



Andragoški center Republike Slovenije  
Slovenian Institute for Adult Education



REPUBLIKA SLOVENIJA

MINISTRSTVO ZA  
ŠOLSTVO IN ŠPORT



*Naložba v vašo prihodnost*  
OPERACIJO DELNO FINANCIRA EVROPSKA UNIJA  
Evropski socialni sklad



# POROČILO O SPREMLJANJU PO MODELU PRESOJANJA IN RAZVIJANJA KAKOVOSTI V SVETOVALNIH SREDIŠČIH ZA IZOBRAŽEVANJE ODRASLIH V LETU 2010



center  
vseživljenjskega  
učenja  
Pomurje

Murska Sobota, februar 2011

Dejavnost ISIO – informiranje in svetovanje v izobraževanju odraslih se izvaja v okviru projekta Centra vseživljenjskega učenja Pomurje. Dejavnost je financirana iz sredstev Evropskega socialnega sklada in Ministrstva za šolstvo in šport.

Projekt se izvaja v okviru Operativnega programa razvoja človeških virov za obdobje 2007 – 2013, razvojne prioritete: Razvoj človeških virov in vseživljenjskega učenja; prednostne usmeritve: Izboljšanje kakovosti in učinkovitosti sistemov izobraževanja in usposabljanja ter javnega razpisa za izbor projektov: »Javni razpis za centre vseživljenjskega učenja – CVŽU in odpiranje sistemov izobraževanja in usposabljanja v širše okolje – partnerstva«.

Pri pripravi poročila o spremljanju so sodelovali:

1. Alojz Sraka, vodja svetovalnega središča
2. Dejan Dravec, svetovalec v svetovalnem središču

## KAZALO

1. UVOD.....	4
2. METODOLOGIJA SPREMLJANJA.....	6
3. IZPELJEVANJE SPREMLJANJA.....	8
4. PRIKAZ REZULTATOV SPREMLJANJA.....	8
5. SKUPNE UGOTOVITVE, ZAKLJUČKI .....	51
6. VIRI .....	56
7. PRILOGE .....	58

## 1. 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.<sup>1</sup>

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 za odrasle** 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 kako razvojno novost in je zato v tistem obdobju še posebno pomembno, da se vpeljava novosti sproti spremlja ter se nanjo hitro odziva, če se začnejo kazati drugačni učinki vpeljevanja novosti od načrtovanih.
- **Strateškim in strokovnim partnerjem** dati dragocen vir informacij o svetovalni dejavnosti in za načrtovanje razvoja.

**Temeljni nosilci spremljanja** v modelu kakovosti ISIO smo svetovalna središča ISIO. Vsa svetovalna središča skrbimo za sprotno zbiranje podatkov in informacij ter zapise o spremljanju dogovorjenih meril. Pripravimo letno poročilo o spremljanju in ga damo 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.

---

<sup>1</sup> 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 svetovalnem središču Murska Sobota 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 2010, ki ga je pripravil Andragoški center Slovenije. (Načrt je v prilogi 1).

Spremljanje v letih 2010 in 2011 poteka po štirih fazah:

1. **Priprava načrta spremljave.** Andragoški center je januarja 2010 pripravil skupni načrt spremljanja za vsa središča.
2. **Potek spremljave.** Od januarja do decembra 2010 je naše svetovalno središče sproti spremljalo ustrezna merila v skladu z načrtom spremljanja.
3. **Priprava letnega poročila o spremljavi, analiza.** Svetovalno središče je januarja 2011 po dogovorjeni strukturi pripravil poročilo o spremljanju, ki ga bomo februarja 2011 dali na obravnavo Strateškemu svetu. Poročilo bomo poslali tudi Andragoškemu centru, ki bo februarja 2011 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 sprotno 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 2011 vpeljevali in izpeljevali v vseh svetovalnih središčih.

## 2. METODOLOGIJA SPREMLJANJA

V spremljanje je bilo v letu 2010 zajetih osem od desetih temeljnih področij presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih. V spremljanje nista bili vključeni dve področji: vodenje, upravljanje, organiziranost in učinki.

Preglednica 1: Pregled področij, standardov in kazalnikov, ki jih je Svetovalno središče Murska Sobota spremljalo v letu 2010

<b>PODROČJE</b>	<b>STANDARD</b>	<b>KAZALNIKI, KI JIH SPREMLJAMO</b>
<b>Potencialni svetovanci (ciljne skupine)</b>	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
<b>Osebj</b>	Svetovalno dejavnost opravljajo strokovno usposobljeni svetovalci z ustreznimi osebnostnimi lastnostmi.	vrsta in število osebja v svetovalnem središču
		usposobljenost vodje središča in svetovalca
<b>Viri, oprema, informacijske baze, pripomočki</b>	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
<b>Svetovalni proces</b>	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
<b>Partnerstvo</b>	Svetovalno središče razvija partnerska omrežja za zagotavljanje celostnih in	strateški partnerji
		sodelovanje strateških partnerjev pri načrtovanju

	kakovostnih svetovalnih storitev ter načrtovanje in vrednotenje svetovalne dejavnosti v lokalnem okolju.	razvoja svetovalnega središča sodelovanje strateških partnerjev pri vrednotenju delovanja svetovalnega središča strokovni partnerji sodelovanje strokovnih partnerjev pri izpeljavi svetovalnega procesa
<b>Informiranje in promocija</b>	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
<b>Presojanje in razvijanje kakovosti</b>	Svetovalno središče ima vpeljano sistematično presojanje in razvijanje kakovosti.	načrtovanje izpeljava predstavitev rezultatov presojanja kakovosti vpeljava izboljšav
<b>Rezultati</b>	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

Metodi, ki smo jih pri spremljanju uporabili, sta bili analiza dokumentacije in analiza statističnih podatkov iz Aplikacije SDSS<sup>2</sup>. Vse dobljene rezultate iz aplikacije smo primerjali s podatki za koledarsko leto 2009.<sup>3</sup>

Z analizo dokumentacije smo zajeli (navedite vso dokumentacijo, ki ste jo pri spremljanju uporabili, natančno z naslovi in datumi jo boste navedli pri virih):

<sup>2</sup> Aplikacija SDSS - spremljanje delovanja svetovalnih središč je z IKT podprta aplikacija, ki je namenjena sprotnemu spremljanju dejavnosti svetovalnih središč že od leta 2003 naprej. Z aplikacijo se spremlja značilnosti strank ter obseg in vsebina storitev v posameznih svetovalnih središčih. Spremlja se tudi obseg in struktura dela svetovalcev. Aplikacija SDSS omogoča tudi statistične obdelave podatkov.

<sup>3</sup> Letno poročilo o delu Svetovalnega središča Murska Sobota za leto 2009 kot dela DEJAVNOSTI CVŽU Pomurje; Svetovalno središče M. Sobota, marec 2009

- dokumentacijo o udeležbi na izobraževalnih srečanjih v organizaciji ACS Ljubljana, izobraževanjih, srečanjih, posvetih in izobraževanjih, ki so bile organizirane v okviru ISIO, mreže ljudskih univerz in drugih lokalnih, regionalnih i nacionalnih partnerstvih,
- dokumentacijo o strokovni literaturi, ki je na razpolago v svetovalnem središču in
- dokumentacijo o bazah podatkov, ki so na razpolago v svetovalnem središču,
- dokumentacijo o sodelovanju s strateškimi in strokovnimi partnerji: vabila na srečanje, izročki prezentacij, zapisniki in liste prisotnosti,
- dokumentacijo nastalo v okviru strokovnega aktiva (pregledi možnosti IO, vabila strokovnih srečanj, ki jih je organiziralo svetovalno središče, prezentacije),
- gradiva namenjena predstavitvi svetovalnega središča in ponudbe le tega,
- dokumentacijo o poteku aktivnosti za presojanje in razvijanje kakovosti: model ISIO iz leta 2001 in dopolnitve modela iz leta 2005, dokumentacija o samoevalvaciji kakovosti iz let 2009, 2010
- dokumentacijo s podatki o prebivalcih regije po občinah (spletnih objav Zavoda za statistiko) dokumentacijo o stanju brezposelnih v regiji (vir objave Zavoda za zaposlovanje)
- Letno poročilo o delu Svetovalnega središča Murska Sobota za leto 2009 kot dela dejavnosti CVŽU Pomurje
- računalniška aplikacija SDSS
- podatke iz obrazca ISIO-OBR-PROM za obdobje januar – december 2010, ki je namenjen mesečnemu beleženju promocijskih dogodkov in aktivnosti svetovalnega središča, članki za medije, podatke o možnostih promocije v regiji.

### **3. IZPELJEVANJE SPREMLJANJA**

Spremljanje je potekalo od januarja do decembra 2010. Spremljanje so izpeljevali vsi svetovalci svetovalnega središča Murska Sobota.

### **4. PRIKAZ REZULTATOV SPREMLJANJA**

Rezultate in ugotovitve prikažite po posameznih področjih, tako kot smo vam pripravili v predlogi poročila. Pri vsakem merilu dodajte ali preglednico iz aplikacije SDSS ali ugotovitve iz druge dokumentacije, nato pa komentirajte doseganje merila.

<b>Področje 1: POTENCIALNI SVETOVANCI (CILJNE SKUPINE)</b>
--

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

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. (1.1)

Uresničevanje tega standarda spremljamo s **kazalnikom**:

- Dejavnosti načini za pridobivanje svetovancev.

<b>Prikaz rezultatov spremljanja področja Potencialni svetovanci (ciljne skupine)</b>
---

### **Kazalnik: Dejavnosti načini za pridobivanje svetovancev (1.1.2)**

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

#### **Svetovalno središče ima vzpostavljeno eno ali več dislokacij (1.1.2.1)**

Svetovalno središče je imelo v letu 2010 vzpostavljenih 5 dislokacij in sicer: Beltinci, Gornja Radgona, Lendava, Ljutomer in t.i. mobilna dislokacija. Prve štiri so stalne dislokacije, na katerih svetovalno središče deluje najmanj enkrat mesečno. V primeru mobilne dislokacije pa gostujemo pri različnih organizacijah izven sedeža svetovalnega središča in izvajamo – po predhodnem dogovoru oziroma vabilu – različne delavnice prilagojene ciljnim skupinam – brezposelni, dolgotrajno brezposelni, brezposelni po 45 letu starosti, iskalci zaposlitve, osipniki, osebe s končano manj kot poklicno izobrazbo, udeleženci v OŠO, udeleženci usposabljanj za delo, člani društev v katere se vključujejo osebe s posebnimi potrebami. Na dislokacijah smo skupno zabeležili 67 individualnih in 30 skupinskih storitev, kar predstavlja eno tretjino vseh skupin.

Ugotavljamo, da smo v svetovalnem središču v letu 2010 imeli 5 dislokacij, kar pomeni, da merilo dosegamo v celoti.

Ocenjujemo, da je število dislokacij in njihova geografska porazdeljenost ustrezna, saj so razporejena tako, da skupaj s sedežem pokrivamo 5 največjih naselij v pomurski regiji, mobilna dislokacija pa nam omogoča, da po predhodnem dogovoru pridemo praktično do vsake ciljne skupine. Glede na realizirano število storitev na dislokacijah pa bi bilo smotrno povečati obseg dela na dislokacijah in temu primerno tudi povečati lokalno promocijo. Iz priloge z naslovom Stranke Svetovalnega središča Murska Sobota ISIO po občinah in upravnih enotah v obdobju od 1.1. 2010 do 31. 12. 2010<sup>4</sup> je razvidno, da za območje UE M. Sobota presegamo delež strank, glede

---

<sup>4</sup> Stranke Svetovalnega središča Murska Sobota - ISIO po občinah in upravnih enotah v obdobju od 1.1. 2010 do 31. 12. 2010; Svetovalno središče M. Sobota, januar 2011

na delež prebivalstva, na območju UE Lendava je delež strank za eno tretjino manjši kot delež prebivalcev, medtem ko je na območju UE Ljutomer in UE G. Radgona delež strank za polovico manjši kot delež prebivalstva.

Na podlagi spremljanja merila »dejavni načini za pridobivanje svetovancev« ugotavljamo, da s številom dislokacij, njihovo geografsko porazdeljenostjo, ipd. prispevamo k doseganju standarda, da svetovalno središče zagotavlja svetovalne storitve odraslim iz svojega okolja. Dolgoročni cilj informativno svetovalne dejavnosti pa je zagotovo tudi večja izenačenost razmerja med številom strank in številom prebivalcev po upravnih enotah oziroma občinah, zato bo potrebno povečati tako promocijske aktivnosti, kot tudi povečati trajanje dela na dislokacijah.

## **PODROČJE 2: OSEBJE**

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

Svetovalno dejavnost opravljajo strokovno usposobljeni svetovalci z ustreznimi osebnostnimi lastnostmi. (2.1)

Uresničevanje tega standarda spremljamo s **kazalnikoma**:

- vrsta in število osebja v svetovalnem središču,
- usposobljenost vodje svetovalnega središča in svetovalca,

### **Prikaz rezultatov spremljanja področja Osebje**

#### **Kazalnik: Vrsta in število osebja v svetovalnem središču (2.1.1)**

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)**

**V svetovalnem središču smo v letu 2010 imeli 1,5 svetovalca, kar pomeni, da za doseganje merila moramo imeti skupno opravljenih 1500 storitev oziroma 1200 svetovancev (t.i.. prva obravnava).**

V letu 2010 smo izvedli 1371 individualnih in 83 skupinskih storitev oziroma skupno 1454 storitev. Od število svetovancev je bilo 1045 t.i. prvih obravnav/svetovanj za individualne stranke in 83 storitev za skupine. Skupno smo tako imeli 1128 prvih

obravnav. Skupinske obravnave izvajamo enkrat in jih zato štejemo med prve obravnave. (Preglednico s številom opravljenih storitev se nahaja v poglavju **PODROČJE 8: REZULTATI**, pod številko 14; preglednico s številom svetovancev pod številko 15).

Ugotavljamo, da smo v svetovalnem središču v letu 2010 opravili 1454 oziroma 46 svetovalnih storitev manj, kot je to opredeljeno v merilu, kar pomeni, da standard dosegamo v 97%.

Ugotavljamo, da smo v svetovalnem središču v letu 2010 svetovali 1128 svetovancem (vključno s skupinami, ki jih v tem primeru štejemo kot eno storitev) oziroma 72 manj kot je opredeljeno v merilu. kar pomeni, da standard ne dosegamo oziroma da ga dosegamo v 94,1%.

Potrebno je zapisati, da je bilo skupno število udeležencev v vseh skupinah več kot 1000.

Nedoseganje prvega merila (1000 storitev na enega polno zaposlenega svetovalca) lahko delno obrazložimo z uvajanjem novega svetovalca kar je razvidno iz obrazložitve pri drugem merilu (2.1.1.2) kjer je navedeno, da je novi svetovalec D.D. izvedel 53 storitev manj od merila. Enako je svetovalec D.P., ki s 1.1. 2011 preneha z izvajanjem informativno svetovalne dejavnosti, izvedel 13 storitev manj od merila. Število storitev skupno je za 100 manjše kot v letu 2009. Poleg zgoraj naštetih notranjih razlogov za manjše število storitev lahko zapišemo, da pri izvajanju dejavnosti beležimo premike, ki so rezultat dogajanj v okolju – brezposelnost, manj vlaganja v izobraževanje, iskanje krajših neformalnih programov usposabljanja za delo, o čemer več govorimo v naslednjih poglavjih.

## **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)**

Preglednica 2: Svetovalci v svetovalnem središču Murska Sobota in odstotek obsega dela, ki ga v središču opravljajo v letu 2010

<b>Svetovalec</b>	<b>Obseg dela v svetovalnem središču</b>
Svetovalec Alojz Sraka	100 % 1019 storitev – 19 nad merilom (936 strank in 83 skupin)
Svetovalec Dejan Dravec	30 % 247 storitev – 53 manj od merila
Svetovalec Danijel Petkovič	20 % 187 storitev – 13 manj od merila

Ugotavljamo, da so informativno svetovalno dejavnost v središču in na dislokacijah v letu 2010 trije svetovalci v obsegu 1,5 svetovalca, od tega en svetovalec v odstotku

100 %, in dva svetovalca v obsegu 20 oziroma 30% kar pomeni, da zastavljeno merilo dosegamo v celoti.

Na podlagi izkušenj dosedanjega timskega dela skupine ISIO, izvedenih izobraževanj in intervjujev ter v skladu s standardi o osebju, planiramo spremembe v skupini. Spremembe bodo stopile v realizacijo s 1.1. 2011. Cilj je pritegniti dodatno strokovno moč oziroma nadomestiti enega izmed članov ekipe, s tem, da skupni obseg ostane 1,5 strokovnega delavca. Cilj omenjene spremembe je povečati kakovost dela in doseganje predvidenih rezultatov s strani vseh svetovalnih delavcev, s posebnim poudarkom na poglobljanju aktivnosti na področju razvoja, promocije, evalvacije, in mreženja, ki je v minulem letu v preveliki meri bilo v domeni svetovalca, ki je bil 100% zaposlen na projektu.

### **Kazalnik: Usposobljenost vodje svetovalnega središča in svetovalca (2.1.3)**

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

#### **1. Vodja svetovalnega središča in svetovalac se udeležita najmanj dveh izobraževalnih srečanj na leto, ki jih za svetovalna središča organizira ACS. (2.1.3.1)**

Preglednica 3: Pregled izobraževanj v organizaciji ACS, ki smo se jih udeležili svetovalci svetovalnega središča Murska Sobota v letu 2010

<b>Ime svetovalca/ke</b>	<b>Ime programa</b>	<b>Datum izvedbe</b>	<b>Obseg v urah</b>
Svetovalac Alojz Sraka	1. delavnica ACS Temeljni koncepti na področju ljudi z ovirami,	8. 4. 2010	8
	2. delavnica ACS Svetovalno delo z in za ranljive skupine	17. 6. 010	8
	3. delavnica Timsko delo	12. 10. 2010	8
	4. delavnica ISIO Kakovost	9. 12. 2010	8
Svetovalac Dejan Dravec	1. delavnica ACS Temeljni koncepti na področju ljudi z ovirami,	8. 4. 2010	8
	2. delavnica ACS	17. 6. 2010	8

	Svetovalno delo z in za ranljive skupine		
	3. delavnica Timsko delo	12. 10. 2010	8
	4. delavnica ISIO Kakovost	9. 12. 2010	8
Svetovalec Danijel Petkovič	-	-	-

Ugotavljamo, da sta se Dejan Dravec in Alojz Sraka udeležila vseh predvidenih izobraževalnih srečanj v letu 2010. Svetovalec Danijel Petkovič pa se ni udeležil najmanj dveh delavnic, tako da postavljenega merila ne dosegamo v celoti. V predhodnem poglavju (2.1.1.2) posredno omenjamo razloge za neudeležbo. Svetovalec D.P. je s 1.1.2010 prenehal s sodelovanjem v svetovalnem teamu. Odločitev za to delno nastala zaradi tega, ker omenjeni svetovalec nima, glede na standarde, ustrezne – družboslovne usmeritve, tako da dolgoročno ne bi mogel ostati svetovalec ISIO.

## 2. Vodja svetovalnega središča in svetovalec se udeležujeta tudi drugega strokovnega usposabljanja, povezanega s svetovalnim delom, in sicer najmanj 16 ur na leto. (2.1.3.2) <sup>5</sup>

Preglednica 4: Pregled drugega strokovnega usposabljanja, ki smo se ga udeležili svetovalci svetovalnega središča Murska Sobota v letu 2010

<b>Alojz Sraka</b>			
<b>Datum izvedbe</b>	<b>Ime programa</b>	<b>Obseg v urah</b>	<b>Opis vsebine</b>
20. januar 2010	Posvet Učenje v tretjem življenjskem obdobju - polje neskončnih možnosti	8	Zgledovalni obisk razgovori o delovanju CVŽU in ISIO Koper
26. januar 2010	ZGLEDOVALNI OBISK na infor. točki (Infostelle) Bildungsnetzwerk Steiermark –	8	Sveto. omrežje avstrijske štajerske; Bad Radkesburg, Avstrija
19. 5. 2010	Posvet o IO v BELI KNJIGI O Vzgoji in izobraževanju	8	ZRS ZA ŠOLSTVO, SKUPINA ZA PRIPRAVO BELE KNJIGE, ADS
4.6. 2010	Svetovalno središče na FORUMU IZOBRAŽEVANJA	8	Programi za brezposelne, pomoči, ISIO

5 . Seznam strokovnega usposabljanja vodje ter svetovalcev svetovalnega središča za izobraževanje odraslih (ki ga ne organizira ACS) za 5-letno obdobje 2005–2009 svetovalno središče M. Sobota, december 2010

13. 10. 2010	BILDUNGSBERATUNG BRAUCHT NETZWERKE; Štajerske svetovalne mreže - Avstrija	8	Udeležba na letnem posvetu Bildungs Netzwerk Steiermarkt, Avstrija Retzhof; Lipnica
9. in 10. 11. 2010	Dnevi ZLUS –VŽU oseb s posebnimi potrebami - socializacija in vključitev. Hotel Primus, Ptuj	16	Dvodnevno strokovno srečanje s primeri prakse o vlogi IO za ranljive skupine.
16. 09. 2010	Sofinanciranje šolnin za zmanjševanje izobrazbenega primanjkljaja v letih	8	Posvet in zaključna konferenca
10. 12. 2010	Socialno podjetništvo Pribinovina	8	Konferenca v M. Soboti

<b>Svetovalec: Dejan Dravec</b>			
<b>Datum izvedbe</b>	<b>Ime programa</b>	<b>Obseg v urah</b>	<b>Opis vsebine</b>
20. januar 2010	Posvet Učenje v tretjem življenjskem obdobju - polje neskončnih možnosti	8	Zgledovalni obisk razgovori o delovanju CVŽU in ISIO Koper
26. januar 2010	ZGLEDOVALNI OBISK na informacijski točki Bildungsnetzwerk, Steiermark	8	Svetovalno omrežje avstrijske štajerske; Bad Radkesburg, Avstrija
11. 3. 2010	USPOSABLJANJE ZA VSEBINSKO IN TEHNIČNO PRIPRAVO E-GRADIV v okviru projekta: »Razvoj modelov svetovanja za ranljive skupine«	8	Usposabljanje za razvoj elektronskih gradiv za namene projekta
13. 10. 2010	BILDUNGSBERATUNG BRAUCHT NETZWERKE; Štajerske svetovalne mreže - Avstrija	8	Udeležba na letnem posvetu Bildungs Netzwerk Steiermarkt, Avstrija Retzhof; Lipnica
9. in 10. 11. 2010	Dnevi ZLUS – VŽU oseb s posebnimi potrebami - socializacija in vključitev. Hotel Primus, Ptuj	16	Dvodnevno strokovno srečanje s primeri prakse in razmislekom o vlogi IO za ranljive skupine

<b>Danijel Petković</b>			
<b>Datum izvedbe</b>	<b>Ime programa</b>	<b>Obseg v urah</b>	<b>Opis vsebine</b>
18. 5. 2010 21. 7. 2010 8. 11. 2010	Razvoj kakovosti izobražev. ponudbe za brezposelne v izbranih regijah -ACS-	32	Analiza in priprava neformalnih izobražev. programov za brezposelne v

20.12. 2010			posameznih regijah
24. 5. 2010 25. 5. 2010	STROKOVNO SREČANJE DIREKTORJEV IN STROKOVNIH DELAVCEV -ZLUS -	16	Uvajanje novih programov SPI in SS izobraževanja v organizacije za IO
7. 10. 2010	Izvedba fokusne skupine v okviru Razvoja kakovosti izobraževalne ponudbe za brezposelne v izbranih regijah -ACS-	6	Izvedba fokusne skupine v okviru Razvoja kakovosti izobraževalne ponudbe za brezposelne v izbranih regijah z partnerji v regiji
15.11.2010- 17.11.2010	IZVEDBENI NAČRT V INDIVIDUALNIH ORGANIZACIJSKIH MODELIH IZREDNEGA POKLICNEGA IN STROKOVNEGA IZOBRAŽEVANJA -ACS-	24	Nacionalni in izvedbeni kurikul v izrednem izobraževanju, Individualni organizacijski model v izrednem izobraževanju, Izdelava osebnega izobraževalnega načrta
30. 11. in 1. 12. 2010	LETNI POSVET OIZOBRAŽEVANJU ODRASLIH 2010 USMERITVE RAZVOJA IN IZZIVI -MŠŠ-	16	Uvajanje prenovljenih programov poklicnega in strokovnega izobraževanja v organizacije za izobraževanje odraslih

Ugotavljamo, da smo se vsi svetovalci svetovalnega središča v letu 2010 udeležili tudi drugega strokovnega usposabljanja in s tem postavljeno merilo dosegamo v celoti.

Poleg predvidenih usposabljanj s strani ACS so se svetovalci udeleževali usposabljanj, posvetovanj in strokovnih srečanj, ki so direktno ali posredno povezane s kvalitetno izvedbo informativno svetovalne dejavnosti in da so tudi samo prevzemali aktivno vlogo pri predstavitvi prenosu primerov dobrih praks iz lastne dejavnosti.

Na podlagi spremljanja ugotavljamo, da postavljeno merilo dosegamo v celoti. Spremembe v svetovalnem timu pa peljejo v smer, da v prihodnje v največji možni meri prispevamo k doseganju standarda da »svetovalno dejavnost opravljajo strokovno usposobljeni svetovalci z ustreznimi osebnostnimi lastnostmi«.

## **PODROČJE 3: VIRI, OPREMA, INFORMACIJSKE BAZE, PRIPOMOČKI**

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

Svetovalno središče priskrbi primerne prostore, opremo, strokovno literaturo, bazo podatkov in svetovalne pripomočke, ki omogočajo celostno, kakovostno in poglobljeno svetovalno delo. (3.1)

Uresničevanje tega standarda spremljamo s **kazalnikoma**:

- strokovna literatura,
- baze podatkov.

### **Prikaz rezultatov spremljanja področja Viri, oprema, informacijske baze, pripomočki**

#### **Kazalnik: Strokovna literatura (3.1.3)**

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

**Svetovalno središče ima na voljo zalogo strokovne literature in strokovnih revij, povezanih s svetovanjem in izobraževanjem. (3.1.3.1)**

V letu 2010 smo pripravili Seznam gradiv v svetovalnem središču 2010<sup>6</sup>

V svetovalnem središču smo v letu 2010 imeli različno strokovno literaturo in revije, prav tako imamo dostop do skupne strokovne literature in revij v okviru Ljudske univerze Murska Sobota:

- splošni priročniki s področja andragogike, pedagogike in psihologije
- strokovna literatura, vodniki in priročniki s področja poklicnega izobraževanja, kariernega svetovanja in priročniki ter gradiva z različnih seminarjev in usposabljanj
- ljudska univerza je naročena na strokovne revije kot so Andragoška spoznanja, glasila Območne obrtne in Pomurske gospodarske zbornice, gradiva Andragoškega društva Slovenije

<sup>6</sup> Seznam gradiv v svetovalnem središču 2010, Svetovalno središče M. Sobota, avgust 2010



- vedno več gradiv prejemamo v elektronski obliki (Novičke ACS, razpisi za vpis, Adessa, Lepota info. ZIP – razpis za sofinanciranje IO, gradiva s seminarjev in usposabljanj)
- pripomočki za svetovanje (Kam in Kako, Instrument LCI, Svetovalni pripomočki za izobraževanje odraslih)
- na splošno pa svetovni splet omogoča veliko bazo informacij in potrebnih gradiv (vse zakonodaja, programi, predstavitve ponudnikov..) za kvalitetno izpeljavo svetovalnega procesa.

Ugotavljamo, da smo v letu 2010 razpolagali z dovolj strokovne literature s področja svetovanja in izobraževanja. Menimo, da za kakovosten in celovit svetovalni proces zadošča obstoječa literatura. Prav tako pa opazamo, da so določeni priročniki (poklicih, vpisi) že zastareli in da za njih nimamo ustreznega nadomestila. V ospredje vsekakor stopajo gradiva in literatura v elektronski obliki, dosegljiva na svetovnem spletu. Prav tako opazamo, da ponudniki gradiv in informacij vse manj uporabljajo klasične tiskane oblike. Narava dela v svetovalnem središču pa za velik del strank še vedno zahteva t.i. fizično gradivo ali materiale. Tako da v tem primeru elektronsko gradivo ustrezno strankam prilagodimo in natiskamo.

### **Kazalnik: Baze podatkov (3.1.4)**

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

- 1. 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). (3.1.4.1)**

V svetovalnem središču smo v letu 2010 razpolagali z bazo podatkov, v kateri imamo naslednje dokumente:

- Zakonodaja s področja izobraževanja s poudarkom na izobraževanju odraslih
- Razpisi za vpis v srednje, višje in visoke šole
- Pregled javnoveljavnih programov za izobraževanje odraslih in pregledi izvajalcev izobraževanja odraslih
- Baza podatkov o izvajalcih, programih in kontaktnih osebah za izobraževalne programe v pomurski in podravski regiji
- Spletne povezave do ACS, svetovalnih središč v SLO, borz znanja, središč za samostojno učenje
- spletne povezave do ministrstev, RIC. Nacionalnega informacijskega središča, strani GZS in OZ, do mojstrskih izpitov, imenika sodnih tolmačev...

Ugotavljamo, da smo v letu 2010 razpolagali z dovolj obširno bazo podatkov. Posebej moramo izpostaviti baze podatkov, ki jih ažuriramo enkrat letno v katerih so zajeti pregledi možnosti IO v regijskem prostoru, vključno s podatki o realiziranih vpisih v posamezno šolsko leto.

Postavlja pa se vprašanje o smotrnosti posebne zbirke spletnih naslovov – posebej za svetovalno središče, saj bi to zbirko morali praktično ves čas dopolnjevati in tudi spreminjati. Internetne povezave nam omogočajo praktično 24 urni dostop do vseh potrebnih informacij – tako na sedežu, kot na dislokacijah.

## **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.) (3.1.4.2)**

V svetovalnem središču smo v letu 2010 razpolagali z regionalno bazo podatkov, v kateri imamo naslednje dokumente in podatke:

- Baze podatkov Svetovalnega središča Murska Sobota, avgust 2010
- Baze podatkov Svetovalnega središča Maribor, avgust 2010
- Baza podatkov o ponudnikih brezplačnih pomoči in podpor za občane v pomurski regiji
- Prezentacija z naslovom Možnosti usposabljanja, izpopolnjevanja ter izobraževanja odraslih v regiji
- Možnosti vpisa odraslih v regiji za šolsko leto 2010/11 in vpisani v letu 2009/10
- Pregled možnosti vpisa odraslih v regiji od 2006/07 do 2010/11 in vključeni od 2005/06 do 2009/10
- Naslovi, telefonske številke in naslov e pošte članov strokovnega aktiva
- Naslovi, telefonske številke in naslov e pošte članov strateškega sveta
- Kontaktni podatki o vseh občinah
- Pregled možnosti promocije po 27 občinah v regiji

Ugotavljamo, da smo v letu 2010 razpolagali z dovolj obširno regionalno bazo podatkov. Posebej moramo izpostaviti baze podatkov, ki jo ažuriramo enkrat letno in v katerih so zajeti pregledi možnosti IO v regijskem prostoru, vključno s podatki o realiziranih vpisih v posamezno šolsko leto. Gradivo nastaja v okviru akcije Senje za učenje oziroma Dnevovalnih središč.

Prav tako moramo poudariti, da smo si s Svetovalnim središčem Maribor izmenjali bazo podatkov o ponudnikih programov za IO. Glede na to, da gre za dve sosednji regiji in dejstvo, da odrasli iščejo možnosti in se izobražujejo tako v domači kot v sosednji regiji, je izmenjava baz podatkov zelo koristna.

Za promocijo našega dela pa nam zelo koristi baza podatkov o možnostih promocije v okviru 27 občin, ki obstajajo v regiji.

Na podlagi spremljanja ugotavljamo, da vsa postavljena merila dosegamo v celoti in s tem prispevamo 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«.

## **PODROČJE 4: SVETOVALNI PROCES**

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

Svetovalno središče svetovancem zagotavlja celosten svetovalni proces, s katerim si lahko pomagajo pri odločanju in poteku izobraževanja in učenja. (4.1)

Uresničevanje tega standarda spremljamo s **kazalniki**:

- vrste svetovalnega procesa,
- dejavnosti svetovalnega procesa,
- načini izpeljevanja svetovalnega procesa,
- načini vključevanja svetovancev,
- trajanje svetovalnega procesa.

### **Prikaz rezultatov spremljanja področja Svetovalni proces**

#### **Kazalnik: Vrste svetovalnega procesa (4.1.1)**

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

**Svetovalno središče zagotavlja vse tri vrste svetovalnega procesa: svetovanje pred vključitvijo v izobraževanje ali učenje, med samim potekom izobraževanja in po njegovem dokončanju. (4.1.1.1)**

Preglednica 5: Število **individualnih** svetovalnih storitev v svetovalnem središču M. Sobota v letu 2010, po vrsti svetovanja – prve in ponovne obravnave

Svetovalno središče Murska Sobota	št.	%
pred	976	71,19
med	300	21,88
po	95	6,93
<b>SKUPAJ</b>	<b>1371</b>	<b>100</b>

Preglednica 6: Število **skupinskih** svetovalnih storitev v svetovalnem središču M. Sobota v letu 2010, po vrsti svetovanja – prve in ponovne obravnave

<b>Svetovalno središče M. Sobota skupine</b>	<b>št.</b>	<b>%</b>
pred	37	44,58
med	46	55,42
po	0	0
<b>SKUPAJ</b>	<b>83</b>	<b>100</b>

Ugotavljamo, da smo v svetovalnem središču v letu 2010 zagotavljali vse tri vrste svetovalnega procesa, kot je to opredeljeno v merilu, kar pomeni, da dosegamo navedeni kazalnik. Pri skupinskih obravnavah pa je več kot polovica storitev bila izvedena med izobraževanjem. V primerjavi z letom 2009 se je sicer zmanjšal delež obravnav po zaključenem izobraževanju. Razlog vidimo v tem, da v letu 2010 ni bilo razpisa za zmanjševanje izobrazbenega primanjkljaja. Skupno svetovanje med in po izobraževanju predstavlja 28,8% storitev oziroma 30,7% v primeru, da upoštevamo tudi skupine. V pripravah na vzpostavitev sistema kakovosti v svetovanju smo kot orientacijski cilj omenjali 30% storitev med in po izobraževanju. Ocenjujemo, da je z vidika udeležencev izobraževanja odraslih smotno načrtovati in izvajati še več aktivnosti v smislu predstavitev možnih pomoči (učna in svetovalna pomoč pri učnih težavah) in sofinanciranje izobraževanja. V ta namen smo v preteklem letu predstavljali učne pomoči in podpore partnerjem in tudi udeležencem izobraževanj, usposabljanj in informacijskih srečanj namenjenih brezposelnim in drugim ciljnim skupinam.

#### **Kazalnik: Dejavnosti svetovalnega procesa (4.1.2)**

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

**Svetovalno središče zagotavlja vse dejavnosti svetovalnega procesa: informiranje, nasvetovanje, svetovanje, ovrednotenje, usposabljanje, zastopanje, povratno informiranje. (4.1.2.1)**

Preglednica 7: Število svetovalnih storitev v svetovalnem središču M. Sobota v letu 2010, glede na aktivnosti svetovanja – prve in ponovne obravnave

<b>Svetovalno središče M. Sobota</b>	<b>št.</b>	<b>%</b>
informiranje	1342	32,07
nasvetovanje	923	22,05
ovrednotenje	611	14,6
svetovanje	722	17,25
zastopanje	171	4,09
usposabljanje	56	1,34
povratne informacije	360	8,6
<b>SKUPAJ</b>	<b>4185</b>	<b>100</b>

Ugotavljamo, da smo v svetovalnem središču v letu 2010 zagotavljali vse aktivnosti svetovalnega procesa, kot je to opredeljeno v merilu, kar pomeni, da merilo dosegamo. Skupno število izvedenih aktivnosti je večje kot je število strank, saj v posameznem informativno svetovalnem pogovoru izvedemo več različnih aktivnosti. V primerjavi z letom 2009 beležimo povečanje deleža informiranj, svetovanj in zastopanj, torej tistih aktivnosti, ki so za kakovost dejavnosti najbolj pomembne.

### **Kazalnik: Načini izpeljevanja svetovalnega procesa (4.1.3)**

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

#### **1. Svetovanje poteka vsaj:**

- **po telefonu,**
- **osebno,**
- **po elektronski pošti,**
- **pisno,**
- **z informacijskim gradivom. (4.1.3.1)**

Preglednica 8: Način svetovanja v svetovalnem središču M. Sobota v letu 2010 – skupine

<b>Svetovalno središče M. Sobota</b>	<b>št.</b>	<b>%</b>
po telefonu	<b>1</b>	<b>1,2</b>
osebno	<b>0</b>	<b>0</b>
e mail	<b>1</b>	<b>1,2</b>
pisno	<b>0</b>	<b>0</b>
drugo	<b>81</b>	<b>97,5</b>
<b>SKUPAJ</b>	<b>83</b>	<b>100</b>

Preglednica 8: Način svetovanja v svetovalnem središču M. Sobota v letu 2010 – individualne storitve

<b>Svetovalno središče M. Sobota</b>	št.	%
po telefonu	698	50,91
osebno	548	39,97
e mail	123	8,97
pisno	2	0
drugo	0	0
<b>SKUPAJ</b>	<b>1371</b>	<b>100</b>

Ugotavljamo, da smo v svetovalnem središču v letu 2010 zagotavljali svetovanje na vse načine, kot je to opredeljeno v merilu, kar pomeni, da merilo dosegamo v celoti. V primerjavi z letom 2009 so deleži glede na način izvedbe ostali nespremenjeni oziroma se je za 0,5% zmanjšal delež storitev po telefonu, in nekoliko povečal delež osebnih storitev in delež storitev po e pošti. Delež pisno ostaja zelo nizek in je praktično zanemarljiv, tudi zato, ker večino sporočil »pisno« sporočimo preko e maila.

Delež osebnih storitev predstavlja 40% individualnih storitev. Če pa številu individualnih obravnav prištejemo še število skupinskih obravnav, bi se delež osebnih obravnav povzpел na več kot 43% in delež obravnav po telefonu zmanjšal 48%, saj več kot 90 procentov skupinskih obravnav izvedemo »v živo«.

Če pogledamo deleže glede na način po posameznih svetovalcih, pa lahko ugotovimo, da delež storitev po telefonu pri svetovalcih, ki sta bila z določenim procentom vključena v proces svetovanja, presega 2/3. Ocenjujemo, da je delež storitev po telefonu previsok, saj želimo delež osebnih storitev dosegati v višini 50%.

V aplikaciji ne vodimo posebej podatka o tem, komu in koliko informacijskega gradiva smo posredovali, vsekakor pa ob izvajanju storitve nudimo udeležencem ustrezno gradivo v fizični ali digitalni obliki.

Skupinske obravnave po telefonu ali e pošti pridejo v poštev običajno pri podjetjih in v primeru, ko posredujemo osnovne kontaktne podatke o izvajalcu ali programu. Skupinske obravnave so predstavljene v tabeli 5 a.

## 2. Svetovalni proces lahko poteka tudi drugače, npr. z organizacijo informacijskega kotička, s kontaktno oddajo na radiu, televiziji, s svetovalnim kotičkom v časniku. (4.1.3.2)

Poleg osebnega, telefonskega svetovanja, svetovanja po spletu in elektronski pošti smo v letu 2010 izvajali tudi druge načine svetovanja in sicer preko medijskih objav:

- v povprečju smo se dvakrat tedensko javljali po telefonu na štiri radijske postaje (Murski val (običajno vsak teden), Radio Viva (običajno vsak teden), Radio Maks (enkrat mesečno), Pomurski madžarski radio (enkrat mesečno) in sporočali aktualne informacije o dejavnosti, gostovanju, razpisih, izvajalcih programov,
- vsako gostovanje na stalnih dislokacijah smo najavili preko video strani ustreznega operaterja,
- stalne informacijske kotičke imamo na štirih dislokacijah v okviru Točk vseživljenjskega učenja (TVŽU),
- ob aktualnih dogodkih, ki jih pripravi Svetovalno središče in s tem spremljajočih medijskih objavah. spletne strani, časopisi lokalna televizija - TV AS in TV Idea,
- ob izvajanju delavnic oziroma t.i. skupinskih obravnavah.

Ugotavljamo, da smo v svetovalnem središču v letu 2010 zagotavljali tudi druge oblike svetovanja kot je to opredeljeno v merilu, kar pomeni, da merilo dosegamo v celoti.

Vsekakor pa je možen nadaljnji razvoj načinov svetovanja s pomočjo spletnih orodij, o čemer bi bilo smotno dogovoriti skupne okvire v okviru mreže.

## Kazalnik: Načini vključevanja svetovancev (4.1.4)

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

### **Svetovalni proces je na voljo posameznikom ali skupinam. (4.1.4.1)**

Preglednica 9: Število skupin v svetovalnem središču M. Sobota v letu 2010

Svetovalno središče Murska Sobota_	Število
Število obravnavanih skupin	83

V letu 2010 smo v svetovalnem središču svetovali 83 skupinam,

Ugotavljamo, da smo v svetovalnem središču v letu 2010 svetovali tako posameznikom kot skupinam, kot je to opredeljeno v merilu, kar pomeni, da merilo dosegamo v celoti. V letu 2010 smo izvajali delavnice za brezposelne osebe,

udeležence usposabljanja v Klubu iskalcev zaposlitve, udeležence v programu OŠO - osnovne šole za odrasle, udeležence v programu PUM- Projektno učenje za mlajše odrasle in udeležence programa UŽU – MI UŽU - MK, odraslim vključene v formalne in neformalne izobraževalne oblike in članom društev, ki vključujejo osebe s posebnimi potrebami. Prav tako pa smo izvajali delavnice v okviru Skladov dela Za Pomurje in Sklada dela Prekmurje in skupinam vključenim v programe, ki jih je izvajal Papilot.

Ocenjujemo, da je skupinska oblika zelo dobrodošla v smislu splošne promocije o možnostih, priložnostih in pomočeh za izobraževanje odraslih, nadalje v smislu motiviranja za vključitev v izobraževanje, predstavitvi primerov dobre prakse in spodbujanju VŽU. Vsekakor pa je izvedba delavnic tudi odlična promocija za individualni obisk v svetovalnem središču.

### **Kazalnik: Trajanje svetovalnega procesa (4.1.5)**

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

**Trajanje svetovalnega procesa je prilagojeno svetovalnemu problemu in svetovančevim potrebam. (4.1.5.1)**

Preglednica 10: Trajanje svetovalnih storitev v svetovalnem središču M. Sobota v letu 2010

<b>Trajanje v minutah</b>	<b>št.</b>	<b>%</b>
do 5	53	3,87
6-10	223	16,27
11-15	93	6,78
16-30	451	32,9
31-60	380	27,72
od 61 dalje	171	12,47
<b>SKUPAJ</b>	<b>1371</b>	<b>100</b>

Preglednica 11: Vsebina svetovalnih storitev v svetovalnem središču M. Sobota v letu 2010

<b>Vsebina svetovanja</b>	<b>št.</b>	<b>%</b>
pridobitev izobrazbe na višji stopnji	411	18,45
prekvalifikacija - sprememba poklica na isti stopnji	142	6,37



neformalne oblike izobraževanja za delo, poklic	436	19,57
neformalne oblike izobraževanja za osebni razvoj	299	13,42
kako se učiti, pomoč - težave pri učenju	78	3,5
financiranje izobraževanja	204	9,16
pridobitev nacionalne poklicne kvalifikacije	106	4,76
urejanje statusnih vprašanj	194	8,71
opravljanje različnih izpitov	116	5,21
možnosti zaposlitve	146	6,55
drugo	96	4,31
<b>SKUPAJ</b>	<b>2228</b>	<b>100</b>

Ugotavljamo, da smo v svetovalnem središču v letu 2010 izvajali svetovanje, ki je bilo prilagojeno svetovalnemu problemu in svetovančevim potrebam, kot je to opredeljeno v merilu, kar pomeni, da postavljeno merilo dosegamo v celoti.

Glede na trajanje je delež storitev do vključno 15 minut trajanja ostal enak kot v letu 2009. Povečal se je delež storitev od 16 – 30 minut – za 6,1 %, zanemarljivo se je zmanjšal delež storitev od 30 – 60 minut in nekoliko povečal delež storitev nad 60 minut. V splošnem lahko zapišemo, da ohranjamo ustrezne deleže glede na dolžino pogovora (26,9% storitev traja do vključno 15 minut, nekaj manj kot 30% traja od 16 – 30 minut in 40,2 % več kot 30 minut) oziroma, da delež daljših storitev raste, kar pomeni, da so stranke deležne ustrezno poglobljenih, natančnih in temeljitih obravnav. Pri ovrednotenju podatkov o načinu izvedbe svetovalnega procesa (preglednica 8) smo zapisali, da vidimo potrebo po večjem deležu osebnih svetovanj. Zmanjševanje deleže telefonskih svetov bo omogočilo daljše in bolj poglobljeno svetovanje in večji prispevek k rešitvi svetovančevega problema.

Glede vsebino obravnave beležimo v letu 2010 velike razlike v primerjavi z letom 2009. Delež strank, ki so se oglasile zaradi pridobitve izobrazbe ali prekvalifikacije se je iz 35% zmanjšal na 25%. Delež strank v rubriki neformalno izobraževanje za delo pa se je povečal iz 7% na 19%, prav tako se je povečal delež strank v rubriki neformalna izobraževanja za osebni razvoj (iz 1,4 na 13,4%). Povečal se je tudi delež strank pri financiranju in učnih pomočeh, zmanjšali pa so se deleži pri NPK, in zaposlitvah, še najbolj pa delež pri urejanju statusnih zadev.

Kot smo ugotovili še pri prvi tabeli, postopoma raste delež daljših storitev, veliko večji premiki pa so opazni glede na vsebino obravnave. Rast daljših storitev je povezana z iskanjem ciljev in poti do znanj, ki bi omogočile ohranjanje sedanje, ali zagotavljanje nove zaposlitve za velik del strank. Zmanjševanje deleža formalnega izobraževanja nam govori o tem da se zaradi krize manjši delež strank odloča za pridobitev

izobrazbe ali prekvalifikacijo, prav tako pa je manj povpraševanja po zaposlitvi, saj na splošno manjka delovnih mest. Veliko rast pri neformalnih programih za delo in poklic pa lahko povezujemo s potrebami strank po operativni usposobljenosti, ki poveča konkurenčnost posameznika na trgu dela (ta je že itak zelo konkurenčen). Na tem mestu lahko še enkrat zapišemo, da kriza sili ljudi k krajšim oblikam, saj si daljših ne morejo privoščiti, ali pa je čas dokončanja formalnih oblik in prekvalifikacij predolg, stranke pa potrebujejo delo in seveda možnosti preživetja čim prej. Razloge za povečan delež neformalnih programov za osebni razvoj lahko tudi v veliki meri pripišemo gornjim ugotovitvam.

Delno pa so dobljeni rezultati tudi posledica strukture svetovalcev in delovnih področij, ki sta jih svetovalca, zaposlena za manj kot poln delovni čas v ISIO, opravljala. Stranke se v principu rade vračajo k osebam s storitvami katerih so bile zadovoljne.

Gornjo analizo pa bomo dopolnili v tabelah in obrazložitvah v zvezi z zaposlitvenim statusom in drugimi relevantnimi podatki.

Na podlagi spremljanja in analiz ugotavljamo, da vsa postavljena merila dosegamo v celoti in s tem prispevamo k doseganju standarda, da »svetovalno središče svetovancem zagotavlja celosten svetovalni proces, s katerim si lahko pomagajo pri odločanju in poteku izobraževanja in učenja«.

## **PODROČJE 5: PARTNERSTVO**

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

Svetovalno središče razvija partnerska omrežja za zagotavljanje celostnih in kakovostnih svetovalnih storitev ter načrtovanje in vrednotenje svetovalne dejavnosti v lokalnem okolju. (5.1)

Uresničevanje tega standarda spremljamo s **kazalniki**:

- 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.

### **Prikaz rezultatov spremljanja področja Partnerstvo**

#### **Kazalnik: Strateški partnerji (5.1.1)**

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

**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). (5.1.1.1)**

**STRATEŠKI PARTNERJI**<sup>7</sup> so tisti, ki odločajo o strategijah razvoja lokalnega okolja, sodelujejo pri načrtovanju in izvajanju politike razvoja človeških virov v lokalnem okolju, predstavljajo delodajalce ali delojemalce, se ukvarjajo s ciljnimi skupinami, ki so pogosti odjemalci svetovalnih storitev, imajo velik strokovni ugled. Vloga strateških partnerjev:

- spremljanje in ocenjevanje stanja pri razvoju svetovalne dejavnosti,
- ugotavljanje potreb po nadaljnjem razvoju svetovalne dejavnosti,
- vzpostavljanje povezav med uporabniki in ponudniki svetovalne dejavnosti,
- ugotavljanje zanimanja delodajalcev, delojemalcev in drugih socialnih partnerjev za svetovalno dejavnost,
- dogovarjanje o usklajenem in racionalnem razvoju dejavnosti, o izrabi vseh virov, povezovanju različnih institucij v lokalnem okolju,
- seznanjanje javnosti z namenom, načini in dosežki dejavnosti,
- povezovanje z drugimi lokalnimi okolji in institucijami na nacionalni ravni in tudi v mednarodnem prostoru,
- opredeljevanje standardov kakovosti dejavnosti in skrb za njihovo doseganje,
- zagotavljanje možnosti za razvoj svetovalne dejavnosti,
- zastopanje interesov lokalnega svetovalnega omrežja pri umestitvi v razvojne programe lokalnega okolja.

V svetovalnem središču smo imeli v letu 2010 oblikovano partnersko mrežo naslednjih strateških partnerjev<sup>8</sup>:

1. MESTNA OBČINA M. SOBOTA, Kardoševa ulica 2, 9000 M. Sobota
2. POMURSKA GOSPODARSKA ZBORNICA, Lendavska 5a, 9000 Murska Sobota
3. OBMOČNA OBRTNO-PODJETNIŠKA ZBORNICA M. SOBOTA, Lendavska 33, p.p.12, 9000 Murska Sobota
4. REGIONALNA RAZVOJNA AGENCIJA MURA, Lendavska 5 a, 9000 M. Sobota
5. CENTER ZA SOCIALNO DELO M. SOBOTA, Slovenska ulica 44, 9000 M. Sobota
6. ZAVOD RS ZA ZAPOSLOVANJE, OBMOČNA SLUŽBA MURSKA SOBOTA, Ulica arhitekta Novaka 3, 9000 Murska Sobota
7. OBČINA GORNJA RADGONA, Partizanska cesta 13. 9250 Gornja Radgona,

---

<sup>7</sup> Dopolnitev modela informativno svetovalne dejavnosti za izobraževanje odraslih - ISIO v upravni enoti M. Sobota (2001) za območje statistične regije Pomurje; Svetovalno središče M. Sobota, marec 2005

<sup>8</sup> Naslovi in telefonske številke članov strateškega sveta. člani – stanje januar 2010

8. OBČINA LJUTOMER, Vrazova 1, 9240 Ljutomer
9. OBČINA LENDAVALA, Glavna ulica 20, 9220 Lendava
10. LJUDSKA UNIVERZA MURSKA SOBOTA Slomškova 33, 9000 M. Sobota

#### **Člana po funkciji:**

1. OBMOČNA OBRTNO-PODJETNIŠKA ZBORNICA M. Lendavska 33, p.p.12, 9000 Murska Sobota
2. SVETOVALNO SREDIŠČE MURSKA SOBOTA, Slomškova 33, 9000 M. Sobota,

Ugotavljamo, da smo imeli v svetovalnem središču v letu 2010 oblikovano partnersko mrežo, ki zajema najpomembnejše subjekte, ki načrtujejo in odločajo o lokalnem razvoju ter razvoju ljudi, kot je to opredeljeno v merilu, kar pomeni, da postavljeno merilo dosegamo. V letu 2010 smo se dogovorili za vključitev Zavoda za šolstvo, OS Murska Sobota. Formalna vključitev bo na prvi redni seji Strateškega sveta v letu 2011. Na ta način smo zaokrožili število strateških partnerjev. Vključitev Zavod za šolstvo je visela v zraku nekako dve leti. Koncept VŽU pa je to institucijo tudi dokončno pripeljal v okvir mreže.

#### **Kazalnik: Sodelovanje strateških partnerjev pri načrtovanju razvoja svetovalnega središča (5.1.2)**

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

#### **Svetovalno središče vsaj enkrat na leto preveri svoje načrte skupaj s strateškimi partnerji. (5.1.2.1)**

Strateški svet pri Svetovalnem središču se je v letu 2010 sestal enkrat in sicer v petek, 9. aprila 2010.<sup>9</sup>

Glavne obravnavane teme so bile:

1. Obravnava in sprejem Poročila o delu Svetovalnega središča Murska Sobota za koledarsko leto 2009<sup>10</sup>
2. Aktualno na trgu delovne sile s poudarkom na programih usposabljanja; ZRSZ
3. Pregled aktualnih dogodkov v regijskem gospodarstvu; Pomurska gospodarska zbornica
4. Obravnava in sprejem dokumentov modela samoevalvacije kakovosti v Svetovalnem središču Murska Sobota: Samoevalvacijsko poročilo, Vizija,

---

<sup>9</sup> Vabilo Strateški svet, april 2010

<sup>10</sup> Letno poročilo o delu Svetovalnega središča Murska Sobota za leto 2009 kot dela DEJAVNOSTI CVŽU Pomurje; Svetovalno središče M. Sobota, marec 2009

Poslanstvo, Vrednote, Akcijski načrt za razvoj kakovosti, Listina kakovosti in Izjava o kakovosti<sup>11</sup>

5. Obravnava in dopolnitev Letnega načrta dela Svetovalnega središča Murska Sobota za leto 2010<sup>12</sup>
6. Teden vseživljenjskega učenja TVU 2010

### **Člani strateškega sveta so bili vabljeni na:**

1. Aktivnosti v okviru TVU 2010<sup>13</sup>
2. Posvet Medgeneracijsko sobivanje; 02. junij 2010<sup>14</sup>
3. Strokovno srečanje Brezplačne pomoči in podpore za prebivalce pomurske regije; 5. oktober 2010<sup>15</sup>

Ugotavljamo, da smo v letu 2010 enkrat preverili svoje načrte pri strateškem svetu svetovalnega središča. To pomeni, da opredeljeno merilo dosegamo.

Poleg same seje so se člani strateškega sveta udeleževali aktivnosti, ki so se izvajale v okviru ISIO in se vključevali v aktivnosti s področja VŽU v katerih je sodelovalo ali jih organiziralo svetovalno središča.

### **Kazalnik: Sodelovanje strateških partnerjev pri vrednotenju delovanja svetovalnega središča (5.1.3)**

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

**Svetovalno središče vsaj enkrat na leto ovrednoti delo svetovalnega središča skupaj s strateškimi partnerji. (5.1.3.1)**

Strateški svet pri Svetovalnem središču se je v letu 2010 sestal enkrat. Na tej seji je potekalo ovrednotenje dela svetovalnega središča.

Ugotavljamo, da smo v letu 2010 enkrat ovrednotili svoje delo pri strateškem svetu svetovalnega središča. To pomeni, da opredeljeno merilo dosegamo.

### **Kazalnik: Strokovni partnerji (5.1.4)**

11 Modela samoevalvacije kakovosti v Svetovalnem središču Murska Sobota: Samoevalvacijsko poročilo, Vizija, Poslanstvo, Vrednote, Akcijski načrt za razvoj kakovosti, Listina kakovosti in Izjava o kakovosti

12 Letni delovni načrt Svetovalnega središča Murska Sobota za leto 2010

13 Vabilo za otvoritev TVU 2010 LUMS

14 \*Vabilo za okroglo mizo Medgeneracijski sobivanje TVU 2010

15 Vabilo na strokovno srečanje 5 10 2010

Pri tem kazalniku so v Modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih opredeljena **merila**:

- 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). (5.1.4.1)**

V svetovalnem središču imamo oblikovano partnersko mrežo naslednjih strokovnih partnerjev<sup>16</sup>:

1. MESTNA OBČINA M. SOBOTA, Kardoševa ulica 2, 9000 M.Sobota
2. POMURSKA GOSPODARSKA ZBORNICA, Lendavska 5a, 9000 Murska Sobota
3. OBMOČNA OBRTNO-PODJETNIŠKA ZBORNICA Lendavska 33, 9000 Murska Sobota
4. RAZISKOVALNO IZOBRAŽEVALNO SREDIŠČE DVOREC RAKIČAN  
Lendavska 28, Rakičan, 9000 Murska Sobota
5. CENTER ZA SOCIALNO DELO M.SOBOTA, Slovenska ulica 44, 9000 Murska Sobota
6. ZAVOD RS ZA ZAPOSLOVANJE, OBMOČNA SLUŽBA M. SOBOTA, Urad za delo G. Radgona, Partizanska cesta 13, 9250 G. Radgona
7. SREDNJA KMETIJSKA ŠOLA RAKIČAN, Lendavska ulica 3, Rakičan, 9000 M. Sobota
8. SREDNJA POKLICNA IN TEHNIŠKA ŠOLA, Šolsko naselje 12, 9000 M. Sobota
9. ZAVOD ZA ZDRAVSTVENO VARSTVO MURSKA SOBOTA, Arhitekta Novaka 2 B, 9000 Murska Sobota,
11. SREDNJA ZDRAVSTVENA ŠOLA M. SOBOTA, Ulica dr. Vrbnjaka 2, Rakičan, 9000 Murska Sobota
12. EKONOMSKA ŠOLA M. SOBOTA, VIŠJA STROKOVNA ŠOLA, Noršinska ulica 13, 9000 Murska Sobota
12. EKONOMSKA ŠOLA M. SOBOTA, Noršinska ulica 13, 9000 Murska Sobota
13. GIMNAZIJA FRANCA MIKLOŠIČA LJUTOMER, Prešernova ulica 34, 9240 Ljutomer
14. SREDNJA ŠOLA ZA GOSTINSTVO IN TURIZEM RADENCI, Mladinska 5, 9252 Radenci
15. LJUDSKA UNIVERZA G. RADGONA, Trg svobode 4, 9250 Gornja Radgona
16. LJUDSKA UNIVERZA LENDAVALA, Kidričeva 1, 9220 Lendava
17. ŠIM, Javi zavod za šport izobraževanje odraslih in mladino Ljutomer  
Ormoška 22, 9240 Ljutomer
18. DVOJEZIČNA SREDNJA ŠOLA LENDAVALA, Kolodvorska ulica 2E, 9220 Lendava
19. RAZVOJNA AGENCIJA SINERGIJA, Kranjčeva 3, 9226 Moravske Toplice
20. CENTER DUO, ZAVOD MARIANUM VERŽEJ, Puščenjakova ulica 1, 9241 Veržej
21. EVROPSKO SREDIŠČE MARIBOR, Gosposka ulica 1, 2000 Maribor
22. LJUDSKA UNIVERZA MURSKA SOBOTA, Slomškova 33, 9000 Murska Sobota
23. SVETOVALNO SREDIŠČE M. SOBOTA, Slomškova 33, 9000 Murska Sobota

---

<sup>16</sup> Kontaktni podatki članov strokovnega aktiva - stanje avgust 2010

Ugotavljamo, da smo imeli v svetovalnem središču v letu 2010 oblikovano partnersko mrežo strokovnih partnerjev. Ta zajema mrežo organizacij, ki v lokalnem okolju delujejo v svetovanju ali izobraževanju odraslih, kot je to opredeljeno v merilu, kar pomeni, da merilo dosegamo v celoti. V strokovnem aktivu smo ob Svetovalnem središču in ljudski univerzi imeli 21 organizacij. Tako praktično pokrivamo vse organizacije, ki izvajajo formalne in vse pomembnejše organizacije, ki izvajajo neformalne izobraževalne programe za odrasle,

V letu 2010 se je partnerska mreža povečala za Center Duo Veržej in Evropsko središče Maribor. Prvo imenovani center je nosilec usposabljanj in preverjan usposabljanj in postopkov za NPK s področja domače in starih obrti, drugo imenovano središče pa je nosilec visokošolskih študijskih programov (zdravstvena nega in fizioterapija), ki se v regiji na novo izvajajo dve leti. Vključitev novih partnerjev je dobrodošlo zaradi celovite predstavitve ponudbe izobraževanja v regiji in celovitosti storitev za stranke.

## **2. Strokovni partnerji so povezani v strokovni aktiv. (5.1.4.2)**

V svetovalnem središču smo imeli v letu 2010 oblikovan strokovni aktiv.

Ugotavljamo, da smo imeli v svetovalnem središču v letu 2010 partnersko mrežo strokovnih partnerjev, ki so bili povezani v strokovni aktiv, kot je to opredeljeno v merilu, kar pomeni, da merilo dosegamo. V partnersko mrežo je vključeno 22 organizacij.

## **3. Strokovni aktiv razpravlja in sprejema strokovne usmeritve, povezane z delovanjem svetovalnega središča. (5.1.4.3)**

**V svetovalnem središču imamo oblikovan strokovni aktiv, katerega glavne naloge so :<sup>17</sup>**

- ugotavljanje potreb po svetovalni dejavnosti za odrasle,
- načrtovanje skupnih aktivnosti pri svetovanju odraslim,
- dogovarjanje in doseganje standardov kakovosti dejavnosti
- dogovarjanje in izpeljevanje skupne svetovalne obravnave posameznikov,
- ugotavljanje potreb po izobraževanju za kakovostno svetovanje in morebitna skupna organizacija izobraževanja,
- oblikovanje skupnih podatkovnih baz,
- zagotavljanje medsebojne informiranosti,

---

<sup>17</sup> Dopolnitev modela informativno svetovalne dejavnosti za izobraževanje odraslih - ISIO v upravni enoti M. Sobota (2001) za območje statistične regije Pomurje; Svetovalno središče M. Sobota, marec 2005

- seznanjanje javnosti, predvsem odraslih o storitvah svetovalnega omrežja,
- priprava različnih skupnih gradiv,
- skupna promocija.

Na srečanjih strokovnega aktiva v letu 2010 smo razpravljali o naslednjih strokovnih usmeritvah delovanja svetovalnega središča:

### **1. seja STROKOVNEGA AKTIVA, 21. junija 2010<sup>18</sup>**

- Pregled aktualnih dogodkov v regijskem gospodarstvu, PGZ
- Aktualno na trgu delovne sile s poudarkom na programih usposabljanja, ZRSZ
- Značilnosti strank in trendi na področju izobraževanja odraslih
- Predstavitev modela samoevalvacije kakovosti v Svetovalnem središču
- Dogovori o skupnih aktivnostih in promociji izobraževanja odraslih
- možnosti izobraževanja in vpisa odraslih za šol. leto 2010/11 in vpisani v šolskem letu 2009/2010
- Senje za učenje – dan slovenskih svetovalnih središč
- promocijsko gradivo
- Razno

### **2. seja STROKOVNEGA AKTIVA, 24. september, (12. Senje za učenje)<sup>19</sup>**

#### **Program:**

#### **- Tiskovna konferenca za medije**

Predstavitev zbranih podatkov o izobraževalni ponudi in vpisanih v regiji, informacija o pričakovanem novem razpisu za sofinanciranje izobraževanja odraslih in predstavitev novih partnerjev svetovalnega središča ( Center DUO Veržej in Evropsko središče Maribor). Predstavitev INFO ISIO 2010 – skupnega časopisa slovenskih svetovalnih središč.

#### **- Snemanje TV oddaje** o aktualni izobraževalni ponudbi v regiji za odrasle

Vzporedno s tiskovno konferenco bo potekalo snemanje TV oddaje o izobraževalni ponudbi za novo šolsko leto; po posameznih izobraževalnih organizacijah. (S seboj lahko prinesete digitalne posnetke vaše organizacije. Posnetki bodo uporabljeni pri montaži predstavitvene oddaje).

#### **- Javna delavnica s predstavitvijo metode EFT** – Tehnike doseganja čustvene svobode, predavateljica Pika Rajnar.

#### **- Seja Strokovnega aktiva svetovalnega središča Murska Sobota**

- Pregled zapisnika dogovorov z zadnje seje
- Pregled vpisa odraslih v regiji v šolskem letu 2009/2010 in možnosti vpisa za leto 2010/2011
- Predstavitev novih partnerjev Svetovalnega središča

<sup>18</sup> Vabilo 1. seja STROKOVNEGA AKTIVA Svetovalnega središča, ki bo v ponedeljek, 21. Junija

<sup>19</sup> Vabilo 2. Seja strokovnega aktiva; 12. Senje za učenje; petek, 24. septembra



- Evropsko središče Maribor; predstavitev študijskih programov, ki se
- izvajajo v Murski Soboti
- Predstavitev programov Centra DUO, Zavod Marianum Veržej; NPK
- Informacije o novem razpisu za sofinanciranje šolnin za zmanjševanje
- izobrazbenega primanjkljaja za novo triletno obdobje.
- Dogovor o skupnih aktivnostih

### 3. Skupne aktivnosti mreže

#### Člani mreže so aktivno vključevali v aktivnosti v katerih je sodelovalo svetovalno središče:

- Aktivnosti v okviru TVU 2010<sup>20</sup>
- Posvet Medgeneracijsko sobivanje; 02. junij 2010<sup>21</sup>
- Strokovno srečanje Brezplačne pomoči in podpore za prebivalce pomurske regije, 5. oktober 2010<sup>22</sup>

Ugotavljamo, da strokovni aktiv razpravlja in sprejema strokovne usmeritve, povezane z delovanjem svetovalnega središča, kot je to opredeljeno v merilu, kar pomeni, da merilo dosegamo, saj smo v okviru partnerske mreže v celoti izvajali aktivnosti, ki so opredeljene v modelu in opredeljene s standardi kakovosti. Posebej želimo poudariti skupne aktivnosti v okviru TVU, pripravi pregledov izobraževalne ponudbe<sup>23</sup> in trendov ter vključenosti izobraževanja odraslih<sup>24</sup> ter skupnih promocijskih aktivnostih. Še posebej dobro pa smo sodelovali pri pripravi pregleda vključenih odraslih v izobraževalne programe in pri pripravi pregleda razpisanih mest za izobraževanje odraslih v regiji.

Sodelovanje v lokalni svetovalni mreži je bilo še posebej intenzivno v času izida razpisov za vpis v srednje, višje in visoke šole ter ob izidu razpisa za sofinanciranje šolnin - odpravljanje izobraževalnega primanjkljaja.

Med aktivnosti lokalne svetovalne mreže lahko štejemo tudi predstavitve dela svetovalnega središča, partnerske mreže in storitev, ki jih ponujajo člani te mreže oziroma posamezne organizacije. Predstavitve so bile izvedene v okviru t.i. skupinskih obravnav (odrasli udeleženci vključeni v programe izobraževanj in usposabljanj, Klub iskalcev zaposlitve, društva ki vključujejo osebe s posebnimi potrebami, organizacije, ki izvajajo programe za določene ciljne skupine....).

20 Vabilo za otvoritev TVU 2010 LUMS

21 Vabilo za okroglo mizo Medgeneracijski sobivanje TVU 2010

22 Vabilo na strokovno srečanje 5 10 2010

23Možnosti vpisa odraslih v regiji za šolsko leto 2010/11 in vpisani v letu 2009/10.

24 Pregled možnosti vpisa odraslih v regiji od 2006/07 do 20010/11 in vključeni od 2005/06 do 2009/10

V lanskem letu je predstavnik svetovalnega središča sodeloval pri delu Regionalnega sklada dela v Strokovnem svetu sklada in pri izvedbi delavnic za člana sklada in aktivno sodelovanje v Odbor za razvoj človeških virov, ki deluje v okviru Pomurske gospodarske zbornice.

### **Kazalnik: Sodelovanje strokovnih partnerjev pri izpeljavi svetovalnega procesa (5.1.5)**

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

#### **Svetovalno središče pri izpeljavi svetovalnega procesa v skladu s svetovančevimi potrebami vključuje strokovne partnerje. (5.1.5.1)**

Svetovalno središče je pri obravnavi strank v letu 2010 v svetovalni proces vključeval tudi strokovne partnerje predvsem pri zastopanju strank. V letu 2010 imamo evidentiranih 171 zastopanj za naše stranke, kar predstavlja 4,06 % vseh izvedenih aktivnosti za stranke. Glede na to, da da večinoma zastopamo posamezno stranko samo enkrat lahko zapišemo, da smo zastopali med 11 in 12% naših strank. Pod zastopanjem razumemo aktivnosti za stranke, ko na podlagi njihovega soglasja in v njihovem imenu iščemo informacije in nasvete v drugih ustanovah – znotraj ali izven lokalne svetovalne mreže. Pri zastopanju gre za direktni kontakt v imenu stranke, največkrat med samim svetovalnim procesom (dve tretjini) ali po izvedenem svetovanju. V tem primeru poskušamo povratno informacijo posredovati v čim krajšem času, kar je za stranko in rešitev problema zelo pomembno. Ocenjujemo, da je zastopanje strank na nek način odpiranje vrat v druge institucije. To je še posebej pomembno pri ciljnih skupinah, ki imajo nižjo stopnjo izobrazbe, negativne izkušnje z institucijami, ki so opustile izobraževanje in pri osebah, ki imajo težave pri vzpostavljanju stikov. Po zastopanju običajno strankam tudi razložimo, da z omenjenim strokovnim delavcem ali institucijo sodelujemo in če se le da predstavimo primere dobrih praks s konkretno institucijo oziroma strokovnim delavcem. V bazi podatkov imamo skupno 250 ustanov s katerimi, zaradi potreb strank, bolj ali manj pogosto, vzpostavljamo stike. Seveda so v bazi podatkov tudi vse institucije iz kroga strokovnih partnerjev.

Posredno strokovni partnerji vstopajo v svetovalni proces tudi preko informacijskih gradiv, ki nam jih posredujejo o svojih programih v fizični in e obliki in pri izmenjavi informacij. Zastopanje je tudi priložnost za učenje in spoznavanje konkretnih informacij o programu, izvedbi, torej tistih ključnih informacij, ki nam pri drugih strankah omogočajo temeljito in celostno izvedbo svetovalnega procesa. Ob

zastopanju strank pa je običajno tudi priložnost, da partnerje seznanimo z novostmi in informacijami, ki so za njihovo delo koristne.

Tudi v lanskem letu smo pri partnerskih organizacijah, ki izvajajo formalne programe IO predstavili možnosti pomoči in podpor v obliki skupinskih delavnic za udeležence IO in s tem tudi osebno obiskali institucije in izmenjali gradiva in informacije.

Primer dobre prakse so tudi skupne aktivnosti v okviru TVU, pri Senju za učenje, promociji izobraževanja odraslih in pripravi že prej navedenega pregleda možnosti učenja in izobraževanja odraslih v regiji in pregledu dejansko vpisanih v posamezno šolsko in študijsko leto. Na podlagi tako pridobljenih informacij lahko pripravljamo tudi preglede trendov na področju formalnega in neformalnega izobraževanja odraslih.

Ugotavljamo, da smo pri izpeljavi svetovalnega procesa v letu 2010 v skladu s potrebami svetovancev v svetovalni proces vključevali strokovne partnerje, kot je to opredeljeno v merilu, kar pomeni, da ga dosegamo. Kot smo že navajali so v mrežo strokovnih partnerjev vključene praktično vse organizacije ki v regiji izvajajo formalne programe IO in vse pomembne organizacije, ki izvajajo neformalne programe, oziroma nudijo storitve, ki so pomembne za udeležence IO, vključno s petimi največjimi občinami v regiji. V letu 2010 sta se pridružila dva nova partnerja.

Pomembno vlogo pri izpeljavi svetovalnega procesa pa imajo tudi t.i. podporni partnerji – društva in organizacije ter od ustanove, ki delajo z osebami iz naših ključnih ciljnih skupin – osebe s posebnimi potrebami, brezposelni, starejši in osipniki.

Na podlagi spremljanja ugotavljamo, in navedenih dejstev ugotavljamo, da v celoti dosegamo vsa postavljena merila v področju partnerstvo in s tem prispevamo 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«. Seveda pa je za nadaljnji razvoj partnerske mreže in umeščenost svetovanja in VŽU v regijo še veliko priložnosti in neizkoriščenih možnosti, predvsem v smislu večjega povezovanja med člani že obstoječe mreže in aktivnejšega sodelovanja tudi s strani lete.

## **PODROČJE 6: 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. (6.1)

Uresničevanje tega standarda spremljamo s **kazalniki**:

- načrtnost,
- pogostost,
- raznovrstnost.

## Prikaz rezultatov spremljanja področja Informiranje in promocija

### **Kazalnik: Načrtnost (6.1.1)**

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

**Svetovalno središče ima opredeljen najmanj letni načrt informiranja potencialnih ciljnih skupin in predstavitve dejavnosti. (6.1.1.1)**

V svetovalnem središču smo imeli za leto 2010 opredeljen letni načrt informiranja potencialnih ciljnih skupin in predstavitev dejavnosti, v katerem imamo opredeljen načrten in celosten pristop do promoviranja naše dejavnosti in informiranja ciljnih skupin. Tu je treba poudariti, da naš načrt za 2010 ni vezan le na to koledarsko leto, temveč predstavlja kontinuirano zgodbo skozi leta, ki se iz leta v leto nadgrajuje in izpopolnjuje. Dodajamo, da je letni načrt promocije in informiranja povezan in opredeljen tudi z delom elaborata CVŽU, ki se veže na promocijo.

Ugotavljamo, da smo imeli v svetovalnem središču opredeljen načrt informiranja potencialnih ciljnih skupin in predstavitev dejavnosti za leto 2010, kot je to opredeljeno v merilu. To pomeni, da smo ga tudi izvedli, na podlagi česar ugotavljamo, da merilo izpolnjujemo v celoti.

Čeprav je promocija ISIO delno pogojena tudi z dejavnostjo CVŽU, pa ne moremo reči, da ISIO promoviramo s pomočjo CVŽU, temveč kvečjemu obratno, CVŽU se lažje promovira na podlagi prepoznavnosti našega svetovalnega središča v regiji. Na tem mestu si upamo trditi, da je naša promocija (zaenkrat razen dislokacij) tako razvejana in učinkovita, da nas prav to vleče naprej v smislu, da imamo zagotovljene medijske termine in zgodbo promocije iz leta v leto nadgrajujemo, zato je za nas promocija skupaj z informiranjem zelo utečena dejavnost, na katero letni načrt vpliva zgolj formalno. Pregled števila, pogostosti in vrste informiranj in promocije je razviden iz priloženega dokumenta ISIO OBRAZEC 5<sup>25</sup> Pogostost, raznovrstnost, prilagojenost ciljnim skupinam in regionalna zajetost pa je delno razvidna tudi iz dokumenta Mediji število za leto 2010<sup>26</sup>

<sup>25</sup> Isio obrazec 5 mediji za koled. leto 2010 januar - december

<sup>26</sup> Mediji število 2010

### **Kazalnik: Pogostost (6.1.2)**

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

**Svetovalno središče ima vsaj eno obliko stalnega informiranja potencialnih ciljnih skupin in predstavitve dejavnosti. (6.1.2.1)**

V svetovalnem središču smo v letu 2010 imeli, ne vsaj, ampak več kot eno stalno obliko informiranja potencialnih ciljnih skupin in predstavitve dejavnosti in sicer: ponavadi enkrat tedensko, najmanj pa enkrat na mesec celovito pokrivamo regijo preko treh lokalnih radijev: Murski val, Radio Viva in Radio Maxi, posebne ciljne skupine (Romi in pripadniki madžarske manjšine) pa pokrivamo preko Radia Romica in Pomurskega madžarskega radia. Občasne prispevke ob dogodkih svetovalnega središča objavljamo preko lokalnih TV, to je TV AS, in Kanal 10 kot osrednjih lokalnih televizij v naši regiji in dva do tri krat na leto v regionalni prilogi časopisa Večer, v Delu in v Vestniku (najpomembnejši regionalni časopis).

Ob gostovanju na dislokacijah v Beltinicih, Lendavi, G. Radgoni in Ljutomeru objavljamo enotedenska obvestila na videostraneh lokalnih kabelskih operaterjev.

Ugotavljamo, da smo imeli v letu 2010 imeli, več kot eno stalno obliko informiranja potencialnih ciljnih skupin in predstavitve dejavnosti, kot je to opredeljeno v merilu, kar pomeni, da merilo v celoti dosegamo. Menimo, da imamo za potrebe delovanja svetovalnega središča dobro ali celo odlično razvito mrežo za promocijo, kar se še posebej kaže sedaj (v začetku leta 2011), ko k nam zaradi razpisa za vračilo šolnin prihajajo tudi stranke bistveno oddaljene od pomurske regije. Torej, doseganje in preseganje tega merila nam omogoča, da smo videni in slišani tudi izven meja regije, slednjo imamo pa tako ali tako pokrito.

### **Kazalnik: Raznovrstnost (6.1.3)**

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

**Svetovalno središče izpeljuje informiranje in promocijo po različnih medijih (radiu, časnikih, televiziji, spletu, letakih, plakatih, oglasnih deskah). (6.1.3.1)**

V svetovalnem središču smo v letu 2010 izpeljevali informiranje in promocijo po različnih medijih in sicer so bile najpogostejše radijske objave (95), objave na videostraneh lokalnih televizij (53), plakatiranje (43), objave prispevkov na lokalnih televizijah (13), objave v pomembnih nacionalnih in regionalnih časopisih (9) in v občinskih glasilih (5).

Ugotavljamo, da smo v svetovalnem središču v letu 2010 izpeljevali informiranje in promocijo po različnih medijih, kot je to opredeljeno v merilu, kar pomeni, da ne samo v celoti dosegamo merilo, temveč imamo promocijo za potrebe delovanja ISIO zelo dobro urejeno. Tisto, s čim še nismo zadovoljni in na tem pospešeno delamo v 2011, je število objav v občinskih glasilih.

Na podlagi spremljanja ugotavljamo, da vsa postavljena merila dosegamo v celoti in s tem prispevamo k doseganju standarda, »da bi zagotovili čim večjo dostopnost storitev svetovalnega središča vsem odraslim in da svetovalno središče načrtno obvešča potencialne ciljne skupine in promovira svoje dejavnosti«.

### **Kazalnik: Prilagojenost ciljnim skupinam (6.1.4)**

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

#### **6.1.4.1. Svetovalno središče izpeljuje informiranje potencialnih ciljnih skupin in promocijo dejavnosti v celotni regiji.**

V svetovalnem središču smo si v AN za 2010 določili, da bomo prilagojenost ciljnim skupinam izboljšali tako, da bomo profesionalizirali podobo ISIO tako, da bomo dali izdelati nove letake in plakate. Oboje smo uspeli zasnovati in oblikovati v letu 2010, kot je bilo načrtovano, vendar se je zaradi nekaterih razlogov, ki se tičejo notranjega stanja v naši hiši, zelo zavleklo tiskanje le-teh. Smo tik pred tem, da jih prejmemo, kar nam bo omogočalo, da prispevamo k temu, da bomo izpolnili merilo.

Dodatno smo si zadali, da bomo pripravili članek za objavo v vseh občinskih glasilih in na občinskih spletnih straneh.<sup>27</sup> To nam je še posebej pomembno zato, ker smo prepričani, da si bomo s tem odprli vrata do najbolj nedostopnih potencialnih ciljnih skupin. To smo tudi izvedli in počasi prodiramo v večino lokalnih občinskih glasil.<sup>28</sup> V naši regiji je na voljo 27 občin, kar je razvidno iz priloge z naslovom Možnosti oglaševanja in informiranja po občinah v UE v regiji.<sup>29</sup>

Kar se tiče marginalnih ciljnih skupin, Rome obveščamo s pomočjo Radia Romic, madžarsko narodno skupnost obveščamo s pomočjo Pomurskega madžarskega radia, invalide informiramo preko društev, ki se ukvarjajo z dejavnostjo oskrbe invalidov.

---

<sup>27</sup> Info ISIO razvoj poklicne kariere in novi poklici

<sup>28</sup> Občinska glasila v regiji ISIO - članek

<sup>29</sup> Oglaševanje v regiji možnosti

Ugotavljamo, da še nismo v celoti izvedli vseh aktivnosti, opredeljenih v AN za 2010. Smo tik pred tem, kar pomeni, da bomo v celoti izpolnjevali to merilo v letu 2011. Ugotavljamo tudi, da so naše pomanjkljivosti pri doseganju tega standarda obrobne, saj smo v večji meri že od prej, ker zelo dobro pokrivamo večino ciljnih skupin, zelo blizu doseganju kriterija.

Ko bomo dobili nove letake in plakate in ko bomo uspešno prodrli v vsa občinska glasila in na njihove spletne strani, bomo, ne samo dosegali merilo, temveč bomo prišli do točke, kjer bomo morali dobro premisliti, kaj bi se še dalo izboljšati.

Na podlagi spremljanja ugotavljamo, da vsa postavljenega merila še ne dosegamo, vendar pa se s sprotnimi izboljšavami približujemo doseganju standarda, »da izpolnjujemo informiranje potencialnih ciljnih skupin in promocijo dejavnosti v celotni regiji«.

### **Kazalnik: Regionalna zajetost (6.1.5)**

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

#### **6.1.5.1. Svetovalno središče izpeljuje informiranje potencialnih ciljnih skupin in promocijo dejavnosti v celotni regiji.**

V svetovalnem središču že v primerjavi s prejšnjim letom nismo ugotovili nobenih pomanjkljivosti, saj imamo že nekaj let in iz leta v leto boljše pokrito mrežo informiranja in promocije. Pokrivamo vse pomembnejše lokalne radijske postaje, lokalne TV, lokalne časopise (občasno tudi nacionalne), videostrani na lokalnih TV.

Vsaka stranka v svetovalnem središču prejme letak z našimi osnovnimi podatki, plakati pa so objavljeni na sedežu in na dislokacijah. Informacije o središču so dostopne tudi na spletnih straneh LUMS, CVŽU Pomurje, na spletnih straneh občin, kjer gostujemo, in pri CVŽU partnerjih.

Menimo, da imamo za potrebe delovanja svetovalnega središča dobro ali celo odlično razvito mrežo za promocijo.

Ugotavljamo, da smo v svetovalnem središču v letu 2010 izpeljevali informiranje in promocijo po različnih medijih, kot je to opredeljeno v merilu, kar pomeni, da ne samo v celoti dosegamo merilo, temveč imamo promocijo za potrebe delovanja ISIO zelo dobro urejeno. Tisto, s čim še nismo zadovoljni in na tem pospešeno delamo v 2011, je število objav v občinskih glasilih. Namreč, v letu 2010 smo v tej kategoriji dosegli 15 objav in če upoštevamo dejstvo, da je na razpolago 27 občin, imamo še veliko prostora za izboljšavo. Če bomo pri tem uspeli, bomo imeli popolnoma pokrito promocijsko mrežo. Pokrili bomo vse medije, ki so na voljo in glede informiranja

bomo pokrili vse ciljne skupine, tudi tiste najtežje dostopne. V 2011 v to vlagamo še več truda.

Na podlagi spremljanja ugotavljamo, da vsa postavljena merila dosegamo v celoti in s tem prispevamo k doseganju standarda, »da izpolnujemo informiranje potencialnih ciljnih skupin in promocijo dejavnosti v celotni regiji«.

### **Viri informacij o Svetovalnem središču<sup>30</sup>**

Stranke, ki se osebno ali po telefonu oglašajo v svetovalnem središču, med pogovorom tudi povprašamo o tem, kje so zvedeli za možnost brezplačnega informiranja in svetovanja. V letu 2010 smo dobili odgovore, ki so prikazani v spodnjem grafikonu.

Največ strank je za Svetovalno središče izvedelo s pomočjo, prijateljev in znancev, medijev sledijo izobraževalne organizacije, promocijska gradiva in dogodki zavod za zaposlovanje, starši in sorodniki, delodajalci, interesna in gospodarska združenja. V primerjavi s prejšnjim letom beležimo povečanje deležev prijateljev in znancev, promocijskih gradiv in dogodkov in tudi zavoda za zaposlovanje. Še vedno pa več kot tretinski delež predstavlja t. imenovana osebna promocija prijateljev, znancev in sorodnikov.

Informacija o viru informacij o svetovalnem središču nam nakazuje v katero smer in vrsto promocije se moramo usmerjati, da informacija o možnostih, ki so odraslim na voljo kot svetovalna in informacijska pomoč, doseže cilj in opraviči namen.

Preglednica 13: Kje je stranka izvedela za svetovalno središče - po središčih

	<b>SVETOVALNO SREDIŠČE MURSKA SOBOTA</b>	
	ŠT.	%
prijatelji, znanci	401	28,36
mediji	266	18,81
delodajalci, podjetja	60	4,24
zavod za zaposlovanje	153	10,82
občina	15	1,06
starši, sorodniki	99	7
izobraževalne organizacije	213	15,06
center za socialno delo	0	0
interesna in gospodarska združenja	35	2,48

30 Aplikacija SDSS



regionalna razvojna agencija	0	0
promocijsko gradivo in dogodki	167	11,81
študentski servis	1	0,07
zdravstveni dom	0	0
drugo	2	0,14
neznano	2	0,14
<b>SKUPAJ</b>	<b>1414</b>	<b>100</b>



## **PODROČJE 7: PRESOJANJE IN RAZVIJANJE KAKOVOSTI**

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

Svetovalno središče ima vpeljano sistematično presojanje in razvijanje kakovosti. (7.1)

Uresničevanje tega standarda spremljamo s **kazalniki**:

- načrtovanje,
- izpeljava,
- predstavitev rezultatov presojanja kakovosti,
- vpeljava izboljšav.

### **Prikaz rezultatov spremljanja področja Presojanje in razvijanje kakovosti**

#### **Kazalnik: Načrtovanje (7.1.1)**

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

**Svetovalno središče ima opredeljen načrt samoevalvacije za določeno časovno obdobje. (7.1.1.1)**

V Svetovalnem središču v letu 2010 nismo imeli opredeljenega načrta samoevalvacije. Obsežna samoevalvacija je bila izvedena v letu 2009, končni rezultati so bili objavljeni v marcu 2010 in so bili podlaga za letošnje poročil o delu in Akcijski načrt kakovosti 2010. Priprava drugega načrta samoevalvacije je, v skladu z Opomnikom za izpeljevanje aktivnosti presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2010 in 2011, v načrtu v letu 2011.

Ugotavljamo, da v svetovalnem središču nismo imeli opredeljenega načrta samoevalvacije za obdobje 2010, kar pomeni, da ne moremo dati mnenja o tem ali dosegamo merilo ali ne.

### **Kazalnik: Izpeljava (7.1.2)**

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

#### **Svetovalno središče izpeljuje samoevalvacijo po samoevalvacijskem načrtu. (7.1.2.1)**

V Svetovalnem središču v letu 2010 nismo izpeljevali samoevalvacije po načrtu samoevalvacije. V 2010 smo imeli za nalogo izpeljevanje aktivnosti po akcijskem načrtu za 2010.

Ugotavljamo, da v svetovalnem središču nismo izpeljevali samoevalvacije po načrtu samoevalvacije za obdobje 2010, saj le-to ni bilo predvideno.

### **Kazalnik: Predstavitev rezultatov presojanja kakovosti (7.1.3)**

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

#### **Svetovalno središče po samoevalvacijskem načrtu pripravi samoevalvacijsko poročilo in izpelje razpravo. (7.1.3.1)**

V Svetovalnem središču v letu 2010 nismo pripravili samoevalvacijskega poročila za obdobje 2010, zato o tem tudi ni bilo razprave. Ker ne izvedba druge samoevalvacije v načrtu za 2011, imamo odprtje razprave na temo v načrtu takoj na prvi seji strateškega sveta po tem, ko bomo izvedli samoevalvacijo za 2011.

Ugotavljamo, da v svetovalnem središču nismo pripravili samoevalvacijskega poročila za obdobje 2010 in nismo izpeljali razprave o njem. To bomo izvedli po planu v 2011.

### **Kazalnik: Vpeljava izboljšav (7.1.4) <sup>31</sup>**

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

---

31 A ISIO-Akcijski Načrt za razvoj Q M Sobota N-293-3 dopolnjen z ACS

### **Svetovalno središče ima opredeljen akcijski načrt za razvoj kakovosti za določeno časovno obdobje in ga tudi uresničuje. (7.1.4.1)**

Na podlagi ugotovitev samoevalvacijskega poročila in razprave na Strateškem svetu smo v letu 2010 opredelili akcijski načrt za razvoj kakovosti za časovno obdobje jan - dec 2010. V skladu z načrtom smo ga uresničevali in sicer:

1. Dopolnili smo bazo podatkov z informativnimi gradivi izobraževalnih organizacij, ki izvajajo izobraževanje odraslih v regiji, to je s tistimi, ki so se odzvali. Trenutno ocenjujemo, da je taka približno polovica le-teh. V zadnjem času se kaže odpiranje tistih organizacij, ki doslej niso hotele sodelovati. Glede tistih, ki še vedno niso izkazale interesa glede sodelovanja, se z informacijami oskrbujemo s pomočjo spleta.
2. Kot smo si določili v AN za 2010, smo aktivno spremljali vse morebitne objave glede sofinanciranja izobraževanja odraslih. Prvi tovrsten aktualen razpis je izšel konec januarja 2011 (Sofinanciranje šolnin – izobraževanje odraslih 2007-2013 (107. JP)) in kar nadaljujemo z določbo iz AN, saj temeljito (to je praktično 1x tedensko) obveščamo regionalno okolje preko radia o razpisu in njegovih podrobnostih. Čeprav je poročilo namenjeno letu 2010, se zdi primerno omeniti, da določbo AN temeljito izvajamo in zaradi resnega in profesionalnega odnosa so k nam po te usluge pričele prihajati tudi stranke iz bolj oddaljenih delov SV Slovenije. Slednje pove, da temeljito obveščamo javnost s pomočjo medijev in to veliko pogosteje kot smo navedli v AN. To pomeni, da ponujamo in tudi izvajamo aktivno pomoč pri sestavljanju vlog, saj ugotavljamo, da, sploh slabše izobraženi, ne uspevajo razumeti tega razpisa kot bi to bilo potrebno za uspešno kandidaturo.
3. Izdelali in oblikovali smo nove letake in plakate, s čemer smo prenovili zunanjo podobo ISIO svetovalnega središča Murska Sobota. To je posebej pomembno zato, ker smo prepoznavni v lokalnem okolju in nov videz nam bo omogočil dajanje bolj profesionalnega vtisa našim strankam. Tu je treba dodati, da smo plakate in letake dali v tisk v začetku leta 2011.

Ugotavljamo, da smo imeli v letu 2010 v svetovalnem središču opredeljen akcijski načrt za razvoj kakovosti za časovno obdobje jan – dec 2010, ki smo ga tudi uresničevali, kot je to opredeljeno v merilu, kar pomeni, da smo vložili vse potrebno v izpeljevanje izboljšav, kot je predvideno v AN. Torej, na tem področju v celoti dosegamo merilo.

Doseganje merila v tem primeru je pomembno zato, ker nam nekako zagotavlja, da s pomočjo določenih nalog, ki jih predvidevamo pri sestavljanju AN, celostno spremljamo razvoj naše dejavnosti in tudi imamo celosten pogled na to, kaj je pri našem delu potrebno izboljševati, da bo naša dejavnost čim bolj kakovostna.

Na podlagi spremljanja ugotavljamo, da vsa postavljena merila dosegamo v celoti in s tem prispevamo k doseganju standarda, da »ima svetovalno središče vpeljeno sistematično presojanje in razvijanje kakovosti«.

## **PODROČJE 8: REZULTATI**

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

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. (8.1)

Uresničevanje tega standarda spremljamo s **kazalniki**:

- število storitev,
- število svetovancev,
- demografske lastnosti svetovancev,
- ranljive skupine prebivalstva.

### **Prikaz rezultatov spremljanja področja Rezultati<sup>32</sup>**

#### **Kazalnik: Število storitev (8.1.1)**

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

**Svetovalno središče, ki ima enega polno zaposlenega svetovalca, opravi 1000 svetovalnih storitev na leto. (8.1.1.1)**

Vstavite preglednico s številom storitev v letu 2010.

Preglednica 12: Število svetovalnih storitev v svetovalnem središču M. Sobota v letu 2010

<b>Storitve</b>		<b>Število</b>
Število klicev	Prvi	557
	Ponovni	106
Osebni obisk	Prvi	440

<sup>32</sup> Računalniška aplikacija SDSS

	Ponovni	108
Drugo		160
<b>SKUPAJ</b>		<b>1371</b>

V letu 2010 smo izvedli 1371 individualnih in 83 skupinskih storitev oziroma skupno 1454 storitev. V svetovalnem središču smo v letu 2010 imeli zaposlenega 1,5 strokovnega delavca. V skladu z merilom, bi morali izvesti 1500 storitev na leto. Ugotavljamo, da smo v svetovalnem središču v letu 2010 opravili 46 svetovalnih storitev manj, kot je to opredeljeno v merilu, kar pomeni, da merila ne dosegamo v celoti oziroma ga dosegamo v 97%.

Potrebno je zapisati, da je bilo skupno število udeležencev v vseh skupinah več kot 1000.

Ugotavljamo, da smo v svetovalnem središču v letu 2010 svetovali 1130 svetovancem (1045 t.i. prvih individualnih obravnav/svetovanj in 82 skupinskih prvih obravnav, ki jih v tem primeru štejemo kot eno storitev) oziroma 70 manj kot je opredeljeno v merilu, kar pomeni, da standard ne dosegamo oziroma da ga dosegamo v 94,2%.

Potrebno je zapisati, da je bilo skupno število udeležencev v vseh skupinah več kot 1000.

V lanskem letu beležimo upad strank, ki so obiskale svetovalno središče zaradi pridobitve izobrazbe ali prekvalifikacija, prav tako pa beležimo padec zaposlenih strank, ki so običajno samoplačniki. Gospodarska kriza je najbrž pri tem pomemben razlog, saj v obeh primerih gre za programe, ki trajajo dalj časa in predstavljajo velik finančni zalogaj. Prav tako pa lahko zapišemo, da je velika večina ponudnikov formalnih in neformalnih programov okrepila svojo promocijsko dejavnost in okrepila informativne in svetovalne usluge, ter jih napravila ljudem prijaznejše in dostopnejše – velika konkurenca na strani ponudbe – kar delno tudi prispeva k zmanjševanju števila strank.

### **Kazalnik: Število svetovancev (8.1.2)**

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

**Svetovalno središče, ki ima enega polno zaposlenega svetovalca, ima 800 svetovancev na leto. (8.1.2.1)**

Vstavite preglednico s številom svetovancev v letu 2010.

Preglednica 15: Število strank v svetovalnem središču M. Sobota v letu 2010

<b>Stranke</b>	<b>Število</b>
Število klicev	566
Osebni obisk	440
Drugo	39
<b>SKUPAJ</b>	<b>1045</b>

Ugotavljamo, da smo v svetovalnem središču v letu 2010 svetovali 1128 strankam (1045 t.i. prvih individualnih obravnav/svetovanj in 83 skupinskih prvih obravnav, ki jih v tem primeru štejemo kot eno storitev) oziroma 70 manj kot je opredeljeno v merilu, kar pomeni, da standard ne dosegamo oziroma da ga dosegamo v 94,2%. Potrebno je zapisati, da je bilo skupno število udeležencev v vseh skupinah več kot 1000. Število skupin je opredeljeno v preglednici 10.

V lanskem letu beležimo upad strank, ki so obiskale svetovalno središče zaradi pridobitve izobrazbe ali prekvalifikacija, prav tako pa beležimo padec zaposlenih strank, ki so običajno samoplačniki. Gospodarska kriza je najbrž pri tem pomemben razlog, saj v obeh primerih gre za programe, ki trajajo dalj časa in predstavljajo velik finančni zalogaj. Prav tako pa lahko zapišemo, da je velika večina ponudnikov formalnih in neformalnih programov okrepila svojo promocijsko dejavnost in okrepila informativne in svetovalne usluge, ter jih napravila ljudem prijaznejše in dostopnejše – velika konkurenca na strani ponudbe – kar delno tudi prispeva k zmanjševanju števila strank.

### **Kazalnik: Demografske lastnosti svetovancev (8.1.3)**

Pri tem kazalniku so v Modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih opredeljena **merila**:

#### **1. Sestava svetovancev po spolu se ne razlikuje za več kot 20 odstotkov sestave po spolu vsega prebivalstva v regiji. (8.1.3.1)**

Preglednica 136: Število strank v svetovalnem središču M. Sobota v letu 2010, po spolu

<b>Spol</b>	<b>št.</b>	<b>%</b>
moški	508	48,61
ženski	537	51,39
<b>SKUPAJ</b>	<b>1045</b>	<b>100</b>

Ugotavljamo, da smo imeli v svetovalnem središču v letu 2010 48,61 % strank moškega in 51,39% žensk spola. Glede na sestavo po spolu v regiji, beležimo podobne trende tudi v svetovalnem središču. Struktura strank v svetovalnem središču se po spolu svetovancev ne razlikuje več kot 20%. V letu 2009 smo beležili kar 56% delež moških. Prav tako pa je delež moških bil večji tudi v letih pred tem. Sprememba razmerja je rezultat krize in odpuščanj v delovno intenzivnih panogah (tekstilna, živilsko predelovalna industrija) s pretežno žensko delovno silo. V svetovalnem središču pa beležimo manjši delež zaposlenih in večji delež brezposelnih strank kot v letu 2009.

## 2. Glede na izobrazbeno sestavo je med svetovanci vsaj 50 odstotkov takih, ki imajo manj kot štiriletno srednjo šolo. (8.1.3.2)

Vstavite preglednico s svetovanci po dokončani izobrazbi v letu 2010.

Preglednica 14: Število strank v svetovalnem središču M. Sobota v letu 2010, glede na izobrazbeno strukturo

<b>Stopnja dokončane izobrazbe</b>	<b>št.</b>	<b>%</b>
nedokončana osnovna šola	8	0,77
osnovna šola	193	18,47
nižja poklicna šola	26	2,49
poklicna šola	227	21,72
štiriletna strokovna, tehnična ali splošna	216	20,67
višja/visoka izobrazba	59	5,65
univerzitetna	39	3,73
specializacija, magisterij, doktorat	4	0,38
neznano	273	26,12
<b>SKUPAJ</b>	<b>1045</b>	<b>100</b>

Ugotavljamo, da smo v svetovalnem središču v letu 2010 svetovali 43,45% svetovancem z manj kot štiriletno srednjo šolo, kar glede na opredeljeno merilo pomeni, da pri direktni uporabi golih podatkov merila ne dosegamo oziroma ga dosegamo v 90%.

V primeru, da od skupnega števila strank odštejemo tiste, za katere nimamo podatkov o izobrazbi dobimo 58.9% strank ki imajo manj kot V. stopnjo izobrazbe.

Pri vrednotenju rezultatov je pomembno zapisati še, da so posamezni svetovalci bolj ali manj natančno vnašali podatek o zaključenem izobraževanju. Tako sta svetovalca, ki sta delno zaposlena v projektu ISIO pri vpisu podatka le tega zabeležila le v 85 ozirom 66 %, kar seveda celotno sliko iznakazi. Glede na vsebino dela s strankami pri omenjenih svetovalcih in v skladu z evalvacijskim razgovorom, pa lahko zapišemo, da dosegamo tudi omenjeno merilo.

### 3. V svetovalnem središču je med vsemi svetovanci vsaj enak odstotek brezposelnih, kot je odstotek registrirane brezposelnosti v regiji. (8.1.3.3)

Preglednica 15: Število strank v svetovalnem središču M. Sobota v letu 2010, po zaposlitvenem statusu

Status	št.	%
ni podatka	55	5,26
zaposlen	236	22,58
samozaposlen	27	2,58
brezposeln	453	43,35
upokojenec	199	19,04
kmet	5	0,48
gospodinja	1	0,1
dijak/ študent	67	6,41
otroci do 15. leta	2	0,19
neznano	0	0
<b>SKUPAJ</b>	1045	100

Ugotavljamo, da smo v svetovalnem središču v letu 2010 svetovali 43,35 % brezposelnim svetovancem in merilo dosegamo v celoti. Stopnja brezposelnosti v regiji je bila konec leta 2010 nekaj manj kot 20 % in je med najvišjimi v Sloveniji. Delež brezposelnih strank v svetovalnem središču se je pred gospodarsko krizo gibal med 30 in 40%.

### Kazalnik: Ranljive skupine prebivalstva (8.1.4)

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



**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). (8.1.4.1)**

Preglednica 169: Število strank v svetovalnem središču M. Sobota v letu 2010, po starosti

<b>Starost strank</b>	<b>št.</b>	<b>%</b>
neznano	<b>364</b>	<b>34,83</b>
1-20	<b>72</b>	<b>6,89</b>
21-25	<b>125</b>	<b>11,96</b>
26-30	<b>90</b>	<b>8,61</b>
31-40	<b>174</b>	<b>16,65</b>
41-50	<b>118</b>	<b>11,29</b>
od 51 dalje	<b>102</b>	<b>9,76</b>
<b>SKUPAJ</b>	<b>1045</b>	<b>100</b>

V svetovalnem središču ocenjujemo, da smo v letu 2010 svetovali vsaj 40% strank iz ranljivih ciljnih skupin. Do cene smo prišli na podlagi spodaj navedenih rezultatov, V aplikaciji SDSS pa ne vodimo posebej rubrike o ranljivih skupinah. Po posameznih skupinah, ki so opredeljene kot ranljive pa smo dosegali naslednje rezultate: Največ strank je bilo iz skupin:

- Starejši odrasli po 50 letu starosti – 9,76 %
- Brezposelni - 43% (preglednica 18)
- Mlajši odrasli z manj kot 25 let starosti 18,7%
- Stranke z manj štiriletno srednjo šolo - 43,45% (preglednica 17)
- Romi 4,5 % delež (podatek je ocena glede na kraj bivanja)
- Ženske po 40 letu starosti iz delovno intenzivnih panog – 23,9% strank

Podatkov za invalide ne vodimo, res pa je, da predvsem brezposelni v visokem odstotku – do 20% omenjajo omejitve in tudi že formalni status invalida. Pogosto je iskanje drugega poklica in dela tudi razlog za vključevanje v izobraževanje. Po podatkih OE ZRS MS je med brezposelnimi približno ena petina oseb s statusom invalida, še posebej to velja za osebe, ki so bile zaposlene v konfekcijski industriji.

Število migrantov se v zadnjem letu povečuje, vendar v skupnem dosegamo nekje do 1% oseb iz te skupine.

Ugotavljamo, da smo v svetovalnem središču v letu 2010 svetovali vsaj 40 svetovancem iz ranljivih ciljnih skupin. Glede na opredeljeno merilo ga dosegamo v celoti.

## **Kazalnik: Prednostne ciljne skupine z vidika lokalnega in regionalnega okolja (8.1.5)**

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

**Med svetovanci je vsaj 50 odstotkov strank, ki izhajajo iz prednostnih ciljnih skupin iz lokalnega okolja. (8.1.5.1)**

Med prednostne ciljne skupine z vidika lokalnega okolja smo v modelu in dopolnitvah modela ISIO za pomursko regijo opredelili:

- prebivalstvu brez ali z nizko stopnjo izobrazbe (manj kot štiriletna srednja šola),
- kmečko prebivalstvo,
- pripadnike romske skupnosti,
- pripadnike madžarske narodne manjšine,
- odrasle po 40 letu starosti
- starejše odrasle v tretjem življenjskem obdobju in naknadno v elaboratu CVŽU<sup>33\*</sup>
- ženske po 40 letu starosti iz tekstilne branže in
- brezposelne.

Podatke o prebivalcih z manj kot štiriletno izobrazbo, brezposelne in starejše odrasle in Rome smo prikazali v kazalniku 8.1.4.1. Pri romski populaciji lahko zapišemo, da ta predstavlja približno 3% populacije v regiji, delež teh strank pa je strank pa je med 4 in 5%. Strank starejših od 40 let pa imamo v letu 2010 20,9%. Ta delež je v letu 2009 predstavljal 17%. Iz križne tabele spol starost izhaja, da je delež žensk po 40 letu starosti za tretjino večji kot delež moških v enaki starostni skupini, kar potrjuje že večkrat zapisan vpliv krize (v tekstilni industriji) na rezultate v središču.

Prav tako moramo ponovno zapisati, da pri demografskih pokazateljih imamo visok delež podatkov v rubriki neznano. V svetovalnem središču ocenjujemo, da smo v letu 2010 svetovali 50% strankam, ki izhajajo iz prednostnih ciljnih skupin iz lokalnega okolja, večinoma so bile to stranke iz zgoraj naštetih ciljnih skupin.

Na podlagi spremljanja ugotavljamo, da ne dosegamo merila pri številu storitev in številu strank. Ostala merila dosegamo in s tem prispevamo k doseganju standarda, da »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«.

---

33 Elaborat CVŽU 2008

## 5. SKUPNE UGOTOVITVE, ZAKLJUČKI

Rezultati spremljanja nam kažejo, da uspešno dosegamo merila in s tem posredno tudi standarde pri veliki večini vrednotenih področij, vendar so nekatera, s katerimi nismo povsem zadovoljni. K doseganju velike večine standardov smo pripomogli z aktivnim pristopom in izvajanjem aktivnosti, ki smo si jih zadali Letnem delovnem načrtu ISIO in v akcijskem načrtu za razvoj kakovosti v Svetovalnem središču Murska Sobota za leto 2010.

### **Izvedli smo vse načrtovane aktivnosti in sicer:**

- izpopolnili smo bazo podatkov z informativnimi gradivi izobraževalnih organizacij
- (na podlagi dopisa in ob skupnih aktivnostih mreže strokovnih partnerjev),
- aktualna gradiva smo pridobivali tudi preko spletnih strani,
- aktivno smo spremljali vse razpise, glede virov financiranja in pripravili ustrezno
- promocijo v primerih izzida le teh,
- prenovili in dopolnili smo promocijsko gradivo (letake in plakate) za
- pripravili smo dva članka (razvoj poklicne kariere in predstavitev dejavnosti ISIO in ju po predhodnem dogovoru poslali vsem občinam v regiji (članki se objavljajo še tudi v letu 2011).
- preverili smo spletne strani in po potrebi poslali dopolnila,
- okrepili sodelovanje s strokovnimi partnerji.

### **Poleg izvedbe načrtovanih aktivnosti smo:**

- pripravili in izvedli odmevno strokovno srečanje z naslovom Brezplačne pomoči in podpore odraslim v regiji (projekt se nadaljuje v pripravo zbornika v e obliki),
- okrepili sodelovanje s sindikati,
- pripravili strokovne podlage in sodelovali pri ustanovitvi odbora za medgeneracijsko sodelovanje in vseživljenjsko učenje v občini Beltinci (dislokacija),
- imeli aktivno vlogo pri mreženju in izvedbi tedna vseživljenjskega učenja,
- več kot polovico skupinskih aktivnosti izvedli v okviru t.i. mobilne dislokacije,
- predstavljali pomoči in podpore odraslim udeležencem v programih pridobivanja izobrazbe pri strokovnih partnerjih,
- vključili dva nova strokovna in dogovorili vključitev novega strateškega partnerja,
- nadaljevali sodelovanje s podobno mrežo v Avstriji, kot priprava na morebitno aktivnosti ob sprostitvi trga dela v letu 2011.

### **Povzetek s komentarjem**

Najbolj smo nezadovoljni s skupnim številom svetovalnih storitev, kjer so nam pri popolnem doseganju merila zmanjkali 3 odstotki (46 svetovalnih storitev), kar

pomeni, da ga dosegamo v 97%. Prav tako ne dosegamo merila glede števila svetovancem (vključno s skupinami, ki jih v tem primeru štejejo kot eno storitev) saj smo imeli 72 svetovancev manj kot je opredeljeno v merilu. kar pomeni, da standard ne dosegamo oziroma da ga dosegamo v 94,1%. Potrebno pa je zapisati, da smo v skupinskih obravnavah/delavnicah imeli več kot 1000 udeležencev, ki so na ta način tudi prišli do potrebnih informacij in svetovalnih storitev med skupinskim delom. Podatka o številu individualnih razgovorov med ali po delavnici posebej ne vodimo.

Nedoseganje merila glede števila storitev in svetovancev lahko delno opravičimo z:

- uvajanjem novega svetovalca,
- odločitvijo, da drugi svetovalci s 1.1. 2011 preneha z izvajanjem informativno svetovalne dejavnost,
- premalo izvedenih aktivnosti za in na dislokacijah (tako glede števila ur na dislokacijah kot tudi aktivnejšega sodelovanja z lokalnimi organizacijami.

Poleg zgoraj naštetih notranjih razlogov za manjše število storitev lahko zapišemo, da pri izvajanju dejavnosti beležimo premike, ki so rezultat dogajanj v okolju in pomembno vplivajo na naše delo – visoka brezposelnost, manj vlaganja v izobraževanje zaposlenih (tako s strani podjetij, kot s strani posameznikov), iskanje krajših neformalnih programov usposabljanja za delo, upad strank ki so potrebovale zgolj informacije. Ponudniki izobraževanj so okrepili svojo promocijo in v bitki za udeležence tudi informativno in svetovalno dejavnost in seveda ponudili in dobro predstavili svojo ponudbo na spletu.

Iz prej naštetega razloga o spremembi pri kadrovske sestavi tema za svetovanje ne dosegamo tudi merila, da se vsi svetovalci udeležijo najmanj dveh delavnic, ki jih za izvedbo ISIO pripravi ACS.

Glede merila o deležu svetovanja med in po izobraževanju je postavljena višina 30% vseh svetovanj, vendar nam manjka dober odstotek, če upoštevamo samo individualne stranke. Če upoštevamo tudi skupine pa merilo dosegamo v višini 30.7% V 2011 v tem ne vidimo težav, saj bodo ta odstotek popravili svetovanci, ki jim pomagamo glede vloge za vračilo šolnin, ker k nam prihajajo večinoma po končanem izobraževanju.

Posebej moramo zapisati, da imamo velik posluš pri promociji v lokalnih medijih in tudi pri regioanlnih straneh ene od slovenskih časopisnih hiš. Predvsem imamo, razen manjše pomanjkljivosti (promocija dislokacij v občinskih glasilih), zelo dobro pokrito promocijsko mrežo. Iz tega sledi, da povečanje promocije glede regionalnega sedeža ISIO ni potrebno, kar ne velja za dislokacije. Ugotavljamo, da se delež obravnav svetovancev preveč nagiba v korist sedeža svetovalnega središča v Murski Soboti in premalo v korist dislokacij.

Ugotavljamo tudi, da se glede vsebine obravnave dogajajo spremembe v smeri večjega povpraševanja po neformalnih izobraževanjih, kar kaže na porast interesa po vseživljenjskem učenju, velik porast povpraševanja glede neformalnih programov za delo in poklic pa lahko povežemo s potrebami strank po večji operativni usposobljenosti, kar morda kaže na to, da tudi stranke malo drugače gledajo na svoj položaj. Če je bil trend, da je brezposeln posameznik v želji po službi preprosto vpisal formalni program, je danes slutiti, da tudi ti posamezniki bolj celostno in na nek način samoiniciativno gledajo na svoj položaj v smislu, da sami več razmišljajo o tem, kako povečati svoj nabor znanj in usposobljenosti, namesto zgolj pridobivanja formalne izobrazbe. Te oblike jim tudi omogočajo hitrejšo pridobitev certifikata o usposobljenosti, ki jim povečuje obseg možnosti za iskanje zaposlitve, saj po navadi formalna izobraževanja trajajo predolgo.

Imamo zelo dobro razvito partnersko mrežo, saj nam je uspelo pritegniti še zadnjega strateškega partnerja, Zavod za šolstvo RS, OS Murska Sobota. Tako v tej mreži vključujemo praktično vse institucije v regiji, ki izvajajo formalna ali neformalna izobraževanja za odrasle. Posebej dobro smo s partnerji sodelovali pri pripravi pregleda vključenih odraslih v izobraževalne programe in pri pripravi pregleda razpisanih mest za izobraževanje odraslih v regiji. Sodelovanje v lokalni svetovalni mreži je bilo še posebej intenzivno v času izida razpisov za vpis v srednje, višje in visoke šole ter ob izidu razpisa za sofinanciranje šolnin. Nekoliko se nam je, glede na akcijski načrt, zavlekla izdelava novih plakatov in letakov, s katero želimo prenoviti in posodobiti zunanjo pojavnost našega svetovalnega središča, vendar nam tu ni treba načrtovati posebnih ukrepov, ker je ta aktivnost v zaključni fazi (v tisku). Glede slednjega prav tako računamo, da nam bo načrtnejša distribucija do uporabnikov v nemajhno pomoč pri povečanju obiska na dislokacijah.

Ugotavljamo, da se nam pači podatek o številu strank z manj kot štiriletno srednjo šolo, kjer merilo dosegamo pogojno. To se dogaja, ker se večja povpraševanje strank, katerih izobraževalne potrebe niso povezane z njihovo izobrazbo (predvsem pri upokojenih), temveč bolj z vsebinami, ki se jih doslej v življenju še niso lotevali in bi radi nadoknadili, zato se v aplikacijah pojavljajo manjkajoči podatki, ker tovrstne stranke nerade vedno odgovorijo na vprašanje o izobrazbi, saj so mnenja, da ta podatek ni relevanten za njihovo trenutno povpraševanje. Do takih podatkov včasih uspemo priti posredno, če svetovancu uspemo predstaviti, da je ta podatke vsaj posredno povezan z njihovo trenutno potrebo.

## **Pomembni trendi v letu 2010**

Pri izvajanju informativno svetovalne dejavnosti v letu 20010 smo kot pomembne opazili naslednje trende:

- manjšanje deleža storitev po telefonu in e pošti,
- upad strank, ki povprašujejo po študiju na višjih in visokih šolah,
- več strank ženskega spola ,
- povečan delež brezposelnih oseb, zmanjševanje deleža zaposlenih,
- povečanje deleža strank iz skupine neformalnih izobraževanj za delo in poklic in osebnostni razvoj,
- izid razpisa za odpravljanje izobraževalnega primanjkljaja – sofinanciranje izobraževanja
- povečan delež strank starejših od 30 let, povečano število strank iz delovno intenzivnih panog,
- veliko razpisanih programov za odrasle se ni realiziralo – premalo prijav predvsem za področje poklicnega in poklicno tehničnega izobraževanja v deficitarnih poklicih v strojništvu, elektrotehniki in gradbeništvu,
- povečano povpraševanje po sofinanciranju izobraževanja,
- zmanjševanju povpraševanja po izobraževanju s strani podjetij
- še vedno ostaja aktualno nemožnost udeležbe na organiziranih oblikah učne pomoči za zaposlene in brezposelne, ki niso vključeni v programe izobraževanj in usposabljanj, ki jih financira ZRSZ,
- povečan obisk tujcev (priznavanje izobraževanja, tečaji jezika, statusne zadeve),
- povečan delež oseb iz t.i. ranljivih skupin, predvsem delovnih invalidov,
- okrepljeno promocijo ponudnikov izobraževalnih storitev,
- večjo dostopnost in informacijsko podporo za programe IO na spletu .

## **Načrtovanje ukrepov za izboljšave**

Na podlagi teh ugotovitev bomo aktivnosti v letu 2011 usmerili v:

- povečanje obsega in vsebine dela na dislokacijah in temu primerno tudi povečanje lokalne promocije,
- uvajanje dodatnih aktivnosti za pridobivanje strank in 100 doseganje merila o številu strank in številu storitev,
- načrtovanju in izvedbi še več aktivnosti v smislu možnih pomoči odraslim v izobraževanju in podpor v smislu sofinanciranja izobraževanja,
- okrepljenemu delu v okviru svetovalnega teama zaradi večje usklajenosti in učinkovitosti dela in zaradi načrtovane kadrovske spremembe pri zaposlenih na področju svetovanja, ki so stopile v realizacijo s 1.1. 2011. Cilj je pritegniti dodatno strokovno moč oziroma zamenjava enega izmed članov ekipe, s tem, da skupni obseg ostane 1,5 strokovnega delavca,
- usposabljanju in uvajanju morebitnega novega člana/ce svetovalnega teama,
- nadaljnji promociji možnih pomoči in podpor za udeležence izobraževanja odraslih,

- čeprav na področju druge oblike svetovanja dosegamo standard, bi radi šli v korak s časom in za namene svetovanja pričeli uporabljati tudi moderna spletna orodja (facebook, ...),
- ciljno usmerjeni in temeljiti distribuciji prenovljenih plakatov in letakov s poudarkom na dislokacijah,
- sprotnemu spremljanju beleženja vseh relevantnih podatkov med in po izvedeni storitvi
- redni in sprotni evalvaciji svetovalnega dela.

## **Zaključek**

Letno poročilo o delu Svetovalnega središča Murska Sobota smo prvič pripravili kot poročilo o spremljanju kakovosti in doseganju postavljenih kazalnikov in meril in tudi prvič po naprej pripravljene »šablone« s strani ACS.

Skupno ugotavljamo, da smo z doseženimi rezultati lahko zadovoljni. Ugotavljamo, da smo s pomočjo ACS temeljito pregledali in ovrednotili svoje delo in da so rezultati dobri saj dosegamo več kot 95% meril. Za doseganje odličnosti pa smo pripravili ustrezne ukrepe.

Poročilo daje dober pregled doseganja kazalnikov in meril, ki so bili postavljeni v okviru projekta Kakovost dela svetovalnih središč ISIO. Za bralca oziroma člane strateškega sveta in strokovnega aktiva pa je taka oblika manj prijazna in manj celovito predstavlja izvedene aktivnosti in vsebino dela posameznega svetovalnega središča, zato smo na nekaterih mestih v poročilo dodajali podatke oziroma zaključke s katerimi smo želeli delo celoviteje predstaviti (viri promocije, trendi, stranke po občinah, možnosti oglaševanja).

## 6. VIRI

1. Akcijski načrt 2010 - [http://www.lums.si/uploaded/datoteke/A\\_ISIO-Ankcijski\\_NaT\\_nacrt\\_za\\_razvoj\\_Q\\_M\\_Sobota\\_N-293-3\\_Verzija\\_april\\_2010.pdf](http://www.lums.si/uploaded/datoteke/A_ISIO-Ankcijski_NaT_nacrt_za_razvoj_Q_M_Sobota_N-293-3_Verzija_april_2010.pdf)
2. BAZE PODATKOV SVETOVALNEGA SREDIŠČA MURSKA SOBOTA, avgust 2010
3. Dopolnitev modela informativno-svetovalne dejavnosti za izobraževanje odraslih – ISIO v upravni enoti Murska Sobota (2001) za območje statistične regije Pomurje – marec 2005
4. Evidenca strank po občinah za 2009/2010 v ISIO Murska Sobota - [http://www.lums.si/uploaded/datoteke/STRANKE\\_PO\\_OBCINAH\\_za\\_solsko\\_letu\\_2009\\_2010.pdf](http://www.lums.si/uploaded/datoteke/STRANKE_PO_OBCINAH_za_solsko_letu_2009_2010.pdf)
5. INFO ISIO RAZVOJ POKLICNE KARIERE IN NOVI POKLICI – junij 2010
6. Izjava o kakovosti ISIO svetovalnih središč - [http://www.lums.si/uploaded/datoteke/A\\_Izjave\\_o\\_kakovosti\\_-\\_predlog\\_pripravljen\\_za\\_sejo\\_Strate\\_kega\\_sveta.pdf](http://www.lums.si/uploaded/datoteke/A_Izjave_o_kakovosti_-_predlog_pripravljen_za_sejo_Strate_kega_sveta.pdf)
7. KONTAKTNI PODATKI ČLANOV STROKOVNEGA AKTIVA - avgust 2010
8. Letni delovni načrt Svetovalnega središča Murska Sobota za leto 2010 – marec 2010
9. Listina kakovosti ISIO svetovalnih središč - [http://www.lums.si/uploaded/datoteke/A\\_LISTINA\\_Kakovosti\\_SVETOVALNO\\_SREDI\\_SCE\\_MURSKA\\_SOBOTA\\_OSNUTEK.pdf](http://www.lums.si/uploaded/datoteke/A_LISTINA_Kakovosti_SVETOVALNO_SREDI_SCE_MURSKA_SOBOTA_OSNUTEK.pdf)
10. Model presojanja in razvijanja kakovosti ISIO svetovalnih središč - <http://www.lums.si/program/19/89/model.html>
11. Model samoevalvacije kakovosti v Svetovalnem središču Murska Sobota
12. Možnosti oglaševanja in informiranja po občinah v UE v regiji« - avgust 2010
13. Možnosti vpisa v izobraževalne programe od 2006–2011 - [http://www.lums.si/uploaded/datoteke/Moznosti\\_vpisa\\_2006-07\\_do\\_2010-11\\_in\\_vpisani\\_za\\_2005-06\\_do\\_2009-10\\_KOC\\_NO.pdf](http://www.lums.si/uploaded/datoteke/Moznosti_vpisa_2006-07_do_2010-11_in_vpisani_za_2005-06_do_2009-10_KOC_NO.pdf)
14. Načrt spremljanja posameznih področij, standardov kakovosti, kazalnikov ter meril, določenih z modelom presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2010 (ACS)
15. NASLOVI IN TELEFONSKE ŠTEVILKE ČLANOV STRATEŠKEGA SVETA 1. Člani – stanje januar 2010
16. Občinska glasila v regiji, ISIO – primeri objav: Mali rijtar (glasilo Občine Beltinci) – oktober 2010; Örség – Örségi hírlap (glasilo Občine Hodoš) – december 2010
17. Obrazec za spremljanje objav v medijih o delovanju svetovalnega središča od 1.1.2010 do 31.12.2010 – 27. 1. 2011
18. Opis dela svetovalnega središča na spletni strani Občine Lendava - <http://www.lendava.si/si/zivljenje-v-lendavi/izobrazevanje/>



19. Podatki o brezposelnosti po regijah - <http://24ur.com/novice/slovenija/ponekod-v-sloveniji-brezposelnost-tudi-vec-kot-20-odstotna.html>
20. Podatki o deležu invalidov med brezposelnimi osebami v regiji - <http://web.vecer.com/portali/vecer/v1/default.asp?kaj=3&id=2010011505503686>
21. Podatki o deležu invalidov med deležem prebivalstva RS - [http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/pageuploads/dokumenti\\_pdf/elem\\_strategija.pdf](http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/pageuploads/dokumenti_pdf/elem_strategija.pdf)
22. Podatki statističnega urada RS o številu prebivalcev v regiji – [www.stat.si](http://www.stat.si)
23. Poslanstvo in vizija ISIO svetovalnih središč - <http://www.lums.si/program/19/94/poslanstvo-in-vizija.html>
24. Pomurske občine, baze podatkov
25. Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2010 - z dne 11. 11. 2010
26. Povezava s spletne strani Občine Gornja Radgona na informacije ISIO svetovalnega središča Murska Sobota - [http://www.gor-radgona.si/druge\\_informacije/povezave/](http://www.gor-radgona.si/druge_informacije/povezave/)
27. Pregled možnosti vpisa odraslih v regiji od 2006/07 do 20010/11 in vključeni od 2005/06 do 2009/10
28. PRENOVLJENE BAZE PODATKOV Svetovalnega središča Maribor kot sklopa dejavnosti Centra vseživljenjskega učenja Zgornje Podravske regije
29. Presojanje in razvijanje kakovosti svetovalnih središč - <http://www.lums.si/program/19/88/presojanje-in-razvijanje-kakovosti-svetovalnih-sredisc.html>
30. Samoevalvacijsko poročilo 2009 - [http://www.lums.si/uploaded/datoteke/Zadnja\\_verzija\\_-\\_Samoevalvacijsko\\_porocilo\\_MS-9\\_november\\_2009\\_PLUS\\_ANKETIRANJE-15.6.10-fin.pdf](http://www.lums.si/uploaded/datoteke/Zadnja_verzija_-_Samoevalvacijsko_porocilo_MS-9_november_2009_PLUS_ANKETIRANJE-15.6.10-fin.pdf)
31. SENJE ZA UČENJE 2010, 23. september 2010, Možnosti vpisa odraslih v regiji za šolsko leto 2010/11 in vpisani v letu 2009/10 Seznam temeljnih vrednot ISIO svetovalnih središč - <http://www.lums.si/program/19/93/vrednote.html>
32. Seznam gradiv v svetovalnem središču 2010
33. Seznam strateških partnerjev ISIO svetovalnega središča Murska Sobota - <http://www.lums.si/program/19/98/strateski-partnerji.html>
34. SEZNAM STROKOVNEGA USPOSABLJANJA VODJE TER SVETOVALCEV SVETOVALNEGA SREDIŠČA ZA IZOBRAŽEVANJE ODRASLIH (KI GA NE ORGANIZIRA ACS) ZA 5-LETNO OBDOBJE 2005–2009
35. Vabilo 1. seja STROKOVNEGA AKTIVA Svetovalnega središča, ki bo v ponedeljek, 21. 6. 2010
36. Vabilo 2. Seja strokovnega aktiva; 12. Senje za učenje; petek, 24. 9. 2010
37. Vabilo Brezplačne pomoči in podpore za prebivalce pomurske regije, strokovno srečanje, 5. 10. 2010
38. Vabilo Strateški svet, april 2010
39. Vabilo za okroglo mizo Medgeneracijski sobivanje TVU 2010
40. Vabilo za otvoritev TVU 2010 LUMS

41. Zadovoljstvo svetovancev s storitvami ISIO svetovalnega središča Murska Sobota - <http://www.lums.si/program/19/95/zadovoljstvo.html>

## 7. PRILOGE

1. BAZE PODATKOV SVETOVALNEGA SREDIŠČA MURSKA SOBOTA, avgust 2010
2. OBRAZEC ZA SPREMLJANJE OBJAV V MEDIJIH O DELOVANJU SVETOVALNEGA SREDIŠČA od 1.1.2010 do 31.12.2010 – 27. 2011
3. Pregled možnosti vpisa odraslih v regiji od 2006/07 do 2010/11 in vključeni od 2005/06 do 2009/10
4. SENJE ZA UČENJE 2010, 23. september 2010, Možnosti vpisa odraslih v regiji za šolsko leto 2010/11 in vpisani v letu 2009/10.
5. Seznam gradiv v svetovalnem središču 2010
6. Stranke Svetovalnega središča Murska Sobota - ISIO po občinah in upravnih enotah v obdobju od 1.1. 2010 do 31. 12. 2010 - z dne 8. 3. 2011
7. Vabilo Brezplačne pomoči in podpore za prebivalce pomurske regije, strokovno srečanje, 5. 10. 2010
8. OGLAŠEVANJE v regiji možnosti
9. POMURSKE OBČINE kontaktni podatki ŽUPANI 2010
10. Prenovljeni letaki ISIO po občinah in dislokacijah