

POROČILO O SPREMLJANJU PO MODELU PRESOJANJA IN RAZVIJANJA KAKOVOSTI V SREDIŠČIH ISIO V LETU 2020

ZA MREŽO 17 SVETOVALNIH SREDIŠČ ZA IZOBRAŽEVANJE
ODRASLIH

Naloga v LDN ACS 2021:

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	17
4. PODROČJE: SVETOVALNI PROCES	20
5. PODROČJE: PARTNERSTVO	26
6. PODROČJE: INFORMIRANJE IN PROMOCIJA	31
7. PODROČJE: PRESOJANJE IN RAZVIJANJE KAKOVOSTI	32
8. PODROČJE: REZULTATI	34
SKLEPNE UGOTOVITVE IN PREDLOGI	41
VIRI	44
PRILOGE	46
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 2020	47

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 2020, ki ga je pripravil Andragoški center Slovenije. (Načrt je v prilogi 1.)

V letu 2020 se je dejavnost svetovanja izvajala po *Javnem razpisu za sofinanciranje dejavnosti informiranja in svetovanja v izobraževanju odraslih v letu 2020*, 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 2020 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 2020 je potekalo v štirih fazah:

1. **Priprava načrta spremljave.** Andragoški center je januarja 2020 pripravil in središčem poslal načrt spremljanja za leto 2020 za vsa svetovalna središča.
2. **Potek spremljave.** Skozi vse leto 2020 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 2021 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 juniju 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 2021.

V spremljanje je bilo v letu 2020 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 2020

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

Svetovalna središča so spremljala dve svetovalni dejavnosti:

1. dejavnost svetovalnih središč za IO, ki se na podlagi Javnega razpisa za sofinanciranje dejavnosti informiranja in svetovanja v izobraževanju odraslih v letu 2020 izvaja v 17 konzorcijih po celotni Sloveniji (v nadaljevanju dejavnost ISIO);
2. dejavnost svetovanja zaposlenim ki se izvaja po Javnem razpisu za financiranje dejavnosti informiranja in svetovanja ter za ugotavljanje in vrednotenje neformalno pridobljenega znanja od 2016 do 2022 (v nadaljevanju svetovanje zaposlenim).

Metodi, ki so ju svetovalna središča pri spremljanju uporabila, sta bili analiza dokumentacije in analiza statističnih podatkov iz računalniških aplikacij za spremljanje svetovalne dejavnosti v IO, to sta aplikaciji SDSS in SVZAP².

Z analizo dokumentacije so središča ISIO zajela različna dokumentacijo:

- 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 2020, ki je namenjen mesečnemu beleženju promocijskih dogodkov in aktivnosti svetovalnega središča, idr.

Za vse podatke, ki so jih središča zbirala z različno dokumentacijo, so središča pripravila poročila o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti središč ISIO ter jih posredovala Andragoškem centru Slovenije. Podatke, ki so na voljo v obeh aplikacijah, pa smo sodelavci ACS pridobili sami.

Andragoški center pa vsako leto pripravi skupno poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v središčih ISIO. Tako smo ga pripravili tudi za leto 2020. Poročilo zajema pregled obeh dejavnosti, tako dejavnosti ISIO kot svetovanje zaposlenim.

Vire za pripravo skupnega poročila smo tako dobili iz:

1. aplikacij SDSV in SVZAP, ki sta namenjeni spremljanju dejavnosti ISIO in svetovanju zaposlenim ;
2. iz 17 poročil o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v središčih ISIO in
3. iz dokumentacije dveh javnih razpisov: (1) Javni razpis za sofinanciranje dejavnosti informiranja in svetovanja v izobraževanju odraslih v letu 2020 in (2) Javni razpis za financiranje dejavnosti informiranja in svetovanja ter za ugotavljanje in vrednotenje neformalno pridobljenega znanja od 2016 do 2022.

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 2016 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 2020.

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 2020

	Dejavnost ISIO	Svetovanje zaposlenim
Število konzorcijev	17	15
Število sodelujočih organizacij	33	40
Število svetovalcev v dejavnosti	46	80

Vir: Poročila o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2020

Iz preglednice so razvidni osnovni podatki o izvajanju obeh dejavnosti v letu 2020. V tem številu so zajeti tudi svetovalci, ki svetovanja niso izvajali celo leto. Pri številu svetovalcev je pomemben tudi podatek, da je **25 svetovalcev izvajalo obe dejavnosti**. To je 7 svetovalcev več kot v letu 2019.

Za dejavnost ISIO obseg dela spremljamo tudi v aplikaciji SDSS. V letu 2020 so svetovalci in koordinatorji dejavnosti opravili 37.370 ur, kar pomeni obseg delovnih ur za 20,8 svetovalca. Pri izračunu smo upoštevali še vedno veljavne normative v izobraževanju odraslih (iz leta 2000), kjer je opredeljeno, da mora 1 svetovalec opraviti 1.800 efektivnih ur letno.

1. PODROČJE: POTENCIALNI SVETOVANCI (CILJNE SKUPINE)

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

Uresničevanje tega standarda spremljamo s kazalnikom:

1. Dejavni načini za pridobivanje svetovancev (1.1.2).

Merilo 1.1.2.1: Svetovalno središče ima vzpostavljeno eno ali več dislokacij

Iz podatkov vseh središč ISIO je razvidno, da je imelo v letu 2020 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 2020

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	4	✓
Posavje	1	0	✓
Postojna	2	0	✓
Ptuj	2	0	✓
Velenje	1	2	✓
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 2020

Za to merilo smo upoštevali le dejavnost ISIO, saj svetovanja v dejavnosti Svetovanje zaposlenim izven organizacije ne beležijo.

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 2020.

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 2020 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 2020

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 2020

Načrtovano št. svetovancev	Načrtovano št. skupin	Realizirano št. svetovancev	Realizirano št. storitev	Realizirano število skupin	Št. svetovancev v skupinah
12.350	163	11.716	14.489	311	3.245

Vir: Javni razpis za sofinanciranje dejavnosti informiranja in svetovanja v izobraževanju odraslih v letu 2020 in podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja sveto in podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč, marec 2020

Skupni kazalnik za vsa središča ISIO ni bil dosežen. Razlog je pandemija koronavirusa, ki je v začetku leta 2020 povzročila zaprtje javnega življenja in s tem onemogočila dostop do osebnih svetovalnih storitev. Svetovalci so sicer svetovalne obravnave izvajali po telefonu in spletu, a je bilo teh storitev manj. Ni bilo možno izvajati svetovanja v okviru mobilne svetovalne službe in ni bilo možno promovirati dejavnosti na terenu. Posledično je število vključenih odraslih v svetovalno dejavnost v letu 2020 nižje. Analiza po posameznih središčih je pokazala, da v 8 središčih načrtovanih kazalnikov niso dosegli.

Večina storitev je bila enkratnih, v vseh središčih je bilo le 19,1 % ponovnih storitev. Glede na leto 2019 se je delež ponovnih storitev zvišal za 3 %.

Za dejavnost Svetovanje zaposlenim kazalnike določa Javni razpis za financiranje dejavnosti informiranja in svetovanja ter za ugotavljanje in vrednotenje neformalno pridobljenega znanja od 2020 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 2020 so tako svetovale 3.335 svetovancem, ponovnih storitev je bilo 5.085, torej je bilo 65,6 % 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, da 8 konzorcijev v dejavnosti ISIO zaradi ni doseglo z razpisom določenega kazalnika. V dejavnosti Svetovanja zaposlenim pa so dosegli z razpisi načrtovane kazalnike. Razlogi so pandemija koronavirusa in posledično omejene možnosti izvajanja osebnega svetovanja. Kljub zahtevni situaciji, ko osebno svetovanje ni bilo možno izvajati, so središča poskušala najti načine za doseg odraslih. To jim je v veliki meri tudi uspelo, 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.

Preglednica 6: Število svetovalcev v središčih ISIO in SVZAP v letu 2020

SREDIŠČE ISIO	Št. svetovalcev v dejavnosti ISIO	Št. svetovalcev v ESS Svetovanje	Št. svetovalcev v obeh dejavnostih
Gorenjska	2	9	1* ³
Gorenjska 1	4	0	0
Koper	5	5	1
Koroška	4	3	2
Ljubljanska urbana regija	1	10	0
Maribor	2	6	1
Murska Sobota	4	7	4
Nova Gorica	3	5	3
Novo mesto	1	8	1 ⁴
Osrednjeslovenska	1	0	0
Pokolpje	6	5	3
Posavje	2	2	2
Postojna	2	3	1
Ptuj	2	2	1
Velenje	2	3	2
Zasavje	1	2	1
Žalec	4	10	2
SKUPAJ	46	80	25

Vir: Poročila o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2020

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

³ Svetovalci iz LU Škofja Loka sodelujejo pri Svetovanju zaposlenim v konzorciju Gorenjske, dejavnost ISIO pa izvajajo v okviru samostojnega konzorcija. Dva svetovalca iz te organizacije izvajata tako dejavnost ISIO kot tudi dejavnost Svetovanja zaposlenim.

⁴ Svetovalka iz CIK Trebnje dejavnost ISIO izvaja pri konzorciju Pokolpje, dejavnost svetovanja zaposlenim pa v konzorciju Novo mesto.

Preglednica 7: Deleži razporeditve svetovalcev ISIO in SVZAP v letu 2020

Dejavnost	do 10 %	11 %–20 %	21 %–50 %	51 %–80 %	81 %–99 %	100%
ISIO	3	4	19	16	4	0
SVZAP	4	26	35	8	4	3

Vir: Poročila o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2020

V dejavnosti ISIO je bilo sedem svetovalcev razporejenih na izvajanje dejavnosti do 20 %, največji delež pa jih je bilo razporejeno z deležem med 21 in 50 %, sledi delež med 51 in 80 %. V letu 2020 noben svetovalac ni bil razporejen na dejavnosti ISIO v celoti. Štirje konzorciji so imeli vsaj enega svetovalca razporejenega na dejavnost z več kot 70 % ali več.

V dejavnosti ESS svetovanje je bilo 30 svetovalcev razporejenih z deležem do 20 %, 35 v deležu med 21 in 50 %, 8 v deležu med 51 % in 80 %, 4 pa v deležu med 81 in 99 %, trije pa so bili na dejavnost razporejeni v celoti. Devet konzorcijev je imelo enega ali več svetovalcev razporejenih s 70 % ali več.

Posamezni deleži so bili različni. V dejavnosti ISIO je bil najnižji delež razporeditve svetovalca 7,8 %, najvišji pa 100 %, v dejavnosti SVZAP pa je bil najnižji 4,2 %, 100 % pa najvišji. Največ svetovalcev je bilo v obeh dejavnostih razporejenih med 21 in 50 %.

Velika razpršenost deležev svetovalcev se kaže tudi v nižjem številu konzorcijev, ki so imeli vsaj enega svetovalca razporejenega na dejavnost z vsaj 70 %. To za koordinacijo tako dejavnosti ISIO kot dejavnosti svetovanja zaposlenim gotovo ni dobro, saj je pri večjem številu svetovalcev v organizaciji pomembno, da je vsaj eden na dejavnost razporejen večinsko in tako pozna celotno dejavnost svetovanja.

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 štiri konzorciji, v dejavnosti Svetovanje zaposlenim pa devet.

Kazalnik 2.1.2: Usposobljenost vodje svetovalnega središča in svetovalca

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

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

Andragoški center je v letu 2020 organiziral več izobraževalnih srečanj, ki so se jih lahko udeležili svetovalci iz vseh partnerskih organizacij. Organizirali smo sledeča usposabljanja v obsegu 54 ur:

Preglednica 8: Usposabljanja, ki jih je organiziral ACS za svetovalce v letu 2021

Datum izvedbe	Naslov usposabljanja	Način izvedbe
27. in 28. 1. 2020	Usposabljanje za izvajanje coachinga – nadaljevanje	na ACS
11. ali 13. 2. 2020 (dve izvedbi)	Usposabljanje za uporabo vprašalnika in smernic za vrednotenje ključne kompetence Kulturna zavest in izražanje	na ACS
9. in 10. 6. 2020	Dejavnost središč ISIO in druge aktualne teme v 2020	po spletnem orodju
7. ali 8. 7. 2020 (dve izvedbi)	Timsko delo in doseganje sinergij pri timskem delu v svetovalni dejavnosti	na ACS
30. 11., 1. 12., 2. 12. in 7. 12. 2020	Usposabljanje za uporabo svetovalnih pripomočkov za učenje učenja	po spletnem orodju
9. 12. 2020	Spremljanje dejavnosti središč ISIO v letu 2020 ter druge aktualne teme	po spletnem orodju

Vir: Dokumentacija o izvedenih usposabljanjih za svetovalce v letu 2020

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 ni smiselno.

Izmed 46 svetovalcev, ki so izvajali dejavnost ISIO, se jih 5 ni udeležilo nobenega od usposabljanj, ki smo jih na ACS organizirali za svetovalce. Iz konzorcijev Svetovanja zaposlenim se izmed 80 svetovalcev, ki so izvajali svetovalno dejavnost, 21 ni udeležilo nobenega od usposabljanj, ki smo ga zanje organizirali na ACS.

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

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 2020 je pokazala, da se v dejavnosti ISIO 7 svetovalcev iz 6 središč ni udeležilo nobenega izobraževanja izven ACS, 3 pa so se ga udeležili v nižjem obsegu kot je predvidenih 16 ur. V dejavnosti Svetovanje zaposlenim se 13 svetovalcev ni udeležilo nobenega usposabljanja, 15 svetovalcev pa se je udeležilo usposabljanja v nižjem obsegu kot 16 ur.

35 svetovalcev, ki je izvajalo dejavnost ISIO, ter 51 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 2020 smo zagotovili dovolj usposabljanj, da bi se lahko vsi svetovalci udeležili vsaj dveh usposabljanj oz. minimalno v obsegu 16 ur. Tri usposabljanja smo izpeljali po internetnih orodjih, torej bi se jih lahko udeležilo večje število svetovalcev. 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. V konzorcijih, kjer teh kriterijev niso dosegli, bi morali strokovnemu spopolnjevanju svetovalcev dati več poudarka in jim le tega omogočiti v dovoljšnem obsegu, saj je stalno spopolnjevanje in seznanjanje z novostmi osnova za kakovostno in strokovno svetovalno delo.

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

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.

Središča razpolagajo tudi z zbirkami različnih svetovalnih pripomočkov. Andragoški center je v letih od 2018 do 2020 obstoječim pripomočkom v tiskanih in e obliki dodal še nove in izdal 4 priročnike, v katerih so zbrani pripomočki kot pomoč pri izvajanju svetovalnega procesa. Vodila za uporabo novih pripomočkov za svetovanje zaposlenim (2018) vsebujejo nabor različnih pripomočkov pri svetovanju zaposlenim. V letih 2019 in 2020 pa smo pripravili še dve tematski zbirki: Svetovalni pripomočki za načrtovanje in razvoj kariere (2019), Svetovalni pripomočki za

učenje učenja (2020). V tem letu pa pripravljamo še zbirko o svetovalnih pripomočkih za vrednotenje znanja in spretnosti. Pa tudi same organizacije razpolagajo s precejšnjim naborem različnih svetovalnih pripomočkov. Tako lahko središča vse navedene pripomočke uporabljajo v vseh fazah svetovalnega procesa.

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 2020 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 2020 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 2020 prevladovalo informiranje in svetovanje pred vključitvijo v izobraževanje, tega je bilo več kot 68 %. Malo več kot 27 % 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 9: Število in odstotek svetovalnih storitev v središčih ISIO v letu 2020, po vrsti svetovanja.

Vrsta svetovanja	Dejavnost ISIO		Svetovanje zaposlenim	
	Število	Odstotek	Število	Odstotek
pred	9.894	68,3	3.644	84
med	3.941	27,2	499	11
po	654	4,5	199	5
SKUPAJ	14.489	100 %	4.342	100 %

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč, marec 2021

Ugotavljamo, da so v 2020 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 2020 v več kot polovici svetovalnih obravnav prevladovalo svetovanje, sledita informiranje in nasvetovanje.

Preglednica 10: Število svetovalnih storitev v središčih ISIO v 2020, glede na aktivnosti svetovanja

Vrsta svetovanja	Dejavnost ISIO	
	Število	Odstotek
informiranje	3.731	25,8
nasvetovanje	3.013	20,8
svetovanje	7.745	53,5
SKUPAJ	14.489	100 %

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč, marec 2021

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 2020 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.

Zaradi pandemije koronavirusa smo v letu 2020 posebej začeli spremljati tudi način svetovanje po internetnih orodjih. Zato smo ta način svetovanja tudi dodali v prikaz. Preglednica 10 prikazuje načine svetovanja v vseh središčih ISIO ter v dejavnosti Svetovanja zaposlenim v letu 2020.

Podatki kažejo, da je bil najpogostejši način svetovanja v letu 2020 v obeh dejavnostih osebno svetovanje, je pa ta način zaradi zaprtja dejavnosti upadel. Več je bilo telefonskega svetovanja, svetovanja po e pošti in pa tudi po internetnih orodjih.

Preglednica 11: Način svetovanja v središčih ISIO v letu 2020

Načini izpeljevanja svetovalnega procesa	Dejavnost ISIO		Svetovanje zaposlenim	
	Število	Odstotek	Število	Odstotek
po telefonu	3.915	27	235	5
klical/a str.	804	5,5	368	8
osebno	8.188	56,5	2.899	67
e-mail	1.148	7,9	635	15
spletno orodje	340	2,3	157	4
drugo	94	0,6	48	1
SKUPAJ	14.489	100 %	4.342	100 %

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč, marec 2021

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 2020 izvajala tudi druge načine svetovanja, in sicer:

- ✚ promocijski dogodki v okviru Dnevov slovenskih svetovalnih središč 2020;
- ✚ 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**:

Merilo 4.1.4.1: Svetovalni proces je na voljo posameznikom ali skupinam.

Analiza podatkov je pokazala, da so v vseh središčih imeli tako individualne kot skupinske svetovalne obravnave. V vseh 17 svetovalnih središčih so imeli v letu 2020 v dejavnosti ISIO 14.489 individualnih svetovalnih storitev ter 342 skupinskih svetovalnih storitev, v katerih je bilo obravnavanih 3.395 svetovancev, v dejavnosti Svetovanje zaposlenim pa 3.335 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 kar 51 % krajših od 30 minut, sledijo obravnave med 31 in 60 minutami in nato v nizkem deležu (manj kot 10 %) obravnave, daljše od 1 ure. V Svetovanju zaposlenim je krajših od 30 minut 35 %, več je bilo daljših do ene ure, daljših od ene ure pa je tudi nizek delež – le 9 %.

Preglednica 12: Trajanje svetovalnih storitev v središčih ISIO v letu 2020

Trajanje v minutah - delež	ISIO		Svetovanje zaposlenim	
	Število	Delež	Število	Delež
0 – 15	3.073	21,2	540	12
16 - 30	4.444	31	1.009	23
31 - 60	5.523	38	2.363	54
61 - 90	901	6	383	8
od 90 dalje	548	3,7	47	1
SKUPAJ	14.489	100 %	4.342	100 %

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč, marec 2021

V nadaljevanju prikazujemo podatke o vsebini svetovalnih storitev.

Preglednica 13: Vsebina svetovalnih storitev v središčih ISIO v letu 2020

Vsebina svetovanja	ISIO		Svetovanje zaposlenim	
	Število	Odstotek	Število	Odstotek
pridobitev izobrazbe na višji stopnji od že dosežene	2.274	11,2	405	7
prekvalifikacija – sprememba poklica na isti stopnji	675	3,3	156	3
neformalne oblike izobraževanja za delo, poklic	3.580	17,6	2.203	39
neformalne oblike izobraževanja za osebni razvoj	6.198	30,5	1.677	30
kako se učiti, pomoč – težave pri učenju...	1.886	9,3	112	2
financiranje izobraževanja	713	3,5	71	1
pridobitev NPK	620	3,1		
urejanje statusnih vprašanj	536	2,6		
opravljanje različnih izpitov	1.564	7,7		
možnosti zaposlitve	1.311	6,5	85	2
priznavanje izobraževanja - nostrifikacija	103	0,5	44	1
izobraževanje v tujini	19	0,1		
ugotavljanje in vrednotenje neformalnega znanja	406	2		
načrtovanje in razvoj kariere			399	7
drugo	430	2,1	435	8
skupaj	20.315	100	5.587	100

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

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 prevladovali 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

Pri tem kazalniku spremljamo dve merili:

Merilo 5.1.1.1: 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).

Merilo 5.1.1.2: Strateški partnerji so povezani v strateški svet.

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.

Preglednica 13 prikazuje število in vrsto strateških partnerjev, ki so v 2020 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.

Strateške partnerje po vrsti prikazuje sledeča preglednica.

Preglednica 14: Strateški partnerji v središčih ISIO v letu 2020

Strateški partner	Število
občine	46
zavod za zaposlovanje	14
območne gospodarske zbornice	12
razvojne agencije	18
centri za socialno delo	9
območne obrtne zbornice	13
zavod RS za šolstvo	3
sindikati	6
knjižnice	3
drugo (LU, ZPIZ, upravna enota, kmetijsko gozdarske zbornice, svet regije...)	37
Skupaj	161

Vir: Poročila o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2020

V vseh središčih ISIO je bilo 161 strateških partnerjev, glede na leto 2019 kar 26 manj. 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 merili, 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« ter da so »strateški partnerji povezani v strateški svet«.

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 2020, iz katerih lahko dobimo število sej strateških partnerjev:

- 12 središč je imelo eno sejo strateškega sveta v letu 2020,
- 2 središči dve seji,
- 1 središče pa je izpeljalo korespondenčno sejo,
- 2 središči nista izpeljali seje.

V obeh središčih ISIO, ki nista organizirali seje strateškega sveta, je potekalo individualno sodelovanje s partnerji in v okviru tega sodelovanja so preverili svoje načrte dela.

Ugotavljamo, da so vsa središča dosegla 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 enem središču ISIO individualno s posameznimi partnerji. Eno središče pa je pripravilo poročilo za partnerje, v katerem so jih seznanili z dosežki delovanja središča v preteklem letu.

Ugotavljamo, da so vsa središča dosegla 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 15: Strokovni partnerji v središčih ISIO v letu 2020

Strokovni partner	Število
srednje šole	48
ljudske univerze	23
knjižnice	13
zasebne izobraževalne organizacije	15
zavod RS za zaposlovanje	13
centri za socialno delo	13
območne obrtne zbornice	7
regionalne razvojne agencije	6
društva, nevladne organizacije, VDC	25
visokošolska središča, univerza	3
gospodarske zbornice	5
drugo (dijaški dom, televizija, občina, ZZV, sindikati, visoke šole, časopis idr.)	40
Skupaj	211

Vir: Poročila o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2020

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 šest 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 2020 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 2020, v obeh je potekala individualna 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.

6. PODROČJE: INFORMIRANJE IN PROMOCIJA

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

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

Uresničevanje tega standarda spremljamo s **kazalniki**:

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

Kazalnik 6.1.1: Načrtnost

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

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

Vsa središča ISIO so imela v letu 2020 opredeljen letni načrt informiranja potencialnih ciljnih skupin in predstavitev dejavnosti. V njem so imeli opredeljene:

- ✚ ciljne skupine,
- ✚ medije,
- ✚ časovne okvire izvajanja promocije,
- ✚ vsebine,
- ✚ načine ter
- ✚ 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 2020 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,
- ✚ z letaki,
- ✚ na oglasnih tablah idr.

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

Kazalnik 6.1.3: 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 2020 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.

7. PODROČJE: PRESOJANJE IN RAZVIJANJE KAKOVOSTI

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

Znotraj standarda spremljamo štiri kazalnike:

1. Načrtovanje z merilom 7.1.1.1: Svetovalno središče ima opredeljen načrt samoevalvacije za določeno časovno obdobje.
2. Izpeljava z merilom 7.1.2.1: Svetovalno središče izpeljuje samoevalvacijo po samoevalvacijskem načrtu.
3. Predstavitev rezultatov presojanja kakovosti z merilom 7.1.3.1: Svetovalno središče po samoevalvacijskem načrtu pripravi samoevalvacijsko poročilo in izpelje razpravo.
4. Vpeljava izboljšav z merilom 7.1.4.1: 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.

Tudi v letu 2020 smo pričakovali, 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 tudi v tem letu na ACS nismo odločili za nov samoevalvacijski cikel, ampak so središča presojanje kakovosti izvajala preko s sprotnega spremljanja svetovalne dejavnosti ter uvajanja izboljšav iz teh ugotovitev. Prav tako so vpeljevala izboljšave, ki so sledile samoevalvacijskemu poročilu iz leta 2018.

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

8. PODROČJE: REZULTATI

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

Znotraj standarda presojamo pet kazalnikov:

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

Kazalnik 8.1.1: Število storitev in Kazalnik 8.1.2: Število svetovancev

Pri 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 16: Število storitev v središčih ISIO v letu 2020

Št. storitev	ISIO	Svetovanje zaposlenim	Skupaj
Število svetovancev	11.716	3.335	18.296*
Število storitev	14.489	5.085	19.574
Število svetovancev v skupinah	3.245		

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

*V tej vsoti so prišteti tudi svetovanci iz skupinskih obravnav (3.245).

Kljub temu, da zaradi različnih zahtev v javnih razpisih za izvajanje obeh dejavnosti, ISIO in Svetovanja zaposlenim, meril in kazalnikov ne moremo presojati na način kot so predlagana merila, lahko ocenimo doseženo število vključenih svetovancev in opravljenih storitev v obeh dejavnostih. Pri dejavnosti ISIO lahko kot merilo vzamemo kazalnike iz razpisa za izvajanje dejavnosti ISIO v letu 2020, ki jih je doseglo 8 središč. 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 17: Število svetovancev v vseh središčih ISIO v letu 2020, po spolu

Spol – vsa središča	ISIO		Svetovanje zaposlenim	
	Število	Odstotek	Število	Odstotek
moški	3.535	30,2	1.346	40
ženski	8.181	69,8	1.989	60
SKUPAJ	11.716	100	3.335	100

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

Glede na strukturo prebivalcev po spolu se je v petih središčih sestava svetovancev v dejavnosti ISIO razlikovala manj kot 20 %, v ostalih pa je bila razlika večja. Slovensko povprečje konec leta 2020 je bilo 49,7 % moških in 50,3 % žensk. Tako se pri dejavnosti ISIO na ravni vseh središč sestava razlikuje več kot 20 %, pri Svetovanju zaposlenim pa struktura ostaja znotraj 20 %.

Analiza po posameznih središčih je pokazala, da je bilo tudi v letu 2020 v dejavnosti Svetovanja zaposlenim več svetovancev moškega spola.

Ugotavljamo, da je pet 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 11 središčih v dejavnosti ISIO tega merila niso dosegli. 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 47,9 % svetovancem s končano manj kot štiriletno srednjo šolo. Pet središč je doseglo merilo, da so v svetovanje vključila najmanj 50 % svetovancev z manj kot 4-letno srednjo šolo.

Preglednica 18: Število svetovancev v dejavnosti ISIO v letu 2020, glede na izobrazbeno strukturo

Stopnja izobrazbe – vsa središča	Število	Odstotek
1 - Osnovnošolsko izobraževanje nižje stopnje/nedokončana osnovnošolska izobrazba	1.099	9,4
2 - Osnovnošolsko izobraževanje višje stopnje/osnovnošolska izobrazba	2.031	17,3
3 - Nižje poklicno in podobno izobraževanje/nižja poklicna in podobna izobrazba	671	5,7
4 - Srednje poklicno in podobno izobraževanje/srednja poklicna in podobna izobrazba	1.816	15,5
5 - Srednje tehniško in drugo strokovno ter splošno izobraževanje/srednja strokovna in splošna izobrazba	2.876	24,5
6/1 - Višješolsko in višje strokovno izobraževanje/višješolska, višja strokovna in podobna izobrazba	693	5,9
6/2 - Visokošolsko izobraževanje prve stopnje, visokošolsko strokovno izobraževanje (prejšnje) in podobno izobraževanje/visokošolska izobrazba prve stopnje, visokošolska strokovna izobrazba (prejšnja) in podobna izobrazba	458	3,9
7 - Visokošolsko izobraževanje druge stopnje in podobno izobraževanje/visokošolska izobrazba druge stopnje in podobna izobrazba	1.022	8,7
8/1 - Magistrsko (prejšnje) izobraževanje in podobno izobraževanje/magisterij znanosti in podobna izobrazba	90	0,8
8/2 - Doktorsko in podobno izobraževanje/doktorat znanosti in podobna izobrazba	18	0,2
neznano	942	8
SKUPAJ	11.716	100

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

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 19: Število svetovancev v dejavnosti Svetovanje zaposlenim v letu 2020, glede na izobrazbeno strukturo

Stopnja izobrazbe – vsa središča	Število	Odstotek
ISCED 0	16	0
ISCED 1	17	1
ISCED 2	274	8
ISCED 3	1.599	48
ISCED 5	536	16
ISCED 6	258	8
ISCED 7	600	18
ISCED 8	35	1
VSI KONZORCIJI SKUPAJ:	3.335	100

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

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 pet 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 20: Število strank v vseh središčih ISIO v letu 2020, po zaposlitvenem statusu

Delovni status – vsa središča ISIO	Število	Odstotek
zaposlen	1.061	9,1
samozaposlen	104	0,9
zaposlen v postopku izgubljanja zaposlitve	231	2
brezposeln	5.003	42,7
dolgotrajno brezposeln (več kot 1 leto)	1.223	10,4
upokojenec	2.148	18,3
kmet	36	0,3
gospodinja	159	1,4
dijak / študent / udeleženec IO do 27. leta	1.257	10,7
otrok do 15. leta	77	0,7
invalid (zaposlitev pod posebnimi pogoji - VDC, »delovni« invalid)	63	0,5
neznano	354	3
Skupaj	11.716	100

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

Vsa središča ISIO so svetovala večjemu deležu brezposelnih kot je bila v 2020 stopnja registrirane brezposelnosti v njihovi regiji. Skupni delež brezposelnih svetovancev v vseh središčih je bil 53,1 %. Stopnja registrirane brezposelnosti v Sloveniji je bila v letu 2020 5,1 %, 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 21: Število strank iz ranljivih skupin v dejavnosti ISIO v letu 2020

Ranljiva skupina	Število	Odstotek
ne spada	3.711	31,7
osipniki	593	5,1
starejši	1858	15,9
starejši brezposelni	745	6,4
dolgotrajno brezposelni	1.160	9,9
manj izobraženi (manj kot srednja izobrazba)	1.023	8,7
gibalno ovirani	56	0,5
gluhi / naglušni	3	0
slepi / slabovidni	16	0,1
odrasli s težavami in motnjami v duševnem zdravju	88	0,8
odrasli z motnjami v duševnem razvoju	29	0,2
Romi	516	4,4
migranti / begunci / azilanti	1.520	13
odvisniki	2	0
brezdomci	1	0
osebe na prestajanju zaporne kazni	94	0,8
ni privolitve	219	1,9
drugo	82	0,7
Skupaj	11.716	100

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

Delež svetovancev v dejavnosti ISIO, ki niso pripadali eni od ranljivih skupin je bil 31,7 %. Med tistimi, ki so pripadali različnim ranljivim skupinam, je bil najvišji delež starejših, migrantov, dolgotrajno brezposelnih, manj izobraženih, osipnikov, Romov, 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 1,9 % svetovancev, ki se niso želeli opredeliti za pripadnost ranljivi skupini.

Sledeča preglednica prikazuje podatke za dejavnost SVZAP.

Preglednica 22: Število strank iz ranljivih skupin v dejavnosti SVZAP v letu 2020

Ranljiva skupina	Število	Odstotek
Migranti, udeleženci tujega rodu, manjšine	498	90
Invalidi	51	9
Druge prikrajšane osebe	3	1
Brezdomci ali prizadeti na področju nastanitve	1	0
Skupaj	553	100

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje dejavnosti Svetovanja zaposlenim, marec 2020

Podatki kažejo, da se velika večina svetovancev ni opredelila za pripadnike ranljivih skupin. Izmed 3.335 svetovancev se jih je za ranljive opredelilo 553, kar pomeni 16,5 %. Ta delež je še nižji kot v 2019. Kot nam sporočajo 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 starejšim, migrantom, dolgotrajno brezposelnim, manj izobraženim, osipnikom, Romom, starejših brezposelnim. 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 2020 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 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.

SKLEPNE UGOTOVITVE IN PREDLOGI

Poročilo lahko sklenemo z ugotovitvijo, da so v letu 2020 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 2020 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 46 in v dejavnosti Svetovanje zaposlenim celo 80, med njimi je 25 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 ali 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 svetovalac 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 2019 znižalo, a je delež še vedno visok. **Zato središčem tako kot vsako leto 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 19,1 % večkratnih, v dejavnosti Svetovanja zaposlenim pa 34,4 %. **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 središča ne prihajajo, jih pa v okolju zaznavajo. Med njimi so verjetno predvsem manj izobraženi in moški, v nekaterih okoljih pa tudi drugi odrasli. Del promocije je potrebno usmeriti tudi v manj izobražene, saj so v nekaterih središčih ti odrasli zastopani v manj kot polovici vseh obiskov. So pa manj izobraženi ena od prednostnih skupin odraslih v IO. 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 **vs a 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.

VIRI

Dobrovoljc A., (2020). Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2019 za mrežo 17 svetovalnih središč , povzetek. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.

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.

Javni razpis za sofinanciranje dejavnosti informiranja in svetovanja v izobraževanju odraslih v letu 2020. <https://www.uradni-list.si/glasilo-uradni-list-rs/vsebina/2020000900004/javni-razpis-za-sofinanciranje-dejavnosti-informiranja-in-svetovanja-v-izobrazevanju-odraslih-v-letu-2020-st--6036-12202012-ob-138420>

Javni razpis za financiranje dejavnosti informiranja in svetovanja ter za ugotavljanje in vrednotenje neformalno pridobljenega znanja od 2016 do 2022. <https://www.uradni-list.si/glasilo-uradni-list-rs/vsebina/2016004200003/javni-razpis-za-financiranje-dejavnosti-informiranja-in-svetovanja-ter-za-ugotavljanje-in-vrednotenje-neformalno-pridobljenega-znanja-od-2016-do-2022-st--5440-19201512-ob-243816>

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 2020, za Svetovalno središče Gorenjska.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2020, za Svetovalno središče Koper.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2020, za Svetovalno središče Koroška.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2020, za Svetovalno središče Ljubljana.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2020, za Svetovalno središče Maribor.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2020, za Svetovalno središče Murska Sobota.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2020, za Svetovalno središče Nova Gorica.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2020, za Svetovalno središče Novo mesto.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2020, za Svetovalno središče Posavje.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2020, za Svetovalno središče Postojna.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2020, za Svetovalno središče Ptuj.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2020, za Svetovalno središče Velenje.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2020, za Svetovalno središče Zasavje.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2020, za Svetovalno središče Žalec.

PRILOGE

Priloga 1: Načrt spremljanja posameznih področij, standardov kakovosti, kazalnikov ter meril, določenih z modelom presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2020.

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 2020.

NAČRT SPREMLJANJA

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

V LETU 2020

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 2020 dalje. Na podlagi strukture in usmeritev za poročanje, ki jih bo pripravi ACS, boste januarja 2021 pripravili poročilo o spremljanju.

Za leto 2020 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 2020.

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