



Andragoški center Republike Slovenije
Slovenian Institute for Adult Education



REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA IZOBRAŽEVANJE,
ZNANOST, KULTURO 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 2011



center
vseživljenjskega
učenja
Pomurje

Murska Sobota, marec 2012

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

Poročilo je sprejel Strateški svet svetovalnega središča Murska Sobota na 1. seji, ki je bila 27. 3. 2012.

Predsednica Strateškega sveta
Alenka Kučan

KAZALO

1. UVOD	4
2. METODOLOGIJA SPREMLJANJA.....	6
3. IZPELJEVANJE SPREMLJANJA.....	8
4. PRIKAZ REZULTATOV SPREMLJANJA.....	9
5. SKUPNE UGOTOVITVE, ZAKLJUČKI	50
6. VIRI	55
7. PRILOGE	56

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 2009.¹

Temeljne značilnosti spremljanja po modelu so:

- **Izvajalcem svetovalne dejavnosti v svetovalnih središčih ISIO** omogočiti sproten vpogled v potek in dosežke lastne dejavnosti; to je lahko dobra podlaga za sprotno usmerjanje poteka dela, vpeljavo morebitnih ukrepov. Takšno sprotno spremljanje omogoča vpeljavo hitrih in takojšnjih izboljšav, ki so lahko majhne, a zaradi svoje ažurnosti in pravočasne vpeljave, učinkovite.
- **Načrtovalcem strokovnega razvoja svetovalne dejavnosti 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.
- **Strateškimi 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.

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

¹ Model je predstavljen v: Možina T., Klemenčič S., Vilič Klenovšek T., Rupert J., (2009). Model presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih. Andragoški center Slovenije, Ljubljana.

izobraževanje odraslih v letu 2011, ki ga je pripravil Andragoški center Slovenije. (Načrt je v prilogi 1).

Spremljanje v letih 2011 in 2012 poteka po štirih fazah:

1. **Priprava načrta spremljave.** Andragoški center je januarja 2011 pripravil skupni načrt spremljanja za vsa središča.
2. **Potek spremljave.** Od januarja do decembra 2011 je naše svetovalno središče sproti spremljalo ustrezna merila v skladu z načrtom spremljanja.
3. **Priprava letnega poročila o spremljavi, analiza.** Svetovalno središče je januarja 2012 po dogovorjeni strukturi pripravil poročilo o spremljanju, ki ga bomo februarja 2012 dali na obravnavo Strateškemu svetu. Poročilo bomo poslali tudi Andragoškemu centru, ki bo marca 2012 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 2012 vpeljevali in izpeljevali v vseh svetovalnih središčih.

2. METODOLOGIJA SPREMLJANJA

V spremljanje je bilo v letu 2011 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 2011

PODROČJE	STANDARD	KAZALNIKI, KI JIH SPREMLJAMO
Potencialni svetovanci (ciljne skupine)	Svetovalno središče si prizadeva za povečevanje dostopnosti svetovalnih storitev za odrasle v zvezi z izobraževanjem in učenjem ter se odziva na lokalne, regionalne in nacionalne potrebe.	dejavni načini za pridobivanje svetovancev
Osebj	Svetovalno dejavnost opravljajo strokovno usposobljeni svetovalci z ustreznimi osebnostnimi lastnostmi.	vrsta in število osebja v svetovalnem središču
		usposobljenost vodje svetovalnega središča in svetovalca
Viri, oprema, informacijske baze, pripomočki	Svetovalno središče priskrbi primerne prostore, opremo, strokovno literaturo, bazo podatkov in svetovalne pripomočke, ki omogočajo celostno, kakovostno in poglobljeno svetovalno delo.	strokovna literatura
		baze podatkov
Svetovalni proces	Svetovalno središče svetovancem zagotavlja celosten svetovalni proces, s katerim si lahko pomagajo pri odločanju in poteku izobraževanja in učenja.	vrste svetovalnega procesa
		dejavnosti svetovalnega procesa
		načini izpeljevanja svetovalnega procesa
		načini vključevanja svetovancev
		trajanje svetovalnega procesa
Partnerstvo	Svetovalno središče razvija partnerska omrežja za zagotavljanje celostnih in kakovostnih svetovalnih storitev ter načrtovanje in vrednotenje svetovalne dejavnosti v	strateški partnerji
		sodelovanje strateških partnerjev pri načrtovanju razvoja svetovalnega središča
		sodelovanje strateških

	lokalnem okolju.	partnerjev pri vrednotenju delovanja svetovalnega središča
		strokovni partnerji
		sodelovanje strokovnih partnerjev pri izpeljavi svetovalnega procesa
Informiranje in promocija	Da bi zagotovili čim večjo dostopnost storitev svetovalnega središča vsem odraslim, svetovalno središče načrtno obvešča potencialne ciljne skupine in promovira svoje dejavnosti.	načrtnost
		pogostost
		raznovrstnost
Presojanje in razvijanje kakovosti	Svetovalno središče ima vpeljana sistematično presojanje in razvijanje kakovosti.	načrtovanje
		izpeljava
		predstavitve rezultatov presojanja kakovosti
		vpeljava izboljšav
Rezultati	Svetovalno središče zagotavlja svetovalne storitve odraslim iz svojega okolja; pri tem namenja posebno pozornost tistim skupinam odraslih, ki imajo težji dostop do izobraževanja in učenja ali potrebujejo več podpore in pomoči za izobraževanje in učenje.	število storitev
		število svetovancev
		demografske lastnosti svetovancev
		ranljive skupine prebivalstva
		prednostne ciljne skupine z vidika lokalnega in regionalnega okolja

Metodi, ki smo jih pri spremljanju uporabili, sta bili analiza dokumentacije in analiza statističnih podatkov iz Aplikacije SDSS².

Z analizo dokumentacije smo zajeli:

- 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 in nacionalnih partnerstvih, mednarodnih projektih in z njimi povezanih usposabljanjih,
- dokumentacijo o strokovni literaturi, ki je na razpolago v svetovalnem središču,
- dokumentacijo o bazah podatkov, ki so na razpolago v svetovalnem središču,

² 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.

- dokumentacijo o sodelovanju s strateškimi in strokovnimi partnerji: vabila na srečanje, izročki prezentacij, zapisniki in liste prisotnosti, skupne aktivnosti v okviru mreže,
- dokumentacijo o poteku aktivnosti za presojanje in razvijanje kakovosti: rezultati anketiranja strank, Samoevalvacijsko poročilo o kakovosti Svetovalnega središča M. Sobota za leto 2011 in poročilo za 2010,
- Akcijski in Samoevalvacijski načrt za Svetovalno središče M. Sobota,
- nastalo dokumentacijo Svetovalnega središča Murska Sobota v letu 2011 (Pregled možnosti izobraževanja odraslih v regiji od 2006/07 do 2011/12 in vključeni od 2005/06 do 2010/11, zbirka PoMoč, članki za partnerje in lokalna glasila, pregledi strank po občinah in UE in primerjava s podatki o prebivalcih),
- dokumentacijo s podatki o prebivalcih regije, ki smo jih črpali iz spletnih strani Statističnega urada Slovenije in spletnih strani Zavoda republike Slovenije za zaposlovanje,
- podatke iz obrazca ISIO-OBR-PROM za obdobje januar – december 2011, ki je namenjen mesečnemu beleženju promocijskih dogodkov in aktivnosti svetovalnega središča.

3. IZPELJEVANJE SPREMLJANJA

Spremljanje je potekalo od januarja do decembra 2011. Rezultati spremljanja so se ovrednotili v začetku koledarskega leta 2012 – ob pripravi poročil. Spremljanje so izpeljevali vsi svetovalci svetovalnega središča Murska Sobota.

4. PRIKAZ REZULTATOV SPREMLJANJA

Področje 1: POTENCIALNI SVETOVANCI (CILJNE SKUPINE)

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**:

- Dejavni načini za pridobivanje svetovancev.

Prikaz rezultatov spremljanja področja Potencialni svetovanci (ciljne skupine)

Kazalnik: Dejavni 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 2011 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 50 individualnih in 37 skupinskih storitev, kar predstavlja eno tretjino vseh skupin. V letu 2011 smo na vseh dislokacijah izvedli 197,4 ure oziroma 7,82 % vseh izvedenih ur.

Ugotavljamo, da smo imeli v svetovalnem središču v letu 2011 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 večine ciljnih skupin. 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. 2011 do 31. 12. 2011³ je razvidno:

- na območju upravne enote Murska Sobota, ki ima nekaj manj kot 48 % prebivalcev regije, dosegamo delež strank čez 70 %. Praktično je delež strank v vseh občinah v UE Murska Sobota večji kot delež prebivalcev in smo za ta del regije lahko zadovoljni z dostopnostjo.

- ugotavljamo tudi, da v dveh največjih občinah in sicer v Murski Soboti, kjer je sedež središča in v Beltincih, kjer je dislokacija, delež strank močno presega delež prebivalcev,

--na območju upravne enote Lendava dosegamo delež strank glede na delež prebivalcev v dveh tretjinah, medtem ko v UE Ljutomer do ene polovice in v Gornji Radgoni nekaj več kot ene tretjine. Potrebno je zapisati, da je delež brezposelnih v UE kjer je delež strank glede na prebivalstvo najnižji tudi najnižja brezposelnost v regiji. V UE G. Radgona je tudi izobraževalna ponudba za odrasle najmanjša. Z deležem strank iz omenjenih UE ne moremo biti v celoti zadovoljni.

Ugotavljamo, da smo, glede števila objav po lokalnih glasilih, video straneh in spletnih straneh občin, regijsko dovolj enakomerno zastopani, res pa je, da nam ne uspeva pokriti vseh malih in mikro občin. Navedene ugotovitve izhajajo iz analize dokumenta z naslovom ISIO obr. 5 Mediji za koledarsko leto 2011⁴.

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.

V akcijskem načrtu smo opredelili, da bomo povečali število realiziranih ur, vendar nam v lanskem letu to ni uspelo.

³ Stranke Svetovalnega središča Murska Sobota ISIO po občinah in upravnih enotah v obdobju od 1.1. 2011 do 31. 12. 2011, januar 2012

⁴ ISIO obr 5 Mediji za koledarsko leto 2011

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 Osebj

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 2011 opravili 1367 storitev (1277 individualnih in 90 skupinskih) in svetovali 699 strankam.⁵

Od 1277 individualnih storitev je bilo 699 ali 54,7 % prvih obravnav in 578 ali 46,3 % ponovnih obravnav. V vseh 90 skupinah je bilo evidentiranih skupno 843 udeležencev.

Ugotavljamo, da smo v svetovalnem središču v letu 2011 opravili oziroma 133 svetovalnih storitev manj, kot je to opredeljeno v merilu, kar pomeni, da standard dosegamo v 91,3 %. Ugotavljamo, da smo v svetovalnem središču v letu 2011 svetovali 699 svetovancem oziroma 411 manj kot je opredeljeno v merilu, kar pomeni, da standard ne dosegamo oziroma da ga dosegamo v 58,25 % oziroma v 65,75 % (če prištejemo kot prve obravnave še skupinske storitve). Standard o številu svetovancev bi dosegli oziroma presegli le v primeru, če bi posameznim strankam prišteli še tiste iz skupinskih obravnav, kjer smo zabeležili 843 udeležencev.

V skupnem pa opažamo manjše število storitev kot v letu 2010, predvsem pa opažamo velik padec števila strank – prve obravnave.

Glede na gospodarsko krizo zmanjševanje povpraševanja in vključevanja v formalne

⁵ Natančnejši podatki o številu storitev so v poglavju Prikaz rezultatov spremljanja, področje rezultati, preglednici 9 in 10.

programe izobraževanja in povečano odsotnost svetovalcev zaradi izobraževanja in tudi bolniške odsotnosti smo zmanjševanje števila storitev in število svetovancev na nek način pričakovali. Tako kot vsako leto smo v septembru izdelali dokument z naslovom Pregled možnosti izobraževanja odraslih v regiji od 2006/07 do 2011/12 in vključeni od 2005/06 do 2010/11⁶ iz katerega je razvidno, da se v regiji konstantno zmanjšuje število vključitev v formalne programe izobraževana do V. stopnje izobrazbe.

Ugotavljamo, da smo v primerjavi z letom 2010 opravili 87 svetovalnih storitev manj. V letu 2010 smo merilo o številu strank dosegali v 97 %. Kar pa se tiče prvih obravnav smo v primerjavi z letom 2010 opravili 344 prvih obravnav manj. Potrebno pa je ponovno poudariti, da je bilo število udeležencev v vseh 90. skupinah skupno 843.

Ugotavljamo, da merila o številu svetovancev in številu storitev ne dosegamo. Iz analize dokumentacije izhaja, da se število novih strank zmanjšuje, prav tako pa se zmanjšuje število vpisanih v formalne programe (samoplačnikov in tistih, ki jim izobraževanje plača država).

Za obrazložitev nedoseganja predvidenih normativov lahko navedemo naslednje objektivne vzroke:

- z gospodarsko krizo se povečuje povpraševanje po financiranju izobraževanja,
- ZRSZ je v času od septembra do decembra zelo zmanjšal financiranje izobraževanja za brezposelne, predvsem pa nove vključitve v začetne letnike formalnega izobraževanja,
- v regiji se konstantno zmanjšuje vpis v programe za pridobitev izobrazbe do V. stopnje izobrazbe,
- k zmanjševanju števila strank pripomogla tudi bolniška odsotnost obeh svetovalcev v obsegu 27 delovnih dni,
- oba svetovalca sta se udeležila usposabljanja oziroma mednarodnih izmenjav v skupnem obsegu 12 delovnih dni.

V kolikor upoštevamo zadnji dve ugotovitvi lahko zapišemo, da bi brez prej navedenih odsotnosti število storitev bilo doseženo, upoštevajoč dejstvo, da bi v 21 delovnih dneh oba svetovalca izvedla več kot 120 storitev, oziroma v 39 delovnih dneh nekaj manj kot 230 storitev (če upoštevamo povprečno število storitev na dan).

2. Svetovalno delo v obsegu enega polno zaposlenega svetovalca je mogoče sestaviti tudi z delom več svetovalcev z nepolnim delovnim

⁶ Pregled možnosti izobraževanja odraslih v regiji od 2006/07 do 2011/12 in vključeni od 2005/06 do 2010/11

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 2011

Svetovalec	Obseg dela v svetovalnem središču
Alojz Sraka	100 %
Dejan Dravec	50 %

Ugotavljamo, da sta v svetovalnem središču in na dislokacijah svetovalnega središča v letu 2011 svetovanje izvajala dva svetovalca, od tega en svetovalec v odstotku 100 %, kar pomeni, da zastavljeno merilo dosegamo v celoti.

V letu 2010 so svetovalno dejavnost izvajali trije svetovalci, v letu 2011 samo dva svetovalca moškega spola, zato smatramo, da je v letu 2012 smotrno vključiti dodatnega svetovalca – pogoj, da je ženskega spola.

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 svetovalec se udeležita najmanj dveh izobraževalnih srečanj na leto, ki jih za svetovalna središča organizira ACS. (2.1.3.1)

Preglednica 3: Pregled izobraževanj, povezanih s svetovanjem, v organizaciji ACS, ki smo se jih udeležili svetovalci svetovalnega središča Murska Sobota v letu 2011

Ime svetovalca/ke	Ime programa	Datum izvedbe	Obseg v urah
Alojz Sraka	Timsko delo	1. 2. 2011	8
	Komunikacija	24.5. 2011	8
	Učenje učenje	16.06.2011	8
	Kakovost v ISIO	8.12. 2011	8
Dejan Dravec	Timsko delo	1. 2. 2011	8
	Komunikacija	24.5. 2011	8
	Učenje učenje	16.06.2011	8
	Kakovost v ISIO	8.12. 2011	8

Ugotavljamo, da sva se oba svetovalca svetovalnega središča udeležila najmanj dveh izobraževalnih srečanj v letu 2011 in s tem postavljeno merilo dosegamo v celoti.

Dejansko sva se oba svetovalca uspela udeležiti vseh štirih izobraževalnih srečanj, ki jih je za mrežo ISIO pripravil ACS.

2. Vodja svetovalnega središča in svetovalca se udeležujeta tudi drugega strokovnega usposabljanja, povezanega s svetovalnim delom, in sicer najmanj 16 ur na leto. (2.1.3.2)

Preglednica 4: Pregled drugega strokovnega usposabljanja na ACS, ki sva se ga udeležila svetovalca svetovalnega središča Murska Sobota v letu 2011

Ime svetovalca/ke	Ime programa	Datum izvedbe	Obseg v urah	Opis vsebine
Alojz Sraka	Razpis ZIP	2. 2. 2011	4	Usposabljanje za razpis ZIP
	ISIO v TVU	3. 3. 2011	4	Mreženje v okviru TVU
	Grundtvigt, Širimo semena učenja	5. 10. - 8. 10. 2011	32	Estonija, projekt Učno partnerstvo
	Grundtvigt EUROPEERGUID ⁷	8. 11. 2011	8	priprava in usposabljanje za projekt
	Grundtvigt EUROPEERGUID	15. 11. – 18. 11. 2011	32	Udeležba na usposabljanju, Lisbona
	10. let ISIO MB	30. 11. 2011	8	Obletnica in zgodovinski obisk
Dejan Dravec	Razpis ZIP	15. 2. 2011	4	Usposabljanje za razpis ZIP
	Kam in kako, Program ZRSZ	17. 3. 2011	4	udeležba na usposabljanju
	Grundtvigt EUROPEERGUID	8. 11. 2011	8	priprava in usposabljanje za projekt
	Grundtvigt EUROPEERGUID	15. 11. – 18. 11. 2011	32	Udeležba na usposabljanju, Lisbona

Ugotavljamo, da smo se vsi svetovalci svetovalnega središča v letu 2011 udeležili tudi drugega strokovnega usposabljanja na ACS in drugje in s tem postavljeno merilo dosegamo v celoti.

⁷ European Peer Review in Guidance and Counselling in Adult Vocational Education and Training,

V letu 2010 sta se svetovalca udeležila izobraževanj in usposabljanj v obsegu 106 urah, v letu 2011 pa v obsegu 244 ur (9,68 % vseh izvedenih ur), kar je dvakrat več kot je predvideno v opomniku za razvrstitev nalog svetovalca v svetovalnem središču. Z vidika usposobljenosti in kakovosti dela je to vsekakor zelo dobrodošlo, z vidika realizacije storitev pa se opazi primanjkljaj pri številu storitev.

Na podlagi spremljanja ugotavljamo, da vsa postavljena merila dosegamo v celoti in s tem prispevamo k doseganju standarda, da »svetovalno dejavnost opravljajo strokovno usposobljeni svetovalci z ustreznimi osebnostnimi lastnostmi«. Glede števila ur namenjenih usposabljanju pa predvideno merilo dvakrat presegamo.

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 svetovalnem središču smo v letu 2011 imeli različno strokovno literaturo in revije⁸, 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 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 ADS Slovenije,

⁸ Seznam gradiv v svetovalnem središču 2010

- vedno več gradiv prejemamo v elektronski obliki (Novičke ACS, razpisi za vpis, Adessa, 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 (zakonodaja, programi, predstavitve ponudnikov...) za kvalitetno izpeljavo svetovalnega procesa.

Navedeno literaturo smo najpogosteje uporabljali pred vključitvijo v izobraževanje.

Ugotavljamo, da smo v letu 2011 razpolagali z dovolj strokovne literature s področja svetovanja in izobraževanja. Menimo, da za kakovosten in celovit svetovalni proces zadošča obstoječa literatura. Prav tako pa opažamo, da so določeni priročniki (o 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 opažamo, 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. Pogosto pa strankam po elektronski pošti pošljemo ustrezna gradiva oziroma povezave. Ugotavljamo, da smo v letu 2011 razpolagali z dovolj strokovne literature s področja svetovanja in izobraževanja. Menimo, da za kakovosten in celovit svetovalni proces zadošča.

Posebej dragocena pa je pridobitev pisnih materialov s predstavitvijo vseh NPK v Sloveniji⁹

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 2011 razpolagali z bazo podatkov, v kateri imamo naslednje dokumente:

⁹ Center RS za poklicno izobraževanje; 2011

- 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 2011 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.

Ugotavljamo, da smo v letu 2011 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. Ugotavljamo, da smo v letu 2011 razpolagali z dovolj obširno bazo podatkov.

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 2011 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 regiji¹⁰,
- Prezentacija z naslovom Možnosti usposabljanja, izpopolnjevanja ter izobraževanja odraslih v regiji,
- Možnosti vpisa odraslih v regiji za šolsko leto 2011/12 in vpisani v letu 2010/11¹¹,
- 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 2011 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 Dnevi svetovalnih središč. Vzporedno z omenjenim dokumentom nastaja tudi pregled možnosti dejansko vključenih (kot rastoča knjiga, ki se dopolnjuje vsako leto) kar je dragocen dokument pri spremljanju trendov na področju IO 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«. Še posebej pa želimo poudariti, da kot eno redkih svetovalnih središč:

- letno spremljamo možnosti vpisa in realizacijo dejanskih vključitev in na podlagi tega dobimo zelo kakovostni pregled možnosti vključitev, povpraševanj in tudi trende na tem področju in
- smo soavtorji spletne strani in brošure, kjer so pomoči in podpore občanom zbrane na enem mestu.

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)

¹⁰ www.po-pomoc.si

¹¹ Možnosti vpisa odraslih v regiji za šolsko leto 2011/12 in vpisani v letu 2010/11; september 2011

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 Murska Sobota v letu 2011, po vrsti svetovanja – prve in ponovne obravnave

Svetovalno središče M. Sobota	Število	Odstotek
pred	669	52,43
med	348	27,27
po	259	20,3
SKUPAJ	1276	100

Preglednica 5a: Število **skupinskih** svetovalnih storitev v svetovalnem središču M. Sobota v letu 2011, po vrsti svetovanja – prve in ponovne obravnave

Svetovalno središče M. Sobota skupine	št.	%
pred	41	45,56
med	43	47,78
po	6	6,67
SKUPAJ	90	100

Ugotavljamo, da smo v svetovalnem središču v letu 2011 zagotavljali vse tri vrste svetovalnega procesa, kot je to opredeljeno v merilu, kar pomeni, da dosegamo navedeni kazalnik. Pri skupinskih obravnavah pa je nekaj manj kot polovica storitev bila izvedena med izobraževanjem. V primerjavi z letom 2010 se je pri individualnih obravnavah povečal delež obravnav med (z 22 na 27 %) in po zaključenem

izobraževanju (z 6 na 20 %). Razlika je v veliki meri pogojena z razpisom ZIP - Zmanjševanje izobrazbenega primanjkljaja. Skupno svetovanje med in po izobraževanju predstavlja 47,58 % storitev. V pripravah na vzpostavitev sistema kakovosti v svetovanju smo kot orientacijski cilj omenjali 30 % storitev med in po izobraževanju, kar pomeni da načrtovano dosegamo v celoti.

Še vedno pa ocenjujemo, da je, zaradi specifičnosti regije (nerazvitost, najnižje povprečne plače) in za dobrobit udeležencev izobraževanja, smotrno načrtovati in izvajati še več aktivnosti v smislu predstavitev možnih pomoči (učna in svetovalna pomoč pri učnih težavah) in sofinanciranje izobraževanja. Opažamo namreč upad pri povpraševanju in tudi dejanskem vključevanju – predvsem v formalne programe IO. 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.

Ugotavljamo, da smo v svetovalnem središču v letu 2011 zagotavljali vse tri vrste svetovalnega procesa, kot je to opredeljeno v merilu, kar pomeni, da merilo dosegamo v celoti.

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 6: Število svetovalnih storitev v svetovalnem središču M. Sobota v letu 2011, glede na aktivnosti svetovanja – prve in ponovne obravnave

Svetovalno središče M. Sobota	Število	Odstotek
informiranje	1072	29,62
nasvetovanje	728	20,12
ovrednotenje	473	13,07
svetovanje	661	18,26
zastopanje	142	3,92
usposabljanje	175	4,84
povratne informacije	368	10,17
SKUPAJ	3619	100

Preglednica 6a: Način svetovanja v svetovalnem središču M. Sobota v letu 2011 – skupine

Svetovalno središče M. Sobota	Število	Odstotek
informiranje	68	21,73
nasvetovanje	59	18,85
ovrednotenje	49	15,65
svetovanje	66	21,09
zastopanje	22	7,03
usposabljanje	27	8,63
povratne informacije	22	7,03
SKUPAJ	313	100

Ugotavljamo, da smo v svetovalnem središču v letu 2011 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 2010 beležimo zmanjševanje deleža informiranj, nasvetovanj in povratnih informacij in zastopanj, beležimo pa povečanje deleža svetovanj in usposabljanj, torej tistih aktivnosti, ki so za kakovost dejavnosti najbolj pomembne.

Ugotavljamo, da smo v svetovalnem središču v letu 2011 zagotavljali vse aktivnosti svetovalnega procesa, kot je to opredeljeno v merilu, kar pomeni, da merilo dosegamo v celoti.

Navedeni pozitivni premiki so povezani s povečanim deležem ponovnih obravnav in povečanim deležem storitev med izobraževanjem in nudenjem pomoči in podpor, ki smo jih opredelili v akcijskem načrtu izboljšav v letu 2011.

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)**

Vstavite preglednico z načinom svetovanja v letu 2011.

Preglednica 7: Način svetovanja v svetovalnem središču Murska Sobota v letu 2011 – individualno za prve in ponovne obravnave

Svetovalno središče M. Sobota	Število	Odstotek
po telefonu	595	46,63
osebno	563	44,12
e-mail	111	8,7
pisno	7	0,55
drugo	0	0
SKUPAJ	1276	100

Preglednica 7a: Način svetovanja v svetovalnem središču M. Sobota v letu 2011 – skupine

Svetovalno središče M. Sobota	Število	Odstotek
po telefonu	1	1,1
osebno	2	2,2
e-mail	0	0
pisno	0	0
drugo	87	96,7
SKUPAJ	90	100 %

Ugotavljamo, da smo v svetovalnem središču v letu 2011 zagotavljali svetovanje na vse načine, kot je to opredeljeno v merilu, kar pomeni, da merilo dosegamo v celoti. V primerjavi z letom 2010 se je zmanjšal delež storitev po telefonu in povečal delež osebnih storitev, ki znaša 44,12 %. Nekoliko se je povečal delež storitev po e pošti. Delež pisno ostaja zelo nizek in je praktično zanemarljiv, tudi zato, ker večino sporočil »pisno« sporočimo preko e pošte. Več kot 90 % skupinskih storitev se izvede »v živo«. Če prištejemo skupinske storitve k osebnim dobimo, da je bilo osebnih storitev 47,6 %. Naš cilj je, da delež osebnih storitev znaša 50 %. Tako v individualnih kot skupinskih oblikah smo strankam ciljno posredovali različna informacijska gradiva, povezana z njihovimi potrebami in cilji obiska oziroma udeležbe v svetovalnem procesu.

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

Poleg osebnega, telefonskega svetovanja, svetovanja po spletu in elektronski pošti smo v letu 2011 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 Maksi (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 koticke 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 2011 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 smotrno 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 6: Število skupin v svetovalnem središču M. Sobota v letu 2011

Svetovalno središče M. Sobota	Število
Število obravnavanih skupin	90

V letu 2011 smo v svetovalnem središču svetovali 90. skupinam, v katerih je bilo udeleženi 843 oseb.

Ugotavljamo, da smo v svetovalnem središču v letu 2011 svetovali tako posameznikom kot skupinam, kot je to opredeljeno v merilu, kar pomeni, da merilo dosegamo v celoti.

V letu 2011 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.

Vsekakor pa smatramo, da je potrebno ponovno ovrednotiti beleženje skupin. V postavljenih normativih, se skupina šteje za eno storitev in posredno tudi za eno novo stranko. Dejansko se dogaja, da v skupinskih oblikah udeleženci postavljajo vprašanja o možnostih učenja, izvajalcih, kontaktnih podatkih, financiranju in pomočeh, priznavanju predhodno pridobljenih znanj in te dileme in vprašanja pogosto v času same delavnice tudi rešimo uspešno (v končni fazi pa napišemo samo eno storitev). V primeru skupinskih storitev, udeleženci s podpisom potrdijo udeležbo.

Tudi v akcijskem načrtu imamo pri kazalniku 8.1.1 število storitev in 8.1.2 število svetovancev opredeljene aktivnosti, da se z različnimi izvajalci v regij dogovarjamo za delavnice, ker je to pogosto edina pot do ranljivih in opredeljenih ciljnih skupin ISIO.

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 7: Trajanje svetovalnih storitev v svetovalnem središču Murska Sobota v letu 2011

Trajanje v minutah	Število	Odstotek
do 5	30	2,35
6–10	235	18,42
11–15	119	9,33
16–30	335	26,25
31–60	318	24,92
od 61 dalje	239	18,73
SKUPAJ	1276	100

Preglednica 8: Vsebina svetovalnih storitev v svetovalnem središču Murska Sobota v letu 2011

Vsebina svetovanja	Število	Odstotek
pridobitev izobrazbe na višji stopnji	287	13,76
prekvalifikacija – sprememba poklica na isti stopnji	62	2,97
neformalne oblike izobraževanja za delo, poklic	233	11,17
neformalne oblike izobraževanja za osebni razvoj	332	15,92
kako se učiti, pomoč – težave pri učenju	106	5,08
financiranje izobraževanja	470	22,53
pridobitev nacionalne poklicne kvalifikacije	62	2,97
urejanje statusnih vprašanj	229	10,98
opravljanje različnih izpitov	68	3,26
možnosti zaposlitve	114	5,47
drugo	123	5,9
SKUPAJ	2086	100

Ugotavljamo, da smo v svetovalnem središču v letu 2011 izvajali svetovanja, ki je bilo prilagojeno svetovalnemu problemu in svetovančevim potrebam, kot je to opredeljeno v merilu, kar pomeni, da postavljeno merilo dosegamo v celoti.

Delež storitev do vključno 15 minut trajanja znaša 30 % s tem, da se je delež do 5 minut zmanjšal in povečal delež storitev od 11-15 minut. Najbolj se je povečal delež storitev daljših od 61 minut – iz 12,47 na 18,73 %. Zmanjšala sta se deleža storitev od 16-30 in 31 – 60 minut. Skupno pa je bilo 73,09 % storitev daljših od 16 minut in 40,19 % daljših od 31 minut. V splošnem lahko zapišemo, da ohranjamo ustrezne deleže glede na dolžino pogovora oziroma, da delež daljših storitev raste, kar pomeni, da so stranke deležne ustrezno poglobljenih, natančnih in temeljitih obravnav. Glede na zmanjševanje deleža storitev po telefonu (preglednica 7 in 7a) in povečanje deleža osebnih storitev so ti trendi pričakovani.

Glede vsebino obravnave beležimo v letu 2011 velike razlike v primerjavi z letom 2010 in tudi 2009. Delež strank, ki so se oglasile zaradi pridobitve izobrazbe ali prekvalifikacije se je iz 35 % v letu 2009 zmanjšal na 25 % v letu 2010 in dodatno na 16,6 % v letu 2011. O tem smo pisali na strani 11, Področje 2 Osebje, merilo (2.1.1.1). Zmanjšal se je tudi delež strank v rubriki neformalno izobraževanje za delo z 19,5 na 11,7 %, povečal pa se je delež neformalnih oblik za osebni razvoj in sicer iz 13,4 na 15,9. Največji porast pa beležimo v rubriki financiranje izobraževanja, (iz 9,16 na 22,54 %). Zmanjšala sta se tudi deleža NPK in opravljanje različnih izpitov, povečal pa delež v rubriki urejanje statusnih zadev in drugo.

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, prav tako pa je povezan z usposabljanji za razpis ZIP in priprava potrdil o neformalno pridobljenih znanjih in delovnih izkušnjah.

Zmanjševanje deleža formalnega izobraževanja nam govori o tem da se zaradi krize manjši delež strank odloča za pridobitev izobrazbe ali prekvalifikacijo, dodaten problem pa je v 2. polletju 2011 predstavljalo zmanjševanje sredstev za usposabljanja in izobraževanja s strani ZRSZ. Veliko rast pri neformalnih programih (v zadnjih treh letih) pa povezujemo z upokojevanjem. 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.

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«.

Zaradi že večkrat navedenih težav s financiranjem izobraževanja in nasploh z gospodarsko krizo smo se v lanskem letu, v skladu z akcijskim načrtom izboljšav v letu 2011, izvedli aktivnosti v okviru projekta PoMoČ – brezplačne pomoči in podpore.

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)

V svetovalnem središču smo imeli v letu 2011 oblikovano partnersko mrežo naslednjih strateških partnerjev¹²:

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. SOBOTE, 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,
8. OBČINA LJUTOMER, Vrazova 1, 9240 Ljutomer
9. OBČINA LENDAVA, Glavna ulica 20, 9220 Lendava
10. LJUDSKA UNIVERZA MURSKA SOBOTA Slomškova 33, 9000 M. Sobota
11. ZAVOD ZA ŠOLSTVO RS, OS Murska Sobota, Slomškova 33, 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 2011 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 2011 se je formalno vključil tudi Zavod za šolstvo, OS Murska Sobota. Na ta način smo zaokrožili število strateških partnerjev. Vključitev Zavoda za šolstvo je visela v zraku nekako dve leti. Koncept VŽU pa je to institucijo tudi dokončno pripeljal v okvir mreže.

¹² Strateški partnerji 2011

V maju 2011 smo pripravili dopise in izvedli potrebne aktivnosti za imenovanje novih ali nadomestnih članov Strateškega sveta, ki se jim v maju 2011. Vsi člani strateškega sveta so do konca leta 2011 imenovali nove in/ali nadomestne člane Strateškega sveta za obdobje 2011/15.

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 2011 sestal enkrat in sicer 4. 4. 2011. Glavne obravnavane teme so bile¹³:

- Obravnava in sprejem Poročila o spremljanju dela Svetovalnega središča M. Sobota za leto 2010
- Aktualno na trgu delovne sile; ZRSZ
- Predstavitev aktivnosti za MIC – Medpodjetniški izobraževalni center, SPTŠ
- Obravnava in dopolnitve načrta dela svetovalnega središča; predstavitev in sprejem Akcijskega in Samoevalvacijskega načrta za razvoj kakovosti dela v svetovalnem središču
- Predstavitev in povabilo k sodelovanju v projektu Brezplačne pomoči in podpore - PoMoč
- Predstavite projekta Svetovanje na delovnem mestu
- Skupne aktivnosti v okviru mreže ISIO (TVU 2011, Senje za učenje, ZIP - razpis za sofinanciranje izobraževanja odraslih, skupna promocija)
- Razno

Na eni seji so bili obravnavani tudi načrti svetovalnega središča.

V maju 2011 smo pripravili dopise in izvedli potrebne aktivnosti za imenovanje novih ali nadomestnih članov Strateškega sveta, ki se jim v maju 2011. Vsi člani strateškega sveta so do konca leta 2011 imenovali nove in/ali nadomestne člane Strateškega sveta za obdobje 2011/15.

Člani strateškega sveta so bili vabljeni na:

1. Aktivnosti v okviru TVU 2011¹⁴
2. Sodelovanje pri aktivnostih pri pripravi in promociji spletne strani www.po-pomoc-si in zbirko PoMoč.

Ugotavljamo, da smo v letu 2011 enkrat preverili svoje načrte pri strateškem svetu svetovalnega središča. To pomeni, da opredeljeno merilo dosegamo. Poleg same seje

¹³ Vabilo strateški svet 2011

¹⁴ Vabilo na SVEČANO OTVORITEV

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 središče.

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 2011 sestal enkrat - na seji 4.4. je potekalo ovrednotenje dela svetovalnega središča.

Ugotavljamo, da smo v letu 2011 enkrat ovrednotili svoje delo pri strateškem svetu svetovalnega središča. To pomeni, da opredeljeno merilo dosegamo.

Kazalnik: Strokovni partnerji (5.1.4)

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 partnerjev¹⁵:

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 M. Sobota
4. RAZISKOVALNO IZOBRAŽEVALNO SREDIŠČE DVOREC RAKIČAN
Lendavska 28, Rakičan, 9000 Murska Sobota
5. CENTER ZA SOCIALNO DELO M. SOBOTA, Slovenska ulica 44, 9000 M. 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

¹⁵ Strokovni partnerji 2011

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 LENDAVA, Kidričeva 1, 9220 Lendava
17. ŠIM, Javi zavod za šport izobraževanje odraslih in mladino Ljutomer Ormoška 22, 9240 Ljutomer
18. DVOJEZIČNA SREDNJA ŠOLA LENDAVA, 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

Ugotavljamo, da smo imeli v svetovalnem središču v letu 2011 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.

Ocenjujemo, da z oblikovano mrežo partnerskih organizacij pokrivamo celotno pomursko regijo in vključujemo najpomembnejše ponudnike programov, največje štiri občine in tudi ključne organizacije, ki se ukvarjajo z razvojem in pomoči ljudem. Poleg formalne mreže obstaja še mreža t. i. podpornih partnerjev in neformalna mreža ponudnikov pomoči in podpor odraslim, ki je nastala v letu 2011 v okviru projekta PoMoč, ki je bil opredeljen tudi v akcijskem načrtu izboljšav v letu 2011.

Ugotavljamo tudi, da smo z projektom PoMoč dodatno poglobili partnersko sodelovanje in v bistvu razširili mrežo t. i. podpornih partnerjev.

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

V svetovalnem središču smo imeli v letu 2011 oblikovan strokovni aktiv.

Ugotavljamo, da smo imeli v svetovalnem središču v letu 2011 partnersko mrežo strokovnih partnerjev, ki so bili povezani v strokovni aktiv, kot je to opredeljeno v merilu, kar pomeni, da postavljeno merilo dosegamo v celoti.

Poleg formalne mreže obstaja še mreža t. i. podpornih partnerjev (društva, ki vključujejo ranljive skupine) in neformalna mreža ponudnikov pomoči in podpor odraslim, ki je nastala v letu 2011 v okviru projekta PoMoč¹⁶, ki je bil opredeljen tudi v akcijskem načrtu izboljšav v letu 2011.

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 so¹⁷:

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

V septembru (13. 9. 2011) smo izvedli Senje za učenje, ki je bila v bistvu seja Strokovnega aktiva. Teme seje:

- Predstavitev projekta Brezplačne pomoči in podpore in skupnega časopisa svetovalnih središč - INFO ISIO 2011
- Pregled možnosti vpisa odraslih v regiji za leto 20011/2012 in pregled dejansko vpisanih odraslih v šolskem letu 2010/11¹⁸
- Pregled možnosti vpisa odraslih v regiji od 2006/07 do 20011/12 in vključeni od 2005/06 do 20010/11¹⁹
- Predstavitev možnosti financiranj, pomoči in podpor udeležencev v IO
- Aktualne informacije o učenju in izobraževanju brezposelnih oseb (ZRSZ, OS M. S.),
- Aktualne informacije o razpisu ZIP
- Razpoložljive učne in druge pomoči udeležencem v izobraževanju odraslih

¹⁶ Vabilo Projekt BPP 8. Julij 2011

¹⁷ 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

¹⁸ Možnosti vpisa odraslih v regiji za šolsko leto 2011/12 in vpisani v letu 20010/11

¹⁹ Pregled možnosti vpisa odraslih v regiji od 2006/07 do 20011/12 in vključeni od 2005/06 do 20010/11

- Dogovor o skupnih aktivnostih mreže

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 in trendov ter vključenosti izobraževanja odraslih 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 - ZIP - 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....).

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 Odboru 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 2011 v svetovalni proces vključeval tudi strokovne partnerje predvsem pri zastopanju strank. V letu 2011 imamo evidentiranih 159 zastopanj za naše stranke, kar predstavlja 12,5 % vseh izvedenih aktivnosti za stranke. Glede na to, da večinoma zastopamo posamezno stranko samo enkrat, lahko zapišemo, da smo zastopali vsako 8. stranko. 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.

Pri strokovnih partnerjih smo tudi izvajali različne delavnice in predstavitve (ZIP pri izvajalcih srednješolskih programov, motivacijske in predstavitvene delavnice pri izvajalcih programov UŽU, PUM, OŠO in drugih programov namenjenih brezposelnim).

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. Poseben poudarek je pri teh delavnicah in tudi na splošno bil, na predstavitvi in sodelovanju pri razpisu ZIP – zmanjševanje izobrazbenega primanjkljaja, kjer smo za vse partnerje pripravili ustrezno pisno informacijo²⁰.

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.

Na podlagi spremljanja 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

²⁰ Razpis za sofinanciranje šolnin januar 2011

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 le-te.

Svetovalno središče je pri obravnavi strank v letu 2011 v svetovalni proces vključevalo vse relevantne strokovne partnerje, vključno z občinami.

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.

Izpeljali smo tudi aktivnosti, ki smo jih opredelili v akcijskem načrtu izboljšav za leto 2011.

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 2011 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 2011 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 2011, 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 Mediji²¹ Pogostost, raznovrstnost, prilagojenost ciljnim skupinam in regionalna zаетost pa je delno razvidna tudi iz dokumenta Mediji število za leto 2011²²

Glede na leto 2010 ugotavljamo pozitiven premik k večji promociji dogodkov, ki jih je pripravilo ali aktivno sodelovalo svetovalno središče (predstavitev spletne strani in zbirke PoMoČ in Senje za učenje in nenazadnje tudi aktivnosti v TVU). Prav tako pa smo lahko zadovoljni, da se je povečala promocija preko lokalnih medijev, ki celovito pokrivajo posamezne občine/lokalne skupnosti.

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 predstavitev dejavnosti. (6.1.2.1)

V svetovalnem središču smo v letu 2011 imeli, ne vsaj, ampak več kot eno stalno obliko informiranja potencialnih ciljnih skupin in predstavitev dejavnosti in sicer: 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 Romic in Pomurskega

²¹ ISIO obrazec 5 Mediji

²² Mediji število za leto 2011

madžarskega radia. Vzporedno z radijskimi objavami imamo obvestilo o gostovanju na dislokacijah na štirih video straneh lokalnih kabelskih operaterjev za občine Beltinci, Lendava (od julija 2011 ne deluje več), Gornja Radgona in Ljutomer. 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).

Ugotavljamo, da smo imeli v letu 2011 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.

Glede na leto 2010 ugotavljamo večje število objav. Prav tako pa ugotavljamo, da se »večji ali veliki« mediji pozitivno odzivajo takrat, ko se pripravijo večji dogodki (predstavitev spletne strani in zbirke PoMoČ in Senje za učenje) oziroma dogodki, ki vključujejo večje število partnerjev. Povečala se je tudi promocija preko lokalnih medijev, ki celovito pokrivajo posamezne občine/lokalne skupnosti. Skupno pa smo zabeležili 200 različnih medijskih objav. Pri tem niso upoštevane kontinuirane objave na spletnih straneh. Od 200 objav je bilo 10 objav v »velikih nacionalnih ali regionalnih medijih, 7 objav v lokalnih glasilih, 11 na lokalnih TV, 44 na video straneh in 99 radijskih objav na štirih lokalnih/regionalnih radijih. Zaradi velikega obsega medijskih objav smo tudi v anketiranju strank želeli preveriti učinke na PODROČJU Informiranje in promocija. Strankam smo v anketi postavili vprašanje:

»8. Kje ste doslej zasledili informacije ali promocijsko gradivo svetovalnega središča za izobraževanje odraslih?« (Možni odgovori: Na lokalni televiziji. Na radiu. V časopisu (lokalnem, regionalnem). Na spletnih straneh. V občinskem glasilu. Na plakatih in letakih. V izobraževalni organizaciji. V drugih institucijah. Pri starših, prijateljih, znancih. Drugje.) Rezultate prikazujemo v zaključnih ugotovitvah za področje informiranja in promocije.

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 2011 izpeljevali informiranje in promocijo po različnih medijih in sicer so bile najpogostejše radijske objave (99), objave na videostraneh lokalnih televizij (44), plakatiranje (29), objave prispevkov na lokalnih televizijah (11), objave v pomembnih nacionalnih in regionalnih časopisih (10) in v

občinskih glasilih (7). Stalne objave na spletnih straneh (vsaj 6). Vsaka stranka pa je prejela informacije in promocijsko gradivo.

Ugotavljamo, da smo v svetovalnem središču v letu 2011 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. V minulem letu nam je uspelo povečati tudi število objav po občinskih glasilih, ki praktično 100 % pokrivajo vse družine v posamezni lokalni skupnosti oziroma občini. Teh je v Pomurju 27. Povečalo se je tudi število objav po spletnih straneh, vendar želimo v letošnjem letu to še povečati.

V letu 2011 smo pripravili informacije tudi za vse partnerje, ki izvajajo formalne programe za izobraževanje odraslih. Partnerji so te informacije objavili na spletnih straneh in oglasnih deskah.²³ Prav tako pa smo pripravili članek o projektu PoMoč in osnovnih informacijah o Svetovalnem središču in ga poslali vsem občinam, ki so ga v skladu z možnostmi objavljali v lokalnih občinskih glasilih.²⁴

Zaključna ugotovitev za PODROČJE 6: INFORMIRANJE IN PROMOCIJA

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«.

Zaradi velikega obsega medijskih objav smo tudi v samoevalvaciji²⁵ oziroma v anketiranju strank, želeli preveriti učinke na PODROČJU Informiranje in promocija. Strankam smo v anketi postavili vprašanje: »8. Kje ste doslej zasledili informacije ali promocijsko gradivo svetovalnega središča za izobraževanje odraslih«

Z zgoraj navedenim vprašanjem smo pri anketiranih želeli izvedeti, iz katerih virov so si stranke pridobile informacije o delovanju svetovalnega središča. Vsak medij ima namreč svoj obseg pokrivanja ciljnih skupin. Ker delamo v lokalnem okolju, poznamo približen obseg odjemalcev vsebin vsakega od medijev, ki so bili kot odgovori dani na izbiro anketiranemu. Rezultati so razvidni iz spodnjega grafa.

Kot je razvidno iz grafa, so odgovori zelo enakomerno razporejeni. Viri, kjer so odstopne informacije o dejavnosti svetovalnega središča, kažejo na to, da imajo ljudje možnost informirati se o tej dejavnosti na najrazličnejših mestih. Od televizije, radia, lokalnih tedenskih časopisnih izdaj, do lokalnih glasil, izobraževalnih in zaposlovalnih institucij, plakatov, letakov, spletnih strani, itd.

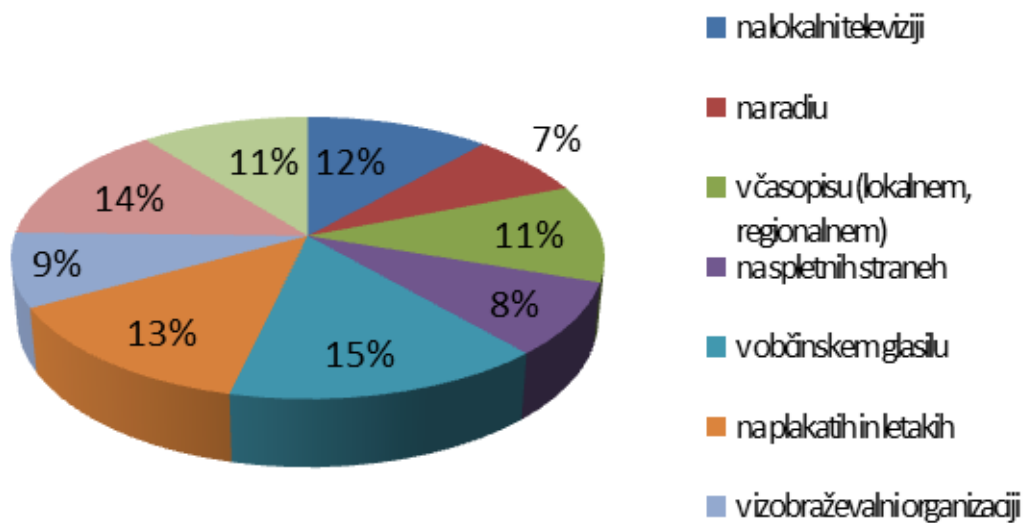
²³ Sofinanciranje šolnin - izobraževanje odraslih 2007-2013
ZIP 2007-2013

²⁴ Novička za občinska glasila v regiji

²⁵ SAMOEVALVACIJSKO POROČILO O KAKOVOSTI Svetovalnega središča Murska sobota za leto 2011

Ugotavljamo, da v ISIO svetovalnem središču Murska Sobota načrtno in sistematično izvajamo promocijo naše dejavnosti. Ugotavljamo, da izpolnjujemo merilo kakovosti 6.1.5.1, ki pravi, da svetovalno središče izpeljuje informiranje potencialnih ciljnih skupin in promocijo dejavnosti v celotni regiji.

KJE STE DOSLEJ ZASLEDILI INFORMACIJE ALI PROMOCIJSKO GRADIVO SVETOVALNEGA SREDIŠČA ZA IZOBRAŽEVANJE ODRASLIH



Na žalost ugotavljamo, da že v celoti pokrivamo regijo z informacijami o dejavnosti svetovalnega središča. Na žalost pomeni, da s pomočjo še izboljšane promocije ne moremo pričakovati povečanja obiska svetovalnih središč. Za pridobivanje novih strank bomo morali poseči po drugih ukrepih.

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. (7.1.1.2)

V Svetovalnem središču smo imeli v letu 2011 opredeljen načrt samoevalvacije za obdobje koledarskega leta 2011. Z naslovom Samoevalvacijski načrt za leto 2011, Svetovalno središče za izobraževanje odraslih Murska Sobota²⁶.

Ugotavljamo, da smo imeli v svetovalnem središču opredeljen načrt samoevalvacije za obdobje koledarskega leta 2011, kot je to opredeljeno v merilu, kar pomeni, da merilo dosegamo v celoti.

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 smo v letu 2011 izpeljevali samoevalvacijo po načrtu samoevalvacije za obdobje 1. 1. 2011 do 31. 12. 2011.

Samoevalvacijo smo izvedli v nekoliko razširjeni obliki glede na sprva načrtovan obseg izvedbe samoevalvacije po samoevalvacijskem načrtu. Dodali smo naslednja področja kakovosti: 6 – promocija. V zadnji in potrjeni verziji Samoevalvacijskega načrta poglavja 6 sicer nismo zapisali, imamo pa ga zapisano v Akcijskem načrtu za razvoj kakovosti. Ker smo se za leto 2011 odločili tudi za metodo anketiranja, smo v anketne vprašalnike vključili tudi vprašanja za svetovance, povezana z informiranjem in promocijo. Vprašanja s tega področja smo, kot edino svetovalno središče, imeli vključena tudi v anketiranje in samoevalvacijo v letu 2010 in smo želeli primerjati rezultate.

Pri področju 8 (Rezultati) smo naknadno vključili tudi kazalnike 8.1.1 Število storitev in 8.1.2 Število svetovancev. Z vključitvijo in celovito analizo tega področja smo želeli

²⁶ Samoevalvacijski načrt za leto 2011, Svetovalno središče Murska Sobota je predvideval evalvacijo naslednjih področij kakovosti: 1 – potencialni svetovanci, 8 – rezultati, 9 – učinki.

ugotoviti vse objektivne in subjektivne okoliščine in razmere, ki vplivajo na doseganje teh kazalnikov.

Ugotavljamo, da smo v svetovalnem središču izpeljevali samoevalvacijo po načrtu samoevalvacije za obdobje 1. 1. 2011 do 31. 12. 2011, kot je to opredeljeno v merilu, kar pomeni, da merilo dosegamo v celoti.

Lansko evalviranje smo izpeljali v skladu z in po napotkih samoevalvacijskega načrta. Letošnjega smo izvedli v razširjeni obliki, glede na prvotno načrtovano in to predvsem iz lastnih interesov in potreb.

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 smo v letu 2011 pripravili samoevalvacijsko poročilo za obdobje 2011 in izpeljali razpravo, ki bo potekala dne 27. 3. 2012 na strateškem svetu ISIO M. Sobota.

Ugotavljamo, da smo v svetovalnem središču pripravili samoevalvacijsko poročilo za obdobje 2011. Razpravo bomo opravili 27. 3. 2012.

Pričakujemo, da bo Samoevalvacijsko poročilo sprejeto na strateškem svetu in da bodo člani ocenili, da ISIO deluje dobro, da opravlja svoje zadolžitve v skladu z opredeljenimi načrti.

Kazalnik: Vpeljava izboljšav (7.1.4)

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

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 2011 opredelili akcijski načrt za razvoj kakovosti za časovno obdobje 2011. V skladu z načrtom smo ga uresničevali, in sicer (opišite, kaj ste že

uresničevali) smo, v skladu z akcijskim načrtom za 2011, uvajali izboljšave na treh področjih kakovosti:

- 1) potencialni svetovanci,
- 8) rezultati,
- 9) učinki.

Uvajali smo naslednje izboljšave:

- analizirali smo podatke iz aplikacije SDSS glede modela ISIO in opredeljenih prioritarnih ciljnih skupin po analizi podatkov o spolu, izobrazbi, starosti, zaposlenosti in povprečni plači v regiji,
- izvedli smo razgovore s sindikalnimi zaupniki v regiji,
- sodelovali smo pri pripravi, izvedbi in distribuciji zbirnika organizacij, ki nudijo brezplačne pomoči in podpore,
- izvajali smo dogovore z izvajalci programov in predstavljali storitve za potencialne svetovance iz opredeljenih ciljnih skupin,
- intenzivirali smo »lokalno promocijo« po občinah, predvsem s pomočjo občinskih glasil,
- iskali in poiskali smo informacije glede virov financiranja, brezplačnih pomoči in podpor,
- pripravili smo obvestilo, izvedli promocijo in obveščali izvajalce izobraževanj o razpisu ZIP za vračilo šolnin udeležencem izobraževanja - samoplačnikom,
- obveščali smo udeležence izobraževanj in pomagali pri sestavi vlog za razpis za vračilo šolnin,
- v skladu z akcijskim načrtom za 2011 smo izvedli tudi anketiranje strank,
- poslali smo dopis vsem izobraževalnim institucijam, naj nam pošljejo svoja informativna gradiva,
- na spletni strani smo izdelali vse povezave do občinskih in spletnih strani partnerjev,
- izvedli smo analizo medijskih objav po posameznih medijih,
- izdelali smo članek ISIO in ga uspešno objavili v večini lokalnih občinskih glasil in na občinskih spletnih straneh večjih občin.

Ugotavljamo, da smo imeli v letu 2011 v svetovalnem središču opredeljen akcijski načrt za razvoj kakovosti za časovno obdobje 2011, ki smo ga tudi uresničevali, kot je to opredeljeno v merilu, kar pomeni, da v celoti dosegamo merilo 7.1.4.1.

V poročilu smo ugotovili, da smo v letu 2011 uspešno aplicirali skoraj vse predloge izboljšav, ki smo jih navedli v akcijskem načrtu za 2011, izpeljali nismo le aktivnosti glede svetovanja na delovnem mestu, ker ni izšel razpis, smo pa za ta namen izvedli aktivnosti povezovanja s sindikati, predstavili smo brezplačne pomoči in podpore, sindikalnim poverjenikom smo predstavili storitve svetovalnega središča.

Prav tako nismo povečali števila ur in storitev na dislokacijah.

Ugotavljamo, da se stanje vsako leto izboljšuje in dopolnjuje, ugotavljamo le, da imamo še vedno nerešeno situacijo glede izpolnjevanja letne norme števila svetovancev oz. storitev.

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«.

Na tem mestu lahko zapišemo, da smo tako v letu 2010 kot v letu 2011 vse predvidene aktivnosti (samoevalvacijski načrt, poročilo, akcijski načrt) izvedli v skladu z navodili in da tako v 2010 kot v 2011 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

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)

Preglednica 9: Število svetovalnih storitev v svetovalnem središču Murska Sobota v letu 2011 – individualne storitve

Storitve		Število
Število klicev	Prvi	306
	Ponovni	246
Osebni obisk	Prvi	342
	Ponovni	221
Drugo		161
SKUPAJ		1276

Preglednica 11: Število svetovalnih storitev v svetovalnem središču Murska Sobota v letu 2011 – skupinske storitve

Storitve		Število
Število klicev	Prvi	1
	Ponovni	0
Osebni obisk	Prvi	2
	Ponovni	0
Drugo		87
SKUPAJ		90

Izvedli smo skupno 1367 storitev, od tega je bilo 1277 individualnih in 90 skupinskih storitev. Od 1277 individualnih storitev je bilo 699 ali 54,7 % prvih obravnav in 578 ali 46,3 % ponovnih obravnav. V vseh 90 skupinah je bilo evidentiranih skupno 843 udeležencev.

Ugotavljamo, da smo v svetovalnem središču v letu 2011 opravili 1367 oziroma 133 svetovalnih storitev manj, kot je to opredeljeno v merilu, kar pomeni, da standard dosegamo v 91,3 %.

Ugotavljamo, da smo v svetovalnem središču v letu 2011 svetovali 699 individualnim svetovancem in 90 skupinam oziroma 501 manj kot je opredeljeno v merilu, kar pomeni, da standarda ne dosegamo. Standard o številu svetovancev bi dosegli oziroma presegli le v primeru, če bi posameznim strankam prišteli še tiste iz skupinskih obravnav. V skupnem pa opažamo manjše število storitev kot v letu 2010, predvsem pa opažamo velik padec števila strank – prve obravnave.

Glede na gospodarsko krizo zmanjševanje povpraševanja in vključevanja v formalne programe izobraževanja smo zmanjševanje števila storitev in število svetovancev na

nek način pričakovali. Tako kot vsako leto smo v septembru izdelali dokument z naslovom Pregled možnosti izobraževanja odraslih v regiji od 2006/07 do 2011/12 in vključeni od 2005/06 do 2010/11 (na navedeni dokument se sklicujemo pod opombo številka 18) iz katerega je razvidno, da se v regiji konstantno zmanjšuje število vključitev v formalne programe izobraževanja do V. stopnje izobrazbe. Ugotavljamo, da merila o številu svetovancev in številu storitev ne dosegamo. Iz analize dokumentacije izhaja, da se število novih strank zmanjšuje, prav tako pa se zmanjšuje število vpisanih v formalne programe (samoplačnikov in tistih, ki jim izobraževanje plača država).

Za obrazložitev nedoseganja predvidenih normativov lahko navedemo naslednje objektivne vzroke:

- z gospodarsko krizo se povečuje povpraševanje po financiranju izobraževanja,
- ZRSZ je v času od septembra do decembra zelo zmanjšal financiranje izobraževanja za brezposelne, predvsem pa nove vključitve v začetne letnike form izobraževanja,
- v regiji se konstantno zmanjšuje vpis v programe za pridobitev izobrazbe do V. stopnje izobrazbe,
- k zmanjševanju števila strank pripomogla tudi bolniška odsotnost obeh svetovalcev v obsegu 27 delovnih dni,
- oba svetovalca sta se udeležila usposabljanja oziroma mednarodnih izmenjav v skupnem obsegu 12 delovnih dni.

V kolikor upoštevamo zadnji dve ugotovitvi lahko zapišemo, da bi brez prej navedenih odsotnosti število storitev bilo doseženo, upoštevajoč dejstvo, da bi v 21. delovnih dneh oba svetovalca izvedla več kot 120 storitev, oziroma v 39. delovnih dneh nekaj manj kot 230 storitev – če upoštevamo povprečno število storitev na dan.

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)

Preglednica 10: Število strank v svetovalnem središču murska Sobota v letu 2011

Stranke	Število
Število klicev	306
Osebni obisk	342
Drugo	51
SKUPAJ	699

Ugotavljamo, da smo v svetovalnem središču v letu 2011 svetovali 699 svetovancem

oziroma 367 manj kot je opredeljeno v merilu, kar pomeni, da standard ne dosegamo. Standard o številu svetovancev bi dosegli oziroma presegli le v primeru, če bi posameznim strankam prišteli še tiste iz skupinskih obravnav. V vseh 90. skupinah je bilo evidentiranih skupno 843 udeležencev.

V letu 2011 se je nadaljeval trend upada strank, ki so obiskale svetovalno središče zaradi pridobitve izobrazbe ali prekvalifikacija, prav tako pa smo beležili 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.

Zaradi trenda, ki smo ga zaznali že v letu 2010 smo v akcijskem načrtu opredelili in načrtovali aktivnosti za razvoj kakovosti s katerimi smo želeli ublažiti zmanjševanje števila storitev.

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 11: Število strank v svetovalnem središču Murska Sobota v letu 2011, po spolu

Spol	Število	Odstotek
moški	306	43,78
ženski	393	56,22
SKUPAJ	699	100

Ugotavljamo, da smo v svetovalnem središču v letu 2011 svetovali 44 % moških in 56 % žensk. Glede na sestavo po spolu v regiji, ki je 48,8 % moških (moški 58097) in 51,2 % (61049 žensk), se struktura po spolu svetovancev v svetovalnem središču ne razlikuje več kot 20 %.²⁷

V letu 2010 smo imeli v svetovalnem središču v letu 2010 48,61 % strank moškega in 51,39 % žensk spola. 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

²⁷ <http://pxweb.stat.si/pxweb/Dialog/Saveshow.asp>

industrija) s pretežno žensko delovno silo. V svetovalnem središču pa beležimo tudi manjšanje deleža zaposlenih strank in večanje deleža brezposelnih strank kot v letu 2010.

V akcijskem načrtu izboljšav smo za leto 2011 planirali aktivnosti za zaposlene v delovno intenzivnih panogah in razvijanje ter povezovanje sodelovanja s sindikati. Žal pa so odpadle aktivnosti v zvezi s svetovanjem na delovnem mestu – projekt ni bil odobren.

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

Preglednica 12: Število strank v svetovalnem središču Murska Sobota v letu 2011, glede na izobrazbeno strukturo

Stopnja dokončane izobrazbe	Število	Odstotek
nedokončana osnovna šola	5	0,72
osnovna šola	105	15,02
nižja poklicna šola	16	2,29
poklicna šola	176	25,18
štiriletna strokovna, tehnična ali splošna	196	28,04
višja/visoka izobrazba	44	6,29
univerzitetna	45	6,44
specializacija, magisterij, doktorat	7	1
neznano	105	15,02
SKUPAJ	699	100

Ugotavljamo, da smo v svetovalnem središču v letu 2011 svetovali 43,21 % svetovancem z manj kot štiriletno srednjo šolo, kar glede na opredeljeno merilo pomeni, da pri direktni uporabi golih podatkov merila ne dosegamo. V primeru, da od skupnega števila strank odštejemo tiste, za katere nimamo podatkov o izobrazbi dobimo 50,8 % strank ki imajo manj kot V. stopnjo izobrazbe. Podoben odstotek smo beležili tudi v letu 2010.

Vsekakor pa velja ponovno zapisati, da v zadnjih letih opažamo zmanjševanje povpraševanja po formalnih in neformalnih programih, kar povezujemo z gospodarsko krizo, nizkimi osebnimi dohodki v regiji in veliko brezposelnostjo.

Dejstvo je, da so osebe z nizko stopnjo izobrazbe običajno na takih delovnih mestih, da si izobraževanja sami ne morejo plačati. Za brezposelne pa velja, da so se sredstva za izobraževanje v letu 2011 tudi zmanjšala.

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

Preglednica 13: Število strank v svetovalnem središču Murska Sobota v letu 2011, po zaposlitvenem statusu

Status	Število	Odstotek
ni podatka	39	5,58
zaposlen	245	35,05
samozaposlen	26	3,72
brezposeln	204	29,18
upokojenec	111	15,88
kmet	1	0,14
gospodinja	10	1,43
dijak/ študent	61	8,73
otroci do 15. leta	2	0,29
neznano	0	0
SKUPAJ	699	100

Ugotavljamo, da smo v svetovalnem središču v letu 2011 svetovali 29,18 % brezposelnim svetovancem. Stopnja brezposelnosti v regiji je v letu 2011 znašala okrog 17 %. Glede na opredeljeno merilo ugotavljamo, da ga dosegamo.

Primerjava prvih obravnav po statusu med letom 2010 in 2011 nam pove, da smo v letu 2010 imeli večji delež brezposelnih kot zaposlenih in samozaposlenih skupaj. V letu 2011 pa je delež zaposlenih in samozaposlenih skupno 38,75 %. Razlog vidimo v razpisu ZIP, ki je v glavnem samoplačnikom in zaposlenim omogočal vračilo šolnin. Drugi razlog za padec deleža brezposelnih pa je v že večkrat omenjenem zmanjševanju sredstev za izobraževanje za brezposelne, prav tako pa manjše vključevanje brezposelnih 2011 v razne podporne programe – Klub, motivacijske delavnice – iz katerih so, po izvedenih delavnicah stranke prihajale na individualne obravnave.

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 14: Število strank v svetovalnem središču Murska Sobota v letu 2011, po starosti

Starost strank	Število	Odstotek
neznano	67	9,59
1–20	52	7,44
21–25	90	12,88
26–30	89	12,73
31–40	159	22,75
41–50	110	15,74
od 51 dalje	132	18,88
SKUPAJ	699	100

V svetovalnem središču ocenjujemo, da smo v letu 2011 svetovali 40 % strankam iz ranljivih ciljnih skupin. Največ strank je bilo iz skupin:

- starejši odrasli po 50. letu starosti – 18,88 %
- brezposelni - 29,18 % (preglednica 13)
- mlajši odrasli z manj kot 25 let starosti 20,32 %
- stranke z manj štiriletno srednjo šolo - 43,21 % (preglednica 12)
- Romi 5 % delež (podatek je ocena glede na kraj bivanja)
- ženske po 40. letu starosti iz delovno intenzivnih panog – 20 % strank (ocena)

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 2 % oseb iz te skupine.

Ugotavljamo, da smo v svetovalnem središču v letu 2011 svetovali 40 % svetovancem iz ranljivih ciljnih skupin. Glede na opredeljeno merilo (8.1.4.1), da je med svetovanci vsaj 20 odstotkov strank, ki izhajajo iz ranljivih skupin prebivalstva (imigranti, begunci, brezdomci, Romi, odrasli s posebnimi potrebami, starejši manj

izobraženi zaposleni, mlajši odrasli brez poklicne izobrazbe), ugotavljamo, da ga dosegamo v celoti.

V akcijskem načrtu 2011 smo posebej načrtovali iskanje poti do ranljivih skupin – preko sindikalnih zaupnikov, zbirke PoMoč in z lokalno usmerjeno promocijo.

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 eleboratu CVŽU^{28*},
- 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. Pri romski populaciji lahko zapišemo, da ta predstavlja približno 3 % populacije v regiji, delež teh strank pa je okrog 5 %. Strank starejših od 40 let pa imamo v letu 2011 339 %. Ta delež je v letu 2009 predstavljal 17 % in v letu 2010 20 %, kar pomeni, da ta delež narašča izjemno hitro. Iz križne tabele spol starost izhaja, da je delež žensk po 40. letu starosti za več kot tretjino večji kot delež moških v enaki starostni skupini, delež po 50. letu pa še večji.

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.

Skupne ugotovitve za PODROČJE 8 Rezultati

28 Elaborat CVŽU 2008

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«.

Z anketami, smo pri področju 8 preverjali zadovoljstvo strank. Ugotavljamo, da so stranke zadovoljne s storitvami. Z anketnimi rezultati smo lahko nadpovprečno zadovoljni.

5. SKUPNE UGOTOVITVE, ZAKLJUČKI

Rezultati spremljanja nam kažejo, da uspešno dosegamo merila in s tem posredno tudi standarde pri veliki večini vrednotenih področij. Ne dosegamo merila pri številu storitev in številu svetovancev (kazalnik Število storitev 8.1.1 in kazalnik Število svetovancev 8.1.2) za kar pa navajamo naslednje objektivne razloge:

- zmanjševanje povpraševanja in vključitev v izobraževanje odraslih in zmanjševanje sredstev namenjenih za brezposelne,
- k zmanjševanju števila strank pripomogla tudi bolniška odsotnost obeh svetovalcev v obsegu 27 delovnih dni,
- oba svetovalca sta se udeležila usposabljanja oziroma mednarodnih izmenjav v skupnem obsegu 12 delovnih dni.

V kolikor upoštevamo zadnji dve ugotovitvi lahko zapišemo, da bi brez prej navedenih odsotnosti število storitev bilo doseženo. K doseganju velike večine standardov smo pripomogli z aktivnim pristopom in izvajanjem aktivnosti, ki smo si jih zadali Samoevalvacijskem in Akcijskem načrtu za razvoj kakovosti v Svetovalnem središču Murska Sobota za leto 2011.

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.

Stranke svetovalnega središča in svetovalno središče samo, delijo usodo gospodarskega, demografskega in nasploh položaja v regiji, ki je povezan z nizko stopnjo razvitosti in pomanjkanjem finančnih sredstev za učenje in izobraževanje.

Izvedli smo vse načrtovane aktivnosti in sicer:

- analizirali smo model ISIO in opredeljene ciljne skupine in analizirali statistične podatke o spolu, izobrazbi, starosti, zaposlenosti in povprečni plači v regiji in te podatke primerjali z analizo podatkov iz aplikacije SDSS in ugotovili, da so prioritete ciljne skupine, ki jih imamo opredeljene v dokumentih, ustrezne in da ustrezajo regionalnim in nacionalnim potrebam potencialnih strank, razmisliti pa je potrebno o posebni ciljni skupini, v kateri bi bili mladi do 25 let starosti in brezposelni po 40. letu starosti z zdravstvenimi omejitvami oziroma statusom invalida,
- izvedli smo razgovore s sindikalnimi zaupniki v regiji,
- sodelovali smo pri pripravi, izvedbi in distribuciji zbirnika organizacij, ki nudijo brezplačne pomoči in podpore,
- izvajali smo dogovore z izvajalci programov in predstavljali storitve za potencialne svetovance iz opredeljenih ciljnih skupin,
- intenzivirali smo »lokalno promocijo« po občinah, predvsem s pomočjo občinskih glasil,
- iskali in poiskali smo informacije glede virov financiranja, brezplačnih pomoči in podpor,
- pripravili smo obvestilo, izvedli promocijo in obveščali izvajalce izobraževanj o razpisu ZIP za vračilo šolnin udeležencem izobraževanja - samoplačnikom,
- obveščali smo udeležence izobraževanj in pomagali pri sestavi vlog za razpis za vračilo šolnin,
- v skladu z akcijskim načrtom za 2011 smo izvedli tudi anketiranje strank v katerega smo vključili tudi merjenje rezultatov promocije,
- kot edino svetovalno središče v Sloveniji, smo informiranje in promocijo vključili v samoevalvacijo,
- poslali smo dopis vsem izobraževalnim institucijam, naj nam pošljejo svoja informativna gradiva,
- povabili smo občine in partnerje, da na spletnih straneh vzpostavijo povezave svetovalnega središča,
- izvedli smo analizo medijskih objav po posameznih medijih,
- izdelali smo članek ISIO in ga posredovali občinam in jih zaprosili za objavo, kar je tretjina občin tudi storila.

Komentar skupnih ugotovitev

Vsekakor pa smatramo, da je potrebno ponovno ovrednotiti beleženje skupin. V postavljenih normativih, se skupina šteje za eno storitev in posredno tudi za eno novo stranko. V lanskem letu smo v skupinah imeli več kot 800 udeležencev. Dejansko se dogaja, da v skupinskih oblikah udeleženci postavljajo vprašanja o možnostih učenja, izvajalcih, kontaktnih podatkih, financiranju in pomočeh,

priznavanju predhodno pridobljenih znanj in te dileme in vprašanja pogosto v času same delavnice tudi rešimo uspešno (v končni fazi pa napišemo samo eno storitev). V primeru skupinskih storitev, udeleženci s podpisom potrdijo udeležbo.

Posebej moramo zapisati, da imamo velik posluh pri promociji v lokalnih medijih in tudi pri regionalnih straneh ene od slovenskih časopisnih hiš. Predvsem imamo, 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 obravnave svetovancev preveč nagiba v korist sedeža svetovalnega središča oziroma UE Murski Soboti v kateri središče deluje 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 brezposelni posameznik v želji po službi preprosto vpisal formalni program, je dandanes 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. Za formalno vključitev v Strateški svet pa se dogovarjamo s sindikati - ZSSS. 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.

Zadovoljni pa smo lahko tudi s povečanjem in sodelovanjem z novimi t. i. podpornimi partnerji do katerih smo prišli s pomočjo projekta PoMoč. Pričakujemo, da smo s tem povečali dostopnost za predstavnike t. i. ranljivih skupin.

Pomembni trendi v letu 2011

Pri izvajanju informativno svetovalne dejavnosti v letu 2011 smo kot pomembne opazili naslednje trende:

- povečan delež ponovnih obravnav,
- upad strank, ki povprašujejo po formalnih programih na vseh stopnjah, še posebej po študiju na višjih in visokih šolah,
- več strank ženskega spola,
- povečan delež strank za katere pripravljamo oziroma vrednotimo neformalno pridobljena znanja in delovne izkušnje – vse do priprave dokazil za NPK,
- povečevanje deleža zaposlenih in samozaposlenih in zmanjševanje deleža brezposelnih oseb,
- povečanje deleža strank iz skupine neformalnih izobraževanj za delo in poklic in osebnostni razvoj,
- veliko razpisanih programov za odrasle se ni realiziralo – premalo prijav predvsem za področje poklicnega in poklicno tehničnega izobraževanja v deficitarnih poklicih v strojništvu, elektrotehniko in gradbeništvo,
- povečano povpraševanje po sofinanciranju izobraževanja,
- ukinitve učnih pomoči,
- povečan obisk tujcev (priznavanje izobraževanja, tečaji jezika, statusne zadeve),
- povečan delež oseb iz t. i. ranljivih skupin, predvsem delovnih invalidov,
- večjo dostopnost in informacijsko podporo za programe IO na spletu,
- manjše financiranje izobraževanja s strani ZRSZ, zato manj skupin in tudi strank.

Načrtovanje ukrepov za izboljšave

Na podlagi ugotovitev spremljanja bomo aktivnosti v letu 2012 usmerili v:

- povečanje števila storitev in strank,
- 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,
- nadgradnja projekta PoMoč, Brezplačne pomoči in podpore – ključno je najti možnost financiranja,
- okrepljenemu delu v okviru svetovalnega teama zaradi večje usklajenosti in učinkovitosti dela in zaradi načrtovane kadrovske spremembe pri zaposlenih na področju svetovanja. 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 novega člana/ice svetovalnega teama,

- nadaljnji promociji možnih pomoči in podpor za udeležence izobraževanja odraslih,
- iskanje možnosti izvajanja učne pomoči, ker javnih del za to področje ni več,
- vrednotenju in priznavanju neformalno pridobljenih znanj in delovnih izkušenj,
- delavnicam oziroma udeležencem vključenim v različne programe, ki prihajajo iz ranljivih ciljnih skupin.

Navedene ukrepe bomo zapisali v akcijski načrt za leto 2012.

Zaključek

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 svetovalnega središča celoviteje predstaviti.

Na podlagi ugotovitev, pridobljenih ob izdelavi samoevalvacijskega poročila za 2011, na podlagi rezultatov anketiranja strank in zaključenega poročila o spremljanju za leto 2011, sklepamo, da v našem delu, razen na dveh področjih, ne ugotavljamo pomanjkljivosti.

Dosegamo vsa preostala merila kakovosti, še več, smatramo, da smo veliko vložili v infrastrukturo, kakovost delovanja in prepoznavnost naše dejavnosti (projekt PoMoč, promocija vseživljenjskega učenja, novi partnerji, nova pridobljena znanja), s čemer smatramo, da ne samo, da smo v tem trenutku na dobri poti, temveč, da smo zasadili seme kakovostnega dela za leta vnaprej. Kot rečeno, nismo dosegli merila:

- število storitev in svetovancev in
- število storitev in svetovancev na dislokacijah.

Navkljub v poročilu navedenih upravičenih odsotnostih svetovalcev in objektivnih omejitvah, ki izhajajo iz gospodarske in demografske slike naše regije (manjša razvitost, pomanjkanje sredstev) smatramo, da se lahko doseganju navedenih kazalnikov približamo. Pri tem nam bodo izvedene spremljajoče aktivnosti v letu 2011 pozitivno pripomogle.

6. VIRI

3. Akcijski načrt za razvoj kakovosti za leto 2011, ISIO M. Sobota, marec 2011
4. Aplikacija SDSS – spremljanje delovanja svetovalnih središč; ACS Ljubljana
5. Brošura PoMoč in spletna stran www.po-pomoc.si, ISIO M. Sobota, september 2011
6. Brošure NPK, Center RS za poklicno izobraževanje; 2011
7. Dopolnitve modela informativno – svetovalne dejavnosti za izobraževanje odraslih – ISIO v upravni enoti Murska Sobota (2001) za območje statistične regije Pomurje, december 2004, sprejet na 1. Seji Strateškega sveta 31. 3. 2005
8. Elaborat za dejavnost CVŽU Pomurje, LUMS 2008
9. EuroPeerGuid, Ready to test European Peer Review Manual for Educational in Vocational Guidance for Adults (www.europeerguid.eu)
10. ISIO obr. 5 Mediji za koledarsko leto 2011, ISIO M. Sobota, januar 2012
11. Mediji število za leto 2011, ISIO M. Sobota, januar 2012
12. 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.
13. Možnosti vpisa odraslih v regiji za šolsko leto 2011/12 in vpisani v letu 2010/11; ISIO M. Sobota, september 2011
14. Novička za občinska glasila v regiji, ISIO M. Sobota, november 2011
15. Pregled možnosti izobraževanja odraslih v regiji od 2006/07 do 2011/12 in vključeni od 2005/06 do 2010/11, ISIO M. Sobota, september 2011
16. Razpis za sofinanciranje šolnin, obvestilo, ISIO M. Sobota, januar 2011
17. Samoevalvacijski načrt za leto 2011, ISIO M. Sobota, januar 2011
18. Samoevalvacijsko poročilo za razvoj kakovosti za leto 2011, ISIO M. Sobota, marec 2012
19. Seznam gradiv v svetovalnem središču 2010, ISIO M. Sobota 2010
20. Stranke Svetovalnega središča Murska Sobota ISIO po občinah in upravnih enotah v obdobju od 1.1. 2011 do 31. 12. 2011; ISIO M. Sobota, januar 2012
21. Strateški partnerji 2011, ISIO M. Sobota, december 2011
22. Strokovni partnerji 2011, ISIO M. Sobota, december 2011
23. Vabilo na SVEČANO OTVORITEV
24. Vabilo Projekt BPP 8. Julij 2011, ISIO M. Sobota, julij 2011
25. Vabilo Senje za učenje
26. Vabilo Strateški svet 2011

7. PRILOGE

1. Načrt spremljanja posameznih področij, standardov kakovosti, kazalnikov ter meril, določenih z modelom presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2011.
2. ISIO obr. 5 Mediji za koledarsko leto 2011, ISIO M. Sobota, januar 2012
3. Mediji število za leto 2011, ISIO M. Sobota, januar 2012
4. Pregled možnosti izobraževanja odraslih v regiji od 2006/07 do 2011/12 in vključeni od 2005/06 do 2010/11, ISIO M. Sobota, september 2011
5. Brošura PoMoč in spletna stran www.po-pomoc.si, ISIO M. Sobota, september 2011
6. Stranke Svetovalnega središča Murska Sobota ISIO po občinah in upravnih enotah v obdobju od 1.1. 2011 do 31. 12. 2011; ISIO M. Sobota, januar 2012
7. Samoevalvacijsko poročilo za razvoj kakovosti za leto 2011, ISIO M. Sobota, marec 2012
8. Novička za občinska glasila v regiji, ISIO M. Sobota, november 2011