

**POROČILO O SPREMLJANJU
PO MODELU PRESOJANJA IN RAZVIJANJA KAKOVOSTI V SVETOVALNIH
SREDIŠČIH ZA IZOBRAŽEVANJE ODRASLIH
V LETU 2012**

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

POVZETEK

Marec 2013

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.....	10
3. PODROČJE: VIRI, OPREMA, INFORMACIJSKE BAZE, PRIPOMOČKI	13
4. PODROČJE: SVETOVALNI PROCES	14
5. PODROČJE: PARTNERSTVO.....	19
6. PODROČJE: INFORMIRANJE IN PROMOCIJA.....	22
7. PODROČJE: PRESOJANJE IN RAZVIJANJE KAKOVOSTI	23
8. PODROČJE: REZULTATI	24
VIRI	31
PRILOGE.....	32

UVOD

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

Temeljne značilnosti spremljanja po modelu so:

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

Temeljni nosilci spremljanja v modelu kakovosti ISIO so središča ISIO. Vsa 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.

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

V 14 slovenskih svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih 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 2012, ki ga je pripravil Andragoški center Slovenije. (Načrt je v prilogi 1.)

Spremljanje dejavnosti svetovalnih središč za izobraževanje odraslih za leto 2012 je potekalo po štirih fazah:

1. **Priprava načrta spremljave.** Andragoški center je januarja 2012 pripravil skupni načrt spremljanja za vsa svetovalna središča.
2. **Potek spremljave.** Od januarja do decembra 2012 je vsako svetovalno središče sproti spremljalo ustrezna merila v skladu z načrtom spremljanja.
3. **Priprava letnega poročila o spremljavi, analiza.** Svetovalna središča so januarja 2013 po dogovorjeni strukturi pripravila poročilo o spremljanju, ki so ga februarja 2013 dali na obravnavo Strateškemu svetom. Poročila so nato poslali tudi Andragoškemu centru, ki je v marcu 2013 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 2013 vpeljevali in izpeljevali v vseh svetovalnih središčih.

METODOLOGIJA SPREMLJANJA

V spremljanje je bilo v letu 2012 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 2012

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

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

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

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

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

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

IZPELJEVANJE SPREMLJANJA

Spremljanje je potekalo od januarja do decembra 2012. Spremljanje so izpeljevali vodje in svetovalci v svetovalnih središčih. **V letu 2012** je bilo v delo vseh 14 svetovalnih središč in dislokacij **vklučenih 14 vodij in 32 svetovalcev**. Skupaj je bilo vključenih 46 strokovnih delavcev, pri čemer so nekateri vključeni s polnim delovnim časom, nekateri pa le z delom časa. Vsi skupaj so opravili 33.772,11 ur, to je obseg ur za 18,8 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).

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

PRIKAZ REZULTATOV SPREMLJANJA

1. PODROČJE: POTENCIALNI SVETOVANCI (CILNE SKUPINE)

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

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

Iz podatkov vseh 14 svetovalnih središč je razvidno, da so v letu 2012 **vsa svetovalna središča dosegala opredeljeno merilo in tako prispevala k doseganju standarda na tem področju**. V vseh svetovalnih središčih je bilo do 31. 8. 2012 skupaj 61 dislokacij, od septembra dalje pa 50, število dislokacij se je zmanjšalo v treh svetovalnih središčih. Razlog za njihov zmanjšanje je finančna razporeditev sredstev za delo središč; sredstva za delovanje svetovalnih središč so se pri nekaterih ljudskih univerzah zmanjšala, zato so zmanjšali tudi število dislokacij.

Število dislokacij po posameznih svetovalnih središčih prikazuje sledeča preglednica.

Preglednica 2: Število dislokacij po svetovalnih središčih v letu 2012

Svetovalno središče	Število dislokacij do 31. 8. 2012	Število dislokacij po 1. 9. 2012
Gorenjska	10	6
Koper	3	3
Koroška	2	2
Ljubljana	5	5
Maribor	6	1
Murska Sobota	5	5
Nova Gorica	4	4
Novo mesto	7	5
Posavje	2	2
Postojna	2	2
Ptuj	5	5
Velenje	2	2
Zasavje	2	2
Žalec	6	6
SKUPAJ	61	50

Vir: Poročila o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2012

Glede na geografsko porazdeljenost, pa so mnenja središč naslednja:

- + V desetih svetovalnih središčih menijo, da je bilo njihovo število dislokacij ustrezno.
- + Štiri središča bi njihovo delovanje preoblikovala oz. z porazdeljenostjo niso bila zadovoljna:
 - V enem svetovalnem središču so z geografsko porazdeljenostjo dislokacij sicer bili zadovoljni, vendar so bili mnenja, da imajo dislokacij preveč, bi pa potrebovali mobilno enoto za obiskovanje zapora.
 - V drugem svetovalnem središču so bili z geografsko porazdeljenostjo zadovoljni, bi pa del dislokacij preoblikovali v mobilno službo.
 - V tretjem svetovalnem središču so ugotovili, da ima del prebivalcev regije slabši dostop do storitev svetovanja.
 - V četrtem pa menijo, da je bila geografska porazdeljenost do konca avgusta 2012 ustrezna, kasneje pa ne več, saj so zaradi zmanjšanja sredstev število dislokacij zmanjšali na eno.

Primerjava z leto 2011 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.***

Kazalnik 2.1.1.: Vrsta in število osebja v svetovalnem središču

Iz podatkov vseh 14 svetovalnih središč je razvidno, da v letu 2012 vsa središča ne dosegajo v celoti obeh 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, je izpolnjevalo 11 svetovalnih središč.

Eno središče, ki merila ni dosegalo, je. Eno središče razloge za nedoseganje merila vidi v zmanjševanju povpraševanja in vključevanje v formalne programe, manjše financiranje izobraževanja s strani Zavoda RS za zaposlovanje in Javnega sklada RS za razvoj kadrov ter povečano odsotnost svetovalcev zaradi izobraževanja in sodelovanja v projektu. Drugo središče razlogov ni navajalo, je pa omenilo, da se je glede na leto 2011 število storitev in strank zvišalo. Tretje središča pa je sicer navedlo, da merilo dosegajo, saj so k individualnim

storitvam prišteli tudi stranke iz skupinskih obravnav. Vendar pa se pri tem merilu upoštevajo stranke iz individualnih obravnav, zato merila ne dosegajo.

Drugo merilo, da je svetovalno delo v obsegu enega polno zaposlenega svetovalca mogoče sestaviti tudi z delom več svetovalcev z nepolnim delovnim časom; pri tem vsaj eden od teh svetovalcev dosega vsaj 70 odstotkov dela za svetovalno središče/svetovanje je v celoti doseglo 11 središč. Središča, kjer tega merila niso dosegli, kot razloge za to navajajo:

- V enem svetovalnem središču so se za takšno delitev odločili na podlagi dobrih preteklih izkušenj in glede na potrebe dela v drugih programih v izobraževalni organizaciji.
- V drugem svetovalnem središču je svetovanje izvajala samo ena svetovalka v obsegu 50 %.
- V tretjem svetovalnem središču so se za takšno razporeditev odločili zaradi specifik del na sedežu središča in na dislokacijah.

Kazalnik 2.1.3.: Usposobljenost vodje svetovalnega središča in svetovalca

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

Analiza je pokazala, da 8 središč ni doseglo merila udeležbe na usposabljanjih, ki jih organizira ACS, znotraj teh osmih središč pa merila ni doseglo 18 svetovalcev. Tri svetovalke se usposabljanja niso udeležile zaradi odhoda na porodniški dopust, štiri zaradi prenehanja dela v svetovalnem središču 31. 8. 2012. Med svetovalci, ki merila niso dosegli, sta dve vodji svetovalnega središča, ki sta hkrati tudi direktorici LU, pri katerih svetovalno središče deluje.

Šest svetovalcev iz treh svetovalnih središč ni doseglo merila udeležba na drugih usposabljanjih.

Obeh meril ni doseglo 5 svetovalcev v dveh svetovalnih središčih. Dve svetovalki sta odšli na porodniški dopust, ena je z delom na dislokaciji svetovalnega središča prenehala delati 31. 8. 2012.

Kljub temu, da nekatera svetovalna središča niso dosegala enega ali več meril, ki smo jih spremljali v 2012, menimo, da z opredeljenimi merili **mreža vseh 14 središč v letu 2012 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 2012 niso uspeli udeležiti izobraževanja in usposabljanja v predlaganem obsegu, udeležijo vsaj dveh izobraževalnih srečanj, ki jih za svetovalce organiziramo na ACS. Prav tako naj se svetovalci udeležijo drugih usposabljanj, izbirajo naj vsebine, ki jim koristijo pri delu v svetovalnem središču. Še posebej velja to za svetovalce, ki se usposabljanj v 2012 in/ali v prejšnjih letih ploh niso udeleževali.

Opažamo tudi, da se strokovnega spopolnjevanja na ACS ne udeležujejo svetovalci, ki svetovanje izvajajo na dislokacijah svetovalnih središč in so zaposleni pri partnerskih organizacijah. Predlagamo, da so vodje svetovalnih središč še posebej pozorni na to, da bodo vsi sodelavci središča imeli možnost udeležbe na teh usposabljanjih. ACS letno organizira 4 strokovna spopolnjevanja in prostora je dovolj za vse aktivne svetovalce.

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

Primerjava z letom 2011 kaže na podobne ugotovitve:

- + Merilo, da »svetovalno središče enega svetovalca s polnim delovnim časom, če izpelje 1000 svetovalnih storitev na leto in ima 800 svetovancev«, je izpolnjevalo 10 svetovalnih središč, torej eno manj kot v 2012.
- + Merilo, da »svetovalno delo v obsegu enega polno zaposlenega svetovalca mogoče sestaviti tudi z delom več svetovalcev z nepolnim delovnim časom; pri tem vsaj eden od teh svetovalcev dosega vsaj 70 odstotkov dela za svetovalno središče/svetovanje«, ni izpolnjevalo 1 središče, v 2012 pa tega merila niso dosegala 3 središča.
- + Merilo, da se »vodja svetovalnega središča in svetovalec udeležita najmanj dveh izobraževalnih srečanj na leto, ki jih za svetovalna središča organizira ACS«, niso izpolnjevali 1 vodja svetovalnega središča in 13 svetovalcev, v 2012 pa je bilo takšnih svetovalcev več; dve vodji in 16 svetovalcev.
- + Merilo, da se »vodja svetovalnega središča in svetovalec udeležujeta tudi drugega strokovnega usposabljanja, povezanega s svetovalnim delom, in sicer najmanj 16 ur na leto« ni dosegalo pet svetovalcev, v 2012 pa šest svetovalcev.

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

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

Znotraj standarda spremljamo dva kazalnika s pripadajočimi merili:

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

Na osnovi podatkov vseh 14 svetovalnih središč ugotavljamo, da so središča v letu 2012 razpolagala z dovolj strokovne literature s področja svetovanja in izobraževanja. Imela so tudi raznovrstne baze podatkov, ki so jih uporabljala v vseh fazah svetovalnega procesa. Ugotavljamo, da središča dosegajo vsa opredeljena merila pri obeh kazalnikih (strokovna literatura in baz podatkov) in s tem **dosegajo tisti del opredeljenega standarda na tem področju, ki se nanaša na strokovno literaturo in baze podatkov.**

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

Ugotovitve iz spremljanja 2011 so zelo podobne, središča so merila tega področja v celoti izpolnjevala.

4. PODROČJE: SVETOVALNI PROCES

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

Znotraj standarda spremljamo kazalnike:

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

V nadaljevanju prikazujemo bistvene ugotovitve po posameznih kazalnikih.

Kazalnik 4.1.1: Vrste svetovalnega procesa

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

V dejavnosti svetovalnih središč je v 2012 prevladovalo informiranje in svetovanje pred vključitvijo v izobraževanje. Ta delež se je glede na leto 2011 ponovno zvišal nad 70 % (64,99 % v 2011), znižal pa se je delež svetovanja po zaključenem izobraževanju, iz 15,47 % na 11,54 %.

Preglednica 3: Število in odstotek svetovalnih storitev v svetovalnih središčih v letu 2012, po vrsti svetovanja.

Vrsta svetovanja – vsa središča	Število	Odstotek
pred	15.318	71,4
med	3.661	17,06
po	2.476	11,54
SKUPAJ	21.455	100

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 4: Število svetovalnih storitev v svetovalnih središčih v 2012, glede na aktivnosti svetovanja

Način svetovanja – vsa središča	Število	Odstotek
informiranje	14.841	36,47
nasvetovanje	9.491	23,32
ovrednotenje	4.425	10,87
svetovanje	7.812	19,2
zastopanje	910	2,24
usposabljanje	1.922	4,72
povratne informacije	1.297	3,19
SKUPAJ	40.698	100

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč

V dejavnosti svetovalnih središč so med sedmimi aktivnostmi prevladovali: informiranje, nasvetovanje in svetovanje. Po posameznih svetovalnih središčih je bilo razmerje med posameznimi aktivnostmi različno, vendar pa so pri vseh prevladovale zgoraj navedene aktivnosti. Če aktivnosti svetovanja, ovrednotenja, zastopanja, usposabljanja in povratnih informacij združimo v aktivnost svetovanja, ta odstotek znaša 40,22 %, kar je približno 1 % več kot v letu 2011.

Kazalnik 4.1.3: Načini izpeljevanja svetovalnega procesa

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

(a) Svetovanje poteka vsaj:

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

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

Iz podatki v preglednici je razvidno, da je bil najpogostejši način svetovanja v letu 2012 osebno svetovanje, sledi telefon in elektronska pošta. Pisni način in drugi načini svetovanja so bili zastopani v majhnem odstotku.

Po posameznih središčih so bili deleži po načinu različni, večinoma je prevladovalo osebno svetovanje (od 42 do 94 odstotkov), v treh središčih je bil ta delež višji od 70 %, v enem celo 94 %, v treh svetovalnih središčih pa je bilo največ telefonskega svetovanja.

Preglednica 5: Način svetovanja v svetovalnih središčih v letu 2012

Načini izpeljevanja svetovalnega procesa	Število	Odstotek
po telefonu	6.747	31,45
klical/a str.	274	1,28
osebno	12.467	58,11
e-mail	1.877	8,75
pisno	90	0,42
drugo	0	0
SKUPAJ	21.455	100

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč

Poleg osebnega, telefonskega svetovanja, svetovanja po spletu, elektronski pošti so svetovalna središča v letu 2012 izvajala tudi druge načine svetovanja, in sicer:

- + promocijski dogodki v okviru Dnevi svetovalnih središč in INFO ISIO časopis in na drugih dogodkih;
- + drugi strokovni in promocijski dogodki partnerjev oz. organizacij v okolju;
- + družabno omrežje – Facebook;
- + svetovalni koticiki;
- + kontaktne oddaje na radiu in TV;
- + druge objave v tiskanih medijih / objave na spletnih straneh;
- + delavnice za različne ciljne skupine (zaposleni, brezposelni);
- + stojnice znanja, zaposlitveni sejmi;
- + informativni dnevi;
- + informativne točke idr. na Točkah VŽU;
- + v zaporih idr.

Kazalnik 4.1.4: Načini vključevanja svetovancev

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

Analiza podatkov vseh 14 svetovalnih središč kaže, da so v vseh središčih imeli tako individualne kot skupinske svetovalne obravnave. V vseh 14 svetovalnih središčih so imeli v letu 2012 21.455 individualnih svetovalnih storitev ter 546 skupinskih svetovalnih storitev.

Primerjava z letom 2011 kaže na manjše število tako individualnih svetovalnih storitev kot tudi skupinskih – tu je število malenkost nižje (548 v 2011). Ključni razlog za to je, da je večina svetovalnih središč od septembra 2012 delala v manjšem obsegu kot pretekla leta.

Kazalnik 4.1.5: Trajanje svetovalnega procesa

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

Iz podatkov v preglednici je razvidno, da je bilo v obsegu do 15 minut kar ena tretjina storitev (32,66 %), sledijo storitve v obsegu med 30 in 60 minut (31,92 %) in storitve v obsegu 16 do 30 minut (30,28 %). Storitve, daljših od 60 minut pa je bilo 6,14 %. Analiza po posameznih središčih kaže, da so krajše storitve prevladovali v večini svetovalnih središč, 50 % in več daljših storitev (od 30 minut dalje) so imeli le v treh svetovalnih središčih. Delež nad 70 % krajših storitev (do 30 minut) pa je imelo šest svetovalnih središč.

Preglednica 6: Trajanje svetovalnih storitev v svetovalnih središčih v letu 2012

Trajanje v minutah	Število	Odstotek
do 5	1.634	7,62
6–10	2.351	10,96
11–15	2.807	13,08
16–30	6.497	30,28
31–60	6.848	31,92
od 61 dalje	1.318	6,14
SKUPAJ	21.455	100

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč

Podobna razmerja v trajanju storitev so bila tudi v letu 2011, ko so ravno tako prevladovali krajše storitve od 30 minut.

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

Iz podatkov 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.

Preglednica 7: Vsebina svetovalnih storitev v svetovalnih središčih v letu 2012

Vsebina svetovanja	Število	Odstotek
pridobitev izobrazbe na višji stopnji	5.047	16,7
prekvalifikacija – sprememba poklica na isti stopnji	1.864	6,2
neformalne oblike izobraževanja za delo, poklic	4.324	14,3
neformalne oblike izobraževanja za osebni razvoj	7.509	24,8
kako se učiti, pomoč – težave pri učenju	1.302	4,3
financiranje izobraževanja	2.477	8,2
pridobitev nacionalne poklicne kvalifikacije	1.380	4,6
urejanje statusnih vprašanj	1.192	3,9
opravljanje različnih izpitov	1.625	5,4
možnosti zaposlitve	2.159	7,1
drugo	1.427	4,7
SKUPAJ	30.306	100

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč

Da je bilo svetovanja o neformalnih izobraževanja učenja za osebni razvoj največ, lahko pripišemo tudi pestrosti ponudbe takšnih programov v centrih vseživljenjskega učenja, v okviru katerih svetovalna središča delujejo do konca 2013. Zmanjšalo pa se je povpraševanje po formalnem izobraževanju, saj se zaradi težje gospodarske situacije odrasli ne vpisujejo več v takšnem obsegu v te programe, prav tako pa ni več sofinanciranja teh programov s strani države.

Podobne ugotovitve so bile tudi v letu 2011, ko je bilo največ vsebine na enakih področjih kot v letu 2012. Precej – za 5,7 % – se je znižal delež vprašanj o financiranju izobraževanja, kljub temu pa je še vedno precej visok.

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 predlagamo, da podrobneje analizirajo, ali je trajanje svetovalnega procesa res prilagojeno vsebini svetovalnih problemov. Z bolj usmerjeno promocijo pa si morajo prizadevati za pridobitev strank, ki potrebujejo kompleksnejšo svetovalno obravnavo.

Analiza podatkov vseh 14 svetovalnih središč iz spremljanja v letu 2012 kaže, da so vsa središča v celoti dosegala vsa merila, ki so opredeljena pri posameznem kazalniku. Tako lahko ugotovimo, da **vsaj središča prispevajo k doseganju opredeljenega standarda, da svetovalno središče svetovancem zagotavlja celosten svetovalni proces, s katerim si lahko pomagajo pri odločanju in poteku izobraževanja in učenja.**

Kljub doseganju opredeljenega standarda na področju svetovalni velja opozoriti, da imajo nekatera svetovalna središča pri doseganju nekaterih meril 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 2011:

- ✚ Glede na vrsto svetovanja je bil v 2011 nižji odstotek svetovanja pred vključitvijo v izobraževanje, 65 odstotkov (v 2012 74 %).
- ✚ Glede na aktivnosti so odstotki zelo podobni vrednostim iz leta 2012, 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 2012, 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, tri za strateške in dva za strokovne partnerje.

STRATEŠKI PARTNERJI

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

1. **Strateški partnerji** z merilom: *Svetovalno središče ima oblikovano partnersko mrežo strateških partnerjev; ta zajema najpomembnejše subjekte, ki načrtujejo in odločajo o lokalnem razvoju ter razvoju ljudi (vsaj zastopniki občin/e, zavodov za zaposlovanje, organizacij s področja regionalnega razvoja, območnih enot gospodarske in obrtne zbornice).*

2. **Sodelovanje strateških partnerjev pri načrtovanju razvoja svetovalnega središča z merilom:** Svetovalno središče vsaj enkrat na leto preveri svoje načrte skupaj s strateškimi partnerji.
3. **Sodelovanje strateških partnerjev pri vrednotenju delovanja svetovalnega središča z merilom:** Svetovalno središče vsaj enkrat na leto ovrednoti delo svetovalnega središča skupaj s strateškimi partnerji.

Ugotavljamo, da so vsa svetovalna središča dosegla prvo merilo, saj so imela oblikovano partnersko mrežo strateških partnerjev. Preglednica 8 prikazuje število in vrsto strateških partnerjev, ki sestavljajo strateške svete pri svetovalnih središčih. Vsa središča imajo za partnerje občine, teh je tudi največ, večina središč pa ima za strateške partnerje zavod za zaposlovanje, oz. njihove enote uradov za delo, območne gospodarske zbornice, regionalne razvojne agencije ter območne obrtne zbornice. Sledijo centri za socialno delo, sindikati, enote zavoda za šolstvo ter ljudske univerze, kjer je sedež svetovalnih središč.

Preglednica 8: Strateški partnerji v svetovalnih središčih v letu 2012

Strateški partner	Število
občina	48
zavod za zaposlovanje	13
razvojna agencija	12
gospodarska zbornica	10
obrtna zbornica	9
CSD	8
sindikati	4
Zavod za šolstvo	3
Ljudska univerza (kjer je sedež središča)	3
knjižnica	2
Drugo (MIZŠ, sklad za izobraževanje, upravna enota, radio, razvojni center...)	9
Skupaj	121

Vir: Poročila o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2012

Merili pri drugem in tretjem kazalniku je doseglo 12 svetovalnih središč: tri središča v letu 2012 niso izvedla srečanja strateških partnerjev. Eno središče prisotnosti partnerjev na skupnem srečanju ni uspelo zagotoviti, zato je načrte preverilo z vsakim od partnerjev individualno, ravno tako je individualno potekalo ovrednotenje dela svetovalnega središča. Eno središče je srečanje sicer sklicalo, a ga je bilo zaradi objektivnih razlogov primorano odpovedati. Eno središče razlogov zakaj srečanja strateških partnerjev ni sklicalo, ni navedlo.

STROKOVNI PARTNERJI

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

1. Strokovni partnerji z merili:

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

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

Preglednica 9: Strokovni partnerji v svetovalnih središčih v letu 2012

Strokovni partner	Število
srednje šole	55
ljudske univerze	20
knjižnice	18
zasebne izobraževalne organizacije	17
podjetja	13
centri za socialno delo	10
zavod RS za zaposlovanje	11
mladinske organizacije (centri)	6
osnovne šole	6
območne obrtne zbornice	5
univerza za tretje življenjsko obdobje	4
visokošolska središča, univerza	2
regionalne razvojne agencije	4
društva	4
višje šole	5
CIPS	2
gospodarske zbornice	2
visoke šole	2
drugo (vrtec, dijaški dom, televizija, občina, zavod za zdravstveno varstvo, sindikati, časopis idr)	25
Skupaj	211

Vir: Poročila o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2012

Ugotavljamo, da so imela vsa svetovalna središča v letu 2012 oblikovano partnersko mrežo strokovnih partnerjev, ki je zajemala mrežo organizacij, ki v lokalnem okolju delujejo v svetovanju ali izobraževanju odraslih. Vsa svetovalna središča so imela organizirane strokovne aktivne. Iz katerih organizacij so prihajali strokovni partnerji, je prikazano v preglednici 9.

Svetovalno središče, ki je merilo o strokovnih partnerjih v letu 2011 izpolnjevalo delno, saj v mrežo niso uspeli vključiti novih partnerjev, je to storilo v 2012 in tako merilo dosegajo v celoti.

Trinajst svetovalnih središč je s svojimi strokovnimi aktivimi v letu 2012 razpravljalo o svetovalnem delu in sprejemalo strokovne usmeritve, povezane z delovanjem svetovalnega središča. Eno svetovalno središče srečanja strokovnih partnerjev v letu 2012 ni izvedlo.

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

Središčema, ki meril ne dosegata, pa predlagamo, da le ta poskušata doseči v letu 2013 in organizirata najmanj eno sejo strateškega sveta ter srečanje strokovnega aktiva.

Primerjava spremljanja delovanja svetovalnih središč na področju partnerstva v letu 2011 kaže, da v letu 2011 le eno svetovalno središče ni dosegalo vseh meril:

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

Na osnovi poročil o spremljanju dela svetovalnih središč v letu 2012 smo ugotovili, da vsa svetovalna središča skrbijo za promocijo svoje dejavnosti in izobraževanja odraslih in skrbijo, da obveščanje ciljnih skupin poteka kontinuirano in na različne.

Pri kazalniku načrtnost eno središče ni doseglo merila, da imajo opredeljen letni načrt informiranja potencialnih ciljnih skupin in predstavitve dejavnosti. Merila znotraj ostalih dveh kazalnikov so dosegala vsa svetovalna središča.

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

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 dosegajo ali pa bi jih radi izboljšali in naj promocijske aktivnosti usmerijo v ta področja.

V letu 2011 so bili rezultati spremljanja na tem področju enaki; eno svetovalno središče ni imelo opredeljenega načrta promocije, ostala kazalnika so dosegala vsa svetovalna središča.

7. PODROČJE: PRESOJANJE IN RAZVIJANJE KAKOVOSTI

Na tem področju imamo opredeljen en standard, ki smo ga spremljali: ***Svetovalno središče ima 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. **Predstavitve rezultatov presojanja kakovosti** z merilom: Svetovalno središče po samoevalvacijskem načrtu pripravi samoevalvacijsko poročilo in izpelje razpravo.

4. **Vpeljava izboljšav** z merilom: *Svetovalno središče ima opredeljen akcijski načrt za razvoj kakovosti za določeno časovno obdobje in ga tudi uresničuje.*

Ker je vpeljevanje procesov za izboljševanje kakovosti potekalo v vseh svetovalnih središčih hkrati pri doseganju meril pri kazalnikoma načrtovanje in izpeljava ni prihajalo do razlik, saj so svetovalna središča sledila enotni shemi oziroma postopkom, pri katerih smo jih vodile sodelavke Andragoškega centra. Leto 2012 je bilo drugo leto izpeljevanja procesa samoevalvacije, v tem letu so potekale razprave o samoevalvacijskem poročilu, središča so pripravljala akcijske načrte, vpeljevala izboljšave ter ovrednotila svoje delo na področju načrtovanih izboljšav.

Eno svetovalno središče je kazalnik predstavitve rezultatov presojanja kakovosti doseglo delno, saj je razpravo o samoevalvacijskem poročilu izpeljalo le med strokovnimi partnerji, med strateškimi pa ne. Prav tako so delno dosegli kazalnik vpeljava izboljšav, saj po njihovem mnenju realizacija aktivnosti ni bila takšna, kot so jo načrtovali. Ta kazalnik delno dosega še eno svetovalno središče, ki je od štirih zadanih nalog dve uresničilo delno. Eno središče pa navaja, da so merilo sicer dosegli, da pa bi želeli pri enem izbranem področju za vpeljavo izboljšav (promocija) doseči boljše rezultate.

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

Če rezultate primerjamo z letom 2011 ugotovimo, da so v tem letu vsa središča dosegala merila pri kazalnikih načrtovanje, izpeljava in predstavitve rezultatov presojanja kakovosti, dve središči pa sta delno dosegali merilo pri kazalniku vpeljava izboljšav.

8. PODROČJE: REZULTATI

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

Znotraj standarda presojamo pet kazalnikov:

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

V nadaljevanju prikazujemo rezultate po posameznih kazalnikih.

Kazalnik 8.1.1: Število storitev

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

Iz podatkov vseh 14 svetovalnih središč je razvidno, da v letu 2012 tri središča niso dosegla v celoti merila pri prvem kazalniku. Eno središče, ki merila ni doseglo, k individualnim storitvam prišteva tudi stranke iz skupinskih obravnav. Drugo središče za nedoseganje merila kot razloge navaja zmanjševanje povpraševanja in vključevanja v formalne programe, manjše financiranje izobraževanja s strani Zavoda RS za zaposlovanje in Javnega sklada RS za razvoj kadrov ter povečano odsotnost svetovalcev zaradi izobraževanja in sodelovanja v projektu. Tretje središče pa razlogov ne navaja, omenja le, da se je glede na leto 2011 število storitev in strank zvišalo.

Če primerjamo obseg dela vključenih svetovalcev (18,8 svetovalcev) s svetovalnimi storitvami ugotovimo, da je v letu 2012 en svetovalec v povprečju opravil 1.141 storitev, kar je več kot lani, ko je bilo število povprečno opravljenih storitev na svetovalca 1.104.

Ugotavljamo, da 11 svetovalnih središč dosega merilo, da **»ima svetovalno središče, ki ima enega polno zaposlenega svetovalca, 1000 svetovalnih storitev na leto«.**

Kazalnik 8.1.2: Število svetovancev

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

Tri svetovalna središča niso dosegla merila. Ker so to ista središča, ki ne dosegajo merila 1000 storitev letno, so tudi razlogi za nedoseganje merila enaki. Če primerjamo število strank v vseh 14 svetovalnih središčih z obsegom vključenih svetovalcev (18,8 svetovalcev), ugotovimo, da je en svetovalec v povprečju svetoval 906 svetovancem, kar pomeni v povprečju 63 strankam več kot v letu 2011.

Ugotavljamo, da 11 svetovalnih središč dosega merilo, da **»ima svetovalno središče, ki ima enega polno zaposlenega svetovalca, 800 svetovancev na leto«.**

Kazalnik 8.1.3: Demografske lastnosti svetovancev

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

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

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

Spol – vsa središča	Število	Odstotek
moški	6.070	35,6
ženski	10.969	64,4
SKUPAJ	17.039	100

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč

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

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

Preglednica 11: Število strank v vseh svetovalnih središčih v letu 2012, glede na izobrazbeno strukturo

Stopnja izobrazbe – vsa središča	Število	Odstotek
nedokončana osnovna šola	446	2,6
osnovna šola	2.772	16,3
nižja poklicna šola	260	1,5
poklicna šola	2.935	17,2
štiriletna strokovna, tehnična ali splošna	4.238	24,9
višja/visoka izobrazba	1.139	6,7
univerzitetna	836	4,9
specializacija, magisterij, doktorat	108	0,6
neznano	4.305	25,3
SKUPAJ	17.039	100

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč

Ugotavljamo, da sta samo dve svetovalni središči dosegli merilo, da **»je glede na izobrazbeno sestavo med svetovanci vsaj 50 odstotkov takih, ki imajo manj kot štiriletno srednjo šolo«**. V vseh ostalih središčih je bil ta odstotek nižji od 50 %. V treh središčih je bil odstotek višji od 40 %. Tudi skupni delež strank z manj kot 4-letno srednjo šolo v vseh svetovalnih središčih je bil nižji od 50 %.

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 2013.

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

Preglednica 12: Število strank v vseh svetovalnih središčih v letu 2012, po zaposlitvenem statusu

Status – vsa središča	Število	Odstotek
ni podatka	3.936	23,1
zaposlen	4.066	23,9
samozaposlen	250	1,5
brezposeln	5.539	32,5
upokojenec	1.841	10,8
kmet	32	0,2
gospodinja	76	0,5
dijak/študent	1.134	6,7
otroci do 15. leta	89	0,5
neznano	76	0,5
SKUPAJ	17.039	100

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč

Odstotek brezposelnih strank v vseh 14 svetovalnih središčih je bil v 2012 32,5 %. Povprečna stopnja brezposelnosti v Sloveniji je bila v letu 2012 12,0 %. Ugotavljamo, da je bilo merilo na nivoju vseh svetovalnih središč doseženo. Eno svetovalno središče merila ni doseglo, razlog za to pa je bil, da so imeli visok delež strank, pri katerih zaposlitven status ni bil znan. Vsa ostala središča so merilo dosegla.

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«**.

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 podatke za vseh 14 svetovalnih središč o starosti strank v letu 2012. Iz nje lahko analiziramo, kakšen je bil delež strank, starejših od 51 let. Ta se je v posameznih središčih gibal od 4,4 % do 36 %. Skupen odstotek strank, starejših od 51 let je bil 14,3 %. V štirih svetovalnih središčih je delež starejših večji od 20 %.

Preglednica 13: Število strank v vseh svetovalnih središčih v letu 2012, po starosti

Starost – vsa središča	Število	Odstotek
neznano	2.960	17,4
1-20	1.418	8,3
21-25	2.243	13,2
26-30	2.236	13,1
31-40	3.628	21,3
41-50	2.110	12,4
od 51 dalje	2.444	14,3
SKUPAJ	17.039	100

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč

Svetovalna središča v svojih poročilih ocenijo, v kakšnem deležu so obravnavala ranljive ciljne skupin in vsa so za leto 2012 ocenila, da so imela več kot 20 % strank iz ranljivih skupin prebivalstva. Ti deleži so se gibali med 25 % in 58 %. Najpogosteje so svetovali različnim skupinam brezposelnih (dolgotrajno, starejši brezposelni), starejšim odraslim, manj izobraženim zaposlenim, osipnikom, migrantom, beguncem, Romom, osebam z različnimi oviranostmi (s težavami v duševnem razvoju, s posebnimi potrebami ipd.), gospodinjam in kmetom.

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

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

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

Vsako svetovalno središče ima v svojem ISIO modelu opredeljeno, katere ciljne skupine so prednostne z vidika značilnosti in potreb lokalnega okolja. Vse svetovalna središča ocenjujejo, da je bil delež prednostnih ciljnih skupin iz lokalnega okolja v letu 2012 višji od 50 %, odstotki so se gibali od 50 % do 80 %. Med ciljnimi skupinami so prevladoval različne skupine brezposelnih (mlajši, starejši, ženske), starejši odrasli, invalidi, nižje izobraženi zaposleni, odrasli z različnimi oviranostmi, pa tudi migranti, priseljenci in Romi.

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

Če povzamemo, je doseganje kazalnikov v letu 2012 sledeče:

- + Število storitev: merilo 1000 storitev na enega polno zaposlenega svetovalca ne izpolnjujejo 3 svetovalna središča.
- + Število svetovancev: merilo 800 strank na enega polno zaposlenega svetovalca ne dosegajo 3 središča.
- + Demografske lastnosti svetovancev:
 - pet 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 svetovali različnim skupinam brezposelnih, starejšim odraslim, manj izobraženim zaposlenim, osipnikom, migrantom, beguncem, Romom, osebam z različnimi oviranostmi.
- + Prednostne ciljne skupine z vidika lokalnega in regionalnega okolja: merilo dosegajo vsa središča. Prednostne skupine, ki so jih večinoma obravnavali so bili brezposelni, starejši odrasli, invalidi, nižje izobraženi zaposleni, odrasli z različnimi oviranostmi.

Primerjava z letom 2011 kaže na podobne rezultate:

- ✚ Merilo 1000 storitev na enega polno zaposlenega svetovalca nista dosegali 2 svetovalni središči.
- ✚ Štiri svetovalna središča niso izpolnjevala merila 800 strank na enega polno zaposlenega svetovalca.
- ✚ Demografske lastnosti svetovancev:
 - polovica svetovalnih središč ni izpolnjevala merila, da se sestava svetovancev po spolu ne razlikuje za več kot 20 % sestave po spolu vsega prebivalstva v regiji;
 - 12 svetovalnih središč ni izpolnjevalo merila, da je glede na izobrazbeno strukturo med svetovanci vsaj 50 % takih, ki imajo manj kot štiriletno srednjo šolo;
 - 1 svetovalno središče ni izpolnjevalo merila, da je v svetovalnem središču med vsemi svetovanci vsaj enak odstotek brezposelnih, kot je odstotek registrirane brezposelnosti v regiji.
- ✚ Merilo, da je med svetovanci vsaj 20 % strank, ki prihajajo iz ranljivih skupin prebivalstva, so dosegla vsa svetovalna središča.
- ✚ Tudi merilo, da je med svetovanci vsaj 50 % strank iz prednostnih ciljnih skupin lokalnega okolja, so dosegla vsa svetovalna središča.

Poročilo lahko sklenemo z ugotovitvijo, da svetovalna središča za izobraževanje odraslih v večini dosegajo opredeljena merila pri posameznih standardih. Največ meril središča ne dosegajo na področjih osebe in rezultatih, vseh meril pa ne dosegajo tudi pri področjih partnerstvo, informiranje in promocija ter presojanje in razvijanje kakovosti.

Kazalniki, kjer središča niso dosegla meril, so v celoti isti kot kazalniki iz leta 2011. Tudi središča, ki določenih meril niso dosegla, so skoraj pri večini meril ista. Ta središča bodo morala analizirati razloge za nedoseganje meril v zadnjih letih, narediti načrt njihovega doseganja in jih v letu 2013 poskusila doseči.

Ponovno tudi opažamo, da je pri nekaterih središčih visok odstotek strank, za katere svetovalci niso pridobili podatkov: starost, dokončana izobrazba, zaposlitveni status. Tudi to področje bo potrebno izboljšati, saj so ti podatki temelj kakovostne in celovite svetovalne obravnave.

O vseh teh ugotovitvah smo se že pogovorili na evalvacijskih obiskih v svetovalnih središčih, kjer smo skupaj s svetovalci analizirali delovanje posameznega središča, svetovalci pa so že naredili načrt, kako bodo svoje delo v središčih izboljšala in odpravila ugotovljene pomanjkljivosti.

VIRI

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

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

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

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2012, za Svetovalno središče Gorenjska.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2012, za Svetovalno središče Koper.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2012, za Svetovalno središče Koroška.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2012, za Svetovalno središče Ljubljana.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2012, za Svetovalno središče Maribor.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2012, za Svetovalno središče Murska Sobota.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2012, za Svetovalno središče Nova Gorica.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2012, za Svetovalno središče Novo mesto.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2012, za Svetovalno središče Posavje.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2012, za Svetovalno središče Postojna.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2012, za Svetovalno središče Ptuj.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2012, za Svetovalno središče Velenje.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2012, za Svetovalno središče Zasavje.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2012, za Svetovalno središče Žalec.

PRILOGE

Načrt spremljanja posameznih področij, standardov kakovosti, kazalnikov ter meril, določenih z modelom presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2012.

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 2012.



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 2012

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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