



Andragoški center Republike Slovenije
Slovenian Institute for Adult Education



**POROČILO O SPREMLJANJU
PO MODELU PRESOJANJA IN RAZVIJANJA KAKOVOSTI V SVETOVALNIH
SREDIŠČIH ZA IZOBRAŽEVANJE ODRASLIH
V LETU 2014**

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

POVZETEK

Maj 2015

Naloga v LDN ACS 2014:

Spremljanje in zunanja evalvacija delovanja mreže svetovalnih središč

Financer: Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport

Izvajalec: Andragoški center Slovenije

Vodja naloge: mag. Tanja Vilič Klenovšek

Strokovna sodelavka ACS na nalogi: mag. Andreja Dobrovoljc

Avtorica poročila: mag. Andreja Dobrovoljc

Jezikovni pregled: Besedilo ni lektorirano

KAZALO

UVOD	4
METODOLOGIJA SPREMLJANJA.....	6
IZPELJEVANJE SPREMLJANJA	7
PRIKAZ REZULTATOV SPREMLJANJA	8
1. PODROČJE: POTENCIALNI SVETOVANCI (CILJNE SKUPINE)	8
2. PODROČJE: OSEBJE.....	9
3. PODROČJE: VIRI, OPREMA, INFORMACIJSKE BAZE, PRIPOMOČKI	10
4. PODROČJE: SVETOVALNI PROCES	10
5. PODROČJE: PARTNERSTVO.....	14
6. PODROČJE: INFORMIRANJE IN PROMOCIJA.....	17
7. PODROČJE: PRESOJANJE IN RAZVIJANJE KAKOVOSTI	17
8. PODROČJE: REZULTATI	18
SKLEPNE UGOTOVITVE IN PREDLOGI	23
VIRI	25
PRILOGE.....	26

UVOD

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

Temeljne značilnosti spremljanja po modelu so:

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

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

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

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

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

V 14 slovenskih svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih – središčih ISIO je spremljanje potekalo v skladu z Načrtom spremljanja posameznih področij, standardov kakovosti, kazalnikov ter meril, določenih z modelom presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2014, ki ga je pripravil Andragoški center Slovenije. (Načrt je v prilogi 1.)

Ker pa so bila središča ISIO v letu 2014 financirana v manjšem obsegu, so tudi dejavnost svetovanja izvajala v manjšem obsegu. Zato smo se na Andragoškem centru odločili, da tudi nekatere aktivnosti s področja presojanja in razvijanja kakovosti prilagodimo. Zmanjšali smo obseg spremljanja in namesto 8 področij so središča spremljanja 5 področij:

1. potencialni svetovanci,
2. osebje
3. svetovalni proces,
4. partnerstvo,
5. rezultati.

Za področja viri, oprema, informacijske baze, pripomočki, informiranje in promocija ter presojanje in razvijanje kakovosti ugotavljamo, da so ugotovitve v vseh letih podobne, zato smo se odločili, da jih v 2014 ne spremljamo.

Spremljanje dejavnosti svetovalnih središč za izobraževanje odraslih za leto 2014 je potekalo po štirih fazah:

1. **Priprava načrta spremljave.** Andragoški center je januarja 2014 pripravil skupni načrt spremljanja za vsa svetovalna središča.
2. **Potek spremljave.** Od januarja do decembra 2014 je vsako središče ISIO sproti spremljalo ustrezna merila v skladu z načrtom spremljanja.
3. **Priprava letnega poročila o spremljavi, analiza.** Središča ISIO so do konca marca 2015 po dogovorjeni strukturi pripravila poročilo o spremljanju, ki so ga dali na obravnavo strateškemu svetom. Poročila so nato poslali tudi Andragoškemu centru, ki je v maju pripravil skupno poročilo o spremljanju za vsa svetovalna središča.
4. **Načrt potrebnih ukrepov in vpeljevanje.** V svetovalnih središčih bodo pridobljene podatke in informacije uporabili za sprotno analizo svoje dejavnosti. Ugotovitve, ki so jih oblikovali, in ugotovitve z razprave na strateškem svetu bodo podlaga za načrtovanje ukrepov za razvoj kakovosti. Predvidene ukrepe bodo uvrstili v akcijski načrt za razvoj kakovosti za tekoče obdobje.

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

METODOLOGIJA SPREMLJANJA

V spremljanje je bilo v letu 201 v skladu z modelom **zajetih pet od desetih temeljnih področij** presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih. V spremljanje nista vključeni dve področji: vodenje, upravljanje, organiziranost in učinki.

Preglednica 1: Pregled področij, standardov in kazalnikov, ki so jih vsa svetovalna središča za izobraževanje odraslih spremljala v letu 2013

PODROČJE	STANDARD	KAZALNIKI, KI JIH SPREMLJAMO
Potencialni svetovanci (ciljne skupine)	Svetovalno središče si prizadeva za povečevanje dostopnosti svetovalnih storitev za odrasle v zvezi z izobraževanjem in učenjem ter se odziva na lokalne, regionalne in nacionalne potrebe.	dejavni načini za pridobivanje svetovancev
Osebje	Svetovalno dejavnost opravljajo strokovno usposobljeni svetovalci z ustreznimi osebnostnimi lastnostmi.	vrsta in število osebja v svetovalnem središču
		usposobljenost vodje svetovalnega središča in svetovalca
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
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

PODROČJE	STANDARD	KAZALNIKI, KI JIH SPREMLJAMO
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 sodelovanju s strateškimi in strokovnimi partnerji,
- dokumentacijo s podatki o prebivalcih regije,
- podatke iz obrazca ISIO-OBR-PROM za obdobje januar–december 2014, ki je namenjen mesečnemu beleženju promocijskih dogodkov in aktivnosti svetovalnega središča,
- idr.

IZPELJEVANJE SPREMLJANJA

Spremljanje je potekalo od januarja do decembra 2014. Spremljanje so izpeljevali vodje in svetovalci v svetovalnih središčih. **V letu 2014** je bilo v delo vseh 14 svetovalnih središč in dislokacij **vklučenih 34 svetovalcev: 14 vodij in 20 svetovalcev**. Tako je bilo v svetovalno delo središč ISIO vključenih 49 strokovnih delavcev, pri čemer so bili nekateri vključeni s polnim delovnim časom, nekateri pa le z delom časa. Vsi skupaj so opravili 17.514 ur (po aplikaciji SDSS), to je obseg ur za 9,73 polno zaposlenih strokovnih delavcev. Pri izračunu števila strokovnih delavcev upoštevamo še vedno veljavne standarde in normative v izobraževanju odraslih iz leta 2000, kjer je opredeljeno, da mora 1 svetovalec opraviti 1.800 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

Ker so središča ISIO delovala v manjšem obsegu od načrtovanega, je otežena tudi analiza doseganja meril, ki so jih središča spremljala. Zato v nadaljevanju prikazujemo analizo podatkov pri merilih, ki so jih središča spremljala, vendar ne podajamo skupne ocene, ali so merila dosežena. Primerjava z letom 2013 pa je podana samo pri področjih, kjer je to možno.

1. PODROČJE: POTENCIALNI SVETOVANCI (CILJNE SKUPINE)

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

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

Iz podatkov vseh središč ISIO je razvidno, da je imelo v letu 2014 12 središč vzpostavljenih dislokacij, 9 središč pa je dostopnost svojih storitev omogočalo z mobilno svetovalno službo. V vseh središčih je skupaj delovalo 20 dislokacij.

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

Preglednica 2: Število dislokacij po središčih ISIO v letu 2014

SREDIŠČE ISIO	Št. dislokacij	Mobilna svetovalna služba
Gorenjska	2	✓
Koper	3	✓
Koroška	1	✓
Ljubljana	2	✓
Maribor	0	✓
Murska Sobota	1	✓
Nova Gorica	1	✓
Novo mesto	4	✓
Posavje	0	
Postojna	2	
Ptuj	1	
Velenje	1	
Zasavje	1	
Žalec	1	✓
SKUPAJ	20	9

Vir: Poročila o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2014

Čeprav ne moremo primerjati doseganja merila s preteklimi letu, vseeno navajamo število dislokacij v letu 2013: do septembra je delovalo 45 dislokacij, od septembra do konca leta 2014 pa se je število zmanjšalo na 37.

2. PODROČJE: OSEBJE

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

Znotraj standarda spremljamo dva kazalnika:

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

Ker ima področje »osebje« merila povezana z delom enega polno delujočega svetovalca, prikazujemo le podatke o številu in obsegu svetovalnega dela, ter podatke o udeležbi svetovalcev na usposabljanjih na Andragoškem centru in izven.

Kazalnik 2.1.1.: Vrsta in število osebja v svetovalnem središču

Prikazujemo podatke o številu in obsegu dela svetovalcev v središčih ISIO, ki smo ga povzeli po aplikaciji SDSS. Skupni obseg dela, ki so ga svetovalci izpeljali, je za 9,73 svetovalca. Za primerjavo: v letu 2013 so središča izpeljala dejavnost v obsegu 17,4 svetovalca.

Preglednica 3: Število svetovalcev v središčih ISIO in njihov obseg dela v letu 2014

SREDIŠČE ISIO	Št. svetovalcev	Obseg dela
Gorenjska	1	0,54
Koper	3	0,47
Koroška	4	0,60
Ljubljana	3	0,77
Maribor	2	1,07
Murska Sobota	1	0,69
Nova Gorica	4	0,68
Novo mesto	2	1,23
Posavje	2	0,27
Postojna	3	0,27
Ptuj	2	0,98
Velenje	2	0,67
Zasavje	2	0,38
Žalec	3	1,12
SKUPAJ	34	9,73

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč, marec 2015

Kazalnik 2.1.3.: Usposobljenost vodje svetovalnega središča in svetovalca

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

Iz podatkov, ki so nam jih poslala središča ugotavljamo, da so se svetovalci usposabljali tako na ACS kot izven njega. Usposabljanja, ki smo ga zanje organizirali na ACS, se je udeležilo 29 svetovalcev, od tega 14 svetovalcev enega usposabljanja, 13 svetovalcev dveh in 2 svetovalca treh.

Usposabljanja drugih vsebin na ACS in izven ACS se je udeležila večina – 31 svetovalcev v obsegu najmanj 8 ur.






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

V letu 2014 tega področja središča ISIO niso posebej spremljala. Rezultati spremljanja preteklih let (2010–2013) pa kažejo, da središča razpolagajo z dovolj strokovne literature s področja svetovanja in izobraževanja. Imajo tudi raznovrstne baze podatkov, ki jih uporabljajo v vseh fazah svetovalnega procesa.

4. PODROČJE: SVETOVALNI PROCES

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

Znotraj standarda spremljamo kazalnike:

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

V nadaljevanju prikazujemo dejavnost središč po posameznih kazalnikih.

Kazalnik 4.1.1: Vrste svetovalnega procesa

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

V dejavnosti središč ISIO je v 2014 prevladovalo informiranje in svetovanje pred vključitvijo v izobraževanje. Petina svetovanja je predstavljala svetovanje med izobraževanjem, nekaj več kot desetino pa po zaključenem izobraževanju.

Preglednica 4: Število in odstotek svetovalnih storitev v središčih ISIO v letu 2014, po vrsti svetovanja.

Vrsta svetovanja – vsa središča	Število	Odstotek
pred	6.681	67,9
med	2.059	20,9
po	1.094	11,1
SKUPAJ	9.834	100

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč, marec 2015

Delež lahko primerjamo z letom 2013: v tem letu je bilo več svetovanja pred vključitvijo v izobraževanje (71,9 %) in manj med (18,4 %) in po izobraževanju (9,8 %).

Kazalnik 4.1.2: Dejavnosti svetovalnega procesa

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

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

V dejavnosti središč ISIO je prevladovalo svetovanje s 43,1 %, sledi informiranje in nasvetovanje. Če aktivnosti primerjamo z letom 2013, je bilo svetovanja takrat podoben odstotek (42,9 %), enako velja za drugi dve aktivnosti.

Preglednica 5: Število svetovalnih storitev v središčih ISIO v 2014, glede na aktivnosti svetovanja

Način svetovanja – vsa središča	Število	Odstotek
informiranje	3.109	31,6
nasvetovanje	2.483	25,2
svetovanje	4.242	43,1
SKUPAJ	9.834	100

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč, marec 2015

Kazalnik 4.1.3: Načini izpeljevanja svetovalnega procesa

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

(a) Svetovanje poteka vsaj:

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

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

Iz podatkov v preglednici je razvidno, da je bil najpogostejši način svetovanja v letu 2014 osebno svetovanje, sledi svetovanje po telefonu in elektronski pošti. Pisni in drugi načini svetovanja so bili zastopani v zanemarljivem odstotku.

Preglednica 6: Način svetovanja v središčih ISIO v letu 2014

Načini izpeljevanja svetovalnega procesa	Število	Odstotek
po telefonu	2.378	24,2
klical/a str.	201	2
osebno	6.043	61,5
e-mail	1.208	12,3
drugo	4	0,04
SKUPAJ	9.834	100

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč, marec 2015

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

- + promocijski dogodki v okviru Dnevov slovenskih svetovalnih središč 2014;
- + drugi strokovni in promocijski dogodki partnerjev oz. organizacij v okolju;
- + družabno omrežje – Facebook;
- + svetovalni kotički;
- + kontaktne oddaje na radiu in TV;
- + druge objave v tiskanih medijih / objave na spletnih straneh;
- + delavnice za različne ciljne skupine (zaposleni, brezposelni);
- + stojnice znanja, zaposlitveni sejmi;
- + informativni dnevi;
- + informativne točke idr.;
- + v zaporih idr.

Kazalnik 4.1.4: Načini vključevanja svetovancev

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

Analiza podatkov kaže, da so v vseh središčih imeli tako individualne kot skupinske svetovalne obravnave. V vseh 14 svetovalnih središčih so imeli v letu 2014 9.834 individualnih svetovalnih storitev ter 346 skupinskih svetovalnih storitev, v katerih je bilo obravnavanih 4.032 udeležencev.

Kazalnik 4.1.5: Trajanje svetovalnega procesa

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

Iz podatkov v preglednici je razvidno, da je bilo največ storitev v obsegu od 31 do 60 minut (33,6 %), sledijo storitve krajše od 15 min (do 15 minut 29,2 % in od 15 do 30 minut 29,5 %). Storitve, daljših od 60 minut pa je bilo malo, manj kot 8 %.

Preglednica 7: Trajanje svetovalnih storitev v središčih ISIO v letu 2014

Trajanje v minutah	Število	Odstotek
do 15	2.873	29,2
16–30	2.904	29,5
31–60	3.301	33,6
od 61–90	640	6,6
od 90 dalje	116	1,2
SKUPAJ	9.834	100

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč, marec 2015

Podatki so podobni kot prejšnja leta, ko je tudi prevladoval krajše svetovanje – do 30 minut.

V nadaljevanju prikazujemo podatke o vsebini svetovalnih storitev.

Preglednica 8: Vsebina svetovalnih storitev v središčih ISIO v letu 2014

Vsebina svetovanja	Število	Odstotek
neformalne oblike izobraževanja za osebni razvoj	2.621	20
neformalne oblike izobraževanja za delo, poklic	2.551	19,5
pridobitev izobrazbe na višji stopnji od že dosežene	2.267	17,3
pridobitev nacionalne poklicne kvalifikacije	991	7,6
možnosti zaposlitve	994	7,6
prekvalifikacija – sprememba poklica na isti stopnji	981	7,5
kako se učiti, pomoč – težave pri učenju	910	6,9
opravljanje različnih izpitov	565	4,3
urejanje statusnih vprašanj	532	4,1
financiranje izobraževanja	314	2,4
drugo	376	2,9
SKUPAJ	13.102	100

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč, marec 2015

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

Primerjava s preteklimi leti je podobna, najpogosteje iskane vsebine svetovanja so enake, je pa bil v primerjavi z letom 2013 višji delež svetovanja za pridobitev NPK, prekvalifikacije – sprememba poklica na isti stopnji izobraževanja ter svetovanje o možnostih zaposlitve.

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.

Vsa središča ISIO imajo oblikovano partnersko mrežo strateških partnerjev. Preglednica 9 prikazuje število in vrsto strateških partnerjev, ki so v 2014 sestavljali strateške svete pri središčih. Vsa središča so imela za partnerje občine, teh je bilo tudi največ, večina središč pa zavod za zaposlovanje, oz. njihove enote uradov za delo, območne gospodarske zbornice, regionalne razvojne agencije ter območne obrtne zbornice. Sledijo centri za socialno delo, sindikati, enote zavoda za šolstvo ter ljudske univerze, kjer je sedež svetovalnih središč.

Preglednica 9: Strateški partnerji v središčih ISIO v letu 2014

Strateški partner	Število
občine	47
zavod za zaposlovanje	12
območne gospodarske zbornice	11
razvojne agencije	12
centri za socialno delo	8
območne obrtne zbornice	9
zavod RS za šolstvo	3
sindikati	3
knjižnice	2
drugo (LU, radio, ZPIZ, upravna enota...)	13
Skupaj	120

Vir: Poročila o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2014

Zaradi manjšega obsega dela je bilo pri nekaterih središčih ISIO delo na področju partnerstva manj intenzivno. Tako je 7 središč izpeljalo seje strateškega sveta, na katerih so preverjali načrte dela središča za naprej in ovrednotili delo v letu 2013. Ostala središča, ki sej niso izpeljala, so to večinoma naredila individualno, z vsakim partnerjem posebej.

STROKOVNI PARTNERJI

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

1. **Strokovni partnerji** z merili:

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

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

Vsa središča ISIO so imela v letu 2014 oblikovano partnersko mrežo strokovnih partnerjev, ki je zajemala mrežo organizacij, ki v lokalnem okolju delujejo v svetovanju ali izobraževanju odraslih. Vsa svetovalna središča so imela tudi organizirane strokovne aktivne. Iz katerih organizacij so prihajali strokovni partnerji, je prikazano v preglednici 10; največ je bilo srednjih šol, ljudskih univerz, knjižnic ter zasebnih izobraževalnih organizacij.

Pri vseh središčih so strokovni partnerji povezani v strokovne aktivne. Enajst središč je s svojimi strokovnimi aktivimi v letu 2014 razpravljalo o svetovalnem delu in sprejemalo strokovne usmeritve, povezane z delovanjem svetovalnega središča. Tri središča srečanja strokovnih partnerjev v letu 2014 niso izvedla, a so se o strokovnih vprašanjih s posameznimi partnerji dogovarjala individualno.

Preglednica 10: Strokovni partnerji v središčih ISIO v letu 2014

Strokovni partner	Število
srednje šole	51
ljudske univerze	20
knjižnice	18
zasebne izob. organizacije	12
zavod RS za zaposlovanje	11
centri za socialno delo	9
podjetja	8
mladinske organizacije (centri)	7
območne obrtne zbornice	4
univerza za tretje živ. obdobje	4
regionalne razvojne agencije	4
osnovne šole	3
društva	3
višje šole	3
visokošolska središča, univerza	2
karierna središča	2
gospodarske zbornice	2
visoke šole	2
drugo (dijaški dom, televizija, občina, ZZV, sindikati, časopis idr)	24
Skupaj	189

Vir: Poročila o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2014

6. PODROČJE: INFORMIRANJE IN PROMOCIJA

V letu 2014 tega področja središča ISIO niso posebej spremljala. Rezultati spremljanja preteklih let (2010–2013) in tudi sprotno informiranje ACS o promocijskih aktivnosti pa kažejo, da središča sprotno skrbijo za informiranje in promocijo svojih dejavnosti.

7. PODROČJE: PRESOJANJE IN RAZVIJANJE KAKOVOSTI

V letu 2014 tega področja središča ISIO niso posebej spremljala, saj je vpeljevanje procesov za izboljševanje kakovosti potekalo v vseh svetovalnih središčih hkrati, pri doseganju meril ni prihajalo do razlik, saj so svetovalna središča sledila enotni shemi oziroma postopkom, pri katerih smo jih vodile sodelavke Andragoškega centra. Leto 2014 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.

8. PODROČJE: REZULTATI

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

Znotraj standarda presojamo pet kazalnikov:

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

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

Kazalnik 8.1.1: Število storitev in Kazalnik 8.1.2: Število svetovancev

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

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

Zaradi manjšega obsega dela središč smo središčem na začetku leta 2014 predlagali, da naj pripravijo prilagojen načrt dela središča, ki naj vsebuje tudi načrt števila storitev in strank. Središča so načrt pripravila v skladu s financiranjem dejavnosti. Ker je podatek o načrtovanih strankah in storitvah po središčih pomemben tudi iz vidika prikaza realiziranih podatkov, smo ga uvrstili v preglednico, kjer prikazujemo opravljene storitve in svetovanja strankam.

Preglednica 11: Načrtovano in realizirano število strank/storitev v vseh središčih ISIO v letu 2014

	Stranke	Storitve
Načrtovano število	6.087	8.206
Realizirano število	7.622	9.834

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč in Poročila o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2014

Vsa središča ISIO so presegla načrtovano število strank in storitev v letu 2014. To potrjuje njihovo aktivno vlogo v lokalnem okolju, saj so kljub manjšemu obsegu delovanja stranke središča obiskovale. Višje število tudi kaže potrebo po večjem obsegu dejavnosti, kot je bil središčem omogočen v letu 2015.

Kazalnik 8.1.3: Demografske lastnosti svetovancev

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

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

Preglednica 12: Število strank v vseh središčih ISIO v letu 2013, po spolu

Spol – vsa središča	Število	Odstotek
moški	2.796	34,1
ženski	5.410	65,9
SKUPAJ	8.206	100

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč

V osmih središčih ISIO je sestava svetovancev po spolu presegala 20 odstotkov sestave prebivalstva po spolu v regiji. Razloge seveda 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.

V središčih ISIO so svetovali skupno 46,3 % svetovancem z doseženo manj kot štiriletno srednjo šolo. Delež je podoben vsa leta. Ker pa so manj izobražene stranke ena glavnih prednostnih skupin v središčih ISIO, si bomo z različnimi aktivnostmi tako na nacionalni kot regionalni ravni prizadevali, da bomo dosegli njihov večji obisk središč.

Preglednica 13: Število strank v vseh središčih ISIO v letu 2014, glede na izobrazbeno strukturo

Stopnja izobrazbe – vsa središča	Število	Odstotek
1 - Osnovnošolsko izobraževanje nižje stopnje/nedokončana osnovnošolska izobrazba	638	7,8
2 - Osnovnošolsko izobraževanje višje stopnje/osnovnošolska izobrazba	1.513	18,4
3 - Nižje poklicno in podobno izobraževanje/nižja poklicna in podobna izobrazba	253	3,1
4 - Srednje poklicno in podobno izobraževanje/srednja poklicna in podobna izobrazba	1.391	17
5 - Srednje tehniško in drugo strokovno ter splošno izobraževanje/srednja strokovna in splošna izobrazba	2.382	29
6/1 - Višješolsko in višje strokovno izobraževanje/višješolska, višja strokovna in podobna izobrazba	413	5
6/2 - Visokošolsko izobraževanje prve stopnje, visokošolsko strokovno izobraževanje (prejšnje) in podobno izobraževanje/visokošolska izobrazba prve stopnje, visokošolska strokovna izobrazba (prejšnja) in podobna izobrazba	325	4
7 - Visokošolsko izobraževanje druge stopnje in podobno izobraževanje/visokošolska izobrazba druge stopnje in podobna izobrazba	685	8,3
8/1 - Magistrsko (prejšnje) izobraževanje in podobno izobraževanje/magisterij znanosti in podobna izobrazba	43	0,5
8/2 - Doktorsko in podobno izobraževanje/doktorat znanosti in podobna izobrazba	12	0,1
neznano	551	6,7
SKUPAJ	8.206	100

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč

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

Preglednica 14: Število strank v vseh središčih ISIO v letu 2013, po zaposlitvenem statusu

Status – vsa središča	Število	Odstotek
brezposeln	3.045	37,1
zaposlen	2.123	25,9
dijak/ študent/ udeleženec IO do 27. leta	852	10,4
upokojenec	728	8,9
dolgotrajno brezposeln (več kot 1 leto)	557	6,8
samozaposlen	131	1,6
otrok do 15. leta	95	1,2
zaposlen v postopku izgubljanja zaposlitve	82	1
gospodinja	57	0,7
kmet	28	0,3
neznano	508	6,2
SKUPAJ	8206	100

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč, marec 2015

Odstotek brezposelnih strank v vseh 14 središčih je bil v 2013 37,1 %. Povprečna stopnja brezposelnosti v Sloveniji je bila v letu 2013 13,1 %. Ugotavljamo, da je bil skupno v vseh središčih delež brezposelnih strank višji od stopnje brezposelnosti v Sloveniji, prav tako je bil v vseh središčih delež višji kot je bila stopnja registriranje brezposelnosti v njihovih regijah.

Kazalnik 8.1.4: Ranljive skupine prebivalstva

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

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

Preglednica 15: Število strank iz ranljivih skupin v vseh središčih ISIO v letu 2014

Ranljiva skupina	Število	Odstotek
ne spada	4.114	50,1
migranti / begunci / azilanti	871	10,6
manj izobraženi (manj kot srednja izobrazba)	752	9,2
osipniki	674	8,2
dolgotrajno brezposelni	648	7,9
starejši	525	6,4
starejši brezposelni	213	2,6
Romi	130	1,6
odrasli s težavami in motnjami v duševnem zdravju	68	0,8
gibalno ovirani	49	0,6
odrasli z motnjami v duševnem razvoju	23	0,3
osebe na prestajanju zaporne kazni	25	0,3
gluhi / naglušni	15	0,2
drugo (slepi/slabovidni, brezdomci, odvisniki...)	99	1,2
SKUPAJ	8.206	100

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč, marec 2015

Polovica strank v središčih ni pripadala nobeni ranljivi skupini. Med tistimi, ki pa so pripadali različnim ranljivim skupinam, je bil najvišji delež migrantov, manj izobraženih, osipnikov, dolgotrajno brezposelnih in starejših. Ostale skupine so bile zastopane v zelo nizkih deležih.

So pa svetovalci opozorili, da bi lahko kar v nekaj primerih stranko uvrstili med ranljivo skupino, a ker niso bili v to prepričani, jo niso označili.

Skupno so vsa središča svetovala več kot 50 % strankam iz različnim ranljivim skupinam.

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

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

Vsako središče ima v svojem ISIO modelu opredeljeno, katere ciljne skupine so prednostne z vidika značilnosti in potreb lokalnega okolja. Večina središč ISIO ocenjuje, da je bil delež prednostnih ciljnih skupin iz lokalnega okolja v letu 2014 višji od 50 % (pri dveh je delež nižji), odstotki so se gibali med 28,5 % in 84 %. 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.

SKLEPNE UGOTOVITVE IN PREDLOGI


Na tem mestu še enkrat povzemamo bistvene značilnosti strank/storitev in drugih aktivnosti v središčih ISIO v letu 2014.


- + Število dislokacij: 12 središč je imelo vzpostavljene dislokacije, 9 središč pa dostopnost zagotavljajo z mobilno svetovalno službo. V vseh središčih je bilo skupaj 20 dislokacij.
- + Svetovalci: svetovalci so se v delo središča vključevali z različnim deležem, skupno jih je bilo vključenih 34, v obsegu za 9,73 svetovalca. Večina je skrbela za svojo strokovno usposobljenost, udeleževali so se tako usposabljanja na ACS kot izven.
- + Značilnosti svetovalnega procesa:
 - V svetovanju je prevladovalo svetovanje pred vključitvijo v izobraževanje, tretjina pa je bila svetovanja med in po zaključenem izobraževanju.
 - 40 odstotkov aktivnosti je zajemalo svetovanje, tretjino informiranje in četrtno nasvetovanje.
 - Dve tretjini storitev je bilo izvedeno osebno, četrtnina po telefonu, delež svetovanja po elektronski pošti pa je zajemal malo več kot desetino vseh storitev. Poleg tega so središča informirala in svetovala tudi na druge način, na večinoma na različnih dogodkih in prireditvah.
 - Prevladovale so storitve do 30 minut.
 - Po vsebini je bilo največ svetovanja za neformalno izobraževanje za učenje (tako za osebno področje kot za področje dela), sledi vsebina o pridobitvi izobrazbe na višji stopnji od že dosežene, pridobitvi NPK, financiranju izobraževanja in možnostih zaposlitve.
- + Partnerstvo: vsa središča so imela vzpostavljena oba omrežja: strateških partnerjev in strokovnih. V omrežju strateških partnerjev je bilo vključenih 120 partnerjev, ki so prihajali iz občin, enot Zavoda RS za zaposlovanje, gospodarskih zbornic, razvojnih agencij, centrov za socialno delo ipd. V omrežje strokovnih partnerjev je bilo vključeno 189 partnerjev, ki so prihajali iz sorodnih izobraževalnih organizacij (LU, srednje šole, zasebne izobraževalne organizacije), knjižnic, enot ZRSZ, centrov za socialno delo ipd. Z vsemi so središča aktivno sodelovala, ali preko skupnih srečanj in sej ali pa individualno, pri posameznih skupnih svetovalnih obravnavah ali obravnavanju posameznih strateških vprašanj.
- + Število storitev in število svetovancev: zaradi manjšega obsega dela je bilo število glede na pretekla leta seveda nižje. Kljub temu pa so vsa središča presegla načrtovano število strank in storitev. Število je bilo takšno:
 - Vsa središča so svetovala 8.206 strankam.

- Izpeljala so 9.834 storitev.
- Svetovala so tudi 346 skupinam, v katerih je bilo udeleženih 4.032 svetovancev.

 Demografske lastnosti svetovancev:

- V vseh središčih so prevladovale stranke ženskega spola, v osmih središčih je bil ta delež več kot 20 % višji od deleža v njihovi regiji.
- Središča je obiskalo 46 % strank z dokončano manj kot štiriletno srednjo šolo.
- Visok delež strank je bilo brezposelnih in ta delež je bil v vseh središčih višji od stopnje brezposelnosti v njihovi regiji v letu 2014.

 Ranljive skupine prebivalstva: v vseh središčih je bilo skoraj 50 % strank iz različnih ranljivih ciljnih skupin prebivalstva, največ migrantov, osipnikov, manj izobraženih in dolgotrajno brezposelnih.

 Prednostne ciljne skupine z vidika lokalnega in regionalnega okolja: v večini središč je bil delež teh strank višji od 50 %.

Poročilo zaključujemo z ugotovitvijo, da so **vsa središča ISIO kljub manjšemu obsegu dela svetovalno in drugo delo opravila kakovostno in strokovno**. Presegla so načrtovano število strank in storitev, poleg tega pa so opravljala tudi vse druge naloge: tako so sodelovala s partnerji, skrbela za informiranje in promocijo, nadaljevala delo na presojanju in razvijanju kakovosti, skrbela za baze podatkov in svetovalne pripomočke. Svetovalci so skrbeli tudi za svoj strokovni razvoj, saj so se udeleževali usposabljanj tako na ACS kot izven njega.

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

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

VIRI

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

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

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

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

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2014, za Svetovalno središče Gorenjska.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2014, za Svetovalno središče Koper.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2014, za Svetovalno središče Koroška.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2014, za Svetovalno središče Ljubljana.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2014, za Svetovalno središče Maribor.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2014, za Svetovalno središče Murska Sobota.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2014, za Svetovalno središče Nova Gorica.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2014, za Svetovalno središče Novo mesto.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2014, za Svetovalno središče Posavje.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2014, za Svetovalno središče Postojna.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2014, za Svetovalno središče Ptuj.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2014, za Svetovalno središče Velenje.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2014, za Svetovalno središče Zasavje.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2014, za Svetovalno središče Žalec.

PRILOGE

Priloga 1: Načrt spremljanja posameznih področij, standardov kakovosti, kazalnikov ter meril, določenih z modelom presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2014.

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 2014.



NAČRT SPREMLJANJA

posameznih področij, standardov kakovosti, kazalnikov ter meril, določenih z modelom presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih V LETU 2014

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

Zaradi zmanjšane sofinanciranja središč ISIO predlagamo, da spremljanje v letu 2014 poteka v manj obsežni obliki in sicer namesto 8 področij jih spremljamo pet:

6. potencialni svetovanci,
7. osebje
8. svetovalni proces,
9. partnerstvo,
10. rezultati.

Za področja viri, oprema, informacijske baze, pripomočki, informiranje in promocija ter presojanje in razvijanje kakovosti ugotavljamo, da so ugotovitve v vseh letih podobne, zato smo se odločili, da jih v 2014 ne spremljamo. V 2014 smo pripravili analizo celotnega modela razvijanja in presojanja kakovosti, z analizo bomo nadaljevali tudi v letu 2015 ter pripravili dopolnjen predlog razvijanja in presojanja kakovosti v središčih ISIO.

Spremljanje vseh meril poteka kontinuirano, od januarja 2014 dalje. Na podlagi strukture in usmeritev za poročanje, ki jih bo pripravil ACS, boste januarja 2015 pripravili poročilo o spremljanju.

Prenovljena aplikacija za spremljanje dela svetovalnih središč (SDSS) omogoča tudi natančno spremljanje dela vseh središč, zato bomo del podatkov za poročilo o spremljanju za vsa središča ISIO, ki ga pripravljamo v prvi polovici leta 2015, lahko pridobili iz aplikacije. Središča nam boste posredovala le podatke za tista merila, katerih ne moremo pridobiti iz omenjene aplikacije.

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, se v celoti spremljajo z aplikacijo SDSS in teh podatkov vam ni potrebno posredovati.

Načrt krajšega poročila o spremljanju boste prejeli ob zapisniku delavnice 16.12.2014.

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 delno poteka z aplikacijo SDSS.

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

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

PODROČJE	KAZALNIKI	MERILA	NAČIN SPREMLJANJA
OSEBJE	Vrsta in število osebja v svetovalnem središču	Svetovalno središče ima enega svetovalca s polnim delovnim časom, če izpelje 1000 svetovalnih storitev na leto in ima 800 svetovancev.	Spremljanje poteka z aplikacijo SDSS.
		Svetovalno delo v obsegu enega polno zaposlenega svetovalca je mogoče sestaviti tudi z delom več svetovalcev z nepolnim delovnim časom; pri tem vsaj eden od teh svetovalcev dosega vsaj 70 odstotkov dela za svetovalno središče/svetovanje.	Vodja svetovalnega središča spremlja in beleži sproti.
	Usposobljenost vodje svetovalnega središča in svetovalca	Vodja svetovalnega središča in svetovalec se udeležita najmanj dveh izobraževalnih srečanj na leto, ki jih za svetovalna središča organizira ACS.	Vodja svetovalnega središča spremlja in beleži sproti.
		Vodja svetovalnega središča in svetovalec se udeležujeta tudi drugega strokovnega usposabljanja, povezanega s svetovalnim delom, in sicer najmanj 16 ur na leto.	
	Osebnostne lastnosti vodje svetovalnega središča in svetovalca	Vodja svetovalnega središča in svetovalec uspešno opravita preizkus temeljnih osebnostnih lastnosti, potrebnih za svetovalno delo (empatičnost, dejavno poslušanje, komunikativnost idr.).	Spremljanje kazalnika <i>osebne lastnosti vodje svetovalnega središča in svetovalca</i> ni vključeno v leto 2014.

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

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

PODROČJE	KAZALNIKI	MERILA	NAČIN SPREMLJANJA
SVETOVALNI PROCES	Vrste svetovalnega procesa	Svetovalno središče zagotavlja vse tri vrste svetovalnega procesa: svetovanje pred vključitvijo v izobraževanje ali učenje, med samim potekom izobraževanja in po njegovem dokončanju.	Spremljanje poteka z aplikacijo SDSS.
	Dejavnosti svetovalnega procesa	Svetovalno središče zagotavlja vse dejavnosti svetovalnega procesa: informiranje, nasvetovanje, svetovanje, ovrednotenje, usposabljanje, zastopanje, povratno informiranje.	
	Načini izpeljevanja svetovalnega procesa	Svetovanje poteka vsaj: <ul style="list-style-type: none"> – po telefonu, – osebno, – po elektronski pošti, – pisno, – z informacijskim gradivom. 	
		Svetovalni proces lahko poteka tudi drugače, npr. z organizacijo informacijskega kotička, s kontaktno oddajo na radiu, televiziji, s svetovalnim kotičkom v časniku.	Spremljanje in beleženje poteka sprti. 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.	

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

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

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

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

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

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

Pripravila:

Mag. Andreja Dobrovoljc