



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 2015**

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

**POVZETEK**

Maj 2016

Naloga v LDN ACS 2015:

**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
IZPELJEVANJE SPREMLJANJA .....	8
PRIKAZ REZULTATOV SPREMLJANJA .....	8
1. PODROČJE: POTENCIALNI SVETOVANCI (CILJNE SKUPINE) .....	9
2. PODROČJE: OSEBJE .....	10
3. PODROČJE: VIRI, OPREMA, INFORMACIJSKE BAZE, PRIPOMOČKI .....	11
4. PODROČJE: SVETOVALNI PROCES .....	12
5. PODROČJE: PARTNERSTVO .....	16
6. PODROČJE: INFORMIRANJE IN PROMOCIJA .....	19
7. PODROČJE: PRESOJANJE IN RAZVIJANJE KAKOVOSTI .....	20
8. PODROČJE: REZULTATI .....	20
VIRI .....	26
PRILOGE .....	27

## UVOD

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

Temeljne značilnosti spremljanja po modelu so:

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

**Temeljni nosilci spremljanja** v modelu kakovosti ISIO so 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.

---

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

V 14 slovenskih svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih – 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 2015, ki ga je pripravil Andragoški center Slovenije. (Načrt je v prilogi 1.)

Ker pa so bila središča ISIO tudi v letu 2015 financirana v manjšem obsegu, so tudi dejavnost svetovanja izvajala v manjšem obsegu. V letu 2014 smo spremljanje izvajali v krajšem obsegu, za leto 2015 pa smo se odločili, da ga zopet izvajamo v celoti, a da podatke, ki jih lahko pridobimo na Andragoškem centru Slovenije iz Aplikacije SDSS (aplikacija za spremljanje dela svetovalnih središč), središča v svojih poročilih ne pošiljajo.

Spremljanje dejavnosti svetovalnih središč za izobraževanje odraslih za leto 2015 je potekalo po štirih fazah:

1. **Priprava načrta spremljave.** Andragoški center je aprila 2015 na delavnici središč ISIO predstavil načrt spremljanja za leto 2015 za vsa svetovalna središča.
2. **Potek spremljave.** Od januarja do decembra 2015 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 januarja 2016 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.

V spremljanje je bilo v letu 2015 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 2015**

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

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

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

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

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

- dokumentacijo o udeležbi na izobraževalnih srečanjih,
- dokumentacijo o 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 2015** je bilo v delo vseh 14 svetovalnih središč in dislokacij **vklučenih 32 svetovalcev: 14 vodij in 18 svetovalcev**, pri čemer so bili vsi vključeni le z delom časa, saj sredstva niso zadostovala za pokritje enega polnega svetovalca. Vsi skupaj so opravili 12.651,45 ur (po aplikaciji SDSS), to je obseg ur za 7,03 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.

## **PRIKAZ REZULTATOV SPREMLJANJA**

**Sicer so središča ISIO tudi v letu 2015 delovala v manjšem obsegu od načrtovanega, vendar so spremljala vsa področja, ki so za spremljanje v Modelu presojanja in razvijanja kakovosti v središčih ISIO predvidena. Zaradi zmanjšane obsega delovanja presoja doseganja meril ni mogoča, saj so le ti pripravljene za polni obseg dela enega svetovalca v središčih ISIO. 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 2014 pa je podana samo pri področjih, kjer je to možno, saj v letu 2014 središča niso spremljala vseh področij, temveč let pet.**

---

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



## 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 svetoancev.*** 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 vzpostavljene dislokacije, 4 središča pa je dostopnost svojih storitev zagotavljalo z mobilno svetovalno službo. V vseh središčih je skupaj delovalo 21 dislokacij.

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

**Preglednica 2: Število dislokacij po središčih ISIO v letu 2015**

SREDIŠČE ISIO	Št. dislokacij	Mobilna svetovalna služba
Gorenjska	1	✓
Koper	1	
Koroška	1	
Ljubljana	2	
Maribor	1	✓
Murska Sobota	4	✓
Nova Gorica	1	
Novo mesto	5	✓
Posavje	0	
Postojna	2	
Ptuj	0	
Velenje	1	
Zasavje	1	
Žalec	1	✓
SKUPAJ	21	4



Vir: Poročila o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2015

Število dislokacij je podobno kot v letu 2014, ko jih je delovalo 20, nižje pa je število mobilne službe, ta je delovala v štirih središčih, v letu 2014 pa v 9.

## 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 7,03 svetovalca. Za primerjavo: v letu 2014 so središča izpeljala dejavnost v obsegu 9,73 svetovalca.

#### Preglednica 3: Število svetovalcev v središčih ISIO in njihov obseg dela v letu 2015

SREDIŠČE ISIO	Št. svetovalcev	Obseg dela
Gorenjska	2	0,47
Koper	3	0,48
Koroška	3	0,57
Ljubljana	3	0,61
Maribor	2	0,67
Murska Sobota	1	0,49
Nova Gorica	3	0,24
Novo mesto	2	0,81
Posavje	2	0,11
Postojna	2	0,26
Ptuj	3	0,68
Velenje	2	0,43
Zasavje	2	0,55
Žalec	2	0,66
SKUPAJ	32	7,03

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč, marec 2016

### 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. 30 svetovalcev se je udeležilo vsaj enega usposabljanja na Andragoškem centru, namenjeno njihovem spopolnjevanju.

Usposabljanja drugih vsebin na ACS in izven ACS so se udeležili vsi svetovalci v obsegu najmanj 8 ur.

70 % delež zaposlitve vsaj enega svetovalna je imelo 5 središč ISIO.

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

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

Znotraj standarda spremljamo dva kazalnika s pripadajočimi merili:

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

Na osnovi poročil vseh središč ISIO ugotavljamo, da so središča v letu 2015 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 baze 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.

#### 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 2015 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 2015, po vrsti svetovanja.**

Vrsta svetovanja – vsa središča	Število	Odstotek
pred	4.419	68,3
med	1.334	20,6
po	713	11
<b>SKUPAJ</b>	<b>6.466</b>	<b>100</b>

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč, marec 2016

Delež lahko primerjamo z letom 2014: deleži so podobni, v 2015 se je zvišal delež svetovanja pred vključitvijo v izobraževanje ( iz 67,9 % na 68,3 %), deleža svetovanja med in po izobraževanju sta malenkost nižja kot v 2014.

#### **Kazalnik 4.1.2: Dejavnosti svetovalnega procesa**

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

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 47,4 %, sledi informiranje in nasvetovanje. Če aktivnosti primerjamo z letom 2014, je bil delež svetovanja nižji (43,1 %), nasvetovanja je bilo več, delež informiranja pa je podoben v obeh letih.

#### **Preglednica 5: Število svetovalnih storitev v središčih ISIO v 2015, glede na aktivnosti svetovanja**

Način svetovanja – vsa središča	Število	Odstotek
informiranje	2.048	31,7
nasvetovanje	1.350	20,9
svetovanje	3.068	47,4
<b>SKUPAJ</b>	<b>6.466</b>	<b>100 %</b>

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč, marec 2016

#### **Kazalnik 4.1.3: Načini izpeljevanja svetovalnega procesa**

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

(a) Svetovanje poteka vsaj:

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

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

Iz podatkov v preglednici je razvidno, da je bil najpogostejši način svetovanja v letu 2015 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 2015**

<b>Načini izpeljevanja svetovalnega procesa</b>	<b>Število</b>	<b>Odstotek</b>
po telefonu	1.478	22,9
klical/a str.	123	1,9
osebno	4.071	63
e-mail	778	12
drugo	16	0,2
<b>SKUPAJ</b>	<b>6.466</b>	<b>100 %</b>

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

Primerjava z 2014 pokaže podobne deleže, za 2 odstotka je bil v 2015 višji delež osebnega svetovanja in enako 2 odstotka nižji delež svetovanja po telefonu.

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 2015;
- ✚ 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.;
- ✚ 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 2015 6.466 individualnih svetovalnih storitev ter 250 skupinskih svetovalnih storitev, v katerih je bilo obravnavanih 2.947 udeležencev.

#### **Kazalnik 4.1.5: Trajanje svetovalnega procesa – dodati, ni podatkov**

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 2015**

Trajanje v minutah	Število	Odstotek
0 - 30	3.379	52,3
31 - 60	2.533	39,2
61 - 90	482	7,5
od 90 dalje	72	1,1
<b>SKUPAJ</b>	<b>6.466</b>	<b>100</b>

**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.

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 2014 višji delež svetovanja za možnosti zaposlitve, za pridobitev NPK in prekvalifikacije – sprememba poklica.

## Preglednica 8: Vsebina svetovalnih storitev v središčih ISIO v letu 2015

Vsebina svetovanja	Število	Odstotek
neformalne oblike izobraževanja za osebni razvoj	1.923	22,1
neformalne oblike izobraževanja za delo, poklic	1.607	18,4
pridobitev izobrazbe na višji stopnji od že dosežene	1.347	15,4
možnosti zaposlitve	774	8,9
prekvalifikacija – sprememba poklica na isti stopnji	709	8,1
pridobitev NPK	689	7,9
kako se učiti, pomoč – težave pri učenju...	498	5,7
opravljanje različnih izpitov	484	5,6
urejanje statusnih vprašanj	310	3,6
financiranje izobraževanja	232	2,7
priznavanje izobraževanja - nostrifikacija	57	0,7
izobraževanje v tujini	4	0
drugo	86	1
<b>skupaj</b>	<b>8.720</b>	<b>100 %</b>

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč, marec 2016

### 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 2015 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 2015**

Strateški partner	Število
občine	46
zavod za zaposlovanje	12
območne gospodarske zbornice	11
razvojne agencije	13
centri za socialno delo	8
območne obrtne zbornice	11
zavod RS za šolstvo	3
sindikati	4
knjižnice	2
drugo (LU, radio, ZPIZ, upravna enota...)	10
<b>Skupaj</b>	<b>122</b>

**Vir: Poročila o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2015**

Zaradi manjšega obsega dela je bilo pri nekaterih središčih ISIO delo na področju partnerstva manj intenzivno. Tako je 8 središč izpeljalo seje strateškega sveta, v enem središču so jo sklicali, a ni bilo sklepčnosti. Na sejah 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. Dve središči sta sklicali skupaj tako strateške kot strokovne partnerje.

Velja omeniti, da se je število strateških partnerjev glede na leto 2014 povečalo za 2.

## 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. Dvanajst središč je s svojimi strokovnimi aktivimi v letu 2014 razpravljalo o svetovalnem delu in sprejemalo strokovne usmeritve, povezane z delovanjem svetovalnega središča. Dve središči srečanja strokovnih partnerjev v letu 2015 niso izvedla, a sta se o strokovnih vprašanjih s posameznimi partnerji dogovarjala individualno.

## Preglednica 10: Strokovni partnerji v središčih ISIO v letu 2015

Strokovni partner	Število
srednje šole	50
ljudske univerze	21
knjižnice	19
zasebne izobraževalne organizacije	16
centri za socialno delo	12
zavod RS za zaposlovanje	9
društva, nevladne organizacije	7
podjetja	6
območne obrtne zbornice	5
mladinske organizacije (centri)	4
univerza za tretje živ. obdobje	4
regionalne razvojne agencije	4
osnovne šole	3
višje šole	2
visokošolska središča, univerza	2
karierna središča	2
gospodarske zbornice	2
visoke šole	4
drugo (dijaški dom, televizija, občina, ZZV, sindikati, časopis	23
<b>Skupaj</b>	<b>195</b>

Vir: Poročila o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2015

## 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 2015 smo ugotovili, da so vsa središča skrbela za promocijo svoje dejavnosti in izobraževanja odraslih ter da je obveščanje ciljnih skupin potekalo kontinuirano in na različne načine.

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

## **7. PODROČJE: PRESOJANJE IN RAZVIJANJE KAKOVOSTI**

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

Znotraj standarda spremljamo štiri kazalnike:

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

V letu 2015 središča samoevalvacije niso izvajala, izpeljevala so le izboljšave, za katere so se odločili na podlagi ugotovitev samoevalvacije preteklih let.

## **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 2015 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: Število strank/storitev v vseh središčih ISIO v letu 2015**

	Stranke	Storitve
Realizirano število	5.023	6.466

**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 2015

Vsa središča ISIO so v letu 2015 kljub zmanjšanemu financiranju svetovala več kot 5.000 svetovancem. Če število svetovancev pogledamo glede na skupen obseg ur, to je 7,03 svetovalcev, to v povprečju pomeni 714 strank na eno središče. To potrjuje njihovo aktivno vlogo v lokalnem okolju, saj so kljub manjšemu obsegu delovanja stranke središča obiskovale.

### **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 2015, po spolu**

Spol – vsa središča	Število	Odstotek
moški	1.621	32,3
ženski	3.402	67,7
<b>SKUPAJ</b>	<b>5.023</b>	<b>100</b>

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč

(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 46,9 % 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 2015, glede na izobrazbeno strukturo**

Stopnja izobrazbe – vsa središča	Število	Odstotek
1 - Osnovnošolsko izobraževanje nižje stopnje/nedokončana osnovnošolska izobrazba	249	5
2 - Osnovnošolsko izobraževanje višje stopnje/osnovnošolska izobrazba	1.036	20,6
3 - Nižje poklicno in podobno izobraževanje/nižja poklicna in podobna izobrazba	178	3,5
4 - Srednje poklicno in podobno izobraževanje/srednja poklicna in podobna izobrazba	894	17,8
5 - Srednje tehniško in drugo strokovno ter splošno izobraževanje/srednja strokovna in splošna izobrazba	1.361	27,1
6/1 - Višješolsko in višje strokovno izobraževanje/višješolska, višja strokovna in podobna izobrazba	230	4,6
6/2 - Visokošolsko izobraževanje prve stopnje, visokošolsko strokovno izobraževanje (prejšnje) in podobno izobraževanje/visokošolska izobrazba prve stopnje, visokošolska strokovna izobrazba (prejšnja) in podobna izobrazba	167	3,3
7 - Visokošolsko izobraževanje druge stopnje in podobno izobraževanje/visokošolska izobrazba druge stopnje in podobna izobrazba	527	10,5
8/1 - Magistrsko (prejšnje) izobraževanje in podobno izobraževanje/magisterij znanosti in podobna izobrazba	30	0,6
8/2 - Doktorsko in podobno izobraževanje/doktorat znanosti in podobna izobrazba	6	0,1
neznano	345	6,9
<b>SKUPAJ</b>	<b>5.023</b>	<b>100</b>

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 2015, po zaposlitvenem statusu**

Status – vsa središča	Število	Odstotek
brezposeln	1.588	31,6
zaposlen	1.184	23,6
upokojenec	580	11,5
dolgotrajno brezposeln (več kot 1 leto)	543	10,8
dijak/ študent/ udeleženec IO do 27. leta	525	10,5
samozaposlen	98	2
zaposlen v postopku izgubljanja zaposlitve	41	0,8
otrok do 15. leta	41	0,8
gospodinja	33	0,7
kmet	8	0,2
neznano	382	7,6
<b>skupaj</b>	<b>5.023</b>	<b>100</b>

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

#### 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.

Štiri desetine svetovancev v središčih ni pripadalo 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. Svetovalci opozarjajo tudi na dejstvo, da nekateri svetovanci spadajo v več kategorij ranljivih skupin.

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

**Preglednica 15: Število strank iz ranljivih skupin v vseh središčih ISIO v letu 2015**

Ranjiva skupina	Število	Odstotek
ne spada	2.186	43,5
migranti / begunci / azilanti	568	11,3
dolgotrajno brezposelni	534	10,6
starejši	491	9,8
manj izobraženi (manj kot srednja izobrazba)	416	8,3
osipniki	404	8
starejši brezposelni	203	4
Romi	57	1,1
odrasli s težavami in motnjami v duševnem zdravju	48	1
gibalno ovirani	35	0,7
drugo	37	0,7
odrasli z motnjami v duševnem razvoju	24	0,5
gluhi / naglušni	5	0,1
slepi / slabovidni	6	0,1
osebe na prestajanju zaporne kazni	6	0,1
odvisniki	2	0
brezdomci	1	0
<b>Skupaj</b>	<b>5.023</b>	<b>100</b>

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



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

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

Preglednica 16: Delež prednostnih ciljnih skupin iz lokalnega okolja v letu 2015

Svetovalno središče	%	Prednostne skupine
Gorenjska	62,3	starejši, brezposelni, osipniki, manj izobraženi
Koper	45	brezposelni, dolgotrajno brezposelni, mlajši osipniki, migranti
Koroška	42,9	brezposelni (mlajši, ženske, dolgotrajno brezposelni)
Ljubljana	80	brezposelni, osipniki, manj izobraženi, starejši, gibalno ovirani, odrasli v duševnem zdravju
Maribor	82,49	brezposelni, zaposleni, upokojenci
Murska Sobota	61,8	Romi, pripadniki madžarske manjšine, brezposelni, brez ali z nizko stopnjo izobrazbe, odrasli po 40. letu, starejši, zaposleni v delovno intenzivnih panogah, invalidi, osipniki, migranti
Nova Gorica	več kot 50	brezposelni, zaposleni v postopku izgubljanja zaposlitve, dolgotrajno brezposelni
Novo mesto	73	starejši nad 50 let, brezposelni, manj kot štiriletna šola, migranti, Romi, osebe s posebnimi potrebami
Posavje	42	migranti, begunci, azilanti, starejši brezposelni, manj izobraženi, Romi, osebe s težavami v duševnem zdravju
Postojna	56	migranti, manj izobraženi, dolgotrajno brezposelni, osipniki
Ptuj	21,5	starejši, brezposelni, dolgotrajno brezposelni, manj izobraženi
Velenje	61	starejši brezposelni, dolgotrajno brezposelni, osipniki, migranti, manj izobraženi, gibalno ovirani
Zasavje	Najmanj 50	priseljenci, dolgotrajno brezposelni, odrasli z nizko izobrazbo, upokojenci, starejši brezposelni, osipniki, odrasli z zdravstvenimi težavami
Žalec	55	ženske, predvsem brezposelne, starejši od 45. let, brezposelni, priseljenci

**Vir:** Poročila o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2015

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 2015 višji od 50 % (pri dveh je delež nižji), odstotki so se gibalni med 28,5 % in 84 %. Med ciljnimi skupinami so prevladovali različne skupine brezposelnih (mlajši, starejši, ženske), starejši odrasli, invalidi, nižje izobraženi zaposleni, odrasli z različnimi oviranostmi, pa tudi migranti, priseljenci in Romi.

## VIRI

Dobrovoljc A., (2015). Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2015 za mrežo 14 svetovalnih središč , povzetek. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.

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 2015, za Svetovalno središče Gorenjska.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2015, za Svetovalno središče Koper.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2015, za Svetovalno središče Koroška.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2015, za Svetovalno središče Ljubljana.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2015, za Svetovalno središče Maribor.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2015, za Svetovalno središče Murska Sobota.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2015, za Svetovalno središče Nova Gorica.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2015, za Svetovalno središče Novo mesto.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2015, za Svetovalno središče Posavje.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2015, za Svetovalno središče Postojna.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2015, za Svetovalno središče Ptuj.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2015, za Svetovalno središče Velenje.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2015, za Svetovalno središče Zasavje.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2015, 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 2015.

**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 2015.

## NAČRT SPREMLJANJA

### posameznih področij, standardov kakovosti, kazalnikov ter meril, določenih z modelom presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih V LETU 2015

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 2015 dalje. Na podlagi strukture in usmeritev za poročanje, ki jih bo pripravil ACS, boste januarja 2016 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. 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.	
	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 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.).	

**3. Preglednica: 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. 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"> <li>– po telefonu,</li> <li>– osebno,</li> <li>– po elektronski pošti,</li> <li>– pisno,</li> <li>– z informacijskim gradivom.</li> </ul>	
		Svetovalni proces lahko poteka tudi drugače, npr. z organizacijo informacijskega koticika, s kontaktno oddajo na radiu, televiziji, s svetovalnim koticikom 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. 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
<b>PARTNERSTVO</b>	Strateški partnerji	Svetovalno središče ima oblikovano partnersko mrežo strateških partnerjev; ta zajema najpomembnejše subjekte, ki načrtujejo in odločajo o lokalnem razvoju ter razvoju ljudi (vsaj zastopniki občin/e, zavodov za zaposlovanje, organizacij s področja regionalnega razvoja, območnih enot gospodarske in obrtne zbornice).	Spremljanje in beleženje poteka sproti ter še posebej ob dogodkih in aktivnostih, povezanih s strateškimi in strokovnimi partnerji.
	Sodelovanje strateških partnerjev pri načrtovanju razvoja svetovalnega središča	Svetovalno središče vsaj enkrat na leto preveri svoje načrte skupaj s strateškimi partnerji.	
	Sodelovanje strateških partnerjev pri vrednotenju delovanja svetovalnega središča	Svetovalno središče vsaj enkrat na leto ovrednoti delo svetovalnega središča skupaj s strateškimi partnerji.	
	Strokovni partnerji	Svetovalno središče ima oblikovano partnersko mrežo strokovnih partnerjev; ta zajema mrežo organizacij, ki v lokalnem okolju delujejo v svetovanju ali izobraževanju odraslih (vsaj zastopniki izobraževalnih organizacij, ki izobražujejo odrasle, drugih svetovalnih organizacij, zavodov za zaposlovanje).	
		Strokovni partnerji so povezani v strokovni aktiv.	
		Strokovni aktiv razpravlja in sprejema strokovne usmeritve, povezane z delovanjem svetovalnega središča.	
Sodelovanje strokovnih partnerjev pri izpeljavi svetovalnega procesa	Svetovalno središče pri izpeljavi svetovalnega procesa v skladu s svetovančevimi potrebami vključuje strokovne partnerje.		



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

**Standard:** Svetovalno središče ima vpeljana 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. 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.	
	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.
Prednostne ciljne skupine z vidika lokalnega in regionalnega okolja	Med svetovanci je vsaj 50 odstotkov strank, ki izhajajo iz prednostnih ciljnih skupin iz lokalnega okolja.	Spremljanje poteka z aplikacijo SDSS. V pomoč naj vam bo tudi model svetovalnega središča ter podatki iz vaše regije.	

Pripravila:

Mag. Andreja Dobrovoljc