

POROČILO O SPREMLJANJU PO MODELU PRESOJANJA IN RAZVIJANJA KAKOVOSTI V SREDIŠČIH ISIO V LETU 2019

ZA MREŽO 17 SVETOVALNIH SREDIŠČ ZA IZOBRAŽEVANJE
ODRASLIH

Naloga v LDN ACS 2020:

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).....	10
2. PODROČJE: OSEBJE	11
3. PODROČJE: VIRI, OPREMA, INFORMACIJSKE BAZE, PRIPOMOČKI	16
4. PODROČJE: SVETOVALNI PROCES	19
5. PODROČJE: PARTNERSTVO	25
6. PODROČJE: INFORMIRANJE IN PROMOCIJA	30
7. PODROČJE: PRESOJANJE IN RAZVIJANJE KAKOVOSTI.....	31
8. PODROČJE: REZULTATI.....	32
9. SKLEPNE UGOTOVITVE IN PREDLOGI	40
10. VIRI	43
11. PRILOGE	45

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 v izobraževanju odraslih** 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 razvojne novosti. V teh obdobjih je sprotno spremljanje in hitro odzivanje zelo pomembno, še posebno v primeru, 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 2019, ki ga je pripravil Andragoški center Slovenije. (Načrt je v prilogi 1.)

V letu 2019 se je dejavnost svetovanja izvajala po *Javnem razpisu za sofinanciranje dejavnosti informiranja in svetovanja v izobraževanju odraslih* v letu 2019, 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 med leti 2016 in 2022 v 15 konzorcijih izvaja 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 2016 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 2019 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 2019 je potekalo v štirih fazah:

1. **Priprava načrta spremljave.** Andragoški center je januarja 2019 pripravil in središčem poslal načrt spremljanja za leto 2019 za vsa svetovalna središča.
2. **Potek spremljave.** Skozi vse leto 2019 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 2019 po dogovorjeni strukturi pripravila poročilo o spremljanju, ki so ga dala v obravnavo svojim strateškim 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 v letu 2020.

V spremljanje je bilo v letu 2019 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 2019

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 ju 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 2019, 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 2018 do 2022.

PRIKAZ REZULTATOV SPREMLJANJA

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

Spremljanje je potekalo od januarja do decembra 2019. 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: Dejavnost ISIO in Svetovanje zaposlenim v letu 2019

	Dejavnost ISIO	Svetovanje zaposlenim
Število konzorcijev	17	15
Število sodelujočih organizacij	33	40
Število svetovalcev v dejavnosti	44	81

Vir: Poročila o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2019

Iz preglednice so razvidni osnovni podatki o izvajanju obeh dejavnosti v letu 2019. Pri številu svetovalcev je pomemben tudi podatek, da je **19 svetovalcev izvajalo obe dejavnosti**. V eni ali obeh dejavnostih 27 svetovalcev dejavnosti ni izvajalo celo leto.

Za dejavnost ISIO obseg dela spremljamo tudi v aplikaciji SDSS. V letu 2019 so svetovalci in koordinatorji dejavnosti opravili 33.601 ur, kar pomeni obseg delovnih ur za 18,7 svetovalca. Vendar vsa središča niso vpisala vseh opravljenih ur za svetovalno dejavnost, zato to število ne odraža dejanskega stanja. Pri izračunu smo upoštevali še vedno veljavne normative v izobraževanju odraslih (iz leta 2000), kjer je opredeljeno, da mora 1 svetovalec opraviti 1.800 učinkovitih ur letno.

1. PODROČJE: POTENCIALNI SVETOVANCI (CILNE SKUPINE)

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

Uresničevanje tega standarda spremljamo s kazalnikom:

1. Dejavnosti 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 2019 9 središč vzpostavljene dislokacije, 16 središč pa je dostopnost svojih storitev prebivalcem regije zagotavljalo z mobilno svetovalno službo. Kot dislokacije smo upoštevali svetovalno dejavnost v organizacijah, ki niso partnerice v konzorcijih dejavnosti ISIO. Podatki o dislokacijah po posameznih središčih so v naslednji preglednici.

Preglednica 3: Število dislokacij po središčih ISIO v letu 2019

SREDIŠČE ISIO	Št. partnerskih organizacij	Št. dislokacij (brez partnerskih organizacij)	Mobilna svetovalna služba
Gorenjska	2	0	✓
Gorenjska 1	3	1	✓
Koper	2	2	✓
Koroška	2	0	✓
Ljubljana – ljubljanska urbana regija	1	3	✓
Maribor	2	0	✓
Murska Sobota	3	0	✓
Nova Gorica	3	0	/
Novo mesto	1	3	✓
Osrednjeslovenska regija	1	1	✓
Pokolpje	3	5	✓
Posavje	1	0	✓
Postojna	2	0	✓
Ptuj	2	0	✓
Velenje	1	1	✓
Zasavje	1	1	✓
Žalec	4	1	✓
SKUPAJ	34	18	16

Vir: Poročila o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2019

Za to merilo smo upoštevali le dejavnost ISIO, saj se svetovanje v dejavnosti Svetovanje zaposlenim izven organizacije izvaja večinoma v podjetjih.

Vsa središča ISIO sicer nimajo vzpostavljenih dislokacij, a hkrati imajo vsa tako konzorcijske partnerje, kjer se izvaja svetovalna dejavnost, 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 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.*

V analizo doseganja tega standarda smo vključili vse svetovalce, tudi tiste, ki so eno od svetovalnih dejavnosti izvajali le del časa in ne celotno leto 2019.

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 z javnima razpisoma določene kazalnike. Za dejavnost ISIO so kazalniki določeni z razpisom za izvajanje dejavnosti ISIO in so različni glede na število organizacij, ki v konzorcijih sodelujejo. Kazalnike prikazuje sledeča preglednica.

Preglednica 4: Kazalniki za izvajanje dejavnosti ISIO v letu 2019 glede na število partnerjev v konzorcijih za izvajanje svetovalne dejavnosti

Št. konzorcijskih partnerjev	Načrtovano št. svetovancev	Načrtovano št. skupin
Brez partnerjev	380	5
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 2019

Preglednica 5 prikazuje skupno število načrtovanih kazalnikov pri svetovanju posameznikom in skupinam ter realizirano število svetovancev v obeh oblikah svetovanja.

Preglednica 5: Skupni kazalniki za izvajanje dejavnosti ISIO v letu 2019

Načrtovano št. svetovancev	Načrtovano št. skupin	Realizirano št. svetovancev	Realizirano št. storitev	Realizirano število skupin	Št. svetovancev v skupinah
12.350	163	12.805	15.414	402	4.490

Vir: Javni razpis za sofinanciranje dejavnosti informiranja in svetovanja v izobraževanju odraslih v letu 2019 in podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja sveto in podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč, marec 2019

Podatki kažejo, da je bil skupni kazalnik za vsa središča ISIO dosežen. Tudi analiza po posameznih središčih pokaže, da so vsa dosegla načrtovane kazalnike. Večina storitev je bila enkratnih, v vseh središčih je bilo le 16,9 % ponovnih storitev. Glede na leto 2018 se je delež ponovnih storitev zvišal za 2 %.

Za dejavnost Svetovanje zaposlenim kazalnike določa Javni razpis za financiranje dejavnosti informiranja in svetovanja ter za ugotavljanje in vrednotenje neformalno pridobljenega znanja od 2019 do 2022. Število svetovancev, ki jim morajo financirane organizacije svetovati do leta 2022, je 20.000, kazalniki za posamezne organizacije pa so različni, ker so odvisni od velikosti območja, na katerem delujejo. Višino kazalnikov po posameznih letih so organizacije določile v prijavi na razpis. V letu 2019 so tako svetovale **3.799** svetovancem, ponovnih storitev je bilo **5.705**, torej je bilo 66,6 % obravnav enkratnih.

Merila, da ima »svetovalno središče 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 v dejavnosti ISIO kot Svetovanje zaposlenim dosegli z razpisi načrtovane kazalnike, zato lahko zaključimo, da so središča z obema dejavnostma prispevala k uresničevanju standarda na tem področju.

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 2019.

Preglednica 6: Število svetovalcev v središčih ISIO in SVZAP v letu 2019

SREDIŠČE ISIO	Št. svetovalcev v dejavnosti ISIO	Št. svetovalcev v ESS Svetovanje zaposlenim	Št. svetovalcev v obeh dejavnostih
Gorenjska	2	9	1*
Gorenjska 1	4	0	0
Koper	4	7	1
Koroška	4	3	2
Ljubljanska urbana regija	1	10	1
Maribor	2	6	1
Murska Sobota	3	6	3
Nova Gorica	3	5	2
Novo mesto	2	10	3**
Osrednjeslovenska	1	0	0
Pokolpje	4	4	1
Posavje	2	2	1
Postojna	3	2	0
Ptuj	2	2	1
Velenje	1	3	0
Zasavje	2	2	1
Žalec	4	10	2
SKUPAJ	44	81	20

Vir: Poročila o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2019

* Svetovalci iz LU Škofja Loka sodelujejo pri Svetovanju zaposlenim v konzorciju Gorenjske, dejavnost ISIO pa izvajajo samostojno. Dva svetovalca iz te organizacije izvajata tako dejavnost ISIO kot tudi dejavnost Svetovanja zaposlenim.

**Svetovalka iz CIK Trebnje dejavnost ISIO izvaja pri konzorciju Pokolpje, dejavnost svetovanja zaposlenim pa v konzorciju Novo mesto.

Deleži razporeditve posameznih svetovalcev na obe dejavnosti so zelo različni. Prikazujemo jih v sledeči preglednici.

Preglednica 7: Deleži razporeditve svetovalcev ISIO in SVZAP v letu 2019

Dejavnost	do 10 %	11 %–20 %	21 %–50 %	51 %–80 %	81 %–99 %	100%
ISIO	0	2	24	13	4	1
SVZAP	1	18	39	11	7	5

Vir: Poročila o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2019

Deleži izvajanja svetovalne dejavnosti so bili različni. V dejavnosti ISIO je bil najnižji delež razporeditve svetovalca 17 %, najvišji pa 100 %, v dejavnosti SVZAP pa je bil najnižji 10 %, 100 % pa najvišji. Največ svetovalcev je bilo v obeh dejavnostih razporejenih med 21 in 50 %.

V dejavnosti ISIO sta bila dva svetovalca razporejena na izvajanje dejavnosti z manj kot 20 %, največji delež pa jih je bilo razporejeno z deležem med 21 in 50 %, sledi delež med 51 in 80 %. Le en svetoalec je bil razporejen na dejavnosti ISIO v celoti.

V dejavnosti ESS svetovanje je bilo 19 svetovalcev razporejenih z deležem do 20 %, 39 v deležu med 21 in 50 %, 11 v deležu med 51 % in 80 %, 7 pa v deležu med 81 in 99 %. Dvanajst konzorcijev je imelo enega ali več svetovalcev razporejenih s 70 % ali več. Pet svetovalcev pa je bilo na dejavnost razporejenih v celoti.

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 pet središč, v dejavnosti Svetovanje zaposlenim pa deset.

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 svetoalec se udeležita najmanj dveh izobraževalnih srečanj na leto, ki jih za svetovalna središča organizira ACS.

Andragoški center je v letu 2019 organiziral več izobraževalnih srečanj, ki so se jih lahko udeležili svetovalci iz vseh partnerskih organizacij. Organizirali smo usposabljanja v obsegu 36 ur:

- dve delavnici središč ISIO (prva v obsegu 8 ur, druga 6 ur), kamor smo vabili tudi svetovalce dejavnosti Svetovanje zaposlenim,
- spopolnjevanja svetovalcev na temo razvoja in načrtovanja kariere (8 ur),
- spopolnjevanja na temo coachinga (14 ur).

Poleg usposabljanja pa smo organizirali tudi Temeljno usposabljanje vodij in svetovalcev središč ISIO v obsegu 48 ur.

Pri analizi doseganja teh meril smo upoštevali poročila vseh svetovalcev ne glede na to, v kateri dejavnosti so svetovanje izvajali. Tako so pri posamezni dejavnosti upoštevani tudi podatki svetovalcev, ki so izvajali obe dejavnosti. Če bi jih želeli prikazati samo enkrat, bi se morali arbitrarno odločiti, pri kateri dejavnosti jih bomo upoštevali, kar pa za nas ni ustrezno.

Izmed 44 svetovalcev, ki so izvajali dejavnost ISIO, se jih 9 ni udeležilo nobenega od usposabljanj, ki smo jih na ACS organizirali za svetovalce, 6 pa se jih je udeležilo le enega. Iz konzorcijev Svetovanja zaposlenim se izmed 81 svetovalcev, ki so izvajali svetovalno dejavnost, 21 ni udeležilo nobenega od usposabljanja, ki smo ga zanje organizirali na ACS, 12 pa se jih je udeležilo le enega usposabljanja.

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

Merilo 2.1.2.2: Vodja svetovalnega središča in svetovallec 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 2019 je pokazala, da se v dejavnosti ISIO 6 svetovalcev iz 4 središč ni udeležilo nobenega izobraževanja izven ACS, 4 pa so se ga udeležili v nižjem obsegu kot je predvidenih 16 ur. V dejavnosti Svetovanje zaposlenim se 21 svetovalcev ni udeležilo nobenega usposabljanja, 5 svetovalcev pa se je udeležilo usposabljanja v nižjem obsegu kot 16 ur.

26 svetovalcev, ki je izvajalo dejavnost ISIO, ter 42 svetovalcev, ki so izvajali dejavnost SVZAP, se je na Andragoškem centru udeležilo tudi drugih usposabljanj z različnih področij izobraževanja odraslih.

Na Andragoškem centru poskušamo organizirati dovolj usposabljanj za vse svetovalce v obeh mrežah svetovalne dejavnosti. V letu 2019 smo zagotovili dovolj usposabljanj, da bi se lahko vsi svetovalci udeležili vsaj dveh usposabljanj oz. minimalno v obsegu 16 ur. Hkrati pa priporočamo, da se svetovalci udeležujejo tudi drugih usposabljanj, ki jih je izven ACS na izbiro veliko, tudi brezplačnih. Menimo, da bi tudi svetovalci, ki svetovalno dejavnost izvajajo v manjšem obsegu, morali skrbeti za svoje stalno strokovno spopolnjevanje ter se spopolnjevali vsaj v obsegu priporočenih 16 ur.

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 enajst središč, v dejavnosti Svetovanje zaposlenim pa dva konzorcija.

Ne prvega ne drugega kazalnika niso dosegla vsa svetovalna središča v celoti, zato ugotavljamo, da so središča le delno prispevala k doseganju standarda, da »svetovalno dejavnost opravljajo strokovno usposobljeni svetovalci z ustreznimi osebnostnimi lastnostmi«.

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.

Oba kazalnika se lahko presoja tako v dejavnosti ISIO kot tudi v dejavnosti Svetovanje zaposlenim.

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 z naslednjih področij:

- ✚ svetovanje in svetovalni pripomočki v izobraževanju odraslih ter pri razvijanju in načrtovanju kariere,
- ✚ 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 karierne 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 2019 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 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).

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.).

Baze podatkov s temeljnimi dokumenti

Vsa središča skrbijo za svojo bazo podatkov s temeljnimi dokumenti, ki so potrebi za kakovostno izvajanje svetovalnega dela. V njih imajo tako:

- ✚ shemo izobraževalnega sistema,
- ✚ ustrezne zakonske in podzakonske predpise,
- ✚ informacije o različnih izobraževalnih programih ter izvajalcih,
- ✚ informacije o razpisih v izobraževanju,
- ✚ informacije o možnostih sofinanciranja izobraževanja,
- ✚ druge za svetovalno delo pomembne domače in tuje podatkovne zbirke in povezave.

Regionalna baza podatkov:

- + pregled izvajalcev izobraževanja odraslih v regiji, ki izvajajo formalno izobraževanje,
- + pregled ponudbe neformalnih programov in izvajalcev – tuji jeziki, računalništvo ipd.,
- + pregled možnosti vključevanja odraslih v različna združenja, centre (medgeneracijski centri ipd.),
- + možnosti finančne pomoči za izobraževanje,
- + društva in ustanove, ki odraslim nudijo pomoč (razna društva, CSD, nevladne organizacije),
- + pregled spletnih strani in portalov, namenjenih različnim skupinam odraslih, 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 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 osnovi poročil vseh središč ISIO ugotavljamo, da so imela središča v letu 2019 raznovrstne baze podatkov tako na nacionalni kot na regionalni ravni, ki so jih uporabljala v vseh fazah svetovalnega procesa. Vsa središča dosegajo merili, da svetovalno središče »ima bazo podatkov, v kateri so temeljni dokumenti, potrebni za svetovalno delo« ter »regionalno bazo podatkov, v kateri so podatki, pomembni za izobraževanje in učenje odraslih v njihovem okolju«.

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 2019 prevladovalo informiranje in svetovanje pred vključitvijo v izobraževanje, tega je bilo več kot 75 %. Malo več kot 19 % 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 8: Število in odstotek svetovalnih storitev v središčih ISIO v letu 2019, po vrsti svetovanja.

Vrsta svetovanja	Dejavnost ISIO		Svetovanje zaposlenim	
	Število	Odstotek	Število	Odstotek
pred	11.890	77,1	4.236	82
med	2.971	19,3	658	13
po	553	3,6	284	5
SKUPAJ	15.414	100%	5.178	100

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč, marec 2020

Ugotavljamo, da so v 2019 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«.

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 in so v preglednici 9.

V dejavnosti središč ISIO je v 2019 v več kot polovici svetovalnih obravnav prevladovalo svetovanje, sledita informiranje in nasvetovanje.

Preglednica 9: Število svetovalnih storitev v središčih ISIO v 2019, glede na aktivnosti svetovanja

Vrsta svetovanja	Dejavnost ISIO	
	Število	Odstotek
informiranje	3.652	23,7
nasvetovanje	3.065	19,9
svetovanje	8.697	56,4
SKUPAJ	15.414	100%

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč, marec 2020

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 2019 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.

Preglednica 10 prikazuje načine svetovanja v vseh središčih ISIO ter v dejavnosti Svetovanje zaposlenim v letu 2019.

Podatki kažejo, da je bil najpogostejši način svetovanja v letu 2019 v obeh dejavnostih osebno svetovanje – tega je bilo več kot 78 % v dejavnosti ISIO in 80 % v dejavnosti Svetovanje zaposlenim, 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 10: Način svetovanja v središčih ISIO v letu 2019

Načini izpeljevanja svetovalnega procesa	Dejavnost ISIO		Svetovanje zaposlenim	
	Število	Odstotek	Število	Odstotek
po telefonu	2.548	16,5	199	4
klical/a str.	163	1,1	369	7
osebno	12.058	78,2	4127	80
e-mail	581	3,8	424	8
drugo	64	0,4	59	1
SKUPAJ	15.414	100%	5.178	100

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč, marec 2020

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 2019 izvajala tudi druge načine svetovanja, in sicer:

- ✚ promocijski dogodki v okviru Dnevov slovenskih svetovalnih središč 2019;
- ✚ drugi strokovni in promocijski dogodki partnerjev oz. organizacij v okolju;
- ✚ družabna omrežja – Facebook, Instagram, Twitter;
- ✚ svetovalni kotički;
- ✚ kontaktne oddaje na radiu in TV;
- ✚ druge objave v tiskanih medijih / objave na spletnih straneh;
- ✚ delavnice in tematski treningi za različne ciljne skupine, predvsem za ranljive skupine odraslih;
- ✚ stojnice znanja, zaposlitveni sejmi;
- ✚ informativni dnevi in informativne točke;
- ✚ v zaporih idr.

Večina drugih aktivnosti je bila povezana s t. i. delom na terenu (»outreach«), kjer so središča ISIO predstavljala ponudbo, nudila možnosti informiranja in svetovanja izven sedeža središč in stalnih dislokacij.

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«.

Vsa središča so delovala tudi izven sedeža središča, kar je pomembno predvsem za doseganje različnih ranljivih skupin odraslih ali tistih, ki so za svetovanje in izobraževanje najmanj motivirani.

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 2019 v dejavnosti ISIO 15.414 individualnih svetovalnih storitev ter 402 skupinski svetovalni storitvi, v katerih je bilo obravnavanih 4.490 svetovancev, v dejavnosti Svetovanje zaposlenim pa 4.218 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.

Preglednica 11 prikazuje trajanje svetovalnih storitev. Iz nje je razvidno, da so prevladovale krajše obravnave, v dejavnosti ISIO jih je bilo 40 % krajših od 30 minut, sledijo obravnave med 31 in 60 minutami in nato v nizkem deležu (14,8) obravnave, daljše od 1 ure. V Svetovanju zaposlenim je krajših od 30 minut 36 %, več je bilo daljših do ene ure, daljših od ene ure pa je tudi nizek delež - 14 %.

Preglednica 11: Trajanje svetovalnih storitev v središčih ISIO v letu 2019

Trajanje v minutah - delež	ISIO		Svetovanje zaposlenim	
	Število	Delež	Število	Delež
0 – 15	2.664	17,3	522	10
16 - 30	4.084	26,5	1.167	23
31 - 60	6.691	43	2.823	55
61 - 90	1.149	7	546	11
od 90 dalje	826	5,3	120	3
SKUPAJ	15.414	100	5.178	100

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč, marec 2019

V nadaljevanju prikazujemo podatke o vsebini svetovalnih storitev.

Preglednica 12: Vsebina svetovalnih storitev v središčih ISIO v letu 2019

Vsebina svetovanja	ISIO		Svetovanje zaposlenim	
	Število	Odstotek	Število	Odstotek
pridobitev izobrazbe na višji stopnji od že dosežene	2.118	9,2	533	8
prekvalifikacija – sprememba poklica na isti stopnji	691	3,0	259	4
neformalne oblike izobraževanja za delo, poklic	4.778	20,8	2.957	42
neformalne oblike izobraževanja za osebni razvoj	7.437	32,4	1.809	26
kako se učiti, pomoč – težave pri učenju...	1.314	5,7	145	2
financiranje izobraževanja	1.041	4,5	159	2
pridobitev NPK	841	3,7		
urejanje statusnih vprašanj	607	2,6		
opravljanje različnih izpitov	1.307	5,7		
možnosti zaposlitve	1.733	7,6	96	1
priznavanje izobraževanja - nostrifikacija	121	0,5	39	1
izobraževanje v tujini	70	0,3		
ugotavljanje in vrednotenje neformalnega znanja	326	1,4		
načrtovanje in razvoj kariere			447	6
drugo	546	2,4	544	8
skupaj	22.930	100	6.988	100

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč, marec 2019

V dejavnosti ISIO je bil najvišji delež storitev 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 svetovanja o neformalnih oblikah izobraževanja za delo in poklic ter za osebni razvoj, ostale vsebine so bile zastopane v manjših deležih.

Če primerjamo trajanje ter vsebino svetovanja, lahko ugotovimo, da krajše storitve pogosto pomenijo tudi manjše prilagajanje svetovalnega procesa svetovančevim potrebam. Delež krajših storitev je sicer nižji kot prejšnja leta, a še vedno zelo visok. Pri trajanju so prevladovale krajše storitve, hkrati pa so svetovalci poročali, da je bilo več kot polovico opravljenih storitev svetovanje, ki je zahtevnejši in bolj kompleksen proces, ki zahteva svoj čas. Tudi iz tega lahko sklepamo, da krajše storitve niso bile vedno prilagojene svetovancem. Hkrati je potrebno poudariti tudi dejstvo, da je delež odraslih iz ranljivih skupin visok, skoraj polovica svetovancev prihaja iz teh skupin. To pomeni, da bi morale biti za kakovostno in strokovno obravnavo teh skupin gotovo obravnave daljše in tudi večkratne, le tako lahko odraslim iz različnih ranljivih skupin zagotovimo kakovostno in celostno svetovanje.

Zato središčem, kjer je delež krajših storitev še posebej visok, ponovno 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 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 naj 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 »šibka« področja, kjer bi svoje delo morali izboljšali. Bolj se bodo morali usmeriti:

-  na svetovanje med izobraževanjem in po njegovem končanju;
-  v daljše svetovalne storitve – vsaj daljše od 30 minut ter
-  posledično večjemu prilagajanju svetovalnega procesa različnim skupinam odraslih ter njihovim potrebam.

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 strateški svet, ki deluje za obe dejavnosti. V Ljubljani 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. Središče ISIO Postojna pa ima strateške in strokovne partnerje združene v eno partnersko telo.

Strateške partnerje po vrsti prikazuje sledeča preglednica.

Preglednica 13: Strateški partnerji v središčih ISIO v letu 2019

Strateški partner	Število
občine	47
zavod za zaposlovanje	16
območne gospodarske zbornice	13
razvojne agencije	19
centri za socialno delo	11
območne obrtne zbornice	13
zavod RS za šolstvo	3
sindikati	7
knjižnice	3
drugo (LU, ZPIZ, upravna enota, kmetijsko gozdarske zbornice, svet regije...)	55
Skupaj	187

Vir: Poročila o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2019

Preglednica 11 prikazuje število in vrsto strateških partnerjev, ki so v 2019 sestavljali strateške svete pri središčih. Vsa središča so imela za partnerje občine, večina središč pa zavod za zaposlovanje oz. njegove 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 so sedeži svetovalnih središč. Precejšnje število partnerjev smo uvrstili pod razno zato, ker se pojavi posamezen partner le pri enem središču, npr. časopis, enota Zavoda za pokojninsko in invalidsko zavarovanje, upravna enota, radio, kmetijsko gozdarska zbornica, razna društva ipd.

V vseh središčih ISIO je bilo 187 strateških partnerjev, glede na leto 2018 dva partnerja več. 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 imajo pomembno vlogo pri načrtovanju razvoja izobraževanja in človeških virov v regiji.

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 2019, iz katerih lahko dobimo število sej strateških partnerjev:

-  13 središč je imelo eno sejo strateškega sveta v letu 2019,
-  2 središči dve seji,
-  2 središči nobene.

Dve središči ISIO nista organizirali seje strateškega sveta. V enem središču je individualno sodelovanje s partnerji potekalo in v okviru tega sodelovanja so preverili svoje načrte dela.

Ugotavljamo, da je petnajst središč doseglo merilo, da »svetovalno središče vsaj enkrat na leto preveri svoje načrte skupaj s strateškimi partnerji«.

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.

V petnajstih središčih je ovrednotenje potekalo na seji strateškega sveta, v središču ISIO Koper pa individualno s posameznimi partnerji.

Ugotavljamo, da je petnajst središč doseglo merilo, da »svetovalno središče vsaj enkrat na leto ovrednoti delo svetovalnega središča skupaj s strateškimi partnerji«.

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 17 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).

Središč ISIO, ki so z delovanjem pričela v letu 2017, javni razpis za izvajanje dejavnosti ne zavezuje k vzpostavitvi strokovnega aktiva, vendar imajo vsa tri vzpostavljeno partnersko mrežo strokovnih partnerjev. V središču ISIO Postojna so obe partnerstvi združili v skupno strateško partnerstvo, zato jih v pregledu strokovnih partnerjev nismo zajeli.

Največ partnerjev je prihajalo iz srednjih šol, ljudskih univerz, knjižnic, zasebnih izobraževalnih organizacij, centrov za socialno delo, zavodov za zaposlovanje ter iz vrst društev oz. nevladnih organizacij.

Število strokovnih partnerjev glede na partnerje prikazuje sledeča preglednica.

Preglednica 14: Strokovni partnerji v središčih ISIO v letu 2019

Strokovni partner	Število
srednje šole	46
ljudske univerze	28
knjižnice	13
zasebne izobraževalne organizacije	16
zavod RS za zaposlovanje	10
centri za socialno delo	14
podjetja	4
mladinske organizacije (centri)	4
območne obrtne zbornice	7
univerza za tretje živ. obdobje	5
regionalne razvojne agencije	5
društva, nevladne organizacije, VDC	11
visokošolska središča, univerza	2
karierna središča	2
gospodarske zbornice	6
drugo (dijaški dom, televizija, občina, ZZV, sindikati, visoke šole, časopis idr.)	33
Skupaj	206

Vir: Poročila o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2019

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.

Štiri središča niso imela vzpostavljenega strokovnega aktiva, so pa sodelovali s posameznimi ali več partnerji individualno.

Ugotavljamo, da je trinajst 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 svetovalnih središč je razvidno, da jih sedem ni izpeljalo srečanja strokovnega aktiva. Pri tistih, kjer je bilo sodelovanje s strokovnimi partnerji redno (tudi če niso organizirali srečanja aktiva), so poleg z modelom ISIO določenih nalog strokovnega aktiva strokovni partnerji izvajali tudi druge aktivnosti, med drugim: organizacijo 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 sedem središč doseglo merilo, da »strokovni aktiv razpravlja in sprejema strokovne usmeritve, povezane z delovanjem svetovalnega središča«.

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 2019 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«.

Standarda sicer niso izpolnjevala vsa središča v celoti. Strateško partnerstvo je imelo vzpostavljenih 17 središč, dve središči nista izpeljali seje v letu 2019, v enem tudi individualno s posameznimi partnerji ni bila izpeljana obravnava načrtov dela in/ali ovrednoteno delo središča.

V javnih razpisih, preko katerih se izvajata obe dejavnosti, zahtev za oblikovanje strokovnega aktiva ni. So imela pa vsa središča vzpostavljeno partnersko mrežo strokovnih partnerjev, s katerimi so sodelovali tako pri strokovnih vprašanjih in dilemah, skupnih promocijskih in strokovnih dogodkih in tudi s skupno obravnavo svetovancev, če je bilo to potrebno.

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 predstavitev dejavnosti.

Vsa središča ISIO so imela v letu 2019 opredeljen letni načrt informiranja potencialnih ciljnih skupin in predstavitev dejavnosti. V njem so imeli opredeljene:

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

*Ugotavljamo, da so vsa središča ISIO doseglo merilo, da imajo «**opredeljen najmanj letni načrt informiranja potencialnih ciljnih skupin in predstavitev 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 predstavitev dejavnosti.

Vsa svetovalna središča so imela v letu 2019 vsaj eno stalno obliko informiranja potencialnih ciljnih skupin in predstavitev dejavnosti, in sicer:

- ✚ na spletnih straneh, portalih,
- ✚ na različnih prireditvah,
- ✚ na lokalnih televizijskih in radijskih postajah,
- ✚ v časopisih,
- ✚ na oglasnih tablah idr.

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

Kazalnik 6.1.3: Raznovrstnost

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 (radiu, časnikih, televiziji, spletu, letakih, plakatih, oglasnih deskah).

V svetovalnih središčih so v letu 2019 izpeljevali informiranje in promocijo po različnih medijih, in sicer najpogosteje:

- ✚ z oglasi v časopisih,
- ✚ objavami na lokalnih televizijskih in radijskih postajah, spletu, v občinskih glasilih,
- ✚ s kontaktnimi oddajami, z intervjuji na lokalnih televizijskih in radijskih postajah,
- ✚ z letaki, zloženkami.

Ugotavljamo, da so vsa svetovalna središča dosegla merilo, da »svetovalno središče izpeljuje informiranje in promocijo po različnih medijih (radiu, 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«.

Standard so v celoti izpolnila vsa svetovalna središča.

6. PODROČJE: PRESOJANJE IN RAZVIJANJE KAKOVOSTI

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

Znotraj standarda spremljamo štiri kazalnike:

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

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

Ker je vpeljevanje procesov za izboljševanje kakovosti potekalo v vseh 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.

Za leto 2020 je bilo napovedano, da bo v skladu z določbami Zakona o izobraževanju odraslih (ZIO-1) pričela delovati javna mreža organizacij za izobraževanje odraslih, katerih del dejavnosti bo tudi svetovalna dejavnost. Za dejavnosti, določene v ZIO-1, bo potekalo tudi presojanje in razvijanje kakovosti. Zato se na ACS nismo odločili za nov samoevalvacijski cikel, ampak so središča v letu 2019 načrtovala in izvajala izboljšave, ki so si jih zastavili v akcijskem načrtu izboljšav na podlagi samoevalvacije v letih 2017–2018.

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

7. 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 teh dveh kazalnikih 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 dejavnostih.

Preglednica 15: Število storitev v središčih ISIO v letu 2019

Št. storitev	ISIO	Svetovanje zaposlenim	Skupaj
Število svetovancev	12.350	3.799	16.149
Število storitev	15.414	5.705	21.119
Število svetovancev v skupinah	4.490		

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč, marec 2019

Kljub temu, da zaradi različnih zahtev 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. Pri dejavnosti ISIO lahko kot merilo vzamemo kazalnike iz razpisa za izvajanje dejavnosti ISIO v letu 2019, ki so jih dosegla vsa središča. Pri dejavnosti Svetovanje zaposlenim kazalnike prav tako določa razpis za izvajanje dejavnosti, a so jih na letni ravni izvajalci načrtovali sami.

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.

Merilo 8.1.3.2: Glede na izobrazbeno sestavo je 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.

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).

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

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 16: Število svetovancev v vseh središčih ISIO v letu 2019, po spolu

Spol – vsa središča	ISIO		Svetovanje zaposlenim	
	Število	Odstotek	Število	Odstotek
moški	4.015	31,4	1.548	41
ženski	8.790	68,6	2.251	59
SKUPAJ	12.805	100	3.799	100

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč, marec 2019

Glede na strukturo prebivalcev po spolu se je v desetih središčih sestava svetovancev v dejavnosti ISIO razlikovala za več kot 20 %, pri Svetovanju zaposlenim pa v osmih. Slovensko povprečje konec leta 2019 je bilo 49,8 % moških in 50,2 % žensk. Tako se pri dejavnosti ISIO in Svetovanje zaposlenim tudi na celotni ravni delež svetovancev glede na spol ne razlikuje več kot 20 %.

Je pa analiza po posameznih središčih pokazala, da je bilo tudi v letu 2019 v dejavnosti Svetovanja zaposlenim več svetovancev moškega spola.

Ugotavljamo, da je 7 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 10 središčih v dejavnosti ISIO tega merila niso dosegli, v dejavnosti svetovanja zaposlenim pa v 8. Razloge lahko iščemo v značilni 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.

V dejavnosti ISIO so vsa središča svetovala 47,4 % svetovancem s končano manj kot štiriletno srednjo šolo. Sedem središč je doseglo merilo, da so v svetovanje vključila najmanj 50 % svetovancev z manj kot 4-letno srednjo šolo.

Preglednica 17: Število svetovancev v dejavnosti ISIO v letu 2019, glede na izobrazbeno strukturo

Stopnja izobrazbe – vsa središča	Število	Odstotek
1 - Osnovnošolsko izobraževanje nižje stopnje/nedokončana osnovnošolska izobrazba	858	6,7
2 - Osnovnošolsko izobraževanje višje stopnje/osnovnošolska izobrazba	2.279	17,8
3 - Nižje poklicno in podobno izobraževanje/nižja poklicna in podobna izobrazba	784	6,1
4 - Srednje poklicno in podobno izobraževanje/srednja poklicna in podobna izobrazba	2.146	16,8
5 - Srednje tehniško in drugo strokovno ter splošno izobraževanje/srednja strokovna in splošna izobrazba	3.272	25,6
6/1 - Višješolsko in višje strokovno izobraževanje/višješolska, višja strokovna in podobna izobrazba	743	5,8
6/2 - Visokošolsko izobraževanje prve stopnje, visokošolsko strokovno izobraževanje (prejšnje) in podobno izobraževanje/visokošolska izobrazba prve stopnje, visokošolska strokovna izobrazba (prejšnja) in podobna izobrazba	521	4,1
7 - Visokošolsko izobraževanje druge stopnje in podobno izobraževanje/visokošolska izobrazba druge stopnje in podobna izobrazba	1.045	8,2
8/1 - Magistrsko (prejšnje) izobraževanje in podobno izobraževanje/magisterij znanosti in podobna izobrazba	80	0,6
8/2 - Doktorsko in podobno izobraževanje/doktorat znanosti in podobna izobrazba	15	0,1
neznano	1.062	8,3
SKUPAJ	12.805	100

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč, marec 2019

Za dejavnost Svetovanje zaposlenim merila ne moremo presojati, saj ta klasifikacija v stopnji ISCED 3 vključuje celotno srednje poklicno ter srednje strokovno, tehniško ali splošno izobraževanje. Podatke o izobrazbeni strukturi v tej dejavnosti prikazujemo v preglednici 18.

Preglednica 18: Število svetovancev v dejavnosti Svetovanje zaposlenim v letu 2019, glede na izobrazbeno strukturo

Stopnja izobrazbe – vsa središča	Število	Odstotek
ISCED 0	18	0
ISCED 1	50	1
ISCED 2	377	10
ISCED 3	2.173	57
ISCED 5	430	11
ISCED 6	312	8
ISCED 7	422	11
ISCED 8	17	0
VSI KONZORCIJI SKUPAJ:	3.799	100

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč, marec 2019

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 7 svetovalnih središč v dejavnosti ISIO 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.

Sledeča preglednica prikazuje svetovance po zaposlitvenem statusu v središčih ISIO. Za dejavnost Svetovanje zaposlenim tega merila ne presojamo, saj so svetovanci zaposleni.

Preglednica 19: Število strank v vseh središčih ISIO v letu 2019, po zaposlitvenem statusu

Delovni status – vsa središča ISIO	Število	Odstotek
zaposlen	1.066	8,3
samozaposlen	69	0,5
zaposlen v postopku izgubljanja zaposlitve	176	1,4
brezposeln	5.478	42,8
dolgotrajno brezposeln (več kot 1 leto)	1.583	12,4
upokojenec	2.411	18,8
kmet	36	0,3
gospodinja	196	1,5
dijak / študent / udeleženec IO do 27. leta	1.194	9,3
otrok do 15. leta	100	0,8
invalid (zaposlitev pod posebnimi pogoji - VDC, »delovni« invalid)	418	3,3
neznano	78	0,6
Skupaj	12.805	100

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč, marec 2019

Vsa središča ISIO so svetovala večjemu deležu brezposelnih kot je bila v 2019 stopnja registrirane brezposelnosti v njihovi regiji. Skupni delež brezposelnih svetovancev v vseh središčih je bil 55,2 %. Stopnja registrirane brezposelnosti v Sloveniji je bila v letu 2019 7,4 %, kar pomeni, da so vsa središča svetovala večjemu deležu brezposelnih kot je bila stopnja na ravni države. Tudi analiza po posameznih središčih je pokazala, da so merilo dosegla vsa središča.

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.

Preglednica 20: Število strank iz ranljivih skupin v dejavnosti ISIO v letu 2019

Ranljiva skupina	Število	Odstotek
ne spada	3.912	30,6
osipniki	690	5,4
starejši	2.039	15,9
starejši brezposelni	840	6,6
dolgotrajno brezposelni	1.563	12,2
manj izobraženi (manj kot srednja izobrazba)	1.058	8,3
gibalno ovirani	37	0,3
gluhi / naglušni	4	0
slepi / slabovidni	9	0,1
odrasli s težavami in motnjami v duševnem zdravju	119	0,9
odrasli z motnjami v duševnem razvoju	36	0,3
Romi	335	2,6
migranti / begunci / azilanti	1.526	11,9
odvisniki	3	0
brezdomci	/	/
osebe na prestajanju zaporne kazni	156	1,2
ni privolitve	399	3,1
drugo	79	0,6
Skupaj	12.805	100

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč, marec 2019

Delež svetovancev v dejavnosti ISIO, ki niso pripadali eni od ranljivih skupin, se je glede na prejšnja leta znižal, iz 31,7 % na 30,6 %. Med tistimi, ki 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 v več primerih svetovance uvrstili med ranljive, a ker niso bili v to prepričani, tega niso označili. Svetovalci opozarjajo tudi na dejstvo, da nekateri svetovanci spadajo v več kategorij ranljivih skupin. V kategoriji »ni privolitve« je 3,1 % svetovancev, ki se niso želeli opredeliti za pripadnost ranljivi skupini.

Sledeča preglednica prikazuje podatke za dejavnost SVZAP.

Preglednica 21: Število strank iz ranljivih skupin v dejavnosti SVZAP v letu 2019

Ranljiva skupina	Število	Odstotek
Migranti, udeleženci tujega rodu, manjšine	723	88
Invalidi	94	11
Druge prikrajšane osebe	6	1
Brezdomci ali prizadeti na področju nastanitve	2	0
Skupaj	825	100

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje dejavnosti Svetovanja zaposlenim, marec 2019

Podatki kažejo, da se velika večina svetovancev ni opredelila za pripadnike ranljivih skupin. Izmed 3.799 svetovancev se jih je za ranljive opredelilo 825, kar pomeni 21,7 %. Tudi po pogovorih s svetovalci se svetovanci neradi opredelijo kot pripadniki ranljive skupine.

Največji delež med ranljivimi je pripadal skupini migrantov, udeležencev tujega rodu ali manjšinam. Sledijo različne kategorije invalidov. Delež svetovancev, ki so pripadali ostalima dvema kategorijama, je zelo nizek.

Tudi analiza po posameznih središčih je pokazala podobne podatke.

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 Svetovanje zaposlenim 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 skupine odraslih 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 2019 višji od 50 %. Med ciljnimi skupinami so prevladovale 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 namenjajo 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 prispevala k izpolnjevanju standarda.

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

-  10 središč ni doseglo merila, da se sestava svetovancev po spolu ne razlikuje za več kot 20 % sestave po spolu vsega prebivalstva v regiji (10 za dejavnost ISIO in 8 za dejavnost Svetovanje zaposlenim);
-  10 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.

8. SKLEPNE UGOTOVITVE IN PREDLOGI

Poročilo lahko sklenemo z ugotovitvijo, da so v letu 2019 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,
- 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 2019 niso bila dosežena.

Na področju **OSEBJE** v nekaterih središčih ni bilo doseženo 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.

Svetovalna dejavnost se izvaja preko dveh razpisov in posledično je tudi število svetovalcev visoko, v dejavnosti ISIO 44 in v dejavnosti Svetovanje zaposlenim celo 81, med njimi je 19 svetovalcev, ki izvajajo obe dejavnosti svetovanja. Deleži, s katerimi so razporejeni na eno ali obe dejavnosti, so zelo različni, pri nekaterih svetovalcih tudi zelo nizki (pod 20 %). Razumljivo, da je ob tako velikem številu svetovalcev 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. Če so svetovalci razporejeni na dve ali več dejavnosti, se ne morejo za svetovalno dejavnost ustrezno strokovno pripravljati, saj morajo usklajevati več delovnih obveznosti. **Središčem, kjer tega merila ne dosegajo, predlagamo, da za prihodnja leta preverijo, ali obstajajo možnosti prerazporeditve svetovalcev tako, da bodo to merilo dosegala.** Tudi direktorjem predlagamo, da razmislijo o bolj optimalni razporeditvi svetovalcev. **Smiselno bi bilo, da se razporeditev svetovalcev organizira tako, da bodo na svetovalno delo razporejeni z več časa in na manj različnih dejavnosti, če seveda organizacija dela v konzorciju to dopušča.**

V vseh središčih nista bili doseženi merili, da se vodja svetovalnega središča in svetovalec udeležita najmanj dveh izobraževalnih srečanj na leto, ki jih za svetovalna središča organizira ACS ter da se vodja svetovalnega središča in svetovalec 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.** Strokovna usposobljenost svetovalcev je za kakovostno izpeljevanje

svetovalnega procesa bistvena, zato morajo vsi svetovalci skrbeti za nenehen strokovni razvoj. Tudi če je na svetovalno dejavnost svetovalec razporejen z nižjim deležem, je skrb za profesionalni razvoj nujna v vsaj priporočenem obsegu. To ne velja samo za izvajanje svetovalne dejavnosti, ampak za celotno področje izobraževanja odraslih. Andragoški center Slovenije vedno razpiše več spopolnjevanj in tako omogoči udeležbo vsem svetovalcem v obeh dejavnostih. Na voljo so tudi številna druga usposabljanja in izobraževanja tako na ACS kot drugje in svetovalci imajo veliko možnosti za dodatno spopolnjevanje. Sploh v zadnjih letih je ogromno brezplačnih možnosti strokovnega usposabljanja, tako da finančna sredstva ne morejo biti razlog za manjšo udeležbo na usposabljanjih.

Pomembno je, da si svetovalci gradijo svoj lasten karierni razvoj ter se usmerjeno izpopolnjujejo tako na področju njihovega neposrednega dela kot tudi na drugih področjih, ki so pomembna za delovanje v izobraževanju odraslih. Z ustreznim strokovnim spopolnjevanjem tudi sledijo novostim na področju izobraževanja odraslih.

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. Večinoma so prevladovala krajše storitve, sploh v dejavnosti ISIO. Prilagojenost svetovalnega procesa svetovancu pri krajših storitvah je gotovo slabša kot pri daljših storitvah. Število krajših storitev se je glede na leto 2018 znižalo, a je delež še vedno visok. **Zato središčem predlagamo, da v prihodnje posvetijo posebno pozornost trajanju svetovalnega procesa, saj je to bistven pogoj za kakovosten in svetovancu prilagojen svetovalni proces.** Svetovalni proces se prilagaja svetovančevim potrebam tudi s številom ponovnih obravnav. Pri obeh dejavnostih je bila večina obravnav enkratnih, v dejavnosti ISIO je bilo samo 14,3 % večkratnih, v dejavnosti Svetovanja zaposlenim pa 30 %. **Središčem predlagamo, da so pri izvedbi svetovalnega procesa pozorna na potrebe svetovancev po ponovnih obravnavah.**

Na področju **PARTNERSTVA** nekatera merila niso bila dosežena v vseh središčih, zato priporočamo, naj **vsaj eno srečanje strateških partnerjev, na katerem naj se pogovorijo tako o rezultatih dela središča kot o načrtu dela vnaprej**, hkrati pa tudi o skupnih aktivnostih in delovanju na področju izobraževanja odraslih. Mreža strateških partnerjev je pomembna z vidika neodvisnega, dostopnega in razvojnega svetovalnega središča ter njegove umeščenosti v regionalni prostor. **Enako velja za srečanja s strokovnimi partnerji**, 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. Hkrati pa sodelovanje s strokovnimi partnerji svetovalcem daje vpogled v potrebe odraslih s širšega področja, kar je izjemnega pomena za kakovostno in strokovno svetovalno dejavnost.

Na področju **INFORMIRANJE IN PROMOCIJA** so bila sicer dosežena vsa merila, a kljub temu predlagamo, da se promocijo svetovalne dejavnosti izvaja bolj načrtno in usmerjeno. Vsako središče naj na podlagi spremljanja preveri, katere skupine odraslih v središče ne prihajajo, jih

pa v okolju zaznavajo. Med njimi so verjetno predvsem manj izobraženi in moški, v nekaterih okoljih pa tudi drugi odrasli. Na podlagi teh ugotovitev naj načrtujejo in izpeljujejo usmerjeno promocijo, katere namen bo doseganje tudi teh odraslih ter posledično njihovo večje vključevanje v svetovalno dejavnost.

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 **moških svetovancev**, saj je njihov delež v večini središč precej nižji od siceršnjega deleža v Sloveniji;
- še naprej naj bodo središča usmerjena v **svetovanje ranljivim skupinam**, saj se delež različnih ranljivih skupin med odraslimi še naprej povečuje, hkrati pa se ravno odrasli iz teh skupin najmanj vključujejo v izobraževanje in imajo posledično večje težave pri zaposlovanju ter vsakdanjem življenju.

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. Z delovanjem središča prispevajo tako k večjemu vključevanju odraslih v izobraževanje kot tudi k izboljšanju kvalitete njihovega življenja. Središča tako delujejo v skladu z obema najpomembnejšima ciljema svetovalne dejavnosti:

1. Vsem odraslim zagotoviti kakovostno, strokovno 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.

9. VIRI

Dobrovoljc A., (2019). Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2018 za mrežo 17 svetovalnih središč , povzetek. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.

Dobrovoljc A., (2018). Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2017 za mrežo 17 svetovalnih središč , povzetek. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.

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 2019, za Svetovalno središče Gorenjska.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2019, za Svetovalno središče Koper.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2019, za Svetovalno središče Koroška.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2019, za Svetovalno središče Ljubljana.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2019, za Svetovalno središče Maribor.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2019, za Svetovalno središče Murska Sobota.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2019, za Svetovalno središče Nova Gorica.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2019, za Svetovalno središče Novo mesto.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2019, za Svetovalno središče Posavje.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2019, za Svetovalno središče Postojna.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2019, za Svetovalno središče Ptuj.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2019, za Svetovalno središče Velenje.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2019, za Svetovalno središče Zasavje.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2019, za Svetovalno središče Žalec.

10. 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 2019.

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 2019.

NAČRT SPREMLJANJA

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

V LETU 2019

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 2019 dalje. Na podlagi strukture in usmeritev za poročanje, ki jih bo pripravi ACS, boste januarja 2020 pripravili poročilo o spremljanju.

Za leto 2019 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. 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 opravi 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 2019.

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

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

PODROČJE	KAZALNIKI	MERILA	NAČIN SPREMLJANJA
VIRI, OPREMA, INFORMACIJSKE BAZE, PRIPOMOČKI	Strokovna literatura	Svetovalno središče ima na voljo zalogo strokovne literature in strokovnih revij, povezanih s svetovanjem in izobraževanjem.	Spremljanje in beleženje poteka sproti, ob izvajanju svetovalnega procesa - ali strokovna literatura in baze podatkov, ki jih ima svetovalno središče, zadoščajo za izpeljavo kakovostnega, celostnega svetovalnega procesa. 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. 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 sproti. 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. 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. 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.	
	Raznovrstnost	Svetovalno središče izpeljuje informiranje in promocijo po različnih medijih (radio, časnikih, televiziji, spletu, letakih, plakatih, oglasnih deskah).	

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

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

PODROČJE	KAZALNIKI	MERILA	NAČIN SPREMLJANJA
PRESOJANJE IN RAZVIJANJE KAKOVOSTI	Načrtovanje	Svetovalno središče ima opredeljen načrt samoevalvacije za določeno časovno obdobje.	Spremljanje in beleženje poteka sproti ob poteku aktivnosti za presojanje in razvijanje kakovosti. 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. 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. Podatke iz aplikacij primerjajte s statičnimi podatki iz vaše regije.
	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.	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