

**POROČILO O SPREMLJANJU  
PO MODELU PRESOJANJA IN RAZVIJANJA KAKOVOSTI V SVETOVALNIH  
SREDIŠČIH ZA IZOBRAŽEVANJE ODRASLIH  
V LETU 2011**

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

**POVZETEK**

Pri pripravi povzetka poročila o spremljanju sta sodelovali:

1. Mag. Andreja Dobrovoljc, sodelavka na ACS
2. mag. Tanja Vilič Klenovšek, vodja naloge na ACS

## KAZALO

UVOD.....	4
METODOLOGIJA SPREMLJANJA.....	6
IZPELJEVANJE SPREMLJANJA.....	8
PRIKAZ REZULTATOV SPREMLJANJA .....	9
1. PODROČJE: POTENCIALNI SVETOVANCI (CILJNE SKUPINE).....	9
2. PODROČJE: OSEBJE.....	11
3. PODROČJE: VIRI, OPREMA, INFORMACIJSKE BAZE, PRIPOMOČKI .....	13
4. PODROČJE: SVETOVALNI PROCES .....	14
5. PODROČJE: PARTNERSTVO.....	20
6. PODROČJE: INFORMIRANJE IN PROMOCIJA.....	21
7. PODROČJE: PRESOJANJE IN RAZVIJANJE KAKOVOSTI .....	22
8. PODROČJE: REZULTATI .....	23
VIRI 33	
PRILOGE.....	33

## UVOD

Spremljanje je eden od štirih načinov presojanja in razvijanja kakovosti po Modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih, ki se je v dejavnost svetovalnih središč začel vpeljevati v letu 2009.<sup>1</sup>

Temeljne značilnosti spremljanja po modelu so:

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

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

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

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

---

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

V 14 slovenskih svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih je spremljanje potekalo v skladu z Načrtom spremljanja posameznih področij, standardov kakovosti, kazalnikov ter meril, določenih z modelom presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2011, ki ga je pripravil Andragoški center Slovenije. (Načrt je v prilogi 1)

Spremljanje dejavnosti svetovalnih središč za izobraževanje odraslih za leto 2011 poteka po štirih fazah:

1. **Priprava načrta spremljave.** Andragoški center je januarja 2011 pripravil skupni načrt spremljanja za vsa središča.
2. **Potek spremljave.** Od januarja do decembra 2011 je vsako svetovalno središče sproti spremljalo ustrezna merila v skladu z načrtom spremljanja.
3. **Priprava letnega poročila o spremljavi, analiza.** Svetovalna središča so januarja 2011 po dogovorjeni strukturi pripravila poročilo o spremljanju, ki so ga februarja 2011 dali na obravnavo Strateškemu svetom. Poročila so nato poslali tudi Andragoškemu centru, ki je v aprilu 2011 pripravil skupno poročilo o spremljanju za vsa svetovalna središča.
4. **Načrt potrebnih ukrepov in vpeljevanje.** V svetovalnih središčih bodo pridobljene podatke in informacije uporabili za sprotno analizo svoje dejavnosti. Ugotovitve, ki so jih oblikovali, in ugotovitve z razprave na strateškem svetu bodo podlaga za načrtovanje ukrepov za razvoj kakovosti. Predvidene ukrepe bodo uvrstili v akcijski načrt za razvoj kakovosti za tekoče obdobje.

Tudi Andragoški center Slovenije je na podlagi analize združenih podatkov za celotno omrežje svetovalnih središč pripravil predlog potrebnih ukrepov izboljšav, ki so predstavljeni v tem gradivu, in se bodo od aprila do decembra 2011 vpeljevali in izpeljevali v vseh svetovalnih središčih.

## METODOLOGIJA SPREMLJANJA

V spremljanje je bilo v letu 2011 v skladu z modelom **zajetih osem od desetih temeljnih področij** presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih. V spremljanje nista vključeni dve področji: vodenje, upravljanje, organiziranost in učinki.

**Preglednica 1:** Pregled področij, standardov in kazalnikov, ki so jih vsa svetovalna središča za izobraževanje odraslih spremljala v letu 2011

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

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

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

Metodi, ki so jih svetovalna središča pri spremljanju uporabila, sta bili analiza dokumentacije in analiza statističnih podatkov iz Aplikacije SDSS<sup>2</sup>.

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

- dokumentacijo o udeležbi na izobraževalnih srečanjih,
- dokumentacijo o strokovni literaturi, ki je na razpolago v svetovalnem središču,
- dokumentacijo o bazah podatkov, ki so na razpolago v svetovalnem središču,
- dokumentacijo o sodelovanju s strateškimi in strokovnimi partnerji,
- dokumentacijo o poteku aktivnosti za presojanje in razvijanje kakovosti,
- dokumentacijo s podatki o prebivalcih regije,
- podatke iz obrazca ISIO-OBR-PROM za obdobje januar – december 2011, ki je namenjen mesečnemu beleženju promocijskih dogodkov in aktivnosti svetovalnega središča
- idr.

## **IZPELJEVANJE SPREMLJANJA**

Spremljanje je potekalo od januarja do decembra 2011. Spremljanje so izpeljevali vodje in svetovalci v svetovalnih središčih. **V letu 2011** je bilo v delo vseh 14 svetovalnih središč in njihovih 61 dislokacij,  **vključenih 14 vodij in 37 svetovalcev**. Skupaj je bilo vključenih 47 strokovnih delavcev, pri čemer so nekateri vključeni s polnim delovnim časom, nekateri pa le z delom časa. Vsi skupaj so opravili 37.482,94 ur, to je obseg ur za 20,8 polno zaposlenih strokovnih delavcev (pri čemer upoštevamo še vedno veljavne standarde in normative v izobraževanju odraslih iz leta 2000, kjer je opredeljeno, da mora 1 svetovalec opraviti 1.800 učinkovitih ur).

---

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



## PRIKAZ REZULTATOV SPREMLJANJA

### 1. PODROČJE: POTENCIALNI SVETOVANCI (CILJNE SKUPINE)

Na tem področju imamo opredeljen en standard, ki smo ga spremljali: ***Svetovalno središče si prizadeva za povečevanje dostopnosti svetovalnih storitev za odrasle v zvezi z izobraževanjem in učenjem ter se odziva na lokalne, regionalne in nacionalne potrebe.***

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

Iz podatkov vseh 14 svetovalnih središč je razvidno, da v letu 2011 **vs**a središča dosegajo opredeljeno merilo in tako prispevajo k doseganju standarda na tem področju. V vseh svetovalnih središčih je bilo 61 delujočih dislokacij. Med središči je precejšnja razlika v številu – ta se giblje med 2 in 10 dislokacij na posamezno svetovalno središče. Število dislokacij po posameznih svetovalnih središčih prikazuje sledeča preglednica.

**Preglednica 2: Število dislokacij po svetovalnih središčih v letu 2011**

Svetovalno središče	Število dislokacij
Gorenjska	10
Koper	3
Koroška	2
Ljubljana	5
Maribor	6
Murska Sobota	5
Nova Gorica	4
Novo mesto	7
Posavje	2
Postojna	2
Ptuj	5
Velenje	2
Zasavje	2
Žalec	6
<b>SKUPAJ</b>	<b>61</b>

**Vir:** Poročila o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2011

Glede na geografsko porazdeljenost lahko ocenimo, da je le-ta pri večini središč ustrezna – tako meni 10 svetovalnih središč. V enem središču menijo, da imajo dislokacij preveč, v enem pa, da zaznavajo potrebo po še dodatni dislokaciji. Dve svetovalni središči primernosti števila dislokacij nista komentirali.

Med posameznimi svetovalnimi središči je velika razlika po številu strank in storitev, opravljenih na dislokacijah. Podatki iz aplikacije SDSS kažejo, da je bilo število storitev na posamezni dislokaciji od 26 do 1.410 storitev. Skupno število storitev je bilo 5.603. Tako delež storitev na dislokacijah glede na vse storitve središča znaša od 3,4 % do 50 %. V skupnem pa delež storitev na vseh dislokacijah znaša 24,6 % glede na vse storitve središč.

Skupno število strank na vseh dislokacijah je bilo 4.333, njihovo število pa je med svetovalnimi središči prav tako zelo različno, na posamezni dislokaciji od 26 do 1.168, glede na skupno število pa te storitve zavzemajo 24,9%.

Svetovalna središča so v letu 2011 na dislokacijah opravila tudi 130 skupinskih svetovanj, med posameznimi središči je razpon od 0 do 27 skupin. Glede na vse storitve skupinam (552) je delež skupin na dislokacijah 23,6%.



Glede na predstavljene podatke središčem priporočamo natančno analizo njihovih storitev na posameznih dislokacijah z vidika presoje o zadostnem številu strank in racionalnosti delovanja dislokacije.

Primerjava z leto 2010 kaže podobne rezultate. Merilo so dosegla vsa središča, ravno tako je bilo večinsko mnenje, da je število dislokacij ustrezno.

## 2. PODROČJE: OSEBJE

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

Znotraj standarda spremljamo dva kazalnika:

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

Iz podatkov vseh 14 svetovalnih središč je razvidno, da v letu 2011 vsa središča ne dosegajo v celoti obih meril pri prvem kazalniku. Prvo merilo, da ima svetovalno središče enega svetovalca s polnim delovnim časom, če izpelje 1000 svetovalnih storitev na leto in ima 800 svetovancev, izpolnjuje 10 svetovalnih središč. Delno ga izpolnjujeta dve središči – ne dosegata merila 800 strank, dve središči pa merila v celoti ne izpolnjujeta.

Podrobne podatke prikazuje sledeča preglednica.

**Preglednica 3: Število storitev, število strank in število svetovalcev po posameznih svetovalnih središčih**

Svetovalno središče	Število storitev	Število strank	Število svetovalcev <sup>3</sup>
Gorenjska	2.058	1.640	2
Koper	1.545	1.101	1,37
Koroška	1.297	1.172	1,12
Ljubljana	1.694	1.299	1,5
Maribor	1.697	1.222	1,65
Murska Sobota	1.274	698	1,5
Nova Gorica	1.739	1.412	1,38
Novo mesto	3.543	2.045	2,25
Posavje	758	758	1
Postojna	796	607	1
Ptuj	1.040	970	1
Zasavje	1.366	1.075	1,28
Velenje	1.168	1.019	1
Žalec	2.819	2.381	2,6
<b>SKUPAJ</b>	<b>22.794</b>	<b>17.399</b>	<b>20,65</b>

Vir: Poročila o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2011

\*Središča, ki meril/a ne dosegajo, so označena z rumeno.

<sup>3</sup> Število svetovalcev je pri posameznem svetovalnem središču preračunano iz podatkov o obsegu dela svetovalcev v svetovalnem središču.

Središča, ki merila ne dosegajo, navajajo delno upravičene razloge: gospodarska kriza, manjše povpraševanje po vključevanju v izobraževalne programe, manjše financiranje izobraževanja s strani Zavoda RS za zaposlovanje. Le eno središče navaja upravičen razlog, to pa je povečano delo s skupinami, udeleženci skupin pa v individualnih storitvah niso zajeti. Vsako od štirih svetovalnih središč bo moralo razloge za nedoseganje merila natančneje analizirati ter pripraviti načrt za doseganje merila. Vsa središča razen zadnjega omenjenega, ki je imelo večje število skupin, bodo morala svoje izvajanje dejavnosti, tudi promocijo, intenzivno usmeriti v pridobivanje zadostnega števila strank.

Drugo merilo, da je svetovalno delo v obsegu enega polno zaposlenega svetovalca močoč sestaviti tudi z delom več svetovalcev z nepolnim delovnim časom; pri tem vsaj eden od teh svetovalcev dosega vsaj 70 odstotkov dela za svetovalno središče/svetovanje v celoti dosega 13 središč, v enem središču pa je bil zaradi kadrovskih težav ta odstotek 60 odstotkov.

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

Prvo merilo dosega 34 od 47 svetovalcev, drugo pa 43 svetovalcev. Večina svetovalcev, ki enega in/ali drugega merila ne dosegajo, je v svetovalno delo vključena z manjšim obsegom ur. Le ena svetovalka, ki se ni udeležila drugega usposabljanja v obsegu najmanj 16 ur, dela v svetovalnem središču z večino časa.

Kljub temu, da nekatera svetovalna središča ne dosegajo enega ali več meril, ki smo jih spremljali v 2011, menimo, da z opredeljenimi merili **mreža vseh 14 središč v letu 2011 prispeva k doseganju opredeljenega standarda, da svetovalno dejavnost opravljajo strokovno usposobljeni svetovalci z ustreznimi osebnostnimi lastnostmi.**

Predlagamo pa, da se vsi svetovalci, ki se v letu 2011 niso uspeli udeležiti izobraževanja in usposabljanja v predlaganem obsegu, udeležijo vsaj dveh izobraževalnih srečanj, katere za svetovalce organiziramo na ACS. Prav tako naj se svetovalci udeležijo drugih usposabljanj, ki jim koristijo pri delu v svetovalnem središču.

Precejšnje razlike so tudi med središči v obsegu ur, ki jih namenijo usposabljanju, zato predlagamo, da se ustrezno uravnoteži obseg ur na ravni celega središča in po posameznih svetovalcih. Predlagamo tudi, da središča, ki imajo v letu 2011 ta obseg pod 5%, bolj sistematično in načrtno usmerjajo svetovalce v usposabljanja v naslednjih letih ter, da središča, ki imajo več kot 5% oz. nekateri tudi več kot 10%, le-to uskladijo v odnosu do drugih

nalog in prav tako bolj načrtno spremljajo usposabljanje svetovalcev, ne le po obsegu ur, temveč tudi po vsebinah.

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

Primerjava z letom 2010 kaže na podobne ugotovitve:

- + Merilo, da »svetovalno središče enega svetovalca s polnim delovnim časom, če izpelje 1000 svetovalnih storitev na leto in ima 800 svetovancev« izpolnjuje 10 svetovalnih središč.
- + Merilo, da »svetovalno delo v obsegu enega polno zaposlenega svetovalca močče sestaviti tudi z delom več svetovalcev z nepolnim delovnim časom; pri tem vsaj eden od teh svetovalcev dosega vsaj 70 odstotkov dela za svetovalno središče/svetovanje« nista izpolnjevali 2 središči.
- + Merilo, da se »vodja svetovalnega središča in svetovalec udeležita najmanj dveh izobraževalnih srečanj na leto, ki jih za svetovalna središča organizira ACS« ni izpolnjevala 1 vodja svetovalnega središča in 13 svetovalcev.
- + Merilo, da se »vodja svetovalnega središča in svetovalec udeležujeta tudi drugega strokovnega usposabljanja, povezanega s svetovalnim delom, in sicer najmanj 16 ur na leto« so izpolnjevali vsi svetovalci.

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

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

Znotraj standarda spremljamo dva kazalnika s pripadajočimi merili:

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

Na osnovi podatkov vseh 14 svetovalnih središč ugotavljamo, da središča v letu 2011 razpolagajo z dovolj strokovne literature s področja svetovanja in izobraževanja. Imajo tudi raznovrstne baze podatkov, ki jih uporabljajo v vseh fazah svetovalnega procesa. Ugotavljamo, da središča dosegajo vsa opredeljena merila pri obeh kazalnikih (strokovna literatura in baz podatkov) in s tem **dosegajo tisti del opredeljenega standarda na tem področju, ki se nanaša na strokovno literaturo in baze podatkov.**






Zato predlagamo le, da naj središča še naprej skrbijo za ažurnost strokovne literature in baze podatkov. Na Andragoškem centru Slovenije svetovalnim središčem priporočamo, da strokovno literaturo še posebej uporabljajo, ko gre za poglobljeno individualno svetovanje in skupinsko svetovanje med izobraževanjem, saj sta to zahtevnejši obliki svetovanja, ki zahtevata še posebno pripravo na njuno izvedbo.

Ugotovitve iz spremljanja 2010 so zelo podobne, središča so merila tega področja v celoti izpolnjevala.

#### 4. PODROČJE: SVETOVALNI PROCES

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

Znotraj standarda spremljamo kazalnike:

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

Analiza podatkov vseh 14 svetovalnih središč iz spremljanja v letu 2011 kaže, da vsa središča v celoti dosegajo vsa merila, ki so opredeljena pri posameznem kazalniku. Tako lahko ugotovimo, da **vs a središča prispevajo k doseganju opredeljenega standarda, da svetovalno središče svetovancem zagotavlja celosten svetovalni proces, s katerim si lahko pomagajo pri odločanju in poteku izobraževanja in učenja.**

V nadaljevanju prikazujemo bistvene ugotovitve po posameznih kazalnikih.

#### Kazalnik 4.1.1: Vrste svetovalnega procesa

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

V dejavnosti svetovalnih središč prevladuje informiranje in svetovanje pred vključitvijo v izobraževanje. Vendar pa je delež svetovanja pred izobraževanjem v primerjavi z letom 2010 precej nižji (v 2010 je bil 74%). Pomembno se je glede na leto 2010 zvišal delež svetovanja po zaključenem izobraževanju (iz 9% na 15,5%).

**Preglednica 4: Število in odstotek svetovalnih storitev v svetovalnih središčih v letu 2011, po vrsti svetovanja.**

Vrsta svetovanja – vsa središča	Število	Odstotek
pred	14.814	64,99
med	4.454	19,54
po	3.526	15,47
<b>SKUPAJ</b>	<b>22.794</b>	<b>100</b>

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč

#### Kazalnik 4.1.2: Dejavnosti svetovalnega procesa

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

**Preglednica 5: Število svetovalnih storitev v svetovalnih središčih v 2011, glede na aktivnosti svetovanja**

14 svetovalnih središč	Število	Odstotek
informiranje	17.366	38,1
nasvetovanje	10.311	22,6
ovrednotenje	4.688	10,3
svetovanje	8.411	18,5
zastopanje	764	1,7
usposabljanje	2.761	6,1
povratne informacije	1.259	2,8
<b>SKUPAJ</b>	<b>45.560</b>	<b>100</b>

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč

V dejavnosti svetovalnih središč med sedmimi aktivnostmi prevladujejo: informiranje, nasvetovanje in svetovanje. Po posameznih svetovalnih središčih je razmerje med posameznimi aktivnostmi različno, vendar pa pri vseh prevladujejo zgoraj navedene

aktivnosti. Če aktivnosti svetovanja, ovrednotenja, zastopanja, usposabljanja in povratnih informacij združimo v aktivnost svetovanja, ta odstotek znaša 39,4%.

#### Kazalnik 4.1.3: Načini izpeljevanja svetovalnega procesa

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

(a) Svetovanje poteka vsaj:

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

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

Iz podatkov v preglednici je razvidno, da je bil najpogostejši način svetovanja v letu 2011 osebno svetovanje, sledi telefon in elektronska pošta. Pisni način in drugi načini svetovanja so zastopani v majhnem odstotku.

Po posameznih središčih so deleži po načinu različni, večinoma prevladuje osebno svetovanje (od 44 do 85 odstotkov), le v enem središču so imeli več telefonskega svetovanja.

#### Preglednica 6: Način svetovanja v svetovalnih središčih v letu 2011

14 svetovalnih središč	Število	Odstotek
po telefonu	7.355	32,3
klical/a str.	394	1,7
osebno	12.834	56,3
e-mail	1.770	7,8
pisno	440	1,9
drugo	1	0,0
<b>SKUPAJ</b>	<b>22.794</b>	<b>100</b>

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč

Poleg osebnega, telefonskega svetovanja, svetovanja po spletu, elektronski pošti so svetovalna središča v letu 2011 izvajala tudi druge načine svetovanja, in sicer:

- ✚ promocijski dogodki v okviru Dnevi svetovalnih središč in INFO ISIO časopis in na drugih dogodkih;
- ✚ kontaktne oddaje na radiu in TV;
- ✚ svetovalni koticiki in druge objave v tiskanih medijih / objave na spletnih straneh;



- ✚ delavnice za različne ciljne skupine (zaposleni, brezposelni);
- ✚ stojnice znanja, zaposlitveni sejmi;
- ✚ informativne točke idr. na Točkah VŽU;
- ✚ v zaporih idr.

#### Kazalnik 4.1.4: Načini vključevanja svetovancev

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

Analiza podatkov vseh 14 svetovalnih središč kaže, da so v vseh središčih imeli tako individualne kot skupinske svetovalne procese. V vseh 14 svetovalnih središčih so v letu 2011 imeli 22.794 individualnih svetovalnih storitev ter 548 skupinskih svetovalnih storitev. Ker so podatki o individualnih storitvah po posameznih središčih že prikazani pri področju »osebje« (preglednica 3), v nadaljevanju prikazujemo pri tem kazalniku podatke po posameznem svetovalnem središču o številu skupin, ki so jih v svetovalnih središčih vključili v svetovalni proces v letu 2011.

#### Preglednica 7: Število skupin v svetovalnih središčih v letu 2011

Svetovalno središče	Število skupin
Gorenjska	32
Koper	25
Koroška	40
Ljubljana	39
Maribor	53
Murska Sobota	90
Nova Gorica	40
Novo mesto	64
Posavje	40
Postojna	6
Ptuj	18
Zasavje	17
Velenje	54
Žalec	30
<b>SKUPAJ</b>	<b>548</b>

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč

Primerjava z letom 2010 kaže na porast števila posameznikov kot tudi skupin – iz 471 na 548.

#### Kazalnik 4.1.5: Trajanje svetovalnega procesa

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

Iz podatkov v preglednici je razvidno, da je v obsegu do 15 minut kar ena tretjina storitev (32,5%), sledijo storitve v obsegu med 30 in 60 minut (31%) in storitve v obsegu 16 do 30 minut (31%). Storitve daljših od 60 minut, pa je le 4%. Analiza po posameznih središčih kaže, da so krajše storitve prevladovala v vseh središčih, le v enem je bil delež daljših storitev od 30 minut večji. V enem središču pa so bile skoraj vse storitve krajše od 15 minut.

#### Preglednica 8: Trajanje svetovalnih storitev v svetovalnih središčih v letu 2011

Trajanje v minutah	Število	Odstotek
do 5	1.096	4,8
6–10	3.022	13,3
11–15	3.278	14,4
16–30	7.076	31,0
31–60	7.096	31,1
od 61 dalje	1.226	5,4
<b>SKUPAJ</b>	<b>22.794</b>	<b>100,0</b>

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč

Ker nam trajanje storitev ne da zadovoljivega odgovora na to, ali je trajanje svetovalnega procesa prilagojeno svetovančevim potrebam, prikazujemo še preglednico z vsebino svetovalnih pogovorov.

Iz podatkov v preglednici je razvidno, da je največ storitev povezanih s svetovanjem za neformalne oblike učenja za osebni razvoj, sledi svetovanje za pridobitev izobrazbe na višji od že dosežene, neformalne oblike izobraževanja za delo in poklic, sledijo vprašanja o financiranju izobraževanja.

Da je bilo svetovanja o neformalnih izobraževanja učenja za osebni razvoj največ, lahko pripišemo tudi pestrosti ponudbe takšnih programov v centrih vseživljenjskega učenja. Sicer se ja pa prvič od začetka delovanja središč zgodilo, da je bila na prvem mestu kakšna druga vsebina kot svetovanje za pridobitev višje stopnje izobrazbe od že dosežene.

Opaziti je tudi višji odstotek svetovanja o financiranju izobraževanja, kar seveda lahko povežemo z gospodarsko situacijo v državi. Takšno je tudi mnenje večine svetovalnih središč. Vsa svetovalna središča so ocenila, da trajanje svetovanja prilagajajo svetovančevim potrebam, vendar je potrebno opozoriti na visok delež krajših storitev. Središčem, kjer je ta delež zelo visok in kjer je delež daljših storitev manjši, predlagamo, da podrobneje

analizirajo, ali je trajanje svetovalnega procesa res prilagojeno vsebini svetovalnih problemov.

**Preglednica 9: Vsebina svetovalnih storitev v svetovalnih središčih v letu 2011**

Vsebina svetovanja	Število	Odstotek
pridobitev izobrazbe na višji stopnji	5.486	16,8
prekvalifikacija – sprememba poklica na isti stopnji	1.758	5,4
neformalne oblike izobraževanja za delo, poklic	4.851	14,8
neformalne oblike izobraževanja za osebni razvoj	6.544	20,0
kako se učiti, pomoč – težave pri učenju	1.492	4,6
financiranje izobraževanja	4.555	13,9
pridobitev nacionalne poklicne kvalifikacije	1.246	3,8
urejanje statusnih vprašanj	991	3,0
opravljanje različnih izpitov	1.854	5,7
možnosti zaposlitve	2.289	7,0
drugo	1.684	5,1
<b>SKUPAJ</b>	<b>32.750</b>	<b>100</b>

**Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč**

Kljub doseganju opredeljenega standarda velja opozoriti, da imajo nekatera svetovalna središča pri doseganju nekaterih meril področja, kjer bi bilo potrebno rezultate izboljšati. Ta področja bo potrebno dodatno analizirati, najti razloge za slabše uresničevanje ter jih v poskušati odpraviti. Usmeriti se bodo morala:

- ✚ na več svetovanja med izobraževanjem in po njegovem končanju;
- ✚ več v aktivnosti svetovanja, zastopanja, usposabljanja, povratnega informiranja;
- ✚ v daljše svetovalne storitve – daljše od 30 minut.

Podobne so ugotovitve spremljanja dela svetovalnih središč v letu 2010, vsa središča so izpolnjevanja vsa merila. Glavne značilnosti so bile:

- ✚ Glede na vrsto svetovanja je bil v 2010 še višji odstotek svetovanja pred vključitvijo v izobraževanje, 74 odstotkov.
- ✚ Glede na aktivnosti so odstotki zelo podobni vrednostim iz leta 2011, prevladovalo je informiranje in nasvetovanje.
- ✚ Ugotovitve glede načinov svetovanja so podobne v obeh letih; središča imajo dobro razvite vse oblike svetovanja, tudi razmerja med posameznimi načini so podobna. Svetovanje dopolnjuje še z drugimi različnimi oblikami (informacijski kotički, kontaktne oddaje, svetovalni kotiček ipd.)
- ✚ Svetovanje se je izvajalo tako za posameznike kot za skupine.
- ✚ Trajanje svetovalnega procesa je v povprečju podobno kot v letu 2011, prevladujejo krajše storitve, do 15 minut ter do 30 minut, daljših je manj kot 5 odstotkov.

## 5. PODROČJE: PARTNERSTVO

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

Znotraj standarda spremljamo pet kazalnikov:

1. **Strateški partnerji** z merilom: *Svetovalno središče ima oblikovano partnersko mrežo strateških partnerjev; ta zajema najpomembnejše subjekte, ki načrtujejo in odločajo o lokalnem razvoju ter razvoju ljudi (vsaj zastopniki občin/e, zavodov za zaposlovanje, organizacij s področja regionalnega razvoja, območnih enot gospodarske in obrtne zbornice).*
2. **Sodelovanje strateških partnerjev pri načrtovanju razvoja svetovalnega središča** z merilom: *Svetovalno središče vsaj enkrat na leto preveri svoje načrte skupaj s strateškimi partnerji.*
3. **Sodelovanje strateških partnerjev pri vrednotenju delovanja svetovalnega središča** z merilom: *Svetovalno središče vsaj enkrat na leto ovrednoti delo svetovalnega središča skupaj s strateškimi partnerji.*
4. **Strokovni partnerji** z merili: *(a) Svetovalno središče ima oblikovano partnersko mrežo strokovnih partnerjev; ta zajema mrežo organizacij, ki v lokalnem okolju delujejo v svetovanju ali izobraževanju odraslih (vsaj zastopniki izobraževalnih organizacij, ki izobražujejo odrasle, drugih svetovalnih organizacij, zavodov za zaposlovanje); (b) Strokovni partnerji so povezani v strokovni aktiv; (c) Strokovni aktiv razpravlja in sprejema strokovne usmeritve, povezane z delovanjem svetovalnega središča.*
5. **Sodelovanje strokovnih partnerjev pri izpeljavi svetovalnega procesa** z merilom: *Svetovalno središče pri izpeljavi svetovalnega procesa v skladu s svetovančevimi potrebami vključuje strokovne partnerje.*

Na osnovi spremljanja opredeljenih meril v letu 2011 lahko ugotovimo, da imajo svetovalna središča vzpostavljena omrežja s strateškimi in strokovnimi partnerji ter skupaj z njimi obravnavajo tako poročila o delu kot načrte dela.

Vsa središča ne dosegajo vseh meril. Eno središče zaradi kadrovskih težav seje strateškega sveta ni izvedlo, v enem pa na seji strateškega sveta ni bilo vsebine ovrednotenja dela svetovalnega središča. Eno središče delno izpolnjuje merilo o partnerski mreži strokovnih partnerjev, saj v mrežo niso uspeli vključiti nove partnerje. Tri središča delno izpolnjujejo merilo, da so strokovni partnerji povezani v strokovni aktiv, saj se v enem središču le ta v 2011 ni sestal, v dveh pa sestava partnerjev ni bila optimalna. Vsa središča pa dosegajo merilo, da so pri izpeljavi svetovalnega procesa v skladu s svetovančevimi potrebami vključevali strokovne partnerje.

Glede na analizo področja lahko zaključimo, da kljub temu, da vsa središča ne izpolnjujejo vseh meril, ki so predmet spremljanja, prispevajo k **doseganju standarda na področju partnerstva, to je, da svetovalno središče razvija partnerska omrežja za zagotavljanje celostnih in kakovostnih svetovalnih storitev ter načrtovanje in vrednotenje svetovalne dejavnosti v lokalnem okolju.**

Središčem, ki meril ne dosegajo, pa predlagamo, da le ta poskušajo doseči v prihodnjih letih, tako s pravočasno organizacijo sej strateških svetov oz. strokovnih aktivov, kot tudi z njihovo primerno sestavo.

Ugotovitve spremljanja delovanja svetovalnih središč v letu 2010 so podobne: vsa središča so imela vzpostavljene partnerske mreže strateških partnerjev, trinajst svetovalnih središč je svoje načrte preverilo skupaj s strateškimi partnerji, prav tako 13 središč je skupaj s partnerji obravnavalo letno poročilo o delu svetovalnega središča. Vsa svetovalna središča so imela oblikovano partnersko mrežo strokovnih partnerjev. Trinajst svetovalnih središč je imelo oblikovan strokovni aktiv in prav tako 13 središč je doseglo merilo, da strokovni aktiv razpravlja in sprejema strokovne usmeritve, povezane z delovanjem svetovalnega središča. Vsa središča so po potrebi v svetovalni proces vključevala strokovne partnerje.

## 6. PODROČJE: INFORMIRANJE IN PROMOCIJA

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

Znotraj standarda spremljamo tri kazalnike:

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

Na osnovi poročil o spremljanju dela svetovalnih središč v letu 2011 smo ugotovili, da vsa svetovalna središča skrbijo za promocijo svoje dejavnosti in izobraževanja odraslih, tudi če nimajo izdelanih letnih načrtov formiranja potencialnih ciljnih skupin in predstavitev dejavnosti (takšno je eno središče), skrbijo za to, da obveščanje ciljnih skupin poteka kontinuirano in na različne načine, saj so središča naštel različne medije, prek katerih širijo informacije o svojih uslugah, ki jih nudijo.

Pri kazalniku načrtnost eno središče ne dosega merila, da ima opredeljen letni načrt informiranja potencialnih ciljnih skupin in predstavitve dejavnosti. Merila znotraj ostalih dveh kazalnikov dosega vsa svetovalna središča.

Čeprav vsa središča ne dosega vseh meril lahko zaključimo, da **opredeljeni standard dosega**.

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

V letu 2010 je imelo 13 svetovalnih središč za izobraževanje odraslih opredeljen letni načrt informiranja potencialnih ciljnih skupin in predstavitve dejavnosti, 12 svetovalnih središč vsaj eno stalno obliko informiranja potencialnih ciljnih skupin, vsa središča pa so izpeljevala informiranje in promocijo po različnih medijih.

## 7. PODROČJE: PRESOJANJE IN RAZVIJANJE KAKOVOSTI

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

Znotraj standarda spremljamo štiri kazalnike:

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

Ker je vpeljevanje procesov za izboljševanje kakovosti potekalo v vseh svetovalnih središčih hkrati pri tem področju oziroma doseganju merila ni prihajalo do razlik, saj so svetovalna središča sledila enotni shemi oziroma postopkom, pri katerih smo jih vodile sodelavke Andragoškega centra. Leto 2011 je bilo prvo leto vpeljevanja procesa samoevalvacije, zato so imela vsa središča izdelane načrte samoevalvacije, ki so jo tudi izpeljali, pripravili samoevalvacijska poročila ter akcijske načrte za razvoj kakovosti za določeno obdobje. 12 svetovalnih središč je načrte uresničilo, 2 središči pa nekaterih izboljšav, zastavljenih v načrtu

do oddaje poročila še nista uspeli uresničiti. Kljub temu **središča opredeljeni standard dosega**jo.

Tudi v letu 2010 so vsa središča dosegala vsa merila znotraj kazalnikov.

## 8. PODROČJE: REZULTATI

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

Znotraj standarda presojamo pet kazalnikov:

- ✚ število storitev,
- ✚ število svetovancev,
- ✚ demografske lastnosti svetovancev,
- ✚ ranljive skupine prebivalstva,
- ✚ prednostne ciljne skupine z vidika lokalnega in regionalnega okolja.

### Kazalnik 8.1.1: Število storitev

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

Podatki o opravljenih storitvah, strankah in številu svetovalcev so prikazani v Preglednici 3.

Iz nje lahko ugotovimo, da zastavljenega merila ne dosegata dve središči. Eno razloga za nedoseganje kriterija ne navaja, drugo pa za razlog navaja kadrovske težave v svetovalnem središču.

Če primerjamo obseg dela vključenih svetovalcev (20,65 svetovalcev) s svetovalnimi storitvami ugotovimo, da je v letu 2011 en svetovallec v povprečju opravil 1.104 storitev.

### Kazalnik 8.1.2: Število svetovancev

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

Iz preglednice 3 je razvidno, da 4 svetovalna središča ne dosegajo merila. Kot razloge navajajo gospodarsko krizo, zmanjšano povpraševanje po vključevanju v formalne izobraževalne programe, zmanjšano financiranje izobraževanja s strani ZRSZ, povečano delo s skupinami in kadrovske težave.

Če primerjamo število strank v vseh 14 svetovalnih središčih z obsegom vključenih svetovalcev (20,65 svetovalcev), ugotovimo, da je en svetovalec v povprečju svetoval 843 svetovancem.

Ugotavljamo, da 10 svetovalnih središč dosega merilo, da **»ima svetovalno središče, ki ima enega polno zaposlenega svetovalca, 800 svetovancev na leto«**.

### Kazalnik 8.1.3: Demografske lastnosti svetovancev

Pri tem kazalniku so v Modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih opredeljena merila:

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

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

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

Iz podatkov v preglednici je razvidno, da je v celi mreži 14 svetovalnih središč 35 % strank moških in 65% žensk. Analizirali pa smo tudi podatke po posameznih središčih, ki so pokazali, da v 7 svetovalnih središčih (označena so z rumeno) sestava svetovancev odstopa za več kot 20% od sestave prebivalstva glede na spol.

**Preglednica 10: Število strank v vseh svetovalnih središčih v letu 2010, po spolu**

	MB		MS		KP		NM		ŽA		GOR		NG		POST	
spol	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%
moški	427	35	305	44	355	32	597	29	975	41	534	33	501	36	205	34
ženski	795	65	393	56	741	68	1.445	71	1.399	59	1.106	67	908	64	402	66
<b>SKUPAJ</b>	<b>1.222</b>	<b>100</b>	<b>698</b>	<b>100</b>	<b>1.096</b>	<b>100</b>	<b>2.042</b>	<b>100</b>	<b>2.374</b>	<b>100</b>	<b>1.640</b>	<b>100</b>	<b>1.409</b>	<b>100</b>	<b>607</b>	<b>100</b>

	ZAS		PT		POS		LJ		KOR		VE		SKUPAJ	
spol	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%
moški	428	40	325	34	251	33	563	43	259	22	314	31	6.039	35
ženski	647	60	645	66	507	67	736	57	913	78	704	69	11.341	65
<b>SKUPAJ</b>	<b>1.075</b>	<b>100</b>	<b>970</b>	<b>100</b>	<b>758</b>	<b>100</b>	<b>1.299</b>	<b>100</b>	<b>1.172</b>	<b>100</b>	<b>1.018</b>	<b>100</b>	<b>17.380</b>	<b>100</b>

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč



Ugotavljamo, da polovica svetovalnih središč izpolnjuje merilo, da »se sestava svetovancev po spolu ne razlikuje za več kot 20 odstotkov sestave po spolu vsega prebivalstva v regiji«. V polovici središč tega merila ne dosegajo, razloge pa najdemo v »tipični« strukturi udeležbe odraslih v izobraževanju odraslih, saj je vseskozi v njem vključenih več žensk kot moških. Glede na doseženo merilo bo potrebno promocijo bolj usmerjati na moško populacijo prebivalstva.

Nadaljujemo z izobrazbeno strukturo strank.

**Preglednica 11: Število strank v vseh svetovalnih središčih v letu 2011, glede na izobrazbeno strukturo**

	MB		MS		KP		NM		ŽA		GOR		NG	
stopnja izobrazbe	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%
nedokončana osnovna šola	48	4	5	1	37	3	55	2,7	56	2,4	90	5,5	82	5,8
osnovna šola	230	19	105	15	227	21	394	19,3	353	14,9	184	11,2	298	21,2
nižja poklicna šola	22	2	16	2	11	1	39	1,9	82	3,5	25	1,5	48	3,4
poklicna šola	212	17	175	25	196	18	474	23,2	474	20,0	304	18,5	316	22,4
štiriletna strokovna, tehnična ali splošna	354	29	196	28	372	34	665	32,6	475	20,0	537	32,7	338	24,0
višja/visoka izobrazba	76	6	44	6	90	8	179	8,8	104	4,4	144	8,8	76	5,4
univerzitetna	110	9	45	6	63	6	113	5,5	85	3,6	66	4,0	78	5,5
specializacija, magisterij, doktorat	12	1	7	1	2	0	6	0,3	7	0,3	12	0,7	6	0,4
neznano	158	13	105	15	98	9	117	5,7	738	31,1	278	17,0	167	11,9
<b>SKUPAJ</b>	<b>1.222</b>	<b>100</b>	<b>698</b>	<b>100</b>	<b>1.096</b>	<b>100</b>	<b>2.042</b>	<b>100</b>	<b>2.374</b>	<b>100</b>	<b>1.640</b>	<b>100</b>	<b>1.409</b>	<b>100</b>

	POST		ZAS		PT		POS		LJ		KOR		VE		SKUPAJ	
stopnja izobrazbe	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%
nedokončana osnovna šola	8	1,3	13	1,2	5	0,5	18	2,4	24	1,9	14	1,2	59	5,8	514	3,0
osnovna šola	100	16,5	182	16,9	9	0,9	65	8,6	570	43,9	126	10,8	143	14,1	2.986	17,2
nižja poklicna šola	7	1,2	15	1,4	9	0,9	17	2,2	12	0,9	27	2,3	17	1,7	347	2,0
poklicna šola	180	29,7	194	18,1	49	5,1	222	29,3	230	17,7	311	26,5	261	25,6	3.598	20,7
štiriletna strokovna, tehnična ali splošna	151	24,9	281	26,1	61	6,3	288	38,0	274	21,1	403	34,4	258	25,3	4.653	26,8
višja/visoka izobrazba	68	11,2	50	4,7	5	0,5	48	6,3	34	2,6	117	10,0	93	9,1	1.128	6,5
univerzitetna	27	4,5	28	2,6	4	0,4	49	6,5	32	2,5	78	6,7	71	7,0	849	4,9
specializacija, magisterij, doktorat	4	0,7	5	0,5	0	0,0	8	1,1	5	0,4	3	0,3	7	0,7	84	0,5
neznano	62	10,2	307	28,6	828	85,4	43	5,7	118	9,1	93	7,9	109	10,7	3.221	18,5
<b>SKUPAJ</b>	<b>607</b>	<b>100</b>	<b>1.075</b>	<b>100</b>	<b>970</b>	<b>100</b>	<b>758</b>	<b>100</b>	<b>1.299</b>	<b>100</b>	<b>1.172</b>	<b>100</b>	<b>1.018</b>	<b>100</b>	<b>17.380</b>	<b>100</b>

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč

Ugotavljamo, da samo dve svetovalni središči dosemeta merilo, da *»je glede na izobrazbeno sestavo med svetovanci vsaj 50 odstotkov takih, ki imajo manj kot štiriletno srednjo šolo«*. V vseh ostalih središčih je ta odstotek nižji od 50%. Tudi skupni delež strank z manj kot 4-letno srednjo šolo v vseh svetovalnih središčih je nižji od 50%. V treh središčih je odstotek strank z manj kot srednjo šolo nižji od 40%, v enem od teh treh je zelo nizek - manj kot 10%, na drugi strani pa je v tem središču zelo visok odstotek strank (85%) z neznano stopnjo izobrazbe.

Ker so manj izobražene stranke ena od prednostnih ciljnih skupin vseh svetovalnih središč, bo potrebno aktivnosti za pridobivanje teh svetovancev zelo okrepiti. Predlagamo, da središča, ki merila ne dosegajo, aktivnosti za doseganje te populacije uvrstijo v dopolnitev akcijskega načrta za leto 2012

Zaposlitveni status strank je sledeč.

**Preglednica 12: Število strank v vseh svetovalnih središčih v letu 2011, po zaposlitvenem statusu**

	MB		MS		KP		NM		ŽA		GOR		NG	
status	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%
ni podatka	168	13,8	38	5,4	68	6,2	91	4,5	512	21,6	213	13,0	291	20,7
zaposlen	400	32,7	246	35,2	469	42,8	875	42,9	636	26,8	380	23,2	377	26,8
samozaposlen	21	1,7	26	3,7	21	1,9	17	0,8	8	0,3	16	1,0	28	2,0
brezposeln	446	36,5	204	29,2	400	36,5	812	39,8	889	37,5	386	23,5	527	37,4
upokojenec	52	4,3	111	15,9	83	7,6	144	7,1	132	5,6	530	32,3	90	6,4
kmet	3	0,3	1	0,1	0	0,0	0	0,0	8	0,3	5	0,3	2	0,1
gospodinja	2	0,2	10	1,4	3	0,3	13	0,6	12	0,5	6	0,4	3	0,2
dijak/študent	95	7,8	60	8,6	46	4,2	89	4,4	136	5,7	65	4,0	63	4,5
otroci do 15. leta	7	0,6	2	0,3	6	0,6	0	0,0	36	1,5	29	1,8	21	1,5
neznano	28	2,3	0	0,0	0	0,0	1	0,1	5	0,2	10	0,6	7	0,5
<b>SKUPAJ</b>	<b>1.222</b>	<b>100</b>	<b>698</b>	<b>100</b>	<b>1.096</b>	<b>100</b>	<b>2.042</b>	<b>100</b>	<b>2.374</b>	<b>100</b>	<b>1.640</b>	<b>100</b>	<b>1.409</b>	<b>100</b>

	POST		ZAS		PT		POS		LI		KOR		VE		SKUPAJ	
status	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%
ni podatka	46	7,6	289	26,9	550	56,7	26	3,4	242	18,6	70	6,0	93	9,1	<b>2.697</b>	<b>15,5</b>
zaposlen	231	38,1	332	30,9	250	25,8	108	14,3	295	22,7	359	30,6	411	40,4	<b>5.369</b>	<b>30,9</b>
samozaposlen	8	1,3	7	0,7	22	2,3	11	1,5	18	1,4	11	0,9	24	2,4	<b>238</b>	<b>1,4</b>
brezposeln	127	20,9	370	34,4	70	7,2	441	58,2	502	38,7	459	39,2	296	29,1	<b>5.929</b>	<b>34,1</b>
upokojenec	177	29,2	50	4,7	52	5,4	157	20,7	14	1,1	182	15,5	104	10,2	<b>1.878</b>	<b>10,8</b>
kmet	0	0,0	0	0,0	1	0,1	0	0,0	0	0,0	36	3,1	2	0,2	<b>58</b>	<b>0,3</b>
gospodinja	6	1,0	0	0,0	4	0,4	0	0,0	3	0,2	26	2,2	13	1,3	<b>101</b>	<b>0,6</b>
dijak/študent	10	1,7	24	2,2	20	2,1	15	2,0	221	17,0	25	2,1	63	6,2	<b>932</b>	<b>5,4</b>
otroci do 15. leta	1	0,2	0	0,0	0	0,0	0	0,0	3	0,2	4	0,3	6	0,6	<b>115</b>	<b>0,7</b>
neznano	1	0,2	3	0,3	1	0,1	0	0,0	1	0,1	0	0,0	6	0,6	<b>63</b>	<b>0,4</b>
<b>SKUPAJ</b>	<b>607</b>	<b>100</b>	<b>1.075</b>	<b>100</b>	<b>970</b>	<b>100</b>	<b>758</b>	<b>100</b>	<b>1.299</b>	<b>100</b>	<b>1.172</b>	<b>100</b>	<b>1.018</b>	<b>100</b>	<b>17.380</b>	<b>100</b>

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč

Odstotek brezposelnih strank v vseh 14 svetovalnih središčih je 34,1%. Povprečna stopnja brezposelnosti v Sloveniji je bila v letu 2011 11,8%. Ugotavljamo, da je merilo na nivoju vseh svetovalnih središč doseženo. Kako pa merilo dosegajo posamezna svetovalna središča, pa prikazuje preglednica 12.

Ugotavljamo, da 13 svetovalnih središč dosega merilo, da **»je v svetovalnem središču med vsemi svetovanci vsaj enak odstotek brezposelnih, kot je odstotek registrirane brezposelnosti v regiji«**. V enem središču tega merila ne dosegajo, kot razlog navajajo visok odstotek strank, katerih zaposlitveni status ni znan.

#### Kazalnik 8.1.4: Ranljive skupine prebivalstva

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

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

V spodnji preglednici pa prikazujemo še združene podatke za vseh 14 svetovalnih središč o starosti strank v letu 2011. Iz nje lahko analiziramo, kakšen je bil delež strank, starejših od 51 let. Ta se v posameznih središčih giblje od 7,5% do 34,1%. Visok odstotek starejših strank so imeli v svetovalnih središčih Gorenjska, Posavje, Postojna. Skupen odstotek strank, starejših od 51 let je 15,4%.

**Preglednica 13: Število strank v vseh svetovalnih središčih v letu 2011, po starosti**

leta	MB		MS		KP		NM		ŽA		GOR		NG	
	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%
neznano	178	14,6	67	9,6	18	1,6	41	2,0	298	12,6	228	13,9	377	26,8
1-20	101	8,3	52	7,5	93	8,5	115	5,6	170	7,2	83	5,1	94	6,7
21-25	206	16,9	89	12,8	161	14,7	254	12,4	291	12,3	114	7,0	150	10,7
26-30	205	16,8	89	12,8	222	20,3	402	19,7	385	16,2	219	13,4	179	12,7
31-40	289	23,7	159	22,8	313	28,6	595	29,1	657	27,7	259	15,8	301	21,4
41-50	150	12,3	110	15,8	148	13,5	362	17,7	317	13,4	178	10,9	169	12,0
od 51 dalje	93	7,6	132	18,9	141	12,9	273	13,4	256	10,8	559	34,1	139	9,9
<b>SKUPAJ</b>	<b>1.222</b>	<b>100</b>	<b>698</b>	<b>100</b>	<b>1.096</b>	<b>100</b>	<b>2.042</b>	<b>100</b>	<b>2.374</b>	<b>100</b>	<b>1.640</b>	<b>100</b>	<b>1.409</b>	<b>100</b>

leta	POST		ZAS		PT		POS		LJ		KOR		VE		SKUPAJ	
	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%
neznano	56	9,2	361	33,6	590	60,8	19	2,5	67	5,2	111	9,5	76	7,5	<b>2.487</b>	<b>14,3</b>
1-20	30	4,9	52	4,8	20	2,1	12	1,6	262	20,2	42	3,6	83	8,2	<b>1.209</b>	<b>7,0</b>
21-25	69	11,4	159	14,8	35	3,6	99	13,1	306	23,6	146	12,5	94	9,2	<b>2.173</b>	<b>12,5</b>
26-30	80	13,2	121	11,3	71	7,3	92	12,1	181	13,9	147	12,5	186	18,3	<b>2.579</b>	<b>14,8</b>
31-40	119	19,6	200	18,6	92	9,5	164	21,6	242	18,6	274	23,4	234	23,0	<b>3.898</b>	<b>22,4</b>
41-50	55	9,1	101	9,4	86	8,9	176	23,2	132	10,2	185	15,8	184	18,1	<b>2.353</b>	<b>13,5</b>
od 51 dalje	198	32,6	81	7,5	76	7,8	196	25,9	109	8,4	267	22,8	161	15,8	<b>2.681</b>	<b>15,4</b>
<b>SKUPAJ</b>	<b>607</b>	<b>100</b>	<b>1.075</b>	<b>100</b>	<b>970</b>	<b>100</b>	<b>758</b>	<b>100</b>	<b>1.299</b>	<b>100</b>	<b>1.172</b>	<b>100</b>	<b>1.018</b>	<b>100</b>	<b>17.380</b>	<b>100</b>

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč

Preglednica 14 prikazuje odstotke, ki so jih središča navedla pri oceni obiska ranljivih skupin ter najpogostejše ranljive skupine.

#### Preglednica 14: Ranljive ciljne skupine po središčih

Središče	Odstotek	Ranljive ciljne skupine
Gorenjska	60%	manj izobraženi, brezposelni, osebe s težavami v duševnem zdravju, invalidi, osipniki, starejši
Koper	50%	starejši odrasli, zaporniki, brezposelni, manj izobraženi
Ljubljana	55%	osipniki, starejši manj izobraženi zaposleni, migranti, gibalno ovirani, osebe z motnjami v duševnem zdravju, gluhi in naglušni
Maribor	40%	mlajši odrasli brez ali z nedokončano poklicno izobrazbo, Romi
Murska sobota	40%	starejši odrasli po 50 letu, brezposelni, mlajši odraslih z manj kot 25 let, stranke z manj kot 4- letno srednjo šolo, Romi, ženske po 40. letu
Nova Gorica	30%	starejši manj izobraženi zaposleni, mlajši odrasli brez poklicne izobrazbe, migranti, begunci, odrasli s posebnimi potrebami, zaporniki
Novo mesto	80%	starejši od 50 let, Romi, prebivalstvo z nizko stopnjo izobrazbe, odrasli s specifičnimi učnimi težavami, udeleženci, ki prihajajo iz drugih jezikovnih okolij, osebe na prestajanju zaporne kazni, osipniki
Posavje	23,22%	/
Postojna	35%	imigranti, starejši in manj izobraženi zaposleni, mlajši odrasli brez poklicne izobrazbe
Ptuj	25%	/
Velenje	37%	brezposelni, upokojenci, kmetje, gospodinje, tujci
Zasavje	46%	brezposelni, mladi brez izobrazbe, priseljenci, starejši zaposleni z nižjo izobrazbo
Žalec	40-50%	brezposelni, starejši od 45 let, priseljenci

Vir: Poročila o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2011

Vsa središča ocenjujejo, da so v 2011 imela več kot 20% strank iz ranljivih skupin prebivalstva. V večini središč so svetovali manj izobraženim odraslim (starejši manj izobraženi, mlajši odrasli, zaposleni manj izobraženi), starejšim, brezposelnim, mlajšim odraslim brez ali z nedokončano poklicno izobrazbo. Med ranljivimi skupinami se pojavljajo še Romi, priseljenci, osebe s težavami v duševnem zdravju, invalidi.

Ugotavljamo, da vsa svetovalna središča dosegajo merilo, da **»je med svetovanci vsaj 20 odstotkov strank, ki izhajajo iz ranljivih skupin prebivalstva (imigranti, begunci, brezdomci, Romi, odrasli s posebnimi potrebami, starejši manj izobraženi zaposleni, mlajši odrasli brez poklicne izobrazbe).**

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

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

**Preglednica 15: Prednostne ciljne skupine z vidika lokalnega in regionalnega okolja**

Središče	Odstotek	Prednostne ciljne skupine z vidika lokalnega in regionalnega okolja
Gorenjska	60%	manj izobraženi, brezposelni, osebe s težavami v duševnem zdravju, invalidi, starejši
Koper	več kot 50%	starejši odrasli, osipniki, brezposelni, manj izobraženi
Koroška	59,98%	brezposelni (mlajši brezposelni med 15 in 24 leti, ženske, dolgotrajno brezposelni)
Ljubljana	75%	brezposelni, osipniki, starejši nad 51 let, manj izobraženi, imigranti, begunci, invalidi
Maribor	74%	Brezposelni, zaposleni, starejši odrasli
Murska sobota	50%	Prebivalstvo brez ali z nizko stopnjo izobrazbe, kmetje, Romi, pripadniki madžarske narodne manjšine, odrasli po 40 letu, starejši odrasli v tretjem življenjskem obdobju, ženske po 40. letu iz tekstilne branže, brezposelni
Nova Gorica	več kot 50%	Brezposelni, starejši manj izobraženi zaposleni, upokojenci, mlajši odrasli brez poklicne izobrazbe, migranti, begunci, odrasli s posebnimi potrebami, zaporniki, kmetje, gospodinje, osebe z motnjami v duševnem zdravju
Novo mesto	80%	Brezposelni, imigranti, Romi, osebe s težavami v duševnem zdravju, mlajši osipniki, ženske, nižje izobraženi, starejši, osebe s posebnimi potrebami, prejemniki denarno socialne pomoči, osebe na prestajanju zaporne kazni
Posavje	89,94%	Brezposelni, starejši, manj izobraženi
Postojna	45%	imigranti, manj izobraženi odrasli, brezposelni
Ptuj	več kot 50%	starejši, manj izobraženi, brezposelni, osebe s posebnimi potrebami
Velenje	71%	brezposelni, zaposleni z nižjo stopnjo izobrazbe
Zasavje	53%	brezposelni, manj izobraženi zaposleni, starejši odrasli
Žalec	60%	ženske, predvsem brezposelne, brezposelni, starejši od 45 let, imigranti in priseljenci

**Vir: Poročila o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2011**

Vsako svetovalno središče ima v svojem ISIO modelu opredeljeno, katere ciljne skupine so prednostne z vidika značilnosti in potreb lokalnega okolja. Katere prednostne skupine pa so v letu 2011 večinoma obravnavali in v kakšnem odstotku pa prikazuje sledeča preglednica.

Vsa središča izpolnjujejo merilo, da so svetovala vsaj 50% strankam, ki izhajajo iz prednostnih ciljnih skupin iz lokalnega okolja. Nekatera središča so bila v oceni zelo natančna, druga so ocenila, da je strank bilo več kot 50%. Med posameznimi skupinami prevladujejo brezposelni, starejši, manj izobraženi, osipniki.

Ugotavljamo, da svetovalna središča ***z opredeljenimi merili delno prispevajo k standardu, da »svetovalno središče zagotavlja svetovalne storitve odraslim iz svojega okolja in pri tem namenja posebno pozornost tistim skupinam odraslih, ki imajo težji dostop do izobraževanja in učenja ali potrebujejo več podpore in pomoči za izobraževanje in učenje.***

Če povzamemo je doseganje kazalnikov v letu 2011 sledeče:

- + Število storitev: merilo 1000 storitev na enega polno zaposlenega svetovalca ne izpolnjujeta 2 svetovalni središči.
- + Število svetovancev: merilo 800 strank na enega polno zaposlenega svetovalca ne dosegajo 4 središča. Obe središči, ki ne dosegata merila število storitev, ne dosegata tudi tega merila.
- + Demografske lastnosti svetovancev:
  - polovica svetovalnih središč ne izpolnjuje merila, da se sestava svetovancev po spolu ne razlikuje za več kot 20% sestave po spolu vsega prebivalstva v regiji;
  - 12 svetovalnih središč ne izpolnjuje merila, da je glede na izobrazbeno strukturo med svetovanci vsaj 50% takih, ki imajo manj kot štiriletno srednjo šolo;
  - 1 svetovalno središče ne izpolnjuje merila, da je v svetovalnem središču med vsemi svetovanci vsaj enak odstotek brezposelnih, kot je odstotek registrirane brezposelnosti v regiji.
- + Ranljive skupine prebivalstva: merilo dosegajo vsa svetovalna središča. Večinoma so bile to stranke iz skupin manj izobraženih, brezposelnih, starejših, osipnikov.
- + Prednostne ciljne skupine z vidika lokalnega in regionalnega okolja: merilo dosegajo vsa središča. Prednostne skupine, ki so jih večinoma obravnavali so bili brezposelni, starejši, manj izobraženi, osipniki.

Primerjava z letom 2010 kaže na podobne rezultate:

- + Merilo 1000 storitev na enega polno zaposlenega svetovalca niso izpolnjevala 4 svetovalna središča.
- + Prav tako 4 svetovalna središča niso izpolnjevala merila 800 strank na enega polno zaposlenega svetovalca.
- + Demografske lastnosti svetovancev:
  - osem svetovalnih središč ni izpolnjevalo merila, da se sestava svetovancev po spolu ne razlikuje za več kot 20% sestave po spolu vsega prebivalstva v regiji;
  - 4 svetovalna središča niso izpolnjevala merila, da je glede na izobrazbeno strukturo med svetovanci vsaj 50% takih, ki imajo manj kot štiriletno srednjo šolo;

- 1 svetovalno središče ne izpolnjuje merila, da je v svetovalnem središču med vsemi svetovanci vsaj enak odstotek brezposelnih, kot je odstotek registrirane brezposelnosti v regiji.
- ✚ Merilo, da je med svetovanci vsaj 20% strank, ki prihajajo iz ranljivih skupin prebivalstva, je dosegalo 13 svetovalnih središč.
- ✚ Tudi merilo, da je med svetovanci vsaj 50% strank iz prednostnih ciljnih skupin lokalnega okolja, je dosegalo 13 svetovalnih središč.

Poročilo lahko sklenemo z ugotovitvijo, da svetovalna središča za izobraževanje odraslih v večini dosegajo opredeljena merila pri posameznih standardih. Odstopanja so na področjih osebje, partnerstvo, informiranje in promocije in rezultati. Pri slednjem največ meril, ki jih nekatera svetovalna središča niso dosegla.

Tudi za leto 2011 ugotavljamo, da imajo v nekaterih središčih pri posameznih značilnostih strank visok delež strank, za katere niso pridobili določenih podatkov. Le-tem ponovno predlagamo, da analizirajo razloge za to in v skladu z ugotovitvami pripravijo izboljšave. Predlagamo, da so svetovalci še bolj pozorni na pridobivanje vseh potrebnih podatkov o strankah, da bodo lahko zagotovili celostno in kakovostno svetovalno storitev.

Središča, ki niso dosegla enega ali več meril, naj razloge temeljiteje analizirajo. Predlagamo, da posamezno središče ugotovitve in predloge iz spremljanja v letu 2011 upošteva v akcijskem načrtu izboljšav v letu 2012 in jih poskuša v tem letu tudi uresničevati. V prihodnjem letu pa predlagamo, da področja, ki so ostala »šibka« vključi v nov dvoletni cikel samoevalvacije.



## **VIRI**

1. Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2011, za Svetovalno središče Gorenjska.
2. Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2011, za Svetovalno središče Koper.
3. Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2011, za Svetovalno središče Koroška.
4. Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2011, za Svetovalno središče Ljubljana.
5. Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2011, za Svetovalno središče Maribor.
6. Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2011, za Svetovalno središče Murska Sobota.
7. Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2011, za Svetovalno središče Nova Gorica.
8. Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2011, za Svetovalno središče Novo mesto.
9. Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2011, za Svetovalno središče Posavje.
10. Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2011, za Svetovalno središče Postojna.
11. Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2011, za Svetovalno središče Ptuj.
12. Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2011, za Svetovalno središče Velenje.
13. Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2011, za Svetovalno središče Zasavje.
14. Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2011, za Svetovalno središče Žalec.

## **PRILOGE**

1. Načrt spremljanja posameznih področij, standardov kakovosti, kazalnikov ter meril, določenih z modelom presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2011.
2. Seznam dislokacij svetovalnih središč za izobraževanje odraslih ISIO v letu 2011.

**Priloga 1:** Načrt spremljanja posameznih področij, standardov kakovosti, kazalnikov ter meril, določenih z modelom presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2011.



Andragoški center Republike Slovenije  
Slovenian Institute for Adult Education

Ljubljana, 31.1.2012

## **NAČRT SPREMLJANJA**

### **posameznih področij, standardov kakovosti, kazalnikov ter meril, določenih z modelom presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih V LETU 2011**

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

Spremljanje vseh meril poteka kontinuirano, od januarja 2011 dalje. Na podlagi strukture in usmeritev za poročanje, ki jih bo pripravil ACS, boste januarja 2012 pripravili poročilo o spremljanju.

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

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

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

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

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

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

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

	Osebnostne lastnosti vodje svetovalnega središča in svetovalca	Vodja svetovalnega središča in svetovalca uspešno opravita preizkus temeljnih osebnostnih lastnosti, potrebnih za svetovalno delo (empatičnost, dejavno poslušanje, komunikativnost idr.).	Spremljanje kazalnika <u>osebnostne lastnosti vodje svetovalnega središča in svetovalca</u> ni vključeno v letu 2010.
--	----------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Standard:** Svetovalno središče ima vpeljeno sistematično presojanje in razvijanje kakovosti.

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

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

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

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

Pripravila: Mag. Tanja Vilič Klenovšek



**Priloga 2:** Seznam dislokacij svetovalnih središč za izobraževanje odraslih ISIO v letu 2011.

**DISLOKACIJE SVETOVALNIH SREDIŠČ ZA IZOBRAŽEVANJE ODRASLIH V LETU 2011**

<b>Svetovalno središče</b>	<b>Dislokacije</b>
<b>Gorenjska</b>	1. Center za informiranje in poklicno svetovanje – CIPS Kranj
	2. Društveni dom v Bohinju, Bohinjska Bistrica
	3. Ljudska univerza Tržič
	4. Ljudska univerza Radovljica
	5. Ljudska univerza Kranj
	6. Ljudska univerza Škofja Loka
	7. Vita center Naklo
	8. Osrednja knjižnica Kranj
	9. Višja strokovna šola za gostinstvo in turizem Bled
	10. Knjižnica Kranjska Gora
<b>Koper</b>	1. Sežana
	2. Izola
	3. Piran
<b>Koroška</b>	1. Koroška osrednja knjižnica dr. Franca Sušnika Ravne
	2. Knjižnica Radlje ob Dravi
<b>Ljubljana</b>	1. Mladinsko informativno središče Ljubljana (MISSS)
	2. Univerza za tretje življenjsko obdobje Ljubljana
	3. Knjižnica Domžale
	4. CIRIUS Kamnik
	5. Cankarjeva knjižnica Vrhnika
<b>Maribor</b>	1. Ruše
	2. Lenart
	3. Rače
	4. Slovenska Bistrica
	5. Sladki Vrh
	6. Kungota
<b>Murska Sobota</b>	1. Beltinci
	2. Gornja Radgona
	3. Lendava
	4. Ljutomer
	5. mobilna dislokacija
<b>Nova Gorica</b>	1. Tolmin
	2. Idrija
	3. Šempas
	4. Zaporj Nova Gorica

<b>Novo mesto</b>	1. Trebnje
	2. Žužemberk
	3. Metlika
	4. Šentjernej
	5. Kočevje
	6. Ribnica
	7. Mobilna točka
<b>Posavje</b>	1. Knjižnica Brežice
	2. Knjižnica Sevnica
<b>Postojna</b>	1. Knjižnica Jožeta Udoviča Cerknica
	2. OŠ Antona Žnideršiča, OE LU Ilirska Bistrica
<b>Ptuj</b>	1. Markovci
	2. Videm
	3. Ormož
	4. Kidričevo
	5. Destrnik
<b>Velenje</b>	1. Nazarje
	2. Šoštanj
<b>Zasavje</b>	1. Zasavska ljudska univerza, Zagorje
	2. Knjižnica Antona Sovreta, Hrastnik
<b>Žalec</b>	1. Ljudska univerza Celje
	2. Zavod za prestajanje mladoletniškega zapora in kazni zapora Celje
	3. Ljudska univerza Rogaška Slatina
	4. Šmarje pri Jelšah, prostori LU Rogaška Slatina
	5. Šolski center Slovenske Konjice – Zreče
	6. Laško, prostori Šolskega centra Slovenske Konjice – Zreče