

# **POROČILO O SPREMLJANJU**

PO MODELU PRESOJANJA IN RAZVIJANJA KAKOVOSTI V SVETOVALNIH  
SREDIŠČIH ZA IZOBRAŽEVANJE ODRASLIH  
V LETU 2019

**SVETOVALNO SREDIŠČE  
KOROŠKA**

Februar 2020

Pri pripravi podatkov o spremljanju so sodelovali:

- Bernarda Mori Rudolf, vodja svetovalnega središča Koroška
- Janja Bartelj, svetovalka ISIO in Svetovanje zaposlenim
- Mira Mori Hribar, svetovalka ISIO
- Kristina Navotnik, svetovalka ISIO in Svetovanje zaposlenim

## Vsebina

1. UVOD .....	4
2. METODOLOGIJA SPREMLJANJA.....	6
3. IZPELJEVANJE SPREMLJANJA .....	8
4. PRIKAZ REZULTATOV SPREMLJANJA .....	8
Področje 1: POTENCIALNI SVETOVANCI (CILJNE SKUPINE).....	8
Področje 2: OSEBJE.....	9
Področje 3: VIRI, OPREMA, INFORMACIJSKE BAZE, PRIPOMOČKI .....	21
Področje 4: SVETOVALNI PROCES .....	24
Področje 5: PARTNERSTVO.....	26
Področje 6: INFORMIRANJE IN PROMOCIJA.....	32
Področje 7: PRESOJANJE IN RAZVIJANJE KAKOVOSTI .....	36
Področje 8: REZULTATI .....	38
5. SKUPNE UGOTOVITVE IN ZAKLJUČKI.....	42
6. VIRI.....	45
7. PRILOGE .....	46

## 1. UVOD

Spremljanje je eden od štirih načinov presojanja in razvijanja kakovosti po Modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih, ki se je v dejavnost svetovalnih središč začel vpeljevati v letu 2009.<sup>1</sup>

Temeljne značilnosti spremljanja po modelu so:

- **Izvajalcem svetovalne dejavnosti v svetovalnih središčih ISIO** omogočiti sproten vpogled v potek in dosežke lastne dejavnosti; to je lahko dobra podlaga za sprotno usmerjanje poteka dela, vpeljavo morebitnih ukrepov. Takšno sprotno spremljanje omogoča vpeljavo hitrih in takojšnjih izboljšav, ki so lahko majhne, a zaradi svoje ažurnosti in pravočasne vpeljave učinkovite.
- **Načrtovalcem strokovnega razvoja svetovalne dejavnosti za odrasle** omogočiti vpogled v sproten potek in dosežke dejavnosti, ki so podlaga za potrebne izboljšave v celotnem omrežju svetovalnih središč ISIO. Spremljave so še posebno koristne takrat, ko v omrežje svetovalnih središč ISIO vpeljujemo kako razvojno novost in je zato v tistem obdobju še posebno pomembno, da se vpeljava novosti sproti spremlja ter se nanjo hitro odziva, če se začnejo kazati drugačni učinki vpeljevanja novosti od načrtovanih.
- **Strateškimi in strokovnim partnerjem** dati dragocen vir informacij o svetovalni dejavnosti in za načrtovanje razvoja.

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

Pri **spremljanju** sodeluje tudi Andragoški center Republike 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.

---

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.

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 2019, ki ga je pripravil Andragoški center Slovenije. (Načrt je v prilogi 1.)

Spremljanje v letu 2019 je potekalo po štirih fazah:

1. **Priprava načrta spremljave.** Andragoški center je pripravil skupni načrt spremljanja za vsa središča.
2. **Potek spremljave.** Od januarja do decembra 2019 je naše svetovalno središče sproti spremljalo ustrezna merila v skladu z načrtom spremljanja.
3. **Priprava letnega poročila o spremljavi, analiza.** Svetovalno središče je februarja 2020 po dogovorjeni strukturi pripravilo poročilo o spremljanju, ki ga bomo v mesecu februarju 2020 dali na obravnavo strateškemu svetu. Poročilo bomo poslali tudi Andragoškemu centru, ki bo za leto 2019 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.

## 2. METODOLOGIJA SPREMLJANJA

V spremljanje je bilo v letu 2019 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.

Pregled področij, standardov in kazalnikov, ki jih je Svetovalno središče Koroška spremljalo v letu 2019:

<b>PODROČJE</b>	<b>STANDARD</b>	<b>KAZALNIKI, KI JIH SPREMLJAMO</b>
<b>Potencialni svetovanci</b>	Svetovalno središče si prizadeva za povečevanje dostopnosti svetovalnih storitev za odrasle v zvezi z izobraževanjem in učenjem ter se odziva na lokalne, regionalne in nacionalne potrebe.	Dejavni načini pridobivanja svetovancev
<b>Osebjje</b>	Svetovalno dejavnost opravljajo strokovno usposobljeni svetovalci z ustreznimi osebnostnimi lastnostmi.	Vrsta in število osebja v svetovalnem središču
		Usposobljenost vodje svetovalnega središča in svetovalca
		Osebnostne lastnosti vodje svetovalnega središča in svetovalca
<b>Viri, oprema, informacijske baze, pripomočki</b>	Svetovalno središče priskrbi primerne prostore, opremo, strokovno literaturo, bazo podatkov in svetovalne pripomočke, ki omogočajo celostno, kakovostno in poglobljeno svetovalno delo.	Strokovna literatura
		Baze podatkov
<b>Svetovalni proces</b>	Svetovalno središče svetovancem zagotavlja celosten svetovalni proces, s katerim si lahko pomagajo pri odločanju in poteku izobraževanja in učenja.	Vrste svetovalnega procesa
		Dejavnost svetovalnega procesa
		Način izpeljevanja svetovalnega procesa
		Načini vključevanja svetovancev
		Trajanje svetovalnega procesa
<b>Partnerstvo</b>		Strateški partnerji

	Svetovalno središče razvija partnerska omrežja za zagotavljanje celostnih in kakovostnih svetovalnih storitev ter načrtovanje in vrednotenje svetovalne dejavnosti v lokalnem okolju.	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
<b>Informiranje in promocija</b>	Da bi zagotovili čim večjo dostopnost storitev svetovalnega središča vsem odraslim, svetovalno središče načrtno obvešča potencialne ciljne skupine in promovira svoje dejavnosti.	Načrtnost Pogostost Raznovrstnost
<b>Presojanje in razvijanje kakovosti</b>	Svetovalno središče ima vpeljeno sistematično presojanje in razvijanje kakovosti.	Načrtovanje Izpeljava Predstavitev rezultatov presojanja kakovosti Vpeljava izboljšav
<b>Rezultati</b>	Svetovalno središče zagotavlja svetovalne storitve odraslim iz svojega okolja; pri tem namenja posebno pozornost tistim skupinam odraslih, ki imajo težji dostop do izobraževanja in učenja ali potrebujejo več podpore in pomoči za izobraževanje in učenje.	Število storitev Število svetovancev Demografske lastnosti svetovancev Ranljive skupine prebivalstva Prednostne ciljne skupine z vidika lokalnega in regionalnega okolja

Metodi, ki smo jih pri spremljanju uporabili, sta bili analiza dokumentacije in analiza statističnih podatkov iz Aplikacije SDSS<sup>2</sup> in SVZAP<sup>3</sup>.

<sup>2</sup> **Aplikacija SDSS** je namenjena sprotnemu spremljanju dejavnosti svetovalnih središč. Z aplikacijo se spremlja značilnosti strank ter obseg in vsebina storitev v posameznih svetovalnih središčih. Spremlja se tudi obseg in struktura dela svetovalcev. Aplikacija SDSS omogoča tudi statistične obdelave podatkov.

<sup>3</sup> **Aplikacija SVZAP** je namenjena za spremljanje dela svetovanja za zaposlene - SVZAP, s pomočjo katere spremljamo storitve po Javnem razpisu za financiranje dejavnosti informiranja in svetovanja ter za ugotavljanje in vrednotenje neformalno pridobljenega znanja od 2016 do 2022. Aplikacija SVZAP je v pomoč pri pripravi na svetovalno obravnavo ter pri analizi napredka svetovancev, omogoča tudi hitro in enostavno analizo vseh podatkov.

Z analizo dokumentacije smo zajeli:

- dokumentacijo o udeležbi na izobraževalnih srečanjih, delavnicah in posvetih Andragoškega centra RS, Ministrstva za izobraževanje, znanost in šport in Združenja izobraževalnih in svetovalnih središč Slovenije (ZiSS),
- 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 sej strokovnega aktiva svetovalk v letu 2019,
  - dokumentacijo s podatki o prebivalcih regije:
    - podatki Statističnega urada RS.

### 3. IZPELJEVANJE SPREMLJANJA

Spremljanje je potekalo od januarja do decembra 2019. Poročilo smo pripravili tako za **dejavnost središč ISIO** kot tudi za ESS dejavnost po razpisu informiranja in svetovanja ter ugotavljanja in vrednotenja neformalno pridobljenega znanja (v nadaljevanju **Svetovanje za zaposlene**). Spremljanje je izpeljevala vodja Svetovalnega središča Koroška.

### 4. PRIKAZ REZULTATOV SPREMLJANJA

#### Področje 1: POTENCIALNI SVETOVANCI (CILJNE SKUPINE)

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

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. (1.1)

Uresničevanje tega standarda spremljamo s **kazalnikom**:

1. Dejavnost načini za pridobivanje svetovancev.

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

#### **Kazalnik: Dejavnost načini pridobivanja svetovancev (1.1.2)**

Kazalnik:	<b>Dejavnost načini pridobivanja svetovancev</b>
Merilo:	Svetovalno središče ima eno ali več dislokacij (1.1.2.1)



**Dejavnost ISIO** smo izvajali na sedežu Svetovalnega središča Koroška in z mobilnimi svetovalnimi točkami. Dostopnost svetovanja, še posebno ranljivim ciljnim skupinam, smo zagotavljali **mobilno službo**. Mobilne svetovalne točke smo vzpostavili glede na konkretne potrebe – ustrezno in neposredno smo se odzivali na izobraževalne potrebe različnih ciljnih skupin v regiji in jih reševali v okviru svojega dela na terenu ter jim tako približali oz. omogočili dostop celostne informativno svetovalne dejavnosti v okolju, kjer živijo. S svojimi storitvami smo bili vsaj 1-krat mesečno prisotni v različnih krajih Koroške. Mobilne točke so delovale v Radljah ob Dravi, na Ravnah na Koroškem, v Dravogradu, v Mežici, v Črni na Koroškem. V okviru svetovalnega procesa smo izpeljevali tako individualno kot skupinsko svetovanje. Pri tem smo sodelovali pretežno s strokovnimi partnerji (centri za socialno delo v regiji, knjižnice po Koroškem, KOROCIV, Šolski center Ravne, ZRSZ, idr.).

Dejavnost **ESS Svetovanje zaposlenim na Koroškem** smo izvajali na sedežu Svetovalnega središča Koroška, pri konzorcijskem partnerju Šolski center Ravne - Srednja šola Ravne, pri delodajalcih ali na drugih lokacijah, ki so najbolj ustrezale posameznim ciljnim skupinam udeležencev. S svetovanjem zaposlenim skupaj s konzorcijskim partnerjem pokrivamo območje celotne Koroške regije.

## 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**:

1. vrsta in število osebja v svetovalnem središču,
2. usposobljenost vodje svetovalnega središča in svetovalca.

### Prikaz rezultatov spremljanja področja Osebj

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

Kazalnik:	Vrsta in število osebja v svetovalnem središču
Merili:	Svetovalno središče ima enega svetovalca s polnim delovnim časom, če izpelje 1000 svetovalnih storitev na leto in ima 800 svetovancev (2.1.1.1)
	Svetovalno delo v obsegu enega polno zaposlenega svetovalca 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)

Dogovor med konzorcijskima partnerjema je bil, da delo, ki je predvideno za 60% dveh polno zaposlenih strokovnih delavcev ( $2 \times 0,60\% = 1,2\%$ ) razdelimo po ključu  $0,85\% + 0,35\% = 1,2\%$ , pri čemer bo vodilni konzorcijski partner MOCIS izvajal dejavnosti v obsegu 0,85% polno zaposlenega delavca, Ljudska univerza Ravne - LURA pa v obsegu 0,35%. Vodenje in koordiniranje izvajanja dejavnosti ISIO v okviru 40% plače polno zaposlenega strokovnega delavca prevzema MOCIS kot vodilni konzorcijski partner. O sodelovanju v projektu imamo podpisano konzorcijsko pogodbo, v kateri so natančno opredeljene vsebinske in finančne obveznosti in pravice tako prijavitelja in poslovodečega kot konzorcijskega partnerja.

Glede na sofinanciranje s strani MIZŠ so v letu 2019 dejavnost Svetovalnega središča ISIO Koroška v MOCIS-u izvajale:

↳ **Bernarda Mori Rudolf**, 50 % delovnega časa kot vodja Svetovalnega središča ISIO Koroška in svetovalka na sedežu MOCIS-a in na mobilnih svetovalnih točkah, dodatno prevzema tudi naloge vodenja in koordiniranja konzorcija,

↳ **Kristina Navotnik**, 17 % delovnega časa kot svetovalka v SSK na sedežu MOCIS-a in na mobilnih svetovalnih točkah,

↳ **Janja Bartelj**, 35 % delovnega časa, svetovalka v SSK na sedežu MOCIS-a in na mobilnih svetovalnih točkah,

↳ **Maja Sadar**, 35 %, svetovalka ISIO na sedežu LURA in na mobilnih svetovalnih točkah.

V svetovalnem središču bi glede na to morali opraviti najmanj **760 storitev** svetovanja za **760 strank** ter izpeljati skupinsko svetovanje za **vsaj 10 skupin**. V letu 2019 smo pri izvajanju dejavnosti ISIO opravili **2840 ur 45 minut**, izpeljali **1178 storitev svetovanja** za **889 strank**. Iz podatkov je razvidno, da smo na ravni individualnih obravnav **načrtovani obseg presegli** in sicer **pri storitvah svetovanja za 55 %**, **pri številu vključenih svetovancev pa za 17 %**.

V letu 2019 smo izvedli svetovanje v **60 skupinah**. V skupinsko svetovanje je bilo vključenih dodatnih **559 oseb**, kar predstavlja 500 % načrtovanega obsega na ravni skupinskih obravnav.

Če seštejemo stranke v individualnih oblikah in stranke iz skupinskih oblik svetovanja, lahko ugotovimo, da smo v našem svetovalnem središču **opravili 1178 storitev za 889 strank**.

**V dejavnosti Svetovanje zaposlenim na Koroškem (ESS)**, smo v letu 2019 izvedli **138 prvih in 221 ponovnih obravnav**. Od tega je bilo **198 svetovalnih obravnav** in **23 obravnav vrednotenja**. Na ravni konzorcija je bilo opravljenih

**10.060** minut trajanja obravnav, od tega pri vodilnem partnerju **9.270**, pri konzorcijskem partnerju Šolski center Ravne **790** minut.

**Preglednica 1:** Svetovalci v svetovalnem središču ISIO in odstotek obsega dela, ki so ga v središču opravljajo v letu 2019

<b>Svetovalec</b>	<b>Dejavnost, ki jo je izvajal (ISIO ali Svetovanje zaposlenim)</b>	<b>Obseg dela v dejavnosti (v % glede na normativ 1.800 ur za polno zaposlenega svetovalca)</b>
▪ Bernarda Mori Rudolf	Dejavnost ISIO	50 %
▪ Kristina Navotnik	Dejavnost ISIO	17 %
▪ Janja Bartelj	Dejavnost ISIO	35 %
▪ Maja Sadar	Dejavnost ISIO	35 %

V okviru **dejavnosti Svetovanje zaposlenim** so v letu 2019 pri poslovoščem partnerju - MOCIS, Center za izobraževanja odraslih Slovenj Gradec svetovalno delo izvajale tri svetovalke, pri konzorcijskemu partnerju Šolski center Ravne - Srednja šola Ravne pa ena svetovalka, v sledečih povprečnih letnih deležih:

<b>2019</b>	<b>MOCIS</b> (poslovoščer partner)			<b>ŠC Ravne</b> (konzorcijski partner)
	Kristina Navotnik	Janja Bartelj	Sonja Lakovšek	Kristina Kolak
1. 1. – 30. 4.	50 %	20 %	20 %	10 %
1. 5. – 31. 8.	40 %	24 %	20 %	10 %
1. 9. – 31. 12.	40 %	24 %	20 %	10 %
<b>Povprečni letni delež zaposlitve na projektu SVZAP</b>	<b>43,3 %</b>	<b>22,7 %</b>	<b>20 %</b>	<b>10 %</b>

### **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**:

Kazalnik:	<b>Usposobljenost vodje svetovalnega središča in svetovalca</b>
Merili:	Vodja svetovalnega središča in svetovalci se udeležita najmanj dveh izobraževalnih srečanj na leto, ki jih za svetovalna središča organizira ACS. (2.1.3.1)
	Vodja svetovalnega središča in svetovalci se udeležujeta tudi drugega strokovnega usposabljanja, povezanega s svetovalnim delom, in sicer najmanj 16 ur na leto. (2.1.3.2)

**Preglednica 2:** Pregled izobraževanj, povezanih s svetovanjem, v organizaciji ACS, ki smo se jih udeležili svetovalci Svetovalnega središča Koroška v letu 2019

Ime svetovalca/ke	Ime programa	Datum izvedbe	Obseg v urah
<b>Bernarda Mori Rudolf</b> (ISIO)	<i>Delavnica središč ISIO: Dejavnost središč ISIO in druge aktualne teme v 2019</i>	18. 4. 2019	8
	<i>Spopolnjevanje svetovalcev v središčih ISIO: Razvoj in načrtovanje kariere</i>	24.4.2019	8
	<b>SKUPAJ UR</b>		<b>16</b>
<b>Janja Bartelj</b> (ISIO in SVZAP)	<i>Delavnica središč ISIO: Dejavnost središč ISIO in druge aktualne teme v 2019</i>	18. 4. 2019	8
	<i>Spopolnjevanje svetovalcev v središčih ISIO: Razvoj in načrtovanje kariere</i>	24.4.2019	8
	<i>Usposabljanje svetovalcev središč ISIO za izvajanje coachinga</i>	15. 10. in 16. 10. 2019	16
	<i>Spremljanje dejavnosti središč ISIO v letu 2019 ter druge aktualne teme</i>	12. 12. 2019	6
	<b>SKUPAJ UR</b>		<b>38</b>
<b>Mira Mori Hribar</b> (ISIO)	<i>Temeljno usposabljanje vodij in svetovalcev središč ISIO</i>	29. 5., 30. 5., 5. 6., 7. 6., 11. 6. 12. 6. 2019	48
	<b>SKUPAJ UR</b>		<b>48</b>
<b>Kristina Navotnik</b> (ISIO in SVZAP)	<i>Usposabljanje svetovalcev središč ISIO za izvajanje coachinga</i>	15. 10. in 16. 10. 2019	16

	<b>SKUPAJ UR</b>		<b>16</b>
<b>Maja Sadar - LURA</b> (ISIO)	<i>Spopolnjevanje svetovalcev v središčih ISIO: Razvoj in načrtovanje kariere</i>	24.4.2019	8
	<i>Temeljno usposabljanje vodij in svetovalcev središč ISIO</i>	29. 5., 30. 5., 5. 6., 7. 6., 11. 6. 12. 6. 2019	48
	<i>Usposabljanje svetovalcev središč ISIO za izvajanje coachinga</i>	15. 10. in 16. 10. 2019	16
	<i>Spremljanje dejavnosti središč ISIO v letu 2019 ter druge aktualne teme</i>	12. 12. 2019	6
	<b>SKUPAJ UR</b>		<b>78</b>

**Preglednica 3:** Pregled drugega strokovnega usposabljanja na ACS, ki smo se ga udeležili svetovalci svetovalnega središča Koroška v letu 2019

<b>Ime svetovalca/ke</b>	<b>Ime programa</b>	<b>Datum izvedbe</b>	<b>Obseg v urah</b>	<b>Opis vsebine</b>
<b>Bernarda Mori Rudolf</b> (ISIO)	/	/	/	/
	<b>SKUPAJ UR</b>		<b>0</b>	
<b>Janja Bartelj</b> (ISIO in SVZAP)	<i>Retorika in javno nastopanje</i>	11. 2. 2019	8	<u>Vsebina:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• priprava in vrste govorov glede na namen in ciljno skupino,</li> <li>• značilnosti in pomen nebesednega in besednega sporazumevanja pri javnem nastopanju, obvladovanje treme in mašila,</li> <li>• poslovni bonton pri javnem nastopanju,</li> <li>• najpogostejše napake pri javnem nastopanju.</li> </ul>

	<i>Kako kreiramo promocijska gradiva, da z njimi vzbudimo zanimanje, povečamo odzivnost in dosežemo svoj namen?</i>	16. 4. 2019	2	<u>Vsebina:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Izboljšanje promocijskih vsebin za Teden vseživljenjskega učenja 2019.</li> </ul>
	<b>SKUPAJ UR</b>		<b>10</b>	
<b>Mira Mori Hribar (ISIO)</b>	<i>Retorika in javno nastopanje</i>	11. 2. 2019	8	<u>Vsebina:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>priprava in vrste govorov glede na namen in ciljno skupino,</li> <li>značilnosti in pomen nebesednega in besednega sporazumevanja pri javnem nastopanju, obvladovanje treme in mašila,</li> <li>poslovni bonton pri javnem nastopanju,</li> <li>najpogostejše napake pri javnem nastopanju.</li> </ul>
	<i>OI načrt za boljše vključevanje priseljencev v izobraževanje, usposabljanje in družbo</i>	12. 3. in 13. 3. 2019	16	<u>Vsebina:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>pomen in opredelitev OIN v učnem procesu priseljencev,</li> <li>priseljenci kot ciljna skupina v izobraževanju,</li> <li>pravni položaj priseljencev v Sloveniji,</li> <li>omrežje organizacij in ustanov, ki nudijo podporo priseljencem,</li> <li>priprava OIN ob namišljenem primeru udeleženca,</li> <li>primeri izobraževalnega dela s priselenci.</li> </ul>
	<b>SKUPAJ UR</b>		<b>24</b>	
<b>Kristina Navotnik (ISIO in SVZAP)</b>	<i>Izobraževalno srečanje organizacij, nosilec zelenega znaka kakovosti</i>	14. 11. 2019	6	<u>Vsebina:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>strokovna priporočila za izvajalce,</li> <li>novosti na področju kakovosti.</li> </ul>
	<b>SKUPAJ UR</b>		<b>6</b>	

<b>Maja Sadar</b> (ISIO)	<i>OI načrt za boljše vključevanje priseljencev v izobraževanje, usposabljanje in družbo</i>	12. 3. in 13. 3. 2019	16	<u>Vsebina:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pomen in opredelitev OIN v učnem procesu priseljencev,</li> <li>• priseljenci kot ciljna skupina v izobraževanju,</li> <li>• pravni položaj priseljencev v Sloveniji,</li> <li>• omrežje organizacij in ustanov, ki nudijo podporo priseljencem,</li> <li>• priprava OIN ob namišljenem primeru udeleženca,</li> <li>• primeri izobraževalnega dela s priseljenci.</li> </ul>
	<i>»Letni posvet o izobraževanju odraslih 2019«</i>	19. in 20. 11. 2019	16	<u>Vsebina:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Strast do nevednosti v na znanju temelječi družbi Dr. Renata Salecl,</li> <li>• Nacionalni program za izobraževanje odraslih (NPIO) 2021–2030: izhodišča</li> <li>• NPIO 2021–2030: delo v skupinah</li> <li>• Ciljne skupine NPIO; Cilji in prioritetni ukrepi NPIO; Sodelovanje (medsektorsko, z lokalno skupnostjo);</li> <li>• 60 let delovanja ljudskih univerz v Sloveniji</li> <li>• Predstavitev rezultatov raziskave o projektih Erasmus+</li> <li>• Predstavitev Izhodišč za pripravo javnoveljavnih izobraževalnih programov za odrasle</li> <li>• Prioritete MIZŠ za Evropsko kohezijsko politiko 2021–2027</li> <li>• Evropska kohezijska politika 2021–2027: panelna razprava</li> </ul>
	<b>SKUPAJ UR</b>			<b>32</b>

**Preglednica 4:** Pregled drugega strokovnega usposabljanja, ki smo se ga udeležili svetovalci svetovalnega središča Koroška v letu 2019

<b>Ime svetovalca/ke</b>	<b>Ime programa</b>	<b>Datum izvedbe</b>	<b>Obseg v urah</b>	<b>Opis vsebine</b>
--------------------------	---------------------	----------------------	---------------------	---------------------

<b>Bernarda Mori Rudolf (ISIO)</b>	<i>Začetni seminar "Uporaba gestalt pristopa v svetovanju"</i>	3. in 4. 6. 2019	16	<u>Vsebina:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Razvijanje zavedanja za učinkovito vzpostavljanje kontakta z uporabniki.</li> <li>• Uporaba fenomenološke metode.</li> <li>• Sledenje toku zavedanja izkustvenega cikla in samoregulacija uporabnika.</li> <li>• Vzpostavljanje dialoga in "Resnično srečanje" z uporabnikom.</li> <li>• Uporaba kreativnih medijev (glina, karte) za učenje iz neposredne izkušnje.</li> </ul>
	<b>SKUPAJ UR</b>		<b>16</b>	
<b>Janja Bartelj (ISIO in SVZAP)</b>	<i>Izobraževanje e-MA</i>	23. 5. 2019	5	<u>Vsebina:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Spoznavanje uporabe in posodobitev ter dopolnitev aplikacije.</li> </ul>
	<i>Usposabljanje za spremljanje in poročanje o izvajanju evropske kohezijske politike v programskem obdobju 2014-2020</i>	30. 5. 2019	3	<u>Vsebina:</u> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Zakaj in katere kazalnike spremljamo? <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Osredotočenost na rezultate.</li> <li>b. Interventna logika Operativnega programa.</li> <li>c. Kazalniki učinka/kazalniki rezultata.</li> </ol> </li> <li>2. Kakšen je proces poročanja Organu upravljanja in Evropski komisiji?</li> <li>3. Pomen pravilnega zbiranja podatkov.</li> <li>4. Glavni poudarki spremljanja in poročanja za ERSS in KS.</li> <li>5. Glavni poudarki spremljanja in poročanja za ESS.</li> <li>6. Najpogostejši izzivi pri spremljanju in poročanju.</li> <li>7. Predstavitev modula za poročanje in poročanje o udeležencih v IS eMa – OU.</li> </ol>



	<i>Strokovno usposabljanje organizatorjev izobraževanja in izobraževalcev v neformalnih programih - "Metode učenja v naravi v izobraževanju odraslih"</i>	12 in 13. 9. 2019	14	<u>Vsebina:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>spoznavanje pozitivnih in negativnih vidikov metode učenja v naravi v izobraževanju odraslih</li> <li>kreiranje predlogov za vpeljavo njene praktične uporabe v IO.</li> </ul>
	<i>III. strokovni posvet za delodajalce</i>	24. 10. 2019	2	<u>Vsebina:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Posvet v organizaciji MOCIS-a in lokalnih deležnikov projekta Svetovanje zaposlenim.</li> <li>Cilj strokovnega posveta je povečati informiranost, dostop in večje sodelovanje podjetij pri vključevanju njihovih zaposlenih v vseživljenjsko učenje.</li> </ul>
	<b>SKUPAJ UR</b>		<b>24</b>	
<b>Mira Mori Hribar (ISIO)</b>	<i>Usposabljanje za mentorje večgeneracijskih skupin</i>	25. 4. 2019	6	<u>Vsebina:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>razumevanje večgeneracijskih skupin (specifike posameznih generacij),</li> <li>priprave večgeneracijskih aktivnosti,</li> <li>vodenje večgeneracijskih skupin,</li> <li>komunikacijske in organizacijske veščine,</li> <li>predstavitve registra aktivnosti za večgeneracijske skupine.</li> </ul>
	<i>Strokovno usposabljanje organizatorjev izobraževanja in izobraževalcev v neformalnih programih - "Metode učenja v naravi v izobraževanju odraslih"</i>	12. in 13. 9. 2019	14	<u>Vsebina:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>spoznavanje pozitivnih in negativnih vidikov metode učenja v naravi v izobraževanju odraslih,</li> <li>kreiranje predlogov za vpeljavo njene praktične uporabe v IO.</li> </ul>

	<i>III. strokovni posvet za delodajalce</i>	24. 10. 2019	2	<u>Vsebina:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Posvet v organizaciji MOCIS-a in lokalnih deležnikov projekta Svetovanje zaposlenim.</li> <li>• Cilj strokovnega posveta je povečati informiranost, dostop in večje sodelovanje podjetij pri vključevanju njihovih zaposlenih v vseživljenjsko učenje.</li> </ul>
	<b>SKUPAJ UR</b>		<b>22</b>	
<b>Kristina Navotnik</b> (ISIO in SVZAP)	<i>Zaključna konferenca projekta TPK (2016-2019)</i>	15. 2. 2019	6	<u>Vsebina:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• predstavitev skupnih rezultatov projekta,</li> <li>• posamezne organizacije so predstavile dobre primere izvedb posameznih delavnic in aktivnosti ter sodelovanje s podjetji.</li> </ul>
	<i>Posvet tajnikov PM</i>	22. 3. 2019	6	<u>Vsebina:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zakonske podlage za poklicno maturo,</li> <li>• pregled rezultatov lanske mature,</li> <li>• smernice za izpeljavo PM 2019.</li> </ul>
	<i>Seminar za tajnike šolske komisije za zaključni izpit</i>	2. 4. 2019	8	<u>Vsebina:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zakonske podlage za zaključni izpit,</li> <li>• pregled rezultatov lanskih ZI,</li> <li>• smernice za izpeljavo ZI v letu 2019.</li> </ul>
	<i>Strokovni posvet: program OŠ za odrasle</i>	9. 5. 2019	6	<u>Vsebina:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pregled Zakona o IO,</li> <li>• izmenjava primerov dobrih praks.</li> </ul>
	<i>Strokovni posvet: program OŠ za odrasle</i>	9. 5. 2019	6	<u>Vsebina:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pregled Zakona o IO,</li> <li>• izmenjava primerov dobrih praks.</li> </ul>
	<i>Delavnica spletne aplikacije prilog k spričevalu</i>	9. 5. 2019	2	<u>Vsebina:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• praktična delavnica o izpolnjevanju prilog k spričevalu.</li> </ul>

	<i>Strokovni dogodek v okviru izvajanja projekta Svetovanje in vrednotenje znanja zaposlenih 2016-2022: "Izzivi svetovanja za znanje zaposlenih"</i>	24. 10. 2019	6	<u>Vsebina:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• predstavitev dosedanjih rezultatov,</li> <li>• menedžment človeških virov,</li> <li>• prispevek Slovenske kadrovske zveze,</li> <li>• delo v skupinah (partnerstvo s kadrovsko službo).</li> </ul>
	<b>SKUPAJ UR</b>		<b>46</b>	
<b>Maja Sadar (ISIO)</b>	<i>»Predstavitev službe EURES«</i>	15. 3. 2019	2	<u>Vsebina:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kratka predstavitev dela službe EURES,</li> <li>• spoznavanje možnosti in postopkov zaposlovanja v tujini.</li> </ul>
	<i>»Strokovni posvet Program osnovne šole za odrasle – izhodišča za vseživljenjsko učenje za vse in vsakogar«</i>	9. 5. 2019	6	<u>Vsebina:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pregled Zakona o IO,</li> <li>• izmenjava dobrih praks.</li> </ul>
	<i>Usposabljanje za strokovne delavce »Osnove učinkovite poslovne komunikacije«</i>	19. 6. 2019	6	<u>Vsebina:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pomembnost prvega vtisa</li> <li>• Osnove komuniciranja</li> <li>• Najpogostejše napake pri komuniciranju in kako se jim izogniti</li> <li>• Poslušanje – zlati gral komunikacije</li> </ul>

	<p><i>Usposabljanje za strokovne delavce »Mentorstvo in prenos znanj«</i></p>	<p>20. 6. 2019</p>	<p>6</p>	<p><u>Vsebina:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Razlika med formalnim in neformalnim mentorstvom</li> <li>• Kako zapisati načrt mentorstva</li> <li>• Katera določila naj bodo zapisana v pravilniku o mentorstvu</li> <li>• Kakšna je razlika med mentorjem, coach-om, trenerjem, svetovalcem, kdaj uporabljamo določen način prenašanja znanj</li> <li>• Predstavitev štirih stopenj mentorskega procesa in kako jih dosežemo</li> <li>• Spoznavanje stopenj zorenja mentoriranca</li> <li>• Osnovni elementi uspešnega mentorskega odnosa</li> <li>• Kako spremenjeni načini dela vplivajo na prenašanje znanj in upravljanje zaposlenih</li> </ul>
	<p><i>Kompetentna Slovenija, »Medgeneracijska komunikacija«</i></p>	<p>4. 10. 2019</p>	<p>8</p>	<p><u>Vsebina:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Spoznaj svojega sogovornika (splošne značilnosti različnih generacij na trgu dela).</li> <li>• »Kdo sem v očeh časa« - spoznajmo svojo generacijo.</li> <li>• Razlogi zakaj bi se sploh ukvarjal s problematiko medgeneracijskega sodelovanja v podjetju.</li> <li>• »Z blagimi sredstvi lahko spremenite svet«.</li> <li>• Priporočila po principu »ISKRE« za delodajalce/vodje.</li> <li>• Mini kreativni tim building »sci-fi scenarijev«</li> </ul>
	<p><i>»Usposabljanje za uporabo Hollandovega testa«</i></p>	<p>8. 10. 2019</p>	<p>8</p>	<p><u>Vsebina:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uvodno spoznavanje z vprašalnikom,</li> <li>• Spoznavanje z družino Hollandovih pripomočkov</li> <li>• Predstavitev Hollandovega modela RIASEC</li> <li>• Teoretična in praktična spoznanja za interpretacijo rezultatov</li> <li>• Sporočanje rezultatov uporabnikom</li> </ul>

	»Usposabljanje svetovalcev za NPK«	24. in 25. 10. 2019	24	Vsebina: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Različne poti do Nacionalnih poklicnih kvalifikacij</li> <li>• Zakonske podlage NPK in postopek preverjanja in potrjevanja</li> <li>• Razvoj in struktura poklicnega standard in kataloga standardov zanja in spretnosti</li> <li>• Uporaba spletne aplikacije NPR</li> <li>• Svetovalni pogovor s kandidatom za pridobitev NPK</li> <li>• Postopki preverjanja in potrjevanja na podlagi osebne zbirne mape</li> <li>• Praktični primer oblikovanja osebne zbirne mape in izvedbe preverjanja in potrjevanja</li> </ul>
<b>SKUPAJ UR</b>			<b>60</b>	

Podatki za leto 2019 kažejo, da so se vodja svetovalnega središča in svetovalke, ki delujejo v obeh dejavnosti (dejavnost ISIO in dejavnost ESS Svetovanje zaposlenim) udeleževale tako delavnic v okviru nadaljnjega spopolnjevanja za svetovalce ISIO v organizaciji ACS kot tudi drugih strokovnih usposabljanj, prav tako v organizaciji ACS. Udeleževale so se tudi drugih strokovnih usposabljanj, povezanih s svetovalnim delom in delom svetovalca v obsegu, ki je presegal postavljeno merilo najmanj 16 ur na leto.

### Področje 3: VIRI, OPREMA, INFORMACIJSKE BAZE, PRIPOMOČKI

Kazalnik:	<b>Strokovna literatura</b>
Merilo:	Svetovalno središče ima na voljo zalogo strokovne literature in strokovnih revij, povezanih s svetovanjem in izobraževanjem.

V svetovalnem središču smo v letu 2019 razpolagali z različno strokovno literaturo in revijami s področja svetovanja in izobraževanja:

- splošni priročniki s področja pedagogike, andragogike, psihologije,
- strokovna literatura s področja svetovanja v IO in svetovalni pripomočki v izobraževanju odraslih,
- strokovna literatura s področja kakovosti v svetovanju,
- 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,
- strokovna literatura s področja dela z ranljivimi ciljnim skupinami,
- strokovna literatura s področja vseživljenjske karijerne orientacije (VKO),
- svetovalni pripomočki za VKO,
- Strokovno gradivo za svetovanje zaposlenim: Vodila za uporabo pripomočkov za svetovanje zaposlenim (1. del),
- didaktični kompleti in video publikacije za različna področja (VKO, informiranje in svetovanje ter vrednotenje neformalnega in priložnostnega učenja, delo z brezposelnimi ...),
- e-Novičke,
- zakonodaja s področja izobraževanja odraslih,
- zakonodaja s področja urejanja trga dela in zaposlovanja (ZDR-1),
- objave razpisov za vpis (srednje šole, višje šole, univerze),
- objava razpisa za vpis za odrasle.

Navedeno literaturo smo najpogosteje uporabljali pri vzpostavljanju stika s svetovancem, pri svetovalnem delu z različnimi ciljnim skupinami odraslih med izobraževanjem, pri pripravi delavnic o učenju učenja in karijerne orientacije ter njihovi izpeljavi, pri presojanju in razvijanju kakovosti v svetovalnem središču. V podporo svetovalnemu procesu uporabljamo tudi različne spletne iskalnike in vire, kot so: standardi poklicev, katalogi, gradiva izobraževalnih in drugih organizacij, po potrebi tudi zakonodaja s spleta.

Ugotavljamo, da smo v letu 2019 razpolagali z dovolj strokovne literature s področja svetovanja in izobraževanja. Na novo smo pridobili strokovno gradivo (Vodila za uporabo pripomočkov) za Svetovanje zaposlenim (1. del). V letu 2020 se na ACS načrtuje priprava 2. dela strokovnega gradiva. V delovni skupini za njegovo pripravo je tudi naša vodja svetovalnega središča. Menimo, da vrsta in obseg strokovne literature, ki je na voljo v svetovalnem središču, nudi svetovalkam dobro podporo za izvajanje kakovostnega in celovitega svetovalnega procesa in da s tem postavljeno merilo v celoti dosegamo.

Kazalnik:	<b>Baze podatkov</b>
Merili:	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.)
--

Baza, s katero razpolagamo, je razdeljena na nacionalno bazo podatkov in regionalno 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, dostopni na spletnih straneh izvajalcev, Programoteka ACS, pregled izobraževanja odraslih, podiplomski študijski programi, nacionalne poklicne kvalifikacije, programu UŽU, mojstrski izpiti, stalno strokovno spopolnjevanje zaposlenih v VIZ ...),
- **izvajalci izobraževanja odraslih,**
- **nacionalni razpisi v izobraževanju** (razpisi za izobraževanje odraslih, za srednješolsko izobraževanje za mladino, za višješolsko izobraževanje za mladino in odrasle, razpisi slovenskih univerz in samostojnih visokošolskih zavodov za mladino in odrasle, drugi razpisi za IO),
- **financiranje izobraževanja odraslih** (štipendije za izobraževanje mladine in odraslih, krediti, razpisi Ministrstva za izobraževanje, znanost in šport ter Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, Javnega štipendijskega, razvojnega, invalidskega in preživninskega sklada RS ...),
- **druge domače povezave** (organizacije, povezane z izobraževanjem odraslih in karierno orientacijo, podatkovne zbirke, EU skladi, CMEPIUS ipd),
- **druge tuje povezave** (podatkovne zbirke, predstavitvene strani mednarodnih in tujih organizacij za IO, razpisi EU ...).

V svetovalnem središču smo v letu 2019 razpolagali tudi z **regionalno bazo podatkov**, v kateri imamo naslednje dokumente in podatke o:

- izobraževalnih programih regionalnih izobraževalnih ustanov ,
- ponudbi neformalnega izobraževanja različnih društev in nevladnih organizacij v regiji,
- različnih programih in projektih, namenjenih izobraževanju in učenju odraslih v regiji,
- različnih oblikah pomoči odraslim, ki jih izvajajo ustanove v regiji.

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 programe in projekte, namenjene

odraslim (ZRSZ, Podjetniški center, ŠC Slovenj Gradec in Ravne, ...) 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.

Svetovalno središče Koroška 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). Ugotavljamo, da smo v letu 2019 razpolagali z dovolj obširnima bazama podatkov tako na nacionalnem kot regionalnem nivoju, ki sta potrebni za kakovostno in celovito svetovalno delo in postavljena merila v celoti dosegamo.

#### Področje 4: SVETOVALNI PROCES

Kazalnik:	Načini izpeljevanja svetovalnega procesa
Merilo:	Svetovalni proces lahko poteka tudi drugače, npr. z organizacijo informacijskega koticika, s kontaktno oddajo na radiu, televiziji, s svetovalnim koticikom v časniku. (4.1.3.2)

Poleg osebnega in telefonskega svetovanja ter svetovanja po elektronski pošti smo v letu 2019 izvajali tudi druge načine svetovanja.

Promocijo in informiranje splošne javnosti in različnih ciljnih skupin prebivalcev Koroške o delovanju svetovalnega središča in izvajanju različnih aktivnosti vodimo s pomočjo obrazca **ISIO-OBR-PROM**.

Iz obrazca **ISIO-OBR-PROM za leto 2019**, ki je priloga št. 1 tega poročila, je razvidno, da smo poleg osebnega, telefonskega svetovanja, svetovanja po elektronski pošti, izvajali tudi druge načine svetovanja. Aktivnosti tako v okviru dejavnosti ISIO kot v okviru dejavnosti ESS Svetovanje zaposlenim so bile regijsko zastavljene.

Svetovanje in informiranje smo izpeljevali skozi:

- **objave informacij** na oglasni deski na sedežu MOCIS-a in konzorcijskih partnerjev, na spletni strani MOCIS-a in konzorcijskih partnerjev, na spletnem portalu [www.mojaobcina.si](http://www.mojaobcina.si) in na Facebook profilu MOCIS-a ter konzorcijskih partnerjev;



- **stike z raznolikimi regionalnimi in nacionalnimi mediji:**
  - občasne brezplačne objave v časopisu Mestne občine Slovenj Gradec – Sglasnik;
  - občasni strokovni in predstavitveni članki v Sglasniku in na spletnem portalu [www.mojaobcina.si](http://www.mojaobcina.si);
  - predstavitev dejavnosti Svetovalnega središča Koroška in projekta Svetovanje in vrednotenje znanja zaposlenih v oddaji na Koroškem radiu (23. 7. 2019 + večkratne ponovitve krajših prispevkov/izsekov);
  - objava kratkega prispevka o projektu Svetovanje in vrednotenje znanja na Koroškem (vrednotenje jezikovnega znanja – promocijska akcija),
  - Sglasnik (1. 9. -30. 9. 2019);
  - sodelovanje pri nacionalni promocijski kampanji (ACS) projekta Svetovanje za zaposlene (Za znanje, <https://zaznanje.si/>): 10 dnevno oglaševanje na nacionalni televiziji, RTV SLO (20. -30. 9. 2019), predstavitev projekta v oddaji Dobro jutro (24. 9. 2019);
  - predstavitev dejavnosti Svetovalnega središča ISIO Koroška v oddaji na regionalni televiziji KTV Dravograd (26. 9. in 27. 9. 2019);
  - objava promocijskega članka za projekt Svetovanje zaposlenim, nacionalna promocijska kampanja (ACS), časnik e-Finance (1. -7. 10. 2019);
- **predstavitve SSK:**
  - predstavitev SSK udeležencem seminarja za člane svetov javnih zavodov (4. 3. 2019);
  - predstavitev SSK na Zaključni konferenci projekta Pridobivanje temeljnih in poklicnih kompetenc 2016-2019 (21. 3. 2019);
  - sestanek s podpredsednikom Konfederacije Slovenskih sindikatov (7. 3. 2019): predstavitev projekta SVZAP, možnosti sodelovanja, predaja tiskanega in elektronskega promocijskega gradiva projekta, dogovor glede rednega obveščanja članov sindikata, sodelovanje pri promociji projekta in motiviranju zaposlenih k vključevanju v svetovanje;
  - predstavitev SSK udeležencem Parade učenja 2019 (15. 5. 2019) in Tedna vseživljenjskega učenja 2019;
  - predstavitev SSK zaposlenim v podjetju Kontesa d.o.o., ki so se udeležili delavnice v okviru TVU – »Ločevanje komunalnih odpadkov« (22. 5. 2019);
  - predstavitev SSK zaposlenim v podjetju Centernorma d.o.o., ki so se udeležili delavnice v okviru TVU – »Ločevanje komunalnih odpadkov« (23. 5. 2019);
  - predstavitev SSK zaposlenim v podjetju Dani AFC d.o.o., ki so se udeležili delavnice v okviru TVU – »Ločevanje komunalnih odpadkov« (17. 6. 2019);
  - predstavitev na »stojnici znanja« na 21. Mirovniškem festivalu in 12. Festivalu drugačnosti v mestnem jedru Slovenj Gradca (20. 9. 2019);
  - predstavitev SSK na delavnici v okviru 15. dnevov Svetovalnih središč Slovenije: »Priprave na zaposlitveni razgovor in pogajanja z delodajalcem«, MOCIS (25. 9. 2019);

- predstavitev projekta SVZAP v okviru 15. dnevov Svetovalnih središč Slovenije v radijski oddaji Aktualno: »Ali imajo podjetja trajno ali trajnostno zaposlene?«, Koroški radio (26. 9. 2019);
  - predstavitev na delavnici v okviru 15. dnevov Svetovalnih središč Slovenije: »Jezikovni izzivi za male in velike« ter možnost brezplačnega vrednotenja jezikovnega znanja iz angleščine in nemščine, VGC Andeški hram Slovenj Gradec (26. 9. 2019);
  - predstavitev SSK na III. strokovnem posvetu za delodajalce na Koroškem: »Vseživljenjsko učenje zaposlenih – zagotovilo za uspeh podjetij«, Dvorec Bukovje, Dravograd (24. 10. 2019);
  - predstavitev delovanja SSK v letu 2019 partnerjem strateškega sveta Svetovalnega središča Koroška, MOCIS (18. 12. 2019);
- **s ciljno usmerjenimi oblikami informiranja in skupinskim svetovanjem** (60 izpeljav za 559 registriranih udeležencev splošne javnosti in različnih ciljnih skupin, predvsem ranljivih – starejši odrasli, migranti, brezposelni in dolgotrajno brezposelni, manj izobraženi, starejši in manj izobraženi zaposleni).

Ugotavljamo, da smo v letu 2019 uporabljali tudi druge načine informativno svetovalnega procesa in da postavljeno merilo v celoti dosegamo.

## Področje 5: PARTNERSTVO

Kazalnik:	Strateški partnerji
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 2019 oblikovano partnersko mrežo naslednjih strateških partnerjev:

1. Mestno občino Slovenj Gradec
2. Svet koroške regije (predsedujoča v letu 2019 – Občina Vuzenica)
3. GZS Koroško gospodarsko zbornico
4. RRA Koroška, d. o. o.
5. ZRSZ, OS Velenje
6. Zavod RS za šolstvo, OE Slovenj Gradec
7. ZSSS-območno organizacijo ZSSS Podravje in Koroška
8. Območna obrtna zbornica Slovenj Gradec.

Ugotavljamo, da smo imeli v svetovalnem središču v letu 2019 oblikovano partnersko mrežo strateških partnerjev, 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.

Kazalnik:	<b>Sodelovanje strateških partnerjev pri načrtovanju razvoja svetovalnega središča</b>
Merilo:	Svetovalno središče vsaj enkrat na leto preveri svoje načrte skupaj s strateškimi partnerji. (5.1.2.1)

Strateški svet pri Svetovalnem središču se je v letu 2019 sestal 1- krat. Sejo smo izpeljali v mesecu decembru 2019.

Glavne obravnavane teme so bile:

- Izvajanje dejavnosti svetovanja v izobraževanju odraslih za različne ciljne skupine v Koroški regiji v letu 2019
- Predstavitev sodelovanja z ZSSS v projektu »Za krepitev socialnega dialoga« in vabilo v Regijsko mrežo za Koroško
- Predstavitev primera dobre prakse sodelovanja s strateškim partnerjem (Zavod RS za zaposlovanje, GZS Koroška gospodarska zbornica)
- Predstavitev dela skupine za kakovost v letu 2019 – samoevalvacijsko poročilo
- Skupne pobude za delovanje in načrt sodelovanja strateških partnerjev v regionalnem okolju za leto 2020

Člani strateškega sveta so na seji izrazili podporo našemu delu in izrazili zadovoljstvo ob predstavitvi rezultatov dela in drugih vsebin. V diskusiji so sodelovali vsi udeleženci strateškega sveta, potekala je odprto, sproščeno in v duhu povezovanja, iskanja skupnih rešitev ter nadaljnega konstruktivnega sodelovanja.

Ugotavljamo, da smo v letu 2019 na seji strateškega sveta skupaj s strateškimi partnerji preverili načrte Svetovalnega središča Koroška. To pomeni, da opredeljeno merilo dosegamo.

S strateškimi partnerji imamo odprte in konstruktivne odnose, kar je razvidno iz njihove pripravljenosti za sodelovanje. Na seji so strateški partnerji pohvalili dosedanje aktivnosti Svetovalnega središča Koroška. Zlasti so bili zadovoljni z rezultati in učinki, prizadevanji in aktivnostmi, ki jih v Svetovalnem središču Koroška izpeljujemo za vključitev ranljivih ciljnih skupin prebivalstva Koroške regije. Glede na sodelovanje z njimi v letu 2019 ocenjujemo, da le-ti tvorno sodelujejo pri strategiji razvoja in položaju Svetovalnega središča Koroška ter njegovi promociji v Koroški regiji.

Kazalnik:	<b>Sodelovanje strateških partnerjev pri vrednotenju delovanja svetovalnega središča</b>
-----------	--

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 2019 sestal 1-krat in na seji z dne 18.12.2019 ovrednotil delo Svetovalnega središča Koroška, kar pomeni, da postavljeno merilo dosegamo.

Kazalnik:	<b>Strokovni partnerji</b>
Merila:	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)
	Strokovni partnerji so povezani v strokovni aktiv. (5.1.4.2)
	Strokovni aktiv razpravlja in sprejema strokovne usmeritve, povezane z delovanjem svetovalnega središča. (5.1.4.3)

V okviru regionalne mreže imamo oblikovan tudi **strokovni aktiv**, ki odloča o strokovnih vprašanih dejavnosti ISIO. V strokovnem partnerstvu so ustanove, ki v lokalnem okolju delajo na področju svetovanja ali izobraževanja odraslih in se ukvarjajo tudi z ranljivimi ciljnim skupinami odraslih.

Partnersko mrežo strokovnih partnerjev tako sestavljajo:

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. Javni zavod DRAVIT Dravograd, Zavod za šport, turizem, kulturo in mladinske dejavnosti,
7. Koroška osrednja knjižnica Ravne na Koroškem,
8. Knjižnica Radlje ob Dravi,
9. Knjižnica Dravograd,
10. Knjižnica Ksaverja Meška Slovenj Gradec,
11. Koroška galerija likovnih umetnosti Slovenj Gradec,
12. Društvo za kadrovske dejavnosti Koroške,
13. Šolski center Slovenj Gradec,
14. Šolski center Ravne – Srednja šola Ravne,
15. Podjetniški center Slovenj Gradec,
16. ZRSZ OS Velenje,
17. A.L.P. Peca, d. o. o. Ravne na Koroškem,

18. KGZ Slovenije, Kmetijsko gozdarski zavod Celje (izpostava Dravograd),
19. Zavod RUJ- Center za izobraževanje, usposabljanje in rehabilitacijo, Velenje,
20. KOROCIV – Koroško regionalno stičišče NVO,
21. Večgeneracijski center Koroške »Dogaja se!«,
22. Koroški medgeneracijski center,
23. Ljudska univerza Ravne na Koroškem – LURA.

Glavne naloge strokovnega aktiva so:

- skupno ugotavljanje potreb odraslih po svetovalni dejavnosti,
- načrtovanje skupnih aktivnosti pri svetovanju odraslim,
- dogovarjanje in doseganje standardov kakovosti dejavnosti,
- dogovarjanje in izpeljevanje skupne svetovalne obravnave posameznikov,
- ugotavljanje potreb po izobraževanju za kakovostno svetovanje in morebitna skupna organizacija izobraževanja,
- oblikovanje skupnih podatkovnih baz,
- zagotavljanje medsebojne informiranosti in prenos znanj,
- seznanjanje javnosti, predvsem odraslih o storitvah svetovalnega omrežja,
- priprava različnih skupnih gradiv,
- skupna promocija,
- druge oblike in načine sodelovanja, o katerih se dogovorimo na strokovnem aktivu.

V letu 2019 smo izpeljali eno sejo strokovnih partnerjev in sicer 12.4.2019. Glavne obravnavane teme so bile:

- Načrti Svetovalnega središča Koroška za 2019.
- Promocija Svetovalnega središča Koroška v letu 2019 – skupne akcije s strateškimi partnerji.
- Vzpostavitev regijske mreže za Koroško: predstavitev in vabilo k priključitvi Regionalni mreži Koroška, ki je nastala v okviru projekta – katere nosilec je ZSSS – »Za krepitev socialnega dialoga«.
- Skupne aktivnosti in pobude mreže strokovnih partnerjev za delovanje Svetovalnega središča Koroška v regionalnem okolju za leto 2019.

Diskusija bila zanimiva, vanjo se je vključevalo veliko različnih predstavnikov strokovnih partnerjev. S strani strokovnih partnerjev so bile izražene potrebe in želje po sodelovanju na različnih področjih (konstruktivna izmenjava strokovnih mnenj glede motiviranja in vključevanja ranljivih družbenih skupin v vseživljenjsko učenje, primeri dodatnih praks in drugimi strokovnimi predlogi ter izkušnjami; svetovanje na področju izobraževanja in pridobivanja temeljnih kompetenc za uporabnike različnih partnerjev, sodelovanje in pomoč pri izdelavi ustreznih instrumentov za merjenje učinkov njihovega dela, drugačna obravnava in način dela z dolgotrajno brezposelnimi osebami

na področju vseživljenjske karijerne orientacije, pomen povezovanja med institucijami, ki se v Koroški regiji ukvarjajo z ranljivimi, pri pridobivanju in motiviranju udeležencev za različna izobraževanja in druge sorodne teme).

Ugotavljamo, da smo imeli v svetovalnem središču v letu 2019 oblikovano partnersko mrežo strokovnih partnerjev. Ta je zajemala mrežo organizacij, ki v lokalnem okolju delujejo v svetovanju ali izobraževanju odraslih, kot je to opredeljeno v merilu.

Ugotavljamo tudi, da je bila partnerska mreža strokovnih partnerjev povezana v strokovni aktiv, kot je to opredeljeno v merilu. Strokovni partnerji na sejah in različnih srečanjih konstruktivno sodelujejo, razpravljajo in sprejemajo strokovne usmeritve, povezane z delovanjem svetovalnega središča

Iz predstavljenega je razvidno, da vsa postavljena merila dosegamo v celoti.

Kazalnik:	<b>Sodelovanje strokovnih partnerjev pri izpeljavi svetovalnega procesa</b>
Merilo:	Svetovalno središče pri izpeljavi svetovalnega procesa v skladu s svetovančevimi potrebami vključuje strokovne partnerje. (5.1.5.1)

Na podlagi spremljanja strank in obravnava v svetovalnem središču smo v svetovalni proces v letu 2019 vključevali tudi strokovne partnerje. Pri obravnavi brezposelnih smo se v letu 2019 največ povezovali s centri za socialno delo, Podjetniškim centrom Slovenj Gradec, Smeri, d. o. o. ter z Zavodom za zaposlovanje - Območno službo Velenje ter šolskima centroma Ravne na Koroškem in Slovenj Gradec. Z njimi sodelujemo tako na ravni individualnih kot skupinskih obravnava.

S strokovnimi partnerji smo sodelovali tudi pri izvajanju različnih aktivnosti. S strokovnim partnerjem Koroški uradi za delo ZRSZ smo izvajali redne predstavitve dejavnosti SSK in skupinska svetovanja na Informativnih seminarjih ZRSZ na Uradu za delo Slovenj Gradec, Uradu za delo Ravne na Koroškem, Uradu za delo Radlje ob Dravi in Uradu za delo Dravograd.

Prav tako smo s strokovnim partnerjem ZRSZ sodelovali pri izvedbi dveh pilotnih projektov: **Integracija na trg dela** in **Podpora ranljivim skupinam na trgu dela**. Projekta sta bila namenjena:

- osebam s priznano mednarodno zaščito in
- tujcem iz tretjih držav, brez delovnih izkušenj v Sloveniji, pri katerih je prepoznano neznanje slovenskega jezika,
- prejemnikom denarne socialne pomoči (dolgotrajno brezposelni), ki potrebujejo dodatno podporo pri iskanju zaposlitve in zastopanje pri delodajalcih.

Z vsemi udeleženci smo pred, med in po vključitvi opravili poglobljeno svetovanje in pripravili individualni načrt izobraževanja.

S partnerskim povezovanjem smo v mesecu maju in juniju 2019 uspeli izpeljati Teden vseživljenjskega učenja in Parado učenja – dneve učečih se skupnosti, na katero smo povabili tako strateške kot strokovne partnerje in z njimi usklajevali aktivnosti pri izpeljavi dogodka.

Prav tako smo s partnerskim povezovanjem v mesecu septembru in oktobru 2019 izpeljali 15. dneve slovenskih svetovalnih središč.

Primer dobre prakse predstavlja v letu 2019 izvedeni že III. strokovni posvet za delodajalce z naslovom **»Vseživljenjsko učenje zaposlenih – zagotovilo za uspeh podjetij«**, ki je potekal v idiličnem okolju Dvorca Bukovje v Dravogradu. Udeležilo se ga je 47 predstavnikov različnih delodajalcev, združenj in drugih organizacij na trgu dela. MOCIS in SSK želita v okviru **partnerstva za razvoj človeških virov**, skupaj z GZS Koroško gospodarsko zbornico vzpostaviti, poglobiti in razviti partnerstva s ključnimi deležniki v koroški regiji. Vsako leto se pridružuje tudi Podjetniški center Slovenj Gradec, d. o. o., kot lokalni pospeševalnik podjetništva v Mislinjski dolini in konzorcijski partner v projektu poslovne točke SPOT svetovanje Koroška. Cilj sodelovanja je povečati informiranost, dostop in še večje sodelovanje podjetij pri vključevanju njihovih zaposlenih v vseživljenjsko učenje. Letošnji osredni gostje in govorci so bili Boštjan Gorjup, predsednik Gospodarske zbornice Slovenije in direktor BSH hišni aparati d. o. o., Sara Lampret, vodja marketinga v podjetja TROIA d. o. o. in dr. Danijela Brečko, izvršna direktorica SOFOS-a, Inštituta za upravljanje znanja in razvoj talentov. Letošnja izvedba strokovnega posveta je predstavljala nadaljnji korak k realizaciji zavez podanih v **memorandumu** (primer dobre prakse), sklenjenemu na pobudo Koroške gospodarske zbornice, med GZS, MOCIS-om in Zavodom RS za zaposlovanje. Memorandum predstavlja temelj in zavezo za okvir partnerstva za razvoj človeških virov v koroški regiji.

V letu 2019 smo za strokovne partnerje poleg že omenjenih partnerjev pri izpeljavi svetovalnega procesa sodelovali tudi z drugimi svetovalnimi središči po Sloveniji.

Svetovalno središče Koroška pri zadovoljevanju svetovančevih potreb uspešno sodeluje tudi z drugimi institucijami v Sloveniji (Ministrstvo za visoko šolstvo, znanost in tehnologijo, različne fakultete in višje strokovne šole, predsedniki različnih društev, Andragoškim centrom Slovenije, RIC, CPI, ZiSS, ZLUS, ...).

Ugotavljamo, da smo pri izpeljavi svetovalnega procesa v letu 2019 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.

## Področje 6: INFORMIRANJE IN PROMOCIJA

Kazalnik:	<b>Načrtnost</b>
Merilo:	Svetovalno središče ima opredeljen najmanj letni načrt informiranja potencialnih ciljnih skupin in predstavitve dejavnosti

V Svetovalnem središču Koroška smo pripravili načrt promocije za leto 2019, ki je predstavljal izhodišče za realizacijo promocijskih akcij pri informiranju splošne javnosti in potencialnih ciljnih skupin (priloga 3).

V načrtu promocije imamo opredeljene:

- oblike informiranja in obveščanja javnosti s posebnim poudarkom na izvajanju dejavnosti ISIO in ESS Svetovanje zaposlenim,
- ciljne skupine, ki jim bomo v letu 2019 namenjali posebno pozornost,
- ciljno usmerjene oblike informiranja in obveščanja javnosti ter različnih ciljnih skupin odraslih,
- medije, preko katerih bomo dosegali opredeljene ciljne skupine in splošno javnost,
- sejme in prireditve, ki potekajo po Koroški regiji v okviru prireditev posameznih občin in na katerih bomo predstavljali dejavnost našega svetovalnega središča,
- vrste promocijskega materiala, s katerim bomo razpolagali v letu 2019 pri izvajanju različnih dejavnosti svetovanja,
- oblike sodelovanja s partnerji v svetovalnem omrežju,
- seznam koroških medijev,
- terminski načrt promocijskih aktivnosti za leto 2019.

Ugotavljamo, da smo imeli v svetovalnem središču opredeljen načrt informiranja potencialnih ciljnih skupin in predstavitev dejavnosti za leto 2019, kot je to opredeljeno v merilu, kar pomeni, da postavljeno merilo dosegamo v celoti.

V načrtu informiranja imamo opredeljene oblike informiranja in obveščanja javnosti, ciljno usmerjene oblike informiranja in obveščanja splošne javnosti in ciljnih skupin, izbor medijev, promocijski material, sodelovanje s partnerji pri informiranju in obveščanju javnosti o dejavnosti SSK ter terminski načrt promocije.

Kazalnik:	<b>Pogostost</b>
Merilo:	Svetovalno središče ima vsaj eno obliko stalnega informiranja potencialnih ciljnih skupin in predstavitve dejavnosti.

V svetovalnem središču Koroška smo imeli več oblik stalnega informiranja potencialnih ciljnih skupin in predstavitev dejavnosti.



Informacije o dejavnosti našega svetovalnega središča imamo stalno objavljene na spletni strani MOCIS-a, v letnem Katalogu MOCIS-ove izobraževalne ponudbe, na zloženkah, letakih in plakatih Svetovalnega središča Koroška, ki se nahajajo v MOCIS-ovih poslovnih prostorih, distribuiramo pa jih na že uveljavljena mesta po regiji (Uradi za delo ZRSZ, knjižnice in CSD po Koroški, šolska centra v regiji, prostori partnerjev v regionalni svetovalni mreži, ....) .

Dejavnost svetovalnega središča smo v letu 2019 oglaševali tudi v različnih radijskih in TV medijih v regiji (Koroški radio, Radio Center, Koroška regionalna televizija KOR TV, KTV Dravograd, RTV SLO - TV Slovenija, Val 202 in 1. program (nosilec ACS), z objavami v tiskanih medijih (mesečnik S-glasnik MO Slovenj Gradec, 14-dnevnik Večer-Koroška), s prispevki na spletnih straneh in spletnih portalih (spletne strani MOCIS-a; Facebook profil MOCIS-a in SSK; spletni portal »Moja občina«, spletni portal [www.zaznanje.si](http://www.zaznanje.si)), z daljšimi pogovornimi oddajami na Koroškem radiu.

Že 15 leto zapored smo organizirali 15. dneve Slovenskih svetovalnih središč, v okviru katerih so potekale različne predstavitve dejavnosti ISIO in SVZAP (delavnice, radijske oddaje, možnost brezplačnega vrednotenja neformalno pridobljenih znanj idr.). Primer dobre prakse predstavlja že III. strokovni posvet za delodajalce z naslovom **»Vseživljenjsko učenje zaposlenih – zagotovilo za uspeh podjetij«**, ki je potekal v idiličnem okolju Dvorca Bukovje v Dravogradu, udeležilo se ga je 47 predstavnikov različnih delodajalcev, združenj in drugih organizacij na trgu dela. MOCIS, ki v okviru evropskega projekta izvaja brezplačne programe za zaposlene, želi s tovrstnimi dogodki - v okviru **partnerstva za razvoj človeških virov** - skupaj z GZS Koroško gospodarsko zbornico vzpostaviti, poglobiti in razviti partnerstva s ključnimi deležniki v koroški regiji. Vsako leto se pridružuje tudi Podjetniški center Slovenj Gradec, d. o. o., kot lokalni pospeševalnik podjetništva v Mislinjski dolini in konzorcijski partner v projektu poslovne točke SPOT svetovanje Koroška. Cilj sodelovanja je povečati informiranost, dostop in še večje sodelovanje podjetij pri vključevanju njihovih zaposlenih v vseživljenjsko učenje. Letošnji osredni gostje in govorniki so bili Boštjan Gorjup, predsednik Gospodarske zbornice Slovenije in direktor BSH hišni aparati d. o. o., Sara Lampret, vodja marketinga v podjetju TROIA d. o. o. in dr. Danijela Brečko, izvršna direktorica SOFOS-a, Inštituta za upravljanje znanja in razvoj talentov. Letošnja izvedba strokovnega posveta je predstavljala nadaljnji korak k realizaciji zavez podanih v **memorandumu** (primer dobre prakse), sklenjenemu na pobudo Koroške gospodarske zbornice, med GZS, MOCIS-om in Zavodom RS za zaposlovanje. Memorandum predstavlja temelj in zavezo za okvir partnerstva za razvoj človeških virov v koroški regiji.

Svojo dejavnost smo predstavljali tudi v okviru različnih dogodkov in prireditev v regiji (Teden vseživljenjskega učenja in Parada učenja - maj 2019, 21. Mirovniški festival in 12. festival drugačnosti - september 2019).

Predstavitve dejavnosti ter informiranje potencialnih ciljnih skupin so potekali tudi preko skupnega časopisa svetovalnih središč za izobraževanje Info ISIO ter s ciljno usmerjenimi oblikami informiranja in skupinskim svetovanjem (60 ciljno usmerjenih oblik informiranja in obveščanja, v katere je bilo vključenih 559 registriranih udeležencev splošne javnosti in različnih ciljnih skupin).

Primer dobre prakse predstavlja tudi sodelovanje v projektu Zveze svobodnih sindikatov Slovenije »**Za krepitev socialnega dialoga**«, h kateremu smo se s podpisom *Dogovora o vzpostavitvi regijske mreže za Koroško* (28. 2. 2019) priključili in v njem aktivno sodelujemo. V mrežo smo pridobili pet novih partnerjev s področja vseživljenjskega učenja, skupaj s sindikatom oz. njegovim predstavnikom za Koroško smo načrtovali in izvedli skupne aktivnosti na področju vseživljenjskega učenja, sodelovali smo pri ugotavljanju potreb po znanju in kompetencah pri zaposlenih ter delodajalcih, izvedli smo skupne promocijske in strokovne dogodke, kakor tudi pripravili načrt aktivnosti za leto 2020.

Aktivnosti promocije smo sprotno spremljali v predpisanem obrazcu **OBR. PROM za leto 2019**, ki je [priloga tega poročila](#).

Ugotavljamo, da smo imeli v svetovalnem središču v letu 2019 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.

Kazalnik:	<b>Raznovrstnost</b>
Merilo:	Svetovalno središče izpeljuje informiranje in promocijo po različnih medijih (radiu, časnikih, televiziji, spletu, letakih, plakatih, oglasnih deskah).

V svetovalnem središču smo imeli v letu 2019 več stalnih, že uveljavljenih oblik informiranja potencialnih ciljnih skupin in predstavitve dejavnosti, in sicer:

- distribucija plakatov in letakov z informacijami o delovanju SSK ter drugega promocijskega materiala na že uveljavljenih lokacijah in na lokacijah, kjer smo dosegali ciljne skupine,
- objave v različnih AV in tiskanih mediji v Koroški regiji,
- v mesečnem časopisu MO Slovenj Gradec SGlasnik,
- na spletnem portalu občine Slovenj Gradec Moja občina.si
- na spletnih straneh MOCIS-a,
- na fb profilu MOCIS-a,
- v časopisu Info ISIO 2018-19,
- na straneh kabelskih TV,

- na Koroškem radiu, Radiu Center, Koroški regionalni televiziji KOR TV,
- promocijo Svetovalnega središča preko drugih projektov, v katero je središče vključeno (npr. Svetovanje zaposlenim 2016–2022, Pridobivanje temeljnih in poklicnih kompetenc 2018-2022).

Poleg že uveljavljenih načinov promocije SSK, smo v letu 2019 intenzivirali kanale informiranja in obveščanja javnosti ter se posebej osredotočili na:

1. uvedbo direktnega obveščanja delodajalcev v MOCIS-ovi mreži delodajalcev o programih namenjenih zaposlenim,
2. osebne predstavitve dejavnosti Svetovalnega središča Koroška v podjetjih, invalidskih društvih in društvih upokoencev v Koroški regiji,
3. intenziviranje sodelovanja s svetovalkami na Koroških Uradih za delo Zavoda RS za zaposlovanje oz. OE Velenje,
4. intenziviranje sodelovanja z različnimi sindikati v regiji.

Dejavnost svetovalnega središča smo predstavljali tudi s skupnim časopisom svetovalnih središč za izobraževanje Info ISIO. Distribuirali smo ga ob promocijskih dogodkih, ki smo jih izpeljali za širšo javnost in za različne ciljne skupine odraslih.

Ugotavljamo, da smo v svetovalnem središču v letu 2019 izpeljevali informiranje in promocijo po različnih medijih, 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 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.

<b>Kazalnik:</b>	<b>Načrtovanje</b>
<b>Merilo:</b>	Svetovalno središče ima opredeljen načrt samoevalvacije za določeno časovno obdobje (7.1.1.2).

V svetovalnem središču smo opredelili načrt samoevalvacije v letu 2017 in jo zaključili v letu 2018 ter pripravili *Samoevalvacijo poročilo o kakovosti dejavnosti Svetovalnega središča Koroška* (januar/februar 2018). V skladu z načrtom Andragoškega centra Slovenije v letu 2019 nismo pričeli z novim samoevalvacijskim ciklusom, zato smo izvajali aktivnosti skladne z našim akcijskim načrtom in rezultati spremljanja. Pri tem smo upoštevali specifične svetovalne dejavnosti v naši regiji in dosedanje rezultate spremljanja in samoevalvacije kakovosti. Aktivnosti smo izvajali tako za dejavnost ISIO kot za dejavnost Svetovanje zaposlenim (ESS).

Ugotavljamo, da smo v svetovalnem središču izpeljevali dvoletni cikel samoevalvacije, s katerim smo pričeli v letu 2017 in ga zaključili v letu 2018. Samoevalvacijo smo izpeljevali po načrtu samoevalvacije, ki smo ga pripravili za obdobje 1. 1. - 31. 1. 2017, kot je to opredeljeno v merilu, kar pomeni, da postavljeno merilo v celoti dosegamo. V letu 2019 smo nadaljevali z izvajanjem aktivnosti skladnih z našim akcijskim načrtom in rezultati spremljanja.

<b>Kazalnik:</b>	<b>Izpeljava</b>
<b>Merilo:</b>	Svetovalno središče izpeljuje samoevalvacijo po samoevalvacijskem načrtu (7.1.2.1).

Ugotavljamo, da v letu 2019 nismo pričeli z novim samoevalvacijskim ciklusom, zato smo izvajali aktivnosti skladne z našim akcijskim načrtom in rezultati spremljanja. Pri tem smo upoštevali specifične svetovalne dejavnosti v naši regiji in dosedanje rezultate spremljanja in samoevalvacije kakovosti. Aktivnosti smo izvajali tako za dejavnost ISIO kot za dejavnost Svetovanje zaposlenim (ESS).

Kazalnik:	<b>Predstavitev rezultatov presojanja kakovosti</b>
Merilo:	Svetovalno središče po samoevalvacijskem načrtu pripravi samoevalvacijsko poročilo in izpelje razpravo (7.1.3.1).

V letu 2019 nismo izvajali novega cikla samoevalvacije - saj skladno z navodili Andragoškega centra Slovenije, čakamo na uvedbo nacionalnega sistema kakovosti, ki naj bi stopil v veljavo v letu 2021 - zato tudi nismo pripravljali samoevalvacijskega poročila. Tega smo pripravili v letu 2018 (januar/februar 2018) in o rezultatih samoevalvacije izpeljali razpravo na kolegiju zaposlenih, s strateškimi in strokovnimi partnerji v svetovalnem omrežju. V 2019 pa smo v skladu z ugotovitvami izpeljevali aktivnosti na področjih presojanja kakovosti. Ugotavljamo, da postavljeno merilo dosegamo v celoti.

Kazalnik:	<b>Vpeljava izboljšav</b>
Merilo:	Svetovalno središče ima opredeljen akcijski načrt za razvoj kakovosti za določeno časovno obdobje in ga tudi uresničuje (7.1.4.1).

Na osnovi ugotovitev samoevalvacijskega poročila smo v letu 2018 pripravili *Akcijski načrt za razvoj kakovosti za obdobje 2018/19*, ki ga je na seji dne, 29. 11. 2018, sprejel strateški svet Svetovalnega središča ISIO Koroška. V letu 2019 smo nadaljevali z izvajanjem aktivnosti in vpeljevanjem izboljšav. Za učinkovitejše medsebojno sodelovanje in izmenjavo informacij med svetovalkami ISIO smo nadaljevali z rednimi srečanji strokovnega aktiva svetovalk ISIO. V okviru strokovnega aktiva smo izvajali interna usposabljanja svetovalk ISIO za spoznavanje in uporabo svetovalnih pripomočkov v svetovalnem procesu. Vsa usposabljanja so metodološko temeljila na prenosu znanj med svetovalkami. V okviru konzorcijskega partnerstva z Ljudsko univerzo Ravne – LURA smo pridobili možnost uporabe in vrednotenja Hollandovega vprašalnika interesov. Usposabljanja na Centru za psihodiagnostična sredstva v Ljubljani se je udeležila svetovalka konzorcijskega partnerja LURA. V praksi smo preizkušali nekatere na novo pripravljene svetovalne pripomočke (pripomoček za analizo potreb po izobraževanju v podjetjih, osebni izobraževalni načrt, akcijski načrt za svetovance) in dodatno dopolnili zbirko pripomočkov za ciljno skupino priseljencev in migrantov. Vsaka svetovalka ima svoj komplet obstoječih svetovalnih pripomočkov, s katerimi razpolagamo v Svetovalnem središču ISIO Koroška. V letu 2020 bomo nadaljevali z internim usposabljanjem v strokovnem aktivu svetovalk ISIO ter z ovrednotenjem izboljšav po akcijskem načrtu za razvoj kakovosti. Ugotavljamo, da postavljeno merilo dosegamo v celoti.

## Področje 8: REZULTATI

Kazalnik:	<b>Demografske lastnosti svetovancev</b>
Merili:	Sestava svetovancev po spolu se ne razlikuje za več kot 20 odstotkov sestave po spolu vsega prebivalstva v regiji. (8.1.3.1)
	V svetovalnem središču je med vsemi svetovanci vsaj enak odstotek brezposelnih, kot je odstotek registrirane brezposelnosti v regiji. (8.1.3.3)

### Preglednica 5: Število strank v Svetovalnem središču Koroška v letu 2019 po spolu

Spol	Dejavnost ISIO				Dejavnost ESS/SVZAP				SSK	
	MOCIS		LURA		MOCIS		ŠC Ravne		Skupaj	
	Št.	%	Št.	%	Št.	%	Št.	%	Št.	%
Moški	252	28,9	94	30,8	20	18,3	27	93,1	393	29,9
Ženske	621	71,1	211	69,2	89	81,7	2	6,9	923	70,1
Skupaj	873	100	305	100	109	100	29	100	1316	100

Vir: Aplikacija SDSS in SVZAP, januar 2020

Ugotavljamo, da smo v svetovalnem središču v letu 2019 svetovali 29,9 % moškim in 70,1 % ženskam. Po zadnjih podatkih SURS je v Koroški regiji 50,6 % moških in 49,4 % žensk. Glede na sestavo po spolu v regiji se struktura svetovancev po spolu razlikuje za več kot 20 %, zato postavljenega merila ne dosegamo.

### Preglednica 6: Število strank v Svetovalnem središču Koroška v letu 2019 po zaposlitvenem statusu

Delovni status svetovancev	Dejavnost ISIO				Dejavnost ESS/SVZAP				SSK	
	MOCIS		LURA		MOCIS		ŠC Ravne		Skupaj	
	Št.	%	Št.	%	Št.	%	Št.	%	Št.	%
zaposlen	25	2,9			103	94,5	28	96,6	156	11,9
samozaposlen	2	0,2			6	5,5	1	3,4	9	0,7
zaposlen v postopku izgubljanja zaposlitve	43	4,9	9	3,0	/	/	/	/	52	3,9
brezposeln	389	44,6	80	26,2	/	/	/	/	469	35,6
dolgotrajno brezposeln (več kot 1 leto)	207	23,7	37	12,1	/	/	/	/	244	18,5
upokojenec	133	15,2	34	11,1	/	/	/	/	167	12,7
kmet	1	0,1	5	1,6	/	/	/	/	6	0,5
gospodinja	5	0,6			/	/	/	/	5	0,4
dijak/ študent/ udeleženec IO do 27. leta	33	3,8	124	40,7	/	/	/	/	157	11,9
otrok do 15. leta			2	0,7	/	/	/	/	2	0,2

neznano	30	3,4	14	4,6	/	/	/	/	44	3,3
invalid (zaposlitev pod posebnimi pogoji - VDC, »delovni« invalid)	5	0,6			/	/	/	/	5	0,4
<b>Skupaj</b>	<b>873</b>	<b>100</b>	<b>305</b>	<b>100</b>	<b>109</b>	<b>100</b>	<b>29</b>	<b>100</b>	<b>1316</b>	<b>100</b>

Vir: Aplikacija SDSS in SVZAP, januar 2020

Ugotavljamo, da smo v svetovalnem središču v letu 2019 svetovali 54,1 % brezposelnim svetovancem. Stopnja registrirane brezposelnosti v koroški regiji je po podatkih ZRSZ za leto 2019 v povprečju 7,6% (skozi leto 2019 se giblje od 7,9 – 7,4 %) in je nad slovenskim povprečjem, ki je bilo v letu 2019 7,4 %. Glede na opredeljeno merilo ugotavljamo, da postavljeno merilo dosegamo.

<b>Kazalnik:</b>	<b>Prednostne ciljne skupine z vidika lokalnega in regionalnega okolja</b>
<b>Merilo:</b>	Med svetovanci je vsaj 50 odstotkov strank, ki izhajajo iz prednostnih ciljnih skupin iz lokalnega okolja. (8.1.5.1)

### Preglednica 7: Stranke iz ranljivih skupin v Svetovalnem središču Koroška v letu 2019

Svetovanci iz ranljivih skupin	Dejavnost ISIO				Dejavnost ESS/SVZAP				SSK	
	MOCIS		LURA		MOCIS		ŠC Ravne		Skupaj	
	Št.	%	Št.	%	Št.	%	Št.	%	Št.	%
ne spada	189	21,6	144	47,2	104	95,4	28	96,6	465	35,3
osipniki	89	10,2	16	5,2	/	/	/	/	105	7,9
starejši	132	15,1	26	8,5	/	/	/	/	158	12
starejši brezposelni	107	12,3	2	0,7	/	/	/	/	109	8,3
dolgotrajno brezposelni	132	15,1	47	15,4	/	/	/	/	179	13,6
manj izobraženi (manj kot srednja izobrazba)	129	14,8	43	14,1	/	/	/	/	172	13
gibalno ovirani	3	0,3	5	1,6	/	/	/	/	8	0,6
gluhi / naglušni	/	/	/	/	/	/	/	/	0	0
slepi / slabovidni	/	/	2	0,7	/	/	/	/	2	0,2
odrasli s težavami in motnjami v duševnem zdravju	20	2,3	4	1,3	/	/	/	/	24	1,8
odrasli z motnjami v duševnem razvoju	1	0,1	1	0,3	/	/	/	/	2	0,2
Romi	/	/	/	/	/	/	/	/	0	0
migranti / begunci / azilanti	35	4,0	2	0,7	2	1,8	/	/	39	3
odvisniki	2	0,2	/	/	/	/	/	/	2	0,2
brezdomci	/	/	/	/	/	/	/	/	0	0
osebe na prestajanju zaporne kazni	/	/	1	0,3	/	/	/	/	1	0,08

drugo (ni privolitve, drugo)	34	3,9	12	3,9	3	2,8	1	3,4	50	3,8
<b>Skupaj</b>	<b>873</b>	<b>100</b>	<b>305</b>	<b>100</b>	<b>109</b>	<b>100</b>	<b>29</b>	<b>100</b>	<b>1316</b>	<b>100</b>

Vir: Aplikacija SDSS in SVZAP, januar 2020

Iz podatkov v preglednici 7 je razvidno, da smo v letu 2019 v okviru izvajanja dejavnosti ISIO in SVZAP v več **kot 64 %** (64,68 %) svetovali strankam, ki prihajajo **iz prednostnih ciljnih skupin** iz lokalnega okolja. To so osipniki, starejši, starejši brezposelni, dolgotrajno brezposelni, manj izobraženi (manj kot srednja izobrazba), gibalno ovirani, gluhi / naglušni, slepi / slabovidni, odrasli s težavami in motnjami v duševnem zdravju in duševnem razvoju, migranti / begunci / azilanti, odvisniki, osebe na prestajanju zaporne kazni, drugo (delovni invalidi s priznano kategorijo s strani ZPIZ).

**Preglednica 8:** Svetovanci po starosti v Svetovalnem središču ISIO Koroška v letu 2019 (dejavnost Svetovanje zaposlenim)

Dejavnost ESS Svetovanje zaposlenim						
Starost svetovancev	MOCIS		ŠC Ravne		Skupaj	
	Št.	%	Št.	%	Št.	%
do 15	-	-	-	-	-	-
15 - 24	4	3,7	2	6,9	6	4,3
25 - 29	13	11,9	2	6,9	15	10,9
30 - 44	37	33,9	11	37,9	48	34,8
45 - 54	40	36,7	12	41,4	52	37,7
od 54 dalje	15	13,8	2	6,9	17	12,3
<b>Skupaj</b>	<b>109</b>	<b>100</b>	<b>29</b>	<b>100</b>	<b>138</b>	<b>100</b>

Vir: Aplikacija SVZAP, januar 2020

**Preglednica 9:** Svetovanci po dokončani izobrazbi v Svetovalnem središču ISIO Koroška v letu 2019 (dejavnost Svetovanje zaposlenim)

Dejavnost ESS Svetovanje zaposlenim						
Raven izobrazbe ob vstopu	MOCIS		ŠC Ravne		Skupaj	
	Št.	%	Št.	%		
ISCED 0	-	-	-	-	0	0
ISCED 1	1	0,9	-	-	1	0,7
ISCED 2	9	8,3	2	6,9	11	8
ISCED 3	70	64,2	18	62,1	88	63,8



ISCED 5	3	2,8	-	-	3	2,2
ISCED 6	9	8,3	4	13,8	13	9,4
ISCED 7	17	15,6	5	17,2	22	15,9
ISCED 8	-	-	-	-	0	0
<b>Skupaj</b>	<b>109</b>	<b>100</b>	<b>29</b>	<b>100</b>	<b>138</b>	<b>100</b>

Vir: Aplikacija SVZAP, januar 2020

Med svetovanci projekta ESS Svetovanje zaposlenim je **50 %** svetovancev, ki prihajajo iz ranljive ciljne skupine **starejših zaposlenih**. 37,7 % je svetovancev, ki so stari med 45 in 54 let, 12,3 % jih je starejših od 54 let.

**91,3 %** svetovancev je imelo **največ V. stopnjo izobrazbe** in prav tako spadajo v ciljno skupino manj izobraženih oseb.

Glede na prikazane podatke tako v dejavnosti ISIO kot v dejavnosti ESS Svetovanje zaposlenim, ugotavljamo, da zastavljeno merilo dosegamo, saj je med svetovanci več kot 50 odstotkov strank, ki izhajajo iz prednostnih ciljnih skupin iz lokalnega okolja. Z doseženimi rezultati smo zadovoljni.

V Svetovalnem središču ISIO Koroška se odraslim iz svojega okolja trudimo zagotavljati kakovostne svetovalne storitve. 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.

## 5. SKUPNE UGOTOVITVE IN ZAKLJUČKI

V Svetovalnem središču Koroška smo v letu 2019 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 (ciljne skupine),
2. osebje,
3. viri, oprema, informacijske baze in pripomočki,
4. svetovalni proces,
5. partnerstvo,
6. informiranje in promocija,
7. presojanje in razvijanje kakovosti in
8. rezultati.

Svetovalno središče Koroška sodi med manjša svetovalna središča. Na osnovi rezultatov ocenjujemo delo v Svetovalnem središču Koroška kot zelo dobro. Rezultati spremljanja kažejo, da smo v svetovalnem središču dosegli skoraj vsa zastavljena merila, opredeljena v posameznih področjih presojanja in razvijanja kakovosti, ki smo jih v letu 2019 spremljali.

Dejavnost ISIO smo **glede na načrt izvajanja dejavnosti ISIO** po Javnem razpisu MIZŠ za sofinanciranje dejavnosti informiranja in svetovanja v izobraževanju odraslih v letu 2019 **izvajali na sedežu Svetovalnega središča Koroška in z mobilnimi svetovalnimi točkami**. Le-te smo vzpostavljali glede na izražene potrebe in s tem zagotavljali dostopnost svetovanja, še posebej ranljivim ciljnim skupinam v Koroški regiji.

Svetovalno dejavnost v našem svetovalnem središču opravljajo **strokovno usposobljene svetovalke z ustreznimi osebnostnimi lastnostmi**.

Za opravljanje svoje dejavnosti imamo **zagotovljene primerno strokovno literaturo in svetovalne pripomočke, baze podatkov s temeljnimi dokumenti za svetovalno delo** ter **regionalno bazo podatkov** s pomembnimi podatki za izobraževanje in učenje odraslih v lokalnem okolju, ki omogočajo celostno, kakovostno in poglobljeno svetovalno delo.

Poleg osebnega, telefonskega svetovanja, svetovanja po spletu, elektronski pošti smo v letu 2019 izvajali tudi **druge načine svetovanja** (z organizacijo motivacijskih

delavnic, s kontaktnimi oddajami na radiu, televiziji, s prispevki v časnikih, na strokovnih dogodkih in posvetih, s skupinskim svetovanjem in ciljno usmerjenimi akcijami, stojnicami znanja ipd.), s katerimi smo dosegali različne ciljne skupine odraslih v regiji.

Spremljali smo tudi področje »Partnerstvo« in ugotovili, da imamo **oblikovano partnersko mrežo tako strokovnih kot strateških partnerjev** in da dosegamo vsa postavljena merila v celoti. V Svetovalnem središču Koroška želimo vsem ciljnim skupinam v Koroški regiji, še posebej tistim najbolj ranljivim 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 tistimi, 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 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 **imamo opredeljen načrt informiranja potencialnih ciljnih skupin** in promoviramo svoje dejavnosti z namenom, da vsem odraslim zagotovimo čim večjo dostopnost storitev svetovalnega središča in s tem v celoti dosegamo postavljeni standard. Ugotovili smo tudi, da imamo v svetovalnem središču **več oblik stalnega informiranja potencialnih skupin** ter da **izpeljujemo informiranje in promocijo po različnih medijih**.

Na področju **presojanja in razvijanja kakovosti** smo dosegli vsa postavljena merila.

**Področje »rezultati« smo spremljali s kazalnikoma:**

- demografske lastnosti svetovancev,
- prednostne ciljne skupine z vidika lokalnega in regionalnega okolja.

Spremljanje kazalnika demografske lastnosti svetovancev je pokazalo, da **se struktura svetovancev po spolu glede na enako sestavo prebivalstva v regiji razlikuje za več kot 20 %, kot je postavljeno v merilu**. V naše svetovanje je bil namreč vključen prevelik delež žensk (70,1 %). Dosegli pa smo postavljeno merilo, da je **med svetovanci vsaj enak odstotek brezposelnih, kot je odstotek registrirane brezposelnosti v regiji**. Po podatkih ZRSZ (leto 2019) je stopnja

registrirane brezposelnosti v regiji v povprečju leta 7,6 %, svetovali pa smo 54,1 % brezposelnim svetovancem.

Pri spremljanju prednostnih ciljnih skupin z vidika lokalnega in regionalnega okolja smo ugotovili, da smo postavljeno merila dosegli. V letu 2019 smo **v okviru dejavnosti ISIO svetovali 64,7 % strankam, ki prihajajo iz prednostnih ciljnih skupin iz lokalnega okolja**. Večinoma so bile to stranke iz ciljnih skupin osipnikov, brezposelnih, dolgotrajno brezposelnih, manj izobraženih, starejših in migrantov. Tudi iz podatkov **dejavnosti ESS Svetovanje zaposlenim** je razvidno, da je bilo med zaposlenimi **50 % takih, ki se uvrščajo v ranljivo skupino starejših zaposlenih** (starost nad 45 let) in da je imelo **91,3 % svetovancev največ V. stopnjo izobrazbe**.

Na podlagi teh ugotovitev bomo aktivnosti v obeh dejavnostih (dejavnost ISIO in dejavnost ESS Svetovanje zaposlenim) v letu 2020 še vedno usmerjali v:

- povečanje deleža moških svetovancev,
- povečanje deleža ranljivih skupin prebivalstva še posebej manj izobraženih, dolgotrajno brezposelnih, migrantov ter osipnikov,
- povečanje deleža manj izobraženih zaposlenih, starejših zaposlenih, zaposlenih invalidov,
- intenziviranje sodelovanja s šolskima centroma v regiji (npr. skupna organizacija informativnih dnevoev za odrasle, ...) ter v
- vzpostavljanje novih povezav z ustanovami v regiji, s katerimi naše svetovalno središče še ne sodeluje, za še bolj učinkovito doseganje ranljivih ciljnih skupin.

Ugotovitve iz spremljanja dejavnosti v letu 2019 nam bodo dobra osnova za načrtovanje aktivnosti v letu 2020.

## 6. VIRI

- Andragoški center RS. (<http://www.acs.si/>)
- Zavod RS za zaposlovanje. (<http://www.ess.gov.si/>)
- Zavod RS za Zaposlovanje, Območna služba Velenje. (<http://www.ess.gov.si/>)
- Dokumentacija o udeležbi na izobraževalnih srečanjih, delavnicah in posvetih Andragoškega centra RS, Ministrstva za izobraževanje, znanost in šport, ZiSS, JSK in CPI.
- Dokumentacija 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 2019,
- zapisniki sej strokovnega aktiva v letu 2019.
- Podatki Statističnega urada RS. (<https://www.stat.si/StatWeb/>)
- Aplikacija SDSS, januar 2020
- Aplikacija SVZAP, januar 2020

## 7. PRILOGE

1. Obrazec za spremljanje promocije o aktivnostih svetovalnega središča Koroška v obdobju od 1. 1. 2019 do 31. 12. 2019.
2. Načrt promocije Svetovalnega središča Koroška za leto 2019.
3. Akcijski načrt za razvoj kakovosti v Svetovalnem središču Koroška za 2018/2019.