



## SVETOVALNO SREDIŠČE NOVO MESTO

# *Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2013*

## POVZETEK

Projekt financirata Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada ter Ministrstvo za izobraževanje, znanost, kulturo in šport. Projekt se izvaja v okviru Operativnega programa razvoja človeških virov za obdobje 2007-2013, razvojne prioritete »razvoj človeških virov in vseživljenjskega učenja« in prednostne usmeritve: »Izboljšanje kakovosti in učinkovitosti sistemov izobraževanja in usposabljanja«.

Pri pripravi poročila o spremljanju so sodelovali:

1. Tina Strnad, vodja svetovalnega središča
2. Marjeta Gašperšič, direktorica

## 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.

Spremljanje je v letu 2013 potekalo po štirih fazah:

1. Priprava načrta spremljave. Andragoški center Slovenije je pripravil skupni načrt spremljanja za vsa središča.
2. Potek spremljave. Od januarja 2013 do decembra 2013 je naše svetovalno središče sproti spremljalo ustrezna merila v skladu z načrtom spremljanja.
3. Priprava letnega poročila o spremljavi, analiza. Svetovalno središče je decembra 2013 pripravil krajše poročilo o spremljanju, ki je bilo obravnavano na seji strateških in strokovnih partnerjev SS NM, 6. 12. 2014. Januarja 2014 pa je po dogovorjeni strukturi pripravil daljše poročilo o spremljanju, ki ga bomo marca 2014 dali na obravnavo Strateškemu svetu. Poročilo bomo poslali tudi Andragoškemu centru, ki bo marca 2013 pripravil skupno poročilo o spremljanju za vsa svetovalna središča.
4. Načrt potrebnih ukrepov in vpeljevanje. V svetovalnem središču bomo pridobljene podatke in informacije uporabili za sprtno analizo svoje dejavnosti. Ugotovitve, ki jih bomo oblikovali, in ugotovitve z razprave na strateškem svetu bodo podlaga za načrtovanje ukrepov za razvoj kakovosti. Predvidene ukrepe bomo uvrstili v akcijski načrt za razvoj kakovosti za tekoče obdobje. Tudi Andragoški center Slovenije bo na podlagi analize združenih podatkov za celotno omrežje svetovalnih središč pripravil predlog potrebnih ukrepov izboljšav in ti se bodo od aprila do decembra 2014 vpeljevali in izpeljevali v vseh svetovalnih središčih.

Področja, ki so se spremljali v letu 2013 ter njihova realizacija

PODROČJE	STANDARD	KAZALNIKI, KI JIH SPREMLJAMO	MERILO	REALIZACIJA	OPOMBA
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	Svetovalno središče ima vzpostavljeno eno ali več dislokacij	DA	5 dislokacij (zaradi zmanjševanja sredstev na projektu)
Osebj	Svetovalno dejavnost opravljajo strokovno usposobljeni svetovalci z ustreznimi osebnostnimi lastnostmi.	vrsta in število osebja v svetovalnem središču	Svetovalno središče ima enega s polnim delovnim časom, če izpelje 1000 svetovalnih storitev na leto in ima 800 svetovancev.	DA	V svetovalnem središču Novo mesto smo imeli v letu 2013 povprečno zaposlenih 1,93 zaposlenih svetovalcev. Število svetovancev 1614 - plan 1573, opravljenih storitev 2208 - plan 1965. Poleg individualnega svetovanja botežimo 40 skupinskih storitev,

PODROČJE	STANDARD	KAZALNIKI, KI JIH SPREMLJAMO	MERILO	REALIZACIJA	OPOMBA
					v katerih je bilo 411 udeležencev. Vseh storitev skupaj imamo 2619.
		usposobljenost vodje svetovalnega središča in svetovalca	Vodja svetovalnega središča in svetovalec se udeležita najmanj dveh izobraževalnih srečanj na leto, ki jih za svetovalna središča organizira ACS. Vodja svetovalnega središča in svetovalec se udeležujeta tudi drugega strokovnega usposabljanja, povezanega s svetovalnim delom, in sicer najmanj 16 ur na leto	DA	Ocenjujemo, da v Svetovalnem središču Novo mesto dovolj vlagamo v strokovno usposabljanje svetovalcev. RIC Novo mesto spodbuja svoje zaposlene, da se vključujejo v različne programe usposabljanja. Zadovoljstvo zaposlenih je tudi eden izmed kazalnikov kakovosti organizacije.
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	Svetovalno središče ima na voljo zalogo strokovne literature in strokovnih revij, povezanih s svetovanjem in izobraževanjem.	DA	Menimo, da za kakovosten in celovit svetovalni proces število strokovne literature zadošča.
		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).	DA	V letu 2011 smo posodobili bazo podatkov temeljnih dokumentov na regionalni, nacionalni in evropski ravni, povezanih z izobraževanjem, v letu 2012 in 2013 pa le-to dopolnjevali in vzdrževali na intranetu zavoda. CVŽU portal – prenova v letu 2012 (redno ažuriranje v letu 2013)
Svetovalni proces	Svetovalno središče svetovancem zagotavlja celosten svetovalni proces, s katerim si lahko pomagajo pri odločanju in poteku izobraževanja in učenja.	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.	DA	Po izobraževanju (v letu 2011 43 %, v letu 2012 40%, leto 2013 33%) Med izobraževanjem (leto 2011 – 20%, leto 2012 – 20,5 %, leto 2013 – 29%) Pred izobraževanjem (leto 2011 – 37%, leto 2012 – 39,5, leto 2013 -38%)
		dejavnosti svetovalnega procesa	Svetovalno središče zagotavlja vse dejavnosti svetovalnega procesa: informiranje, nasvetovanje, svetovanje, ovrednotenje,	DA	Pri vseh svetovalnih storitvah najprej izvedemo informiranje. Od svetovalnega primera, stranke in problema stranke je odvisno, ali izvedemo tudi svetovanje, nasvetovanje, ovrednotenje, zastopanje in usposabljanje. Če je potrebno,

PODROČJE	STANDARD	KAZALNIKI, KI JIH SPREMLJAMO	MERILO	REALIZACIJA	OPOMBA
			usposabljanje, zastopanje, povratno informiranje		stranke tudi zastopamo na različnih organizacijah.
		načini izpeljevanja svetovalnega procesa	Svetovanje poteka vsaj: po telefonu, osebno, po elektronski pošti, pisno, z informacijskim gradivom.	DA	Zelo visok je delež osebnih storitev (67%), kar kaže na kakovostno svetovanje.
		načini vključevanja svetovancev	Svetovalni proces lahko poteka tudi drugače, npr. z organizacijo informacijskega kotička, s kontaktno oddajo na radiu, televiziji, s svetovalnim kotičkom v časniku.	DA	informacijski kotički, objave v medijih (najbolj brani regionalni časopis), promocijski dogodki, objave video zapisov na regionalni TV postaji, informiranje preko partnerjev središča, s prispevki na strokovnih srečanjih
			Svetovalni proces je na voljo posameznikom ali skupinam.	DA	40 skupinskih storitev, (411 udeležencev)
		trajanje svetovalnega procesa	Trajanje svetovalnega procesa je prilagojeno svetovalnemu problemu in svetovančevim potrebam.	DA	Visok je delež storitev daljših od 30 minut (53%), kar kaže na kakovostno svetovanje. V primerjavi z letom 2012 je delež podoben, v primerjavi z 2011 pa občutno višji (leto 2011 43%, leto 2012 54,2%). V letu 2013 smo imeli v primerjavi z letom 2012 nekoliko nižji delež svetovanj v razponu 31- 60, nekoliko višji pa % svetovanj, ki so trajale nad 60 minut.
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	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.	DA	Partnerska mreža vključuje najpomembnejše subjekte, ki načrtujejo in odločajo o lokalnem razvoju ter razvoju ljudi. V primerjavi letom 2011 je v letu 2012 partnerska mreža formalno ostala nespremenjena.
			Svetovalno središče vsaj enkrat na leto preveri svoje načrte in ovrednoti delo svetovalnega središča skupaj s strateškimi partnerji.	DA	Izvedeni seji 28.3.2013, 6.12.2013. Ena seja več kot v letu 2012.
		strokovni partnerji -sodelovanje	Svetovalno središče ima oblikovano partnersko mrežo	DA	v enakem obsegu kot v letu 2012 neformalno širili mrežo strokovnih partnerjev in v ta

PODROČJE	STANDARD	KAZALNIKI, KI JIH SPREMLJAMO	MERILO	REALIZACIJA	OPOMBA
		strokovnih partnerjev pri izpeljavi svetovalnega procesa	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.		namen izvedli številne aktivnosti (2. regijski Festival zaTE, Dnevi svetovalnih središč)
			Strokovni aktiv razpravlja in sprejema strokovne usmeritve, povezane z delovanjem svetovalnega središča.	DA	1 in 2. regijski festival zaTE ter načrtovanje 3. festivala
			Svetovalno središče pri izpeljavi svetovalnega procesa v skladu s svetovančevimi potrebami vključuje strokovne partnerje.	DA	zastopanje strank glede na potrebe
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 raznovrstnost	Svetovalno središče ima opredeljen najmanj letni načrt informiranja potencialnih ciljnih skupin in predstavitve dejavnosti.	DA	V okviru LDN 2013
			Svetovalno središče ima vsaj eno obliko stalnega informiranja potencialnih ciljnih skupin in predstavitve dejavnosti. Svetovalno središče izpeljuje informiranje in promocijo po različnih medijih (radiu, časnikih, televiziji, spletu, letakih, plakatih, oglasnih deskah).	DA	V okviru LDN 2013
Presojanje in razvijanje kakovosti	Svetovalno središče ima vpeljana sistematično presojanje in razvijanje kakovosti.	načrtovanje izpeljava predstavitve rezultatov presojanja kakovosti vpeljava izboljšav	Svetovalno središče ima opredeljen načrt samoevalvacije za določeno časovno obdobje. Svetovalno središče izpeljuje samoevalvacijo po samoevalvacijskem načrtu. Svetovalno središče po samoevalvacijskem načrtu pripravi	DA	na spletni strani CVŽU ( <a href="http://www.cvzu-dolenjska.si/kakovost/2588">http://www.cvzu-dolenjska.si/kakovost/2588</a> )

PODROČJE	STANDARD	KAZALNIKI, KI JIH SPREMLJAMO	MERILO	REALIZACIJA	OPOMBA
			samoevalvacijsko poročilo in izpelje razpravo.		
			Svetovalno središče ima opredeljen akcijski načrt za razvoj kakovosti za določeno časovno obdobje in ga tudi uresničuje.	DA	na spletni strani CVŽU ( <a href="http://www.cvzu-dolenjska.si/kakovost/2588">http://www.cvzu-dolenjska.si/kakovost/2588</a> )
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	Svetovalno središče, ki ima enega polno zaposlenega svetovalca, opravi 1000 svetovalnih storitev na leto.	DA	opravljenih storitev 2208 plan 1965, (skupinske storitve zaradi načina evidentiranja niso upoštevane pri individualnih storitvah)
		število svetovancev	Svetovalno središče, ki ima enega polno zaposlenega svetovalca, ima 800 svetovancev na leto.	DA	število svetovancev 1614 - plan 1573, (skupinske storitve zaradi načina evidentiranja niso upoštevane pri individualnih storitvah)
		demografske lastnosti svetovancev	Sestava svetovancev po spolu se ne razlikuje za več kot 20 odstotkov sestave po spolu vsega prebivalstva v regiji.	DA	Leto 2013 41% moških, 59% žensk (Leto 2012 38% moških, 62% žensk) sestavo po spolu v regiji- 50,3% moških in 49,7% žensk (vir: Statistični letopis 2012, jan 2012)
		ranljive skupine prebivalstva	Glede na izobrazbeno sestavo je med svetovanci vsaj 50 odstotkov takih, ki imajo manj kot štiriletno srednjo šolo.	DA	52%
		prednostne ciljne skupine z vidika lokalnega in regionalnega okolja	V svetovalnem središču je med vsemi svetovanci vsaj enak odstotek brezposelnih, kot je odstotek registrirane brezposelnosti v regiji.	DA	50 % (odstotek BO v regiji cca 12%)
			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).	DA	OCENA: vsaj 80% svetovancev iz ranljivih ciljnih skupin. Imeli smo 17 % svetovancev starejših nad 51 let. 50 % strank je bilo brezposelnih, 52% strank je imelo zaključeno manj kot štiriletno srednjo šolo. Največ strank je bilo iz skupine nižje izobraženih in brezposelnih. Poleg teh skupin smo beležili v središču tudi migrante, Rome, osebe na prestajanju zaporne kazni, osebe s težavami v duševnem zdravju, osipnike, osebe s posebnimi potrebami.

PODROČJE	STANDARD	KAZALNIKI, KI JIH SPREMLJAMO	MERILO	REALIZACIJA	OPOMBA
			Med svetovanci je vsaj 50 odstotkov strank, ki izhajajo iz prednostnih ciljnih skupin iz lokalnega okolja.	DA	Glej opombo zgoraj (prednostne skupine iz lokalnega okolja, so zgoraj naštetih ranljive skupine)

## SKUPNE UGOTOVITVE, ZAKLJUČKI

Z doseganjem kazalnikov kakovosti uresničujemo smernice v izobraževanju odraslih, opredeljene v temeljnih dokumentih na svetovni, evropski, nacionalni in regijski ravni, ki poudarjajo pomen vseživljenjskega učenja na vseh ravneh ter v vseh oblikah. Zagotavljamo dostop do izobraževanja, povečujemo udeležbo v izobraževanju odraslih ter prispevamo k zviševanju pismenosti odraslih. Veliko pozornost namenjamo tudi ranljivim ciljnim skupinam (manj izobraženi, ženske, osipniki, manjšine ...). Hkrati s tem prispevamo k uresničevanju razvojne vizije, ki jo opredeljuje Regionalni razvojni program, to je »Regija znanja in enakih razvojnih možnosti«.

Rezultati spremljanja nam kažejo, da dosegamo vse standarde.

V primerjavi z letom 2012 ugotavljamo, da smo v letu 2013 izboljšali stanje na nekaterih področjih oziroma okrepili naslednja področja:

- doseganje števila novih strank, zaradi večjega obsega delovnega časa svetovalcev.
- zvišali smo delež storitev med izobraževanjem (letu 2013 –28%, letu 2012 – 20%), kar utemeljujemo s tem, da smo po LDN 2013 in akcijskem načrtu izvajali tudi usmerjene aktivnosti med izobraževanjem ter uvajanja prostovoljcev v svetovalno delo, ki se povečajo večinoma strankam, ko so že vključeni v neko izobraževanje.
- višji delež svetovanja in ovrednotenja, manjši pa dežel informiranja in nasvetovanja.
- V letu 2013 smo imeli v primerjavi z letom 2012 nekoliko nižji delež svetovanj v razponu 31- 60, nekoliko višji pa % svetovanj, ki so trajale nad 60 minut. Te storitve lahko povežemo z vsebinami svetovanja, ki zahtevajo daljši čas svetovanja, kot so svetovanje za pridobitev višje izobrazbe, svetovanje za iskanje zaposlitve ter pomoč pri odpravljanju učnih težav (ki skupaj predstavljajo več kot tretjino svetovalnih storitev). V ospredju je tudi svetovanje za neformalne oblike izobraževanja za delo, poklic ter osebni razvoj, ki zahteva tudi daljši čas svetovanja, še posebno če stranka šele odkriva svoje interese. Beležimo tudi visok delež svetovanje glede financiranja izobraževanja.
- Partnerska mreža - v letu 2013 smo imeli v primerjavi z letom 2012 eno sejo več. V letu 2013 smo sodelovali pri organizaciji in izvedbi dogodkov v okviru 2. regijskega Festivala zaTE (izobraževalno zaposlitveni dogodek v regiji) in načrtovali aktivnosti za 3. regijski festival.



Na podlagi teh ugotovitev bomo aktivnosti v letu 2014 usmerili v:

- nadaljevanje promocije pri partnerjih za pridobivanje novih svetovancev iz prednostih ciljnih skupin
- promocijo in animacijo na lokalni ravni (za ohranjanje števila strank na sedežu in distlokacijah)
- širjenje prepoznavnosti Svetovalnega središča Novo mesto (skozi promocijske in strokovne dogodke: izvedba 3. regijski festival zaTE – Znanje aktivira te, namen katerega je povezati ponudnike izobraževanja odraslih ter podpornih dejavnosti v izobraževanju ter iskanju zaposlitve, poleg tega pa tudi krepiti in neformalno širiti partnersko mrežo ter skupno sodelovanje pri promociji vseživljenjskega učenja v regiji, Dnevi svetovalnih središč ter sodelovanje pri TVU 2014).

Vse izboljšave in dodatne aktivnosti bomo načrtovali na osnovi razpoložljivih sredstev. Projekt CVŽU Dolenjska, v okviru katerega je delovalo Svetovalno središče Novo mesto, se je z 31.12.2013 zaključil. Ne glede na to pa bomo na osnovi opravljene analize ohranili učinkovite aktivnosti in nadomestili manj uspešne načine dela z novimi.

Gradivo ni lektorirano.

Poročilo o spremljanju je obravnaval in potrdil Strateški svet Svetovalnega središča Novo mesto na seji, dne 25. 3. 2014.

Številka: 850-1/2014-29

Datum: 31.1.2014

*Tina Strnad*  
Tina Strnad  
vodja Svetovalnega središča Novo mesto



*20. Jh*  
Marjeta Gašperšič  
direktorica RIC Novo mesto