

## AKCIJSKI NAČRT ZA RAZVOJ KAKOVOSTI SVETOVALNEGA SREDIŠČA ISIO Maribor za obdobje 2019

Akcijski načrt temelji na ugotovitvah Samoevalvacijskega poročila o kakovosti Svetovalnega središča Maribor za leto 2017 (februar, 2018) ter Skupnega poročila o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2018 (marec, 2019). Akcijski načrt je sprejel razširjeni tim za kakovost svetovanja ISIO Maribor na 1. srečanju konzorcija ESS Svetovanje zaposlenim v letu 2019, dne 9. 5. Druga obravnava akcijskega načrta kakovosti je potekala na 1. srečanju integralnega konzorcija ISIO v letu 2019, dne 21. 5. 2019.

<b>Področje: Potencialni svetovanci (ciljne skupine) (1.)</b>						
<b>Kazalnik kakovosti: Dejavnosti pridobivanja svetovancev (1. 1. 2)</b>						
<b>Standard kakovosti:</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.						
<b>Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi</b>	<b>zap. št.</b>	<b>Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti</b>	<b>Zadolženi za izpeljavo</b>	<b>Rok</b>	<b>Izpeljano</b>	
					<b>DA</b>	<b>NE</b>
Svetovalno središče mora – po modelu kakovosti - vsako leto izpeljati vsaj tri dejavnosti informiranja in svetovanja zunaj sedeža svetovalnih središč in dislokacij. Po dogovoru s strokovnim in strateškim partnerjem Zavodom RS za zaposlovanje, Območno službo Maribor dogovorimo izvedbo delavnice v prostorih ZRSZ, OS Maribor.	1.	Prilagodimo vsebino obstoječega programa delavnice o pomnjenju in pozabljanju s posebnostmi mišljenja v odraslih dobi in delavnico izvedemo kot dogodek Tedna vseživljenjskega učenja za svetovalke zaposlitve in druge strokovne delavce zavoda za zaposlovanje. Z ZRSZ dogovorimo način skupne promocije dogodka.	Alenka Sagadin Mlinarič	13. 6. 2019	DA	
V sklopu izvajanja storitev svetovanja izven sedeža ISIO izvedemo v letu 2019 pilotno izvedbo »svetovanja v naravi« ter tudi poskusno izvedbo svetovanja na domu uporabnika kot posebne oblike mobilne svetovalne službe. Obe novosti izvedemo v sklopu projekta integralni ISIO (predvsem za brezposelne osebe).	2.	Svetovanje v naravi izvedemo v sklopu petnajstih Dnevo slovenskih svetovalnih središč za skupino udeležencev Projektnega učenja mlajših odraslih iz AZM-LU. Svetovalka LU Slovenska Bistrica pa izvede obliko svetovanja na domu (v Domu starejših Poljčane).	Alenka Sagadin Mlinarič Darja Kušar	30. 11. 2019		

<b>Področje: Viri, oprema, informacijske baze, pripomočki (3.)</b>						
<b>Kazalnik kakovosti: Prostor (3. 1. 1) in Baze podatkov (3. 1. 4)</b>						
<b>Standard kakovosti:</b> Svetovalno središče zagotavlja primerne prostore, opremo, strokovno literaturo, bazo podatkov in svetovalne pripomočke, ki omogočajo celostno, kakovostno in poglobljeno svetovalno delo.						
<b>Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi</b>	<b>zap. št.</b>	<b>Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti</b>	<b>Zadolženi za izpeljavo</b>	<b>Rok</b>	<b>Izpeljano</b>	
					<b>DA</b>	<b>NE</b>
Dosedanji prostori za izvajanje svetovanja na Ljudski univerzi Slovenska Bistrica niso omogočali zadostne stopnje zasebnosti v svetovalnem procesu, ne dovolj prostora za morebitno skupno izpolnjevanje vprašalnikov, dokumentacije ipd. Zavedamo se, da bomo s prenovo in urejenostjo prostorov prispevali k boljšemu počutju strank in večji promociji ISIO v Slovenski Bistrici.	3.	Preureditev in nova opremljenost prostora svetovalnega središča na naslovu LU Slovenska Bistrica. Priprava večjega otvoritvenega dogodka, na katerega povabimo predstavnike financerja (MIZŠ), nacionalnih razvojnih institucij (ACS, CPI), nosilca konzorcija (AZM-LU), drugih ljudskih univerz v statistični regiji (LU Ptuj), predstavnikov lokalne skupnosti (Občine Slovenska Bistrica) in druge zainteresirane javnosti.	mag. Brigita Kruder Maja Kanop Krevh Darja Kušar LU Slovenska Bistrica	8. 3. 2019	DA	
Novo vključeni svetovalci so opozorili, da kljub posodobljenim bazam podatkov, nimajo pregleda nad številnimi kraticami/okrajšavami na področju izobraževanja in učenja odraslih. Pri popisu seznama kratic/okrajšav bi podali poseben poudarek kraticam s področja vseživljenjske karijerne orientacije (odraslim), kjer iz leta v leto opažamo več kratic (npr. MOIS-Model osebnosti in sposobnosti, MUKS-Modularno usposabljanje kariernih svetovalcev ipd.).	4.	Na AZM-LU pripravimo seznam kratic s področja izobraževanja odraslih in svetovanja odraslim o možnostih izobraževanja in učenja in ga pošljemo v dopolnitev obem partnerjem konzorcijev.	Alenka Sagadin Mlinarič	31. 12. 2019		

<b>Področje: Svetovalni proces (4.)</b>						
<b>Kazalnik kakovosti: Dejavnosti svetovalnega procesa (4. 1. 2) in Strukturiranost svetovalnega procesa (4. 1. 6)</b>						
<b>Standard kakovosti:</b> Svetovalno središče zagotavlja svetovancem celosten svetovalni proces, ki jim je v pomoč pri odločanju in poteku izobraževanja in učenja.						
<b>Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi</b>	<b>zap. št.</b>	<b>Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti</b>	<b>Zadolženi za izpeljavo</b>	<b>Rok</b>	<b>Izpeljano</b>	
					<b>DA</b>	<b>NE</b>
Novo vključeni svetovalci imajo kljub uspešno zaključenem temeljnem usposabljanju vodij in svetovalcev v svetovalnih središčih manj izkušenj in vpogleda v poglobljene oblike svetovanja, ki morajo zajemati pripravo na svetovalni proces (še posebej pri vnovičnih svetovalnih storitvah), tehnike spoznavanja svetovanca in njegovih potreb (tudi s pomočjo svetovalnih pripomočkov), načrtovanje mogočih rešitev (tudi z uporabo svetovalnih pripomočkov), dogovor o uresničevanju rešitev, spremljanje uresničevanja (pri vnovičnih svetovalnih storitvah) ter ovrednotenje (prav tako pri vnovičnih svetovalnih storitvah).	5.	AZM-LU s svojo svetovalno ekipo želi nadgraditi in poglobiti mentorsko pomoč novim konzorcijskim partnerjem in tako nadgraditi znanje manj izkušenih svetovalcev. V ta namen bomo načrtovali in izvedli eno hospitacijo poglobljenemu svetovanju, ki ji bo sledil evalvacijski pogovor o močnih in šibkih točkah svetovalnega pogovora. Seveda moramo pred tem pridobiti soglasje udeleženca svetovanja.	Alenka Sagadin Mlinarič mag. Jože Brecl	31. 12. 2019		
Na evalvacijskem obisku ACS (27. 3. 2019) smo kot konzorcij za Zgornje Podravje bili informirani, da je nacionalno povprečje postopkov ugotavljanja in vrednotenja neformalno pridobljenega znanja (UVNPZ) pri prvem srečanju približno 8 % (za leto 2018). Povprečje konzorcija AZM-LU pa je v letu 2018 znašalo le 3, 6 %. (Zgolj za AZM-LU bi to pomenilo, da letno izdamo med 18 in 19 pisnih mnenj UVNPZ.)	6.	Konzorcij AZM-LU si postavi za cilj koledarskega leta 2019, da število storitev vrednotenja neformalno pridobljenega znanja dvignemo iz obstoječih 3,6 % na raven nacionalnega povprečja 8 %. Ta delež velja za prve storitve vrednotenja v projektu Svetovanje zaposlenim za celoten konzorcij. V ta namen pripravimo tudi novo grafično predlogo z novimi logotipi partnerskih organizacij za vsakega partnerja v konzorciju posebej.	Katja Horvat Alenka Sagadin Mlinarič Helena Matavž Neža Bojnec Naterer Maja Kanop Krevh mag. Jože Brecl	15. 12. 2019		

<p>ISIO Maribor zagotavlja vse dejavnosti svetovalnega procesa: informiranje, nasvetovanje, svetovanje, ovrednotenje, usposabljanje, zastopanje in povratno informiranje. V modelu kakovosti iz leta 2009 ni zapisane in opredeljene aktivnosti ugotavljanja in vrednotenja neformalno pridobljenega znanja (UVNPZ), prav tako ni opredeljen obseg uporabe svetovalnih pripomočkov. Podatki ACS za koledarsko leto 2018 za vse konzorcije Svetovanja zaposlenim pa kljub temu kažejo, da znaša nacionalno povprečje ponovnih svetovalnih storitev 24,15 %; konzorcij AZM-LU pa je realiziral zgolj 8,98 % ponovnih storitev. To pomeni najmanj 15,17 % manj ponovnih storitev kot je nacionalno povprečje. Podatki za uporabo svetovalnih pripomočkov v letu 2018 pa kažejo, da je konzorcij AZM-LU v 33 % svetovalnih obravnav uporabil svetovalne pripomočke, kar predstavlja za 15 % manj kot je nacionalno povprečje.</p>	7.	<p>Deleža zvišanja uporabe svetovalnih pripomočkov ne bomo opredelili številčno; odločili pa smo se, da vsak svetovalec sam zase izpolni najmanj tri svetovalne pripomočke, se z njimi podrobneje seznanji, po potrebi posvetuje z drugimi svetovalci ipd. Izkušnje si izmenjamo na internem timu za kakovost svetovanja.</p> <p>Na srečanju konzorcija svetovanja zaposlenim smo se dogovorili, da v letu 2019 zvišamo delež ponovnih svetovalnih storitev ob 8,98 % v letu 2018 na 15 % v letu 2019. S tem deležem sicer še vedno ne bomo dosegli nacionalnega povprečja 24, 15 % (podatek za leto 2018), a v tej smeri se bomo trudili še v naslednjih letih izvajanja projekta Svetovanje zaposlenim.</p>	<p>Katja Horvat Alenka Sagadin Mlinarič Helena Matavaž Neža Bojnec Naterer Maja Kanop Krevh mag. Jože Brecl</p>	31. 12. 2019		
<b>Področje: Partnerstvo (5.)</b>						
<b>Kazalnik kakovosti: Strateški partnerji (5. 1. 1) in Partnerstvo med svetovalnimi središči (5. 1. 6)</b>						
<b>Standard kakovosti:</b> Svetovalno središče razvija partnerska omrežja za zagotavljanje celostnih in kakovostnih svetovalnih storitev ter načrtovanje in vrednotenje svetovalne dejavnosti v lokalnem okolju.						
<b>Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi</b>	<b>zap. št.</b>	<b>Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti</b>	<b>Zadolženi za izpeljavo</b>	<b>Rok</b>	<b>Izpeljano</b>	
Na območju Zgornjega Podravja deluje več izpostav območnih obrtno-podjetniških zbornic, ki formalno niso vključene v Strateški svet ISIO Maribor (to velja le za Območno obrtno-podjetniško zbornico Maribor) in posledično niso seznanjene z vlogo, pomenom in storitvami svetovalnega središča.	8.	Projekt Svetovanja zaposlenim bomo predstavili vodstvu Območne obrtno-podjetniške zbornice Slovenska Bistrica. Na ta način bomo okrepili in poglobili sodelovanje z njimi ter v tej povezavi povečali predstavitev projektov manjšim podjetjem in vključili njihove zaposlene v svetovanje.	Maja Kanop Krevh	30. 11. 2019	<b>DA</b>	<b>NE</b>

Svetovalno središče Maribor izbere za predmet zgledevanja tisto nacionalno svetovalno središče, ki ima pozitivne izkušnje, primere dobrih praks s področja, kjer ISIO Maribor ne dosega nacionalnega povprečja storitev (tj. področje vrednotenja v projektu Svetovanje zaposlenim).	9.	Načrtujemo izvedbo zgledevalnega obiska Svetovalnega središča Gorenjska (LU Jesenice) kot skupno nalogo obeh projektov svetovanja na AZM-LU. Vnaprej bomo pripravili izčrpen seznam vprašanj o organiziranosti postopkov UVNPZ, sodelovanju s podjetji na splošno, še posebej zgolj za potrebe izobraževalnega svetovanja ter se seznanili z njihovimi načini in pogostostjo uporabe svetovalnih pripomočkov.	Irena Urankar Helena Matavaž Katja Horvat Neža Bojnec Naterer Alenka Sagadin Mlinarič	1. 9. 2019		
<b>Področje: Informiranje in promocija (6.)</b>						
<b>Kazalnik kakovosti: Raznovrstnost (6. 1. 3)</b>						
<b>Standard kakovosti:</b> Da bi zagotovili čim večjo dostopnost storitev svetovalnega središča vsem odraslim, svetovalno središče načrtno informira potencialne ciljne skupine in promovira svojo dejavnost.						
Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	Zadolženi za izpeljavo	Rok	Izpeljano	
					DA	NE
V elaboratih obeh svetovalnih projektov smo za daljše časovno obdobje načrtovali obiske in promocijo različnih podjetij, zavodov, organizacij in tudi različnih občin Zgornjega Podravja. Partnerji smo doslej posvečali premalo pozornosti promociji in delovanju po različnih občinah, ki smo si jih soglasno razdelili v obeh svetovalnih projektnih elaboratih.	10.	Poglobljali bomo sodelovanje z javnimi zavodi, ki v svetovanje napotujejo predvsem pomožno osebje (zdravstvo, šolstvo); svetovanje bomo predstavljali in promovirali v povezavi z drugimi projekti (TPK, možnostmi sofinanciranja šolnine); predstavitev projekta in svetovanje bomo okrepili v občinah iz elaborata svetovanje zaposlenim, s katerimi smo do sedaj sodelovali manj intenzivno. V letu 2019 poišče vsak partner vsaj dva nova vira promocije svetovalne dejavnosti (npr. občinska glasila, spletne strani občin, glasila podjetij ipd.)	Maja Kanop Krevh Darja Kušar Alenka Sagadin Mlinarič mag. Jože Brecl	31. 12. 2019		

<p>Nosilec konzorcija in partnerji moramo pogosteje in bolj celostno pregledovati, spremljati in objavljati aktualne informacije o novostih na področju obeh svetovalnih projektov. Načrtovani mobilni obiski, delavnice, skupinska svetovanja morajo biti pravočasno objavljeni na spletnih straneh.</p> <p>Na novo bomo vzpostavili spletni način naročanja svetovancev, ki bo omogoča vnaprejšnjo opredelitev svetovalnega vprašanja, pisno določen maksimalni čas za posredovanje odgovora ipd.</p>	11.	<p>Doslednejše ažuriranje spletnih (pod)strani obeh projektov svetovanja (integralnega ISIO in Svetovanja zaposlenim) v smislu celostnega pregleda spletnih (pod)strani AZM-LU, LU Slovenska Bistrica in ZAMS glede ustreznosti uporabe logotipov partnerjev in projektnih logotipov, objavo posodobljenih baz podatkov, prost dostop do nekaterih svetovalnih pripomočkov, da jih svetovanci lahko uporabijo sami ipd.</p> <p>V sklopu elaborata integralni ISIO smo predvideli vzpostavitev spletnega naročanja strank (po vzorcu ISIO Zalec).</p>	<p>Katja Horvat Alenka Sagadin Mlinarič Helena Matavaž Neža Bojnec Naterer Darja Kušar Maja Kanop Krevh mag. Jože Brecl</p>	30. 11. 2019		
<b>Področje: Rezultati (8.)</b>						
<b>Kazalnik kakovosti: Zadovoljstvo svetovancev (8. 2. 1)</b>						
<b>Standard kakovosti:</b> Stranke svetovalnega središča so zadovoljne s kakovostjo svetovalnih storitev in menijo, da so storitve pripomogle k rešitvi njihovega problema.						
Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	Zadolženi za izpeljavo	Rok	Izpeljano	
					DA	NE
<p>Zadnjih nekaj let smo v okviru integralnega ISIO za brezposelne osebe izvajali bolj kot ne anketiranja v skupinskih oblikah svetovanja, s katerimi sicer nadaljujemo tudi v letu 2019 in z rezultati anketiranja seznanjamo tudi naročnike skupinskih svetovanj (če je to mogoče in smiselno). V letu 2019 pa bomo tako na AZM-LU kot na LU S. Bistrica izvajali tudi individualne oblike anketiranja udeležencev svetovanja.</p>	12.	<p>Septembra in oktobra 2019 bomo izvajali individualno anketiranje udeležencev svetovanja (predvsem brezposelnih), ki bodo v tem času osebno obiskali svetovalno središče na AZM-LU in LU Slovenska Bistrica. Udeleženci svetovanja bodo ob zaključku svetovalnega pogovora izpolnili kratek anketni vprašalnik. Rezultate anketiranja bomo analizirali in prediskutirali na zadnjem srečanju konzorcija integralnega ISIO.</p>	<p>Alenka Sagadin Mlinarič Darja Kušar</p>	30. 10. 2019		