

## Kratek povzetek spremljanje kakovosti v svetovalnem središču po modelu ISIO

- Skupna koordinacija dejavnosti Svetovalnega središča Ljubljana – LUR ter projektne pisarne projekta svetovanje zaposlenim je obsegala:
  - vodenje strateškega partnerstva po modelu ISIO: strateški svet se je sestel 15.3.2019 in sprejel Poročilo za leto 2018 ter letni delovni načrt za l. 2019.
  - sodelovanje s strokovnimi partnerji v partnerski mreži ISIO: imeli smo eno srečanje na temo sodelovanja pri izpeljavi Dnevov svetovalnih središč, izpeljali smo skupne aktivnosti v okviru Dnevov svetovalnih središč, bolj intenzivno smo sodelovali z regionalno mrežo Zveze svobodnih sindikatov Slovenije. Srečanja v okviru mreže: svetovalno središče in ZSSS (sindikat) ter partnerji, 22.1., 26.2., 22.3. 2019, 19.6. 2019. Srečanje z delodajalci v Mercatorju (5.11. 2019), srečanje regijskih mrež ZSSS in svetovalnih središč (14.11. 2019),
  - oblikovan strokovni aktiv svetovalcev, 2 srečanja strokovnega aktiva, del strokovnega aktiva je vključen v posvetovalno skupino, ki je obravnavala izbor in uvedbo novih pripomočkov pri svetovanju zaposlenim: (28.3., 17.4., 13.6., 10.9. 2019, 28.11. 2019, 5.12. 2019),
  - partnerstvo v omrežju svetovalnih središč: udeležili smo se dveh srečanj na Andragoškem centru Slovenije: (18. 4. in 12.12. 2019), izvedli smo skupne aktivnosti: Dnevi TVU, Dnevi svetovalnih središč Slovenije.
- Usposabljanje strokovnih delavcev: Izpopolnjevanja izvajalcev dejavnosti ISIO najmanj po programu Andragoškega centra Slovenije in drugih programih:
  - v letu 2019 smo se zaposleni v obeh dejavnostih udeležili najmanj dveh izobraževalnih srečanj na leto, ki jih za svetovalna središča organizira ACS v obsegu 104 ur, izobraževanja so se udeležili 4 svetovalci.

## Spremljanje realizacije načrtovanih kazalnikov

### Svetovalno središča Ljubljana – LUR:

- število svetovancev, vključenih v svetovanje:
  - načrtovano število 1. obravnava: 380, realizirano število 1. obravnava: 426 svetovancev,
  - načrtovano število skupin: 5, realizirano število skupin: 14 skupin
- število ponovnih obravnava: 106, skupno število svetovalnih obravnava: 532.
- 78% strank izhaja iz ranljivih ciljnih skupin.

### Projekt svetovanje zaposlenim:

- število svetovancev, vključenih v svetovanje: načrtovano število svetovancev: 480, realizirano število svetovancev: 496 svetovancev.
- spremljanje podatkov za doseganje ciljne skupine: število svetovancev, ki so zaposleni, število svetovancev, ki so manj izobraženi, število svetovancev, ki so stari 45 let ali več, število priseljencev, tujcev, migrantov: od 496 oseb, ki so prišle na svetovanje smo svetovali smo 408 osebam oz. 67% z nižjo izobrazbo (največ V. stopnja), 63 migrantom (13% glede na N: 496), 13 invalidom (3% glede na N: 496), 1 pod kategorijo druge prikrajšane osebe (0,2% glede na N: 496) – skupaj 77 ranljivih osebam oz. 16%, svetovali smo 287 osebam oz. 58% oseb starosti 45+,
- ugotavljamo, da vsaj 50% svetovancev izhaja iz ranljivih ciljnih skupin.

### Zadovoljstvo strank:

- rezultati anketiranja Svetovalnega središča Ljubljana LUR: : 88% strank je bilo zadovoljnih s svetovanjem, 9% delno, 3% strank ni bilo zadovoljnih s svetovanjem,
- na ravni konzorcija je bilo 94% strank zadovoljnih s svetovanjem, 5% delno, 1% strank ni bilo zadovoljnih s svetovanjem. Na ravni organizacije je bilo zadovoljnih s svetovanjem 95% strank, 4% strank je bilo delno zadovoljnih, 1% strank ni bil zadovoljen s svetovanjem.

	CDI Univerzum	Cene Štupar	BIC LJ	skupaj konzorcij
DA	95%	88%	99%	94%
DELNO	4%	9%	1%	5%
NE	1%	1%	0%	1%
ni odgovora	0%	2%	0%	0%

V tabeli so podrobnejši podatki o posameznem konzorcijskem partnerju.

Zunanja evalvacija: julij 2019 v izvedbi Andragoškega centra Slovenije.

Izvedba samoevalvacije v dvoletnem ciklusu:

- področje samoevalvacije smo določili v maju 2017. Pri standardu kakovosti (8.2) evalviramo dva kazalnika, in sicer: *8.2.1 zadovoljstvo strank* in *8.2.2 prispevek svetovalnega središča k rešitvi svetovančevega problema*. V letu 2018 in v letu 2019 smo z akcijskim načrtom vpeljevali izboljšave, kajti analiza anketnih vprašalnikov v letu 2018 je pokazala, da so stranke Svetovalnega središča Ljubljana – LUR in projekta svetovanje zaposlenim na splošno zadovoljne s storitvami svetovanja. Izkušnjo z svetovanjem so ocenile dokaj pozitivno. Pri rezultatih svetovanja pa so vrednosti nižje v primerjavi z izkušnjo svetovanja. Zato smo v namenili v svetovalnem procesu več pozornosti motiviranju svetovancev ter bolj jasnemu zastavljanju korakov do cilja ter opredelitvi, kaj je cilj svetovanja med svetovalnim procesom. Za cilj smo si zadali: *uporabo različnih svetovalnih pripomočkov ter več svetovalnih storitev s področja zaposlitev/kariernega svetovanja*.
- v letu 2019: vpeljava izboljšav, januar – februar 2019: ovrednotenje izboljšav: z analizo anketnih vprašalnikov o zadovoljstvu svetovancev s ter iz podatkov aplikacij SDSS in SVZAP smo pridobili podatke za leto 2018 ter na podlagi analize ovrednotili vpeljane izboljšave, marec 2019: priprava akcijskega načrta izboljšav, april – december 2019: vpeljava izboljšav,
- januar 2020: ovrednotenje izboljšav: z analizo anketnih vprašalnikov o zadovoljstvu svetovancev s ter iz podatkov aplikacij SDSS in SVZAP bomo pridobili podatke za leto 2019 ter na podlagi analize ovrednotili vpeljane izboljšave.
- ugotovitve: glede na rezultate anketiranja in analize dokumentacije za leto 2019 ter ugotovitve izboljšav v letu 2019:
  - za Svetovalno središče Ljubljana LUR: po številu obiskov prevladujejo enkratni (41%) ter večkratni obiski (štiri ali večkrat) (23%), v primerjavi z letom 2018 se je povečal delež anketiranih, ki so bili v svetovalnem procesu večkrat, zmanjšal se je delež anketiranih, ki so bili na svetovanju samo enkrat, rezultati. Tema pogovora je v nekaj več kot polovici svetovanj učenje izobraževanje (60%), zaposlitev/karierni cilji 25%, delež pogovorov

- namenjenih priznavanju predhodno pridobljenega znanja znaša 15%. Podatki so enaki kot za leto 2018. Podatki o zadovoljstvu strank so podobni kot v preteklem obdobju,
- o ugotovitve izboljšav v letu 2019: glede rabe pripomočkov: svetovalnem središču se je uporaba pripomočkov dvignila za 13% (leta 2017 141 pripomočkov, leta 2018 pa 221, leta 2019: 361), kar kaže na večje angažiranje svetovalca. To lahko povežemo tudi z daljšim časom svetovanja. Največ uporabljenih pripomočkov je bilo pod kategorijo drugo (50%): osebna zbirna mapa in karierni portfolio, življenjepis, prijavnna dokumentacija za povračilo stroškov financiranja izobraževanja; 31%: izobraževalni načrt – individualni, 9%: pripomočki za ugotavljanje učnih stilov, tipov in inteligenc za pripomočke za ugotavljanje učnih stilov i, tipov in inteligenc (27,1%) ter za pomoč pri sestavi preprostega izobraževalnega načrta (10,9%).
  - o za ESS projekt svetovanje zaposlenim: po številu obiskov prevladujejo enkratni obiski, rezultati so v primerjavi z letom 2018 podobni. Na podlagi anketnih vprašalnikov je bilo v ESS projektu svetovanje zaposlenim na ravni organizacije več kot polovica svetovanj namenjena izobraževanju/učenju (67%), zaposlitvi/kariernim ciljem 28%, delež pogovorov namenjenih priznavanju predhodno pridobljenega znanja znaša 8%. Delež svetovanj na področju zaposlitev/kariernih ciljev se je povečal za 16% v primerjavi s preteklim obdobjem. Na podlagi analize iz SVZAP se je primerjavi s preteklim obdobjem povečal tudi delež obravnav ugotavljanja in vrednotenja predhodno pridobljenega znanja povečal za tri – krat. Podatki o zadovoljstvu strank s storitvami svetovanja so podobni kot v preteklem obdobju,
  - o za ESS projekt svetovanje zaposlenim: ugotovitve izboljšav v letu 2019: analiza uporabe pripomočkov: v primerjavi z letom 2018 se je v letu 2019: raba pripomočkov povečala za 16%, v letu 2018 so bili pripomočki uporabljeni v 75% vseh obravnav, v letu 2019 pa v 86% vseh obravnav; največ pripomočkov je pod kategorijo preverjanje znanja, priprava na teste (51%), pod kategorijo drugo (20%) ter pripomočki za ugotavljanje učnih stilov, tipov in inteligenc (17%).

## Letni in samoevalvacijski načrt za razvoj kakovosti

### 1. Letni načrt spremljanja in evalvacije projektnih aktivnosti: spremljanje kakovosti bo potekalo:

1.1. po Modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih, 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 načrtu so zajeta področja, ki smo jih spremljali rezultati so predstavljeni v Poročilu o spremljanju in razvijanju kakovosti za leto 2020.

1.2. evalvacija vsebinskega in finančnega napredka ter ostalih aktivnosti v skladu z organizacijskim in terminskim načrtom dejavnosti ter izdelava Letnega poročila o izvajanju dejavnosti Svetovalnega središča Ljubljana za leto 2020.

1.3. po Letnem akcijskem načrtu za razvijanje kakovosti z izbranimi kazalniki ter spremljanje zadovoljstva strank; rezultate analiziramo na letni ravni in jih predstavimo v Poročilu.

### 2. Izvedba samoevalvacije v letu 2020 bomo vpeljevali izboljšave:

Svetovalno središče Ljubljana LUR:

- povečati število svetovancev, ki rešijo tudi anketo o zadovoljstvu,

z željo po spremljanju podatkov, v kolikšni meri je svetovanje namenjeno ugotavljanju in vrednotenju predhodno pridobljenega znanja, bomo ob koncu leta analizirali podatke iz aplikacije SDSS, vsebino

svetovanja ter z analizo ugotovili v kolikšni meri je bila vsebina svetovanja namenjena vrednotenju predhodno pridobljenega znanja (ne/formalno).

- Pričakovani rezultat: 15 % vsebine svetovanja bo iz področja vrednotenja ne/formalno pridobljenega znanja.

ESS projekt svetovanje zaposlenim:

- povečati število svetovancev, ki rešijo tudi anketo o zadovoljstvu,
- več storitev s področja kariernega svetovanja,
- več storitev na področju ugotavljanja in vrednotenja predhodno pridobljenega znanja.

Aktivnosti:

- januar – februar 2020: ovrednotenje izboljšav za leto 2019,
- marec 2020: priprava akcijskega načrta izboljšav,
- april – december 2020: vpeljava izboljšav,

Januar 2021: ovrednotenje izboljšav: z analizo anketnih vprašalnikov o zadovoljstvu svetovancev s ter iz podatkov aplikacij SDSS in SVZAP bomo pridobili podatke za leto 2019 ter na podlagi analize ovrednotili vpeljane izboljšave, rezultati bodo prikazani v Poročilu o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2020.