

POROČILO O SPREMLJANJU PO MODELU PRESOJANJA IN RAZVIJANJA KAKOVOSTI V SREDIŠČIH ISIO V LETU 2017

ZA MREŽO 17 SVETOVALNIH SREDIŠČ ZA IZOBRAŽEVANJE
ODRASLIH

Naloga v LDN ACS 2017:

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
PRIKAZ REZULTATOV SPREMLJANJA	9
1. PODROČJE: POTENCIALNI SVETOVANCI (CILJNE SKUPINE)	9
2. PODROČJE: OSEBJE	11
3. PODROČJE: VIRI, OPREMA, INFORMACIJSKE BAZE, PRIPOMOČKI	15
4. PODROČJE: SVETOVALNI PROCES	17
5. PODROČJE: PARTNERSTVO	23
6. PODROČJE: INFORMIRANJE IN PROMOCIJA	29
7. PODROČJE: PRESOJANJE IN RAZVIJANJE KAKOVOSTI	30
8. PODROČJE: REZULTATI	31
9. SKLEPNE UGOTOVITVE IN PREDLOGI	38
10. VIRI	40
11. PRILOGE	41

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 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 2017, ki ga je pripravil Andragoški center Slovenije. (Načrt je v prilogi 1.)

V letu 2017 se je dejavnost svetovanja izvajala po Javnem razpisu za sofinanciranje dejavnosti informiranja in svetovanja v izobraževanju odraslih v letu 2017, v okviru katerega je bilo izbranih 17 organizacij, med katerimi ima večina tudi konzorcijske partnerje, ljudske univerze v regiji (v nadaljevanju dejavnost ISIO). Hkrati z izvajanjem dejavnosti svetovanja v središčih ISIO se je v 15 konzorcijih v letu 2017 izvajala tudi dejavnost svetovanja zaposlenim in sicer na podlagi *Javnega razpisa za financiranje dejavnosti informiranja in svetovanja ter za ugotavljanje in vrednotenje neformalno pridobljenega znanja od 2017 do 2022* (v nadaljevanju dejavnost Svetovanje zaposlenim). Ker se obe dejavnosti izvajata v središčih ISIO, bomo v nadaljevanju v poročilu uporabljali krajša termina.

Spremljanje smo v letu 2017 izpeljevali v celoti (po vseh predvidenih področjih), le da podatkov, ki smo jih lahko pridobili na Andragoškem centru Slovenije iz aplikacij SDSS (Aplikacija za spremljanje dela svetovalnih središč) in SVZAP (svetovanje zaposlenim), središča v svojih poročilih niso pošiljala.

Spremljanje dejavnosti svetovalnih središč za izobraževanje odraslih za leto 2017 je potekalo po štirih fazah:

1. **Priprava načrta spremljave.** Andragoški center je marca 2017 na delavnici središč ISIO predstavil načrt spremljanja za leto 2017 za vsa svetovalna središča.
2. **Potek spremljave.** Celo leto 2017 je vsako središče ISIO sproti spremljalo ustrezna merila v skladu z načrtom spremljanja.
3. **Priprava letnega poročila o spremljavi, analiza.** Središča ISIO so v prvi polovici leta 2018 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 oktobru 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 skupaj z ugotovitvami iz samoevalvacijskih poročil 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 2017 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 2017

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

PODROČJE	STANDARD	KAZALNIKI, KI JIH SPREMLJAMO
Partnerstvo	Svetovalno središče razvija partnerska omrežja za zagotavljanje celostnih in kakovostnih svetovalnih storitev ter načrtovanje in vrednotenje svetovalne dejavnosti v lokalnem okolju.	strateški partnerji
		sodelovanje strateških partnerjev pri načrtovanju razvoja svetovalnega središča
		sodelovanje strateških partnerjev pri vrednotenju delovanja svetovalnega središča
		strokovni partnerji
		sodelovanje strokovnih partnerjev pri izpeljavi svetovalnega procesa
Informiranje in promocija	Da bi zagotovili čim večjo dostopnost storitev svetovalnega središča vsem odraslim, svetovalno središče načrtno obvešča potencialne ciljne skupine in promovira svoje dejavnosti.	načrtnost
		pogostost
		raznoverstnost
Presojanje in razvijanje kakovosti	Svetovalno središče ima vpeljana sistematično presojanje in razvijanje kakovosti.	načrtovanje
		izpeljava
		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 aplikacij SDSS in SVZAP².

Z analizo dokumentacije so središča ISIO zajela različna dokumentacijo, ki jo imajo v svetovalnih središčih, npr:

- dokumentacijo o dislokacijah središč ISIO,
- dokumentacijo o udeležbi svetovalcev 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 2017, ki je namenjen mesečnemu beleženju promocijskih dogodkov in aktivnosti svetovalnega središča,
- idr.

² Aplikacija SDSS – spremljanje delovanja svetovalnih središč je računalniška aplikacija, ki je namenjena sprotnemu spremljanju dejavnosti svetovalnih središč že od leta 2003 naprej in omogoča različne kvantitativne in kvalitativne analize dejavnosti ISIO. Enako velja tudi za Aplikacijo SVZAP – svetovanje zaposlenim, ki je bila razvita za spremljanje dejavnosti po Javnem razpisu za financiranje dejavnosti informiranja in svetovanja ter za ugotavljanje in vrednotenje neformalno pridobljenega znanja od 2017 do 2022.

PRIKAZ REZULTATOV SPREMLJANJA

Rezultate spremljanja prikazujemo po obeh dejavnostih, ki jih središča ISIO izvajajo: dejavnost ISIO in dejavnost Svetovanje zaposlenim. Zaradi raznolikosti obeh projektov nekaterih področij ne moremo presojati po opredeljenih merilih ali za obe dejavnosti.

Spremljanje je potekalo od januarja do decembra 2017. Izpeljevali so ga vodje in svetovalci v svetovalnih središčih ter njihovih partnerskih organizacijah za obe dejavnosti: dejavnost ISIO Svetovanje zaposlenim. Podatke o izvajanju prikazujemo v sledeči preglednici:

Preglednica 2: Število dislokacij po središčih ISIO v letu 2017

	Dejavnost ISIO	Svetovanje zaposlenim
Število konzorcijev	17	15
Število sodelujočih organizacij	33	41
Število svetovalcev v dejavnosti	49	76

Vir: Poročila o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2017

Iz preglednice so razvidni osnovni podatki o izvajanju obeh dejavnosti v letu 2017. Pri številu svetovalcev je pomemben tudi podatek, da je **18 svetovalcev izvajalo obe dejavnosti**.

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.***

Uresničevanje tega standarda spremljamo s **kazalnikom**:

1. Dejavni načini za pridobivanje svetovancev (1.1.2).

Merilo 1.1.2.1: Svetovalno središče ima vzpostavljeno eno ali več dislokacij

Iz podatkov vseh središč ISIO je razvidno, da je imelo v letu 2017 10 središč vzpostavljene dislokacije, vsa središča pa so dostopnost svojih storitev prebivalcem regije zagotavljalo z mobilno svetovalno službo. Podatki o dislokacijah po posameznih središčih so v naslednji preglednici.

Preglednica 3: Število dislokacij po središčih ISIO v letu 2017

SREDIŠČE ISIO	Št. partnerskih organizacij	Št. dislokacij (brez partnerskih organizacij)	Mobilna svetovalna služba
Gorenjska	2	0	✓
Gorenjska 1	3	3	✓
Koper	2	2	✓
Koroška	1	0	✓
Ljubljana – ljubljanska urbana regija	1	1	✓
Maribor	2	0	✓
Murska Sobota	3	1	✓
Nova Gorica	3	1	✓
Novo mesto	1	3	✓
Osrednjeslovenska regija	1	1	✓
Pokolpje	3	12	✓
Posavje	1	0	✓
Postojna	2	0	✓
Ptuj	2	0	✓
Velenje	1	1	✓
Zasavje	1	1	✓
Žalec	4	0	✓
SKUPAJ	33	26	✓ 6

Vir: Poročila o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2017

Za to merilo smo upoštevali le dejavnost ISIO, saj Svetovanje zaposlenim glede na razpis, na katerem so bili izbrani, ne predvideva dela na terenu, ampak se dejavnost izvaja v organizacijah, partnericah konzorcijev.

Kot dislokacije smo upoštevali svetovalno dejavnost v organizacijah, ki niso partnerice v konzorcijih dejavnosti ISIO.

Vsa središča ISIO sicer nimajo vzpostavljenih dislokacij, a hkrati imajo vsa tako konzorcijske partnerje, kjer se izvaja svetovalna dejavnosti kot tudi mobilno svetovalno službo ter ISIO Info točke. Tako vsa središča zagotavljajo dostopnost vsem prebivalcem področja, ki ga z dejavnostjo pokrivajo. Zato menimo, da središča opredeljeno merilo »da ima svetovalno središče vzpostavljeno eno ali več dislokacij« izpolnjujejo vsa središča.

Na podlagi spremljanja merila »dejavni načini za pridobivanje svetovancev« ugotavljamo, da so s številom dislokacij, njihovo geografsko porazdeljenostjo, ipd., središča ISIO prispevala k doseganju standarda, da svetovalna središča zagotavljajo svetovalne storitve odraslim iz svojega okolja.

2. PODROČJE: OSEBJE

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

Znotraj standarda spremljamo dva kazalnika:

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

Kazalnik 2.1.1: Vrsta in število osebja v svetovalnem središču

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

1. Svetovalno središče ima enega svetovalca s polnim delovnim časom, če izpelje 1000 svetovalnih storitev na leto in ima 800 svetovancev. (2.1.1.1)
2. 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. (2.1.1.2)

Merilo 2.1.1.1: Svetovalno središče ima enega svetovalca s polnim delovnim časom, če izpelje 1000 svetovalnih storitev na leto in ima 800 svetovancev

Tega merila za nobeno od dejavnosti (ISIO in Svetovanje zaposlenim) ne moremo presojati, saj imata obe za izvajanje dejavnosti z javnima razpisoma določene kazalnike. Za dejavnost ISIO kazalnike prikazuje Preglednica 4, zraven pa sta dodana še stolpca o realiziranem številu svetovancev in skupin. Čeprav prikazujemo skupne podatke, analiza po posameznih središčih kaže, da so vsa središča dosegla načrtovane kazalnike.

Preglednica 4: Kazalniki za izvajanje dejavnosti ISIO v letu 2017

Št. konzorcijskih partnerjev	Načrtovano št. svetovancev	Načrtovano št. skupin	Realizirano št. svetovancev	Realizirano število skupin
Brez partnerjev	380	5	13.399	357
1 partner	720	10		
2 partnerja	1.140	15		
3 partnerji	1.520	20		

Vir: Javni razpis za sofinanciranje dejavnosti informiranja in svetovanja v izobraževanju odraslih v letu 2017 in podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja sveto in podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč, marec 2018

Za dejavnost Svetovanje zaposlenim pa kazalnike določa Javni razpis za financiranje dejavnosti informiranja in svetovanja ter za ugotavljanje in vrednotenje neformalno pridobljenega znanja

od 2017 do 2022. Število svetovancev, ki jim morajo organizacije, izvajalke svetovanja do leta 2022 svetovati, je 20.000. V letu 2017 so svetovala 4.654 svetovancem.

Merilo, da ima »svetovalno središče ima enega svetovalca s polnim delovnim časom, če izpelje 1000 svetovalnih storitev na leto in ima 800 svetovancev« sicer zaradi različnih kazalnikov v obeh razpisih, preko katerih se izvajata dejavnost ISIO in Svetovanje zaposlenim, ne moremo presojati. Ugotavljamo pa, da so vsi konzorciji tako dejavnost ISIO kot Svetovanje zaposlenim dosegli z razpisi načrtovane kazalnike.

Merilo 2.1.1.2: 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.

V sledeči preglednici prikazujemo podatke o številu svetovalcev v središčih ISIO in v Svetovanju zaposlenim, ki smo jih povzeli po poročilih o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2017. Prejšnja leta smo te podatke dobili v aplikaciji SDSS, ker pa v letu 2017 nekateri svetovalci niso spremljali svojega opravljenega dela, podatki v njej niso točni, zato jih povzemamo po omenjenih poročilih.

Preglednica 5: Število svetovalcev v središčih ISIO in njihov obseg dela v letu 2017

SREDIŠČE ISIO	Št. svetovalcev v dejavnosti ISIO	Št. svetovalcev v ESS svetovanje zaposlenim
Gorenjska	2	9
Gorenjska 1	4	
Koper	2	5
Koroška	2	3
Ljubljanska urbana regija	1	10
Maribor	6	7
Murska Sobota	3	6
Nova Gorica	3	6
Novo mesto	2	7
Osrednjeslovenska	1	
Pokolpje	6	4
Posavje	2	3
Postojna	2	2
Ptuj	3	2
Velenje	1	3
Zasavje	3	2
Žalec	6	7
SKUPAJ	49	76

Vir: Poročila o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2017

Deleži razporeditve posameznih svetovalcev na obe dejavnosti so zelo različni. V dejavnosti ISIO sta bili 4 svetovalci razporejeni z manj kot 10 %, ostali pa z zelo različnimi deleži: 20 z deleži, nižjimi od 50 %, 20 z deleži med 50 in 80 %, 4 pa z deleži od 80 do 100 %. Za 1 svetovalca podatkov nimamo. Sedem središč je imelo enega ali več svetovalcev razporejenih s 70 % ali več.

V dejavnosti ESS svetovanje je bilo 37 svetovalcev razporejenih z deležem do 50 %, med katerimi so bili 4 razporejeni v deležu do vključno 10 %, 17 v deležu med 50 in 80 %, 16 v deležu med 80 in 100 %. Za 6 svetovalcev podatka o razporeditvi ni. Trinajst konzorcijev je imelo enega ali več svetovalcev razporejenih s 70 % ali več.

Merilo, da je »svetovalno delo v obsegu enega polno zaposlenega svetovalca mogoče sestaviti tudi z delom več svetovalcev z nepolnim delovnim časom; pri tem vsaj eden od teh svetovalcev dosega vsaj 70 odstotkov dela za svetovalno središče/svetovanje« v dejavnosti ISIO dosega sedem središč, v dejavnosti Svetovanje zaposlenim pa trinajst.

Kazalnik 2.1.2: Usposobljenost vodje svetovalnega središča in svetovalca

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

Merilo 2.1.2.1: Vodja svetovalnega središča in svetovalec se udeležita najmanj dveh izobraževalnih srečanj na leto, ki jih za svetovalna središča organizira ACS

Andragoški center je v letu 2017 organiziral več izobraževalnih srečanj, ki so se jih lahko udeležili svetovalci iz vseh partnerskih organizacij; med drugim tudi temeljno usposabljanje vodij in svetovalcev središč ISIO (v obsegu 48 ur) in 3 usposabljanja z dvema ponovitvama (dve v obsegu po 8 ur in eno v obsegu 20 ur). Organizirali smo tudi dve delavnici središč ISIO (vsako v obsegu 8 ur), kamor smo vabili tudi svetovalce dejavnosti Svetovanje zaposlenim in pa uvodno srečanje izbranih izvajalcev dejavnosti ISIO (v obsegu 6 ur). Menimo, da smo s tem omogočili vsem svetovalcem, da se udeležijo vsaj dveh izobraževalnih srečanj v letu.

Izmed 49 svetovalcev, ki so izvajali dejavnost ISIO, se jih 9 iz petih središč ISIO ni udeležilo nobenega od usposabljanj, ki smo jih na ACS organizirali za svetovalce, 7 pa se jih je udeležilo, vendar le enega. Za enega svetovalca nimamo podatkov.

Trije svetovalci iz dveh konzorcijev v dejavnosti Svetovanje zaposlenim se niso udeležili nobenega od izobraževalnih srečanj na temo svetovalne dejavnosti, 3 pa so se udeležili le enega. Za enega svetovalca nimamo podatkov.

Merilo, da se »vodja svetovalnega središča in svetovalec udeležita najmanj dveh izobraževalnih srečanj na leto, ki jih za svetovalna središča organizira ACS« v dejavnosti ISIO dosega dvanajst središč, v dejavnosti Svetovanje zaposlenim pa trinajst.

Merilo 2.1.2.2: Vodja svetovalnega središča in svetovalec se udeležujeta tudi drugega strokovnega usposabljanja, povezanega s svetovalnim delom, in sicer najmanj 16 ur na leto.

Svetovalcem priporočamo, da se udeležujejo tudi drugega izobraževanja izven organizacije ACS, povezanega s svetovalno dejavnostjo.

Analiza za leto 2017 je pokazala, da se v dejavnosti ISIO 15 svetovalcev iz 9 središč ni udeležilo nobenega od drugih izobraževanj, 4 pa v obsegu manjšem od 16 ur. Za enega svetovalca nimamo podatkov.

V dejavnosti Svetovanje zaposlenim se 13 svetovalcev iz 7 konzorcijev ni udeležilo nobenega od drugih izobraževanj, 14 pa v manjšem obsegu od 16 ur. Za enega svetovalca nimamo podatkov.

Merilo, da se »vodja svetovalnega središča in svetovalec udeležujeta tudi drugega strokovnega usposabljanja, povezanega s svetovalnim delom, in sicer najmanj 16 ur na leto« v dejavnosti ISIO dosega osem središč, v dejavnosti Svetovanje zaposlenim pa osem.

Ne glede na to, da ne prvega ne drugega kazalnika niso dosegla vsa svetovalna središča v celoti, pa na osnovi analize zbranih podatkov ugotavljamo, da so svetovalna središča prispevala k doseganju standarda, da »svetovalno dejavnost opravljajo strokovno usposobljeni svetovalci z ustreznimi osebnostnimi lastnostmi«.

Ugotavljamo, da svetovanje v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih izvajajo kompetentni in usposobljeni svetovalci, ki konstantno skrbijo za svoj strokovni razvoj in napredek.

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.***

Uresničevanje tega standarda spremljamo s **kazalnikoma**:

1. strokovna literatura,
2. baze podatkov.

Kazalnik 3.1.3: Strokovna literatura

Pri tem kazalniku je v Modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih opredeljeno **merilo**:

Merilo 3.1.3.1: Svetovalno središče ima na voljo zalogo strokovne literature in strokovnih revij, povezanih s svetovanjem in izobraževanjem.

Svetovalna središča pri svojem svetovalnem in strokovnem delu uporabljajo različno strokovno literaturo in revije, največkrat iz naslednjih področij:

- + svetovanje in svetovalni pripomočki v izobraževanju odraslih,
- + metode in tehnike uspešnega učenja,
- + učinkovita komunikacija,
- + kakovost v izobraževanju,
- + strokovna literatura o različnih ciljnih/ranljivih skupinah (brezposelni, migranti, zaporniki,
- + strokovna literatura s področja reševanja konfliktov,
- + strokovna literatura s področja psihologije,
- + usmerjanje in svetovanje pri izbiri poklicne in karijerne poti (opisi poklicev),
- + revije (Andragoška spoznanja, Sodobna pedagogika...) ipd.

Navedeno literaturo so v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih najpogosteje uporabljali pri poglobljenih, daljših individualnih svetovalnih storitvah, za preučevanje posameznih ciljnih skupin – za spoznavanje manj znanih ciljnih skupin ali pa za osveževanje znanja o tistih, s katerimi se srečujejo redno ter za svetovanje **pred** vključitvijo v izobraževanje (glede interesov, izbire izobraževanja), svetovanje **med** izobraževanjem (metode in tehnike uspešnega učenja), svetovanje **po** izobraževanju (načrtovanje kariere, iskanje zaposlitve).

Ugotavljamo, da so v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2017 razpolagali z dovolj strokovne literature s področja svetovanja in izobraževanja in tako dosegajo merilo »svetovalno središče ima na voljo zalogo strokovne literature in strokovnih revij, povezanih s svetovanjem in izobraževanjem«.

Kazalnik 3.1.4: Baze podatkov

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

Merilo 3.1.4.2: 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.)

Regionalna baza podatkov:

- + pregled izvajalcev izobraževanja odraslih v regiji, ki izvajajo formalno izobraževanje,
- + pregled ponudbe neformalnih programov in izvajalcev – tuji jeziki, računalništvo,
- + zaposlovanje,
- + možnosti finančne pomoči za izobraževanje,
- + društva in ustanove, ki odraslim nudijo pomoč (razna društva, CSD, nevladne organizacije)...
- + itd.

Baze podatkov v središčih uporabljajo v vseh fazah svetovalnega procesa, najpogosteje uporabljajo bazo z različnimi razpisi. Največkrat jo uporabljajo takoj po zaključku predhodnega izobraževanja, če se želi stranka vključiti v nadaljnje izobraževanje, in pred vključitvijo posameznikov v izobraževanje, torej pri odločanju za izbiro študija. Razpise za sofinanciranje izobraževanja pa se največkrat uporablja med izobraževanjem ter po že zaključenem izobraževanju. Pomembno je tudi, da v središčih dajejo velik pomen rednemu ažuriranju spletnih baz podatkov.

Središčem priporočamo, da še naprej skrbijo za ažurnost strokovne literature in baze podatkov in 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.

Na osnovi poročil vseh središč ISIO ugotavljamo, da so središča v letu imela raznovrstne baze podatkov, ki so jih uporabljala v vseh fazah svetovalnega procesa. Vsa središča dosegajo merilo »svetovalno središče ima na voljo zalogo strokovne literature in strokovnih revij, povezanih s svetovanjem in izobraževanjem«.

Na podlagi spremljanja ugotavljamo, da so središča ISIO vsa postavljena merila dosegala v celoti in s tem prispevala k doseganju standarda, da »svetovalno središče priskrbi primerne prostore, opremo, strokovno literaturo, bazo podatkov in svetovalne pripomočke, ki omogočajo celostno, kakovostno in poglobljeno svetovalno delo«.

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:

4.1.1.1. 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 2017 prevladovalo informiranje in svetovanje pred vključitvijo v izobraževanje, tega je bilo več kot 77 %. Malo več kot 18 % je predstavljalo svetovanje med izobraževanjem, svetovanje po zaključenem izobraževanju pa je predstavljalo manjši del dejavnosti. V dejavnosti Svetovanje zaposlenim pa je delež pred vključitvijo v izobraževanje še višji, manjša pa sta deleža svetovanja med in po zaključenem izobraževanju.

Preglednica 6: Število in odstotek svetovalnih storitev v središčih ISIO v letu 2017, po vrsti svetovanja.

Vrsta svetovanja	Dejavnost ISIO		Svetovanje zaposlenim	
	Število	Odstotek	Število	Odstotek
pred	11.515	77,2	5.359	81,6
med	2.801	18,8	994	15,1
po	591	4	213	3,2
SKUPAJ	14.907	100	6.566	100

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč, marec 2018

Ugotavljamo, da so v 2017 vsa svetovalna središča dosegla merilo, da »svetovalno središče zagotavlja vse tri vrste svetovalnega procesa: svetovanje pred vključitvijo v izobraževanje ali učenje, med samim potekom izobraževanja in po njegovem dokončanju«. Analiza posameznih podatkov po svetovalnih središčih je pokazala, da so v vseh svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2017 zagotavljali vse tri vrste svetovalnega procesa: pred vključitvijo v izobraževanje ali učenje, med samim potekom izobraževanja in po njegovem dokončanju.

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:

Merilo 4.1.2.1. Svetovalno središče zagotavlja vse dejavnosti svetovalnega procesa: informiranje, nasvetovanje, svetovanje, ovrednotenje, usposabljanje, zastopanje, povratno informiranje.

Aktivnosti svetovanja spremljamo samo v dejavnosti središč ISIO, zato podatek prikazujemo le to dejavnost.

Preglednica 7: Število svetovalnih storitev v središčih ISIO v 2017, glede na aktivnosti svetovanja

Vrsta svetovanja	Dejavnost ISIO	
	Število	Odstotek
informiranje	5.190	34,8
nasvetovanje	2.174	14,6
svetovanje	7.543	50,6
SKUPAJ	14.907	100

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč, marec 2018

V dejavnosti središč ISIO je v 2017 v več kot polovici svetovalnih obravnav prevladovalo svetovanje, sledita informiranje in nasvetovanje.

Od leta 2014 sicer svetovalne obravnave spremljamo po treh aktivnostih: informiranje, nasvetovanje in svetovanje, pri čemer so v slednji zajete vse ostale aktivnosti. Ugotavljamo, da so v 2017 vsa svetovalna središča dosegala merilo, da »svetovalno središče zagotavlja vse dejavnosti svetovalnega procesa: informiranje, nasvetovanje, svetovanje, ovrednotenje, usposabljanje, zastopanje, povratno informiranje«.

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:

Merilo 4.1.3.1 Svetovanje poteka vsaj:

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

Podatki kažejo, da je bil najpogostejši način svetovanja v letu 2017 v obeh dejavnostih osebno svetovanje – tega je bilo preko 75 % v dejavnosti ISIO in v dejavnosti Svetovanje zaposlenim več kot 80 %, sledi svetovanje po telefonu in elektronski pošti. Teh dveh načinov je v dejavnosti Svetovanje zaposlenim manj, saj je poudarek v svetovanju na poglobljenem svetovalnem procesu, ki pa večinoma poteka osebno. Pisni in drugi načini svetovanja so bili zastopani v nizkem deležu, manj kot odstotek.

Preglednica 8: Način svetovanja v središčih ISIO v letu 2017

Načini izpeljevanja svetovalnega procesa	Dejavnost ISIO		Svetovanje zaposlenim	
	Število	Odstotek	Število	Odstotek
po telefonu	2.659	17,8	764	11,6
klical/a str.	187	1,3	328	5
osebno	11.283	75,7	5.322	81,1
e-mail	683	4,6	151	2,3
drugo	95	0,6	1	0
SKUPAJ	14.907	100	6.566	100

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč, marec 2018

Ugotavljamo, da so vsa svetovalna središča dosegla merilo, da »svetovanje poteka vsaj: po telefonu, osebno, po elektronski pošti, pisno, z informacijskim gradivom«.

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.

Poleg osebnega, telefonskega svetovanja, svetovanja po spletu, elektronski pošti so svetovalna središča v letu 2017 izvajala tudi druge načine svetovanja, in sicer:

- ✚ promocijski dogodki v okviru Dnevov slovenskih svetovalnih središč 2017;

- + 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, predvsem za ranljive skupine odraslih;
- + stojnice znanja, zaposlitveni sejmi;
- + informativni dnevi;
- + informativne točke;
- + v zaporih idr.

Ugotavljamo, da vsa svetovalna središča dosegajo merilo, da »svetovalni proces lahko poteka tudi drugače, npr. z organizacijo informacijskega kotička, s kontaktno oddajo na radiu, televiziji, s svetovalnim kotičkom v časniku«.

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 17 svetovalnih središčih so imeli v letu 2017 v dejavnosti ISIO 13.399 individualnih svetovalnih storitev ter 357 skupinskih svetovalnih storitev, v katerih je bilo obravnavanih 4.136 svetovancev, v dejavnosti Svetovanje zaposlenim pa 4.654 svetovancev.

Ugotavljamo, da vsa svetovalna središča dosegajo merilo, da »je svetovalni proces na voljo posameznikom ali skupinam«.

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:

Merilo 4.1.5.1: Trajanje svetovalnega procesa je prilagojeno svetovalnemu problemu in svetovančevim potrebam

Iz podatkov v Preglednici 9 je razvidno, da so prevladovale krajše obravnave, v dejavnosti ISIO jih je bilo več kot polovica krajših od 30 minut, sledijo obravnave med 31 in 60 minutami in nato v zelo nizkem deležu obravnave, daljše od 1 ure. V Svetovanju zaposlenim je krajših od 30 minut 43 %, več je daljših do ene ure, daljših od ene ure pa je tudi nizek delež, manj kot 10 %.

Preglednica 9: Trajanje svetovalnih storitev v središčih ISIO v letu 2017

Trajanje v minutah - delež	ISIO		Svetovanje zaposlenim	
	Število	Delež	Število	Delež
0 – 15	3.656	24,5	955	14,5
16 - 30	4.680	31,4	1.877	28,6
31 - 60	5.190	34,9	3.111	47,4
61 - 90	721	4,8	534	8,2
od 90 dalje	660	4,4	89	1,3
SKUPAJ	14.907	100	6.566	100

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč, marec 2018

V nadaljevanju prikazujemo podatke o vsebini svetovalnih storitev.

Preglednica 10: Vsebina svetovalnih storitev v središčih ISIO v letu 2017

Vsebina svetovanja	ISIO		Svetovanje zaposlenim	
	Število	Odstotek	Število	Odstotek
neformalne oblike izobraževanja za osebni razvoj	5.721	28,3	2.476	29,4
neformalne oblike izobraževanja za delo, poklic	4.555	22,6	3.877	46
pridobitev izobrazbe na višji stopnji od že dosežene	2.370	11,7	462	5,5
možnosti zaposlitve	1.511	7,5	66	0,8
pridobitev NPK	1.068	5,3		
kako se učiti, pomoč – težave pri učenju...	1.123	5,6	194	2,3
opravljanje različnih izpitov	1.123	5,6		
prekvalifikacija – sprememba poklica na isti stopnji	878	4,4	220	2,6
urejanje statusnih vprašanj	517	2,6		
financiranje izobraževanja	688	3,4	192	2,3
priznavanje izobraževanja - nostrifikacija	85	0,4	110	1,3
izobraževanje v tujini	58	0,3		
načrtovanje in razvoj kariere			297	3,5
ugotavljanje in vrednotenje neformalnega znanja	229	1,1		
drugo	256	1,3	539	6,4
skupaj	20.182	100	8.433	100

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč, marec 2018

V dejavnosti ISIO je bil 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 %). V Svetovanju zaposlenim je bilo največ vsebino o neformalnih oblikah izobraževanja za delo in poklic ter za osebni razvoj, ostale vsebine so bile zastopane v manjših deležih.

Če primerjamo trajanje svetovanja ter vsebino svetovanja, lahko ugotovimo, da krajše storitve lahko pomenijo tudi manjše prilagajanje svetovalnega procesa svetovančevim potrebam. Delež krajših storitev je zelo visok tako v letu 2017 kot vsa ostala leta spremljanja. Hkrati opazamo tudi, da je delež odraslih iz ranljivih skupin visok, skoraj polovico svetovancev prihaja iz teh skupin. To pomeni, da bi morale biti za kakovostno in strokovno obravnavo teh skupin gotovo obravnave daljše.

Zato središčem, kjer je ta delež še posebej visok, predlagamo, da podrobneje analizirajo, ali je trajanje svetovalnega procesa res prilagojeno vsebini svetovalnih problemov. Z bolj usmerjeno promocijo pa si morajo prizadevati za pridobitev strank, ki potrebujejo kompleksnejšo svetovalno obravnavo, hkrati pa se morajo svetovalci strankam posvetiti in jim svetovati celostno in strokovno.

Ugotavljamo, da vsa svetovalna središča dosegajo merilo, da » je trajanje svetovalnega procesa je prilagojeno svetovalnemu problemu in svetovančevim potrebam«.

Kljub oceni vseh svetovalnih središč, da je bilo trajanje svetovanja prilagojeno svetovančevim potrebam, je potrebno opozoriti na visok delež krajših storitev, kar ne govori v prid tem trditvam. Središčem, kjer je ta delež zelo visok predlagamo, da podrobneje analizirajo, ali je trajanje svetovalnega procesa res prilagojeno vsebini svetovalnih problemov, hkrati pa se trudijo svetovanja izpeljevati celostno in poglobljeno.

Ugotavljamo, da so vsa svetovalna središča dosegla postavljena merila in prispevala k doseganju standarda, da »svetovalno središče svetovancem zagotavlja celosten svetovalni proces, s katerim si lahko pomagajo pri odločanju in poteku izobraževanja in učenja«.

Velja pa opozoriti, da imajo nekatera svetovalna središča kljub doseganju meril »šibka« področja, kjer bi svoje delo morali izboljšali. Bolj se bo potrebno usmeriti:

-  **na svetovanje med izobraževanjem in po njegovem končanju;**
-  **v daljše svetovalne storitve – vsaj daljše od 30 minut.**

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.

Uresničevanje tega standarda spremljamo s **kazalniki**:

1. strateški partnerji,
2. sodelovanje strateških partnerjev pri načrtovanju razvoja svetovalnega središča,
3. sodelovanje strateških partnerjev pri vrednotenju delovanja svetovalnega središča,
4. strokovni partnerji,
5. sodelovanje strokovnih partnerjev pri izpeljavi svetovalnega procesa.

Kazalnik 5.1.1: Strateški partnerji

Strateško partnerstvo je ena ključnih dejavnosti v obeh dejavnostih, tako v ISIO kot v Svetovanju zaposlenim. Vsa središča imajo tako ustanovljen 1 strateški svet, ki pa deluje za obe dejavnosti. V Ljubljani pa so se dogovorili za vzpostavitev enega strateškega sveta za obe organizaciji, izvajalki dejavnosti ISIO: CDI Univerzum in JZ Cene Štupar. Ta svet vsebinsko pokriva tudi dejavnost Svetovanja zaposlenim.

Strateške partnerje po vrsti prikazuje sledeča preglednica.

Preglednica 11: Strateški partnerji v središčih ISIO v letu 2017

Strateški partner	Število
občine	47
zavod za zaposlovanje	13
območne gospodarske zbornice	15
razvojne agencije	17
centri za socialno delo	10
območne obrtne zbornice	12
zavod RS za šolstvo	3
sindikati	5
knjižnice	4
drugo (LU, radio, ZPIZ, upravna enota, kmetijsko gozdarske zbornice, svet regije...)	54
Skupaj	180

Vir: Poročila o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2018

V vseh središčih ISIO je bilo 180 strateških partnerjev, kar je precej višje število od preteklih let. Razlogi so gotovo v večjem številu središč (sedaj jih deluje 17), ker pa so strateški sveti ena od ključnih dejavnosti tudi v Svetovanju zaposlenim, so se partnerji v tej dejavnosti priključili tudi strateškemu partnerstvu.

Središča imajo različno število partnerjev. Priporočenega števila partnerjev model središča ISIO ne predvideva, priporočamo pa, da so v mrežo vključeni vsi predstavniki tistih organizacij v okolju, ki so imajo pomembno vlogo pri načrtovanju razvoja izobraževanja in človeških virov v regiji.

Preglednica 11 prikazuje število in vrsto strateških partnerjev, ki so v 2017 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. Precejšnje število partnerjev smo uvrstili pod razno, zato, ker se pojavi posamezen partner le pri enem središču, npr. radio, enota Zavoda za pokojninsko in invalidsko zavarovanje, upravna enota, radio, kmetijsko gozdarska zbornica)

Ugotavljamo, da so vsa središča dosegla merilo, da ima »svetovalno središče 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«.

Kazalnik 5.1.2: Sodelovanje strateških partnerjev pri načrtovanju razvoja svetovalnega središča

Pri tem kazalniku je v Modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih opredeljeno **merilo**:

Merilo 5.1.2.1: Svetovalno središče vsaj enkrat na leto preveri svoje načrte skupaj s strateškimi partnerji

Vsa svetovalna središča so posredovala podatke o številu sej strateškega sveta v letu 2017, iz katerih lahko dobimo število sej strateških partnerjev:

-  16 središč je imelo eno sejo strateškega sveta v letu 2017,
-  2 središči dve seji,
-  1 središče tri seje in
-  eno središče nobene.

Središče ISIO Koper, ki tudi ni izpeljalo seje strateškega sveta, je v komentarju opozorilo na neustrezno organiziranost strateškega partnerstva, saj je po mnenju njihovih partnerjev svetovalna dejavnost neločljiv del dejavnosti ljudske univerze in ne vidijo smisla v povezovanju v partnerstvo po modelu ISIO. Želijo pa si projektne sodelovanja. V tem središču so svoje načrte preverili individualno, z vsakim posameznim partnerjem.

V enem središču pa so seje strateškega sveta imeli, a na njej niso obravnavali načrta središča ISIO.

Ugotavljamo, da je 15 središč doseglo merilo, da »svetovalno središče vsaj enkrat na leto preveri svoje načrte skupaj s strateškimi partnerji«. Eno središče svojih načrtov s partnerji ni preverilo na seji strateškega sveta, ampak individualno z vsakim partnerjem posamezno. Eno središče pa na seji strateškega sveta načrta dela središča ni obravnavalo.

Kazalnik 5.1.3: Sodelovanje strateških partnerjev pri vrednotenju delovanja svetovalnega središča

Pri tem kazalniku je v Modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih opredeljeno **merilo**:

Merilo 5.1.3.1: Svetovalno središče vsaj enkrat na leto ovrednoti delo svetovalnega središča skupaj s strateškimi partnerji

Razen v Središču ISIO Koper, kjer je ovrednotenje središča potekalo individualno s posameznimi partnerji, so vsa ostala središča na sejah strateškega sveta ovrednotila svoje delo.

Ugotavljamo, da je 16 središč doseglo merilo, da »svetovalno središče vsaj enkrat na leto ovrednoti delo svetovalnega središča skupaj s strateškimi partnerji«. Eno središče svojih načrtov s partnerji ni preverilo na seji strateškega sveta, ampak individualno z vsakim partnerjem posamezno.

Kazalnik 5.1.4: Strokovni partnerji

Pri tem kazalniku so v Modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih opredeljena **3 merila**:

1. Merilo 5.1.4.1: 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).
2. Merilo 5.1.4.2: Strokovni partnerji so povezani v strokovni aktiv.

3. Merilo 5.1.4.3: Strokovni aktiv razpravlja in sprejema strokovne usmeritve, povezane z delovanjem svetovalnega središča.

V nadaljevanju prikazujemo podatke za vseh 14 svetovalnih središč za vsako merilo posebej.

Merilo 5.1.4.1: 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)

Število strokovnih partnerjev glede na partnerje prikazuje sledeča preglednica.

Preglednica 12: Strokovni partnerji v središčih ISIO v letu 2017

Strokovni partner	Število
srednje šole	49
ljudske univerze	28
knjižnice	12
zasebne izobraževalne organizacije	12
zavod RS za zaposlovanje	10
centri za socialno delo	14
podjetja	4
mladinske organizacije (centri)	4
območne obrtne zbornice	6
univerza za tretje živ. obdobje	5
regionalne razvojne agencije	6
osnovne šole	0
društva, nevladne organizacije, VDC	10
višje šole	0
visokošolska središča, univerza	3
karierna središča	1
gospodarske zbornice	3
visoke šole	0
drugo (dijaški dom, televizija, občina, ZZV, sindikati, časopis idr.)	29
Skupaj	196

Vir: Poročila o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2017

Središč ISIO, ki so z delovanjem pričela v letu 2017, javni razpis za izvajanje dejavnosti ne zavezuje k vzpostavitvi strokovnega aktiva, tako da 2 središči aktiva nista vzpostavili, imata pa vzpostavljeno partnersko mrežo strokovnih partnerjev. Med že delujočimi središči Središče ISIO Koper ni imelo vzpostavljenega strokovnega aktiva, so pa posamezne teme obravnavali s

posameznimi strokovnimi partnerji. V središču ISIO Postojna pa so obe partnerstvi združili v skupno strateško partnerstvo.

Največ partnerjev je prihajalo iz srednjih šol, ljudskih univerz, knjižnic ter zasebnih izobraževalnih organizacij.

Ugotavljamo, da so vsa svetovalna središča dosegla merilo, da ima »svetovalno središče 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)«.

Merilo 5.1.4.2: Strokovni partnerji so povezani v strokovni aktiv

Kot smo že zapisali pri prejšnji točki, 3 središča niso imela vzpostavljenega strokovnega aktiva, so pa sodelovala ali z že oblikovano partnersko mrežo ali pa so s posameznimi partnerji sodelovala individualno.

Ugotavljamo, da je 14 središč ISIO dosegla merilo, da so »strokovni partnerji povezani v strokovni aktiv«.

Merilo 5.1.4.3: Strokovni aktiv razpravlja in sprejema strokovne usmeritve, povezane z delovanjem svetovalnega središča

Iz podatkov 17 svetovalnih središč je razvidno, da je imelo v letu 2017 13 središč vsaj 1 srečanje strokovnega aktiva. Strokovni aktivni so razpravljali o svetovalnem delu in sprejemali strokovne usmeritve, povezane z delovanjem svetovalnega središča. Poleg z modelom ISIO določenih nalog strokovnega aktiva so strokovni partnerji izvajali tudi druge aktivnosti med drugim: organizacija skupnih strokovnih srečanj, srečanja svetovalcev na temo dilem v svetovalni dejavnosti, skupno sodelovanje na promocijskih dogodkih (Dnevi slovenskih svetovalnih središč, festivali ipd.), izvajanja usposabljanj znotraj partnerske mreže idr.

Ugotavljamo, da je 13 središč doseglo merilo, da »strokovni aktiv razpravlja in sprejema strokovne usmeritve, povezane z delovanjem svetovalnega središča«. Dve središči merila ni doseglo, saj v letu 2013 niso izpeljali srečanja strokovnega aktiva.

Kazalnik 5.1.5: Sodelovanje strokovnih partnerjev pri izpeljavi svetovalnega procesa

Pri tem kazalniku je v Modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih opredeljeno **merilo**:

5.1.5.1: Svetovalno središče pri izpeljavi svetovalnega procesa v skladu s svetovančevimi potrebami vključuje strokovne partnerje.

Na podlagi spremljanja strank in obravnav v svetovalnem središču v letu 2017 so vsa svetovalna središča opisala, kako so v tem letu v svetovalni proces vključevala tudi partnerje.

Najpogostejši načini vključevanja partnerjev v svetovalni proces so bili:

- + zastopanje strank, usmerjanje v partnerske organizacije,
- + še posebej zastopanje strank iz ranljivih skupin: brezposelni, priseljenci, osebe s posebnimi potrebami (z motnjami v duševnem zdravju, naglušni), upokojenci idr.,
- + informiranje in svetovanje strank partnerjev (brezposelni, migranti, osebe s težavami v duševnem zdravju, starejši, nižje izobraženi, zaporniki, osipniki, zaposleni),
- + pomoč z dodatnimi informacijami, obrazložitvami ali usmerjanje svetovancev,
- + poizvedbe o izobraževalnih programih, pomoč pri izpolnjevanju dokumentacije za vpis,
- + več primerov, ko partner napoti stranko v svetovalno središče.

Ugotavljamo, da so vsa svetovalna središča dosegla merilo, da »svetovalno središče pri izpeljavi svetovalnega procesa v skladu s svetovančevimi potrebami vključuje strokovne partnerje«.

Svetovalna središča so na področju Partnerstvo z doseženimi merili prispevala k doseganju standarda, da »svetovalno središče razvija partnerska omrežja za zagotavljanje celostnih in kakovostnih svetovalnih storitev ter načrtovanje in vrednotenje svetovalne dejavnosti v lokalnem okolju«.

Standard sicer v celoti niso izpolnjevala vsa središča. Strateško partnerstvo je imelo vzpostavljenih 16 središč, vsa tudi niso izpeljala obravnave načrtov dela in/ali ovrednotenja dela središča.

V javnih razpisih, preko katerih se obe dejavnosti izvajata, zahtev za strokovni aktiv ni. So imela pa vsa središča vzpostavljeno partnersko mrežo, s katero so sodelovali tako na področju strokovnih vprašanj in dilem, skupnih promocijskih in strokovnih dogodkov kot tudi s skupno obravnavo svetovancev, če je bilo to potrebno.

6. PODROČJE: INFORMIRANJE IN PROMOCIJA

Na tem področju imamo opredeljen naslednji **standard kakovosti**:

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

Uresničevanje tega standarda spremljamo s **kazalniki**:

1. načrtnost,
2. pogostost,
3. raznovrstnost.

Kazalnik 6.1.1: Načrtnost

Pri tem kazalniku je v Modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih opredeljeno **merilo**:

Merilo 6.1.1.1: Svetovalno središče ima opredeljen najmanj letni načrt informiranja potencialnih ciljnih skupin in predstavitve dejavnosti.

Šestnajst svetovalnih središč je imelo v letu 2017 opredeljen letni načrt informiranja potencialnih ciljnih skupin in predstavitve dejavnosti. V njem so imeli opredeljene:

- ✚ medije ter
- ✚ časovne okvire, vsebine, načine in izvajalce informiranja in promocije.

Ugotavljamo, da je 16 svetovalnih središč doseglo merilo, da imajo «opredeljen najmanj letni načrt informiranja potencialnih ciljnih skupin in predstavitve dejavnosti».

Kazalnik 6.1.2: Pogostost

Pri tem kazalniku je v Modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih opredeljeno **merilo**:

Merilo 6.1.2.1: Svetovalno središče ima vsaj eno obliko stalnega informiranja potencialnih ciljnih skupin in predstavitve dejavnosti.

Vsa svetovalna središča so imela v letu 2017 vsaj eno stalno obliko informiranja potencialnih ciljnih skupin in predstavitve dejavnosti, in sicer:

- ✚ na spletnih straneh, portalih,
- ✚ programi prireditev,
- ✚ lokalne TV,
- ✚ lokalni radii,
- ✚ časopisi,

 oglasne table.

Ugotavljamo, da so vsa svetovalna središča dosegla merilo, da imajo «vsaj eno obliko stalnega informiranja potencialnih ciljnih skupin in predstavitev dejavnosti».

Kazalnik 6.1.3: Raznoverstnost

Pri tem kazalniku je v Modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih opredeljeno **merilo**:

Merilo 6.1.3.1: Svetovalno središče izpeljuje informiranje in promocijo po različnih medijih (radio, časnikih, televiziji, spletu, letakih, plakatih, oglasnih deskah).

V svetovalnih središčih so v letu 2017 izpeljevali informiranje in promocijo po različnih medijih, in sicer najpogosteje:

-  z oglasi v časopisih,
-  objavami na lokalnih TV, radiih, spletu, občinskih glasilih,
-  kontaktnimi oddajami, intervjuji na lokalnih TV, radiih,
-  z letaki, zloženkami.

Ugotavljamo, da so vsa svetovalna središča dosegla merilo, da imajo «svetovalno središče izpeljuje informiranje in promocijo po različnih medijih (radio, časnikih, televiziji, spletu, letakih, plakatih, oglasnih deskah)».

Svetovalna središča so na področju Informiranje in promocija z doseženimi merili prispevala k doseganju opredeljenega standarda »da bi zagotovili čim večjo dostopnost storitev svetovalnega središča vsem odraslim, svetovalno središče načrtno obvešča potencialne ciljne skupine in promovira svoje dejavnosti«.

Sicer je standard v celoti izpolnilo 16 svetovalnih središč, vendar kljub temu menimo, da so standard vsa središča dosegla. Eno središče ni doseglo merila, da imajo svetovalna središča opredeljen najmanj letni načrt informiranja potencialnih ciljnih skupin in predstavitev dejavnosti.

7. PODROČJE: PRESOJANJE IN RAZVIJANJE KAKOVOSTI

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

Znotraj standarda spremljamo štiri kazalnike:

1. **Načrtovanje** z merilom: Svetovalno središče ima opredeljen načrt samoevalvacije za določeno časovno obdobje.

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

Ker je vpeljevanje procesov za izboljševanje kakovosti potekalo v vseh središčih ISIO hkrati, pri doseganju meril pri vseh opredeljenih kazalnikih ni prihajalo do razlik, saj so središča sledila enotni shemi oziroma postopkom, pri katerih smo jih vodile sodelavke Andragoškega centra. V letu 2017 so vsa središča pričela z novim ciklom samoevalvacije za obe dejavnosti, ISIO in Svetovanje zaposlenim. V prvi polovici leta so središča pripravljala samoevalvacijski načrt, nato so izpeljevala samoevalvacijo po načrtu. Predvidene razprave rezultatov presojanja kakovosti bodo izpeljane v letu 2018, prav tako bodo središča za obe dejavnosti pripravila akcijske načrte izboljšav.

Vsa svetovalna središča so na področju Presojanje in razvijanje kakovosti dosegla standard, da ima »svetovalno središče vpeljana sistematično presojanje in razvijanje kakovosti«.

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.

Kazalnik 8.1.1: Število storitev in Kazalnik 8.1.2: Število svetovancev

Pri tema dvema kazalnikoma imamo opredeljeni sledeči merili:

Merilo 8.1.1.1: Svetovalno središče, ki ima enega polno zaposlenega svetovalca, opravi 1000 svetovalnih storitev na leto.

Merilo 8.1.2.1: Svetovalno središče, ki ima enega polno zaposlenega svetovalca, ima 800 svetovancev na leto.

Kot smo že napisali v poglavju 2., teh kazalnikov in meril zaradi različnih zahtev javnih razpisov, po katerih se dejavnost ISIO in Svetovanje zaposlenim financirata, ne moremo presojati. Tako v dejavnosti ISIO kot Svetovanje zaposlenim od izvajalcev niso zahtevane storitve, ampak je opredeljen le kazalnik števila svetovancev. Zato podatke prikazujemo za obe merili skupaj. Smo pa podatke analizirali glede na zahteve obeh javnih razpisov.

Spodnja preglednica prikazuje skupno število storitev v obeh dejavnosti.

Preglednica 13: Število storitev v središčih ISIO v letu 2017

Št. storitev	ISIO	Svetovanje zaposlenim	Skupaj
Število svetovancev	13.399	4.654	18.053
Število storitev	14.907	7.118	22.025
Število svetovancev v skupinah	4.136		22.189

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč, marec 2018

Kljub temu, da merila zaradi različnih zahtev – kazalnikov v javnih razpisih za izvajanje obeh dejavnosti: ISIO in Svetovanja zaposlenim, meril in kazalnikov ne moremo presojati, ugotavljamo, so vsa središča zahtevano število kazalnikov dosegla.

Kazalnik 8.1.3: Demografske lastnosti svetovancev

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

Merilo 8.1.3.1: Sestava svetovancev po spolu se ne razlikuje za več kot 20 odstotkov sestave po spolu vsega prebivalstva v regiji

Preglednica 14: Število svetovancev v vseh središčih ISIO v letu 2017, po spolu

Spol – vsa središča	ISIO		Svetovanje zaposlenim	
	Število	Odstotek	Število	Odstotek
moški	4.318	32,2	1.883	40,5
ženski	9.081	67,8	2.771	59,5
SKUPAJ	13.399	100	4.654	100

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč, marec 2018

Glede na strukturo prebivalcev po spolu se je v 7 središčih sestava svetovancev razlikovala za več kot 20 %. Slovensko povprečje konec leta 2017 je bilo 49,7 % moških in 50,3 % žensk. Tako se pri dejavnosti ISIO tudi na celotni ravni delež svetovancev glede na spol razlikuje več kot 20 %, pri dejavnosti Svetovanje zaposlenim pa je ta delež 16,5 %.

Je pa analiza po posameznih središčih pokazala, da je bilo v dejavnosti Svetovanja zaposlenim več svetovancev moškega spola. To pa lahko pripišemo dejstvu, da se je svetovanje več izvajalo v podjetjih in v panogah, kjer so moški bolj zastopani.

Ugotavljamo, da je 10 svetovalnih središč doseglo merilo, da »se sestava svetovancev po spolu ne razlikuje za več kot 20 odstotkov sestave po spolu vsega prebivalstva v regiji«. V 7 središčih tega merila niso dosegli, razloge pa lahko iščemo v »tipični« strukturi udeležbe odraslih v izobraževanju odraslih, saj je vseskozi v njem vključenih več žensk kot moških.

Merilo 8.1.3.2: Glede na izobrazbeno sestavo je med svetovanci vsaj 50 odstotkov takih, ki imajo manj kot štiriletno srednjo šolo

Ker se v dejavnosti ISIO in Svetovanje zaposlenim izobrazba svetovancev spremlja po različnih klasifikacijah: v ISIO po Klasius-u in v Svetovanju zaposlenim po ISCED, podatke prikazujemo ločeno v dveh preglednicah.

Preglednica 15: Število svetovancev v dejavnosti ISIO v letu 2017, glede na izobrazbeno strukturo

Stopnja izobrazbe – vsa središča	Število	Odstotek
1 - Osnovnošolsko izobraževanje nižje stopnje/nedokončana osnovnošolska izobrazba	828	6,2
2 - Osnovnošolsko izobraževanje višje stopnje/osnovnošolska izobrazba	2.337	17,4
3 - Nižje poklicno in podobno izobraževanje/nižja poklicna in podobna izobrazba	774	5,8
4 - Srednje poklicno in podobno izobraževanje/srednja poklicna in podobna izobrazba	2.227	16,6
5 - Srednje tehniško in drugo strokovno ter splošno izobraževanje/srednja strokovna in splošna izobrazba	3.527	26,3
6/1 - Višješolsko in višje strokovno izobraževanje/višješolska, višja strokovna in podobna izobrazba	841	6,3
6/2 - Visokošolsko izobraževanje prve stopnje, visokošolsko strokovno izobraževanje (prejšnje) in podobno izobraževanje/visokošolska izobrazba prve stopnje, visokošolska strokovna izobrazba (prejšnja) in podobna izobrazba	540	4
7 - Visokošolsko izobraževanje druge stopnje in podobno izobraževanje/visokošolska izobrazba druge stopnje in podobna izobrazba	1.136	8,5
8/1 - Magistrsko (prejšnje) izobraževanje in podobno izobraževanje/magisterij znanosti in podobna izobrazba	56	0,4
8/2 - Doktorsko in podobno izobraževanje/doktorat znanosti in podobna izobrazba	11	0,1
neznano	1.122	8,4
SKUPAJ	13.399	100

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč, marec 2018

V dejavnosti ISIO so vsa središča svetovala 46 % svetovancem s končano manj kot štiriletno srednjo šolo. Po posameznih središčih je merilo doseglo 6 središč.

Preglednica 16: Število svetovancev v dejavnosti Svetovanje zaposlenim v letu 2017, glede na izobrazbeno strukturo

Stopnja izobrazbe – vsa središča	Število	Odstotek
ISCED 0	12	0,3
ISCED 1	35	0,8
ISCED 2	494	10,6
ISCED 3	2.974	63,9
ISCED 5	360	7,7
ISCED 6	335	7,2
ISCED 7	409	8,8
ISCED 8	35	0,8
VSI KONZORCIJI SKUPAJ:	4.654	100

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč, marec 2018

Za dejavnost Svetovanja zaposlenim ne moremo merila presojati, saj ta klasifikacija v stopnji ISCED 3 vključuje celotno srednje poklicno ter srednje strokovno, tehniško ali splošno izobraževanje.

Izobrazbena struktura svetovancev se v dejavnostih ISIO in Svetovanje zaposlenim spremlja po različnih kvalifikacijah in ker v dejavnosti Svetovanje zaposlenim iz preglednice 16 ne moremo analizirati, kolikšen delež svetovancev je bil z manj kot srednjo šolo, ugotovitve podajamo le za dejavnosti ISIO.

Ugotavljamo, da je 6 svetovalnih središč doseglo merilo, da »je glede na izobrazbeno sestavo med svetovanci vsaj 50 odstotkov takih, ki imajo manj kot štiriletno srednjo šolo«.

Merilo 8.1.3.3: V svetovalnem središču je med vsemi svetovanci vsaj enak odstotek brezposelnih, kot je odstotek registrirane brezposelnosti v regiji

Vsa središča so svetovala večjemu deležu brezposelnih kot je bila v 2017 stopnja brezposelnosti v njihovi regiji. Podatki so le za dejavnosti ISIO, saj je temeljni namen dejavnosti Svetovanja zaposlenim svetovanje zaposlenim in tako ne morejo svetovati brezposelnim.

V spodnji preglednici prikazujemo podatke za vseh 17 središč ISIO po zaposlitvenem statusu svetovancev v letu 2017.

Skupni delež brezposelnih svetovancev v vseh središčih je bil 63,4 %. Stopnja brezposelnosti v Sloveniji je bila v letu 2017 9,5 %, kar pomeni, da so vsa središča svetovala večjemu deležu brezposelnih kot je bila stopnja na ravni države.

Preglednica 17: Število strank v vseh središčih ISIO v letu 2017, po zaposlitvenem statusu

Status – vsa središča	Število	Odstotek
zaposlen	442	3,3
samozaposlen	27	0,2
zaposlen v postopku izgubljanja zaposlitve	114	0,9
brezposeln	6.450	48,1
dolgotrajno brezposeln (več kot 1 leto)	2.047	15,3
upokojenec	2.219	16,6
kmet	11	0,1
gospodinja	140	1
dijak / študent / udeleženec IO do 27. leta	1.451	10,8
otrok do 15. leta	50	0,4
invalid (zaposlitev pod posebnimi pogoji - VDC, »delovni« invalid)	28	0,2
neznano	420	3,1
Skupaj	13.399	100

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč, marec 2017

Ugotavljamo, da so vsa središča ISIO dosegla merilo, da »je v svetovalnem središču med vsemi svetovanci vsaj enak odstotek brezposelnih, kot je odstotek registrirane brezposelnosti v regiji«.

Kazalnik 8.1.4: Ranljive skupine prebivalstva

Pri tem kazalniku je v Modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih opredeljeno **merilo**:

Merilo 8.1.4.1: Med svetovanci je vsaj 20 odstotkov strank, ki izhajajo iz ranljivih skupin prebivalstva (imigranti, begunci, brezdomci, Romi, odrasli s posebnimi potrebami, starejši manj izobraženi zaposleni, mlajši odrasli brez poklicne izobrazbe)

Podatke za obe dejavnosti prikazujemo ločeno, saj se v Svetovanju zaposlenim ranljive skupine spremlja po drugačni klasifikaciji kot v dejavnosti ISIO. V sledeči preglednici tako prikazujemo podatke o pripadnosti svetovancev ranljivim skupinam za dejavnost ISIO.

Delež svetovancev v dejavnosti ISIO, ki so pripadali eni od ranljivih skupin, se je glede na prejšnja leta znižal, iz 40 % na 33,7 %. Med tistimi, ki pa so pripadali različnim ranljivim skupinam, je bil najvišji delež dolgotrajno brezposelnih, starejših, osipnikov, migrantov, manj izobraženih ter starejših brezposelnih. Ostale skupine so bile zastopane v zelo nizkih deležih. So pa svetovalci opozorili, da bi lahko kar v nekaj primerih svetovanca 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.

Preglednica 18: Število strank iz ranljivih skupin v dejavnosti ISIO v letu 2017

Ranljiva skupina	Število	Odstotek
ne spada	4.510	33,7
osipniki	810	6
starejši	1.765	13,2
starejši brezposelni	968	7,2
dolgotrajno brezposelni	2.301	17,2
manj izobraženi (manj kot srednja izobrazba)	968	7,2
gibalno ovirani	55	0,4
gluhi / naglušni	4	0
slepi / slabovidni	5	0
odrasli s težavami in motnjami v duševnem zdravju	74	0,6
odrasli z motnjami v duševnem razvoju	61	0,5
Romi	284	2,1
migranti / begunci / azilanti	1.214	9,1
odvisniki	6	0
brezdomci	3	0
osebe na prestajanju zaporne kazni	272	2
drugo	99	0,7
Skupaj	13.399	100

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč, marec 2017

Sledeča preglednica pa prikazuje podatke za dejavnost SVZAP.

Preglednica 19: Število strank iz ranljivih skupin v dejavnosti SVZAP v letu 2017

Ranljiva skupina	Število	Odstotek
Migranti, udeleženci tujega rodu, manjšine	598	82
Invalidi	122	17
Druge prikrajšane osebe	7	1
Brezdomci ali prizadeti na področju nastanitve	2	0
Skupaj	729	100

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje dejavnosti Svetovanja zaposlenim, marec 2017

Podatki kažejo, da se velika večina svetovancev ni opredelila kot pripadnike ranljivih skupin. Izmed 4.654 svetovancev se jih je za ranljive opredelilo 729, kar pomeni 15,7 %. Tudi po pogovorih s posameznimi svetovalci se svetovanci neradi opredelijo kot pripadniki ranljive skupine.

Največji delež med ranljivimi je pripadala skupini migrantov, udeležencem tujega rodu ali manjšinam. Sledijo različne kategorije invalidov. Delež svetovancev, ki so pripadali ostalima dvema kategorijama, je zelo nizek, manj kot 10 %.

Tudi analiza po posameznih središčih je pokazala podobne podatke.

Po podatkih za obe dejavnosti skupaj pa vsa središča dosegajo opredeljeno merilo.

Ugotavljamo, da so vsa svetovalna središča dosegla merilo, da »je med svetovanci vsaj 20 odstotkov strank, ki izhajajo iz ranljivih skupin prebivalstva (imigranti, begunci, brezdomci, Romi, odrasli s posebnimi potrebami, starejši manj izobraženi zaposleni, mlajši odrasli brez poklicne izobrazbe)«. V središčih so najpogosteje svetovali brezposelnim, starejšim, dolgotrajno brezposelnim, migrantom, manj izobraženim, osipnikom. V dejavnosti Svetovanja zaposleni pa so največ svetovali migrantom in invalidom.

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**:

Merilo 8.1.5.1: Med svetovanci je vsaj 50 odstotkov strank, ki izhajajo iz prednostnih ciljnih skupin iz lokalnega okolja

To merilo smo presojali le za dejavnost ISIO. 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 2017 višji od 50 . Med ciljnimi skupinami so prevladovalle različne skupine brezposelnih (mlajši, starejši, ženske), starejši odrasli, invalidi, nižje izobraženi zaposleni, odrasli z različnimi oviranostmi, pa tudi migranti, priseljenci in Romi.

Ugotavljamo, da so vsa svetovalna središča dosegla merilo, da »je med svetovanci vsaj 50 odstotkov strank, ki izhajajo iz prednostnih ciljnih skupin iz lokalnega okolja«. Med posameznimi skupinami so v središčih najpogosteje svetovali različnim skupinam brezposelnih (mlajši, starejši, ženske), starejšim odraslim, invalidom, nižje izobraženim odraslim z različnimi oviranostmi, pa tudi migrantom, priseljencem in Romom.

Središča ISIO so prispevala k izpolnjevanju standarda, da »zagotavljajo svetovalne storitve odraslim iz svojega okolja; pri tem namenjaajo posebno pozornost tistim skupinam odraslih, ki imajo težji dostop do izobraževanja in učenja ali potrebujejo več podpore in pomoči za izobraževanje in učenje.« Sicer niso vsa središča dosegla vseh kazalnikov, a kljub temu menimo, da so k izpolnjevanju prispevala.

Med kazalniki, ki jih niso dosegla vsa središča sta kazalnika iz področja Demografske lastnosti svetovancev:

 **7 središč** ni doseglo merila, da se sestava svetovancev po spolu ne razlikuje za več kot 20% sestave po spolu vsega prebivalstva v regiji;

 **11 središč** ni doseglo merila, da je glede na izobrazbeno strukturo med svetovanci vsaj 50% takih, ki imajo manj kot štiriletno srednjo šolo;

Preostala merila in kazalnike so dosegla vsa središča.

9. SKLEPNE UGOTOVITVE IN PREDLOGI

Poročilo lahko sklenemo z ugotovitvijo, da so v letu 2017 središča ISIO v večini dosegla opredeljena merila pri posameznih standardih. Merila, ki jih nekatera središča niso dosegla, so povezana s področji:

- osebje: delež razporeditve svetovalcev, strokovno spopolnjevanje svetovalcev,
- partnerstvo: aktivnosti s strateškimi in strokovnimi partnerji,
- informiranjem in promocijo: opredeljen načrt informiranja,
- rezultati: delež svetovancev po spolu in po dokončani izobrazbi.

V nadaljevanju podajamo predloge ukrepov in izboljšav, ki jih središčem predlagamo na Andragoškem centru Slovenije in so usmerjeni v aktivnosti za doseganje meril, ki v letu 2017 niso bila dosežena:

Pri področju **OSEBJE** v nekaterih središčih ni bilo doseženo merilo, da svetovalno delo v obsegu enega polno zaposlenega svetovalca mogoče sestaviti tudi z delom več svetovalcev z nepolnim delovnim časom; pri tem vsaj eden od teh svetovalcev dosega vsaj 70 odstotkov dela za svetovalno središče/svetovanje.

Svetovalna dejavnost se izvaja preko dveh razpisov in posledično je tudi število svetovalcev visoko, v dejavnosti ISIO 49 in v dejavnosti Svetovanje zaposlenim 76. Razumljivo, da je ob tako velikem številu strokovnih delavcev težko usklajevati razporeditev na različne naloge, a velja, da sta obe dejavnosti del svetovalnega središča za izobraževanje odraslih, za katerega je v modelu ISIO strokovno utemeljeno, da je eden od svetovalcev v dejavnost razporejen z večino časa. **Središčem, kjer to merilo ne dosegajo, predlagamo, da za leto 2018 preverijo, ali obstajajo možnosti prerazporeditve svetovalcev tako, da bodo to merilo dosegala.**

Hkrati smo tudi opazili, da je predvsem v dejavnosti Svetovanje zaposlenim svetovanje izvajalo večje število svetovalcev, ki pa so bili razporejeni z manjšimi deleži. **Smiselno bi bilo, da se v letu 2018 razporeditev svetovalcev organizira tako, da bodo na svetovalno delo razporejeni z več časa, če seveda organizacija v konzorciju to dopušča.**

Zaradi velikega števila svetovalcev tudi nista bili v vseh središčih doseženi merili, da vodja svetovalnega središča in svetovalec se udeležita najmanj dveh izobraževalnih srečanj na leto, ki jih za svetovalna središča organizira ACS ter da se vodja svetovalnega središča in svetovalec se udeležujeta tudi drugega strokovnega usposabljanja, povezanega s svetovalnim delom, in sicer najmanj 16 ur na leto.

Predlagamo, da v središčih, kjer eno ali obe merili nista bili doseženi, razmislijo, **kako vsem svetovalcem omogočiti udeležbo tako na usposabljanjih, ki jih zanje organiziramo na ACS kot tudi na drugih usposabljanjih, ki jih organizira tudi ACS ali pa druge izobraževalne organizacije.** Strokovna usposobljenost svetovalcev je za kakovostno izpeljevanje svetovalnega procesa bistvena, zato morajo vsi svetovalci skrbeti za nenehen strokovni razvoj.

Na področju **SVETOVALNEGA PROCESA** so sicer vsa središča ocenila, da je trajanje svetovalnega procesa prilagojeno svetovalnemu primeru in svetovančevim potrebam, a analiza podatkov je pokazala, da temu v nekaterih središčih ni tako, saj so prevladovale krajše storitve. **Zato središčem predlagamo, da v prihodnje posvetijo posebno pozornost trajanju svetovalnega procesa, saj je to bistven pogoj za kakovosten in svetovancu prilagojen svetovalni proces.**

Na področju **PARTNERSTVA** nekatera merila niso bila dosežena v vseh središčih, zato priporočamo, da naj **vsaj vsa središča izpeljejo vsaj eno srečanje strateških partnerjev, na katerem naj se pogovorijo tako o rezultatih dela središča kot načrtu delovanja vnaprej**, hkrati pa tudi o skupnih aktivnostih in delovanju na področju izobraževanja odraslih. **Enako velja za srečanje strokovnih partnerjev**, saj je aktivna mreža na področju izobraževanja odraslih pomembna tako z vidika celostne in kakovostne svetovalne obravnave kot tudi z vidika nadaljnjega razvoja izobraževanja odraslih v regiji.

Na področju **REZULTATI** tudi niso bila dosežena vsa merila, zato naj bodo središča pozorna:

- Na pridobivanje **manj izobraženih svetovancev**, ki so zaradi pomanjkanja različnih kompetenc na trgu dela in v vsakdanjem življenju v slabšem položaju kot bolj izobraženi odrasli.
- Na pridobivanje **moški svetovancev** v središča, saj je njihov delež v večini središč precej nižji od siceršnjega deleža v Sloveniji. Promocija dejavnosti naj bo usmerjena tako, da bo atraktivna tudi za moški del populacije.
- Še naprej naj bodo središča usmerjena v **svetovanje ranljivim skupinam**, saj se delež različnih ranljivih skupin še naprej povečuje.

Doseganje vseh teh ciljev je gotovo možno z bolj usmerjeno promocijo, ki naj dosega tudi stranke, ki bi si jih v središčih ISIO želeli v večjem deležu.

Poročilo zaključujemo z ugotovitvijo, da kljub manjšim odstopanjem vsa središča ISIO prispevajo k doseganju vseh v Modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih opredeljenih standardov. 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 njihovem 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.

10. VIRI

Dobrovoljc A., (2017). Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2016 za mrežo 14 svetovalnih središč , povzetek. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.

Dobrovoljc A., (2016). 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 2017, za Svetovalno središče Gorenjska.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2017, za Svetovalno središče Koper.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2017, za Svetovalno središče Koroška.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2017, za Svetovalno središče Ljubljana.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2017, za Svetovalno središče Maribor.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2017, za Svetovalno središče Murska Sobota.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2017, za Svetovalno središče Nova Gorica.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2017, za Svetovalno središče Novo mesto.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2017, za Svetovalno središče Posavje.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2017, za Svetovalno središče Postojna.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2017, za Svetovalno središče Ptuj.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2017, za Svetovalno središče Velenje.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2017, za Svetovalno središče Zasavje.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2017, za Svetovalno središče Žalec.

11. 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 2017.

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 2017.

NAČRT SPREMLJANJA
posameznih področij, standardov kakovosti, kazalnikov ter meril, določenih z modelom presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih
središčih za izobraževanje odraslih
V LETU 2017

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 v letu 2017. Na podlagi strukture in usmeritev za poročanje, ki jih bo pripravil ACS, boste januarja 2018 pripravili poročilo o spremljanju.

Za leto 2017 spremljanje poteka za obe dejavnosti: dejavnost ISIO ter dejavnost po razpisu informiranja in svetovanja ter ugotavljanja in vrednotenja neformalno pridobljenega znanja (v nadaljevanju Svetovanje za zaposlene)

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 aplikacijama SDSS in SVZAP.

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 aplikacijama SDSS in SVZAP.

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 aplikacijama SDSS in SVZAP.
		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 vodja konzorcija spremlja in beleži sproti za obe dejavnosti (ISIO in Svetovanje zaposlenim)
		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 <u>osebnostne lastnosti vodje svetovalnega središča in svetovalca</u> ni vključeno v letu 2017.

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. Spremljanje poteka za obe dejavnosti, ISIO in Svetovanje zaposlenim.
	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 aplikacijama SDSS in SVZAP.
	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: – 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. Spremljanje poteka za obe dejavnosti, ISIO in Svetovanje zaposlenim.
	Načini vključevanja svetovancev	Svetovalni proces je na voljo posameznikom ali skupinam.	Spremljanje poteka z aplikacijama SDSS in SVZAP.
	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
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. Spremljanje poteka za obe dejavnosti, ISIO in Svetovanje zaposlenim.
	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. Spremljanje poteka za obe dejavnosti, ISIO in Svetovanje zaposlenim.
	Pogostost	Svetovalno središče ima vsaj eno obliko stalnega informiranja potencialnih ciljnih skupin in predstavitve dejavnosti.	
	Raznoverstnost	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 vpeljano sistematično presojanje in razvijanje kakovosti.

PODROČJE	KAZALNIKI	MERILA	NAČIN SPREMLJANJA
PRESOJANJE IN RAZVIJANJE KAKOVOSTI	Načrtovanje	Svetovalno središče ima opredeljen načrt samoevalvacije za določeno časovno obdobje.	Spremljanje in beleženje poteka sproti ob poteku aktivnosti za presojanje in razvijanje kakovosti. Spremljanje poteka za obe dejavnosti, ISIO in Svetovanje zaposlenim.
	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 aplikacijama SDSS in SVZAP.
	Število svetovancev	Svetovalno središče, ki ima enega polno zaposlenega svetovalca, ima 800 svetovancev na leto.	Podatke iz aplikacij primerjajte s statičnimi podatki iz vaše regije.
	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.	Spremljanje poteka z aplikacijama SDSS in SVZAP.
	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).	
	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