

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

Skupna koordinacija dejavnosti Svetovalnega središča Ljubljana – LUR ter projektne pisarne projekta svetovanje zaposlenim

- Skupna koordinacija dejavnosti Svetovalnega središča Ljubljana – LUR ter projektne pisarne projekta svetovanje zaposlenim je obsegala:
  - vodenje strateškega partnerstva po modelu ISIO: strateški svet se je sestel 23.4. 2020 in sprejel Poročilo za leto 2019 ter letni delovni načrt za l. 2020.
  - sodelovanje s strokovnimi partnerji v partnerski mreži ISIO: imeli smo eno srečanje na temo sodelovanja pri izpeljavi Dnevov svetovalnih središč, izpeljali smo skupne aktivnosti v okviru Dnevov svetovalnih središč, boj intenzivno smo sodelovali z regionalno mrežo Zveze svobodnih sindikatov Slovenije. Srečanja v okviru mreže: svetovalno središče in ZSSS (sindikat) ter partnerji, srečanje regijskih mrež ZSSS in svetovalnih središč (3.7., 11.11. 2020),
  - oblikovan strokovni aktiv svetovalcev , 30.1. 2020 (v živo): obravnava analize in rezultatov anketiranja, ovrednotenje izboljšav ter realizacija kazalnikov za leto 2020, preko videokonferenčnega orodja: 31.3., 7.4., 14.4., 5.5., 19.5.2020 (delo na razvoju: zapis predlogov za akcijski načrt 2020); 2.6. , 23.6. 2020; 14.7. , 18.8. 2020 (načrt aktivnosti v okviru Tednov vseživljenjskega učenja ter Dnevov svetovalnih središč v septembru in oktobru 2020); 8.9., 6.10., 10.11., 24.11. 22.12. 2020 preko videokonferenčnega sistema Teams, načrt aktivnosti v okviru Tednov vseživljenjskega učenja ter Dnevov svetovalnih središč v septembru in oktobru 2020, dogovori glede beleženja storitev v primeru e-svetovanja, pregled samoevalvacijskih aktivnosti; izmenjava, evalvacija doseženih kazalnikov za leto 2020, priprava poročil za leto 2020. partnerstvo v omrežju svetovalnih središč: udeležili smo se dveh srečanj na Andragoškem centru Slovenije: (10.6. , 11.6. 2020 in 9.12. 2020), izvedli smo skupne aktivnosti: Dnevi TVU, Dnevi svetovalnih središč Slovenije.

Usposabljanje strokovnih delavcev: Izpopolnjevanja izvajalcev dejavnosti ISIO najmanj po programu Andragoškega centra Slovenije in drugih programih

- v letu 2020 smo se zaposleni v obeh dejavnostih udeležili najmanj dveh izobraževalnih srečanj na leto, ki jih za svetovalna središča organizira ACS v obsegu 37 ur, izobraževanja so se udeležili 3 svetovalci.
- zaposleni v obeh dejavnostih udeležili tudi drugega izobraževanja v organizaciji Andragoškega centra Slovenije v skupnem obsegu ur: 41, izobraževanj se je udeležili 4 svetovalci. Teme: kakovost v izobraževanju, letni posvet v IO, pridobivanje kompetenc zaposlenih za razvoj Slovenije,
- zaposleni v obeh dejavnostih udeležili tudi drugega izobraževanja v organizaciji drugih izvajalcev, v skupnem obsegu 261 ur, izobraževanj se je udeležilo 5 svetovalcev. Teme: usposobljenost za svetovanje na področju aktivnega staranja, IKT tehnologije, izobraževanje za izpeljavo testiranj, metod izobraževanja ter drugih aktivnosti.
- v letu 2020 so bile izvedene 2 mobilnosti v okviru programa Erasmus+.

## Svetovalno središče Ljubljana – LUR

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

1.1. po Modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih, v skladu z Načrtom spremljanja posameznih področij, standardov kakovosti, kazalnikov ter meril, določenih z modelom presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih. V načrtu so zajeta področja, ki smo jih spremljali.

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

1.3. spremljanje realizacije načrtovanih kazalnikov:

- število svetovancev, vključenih v svetovanje:
  - načrtovano število 1. obravnav: 380, realizirano število 1. obravnav: 383 svetovancev,
  - načrtovano število skupin: 5, realizirano število skupini: 8 skupin
  - število ponovnih obravnav: 161, skupno število svetovalnih obravnav: 544.

1.4. spremljanje podatkov za doseganje ciljnih skupin: od 383 oseb, ki so prišle na svetovanje, smo svetovali:

- 77,8% z nižjo izobrazbo (največ V. stopnja),
- 10,8% dolgotrajno brezposelni, 15% starejši brezposelni
- 21,4% osipniki,
- 21,7% manj izobraženi,
- 1% migranti, azilanti

68,7% strank izhaja iz prednostnih ciljnih skupin.

1.5 Spremljanje kvalitativnih dosežkov svetovanja:

- povečanju vključenosti v vseživljenjsko učenje (29%),
- dvig motivacije (23%),
- večja zaposljivost (16%),
- zmanjševanju negativnih učinkov brezposelnosti (13%),

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

Rezultati anketiranja: 86% strank je bilo zadovoljnih s svetovanjem, 8% delno, 6% strank ni bilo zadovoljnih s svetovanjem.

2. Zunanja evalvacija: ni bilo aktivnosti.

3. Izvedba samoevalvacije v dvoletnem področje samoevalvacije smo določili v maju 2017. Pri standardu kakovosti (8.2) evalviramo dva kazalnika, in sicer: 8.2.1 *zadovoljstvo strank* in 8.2.2 *prispevek svetovalnega središča k rešitvi svetovančevega problema*. V letu 2018 in v letu 2019 smo z akcijskim načrtom vpeljevali

izboljšave, kajti analiza anketnih vprašalnikov v letu 2018 je pokazala, da so stranke Svetovalnega središča Ljubljana – LUR in projekta svetovanje zaposlenim na splošno zadovoljne s storitvami svetovanja. Izkušnjo z svetovanjem so ocenile dokaj pozitivno. Pri rezultatih svetovanja pa so vrednosti nižje v primerjavi z izkušnjo svetovanja. Zato smo v namenili v svetovalnem procesu več pozornosti motiviranju svetovancev ter bolj jasnemu zastavljanju korakov do cilja ter opredelitvi, kaj je cilj svetovanja med svetovalnim procesom. Za cilj smo si zadali: *uporabo različnih svetovalnih pripomočkov ter več svetovalnih storitev s področja zaposlitev/kariernega svetovanja.*

- v letu 2020: vpeljava izboljšav, januar – februar 2020: ovrednotenje izboljšav: z analizo anketnih vprašalnikov o zadovoljstvu svetovancev s ter iz podatkov aplikacij SDSS in SVZAP smo pridobili podatke za leto 2019 ter na podlagi analize ovrednotili vpeljane izboljšave, marec 2020: priprava akcijskega načrta izboljšav, april – december 2020: vpeljava izboljšav,
- januar 2021: ovrednotenje izboljšav: z analizo anketnih vprašalnikov o zadovoljstvu svetovancev s ter iz podatkov aplikacij SDSS in SVZAP bomo pridobili podatke za leto 2020 ter na podlagi analize ovrednotili vpeljane izboljšave.

Zaradi ukrepov povezanih s epidemijo smo izvajali drugo delo za razvoj kakovosti za leto 2020:

- strokovno spopolnjevanje: e- gradiva pripomočki, preizkusiti ali razviti nove pripomočke, samostojno usposabljanje svetovalcev,
- pregled in povratne informacije v okviru strokovnega aktiva po posredovanem naboru nekaterih gradiv Andragoškega centra Slovenije: za ugotavljanje in vrednotenje, uporabo pripomočkov ter e-svetovanje in drugih gradiv: E-svetovanje Zavod RS za zaposlovanje, <https://esvetovanje.ess.gov.si/>
- preizkusili, testirali pripomočke, ki že obstajajo in razviti kakega novega,
- priprava vsebin za video – za promocijo projekta svetovanje zaposlenim: priprava video vsebin za objavo na spletni strani.
- e-svetovanje:
- raziskava možnosti, zagotoviti s strani financerja obliko beleženja oz. izpolnjevanja obrazcev s strani svetovancev,
- testiranje in protokol za on-line testiranje,
- pregled strokovnega gradiva z Andragoškega centra Svetovalna dejavnost prek sodobnih medijev,

Ugotovitve: glede na rezultate anketiranja in analize dokumentacije za leto 2019 ter ugotovitve izboljšav v letu 2020:

- glede na rezultate anketiranja smo lahko zadovoljni s povratno informacijo naših svetovancev, saj je 86% svetovancev zadovoljnih, 8% delno zadovoljnih ter 6% ni bilo zadovoljnih s svetovanjem, svetovanje je potekalo v več kot polovici (62%) osebno, po telefonu (24%), preko spletnega orodja (8%), po e-pošti (6%), svetovalka se je usposabljala na različnih področjih ter pri različnih izvajalcih za svetovalno dejavnost kot tudi za razvoj kompetenc za uporabo IKT tehnologije.
- ugotovitve izboljšav v letu 2020: uporaba pripomočkov v letu 2020 dvignila za 27,8 % (leta 2018 221 pripomočkov, leta 2019 361 pripomočkov, leta 2020 435 pripomočkov), kar kaže na večje angažiranje in strokovno rast svetovalke. Ker se je povečalo število obravnav s področja kariernega svetovanja, je zato tudi večje število uporabljenih življenjepisov (21,6) in portfolia (14,5 %). Še vedno je majhno število vrednotenja različnih kompetenc, v lanskem letu smo si zadali rezultat: 15 % vsebine svetovanja bo iz področja vrednotenja ne/formalno

pridobljenega znanja. Rezultat v letu 2020 je: 119 vrednotenih ne/formalno pridobljenega znanja, kar je 27,4 % vsebine svetovanja.

Predlogi za leto 2021:

- želimo si več svetovalnih storitev s področja kariernega svetovanja ter s področja priznavanja, zato bodo naša prizadevanja ponovno usmerjena na ti dve področji,
- pri načinu svetovanja bomo okrepili uporabo spletnih orodij za svetovanje na daljavo,
- v naslednjem letu želimo povečati uporabo pripomočkov, ki jih v letu 2020 nismo uporabili ali smo jih bolj redko uporabili (vrednotenje posameznik kompetenc, vprašalnik motivacije in učnih strategij, izboljšanje spomina, KIK). Povečanje vključevanja teh pripomočkov želimo doseči v višini 10 %.

Svetovanje zaposlenim:

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

1.1. evalvacija finančne in vsebinske izvedba projektnih aktivnosti,

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

- o na ravni doseganja pričakovanih kazalnikov učinka (**načrtovano in realizirano število vključenih v svetovalno dejavnost**): **240 načrtovano in 188** vključenih, načrtovan kazalnik dosežen 78,33%. Razlog je v ukrepih za preprečevanje korona virusne bolezni.
- o na ravni doseganja pričakovanih kazalnikov rezultata (**načrtovano in realizirano število in delež uspešno zaključenih svetovanj**): **načrtovano 180, zaključilo 187**, načrtovan kazalnik dosežen 103 % in presežen, 99,64% vseh svetovancev se je vključilo v izobraževanje.

1.3. spremljanje podatkov za doseganje ciljne skupine: število svetovancev, ki so zaposleni, število svetovancev, ki so manj izobraženi, število svetovancev, ki so stari 45 let ali več, število priseljencev, tujcev, migrantov:

- od 188 oseb ki so prišle na svetovanje smo svetovali 151 osebam oz. 80% z nižjo izobrazbo (največ V. stopnja), 16 migrantom (9,% glede na N: 188), 3 invalidom (1,6% glede na N: 188), 0 pod kategorijo druge prikrajšane osebe – skupaj 18 ranljivim osebam oz. 10,06%, svetovali smo 151 osebam oz. 56% oseb starosti 45+,
- ugotavljamo, da vsaj 50% ali več svetovancev izhaja iz prednostnih ciljnih skupin. V času ukrepov za zaježitev epidemije je bilo težje dostopa do ciljnih skupin na splošno, še posebej do tistih ranljivih, ki ne znajo uporabljati IKT tehnologije. Kljub vsemu ocenjujemo, da je število vključitev zelo dobro glede na razmere. Do zelo ranljivih ciljnih skupin je težje dostopati, svetovalci smo reševali to tudi tako, da smo opravljali telefonske pogovore, video klice preko telefona, pošiljali obrazce tudi po navadni pošti.

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

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

- Vključitev v programe za dvig izobrazbene ravni: 32 svetovancev (17%),
- vključitev v programe za pridobitev splošnih kompetenc (javnoveljavni programi): 13 svetovancev (7%),
- vključitev v programe za pridobitev splošnih in poklicnih kompetenc (programi, ki niso javno veljavni): 131 svetovancev (70%)
- vključitev v postopke za pridobitev NPK ali TPK: 9 svetovancev (5%),,
- vključitev v postopke pridobivanja drugih certifikatov: 2 svetovanca (1%).

#### **Spremljanje takojšnjega kazalnika rezultata - po 4 tednih:**

Raven izobrazbe: izvedeno spremljanje za 187 svetovancev.

Status na trgu dela: izvedeno spremljanje za 187 svetovancev.

Kvalifikacija po zaključku sodelovanja: 187 - da, 0 – ne.

#### **Dolgoročni kazalnik rezultata: po 6 mesecih**

Izvedeno spremljanje za: svetovancev, izvedeno spremljanje za svetovancev.

Raven izobrazbe: izvedeno spremljanje za 188 svetovancev.

Status na trgu dela: izvedeno spremljanje za 188 svetovancev.

Izboljššan položaj na trgu dela: od 188 spremljanih svetovancev, se je 185 izboljšal položaj na trgu dela.

1.5. spremljanje zadovoljstva strank je potekalo na dveh nivojih: na ravni konzorcija ter na ravni posameznega projektnega partnerja: merjenje zadovoljstva strank s storitvami: analiza Vprašalnikov za ugotavljanje zadovoljstva strank s storitvami svetovanja.

V splošnem je 95% strank zadovoljnih, 4% delno zadovoljnih, 1% nezadovoljnih s storitvijo svetovanja,

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

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

Vsako leto ovrednotimo zadovoljstvo konzorcijskih partnerjev na srečanju strateškega sveta. Lani v aprilu smo ovrednotili za I. 2019, v marcu 2021 bomo ovrednotili za I. 2020.

2. Zunanja evalvacija: ni bilo zunanje evalvacije.

3. Izvedba samoevalvacije v dvoletnem področje samoevalvacije smo določili v maju 2017. Pri standardu kakovosti (8.2) evalviramo dva kazalnika, in sicer: 8.2.1 *zadovoljstvo strank* in 8.2.2 *prispevek svetovalnega središča k rešitvi svetovančevega problema*. V letu 2018 in v letu 2019 smo z akcijskim načrtom vpeljevali izboljšave, kajti analiza anketnih vprašalnikov v letu 2018 je pokazala, da so stranke Svetovalnega središča Ljubljana – LUR in projekta svetovanje zaposlenim na splošno zadovoljne s storitvami svetovanja. Izkušnjo z

svetovanjem so ocenile dokaj pozitivno. Pri rezultatih svetovanja pa so vrednosti nižje v primerjavi z izkušnjo svetovanja. Zato smo v namenili v svetovalnem procesu več pozornosti motiviranju svetovancev ter bolj jasnemu zastavljanju korakov do cilja ter opredelitvi, kaj je cilj svetovanja med svetovalnim procesom. Za cilj smo si zadali: *uporabo različnih svetovalnih pripomočkov ter več svetovalnih storitev s področja zaposlitev/kariernega svetovanja.*

- v letu 2020: vpeljava izboljšav, januar – februar 2020: ovrednotenje izboljšav: z analizo anketnih vprašalnikov o zadovoljstvu svetovancev s ter iz podatkov aplikacij SDSS in SVZAP smo pridobili podatke za leto 2019 ter na podlagi analize ovrednotili vpeljane izboljšave, marec 2020: priprava akcijskega načrta izboljšav, april – december 2020: vpeljava izboljšav,
- januar 2021: ovrednotenje izboljšav: z analizo anketnih vprašalnikov o zadovoljstvu svetovancev s ter iz podatkov aplikacij SDSS in SVZAP bomo pridobili podatke za leto 2020 ter na podlagi analize ovrednotili vpeljane izboljšave.

Zaradi ukrepov povezanih s epidemijo smo izvajali drugo delo za razvoj kakovosti za leto 2020:

- strokovno spopolnjevanje: e- gradiva pripomočki, preizkusiti ali razviti nove pripomočke, samostojno usposabljanje svetovalcev,
- pregled in povratne informacije v okviru strokovnega aktiva po posredovanem naboru nekaterih gradiv Andragoškega centra Slovenije: za ugotavljanje in vrednotenje, uporabo pripomočkov ter e-svetovanje in drugih gradiv: E-svetovanje Zavod RS za zaposlovanje, <https://esvetovanje.ess.gov.si/>
- preizkusili, testirali pripomočke, ki že obstajajo in razviti kakega novega,
- priprava vsebin za video – za promocijo projekta svetovanje zaposlenim: priprava video vsebin za objavo na spletni strani.
- e-svetovanje:
- raziskava možnosti, zagotoviti s strani financerja obliko beleženja oz. izpolnjevanja obrazcev s strani svetovancev,
- testiranje in protokol za on-line testiranje,
- pregled strokovnega gradiva z Andragoškega centra Svetovalna dejavnost prek sodobnih medijev,

Ugotovitve:

- v splošnem je 95% strank zadovoljnih, 4% delno zadovoljnih, 1% nezadovoljnih s storitvijo svetovanja,
- 43% svetovanj je bilo namenjenih svetovanju za osebni razvoj, 36% za neformalne oblike izobraževanj za delo, poklic, 8% za pridobitev izobrazbe na višji stopnji, 6% za teme na področju učenje učenja,
- 92% svetovanj je bilo izvedenih osebno, 8% po telefonu,
- raba pripomočkov pri vseh obravnavah v letu 2020 v 91% vseh obravnav, *pri svetovalni obravnavi so bili pripomočki uporabljeni v 100%, pri obravnavi vrednotenja so bili pripomočki uporabljeni v 112%*,
- največ pripomočkov je pripomočki za ugotavljanje učnih stilov, tipov in inteligenc (42), 24%, *uvrstitveni testi-tuji jeziki: 26 ali 15%*, vprašalnik motivacije in učnih strategij (24), 14%, pripomočki za izboljšanje spomina (21), 12%,
- število vseh obravnav na področju ugotavljanja in vrednotenja se je zmanjšalo za 6%, znaša 9% vseh pripomočki so bili uporabljeni v vseh obravnavah (več kot en pripomoček ne obravnavo): največ pripomočkov je bilo uporabljenih v obliki portfolia.

- svetovalke smo se usposabljele tako po programih v izvedbi Andragoškega centra Slovenije na temo svetovalne dejavnosti kot tudi na druge teme ter pri drugi izvajalcih.

#### Predlogi za leto 2021:

- o ker bo v letu 2021 po pričakovanjih manj osebne svetovanja, bomo razvijali možnosti svetovanja preko spletnih orodij ter se usposabljali za uporabo le-teh,
- o razvijali bomo tudi pripomočke, ki še niso v elektronski obliki,
- o priprava ter izvedba on –line pripomočkov,
- o povečati število obravnav vrednotenja iz 9% na 12 – 15%,
- o ugotavljanje zadovoljstva strank s svetovalnim procesom v e- obliki,
- o zastavljene kazalnike doseči vsaj v 95%.

#### Letni in samoevalvacijski načrt za razvoj kakovosti v letu 2021

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

1.1. po Modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih, v skladu z Načrtom spremljanja posameznih področij, standardov kakovosti, kazalnikov ter meril, določenih z modelom presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih. V načrtu so zajeta področja, ki smo jih spremljali rezultati so predstavljeni v Poročilu o spremljanju in razvijanju kakovosti za leto 2021.

1.2. evalvacija vsebinskega in finančnega napredka ter ostalih aktivnosti v skladu z organizacijskim in terminskim načrtom dejavnosti ter izdelava Letnega poročila o izvajanju dejavnosti Svetovalnega središča Ljubljana za leto 2021.

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

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

Svetovalno središče Ljubljana LUR: oz. svetovalna dejavnost v okviru javne službe:

- želimo si več svetovalnih storitev s področja kariernega svetovanja ter s področja priznavanja, zato bodo naša prizadevanja ponovno usmerjena na ti dve področji,
- pri načinu svetovanja bomo okrepili uporabo spletnih orodij za svetovanje na daljavo,
- v naslednjem letu želimo povečati uporabo pripomočkov, ki jih v letu 2020 nismo uporabili ali smo jih bolj redko uporabili (vrednotenje posameznik kompetenc, vprašalnik motivacije in učnih strategij, izboljšanje spomina, KIK). Povečanje vključevanja teh pripomočkov želimo doseči v višini 10 %.

##### ESS projekt svetovanje zaposlenim:

- o ker bo v letu 2021 po pričakovanjih manj osebne svetovanja, bomo razvijali možnosti svetovanja preko spletnih orodij ter se usposabljali za uporabo le-teh,
- o razvijali bomo tudi pripomočke, ki še niso v elektronski obliki,



- priprava ter izvedba on –line pripomočkov,
- povečati število obravnav vrednotenje iz 9% na 12 – 15%,
- ugotavljanje zadovoljstva strank s svetovalnim procesom v e- obliki,
- zastavljene kazalnike doseči vsaj v 95%.

#### Aktivnosti:

- januar – februar 2021: ovrednotenje izboljšav za leto 2020,
- marec 2020: priprava akcijskega načrta izboljšav,
- april – december 2020: vpeljava izboljšav,

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