

**POROČILO O SPREMLJANJU**

**PO MODELU PRESOJANJA IN RAZVIJANJA KAKOVOSTI V SVETOVALNIH SREDIŠČIH ZA IZOBRAŽEVANJE ODRASLIH**

**V LETU 2011**

**SVETOVALNO SREDIŠČE**

**KOROŠKA**

Januar 2012

Pri pripravi poročila o spremljanju so sodelovali:

1. Bernarda Mori Rudolf, vodja Svetovalnega središča Koroška
2. Simona Štruc, svetovalka
3. Sonja Lakovšek Kos, direktorica MOCIS-a

**KAZALO**

[1. UVOD 4](#_Toc265746596)

[2. METODOLOGIJA SPREMLJANJA 4](#_Toc265746597)

[3. IZPELJEVANJE SPREMLJANJA 4](#_Toc265746598)

[4. PRIKAZ REZULTATOV SPREMLJANJA 4](#_Toc265746599)

[5. SKUPNE UGOTOVITVE, ZAKLJUČKI 4](#_Toc265746600)

[6. VIRI 4](#_Toc265746601)

[7. PRILOGE 4](#_Toc265746602)

# 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]](#footnote-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.
* **Strateškim in strokovnim partnerjem** dati dragocen vir informacij o svetovalni dejavnosti in za načrtovanje razvoja.

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

Pri **spremljanju** sodeluje tudi Andragoški center Slovenije, in sicer:

* kot koordinator svetovalne dejavnosti na nacionalni ravni pomaga razvijati instrumente spremljanja;
* usmerja postopke spremljanja obveznih meril v določenem obdobju spremljanja;
* enkrat na leto pripravi poročilo o spremljanju, ki vsebuje združene podatke spremljav za vsa središča.

V svetovalnem središču Koroška je spremljanje potekalo v skladu z Načrtom spremljanja posameznih področij, standardov kakovosti, kazalnikov ter meril, določenih z modelom presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 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.

# 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 Koroška 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 |
| **Osebje** | 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 lokalnem okolju. | 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 |
| **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 vpeljano sistematično presojanje in razvijanje kakovosti. | načrtovanje |
| izpeljava |
| predstavitev 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 SDSS[[2]](#footnote-2).

Z analizo dokumentacije smo zajeli:

* dokumentacijo o udeležbi na izobraževalnih srečanjih, delavnicah in posvetih Andragoškega centra RS, Ministrstva za šolstvo in šport, Centra RS za poklicno izobraževanje, Podjetniškega centra Slovenj Gradec in Zveze ljudskih univerz Slovenije.
* dokumentacijo o strokovni literaturi, ki je na razpolago v svetovalnem središču,
* dokumentacijo o bazah podatkov, ki so na razpolago v svetovalnem središču,

dokumentacijo o sodelovanju s strateškimi in strokovnimi partnerji:

🙨 podpisani Dogovori strateških partnerjev o oblikovanju in razvijanju lokalnega

svetovalnega omrežja

🙨 podpisani Sporazumi strokovnih ustanov o oblikovanju lokalne svetovalne

mreže

🙨 zapisniki sestankov sej strateškega sveta v letu 2011

🙨 zapisnik sej strokovnega aktiva v letu 2011

* dokumentacijo o poteku aktivnosti za presojanje in razvijanje kakovosti:

🙨 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 (priloga 1).

🙨 Akcijski načrt za razvoj kakovosti za časovno obdobje od januarja do

Decembra 2011 (priloga 4)

* dokumentacijo s podatki o prebivalcih regije:

🙨 [Regionalni razvojni program za Koroško razvojno regijo 2007-2013](http://www.rra-koroska.si/index.php?site=vsebine_col3&kat=1870&lang=1&nidd=1298)

🙨 podatki Statističnega urada RS,

🙨 Koroška v številkah, januar 2012, A.L.P.Peca, d.o.o.

* podatke iz obrazca ISIO-OBR-PROM za obdobje januar – december 2011, ki je namenjen mesečnemu beleženju promocijskih dogodkov in aktivnosti svetovalnega središča (priloga 2).

# IZPELJEVANJE SPREMLJANJA

Spremljanje je potekalo od januarja do decembra 2011. Spremljanje so izpeljevali vsi svetovalci svetovalnega središča Koroška.

# 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 vzpostavljeni 2 dislokaciji in sicer

1. Koroška osrednja knjižnica dr. Franca Sušnika Ravne
2. Knjižnica Radlje ob Dravi

Ugotavljamo, da smo imeli v svetovalnem središču v letu 2011 2 dislokaciji, kar pomeni, da merilo dosegamo v celoti.

Ocenjujemo, da je število dislokacij in njihova geografska porazdeljenost glede na strukturo prebivalstva v regiji, opredeljen način organiziranosti svetovalnega središča Koroška ter zagotovljene finančne pogoje ustrezno. Po podatkih SURS je bila stopnja registrirane brezposelnosti v koroški regiji tudi v decembru 2012 nad slovenskim povprečjem; brez dela je bilo 12,9% aktivnega prebivalstva. Največji delež brezposelnih se giblje prav v občinah, kjer svetovalno središče deluje (Slovenj Gradec – 12,.8%, Ravne na Koroškem – 12.8%, Radlje – 15,3%. Statistični podatki tudi kažejo, da je v Radljah največ dolgotrajno brezposelnih (okoli 41 odstotkov) in trajno presežnih delavcev ter stečajnikov, kar velja tudi za Slovenj Gradec, ki ima tudi največ brezposelnih, starejših od 50 let. V Slovenj Gradcu se je povečal tudi delež invalidov. Prav tako je v teh občinah tudi največji delež prebivalcev, starejših od 65 let.

Na podlagi spremljanja merila »dejavni načini za pridobivanje svetovancev« ugotavljamo, da s številom dislokacij in njihovo geografsko porazdeljenostjo prispevamo k doseganju standarda, da svetovalno središče zagotavlja svetovalne storitve odraslim iz svojega okolja.

**PODROČJE 2: OSEBJE**

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

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

Uresničevanje tega standarda spremljamo s **kazalnikoma**:

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

**Prikaz rezultatov spremljanja področja Osebje**

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

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

1. **Svetovalno središče ima enega svetovalca s polnim delovnim časom, če izpelje 1000 svetovalnih storitev na leto in ima 800 svetovancev. (2.1.1.1)**

V svetovalnem središču smo v letu 2011 opravili **1297 storitev** in svetovali **1172**

**strankam.[[3]](#footnote-3)**

Ugotavljamo, da smo v svetovalnem središču v letu 2011 opravili več svetovalnih storitev na leto, kot je to opredeljeno v merilu, kar pomeni, da kar pomeni, da postavljeno merilo dosegamo v celoti.

Ugotavljamo tudi, da smo v svetovalnem središču v letu 2011 svetovali več svetovancem, kot je to opredeljeno v merilu, kar pomeni, da dosegamo v celoti tudi to merilo.

Ocenjujemo, da sta se tako število svetovalnih storitev kot število svetovancev povečali zaradi aktivnosti informiranja predvsem skupin ranljivih ter izvajanja delavnic o učenju učenja, ki smo jih v letu 2011 izvajali po celotni Koroški.

1. **Svetovalno delo v obsegu enega polno zaposlenega svetovalca je mogoče sestaviti tudi z delom več svetovalcev z nepolnim delovnim časom; pri tem vsaj eden od teh svetovalcev dosega vsaj 70 odstotkov dela za svetovalno središče/svetovanje. (2.1.1.2)**

**Preglednica 2:** Svetovalci v svetovalnem središču Koroška in odstotek obsega dela, ki ga v središču opravljajo v letu 2011

|  |  |
| --- | --- |
| **Svetovalec** | **Povprečni mesečni obseg dela v svetovalnem središču** |
| Bernarda Mori Rudolf | 88 |
| Simona Štruc | 30 |
| Urška Novak | 30 |
| Kristina Navotnik | Odvisno od potreb (zaradi bolniške vodje svetovalnega središča) |

Ugotavljamo, da so svetovanje v svetovalnem središču in na dislokacijah svetovalnega središča tudi v letu 2011 izvajale 4 svetovalke, od tega ena svetovalka v odstotku 50%, kar pomeni, da zastavljeno merilo dosegamo le delno. Zaradi dejstva, da je vodja svetovalnega središča tudi v letu 2011 zaradi narave bolezni delo opravljala s polovičnim delovnim časom, smo delo razporedili med štiri svetovalke. Glede na pozitivne organizacije dela v svetovalnem središču smo podobno organizirali delo tudi v tem letu, upoštevajoč potrebe glede na dejavnost svetovalnega središča in potrebe dela na drugih MOCIS-ovih programih.

Svetovalke tudi za leto 2011 ocenjujejo, da takšna organizacija dela v svetovalnem središču pozitivno vpliva na samo izvajanje dejavnosti središča in začrtane aktivnosti lahko izpeljujemo kakovostno in v predvidenih rokih.

**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 Koroška v letu 2011

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ime svetovalca/ke** | | **Ime programa** | **Datum izvedbe** | **Obseg v urah** |
| Bernarda Mori Rudolf | | Nadaljnje usposabljanje delujočih svetovalcev v središčih ISIO v letu 2011- 2. Delavnica „Spremljanje in zunanja evalvacija dejavnosti Svetovalnih središč za IO” | 31.3.2011 | 8 |
| Nadaljnje usposabljanje delujočih svetovalcev v središčih ISIO v letu 2011 – 3. Delavnica „Spopolnjevanje komunikacijskih veščin” | 24.5.2011 | 8 |
| Nadaljnje usposabljanje delujočih svetovalcev v središčih ISIO v letu 2011 – 4. Delavnica „Vloga svetovalca pri odpravljanju učnih težav in razvijanju kompetence učenja učenja” | 16.6.2011 | 8 |
| Andragoško spopolnjevanje v prepletu različnih vlog izobraževalcev odraslih (Zaključna konferenca projekta ESS, ACS) | 20.10.2011 | 8 |
| Nadaljnje usposabljanje delujočih svetovalcev v središčih ISIO v letu 2011, delavnica „Vloga svetovalca pri presojanju in razvijanju kakovosti v dejavnosti svetovalnega središča IO” | 8.12.2011 | 8 |
| Kristina Navotnik | Nadaljnje usposabljanje delujočih svetovalcev v središčih ISIO v letu 2011 (1. Delavnica) | 1.2.2011 | 8 |
| Temeljno usposabljanje učiteljev za UŽU | 28.10. 2011 do 9.12. 2011 | 7 x 8 |
| UŽU – RŽU dousposabljanje | 30. in 31.5. 2011 ter  23.6.2011 | 3 x 8 |
| Anita Navotnik | 1. delavnica ISIO: »Timsko sodelovanje v dejavnosti svetovalnega središča za izobraževanje odraslih – drugi del*.«* | 1. 2. 2011 | 8 |
| 2. delavnica ISIO: »Spopolnjevanje komunikacijskih veščin« | 24. 5. 2011 | 8 |
| 3. delavnica ISIO: »Vloga svetovalca pri odpravljanju učnih težav in razvijanju kompetence učenje učenja« | 16. 6. 2011 | 8 |
| 1. delavnica ISIO: »Vloga svetovalca pri presojanju in razvijanju kakovosti v dejavnosti svetovalnega središča za izobraževanje odraslih« | 8. 12. 2011 | 8 |
| Temeljno usposabljanje učiteljev za izvajanje programa Usposabljanje za življenjsko uspešnost (TU UŽU) | 28. 10. 2011-9.12 2011 | 8 |

Ugotavljamo, da smo se svetovalke svetovalnega središča Koroška v letu 2011 sicer udeleževale izobraževalnih srečanj, ki jih za svetovalna središča organizira ACS, vendar ne v postavljenem merilu (najmanj dvakrat letno) in s tem postavljenega merila ne dosegamo.

Iz preglednice je razvidno, da se je strokovnega usposabljanja udeleževala tudi Anita Navotnik, ki sicer še ni usposobljena svetovalka (trenutno je vključena v temeljno usposabljanje za svetovalce v IO), je pa vpeta v delo svetovalnega središča na različnih področjih (kakovost, promocija, …). Rednih izobraževanj v sklopu nadaljnjega spopolnjevanja, ki jih je v letu 2011 za delujoča svetovalna središča organiziral ACS, sta se tako redno udeleževali vodja svetovalnega središča Bernarda Mori-Rudolf in Anita Navotnik, ki sta o vsebinah izobraževanj informirali druge svetovalke.

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

**Preglednica 4:** Pregled drugega strokovnega usposabljanja, ki smo se ga udeležili svetovalci svetovalnega središča Koroška v letu 2011

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ime svetovalca/ke** | **Ime programa** | **Datum izvedbe** | **Obseg v urah** | **Opis vsebine** |
| Bernarda Mori Rudolf | Svetovanje na delovnem mestu, MOCIS (mag. T. Vilič-Klenovšek; ACS; izobraževanje je potekalo v MOCIS-u) | 17.5.2011 | 4 |  |
| Letni posvet o izobraževanju odraslih 2011 – Razmislek o vrednotah v globalni družbi | 15. in 16. 11. 2011 | 16 | Letni posvet je bil namenjen razmisleku sodelujočih o ukrepih, s katerimi bi lahko izboljšali rezultate na področjih učenja, pridobivanja znanja in izobraževanja odraslih na ravni podjetij, lokalnih skupnosti, regij, države in v javnem sektorju |
| Simona Štruc | Svetovanje na delovnem mestu, MOCIS (mag. T. Vilič-Klenovšek; ACS; izobraževanje je potekalo v MOCIS-u) | 17.5.2011 | 4 |  |
| Urška Novak | Knjige so zame | 25. in 27. 5 2011 | 16 | Temeljno usposabljanje za izvajanje programa Knjige so zame |
| Strokovno usposabljanje svetovalcev v postopku preverjanja in potrjevanja (CPI, LJ) | 24. 2. 2011 | 4 |  |
| Kristina Navotnik | Samomotivacija in doseganje ciljev ( organizator: Podjetniški center) | 22.3.2011 | 4 |  |
| Vodenje kadrovskih razgovorov v podjetju | 14.4.2011 | 8 |  |
| Mednarodna konferenca šolska in vrstniška mediacija | 12.10.2011 | 8 |  |
| Izkustveni seminar - mediacija | 28.11.2011 | 6 |  |
| Konferenca ZLUS v Portorožu - Dejavno staranje in prostovoljstvo v luči vseživljenjskega učenja | 13. in 14. 9. 2011 | 16 |  |
| Svetovanje na delovnem mestu, MOCIS (mag. T. Vilič-Klenovšek; ACS; izobraževanje je potekalo v MOCIS-u) | 17.5.2011 | 4 |  |
| Anita Navotnik | Usposabljanje svetovalcev v postopku preverjanja in potrjevanja nacionalnih poklicnih kvalifikacij (NPK) | 12. in 13. 4. 2011 | 16 |  |

Ugotavljamo, da smo se vsi svetovalcke svetovalnega središča v letu 2011 udeležile tudi drugega strokovnega usposabljanja. Glede na to, da delo v svetovalnem središču opravljajo štiri svetovalke, je bila možna vključitev v več strokovnih usposabljanj z različnih strokovnih področij, kar v svetovalnem središču ocenjujemo za dobro.

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

**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 razpolagali z različno strokovno literaturo in revijami s področja svetovanja in izobraževanja:

* svetovanje in svetovalni pripomočki v izobraževanju odraslih
* strokovna literatura s področja kakovosti
* strokovna literatura s področja reševanja konfliktov
* strokovna literatura s področja učenja učenja
* strokovna literatura s področja timskega dela
* strokovna literatura s področja dela z brezposelnimi
* e-Novičke
* revija Andragoška spoznanja

Navedeno literaturo smo najpogosteje uporabljali pri vzpostavljanju stika s svetovancem, pri svetovalnem delu z odraslim med izobraževanjem, pri pripravi delavnic o učenju učenja, pri presojanju in razvijanju kakovosti v svetovalnem središču.

Ugotavljamo, da smo v letu 2011 razpolagali z dovolj strokovne literature s področja svetovanja in izobraževanja. Obstoječ seznam strokovne literature smo v letu 2011 dopolnili z novimi priročniki s področja učenja učenja. Menimo, da obseg strokovne literature, ki je na voljo v svetovalnem središču zadošča potrebam za izvajanje kakovostnega in celovitega svetovalnega procesa in da s tem postavljeno merilo v celoti dosegamo.

**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)**

Baza, s katero razpolagamo, je razdeljena na nacionalno bazo podatkov in lokalno bazo podatkov.

**Nacionalna baza** podatkov zajema tako spletne naslove kot tiskana gradiva z naslednjih področij:

* **shema izobraževalnega sistema**,
* **pregled zakonskih in podzakonskih aktov s področja vzgoje in izobraževanja**,
* **izobraževalni programi** (opisi javnoveljavnih programov, programoteka ACS, pregled izobraževanja odraslih, podiplomski študijski programi, nacionalne poklicne kvalifikacije, stalno strokovno spopolnjevanje zaposlenih v VIZ, …),
* **izvajalci izobraževanja odraslih**,
* **nacionalni razpisi v izobraževanju** (razpis za srednješolsko izobraževanje za mladino, razpis za višješolsko izobraževanje za mladino in odrasle, razpis slovenskih univer in samostojnih visokošolskih zavodov za mladino in odrasle, razpis za vpis odraslih, drugi razpisi za IO),
* **financiranje izobraževanja odraslih** (štipendije za izobraževanje mladine in odraslih, krediti, razpisi Ministrstva za šolstvo in šport ter Ministrstva za delo, družino in socialne zadeve, …).
* **druge domače povezave** (organizacije, povezane z izobraževanjem odraslih, podatkovne zbirke, spletni portali, …)
* **druge tuje povezave** (podatkovne zbirke, predstavitvene strani mednarodnih organizacij in tujih za IO, strani EU, razpisi EU za izobraževanje, …)

Ugotavljamo, da smo v letu 2011 razpolagali z dovolj obširno bazo podatkov, ki je potrebna za kakovostno in celovito svetovalno delo, zato s tem postavljeno merilo v celoti dosegamo.

1. **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 o:

* izobraževalnih programih izobraževalnih ustanov,
* ponudbi neformalnega izobraževanja različnih društev in nevladnih organizacij,
* različnih programih in projektih, namenjenih izobraževanju in učenju odraslih,
* različnih oblikah pomoči odraslim.

Regionalno bazo podatkov imamo organizirano v različnih oblikah:

◼ kot tematsko urejene spletne naslove različnih ustanov za izobraževanje, knjižnice, društev in nevladnih organizacij, ki izvajajo neformalne programe izobraževanja, ustanov, ki izvajajo različne program in projekte, namenjene odraslim (ZRSZ, Podjetniški center, …) ter ustanov, ki ponujajo različne oblike pomoči za odrasle (centri za socialno delo, nevladne organizacije, …),

◼ kot pisna gradiva, ki jih v svetovalnem središču pripravljamo sami, ali pa nam jih posredujejo izvajalske organizacije.

V svetovalnem središču regionalno bazo stalno dopolnjujemo in aktualiziramo že obstoječe podatke v bazi.

Ugotavljamo, da smo v letu 2011 razpolagali z dovolj obširno regionalno bazo podatkov, zato postavljeno merilo v celoti dosegamo. Pregledne in ažurno urejene baze podatkov s podatki, pomembnimi za izobraževanje in učenje odraslih v regiji, so ključnega pomena za celovito in kakovostno svetovalno delo, zato temu v svetovalnem središču namenjamo dovolj pozornosti.

Na podlagi spremljanja ugotavljamo, da vsa postavljena merila dosegamo v celoti in s tem prispevamo k doseganju standarda, da »svetovalno središče priskrbi primerne prostore, opremo, strokovno literaturo, bazo podatkov in svetovalne pripomočke, ki omogočajo celostno, kakovostno in poglobljeno svetovalno delo«.

**PODROČJE 4: SVETOVALNI PROCES**

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

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

Uresničevanje tega standarda spremljamo s **kazalniki**:

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

**Prikaz rezultatov spremljanja področja Svetovalni proces**

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

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

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

**Preglednica 5:** Število svetovalnih storitev v svetovalnem središču Koroška v letu 2011, po vrsti svetovanja

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Svetovalno središče Koroška** | **SKUPAJ** | |
|  | **št.** | **%** |
| **pred** | **1051** | **81,03** |
| **med** | **202** | **15,57** |
| **po** | **44** | **3,39** |
|  |  |  |
| **SKUPAJ** | **1297** | **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 ga v celoti dosegamo. Tudi v letu 2011 smo namenili precejšen delež aktivnosti promociji Svetovalnega središča, s katero smo želeli približati svojo dejavnost celotnemu prebivalstvu koroške regije. Pozornost smo namenjali ranljivim skupinam, ki se manj pogosto vključujejo v izobraževanje zaradi najrazličnejših ovir. V ta namen smo izvedli 36 motivacijskih delavnic in skupinska svetovanj ter predstavitev dejavnosti Svetovalnega središča za ranljive skupine brezposelnih, invalidov, kmečkih žena in starejših odraslih in jih spodbujali k vključitvi v različne programe izobraževanja odraslih (podatki so razvidni iz priloge 2 OBR-PROM). V primerjavi s preteklim letom tudi ugotavljamo, da smo iz 12.47% na 18.96% povečali delež svetovanja med izobraževanjem in po njem. Povečanje tega deleža je rezultat ukrepov izboljšav iz akcijskega načrta za razvoj kakovosti v letu 2011. Ugotovitve iz lanskega Poročila o spremljanju kakovosti v svetovalnem središču so nam bila namreč dobra osnova za načrtovanje aktivnosti v letu 2011 in smo jih vključili tako v akcijski načrt kot v samoevalacijo.

**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 Koroška v letu 2011, glede na aktivnosti svetovanja

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Svetovalno središče Koroška** | **SKUPAJ** | |
|  | **št.** | **%** |
| **informiranje** | **585** | **32,32** |
| **nasvetovanje** | **340** | **18,78** |
| **ovrednotenje** | **74** | **4,09** |
| **svetovanje** | **805** | **44,48** |
| **zastopanje** | **1** | **0,06** |
| **usposabljanje** | **2** | **0,13** |
| **povratne info.** | **5** | **0,28** |
| **SKUPAJ** | **1810** | **100** |

Ugotavljamo, da smo v svetovalnem središču v letu 2011 zagotavljali vse aktivnosti svetovalnega procesa, kot je to opredeljeno v merilu, kar pomeni, da slednjega dosegamo v celoti. V primerjavi z letom 2010 smo povečali delež svetovanja iz 22,54% na 44.48%. Podatka smo veseli, saj smo v akcijskem načrtu za razvoj kakovosti v letu 2011 napisali, da želimo povečati delež svetovanj na vsaj 30% in v ta namen načrtovali kar nekaj aktivnosti, ki smo jih v celoti izpeljali.

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

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

1. **Svetovanje poteka vsaj:**

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

**Preglednica 7:** Način svetovanja v svetovalnem središču Koroška v letu 2011

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Svetovalno središče Koroška** | **SKUPAJ** | |
| **način** | **št.** | **%** |
| **po telefonu** | **734** | **56,59** |
| **klical/a str.** | **26** | **2** |
| **osebno** | **455** | **35,08** |
| **email** | **82** | **6,32** |
| **pisno** | **0** | **0** |
| **drugo** | **0** | **0** |
| **SKUPAJ** | **1297** | **100** |

Ugotavljamo, da smo v svetovalnem središču v letu 2011 zagotavljali svetovanje na vse načine, kot je to opredeljeno v merilu, kar pomeni, da postavljeno merilo v celoti dosegamo. Odstotek strank, ki se na nas obrnejo osebno se je v primerjavi z lanskim letom sicer zmanjšal. Opažamo pa, da je kar veliko takih strank, ki se na naše svetovalno središče vedno znova obračajo po pomoč v zvezi z različnimi zadevami in za to koristijo telefon. Pri svetovalnih pogovorih s strankami, ki jih predhodno že poznamo, tovrstna komunikacija ne predstavlja ovire tudi pri bolj poglobljenih in daljših svetovanjih.

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

Svetovalne aktivnosti izvajamo tudi drugače. Promocijo in obveščanje javnosti o delovanju svetovalnega središča ter druge aktivnosti vodimo s pomočjo obrazca ISIO-OBR-PROM.

Iz obrazca ISIO-OBR-PROM za leto 2011, ki je priloga št.3 tega poročila, je razvidno da smo poleg osebnega, telefonskega svetovanja, svetovanja po spletu, elektronski pošti izvajali tudi druge načine svetovanja. Izpeljali smo **44 ciljno usmerjenih oblik informiranja in obveščanja**, v katere je bilo vključenih **580 registriranih udeležencev** splošne javnosti in različnih ciljnih skupin.

Dejavnost Svetovalnega središča Koroška smo med drugim predstavljali v **skupinah brezposelnih ( 8** akcij za skupno **172** udeležencev**), članicam Društva kmetic Dravske doline** ( 2 akciji za 56 udeležencev), **članom Koronarnega društva Slovenj Gradec** (1 akcija za 11 udeležencev), **članom društev upokojencev** (4 akcije za 65 udeležencev), **članom Društev invalidov Slovenj Gradec** (1 akcija za 15 udeležencev), **prebivalcem Doma starostnikov Radlje ob Dravi** (1 akcija za 22 udeležencev), **učečim se odraslim v različnih programih izobraževanja** (12 delavnic o učenju učenja za 126 udeležencev), **staršem šolajočih se otrok** (9 delavnic o učenju učenja za 56 staršev).

Izpeljali smo ciljno usmerjene oblike informiranja in obveščanja splošne javnosti in različnih ciljnih skupin preko dogodkov TVU, dnevov SSS ter zaposlitvenega sejma.V okviru **TVU prireditev** smo izpeljali 4 aktivnosti, v katere je bilo vključenih 37 udeležencev. V okviru **7. Dnevov slovenskih svetovalnih središče** smo imeli 3 predstravitve naše dejavnosti na koroških radijskih postajah (Radio Alfa in Koroški radio). V okviru dnevov smo izpeljali še 7 aktivnosti, v katere je bilo vključenih skupno 73 udeležencev. Sodelovali smo tudi na **Zaposlitvenem sejmu**, ki ga organizira Zavod RS za zaposlovanje in svojo dejavnost predstavili 52 udeležencem sejma.

Ker smo v letu 2011 veliko pozornosti namenili promociji dejavnosti Svetovalnega središča in v to vključili tudi različne svetovalne aktivnosti, ugotavljamo, da v letu 2011 postavljeno merilo o zagotavljanju tudi drugih oblik svetovanja dosegamo v celoti.

**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 8:** Število skupin v svetovalnem središču Koroška v letu 2011

|  |  |
| --- | --- |
| **Svetovalno središče Koroška** | **Število** |
| Število obravnavanih skupin | 44 |

V letu 2011 smo v svetovalnem središču individualno svetovali 1021 strankam. Izvedli smo tudi 44 skupinskih svetovanj za člane društev invalidov po Koroški, kmečke žene, brezposelne osebe in člane društev upokojencev, s katerimi smo odrasle spodbujali k vključitvi v različne programe izobraževanja odraslih. V primerjavi z lanskim letom, ko smo opravili 24 skupinskih svetovanj, smo delež skupinskih svetovanj presegli za več kot 50%.

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.

**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 9:** Trajanje svetovalnih storitev v svetovalnem središču Koroška v letu 2011

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Svetovalno središče Koroška** | **SKUPAJ** | |
| **minute** | **št.** | **%** |
| **0-5** | **0** | **0** |
| **6-10** | **41** | **3,16** |
| **11-15** | **122** | **9,41** |
| **16-30** | **534** | **41,17** |
| **31-60** | **552** | **42,56** |
| **61-999** | **48** | **3,7** |
| **SKUPAJ** | **1297** |  |

**Preglednica 10:** Vsebina svetovalnih storitev v svetovalnem središču Koroška v letu 2011

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Svetovalno središče Koroška** | **SKUPAJ** | |
| **Vsebina svetovalnih storitev** | **št.** | **%** |
| **pridobitev izobrazbe na višji stopnji** | **131** | **8,25** |
| **prekvalifikacija - sprememba poklica na isti stopnji** | **117** | **7,37** |
| **neformalne oblike izobraževanja za delo, poklic** | **316** | **19,91** |
| **neformalne oblike izobraževanja za osebni razvoj** | **655** | **41,27** |
| **kako se učiti, pomoč - težave pri učenju** | **93** | **5,86** |
| **financiranje izobraževanja** | **102** | **6,43** |
| **pridobitev nacionalne poklicne kvalifikacije** | **62** | **3,91** |
| **urejanje statusnih vprašanj** | **3** | **0,19** |
| **opravljanje različnih izpitov** | **85** | **5,36** |
| **možnosti zaposlitve** | **1** | **0,06** |
| **drugo** | **22** | **1,39** |
| **SKUPAJ** | **1587** | **100** |

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

Iz preglednice 9 je razvidno, da je bilo trajanje svetovanja pri 46,26% svetovanj daljše od 30 minut, kar pomeni, da v našem svetovalnem središču svetovancem nudimo daljše in bolj poglobljene pogovore. V daljših obravnavah svetovalec namreč lažje vzpostavi stik s stranko in ugotovi njene resnične potrebe in tako lažje svetuje celostno in poglobljeno. To je pomembno zlasti pri prvih obravnavah strank.

Preglednica 10 prikazuje vsebino svetovalnih storitev. Iz nje je razvidno, da je bilo v letu 2011 61,18% svetovanj s področja neformalnega izobraževanja (tako za potrebe dela kot osebnega razvoja). Visok delež tovrstnega svetovanja pojasnjujemo s tem, da so se tudi v letošnjem letu ranljive skupine odraslih, ki smo jim svetovali, v pretežni meri odločale za vključitev v neformalne oblike izobraževanja. V primerjavi z lanskoletnimi podatki v letu 2011 beležimo tudi porast svetovanja s področja učenja učenja ter v zvezi s financiranjem izobraževanja. Delež svetovanj se je pri svetovanju o učenju učenja dvignil iz 1,14% na 5,86%, delež svetovanj glede financiranja izobraževanja pa iz 1,14 na 6,43%.

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

**PODROČJE 5: PARTNERSTVO**

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

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

Uresničevanje tega standarda spremljamo s **kazalniki**:

* strateški partnerji,
* sodelovanje strateških partnerjev pri načrtovanju razvoja svetovalnega središča,
* sodelovanje strateških partnerjev pri vrednotenju delovanja svetovalnega središča,
* strokovni partnerji,
* sodelovanje strokovnih partnerjev pri izpeljavi svetovalnega procesa.

**Prikaz rezultatov spremljanja področja Partnerstvo**

**Kazalnik: Strateški partnerji (5.1.1)**

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

**Svetovalno središče ima oblikovano partnersko mrežo strateških partnerjev; ta zajema najpomembnejše subjekte, ki načrtujejo in odločajo o lokalnem razvoju ter razvoju ljudi (vsaj zastopniki občin/e, zavodov za zaposlovanje, organizacij s področja regionalnega razvoja, območnih enot gospodarske in obrtne zbornice). (5.1.1.1)**

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

1. Mestna občina Slovenj Gradec

2. Svet koroške regije

3. GZS Območna zbornica Koroška

4. RRA Koroška d.o.o.

5. ZRSZ OE Velenje

6. Zavod RS za šolstvo, OE Slovenj Gradec

7. Tehnološko razvojni center za Koroško

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 celoti. V letu 2010 smo vzpostavili nov strateški svet, v katerega smo vključili strateške partnerje, za katere ocenjujemo, da tvorno sodelujejo pri strategiji razvoja in položaju Svetovalnega središča Koroška.

**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 Koroška se je v letu 2011 sestal enkrat in sicer 10.3.2012. Ena seja strateškega sveta, na kateri je bil sprejet akcijski načrt za razvoj kakovosti Svetovalnega središča Koroška, pa je potekala korespondenčno.

Glavne obravnavane teme so bile:

* Poročilo o delu Svetovalnega središča Koroška v letu 2010
* Poročilo o presojanju in razvijanju kakovosti v Svetovalnem središču Koroška v letu 2010
* Samoevalvacijski načrt za razvoj kakovosti Svetovalnega središča Koroška za leto 2011
* Načrt dela Svetovalnega središča v letu 2011
* Akcijski načrt za razvoj kakovosti Svetovalnega središča Koroška za leto 2011

Ugotavljamo, da smo v letu 2011 2-krat preverili svoje načrte pri strateškem svetu svetovalnega središča. To pomeni, da opredeljeno merilo dosegamo.

V Svetovalnem središču Koroška želimo vsem ciljnim skupinam v Koroški regiji zagotoviti kakovostne svetovalne storitve. To pa lahko storimo le s profesionalnim povezovanjem tako z ustanovami, ki v lokalnem okolju izvajajo različne dejavnosti za odrasle, kot tistim, ki v lokalnem okolju vplivajo na uresničevanje razvojnih strategij na področju razvoja človeških virov. Zato je nujno, da se s strateškimi partnerji dogovarjamo o vprašanjih, ki so usmerjena v razvoj in možnosti delovanja svetovalnega središča ter lokalnega svetovalnega omrežja ter skupaj z njimi preverjamo svoje načrtovane aktivnosti.

**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 2-krat, in sicer 10.3.2012 in 1.7.2012*.* Ena seja je potekala korespendenčno. Na obeh sejah je potekalo ovrednotenje dela svetovalnega središča.

Ugotavljamo, da smo v letu 2011 2-krat 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 partnerjev:

1. Center za socialno delo, Slovenj Gradec,
2. Center za socialno delo Dravograd,
3. Center za socialno delo Radlje ob Dravi,
4. Center za socialno delo Ravne na Koroškem,
5. Smeri, d.o.o., Ravne na Koroškem,
6. Mladinski kulturni center Slovenj Gradec,
7. Društvo mladinski center Dravograd,
8. Društvo mladinski kulturni center Vuzenica,
9. Izobraževalno kulturno društvo mladih Perkmandelci,
10. Koroška osrednja knjižnica Ravne na Koroškem,
11. Knjižnica Radlje ob Dravi,
12. Knjižnica Dravograd,
13. Društvo za kadrovsko dejavnost Koroške,
14. ŠC Slovenj Gradec,
15. Šolski center Ravne – Gimnazija,
16. Podjetniški center Slovenj Gradec,
17. ZRSZ OE Velenje,
18. LAS Mežiške doline, Lokalna akcijska skupina za razvoj podeželja, z.b.o.,
19. LAS MDD – zadruga za razvoj podeželja z.b.o.,
20. KGZ Slovenije, Kmetijsko gozdarski zavod Celje (Izpostava Dravograd).

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 to merilo dosegamo v celoti.

V letu 2010 smo vzpostavili nov strokovni aktiv, v katerega smo vključili tiste strokovne organizacije, ki so namenjen odraslim in lahko z izvajanjem svoje dejavnosti v lokalnem okolju posredno ali neposredno vplivajo na motiviranje in vključevanje različnih skupin odraslih za vseživljenjsko učenje. Glede na sodelovanje z njimi v letu 2011 ocenjujemo, da tvorno sodelujejo pri strategiji razvoja in položaju Svetovalnega središča Koroška ter njegovi promociji v Koroški regiji.

1. **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.

V svetovalnem središču Koroška želimo vsem ciljnim skupinam v Koroški regiji zagotoviti kakovostne svetovalne storitve. To pa lahko storimo le s profesionalnim povezovanjem tako z ustanovami, ki v lokalnem okolju izvajajo različne dejavnosti za odrasle, kot tistim, ki v lokalnem okolju vplivajo na uresničevanje razvojnih strategij na področju razvoja človeških virov. Za Svetovalno središče Koroška je povezovanje z izobraževalnimi in drugimi ustanovami, ki izvajajo različne dejavnosti za odrasle, posebnega pomena. Menimo, da se ustanove lahko s povezovanjem komplementarno dopolnjujemo in s tem poskrbimo za celovito ponudbo v regiji ter povečamo dostopnost svetovalnih in izobraževalnih storitev različnim ciljnim skupinam.

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

V svetovalnem središču imamo oblikovan strokovni aktiv, katerega glavne naloge so:

* ugotavljanje potreb po svetovalni dejavnosti za odrasle,
* načrtovanje skupnih aktivnosti pri svetovanju odraslim,
* ugotavljanje potreb po izobraževanju za kakovostno svetovanje in morebitna skupna organizacija izobraževanja,
* oblikovanje skupnih podatkovnih baz,
* zagotavljanje medsebojne informiranosti,
* seznanjanje javnosti o storitvah svetovalnega omrežja,
* priprav različnih skupnih gradiv,
* skupna promocija dejavnosti svetovanja v izobraževanju odraslih in vseživljenjskega učenja,
* dogovarjanje in doseganje standardov kakovosti.

Na srečanjih strokovnega aktiva v letu 2011 smo razpravljali o naslednjih strokovnih usmeritvah delovanja svetovalnega središča:

* Poročilo o delu Svetovalnega središča Koroška v letu 2010
* Poročilo o presojanju in razvijanju kakovosti v Svetovalnem središču Koroška v letu 2010
* Načrt dela Svetovalnega središča Koroška za leto 2011
* Samoevalvacijski načrt za razvoj kakovosti Svetovalnega središča Koroška za leto 2011
* Akcijski načrt za razvoj kakovosti Svetovalnega središča Koroška za leto 2011
* Promocija svetovalnega središča Koroška v letu 2011 in načrti za naprej
* Samoevalvacija v Svetovalnem središču Koroška v letu 2011
* Partnersko sodelovanje za vseživljenjsko učenje v koroški regiji

Ugotavljamo, da strokovni aktiv razpravlja in sprejema strokovne usmeritve, povezane z delovanjem svetovalnega središča, kot je to opredeljeno v merilu, kar pomeni, da postavljeno merilo v celoti dosegamo

**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)**

Na podlagi spremljanja strank in obravnav v svetovalnem središču smo v svetovalni proces v letu 2011 vključevali tudi strokovne partnerje. Pri obravnavi brezposelnih smo se največ povezovali z Uradi za delo po Koroški ter z Območno službo Velenje Zavoda za zaposlovanje. Kar nekaj obravnav je bilo takih, pri katerih smo se povezovali tudi s šolskima centroma Slovenj Gradec in Ravne na Koroškem.

Ugotavljamo, da smo pri izpeljavi svetovalnega procesa v letu 2011 v skladu s potrebami svetovancev v svetovalni proces vključevali strokovne partnerje, kot je to opredeljeno v merilu, kar pomeni, da postavljeno merilo v celoti dosegamo.

Na podlagi spremljanja ugotavljamo, da vsa postavljena merila dosegamo v celoti in s tem prispevamo k doseganju standarda, da »svetovalno središče razvija partnerska omrežja za zagotavljanje celostnih in kakovostnih svetovalnih storitev ter načrtovanje in vrednotenje svetovalne dejavnosti v lokalnem okolju«.

**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 letu 2011 za informiranje potencialnih ciljnih skupin in predstavitve dejavnosti v okviru dejavnosti CVŽU opredeljen načrt promocije (priloga 3).

V načrtu promocije za leto 2011 imamo opredeljene naslednje aktivnosti:

* distribucija plakatov in zgibank z informacijami o delovanju CVŽU ter drugega promocijskega materiala,
* odnosi z javnostmi v različnih medijih,
* izvedba aktivnosti na različnih strokovnih prireditvah,
* predstavitve in priprava prispevkov o dejavnosti v tiskanih medijih, na radijskih in televizijskih postajah,
* javne predstavitve dejavnosti projekta (stojnice v nakupovalnih centrih,predstavitve pri partnerjih, ob dnevih svetovalnih središč, v tednu vseživljenjskega učenja),
* izvedba motivacijskih aktivnosti za opredeljene ciljne skupine (starejši odrasli, invalidi, kmečke žene, brezposelni, diabetiki).

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, kar pomeni, da postavljeno merilo dosegamo v celoti. Promocija dejavnosti in informiranje potencialnih ciljnih skupin je stalna dejavnost našega svetovalnega središča. Ker se zavedamo pomembnosti področja informiranja in promocije in da bi zagotovili čim velčjo dostopnost storitev našega svetovalnega središča vsem uporabnikom v regiji, , smo to področje vključili v v samoevalvacijo, ki smo jo izpeljevali v letu 2011. Dobljeni rezultati nam že služijo kot osnova za vpeljevanje izboljšav tudi na tem področju.

**Kazalnik: Pogostost (6.1.2)**

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

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

V svetovalnem središču smo v letu 2011 vsaj eno stalno obliko informiranja potencialnih ciljnih skupin in predstavitve dejavnostiin sicer v mesečnem Programu prireditev za Koroško.

Ugotavljamo, da smo imeli v svetovalnem središču v letu 2011 vsaj eno obliko stalnega informiranja potencialnih ciljnih skupin in predstavitve dejavnosti, kot je to opredeljeno v merilu, kar pomeni, da postavljeno merilo dosegamo v celoti. Svojo dejavnost stalno predstavljamo tudi na spletnih straneh MOCIS-A, na lokalnih kabelskih televizijah po Koroški, kar je razvidno iz priloge 2.

**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 najpogosteje

* z objavami v mesečnem Programu prireditev za Koroško,
* z objavami na kabelskih televizijah po Koroški,
* z objavami na spletnih straneh MOCIS-a in portalu CVŽU,
* s kontaktnimi oddajami na Koroškem radiu,
* s plakati na oglasnih deskah MOCIS-a, društev upokojencev in invalidov po Koroški, v knjižnicah Slovenj Gradec, Dravograd, Mežica, Radlje ob Dravi in Ravne, na uradih za delo Območne enote Velenje Zavoda RS za zaposlovanje, na koroških centrih za socialno delo ter mladinskih kulturnih centrih po Koroški,
* z letaki in zloženkami na vidnejših mestih po Koroški (ZRSZ, centri za socialno delo, knjižnice, različna društva, mladinski kulturni centri),
* s prispevkom v časopisu INFO ISIO 2010.

Ugotavljamo, da smo v svetovalnem središču v letu 2011 izpeljevali informiranje in promocijo po različnih mediji, kot je to opredeljeno v merilu, kar pomeni, da postavljeno merilo v celoti dosegamo.

Glede na rezultate iz samoevlavacije, ki smo jo izpeljevali v letu 2011, pa bomo v letu 2012 razmišljali op novih, inovativnih in zanimivih oblikah promocije ter pripravili prenovljen seznam lokalnih medijev in regijskih prireditev, s katerimi bomo še dodatno širili svojo prepoznavnost po Koroški regiji.

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

**PODROČJE 7: PRESOJANJE IN RAZVIJANJE KAKOVOSTI**

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

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

Uresničevanje tega standarda spremljamo s **kazalniki**:

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

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

**Kazalnik: Načrtovanje (7.1.1)**

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

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

V Svetovalnem središču Koroška smo imeli v letu 2011 opredeljen načrt samoevalvacije za obdobje 1.1. – 31.12.2011. Načrt je v Prilogi 4.

Ugotavljamo, da smo imeli v svetovalnem središču opredeljen načrt samoevalvacije za obdobje 1.1.-31.12.2011, kot je to opredeljeno v merilu, kar pomeni, da postavljeno merilo v celoti dosegamo.

**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.-31.12.2011.

Ugotavljamo, da smo v svetovalnem središču izpeljevali samoevalvacijo po načrtu samoevalvacije za obdobje 1.1.-31.1.2012, kot je to opredeljeno v merilu, kar pomeni, da postavljeno merilo v celoti dosegamo.

Ugotovitve samoevalvacijskega poročila so nam dobra osnova pri pripravi izhodišč za delo svetovalnega središča v letu 2012. Predstavljajo pa tudi močno spodbudo pri stalnem izpeljevanju izboljšav in razvijanju kakovosti na področju naše dejavnosti.

**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 1.1. - 31.12.2011. Razprave o tem na strateškem svetu še nismo izpeljali, saj jo predvidevamo izpeljati v drugi polovici meseca marca.

Ugotavljamo, da smo v svetovalnem središču pripravili samoevalvacijsko poročilo za obdobje 1.1.-31.12.2011. Razprave o njem na strateškem svetu, kot je to opredeljeno v merilu, še nismo izpeljali, zato postavljeno merilo trenutno dosegamo le delno. Samoevalvacijsko poročilo za leto 2011 je objavljeno na spletnih straneh MOCIS-a <http://www.mocis.si/index.php?option=com_content&view=article&id>=

182:samoevalvacija&catid=47:kakovost&Itemid=105.

**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 1.1.-31.12.2011 (priloga 5).

V skladu z načrtom smo ga uresničevali, in sicer

1. želeli smo povečati delež svetovanja med izobraževanjem in po njem na skupni obseg vsaj 25% vseh storitev. V ta namen smo z različnimi promocijskimi akcijami motivirali udeležence izobraževanja in osipnike za obisk v svetovalnem središču. Pripravili smo posebne motivacijske plakate in letake ter izvedli 21 delavnic na temo učenje učenja, v katere smo vključevali predvsem udeležence, ki so bili vključeni v izobraževalni proces;
2. želeli smo povečati delež svetovanja kot svetovalnega procesa na vsaj 30%. Vpeljali smo izvajanje poglobljenih oblik svetovalnega dela. Intenzivno smo se lotili področja učenja učenja in vpeljali sistematično uporabo svetovalnih pripomočkov. Promovirali smo tudi svetovanje o možnih virih financiranja izobraževanja. Izpeljali smo tudi zgledovalni obisk v svetovalnem središču Novo mesto, kjer smo se s svetovalkami pogovarjali o njihovih izkušnjah na tem področju;
3. že ustaljene načine promocije smo želeli dopolniti s 6 novimi oblikami promocije. V ta namen smo izdelali plakate in letake za delavnice učenje učenja in svetovanje v podjetjih ter z njimi izvajali promocijo na novih lokacijah. Informiranje in promocijo smo vključili v samoevalvacijo, ki smo jo izvajali v letu 2011 in tako dobili dragocene podatke. Izdelali smo priponke z logotipom svetovalnega središča in imeni svetovalk. Pripravili smo kratek anketni vprašalnik, s katerim sprotno spremljamo zadovoljstvo strank.

Ugotavljamo, da smo imeli v letu 2011 v svetovalnem središču opredeljen akcijski načrt za razvoj kakovosti za časovno obdobje 1.1.-31.12.2011, ki smo ga tudi uresničevali, kot je to opredeljeno v merilu, kar pomeni, da merilo v celoti dosegamo.

Na podlagi spremljanja ugotavljamo, da zadnje postavljeno merilo dosegamo v celoti in s tem prispevamo k doseganju standarda, da »ima svetovalno središče vpeljano 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)**

*Vstavite preglednico s številom storitev v letu 2011.*

**Preglednica 11:** Število svetovalnih storitev v svetovalnem središču Koroška v letu 2011

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Svetovalno središče Koroška** |  | **Skupaj** |
| **Število klicev** | **Prvi** | **727** |
| **Ponovni** | **7** |
| **Osebni obisk** | **Prvi** | **364** |
| **Ponovni** | **91** |
| **Drugo** |  | **108** |
| **SKUPAJ** |  | **1297** |
| **Delež v %** |  | **100 %** |

Ugotavljamo, da smo v svetovalnem središču v letu 2011 opravili več svetovalnih storitev na leto, kot je to opredeljeno v merilu, kar pomeni, da postavljeno merilo dosegamo v celoti. V primerjavi z letom 2010, smo število svetovalnih storitev povečali iz 1187 na 1297.

**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 12:** Število strank v svetovalnem središču Koroška v letu 2011

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Svetovalno središče Koroška** | | |
| **Stranke** | **Število** | **Skupaj** |
| **Število klicev** | **727** | **727** |
| **Osebni obisk** | **364** | **364** |
| **Drugo** | **81** | **81** |
| **SKUPAJ** | **1172** | **1172** |
| **Delež v %** | **100 %** | **100 %** |

Ugotavljamo, da smo v svetovalnem središču v letu 2011 svetovali več svetovancem na leto, kot je to opredeljeno v merilu, kar pomeni, da postavljeno merilo dosegamo v celoti.

Tudi tu se je v primerjavi z letom 2010 število strank povečalo iz 1021 na 1172.

**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 13:** Število strank v svetovalnem središču Koroška v letu 2011 po spolu

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Svetovalno središče Koroška** | | |
| **spol** | **št.** | **%** |
| **moški** | **259** | **22,1** |
| **ženski** | **913** | **77,9** |
| **SKUPAJ** | **1172** | **100** |

Ugotavljamo, da smo v svetovalnem središču v letu 20110 svetovali 22,1 % moških in 77,9% žensk. Po zadnjih podatkih SURS je v Koroški regiji 50,24% moških in 49,76% žensk. Glede na sestavo po spolu v regiji se struktura po spolu svetovancev razlikuje za več kot 20%, zato postavljenega merilo ne dosegamo. Razhajanja utemeljujemo delno s stanjem na trgu dela, delno pa tudi z dejstvom, da se v izobraževanje odraslih vključujejo bolj ženske kot moški.

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

**Preglednica 14:** Število strank v svetovalnem središču Koroška v letu 2011, glede na izobrazbeno strukturo

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Svetovalno središče Koroška** | **SKUPAJ** | | |
| **stopnja izobrazbe** | **št.** | | **%** |
| **nedokončana osnovna šola** | **14** | **1,19** | |
| **osnovna šola** | **126** | **10,75** | |
| **nižja poklicna šola** | **27** | **2,3** | |
| **poklicna šola** | **311** | **26,54** | |
| **štiriletna strokovna, tehnična ali splošna** | **403** | **34,39** | |
| **višja/visoka izobrazba** | **117** | **9,98** | |
| **univerzitetna** | **78** | **6,66** | |
| **specializacija, magisterij, doktorat** | **3** | **0,26** | |
| **neznano** | **93** | **7,94** | |
| **SKUPAJ** | **1172** | **100** | |

Ugotavljamo, da smo v svetovalnem središču v letu 2011 svetovali 40,78 % svetovancem z manj kot štiriletno srednjo šolo, kar glede na opredeljeno merilo pomeni, da merila ne dosegamo.

Nedoseganje postavljenega standarda utemeljujemo z dogajanji v gospodarstvu v regiji. Zaradi zmanjševanja zaposlenih ter stečajev koroških podjetij, predvsem v tekstilni industriji, smo v svetovalnem središču še vedno veliko delali s skupino brezposelnih, predvsem žensk iz Preventa. Ta ciljna skupina je imela dokaj dobro izobrazbeno strukturo, saj so v podjetju Prevent zaradi stečaja izgubili službo prav vsi zaposleni od strokovnih in upravnih delavcev do tistih iz neposredne proizvodnje. Mogoče se v deležu, kjer stopnja dokončane izobrazbe ni znana, ker svojih osebnih podatkov svetovanci predvsem v telefonskih razgovorih in kontaktih preko e-pošte niso ali pa niso želeli posredovati, skriva kar nekaj svetovancev z merjeno stopnjo izobrazbe.

Če primerjamo podatke iz leta 2010, pa ugotavljamo, da se je delež svetovancev z manj kot štiriletno šolo zvišal iz 31,76 % na 40.78%.

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

**Preglednica 15:** Število strank v svetovalnem središču Koroška v letu 2011, po zaposlitvenem statusu

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Svetovalno središče Koroška** | **SKUPAJ** | |
| **status** | **št.** | **%** |
| **ni podatka** | **70** | **5,97** |
| **zaposlen** | **359** | **30,63** |
| **samozaposlen** | **11** | **0,94** |
| **brezposelen** | **459** | **39,16** |
| **upokojenec** | **182** | **15,53** |
| **kmet** | **36** | **3,07** |
| **gospodinja** | **26** | **2,22** |
| **dijak/student** | **25** | **2,13** |
| **otroci do 15. leta** | **4** | **0,34** |
| **neznano** | **0** | **0** |
| **SKUPAJ** | **1172** | **100** |
|  |  |  |

Ugotavljamo, da smo v svetovalnem središču v letu 2011 svetovali 39,16% brezposelnim svetovancem. Stopnja brezposelnosti v regiji je 14,1 %. Glede na opredeljeno merilo ugotavljamo, da postavljeno merilo dosegamo v celoti.

**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 16:** Število strank v svetovalnem središču Koroška v letu 2011 po starosti

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SVETOVALNO SREDIŠČE KOROŠKA** | **SKUPAJ** | |
| **STAROST STRANK** | **št.** | **%** |
| **0-0** | **113** | **8,71** |
| **1-20** | **48** | **3,7** |
| **21-25** | **181** | **13,96** |
| **26-30** | **170** | **13,11** |
| **31-40** | **314** | **24,21** |
| **41-50** | **200** | **15,42** |
| **51-999** | **271** | **20,89** |
| **SKUPAJ** | **1297** | **100** |

Ugotavljamo, da smo v letu 2011 svetovali skoraj 60% (59,98%) strankam iz ranljivih ciljnih skupin. V primerjavi z letom 2010 smo ta delež povečali iz 42,74% .

Po podatkih iz preglednice 15 sestavljajo ta delež stranke iz skupin brezposelnih (39,16%), upokojencev (15,53%), kmetov (3,07) in gospodinj (2,227%). Kmečke žene so zajete v deležih kmetov, gospodinj in upokojencev. Tudi deleži invalidov so zajeti v deležih brezposelnih, upokojenih ter deležih brez podatka o statusu.

Ugotavljamo tudi, da so se v primerjavi z lanskim letom povečali deleži iz ranljivih starostnih skupin. Tako sta se povečala deleža starejših odraslih nad 51 let iz 15,49% na 20,89%, delež mlajših oseb v starosti 21 do 25 let, za katere ocenjujemo, da so v velikem deležu tudi brezposelni, pa iz 11,67% na 13,96%.

Iz 12,06% na 15,42% se je povečal tudi delež v starostni skupini 41-50 let, kjer je po naših ocenah veliko brezposelnih žensk iz bivšega podjetja Prevent.

**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)**

Iz preglednice 15 je razvidno, da smo v letu 2011 svetovali skoraj 60% (59,98%) strankam, ki izhajajo iz prednostnih ciljnih skupin iz lokalnega okolja. Po podatkih zavoda RS za zaposlovanje so to brezposelni (mlajši brezposelni v starosti 15-24 let, brezposelne ženske, dolgotrajno brezposelni). V elaboratu za izvajanje dejavnosti CVŽU Koroška v obdobju 2008 - 2013 smo opredelili, da bo dejavnost Svetovalnega središča Koroška sicer namenjenega vsem prebivalcem Koroške, vendar bo prednostno usmerjena v ciljne skupine brezposelnih, starejših odraslih, invalidov ter žensk s kmetij. Aktivnosti v letu 2011 smo v svetovalnem središču, skladno s tem, poleg dela z brezposelnimi usmerili tudi v delo s starejšimi odraslimi, invalidi in kmečkimi ženami.

Ugotavljamo, da smo v svetovalnem središču v letu 20101 svetovali 10% več svetovancem na leto, kot je to opredeljeno v merilu, kar pomeni, da postavljeno merilo dosegamo v celoti.

Delo z ranljivimi skupinami odraslih bo prioriteta svetovalnega središča Koroška tudi v letu 2012.

V sklopu področja »Rezultati« na podlagi spremljanja ugotavljamo, da izmed vseh postavljenih meril ne dosegamo dveh meril in sicer

* merilo o spolu, kjer se je sestava svetovancev po spolu v letu 2011 razlikovala za več kot 20 odstotkov od sestave po spolu vsega prebivalstva v regiji v celoti;
* merilo o izobrazbeni sestavi, ki je bila v letu 2011 taka, da med svetovanci ni bilo vsaj 50% takih, ki imajo manj kot štiriletno srednjo šolo.

Razloge za razhajanja pri postavljenih merili smo predhodno že navedli.

Smo pa primerjalno z lanskim letom na splošno ugotovili,da smo dosegli oz. presegli kar nekaj meril, ki jih lani nismo dosegali.

Z doseženimi rezultati smo zadovoljni, saj se v našem svetovalnem središču trudimo zagotavljati kakovostne svetovalne storitve odraslim iz svojega okolja. Pri tem težimo k temu, da namenjamo posebno pozornost predvsem tistim skupinam odraslih, ki imajo težji dostop do izobraževanja in učenja ali potrebujejo več podpore in pomoči za izobraževanje in učenje. In za to se bomo trudili tudi v prihodnje.

# SKUPNE UGOTOVITVE, ZAKLJUČKI

V Svetovalnem središču Koroška smo v letu 2011 izpeljevali spremljanje dejavnosti, ki je, izhajajoč iz Modela za presojanje in razvijanje kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih, eno od štirih prijemov za presojanje in razvijanje kakovosti.

V spremljanje smo zajeli osem od desetih temeljnih področij presojanja in razvijanja kakovosti in sicer:

1. potencialni svetovanci,
2. osebje,
3. viri, oprema, informacijske baze in pripomočki,
4. svetovalni proces,
5. partnerstvo,
6. informiranje in promocija,
7. presojanje in razvijanje kakovosti,
8. rezultati.

Rezultati spremljanja so pokazali, da smo dobri pri doseganju vseh postavljenih meril na prvih sedmih področjih, pri področju »rezultati« pa dosegamo postavljena merila delno.

Ugotovili smo, da naše svetovalno središče s številom dislokacij in njihovo geografsko porazdeljenostjo glede na strukturo prebivalstva v regiji dosega postavljeni standard ter s tem zagotavlja svetovalne storitve odraslim iz svojega okolja.

Svetovalno dejavnost v našem svetovalnem središču opravljajo strokovno usposobljene svetovalke z ustreznimi osebnostnimi lastnostmi. Za opravljanje svoje dejavnosti imamo zagotovljene primerne prostore, opremo, strokovno literaturo, bazo podatkov in svetovalne pripomočke, ki omogočajo celostno, kakovostno in poglobljeno svetovalno delo.

Preverjali smo tudi, ali naše svetovalno središče svetovancem zagotavlja celosten svetovalni proces, s katerim si lahko pomagajo pri odločanju in poteku izobraževanja in učenja ter ugotovili, da vsapostavljena merila dosegamo v celoti. V letu 2010 smo zagotavljali **vse tri vrste svetovalnega procesa** (svetovanje pred vključitvijo v izobraževanje ali učenje, med samim potekom izobraževanja in po njegovem dokončanju) in **vse dejavnosti svetovalnega procesa** (informiranje, nasvetovanje, svetovanje, ovrednotenje, usposabljanje, zastopanje, povratno informiranje). Svetovali smo **na vse načine** (po telefonu, osebno, po elektronski pošti, pisno in z informacijskim gradivom). Ugotovili smo tudi, da se je odstotek strank, ki se na nas obrnejo osebno, v primerjavi s prejšnjimi leti povečal, kar nas veseli, saj se stranki v osebnem razgovoru lažje celostno posvetimo. Svetovalne aktivnosti smo izvajali tudi na druge načine (z organizacijo motivacijskih delavnici, s kontaktnimi oddajami na radiu, televiziji, časnikih).

**Svetovali smo** tako **posameznikom** kot **skupinam**. Svetovanje je bilo **prilagojeno svetovalnemu problemu in svetovančevim potrebam**. Pri skoraj polovici (46,26%) je bilo svetovanje daljše od 30 minut, kar pomeni, da v našem svetovalnem središču svetovancem nudimo daljše in bolj poglobljeno svetovanje.

Spremljali smo tudi področje »Partnerstvo« in ugotovili, da dosegamo vsa postavljena merila v celoti in s tem dosegamo standard, da naše svetovalno središče **razvija partnerska omrežja** za zagotavljanje celostnih in kakovostnih svetovalnih storitev ter načrtovanje in vrednotenje svetovalne dejavnosti v lokalnem okolju.

Pri spremljanju področja »Informiranje in promocija« smo ugotovili, da **načrtno obveščamo potencialne ciljne skupine in promoviramo svoje dejavnosti** z namenom vsem odraslim zagotoviti čim večjo dostopnost storitev svetovalnega središčain s tem v celoti dosegamo postavljeni standard**.**

Na področju »Presojanje in razvijanje kakovosti« smo ugotovili, da imamo opredeljen **akcijski načrt za razvoj kakovosti za leto 2011,** ki smo ga tudi uresničili. V lanskem letu smo pričeli **nov dvoletni samoevalvacijski cikel** in v ta namen **opredelili načrt samoevalvacije za leto 2011,** na osnovi katerega smo v letu 2011 tudi **izpeljali samoevalvacijo.** Pripravili smo **samoevalvacijsko poročilo.** Razprave o njem na strateškem svetu sicer še nismo izpeljali, je pa to predvideno za drugo polovico marca 2012, ko načrtujemo 1. Sejo strateškega sveta.

Področje »Rezultati«smo spremljali s kazalniki:

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

Tu smo ugotovili, da vseh postavljenih meril ne dosegamo v celoti. Pri prvih dveh kazalnikih smo postavljena merila dosegli oz. jih celo presegli. **Število opravljenih svetovalnih storitev** smo namreč presegli za 22,9%, **število** **svetovancev** pa za 31,7%.

Spremljanje kazalnika **demografske lastnosti svetovancev** pa je pokazalo, da se **struktura svetovancev po spolu** glede na enako sestavo prebivalstva v regiji razlikuje za več kot 20%, kot je bilo postavljeno v merilu. V naše svetovanje je bilo namreč vključen prevelik delež žensk. Razhajanja pri tem merilu smo predhodno že utemeljili. Tudi pri **izobrazbeni sestavi** postavljenih meril nismo dosegli, kljub temu, da smo delež svetovancev, ki imajo zaključeno manj kot štiriletno šolo, povečali iz 31,76% na 40,78 %. Nedoseganje postavljenega standarda utemeljujemo z dogajanji v gospodarstvu v regiji.

Pri **zaposlitvenem statusu** smo ugotovili, da smo svetovali 39,16% brezposelnim in tako dosegli postavljeno merilo, da je med vsemi svetovanci vsaj enak odstotek brezposelnih, kot je odstotek registrirane brezposelnosti v regiji. Registrirana brezposelnost na Koroškem je bila v novembru 2011 14,2%.

Pri spremljanju **ranljivih skupin** svetovancev smo ugotovili, da smo svetovali 60% (59,98%) strankam, ki izhajajo iz prednostnih ciljnih skupin iz lokalnega okolja. In postavljeno merilo presegli za skoraj 10%.

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

* povečanje deleža moških svetovancev,
* povečanje deleža svetovancev, ki imajo manj kot štiriletno srednjo šolo,
* povečanje deleža svetovanj med izobraževanjem in po njem na vsaj 25%

Ugotovitve iz spremljanja dejavnosti v letu 2011 nam bodo dobra osnova za načrtovanje aktivnosti v letu 2012, ki jih bomo vključili v nov akcijski načrt ter samoevalvacijo, za katero bomo pričeli nov cikel v letu 2013.

# VIRI

1. Antus – zbirka predpisov s področja vzgoje in izobraževanja. (<http://www.antus.si/zbirka/>).
2. Alp Peca. (<http://www.alppeca.si/index.aspx>).
3. [Andragoški center RS](http://www.acs.si/). (http://www.acs.si/).**Napaka! Sklicna hiperpovezava ni veljavna.**
4. [Andragoško društvo Slovenije](http://www.andragosko-drustvo.si/). (<http://www.andragosko-drustvo.si/>).
5. Ažman, T. (2009) Učenje učenja – kako učiti in se naučiti spretnosti

vseživljenjskega učenja, Ljubljana: Zavod RS za šolstvo

1. Beaver, D. (1995). Krog odličnosti. Ljubljana: J. Pergar.
2. [Beitinger, G.,](http://cobiss4.izum.si/scripts/cobiss?ukaz=SEAL&mode=5&id=0839416069475475&PF=AU&term=%22Beitinger,%20Gabriele%22) [Mandl, H.](http://cobiss4.izum.si/scripts/cobiss?ukaz=SEAL&mode=5&id=0839416069475475&PF=AU&term=%22Mandl,%20Heinz%22) (1994). Spodbude za nadaljnje učenje : pristop k učenju, ki ga sami usmerjamo. Maribor: DOBA.
3. Beyer, G. (1992). Urjenje spomina in koncentracije: kreativno učenje, superučenje, učenje v sprostitvi. Ljubljana: Državna založba Slovenije.
4. Beyer, M. (1995) Možganija, Ljubljana: Glotta nova
5. [Borza znanja](http://www.borzaznanja.si/). (<http://www.borzaznanja.si/>).<http://ssu.acs.si/predstavitev/>
6. Brečko, D. (2002). Štirideset sodobnih učnih metod : priročnik za predavatelje, učitelje in trenerje. Ljubljana: Sofos.
7. [British Council](http://www.britishcouncil.org/learning-funding-your-studies.htm).

([http://www.britishcouncil.org/learning-funding-your- studies.htm](http://www.britishcouncil.org/learning-funding-your-%20%20%20studies.htm)).

1. [Center za poklicno izobraževanje](http://www.cpi.si/). (<http://www.cpi.si/>).
2. Center za socialno delo Dravograd. (<http://www.gov.si/csd/dravo/index.htm>).
3. Center za socialno delo Radlje ob Dravi. (<http://www.csd-radlje.si/>).
4. Center za socialno delo Ravne na Koroškem. (<http://www.csd-ravne.si/>).
5. Center za socialno delo Slovenj Gradec. (http://www.csd-slovenjgradec.si/).**Napaka! Sklicna hiperpovezava ni veljavna.**
6. [CIPS - Center za informiranje in poklicno svetovanje](http://www.ess.gov.si/ncips).

(<http://www.ess.gov.si/ncips>).

1. [CMEPIUS - Center za mobilnost in evropske programe izobraževanja in usposabljanja](http://www.cmepius.si/). (http://www.cmepius.si/).
2. Colin, R. (1993). Umetnost učenja (več medijev: knjiga, video-kaseta, audiokaseta), Ljubljana : Tangram.
3. [College of Europe](http://www.coleurop.be/). (<http://www.coleurop.be/>).
4. [Dachs, U.](http://cobiss4.izum.si/scripts/cobiss?ukaz=SEAL&mode=5&id=0839416069475475&PF=AU&term=%22Dachs,%20Ursula%22), [Weisbach, C.](http://cobiss4.izum.si/scripts/cobiss?ukaz=SEAL&mode=5&id=0839416069475475&PF=AU&term=%22Weisbach,%20Christian%22) Kako razvijemo čustveno inteligenco: razmišljamo s srcem, Ljubljana: DZS.
5. DePorter, B; Hernacki. M. (1996)- Kvantno učenje – osvobodite genija v sebi, Ljubljana: Glotta Nova
6. [Direktorat EU za izobraževanje in kulturo](http://ec.europa.eu/dgs/education_culture/index_en.htm). (<http://ec.europa.eu/dgs/education_culture/index_en.htm>).
7. [Direktorat EU za zaposlovanje in socialne zadeve](http://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=sl&catId=656). (<http://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=sl&catId=656>).
8. [Dodiplomski študij - vsakoletni razpis dodiplomskih študijskih programov](http://www.vpis.uni-lj.si/)  (<http://www.vpis.uni-lj.si/>).
9. Društvo mladinski kulturni center Vuzenica. (<http://www.mkc-vuzenica.si/>).
10. Društvo diabetikov Slovenj Gradec. ([www.diabetikisg.net](http://www.diabetikisg.net/)).
11. [Državni izpitni center](http://www.ric.si/). (<http://www.ric.si/>).
12. [Državne štipendije](http://www.mddsz.gov.si/si/delovna_podrocja/trg_dela_in_zaposlovanje/stipendije/drzavne_stipendije/). (http://www.mddsz.gov.si/si/delovna\_podrocja/trg\_dela\_in\_zaposlovanje/stipendije/drzavne\_stipendije/).
13. Duncalf, B. (2000). Kako uspešno opravimo vsak izpit. Ljubljana: Mladinska

knjiga.

1. E-Novičke. (2010). (<http://www.acs.si/e-novicke>, pridobljeno 15. 12. 2010).
2. [EURODESK - informacijska mreža za mlade](http://www.eurodesk.org/edesk/Welcome.do). (<http://www.eurodesk.org/edesk/Welcome.do>).
3. [EUROPASS](http://www.europass.si/). (<http://www.europass.si/>).
4. [**EURYDICE** - The Information Network on Education in Europe](http://www.eurydice.org). (<http://eacea.ec.europa.eu/education/eurydice/index_en.php>).
5. [Filozofska fakulteta v Ljubljani, Oddelek za pedagogiko in andragogiko](http://www.ff.uni-lj.si/Pedagogika). (<http://www.pedagogika-andragogika.com/index.asp>).
6. Gabrijelčič, M. (1986). Učimo se z miselnimi vzorci. Ljubljana : Državna založba Slovenije.
7. [Gospodarska zbornica Slovenije](http://www.gzs.si/). (http://www.gzs.si/slo/).
8. Gutknecht-Gmeiner M., idr. ; Klemenčič, S., idr. (2009) Priročnik o kolegialnem presojanju v svetovanju v izobraževanju odraslih. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.
9. GZS Območna zbornica Koroške. ([www.gzs.si/oz\_koroska](http://www.gzs.si/oz_koroska)).
10. Halvarsson, A., idr. (2009). Final Evaluaton Report: Guidance in the Workplace Project. Ljubljana: Slovenian Institute for Adult education.
11. Hamilton Jones, J. (1997). Kreativno poslovno pisanje. Radovljica: Skriptorij

KA.

1. [**IBE -** The International Bureau of Education](http://www.ibe.unesco.org).

(<http://www.ibe.unesco.org/en.html>).

1. Izobraževanje brezposelnih: Zbornik I. (1993). Ljubljana: Andragoški center Slovenije.
2. [Izobraževalna dejavnost ACS](http://izobrazevanje.acs.si/). (<http://izobrazevanje.acs.si/>)
3. Izobraževalno kulturno društvo mladih   
   PERKMANDELCI. (<http://www.perkmandelc.com/>).
4. Izobraževanje in usposabljanje v Evropi: različni sistemi, skupni cilji za 2010. (2003). Ljubljana: Center za mobilnost in evropske programe izobraževanja in usposabljanja.
5. [Javni sklad RS za razvoj kadrov in štipendije](http://www.sklad-kadri.si/). (<http://www.sklad-kadri.si/>).
6. Jelenc-Krašovec, S. (1996). ABC izobraževanja odraslih. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.
7. Jelenc-Krašovec, S., Jelenc, Z. (2003). Andragoško svetovalno delo. Ljubljana: Filozofska fakulteta, Oddelek za pedagogiko in andragogiko.
8. Jelenc-Krašovec, S., idr. (2007). Svetovalni pripomočki v izobraževanju odraslih. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.
9. Jerala-Zver, V.(2009). Vse je v glavi ali umetnost učenja. Maribor: Založba Obzorja Maribor
10. Kam po znanje na Koroškem: pregled izobraževalnih inštitucij v Koroški regiji in programov za odrasle, ki jih ponujajo. (2005). Črna na Koroškam: A.L.P. Peca.
11. [Katalog programov nadaljnjega izobraževanja in usposabljanja strokovnih delavcev v vzgoji in izobraževanju](http://lim1.mss.edus.si/katis/default.aspx). (<http://lim1.mss.edus.si/katis/default.aspx>).
12. Klemenčič, S., idr. (2003). Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje: Kazalniki kakovosti. Ljubljana : Andragoški center Slovenije.
13. Klemenčič, S., idr. (2006). Oblikovanje izvedbenega kurikula v poklicnem in strokovnem izobraževanju odraslih. Ljubljana: Državni izpitni center.
14. Klemenčič, S., Hlebec, V. (2007). Fokusne skupine kot metoda presojanja in razvijanja kakovosti izobraževanja. Ljubljana : Andragoški center Slovenije.
15. Kmetijsko gozdarski zavod Celje, Izpostava Dravograd. (<http://www.kmetijskizavod-celje.si/>).
16. Koroška v številkah. (2012). Črna na Koroškam: A.L.P. Peca.
17. Koroška osrednja knjižnica dr. Franca Sušnika Ravne na Koroškem. (<http://www.rav.sik.si/>)
18. Knjižnica Radlje ob Dravi. (<http://www.knjiznica-radlje.si/>).
19. Knjižnica Dravograd. (<http://www.knjiznica.dravograd.net/>).
20. Knjižnica Ksaverja Meška Slovenj Gradec. (<http://www.sg.sik.si/index.php?stran=index&sklop=main&lang=si>).
21. Kovivis, JZ Koroško višje in visokošolsko središče. (<http://www.ko-vivis.si/>).
22. Kranjc, A. Ličen, N. (2002). Adult Education in Slovenia. Bonn: The Institute for International Cooperation of the German Adult education Association.
23. Kristančič, A., Osterman, A. (1998). Osnove in elementi svetovalne komunikacije, Ljubljana: Združenje svetovalnih delavcev Slovenije.
24. Kunaver D. (2001). Učim se učiti. Ljubljana: samozaložba.
25. LAS Mežiške doline, Lokalna akcijska skupina za razvoj podeželja. (<http://www.las-md.si/>).
26. LAS MDD, zadruga za razvoj podeželja. (<http://www.lasmdd.si/>).
27. Letni program izobraževanja odraslih Republike Slovenije za leto 2010. (2010). (<http://www.mss.gov.si/fileadmin/mss.gov.si/pageuploads/podrocje/odrasli/LPIO_2010.pdf>, pridobljeno 7. 12. 2010).
28. [**Lifelong learning** - baza trenutnih raziskovanj v Evropi.](http://www.b.shuttle.de/wifo/lll/=base.htm) (<http://www.b.shuttle.de/wifo/lll/=base.htm>).
29. Macbeath, J., Mcglynn A. (2006). Samoevalvacija: kaj je tu koristnega za šole? Ljubljana. Državni izpitni center.
30. Medobčinsko društvo slepih in slabovidnih Maribor.

([www.drustvo-mdssmb@si](http://www.drustvo-mdssmb@si)).

1. Mestna občina Slovenj Gradec. (<http://www.slovenj-gradec.si/>).
2. [Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve](http://www.mddsz.gov.si/). (http://www.mddsz.gov.si/).
3. [Ministrstvo za šolstvo in šport](http://www.mss.gov.si/). (<http://www.mss.gov.si/>).
4. [Ministrstvo za visoko šolstvo, znanost in tehnologijo](http://www.mvzt.gov.si/). <http://www.mvzt.gov.si/><http://www.mvzt.gov.si/>
5. Mladinski center Dravograd <http://www.mladinskicenter.si/>
6. Mladinski kulturni center Slovenj Gradec. (<http://www.nucam.info/>).
7. [Mlinar, V.,](http://cobiss4.izum.si/scripts/cobiss?ukaz=SEAL&mode=5&id=0839416069475475&PF=AU&term=%22Mlinar,%20Vera%22) [Jelenc, N.](http://cobiss4.izum.si/scripts/cobiss?ukaz=SEAL&mode=5&id=0839416069475475&PF=AU&term=%22Jelenc,%20Natasa%20Elvira%22) E. (2002) Kako vrednotimo znanje odraslih? Ljubljana: Andragoški center Slovenije.
8. [Mocis, Center za izobraževanje odraslih Slovenj Gradec](http://www.facebook.com/pages/Mocis-Center-za-izobrazevanje-odraslih-Slovenj-Gradec/141144832609041).

(<http://www.mocis.si/>).

1. Moja izbira – zakonodaja. (<http://www.mojaizbira.si/vsebina/zakonodaja.htm>).
2. Mori-Rudolf, B., idr. (2005). Model informativno-svetovalne dejavnosti za izobraževanje odraslih v svetovalnem središču Koroška (interno gradivo). Slovenj Gradec: Svetovalno središče Koroška in Ljubljana: Andragoški center Slovenije.
3. Možina, T. (2003). Kakovost v izobraževanju: od tradicionalnih do sodobnih modelov ugotavljanja in razvijanja kakovosti v izobraževanju odraslih. Ljubljana: ACS.
4. Možina, T., idr. (ur.). (2004). Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje: Vprašanja za presojanje kakovosti. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.
5. Možina, T. (2007). Merjenje zadovoljstva udeležencev v izobraževanju odraslih. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.
6. Možina, T., idr. (2007b). Metoda zgledovanja pri presojanju in razvijanju kakovosti izobraževanja. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.
7. Možina, T., Klemenčič, S. (2008). Razvoj kakovosti izobraževanja odraslih: Notranje in zunanje presojanje kakovosti. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.
8. Možina, T., idr. (2009). Model presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih. Ljubljana : ACS.
9. Možina, T. (2010). Kakovost kot (z)možnost. Ljubljana: Andragoški center

Slovenije.

1. [Nacionalno informacijsko središče za poklicne kvalifikacije](http://www.nrpslo.org/).

(http://www.nrpslo.org/).<http://izobrazevanje.acs.si/>

1. [Nacionalna poklicna kvalifikacija](http://www.npk.si/). (<http://www.npk.si/>).
2. [Nova ljubljanska banka](http://www.nlb.si/cgi-bin/nlbweb.exe?doc=2294&SeS=PiVVWwrPHwEAACLFKKw00000). (http://www.nlb.si/cgi-bin/nlbweb.exe?doc=2294&SeS=PiVVWwrPHwEAACLFKKw00000).
3. O'Brien D. (2004). Skrivnosti hitrega in uspešnega učenja. Ljubljana: Rokus.
4. [Občina Črna na Koroškem](http://www.crna.si/). (http://www.crna.si/).
5. [Občina Dravograd](http://www.dravograd.si/). (<http://www.dravograd.si/>).
6. [Občina Mežica](http://www.mezica.si/). (http://www.mezica.si/).
7. [Občina Mislinja](http://www.mislinja.si/). (<http://www.mislinja.si/>).
8. [Občina Muta](http://www.sraka.com/vodniki/muta/obcina.htm). (<http://www.muta.si/podrocje.aspx>).
9. [Občina Podvelka](http://www.skupnostobcin.si/podvelka/). (http://www.podvelka.si/).
10. [Občina Prevalje](http://www.prevalje.si/). (http://www.prevalje.si/).
11. [Občina Radlje ob Dravi](http://www.obcina-radlje.si/). (http://www.obcina-radlje.si/).
12. [Občina Ravne na Koroškem](http://www.ravne.si/). (http://www.ravne.si/).
13. [Občina Ribnica na Pohorju](http://www.ribnicanapohorju.si/). (http://www.ribnicanapohorju.si/).
14. [Občina Vuzenica](http://www.vuzenica.si/). (<http://www.vuzenica.si/>).
15. [Obrtna zbornica Slovenije](http://www.ozs.si/). (<http://www.ozs.si/>).
16. [Organizirano samostojno učenje](http://ssu.acs.si/predstavitev/). (<http://ssu.acs.si/predstavitev/>).
17. Pavlin, S., Zgaga, M. (2003). KAM 2004: mali leksikon srednjih šol in srednješolskih programov. Ljubljana: Delo.
18. Pečjak, V. (1986). Poti do znanja: metode uspešnega učenja. Ljubljana: Cankarjeva založba.
19. Pečjak, V. (1993). Pripravljanje na izpit. Ljubljana: samozaložba.
20. Pečjak, V. (1994). Hitro in uspešno branje. Ljubljana: samozaložba.
21. [Podiplomski študij - predstavitev, opis, programi](http://www.mvzt.gov.si/si/delovna_podrocja/visoko_solstvo/dejavnost_visokega_solstva/podiplomski_studij/razpis_za_vpis_v_podiplomski_studij_20102011/).   
    [http://www.mvzt.gov.si/si/delovna\_podrocja/visoko\_solstvo/dejavnost\_visokega\_solstva/podiplomski\_studij/razpis\_za\_vpis\_v\_podiplomski\_studij\_20102011](http://www.mvzt.gov.si/si/delovna_podrocja/visoko_solstvo/dejavnost_visokega_solstva/podiplomski_studij/razpis_za_vpis_v_podiplomski_studij_20102011/)<http://www.nrpslo.org/>
22. Podjetniški center Slovenj Gradec. (<http://www.podjetniskicenter-sg.si/4.1/index.php?nid=2098&kat=0&lang=1>).
23. Polak, A. (2009). Timsko delo v vzgoji in izobraževanju. Ljubljana: Modrijan.
24. Pregled izobraževanja in učenja odraslih v Sloveniji. (<http://pregled.acs.si/>).
25. [Priznavanje izobraževanja - ENIC/NARIC](http://www.mvzt.gov.si/index.php?id=345). (<http://www.mvzt.gov.si/index.php?id=345>).
26. Programoteka ACS. (<http://www.acs.si/programoteka/>).
27. Radinovič Hajdič, M. (ur.). (2006). Informacijski paket za starše otrok s

posebnimi potrebami. Jesenice: Ljudska univerza.

1. Radinovič Hajdič, M., Jelenc-Krašovec, S. (ur.). (2003). Pravica do učenja:

priročnik. Jesenice: Ljudska univerza.

1. [Razpis za vpis odraslih v šolskem letu 2011/2012](http://www.mss.gov.si/fileadmin/mss.gov.si/pageuploads/podrocje/odrasli/Vpis/1_7_2010_Razpis_izobrazevanje_odraslih.pdf). (2011). Ljubljana:

Ministrstvo za šolstvo in šport, Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve. Dostopno tudi na <http://www.mss.gov.si/fileadmin/mss.gov.si/pageuploads/podrocje/odrasli/Vpis/1_7_2010_Razpis_izobrazevanje_odraslih.pdf>

1. [Razpis za vpis v dodiplomske študijske programe v študijskem letu](http://www.vpis.uni-lj.si/" \t "_blank)

[2011/2012](http://www.vpis.uni-lj.si/" \t "_blank). (2011). Ljubljana: Ministrstvo za visoko šolstvo, znanost in

tehnologijo. Dostopno tudi na: <http://www.vpis.uni-lj.si/>

1. [Razpis za vpis v srednje šole in dijaške domove za šolsko leto 2011/1](http://www.mss.gov.si/si/solstvo/srednjesolsko_izobrazevanje/vpis_v_srednje_sole/#c17538)2. (2011). Ljubljana: Ministrstvo za šolstvo in šport. Dostopno tudi na: <http://www.mss.gov.si/si/solstvo/srednjesolsko_izobrazevanje/vpis_v_srednje_sole/#c17538>
2. [Razpis za vpis v višje strokovno izobraževanje v študijskem letu 2011/12](http://www.mss.gov.si/fileadmin/mss.gov.si/pageuploads/podrocje/vs/vpis/10/Razpis_visje_2010_2011.pdf). (2011). Ljubljana: Ministrstvo za šolstvo in šport. Dostopno tudi na: <http://www.mss.gov.si/fileadmin/mss.gov.si/pageuploads/podrocje/vs/vpis/10/Razpis_visje_2011_2012.pdf>
3. [Razmestitev programov in obseg vpisa v poklicno-tehniškega izobraževanja, v maturitetni in poklicni tečaj v šolskem letu 2011/2012](file:///C:\Users\Bernarda\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary%20Internet%20Files\Content.Outlook\6J2G0F0C\Razmestitev%20programov%20in%20obseg%20vpisa%20v%20poklicno-tehniškega%20izobraževanja,%20v%20maturitetni%20in%20poklicni%20tečaj%20v%20šolskem%20letu%202010\2011). (<http://www.mss.gov.si/si/404/>).
4. Regionalna razvojna agencija za Koroško. (<http://www.rra-koroska.si/index.php?lang=1>).
5. Regionalni razvojni program za Koroško razvojno regijo 2007-2013. (<http://www.rra-koroska.si/files/rrp.pdf>, pridobljeno 9. 12. 2010)
6. [Register predpisov Republike Slovenije](http://zakonodaja.gov.si/). (<http://zakonodaja.gov.si/>).
7. Rupert, J., Vilič Klenovšek, T. (2010). Značilnosti izbranih ranljivih skupin odraslih in svetovalno delo za izobraževanje odraslih (interno gradivo). Ljubljana: Andragoški center Slovenije.
8. Simon, M. (2010). 222 vaj za popoln spomin. Ljubljana: Narava, d.o.o.
9. Sindikat vzgoje, izobraževanja, znanosti in kulture Slovenije. (<http://www.sviz.si/?page=si/predpisi/predpisi_sviz>).
10. [SKB banka](http://www.skb.si/preb/preb-kred.html). (<http://www.skb.si/osebne-finance/krediti>).
11. Smeri, svetovanje, izobraževanje in razvoj. (<http://www.smeri.si/>).
12. Spletna stran za starejše – seniorje in upokojence. (<http://www.seniorji.info/index.php>).
13. [Srednješolski izobraževalni programi - po posameznih šolskih letih](http://www.mss.gov.si/index.php?id=157&no_cache=1). (<http://www.mss.gov.si/index.php?id=157&no_cache=1>).
14. [Srednje šole in dijaški domovi](http://www.mss.gov.si/si/solstvo/srednjesolsko_izobrazevanje/seznam_srednjih_sol/). (<http://www.mss.gov.si/si/solstvo/srednjesolsko_izobrazevanje/seznam_srednjih_sol/>).<http://www.upr.si/univerza/organiziranost-univerze/clanice/>
15. Statistični urad Republike Slovenije. (<http://www.stat.si/novica_prikazi.aspx?id=3687>, pridobljeno dne 17. 12. 2010).
16. Svetlik, I., idr. (1993). Izobraževanje in trg dela. Ljubljana: Andragoški center

Slovenije.

1. Šolski center Ravne na Koroškem. (<http://www.gimnazija-ravne.si/>).
2. Šolski center Slovenj Gradec. (<http://www.sc-sg.net/>).
3. [Štipendije in študijske pomoči](http://www.mss.gov.si/index.php?id=165). (<http://www.mss.gov.si/index.php?id=165>).
4. Tehnološko razvojni center za Koroško. (<http://www.trc-koroska.si/tehnoloski_center.aspx>).
5. [The Lifelong Learning Programme 2007-2013](http://ec.europa.eu/education/programmes/newprog/index_en.html). (<http://ec.europa.eu/education/lifelong-learning-programme/doc78_en.htm>).
6. [Univerza na Primorskem - članice](http://www.upr.si/univerza/organiziranost-univerze/clanice/). (<http://www.upr.si/univerza/organiziranost-univerze/clanice/>).
7. [Univerza v Ljubljani - akademije in fakultete](http://www.uni-lj.si/akademije_fakultete_in_visoke_sole/akademije.aspx).   
   (http://www.uni-lj.si/akademije\_fakultete\_in\_visoke\_sole/akademije.aspx).<http://www.uni-mb.si/>
8. [Univerza v Mariboru - seznam fakultet](http://www.uni-mb.si/). (http://www.uni-mb.si/).<http://www.univerzazatretjeobd-drustvo.si/>
9. [Univerza za tretje življenjsko obdobje.](file:///C:\Users\Bernarda\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary%20Internet%20Files\Content.Outlook\6J2G0F0C\Univerza%20za%20tretje%20življenjsko%20obdobje.%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20 )

(<http://www.univerzazatretjeobd-drustvo.si/>)<http://www.borzaznanja.si/>

1. Velikonja, M., idr. (1998). Brezposelni v izobraževanju. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.
2. Vilič Klenovšek, T., Klemenčič, S. (2002). Svetovanje v izobraževanju odraslih. Organiziranost, pogoji in način delovanja. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.
3. Vilič Klenovšek, T., idr. (2007). Izhodišča za razvoj kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.
4. [Višje strokovne šole](http://www.mss.gov.si/index.php?id=159). (<http://www.mss.gov.si/index.php?id=159>)
5. Vseživljenjsko učenje: prispevek izobraževalnih sistemov v državah članicah Evropske unije: rezultati študije Eurydice. (2002). Ljubljana: Ministrstvo za šolstvo, znanost in šport
6. Weimer, B., Hess, S., Brademann. M. (2004) Konec s slabimi ocenami, Kako to doseči?. Murska sobota: Didakta
7. Weisinger, H. (2001). Čustvena inteligenca pri delu z ljudmi: neizkoriščen vir uspeha, Ljubljana: Tangram.
8. Zapisnik 1. seje strateškega sveta svetovalnega središča koroška z dne 10. 3.

2011.

1. Zapisnik 1. seje strokovnega sveta svetovalnega središča koroška z dne 10. 3.

2011.

1. Zapisnik 2. seje strokovnega sveta svetovalnega središča koroška z dne

22.12. 2011.

1. [Zavod RS za šolstvo](http://www.zrss.si/). (<http://www.zrss.si/>).
2. Zavod RS za šolstvo, OE Slovenj Gradec. (<http://www.zrss.si/default.asp?link=predmet&tip=30&pID=51>).
3. [Zavod RS za zaposlovanje](http://www.ess.gov.si/). (<http://www.ess.gov.si/>).
4. Zavod Republike Slovenije za Zaposlovanje Območna Enota Velenje. (<http://www.ess.gov.si/>).
5. [Zavod za zaposlovanje - štipendije in posojila](http://www.ess.gov.si/storitve/stipendije). (<http://www.ess.gov.si/storitve/stipendije>).
6. Zbirka predpisov s področja vzgoje, izobraževanja in športa. (<http://www.zizmond.info/zakoni/seznam.htm>).
7. [Zveza ljudskih univerz Slovenije](http://www.zveza-lu.si/). (<http://www.zveza-lu.si/>).

# 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. Obrazec za spremljanje promocije o aktivnostih svetovalnega središča Koroška v obdobju od 1. 1. 2011 do 31. 12. 2011
3. Načrt promocije CVŽU za leto 2011
4. Samoevalvacijski načrt za leto 2011
5. Akcijski načrt za razvoj kakovosti za časovno obdobje od januarja do decembra 2010

Ljubljana, 21.1.2011



**PRILOGA 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**

Spremljanje posameznih področij, standardov in meril poteka v skladu z opredeljenim Modelom presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih (ACS, 2009).

Spremljanje vseh meril poteka kontinuirano, od januarja 2011 dalje. Na podlagi strukture in usmeritev za poročanje, ki jih bo pripravil ACS, boste januarja 2012 pripravili poročilo o spremljanju.

V nadaljevanju so prikazana vsa področja, standardi, kazalniki ter merila, ki jih boste spremljali. Pri vseh merilih je opisan način spremljanja, merila, ki so obarvana z rumeno, spremljate z aplikacijo SDSS.

1. Standard kakovosti, kazalniki in merila, ki se spremljajo na področju »potencialni svetovanci (ciljne skupine)«

**Standard:** 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.

| **PODROČJE** | **KAZALNIKI** | **MERILA** | **NAČIN SPREMLJANJA** |
| --- | --- | --- | --- |
| **POTENCIALNI**  **SVETOVANCI (CILJNE SKUPINE)** | Dejavni načini pridobivanja svetovancev | Svetovalno središče ima eno ali več dislokacij. | Spremljanje poteka z aplikacijo SDSS. |

1. Preglednica: Standard kakovosti, kazalniki in merila, ki se spremljajo na področju »osebje«

**Standard:** Svetovalno dejavnost opravljajo strokovno usposobljeni svetovalci z ustreznimi osebnostnimi lastnostmi.

| **PODROČJE** | **KAZALNIKI** | **MERILA** | **NAČIN SPREMLJANJA** |
| --- | --- | --- | --- |
| **OSEBJE** | Vrsta in število osebja  v svetovalnem središču | Svetovalno središče ima enega svetovalca s polnim delovnim časom, če izpelje 1000 svetovalnih storitev na leto in ima 800 svetovancev. | Spremljanje poteka z aplikacijo SDSS. |
| Svetovalno delo v obsegu enega polno zaposlenega svetovalca je mogoče sestaviti tudi z delom več svetovalcev z nepolnim delovnim časom; pri tem vsaj eden od teh svetovalcev dosega vsaj 70 odstotkov dela za svetovalno središče/svetovanje. |
| Usposobljenost vodje svetovalnega središča in svetovalca | Vodja svetovalnega središča in svetovalec se udeležita najmanj dveh izobraževalnih srečanj na leto, ki jih za svetovalna središča organizira ACS. | Vodja svetovalnega središča spremlja in beleži sproti. |
| Vodja svetovalnega središča in svetovalec se udeležujeta tudi drugega strokovnega usposabljanja, povezanega s svetovalnim delom, in sicer najmanj 16 ur na leto. |
| Osebnostne lastnosti vodje svetovalnega središča in svetovalca | Vodja svetovalnega središča in svetovalec uspešno opravita preizkus temeljnih osebnostnih lastnosti, potrebnih za svetovalno delo (empatičnost, dejavno poslušanje, komunikativnost idr.). | Spremljanje kazalnika *osebnostne lastnosti vodje svetovalnega središča in svetovalca* ni vključeno v letu 2010. |

1. Preglednica: Standard kakovosti, kazalniki in merila, ki se spremljajo na področju »viri, oprema, informacijske baze, pripomočki«

**Standard:** Svetovalno središče priskrbi primerne prostore, opremo, strokovno literaturo, bazo podatkov in svetovalne pripomočke, ki omogočajo celostno, kakovostno in poglobljeno svetovalno delo.

| **PODROČJE** | **KAZALNIKI** | **MERILA** | **NAČIN SPREMLJANJA** |
| --- | --- | --- | --- |
| **VIRI,**  **OPREMA, INFORMACIJSKE BAZE, PRIPOMOČKI** | Strokovna literatura | Svetovalno središče ima na voljo zalogo strokovne literature in strokovnih revij, povezanih s svetovanjem in izobraževanjem. | Spremljanje in beleženje poteka sproti, ob izvajanju svetovalnega procesa - ali strokovna literatura in baze podatkov, ki jih ima svetovalno središče, zadoščajo za izpeljavo kakovostnega, celostnega svetovalnega procesa. |
| Baze podatkov | Svetovalno središče ima bazo podatkov, v kateri so temeljni dokumenti, potrebni za svetovalno delo (vsaj temeljna zakonodaja s področja izobraževanja odraslih, nacionalni razpisi za vpis, pregled javnoveljavnih programov za izobraževanje odraslih, pregled izvajalcev izobraževanja odraslih). |
| 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.) |

1. Preglednica: Standard kakovosti, kazalniki in merila, ki se spremljajo na področju »svetovalni proces«

Standard**: Svetovalno središče svetovancem zagotavlja celosten svetovalni proces, s katerim si lahko pomagajo pri odločanju in poteku izobraževanja in učenja.**

| **PODROČJE** | **KAZALNIKI** | **MERILA** | **NAČIN SPREMLJANJA** |
| --- | --- | --- | --- |
| **SVETOVALNI PROCES** | Vrste svetovalnega procesa | Svetovalno središče zagotavlja vse tri vrste svetovalnega procesa: svetovanje pred vključitvijo v izobraževanje ali učenje, med samim potekom izobraževanja in po njegovem dokončanju. | Spremljanje poteka z aplikacijo SDSS. |
| Dejavnosti svetovalnega procesa | Svetovalno središče zagotavlja vse dejavnosti svetovalnega procesa: informiranje, nasvetovanje, svetovanje, ovrednotenje, usposabljanje, zastopanje, povratno informiranje. |
| Načini izpeljevanja svetovalnega procesa | Svetovanje poteka vsaj:  − po telefonu,  − osebno,  − po elektronski pošti,  − pisno,  − z informacijskim gradivom. |
| Svetovalni proces lahko poteka tudi drugače, npr. z organizacijo informacijskega kotička, s kontaktno oddajo na radiu, televiziji, s svetovalnim kotičkom v časniku. | Spremljanje in beleženje poteka sproti. V pomoč je tudi obrazec, v katerega vpisujete promocijske dogodke in aktivnosti – ISIO-OBR-PROM. |
| Načini vključevanja svetovancev | Svetovalni proces je na voljo posameznikom ali skupinam. | Spremljanje poteka z aplikacijo SDSS. |
| Trajanje svetovalnega procesa | Trajanje svetovalnega procesa je prilagojeno svetovalnemu problemu in svetovančevim potrebam. |

1. Preglednica: Standard kakovosti, kazalniki in merila, ki se spremljajo na področju »partnerstvo«

**Standard:** Svetovalno središče razvija partnerska omrežja za zagotavljanje celostnih in kakovostnih svetovalnih storitev ter načrtovanje in vrednotenje svetovalne dejavnosti v lokalnem okolju.

| **PODROČJE** | **KAZALNIKI** | **MERILA** | **NAČIN SPREMLJANJA** |
| --- | --- | --- | --- |
| **PARTNERSTVO** | Strateški partnerji | 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). | Spremljanje in beleženje poteka sproti ter še posebej ob dogodkih in aktivnostih, povezanih s strateškimi in strokovnimi partnerji. |
| Sodelovanje strateških partnerjev pri načrtovanju razvoja svetovalnega središča | Svetovalno središče vsaj enkrat na leto preveri svoje načrte skupaj s strateškimi partnerji. |
| Sodelovanje strateških partnerjev pri vrednotenju delovanja svetovalnega središča | Svetovalno središče vsaj enkrat na leto ovrednoti delo svetovalnega središča skupaj s strateškimi partnerji. |
| Strokovni partnerji | 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). |
| Strokovni partnerji so povezani v strokovni aktiv. |
| Strokovni aktiv razpravlja in sprejema strokovne usmeritve, povezane z delovanjem svetovalnega središča. |
| Sodelovanje strokovnih partnerjev pri izpeljavi svetovalnega procesa | Svetovalno središče pri izpeljavi svetovalnega procesa v skladu s svetovančevimi potrebami vključuje strokovne partnerje. |

1. Preglednica: Standard kakovosti, kazalniki in merila, ki se spremljajo na področju »informiranje in promocija«

**Standard:** Da bi zagotovili čim večjo dostopnost storitev svetovalnega središča vsem odraslim, svetovalno središče načrtno obvešča potencialne ciljne skupine in promovira svoje dejavnosti.

| **PODROČJE** | **KAZALNIKI** | **MERILA** | **NAČIN SPREMLJANJA** |
| --- | --- | --- | --- |
| **INFORMIRANJE IN PROMOCIJA** | Načrtnost | Svetovalno središče ima opredeljen najmanj letni načrt informiranja potencialnih ciljnih skupin in predstavitve dejavnosti. | Spremljanje in beleženje poteka sproti ter še posebej ob izvedbi promocijskih dogodkov in aktivnosti. Pomagate si z obrazcem, v katerega vpisujete promocijske dogodke in aktivnosti – ISIO-OBR-PROM. |
| Pogostost | Svetovalno središče ima vsaj eno obliko stalnega informiranja potencialnih ciljnih skupin in predstavitve dejavnosti. |
| Raznovrstnost | Svetovalno središče izpeljuje informiranje in promocijo po različnih medijih (radiu, časnikih, televiziji, spletu, letakih, plakatih, oglasnih deskah). |

1. Preglednica: Standard kakovosti, kazalniki in merila, ki se spremljajo na področju »presojanje in razvijanje kakovosti«

**Standard:** Svetovalno središče ima vpeljano sistematično presojanje in razvijanje kakovosti.

| **PODROČJE** | **KAZALNIKI** | **MERILA** | **NAČIN SPREMLJANJA** |
| --- | --- | --- | --- |
| **PRESOJANJE**  **IN RAZVIJANJE KAKOVOSTI** | Načrtovanje | Svetovalno središče ima opredeljen načrt samoevalvacije za določeno časovno obdobje. | Spremljanje in beleženje poteka sproti ob poteku aktivnosti za presojanje in razvijanje kakovosti. |
| Izpeljava | Svetovalno središče izpeljuje samoevalvacijo po samoevalvacijskem načrtu. |
| Predstavitev rezultatov presojanja kakovosti | Svetovalno središče po samoevalvacijskem načrtu pripravi samoevalvacijsko poročilo in izpelje razpravo. |
| Vpeljava izboljšav | Svetovalno središče ima opredeljen akcijski načrt za razvoj kakovosti za določeno časovno obdobje in ga tudi uresničuje. |

1. Preglednica: Standard kakovosti, kazalniki in merila, ki se spremljajo na področju »rezultati«

**Standard:** 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.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PODROČJE** | **KAZALNIKI** | **MERILA** | **NAČIN SPREMLJANJA** |
| **REZULTATI** | Število storitev | Svetovalno središče, ki ima enega polno zaposlenega svetovalca, opravi 1000 svetovalnih storitev na leto. | Spremljanje poteka z aplikacijo SDSS. |
| Število svetovancev | Svetovalno središče, ki ima enega polno zaposlenega svetovalca, ima 800 svetovancev na leto. |
| Demografske lastnosti svetovancev | Sestava svetovancev po spolu se ne razlikuje za več kot 20 odstotkov sestave po spolu vsega prebivalstva v regiji. |
| Glede na izobrazbeno sestavo je med svetovanci vsaj 50 odstotkov takih, ki imajo manj kot štiriletno srednjo šolo. |
| V svetovalnem središču je med vsemi svetovanci vsaj enak odstotek brezposelnih, kot je odstotek registrirane brezposelnosti v regiji. |
| Ranljive skupine prebivalstva | 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). | Spremljanje poteka z aplikacijo SDSS.  Ker spremljanje ranljivih skupin v aplikaciji SDSS še ni možno, vam bomo usmeritve, kako boste prikazali njihov delež, posredovali v navodilu za poročanje. |
| Prednostne ciljne skupine z vidika lokalnega in regionalnega okolja | Med svetovanci je vsaj 50 odstotkov strank, ki izhajajo iz prednostnih ciljnih skupin iz lokalnega okolja. | Spremljanje poteka z aplikacijo SDSS.  V pomoč naj vam bo tudi model svetovalnega središča ter podatki iz vaše regije. |

Pripravili:

Mag. Tanja Vilič Klenovšek

Mag. Andreja Dobrovoljc

**PRILOGA 2:**



**Obrazec za spremljanje promocije o**

**aktivnostih Svetovalnega središča Koroška**

**v obdobju od 1.1.2011 do 31.12.2011**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **MESEC V LETU** | DATUM, NASLOV OBJAVE IN NAVEDBA MEDIJA | | | |
| **Datum in naziv dogodka** | Navedba medija oz. lokacija izvajanja | Ciljna skupina | **Število udeležencev** |
| **JANUAR 2011** | 1.1.-31.1.2011 Predstavitev dejavnosti ISIO | * Spletne strani MOCIS-a (1.1.-31.1.2011) | Obiskovalci spletnih strani MOCIS-a |  |
| 1.1.-31.1.2011 Predstavitev dejavnosti ISIO | * CATV Slovenj Gradec (1.1.-31.1.2011) | Gledalci CATV Slovenj Gradec |  |
| 1.1.-31.1.2011 Predstavitev dejavnosti ISIO | * Program prireditev za Koroško ( 1.1.-31.1.2011) | Bralci Programa prireditev za Koroško |  |
| 16.1.2011  Predstavitev dejavnosti SSK in CVŽU skupini brezposelnih | * Prostori MOCIS-a | Brezposelni | 26 |
| 19.1.2011 Predstavitev dejavnosti ISIO udeležencem JOB KLUBA ( Invel, d.o.o.) | * Prostori MOCIS-a | Brezposelni (udeleženci Job kluba) | 11 |
| * + 1. Predstavitev dejavnosti SSK članom društev upokojencev na Koroškem - Delavnica »Poskrbimo zase« | * Prostori MOCIS-a | Člani društev upokojencev Slovenj Gradec, Radlje ob Dravi, Dravograd | 17 |
| **FEBRUAR 2011** | 1.2.-28.2.2011 Predstavitev dejavnosti ISIO | * Spletne strani MOCIS-a (1.2.-28.2.2011) | Obiskovalci spletnih strani MOCIS-a |  |
| 1.2.-28.2.2011 Predstavitev dejavnosti ISIO | * CATV Slovenj Gradec (1.2.-28.2.2011) | Gledalci CATV Slovenj Gradec |  |
| 1.2.-28.2.2011 Predstavitev dejavnosti ISIO | * Program prireditev za Koroško ( 1.2.-28.2.2011) | Bralci Programa prireditev za Koroško |  |
| 2.2.2011  Predstavitev dejavnosti in **izvedba delavnice Učni tipi in učni stili** za udeležence programa UŽU BIPS | * OŠ Prežihovega Voranca Ravne na Koroškem | Udeleženci programa UŽU BIPS | 7 |
| 9.2.2011  Predstavitev dejavnosti in **izvedba delavnice Učne tehnike** za udeležence programa UŽU BIPS | * OŠ Prežihovega Voranca Ravne na Koroškem | Udeleženci programa UŽU BIPS | 7 |
| 11.2.2011 Predstavitev dejavnosti ISIO in izvedba **delavnice Učni tipi in učni stili** | * II. OŠ Slovenj Gradec | Učenci 4. razreda 2. OŠ Slovenj Gradec | 18 |
| 16. 2. 2011  Predstavitev dejavnosti ISIO in **izvedba delavnice Učni tipi in učni stili** | * Prostori MOCIS-a | Udeleženci UŽU-MI | 20 |
| 17.2. – 24.2.2011  SSK obvešča o aktualnih razpisih 2011/2012 MŠŠ | Koroški radio | Poslušalci Koroškega radia |  |
| **MAREC 2011** | 1.3.-31.3.2011 Predstavitev dejavnosti ISIO | Spletne strani MOCIS-a (1.3.-31.3.2011) | Obiskovalci spletnih strani MOCIS-a |  |
| 1.3.-31.3.2011 Predstavitev dejavnosti ISIO | CATV Slovenj Gradec (1.3.-31.3.2011) | Gledalci CATV Slovenj Gradec |  |
| 1.3.-31.3.2011 Predstavitev dejavnosti ISIO | Program prireditev za Koroško ( 1.3.-31.3.2011) | Bralci Programa prireditev za Koroško |  |
| 4. 3. 2011 Predstavitev dejavnosti ISIO in **izvedba delavnice Učni tipi in učne tehnike** | * II. OŠ Slovenj Gradec | Učenci 4. razreda 2. OŠ Slovenj Gradec | 17 |
| 7. 3. 2011  Predstavitev projekta CVŽU in ISIO članom Društva upokojencev Slovenj Gradec in brezposelnim ZRSZ | * Prostori MOCIS-a | Upokojenci in brezposelni | 12 |
| 16. 3. 2011  Predstavitev izobraževalne ponudbe in Svetovalnega središča Koroška predstavnikom Preventa | * Prostori MOCIS-a | Vodilni v družbah Prevent | 9 |
| 23.3.2011  Predstavitev dejavnosti SSK in **izvedba delavnice** **Pomagajmo otroku pri učenju** | * Prostori MOCIS-a | Starši otrok | 8 |
| 30.3.2011  Predstavitev dejavnosti SSK in **izvedba delavnice Pomagajmo otroku pri učenju** | * OŠ Prežihovega Voranca Ravne na Koroškem | Starši otrok | 7 |
| 31.3.2011  Predstavitev dejavnosti ISIO in CVŽU aktivu Kmečkih žena Slovenj Gradec | * Prostori MOCIS-a | Udeleženci aktiva kmečkih žena Slovenj Gradec | 18 |
| **APRIL 2011** | 1.4.-30.4.2011 Predstavitev dejavnosti ISIO | * Spletne strani MOCIS-a (1.4.-30.4.2011) | Obiskovalci spletnih strani MOCIS-a |  |
| 1.4.-30.4.2011 Predstavitev dejavnosti ISIO | * CATV Slovenj Gradec (1.4.-30.4.2011) | Gledalci CATV Slovenj Gradec |  |
| 1.4.-30.4.2011 Predstavitev  dejavnosti ISIO | * Program prireditev za Koroško ( 1.4.-30.4.2011) | Bralci Programa prireditev za Koroško |  |
| 7.4.2011  Predstavitev dejavnosti SSK in CVŽU | Gozdarski dom Prevalje | Članice društva Kmečkih žena Mežiške doline | 38 |
| 21.4.2011  Predstavitev dejavnosti ISIO in CVŽU članom koronarnega društva Slovenj Gradec | 1. Prostori društva | Člani društva | 11 |
| 20.4. 2011  Predstavitev dejavnosti ISIO in CVŽU udeležencem Job kluba | * Prostori MOCIS-a | Brezposelni ( udeleženci Job kluba) | 20 |
| **MAJ 2011** | 1.5.-31.5.2011 Predstavitev dejavnosti ISIO | * Spletne strani MOCIS-a (1.5.-31.5.2011) | Obiskovalci spletnih strani MOCIS-a |  |
| 1.5.-31.5.2011 Predstavitev dejavnosti ISIO | * Program prireditev za Koroško ( 1.5.-31.5.2011) | Bralci Programa prireditev za Koroško |  |
| 17.5.2011  Predstavitev dejavnosti ISIO in CVŽU na stojnici znanja v okviru TVU 2011 | * Stojnica znanja v Slovenj Gradcu | Naključni obiskovalci | 25 |
| 25.5.2011  Predstavitev ISIO in CVŽU ter izvedba delavnice Učni tipi in učne tehnike v okviru TVU | * Prostori MOCIS-a | Udeleženci delavnice | 4 |
| 25.5.2011  Predstavitev ISIO in CVŽU ter izvedba delavnice Pomagajmo otroku pri učenju | * Prostori MOCIS-a | Udeleženci delavnice | 4 |
| 31.5.2011  Predstavitev ISIO in CVŽU ter izvedba delavnice Pomagajmo otroku pri učenju | * Prostori MOCIS-a | Udeleženci delavnice | 4 |
| **JUNIJ 2011** | 1.6.-30.6.2011 Predstavitev dejavnosti ISIO | * Spletne strani MOCIS-a (1.6.-30.6.2011) | Obiskovalci spletnih strani MOCIS-a |  |
| 1.6.-30.6.2011 Predstavitev dejavnosti ISIO | * Program prireditev za Koroško ( 1.6.-30.6.2011) | Bralci Programa prireditev za Koroško |  |
| 2.6.2011  Predstavitev dejavnosti ISIO, CVŽU skupini brezposelnih | * Prostori MOCIS-a | Brezposelne osebe | 35 |
| 24.6.2011  Predstavitev dejavnosti ISIO in CVŽU skupini brezposelnih | * Prostori MOCIS-a | Brezposelne osebe | 14 |
| **JULIJ , AVGUST**  **2011** | 1.7.-31.8.2011 Predstavitev dejavnosti ISIO | * Spletne strani MOCIS-a (1.7.-31.8.2011) | Obiskovalci spletnih strani MOCIS-a |  |
| 1.7.-31.8.2011 Predstavitev dejavnosti ISIO | * Program prireditev za Koroško ( 1.7.-31.8.2011) | Bralci Programa prireditev za Koroško |  |
| 19.7.2011  Predstavitev dejavnosti ISIO in CVŽU udeležencem JOB Kluba | * Prostori MOCIS-a | Brezposelne osebe | 8 |
| **SEPTEMBER 2011** | 1.9.-30.9.2011 Predstavitev dejavnosti ISIO | * Spletne strani MOCIS-a (1.9.-30.9.2011) | Obiskovalci spletnih strani MOCIS-a |  |
| 19.9.2011 **(Dnevi SSS)**  Predstavitev dejavnosti SSK in kontaktna oddaja na Radiu Alfa **»Svetovalno središče Koroška se predstavi«** | * Radio Alfa | Poslušalci Radia Alfa |  |
| 20.9.2011 **(Dnevi SSS)**  Predstavitev dejavnosti SSK in **izvedba delavnice Učni tipi in učni stili** za skupino brezposelnih | * Prostori MOCIS-a | Brezposelne osebe | 6 |
| 21.9.2011 **(Dnevi SSS)**  Predstavitev dejavnosti SSK in **izvedba delavnice** **Pomagajmo otroku pri učenju** za zaposlene v podjetju | * Podjetje Grammer Automotive, d.o.o. | Zaposleni | 9 |
| 21.9.2011 **(Dnevi SSS)**  **Telefonski svetovalni maraton** | * Prostori MOCIS-a | Odrasli | 15 |
| 22.9.2011 **(Dnevi SSS)**  Predstavitev dejavnosti SSK in kontaktna oddaja na Koroškem radiu **»Kako se učiti in naučiti – pogovor o učinkovitih poteh učenja s Svetovalnim središčem Koroška«** | * Koroški radio | Poslušalci Koroškega radia |  |
|  | 22.9.2011 **(Dnevi SSS)**  Predstavitev dejavnosti SSK in **izvedba delavnice** **Pomagajmo otroku pri učenju** za starše otrok OŠ Šentjanž | * OŠ Šentjanž | Starši otrok | 5 |
| 23.9.2011 **(Dnevi SSS)**  Kontaktna oddaja na Koroškem radiu »Novosti v izobraževanju odraslih na Koroškem« | * Koroški radio | Poslušalci Koroškega radia |  |
| 23.9.2011 **(Dnevi SSS)**  Stojnica znanja | * Trgovski center Merkator | Odrasli v nakupovalnem središču | 38 |
| 29.9.2011  Predstavitev dejavnosti SSK na Zaposlitvenem sejmu | * OŠ Prežihovega Voranca Ravne na Koroškem | Obiskovalci zaposlitvenega sejma | 52 |
| 30.9.2011  Predstavitev dejavnosti SSK in CVŽU **članom društva SIMBIOZA** in **udeležencem pilotnega projekta »Starejši učimo mlajše«** | * Prostori MOCIS-a | Upokojenci, dijaki, brezposelni, gospodinje | 14 |
| **OKTOBER**  **2011** | 1.10.-31.10.2011 Predstavitev dejavnosti ISIO | * Spletne strani MOCIS-a (1.10-31.10.2011) | Obiskovalci spletnih strani MOCIS-a |  |
| 4.10.2011  Predstavitev dejavnosti SSK in CVŽU stanovalcem Doma starostnjkov Radlje ob Dravi | * Dom starostnikov Radlje ob Dravi | Stanovalci doma | 22 |
| 27.10.2011  Predstavitev dejavnosti SSK in **izvedba delavnice** **Pomagajmo otroku pri učenju** za obiskovalce Knjižnice Radlje ob Dravi | * Knjižnica Radlje ob Dravi | Obiskovalci Knjižnice Radlje ob Dravi | 5 |
| **NOVEMBER 2011** | 1.11.-30.11.2011 Predstavitev dejavnosti ISIO | * Spletne strani MOCIS-a (1.11.-30.11.2011) | Obiskovalci spletnih strani MOCIS-a |  |
| 1.11.-30.11.2011 Predstavitev dejavnosti ISIO | * Program prireditev za Koroško ( 1.11.-30.11.2011) | Bralci Programa prireditev za Koroško |  |
| 10.11.2011  Predstavitev dejavnosti SSK in **izvedba delavnice** **Pomagajmo otroku pri učenju** za udeležence programa Predšolska vzgoja | * Prostori MOCIS-a | Udeleženci programa Predšolska vzgoja | 22 |
| 22.11.2011  Predstavitev dejavnosti SSK in **izvedba delavnice** **Pomagajmo otroku pri učenju** za udeležence programa Ekonomski tehnik in Trgovec | * Prostori MOCIS-a | Udeleženci programa Ekonomski tehnik in Trgovec | 10 |
| 30.11.2011  Predstavitev dejavnosti SSK in **izvedba delavnice** **Učni tipi in učni stili za** udeležence učne pomoči ter njihove mentorice na CSD Ravne na Koroškem | * Center za socialno delo Ravne na Koroškem | Udeleženci učne pomoči in njihove mentorice | 15 |
| **DECEMBER 2011** | 1.12.-31.12.2011 Predstavitev dejavnosti ISIO | * Spletne strani MOCIS-a (1.12.-31.12.2011) | Obiskovalci spletnih strani MOCIS-a |  |
| 1.12.-31.12.2011 Predstavitev dejavnosti ISIO | * Program prireditev za Koroško ( 1.12.-31.12.2011) | Bralci Programa prireditev za Koroško |  |
| 2.12.2011  Predstavitev dejavnosti SSK in **izvedba delavnice** Pomagajmo otroku pri učenju **za** rejniške starše CSD Ravne na Koroškem | * Center za socialno delo Ravne na Koroškem | Rejniški starši  CSD | 13 |

*Projekt sofinancirata Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada ter Ministrstvo 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.*



**PRILOGA 3:**



**NAČRT PROMOCIJE**

**CVŽU Koroška**

**za leto 2011**

**Marec, 2011**

**Promocija** CVŽU Koroška bo tudi v letu **2011** temeljila na uveljavljenem **informiranju in obveščanju javnosti** s pomočjo**:**

* distribucije plakatov in zgibank z informacijami o delovanju CVŽU ter drugega promocijskega materiala
* odnosov z javnostmi v različnih medijih,
* različnih strokovnih in drugih prispevkih v tiskanih medijih, na radijskih in televizijskih postajah,
* izvedbe tiskovne konference

V povezavi s tem se bomo letos osredotočili še na naslednje:,

* raziskati možnost postavitve smerokazov CVŽU,
* izdelavo vizitk z informacijami o delovanju CVŽU,
* povečati prepoznavnost CVŽU in svetovalnega središča v ustanovi z obešanjem plakata in/ali postavitvijo stojala pred oz. takoj ob vstopu v Zdravstveni dom,
* izdelava priponk z imenom in logotipom svetovalnega središča oz. CVŽU,
* izdelava znaka »Ne moti - svetujemo«, ki ga bomo obesili na kljuko vrat,
* raziskava možnosti za vzpostavitev brezplačne telefonske številke za stranke,
* iskanje načinov za boljšo prepoznavnost dislokacij ISIO (nalepke stopal, ki vodijo v dislokacijo, kažipoti),
* sprotno spremljanje zadovoljstva strank svetovalnega središča s pomočjo kratkega anketnega vprašalnika,
* izdelava »zastave« z logotipom CVŽU in ISIO in geslom »Naj teče učenje skozi življenje«, ki jo bomo namestili skozi okno na steno Zdravstvenega doma.

Za informiranje in obveščanje bomo uporabili različna orodja, med katere sodijo:

* razširjanje informacij preko spletnih strani
* izdelava in distribucija promocijskih gradiv
* obveščanje javnosti preko različnih dogodkov
* sodelovanje na sejmih in razstavah, okroglih mizah, ….

Še naprej bo imel pomembno vlogo pri promociji ažuriran **spletni portal** za podporo dejavnosti mreže CVŽU, ki bo uporabnikom nudil

* informacije o celotni ponudbi CVŽU
* dostop do vseh storitev, baz podatkov, gradiv za samostojno učenje, e-gradiv, virtualnih učilnic in spletnih portalov celotne mreže – tako CVŽU kot v partnerskih organizacijah

1. **CILJNE SKUPINE**

Naše aktivnosti bodo usmerjene k različnim ciljnim skupinam – posameznikom, skupinam in splošni javnosti.

Glavne ciljne skupine, na katere se bomo orientirali v okviru izvajanja dejavnosti CVŽU Koroška so prebivalci Koroške regije. Prvenstveno pa se bomo osredotočili na naslednje ranljive skupine

* brezposelni
* upokojenci
* gospodinje
* invalidi
* kmečke žene.

**Motivacijske aktivnosti za pridobitev opredeljenih ciljnih skupin:**

* predstavitev dejavnosti CVŽU na Občnih zborih društev upokojencev, invalidov, kmetic
* distribucija posebnega promocijskega materiala za različne ciljne skupine
* osebne predstavitve dejavnosti CVŽU v društvih upokojencev, invalidov, kmetic, diabetikov

**2. MEDIJI**

Pri izboru medijev smo bili pozorni na to, da izbor medijev na področju celotne Koroške regije pokrije čim širšo strukturo prebivalstva, še prav posebej pa opredeljene ranljive skupine.

V letu 2011 imamo v načrtu predstavitve in prispevke o dejavnosti CVŽU v naslednjih medijih:

* Večer – vsaj 4 objave
* Dnevnik – vsaj 2 objavi
* Delo – vsaj 2 objavi
* Interna glasila društev – vsaj 3 objave
* Objave v Programu prireditev za Koroško – vsaj 5 objav.
* Objave v občinskih vodnikih po prireditvah – vsaj 5 objav
* Objave na lokalnih kabelskih televizijah – vsaj 5 objav
* Koroški radio – 8 objav

V izbranih tiskanih medijih bomo poročali o konkretnih aktivnostih, ki bodo potekale v okviru projekta CVŽU, tako na samem sedežu, kot na točkah VŽU ter na dislokacijah Svetovalnega središča, in sicer:

* z najavami konkretnih prireditev
* s pisnimi prispevki,
* z intervjuji,
* s predstavitvami izpeljanih aktivnosti.

V lokalnih radijskih in televizijskih postajah bomo predstavljali dejavnost CVŽU

* s predstavitvenimi oddajami
* s kontaktnimi oddajami na lokalnih radiih
* z oglaševanjem v živo s terena.

**3. SEJMI, BORZE, PRIREDITVE**:

Dejavnost CVŽU bomo predstavljali tudi na različnih sejmih (npr. Zaposlitveni sejem, …) in prireditvah, ki po Koroški regiji potekajo v okviru prireditev posameznih občin.

**Javne predstavitve dejavnosti projekta**

* stojnice v nakupovalnih centrih,
* predstavitve pri partnerjih,
* ob dnevu svetovalnih središč,
* v tednu vseživljenjskega učenja
* predstavitev dejavnosti CVŽU v vseh občinah Koroške regije (na sejah občinskih svetov)

**4. Plakati, zgibanke in drugi promocijski material:**

Dejavnost CVŽU bomo promovirali s plakati, zgibankami, vizitkami in drugim promocijskim materialom.

**Odvisno od likvidnostnih sredstev bomo v letu 2011 poskrbeli tudi za tiskanje in distribucijo nekaterega dodatnega promocijskega materiala:**

- publikacija

- blokci (10x10cm)

* kemični svinčniki
* lončki
* obeski za ključe
* rokovniki
* USB ključki
* nalepke

**5. Portal in spletne strani:**

Dejavnost CVŽU bomo promovirali tudi skozi prenovljen in sodobno urejen portal ter spletne strani partnerjev konzorcija CVŽU. Aktivnosti bomo zajemale tako vsebinsko pripravo, postavitev portala skladno z grafično podobo CVŽU ter njegovo vzdrževanje.

**Portal**

- vzdrževanje portala

- predstavitev e-učenja in nastalih e-gradiv

- izdelava 2 novih e-gradiv

**6. PARTNERJI**

Dejavnost CVŽU nam bodo pomagali promovirati tudi naši strokovni in strateški partnerji. V ta namen se bomo posluževali:

* vizitk, zloženk, ki bodo stalno dostopne pri vseh partnerjih,
* informiranja partnerjev o dogodkih po e-pošti,
* vsaj enkrat letno osebnega obiska strokovnih in strateških partnerjev – nov promocijski material, itd. ,
* promocije dejavnosti svetovalnega središča preko njihovih spletnih straneh.

**7. Terminski načrt promocijskih aktivnosti v letu 2011**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Termin izvedbe** | **Promocijska aktivnost** |  |
| **1. tromesečje** |  |  |
| Distribucija zloženk in plakatov o delovanju CVŽU ter Svetovalnega središča Koroška na že uveljavljenih lokacijah ( ZRSZ; Knjižnice po Koroškem : Slovenj Gradec, Mislinja, Dravograd, Ravne, Prevalje, Radlje, Mežica, Črna) |  |
| Objava v Programu prireditev za Koroško – 3 objave |  |
| Objava v občinskih vodnikih po prireditvah – 1 objava |  |
| Objava na lokalnih kabelskih televizijah – vsaj 1 objava |  |
| Predstavitev dejavnosti CVŽU različnim ciljnim skupinam |  |
| Objava v dnevnem časopisu (Delo, Večer ali Dnevnik) – vsaj 1 objava |  |
| Koroški radio – vsaj 1 objava |  |
| Predstavitev dejavnosti CVŽU v vsaj 1 občini Koroške regije (na seji občinskega sveta) |  |
| Ažurno dopolnjevanje vsebin na portalu |  |
| **2. tromesečje** | Predstavitev dejavnosti CVŽU različnim skupinam |  |
| Distribucija zloženk in plakatov o delovanju TVŽU ter Svetovalnega središča Koroška na že uveljavljenih lokacijah ( ZRSZ; Knjižnice po Koroškem : Slovenj Gradec, Mislinja, Dravograd, Ravne, Prevalje, Radlje, Mežica, Črna) |  |
| Objava v Programu prireditev za Koroško – vsaj 2 objavi |  |
| Objava v internem glasilu društva |  |
| Objava v občinskih vodnikih po prireditvah – vsaj 2 objavi |  |
| Objava na lokalnih kabelskih televizijah – vsaj 1 objava |  |
| Koroški radio – vsaj 2 objavi |  |
| Objava v dnevnem časopisu (Delo, Večer ali Dnevnik) – vsaj 1 objava |  |
| Predstavitev dejavnosti CVŽU v vsaj eni občini Koroške regije (na seji občinskih svetov) |  |
| Izvedba tiskovne konference za novinarje |  |
| **3. tromesečje** | Distribucija zloženk in plakatov o delovanju TVŽU ter Svetovalnega središča Koroška na že uveljavljenih lokacijah ( ZRSZ; Knjižnice po Koroškem : Slovenj Gradec, Mislinja, Dravograd, Ravne, Prevalje, Radlje, Mežica, Črna) |  |
| Objava v Programu prireditev za Koroško – 2 objavi |  |
| Objava v internem glasilu društva |  |
| Objava v občinskih vodnikih po prireditvah – vsaj 1 objava |  |
| Objava na lokalnih kabelskih televizijah – vsaj 1 objava |  |
| Koroški radio – vsaj 1 objava |  |
| **4. tromesečje** | Distribucija zloženk in plakatov o delovanju TVŽU ter Svetovalnega središča Koroška na že uveljavljenih lokacijah ( ZRSZ; Knjižnice po Koroškem : Slovenj Gradec, Mislinja, Dravograd, Ravne, Prevalje, Radlje, Mežica, Črna) |  |
| Objava v Programu prireditev za Koroško – vsaj 2 objavi |  |
| Objava v internem glasilu društva |  |
| Objava v občinskih vodnikih po prireditvah – vsaj 2 objavi |  |
| Objava na lokalnih kabelskih televizijah – vsaj 3 objave |  |
| Predstavitev e-učenja in nastalih e-gradiv |  |
| Koroški radio – vsaj 2 objavi |  |
| Objava v dnevnem časopisu (Delo, Večer ali Dnevnik) – vsaj 1 objava |  |
| predstavitev dejavnosti CVŽU v vsaj 2 občinah Koroške regije (na sejah občinskih svetov) |  |
| Predstavitev e-učenja in nastalih e-gradiv |  |
| Tiskanje in distribucija dodatnega promocijskega materiala |  |

*Projekt sofinancirata Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada ter Ministrstvo 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.*

**PRILOGA 4:**



**SAMOEVALVACIJSKI NAČRT** **ZA LETO 2011**

**SVETOVALNO SREDIŠČE KOROŠKA**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **PODROČJE 1:** | **4.** | **SVETOVALNI PROCES** | | |
| **Kazalnik kakovosti:** | 4.1.1 | Vrste svetovalnega procesa | | |
|  | 4.1.2 | Dejavnosti svetovalnega procesa | | |
| **Kakšni želimo biti?** | **Kako se bomo vprašali, v kolikšni meri že dosegamo standarde kakovosti? Kakšni smo?** | | **Kdo bo naš vir informacij?** | **Na kakšen način bomo pridobivali informacije?** |
| **STANDARD KAKOVOSTI** | **SAMOEVALVACIJSKA VPRAŠANJA** | | **SUBJEKTI** | **METODE** |
| Svetovalno središče svetovancem zagotavlja celosten svetovalni proces, s katerim si lahko pomagajo pri odločanju in poteku izobraževanja in učenja. | Ali so v svetovalnem središču vse tri vrste svetovalnega procesa zastopane v primernem obsegu oz. ali znaša delež svetovanja med izobraževanjem vsaj 20% in delež svetovanja po izobraževanju vsaj 5%. | | Udeleženci MOCIS-ovih javnoveljavnih programov, programov UŽU in NPK, ki so bili vključeni v svetovanje pred vključitvijo v izobraževanje (cca. 200). | Anketa |
| Ali svetovalno središče zagotavlja vse dejavnosti svetovalnega procesa v primernem obsegu (informiranje, nasvetovanje, svetovanje, ovrednotenje, usposabljanje, zastopanje, povratno informiranje)? | | Udeleženci MOCIS-ovih javnoveljavnih programov, programov UŽU in NPK, ki so bili vključeni v svetovanje pred vključitvijo v izobraževanje (cca. 200). | Anketa |

|  |  |
| --- | --- |
| **Kako bomo vedeli, da standard kakovosti dosegamo?** | |
| 4.1.1.1 | Svetovalno središče zagotavlja vse tri vrste svetovalnega procesa: svetovanje pred vključitvijo v izobraževanje ali učenjem, med samim potekom izobraževanja in po njegovem dokončanju. |
| 4.1.2.1 | Svetovalno središče zagotavlja vse dejavnosti svetovalnega procesa: informiranje, nasvetovanje, svetovanje, ovrednotenje, usposabljanje, zastopanje, povratno informiranje. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **PODROČJE 3:** | **6.** | **INFORMIRANJE IN PROMOCIJA** | | |
|  | 6.1.3 | Raznovrstnost | | |
| **Kakšni želimo biti?** | **Kako se bomo vprašali, v kolikšni meri že dosegamo standarde kakovosti? Kakšni smo?** | | **Kdo bo naš vir informacij?** | **Na kakšen način bomo pridobivali informacije?** |
| **STANDARD KAKOVOSTI** | **SAMOEVALVACIJSKA VPRAŠANJA** | | **SUBJEKTI** | **METODE** |
| Da bi zagotovili čim večjo dostopnost storitev svetovalnega središča vsem odraslim, svetovalno središče načrtno informira potencialne ciljne skupine in promovira svojo dejavnost. | Ali je promocijska dejavnost zadovoljivo raznovrstna in pestra za različne ciljne skupine po celotni regiji? | | Udeleženci MOCIS-ovih javnoveljavnih programov, programov UŽU in NPK (cca. 200). | Anketa |
| Zaposleni v MOCIS-u | Vodeni pogovor |
| Strateški in strokovni partnerji (27). | Vodeni pogovor |

|  |  |
| --- | --- |
| **Kako bomo vedeli, da standard kakovosti dosegamo?** | |
| 6.1.3.1 | Svetovalno središče informira in promovira po različnih medijih (radiu, časnikih, televiziji, spletu, letakih, plakatih, oglasnih deskah). |

Projekt financirata Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada ter Ministrstvo RS 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**« in prednostne usmeritve »**Izboljševanje kakovosti in učinkovitosti sistemov izobraževanja in usposabljanja**.«



**PRILOGA 5: AKCIJSKI NAČRT ZA RAZVOJ KAKOVOSTI**

**SVETOVALNEGA SREDIŠČA ZA IZOBRAŽEVANJE ODRASLIH KOROŠKA** za obdobje od **januarja do decembra 2011**

Akcijski načrt temelji na ugotovitvah samoevalvacijskega poročila, izdelanega v letu 2009, in poročila o spremljanju dejavnosti svetovalnega središča za izobraževanje odraslih v letu 2010. Akcijski načrt je sprejel strateški svet Svetovalnega središča Koroška na svoji seji, dne **15.3.2011.**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kazalnik kakovosti: Vrste svetovalnega procesa** | | | | | | |
| **Standard kakovosti:** Svetovalno središče zagotavlja vse tri vrste svetovalnega procesa: svetovanje pred vključitvijo v izobraževanje ali učenje, med samim potekom izobraževanja in po njegovem dokončanju. | | | | | | |
| **Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi** | **Zap. št.** | **Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti** | **Zadolženi za izpeljavo** | **Rok** | **Izpeljano** | |
| **DA** | **NE** |
| Podatki iz Poročila o spremljanju kakovosti v Svetovalnem središču Koroška v letu 2010 so pokazali, da sicer zagotavljamo vse tri vrste svetovalnega procesa, vendar bi želeli povečati delež svetovanja med izobraževanjem in po njem na skupni obseg od 25% do 30% vseh storitev. | 1.  2.  3.  4.  5.  6. | Motiviranje udeležencev izobraževanja za obisk svetovalnega središča z različnimi promocijskimi akcijami (osebna promocija, obsežnejša promocija v posameznih lokalnih okoljih, usmerjena reklama na radiu).  Priprava motivacijskih letakov in plakatov za udeležence, ki se vključujejo v izobraževanje ali so vanj že vključeni.  Izvedba sestankov z vodji IO po šolah in predstavitev oblik podpore, ki jih udeležencem v izobraževalnem procesu lahko nudi svetovalno središče  Izvedba zgledovalnega obiska svetovalnega središča, ki ima ustrezno visok delež svetovanj med in po izobraževanju in pogovor o dobrih izkušnjah.  Vpeljava promocijskih aktivnosti za vključitev osipnikov.  Izvajanje delavnic na temo Učenje učenja, predvsem za udeležence, ki so vključeni v izobraževalni proces (vsaj 10 delavnic letno). | Vse svetovalke  Bernarda Mori  Simona Štruc | Jan. –dec. 2011  Avgust 2011 | ✓  ✓ |  |
| Bernarda Mori  Sonja Štruc  Direktorica  Bernarda Mori  Simona Štruc  Kristina Navotnik  Vse svetovalke  Bernarda Mori | Sept. 2011  Okt./  Nov. 2011  Avg.-Sept. 2011  Jan.-dec. 2011 | ✓  ✓  ✓ |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kazalnik kakovosti: Dejavnosti svetovalnega procesa** | | | | | | |
| **Standard kakovosti:**Svetovalno središče zagotavlja vse dejavnosti svetovalnega procesa: informiranje, nasvetovanje, svetovanje, ovrednotenje, usposabljanje, zastopanje, povratno informiranje. | | | | | | |
| **Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi** | **Zap. št.** | **Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti** | **Zadolženi za izpeljavo** | **Rok** | **Izpeljano** | |
| **DA** | **NE** |
| Glede na podatke o delu svetovalnega središča v letu 2010, bi želeli povečati delež svetovanja na vsaj 30%. | 1.  2.  3. | Izvajanje poglobljenih oblik svetovalnega dela.  Pogostejša in sistematična uporaba svetovalnih pripomočkov  Izvajanje poglobljenega svetovanja o možnih virih financiranja izobraževanja. | Vse svetovalke  Vse svetovalke  Vse svetovalke | Jan.-dec. 2011  »  » | ✓  ✓  ✓ |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kazalnik kakovosti:** Raznovrstnost | | | | | | |
| **Standard kakovosti:** Svetovalno središče izpeljuje informiranje in promocijo po različnih medijih (radiu, časnikih, televiziji, spletu, letakih, plakatih, oglasnih deskah). | | | | | | |
| **Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi** | **Zap. št.** | **Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti** | **Zadolženi za izpeljavo** | **Rok** | **Izpeljano** | |
| **DA** | **NE** |
| V letu 2010 smo sicer izpeljevali informiranje in promocijo po različnih medijih, vendar smo mnenja, da bi se na tem področju dalo storiti še mnogo več.  Že ustaljene načine promocije bomo dopolnili s 6 novimi oblikami promocije. | 1.  2.  3.  4.  5. | Izdelati letake in plakate za delavnice Učenje učenja in svetovanje v podjetjih.  Poiskati načine za boljšo prepoznavnost dislokacij Svetovalnega središča Koroška.  Povečati prepoznavnost Svetovalnega središča v ustanovi z namestitvijo stojala pred oz. takoj ob vstopu v Zdravstveni dom.  Izdelava priponk z imenom svetovalke in logotipom Svetovalnega središča.  Sprotno spremljanje zadovoljstva strank Svetovalnega središča s pomočjo kratkega anketnega vprašalnika. | Bernarda Mori  Simona Štruc  Vse svetovalke  Direktorica  Bernarda Mori  Simona Štruc  Direktorica  Bernarda Mori  Simona Štruc  Bernarda Mori  Simona Štruc | Marec 2011  April-Junij 2011  Junij 2011  Julij 2011  December 2011 | ✓  ✓  ✓  ✓  ✓ |  |

Projekt financirata Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada ter Ministrstvo RS 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**« in prednostne usmeritve »**Izboljševanje kakovosti in učinkovitosti sistemov izobraževanja in usposabljanja**.«

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. [↑](#footnote-ref-1)
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. [↑](#footnote-ref-2)
3. Natančnejši podatki o številu storitev so v poglavju Prikaz rezultatov spremljanja, področje rezultati, preglednici (11) [↑](#footnote-ref-3)