svetovalnem središču lahko drugačna, odvisno od njihove vloge in obsega časa, s katerim so vključeni v delo svetovalnega središča.

3.2 PODPORA ANDRAGOŠKEGA CENTRA SLOVENIJE

Andragoški center Slovenije svetovalnim središčem za izobraževanje odraslih ves čas njihovega delovanja nudi strokovno podporo.

V letih 1999 in 2000 smo razvili in opredelili koncept delovanja središč ISIO (Vilič Klenovšek, Klemenčič, 2002). V modelu ISIO so opredeljeni temeljna strokovna izhodišča za vzpostavitev regionalnega svetovalnega središča za izobraževanje odraslih, vsebina dejavnosti, organiziranost in vsi drugi temeljni pogoji za njegovo delovanje. Leta 2004 smo ga prenovili z dopolnitvijo delovanja svetovalnih središč na dislokacijah in dopolnitvijo delovanja partnerske mreže.

Strokovno podporo, ki jo vsa leta delovanja svetovalnim središčem nudi ACS, bi lahko razdelili na **tri sklope**:

1. temeljno usposabljanje in stalno strokovno spopolnjevanje svetovalcev;
2. razvoj novih pristopov svetovalne dejavnosti, svetovalnih pripomočkov, promocijskih gradiv, podatkovnih baz, informacijske podpore, partnerstva idr.;
3. spremljanje, evalvacija in podpora pri strokovnem delu svetovalnih središč; razvoj modela presojanja in razvijanja kakovosti svetovalnih središč za izobraževanje odraslih.

Vsakega od teh treh sklopov v nadaljevanju na kratko tudi opisujemo.

3.2.1. Temeljno usposabljanje in stalno strokovno spopolnjevanje svetovalcev

Ob vzpostavljanju omrežja svetovalnih središč je bilo ocenjeno, da je pomemben vidik kakovosti storitev, kako bo usposobljeno strokovno osebje. V ta namen je bil **pripravljen poseben temeljni program usposabljanja svetovalcev**, ki je bil skupaj s financerjem dejavnosti, to je s takratnim Ministrstvom za šolstvo in šport, **dogovorjen kot temeljni standard oziroma pogoj za to, da nekdo lahko začne opravljati svetovalno dejavnost v svetovalnem središču**. Temeljnemu programu usposabljanja za svetovalce so se v kasnejših letih pridružili še dodatni programi spopolnjevanja, ki so vsebovali aktualne vsebine s področja izobraževanja odraslih in svetovalnega dela.

Andragoški center Slovenije je razvil **dve vrsti temeljnih programov** usposabljanja svetovalcev v svetovalnih središčih:

- prvi program temeljnega usposabljanja **traja 112 ur** in je namenjen vsem tistim, ki so **vklučeni v proces vzpostavljanja svetovalnega središča**;
- drugi, ki traja **48 ur**, pa je namenjen vsem, ki se **na novo vključujejo v delo že vzpostavljenih svetovalnih središč**, bodisi na sedežu bodisi na dislokacijah.

ACS za svetovalce, ki delajo v svetovalnih središčih, **razvija tudi programe za njihovo nadaljnje spopolnjevanje**. Tako ACS letno organizira vsaj štiri⁶ enodnevna usposabljanja, poleg tega pa se svetovalci udeležujejo tudi usposabljanja, ki je povezano z njihovim delom, pri drugih izvajalcih.

a) Temeljno usposabljanje vodij in svetovalcev

Temeljno usposabljanje vodij in svetovalcev v središčih ISIO je bilo v razvoju projekta ISIO razdeljeno na dva sklopa:

- temeljno usposabljanje za vzpostavitev svetovalnega središča za izobraževanje odraslih (usposabljali smo tri generacije, v letih 2000–2001, 2001–2002 in 2004–2005) in
- temeljno usposabljanje vodij in svetovalcev v svetovalnih središčih, ki se na novo vključijo v delo svetovalnega središča, ki smo ga razvili v letu 2006 in izvedli še v letih 2009 in 2012.

Študija, ki smo jo opravili leta 2012 v okviru zunanje evalvacije dela svetovalnih središč (Klemenčič, Možina, Rupert, Vilič Klenovšek, 2012), je pokazala, da je večina vodij in svetovalcev svetovalnih središč za izobraževanje odraslih (13 od 14 vodij ter 30 svetovalcev) menila, da so z opravljenim temeljnim usposabljanjem pridobili zadostno usposobljenost za začetek dela v svetovalnem središču. Menili so, da so za **začetek dela v svetovalnem središču dobili vse ključne informacije in vpogled v vsebino dela svetovalnega središča**.

⁶ Usposabljanje je bilo v letih 2009–2013 sofinancirano s sredstvi Evropskega socialnega sklada in Ministrstva za izobraževanje, znanost in šport.

Večina pa je poudarila, da je za delo svetovalca potrebno tudi nenehno nadaljnje spopolnjevanje. Nekateri svetovalci so še izpostavili, da je od njihovega temeljnega usposabljanja minilo že več let, da bi zato potrebovali nekatere teme iz temeljnega usposabljanja ponovno osvežiti.

V isti študiji smo opravili tudi primerjavo ciljev in tem temeljnega 48-urnega usposabljanja z opisom del in nalog, ki jih v svetovalnem središču opravljata vodja in/ali svetovalec. Pokazalo se je, da so **v temeljnem usposabljanju zajete vse ključne vsebine, ki omogočajo vodji ali svetovalcu, da se seznanijo s temeljnim konceptom dela svetovalnega središča ter načinom in organiziranostjo delovanja.** Poleg tega primerjava tem usposabljanja z vsebinami, ki so opredeljene kot ključne vsebine usposobljenosti andragoškega svetovanja, kažejo, da so zajete vsebine iz vseh treh ključnih področij delovanja svetovalca: znanje in vedenje o izobraževanju in učenju odraslih, o svetovalni komunikaciji in o osebnostnem razvoju odraslega.

Rezultati omenjene študije potrjujejo naše ugotovitve, da je temeljno in dodatno strokovno usposabljanje svetovalcev pomemben del strokovne podpore ACS, da ga je nujno potrebno ohranjati vsaj v takšnem obsegu kot do sedaj – to je na vsake 2–3 leta temeljno usposabljanje vodij in svetovalcev v svetovalnih središčih, ki se na novo vključijo v delo svetovalnega središča, in štiri strokovna usposabljanja na leto.

b) Stalno strokovno spopolnjevanje delujočih svetovalcev

Vse od začetka delovanja svetovalnih središč smo na ACS kontinuirano skrbeli za stalno strokovno spopolnjevanje vodij in svetovalcev v svetovalnih središčih. V okviru delavnic posredujemo vsebine:

- povezane z neposrednim delom v svetovalnem središču,
- povezane z novostmi v izobraževanju in učenju odraslih,
- za poglobljanje znanja in spretnosti s področja svetovalne komunikacije in vodenja kakovostnega svetovalnega procesa.

V letih od 2002 do 2010 je ACS organiziral **42 izobraževalnih srečanj za svetovalce središč ISIO.** Letno je organiziral od dve do devet srečanj. Največ, devet izobraževalnih srečanj v enem letu, je bilo izvedenih leta 2009, ko smo začeli z uvajanjem novega modela presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih.

V letih 2010–2013 pa smo v okviru projekta ESS Izobraževanje in usposabljanje strokovnih delavcev v izobraževanju odraslih od 2009 do 2011 in od 2011 do 2014 na leto zagotovili štiri delavnice za spopolnjevanje vodij in svetovalcev v središčih ISIO. Pri opredelitvi vsebin delavnic smo izhajali iz temeljnih nalog vodij in svetovalcev, razvojnih usmeritev pri dejavnosti središč v določenem letu ter potreb, ki so jih izrazili sodelavci v svetovalnih

središčih za izobraževanje odraslih. V nadaljevanju predstavljamo po letih teme usposabljanja:

Leto 2010:

- Svetovalno delo z ranljivimi skupinami odraslih,
- Merjenje učinkov in rezultatov dela z ranljivimi skupinami odraslih,
- Timsko sodelovanje v dejavnosti svetovalnega središča za izobraževanje odraslih,
- Presojanje in razvijanje kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letih 2010 in 2011.

Leto 2011:

- Timsko sodelovanje v dejavnosti svetovalnega središča za izobraževanje odraslih – 2. del,
- Spopolnjevanje komunikacijskih veščin,
- Vloga svetovalca pri odpravljanju učnih težav in razvijanju kompetence učenje učenja,
- Vloga svetovalca pri presojanju in razvijanju kakovosti v dejavnosti svetovalnega središča za izobraževanje odraslih.

Leto 2012:

- Ugotavljanje in vrednotenje kompetence učenje učenja pri svetovalcih in odraslih udeležencih izobraževanja,
- Svetovalno delo z ljudmi s težavami v duševnem zdravju,
- Ugotavljanje in vrednotenje kompetence učenje učenja pri svetovalcih in odraslih udeležencih izobraževanja – nadaljevanje,
- Presojanje in razvijanje kakovosti v dejavnosti svetovalnega središča za izobraževanje odraslih v letih 2012–2013.

Leto 2013:

- Vrednotenje in razvijanje kompetence učenje učenja pri svetovalcih in svetovancih ter vrednotenje in razvijanje kompetence načrtovanja kariere – nadaljevanje in zaključek,
- Promocija svetovalne dejavnosti in izobraževanja odraslih,
- Mobilna služba kot eden od načinov povečevanja dostopa in vključevanja odraslih v izobraževanje odraslih,
- Presojanje in razvijanje kakovosti v dejavnosti svetovalnega središča za izobraževanje odraslih v letih 2013–2014.

Izhodišč za sofinanciranje projektov na področju izobraževanja v novem obdobju črpanja ESS sredstev (2014–2020) in dogovorov o prednostnih temah in nalogah med ACS in MIZKŠ še nimamo, zato za 2014 v Letnem delovnem načrtu ACS načrtujemo izvedbo dveh usposabljanj

za svetovalce. Ko pa bodo ti dokumenti sprejeti, načrtujemo, da bomo na takšen način pripravljali vsebine vsaj štirih delavnic na leto še naprej.

Načrtujemo tudi bolj sistematično spremljanje usposobljenosti, saj se je v študiji Zunanja evalvacija dejavnosti svetovalnih središč v letih 2010–2012 (Klemenčič idr., 2012) izkazalo, da spremljanje usposabljanja svetovalcev ne poteka dovolj sistematično. V ta namen bo ACS leta 2014 pripravil model sistematičnega spremljanja usposabljanja svetovalcev. Podlaga tega kompleksnejšega modela bo obrazec, ki ga bomo pripravili v letu 2014, s katerim bodo strokovni delavci spremljali, katerih usposabljanj se udeležujejo:

- a) **po vsebini:** spremlja se ime programa usposabljanja, izvajalca in ključne teme po treh vsebinskih sklopih:
- vsebine, povezane z znanji in spretnostmi s področja izobraževanja in učenja odraslih v najširšem pomenu,
 - vsebine, povezane z razvijanjem spretnosti in lastnosti za kakovostno vodenje svetovalne komunikacije in
 - druge vsebine, ki niso neposredno povezane z nalogami v svetovalnem središču, ampak dajejo znanja in spretnosti, ki pa se lahko uporabijo tudi izven dejavnosti svetovalnega središča; hkrati pa se ob vsakem usposabljanju zabeleži tudi, v kateri sklop nalog sodijo vsebine usposabljanj.
- b) **po obsegu:** se spremlja število usposabljanj na ACS in število usposabljanj izven ACS ter trajanje v urah.

Kot že rečeno, načrtujemo, da bomo razvili še kompleksnejši model oziroma matriko za spremljanje strokovnega usposabljanja vodij in svetovalcev, ki bo poleg zgoraj opisanih elementov vključevala tudi spremljanje vsebin glede na to, ali se pridobivajo znanja, spretnosti ali razvijajo lastnosti svetovalca, ki so še posebej pomemben element v svetovalni dejavnosti in pri svetovalnem delu.

3.2.2. Razvojno delo na področju svetovalne dejavnosti

Ves čas delovanja svetovalnih središč za izobraževanje odraslih Andragoški center razvija nove pristope v svetovalni dejavnosti, pripomočke, ki so v pomoč svetovalcem in drugim strokovnim delavcem, in nudi informacijsko-komunikacijsko podporo. V nadaljevanju opisujemo najpomembnejše dosežke – projekte, ki smo jih oziroma jih razvijamo za podporo delu svetovalnih središč.

a) Uvedba dislokacij in mobilne službe v delo svetovalnih središč

Že ob nastanku prvih središč ISIO je bilo pogosto poudarjeno, da bodo učinkovita, če se bodo hitro in kakovostno odzivala na potrebe posameznikov in organizacij iz okolja, v katerem delujejo. Prav zato, da bi lahko spremljali njihovo učinkovitost in procese, ki so do tega pripeljali, so bili na nacionalni ravni opredeljeni nekateri temeljni kazalniki delovanja svetovalnih središč in bili tudi redno spremljani in analizirani. Na podlagi tako nastalih analiz sta se politika in praksa delovanja svetovalnih središč prilagajali in razvijali tako na ravni posameznega središča kot na ravni celotnega omrežja svetovalnih središč.

Odras nekajletnega delovanja in vse bolj rastočega obsega in razvejanosti dejavnosti svetovalnih središč je bil tudi razpis Ministrstva za šolstvo in šport v letih 2004–2005, ki je s pomočjo sredstev Evropskega socialnega sklada omogočil širitev dejavnosti nekaterih svetovalnih središč tudi izven njihovega sedeža, na t. i. dislokacije. Širitev je bila odvisna od ugotovljenih potreb v lokalnem okolju, pri čemer so nekatera središča razširila dejavnost tako na sedežu središča kot z vzpostavitvijo t. i. dislokacij, t.j. delovanjem središča izven sedeža, nekatera središča pa le z vzpostavitvijo dislokacij.

Dislokacija središča ISIO predstavlja delovanje svetovalnega središča izven sedeža, s tem, da svetovalci, zaposleni v središču, v določenih dnevih in urah izpeljujejo svetovalno dejavnost v drugih organizacijah, npr. v knjižnicah, občinah, drugih izobraževalnih organizacijah, podjetjih idr. Temeljni cilj vzpostavitvev dislokacij je, da svetovalno dejavnost čim bolj krajevno in prostorsko približajo odraslim. Na osnovi nekajletnega spremljanja delovanja središč in izraženih potreb smo na ACS v letu 2004 skupaj s središči oblikovali predlog kriterijev za vzpostavitvev dislokacij. Ključni kriteriji so bili:

- velikost območja: število prebivalcev nad 10.000;
- ugotovljene potrebe v tem okolju po povečanju dostopa odraslim do izobraževanja in posledično po povečanem vključevanju v izobraževanje odraslih, s čimer bi se izboljšala izobrazbena struktura prebivalstva v izbranem okolju in povečala vrednost človeškega kapitala (na osnovi spremljanja podatkov v regiji, razgovorov z različnimi strokovnimi službami v tem okolju – občina, izobraževalne organizacije za odrasle, regionalne razvojne agencije, Center za socialno delo idr.);
- mnenje partnerjev v lokalni svetovalni mreži, kje so potrebe po delovanju na dislokacijah;
- oddaljenost od sedeža svetovalnega središča, pri čemer se upošteva oddaljenost v kilometrih in oddaljenost glede na to, ali prebivalci iz izbranega okolja pogosteje prihajajo v kraj, kjer je sedež svetovalnega središča, ker so tam pretežno zaposleni, urejajo druge stvari (delovne migracije): oddaljenost najmanj 15 km od sedeža (zaželeno med 15 in 30 km oddaljenosti).

V letih 2004–2006 je bilo vzpostavljenih 39 dislokacij in prav s to širitvijo so nekatera središča šele lahko zagotovila tudi dejansko regionalno pokritost. Žal pa razpis Ministrstva za šolstvo in šport iz leta 2004 ni predvidel tudi financiranja razširjene dejavnosti v letu 2007, ko se je pričakoval nov razpis. Zato je leta 2007 večina središč zaradi zmanjšane financiranja morala zmanjšati tudi obseg razširjene svetovalne dejavnosti, enako velja za leto 2008, saj je tudi v tem letu razpis zelo zamujal in bil objavljen šele v drugi polovici leta. Je pa ta razpis prinesel še eno novost: središča ISIO so stopila pod okrilje nove organizacijske oblike, t. i. Centre vseživljenjskega učenja. Vzpostavljenih je bilo 14 centrov vseživljenjskega učenja za obdobje 2008–2013, katerih dejavnost je temeljila na partnerskem povezovanju več organizacij.

Centri vseživljenjskega učenja (CVŽU) so predstavljali mreže partnerskih organizacij v posamezni regiji, ki so s skupnim delovanjem podpirali uresničevanje ciljev vseživljenjskega učenja, izenačevali in povečevali možnosti za učenje za vse prebivalce ter na ta način prispevali k osebnemu in poklicnemu razvoju posameznika. Pri tem so velik poudarek namenjali novim, sodobnejšim pristopom k pridobivanju znanja, spretnosti in kompetenc, zlasti neformalnim oblikam učenja, ki so podprte z informacijsko-komunikacijsko tehnologijo, e- in multimedijskimi gradivi in viri ter potekajo pod mentorstvom usposobljenih kadrov.

Posamezni CVŽU-ji so si zastavili različne cilje, svojemu okolju in potrebam lokalnega prebivalstva prilagojene vizije delovanja. Kljub temu pa so imeli vsi centri nekaj skupnih točk in ena od teh je bila, da so na sedežu CVŽU-ja in na posameznih dislokacijah ponujali tudi informiranje in svetovanje v izobraževanju odraslih po konceptu ISIO. Umestitev svetovalnih središč v CVŽU-je je prinesla tudi nekaj novih vidikov delovanja svetovalnega središča (povzeto po Klemenčič idr., 2012):

- Povečanje obsega dejavnosti svetovalnih središč v skladu s potrebami v lokalnem okolju ter s tem vzpostavitev delovanja središča ne le na sedežu temveč tudi na t. i. dislokacijah. Obseg dejavnosti je bil odvisen tudi od velikosti CVŽU-ja. CVŽU-ji so se glede na število prebivalcev v regiji razvrstili v tri skupine: največji CVŽU-ji so na Jesenicah, v Ljubljani, Mariboru, Novem mestu in Žalcu, srednje veliki so v Kopru, Novi Gorici, Murski Soboti, Ptuju, Slovenj Gradcu, manjši pa v Krškem, Postojni, Trbovljah in Velenju. Število dislokacij med svetovalnimi središči je bilo različno, gibalo se je od 2 do 10, skupno jih je bilo v letu 2011 60, v drugi polovici leta 2012 pa se je pri nekaterih središčih zaradi zmanjšane obsega sredstev zmanjšalo tudi število dislokacij na 52, nekatere izmed njih so se preoblikovale v mobilne službe. V 2013 se je število dislokacij še zmanjšalo – delovalo jih je 47.
- Še večji poudarek je bil na razvijanju in izvajanju aktivnosti svetovanja in izobraževanja za ranljive skupine odraslih v regiji.
- Večje je bilo povezovanje svetovalne dejavnosti središča ISIO z razvijanjem in izvajanjem novih programov neformalnega izobraževanja odraslih, še posebej za splošno izobraževanje, ki je ponujalo vsebine za prosti čas in osebni razvoj

posameznika. Za večjo dostopnost učenja odraslim v regijah je bilo v okviru vseh 14 CVŽU-jev vzpostavljenih več kot sto t. i. Točk vseživljenjskega učenja – TVŽU.

- Poleg že vzpostavljenih partnerstev pri svetovalnih središčih so se vzpostavile tudi partnerske oblike sodelovanja pri vsakem CVŽU-ju.

Hkrati z uvajanjem dislokacij smo ugotovili, da tudi te niso dovolj za doseg določenih ciljnih skupin, ki same ne poiščejo/ne morejo poiskati storitev središča ne na sedežu in ne na dislokacijah. Nekatero skupino odraslih tudi ne potrebujejo stalne prisotnosti, ampak občasno informiranje in svetovanje. Zato so nekatera svetovalna središča pričela uvajati t. i. »**mobilno svetovalno službo**«, ko svetovalci obiskujejo posamezne skupine odraslih v njihovih organizacijah oz. v njihovem okolju.

Najpogosteje svetovalci v okviru mobilne službe obiskujejo različne ranljive ciljne skupine, npr. Rome v romskih naseljih, odrasle z različnimi oblikami oviranosti (odrasle s težavami v duševnem razvoju, gluhe in naglušne, slepe in slabovidne, gibalno ovirane idr.), brezposelne, starejše. Na ta način so svetovalne storitve dosegljive tudi odraslim, ki imajo različne vrste ovir. Značilnost mobilne službe je, da nima stalnega sedeža, gostuje v prostorih odraslih, ki jih svetovalci obiskujejo, njihovi obiski pa so občasni oziroma po potrebi. Svetovalna storitev je usmerjena na konkreten problem izbrane ciljne skupine in je kot taka bolj fleksibilna in učinkovita v iskanju rešitev. Eno prvih središč je bilo Svetovalno središče Novo mesto, ki je mobilno službo razvilo za namen informiranja in svetovanja Romom, oblikovali so koncept Mobilne svetovalne službe v izobraževanju odraslih za Rome (Ivanež 2007, str. 110). Sledila so jim tudi druga središča in v letu 2012 je imelo mobilno svetovalno službo šest svetovalnih središč, s katero so svetovanje izvajali za različne organizacije in ciljne skupine.

b) Vključevanje prostovoljcev v delo svetovalnih središč

Leta 2012 smo v okviru projekta Izobraževanje in usposabljanje strokovnih delavcev v izobraževanju odraslih od 2011 do 2014, ki ga financirata Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada ter Ministrstvo RS za izobraževanje, znanost, kulturo in šport, razvili **koncept vključevanja prostovoljcev v delo svetovalnih središč za izobraževanje odraslih ISIO, pripravili program njihovega usposabljanja ter načrtovali njihovo vključitev v delo svetovalnih središč za izobraževanje odraslih v letu 2013.**

Odločili smo se, da bomo za prostovoljsko delo v svetovalnih središčih poskusili pridobiti starejše odrasle – mlajše upokojujence, ki so v letih pred upokojitvijo delali v izobraževanju (odraslih).

Zamisel je bila podprta tudi s priporočili, izdanih v okviru evropskega leta aktivnega staranja in medgeneracijske solidarnosti, ki so kot pomemben del aktivnega staranja poudarjala pomembnost polne udeležbe starejših v družbenem življenju in aktivno udejstvovanje

starejših s prostovoljskim delom. **Koristi vključevanja starejših v prostovoljstvo se kažejo v družbi**, saj ji prispevajo svoje neplačano delo, **pri samih starejših**, saj so zaradi prostovoljskega dela bolj zdravi, **koristi od tega pa ima tudi država**, saj je za bolj zdrave starejše potrebnega manj denarja za zdravstveno oskrbo. Pomemben se nam je zdel tudi vidik izmenjave med generacijama, saj se s skupnim delom mlajši učijo od starejših in obratno.

Potreba po uvajanju dela prostovoljcev v delo svetovalnih središč se je pokazala iz **dveh razlogov**. Prvi je bil ta, da se je po shemi financiranja dejavnosti središč ISIO znotraj Centrov vseživljenjskega učenja od leta 2012 zmanjševal obseg dela vključenih svetovalcev, niso pa se zmanjševale potrebe po svetovanju, drugi pa je, da tudi prakse drugih držav kažejo, da je prostovoljec – mlajši upokojenec – lahko kakovostna dopolnitev delu redno zaposlenih svetovalcev, z motivacijo za delo v svetovanju in posredovanje lastnih izkušenj svetovalcem in odraslim, strankam v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih, še posebej v tistih obdobjih – mesecih – ko je več potreb po informiranju in svetovanju.

Poskrbeli smo, da je bila vključitev prostovoljcev v delo središč ISIO urejena v skladu z Zakonom o prostovoljstvu (2011), v skladu z zakonom ter dejavnostjo središč ISIO je opredeljeno tudi spremljanje njihovega dela in poročanje o vsebini ter obsegu njihovega dela v ISIO središčih.

Osnovi cilji delovanja prostovoljcev v središčih ISIO so naslednji:

- prenos izkušenj in znanja starejših prostovoljcev (mlajših upokojencev, ki so pred upokojitvijo delali v izobraževanju odraslih) na strokovne sodelavce svetovalnega središča,
- boljša kakovost svetovalnih storitev svetovalnih središč,
- vključitev v delo z ranljivimi ciljnim skupinami, med njimi so tudi starejši odrasli,
- večje zadovoljstvo svetovancev, uporabnikov storitev svetovalnih središč,
- pridobivanje novega znanja in izkušenj, tudi izboljšanje IKT spretnosti starejših odraslih idr.

Glavni namen vključevanja prostovoljcev v delo svetovalnega središča je, da dopolnijo naloge vodje svetovalnega središča in svetovalca/-cev. Tako kot se za vodje in svetovalce v svetovalnih središčih zahtevajo univerzitetna izobrazba, specializacija, magisterij ali doktorat ustrezne smeri s področja pedagogike (zaželena smer andragogika), psihologije, socialne pedagogike, socialnega dela, sociologije (zaželena kadrovska menedžerska smer), organizacije in menedžmenta sistemov (zaželena smer organizacija in menedžment kadrovsko-izobraževalnih sistemov) ter opravljena pedagoško-andragoška izobrazba in strokovni izpit, morajo določene zahteve izpolnjevati tudi prostovoljci.

Tudi za njih je bilo zaželeno, da imajo univerzitetno izobrazbo s področja družboslovja in delovne izkušnje s področja izobraževanja odraslih ter da jih zanima oziroma so motivirani za delo v svetovalni dejavnosti za izobraževanje odraslih. Pomembno je bilo tudi, da znajo uporabljati informacijsko-komunikacijsko tehnologijo, saj je delo v svetovalnem središču z njo pomembno podprto (baze podatkov, aplikacija za spremljanje dejavnosti svetovalnih središč, svetovalni pripomočki idr.). Vse to z namenom lažjega uvajanja v delo svetovalnega središča za izobraževanje odraslih.

Leta 2012 smo torej na Andragoškem centru pripravili celovit koncept vključevanja prostovoljcev v delo svetovalnih središč in izvedli 24-urno usposabljanje, v obliki treh modulov, z naslednjimi vsebinami:

Modul 1: Svetovalna dejavnost v izobraževanju odraslih.

Modul 2: Temeljna načela prostovoljstva in umestitev dela prostovoljca v delo svetovalnega središča za izobraževanje odraslih.

Modul 3: Komunikacijske veščine v svetovalni dejavnosti v izobraževanju odraslih.

Na usposabljanju so prostovoljke spoznale:

- temeljna strokovna izhodišča za svetovalno delo v izobraževanju odraslih (temeljne značilnosti in razmejitve do drugih vrst svetovanja, cilji, različne ravni in vrste svetovanja, specifičnosti dela v svetovalnem središču za izobraževanje odraslih),
- način organiziranosti in delovanja svetovalnega središča,
- vlogo in pomen prostovoljstva,
- kakšne pravice in dolžnosti imajo prostovoljci,
- temeljna etična načela, ki jim morajo prostovoljci slediti pri svojem delu,
- vlogo in naloge prostovoljca v svetovalnem središču,
- kako vzpostaviti s svetovancem dober stik,
- kako aktivno poslušati,
- kako pravilno izbrati in uporabiti komunikacijske veščine.

Za delo prostovoljcev v središčih ISIO se je skupaj usposobilo **12 prostovoljk** (ena kandidatka za prostovoljko je po začetku usposabljanja iz osebnih razlogov odstopila), prve delavnice pa so se poleg prostovoljk udeležili tudi njihovi mentorji.

Leta 2013 je potekalo spremljanje dela prostovoljk pri delu svetovalnih središč in evalvacija ustreznosti koncepta in programa usposabljanja. Za leto 2014 se predvideva samo strokovna podpora prostovoljkam in njihovim mentorjem pri njihovem delu. Če bo možno, bomo v okviru nove ESS perspektive na področju izobraževanja nadaljevali z vključevanjem novih prostovoljcev v delo središč ISIO. Želeli bi si – tudi na pobudo svetovalnih središč samih – vključevati v delo tudi mlade prostovoljce, npr. študente, absolvente in diplomante pedagoško-andragoških smeri študija, ki bi jim prostovoljsko delo lahko štelo tudi kot opravljanje prakse.

Konec leta 2013 smo izdali tudi priročnik z naslovom **Prostovoljstvo v svetovalni dejavnosti v izobraževanju odraslih**. V njem so avtorji podali celosten pogled na vlogo prostovoljstva in njegove bistvene elemente tako na splošno kot v svetovalni dejavnosti v izobraževanju odraslih, drugi del pa je nastal na podlagi izkušenj vpeljevanja prostovoljstva v središča ISIO.

c) Delo z ranljivimi ciljnim skupinami

V dejavnosti mreže svetovalnih središč v zadnjih nekaj letih posebno pozornost namenjajo tudi skupinam odraslih, ki se manj pogosto udeležujejo izobraževanja, imajo težji dostop do njega ter se pogosteje srečujejo z ovirami pri odločanju ali med potekom njihovega izobraževanja in učenja – ranljivim ciljnim skupinam.

Svetovalci so usposobljeni, da v svetovalnem procesu pridobijo informacije o značilnostih in potrebah posameznega odraslega, pomembno pa je tudi, da **vnaprej dobro poznajo splošne značilnosti in potrebe določenih skupin odraslih**, skupin, ki jih kot take določajo nekatere skupne značilnosti (posamezna značilnost ali več hkrati). Te se lahko med razvojem družbe in posameznika spreminjajo, zato je potrebno nenehno proučevanje, spremljanje in seznanjanje z njimi.

Svetovalna središča čim večjo dostopnost svojih storitev zagotavljajo na različne načine, in sicer tako da:

- nudijo informiranja in svetovanja **osebno, po telefonu, pisno, po spletu ali elektronski pošti**;
- nudijo **individualno in skupinsko svetovanje**;
- nudijo informiranje in svetovanje tudi **zunaj sedeža središča**, na več kot 50 lokacijah v manjših krajih (t. i. **dislokacijah**) in s tem omogočajo dostop do storitev manj mobilnim skupinam prebivalstva;
- imajo vzpostavljeno **mobilno svetovalno službo**, to pomeni, da gre svetovalec k svetovancem, ko ga ti potrebujejo, torej takrat ko je zaznana potreba po svetovanju;
- nudijo svetovanje na delovnem mestu, to pomeni, da zaposlenim nudijo informiranje in svetovanje glede njihovega izobraževanja, učenja in razvoja kariere **na njihovem delovnem mestu, med delovnim časom**.

Andragoški center svetovalnim središčem pri delu z ranljivimi skupinami odraslih nudi podporo že od začetka njihovega delovanja, v letih 2008–2012 je ta podpora obsegala aktivnosti na dveh obširnejših področjih:

1. Spodbuja jih k aktivnostim za povečanje dostopa do svetovanja in izobraževanja odraslih ranljivim ciljnim skupinam odraslih:
 - svetovalna središča organizirajo strokovne posvete, okrogle mize in delavnice na temo dela z ranljivimi skupinami odraslih,

- svetovalna središča dajejo poudarek promocijskim aktivnostim in razvijanju novih pristopov informiranja in svetovanja, ki so bolj prilagojeni posameznim skupinam odraslih.
2. Omogoča svetovalcem stalno strokovno spopolnjevanje na tem področju:
- v okviru nadaljnjega spopolnjevanja svetovalcev v središčih ISIO so bile na Andragoškem centru izvedene delavnice na teme: -svetovalno delo z ranljivimi skupinam odraslih, -svetovalno delo z ljudmi s težavami v duševnem zdravju, - izmenjava izkušenj pri delu s slepimi in slabovidnimi/gluhimi in naglušnimi, - spremljanje in merjenja učinkov dela z ranljivimi skupinami, -razvijanje kompetence učenje učenja.

Kot podpora pri njihovih aktivnostih je ACS v letu 2010 v sklopu nadaljnjega usposabljanja pripravil interno učno gradivo o ranljivih ciljnih skupinah, s katerimi se srečujejo svetovalci pri svojem delu. Nadgradnjo učnega gradiva predstavlja priročnik Svetovalna dejavnost v izobraževanju odraslih, ki ga je leta 2011 izdal Andragoški center in v katerem je del vsebine namenjen ranljivim ciljnim skupinam.

Svetovalna središča odraslim iz ranljivih skupin odraslih **omogočajo in olajšujejo učenje in vključevanje v izobraževanje**, tako da:

1. prilagajajo dajanje storitev potrebam ranljivih ciljnih skupin, to pomeni, da so njihove storitve brezplačne, časovno tako organizirane, da so dostopne čim širšemu krogu odraslih, geografsko dostopne ter promovirane tudi s posebej pripravljenimi promocijskimi gradivi. Svetovalci se trudijo, da v prostorih svetovalnih središč vlada prijetno ozračje, ki je sproščeno in prijazno ter hkrati profesionalno.
2. skrbijo za krepitev partnerskega sodelovanja med različnimi institucijami, tudi tako, da svetovalci pri svetovalni obravnavi po potrebi pritegnejo vanjo tudi druge institucije, da v svetovančevem imenu navežejo stik z drugimi organizacijami.

Radi bi poudarili, da je pomembna vloga svetovalnih središč za izobraževanje odraslih in njihovih partnerjev v svetovalnem omrežju ta, da strokovno javnost, predvsem pa regionalno in nacionalno politiko izobraževanja odraslih, seznanjajo z najpogostejšimi ovirami za vključevanje ranljivih skupin odraslih v izobraževanje ter s tem prispevajo k oblikovanju in sprejemanju različnih ukrepov in spodbud za večji dostop do izobraževanja in učenja tudi ranljivim skupinam odraslih.

d) Razvoj svetovalnih pripomočkov

Strokovne delavce, svetovalce v izobraževanju odraslih, želimo še posebej spodbuditi k uporabi dosežkov, pridobljenih s svetovalnimi pripomočki, da z njimi krepijo pozitivne spodbude in motivacijske dejavnike pri učenju odraslih, odpravljajo ovire za vključevanje v procese vseživljenjskega učenja in tudi zagotavljajo večjo uspešnost, kakovost in učinkovitost učenja ter razvijajo in krepijo učinkovite metode in tehnike učenje. (Vilič Klenovšek idr. 2011, str. 72).

Andragoški center vseskozi razvija in pripravlja različne svetovalne pripomočke. Za uporabo v svetovalnem delu v izobraževanju odraslih smo priredili [Vprašalnik motivacije, načinov učenja in izkušenj v izobraževanju](#) – VMUS.

Zbirko različnih svetovalnih pripomočkov ter navodila za njihovo uporabo smo združili v priročniku, ki smo ga izdali 2007, **Svetovalni pripomočki v izobraževanju odraslih**. Leta 2011 pa smo kot pomoč svetovalcem v izobraževanju odraslih izdali priročnik **Svetovalno delo v izobraževanju odraslih** – http://arhiv.acs.si/publikacije/Svetovalna_dejavnost_v_izobrazevanju_odraslih.pdf.

Svetovalce tudi usposabljammo za uporabo pripomočkov. Različne vrste svetovalnih pripomočkov in njihova uporaba je eden od treh modulov (v trajanju 16 ur) temeljnega usposabljanja vodij in svetovalcev v svetovalnih središčih, ki se na novo vključijo v delo svetovalnega središča.

Leta 2011 smo po tem, ko je na ACS v okviru projekta ESS Razvoj pismenosti ter ugotavljanje in priznavanje neformalnega učenja od 2009 do 2011 izšel priročnik Ugotavljanje in vrednotenje razvitosti kompetence učenje učenja – priročnik za svetovalce, izvedli delavnico Vloga svetovalca pri odpravljanju učnih težav in razvijanju kompetence učenje učenja. Udeleženci delavnice – sodelavci svetovalnih središč – so dali pobudo, da bi si med seboj izmenjali gradiva, ki jih uporabljajo pri izvedbi delavnic o učenju učenja za udeležence. ACS je gradiva zbral in razvrstil v sklope po vrsti gradiva (delavnica, informacijsko gradivo ipd.) in opisih, kaj je vključeno pri posameznem gradivu – kot uvod v predstavitev gradiva: npr. predstavitev delavnice, urnik, gradiva, ki jih dobijo udeleženci, gradiva, ki jih imajo izvajalci za lastno uporabo ipd. Nastalo je obsežno gradivo, do katerega so imela dostop vsa svetovalna središča.

Leta 2012 smo svetovalce usposobili še za uporabo vprašalnika za **ugotavljanje in vrednotenje kompetence učenje učenja pri svetovancih** ter jih usposobili za izdelavo portfolija o kompetenci učenje učenja, ki služi kot pripomoček pri ugotavljanju in razvijanju kompetence učenje učenja svetovancev.

e) Svetovanje na delovnem mestu

Eden od inovativnih pristopov svetovalnega dela, ki smo ga v delo svetovalnih središč vpeljali s pomočjo mednarodnega projekta, je **svetovanje zaposlenim v podjetjih – svetovanje na delovnem mestu**.

Na Andragoškem centru Slovenije je v letih 2007–2009 potekal projekt Leonardo da Vinci – prenos inovacij, Svetovanje na delovnem mestu ([Guidance in the workplace](#)). Projekt pomeni prenos znanja in izkušenj iz prejšnjega projekta z naslovom Guidance Merger (2002–2004: <http://www.guidancemerger.org/>) ter razvoj novih pristopov obveščanja in svetovanja za spodbujanje vseživljenjskega učenja in razvoja kariere zaposlenih na delovnem mestu.

V Sloveniji smo projekt izpeljevali v sodelovanju s petimi partnerji: z Zvezo svobodnih sindikatov Slovenije – ZSSS (z nacionalno službo in s tremi regionalnimi enotami) in s tremi središči ISIO – Koper, Maribor in Novo mesto. Sodelujoči partnerji v Sloveniji smo si postavili cilj, da bomo razvili in v praksi preizkusili konkretne pristope obveščanja in svetovanja zaposlenim na delovnem mestu v izbranih manjših in srednje velikih podjetjih v treh regijah: v jugovzhodni Sloveniji, obalno-kraški regiji in Podravju.

V izbranih podjetjih smo preizkusili svetovanje na delovnem mestu z dvema poglavitnima ciljema:

- delodajalcem predstaviti možnosti učenja za njihove zaposlene, ki lahko prinesejo koristi obema, delodajalcu in zaposlenemu;
- zaposlene spodbuditi in motivirati za učenje, ki bo prispevalo k boljši kakovosti dela pa tudi njihovega osebnega življenja.

Dodana vrednost slovenskih partnerjev k projektu je, da smo razvili in v praksi preizkusili konkretne pristope svetovanja na delovnem mestu v treh izbranih podjetjih: v Rižanskem vodovodu Koper, Kovinotehni MKI, d. o. o. Novo mesto in Geberitu v Rušah. V Sloveniji smo v izpeljevanju svetovanja na delovnem mestu močno poudarili vključenost in sodelovanje različnih strokovnih delavcev ali nosilcev odgovornosti za razvoj strokovnega osebja v podjetju, vsakega od njih s svojo vlogo in nalogami:

- vodij in strokovnih sodelavcev kadrovskih služb v izbranih podjetjih kot predstavnikov delodajalca;
- sindikalnih zaupnikov (predstavnikov sindikatov, vključenih v ZSSS) v izbranih podjetjih in
- svetovalk iz treh središč ISIO.

Za vsakega od njih smo opredelili konkretne naloge, ki so jih izpeljali. Za sindikalne zaupnike in svetovalke smo na Andragoškem centru Slovenije marca in aprila organizirali tudi usposabljanje, ki je obsegalo tri organizirane osemurne delavnice in vodeno samostojno delo. V sklopu usposabljanja so se svetovalci in sindikalni zaupniki pripravili na izpeljevanje

konkretnih dejavnosti svetovanja na delovnem mestu. Izhodišče za konkretne dejavnosti obveščanja in svetovanja izbranim skupinam zaposlenih ali posameznim zaposlenim je bila celostna analiza potreb po izobraževanju v izbranem podjetju, pri kateri so svetovalke tesno sodelovale s predstavniki delodajalcev in predstavniki zaposlenih, sindikalnimi zaupniki. V sklopu načrtanih dejavnosti je bilo posebej poudarjeno seznanjanje zaposlenih z možnostmi analiziranja in vrednotenja na različne načine že pridobljenega znanja in izkušenj, predvsem znanja in izkušenj, povezanih z opravljanjem konkretnega dela v podjetju in posameznikovega načrta za nadaljnji razvoj delovne poti ali delovne kariere. V ta namen smo razvili tudi ustrezne pripomočke, ki se lahko uporabljajo tudi v drugih dejavnostih, ki jih izpeljujejo v svetovalnih središčih.

Projektne dejavnosti so nekatera svetovalna središča nadaljevala tudi v letu 2010, svetovalna središča pa nadaljujejo svoje sodelovanje z različnimi podjetji v regiji.

f) Informacijsko-komunikacijska podpora svetovalni dejavnosti

Ves čas delovanja svetovalnih središč za izobraževanje odraslih Andragoški center skrbi za informacijsko-komunikacijsko podporo dejavnosti.

Takoj v začetku delovanja prvih svetovalnih središč smo vzpostavili spletno stran <http://isio.acs.si>, tako za podporo projektu kot za informiranje strokovne javnosti. Ena od pomembnih vsebin je tudi **nacionalna baza podatkov**, v kateri so zajeta vsa področja, pomembna za izvajanje kakovostne in celostne informativno svetovalne dejavnosti. V prvih letih je bila baza dostopna samo svetovalcem svetovalnih središč, pri prenovi spletne strani smo baze podatkov odprli za celotno (strokovno) javnost in zajemajo naslednja področja:

- zakonodaja s področja vzgoje in izobraževanja,
- izobraževalni programi,
- izvajalci izobraževanja odraslih,
- domači razpisi v izobraževanju,
- financiranje izobraževanja odraslih,
- druge domače povezave,
- povezave do tujih spletnih strani, povezanih s svetovanjem.

Svetovalcem svetovalnih središč in drugim strokovnjakom v izobraževanju odraslih podporo pri njihovih dejavnostih nudimo tudi z zbirko vseh formalnih izobraževalnih programov za odrasle – **Programoteka**, ki jo najdemo na spletnih straneh Andragoškega centra – <http://www.acs.si/programoteka/>. V njej so tako kurikulumi programov kot tudi sprejeti pravilniki o ustreznosti izobrazbe strokovnih delavcev za izvajanje teh programov.

Strokovno svetovalno podporo nudimo tudi obiskovalcem naših spletnih strani, saj od leta 1999 dalje deluje **Svetovalni kotichek** – <http://svetovalni.acs.si/predstavitev/>, kjer lahko

obiskovalci postavljajo različna vprašanja o učenju in izobraževanju. Ta možnost je bila še posebej pomembna v letih 2000–2006, ko informacij o izobraževanju na spletu še ni bilo tako lahko dobiti. Sedaj se večinoma srečujemo z različnimi vprašanji posameznikov, ki načrtujejo svojo izobraževalno pot, pa ne najdejo ustreznih informacij.

Za podporo spremljanja dejavnosti v svetovalnih središčih smo v letu 2003 razvili **računalniško aplikacijo za spremljanje delovanja svetovalnih središč (SDSS)**. Aplikacija je nadomestila spremljanje svetovalnih primerov v papirni obliki. Svetovalci v aplikacijo vpisujejo vse svetovalne obravnave, spremljajo svoje delo pri opravljanju nalog svetovalnega središča ter lahko sproti izpisujejo značilnosti strank in obravnave v središču. Tako jim je olajšano spremljanje strank in njihovega dela. Aplikacija omogoča natančno analizo podatkov po različnih značilnostih strank ali svetovalnih storitev v različnih časovnih obdobjih. Pomembna je tudi zaradi celostne obravnave stranke, saj imajo svetovalci možnost spremljanja obravnave strank, njihovega napredka in priprave na svetovalno obravnavo. Vsa svetovalna središča pri vpisovanju in analizi podatkov iz aplikacije delujejo po Zakonu o varovanju osebnih podatkov.

V zadnjih letih smo opažali potrebo po nadgradnji in posodobitvi aplikacije, tudi z varnostnega vidika. Še dodatna potreba po prenovi se je pokazala z uvajanjem modela presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih. V letu 2012 smo pričeli s celostno prenovo, v načrtovanje prenove pa smo vključili izbrane svetovalke iz štirih svetovalnih središč, saj smo želeli vsebino prenovljene aplikacije čim bolj približati potrebam svetovalcev svetovalnih središč.

Analiza aplikacije v začetni fazi dela je pokazala, da je bolj smiselno in racionalno aplikacijo sprogramirati na novo, saj zaradi zastarelosti programskih jezikov, v katerih je bila pripravljena obstoječa, ne bi bilo mogoče zgolj prenoviti vseh funkcij aplikacije. Dokončana in testirana s strani izbranih svetovalcev je bila v drugi polovici leta 2013, z njeno uporabo pa smo pričeli v letu 2014. Dosedanje spremljanje kaže, da je dosegla svoj namen: sodobno, poenostavljeno vnašanje strank in obravnave središč ISIO ter sodobne možnosti izpisov, analiz in statističnih preglednic o različnih vidikih strank središč.

g) Razvijanje partnerskega sodelovanja

Partnerstvo poteka na dveh nivojih:

- znotraj središč razvijamo partnerstvo med različnimi organizacijami (to je drugi temeljni cilj delovanja svetovalnih središč);
- med središči pa razvijamo medsebojno sodelovanje in izmenjavo izkušenj pri različnih strokovnih vprašanjih ter promocijskih aktivnostih: medregijski strokovni dogodki, Dnevi slovenskih svetovalnih središč, obiski po metodi »z gledovanj« in metodi

»kolegialnega presojanja kakovosti«, izmenjava strokovnih gradiv, kot so delavnice za učenje učenja, skupni študijski obiski idr.

Na Andragoškem centru Slovenije smo pomen partnerskega sodelovanja več organizacij in njihovih strokovnih sodelavcev izpostavljali od samega začetka razvoja in delovanja središč ISIO. Zapišemo lahko, da smo z opredelitvijo modela ISIO – informativno svetovalna dejavnost v izobraževanju odraslih – pod skupnim imenom »ISIO svetovalna središča«, partnersko sodelovanje prvič opredelili v izobraževanju odraslih na bolj, lahko bi rekli, formalen način in kot pomemben dejavnik za večjo učinkovitost uresničevanja določenih ciljev na področju izobraževanja odraslih. Dva ključna od teh sta: povečanje dostopa do svetovanja in povečanje vključevanja odraslih v izobraževanje in učenje.

Z namenom razvijanja in poglobljanje ciljev partnerskega sodelovanja smo **od leta 2004 naprej** s strani ACS vsaki dve leti predlagali skupno strokovno ali strateško temo za delo v svetovalnih omrežja, in sicer:

V letih 2004–2005 smo zasnovali skupno akcijo z vsemi svetovalnimi središči pod naslovom **»2004–2005: leti poglobljanja sodelovanja z izobraževalnimi organizacijami.«**

V letih 2006–2007 smo se usmerili bolj na strateška vprašanja povezovanja partnerjev in zasnovali idejo o organizaciji regijskih posvetov na temo »partnerstvo v izobraževanju odraslih« oziroma večina posvetov je bila izpeljana pod naslovom **»Partnerji včeraj, danes, jutri: svetovalno središče in svetovalno omrežje za razvoj izobraževanja odraslih in regije v obdobju 2007–2013«**; cilji posvetov so bili: pregledati učinke dotedanjega partnerskega sodelovanja v svetovalnih omrežjih za izobraževanje odraslih; opredeliti konkretne skupne cilje in aktivnosti partnerskega sodelovanja v letih 2006–2007 oziroma v novem razvojnem obdobju 2007–2013; promovirati pomen partnerskega sodelovanja – za razvoj izobraževanja odraslih, za razvoj svetovanja v izobraževanju odraslih in širše, za razvoj lokalnega okolja oz. regije; izmenjati izkušnje oziroma primere dobre prakse sodelovanja partnerjev in svetovalnega središča do tedaj.

V letih 2008 in 2009 pa smo se pri poglobljanju partnerskega sodelovanja osredotočili na vidik »dostopnost«, oziroma enega od treh ciljev modela presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih: »Odrasli imajo dostop do svetovanja za izobraževanje in učenje – in posledično tudi večji dostop do vseživljenjskega učenja«; temo smo obravnavali z dveh vsebinskih (strokovnih) vidikov: povečevanje dostopnosti svetovanja za ranljive ciljne skupine in evropskega leta medkulturnega dialoga v 2009 (zopet z vidika ranljivih skupin).

V letih 2010–2011 smo na osnovi analize učinkov partnerskih aktivnosti v predhodnem obdobju začrtali dve temi za poglobljanje partnerskega sodelovanja; za prvo temo smo predlagali nadaljevanje partnerskega sodelovanja za povečevanje dostopnosti odraslim do

svetovanja in izobraževanja; aktivnosti so izhajale iz potreb lokalnega okolja in dogovorjenih aktivnosti s partnerji v letih 2008–2009; za drugo temo pa smo s strani ACS predlagali, da se na osnovi ugotovitev, da se je v zadnjih dveh letih v nekaterih okoljih zanemarilo sodelovanje s strateškimi partnerji oziroma se je zanemarilo obravnavanje strateških tem, ter, ker smo v letu 2010 na nacionalni ravni pristopili k pripravi novega strateškega dokumenta za uresničevanje razvojnih ciljev na področju izobraževanja odraslih v letih 2012–2015 (Resolucija nacionalnega programa izobraževanja odraslih do leta 2015), da se v letih 2010–2011 v vseh svetovalnih omrežjih skupaj s partnerji pripravi in opravi razprava o rezultatih uresničevanja Resolucije nacionalnega programa izobraževanja odraslih do leta 2010 (ReNPIO, MŠŠ, 2004), s poudarkom na uresničevanju ciljev na ravni regije, ter skupaj s partnerji oblikuje predloge za nadaljnji razvoj izobraževanja odraslih v regiji v letih 2012–2015, še posebej pa se opredeli tudi vlogo in pomen svetovanja v izobraževanju odraslih pri tem.

V letih 2012–2013 se je podaljšalo obdobje razprav o nadaljnjih razvojnih usmeritvah na področju izobraževanja odraslih, saj v letih 2010–2011 na nacionalni ravni še niso bile sprejete vse ustrezne strateške podlage; ob tej temi pa svetovalna središča nadaljujejo v sodelovanju s partnerji tudi z organizacijo strokovnih dogodkov za izboljšanje dela z ranljivimi skupinami odraslih, tistih, ki imajo težji dostop do izobraževanja in/ali so izobraževalno manj aktivni (manj izobraženi, brezposelni, slepi in slabovidni, gluhi in naglušni, odrasli s težavami v duševnem zdravju, priseljenci, zaporniki idr.).

Če navežemo na izkušnje iz slovenskih svetovalnih omrežij pri svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih, lahko zapišemo, da so se v praksi pokazali kot pomembni za uspešno partnersko sodelovanje naslednji dejavniki:

- vnaprej dogovorjen način delovanja partnerske mreže,
- skupni opredeljeni cilji delovanja,
- vsako leto vnaprej dogovorjene konkretne skupne aktivnosti,
- zagotavljanja enakopravnega sodelovanja vseh vključenih,
- spremljanje in usmerjanje skupnih aktivnosti na dveh ravneh, na nacionalni (ACS) in regionalni (središče in partnerji),
- nadaljnje usposabljanje za partnerstvo vseh vključenih, tako sodelavcev središč kot partnerjev (poudarek naj bo na timskem sodelovanju).

Predlagamo, da konkretne oblike sodelovanja in usklajevanja v mreži središč ISIO potekajo še naprej na različne načine, npr.:

- z organizacijo skupnih strokovnih dogodkov, okroglih miz, delavnic, ki podpirajo uresničevanje ciljev enega in drugega omrežja;
- s pripravo skupnih promocijskih gradiv, predstavitev, ki predstavljajo cilje enega in drugega omrežja;

- s skupno pripravo aktualnih strokovnih gradiv za odpiranje večjega dostopa do vseživljenjskega učenja vsem odraslim enako, še posebej pa ranljivim skupinam odraslih v izbranem lokalnem okolju idr.;
- s pogostejšo izmenjavo informacij o aktualnih temah v izobraževanju odraslih in rezultatih dela svetovalnega središča preko elektronske pošte, objav na spletnih portalih ipd.

K izboljšanju kakovosti partnerskega sodelovanja bomo prispevali tudi z nadaljnjim spopolnjevanjem vseh, ki so vključeni v eno ali drugo omrežje, s spopolnjevanjem za kakovostnejše timsko sodelovanje, za vodenje konstruktivnega dialoga, za dobro medsebojno komuniciranje in razumevanje interesov drug drugega.

3.2.3. Spremljanje, evalvacija in podpora pri strokovnem delu svetovalnih središč ter presojanje in razvijanje kakovosti

Spremljanje kakovosti delovanja središč ISIO je bilo načrtovano takoj ob nastanku prvih petih svetovalnih središč. Na začetku je potekalo spremljanje opredeljenih kazalnikov, ni pa bil natančneje določen predmet samoevalvacije svetovalnega središča in spremljanja Andragoškega centra.

Leta 2007 smo se odločili za izboljšavo in nadgradnjo dosedanjega presojanja kakovosti. S finančno podporo Ministrstva za šolstvo in šport in Evropskega socialnega sklada smo začeli razvijati in vpeljevati **celosten model presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih**. Tako smo v letu 2007 oblikovali [Izhodišča](#) za razvoj kakovosti v svetovalnih središčih.

V letu 2009 smo razvili celostni [Model presojanja in razvijanja kakovosti](#) (Možina, Klemenčič, Vilič Klenovšek, Rupert: Model presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih). Temelji na **treh** temeljnih **ciljih** svetovalne dejavnosti v izobraževanju odraslih:

- na zagotavljanju dostopa do svetovanja za izobraževanje in učenje vsem odraslim, še posebno ranljivim skupinam,
- na zagotavljanju kakovostnih svetovalnih storitev za izobraževanje in učenje,
- na učinkovitih ukrepih za večjo vključenost in uspešnost odraslih v vseživljenjskem učenju.

V modelu so opredeljena temeljna področja delovanja svetovalnega središča ter njim pripadajoči standardi in kazalniki kakovosti ter merila. Model **sestavlja deset področij**:

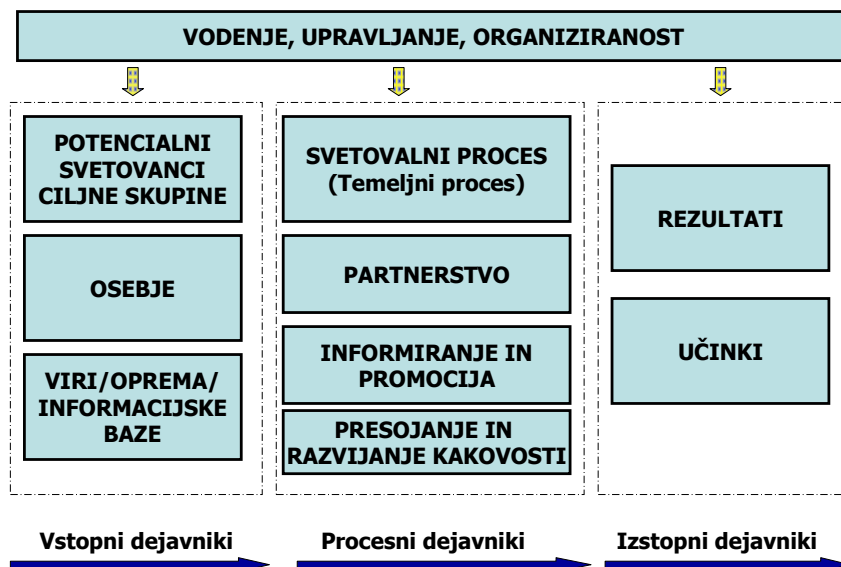
1. potencialni svetovanci (ciljne skupine),
2. osebje,

3. viri, oprema, informacijske baze,
4. svetovalni proces (temeljni proces),
5. partnerstvo,
6. informiranje in promocija,
7. presojanje in razvijanje kakovosti,
8. rezultati,
9. učinki,
10. vodenje, upravljanje in organiziranost.

Temeljna področja ter njim pripadajoči standardi in kazalniki kakovosti ter merila v modelu strukturirani glede na to ali predstavljajo:

- **vstopne** oz. **infrastrukturne** dejavnike kakovosti,
- vidike kakovosti **procesov svetovalne dejavnosti** in **podpornih procesov**,
- **rezultate** oz. **učinke** svetovalne dejavnosti.

SLIKA 1: Shema temeljnih področij kakovosti v modelu kakovosti ISIO



Vstopni dejavniki: mednje štejemo vse vire (človeške in materialne), ki jih potrebujemo za izpeljavo dejavnosti svetovalnega središča oz. vse tiste vire, ki vstopajo v svetovalno dejavnost in nanjo pomembno vplivajo. Vstopni dejavniki so: **potencialni svetovanci** (ciljne skupine), **osebje**, **viri**, **oprema**, **informacijske baze**.

Procesni dejavniki: premislek o procesnih dejavnikih nam pomaga pri tem, da pregledno opredelimo temeljni proces v svetovalnem središču in njegove značilnosti. Hkrati pa med procesnimi dejavniki opredelimo tudi podporne procese, to so procesi, ki lahko pomembno vplivajo na kakovost temeljnega procesa in ga podpirajo. Procesni dejavniki so: **svetovalni**

proces (temeljni proces), partnerstvo, informiranje in promocija, presojanje in razvijanje kakovosti.

Izstopni dejavniki: se kažejo kot rezultati in učinki dejavnosti, kot končni cilj celotne dejavnosti. **Rezultat** v našem primeru predstavljajo neposredni rezultati dejavnosti svetovalnega središča ISIO, **učinki** pa pomenijo merjenje posledic = učinkov, ki jih imajo doseženi rezultati za posameznega svetovanca, ožje in širše okolje. Prav zato, ker na učinke vplivajo zelo raznoliki dejavniki, je le-te tako na področju izobraževanja kot na področju svetovalne dejavnosti precej težko opredeljevati, predvsem pa meriti. Kljub tovrstnim metodološkim zadregam pa je smiselno o temeljnih učinkih, ki naj jih prinaša delovanje svetovalnega središča ISIO premisliti in jih poskušati opredeliti.

Prečni dejavniki: poleg vstopnih, procesnih in izstopnih dejavnikov je pomembno omeniti še dejavnike, ki smo jih poimenovali »prečni dejavniki«. Gre za dejavnosti in procese, ki jih ni mogoče uvrstiti le v eno skupino omenjenih dejavnikov, pač pa so zadevajo vse. V modelu presojanja in razvijanja kakovosti smo kot takšno opredelili področje **Vodenje, upravljanje in organiziranost**.

Izhajajoč iz načela, da za kakovost svetovalnih storitev nosijo odgovornost vsi nosilci, tako na nacionalni kot na lokalni ravni, je v modelu zasnovan tudi t. i. kombiniran način presojanja in razvijanja kakovosti, ki odgovornost in pristojnosti za presojanje kakovosti delovanja in učinkov svetovalne dejavnosti v ISIO porazdeljuje med nosilci na **nacionalni** in **lokalni ravni**.

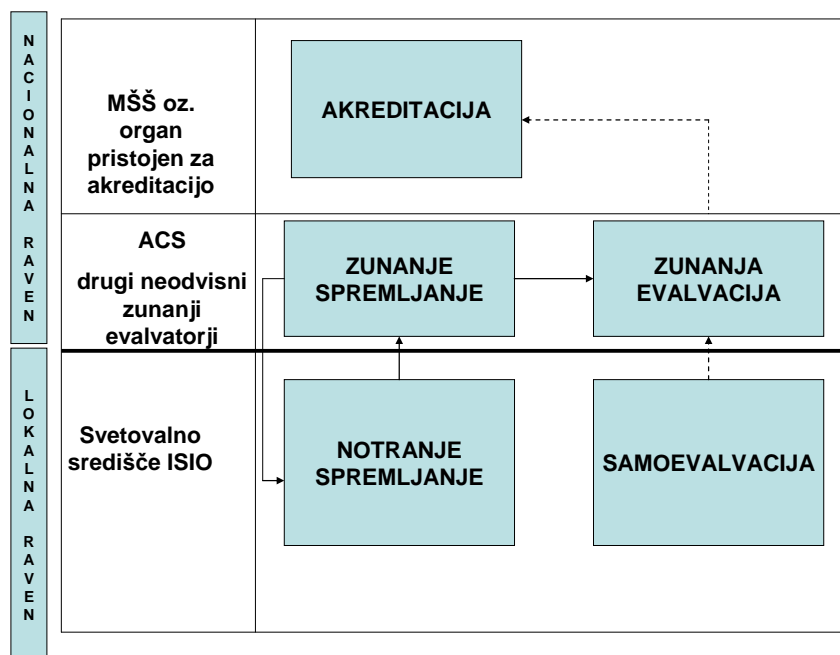
Nacionalna raven: na nacionalni ravni sta pomembna predvsem dva nosilca, ki nosita odgovornost za opredeljevanje in presojanje kakovosti svetovalne dejavnosti v ISIO. To sta **Ministrstvo za šolstvo in šport**, ki dejavnost umešča kot del sistema izobraževanja odraslih in kot njen temeljni financer ter **Andragoški center Slovenije** kot osrednja nacionalna ustanova, ki je zasnovala koncept omrežja svetovalnih središč ISIO, bila nosilka njihove vpeljave in skrbi za njihovo koordinacijo ter razvoj.

Regionalna/lokalna raven: Osrednji nosilci procesov opredeljevanja, presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih ISIO so **svetovalna središča** sama (njihovo vodstvo in strokovni delavci) ter vsi ostali subjekti, ki so z njim povezani ali izkazujejo interes za njegovo dejavnost (strateški in strokovni partnerji ter drugi dejavniki z okolja).

V skladu z že opisano razdelitvijo odgovornosti za kakovost svetovalnega središča ISIO model predvideva povezano **kombinacijo štirih pristopov** za presojanje in razvijanje kakovosti. Ta vključuje:

- **akreditacijo**⁷ – zunanje presojanje kakovosti zagotavljanja nekaterih temeljnih meril, ki so po mnenju stroke in financierjev potrebni za delovanje svetovalnega središča,
- **spremljanje** – nenehno spremljanje tistih meril, ki dajejo temeljne informacije o delu svetovalnega središča in celotnega omrežja svetovalnih središč. Pri tem je temeljni poudarek namenjen notranjemu spremljanju, ki ga opravljajo sodelavci v svetovalnih središčih, manjši del pa predstavlja zunanje spremljanje, ki ga opravlja Andragoški center Slovenije,
- **zunanjo evalvacijo** – zunanje presojanje kakovosti nekaterih meril, ki so pomembna z vidika nacionalne politike in sistema vzgoje in izobraževanja ali meril, ki so posebej pomembna v določenem časovnem intervalu,
- **samoevalvacijo** – samopresoja in razvoj kakovosti vseh tistih meril, ki so z vidika svetovalnega središča pomembna za doseganje opredeljenih nacionalnih in lastnih standardov kakovosti.

SLIKA 2: Načini presojanja in razvijanja kakovosti, kot jih opredeljuje model za presojanje in razvijanje kakovosti v svetovalnih središčih ISIO



V modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih je vsak od štirih pristopov tudi podrobneje opredeljen glede na:

- temeljne cilje pristopa,
- področja, standarde, kazalnike in merila kakovosti, ki jih zajema posamezen pristop,
- nosilce posameznega pristopa in
- postopke načrtovanja in izpeljave.

⁷ Ob opredelitvi modela v letu 2009 akreditacija svetovalnih središč še ni bila vpeljana v prakso. V modelu predstavljamo akreditacijo kot enega izmed sestavnih delov modela kakovosti ISIO, da je tako mogoče dobiti vpogled v celovitost in soodvisnost posameznih pristopov.

Svetovalce vseh središč ISIO smo z intenzivnim usposabljanjem v obsegu 80 ur usposobili za uporabo modela. Isto leto so središča pričela z dveletnim ciklom samoevalvacije, v letu 2010 pa smo na ACS pričeli štiriletni cikel zunanje evalvacije, ki se zaključuje v letu 2013 s pripravo akcijskega načrta za razvoj kakovosti na nacionalni ravni (ACS) in akcijskega načrta za razvoj kakovosti v središčih ISIO.

Vsakoletna aktivnost spremljanja poteka v središčih skozi celo leto, zaključí se s pripravo letnih poročil o spremljanju delovanja svetovalnih središč. ACS pripravi skupno poročilo za vsa središča.

V letu 2014 tudi načrtujemo analizo do sedaj izvedenih 3 pristopov modela ter predloge za izvajanje modela od leta 2015 dalje, znotraj katerega bomo natančneje opredeliti tudi postopek akreditacije, ki ga tudi načrtujemo uvesti v središča ISIO.

Razvoj in uporaba metode »kolegialnega presojanja kakovosti« (»Peer Review«) v dejavnosti središč ISIO

V letu 2012 smo v dejavnosti 3 izbranih svetovalnih središč (Ljubljana, Murska Sobota, Žalec) preizkusili uporabo metode »kolegialnega presojanja kakovosti« (»peer review«).

V evropskem prostoru se že nekaj let razvija in uporablja v pristopih presojanja in razvijanja kakovosti, predvsem v poklicnem in strokovnem izobraževanju, tudi metoda »kolegialnega presojanja kakovosti« (»peer review«). S pomočjo sredstev Leonardo da Vinci je v preteklih letih potekalo več projektov, v okviru katerih se je razvijala in širila uporaba te metode. V letih 2008 in 2009 je v enem izmed teh mednarodnih projektov sodeloval tudi Andragoški center Slovenije (šlo je za projekt Peer Review Extended II – več o projektu na spletnem portalu: <http://www.eqavet.eu/qc/gns/case-studies/european-projects/peer-review-extended.aspx>, december 2012). Partnerjem smo dali pobudo, da bi v okviru projekta pripravili strokovna vodila za uporabo metode kolegialnega presojanja v svetovanju v izobraževanju odraslih. To smo tudi naredili, pripravili smo Priročnik o kolegialnem presojanju v svetovanju v izobraževanju odraslih (ACS, 2009). Rezultate smo leta 2009 predstavili na zaključni konferenci projekta v Lizboni in vzbudili so kar nekaj zanimanja, na osnovi katerega se je oblikovala pobuda za nov evropski projekt, ki je bil v letu 2010 prijavljen in potrjen na razpisu za projekte Leonardo da Vinci. Projekt se je imenoval EuroPeerGuid, v njem pa smo sodelovali predstavniki s Portugalske (koordinatorji projekta), Finske, iz Francije in Slovenije (več o projektu na spletnem portalu <http://europeerguid.eu>). Vsi partnerji v projektu, iz Slovenije je bil to Andragoški center Slovenije, smo si zastavili za cilj, da metodo kolegialnega presojanja praktično preskusimo v svojih omrežjih za svetovanje v poklicnem in strokovnem izobraževanju odraslih, na podlagi tega pa pripravimo evropski priročnik o uporabi te metode v svetovanju, ki bi tudi drugim omogočal, da bi se z njo

seznanili in jo uporabljali. To nam je tudi uspelo. Vsi partnerji smo izpeljali kolegialno presojo v svojih svetovalnih središčih, pri čemer so pri presoji sodelovali tudi kolegi – presojevalci iz partnerskih držav, kar je obogatilo praktični preskus uporabe metode kolegialnega presojanja in njegove rezultate.

Na podlagi pridobljenih izkušenj smo skupaj dopolnili že prej omenjeni **Priročnik o kolegialnem presojanju v svetovanju v izobraževanju odraslih**, tako da je dobil še mednarodno dimenzijo. Sedaj se lahko uporablja v različnih evropskih državah, saj smo mu dodali rešitve, ki so prenosljive in uporabne v različnih sistemih svetovanja v poklicnem in strokovnem izobraževanju odraslih. Preveden je v angleščino, slovenščino, finščino, francoščino in portugalsščino.

Kot smo že zapisali zgoraj, smo uporabo metode kolegialnega presojanja kakovosti preizkusili v treh izbranih središčih ISIO in ugotovili, da je primerna metoda za presojanje kakovosti dejavnosti svetovalnih središč. Kaj je bistvo te metode? V priročniku je zapisano, da je kolegialno presojanje »...oblika zunanje evalvacije, ki spodbuja ocenjevano svetovalno središče pri prizadevanjih za razvijanje kakovosti. Skupina zunanjih strokovnjakov, tako imenovanih kolegov presojevalcev (v besedilu bomo zanje največkrat uporabljali izraz »presojevalci«), je povabljena, naj presodi različne vidike kakovosti svetovalnega središča, na primer kakovost svetovalnega procesa, usposobljenost osebja, rezultate dela oz. kakovost celotnega svetovalnega središča. Med presojanjem presojevalci obišejo svetovalno središče, ki je v postopku presoje. Kolegi presojevalci so v tem primeru sicer zunanji presojevalci, vendar sami delajo v podobnem okolju in so strokovno usposobljeni na področju, ki ga presojujejo. Kolegi presojevalci so lahko vodje drugih svetovalnih središč, svetovalci iz drugih svetovalnih središč, lahko pa tudi svetovalci z drugih ravni izobraževalnega sistema. V posebnih primerih ali za presojanje posebnih procesov dela bi bili lahko presojevalci tudi drugi strokovnjaki (npr. strokovnjaki za promocijo, če bi se presojala kakovost promocije svetovalnega dela). Kolegi presojevalci so neodvisni in 'osebe na enakem položaju'« kakor tisti, katerih delo ocenjujejo.« (povzeto po Klemenčič, Možina, Vilič Klenovšek, 2012)

Ker so izkušnje uporabe metode kolegialnega presojanja v svetovanju v poklicnem izobraževanju odraslih in v svetovalnih središčih pokazale, da gre za proces, ki lahko sproža pomembne spodbude za razvoj kakovosti svetovanja za izobraževanje odraslih oz. za kakovost svetovalnih središč ali celotnega svetovanja v državi, bomo uporabo te metode v presojanju in razvijanju kakovosti v dejavnosti svetovalnih središč spodbujali tudi v nadaljnjem razvijanju in izvajanju pristopov presojanja in razvijanja kakovosti središč ISIO.

4. TERENSKO DELO ZA VEČJO DOSTOPNOST SREDIŠČ ISIO

Že pri določanju teoretičnih izhodišč dosedanjih oblik dela na terenu (dislokacije, mobilna služba in mobilna točka) v središčih ISIO smo se opirali na tuje izkušnje, predvsem iz Anglije in Irske. Te in tudi predstavitve terenskega dela iz Slovenije na kratko predstavljamo v nadaljevanju. V drugem delu poglavja predstavljamo predlog terenskega dela v središčih ISIO od leta 2014 dalje.

4.1 OBLIKE TERENKEGA DELA V SLOVENIJI

Kvaternikova navaja Flakerja, da je terensko delo pristop, ki upošteva lokalne značilnosti in ustvarja na kraju samem. Ukrepi se prilagajajo potrebam, željam in interesom ciljnih skupin. Usmerjeno je v potrebe uporabnikov in tudi v vse druge potrebe, s katerimi se srečujejo ljudje v skupnosti. Terensko delo omogoča specifične odgovore, ki so povezani z vsakdanjim življenjem skupnosti (Flaker v Kvaternik 2013, str. 2).

Prednost terenskega dela je v tem, da lahko dosežemo nekatere ciljne skupine, ki s strokovnimi službami niso zadovoljne ali pa pri njih ne iščejo pomoči (Kvaternik 2013, str. 5).

Terensko delo na področju ranljivih družbenih skupin so najprej razvili ob koncu petdesetih let dvajsetega stoletja v Združenih državah Amerike kot odgovor na problem cestnih tolpa. Člani mladinskih tolpa so prisilili delavce ustreznih služb, da so se preselili na vogale cest in v različne igralnice, če so hoteli z njimi obdržati stik. V šestdesetih letih prejšnjega stoletja so preselili terensko delo v Anglijo (Hren, 1999). Sprva v obliki neformalnih dnevnih centrov, v katerih so bili zaposleni različni strokovnjaki. Nove subkulture mladih so zahtevale drugačne odzive. V okviru socialnih, cerkvenih ali zasebnih organizacij so odpirali mladinske klube, kjer so mladim ponujali možnost, da so poslušali glasbo, pili čaj ali kavo ter ohranjali svoj cestni slog. Delavci teh centrov so na terenu, po cestah in soseskah, vabili mlade, naj jih obišejo. V sedemdesetih letih so se specializirane institucije na področju drog zavedale problema, da je veliko uporabnikov prepovedanih drog ne uporablja njihovih programov. Njihovi strokovnjaki so se ozrli na izkušnje mladinskih klubov in njihovega uličnega načina dela. Sprva je bila večina tega dela skoncentrirana v velikih mestih. V osemdesetih letih se je z epidemijo uporabe heroina začelo povezovanje večjega števila injicirajočih uživalcev drog z nevarnostjo okužbe z virusom HIV, kar je sprožilo skrb in interes družbe za reševanje tega problema in omogočilo vzpostavitev terenskega dela na tem področju (Kvaternik 2013, str. 3).

V tujih virih najdemo tudi t. i. »outreach« pristop ki se je v svetovalnih dejavnosti v posameznih evropskih državah (Anglija, Irska) razvijal že v osemdesetih in devetdesetih letih 20. stoletja. Ivanež (2007) navaja angleško strokovnjakinjo, McGivney, ki »...zunaj institucionalno izobraževanje in svetovanje (»outreach«) razume kot vključevanje marginaliziranih ciljnih skupin v izobraževanje. Strokovnjaki, ki izvajajo zunaj institucionalno

svetovanje in izobraževanje (»outreach«), delujejo izven organizacij, v neinstitucionalnem, neformalnem okolju. Gre za delovanje mobilne svetovalne službe – informiranje in svetovanje, povezovanje lokalne skupnosti, tudi usposabljanje prostovoljcev, mentorjev, animatorjev, e-izobraževanje ter izobraževanje na daljavo. Bistvo je, da gre za dejavnosti zunaj institucije, ki vključujejo marketing – promocijo obstoječih izobraževalnih programov (informiranje o programih, ki jih institucije ponujajo), deluje z namenom povečevanja udeležbe ter se bori proti socialni izključenosti« (McGivney 2001 v Ivanež 2007, str. 57).

Poseben namen dejavnosti zunaj institucionalnega izobraževanja in svetovanja (»outreach«) je tudi v razvijanju novih izobraževalnih programov v lokalnem okolju, se povezovati in komunicirati z lokalnim okoljem. Novi programi lahko tako nastajajo na osnovi ugotovljenih potreb »na terenu«, v lokalnem okolju, kjer odrasli delajo in bivajo. »Zunaj institucionalno izobraževanje in svetovanje (»outreach«) bi lahko prikazovali kot dvostopenjski proces, ki se izvaja na lokalni ravni v obliki različnih aktivnosti, ki so usmerjene v osveščanje, informiranje ljudi o dostopnosti izobraževalnih možnosti ter razvijanje in širjenje programov, ki izhajajo iz potreb in zahtev prebivalcev. Pomeni andragoško svetovalno delo na lokalni ravni, s tem da poteka zunaj organizacije, svetovalci pa deluje na terenu in se približa ljudem v njihovem okolju.« (McGivney 2001 v Ivanež 2007, str. 57).

McGivneyeva navaja sledeče razlog za pomembnost zunaj institucionalnega izobraževanja in svetovanja (2002 v Ivanež 2007, str. 58):

- identificira potrebe skupnosti ali ciljne skupine, ki se načeloma ne udeležuje izobraževalnih programov ter nima opredeljenih izobraževalnih potreb;
- povečuje zavest o pomembnosti izobraževanja, informira o dosegljivosti učnih priložnosti med skupinami, ki se tradicionalno ne udeležujejo organiziranih oblik učenja;
- približuje izobraževalne programe ljudem, ki se jih ne morejo udeleževati zaradi družinskih obveznosti, težav s prevozom, zaradi stroškov, starosti, zdravja ter slabih izkušenj v prejšnjem izobraževanju, zaradi strahu ter napačnih predstav;
- razvija nove metode, ki rešujejo ovire povezane s časom, oddaljenostjo in mobilnostjo;
- razvija ali sodeluje pri razvoju novih programov, glede na interes in potrebe ciljnih skupin;
- spodbuja vlado k financiranju ali financira minimalne zahteve za povečanje števila udeležencev iz posameznih območij.

V Sloveniji se je v zadnji tridesetih letih razvilo kar nekaj uspešnih modelov terenskega dela.

Socialno varstvo

Na tem področju so primer neposrednega terenskega dela programi za zmanjševanje škode na področju uporabe prepovedanih drog. Takšen program izvaja društvo Stigma, ki na terenu dela neposredno z uživalci prepovedanih drog. Program terenskega dela je namenjen uporabnikom in uporabnicam prepovedanih drog, predvsem tistim, ki drugim službam ostajajo skriti oz. nedostopni. Poleg menjave igel so cilji terenskega dela preventiva okužb z virusom HIV-a, hepatitisa in bakterijskih okužb tudi preventiva poškodb pri injiciranju, informiranje in ozaveščanje uporabnikov drog ter preventiva prekomernih odmerkov mamil. Od leta 2006 dalje v Sloveniji deluje 6 mobilnih enot. Delo društva Stigma pa zajema tudi terensko delo z uživalci prepovedanih drog v zaporih in drugih institucijah.

Vzgoja in izobraževanje

Mobilna služba se je razvila naprej v okviru zavodov za vzgojo in izobraževanje slepih in slabovidnih, gluhih in naglušnih ter gibalno oviranih otrok v osemdesetih letih prejšnjega stoletja, v devetdesetih letih pa se je intenzivneje začela širiti tudi na področju nudenja pomoči otrokom z učnimi težavami. Potrebe po pomoči učencem, ki so takrat bili kljub zakonskim omejitvam, vključeni v redne oblike izobraževanja, so zagotavljali strokovni delavci OŠPP in zavodov v okviru svoje učne obveznosti (Opara idr. 2010, str. 91)

Bolj sistematičen razvoj je potekal od 1992 dalje, ko se je začela razvijati mobilna specialno pedagoška služba (MSPS) in je tudi takratno Ministrstvo za šolstvo in šport omogočilo njeno uvajanje v OŠ. Prvotna služba je delovala znotraj projekta, v katerem je delovalo 23 mobilnih specialnih pedagoginj iz 13 osnovnih šol s prilagojenim programom. V šolskem letu 1998/1999 je mobilno specialno – pedagoško službo izvajalo že 33 institucij, večina od njih je bila osnovnih šol s prilagojenim programom. Cilji MSPS so bili:

- prepoznati naravo težav in iskati pogoje, pod katerimi bo posamezni otrok dosegal najboljše rezultate;
- izbirati specifične metode dela in pomoči za spodbujanje razvoja funkcij;
- z različnimi metodami in tehnikami kompenzirati težave pri učenju;
- pri otroku razvijati občutek varnosti, mu pomagati, da bolj zaupa vase;
- šolsko in domače okolje seznanjati s problemi otroka, ustvarjati tolerantnejši odnos do otrokovih težav in poskrbeti za pravilnejše ravnanje z njim (povzeto po Kamenšek, 2001)

Kamenškova (Kamenšek 2010, str. 29) opisuje sedanjo obliko dela MSPS, ki je takšna, da en mobilni specialni pedagog pokriva več šol, na vsaki od njih mora imeti manjši prostor s primerno opremo, kjer lahko poteka obravnava. Tedensko obravnava več otrok, med 7 in 10, pri čemer naj bi bil vsak otrok obravnavan 2–4 krat tedensko. Struktura dela mobilnega specialnega pedagoga je 42 ur tedenske obveznosti, ki zajema:

- 20 ur neposrednega dela z otroki s težavami,
- 10 ur priprave sredstev in programe za delo z otroki,
- 5 ur sodelovanja z učitelji,
- 3 ure sodelovanja s starši in šolsko svetovalno službo,
- 4 ure potovanja med šolami.

Naloge, ki jih strokovni delavci izvajajo znotraj MSPS, pa so:

1. neposredno delo z učenci z učnimi težavami,
2. sodelovanje z učitelji in drugimi strokovnimi delavci OŠ,
3. sodelovanje s starši,
4. sodelovanje s šolsko svetovalno službo in drugimi strokovnimi delavci,
5. sodelovanje pri vseh aktivnostih na matični šoli,
6. vodenje dokumentacije,
7. druga dela in opravila MSP,
8. usposabljanje in izobraževanje (povzeto po Kamenšek, 2001):

V vzgoji in izobraževanju deluje kar nekaj uspešnih modelov mobilne specialno pedagoške službe znotraj različnih institucij, npr. Cirius Kamnik, Zavod za gluhe in naglušne Ljubljana, Zavod Janeza Levca, Ljubljana, Center za usposabljanje Elvire Vatovec, Strunjan. Predstavljamo primer v Centru Elvire Vatovec v Strunjanu ter v Cirius Kamnik.

Mobilna specialno pedagoška služba v zavodu Center Elvire Vatovec, Strunjan

Zametki mobilne službe segajo v leto 1992, ko sta z delom pričeli dve specialni pedagoginji, ki sta obiskovali pet osnovnih šol s podružnicami. Služba se je do danes razširila na 14 zaposlenih, ki delo izvajajo na 13 osnovnih šolah s podružnicami, na treh srednjih šolah in v štirih vrtcih. Izvajajo tako individualno kot tudi skupinsko strokovno pomoč ter dodatno strokovno pomoč. Delo mobilnega specialnega pedagoga poteka po naslednjih nalogah:

1. Neposredno vzgojno-izobraževalno delo:

- Evidentiranje otrok s težavami v razvoju in pri učenju.
- Diagnostični pregledi, odbira otrok za obravnavo.
- Specialno pedagoška obravnava (individualna, v paru, skupinska, v oddelku, izven oddelka).
- Sodelovanje na športnih dnevih, ekskurzijah ...

2. Priprava na vzgojno-izobraževalno delo:

- Sodelovanje pri pripravi, spremljanju in evalvaciji individualiziranega programa.
- Sprotna priprava na delo z otrokom oz. mladostnikom.
- Vodenje dokumentacije o otroku oz. mladostniku (poročila ...).
- Zapiski opažanj, analize.
- Zapiski timskih sestankov.
- Izdelava didaktičnega materiala, učnih pripomočkov za delo z otrokom oz. mladostnikom.

3. Delo za otroka oz. mladostnika:

- Sodelovanje s strokovnimi delavci (vzgojitelji, učitelji, pedagogi).
- Sodelovanje na pedagoških – ocenjevalnih konferencah na OŠ.
- Sodelovanje s šolsko svetovalno službo na OŠ, SŠ in z drugimi strokovnimi inštitucijami, ki obravnavajo otroke.
- Sodelovanje z drugimi ustreznimi ustanovami (komisijami za usmerjanje, Zavod za šolstvo ...) in organizacijami.
- Sodelovanje s starši (svetovanje, seznanjanje z otrokovim napredkom in uspehom).
- Izvajanje predavanj za starše.
- Izvajanje predavanj za vzgojitelje in učiteljske kolektive.
- Sodelovanje z vodstvom šole.

V šolskem letu 2012–2013 je posamezni mobilni delavec nudil strokovno pomoč od 4 do 24 otrokom glede na obseg pedagoških ur, ki je bil pri večini povečan na med 24 do 27 pedagoških ur. Na začetku šolskega leta je bilo v obravnavo vključenih 154 otrok, konec šolskega leta pa 183 otrok. Za leto 2013–2014 pa delo MSPS izvaja 11 izvajalk, ki v celoti izvajajo delo v mobilni službi in 3 izvajalci, ki dopolnjujejo izvajanje v Centru in v MSRPS. Delo izvajajo na 12 osnovnih šolah s pripadajočimi podružnicami, na 1 srednji šoli in v 2 vrtcih. Načrtujejo obravnavati 10 skupin oz. 151 učencev (povzeto po spletni strani <http://www.cuevs.si/msprs/msprs-kdo-smo>, Letno poročilo mobilne specialno rehabilitacijske pedagoške službe za šolsko leto 2012–2013, Center Elvire Vatovec, Strunjan in Program dela mobilne specialno rehabilitacijske pedagoške službe na OŠ, SŠ in v vrtcu Center Elvire Vatovec).

CIRIUS Kamnik – inkluzivni tim mobilne službe

Mobilna služba v zavodu Cirijs deluje že od 1981 dalje in je namenjena celosti obravnavi gibalno oviranih otrok in mladostnikov, ki so vključeni v vzgojno-izobraževalne programe s prilagojenim izvajanjem in dodatno strokovno pomočjo, v rednih oddelkih vrtcev, osnovnih in srednjih šol. Člani tima nudijo strokovno svetovanje, pomoč in podporo delavcem šol ali vrtca in staršem. Sestavlja jo interdisciplinaren, strokovno usposobljen tim, in sicer so člani tima psiholog, specialni pedagog, socialni delavec, defektologi, profesor razrednega pouka s FIBO dokvalifikacijo, zdravnik, logoped, medicinska sestra, fizioterapevt, delovni terapevt, skupno 15 strokovnih delavcev. Strokovnjaki se vključujejo v delo tima glede na vrsto problema, vsi pa s svojega strokovnega zornega kota obravnavajo otroka in prispevajo k doseganju skupnega cilja. Na terenu redno delajo defektologi, po potrebi in glede na naravno težavo pa se vključujejo tudi drugi strokovni delavci.

Dejavnosti tima mobilne službe:

- izvajanje dodatne strokovne pomoči otroku ali mladostniku v obliki defektološkega oz. pedagoškega dela;

- svetovanje glede potrebnih prilagoditev vzgojno-izobraževalnega procesa otrokovim specifičnim potrebam in sodelovanje pri načrtovanju individualiziranega programa;
- svetovanje in testiranje glede potrebnih prilagoditev okolja, delovnega mesta in pripomočkov;
- izvajanje rehabilitacijskih in drugih terapevtskih obravnav (fizioterapija, delovna terapija, logopedska obravnava, psihološka obravnava) v Zavodu;
- izvajanje poklicne orientacije;
- izobraževanje – seminarji za učitelje in druge strokovne delavce ter spremljevalce, ki jih izvajamo v Cirius Kamnik;
- svetovanje staršem glede uveljavljanja socialno - varstvenih pravic;
- svetovanje šolam glede delovnih nalog spremljevalca;
- aktivno sodelovanje na tematskih konferencah v vrtcih in rednih šolah;
- sodelovanje staršev v »skupini za starše«.

Poleg neposrednega dela z gibalno oviranimi otroki in mladostniki njihovo delo vključuje tudi **delo s šolami in delo s starši.**

Šolam svetujejo:

- glede potrebnih prilagoditev v izvajanju vzgojno-izobraževalnega procesa otrokovim specifičnim potrebam in glede oblikovanja individualiziranega programa (prilagajanje metod in oblik dela, organizacije pouka, preverjanje in ocenjevanje znanja, izvajanje športne vzgoje, možnosti izvajanja dodatne strokovne pomoči, potrebnih individualnih strokovnih obravnav in drugo),
- glede potrebnih prilagoditev okolja, delovnega oz. učnega mesta in pripomočkov,
- glede organizacije dela spremljevalca za nudenje fizične pomoči.

Staršem svetujejo:

- glede uporabe ortopedskih in učnih pripomočkov,
- glede uveljavljanja pravic in pravnih določil s področja zakonodaje, vezane na osebe s posebnimi potrebami,
- nudimo jim podporo pri vključevanju otroka v šolo (povzeto po spletni strani http://razvoj.cirius.esc.si/dejavnosti/inkluzivni_tim_mobilne_sluzbe).

Nevladne organizacije – L'mit – ljubljanska mreža info točk za mlade

Ta dejavnost predstavlja primer dobre prakse terenskega dela iz drugih področij, ne le iz vzgojno izobraževalnega področja. Ta združuje devet neprofitnih organizacij – Društvo ŠKUC, CSD Moste Polje – Svetovalnica Fužine, KUD Anarhiv, Mestna knjižnica Ljubljana – Knjižnica Otona Župančiča, Mladinsko-informacijski center – MIC, Združenje DrogArt, DIC Legebitra, Zavod MOBIN in Zavod MISSS.

Osnovni namen je informiranje mladih o različnih področjih, zato imajo vzpostavljen spletni portal. Del njihove dejavnosti pa je tudi projekt Ljubljanska mobilna info točka, informiranje mladim na terenu. Mobilna info točka gostuje na različnih krajih, tako v organizacijah kot tudi na različnih zunanjih lokacijah. Ta na kraje, kjer se mladi družijo in preživljajo svoj čas, s seboj prenaša informacije o:

- izobraževanju,
- zaposlovanju,
- prostovoljnem delu,
- kulturnih, športnih in zabavnih dogodkih ter prireditvah,
- aktivizmu,
- ekologiji,
- duhovnosti,
- zdravju in pomoči v stiski,
- lokalnih organizacijah in službah za mlade,
- razvoju mladinskega dela,
- razpisih in natečajih,
- evropskih programih za mlade (Mladi v akciji, Eurodesk, EVS ...).

Njena posebnost je tudi ta, da so izdelali mobilno točko v obliki stojala – harmonike, na katere lahko zložijo različna informativna gradiva in je prenosljiva. Tako so jo naredili bolj prepoznavno. Publikacija o nastanku točke in izpeljevanju informiranja je dostopna na spletni strani <http://www.lmit.org/wp-content/uploads/2011/02/LMIT-Ljubljanska-mobilna-info-tocka.pdf>.

4.2. PREDLOG TERENSKEGA DELA V SREDIŠČIH ISIO

V uvodu najprej povzemamo skupne ugotovitve in predloge za delovanje dislokacij svetovalnih središč iz študije Zunanja evalvacija dejavnosti za izobraževanje odraslih v letih 2010–2013 (Klemenčič idr., 2012):

- **dislokacija naj v prihodnje deluje vsaj enkrat tedensko** (razen za morebitne primere, kjer bi strokovne analize pokazale, da to ni smiselno);
- delovati mora tako **v dopoldanskem in popoldanskem času**;
- v primeru večje oddaljenosti kraja dislokacije od sedeža svetovalnega središča (nad 40 km) in tudi drugih večjih specifičnosti okolja dislokacije, se razmisli, **da se v delo dislokacije vključi zaposlenega sodelavca iz organizacije, kjer gostuje dislokacija**.

V študiji predlagamo **nadaljnji razvoj dislokacij v več smereh**:

- Ohraniti in še naprej razvijati dislokacije, ki so izkazale zelo dobre rezultate.
- Svetovalna središča z dislokacijami z rezultati pod državnim povprečjem, to je pod 67,95 strank na dislokacijo in pod 87,07 svetovalnih storitev letno, a še vedno z vsaj 50 % ali več tega minimuma, naj v obdobju enega leta natančno analizirajo razmere v teh dislokacijah, potrebe po svetovanju za izobraževanje odraslih v njihovih okoljih, uvedejo dodatno informiranje in animacijo prebivalstva. V to skupino sodijo tudi dislokacije, ki sicer dosegajo primerno število strank in storitev, a je večina storitev opravljenih po telefonu, kar ni razlog za delovanje dislokacije. Pri analizi razmer naj se poleg že opredeljenih upoštevajo tudi drugi dejavniki, na katere je opozorila ta študija:
 - ❖ gostota poseljenosti,
 - ❖ oddaljenost kraja od matičnega svetovalnega središča in od drugih dislokacij,
 - ❖ kadrovske pogoje za izvajanje svetovalne službe,
 - ❖ prostori, ki so na voljo.
- Ukiniti dislokacije, ki po podatkih in mnenjih vprašanih kažejo na to, da njihovo delovanje ni več smiselno. Gre za dislokacije, ki ne dosegajo letno niti 50 % na državni ravni opredeljenega minimuma (torej nimajo v povprečju letno vsaj 33 strank, niti vsaj 43 svetovalnih storitev). V tem primeru menimo, da je potrebno sprejeti odločitve o tem, ali naj se take dislokacije:
 - ❖ združijo s sosednjimi dislokacijami, da bi tako povečali geografsko območje delovanja in s tem pridobili več strank,
 - ❖ ukinejo in nadomestijo z drugimi načini povečevanja dostopnosti svetovalnih storitev.
- V sedanjih dislokacijah, kjer se je izkazalo, da v resnici ne gre za dislokacijo, pač pa za občasno izvajanje svetovalnih storitev zunaj sedeža svetovalnega središča, se dislokacije »preoblikujejo« v mobilno svetovalno službo.
- O možnostih in koristih oblikovanja mobilne svetovalne službe se razmisli v vseh svetovalnih središčih, kjer je iz te študije ugotovljeno, da ni zagotovljena zadostna

geografska dostopnost svetovalnih storitev in tam, kjer se bodo sedanje dislokacije ukinjale. Posebej priporočamo, da se o možnostih mobilne svetovalne službe razmisli v regijah s slabšo pokritostjo svetovalnih storitev, ki smo jo zaznali v tej študiji.

- V okoljih, kjer se ugotovijo potrebe, se ustanovijo nove dislokacije.

Na podlagi zgoraj navedenih predlogov, teoretičnih izhodišč in dosedanjih izkušenj svetovalcev v središčih ISIO z delom na dislokacijah in z izvajanjem mobilne svetovalne službe smo pripravili predlog terenskega dela v središčih ISIO. Predlog smo na skupni delavnici svetovalcev središč ISIO, 31.5.2013 predstavili, se o njem pogovorili in ga dopolnili.

Delo na terenu bo zajemalo tri oblike:

1. ISIO dislokacija,
2. ISIO mobilna svetovalna služba,
3. ISIO Info točka.

Dislokacija je oblika rednega terenskega dela, izvaja se vsaj enkrat tedensko (dopoldne in popoldne) v vnaprej dogovorjeni ustanovi različnega tipa; lahko so to druge izobraževalne organizacije ali pa druge organizacije, npr. knjižnice, centri za socialno delo ipd. Prostor na dislokaciji mora omogočati zaupnost, strankam se nudi tako informiranje kot svetovanje.

Mobilna svetovalna služba se organizira v organizacijah, kjer ni potrebe po stalni tedenski dislokaciji, npr. v manjših krajih v regiji, ali v organizacijah s specifičnimi skupinami odraslih (varstveno delovne organizacije, zavod za zaposlovanje ipd.). Mobilna svetovalna služba se načrtuje vnaprej, v dogovoru s partnersko organizacijo, nudi pa tako informiranje kot svetovanje za izbrano ciljno skupino. Lahko se izvaja tudi v organizacijah, kjer se gostovanje ni dogovorilo vnaprej, a se je za dejavnost pokazala potreba.

ISIO Info točka je oblika terenskega dela, kjer je osnovni namen informiranje strank. Na njej je lahko prisoten svetovalec, lahko pa je tudi stalna točka, opremljena z informacijskim gradivom. Prostor delovanja je različen, od javnih mest do različnih organizacij, kjer je velika frekvenca ljudi.

V nadaljevanju prikazujem preglednico z natančnejšimi opredelitvami posameznih oblik dela na terenu.

OPREDELITEV DELA NA TERENU, KI GA BODO IZVAJALA SVETOVALNA SREDIŠČA ZA IZOBRAŽEVANJE ODRASLIH

KRITERIJ	ISIO DISLOKACIJA (ISIO unit)	ISIO MOBILNA SVETOVALNA SLUŽBA (ISIO mobile guidance service)	ISIO Info točka (ISIO Info point)
Stalnost	Stalna – obiskovanje enkrat tedensko oz. v določenih primerih lahko redkeje – enkrat na 14 dni	Občasna	enkratni dogodki ali Info točka z gradivi (brez svetovalca); - stalna točka z gradivi in občasna točka s svetovalcem - ažuriranje z gradivom
Dejavnost (namen)	informiranje, svetovanje, promocija	svetovanje za izbrano ciljno skupino	informiranje o izobraževalni ponudbi v lokalnem okolju, spodbujanje za vključevanje v izobraževanje, promocija dejavnosti svetovalnega središča
Kraj delovanja	v ustanovi/stavbi	po dogovoru različne organizacije, društva, romska naselja, zapori, na domu idr.	trgi, ulice, sejmi, knjižnice, nakupovalni centri, lokali, na odmevnih enodnevnih dogodkih v lokalnem okolju (npr. Ulica oživila, občinski prazniki, dan odprtih vrat občine)
Prostor delovanja	vnaprej določen, stalen kraj; - omogoča zaupno svetovanje; - pogoji so določeni v modelu ISIO kakovost	ni vnaprej določen, določi se ga ob načrtovanju obiska	določi se ga ob načrtovanju Info točke (ali kot enkratni dogodek ali kot točka z gradivi)

KRITERIJ	ISIO DISLOKACIJA (ISIO unit)	ISIO MOBILNA SVETOVALNA SLUŽBA (ISIO mobile guidance service)	ISIO Info točka (ISIO Info point)
Čas delovanja	vnaprej določen urnik (dopoldne in popoldne) za celo leto	po dogovoru, glede na opredeljene potrebe ciljne skupine, ki jim je svetovalna storitev kot mobilna svetovalna služba namenjena; - čas in število obiskov se dogovori ob načrtovanju mobilne s.s. (organizacija nas pokliče ali mi ponudimo svetovalno storitev oz. se dogovorimo za gostovanje z omejenim časom)	čas in trajanje gostovanja točke se dogovori ob načrtovanju dogodka
Število strank	določen minimum po modelu kakovosti	ni opredeljeno	ni opredeljeno
Ciljne skupine	vsi odrasli v lokalnem okolju	posamezne ciljne skupine, poudarek je predvsem na ranljivih skupinah, ki potrebujejo drugačno obravnavo oz. dodatne svetovalne aktivnosti	vsi odrasli v lokalnem okolju oz. stranke ustanove, kjer deluje info točka z gradivi
Priprava na dejavnost	konkretna vprašanja, problemi ipd. praviloma niso znana vnaprej, razen kadar se stranke naroči na dislokacijo	usmerjenost na določena vprašanja - teme, na konkretnega posameznika ali skupino, ki ima enak problem; - s tem je omogočena večja fleksibilnost in odzivnost na konkretne probleme, ki jih ima izbrana ciljna skupina ali posameznik ter omogoča hitro in učinkovito ukrepanje in iskanje rešitev	priprava na promocijo in informiranje za konkretni dogodek ali ažuriranje gradiv za info točko
Osebj	Svetovalci (zaposleni na sedežu ali izven) ter prostovoljci	Svetovalci (zaposleni na sedežu ali izven) in partnerji ter prostovoljci – npr. vključitev pripadnikov iz vrst ciljnih skupin;	Svetovalci in partnerji ter prostovoljci, lahko pa je tudi brez osebja (info točka z informacijskim gradivom)

5. PODATKI O OBSEGU IN VSEBINI DEJAVNOSTI SREDIŠČ ISIO V LETIH 2008–2013 TER PREDLOG ŠTEVILA SVETOVALCEV SREDIŠČ ISIO PO LETU 2013

V nadaljevanju najprej predstavljamo analitične podatke delovanja svetovalnih središč za izobraževanje odraslih v obdobju delovanja 2008–2013, in sicer:

- skupno število storitev;
- storitve glede na način obravnave;
- vrste svetovalnih storitev;
- aktivnosti v svetovalnih storitvah;
- vsebina svetovalnih storitev;
- značilnosti strank: skupno število, spol, starost, izobrazba, delovni status.

Vsi prikazani podatki so iz aplikacije SDSS, s pomočjo katere pripravljamo analize delovanja svetovalnih središč.

Analizo nadaljujemo s prikazanim številom dislokacij v letu med leti 2008–2013, sledijo pa podrobnejši podatki po posameznih svetovalnih središčih, in sicer:

- število prebivalcev v regiji, ki jo svetovalno središče pokriva,
- gostota poseljenosti v regiji, ki jo svetovalno središče pokriva,
- število storitev na dislokacijah v letih od 2008 do 2013,
- skupno število storitev v letih od 2008 do 2013,
- delež storitev na dislokacijah glede na vse storitve v letih od 2008 do 2013,
- realizirano delo svetovalcev v letih od 2008 do 2013 (iz aplikacije SDSS),
- načrtovano delo svetovalcev v letih od 2008 do 2013,
- odstotek realiziranega števila svetovalcev glede na planirano število.

Ob zaključku predstavitve podatkov pri posameznih svetovalnih središčih predlagamo ustrezno število svetovalcev, ki bodo lahko pokrivali potrebe po svetovalnih dejavnosti v obsegu, kot kažejo analize podatkov zadnjih petih let.

5.1. PODATKI O STRANKAH IN OBRAVNAVAH V VSEH SREDIŠČIH ISIO 2008–2013

5.1.1. Svetovalne obravnave

V dejavnosti svetovalnih središč posebej beležimo individualne in skupinske obravnave. Najprej bomo prikazali podatke za individualne obravnave v obdobju od 2008 do 2012.

Individualne obravnave v vseh svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih

Preglednica 1: Individualne obravnave v 14 svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih po posameznih letih od 2008 do 2013

		2008	2009	2010	2011	2012	2013
Število klicev	Prvi	5.427	6.157	6.249	6.041	5.815	4.961
	Ponovni	1.238	1.225	1.129	1.314	932	741
Osebni obisk	Prvi	7.341	8.874	9.028	9.644	9.710	9.163
	Ponovni	3.568	3.377	2.975	3.190	2.757	2.360
Drugo		1.847	2.070	2.063	2.605	2.241	2.387
SKUPAJ		19.421	21.703	21.444	22.794	21.455	19.612

Vir: Podatki iz aplikacije SDSS

Podatki v preglednici pokažejo, da je do leta 2012 število storitev raslo, v tem letu pa je pri večini svetovalnih središč za izobraževanje odraslih prišlo do zmanjšanja sredstev za delovanje središča, zato so delo od 1. 9. 2012 nadaljevala z manjšim obsegom, še manjše število storitev je bilo v letu 2013, ko je bilo število storitev podobno številu v letu 2008. To potrjuje tudi podatek, da je kar nekaj dislokacij v letu 2013 prenehalo z delovanjem. Največji porast števila storitev je bil v letu 2009, kar lahko pripišemo temu, da so se v 2008 dislokacije šele ustanovljale, v letu 2009 pa so že polno delovale. Podatki za 5-letno obdobje pokažejo, da je bilo letno izpeljano več kot 20.000 individualnih storitev informiranja in svetovanja, skupaj v šestih letih pa več kot 126.000 individualnih storitev.

Individualne obravnave po načinu v vseh svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih

Iz podatkov v preglednici 2 je razvidno, da so bili deleži obravnav po načinu svetovanja vsa leta podobni. Nekaj več kot polovico obravnav je bilo osebnih – približno 56 % jih je bilo vsako leto, v 2012 in 2013 se je odstotek zvišal celo čez 58 %, delež telefonskih obravnav se je gibal okoli 35 %, v 2013 pa je bil nižji od 30 %. Vsa leta je naraščalo tudi informiranje in svetovanje po elektronski pošti, v letu 2013 je odstotek prvič presegel 10 %. Pisnega in drugih načinov svetovanja je bilo v vseh letih zelo malo.

Preglednica 2: Individualne obravnave po načinu v vseh 14 svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letih od 2008 do 2013

	2008		2009		2010		2011		2012		2013	
	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%
telefon	6.665	34,3	7.382	34,0	7.378	34,4	7.355	32,3	6.747	31,5	5.702	29,1
klical str.	464	2,4	450	2,1	381	1,78	394	1,7	274	1,3	292	1,5
osebno	10.909	56,2	12.251	56,5	12.003	56	12.834	56,3	12.467	58,1	11.523	58,8
e pošta	1.297	6,7	1.531	7,1	1.635	7,6	1.770	7,8	1.877	8,8	2.045	10,4
pisno	84	0,4	85	0,4	46	0,2	440	1,9	90	0,4	47	0,2
drugo	2	0,0	2	0,0	1	0	1	0,0	0	0	3	0,02
SKUPAJ	19.421	100	21.701	100	21.444	100	22.794	100	21.455	100	19.612	100

Vir: Podatki iz aplikacije SDSS

Individualne obravnave po vrsti svetovanja v vseh svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih

Preglednica 3: Individualne obravnave po vrsti svetovanja v vseh 14 svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih od 2008 do 2013

	2008		2009		2010		2011		2012		2013	
	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%
pred	12.995	66,9	15.281	70,4	15.863	74	14.814	65	15.318	71,4	14.098	71,9
med	4.756	24,5	4.181	19,3	3.670	17,1	4.454	19,5	3.661	17,1	3.599	18,4
po	1.670	8,6	2.241	10,3	1.911	8,9	3.526	15,5	2.476	11,5	1.915	9,8
SKUPAJ	19.421	100	21.703	100	21.444	100	22.794	100	21.455	100	19.612	100

Vir: Podatki iz aplikacije SDSS

Večina obravnave je bila v vseh letih povezana z vprašanji pred vključitvijo v izobraževanje. Delež obravnave pred izobraževanjem pa je bil v vseh šestih letih različen, v 2008 nižji od 70 %, nato dve leti višji od 70 %, v letu 2011 je ponovno padel na 65 %, nato je zopet zrastle čez 70 %. Svetovanja in podpore med izobraževanjem je bilo v letu 2008 več kot naslednja leta – skoraj četrtno, v ostalih letih pa se je gibal pod 20 %. Od leta 2010 dalje pa narašča tudi delež svetovanja po končanem izobraževanju, ta je bil najvišji leta 2011 – 15,5 %, vendar je v naslednjih letih spet upadal. Predvidevamo, da je bil večji delež svetovanja pred vključitvijo v izobraževanje tudi zaradi informacij, ki so odrasle zanimale – brezplačne vsebine in programi, ki so jih nudili centri vseživljenjskega učenja, znotraj katerih so središča delovala.

Individualne obravnave po trajanju svetovanja v vseh svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih

Vsa leta je bila večina obravnjav krajših od 30 minut, teh je bilo približno dve tretjini, krajših storitev do 15 minut je bilo približno tretjina. Se je pa vseeno vsa leta zviševal tudi delež daljših obravnjav od 30 minut – od 34,7 % v letu 2008 na 38,5 % v letu 2013. Razloge za krajše storitve bi lahko iskali tudi v višjem deležu informiranja strank pred vključitvijo v izobraževanje; odrasle zanimajo informacije o možnostih vpisa, daljša svetovalna obravnava za takšno vsebino ni potrebna. Razlog za krajše storitve bi lahko bilo tudi višje povpraševanje po neformalnih programih za osebnostni razvoj, za tovrstno informiranje in nasvetovanje pa tudi ni potreben daljši čas obravnjav.

Preglednica 4: Individualne obravnave po trajanju svetovanja v vseh 14 svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih od 2008 do 2013

	2008		2009		2010		2011		2012		2013	
	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%
do 5	799	4,1	630	2,9	1.212	5,6	1.096	4,8	1.634	7,6	831	4,2
6–10	2.167	11,2	2.764	12,7	2.822	13,2	3.022	13,3	2.351	11	2.653	13,5
11–15	2.750	14,2	3.033	14,0	2.849	13,3	3.278	14,4	2.807	13,1	2.835	14,5
16–30	6.965	35,9	7.453	34,3	6.587	30,7	7.076	31,0	6.497	30,3	5.749	29,3
31–60	5.773	29,7	6.939	32,0	7.079	33	7.096	31,1	6.848	31,9	6.501	33,2
od 61 dalje	967	5,0	884	4,1	895	4,2	1.226	5,4	1.318	6,14	1.043	5,3
SKUPAJ	19.421	100	21.703	100	21.444	100	22.794	100	21.455	100	19.612	100

Vir: Podatki iz aplikacije SDSS

Individualne obravnave po načinu svetovanja v vseh svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih

V vseh letih je bil najvišji delež informiranja, ki se razen v letu 2009 (23,4 %) giblje med 34,6 % in 38,1 %. Sledijo aktivnosti nasvetovanja. Ostale aktivnosti (svetovanje, ovrednotenje, zastopanje, usposabljanje in povratne informacije) lahko štejemo v aktivnost svetovanja in njihove delež lahko prikažemo skupaj; ta se v vseh letih giblje okoli 40 %, razen v letu 2009, ko je bil višji – 55,2 %.

Odločili smo se, da od leta 2014 dalje obravnave po načinu svetovanja spremljamo po treh načinih: informiranje, nasvetovanje in svetovanje. Že sedaj smo način prikazovali tudi po skupnih aktivnostih (svetovanje, ovrednotenje, zastopanje, usposabljanje in povratne informacije), tak način spremljanja smo le formalizirali.

Preglednica 5: Individualne obravnave po načinu svetovanja v vseh 14 svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih od 2008 do 2013

	2008		2009		2010		2011		2012		2013	
	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%
informiranje	14.437	36,0	1.109	23,4	16.230	38	17.366	38,1	14.841	36,5	1.2911	34,6
nasvetovanje	8.249	20,6	1.016	21,5	9.645	22,6	10.311	22,6	9.491	23,3	8.401	22,5
ovrednotenje	4.955	12,4	1.043	22,0	4.576	10,7	4.688	10,3	4.425	10,9	4.270	11,4
svetovanje	9.105	22,7	974	20,6	8.142	19	8.411	18,5	7.812	19,2	8.022	21,5
zastopanje	976	2,4	412	8,7	830	1,9	764	1,7	910	2,2	642	1,7
usposabljanje	1.355	3,4	31	0,7	2.096	4,9	2.761	6,1	1.922	4,7	1.714	4,6
povratne informacije	1.049	2,6	150	3,2	1.236	2,9	1.259	2,8	1.297	3,2	1.389	3,7
SKUPAJ	40.126	100	4.735	100	42.755	100	45.560	100	40.698	100	37.349	100

Vir: podatki iz aplikacije SDSS

Individualne obravnave po vsebini svetovanja v vseh svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih po posameznih letih od 2008 do 2012

V letih 2008–2010 je bilo največ vprašanj povezanih s pridobitvijo izobrazbe na višji stopnji od že dosežene, sledijo vprašanja o neformalnih oblikah izobraževanja za osebni razvoj ter neformalnih oblikah izobraževanja za delo in poklic. V letu 2011 pa se je odstotek vprašanj o pridobitvi izobrazbe na višji stopnji od že dosežene znižal, najvišji je bil delež obravnave z vsebino o neformalnih oblikah izobraževanja za osebni razvoj. Ta je bil najvišji tudi v letih 2012 in 2013.

Razloge za spremembo najdemo v manjšem vpisu v formalno izobraževanje, saj se finančna podpora države za sofinanciranje izobraževanja za pridobitev izobrazbe znižuje oz. je od sredine leta 2013 sploh ni več (razen podpore brezposelnim za pridobitev OŠ). Drugi razlog pa je lahko v ponudbi centrov vseživljenjskega učenja, ki so v vseh letih ponujali veliko brezplačnih neformalnih oblik izobraževanja in tako je njihova ponudba posledično vplivala na drugačno razporeditev vsebine svetovanja. Sklepamo lahko, da je bil razlog prerazporeditev vsebine svetovanja tudi višji delež starejših strank, ki se praviloma ne zanimajo za pridobitev formalne izobrazbe ampak bolj za neformalne oblike izobraževanja za osebni razvoj ter druge možnosti učenja.

Preglednica 6: Individualne obravnave po vsebini svetovanja v vseh 14 svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih od 2008 do 2013

	2008		2009		2010		2011		2012		2013	
	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%
pridobitev izobrazbe na višji st. od dosežene	7.354	26,7	6.642	21,0	6.290	21	5.486	16,8	5.047	16,7	4391	15,8
prekvalifikacija – sprememba poklica na isti st.	1.403	5,1	1.791	5,7	1.781	6	1.758	5,4	1.864	6,2	1.731	6,2
neformalne oblike izobraževanja za delo, poklic	3.685	13,4	4.746	15,0	4.411	14,7	4.851	14,8	4.324	14,3	4.829	17,4
neformalne oblike izobraževanja za os. razvoj	3.597	13,1	5.033	15,9	5.514	18,4	6.544	20,0	7.509	24,8	6.128	22,1
kako se učiti, pomoč – težave pri učenju	1.926	7,0	1.520	4,8	1.203	4	1.492	4,6	1.302	4,3	1.371	4,9
financiranje izobraževanja	1.067	3,9	2.707	8,6	2.420	8	4.555	13,9	2.477	8,2	1.685	6,1
pridobitev NPK	897	3,3	1.135	3,6	1.301	4,3	1.246	3,8	1.380	4,6	1.650	5,9
urejanje statusnih vprašanj	772	2,8	835	2,6	896	3	991	3,0	1.192	3,9	970	3,5
opravljanje različnih izpitov	2.724	9,9	2.307	7,3	2.031	6,8	1.854	5,7	1.625	5,4	1.367	4,9
možnosti zaposlitve	1.808	6,6	2.254	7,1	2.129	7,1	2.289	7,0	2.159	7,1	1.978	7,1
drugo	2.295	8,3	2.657	8,4	2.006	6,7	1.684	5,1	1.427	4,7	1.678	6,0
SKUPAJ	27.528	100	31.627	100	29.982	100	32.750	100	30.306	100	27.778	100

Vir: podatki iz aplikacije SDSS

*Najvišji deleži vsebine svetovanja po posameznih letih so obarvani.

5.1.2. Značilnosti strank

Stranke po spolu v vseh svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih

Preglednica 7: Stranke po spolu v vseh 14 svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih po posameznih letih od 2008 do 2013

	2008		2009		2010		2011		2012		2013	
	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%
moški	5.290	38,4	6.215	38,2	5.707	34,3	6.039	35	6.070	35,6	5.553	35,1
ženski	8.470	61,6	10.052	61,8	10.921	65,7	11.341	65	10.969	64,4	10.253	64,9
Skupaj	13.760	100	16.267	100	16.628	100	17.380	100	17.039	100	15.806	100

Vir: podatki iz aplikacije SDSS

Vsa leta prevladujejo stranke ženskega spola, tudi deleži so podobni – približno dve tretjini žensk in ena tretjina moških. Kljub povečanim prizadevanjem za pridobitev strank moškega spola v svetovalnih središčih še vedno ugotavljajo, da se v središča po informacijo in pomoč v večji meri obračajo stranke ženskega spola. Tudi na splošno je v izobraževanju odraslih podobna situacija, saj se izobražuje več žensk.

Stranke po starosti v vseh svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih

Preglednica 8: Stranke po starosti v vseh svetovalnih središčih v vseh 14 za izobraževanje odraslih po posameznih letih od 2008 do 2013

	2008		2009		2010		2011		2012		2013	
	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%
neznano	2.013	14,6	3.365	20,7	3.242	19,5	2.487	14,3	2.960	17,4	1.595	10,1
1-20	1.648	12,0	1.513	9,3	1.521	9,25	1.209	7,0	1.418	8,3	1.311	8,3
21-25	2.230	16,2	2.128	13,1	2.054	12,4	2.173	12,5	2.243	13,2	2.283	14,4
26-30	2.145	15,6	2.083	12,8	2.241	13,5	2.579	14,8	2.236	13,1	2.066	13,1
31-40	2.982	21,7	3.423	21,0	3.538	21,3	3.898	22,4	3.628	21,3	3.602	22,8
41-50	1.591	11,6	2.101	12,9	2.031	12,2	2.353	13,5	2.110	12,4	2.358	14,9
od 51 dalje	1.151	8,4	1.654	10,2	2.001	12	2.681	15,4	2.444	14,3	2.591	16,4
SKUPAJ	13.760	100	16.267	100	16.628	100	17.380	100	17.039	100	15.806	100

Vir: podatki iz aplikacije SDSS

*Najvišji deleži strank po starosti po posameznih letih so obarvani.

V svetovalna središča za izobraževanja odraslih vsa leta prihaja največ strank v starostnem razredu od 31 do 40 let. Do leta 2011 so bile na drugem mestu mlajše stranke v starosti od 21 do 25 let, v letih 2011–2013 pa jim sledijo starejši – stranke od 51 let dalje. Ta starostna

skupina strank je vsako leto bolj zastopana, v 2013 pa je bil višji tudi delež strank v starosti med 41 in 50 let.

Stranke po dokončani izobrazbi v vseh svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih

Preglednica 9: Stranke po dokončani izobrazbi v vseh 14 svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih po posameznih letih od 2008 do 2013

	2008		2009		2010		2011		2012		2013	
	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%
nedokončana osnovna šola	468	3,4	452	2,8	498	3	514	3,0	446	2,6	497	3,1
osnovna šola	2.617	19,0	3.012	18,5	3.035	18,3	2.986	17,2	2.772	16,3	2.698	17,1
nižja poklicna šola	161	1,2	267	1,6	288	1,7	347	2,0	260	1,5	322	2,0
poklicna šola	2.643	19,2	3.295	20,3	3.289	19,9	3.598	20,7	2.935	17,2	3.126	19,8
štiriletna strokovna, tehnična ali splošna šola	3.619	26,3	3.905	24,0	3.853	23,2	4.653	26,8	4.238	24,9	4.358	27,6
višja/visoka izobrazba	1.154	8,4	986	6,1	1.136	6,8	1.128	6,5	1.139	6,7	1.337	8,5
univerzitetna	758	5,5	709	4,4	835	5	849	4,9	836	4,9	1.070	6,8
specializacija, magisterij, doktorat	60	0,4	98	0,6	76	0,5	84	0,5	108	0,6	97	0,6
neznano	2.280	16,6	3.543	21,8	3.618	21,8	3.221	18,5	4.305	25,3	2.301	14,6
SKUPAJ	13.760	100	16.267	100	16.628	100	17.380	100	17.039	100	15.806	100

Vir: podatki iz aplikacije SDSS

*Najvišji deleži strank po dokončani izobrazbi po posameznih letih so obarvani.

Glede na dokončano izobrazbo je bilo v vseh letih največ strank s končano srednjo strokovno, tehnično ali splošno šolo. Sledijo stranke s končano poklicno šolo in pa s končano osnovno šolo. Delež strank s končano osnovno šolo sicer vsa leta malenkostno pada, delež strank z nedokončano osnovno šolo pa je vsa leta nizek, giblje se okoli 3 %. Delež strank z manj kot štiriletno šolo se giblje okoli 40 %, kar je manj od priporočila, zapisanega v Modelu razvijanja in presojanja kakovosti v svetovalnih središčih (Možina idr. 2009, str. 106), to je, da naj bi delež strank z dokončano manj kot štiriletno šolo znašal vsaj 50 %.

Strank s stopnjo izobrazbe, višjo od srednje strokovne, tehnične ali splošne je manj, med 10 in 15 %. Glede na to, da si središča prizadevajo doseči skupine odraslih, ki so izobraževalno manj aktivni, je ta delež razumljiv.

Stranke po delovnem statusu v vseh svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih

V letih 2008 in 2009 je bilo največ strank svetovalnih središč zaposlenih, delež je bil okoli četrtnine, sledijo brezposelne stranke. Visok delež lahko pripišemo tudi sofinanciranju izobraževanja tudi zaposlenim udeležencem izobraževanja. Od leta 2010 dalje pa je bil najvišji delež brezposelnih, ta se je vsako leto gibal okoli tretjine, v 2013 se je približal četrtnini, zaposlenih pa je bilo vsako leto manj. Največji razlog za to je bila gospodarska kriza. Z leti je naraščal tudi delež upokojenih strank (iz 5,4 na 11,4 %), upadal pa delež dijakov/študentov. Slednji imajo v zadnjih letih podporne dejavnosti informiranja in svetovanja v svojih mrežah, npr. v kariernih centrih na fakultetah in univerzah. Deleži drugih skupin – kmetov, gospodinj in mlajših so zelo nizki.

Preglednica 10: Stranke po delovnem statusu v vseh 14 svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih po posameznih letih od 2008 do 2013

	2008		2009		2010		2011		2012		2013	
	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%
ni podatka	2.209	16,1	3.062	18,8	2.846	17,1	2.697	15,5	3.936	23,1	2.326	14,7
zaposlen	6.099	44,3	6.073	37,3	5.194	31,2	5.369	30,9	4.066	23,9	3.965	25,1
samozaposlen	257	1,9	268	1,7	248	1,5	238	1,4	250	1,5	267	1,7
brezposeln	3.001	21,8	4.430	27,2	5.374	32,3	5.929	34,1	5.539	32,5	6.070	38,4
upokojenec	740	5,4	1.009	6,2	1.529	9,2	1.878	10,8	1.841	10,8	1.799	11,4
kmet	7	0,1	52	0,3	49	0,3	58	0,3	32	0,2	36	0,2
gospodinja	48	0,4	73	0,5	80	0,5	101	0,6	76	0,5	117	0,7
dijak/študent	1.257	9,1	1.152	7,1	1.168	7	932	5,4	1.134	6,7	1.109	7,0
otroci do 15. leta	71	0,5	80	0,5	87	0,5	115	0,7	89	0,5	56	0,4
neznano	71	0,5	68	0,4	53	0,3	63	0,4	76	0,5	61	0,4
Skupaj	13.760	100	16.267	100	16.628	100	17.380	100	17.039	100	15.806	100

Vir: podatki iz aplikacije SDSS

*Najvišji deleži strank po delovnem statusu po posameznih letih so obarvani.

5.1.3. Skupinske obravnave

Število udeležencev v skupinah v vseh svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih

Preglednica 11: Število skupin v 14 svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih po posameznih letih od 2008 do 2013

Št. udeležencev	2008		2009		2010		2011		2012		2013	
	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%
do 2	4	1,1	5	1,2	3	0,6	8	1,5	9	1,7	16	3,4
3 - 5	65	18,5	53	12,6	58	12,3	65	11,9	64	11,7	65	13,9
6 - 8	84	23,9	93	22,1	89	18,9	113	20,6	119	21,8	101	21,6
9 - 11	59	16,8	67	15,9	93	19,8	91	16,6	93	17,0	72	15,4
12 - 14	50	14,3	72	17,1	69	14,7	94	17,2	99	18,1	93	19,9
15 - 17	33	9,4	47	11,2	54	11,5	58	10,6	77	14,1	44	9,4
18 - 20	20	5,7	36	8,6	34	7,2	36	6,6	30	5,5	27	5,8
od 21 dalje	36	10,3	48	11,4	71	15,1	83	15,2	55	10,1	50	10,7
SKUPAJ	351	100	421	100	471	100	548	100	546	100	468	100

Vir: podatki iz aplikacije SDSS

*Najvišji deleži skupin po velikosti skupine po posameznih letih so obarvani.

Podatki v preglednici pokažejo, da je število skupin naraščalo do leta 2011, od 351 skupin v letu 2008 do 548 skupin v letu 2011. V letu 2012 je sicer število skupin za 2 manjše od 2011, nižje pa je bilo v 2013, ko se je obseg dela še dodatno (poleg leta 2012, ko so nekatera središča zmanjšala obseg) znižal v večini središč.

V letih 2008, 2009, 2011, 2012 in 2013 je bilo največ skupin v velikosti 6–8 udeležencev, tu se je odstotek gibal okoli 20 %, sledijo skupine do 14 udeležencev in manjše do 5 udeležencev. V letu 2009 je bilo malenkost višji delež skupin od 9 do 11 udeležencev. Približno desetina skupin v vseh letih pa so bile večje skupine, od 21 udeležencev dalje.

Potrebno je omeniti, da iz svetovanja skupinam izhaja tudi precejšnje število individualnih storitev, saj imajo udeleženci poleg skupinskega svetovanja možnost tudi individualne obravnave v vseh središčih; bodisi takoj po skupinskih obravnavah bodisi po kasnejšem dogovoru.

Udeleženci v skupinah po delovnem statusu v vseh svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih

Preglednica 12: Udeleženci v skupinah po delovnem statusu v skupinah v 14 svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih po posameznih letih od 2008 do 2013

	2008		2009		2010		2011		2012		2013	
	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%
zaposleni	151	28,4	147	25,3	160	24,4	243	26,7	204	23,7	136	19,0
samozaposleni	28	5,3	31	5,3	18	2,7	53	5,8	46	5,3	24	3,4
brezposelni	215	40,5	312	53,6	350	53,4	376	41,3	396	45,9	358	50,0
upokojenci	53	10,0	40	6,9	57	8,7	99	10,9	71	8,2	75	10,5
kmetje	3	0,6	0	0,0	1	0,2	8	0,9	11	1,3	8	1,1
gospodinje	9	1,7	9	1,6	5	0,8	24	2,6	22	2,6	18	2,5
dijaki/študentje	40	7,5	33	5,7	49	7,5	58	6,4	67	7,8	69	9,6
otroci do 15. leta	8	1,5	5	0,9	4	0,6	12	1,3	9	1,0	1	0,1
drugo	24	4,5	5	0,9	12	1,8	37	4,1	36	4,2	27	3,8
Skupaj	531	100	582	100	656	100	910	100	862	100	716	100

Vir: podatki iz aplikacije SDSS

*Najvišji deleži skupin po statusu udeležencev po posameznih letih so obarvani.

Iz podatkov v preglednici je razvidno, da je bil v vseh letih najvišji delež udeležencev v skupinah prihajal iz vrst brezposelnih (delež se giblje med 40,5 % in 53,6 %). Sledijo zaposleni udeleženci, kamor so vključeni tudi samozaposleni (delež se giblje med 22,4 % in 33,7 %) in pa upokojenci (delež se giblje med 6,9 % in 10,9 %). V letu 2013 je bil delež zaposlenih in samozaposlenih strank najnižji v vseh šestih letih, skupaj 22,4 %. Delež brezposelnih je bil višji kot pri individualnih obravnavah, ko se je gibal med 30 in 40 %.

Obravnave po načinu svetovanja v skupinah v vseh svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih

Pri načinu svetovanja skupinam so odstotki podobni načinom svetovanja pri posameznikih. Najvišji odstotek, ki se je v posameznih letih gibal med 28,7 % in 38,4 %, je predstavljalo informiranje, sledilo je svetovanje s približno 20 % vsako leto (razen 2010, ko je bil ta odstotek nižji, 16,4 %) in nasvetovanje. V letih 2012 in 2013 je bilo informiranja manj kot prejšnja leta. Če dejavnosti svetovanja, kamor štejemo poleg svetovanja še ovrednotenje, zastopanje, usposabljanje in povratno informiranje seštejemo, se ta odstotek giblje med 42 in 52 %.

Potrebno je povedati, da pri skupinskih obravnavah poglobljeno svetovanje ne more potekati, saj se mora svetovalni proces odvijati v zaupnem vzdušju. Svetovalci lahko na

skupinskih obravnava predvsem informirajo, nasvetujejo, pogosteje kot pri individualnem svetovanju pa obravnave vsebujejo usposabljanje, kar se potrjuje skozi višji odstotek tega načina svetovanja. Svetovalci pa nam poročajo, da včasih že po koncu skupinskih obravnava takoj sledi individualna svetovalna obravnava, ki pa je lahko daljša in bolj celostna.

Preglednica 13: Obravnave po načinu svetovanja v skupinah v 14 svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih po posameznih letih od 2008 do 2013

	2008		2009		2010		2011		2012		2013	
	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%
informiranje	319	35,5	384	38,4	411	36,2	423	33,8	354	28,7	293	28,1
nasvetovanje	164	18,2	191	19,1	272	24,0	262	20,9	241	19,6	220	21,1
ovrednotenje	134	14,9	126	12,6	134	11,8	141	11,3	145	11,8	123	11,8
svetovanje	188	20,9	202	20,2	186	16,4	234	18,7	234	19,0	195	18,7
zastopanje	9	1,0	26	2,6	25	2,2	27	2,2	27	2,2	13	1,3
usposabljanje	53	5,9	50	5,0	70	6,2	133	10,6	172	14,0	150	14,4
povratne informacije	32	3,6	20	2,0	37	3,3	33	2,6	60	4,9	49	4,7
SKUPAJ	899	100	999	100	1.135	100	1.253	100	1.233	100	1.043	100

Vir: podatki iz aplikacije SDSS

Obravnave po vrsti svetovanja v skupinah v vseh svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih po posameznih letih od 2008 do 2012

Preglednica 14: Obravnave po vrsti svetovanja v skupinah v vseh 14 svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih po posameznih letih od 2008 do 2013

	2008		2009		2010		2011		2012		2013	
	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%
pred	182	51,9	270	64,1	336	71,3	337	61,5	335	61,4	270	57,7
med	139	39,6	115	27,3	117	24,8	172	31,4	166	30,4	173	37,0
po	30	8,6	36	8,6	18	3,8	39	7,1	45	8,2	25	5,3
SKUPAJ	351	100	421	100	471	100	548	100	546	100	468	100

Vir: podatki iz aplikacije SDSS

V vseh letih je prevladovalo svetovanje pred vključitvijo v izobraževanje, v letih 2008–2010 je delež pred vključitvijo v izobraževanje naraščal. V letih 2011–2013 se je ta vrsta svetovanja zmanjševala, višal pa se je delež svetovanja med izobraževanjem. Delež je podoben kot pri svetovanju posameznikom, deleži svetovanja med izobraževanjem so celo višji. To kaže, da so bila svetovalna središča aktivna tudi pri izvajanju različnih delavnic, ki so pomembne za učenje odraslih med potekom izobraževanja.

Obravnave po vsebini svetovanja v skupinah v vseh svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih po posameznih letih od 2008 do 2012

Preglednica 15: Obravnave po vsebini svetovanja v skupinah v vseh 14svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih po posameznih letih od 2008 do 2013

	2008		2009		2010		2011		2012		2013	
	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%
pridobitev izobrazbe na višji st. od dosežene	136	17,3	95	9,7	145	12,6	167	11,1	128	9,4	108	8,3
prekvalifikacija – sprememba poklica na isti st.	42	5,3	63	6,4	78	6,8	111	7,4	83	6,1	83	6,4
neformalne oblike izobraževanja za delo, poklic	148	18,8	186	19,0	211	18,4	255	16,9	263	19,2	227	17,4
neformalne oblike izobraževanja za os. razvoj	114	14,5	147	15,0	142	12,4	243	16,1	223	16,3	193	14,8
kako se učiti, pomoč – težave pri učenju	81	10,3	90	9,2	107	9,3	116	7,7	100	7,3	87	6,7
financiranje izobraževanja	29	3,7	84	8,6	98	8,5	192	12,7	116	8,5	104	8,0
pridobitev NPK	28	3,6	51	5,2	87	7,6	111	7,4	95	7,0	108	8,3
urejanje statusnih vprašanj	18	2,3	20	2,0	34	3,0	33	2,2	57	4,2	58	4,5
opravljanje različnih izpitov	36	4,6	47	4,8	48	4,2	58	3,9	46	3,4	63	4,8
možnosti zaposlitve	62	7,9	107	10,9	100	8,7	98	6,5	124	9,1	106	8,1
drugo	94	11,9	91	9,3	99	8,6	123	8,2	132	9,7	167	12,8
SKUPAJ	788	100	981	100	1149	100	1507	100	1367	100	1.304	100

Vir: podatki iz aplikacije SDSS

*Najvišji deleži skupin po statusu članov po posameznih letih so obarvani.

Za razliko od svetovanja posameznikom je bilo pri skupinah največ svetovanja o neformalnih oblikah izobraževanja za delo in poklic, sledilo je svetovanje o neformalnem izobraževanju za osebni razvoj; ta vsebina je bila v vseh letih, razen v 2008, druga najpogostejša. Na tretjem mestu je bila pridobitev izobrazbe na višji stopnji od že dosežene in neformalno izobraževanje za osebni razvoj. Delež svetovanja za pridobitev izobrazbe na višji stopnji od že dosežene je precej nižji kot pri obravnavi posameznikov. V letu 2013 je bil višji tudi delež svetovanja o pridobitvi nacionalne poklicne kvalifikacije. Skupinske obravnave so bile usmerjene tudi v procese učenja in izobraževanja, v pomoč odraslim pri učenju. Višji

odstotek svetovanja za neformalne oblike izobraževanja za osebni razvoj je lahko posledica delovanja svetovalnih središč znotraj centrov vseživljenjskega učenja, ki ponujajo veliko oblik neformalnega izobraževanja. Svetovalci tako ob predstavitvi različnih programov predstavijo tudi ponudbo znotraj CVŽU.

Če povzamemo prikazane podatke o individualnih storitvah in delu s skupinah, so ključne ugotovitve naslednje:

- Individualne svetovalne storitve v analiziranih petih letih so naraščale od 19.421 v letu 2008 do 22.794 v letu 2011. V letih 2012 in 2013 se je v večini svetovalnih središč obseg dela svetovalcev zaradi zmanjšane financiranja zmanjšal, zato je bilo število storitev nižje. Skupno število individualnih svetovalnih storitev je bilo 126.429.
- Med načini individualnega svetovanja je prevladovalo osebno svetovanje, ta se je med leti 2008 in 2011 gibal pri 56 %, v 2013 pa se je zvišal na 58,8 %.
- V vseh letih so prevladovale storitve pred vključitvijo v izobraževanje, med aktivnostmi pa so prevladovale aktivnosti svetovanja, kamor poleg svetovanja štejemo še ovrednotenje, zastopanje, usposabljanje in povratno informiranje, po posameznih dejavnostih pa sta prevladovala informiranje in nasvetovanje.
- Vsebina individualnih svetovalnih storitev je bila večinsko povezana s pridobitvijo višje stopnje izobrazbe od že dosežene, neformalnih oblikah izobraževanja za osebni razvoj ter za delo in poklic.
- Med strankami so vsa leta prevladovale ženske, teh je bilo v vseh svetovalnih središčih v vseh letih približno dve tretjini.
- Po starosti so prevladovale stranke med 31 in 40 leti in mlajše, se je pa vseskozi višal odstotek starejših strank od 51 let dalje in v letu 2013 prvič tudi odstotek strank med 41 in 50 leti.
- Po izobrazbi jih je imela večina končano srednjo splošno, strokovno ali tehniško srednjo šolo, sledijo stranke s končano poklicno šolo in osnovno šolo.
- Medtem ko je bilo v letih 2008 in 2009 še več strank zaposlenih, je bilo od leta 2010 dalje več brezposelnih, v letu 2013 se je odstotek približal 40 %.
- Tudi število skupin, ki jim je bilo nudeno svetovanje, je vsa leta do 2011 naraščalo, potem pa se zaradi manjšega obsega dela, znižalo. Med strankami v skupinah je bilo v vseh letih največ brezposelnih, sledijo zaposleni, višal pa se je tudi delež upokojenih strank. Po načinu je v skupinah prevladovalo svetovanje pred vključitvijo v izobraževanje in aktivnosti svetovanja. Po vsebini pa, tako kot pri individualnih storitvah, je bil tudi pri skupinah največji delež svetovanja za neformalne oblike izobraževanja za delo, poklic, neformalne oblike izobraževanja za osebni razvoj ter pridobitev višje stopnje izobrazbe od že dosežene.

5.2. PRIKAZ ŠTEVILA DISLOKACIJ IN OBSEG DELA SVETOVALNIH SREDIŠČ NA DISLOKACIJAH V LETIH 2008–2013

V preglednici najprej prikazujemo **število dislokacij v vseh svetovalnih središčih** po posameznih letih od 2008 do 2013. V letu 2012 se je število dislokacij zaradi zmanjšanja sredstev v nekaterih svetovalnih središč v drugi polovici 2012 zmanjšalo, zato za to leto prikazujemo podatke pred zmanjšanjem in po njem. Tudi v letu 2013 je bilo število dislokacij manjše, nekatere so prenehale delovati 31. 8. 2013.

Preglednica 16: Število dislokacij v vseh svetovalnih središčih v letih od 2008 do 2012

Svetovalno središče	2008	2009	2010	2011	2012 – do 31.8.2012	2012 – po 1.9.2012	2013 – do 31.8.2013	2013 – po 1.9.2013
Gorenjska	10	11	10	10	10	6	6	6
Koper	3	3	3	3	3	3	3	2
Koroška	2	2	2	2	2	2	2	2
Ljubljana	5	5	5	5	5	5	4	4
Maribor	3	6	6	6	6	1	1	1
Murska Sobota	4	5	5	5	5	5	5	5
Nova Gorica	4	4	4	4	4	4	2	2
Novo mesto	7	7	7	7	7	5	5	5
Posavje	2	2	2	2	2	2	2	2
Postojna	2	2	2	2	2	2	2	2
Ptuj	5	5	5	5	5	5	3	0
Velenje	2	2	2	2	2	2	2	2
Zasavje	2	2	2	2	2	2	2	2
Žalec	6	6	6	6	6	6	6	4
SKUPAJ	57	62	61	61	61	50	45	39

Vir: podatki svetovalnih središč za izobraževanje odraslih

V letu 2008 so se pri vseh svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih dislokacije ustanovljale, v letu 2009 pa se je število zvišalo na 62, ena dislokacija je bila povezana tudi z evropskim projektom, ki je deloval v tem letu, nato se je število ustalilo na 61 do druge polovice leta 2012. V tem letu je kar nekaj središč prenehalo delovati na terenu, zato se je število zmanjšalo za 11 dislokacij, v letu 2013 pa se je število spet zmanjšalo, in sicer na 45. Po septembru 2013 pa je še šest dislokacij prenehalo delovati, tako da jih je do konca leta 2013 delovalo 39.

V nadaljevanju **prikazujemo podatke po posameznih svetovalnih središčih**, in sicer najprej predstavljamo statistične podatke o posamezni regiji, podatke o številu storitev na dislokacijah, ter obseg opravljenega dela svetovalcev glede na načrtovan obseg.

Statistične podatke o regijah smo pridobili iz evalvacijske študije Zunanja evalvacija dejavnosti svetovalnih središč v letih 2010–2012 (Klemenčič idr., 2012) in so iz leta 2010, vendar za primerjavo in presojo ustreznega števila svetovalcev primerni, saj se v tem času podatki niso bistveno spremenili. Podatke o številu storitev ter o opravljenem delu svetovalcev smo pridobili iz aplikacije za spremljanje dela svetovalnih središč – SDSS in iz podatkov, ki so nam jih posredovali svetovalci.

Tudi pri presoji o ustreznosti števila storitev smo si pomagali z ugotovitvami evalvacijske študije, kjer je izračunano povprečno število storitev in strank. Povprečje je izračunano iz števila vseh storitev oz. strank v letu 2010 in je **67,95 strank oz. 87,07 storitev na dislokacijo**. (Klemenčič idr., 2012)

Pri določanju ustreznega števila svetovalcev pri posameznem svetovalnem središču smo upoštevali:

- podatke o delovanju na dislokacijah, ki so prikazani v tem gradivu;
- podatke iz poročil o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih v letih 2010 in 2013;
- podatke o obsegu dela svetovalcev v letih od 2008 do 2013.

1. SVETOVALNO SREDIŠČE GORENJSKA

Preglednica 17: Gorenjska statistična regija – podatki za leto 2010

Število prebivalcev	203.192
Gostota poseljenosti (indeks glede na celotno Slovenijo)	114,56

Vir: Zunanja evalvacija dejavnosti svetovalnih središč v letih 2010–2012

Preglednica 18: Storitve na dislokacijah in vse storitve v letih od 2008 do 2013

DISLOKACIJE SVETOVALNEGA SREDIŠČA ISIO GORENJSKA	ŠTEVILO STORITEV					
	LETO 2008	LETO 2009	LETO 2010	LETO 2011	LETO 2012	LETO 2013
1. CIPS Kranj	29	21	27	40	44	31
2. Bohinjska Bistrica	7	8	30	38	22	
3. Tržič	21	34	24	28	24	8
4. Radovljica	29	31	33	36	39	40
5. Kranj	17	34	43	49	44	39
6. Škofja Loka	17	36	32	42	45	
7. Naklo	6	22	23	31	15	
8. Mestna knjižnica Kranj		10	21	42	19	
9. Bled	17	35	40	35	24	
10. Kranjska Gora	18	27	21	24	24	
11. Sava Kranj	3	315	212		26	
12. Šentgor Radovljica					6	9
13. Zavod Jelša					4	8
SKUPAJ DISLOKACIJE	164	573	506	365	336	135
SKUPAJ VSE STORITVE	1.245	1.893	1.932	2.060	1.710	982
Delež storitev na dis. glede na vse storitve	13,2 %	30,3 %	26,2 %	17,7 %	19,6 %	13,7 %

Vir: Zunanja evalvacija dejavnosti svetovalnih središč v letih 2010–2012 ter aplikacija SDSS

Preglednica 19: Obseg dela vseh svetovalcev v letih od 2008 do 2013

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Opravljenе ure	2.901	3.225,8	3.624	3.552	2.912	1.737,45
Št. svetovalcev glede na opravljenе ure	1,61	1,79	2,01	1,97	1,62	0,97
Št. svetovalcev glede na načrtovane ure	2	2	2	2	1,67	1
Odstotek realiziranih ur	80,6 %	89,6 %	100,7 %	98,7 %	97 %	97 %

Vir: Podatki iz aplikacije SDSS in podatki svetovalnih središč

Do septembra 2012 je v regiji delovalo 10 dislokacij ter ena – Sava Kranj, ki je delovala v letih 2009 in 2010 v okviru povezave z mednarodnim projektom. Od septembra 2012 dalje jih je delovalo 6, od tega 3 po dogovoru, torej mobilna svetovalna služba.

Podatki za posamezne dislokacije kažejo, da je bilo število storitev nizko, povprečje dosega le dislokacija Sava Kranj, ki pa je bila specifična, saj je delovala v sklopu mednarodnega projekta. Delež storitev glede na vse storitve, je bil z izjemo let 2009 in 2010 – ko je delovala dislokacija v Savi Kranj – pod 20 %.

Tudi število ur, ki so jih v svetovalnem središču opravili svetovalci, je bilo razen v letu 2010, nižje od načrtovanega števila ur za delo središča.

Glede na velikost regije in v skladu s priporočili evalvacijske študije predlagamo, da svetovalno središče obdrži dislokacije v večjih krajih:

1. **Kranj**, ki je središče Gorenjske regije, deluje naj najmanj enkrat tedensko, razmisli naj se o dveh različnih dislokacijah, tako kot so delovale sedaj (npr. na LU in v CIPS-U).
2. **Radovljica**.
3. **Škofja Loka**; za to dislokacijo predlagamo, da dejavnost svetovanja izvajajo strokovni delavci partnerske organizacije. Ta dislokacija bi pokrivala tudi okoliške manjše kraje (Poljansko dolino).
4. Za **ostale dislokacije** naj svetovalno središče presodi, ali je potrebna stalna dislokacija enkrat tedensko oz. dvakrat mesečno ali je dovolj organizacija mobilne svetovalne službe, ki dislokacije obiskuje po dogovoru.

Število, ki ga predlagamo za nadaljnje delo svetovalnega središča, **sta 2,5 svetovalca**.

2. SVETOVALNO SREDIŠČE KOPER – CAPODISTRIA

Preglednica 20: Obalno-kraška statistična regija – podatki za leto 2010

Število prebivalcev	110.743
Gostota poseljenosti (indeks glede na celotno Slovenijo)	180,74

Vir: Zunanja evalvacija dejavnosti svetovalnih središč v letih 2010–2012

Preglednica 21: Storitve na dislokacijah in vse storitve v letih od 2008 do 2013

DISLOKACIJE SVETOVALNEGA SREDIŠČA ISIO KOPER	ŠTEVILO STORITEV					
	LETO 2008	LETO 2009	LETO 2010	LETO 2011	LETO 2012	LETO 2013
1. Sežana	463	498	455	413	404	285
2. Izola	82	93	74	73	46	38
3. Piran	27	83	67	74	60	46
SKUPAJ DISLOKACIJE	572	674	596	560	510	369
SKUPAJ VSE STORITVE	1.789	1.806	1.664	1.545	1.722	1.354
Delež storitev na dis. glede na vse storitve	32,0 %	37,3 %	35,8 %	36,2 %	29,6 %	27,2 %

Vir: Zunanja evalvacija dejavnosti svetovalnih središč v letih 2010–2012 in aplikacija SDSS

Preglednica 22: Obseg dela vseh svetovalcev v letih od 2008 do 2013

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Opravljenе ure	2.633,8	3.124,3	2.790	2.603,1	2589,7	2.280,14
Št. svetovalcev glede na opravljenе ure	1,46	1,74	1,55	1,45	1,44	1,27
Št. svetovalcev glede na načrtovane ure	1,23	1,36	1,36	1,37	1,25	1,1
Odstotek realiziranih ur glede na načrtovane	119,0 %	127,6 %	114,0 %	106,3 %	115,2 %	115,5 %

Vir: Podatki iz aplikacije SDSS in podatki svetovalnih središč

Svetovalno središče Koper – Capodistria deluje v zelo gosto poseljeni regiji. Dislokacija v Sežani je zaradi zmanjšanja sredstev avgusta 2013 prenehala z delovanjem, je pa imela vsa leta zelo dobre rezultate, nad povprečjem. Piran in Izola pa nista bila tako dobro obiskana, Izola je povprečju storitev bližja. V letih 2008–2011 se je delež storitev na dislokacijah glede na vse storitve središča višal in bil čez 30 %, v 2012 in 2013 pa je bil nižji – pod 30%, v letu 2013 27,2 %.

Število opravljenih ur, ki so jih svetovalci v središču opravili, je bilo v vseh letih višje od načrtovanega števila ur.

Glede na velikost regije in v skladu s priporočili evalvacijske študije predlagamo, da svetovalno središče obdrži dislokacije:

1. **Sežano**;
2. **Piran**, saj je ta vseeno bolj oddaljen od sedeža središča in bi prebivalcem olajšali geografsko dostopnost;
3. Za **Izolo** naj razmislijo o organizaciji mobilne svetovalne službe, tako bi dislokacijo obiskovali po dogovoru.

Število, ki ga predlagamo za nadaljnje delo svetovalnega središča, je **1,5 svetovalca**.

3. SVETOVALNO SREDIŠČE KOROŠKA

Preglednica 23: Koroška statistična regija – podatki za leto 2010

Število prebivalcev	72.713
Gostota poseljenosti (indeks glede na celotno Slovenijo)	78,91

Vir: Zunanja evalvacija dejavnosti svetovalnih središč v letih 2010–2012

Preglednica 24: Storitve na dislokacijah in vse storitve v letih od 2008 do 2013

DISLOKACIJE SVETOVALNEGA SREDIŠČA ISIO KOROŠKA	ŠTEVILO STORITEV					
	LETO 2008	LETO 2009	LETO 2010	LETO 2011	LETO 2012	LETO 2013
1. Ravne na Koroškem	34	75	39	60	64	83
2. Radlje ob Dravi	35	63	48	52	65	90
SKUPAJ DISLOKACIJE	69	138	87	112	129	173
SKUPAJ VSE STORITVE	1.043	1.290	1.187	1.297	1.319	1.551
Delež storitev na dis. glede na vse storitve	6,6 %	10,7 %	7,3 %	8,6 %	9,8 %	11,2 %

Vir: Zunanja evalvacija dejavnosti svetovalnih središč v letih 2010–2012 in aplikacija SDSS

Preglednica 25: Obseg dela vseh svetovalcev v letih od 2008 do 2013

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Opravljen ure	1.840	1.864,5	1.933,4	2.014	1.858	1.914
Št. svetovalcev glede na opravljen ure	1,02	1,04	1,07	1,12	1,03	1,06
Št. svetovalcev glede na načrtovane ure	1	1	1	1,01	1	1
Odstotek realiziranih ur glede na načrtovane	102,2 %	103,6 %	107,4 %	110,8 %	103 %	106 %

Vir: Podatki iz aplikacije SDSS in podatki svetovalnih središč

Svetovalno središče Koroška deluje v manj poseljeni regiji, podatki o obiskanosti kažejo, da je bilo število storitev razen v letih 2008 in 2010 blizu priporočenega števila storitev. V letu 2013 pa je število storitev doseglo povprečje. Delež storitev na dislokacijah se je razen v letih 2009 in 2013, gibal pod 10 %. Število realiziranih ur svetovalcev je bilo vsa leta malo višje od načrtovanega obsega dela svetovalcev.

Ugotovitve evalvacijske študije za Svetovalno središče Koroška kažejo, da bo potreben razmislek, ali z obema dislokacijama nadaljevati v tej obliki, ali pa poiskati še kakšne druge načine, ki bi tudi prebivalstvu Koroške približali svetovalne storitve.

Glede na velikost regije in v skladu s priporočili evalvacijske študije predlagamo, da svetovalno središče obdrži dislokacije:

1. **Radlje ob Dravi.**
2. Za dislokacijo **Ravne na Koroškem** predlagamo organizacijo mobilne svetovalne službe, ki bi jo obiskovali po dogovoru, takšna oblika pa bi omogočala tudi obiskovanje drugih krajev v regiji, npr. Črne na Koroškem.

Število, ki ga predlagamo za nadaljnje delo svetovalnega središča, je **1 svetovalec**.

4. SVETOVALNO SREDIŠČE LJUBLJANA

Preglednica 26: Osrednjeslovenska statistična regija – podatki za leto 2010

Število prebivalcev	531.811
Gostota poseljenosti (indeks glede na celotno Slovenijo)	186,42

Vir: Zunanja evalvacija dejavnosti svetovalnih središč v letih 2010–2012

Preglednica 27: Storitve na dislokacijah in vse storitve v letih od 2008 do 2013

DISLOKACIJE SVETOVALNEGA SREDIŠČA ISIO LJUBLJANA	ŠTEVILO STORITEV					
	LETO 2008	LETO 2009	LETO 2010	LETO 2011	LETO 2012	LETO 2013
1. Ljubljana – Mladinsko informativno središče (MISS)	3	78	75	24	32	
2. Ljubljana – Univerza za tretje življenjsko obdobje	3	42	37	4		
3. Domžale	3	34	51	72	75	78
4. Kamnik	2	32	61	70	73	82
5. Vrhnika	0	80	85	146	189	167
6. Grosuplje					2	
7. Cene Štupar, Ljubljana					39	137
SKUPAJ DISLOKACIJE	11	266	309	316	410	464
SKUPAJ VSE STORITVE	1.156	1.797	1.701	1.694	2.015	1.972
Delež storitev na dis. glede na vse storitve	1,0 %	14,8 %	18,2 %	18,7 %	20,3 %	23,5 %

Vir: Zunanja evalvacija dejavnosti svetovalnih središč v letih 2010–2012 in aplikacija SDSS

Preglednica 28: Obseg dela vseh svetovalcev v letih od 2008 do 2013

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Opravljen ure	3.307,2	2.388,5	2.576,5	2.573	2.490	2010,5
Št. svetovalcev glede na opravljen ure	1,84	1,33	1,43	1,43	1,38	1,12
Št. svetovalcev glede na načrtovane ure	1,50	1,50	1,50	1,50	1,33	1,1
Odstotek realiziranih ur glede na načrtovane	122,5 %	88,5 %	95,4 %	95,3 %	103,8 %	101,8 %

Vir: Podatki iz aplikacije SDSS in podatki svetovalnih središč

Svetovalno središče Ljubljana deluje v najbolj gosto poseljeni regiji v Sloveniji in tudi v glavnem mestu države. V središču so imeli 5 dislokacij, v Grosuplju se za delovanje niso uspeli dogovoriti, kljub temu sta bili v letu 2012 tam opravljeni dve storitvi. Potrebno je omeniti, da je svetovalno središče v letu 2012 dislokacijo v Ljubljani zamenjalo – namesto na Univerzi za tretje življenjsko obdobje so začeli gostovati na Cene Štuparju, zmanjšal se je obseg gostovanja na MISSS-u.

Dobro obiskanost je imela vsa leta dislokacija Vrhnika, v Kamniku in Domžalah se je število storitev zviševalo od leta 2011 dalje in je bilo blizu predlaganemu številu, na Cene Štuparju pa je bil obisk v 2013 tudi dober. Delež opravljenih storitev na dislokacijah glede na vse storitve je od leta 2009, ko je bil 14,8 % naraščal vsa leta do 2013, ko je bil že 23,5 %.

Število opravljenih ur svetovalcev je bilo v letih 2009–2011 nižje od načrtovanih, v letih 2008, 2012 in 2013 pa višje.

Glede na velikost regije in v skladu s priporočili evalvacijske študije predlagamo, da svetovalno središče obdrži dislokacije:

1. **Vrhnika in Cene Štupar.**
2. Za **Domžale** in **Kamnik** naj razmislijo, ali ju obdržijo kot stalni dislokaciji ali ju organizirajo kot mobilno službo.
3. Vzpostaviti naj dislokacijo v **Grosuplju**.

Število, ki ga predlagamo za nadaljnje delo svetovalnega središča, **so 3 svetovalci**.

5. SVETOVALNO SREDIŠČE MARIBOR

Preglednica 29: Podravska statistična regija (področje Svetovalnega središča Maribor) – podatki za leto 2010

Število prebivalcev	236.561
Gostota poseljenosti (indeks glede na celotno Slovenijo)	152,38

Vir: Zunanja evalvacija dejavnosti svetovalnih središč v letih 2010–2012

Preglednica 30: Storitve na dislokacijah in vse storitve v letih od 2008 do 2013

DISLOKACIJE SVETOVALNEGA SREDIŠČA ISIO MARIBOR	ŠTEVILO STORITEV					
	LETO 2008	LETO 2009	LETO 2010	LETO 2011	LETO 2012	LETO 2013
1. Ruše	3	32	32	50	18	
2. Lenart	1	40	35	68	24	
3. Rače		22	26	40	16	
4. Slovenska Bistrica	1	34	41	44	29	27
5. Sladki Vrh		10	10	20	9	
6. Kungota		3	10	12	7	
SKUPAJ DISLOKACIJE	5	141	154	234	103	27
SKUPAJ VSE STORITVE	1.222	1.441	1.485	1.697	1.483	1.698
Delež storitev na dis. glede na vse storitve	0,4 %	9,8 %	10,4 %	13,8 %	6,9 %	1,6 %

Vir: Zunanja evalvacija dejavnosti svetovalnih središč v letih 2010–2012 in aplikacija SDSS

Preglednica 31: Obseg dela vseh svetovalcev v letih od 2008 do 2013

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Opravljenе ure	2.292,9	2.896,5	2.843,5	3.159,5	2.864,5	2.257,4
Št. svetovalcev glede na opravljenе ure	1,27	1,61	1,58	1,76	1,6	1,25
Št. svetovalcev glede na načrtovane ure	1,15	1,47	1,47	1,47	1,55	1,33
Odstotek realiziranih ur glede na načrtovane	110,8 %	109,5 %	107,5 %	119,4 %	103,2 %	94,0 %

Vir: Podatki iz aplikacije SDSS in podatki svetovalnih središč

Maribor je tudi gosto naseljena regija, še posebej mesto Maribor. V svetovalnem središču so imeli do 31. 8. 2012 6 dislokacij. Od 1. 9. 2012 dalje pa deluje le še dislokacija v Slovenski Bistrici enkrat mesečno.

Število strank je bilo vsa leta pod povprečjem, ki smo ga opredelili kot minimum, ki bi ga morale dosegati dislokacije, delež storitev na dislokacijah je bil med 2009 in 2011 okoli 10 %, nato se je znižal in v 2013 je dosegal le 1,6 % (delovala je le ena dislokacija).

Število opravljenih ur svetovalcev je bilo vsa leta razen 2013 višje od načrtovanih.

Ugotovitve analize in evalvacijske študije za dislokacije Svetovalnega središča Maribor kažejo, da bo potreben razmislek, katere dislokacije obdržati kot stalne in jih obiskovati enkrat tedensko in katere organizirati v obliki mobilne službe.

Glede na velikost regije in v skladu s priporočili evalvacijske študije predlagamo, da svetovalno središče obdrži dislokacije:

1. **Slovenska Bistrica.**
2. Predlagamo ustanovitev dislokacije v **Mariboru**, na eni od partnerskih organizacij, npr. na CSD Maribor.
3. Za ostale dislokacije naj se razmisli, ali se jih obdrži kot stalne dislokacije ali se jih organizira kot mobilno svetovalno službo.

Število, ki ga predlagamo za nadaljnje delo svetovalnega središča, **sta 2,5 svetovalca.**

6. SVETOVALNO SREDIŠČE MURSKA SOBOTA

Preglednica 32: Pomurska statistična regija – podatki za leto 2010

Število prebivalcev	119.349
Gostota poseljenosti (indeks glede na celotno Slovenijo)	95,41

Vir: Zunanja evalvacija dejavnosti svetovalnih središč v letih 2010–2012

Preglednica 33: Storitve na dislokacijah in vse storitve v letih od 2008 do 2013

DISLOKACIJE SVETOVALNEGA SREDIŠČA MURSKA SOBOTA	LETO 2008	LETO 2009	LETO 2010	LETO 2011	LETO 2012	LETO 2013
	1. Beltinci	15	22	21	22	16
2. Gornja Radgona	6	8	12	7	17	12
3. Lendava	10	20	17	12	21	15
4. Ljutomer	5	20	7	8	10	26
5. Mobilna	0	1	1	2	19	17
SKUPAJ DISLOKACIJE	36	71	58	51	83	93
SKUPAJ VSE STORITVE	1.089	1.513	1.368	1.275	1.375	1.438
Delež storitev na dis. glede na vse storitve	3,3 %	4,7 %	4,2 %	4,0 %	6,0 %	6,5 %

Vir: Zunanja evalvacija dejavnosti svetovalnih središč v letih 2010–2012 in aplikacija SDSS

Preglednica 34: Obseg dela vseh svetovalcev v letih od 2008 do 2013

	2008	2009	2010	2011	2012	2013

Opravljenе ure	1818	2.608,6	2609	2.521,7	2.644,4	2.642,6
Št. svetovalcev glede na opravljenе ure	1,01	1,45	1,45	1,40	1,47	1,47
Št. svetovalcev glede na načrtovane ure	1,50	1,50	1,50	1,50	1,50	1,50
Odstotek realiziranih ur glede na načrtovane	67,3 %	96,6 %	96,6 %	93,4 %	98,0 %	98,0 %

Vir: Podatki iz aplikacije SDSS in podatki svetovalnih središč

Svetovalno središče Murska Sobota deluje na področju regije z velikim številom občin, kjer pa je večinoma manjše število prebivalcev. Delujejo na štirih stalnih dislokacijah, organizirano pa imajo tudi mobilno službo. Vse dislokacije svetovalnega središča so dosegale nizko število strank in storitev, nižje od povprečja, ki je opredeljen kot minimum storitev. Tudi delež storitev na dislokacijah glede na vse storitve je bil vsa leta nizek, do leta 2011 pod 5 %, v 2012 in 2013 pa se je zvišal na 6 oz. 6,5 %.

Število opravljenih ur svetovalcev je bilo vsa leta malo nižje od števila načrtovanih ur.

Ugotovitve analize in evalvacijske študije kažejo, da bo potreben razmislek, katere dislokacije je smiselno obdržati in jih obiskovati enkrat tedensko in katere organizirati kot mobilno službo.

Glede na velikost regije in v skladu s priporočili evalvacijske študije predlagamo, da svetovalno središče obdrži dislokacije:

1. **Lendavo**, za katero predlagamo, da svetovalno dejavnost izvajajo sodelavci partnerske organizacije.
2. **Ljutomer in Gornjo Radgono**.
3. Za **Beltince** predlagamo, da se jih obiskuje po potrebi v okviru mobilne svetovalne službe.
4. Razmisliti je potrebno tudi o pokrivanju področja **Goriškega**, morda z občasnim obiskovanjem skupaj z bibliobusom ali s pogostejšimi promocijskimi dogodki, s katerimi se večja prepoznavnost svetovalnega središča.

Število, ki ga predlagamo za nadaljnje delo svetovalnega središča, je **1,5 svetovalca**.

7. SVETOVALNO SREDIŠČE NOVA GORICA

Preglednica 35: Goriška statistična regija – podatki za leto 2010

Število prebivalcev	119.126
Gostota poseljenosti (indeks glede na celotno Slovenijo)	88,36

Vir: Zunanja evalvacija dejavnosti svetovalnih središč v letih 2010–2012

Preglednica 36: Storitve na dislokacijah in vse storitve v letih od 2008 do 2013

DISLOKACIJE SVETOVALNEGA SREDIŠČA NOVA GORICA	ŠTEVILO STORITEV					
	LETO 2008	LETO 2009	LETO 2010	LETO 2011	LETO 2012	LETO 2013
1. Tolmin	314	245	245	265	140	
2. Idrija	147	142	123	121	60	
3. Šempas	0	128	131	142	46	126
4. Zopori Nova Gorica	0	24	8	3	16	10
SKUPAJ DISLOKACIJE	461	539	507	531	262	136
SKUPAJ VSE STORITVE	1.443	1.496	1.521	1.739	1.358	1.156
Delež storitev na dis. glede na vse storitve	31,9 %	36,0 %	33,3 %	30,5 %	19,3 %	11,8 %

Vir: Zunanja evalvacija dejavnosti svetovalnih središč v letih 2010–2012 in aplikacija SDSS

Preglednica 37: Obseg dela vseh svetovalcev v letih od 2008 do 2013

	2008		2009		2010		2011		2012		2013	
Opravljen ure	2.765,2		2.889,9		2.694		2.528,5		2.407,5		1.896	
Št. svetovalcev - opravljen ure	1,54		1,61		1,50		1,40		1,34		1,05	
Št. svetovalcev - načrtovane ure	2,42	2,29	2,29	2,17	2,17	2,13	2,13	1,82	1,82	1,3	1,3	1,35
% realiziranih ure – načrtovane ure	63,5 %	67,1 %	70,1 %	74,0 %	69,0 %	70,3 %	66,1 %	77,2%	73,6 %	103,1%	80,8 %	77,8 %

Vir: Podatki iz aplikacije SDSS in podatki svetovalnih središč

*Svetovalno središče Nova Gorica ima planirane ure glede na šolsko leto, zato navajamo za vsako leto dva podatka (od 1. 1. do 1. 9. in po 1. 9. do 31. 12.).

Svetovalno središče Nova Gorica deluje v razgibani regiji; del okrog Nove Gorice je gosto poseljen, severni del (Tolmin, Idrija, Kobarid ...) pa je poseljen redkeje, oddaljenost med naselji je precejšnja. Do septembra 2012 je imelo svetovalno središče štiri dislokacije, od septembra dalje pa so po potrebi obiskovali le Šempas in Zopore Nova Gorica. Dislokacije, razen zopora, ki je specifičen, so bile dobro obiskane in so dosegale predlagan normativ, število storitev je bilo na dislokacijah Idrija in Šempas nižje le v letu 2012. Delež opravljenih

storitev na dislokacijah se je v letih 2008–2012 gibal okoli tretjine vseh storitev, v 2012 je upadel pod 20 %, v 2013 pa na 11,8 %.

Število opravljenih ur je bilo v vseh letih, razen v drugi polovici 2012, nižje od števila načrtovanih ur.

Glede na velikost regije in v skladu s priporočili evalvacijske študije predlagamo, da svetovalno središče načrtuje naslednje dislokacije:

1. **Tolmin, Idrija**, kjer predlagamo, da svetovanje še naprej izvajajo strokovnih sodelavcev partnerskih organizacij.
2. **Zapori Nova Gorica** naj se organizirajo kot mobilna svetovalna služba.
3. Tudi **Šempas** naj se izvaja kot mobilna svetovalna služba, saj je zelo blizu sedeža središča.
4. Razmisliti je potrebno tudi o občasnem pokrivanju področja **Krasa**, ali z občasno mobilno službo ali s pogostejšimi promocijskimi dogodki, s katerimi se večja prepoznavnost svetovalnega središča.

Število, ki ga predlagamo za nadaljnje delo svetovalnega središča, je **1,5 svetovalca**.

8. SVETOVALNO SREDIŠČE NOVO MESTO

Preglednica 38: Jugovzhodna statistična regija – podatki za leto 2010

Število prebivalcev	142.408
Gostota poseljenosti (indeks glede na celotno Slovenijo)	55,67

Vir: Zunanja evalvacija dejavnosti svetovalnih središč v letih 2010–2012

Preglednica 39: Storitve na dislokacijah in vse storitve v letih od 2008 do 2013

DISLOKACIJE SVETOVALNEGA SREDIŠČA NOVO MESTO	ŠTEVILO STORITEV					
	LETO 2008	LETO 2009	LETO 2010	LETO 2011	LETO 2012	LETO 2013
1. Trebnje	216	304	210	221	99	101
2. Žužemberk	206	247	204	269	221	107
3. Metlika	99	128	109	112	62	81
4. Šentjernej	36	115	103	118	77	87
5. Kočevje	372	229	182	288	205	
6. Ribnica	42	136	152	218	143	10
7. mobilna	34	161	254	168	134	98
SKUPAJ DISLOKACIJE	1.005	1.320	1.214	1.394	941	484
SKUPAJ VSE STORITVE	3.263	3.537	3.268	3.543	2.304	2.208
Delež storitev na dis. glede na vse storitve	30,8 %	37,3 %	37,1 %	39,3 %	40,9 %	21,9 %

Vir: Zunanja evalvacija dejavnosti svetovalnih središč v letih 2010–2012 in aplikacija SDSS

Preglednica 40: Obseg dela vseh svetovalcev v letih od 2008 do 2013

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Opravljenе ure	4.443,9	4.548,4	4.706,7	4.053,4	3.226,9	3.526,5
Št. svetovalcev glede na opravljenе ure	2,47	2,53	2,61	2,25	1,79	1,96
Št. svetovalcev glede na načrtovane ure	2,42	2,25	2,25	2,25	1,8	1,96
Odstotek realiziranih ur glede na načrtovane	102,0 %	112,3 %	116,2 %	100,1 %	99,6 %	100 %

Vir: Podatki iz aplikacije SDSS in podatki svetovalnih središč

Svetovalno središče Novo mesto deluje v redko poseljeni regiji, le glavno mesto regije je naseljeno gosteje. V središču je do septembra 2012 delovalo 6 dislokacij ter mobilna točka, od septembra 2012 dalje pa so poleg mobilne točke delovale še štiri dvakrat mesečno.

Število storitev je bil vsa leta na vseh dislokacijah zelo visoko in upravičuje njihovo delovanje. Tudi delež opravljenih storitev na dislokacijah glede na vse storitve je bil do 2012 visok, vedno višji od 30 %, v 2011 celo skoraj 40 %, v 2013 pa se je znižal na 21,9 %. Čeprav dislokacija Ribnica od septembra 2012 ni več uradno delovala, so v drugi polovici leta 2013 izvedli nekatere aktivnosti in so tako imeli tudi nekaj obiska.

Število opravljenih ur svetovalcev je bilo vsa leta razen 2012 višje od načrtovanih, pa tudi v tem letu je bilo število realiziranih malo pod 100 %.

Ugotovitve analize in evalvacijske študije kažejo na uspešno delovanje vseh dislokacij Svetovalnega središča Novo mesto, tudi njihova geografska razmeščenost je ustrezna.

Glede na velikost regije in v skladu s priporočili evalvacijske študije predlagamo, da svetovalno središče načrtuje naslednje dislokacije:

1. Dislokacije **Trebne**, **Žužemberk**, **Šentjerne** delujejo enkrat tedensko.
2. Dislokaciji v **Kočevju** in **Ribnici** ostajata, izvaja jo partnerska organizacija.
3. Za **Metliko** je potreben razmislek, ali je glede na projekt Zavoda RS za zaposlovanje »Pokolpje« stalna dislokacija v Metliki smiselna, ali pa bi potrebe lahko pokrili z mobilno službo. Druga možnost je dislokacijo obdržati kot stalno, vendar predlagamo, da jo izvaja partnerska organizacija, ki deluje v Črnomlju.
4. Z delovanjem nadaljuje tudi **mobilna točka**, ki je v tem času delovala zelo uspešno.

Število, ki ga predlagamo za nadaljnje delo svetovalnega središča, **sta 2,5 svetovalca**.

9. SVETOVALNO SREDIŠČE POSAVJE

Preglednica 41: Spodnjeposavska statistična regija – podatki za leto 2010

Število prebivalcev	76.080
Gostota poseljenosti (indeks glede na celotno Slovenijo)	69,80

Vir: Zunanja evalvacija dejavnosti svetovalnih središč v letih 2010–2012

Preglednica 42: Storitve na dislokacijah in vse storitve v letih od 2008 do 2013

DISLOKACIJE SVETOVALNEGA SREDIŠČA POSAVJE	ŠTEVILO STORITEC					
	LETO 2008	LETO 2009	LETO 2010	LETO 2011	LETO 2012	LETO 2013
1. Brežice	7	32	36	13	23	39
2. Sevnica	3	36	30	13	2	12
SKUPAJ DISLOKACIJE	10	68	66	26	25	51
SKUPAJ VSE STORITVE	348	478	662	758	806	830
Delež storitev na dis. glede na vse storitve	2,9 %	14,2 %	10,0 %	3,4 %	3,1 %	6,1 %

Vir: Zunanja evalvacija dejavnosti svetovalnih središč v letih 2010–2012 in aplikacija SDSS

Preglednica 43: Obseg dela vseh svetovalcev v letih od 2008 do 2013

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Opravljenе ure	623,5	1.390	1.103	1.476,5	925	1.570
Št. svetovalcev glede na opravljenе ure	0,35	0,77	0,61	0,82	0,52	0,87
Št. svetovalcev glede na načrtovane ure	1	1	1	1	0,5	1
Odstotek realiziranih ur glede na načrtovane	34,6 %	77,2 %	61,3 %	82,0 %	104 %	0,87 %

Vir: Podatki iz aplikacije SDSS in podatki svetovalnih središč

Svetovalno središče Posavje deluje v redko poseljeni regiji, ki ima tri večja središča: Brežice, Krško in Sevnica. Vsi ti kraji so bili pokriti tudi s svetovanjem, saj sta poleg sedeža središča v Krškem delovali še dislokaciji v Brežicah in Sevnici. Število storitev na obeh je bilo v vseh letih zelo nizko. Tudi delež storitev na dislokaciji glede na vse storitve je bil razen v letih 2009 in 2010 nizek, precej pod 10 %.

Nižje, razen v 2012, je bilo tudi število realiziranih ur svetovalcev glede na načrtovane ure.

Ugotovitve analize in evalvacijske študije kažejo na potrebnost razmisleka o nadaljnjem delovanju dislokacij v regiji. Glede na število prebivalcev in v skladu s priporočili evalvacijske študije predlagamo, da svetovalno središče načrtuje naslednje dislokacije:

1. **Brežice** ostanejo stalna dislokacija, ki deluje enkrat tedensko.

2. **Sevnico** se organizira kot mobilno svetovalno službo.

Število, ki ga predlagamo za nadaljnje delo svetovalnega središča, je **1 svetovalec**.

10. SVETOVALNO SREDIŠČA POSTOJNA

Preglednica 44: Notranjsko-kraška statistična regija – podatki za leto 2010

Število prebivalcev	52.256
Gostota poseljenosti (indeks glede na celotno Slovenijo)	34,12

Vir: Zunanja evalvacija dejavnosti svetovalnih središč v letih 2010–2012

Preglednica 45: Storitve na dislokacijah in vse storitve v letih od 2008 do 2013

DISLOKACIJE SVETOVALNEGA SREDIŠČA POSTOJNA	ŠTEVILO STORITEC					
	LETO 2008	LETO 2009	LETO 2010	LETO 2011	LETO 2012	LETO 2013
1. Cerknica	102	72	31	30	28	33
2. Ilirska Bistrica	97	62	16	14	22	14
SKUPAJ DISLOKACIJE	199	134	47	44	50	47
SKUPAJ VSE STORITVE	964	638	608	796	804	847
Delež storitev na dis. glede na vse storitve	20,64 %	21,00 %	7,73 %	5,53 %	6,2 %	5,5 %

Vir: Zunanja evalvacija dejavnosti svetovalnih središč v letih 2010–2012 in aplikacija SDSS

Preglednica 46: Obseg dela vseh svetovalcev v letih od 2008 do 2013

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Opravljen ure	2.020,7	1.199	1.211	1.324	1.737,5	1.948
Št. svetovalcev glede na opravljen ure	1,12	0,67	0,67	0,74	0,97	1,08
Št. svetovalcev glede na načrtovane ure	1	1	1	1	1	1
Odstotek realiziranih ur glede na načrtovane	112,3 %	66,6 %	67,3 %	73,6 %	96,5 %	108 %

Vir: Podatki iz aplikacije SDSS in podatki svetovalnih središč

Svetovalno središče Postojna deluje v zelo redko poseljeni regiji z nekaj večjimi središči (Cerknica, Ilirska Bistrica, Pivka), kjer sta delovali tudi dislokaciji Cerknica in Ilirska Bistrica. Število storitev je bilo v letu 2008 višje predlaganega normativa, v 2009 malo nižje, po letu 2010 pa je bilo število storitev zelo nizko. Skladno s številom storitev je upadal tudi delež storitev na dislokacijah glede na vse storitve; v 2008 in 2009 je bil okoli 21 %, od 2010 dalje pa nižji od 10 %.

Število opravljenih ur svetovalcev, glede na načrtovane, je bilo razen v letih 2008 in 2013 nižje.

Ugotovitve analize in evalvacijske študije kažejo, da je potreben razmislek o nadaljnjem delovanju dislokacij. Glede na število prebivalcev in v skladu s priporočili evalvacijske študije predlagamo, da svetovalno središče načrtuje naslednje dislokacije:

1. **Cerknica** ostaja kot stalna dislokacija. Ta dislokacija pokriva tudi področje Loške doline, ali pa se za to področje organizira mobilna služba.
2. Za področje **Loške doline** se organizira mobilna svetovalna služba.
3. **Ilirska Bistrica** ostaja kot stalna dislokacija, predlagamo, da svetovanje izvaja partnerska organizacija.

Število, ki ga predlagamo za nadaljnje delo svetovalnega središča, je **1 svetovalec**.

11. SVETOVALNO SREDIŠČE PTUJ

Preglednica 47: Podravska statistična regija (področje Svetovalnega središča Ptuj) – podatki za leto 2010

Število prebivalcev	86.388
Gostota poseljenosti (indeks glede na celotno Slovenijo)	96,42

Vir: Zunanja evalvacija dejavnosti svetovalnih središč v letih 2010–2012

Preglednica 48: Storitve na dislokacijah in vse storitve v letih od 2008 do 2011

DISLOKACIJE SVETOVALNEGA SREDIŠČA PTUJ	ŠTEVILO STORITEV					
	LETO 2008	LETO 2009	LETO 2010	LETO 2011	LETO 2012	LETO 2013
1. Markovci	6	50	10	19	20	3
2. Videm	7	39	15	24	25	4
3. Ormož	5	32	1	10	12	1
4. Kidričevo	7	54	9	15	21	5
5. Destrnik	6	57	3	10	9	2
SKUPAJ DISLOKACIJE	31	232	38	78	87	15
SKUPAJ VSE STORITVE	828	1.136	1.183	1.040	1.001	977
Delež storitev na dis. glede na vse storitve	3,7 %	20,4 %	3,2 %	7,5 %	8,7 %	1,5 %

Vir: Zunanja evalvacija dejavnosti svetovalnih središč v letih 2010–2012 in aplikacija SDSS

Preglednica 49: Obseg dela vseh svetovalcev v letih od 2008 do 2011

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Opravljenе ure	1.758	2.224	2.756	2.872	2.415	2.254
Št. svetovalcev glede na opravljenе ure	0,98	1,24	1,53	1,60	1,34	1,25
Št. svetovalcev glede na načrtovane ure	1,00	1,50	1,90	1,30	1	1
Odstotek realiziranih ur glede na načrtovane	97,7 %	82,4 %	80,6 %	122,7 %	134%	125 %

Vir: Podatki iz aplikacije SDSS in podatki svetovalnih središč

Svetovalno središče Ptuj deluje v povprečno poseljeni regiji. Središče je imelo do leta 2013 pet dislokacij, v 2013 so do konca avgusta delovale tri, v Destrniku in Kidričevem zaradi neprimernih prostorov nista delovali, kljub temu je na njih zabeleženo nekaj storitev. Od septembra do konca leta pa dislokacije niso več delovale. Število storitev na vseh petih je bilo v vseh letih, razen v letu 2009, zelo nizko. Delež storitev na dislokacijah je bil višji – 20,4 % le v letu 2011, ostala leta pa je bil pod 10 % glede na vse storitve, v letu 2013 pa samo 1,5 %. Število realiziranih ur je bilo od leta 2008 do 2011 nižje od načrtovanih, od 2011 dalje pa je število opravljenih zelo preseгло načrtovane.

Ugotovitve analize in evalvacijske študije kažejo, da bo potreben razmislek o tem, katere dislokacije je smiselno obdržati kot stalne in katere organizirati kot mobilno službo. Vse razen Ormoža so zelo blizu sedežu svetovalnega središča, tudi število strank in storitev je bilo zelo nizko.

Glede na število prebivalcev in v skladu s priporočili evalvacijske študije predlagamo, da svetovalno središče načrtuje naslednje dislokacije:

1. **Ormož** naj ostane stalna dislokacija, za katero se v prihodnosti razmišlja, da jo pokriva partnerska organizacija.
2. Za vse ostale dislokacije se organizira mobilna svetovalna služba.

Število, ki ga predlagamo za nadaljnje delo svetovalnega središča, je **1,5 svetovalca**.

12. SVETOVALNO SREDIŠČE VELENJE

Preglednica 50: Savinjska statistična regija (področje Svetovalnega središča Velenje) – podatki za leto 2010

Število prebivalcev	61.327
Gostota poseljenosti (indeks glede na celotno Slovenijo)	95,62

Vir: Zunanja evalvacija dejavnosti svetovalnih središč v letih 2010–2012

Preglednica 51: Storitve na dislokacijah in vse storitve v letih od 2008 do 2013

DISLOKACIJE SVETOVALNEGA SREDIŠČA VELENJE	ŠTEVILO STORITEV					
	LETO 2008	LETO 2009	LETO 2010	LETO 2011	LETO 2012	LETO 2013
1. Nazarje	103	59	77	67	89	58
2. Šoštanj	23	67	62	49	59	45
SKUPAJ DISLOKACIJE	126	126	139	116	148	103
SKUPAJ VSE STORITVE	954	907	1.014	1.168	1.218	1.103
Delež storitev na dis. glede na vse storitve	13,2 %	13,9 %	13,7 %	9,9 %	12,2 %	9,3 %

Vir: Zunanja evalvacija dejavnosti svetovalnih središč v letih 2010–2012 in aplikacija SDSS

Preglednica 52: Obseg dela vseh svetovalcev v letih od 2008 do 2013

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Opravljenе ure	1.971,5	2.060	2.066	2.189	2.092	1.848
Št. svetovalcev glede na opravljenе ure	1,10	1,14	1,15	1,22	1,16	1,03
Št. svetovalcev glede na načrtovane ure	1,00	1,00	1,00	1,00	1	1
Odstotek realiziranih ur glede na načrtovane	109,5 %	114,4 %	114,8 %	121,6 %	116 %	103 %

Vir: Podatki iz aplikacije SDSS in podatki svetovalnih središč

Svetovalno središče Velenje deluje v povprečno poseljeni regiji, zanjo je značilno precejšnje število občin zgornjesavinjskega področja, kjer dislokacije ne delujejo oz. so delovale v letu 2011 znotraj posebnega projekta. Število opravljenih storitev v Šoštanju je bilo vsa leta nižje od predlaganega normativa, le v 2009 in 2010 se mu je približalo, v Nazarjah, pa so v 2008 in 2012 predlagan normativ celo presegli, ostala leta pa so se mu precej približali. Delež storitev na dislokacijah je bil razen v letih 2011 in 2013 višji od 12 %, v teh dveh letih pa pod 10 %.

Število opravljenih ur svetovalcev je bilo v vseh letih višje od števila načrtovanih ur.

Glede na število prebivalcev in v skladu s priporočili evalvacijske študije predlagamo, da svetovalno središče načrtuje naslednje dislokacije:

1. **Nazarje** ostane stalna dislokacija.
2. **Šoštanj** obiskujejo v okviru mobilne svetovalne službe, saj stalna dislokacija zaradi bližine sedeža ni potrebna.
3. Razmislek o tem, da mobilno službo organizirajo tudi v drugih občinah, predvsem v tistih **zgornejavinjskih**, kjer se je pokazala potreba po občasni svetovalni dejavnosti.

Število, ki ga predlagamo za nadaljnje delo svetovalnega središča, je **1 svetovalc**.

13. SVETOVALNO SREDIŠČE ZASAVJE

Preglednica 53: Zasavska statistična regija (področje Svetovalnega središča Velenje) – podatki za leto 2010

Število prebivalcev	44.483
Gostota poseljenosti (indeks glede na celotno Slovenijo)	195,62

Vir: Zunanja evalvacija dejavnosti svetovalnih središč v letih 2010–2012

Preglednica 54: Storitve na dislokacijah in vse storitve v letih od 2008 do 2013

DISLOKACIJE SVETOVAL-NEGA SREDIŠČA ZASAVJE	ŠTEVILO STORITEV					
	LETO 2008	LETO 2009	LETO 2010	LETO 2011	LETO 2012	LETO 2013
1. Zagorje	814	1001	735	499	371	371
2. Hrastnik	11	22	5	9	34	8
SKUPAJ DISLOKACIJE	825	1023	740	508	405	379
SKUPAJ VSE STORITVE	1.742	1.859	1.447	1.366	1.366	1.020
Delež storitev na dis. glede na vse storitve	47,4 %	55,0 %	51,1 %	37,2 %	29,6 %	37,2 %

Vir: Zunanja evalvacija dejavnosti svetovalnih središč v letih 2010–2012 in aplikacija SDSS

Preglednica 55: Obseg dela vseh svetovalcev v letih od 2008 do 2013

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Opravljenе ure	2.992	3.028,5	2.756,5	2.282,5	1.900	1.842,5
Št. svetovalcev glede na opravljenе ure	1,66	1,68	1,53	1,27	1,06	1,02
Št. svetovalcev glede na načrtovane ure	1,00	1,03	1,06	1,09	1	0,69
Odstotek realiziranih ur glede na načrtovane	166,2%	163,3%	144,5%	116,3%	106 %	147,8 %

Vir: Podatki iz aplikacije SDSS in podatki svetovalnih središč

Svetovalno središče Zasavje deluje v zelo gosto naseljeni regiji, ki ima tri večja središča, poleg sedeža v Trbovljah sta v ostalih dveh središčih delovali dislokaciji Zagorje in Hrastnik. Število storitev v Zagorju je bilo zelo visoko, v Hrastniku pa zelo nizko. Delež storitev na dislokacijah glede na vse storitve je bil zelo visok, v letih 2009 in 2010 tudi čez 50 %, v letu 2012 pa je znašal 29,6 %, v 2013 pa je bil zopet višji – 37,2 %. Razlogi za visoko število storitev v Zagorju je tudi ta, da tam praktično »drugi sedež« ljudske univerze in je število obiskovalcev zelo visoko.

Število opravljenih ur svetovalcev je bil v vseh letih višje od načrtovanih.

Glede na število prebivalcev in v skladu s priporočili evalvacijske študije predlagamo, da svetovalno središče načrtuje naslednje dislokacije:

1. **Zagorje** še naprej deluje kot stalna dislokacija.
2. **Hrastnik** se obiskuje občasno v okviru mobilne svetovalne službe.
3. V prihodnosti je potreben razmislek o **Litiji**, ki sicer uradno spada v Osrednjeslovensko regijo, vendar prebivalci gravitirajo tudi na zasavski del. Morda bi jo za začetek lahko pokrivali z mobilno službo.

Število, ki ga predlagamo za nadaljnje delo svetovalnega središča, je **1 svetovalec**.

14. SVETOVALNO SREDIŠČE ŽALEC

Preglednica 56: Savinjska statistična regija (področje Svetovalnega središča Žalec) – podatki za leto 2010

Število prebivalcev	192.824
Gostota poseljenosti (indeks glede na celotno Slovenijo)	115,42

Vir: Zunanja evalvacija dejavnosti svetovalnih središč v letih 2010–2012

Preglednica 57: Storitve na dislokacijah in vse storitve v letih od 2008 do 2013

DISLOKACIJE SVETOVALNEGA SREDIŠČA ŽALEC	ŠTEVILO STORITEV					
	LETO 2008	LETO 2009	LETO 2010	LETO 2011	LETO 2012	LETO 2013
1. Ljudska univerza Celje	167	55	111	179	213	244
2. Zavod za prestajanje mladoletniškega zapora in kazni zapora Celje	4	15	7	9	15	0
3. LU Rogaška Slatina	152	204	271	502	703	235
4. Šmarje pri Jelšah	252	239	271	223	100	215
5. ŠC Slovenske Konjice – Zreče	14	204	251	379	314	187
6. Laško, prostori Šolskega centra Slovenske Konjice – Zreče	5	73	107	118	71	43
SKUPAJ DISLOKACIJE	594	790	1.018	1.410	1.416	924
SKUPAJ VSE STORITVE	2.313	1.890	2.404	2.819	2.982	2.476
Delež storitev na dis. glede na vse storitve	25,7 %	41,8 %	42,3 %	50,0 %	47,5 %	37,3 %

Vir: Zunanja evalvacija dejavnosti svetovalnih središč v letih 2010–2012 in aplikacija SDSS

Preglednica 58: Obseg dela vseh svetovalcev v letih od 2008 do 2013

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Opravljen ure	3.640	2.433	3.720,7	4.333,8	4.171,51	3.601,96
Št. svetovalcev glede na opravljen ure	2,02	1,35	2,07	2,41	2,32	2
Št. svetovalcev glede na načrtovane ure	1,93	2,2	2,2	2,2	2,2	2,07
Odstotek realiziranih ur glede na načrtovane	104,8 %	61,4 %	94,0 %	109,4 %	105,5 %	96,6 %

Vir: Podatki iz aplikacije SDSS in podatki svetovalnih središč

*Opomba: v letu 2009 in 2010 svetovalci na dislokacijah svojih ur niso vpisovali v aplikacijo SDSS.

Svetovalno središče Žalec deluje v gosto poseljeni regiji z velikim številom občin. Poleg sedeža je do septembra 2013 deloval na šestih dislokacijah, od septembra dalje pa dislokaciji Laško in Slovenske Konjice nista več delovali. Število storitev je bilo na vseh, razen v Mladoletniškem zaporu Celje, višje od predlaganega normativa. Tudi delež storitev na dislokacijah je bil glede na vse storitve visok, nižja od 40 % je bil le v letih 2008 in 2013.

Število realiziranih ur je bilo v letu 2009 in 2010 sicer nižje, vendar so nas v središču opozorili, da svetovalci partnerskih organizacij v teh letih opravljenih ur niso vpisovali v aplikacijo SDSS. V letih 2008 in 2011 je bilo število opravljenih ur višje od načrtovanih, nižje od 100 % je bilo zopet v letu 2013.

Glede na število prebivalcev in v skladu s priporočili evalvacijske študije predlagamo, da svetovalno središče načrtuje naslednje dislokacije:

1. **Celje**, za katerega predlagamo še pogostejše delovanje (npr. 2x tedensko).
2. **Rogaška Slatina, Slovenske Konjice, Šmarje pri Jelšah in Laško** ostanejo stalne dislokacije.
3. **Zavod za prestajanje mladoletniškega zapora in kazni zapora Celje** obiskujejo znotraj mobilne službe občasno, po potrebi.

Število, ki ga predlagamo za nadaljnje delo svetovalnega središča, **sta 2,5 svetovalca**.

5.3. PREDLOG ŠTEVILA SVETOVALCEV PO POSAMEZNIH SVETOVALNIH SREDIŠČIH PO LETU 2013

Preglednica 59: Predlog števila svetovalcev po posameznih svetovalnih središčih po letu 2013

	Št. prebivalcev v regiji	Svetovalno središče	Število svetovalcev
VELIKA SVETOVALNA SREDIŠČA	203.192	Gorenjska	2,5
	531.811	Ljubljana	3
	236.561	Maribor	2,5
	142.408	Novo mesto	2,5
	192.824	Žalec	2,5
SREDNJA SVETOVALNA SREDIŠČA	110.743	Koper	1,5
	119.349	Murska sobota	1,5
	119.126	Nova gorica	1,5
	86.388	Ptuj	1,5
MAJHNA SVETOVALNA SREDIŠČA	72.713	Koroška	1
	76.080	Posavje	1
	52.256	Postojna	1
	61.327	Velenje	1
	44.483	Zasavje	1
SKUPAJ	2.049.261		24

Če povzamemo, predlagamo, da je skupno število svetovalcev v 14 regionalnih svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih po letu 2013 **24 svetovalcev**, pri tem pa se delo lahko razporedi na več sodelavcev (dosedanje izkušnje kažejo, da se letno v delo svetovalnih središč vključuje do 50 strokovnih delavcev) z različnim obsegom dela. Po konceptu ISIO središča pa je opredeljeno, da je obseg dela vodje svetovalnega središča, ki je hkrati tudi svetovalec, najmanj 70 % ur.

5.4. PREDLOG ŠTEVILA SVETOVALCEV PO POSAMEZNIH SVETOVALNIH SREDIŠČIH PO LETU 2013 – korigiran na podlagi ugotovitev delovne skupine na MIZŠ, ki pripravlja predlog standardov in normativov v IO v letu 2013

V letu 2013 je na Ministrstvu za izobraževanje, znanost in šport delovala delovna skupina za pripravo novih standardov in normativov v izobraževanju odraslih (delo ni bilo zaključeno, predvidoma se bo nadaljevalo v letu 2014). V nov pravilnik naj bi bile vključene tudi infrastrukturne/podporne dejavnosti, ki jih bo ministrstvo finančno podpiralo kot del javne mreže (javne službe). Znotraj teh dejavnosti je predvideno, da bo umeščena tudi svetovalna dejavnost.

Na ACS je bil oblikovan predlog, da se v javno mrežo vključi tudi središča ISIO (svetovalna dejavnost po konceptu ISIO), ki se je posredoval ministrstvu in delovni skupini za standarde in normative. Poleg tega je bil oblikovan predlog o številu svetovalcev v posameznem svetovalnem središču, ki je upošteval izhodišče, da se 1 strokovni delavec za različna področja IO omogoča na vsakih 100.000 prebivalcev. V skladu s tem predlogom smo pripravili korigiran predlog iz leta 2012 (kot je zapisano zgoraj, je bilo predvidenih 24 svetovalcev), ki sedaj zajema 20 svetovalcev v 14 svetovalnih središčih.

Preglednica 60: Korigiran predlog števila svetovalcev po posameznih svetovalnih središčih po letu 2013

	Število prebivalcev regije	Predlog števila svetovalcev	Število prebivalcev regije na 1 svetovalca
<i>Velike regije:</i>			
Gorenjska	203.192	2	101.596
Ljubljana	531.811	2	265.905
Maribor	236.561	2	118.280
Novo mesto	142.408	2	71.204
Žalec	192.824	2	96.412
<i>Srednje velike regije:</i>			
Koper	110.743	1,3	85.186
Murska Sobota	119.349	1,3	91.806
Nova Gorica	119.126	1,3	91.635
Ptuj	86.388	1	86.388
<i>Male regije:</i>			
Koroška	72.713	1	72.713
Posavje	76.080	1	76.080
Postojna	52.256	1	52.256
Zasavje	44.483	1	44.483
Velenje	61.327	1	61.327
Skupaj	2.049.261	20	Od 44.483 do 265.905

Iz zgornje preglednice je razvidno, da nekatera središča ISIO ne dosegajo kriterija 100.000 prebivalcev na 1 svetovalca, vendar je predlog utemeljen na dejstvu, da so regije z manjšim številom prebivalcev geografsko zelo razpršene, tudi dostop do javnih storitev je v teh regijah zelo različen. Nekatera izmed teh središč so zaradi geografske razpršenosti v delo središča vključevala tudi zunanje sodelavce iz partnerskih organizacij, kjer so delovala dislokacije svetovalnih središč (Koper, Nova Gorica, Novo mesto, Žalec).

Nasprotno je v Osrednjeslovenski regiji število prebivalcev višje od predloga za 2 svetovalca, vendar smo tu upoštevali dejstvo, da je v regiji največje število izobraževalnih organizacij, ki so tudi v zadnjih letih izboljšale svetovalno podporo za svoje udeležence.

Posebej poudarjamo, da se je predlog oblikoval na podlagi večletnega spremljanja dejavnosti vseh 14 središč ISIO in izkazanih potreb po njihovi dejavnosti.

6. FINANČNO OVREDNOTENJE DELA SREDIŠČA ISIO V LETIH 2000–2013

Sredstva za financiranje svetovalnih središč so se od začetka njihovega delovanja (leta 2000) do 2004 zagotavljala iz državnega proračuna. Iz tega vira se je financiralo delo in stroške za enega svetovalca v vsakem svetovalnem središču.

V letu 2004 so nekatera svetovalna središča s pomočjo sredstev iz Evropskega socialnega sklada lahko izvajala razširjeno dejavnost. Ta je zajemala delovanje 39 dislokacij. Osnovna dejavnost – delo na sedežu središča – pa se je še naprej financirala iz državnega proračuna. V tem letu se je prav tako s pomočjo ESS sredstev pričel razvoj še petih svetovalnih središč, ki so z delovanjem pričela v letu 2005, delovanje je bilo tudi financirano iz ESS sredstev.

Financiranje osnovne dejavnosti petih svetovalnih središč in razširjene dejavnosti ostalih devetih središč je bilo zagotovljeno le do 2007. V tem letu je pet svetovalnih središč ostalo brez sredstev, zato so delovanje enega svetovalca pokrivala z lastnimi sredstvi, razširjena dejavnost ostalih svetovalnih središč pa se je ukinila.

Naslednji razpis za financiranje svetovalnih središč je bil leta 2008, in sicer znotraj razpisa za Centre vseživljenjskega učenja za obdobje od 2008 do 2013. Takratno Ministrstvo za šolstvo in šport se je odločilo, da se financiranje delovanja vseh svetovalnih središč prenese v ta razpis.

V nadaljevanju prikazujemo elemente finančnega ovrednotenja dela svetovalnih središč po posameznih zgoraj opisanih obdobjih. Podlaga za vse izračune so standardi in normativi iz Odredbe o standardih in normativih v IO (Uradni list R Slovenije št. 43/2000). Ti določajo, da je letni obseg dela enega strokovnega delavca v izobraževanju odraslih 1.800 ur. Že v letu 2004 smo predlagali spremembo odredbe, tako da bi bil obseg dela svetovalca 1.700 ur. V letu 2013 so se sicer pričeli oblikovati novi standardi in normativi, kjer smo omenjene predloge ponovno predlagali. Delovna skupina, ki nov dokument oblikuje, z delom še ni zaključila.

Finančno ovrednotenje dela svetovalnih središč za osnovno dejavnost **v letih 2000–2004** je imelo sledečo strukturo financiranja:

1. Delo osebja:

- plačilo svetovalca z vsemi dodatki po kolektivni pogodbi;
- plačilo poslovnega, administrativnega, računovodskega in tehničnega sodelavca v obsegu 5 % glede na vrednost dela svetovalca za vsakega.

2. Materialni stroški:

- fiksni materialni stroški;
- stroški prostorov – ogrevanje, elektrika, voda;
- sredstva za razvoj.

V letih 2004–2007 se je osnovna dejavnost financirala po enaki finančni shemi, za razširjeno dejavnost pa je takratno Ministrstvo za šolstvo in šport upoštevalo predlog ACS in v finančni shemi upoštevalo še stroške prevoza na dislokacijo, materialne stroške za delo na dislokaciji in dnevnic.

V letih 2008–2013 se je dejavnost svetovalnih središč financirala znotraj projekta Centrov vseživljenjskega učenja. Izvajalci dejavnosti centrov so sami opredelili obseg delovanja svetovalnih središč glede na razpisne pogoje (večje, srednje, male regije in temu pripadajoče število dislokacij). Izhodišča za finančno ovrednotenje svetovalnega središča so jim bila za osnovo, dokončno finančno shemo so pripravili sami.

6.1. PREDLOG FINANČNEGA OVREDNOTENJA SVETOVALNEGA SREDIŠČA PO LETU 2013

Stroški, ki jih je potrebno financirati za delo svetovalnega središča v prihodnje, so:

1. Delo osebja

- plačilo svetovalca z vsemi dodatki po kolektivni pogodbi za obseg 1.700 ur letno;
- plačilo poslovnega, administrativnega, računovodskega in tehničnega sodelavca v obsegu 5 % glede na vrednost dela svetovalca za vsakega.

2. Materialni stroški

- fiksni materialni stroški;
- stroški prostorov – ogrevanje, elektrika, voda;
- sredstva za razvoj.

3. Stroški, povezani z delom izven sedeža svetovalnega središča – delo na terenu

Stroški na dislokaciji, če svetovanje na dislokaciji izvajajo svetovalci svetovalnega središča:

- materialni stroški za delo dislokacije;
- najem prostora;
- stroški prevoza;
- dnevnic (če svetovalcu pripada).

Stroški na dislokaciji, če svetovanje na dislokaciji izvajajo partnerji svetovalnega središča:

- plačilo svetovalca z vsemi dodatki po kolektivni pogodbi v dogovorjenem obsegu;
- plačilo poslovnega, administrativnega, računovodskega in tehničnega sodelavca v obsegu 5 % glede na vrednost dela svetovalca za vsakega;
- materialni stroški za delo dislokacije;

Stroški mobilne svetovalne službe:

- materialni stroški za delo dislokacije;
- najem prostora;
- stroški prevoza;
- dnevnic (če pripada).

Stroški ISIO Info točke

- stroški prevoza;
- dnevnic (če pripada);
- strošek izdelave ISIO INFO točke.

Stroške za delo mobilne svetovalne službe dislokacij in ISIO Info točke bo potrebno preračunati glede na velikost regije, števila predlaganih dislokacij, oddaljenosti dislokacij od sedeža svetovalnega središča.

4. Stroški delovanja prostovoljcev (če v svetovalnem središču delajo več kot 4 ure dnevno)

- potni stroški;
- stroški prehrane.

5. Drugi stroški

- stroški promocije.

7. POVZETEK PREDLOGOV ZA SISTEMSKO UMEŠČANJE SREDIŠČ ISIO IN NADALJNI RAZVOJ

7.1. TEMELJNI CILJI IN POSLANSTVO DEJAVNOSTI SVETOVALNIH SREDIŠČ ZA IZOBRAŽEVANJE ODRASLIH

Iz prikazanih podatkov o dejavnosti središč ISIO je razvidno, da je njihova dejavnost obsežna in kompleksna. V šestih letih (2008–2013) so svetovalna središča v vseh regijah nudila 126.429 individualnih svetovalnih storitev (kar predstavlja 6 % glede na celotno prebivalstvo Slovenije) ter informiranje in svetovanje v 2.805 skupinah. Ti podatki kažejo, da so središča opravila obsežno svetovalna delo.

Iz opisa razvojnih aktivnosti in konkretnih podatkov o njihovi dejavnosti je razvidno, da še posebej skrbijo za povečevanje dostopnosti do svetovanja in s tem tudi do izobraževanja z razvijanjem različnih pristopov, pri čemer je ves čas posebna pozornost namenjena ranljivim skupinam odraslih, ki imajo težji dostop do izobraževanja in učenja in/ali so izobraževalno manj aktivni. V povprečju je v vseh 14 svetovalnih središčih vključenih 40 % odraslih iz ranljivih skupin, med posameznimi središči pa se ta delež giba od 23 % do 80 % (povzeto po Dobrovoljc in Vilič Klenovšek, 2012).

Mreža središč ISIO bo svoje **poslanstvo**, da bodo (<http://isio.acs.si/index.php?nid=2&id=215>): »...slovenska svetovalna središča ISIO zagotavljala prijazno, zaupno, brezplačno, kakovostno, celostno in strokovno informiranje ter svetovanje vsem odraslim kot podporo pri izobraževanju in učenju. Pomagali jim bodo pri odločanju za izobraževanje, organizaciji in poteku učenja, načrtovanju nadaljnje izobraževalne poti in razvoju kariere. Promovirali bodo vseživljenjsko učenje in povezovali vse ponudnike izobraževanja odraslih«, nadaljevala tudi po letu 2013, ko se zaključuje obdobje umeščenosti dejavnosti (in financiranja) ISIO središč v centre vseživljenjskega učenja.

Ob tem bodo središča še naprej sledila v letu 2009 sprejeti **viziji**, da bodo »...slovenska svetovalna središča ISIO najbolj kakovostna in prepoznavna središča svetovalne dejavnosti za izobraževanje odraslih na lokalni in nacionalni ravni« (<http://isio.acs.si/index.php?nid=2&id=216>). S tem bodo na eni strani še naprej utrjevala svojo vlogo regionalnih središč za brezplačno nudenje svetovalne podpore vsem odraslim v regiji enako dostopno ter na drugi strani s povezovanjem organizacij v regiji v »svetovalno partnersko mrežo« prispevala k večji kakovosti in celovitosti informiranja ter svetovanja za podporo odraslim pri izobraževanju, učenju in razvoju kariere. S tem pa posredno vplivala še naprej tudi na razvoj izobraževanja odraslih v regiji.

Tako bo dejavnost svetovalnih središč še naprej zagotavljanje uresničevanja dveh temeljnih ciljev:

- Vsem odraslim zagotoviti kakovostno, strokovno in celostno informiranje ter svetovanje kot podporo njihovemu izobraževanju in učenju.
- Povezati čim več ponudnikov izobraževalnih in svetovalnih storitev za odrasle v lokalnem okolju v omrežje ter tako zagotoviti kakovostno, celostno in usklajeno delovanje vseh subjektov na področju informiranja in svetovanja v izobraževanju odraslih.

Drugi cilj pomeni, da bodo vsa svetovalna središča še naprej skrbela za partnersko povezovanje različnih organizacij v svojem okolju, tistih, ki neposredno delujejo na področju izobraževanja, in tistih, ki posredno skrbijo za razvoj človeških virov v regiji in/ali nudijo specifične storitve odraslim, ki se povezujejo tudi z njihovim izobraževanjem in učenjem. Kako deluje partnerska mreža in kako naj bi potekal njen nadaljnji razvoj, smo opisali v poglavju 3.2 (Podpora Andragoškega centra Slovenije).

Prvi in osnovni cilj dejavnosti središč ISIO, da zagotavljajo svetovalno podporo odraslim v vseh fazah procesa izobraževanja in učenja, pred vključitvijo, med potekom in ob zaključku izobraževanja in/ali učenja, bo še naprej osrednji cilj dejavnosti vseh 14 središč ISIO. To je prvi temeljni cilj, ki se povezuje z naslednjimi tremi operativnimi cilji svetovalne podpore na ravni posameznika:

1. povečati dostop do svetovanja za izobraževanje in učenje,
2. zagotoviti kakovostne svetovalne storitve za izobraževanje in učenje,
3. zagotoviti večjo vključenost in uspešnost odraslih v vseživljenjskem učenju.

V dejavnosti svetovalnih središč je še posebej poudarjeno, kako pomembno je, da je svetovalna podpora čim bolj prilagojena konkretnim potrebam in ciljem, povezanimi z izobraževanjem, vsakega odraslega posebej. Vidik individualne prilagoditve svetovalne pomoči je ključni vidik nujenja kakovostne svetovalne storitve svetovalca v svetovalnem središču.

Ključna vidika individualizacije sta dva:

- **način obravnave svetovanca:** od prvega stika svetovalca s svetovancem naprej poteka obravnava na individualni ravni, kar pomeni, da svetovalec vedno izhaja iz specifičnosti okoliščin in potreb posameznika, ki lahko vplivajo na opredelitev ciljev, povezanih z izobraževanjem in učenjem;
- **način vodenja svetovalnega procesa:** v dejavnosti svetovalnega središča se izhaja iz koncepta sedmih aktivnosti, kar pomeni, da se v svetovalnem procesu lahko kombinirajo naslednje aktivnosti, odvisno od vsebine in globine svetovalnega procesa informiranje, nasvetovanje, poglobljeno svetovanje, ovrednotenja različnih vidikov posameznikove situacije, usposabljanje za dejavno uresničevanje zastavljenih ciljev, zastopanje

posameznika v drugi instituciji, če je le-to potrebno, ter tudi spremljanje posameznika po svetovalnem procesu in pridobivanje povratnih informacij (Vilič Klenovšek, 2011).

Še posebej prvi vidik zajema vso različnost, ki jo imajo odrasli, ko ponovno vstopajo v izobraževanje ali so že vključeni. Razlike med odraslimi so posledica različnih dejavnikov njihovega dotedanjega razvoja, tako fizioloških kot psiholoških in socioloških. Odrasli se med seboj razlikujejo npr. po doseženi stopnji izobrazbe, po motivaciji za nadaljnje izobraževanje, po sposobnostih in zmožnostih in drugih lastnostih, ki lahko vplivajo in določajo njihovo izobraževanje, po učnih navadah, družbenem in zaposlitvenem položaju idr. Vsi ti dejavniki so medsebojno prepleteni in vplivajo tako na dostopnost izobraževanja posamezniku, kot na njegovo uspešnost, ko je vključen v izobraževanje in s tem tudi na večjo ali manjšo potrebo po svetovalni podpori.

Svetovalna dejavnost središč ISIO **bo še naprej posebej namenjena ranljivim skupinam odraslih**, kot so manj izobraženi odrasli (odrasli z manj kot 4-letno srednješolsko izobrazbo), brezposelnim, starejšim, manj izobraženim zaposleni, odraslim z različnimi oblikami oviranosti (gibalno ovirani, slepi in slabovidni, gluhi in naglušni, odrasli s težavami v duševnem razvoju in v duševnem zdravju idr.), zaporniki, priseljenci, etnične skupine, Romi idr.

Pri neposrednem delu s strankami bodo vsi strokovni delavci, ne glede na vlogo, ki jo imajo v svetovalnem središču, še naprej sledili **sedmim ključnim vrednotam dejavnosti svetovalnih središč** (<http://isio.acs.si/index.php?nid=2&id=217>):

- dostopnost,
- zaupnost,
- spoštljivost,
- usmerjenost k stranki,
- objektivnost,
- strokovnost,
- kakovost.

Temelj vsem navedenim vrednotam pa je v dejavnosti svetovalnih središč za izobraževanje odraslih vrednota »vseživljenjskosti učenja«.

Izhajajoč iz zapisanih **ciljev, poslanstva, vizije** in **vrednot** delovanja svetovalnih središč lahko zapišemo, **da bo dejavnost ISIO središč kot taka podpirala tudi uresničevanje temeljnih strateških ciljev na področju izobraževanja odraslih**, ki so zapisani v novi Resoluciji nacionalnega programa izobraževanja odraslih do leta 2020 (ReNPIO13–20, oktober 2013, str. 9765):

- dvig izobrazbene ravni prebivalstva in ravni temeljnih zmožnosti,
- povečevanje zaposljivosti aktivnega prebivalstva,

- izboljševanje možnosti za učenje in vključevanje v izobraževanje,
- izboljšati splošno izobraženost.

Dejavnost središč ISIO se bo razvijala tudi v skladu z opredelitvijo »svetovalne dejavnosti« v ReNPIO do leta 2020:

- *svetovalna dejavnost bo zagotovljena najmanj v doslej zagotavljenem obsegu,*
- *odraslim bo zagotovljena pravica do brezplačnega informiranja in svetovanja pred, med in po končanem izobraževanju,*
- *zagotavljalo se bo uvajanje novih modelov svetovanja za ranljive skupine odraslih (Romi, priseljenci, starejši odrasli, osipniki), v ta namen bodo razviti različni strokovni pristopi in strokovna gradiva,*
- *zagotavljal se bo razvoj kariernega svetovanja, ki bo vključevalo tudi seznanjanje z možnostmi ugotavljanja in priznavanja predhodnega znanja in učenja,*
- *razviti bodo novi pristopi svetovanja (pripomočki, metode, dejavnosti), dejavnosti za večjo informiranost in promocijo o možnostih izobraževanja, razvijanje motivacije za izobraževanje in učenje, razvijanje temeljne zmožnosti učenje učenja pri odraslih idr.,*
- *različne organizacije in različna svetovalna omrežja se bodo med seboj povezovala,*
- *strokovni delavci se bodo pri izvajanju svetovalnih nalog povezovali tudi z drugimi organizacijami s področja izobraževanja, sociale, zdravstva, trga dela, gospodarstva, socialnega partnerstva (država, sindikati), nevladnimi organizacijami idr (ReNPIO13–20: 9771).*

Tako kot druge podporne dejavnosti za IO bo tudi svetovalna dejavnost umeščena v javno mrežo izvajalcev in programov izobraževanja odraslih (ReNPIO13–20: 9769).

Predlagamo, da se dejavnost središč ISIO še naprej razvija **kot brezplačna, javna služba**. Zato predlagamo, da je dejavnost središč ISIO v nadaljnjem razvoju sistema izobraževanja odraslih v Sloveniji umeščena v javno financiranje izobraževanja odraslih, ki pomeni vzpostavitev javne mreže programov in dejavnosti z upoštevanjem potreb ranljivih in izobrazbeno prikrajšanih skupin.

Stabilno financiranje in zagotavljanje pogojev dela v skladu s konceptom središč ISIO je pogoj za njihovo nadaljnje kakovostno in učinkovito delovanje. Mehanizmi zagotavljanja in razvijanja kakovosti so vzpostavljeni z opredeljenim Modelom presojanja in razvijanja kakovosti svetovalnih središč za izobraževanje odraslih (2009), ki se bo stalno nadgrajeval in spopolnjeval glede na razvoj same dejavnosti ISIO središč.

Predlagamo tudi, da se ob spremembi zakonodaje (predvsem Zakona o izobraževanju odraslih (1994) in Odredbe o standardih in normativih v izobraževanju odraslih (2000)⁸)

⁸ V Odredbi o standardih in normativih v izobraževanju odraslih iz leta 2000 je opredeljen obseg ur, ki jih za polni delovni čas mora opraviti svetovalec v svetovalnem središču, to je 1.800 ur. Že v letu 2004 pa smo na ACS oblikovali predlog, da bi bil ta normativ 1.700 ur in takšen je predlog tudi še danes.

natančneje opredeli vloga svetovalne dejavnosti v izobraževanju odraslih in strokovni profil svetovalca v izobraževanju odraslih kot enega od strokovnih delavcev v izobraževanju odraslih, med vodstvenimi profili pa posebej tudi vodja v svetovalnem središču.

7.2. NAČIN ORGANIZIRANOSTI IN OBSEG DEJAVNOSTI SREDIŠČ ISIO

Za zagotavljanje dostopnosti svetovalne podpore čim širšemu krogu odraslih bodo svetovalna središča še naprej **delovala na različne načine**.

Prvi način je **delovanje glede na kraj – terensko delo**:

- **delovanje na sedežu svetovalnega središča**, kjer je svetovalec praviloma dostopen vsak dan, vsaj en dan na teden pa tudi v popoldanskem času;
- **delovanje na dislokaciji**, izven sedeža svetovalnega središča, v različnih organizacijah in krajih, kjer svetovalno središče gostuje po vnaprej določenem urniku, deluje tako v dopoldanskem kot popoldanskem času; pomen dislokacije je v približanju svetovalne dejavnosti ljudem blizu kraja, kjer bivajo ter da je to stalna točka, z vnaprej določenim urnikom delovanja;
- **mobilna svetovalna služba** (npr. tudi svetovanje na delovnem mestu) pa omogoča fleksibilnost v kraju in času izvajanja svetovalne dejavnosti; svetovalec gre tja, kjer ga potrebujejo, bodisi da sam oceni, da je smiselno, da na določen dan, v določenem prostoru omogoči informiranje in svetovanje, bodisi da ga pokličejo iz posamezne organizacije in svetovalno dejavnost pripravi in izpelje v skladu s potrebami vnaprej znane ciljne skupine;
- **ISIO Info točka**; stalno ali občasno predstavljanje dejavnosti svetovalnega središča ali samo z različnimi gradivi ali tudi s prisotnostjo svetovalca na tistih krajih, kjer je prisotnost ljudi velika in tako širimo prepoznavnost svetovalnih središč.

Drugi način delovanja svetovalnega središča je **glede na vrsto strokovnih delavcev**, ki izpeljujejo svetovalno dejavnost:

- svetovalno dejavnost lahko izpeljujejo zaposleni strokovni delavci v organizaciji, kjer je sedež svetovalnega središča, lahko delujejo ali na sedežu ali na dislokaciji ali v mobilni svetovalni službi;
- svetovalno dejavnost po konceptu ISIO središča lahko izpeljujejo strokovni delavci, ki so zaposleni v organizaciji, kjer središče gostuje, na t. i. dislokaciji;
- vključitev prostovoljnih delavcev v dejavnost svetovalnih središč; v letu 2013 smo v delu središč vključili starejše odrasle oz. mlajše upokojenke, ki so v svoji aktivni delovni dobi delale v izobraževanju in/ali svetovanju, v prihodnje pa želimo širiti koncept prostovoljstva tudi na mlajše sodelavce, predvsem diplomante družboslovnih smeri izobrazbe.

Ostali načini, ki so že uveljavljeni v dejavnosti v svetovalnih središčih in jih ohranjamo še naprej, so še:

- zagotavljanje informiranja in svetovanja **osebno**, po **telefonu**, **elektronski in navadni pošti** ter **s pisnimi gradivi** in
- zagotavljanje **individualnega** informiranja in svetovanja ter v **skupinah**.

Iz podatkov, ki smo jih prikazali v poglavju 5, je razvidno, da je v dejavnosti svetovalnih središč **večji poudarek prav na osebnem informiranju in svetovanju** ter **na individualnem pristopu** (čeprav je tudi delo s skupinami pomemben in učinkovit del svetovalne dejavnosti svetovalnih središč), s čimer sledimo vsem dogovorjenim vrednotam delovanja svetovalnih središč ter pripomoremo k celovitosti in h kakovosti informiranja in svetovanja odraslim v podporo njihovemu izobraževanju in učenju.

Poleg ciljev in vsebine dejavnosti središč ISIO je vse te zgoraj opisane **načine delovanja mreže ISIO središč** potrebno upoštevati pri:

- **opredelitvi števila potrebnih kadrov za delo posameznega svetovalnega središča:** obsežna analiza podatkov o dejavnosti in potrebah v mreži 14 središč ISIO je pokazala, da v naslednjih treh letih potrebujemo v skupnem obsegu najmanj 20 strokovnih delavcev; so pa razlike med središči glede na velikost regije, ki jih delimo na velike (nad 130.000 prebivalcev), srednje (od 73.000 do 130.000 prebivalcev) in male (do 73.000 prebivalcev); v preglednici na strani 93 smo prikazali predlog razporeditve števila strokovnih sodelavcev po posameznih svetovalnih središčih;
- **opredelitvi kriterijev in obsega finančnih sredstev za delovanje posameznega svetovalnega središča:** dejavnike, ki morajo biti upoštevani pri oblikovanju »cene«, smo opredelili v poglavju 6; naj na tem mestu povzamemo, da so med stroški, ki jih je potrebno financirati za delo svetovalnega središča v prihodnje, naslednji elementi: **delo osebja** (plačilo svetovalca z vsemi dodatki po kolektivni pogodbi; plačilo poslovnega, administrativnega, računovodskega in tehničnega sodelavca v obsegu 5 % glede na vrednost dela svetovalca za vsakega), **materialni stroški** (fiksni materialni stroški; stroški prostorov – ogrevanje, električna, voda; sredstva za razvoj), **stroški, povezani z delom izven sedeža svetovalnega središča – dislokacije, mobilna svetovalna služba (stroški na dislokaciji, če svetovanje na dislokaciji izvajajo svetovalci svetovalnega središča:** materialni stroški za delo dislokacije; najem prostora; stroški prevoza; dnevnic, če svetovalcu pripada; **stroški na dislokaciji, če svetovanje na dislokaciji izvajajo partnerji svetovalnega središča:** plačilo svetovalca z vsemi dodatki po kolektivni pogodbi v dogovorjenem obsegu; plačilo poslovnega, administrativnega, računovodskega in tehničnega sodelavca v obsegu 5 % glede na vrednost dela svetovalca za vsakega; materialni stroški za delo dislokacije; **stroški mobilne svetovalne službe:** materialni stroški za delo dislokacije, stroški prevoza; dnevnic, če svetovalcu pripada; **stroški delovanja ISIO Info točke:** stroški prevoza, dnevnic, če svetovalcu pripada, strošek izdelave ISIO INFO točke; **stroški delovanja prostovoljcev:** če v svetovalnem središču

delajo več kot 4 ure dnevno: potni stroški; stroški prehrane, **drugi stroški:** stroški promocije in drugo, odvisno od specifičnosti delovanja svetovalnega središča;

- **opredelitvi potrebne strokovne podpore mreži svetovalnih središč za njihovo kakovostno delovanje s strani ACS**, kar na kratko povzemamo v naslednji točki.

7.3. STROKOVNA PODPORA MREŽI SREDIŠČ ISIO S STRANI ACS

Z vidika podpore mreži središč ISIO s strani ACS predlagamo, da se ohranijo vsi trije sklopi strokovne podpore:

1. zagotavljanje temeljnega usposabljanja in stalnega strokovnega spopolnjevanja,
2. zagotavljanje razvoja novih pristopov svetovalne dejavnosti, svetovalnih pripomočkov, strokovnih in promocijskih gradiv, podatkovnih baz, IKT podpora, razvoj partnerstva, razvoj pristopov in metod za presojanje in razvijanje kakovosti idr.,
3. zagotavljati spremljanje in evalvacije dela ISIO središč ter strokovna podpore pri uvajanju novosti ter pri presojanju in razvijanju kakovosti svetovalnih središč.

Pri zagotavljanju temeljnega usposabljanja in stalnega strokovnega spopolnjevanja bomo sledili ugotovitvam in predlogom iz zunanje evalvacije dejavnosti svetovalnih središč, ki je potekala v letih 2010–2012. Če povzamemo, so to naslednji predlogi:

- ohranili bomo temeljno in dodatno strokovno usposabljanje vsaj v takšnem obsegu kot do sedaj; na vsake 2–3 leta bomo izpeljali 48-urno temeljno usposabljanje vodij in svetovalcev v svetovalnih središčih, ki se na novo vključijo v delo svetovalnega središča in vsako leto vsaj štiri 8-urna strokovna spopolnjevanja;
- v okviru delavnic za spopolnjevanje bomo posredovali naslednje vsebine: 1–vsebine, povezane z neposrednim delom v svetovalnem središču, 2–vsebine, povezane z novostmi v izobraževanju in učenju odraslih in 3–vsebine za poglobljanje znanja in spretnosti s področja svetovalne komunikacije in vodenja kakovostnega svetovalnega procesa;
- načrtujemo tudi bolj sistematično spremljanje usposobljenosti vodij in svetovalcev v svetovalnih središčih; v ta namen bo ACS leta 2014 pripravil model za spremljanje usposabljanja svetovalcev; podlaga tega kompleksnejšega modela bo obrazec, ki ga bomo pripravili v začetku leta 2013, s katerim bodo strokovni delavci spremljali, katerih usposabljanj se udeležujejo po vsebini in obsegu; pri spremljanju vsebin bomo posebej beležili, ali se pridobivajo znanja in spretnosti ali se razvijajo lastnosti svetovalca, ki so še posebej pomemben element v svetovalni dejavnosti in pri svetovalnem delu.

Pri razvoju bo poudarek na:

- razvijanju različnih pristopov svetovalne dejavnosti za različne ciljne skupine odraslih,
- razvijanju in širjenju koncepta vključitve prostovoljcev v dejavnost svetovalnih središč,
- na kvalitativnih študijah o potrebah odraslih za svetovalno podporo za izobraževanje in učenje,

- razvoju novih svetovalnih pripomočkov in baz podatkov,
- pripravi novih strokovnih gradiv v podporo delu svetovalcem v izobraževanju odraslih,
- razvijanju skupnih promocijskih gradiv,
- razvijanju partnerskega sodelovanja z različnimi organizacijami v regiji, ki so pomemben člen v zagotavljanju kakovostne in celostne svetovalne dejavnosti.

Pri spremljanju in strokovni podpori bomo:

- nadgrajevali in razvijali pristope in metod za presojanje in razvijanje kakovosti, pri čemer bomo dali pomemben poudarek na širjenju uporabe metode kolegijskega presojanja kakovosti («Peer Review»),
- razvijali in zagotavljanju IKT podporo svetovalni dejavnosti: spletne strani, računalniška aplikacija za spremljanje dela svetovalnih središč (SDSS); sodelovali bomo z drugimi spletnimi portali za svetovalno delo in izobraževanje odraslih (npr. portal [Moja izbira](#) idr.).

Pri vseh zapisanih nalogah bomo sodelovali tako z nosilci politike razvoja izobraževanja odraslih, predvsem z MIZŠ in MDDSZEM, kot s predstavniki nacionalnih javnih zavodov na področju izobraževanja in zaposlovanja (CPI, RIC, ZRSŠ, ZRSZ) in drugimi nosilci razvoja človeških virov na regionalni ravni.

Še naprej bomo skrbeli za to, da bomo za nadaljnji razvoj in vzdrževanje mreže svetovalnih središč koristili nacionalne vire (proračunska sredstva v okviru LDN ACS), sredstva Evropskega socialnega sklada in druge mednarodne vire kot že do sedaj (program Erasmus+ idr.).

Skrbeli bomo za lasten razvoj in spopolnjevanje za delo na tem področju, s stalnim študijem in spremljanje strokovne literature s tega področja, s študijskimi obiski drugih držav in izmenjavo primerov dobrih praks v evropskem prostoru. Pri tem velja izpostaviti, da je bila mreža svetovalnih središč že večkrat predstavljena kot primer dobre prakse razvitosti svetovalne dejavnosti v izobraževanju odraslih v evropskem prostoru.

8. LITERATURA IN VIRI

Dobrovoljc, A. (2013). *Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2012*. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.

Dobrovoljc, A., Vilič, Klenovšek, T. (2012). *Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2011*. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.

<http://www.cuevs.si/msprs/msprs-kdo-smo#>. Pridobljeno decembra 2013.

http://razvoj.cirius.esc.si/dejavnosti/inkluzivni_tim_mobilne_sluzbe. Pridobljeno decembra 2013.

Izobraževanje odraslih: Za učenje ni nikoli prepozno. Pridobljeno 2012: http://www.acs.si/temeljni_dokumenti_evropski.

Ivančič, A., Čelebič, T., Drogenik, O., Jelenc Krašovec, S., Kramar, M., Mohorčič, Špolar, V., A. idr. *Izobraževanje odraslih*. V Krek, J. in Metljak M. (ur.). (2011). *Bela knjiga o vzgoji in izobraževanju v Republiki Sloveniji 2011*. Ljubljana: Zavod RS za šolstvo.

Ivanež, B. (2007). *Mobilna svetovalna služba v izobraževanju odraslih*. Diplomsko delo. Ljubljana.

Jelenc Z. (ur.). (2007). *Strategija vseživljenjskosti učenja v Sloveniji*. Pridobljeno 2012: http://www.mss.gov.si/fileadmin/mss.gov.si/pageuploads/podrocje/razvoj_solstva/IU2010/Strategija_VZU.pdf.

Kalamiza, T., Rupert, J., Vilič Klenovšek, T. (2011). *Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2010*. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.

Kamenšek, K. (2001). *Mobilna specialno–pedagoška služba na Obali*. Diplomsko delo. Ljubljana.

Klemenčič, S., Možina, T., Vilič, Klenovšek, T. (2012): *Evropski priročnik o kolegialnem presojanju v poklicnem in strokovnem izobraževanju 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.

Kvaternik, I. (2013). *Terensko delo – metoda raziskovanja in odzivanja na potrebe ciljne skupine*. Ljubljana: Andragoški center. Interno učno gradivo.

Kvaternik, I. (ur.) (2012). *Zmanjševanje škode na področju prepovedanih drog*. Koper: Zavod za zdravstveno varstvo.

Letno poročilo mobilne specialno rehabilitacijske pedagoške službe za šolsko leto 2012–2013. Strunjan: Center Elvire Vatovec. Interno gradivo.

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.

Odredba o standardih in normativih v IO. Uradni list R Slovenije št. 43/2000.

Opara, B., Barle Lakota, A., Globačnik, B., Kobal Grum, D., Košir, S., Macedoni Lukšič, M. idr. (2010). *Analiza vzgoje in izobraževanja otrok s posebnimi potrebami v Sloveniji*. Ljubljana: Pedagoški inštitut.

Program dela mobilne specialno rehabilitacijske pedagoške službe na OŠ, SŠ in v vrtcu. Interno gradivo. Strunjan: Center Elvire Vatovec.

Resolucija o nacionalnem programu za izobraževanje odraslih do 2010. Uradni list R Slovenije št 70/2004.

Resolucija o Nacionalnem programu izobraževanja odraslih v Republiki Sloveniji za obdobje 2013–2020 (ReNPIO13–20). Uradni list R Slovenije št. 90/2013.

Vilič Klenovšek, T., Klemenčič, S. (2002): *Svetovanje v izobraževanju odraslih. Organiziranost, pogoji in način delovanja*. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.

Vilič Klenovšek T., Klemenčič S., Možina T., Rupert J. (2012). *Evalvacijska študija: Zunanja evalvacija dejavnosti svetovalnih središč v letu 200-2013*. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.

Vilič Klenovšek, T., Rupert, J., Jelenc Krašovec, S. (2011). *Svetovalna dejavnost v izobraževanju odraslih*. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.

Zakon o izobraževanju odraslih. Uradni list R Slovenije št. 12/1996.

Zakon o organizaciji in financiranju vzgoje in izobraževanju. Uradni list R Slovenije, št. 12/1996.

Zakon o prostovoljstvu. Uradni list R Slovenije št. 10/2011.