



Povzetek nekaterih vidikov spremljanja in evalviranja svetovalne v izobraževanju odraslih v okviru javne službe (Svetovalnega središča Ljubljana – LUR, Središča za samostojno učenje) ter projekta svetovanje zaposlenim

Skupna koordinacija svetovalne dejavnosti v izobraževanju odraslih v okviru javne službe (Svetovalnega središča Ljubljana – LUR, Središča za samostojno učenje) ter projektne pisarne projekta svetovanje zaposlenim je obsegala:

- vodenje strateškega partnerstva po modelu ISIO: strateški svet se je sestel seji strateškega sveta, v marcu 2021 in sprejel Poročilo za leto 2020 ter letni delovni načrt za l. 2021.
- sodelovanje s strokovnimi partnerji v partnerski mreži ISIO: bolj intenzivno smo sodelovali z regionalno mrežo Zveze svobodnih sindikatov Slovenije. Srečanja v okviru mreže: svetovalno središče in ZSSS (sindikat) ter partnerji, srečanje regijskih mrež ZSSS in svetovalnih središč : 12.2. 2021: srečanje regijskih mrež v okviru omrežja Zveze svobodnih sindikatov Slovenije, priprava načrta aktivnosti ter ponudbe za njihove člane, : srečanje regijskih mrež v okviru omrežja Zveze svobodnih sindikatov Slovenije (16.6. 2021), priprava načrta aktivnosti ob Dnevih svetovanja za znanje (22. – 24.9. 2021), Dneva za znanje (23.9. 2021) .
- sodelovanje z ostalimi ljudskimi univerzami z namenom delitve izkušenj, sodelovanje na konferencah povezanih: srečanje za izmenjavo izkušenj in informacij med svetovalci: 1.3. 2021, 3.6. 2021, 10. 9.2021 srečanje;
- oblikovan strokovni aktiv svetovalcev : 26.1. 2021: obravnava rezultatov ter učinkov svetovalne dejavnosti ter realizacije razvojnih aktivnosti v okviru kakovosti za leto 2020., 4.2. 2021: dogovori za aktivnosti za razvoj kakovosti v letu 2021, prenos znanja ter izkušenj; 10.2. 2021: predstavitev e-učilnice Svetovanje na daljavo, 17.2. 2021: predstavitev Zapis o ugotavljanju in vrednotenju neformalno pridobljenega znanja, 3.3., 10.3., 2021: pretok informacij, organizacija svetovalne dejavnosti. 7. 4.2021: Dogovor o mobilni službi, svetovanju na dislokacijah in vzpostavitvi info točk; 13. 4. 2021: Sprotne svetovalne dejavnosti;21. 4. 2021: Promocijske aktivnosti na področju svetovanja; Sodelovanje na strokovni aktiv svetovalcev ISIO v konzorciju (prek videokonference MS Teams). 12. 5.: Vsebine svetovanja na spletni strani; načrtovanje jesenskih dogodkov 17. 5.: Razdelitev nalog za pripravo vsebin za promocijo svetovanja na spletu; 26. 5.: Vnašanje v aplikacijo – redno spremljanje svetovancev – izmenjava izkušenj svetovalk; 23. 6.: načrt za nadaljnje delo, kakovost, objava informacij na spletu.17. 9.: pogovor o spremljanju kakovosti; 28. 9.: poročanje o vsebinah sestanka za zaključno konferenco v organizaciji ACS in naše aktivnosti glede tega (posneti video in fotografije, zbrati podatke) do 22. 10. 2021, pogovor o tekoči problematiki svetovalnega dela z zaposlenimi; 6. 10.: sprotne zadeve, načrtovanje aktivnosti, določitev nalog, priprava na snemanje videoposnetka za zaključno konferenco; 12. 10.: dogovori glede snemanja izjav svetovalk za pripravo filma za zaključno konferenco projekta ter drugih izjav svetovancev za nadaljnjo promocijo svetovalne dejavnosti; 20. 10.: SVOS – vrednotenje; 10. 11.: izkušnje s svetovanjem o ključni kompetenci »Kulturna zavest in izražanje«; 17. 11.: izkušnje s svetovanjem o ključni kompetenci »Kulturna zavest in izražanje v turistični dejavnosti«; 24. 11.: statistični pregled izvedbe svetovanj po starosti, izobrazbi ...; 1. 12.: priprava dodatnih gradiv za svetovanje tujcem za izpit iz znanja slovenščine na vstopni in osnovni ravni; 15. 12.: pogovor o 4-mesečnem poročilu in letnem poročilu

za 2021.

- partnerstvo v omrežju svetovalnih središč: udeležili smo se dveh srečanj na Andragoškem centru Slovenije: 9.7. 2021, ACS, Zoom: srečanje na temo promocijskih aktivnosti zaključne konference; (3 ure), september, november 2021, ACS, Zoom: srečanje na temo promocijskih aktivnosti zaključne konference; udeležba na zaključni konferenci projekta 8.12. 2021 v organizaciji ACS, Zoom srečanje. 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 2021 smo se zaposleni v obeh dejavnostih udeležili najmanj dveh izobraževalnih srečanj na leto, ki jih za svetovalna središča organizira ACS v obsegu 330 ur, izobraževanja so se udeležili vsi svetovalci.

1.1.1 Svetovalna dejavnost v izobraževanju odraslih v okviru javne službe (Svetovalno središče Ljubljana – LUR, Središče za samostojno učenje)

1. Letni načrt spremljanja in evalvacije projektne aktivnosti: spremljanje kakovosti je 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.

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 za leto 2021.

1.3. spremljanje realizacije načrtovanih kazalnikov:

- načrt in realizacija:
 - načrtovali smo 6055,2 ur, v obsegu dela za 2,9 svetovalcev, realizirali smo 6111,80 ur.
 - realizirano število 1. obravnave: 1110 svetovancev, število ponovnih obravnave: .
 - realizirano število skupini: 22 skupin
 - število ponovnih obravnave: 1194, skupno število svetovalnih obravnave: 2304.

1.4. spremljanje podatkov za doseganje ciljnih skupin:

V vseh treh dejavnostih so v nekoliko večjem številu zastopane ženske (63% - povprečna vrednost vseh treh dejavnosti), po starosti jih je največ v obdobju od 25 – 49 let (46% - povprečna vrednost vseh treh dejavnosti), nato sledijo še od 15 do 24 let (33% - povprečna vrednost vseh treh dejavnosti), od 50 let naprej znaša odstotek povprečne vrednosti vseh treh dejavnosti 21%. Po statusu zaposlitve je največ brezposelnih oseb (76% - povprečna vrednost vseh treh dejavnosti), učencev, študentov, dijakov je 11% (povprečna vrednost vseh treh dejavnosti), zaposlenih je 11% (povprečna vrednost vseh treh dejavnosti), upokojencev je 1% (povprečna vrednost vseh treh dejavnosti), drugo znaša 2%. Po stopnji izobrazbe ve skoraj polovica z osnovnošolsko izobrazbo (44% - povprečna vrednost vseh treh dejavnosti), 28% (povprečna vrednost vseh treh dejavnosti) z največ dokončano tri ali štiri letno izobrazbo, 24% (povprečna vrednost vseh treh dejavnosti), z višjo ali visoko izobrazbo ter z nedokončano osnovno šolo 4% (povprečna vrednost vseh treh dejavnosti).

Po podatkih glede ranljivih ciljnih skupin smo svetovali: pri dejavnosti svetovanje pri vključevanju v izobraževanje in nadaljevanju izobraževanja ter pri ugotavljanju in dokumentiranju: brezposelnim osebam (48% – več podkategorij skupaj), priseljencem/migrantom (24%), osipnikom ter mlajšim, ki zgodaj opustijo šolanje (17%) ter ostalim ranljivim skupinam (5%), samo 6% svetovancev ne spada pod to kategorijo.

Ugotavljamo, da smo svetovali vsaj 50% ali več in več ranljivim ciljnim skupinam.

V dejavnosti svetovanja pri samostojnem učenju smo svetovali priseljencem/migrantom (33%), brezposelnim osebam (30% - več kategorij skupaj) osipnikom/mlajšim odraslim, ki zgodaj opustijo šolanje (23%), manj izobraženim zaposlenim (8%) ter ostalim (4%), samo 2% ne spada v to kategorijo. Ugotavljamo, da smo svetovali vsaj 50% ali več ranljivim ciljnim skupinam.

1.5 Spremljanje kvalitativnih dosežkov svetovanja:

- krepitev položaja odraslih na trgu dela (46%)
- povečanju vključenosti v vseživljenjsko učenje (42%).

Pridobitve in dosežki pri svetovanju pri samostojnem učenju:

- povečanje učne uspešnosti (36%),
- zmanjševanje negativnih učinkov brezposelnosti (20%),
- dvig motivacije za učenje (16%).

1.6. po Letnem akcijskem načrtu za razvijanje kakovosti z izbranimi kazalniki ter spremljanje zadovoljstva strank; letos tega nismo izvedli.

2. Zunanja evalvacija: ni bilo aktivnosti.

3. Izvedba samoevalvacije v dvoletnem ciklu: 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:

- v letu 2021: vpeljava izboljšav, januar – februar 2021: ovrednotenje izboljšav: *analiza podatkov o uporabi svetovalnih pripomočkov, število obravnav ugotavljanja in vrednotenja predhodno pridobljenega znanja ter način izvedbe svetovanj (osebno, po telefonu, preko e-pošte ter preko spletnih orodij)*, iz aplikacij SDSS in SVZAP, smo pridobili podatke za leto 2021 ter na podlagi analize ovrednotili vpeljane izboljšave, marec 2021: priprava akcijskega načrta izboljšav, april – december 2021: vpeljava izboljšav,
- januar 2022: ovrednotenje izboljšav: ovrednotenje izboljšav: *analiza podatkov o uporabi svetovalnih pripomočkov, število obravnav ugotavljanja in vrednotenja predhodno pridobljenega znanja ter način izvedbe svetovanj (osebno, po telefonu, preko e-pošte ter preko spletnih orodij)*, iz podatkov aplikacij SDSS in SVZAP bomo pridobili podatke za leto 2021 ter na podlagi analize ovrednotili vpeljane izboljšave.

Drugo razvojno delo

Zaradi ukrepov povezanih s epidemijo bomo izvajali delo za razvoj kakovosti za leto 2021:

strokovno spopolnjevanje: e- gradiva pripomočki, preizkusiti ali razviti nove pripomočke, samostojno usposabljanje svetovalcev, pregled in povratne informacije v okviru strokovnega aktiva po posredovanem naboru nekaterih gradiv Andragoškega centra Slovenije: za ugotavljanje in vrednotenje, uporabo pripomočkov ter e-svetovanje in drugih gradiv: E-svetovanje Zavod RS za zaposlovanje, <https://esvetovanje.ess.gov.si/>

Priprava vsebin za video – za promocijo projekta svetovanje zaposlenim: priprava video vsebin za objavo na spletni strani.

e-svetovanje: - razvijali bomo možnosti svetovanja preko spletnih orodij ter se usposabljali na tem področju,

- razvijali bomo tudi pripomočke, ki še niso v elektronski obliki,
- ugotavljanje zadovoljstva strank s svetovalnim procesom v e- obliki.

Ugotovitve: glede na rezultate anketiranja in analize dokumentacije za leto 2020 ter ugotovitve izboljšav v letu 2021:

- o Raba pripomočkov pri svetovanju: ugotovitve iz podatkov za leto 2021: raba pripomočkov pri vseh obravnavah v letu 2021 v 95% vseh obravnav, pri svetovalni obravnavi so bili pripomočki uporabljeni v 75%, največ pripomočkov je osebni izobraževalni načrt (33%), Europass življenjepis (14%), drugo (13%): vprašalnik za samooceno kompetenc, kako se učimo, vzorčni test iz slovenščine. Pri obravnavi vrednotenja so bili pripomočki uporabljeni v 154%, Najpogosteje uporabljeni pripomoček pogovor, intervju (42%), uvrstitveni test slovenščina (17%), portfolio (16%).
- o število 1. obravnav vrednotenja 28% vseh 1. obravnav, število ponovnih obravnav vrednotenja predstavlja 25% vseh obravnav, dosegli in presegli smo zastavljeni cilj (12-15% vseh svetovalnih obravnav).
- o vsebina svetovanja pri vključevanju v izobraževanje in nadaljevanju izobraževanja v letu 2021: 46% za teme na področju učenje učenja (usposabljanje za razvijanje različnih kompetenc (kompetence učenje učenja, razvoja in načrtovanje kariere ipd., načrtovanje in organizacija izobraževanja in učenja, podpora, odpravljanje različnih ovir), 15% za pridobitev izobrazbe na višji stopnji, 15% načrtovanje in razvoj kariere. Vsebina svetovanja pri samostojnem učenju v letu 2021: 27% predstavlja usmerjanje učnega procesa, 17% načrtovanje in spremljanje individualnega učenja odraslih, 13% svetovanje pri uporabi učnih virov;
- o spremljali smo način svetovanja: pri vključevanju v izobraževanje in nadaljevanju izobraževanja v letu 2021 53% svetovanj je bilo izvedenih osebno, 28% po telefonu, 9% predstavlja klicanje strank, 7% preko spletnih orodij ter 4% preko elektronske pošte. Ugotavljamo, da v letu 2021 nismo uporabljali v večji meri spletnega orodja. Spremljali smo način svetovanja: pri samostojnem učenju v letu 2021: 57% svetovanj je bilo izvedenih osebno, 24% po telefonu, 10% preko elektronske pošte, 9% preko spletnih orodij. Ugotavljamo, da v letu 2021 nismo uporabljali v večji meri spletnega orodja.

Povzetek in predlogi za leto 2022:

- raba pripomočkov pri vseh obravnavah v svetovalni dejavnosti v letu 2021 v 95% vseh obravnav, pri svetovalni obravnavi so bili pripomočki uporabljeni v 75%, pri obravnavi vrednotenja so bili pripomočki uporabljeni v 154%,
- raba pripomočkov pri svetovanju za samostojno učenje v letu 2021 v 108%,
- število 1. obravnav vrednotenja 24% vseh 1. obravnav, število ponovnih obravnav vrednotenja predstavlja 26% vseh obravnav.

Predlogi za leto 2022:

- ohraniti enak odstotek uporabe pripomočkov v svetovanju,
- ohraniti odstotek obravnav vrednotenja med 20 - 25%,
- raba pripomočkov, ki so na voljo.

1.1.2 Svetovanje zaposlenim:

1. Letni načrt spremljanja in evalvacije projektne aktivnosti je potekal na dveh nivojih: na ravni konzorcija in na ravni posameznega partnerja, z naslednjimi aktivnostmi:

1.1. evalvacija finančne in vsebinske izvedbe projektne aktivnosti,

1.2. spremljanje pričakovanih kazalnikov učinka (število vključenih v dejavnost ISIO),

1. na ravni doseganja pričakovanih kazalnikov učinka (načrtovano in realizirano število vključenih v svetovalno dejavnost): **240 načrtovano in 205** vključenih, načrtovan kazalnik dosežen 85%.

2. na ravni doseganja pričakovanih kazalnikov rezultata (načrtovano in realizirano število in delež uspešno zaključenih svetovanj): **načrtovano 180, zaključilo 199**, načrtovan kazalnik dosežen 111%.

Cilj je bil tudi doseči realizacijo kazalnikov v 95%. V letu 2021 zaradi oteženih okoliščin zaradi ukrepov povezanih s preprečevanjem okužb s novim korona virusom nismo v celoti realizirali načrtovanega kazalnika učinka. Realizirali smo kazalnik v 85%, v tem obdobju smo že dosegli zastavljene kazalnike do konca leta 2021. Načrt kazalnik učinka do konca leta 2021: 1432, v svetovanje se je vključilo 1449, načrt kazalnika učinka za vsa leta: 1492, realizirani kazalnik 96% načrtovane vrednosti za vsa leta. Do konca projekta še ostale 43 svetovancev za realizacijo kazalnika učinka. Načrt kazalnika rezultata za vsa leta: 1074, realizirano: 1369 svetovancev se je vključilo v izobraževanje, realizacija: 127% načrtovane vrednosti. 94% svetovancev se je vključilo v izobraževanje, kar je več kot načrtovani kazalnik rezultata 75%.

1.3. 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 205 oseb, ki so prišle na svetovanje smo svetovali smo 143 osebam oz. 70% z nižjo izobrazbo (največ V. stopnje),
- 66 migrantom (32% glede na N: 205), 2 invalidnim osebam (1% glede na N: 205), 0 pod kategorijo druge prikrajšane osebe – skupaj 66 ranljivim osebam oz. 33%.
- svetovali smo 81 osebam oz. 40% oseb starosti 45+.

Komentar: Ugotavljamo, da vsaj 50% ali več svetovancev izhaja iz prednostnih ciljnih skupin. Glede na preteklo obdobje (leto 2020) se je nekoliko povečalo število moških vključenih v svetovanje (za 6%) in znaša 38%, znižal se je delež starejših svetovancev od 45 let (za 15%), in znaša 40%, nekoliko manjši delež (za 10%) beležimo na področju vključevanja manj izobraženih ter bistveno višji delež vključitev priseljencev, tujcev, migrantov (za 21%).

1.4. spremljanje pričakovanih kazalnikov rezultatov (delež uspešnosti svetovanja), za takojšnje ugotavljanje rezultatov: po 4 tednih ter po 6 mesecih:

Spremljanje in analiziranje pričakovanih kazalnikov rezultata: načrtovano število svetovancev: 180, realizirano število svetovancev: 187

Spremljanje in analiziranje pričakovanih kazalnikov rezultata: načrtovano število svetovancev: 180, realizirano število svetovancev: 199

- Vključitev v programe za dvig izobrazbene ravni: **41 svetovancev (20%)**,
- vključitev v programe za pridobitev splošnih kompetenc (javnoveljavni programi): **0 svetovancev (0%)**,
- vključitev v programe za pridobitev splošnih in poklicnih kompetenc (programi, ki niso javno veljavni): **99 svetovancev (50%)**
- vključitev v postopke za pridobitev NPK ali TPK: **11 svetovancev (6%)**,

- vključitev v postopke pridobivanja drugih certifikatov: **48 svetovancev (24%)**.

Komentar: Ugotavljamo, da se je zvišal delež vključitev v postopke za pridobivanja drugih certifikatov (za 23%), prav tako vključitev v programe za dvig izobrazbene ravni (__ za 3 __%), delež vključitev v postopke certificiranja NPK ali TPK (za 1%). Nekoliko se je znižal delež programe za delež vključitev v programe za pridobitev splošnih kompetenc (programi, ki niso javno veljavni) za 20% ter za pridobitev splošnih in poklicnih kompetenc (javnoveljavni programi) _7__%).

Spremljanje takojšnjega kazalnika rezultata - po 4 tednih:

Raven izobrazbe: izvedeno spremljanje za 213 svetovancev.

Status na trgu dela: izvedeno spremljanje za 213 svetovancev.

Kvalifikacija po zaključku sodelovanja: 209 - da, 4 – ne.

Dolgoročni kazalnik rezultata: po 6 mesecih

Izvedeno spremljanje za: svetovancev, izvedeno spremljanje za svetovancev.

Raven izobrazbe: izvedeno spremljanje za 193 svetovancev.

Status na trgu dela: izvedeno spremljanje za 193 svetovancev.

Izboljššan položaj na trgu dela: od 193 spremljanih svetovancev, se je 185 izboljšal položaj na trgu dela.

1.5. spremljanje zadovoljstva strank je potekalo na dveh nivojih: na ravni konzorcija ter na ravni posameznega projektne partnerja: merjenje zadovoljstva strank s storitvami: analiza Vprašalnikov za ugotavljanje zadovoljstva strank s storitvami svetovanja. V letošnjem letu nismo izvajali anketiranja.

1.6. merjenje zadovoljstva z Anketnim vprašalnikom o ugotavljanju zadovoljstva konzorcijskih partnerjev z delom vodje konzorcija, z delovanjem konzorcija, strateškega partnerstva, s kakovostjo pretoka informacij, s kakovostjo izvedbe projektne aktivnosti, ter z analizo dokumentacije.

1.7. Merjenje zadovoljstva ključnih deležnikov s Vprašalnikom o ugotavljanju zadovoljstva ključnih deležnikov s sodelovanjem s konzorcijem oz. s konzorcijskimi partnerji.

Vsako leto ovrednotimo zadovoljstvo konzorcijskih partnerjev na srečanju strateškega sveta. Lani v marcu 2021 smo ovrednotili za l. 2020, v marcu 2022 bomo ovrednotili za l. 2021.

2. Zunanja evalvacija: ni bilo zunanje evalvacije.

3. Izvedba samoevalvacije v dvoletnem ciklu: 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. Izkušnje z svetovanjem so ocenile dokaj pozitivno. Pri rezultatih svetovanja pa so vrednosti nižje v primerjavi z izkušnje 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:

- v letu 2021: vpeljava izboljšav, januar – februar 2021: ovrednotenje izboljšav: *analiza podatkov o uporabi svetovalnih pripomočkov, število obravnav ugotavljanja in vrednotenja predhodno pridobljenega znanja ter način izvedbe svetovanj (osebno, po telefonu, preko e-pošte ter preko spletnih orodij)*, iz aplikacij SDSS in SVZAP, smo pridobili podatke za leto 2021 ter na podlagi analize ovrednotili vpeljane izboljšave, marec 2021: priprava akcijskega načrta izboljšav, april – december 2021: vpeljava izboljšav,
- januar 2022: ovrednotenje izboljšav: ovrednotenje izboljšav: *analiza podatkov o uporabi svetovalnih pripomočkov, število obravnav ugotavljanja in vrednotenja predhodno pridobljenega znanja ter način izvedbe svetovanj (osebno, po telefonu, preko e-pošte ter preko spletnih orodij)*, iz

podatkov aplikacij SDSS in SVZAP bomo pridobili podatke za leto 2021 ter na podlagi analize ovrednotili vpeljane izboljšave.

Drugo razvojno delo

Zaradi ukrepov povezanih s epidemijo bomo izvajali delo za razvoj kakovosti za leto 2021:

strokovno spopolnjevanje: e- gradiva pripomočki, preizkusiti ali razviti nove pripomočke, samostojno usposabljanje svetovalcev, pregled in povratne informacije v okviru strokovnega aktiva po posredovanem naboru nekaterih gradiv Andragoškega centra Slovenije: za ugotavljanje in vrednotenje, uporabo pripomočkov ter e-svetovanje in drugih gradiv: E-svetovanje Zavod RS za zaposlovanje, <https://esvetovanje.ess.gov.si/>

Priprava vsebin za video – za promocijo projekta svetovanje zaposlenim: priprava video vsebin za objavo na spletni strani.

e-svetovanje: - razvijali bomo možnosti svetovanja preko spletnih orodij ter se usposabljali na tem področju,

- razvijali bomo tudi pripomočke, ki še niso v elektronski obliki,
- ugotavljanje zadovoljstva strank s svetovalnim procesom v e- obliki.

Ugotovitve: glede na rezultate anketiranja in analize dokumentacije za leto 2020 ter ugotovitve izboljšav v letu 2021:

- Raba pripomočkov pri svetovanju: ugotovitve iz primerjave podatkov za leto 2020 in 2021: raba pripomočkov pri vseh obravnavah v letu 2021 v 91% vseh obravnav, kar je enak odstotek kot v letu 2020, pri svetovalni obravnavi so bili pripomočki uporabljeni v 79%, kar je za 21% manj (v letu 2020 - 100%), največ pripomočkov je pod drugo (18%): vzorčni test iz znanja slovenščine, vprašalnik čustvene inteligentnosti, priprava na preverjanje znanja, na teste (17%), pripomočki za ugotavljanje učnih stilov in učnih tipov (17%), osebni izobraževalni načrt (14%), Europass življenjepis (10%);
- pri obravnavi vrednotenja so bili pripomočki uporabljeni v 123%, kar je nekoliko več (v letu 2020 - 112%). Najpogosteje uporabljeni pripomoček uvrstitveni test slovenščina (39%), pogovor intervju (37%) ter drugo (13%).
- število 1. obravnav vrednotenja 24% vseh 1. obravnav, število ponovnih obravnav vrednotenja predstavlja 26% vseh obravnav. Dosegli in presegli smo zastavljeni cilj (12-15% vseh svetovalnih obravnav).
- Spremljali smo podatke o vsebini svetovanja: 39% za neformalne oblike izobraževanj za delo, poklic 22% svetovanj je bilo namenjenih svetovanju za osebni razvoj, 16% za pridobitev izobrazbe na višji stopnji, 4% načrtovanje in razvoj kariere, 3% prekvalifikacija, 6% za teme na področju učenja učenja, 11% drugo. Pod to kategorijo je vsebina svetovanja za vključitev v preverjanje znanja slovenščine za tujce.
- Spremljali smo način svetovanja: 73% svetovanj je bilo izvedenih osebno, 25% po telefonu. V zelo majhnem deležu smo svetovanje izpeljali po e-pošti (1%). Odstotek svetovanj v živo je v primerjavi s preteklim letom nižji za 9%, odstotek svetovanj preko telefona se je dvignil za 7%. Ugotavljamo, da v letu 2021 nismo uporabljali v večji meri spletnega orodja.

Ugotovitve:

- raba pripomočkov pri vseh obravnavah v letu 2021 v 91%, pri svetovalni obravnavi so bili pripomočki uporabljeni v 79%, pri obravnavi vrednotenja so bili pripomočki uporabljeni v 123%;
- število 1. obravnav vrednotenja 24% vseh 1. obravnav, število ponovnih obravnav vrednotenja predstavlja 26% vseh obravnav.

Predlogi za leto 2022:

- ohraniti enak odstotek uporabe pripomočkov v svetovanju,

- ohraniti odstotek obravnav vrednotenja med 20 - 25%,
- raba pripomočkov, ki so na voljo,
- s pomočjo videa preko LinkedIna povečamo vidnost in povpraševanje.

Povzetek Poročila o spremljanju svetovalne dejavnosti v IO, ki se izvaja kot javna služba v letu 2021 v Centru za dopisno izobraževanje Univerzum, po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalni dejavnosti v IO

Spremljanje je v letu 2021 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 2021, ki ga je za vse organizacije, ki izvajamo svetovalno dejavnost v IO, ki se izvaja kot javna služba pripravil Andragoški center Slovenije v aprilu 2021.

PODROČJA, KI SO PREDMET SPREMLJANJA	STANDARDI, KI SO PREDMET SPREMLJANJA
Svetovalni proces	Standard 3: Organizacija zagotavlja izvajanje celostnega svetovalnega procesa, utemeljenega na strokovnih spoznanjih. Standard 4: Organizacija zagotavlja dostopnost, prilagodljivost in prožnost izvajanja svetovalnega procesa.
Svetovalna dejavnost pri vključevanju v izobraževanje in nadaljevanju izobraževanja	Standard 1: Svetovalec daje celostno strokovno podporo odraslemu, ki se namerava vključiti v izobraževanje na novo ali nadaljevati že začeto izobraževanje. Standard 2: Svetovalec daje celostno strokovno podporo odraslemu pri načrtovanju in razvoju kariere.
Svetovalna dejavnost pri ugotavljanju in dokumentiranju znanja in spretnosti	Standard 1: Svetovalec daje celostno strokovno podporo odraslemu pri vključitvi v postopek ugotavljanja in dokumentiranja znanja in spretnosti.
Rezultati	Standard 1: Organizacija spremlja in evalvira rezultate svetovalne dejavnosti.

Spremljanje svetovalne dejavnosti je v letu 2021 potekalo za dve področji svetovalne dejavnosti:

1. Svetovanje pri vključevanju v in nadaljevanju izobraževanja ter
2. Svetovanje pri ugotavljanju in dokumentiranju.

Za obe področji pa je spremljanje potekalo za svetovalno dejavnost, ki se izvaja kot javna služba (v nadaljevanju svetovanje v javni službi), in za dejavnost po projektu ESS Svetovanje zaposlenim (v nadaljevanju svetovanje zaposlenim).

Doseganje zastavljenih standardov kakovosti v svetovalni dejavnosti v okviru javne službe ter predlogi v letu 2022

Področje	Standardi	Doseganje standarda
Svetovalni proces	Standard 3: Organizacija zagotavlja izvajanje celostnega svetovalnega procesa, utemeljenega na strokovnih spoznanjih.	Standard dosegamo v celoti, saj smo izvedli celosten, poglobljen svetovalni proces v vseh fazah ter ga izvedli z različnimi pripomočki.
	Standard 4: Organizacija zagotavlja dostopnost, prilagodljivost in	Standard dosegamo v celoti. V letu 2022 smo bili dostopni tako v živo kot po telefonu ter preko spletnih orodij, v manjši meri pa smo to svetovalno delo izvajali v obliki mobilne svetovalne službe. Okrepili smo

	prožnost izvajanja svetovalnega procesa.	prisotnost na družbenih omrežjih ter mreženje s partnerskimi organizacijami. Predlogi za leto 2022: - več svetovanja v obliki mobilne službe na različnih ustanovah, v podjetjih, knjižnicah..., - v letu 2022 se projekt svetovanja zaposlenim zaključuje je naš namen je, da ohranimo dobre stike z delodajalci, s katerimi smo v času trajanja projekta spletli pomembne vezi.
Svetovalna dejavnost pri vključevanju v izobraževanje in nadaljevanju izobraževanja	Standard 1: Svetovalec daje celostno strokovno podporo odraslemu, ki se namerava vključiti v izobraževanje na novo ali nadaljevati že začeto izobraževanje.	Standard dosegamo, saj smo svetovali za vključitev v različne oblike izobraževanj, pri tem smo uporabili različne pripomočke. Predlogi za leto 2022: - raba pripomočkov, ki zagotavlja kakovostno svetovanje in ki so že na voljo, - praksa je pokazala potrebo po pripomočkih s področja dobrih odnosov, preprečevanja konfliktov in komunikacije v širšem smislu,
	Standard 2: Svetovalec daje celostno strokovno podporo odraslemu pri načrtovanju in razvoju kariere.	Tega ne dosegamo v celoti. Izvajali smo svetovanje za načrtovanje in razvoj kariere. V svetovalni dejavnosti v okviru javne službe smo uporabili nekatere pripomočke, v svetovanju zaposlenim pa so bili uporabljeni ti pripomočki v večji meri. Predlogi za leto 2022: - pregled in raba pripomočkov za načrtovanje in razvoj kariere.
Svetovalna dejavnost pri ugotavljanju in dokumentiranju znanja in spretnosti	Standard 1: Svetovalec daje celostno strokovno podporo odraslemu pri vključitvi v postopek ugotavljanja in dokumentiranja znanja in spretnosti.	Ta standard izpolnjujemo v celoti, saj je v javni službi število 1. obravnave vrednotenja 24% vseh 1. obravnave, število ponovnih obravnave vrednotenja predstavlja 26% vseh obravnave. Število obravnave vrednotenja se je povečalo za 17% v primerjavi s preteklim obdobjem. Uporabljali smo različne pripomočke in metode za ugotavljanje in dokumentiranje predhodno pridobljenega znanja, v manjši meri smo izdelali potrdilo o vrednotenju. V svetovanju zaposlenim je število 1. obravnave vrednotenja 37% vseh 1. obravnave, število ponovnih obravnave vrednotenja predstavlja 34% vseh obravnave. V večji meri smo uporabljali tudi pisni zapis povratne informacije. Predlogi za leto 2022: - zapis povratnih informacij pri ovrednotenju predhodno pridobljenega znanja.
Rezultati	Standard 1: Organizacija spremlja in evalvira rezultate svetovalne dejavnosti.	Ta standard dosegamo v celoti. Izvedli smo 1692:14 ur neposrednega svetovalnega dela ali 52,24% realiziranih ur, v okviru informiranja je bilo izvedenih 242:39 ur ali 7,49% realiziranih ur. Izvedli smo 95% storitev svetovanja in 5% storitev nasvetovanja v obsegu 1692:14 ur, kar je 52%

		<p>neposrednega svetovalnega dela ter informiranje v obsegu 242:39 ur, kar predstavlja 7,49% realiziranih ur.</p> <p>Po podatkih glede ranljivih ciljnih skupin smo svetovali: pri dejavnosti svetovanje pri vključevanju v izobraževanje in nadaljevanju izobraževanja ter pri ugotavljanju in dokumentiranju: brezposelnim osebam (48% – več podkategorij skupaj), priseljencem/migrantom (24%), osipnikom ter mlajšim, ki zgodaj opustijo šolanje (17%) ter ostalim ranljivim skupinam (5%), samo 6% svetovancev ne spada pod to kategorijo.</p> <p>Pri svetovanju zaposlenim: smo od 418 oseb, ki so prišle na svetovanje svetovali 220 osebam oz. 53% z nižjo izobrazbo (največ V. stopnje), 74 migrantom (18% glede na N: 418), 5 invalidnih oseb (1% glede na N: 418), 0 pod kategorijo druge prikrajšane osebe – skupaj 79 ranljivim osebam oz. 19%. Svetovali smo 209 osebam oz. 50% oseb starosti 45+.</p> <p>Ugotavljamo, da smo svetovali vsaj 50% ali več in več ranljivim ciljnim skupinam.</p>
--	--	---

Prvo leto triletnega cikla samoevalvacije 2021/22

V letošnjem letu smo pričeli s triletnim ciklom samoevalvacije na področju podpornih dejavnosti. Cilji so: želimo okrepiti sodelovanje z zunanjimi ustanovami. Želimo ugotoviti, kje smo sedaj in kako naprej v prihodnosti. Pripravili bomo samoevalvacijski načrt.

Komisija za kakovost je izbrala področje in kazalnike, ki jih bomo poglobljeno presojali v samoevalvaciji.

Izbrano je:

Področje: Svetovalni proces

Kazalnik kakovosti: Načini izvajanja svetovalnega procesa

Standard kakovosti: Organizacija zagotavlja dostopnost, prilagodljivost, prožnost izvajanja svetovalnega procesa.

Merila:

Svetovalni proces se izvaja na tele načine:

- osebno,
- po telefonu,
- po elektronski in navadni pošti,
- po spletu.

Svetovalni proces poteka prostorsko:

- na sedežu organizacije ali
- na terenu: na dislokaciji, z mobilno svetovalno dejavnostjo, z informacijsko točko (v drugih organizacijah, podjetjih, knjižnicah, na tematskih dogodkih).

Svetovalni proces poteka tudi po medijih:

- s kontaktno oddajo po radiu, televiziji,
- s svetovalnim kotičkom v časniku,

- po spletni strani organizacije,
- na družbenih omrežjih.

Načrtovani kazalniki: v šolskem letu 2021/2022 bomo:

- *izdelali samoevalvacijski načrt*

Drugo leto triletnega cikla samoevalvacije – šolsko leto 2022/2023

Načrtovani kazalniki: v šolskem letu 2022/2023 bomo:

- izdelali samoevalvacijsko poročilo
- izdelali akcijski načrt za razvoj kakovosti
- obravnava na andragoškem zboru
- obravnava na svetu zavoda

Pripravili bomo pisne interpretacije in jih zapisali v samoevalvacijsko poročilo. Povzetek poročila bomo objavili tudi na domači spletni strani pod zavahkom kakovost. Izpeljane razprave o samoevalvacijskem poročilu na andragoškem zboru in na svetu zavoda. V razpravah bomo zbrali predloge o možnih in potrebnih spremembah pri ravnanju na izbranem podpodročju. Komisija za kakovost bo pripravila predloge in oblikovala akcijski načrt za razvoj kakovosti, ki ga bomo izvajali v letu 2023/2024.

Tretje leto triletnega cikla samoevalvacije – šolsko leto 2023/2024

V šolskem letu 2023/2024 bomo nastopili 3. leto cikla samoevalvacije. Na podlagi samoevalvacijskega načrta, samoevalvacijskega poročila ter predlogov iz razprav akcijski načrt za razvoj kakovosti, bomo izvajali izboljšave v tem obdobju. Rezultate vpeljanih sprememb bomo redno spremljali ter ovrednotili ob zaključku šolskega leta. Rezultate bomo zapisali v Poročilo komisije za kakovost ter v Poročilo o spremljanju, izvedli razpravo na andragoškem zboru.