

AKCIJSKI NAČRT ZA RAZVOJ KAKOVOSTI SVETOVALNEGA SREDIŠČA ISIO Maribor za obdobje 2020

Akcijski načrt temelji na ugotovitvah Skupnega poročila ISIO Maribor o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2019 (februar, 2020) in na primerjavi z nacionalnimi podatki obeh svetovalnih projektov za leto 2019 (ACS, marec 2020). Akcijski načrt je sprejel razširjeni tim za kakovost svetovanja ISIO Maribor v obliki elektronske uskladitve in potrditve (maj, 2020).

Področje: Viri, oprema, informacijske baze, pripomočki (3.)						
Kazalnik kakovosti: Strokovna literatura (3. 1. 3) in Svetovalni pripomočki (3. 1. 5)						
Standard kakovosti: Svetovalno središče zagotavlja primerne prostore, opremo, strokovno literaturo, bazo podatkov in svetovalne pripomočke, ki omogočajo celostno, kakovostno in poglobljeno svetovalno delo.						
Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	Zadolženi za izpeljavo	Rok	Izpeljano	
					DA	NE
Merilo kakovosti glede strokovne literature navaja, da ima svetovalno središče na voljo zalogo strokovne literature in strokovnih revij, povezanih s svetovanjem in izobraževanjem. Partnerska organizacija LU Slovenska Bistrica ugotavlja, da je smiselno in potrebno naročiti novo literaturo, ki bo uporabna za poglobljanje svetovalnega dela.	1.	Svetovalki iz obeh svetovalnih projektov Ljudske univerze Slovenska Bistrica pogrēšata pri svojem delu sodobnejšo strokovno, svetovalno literaturo. Po posnetku stanja bosta naročili nekaj nove svetovalne literature, ki jo bosta tudi umestili na vsakoletni seznam strokovne/svetovalne literature posameznega izvajalca dejavnosti svetovanja.	Maja Kanop Krevh Darja Kušar	1. 10. 2020		

<p>Merilo kakovosti glede svetovalnih pripomočkov navaja zgolj splošno določilo, da svetovalno središče uporablja pri svetovalnem delu različne spletne pripomočke. ACS je zajetni zbirki svetovalnih pripomočkov v »papirni obliki« dodal še številne spletne svetovalne pripomočke, ki so po novem natančno navedeni v obeh računalniških aplikacijah za spremljanje dela svetovalnih središč. Na podlagi ugotovitev evalvacijskega obiska ACS v letu 2019 lahko ponovno zapišemo, da je konzorcij AZM-LU uporabil svetovalne pripomočke v 33 % svetovalnih obravnav, kar je predstavljalo 15 % manj kot je nacionalno povprečje uporabe svetovalnih pripomočkov.</p>	2.	<p>Z aktivnostmi v smeri zviševanja uporabe svetovalnih pripomočkov smo pričeli že v letu 2019, ko smo vsi vključeni/-e svetovalci/-ke pričeli s testiranjem svetovalnih pripomočkov. Marca 2020 se je zaradi epidemije koronavirusa zamaknil termin delavnice na ACS (na temo svetovalni pripomočki). AZM-LU je kot nosilec konzorcija že napovedal organizacijo skupnega srečanja obeh svetovalnih konzorcijev na temo svetovalni pripomočki, ki bi ga naj izvedli po usposabljanju na ACS. Prav tako sta si dve svetovalki v letu 2020 že pridobili novo znanje o uporabi dveh različnih novega spletnega vprašalnika kulturna zavest in izražanje (kot ene izmed ključnih kompetenc). Zaradi epidemije trenutno ne želimo številčno opredeliti konkretnega deleža zvišanja uporabe svetovalnih pripomočkov, saj dosedanje izkušnje kažejo, da je uporaba le-teh bolj smiselna pri osebnih svetovalnih obiskih (četudi to ni nujno pri oblikah svetovanja na daljavo). Vsekakor pa želimo nadgraditi poznavanje vseh vključenih svetovalk/-cev, si izmenjati izkušnje glede uporabnosti posameznega pripomočka in ohraniti najmanj enak obseg uporabe kot v letu 2019.</p>	<p>Alenka Sagadin Mlinarič Katja Horvat Helena Matavž Neža Bojnec Naterer Darja Kušar Maja Kanop Krevh mag. Jože Brecl</p>	31. 12. 2020		
---	----	---	--	--------------	--	--

Področje: Svetovalni proces (4.)						
Kazalnik kakovosti: Vrsta svetovalnega procesa (4. 1. 1) in Načini izpeljave svetovalnega procesa (4. 1. 3)						
Standard kakovosti: Svetovalno središče zagotavlja svetovancem celosten svetovalni proces, ki jim je v pomoč pri odločanju in poteku izobraževanja in učenja.						
Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	Zadolženi za izpeljavo	Rok	Izpeljano	
					DA	NE
Merilo standarda svetovalni proces določa, da svetovalno središče zagotavlja vse tri vrste svetovalnega procesa: svetovanje pred vključitvijo v izobraževanje ali učenje, med samim potekom izobraževanja in po njegovem koncu. Podatki iz računalniške aplikacije projekta ISIO za nezaposlene kažejo, da smo v zadnjih petih letih izvedli v povprečju 28,5 % vseh svetovalnih storitev (vključno s ponovnimi obravnavami) v podporo med procesom izobraževanja. Podatki iz aplikacije za projekt Svetovanje zaposlenim za celoten čas izvajanja projekta pri vseh vključenih partnerjih (od 2016 do 2020) pa – nasprotno - kažejo, da je opravljenih svetovalnih storitev v podporo med procesom izobraževanja ta hip le 2,6 % (opomba: cilj projekta Svetovanje zaposlenim je vključitev vsaj 75 % v neko obliko izobraževanja, kar v osnovi pomeni bistveno večji poudarek svetovanju pred vključitvijo v izobraževanje). Svetovalci ISIO Maribor obeh svetovalnih projektov pogrešamo kakovostno zgibanko na temo »učenje učenja«, ki bi pripomogla h kakovosti svetovanja o tehnikah in strategijah učenja.	3.	Celoten tim ISIO Maribor aktivno sodeluje pri pripravi nove zgibanke na temo učenje odraslih (tehnike učenje, izdelava zapiskov, ponavljanje, učni stili, pomen podčrtovanja, ključne besede, posebnosti učenja odraslih ipd.). Najprej bomo naredili posnetek stanja in v ISIO-Razpravljalnico ACS zastavili prošnjo, da si vseh 17 svetovalnih središč v RS izmenja dosedanje izkušnje s trenutnimi promocijskimi materiali na temo uspešno učenje. Zatem pripravimo nov avtorski izdelek (kot obliko promocijskega materiala), ki mu dodamo nova spoznanja iz pedagoške psihologije ter izdelek predamo v oblikovanje zunanjemu izvajalcu. Na zloženki se obenem promovira svetovalna dejavnosti vseh treh vključenih organizacij v konzorciju. Na ta način bomo zvišali delež opravljenih svetovalnih storitev na temo »kako se učiti – težave pri učenju«, ki je v integralnem ISIO v zadnjih petih letih obsegal povprečno 12,1 % vseh opravljenih storitev; v projektu Svetovanje zaposlenim pa le 5 % (v obdobju od 2016 do aprila 2020). S promocijo zgibanke pričnemo v času Dnevo slovenskih svetovalnih središč (23. – 25. 9. 2020).	Alenka Sagadin Mlinarič Katja Horvat Helena Matavž Neža Bojnec Naterer Darja Kušar Maja Kanop Krevh mag. Jože Brecl	21. 9. 2020		

<p>Nacionalno povprečje števila vseh obravnav vrednotenja za leto 2019 je znašalo 9,23 % (ne velja za podatek v SVZAP, ko je »prvo srečanje obravnava vrednotenja«). Na evalvacijskem obisku ACS je bilo izpostavljeno, da je želja ACS, da bi naj delež storitev vrednotenja neformalno pridobljenega znanja znašal kar 20 %. Delež »števila obravnav vrednotenja« zgolj za konzorcij AZM-LU kaže na 9,82 % delež.</p>	4.	<p>Konzorcij AZM-LU (Svetovanje zaposlenim) si postavi za cilj koledarskega leta 2020, da skupno število vseh obravnav vrednotenja neformalno pridobljenega znanja dvignemo iz obstoječih 9,82 % v letu 2019 na 15 % v letu 2020. (Ta podatek se ne nanaša na kategorijo v SVZAP, da je prvo srečanje obravnava vrednotenja, pač pa na kategorijo »število obravnav vrednotenja«.)</p>	<p>Katja Horvat Helena Matavž Neža Bojnec Naterer Maja Kanop Krevh mag. Jože Brecl</p>	30. 11. 2020		
<p>ISIO Maribor zagotavlja vse dejavnosti svetovalnega procesa: informiranje, nasvetovanje, svetovanje, ovrednotenje, usposabljanje, zastopanje in povratno informiranje. Po modelu kakovosti ISIO bi naj znašal delež ponovnih svetovalnih storitev 20 %. Podatki ACS za koledarsko leto 2019 za vse konzorcije Svetovanja zaposlenim kažejo, da znaša nacionalno povprečje ponovnih svetovalnih storitev 26,63 %. Konzorcij AZM-LU je realiziral 20,85 % ponovnih storitev. To pomeni 5,78 % manj ponovnih storitev kot je nacionalno povprečje. (Obenem ugotavljamo, da smo v projektu integralnega ISIO za nezaposlene delež ponovnih svetovalnih obravnav prekoračili za 6,3 % od nacionalnega povprečja. Tovrstnemu deležu bomo sledili tudi v letu 2020 oz. v prihodnje.)</p>	5.	<p>Konzorcij AZM-LU (Svetovanjem zaposlenim) je naredil pomemben premik k višjemu deležu ponovnih svetovalnih storitev že v letu 2019, ko smo se v okviru evalvacijskega obiska ACS seznanili z nacionalnim povprečjem leta 2018. V letu 2019 se je nacionalni delež tovrstnih svetovalnih storitev ponovno nekoliko zvišal. Za cilj konzorcija si zastavljamo 5 % zvišanje deleža ponovnih svetovalnih storitev z željo, da na ta način skušamo ujeti nacionalno povprečje.</p>	<p>Katja Horvat Alenka Sagadin Mlinarič Helena Matavž Neža Bojnec Naterer Maja Kanop Krevh mag. Jože Brecl</p>	31. 12. 2020		

<p>Model kakovosti ISIO navaja, da svetovalni proces poteka vsaj: po telefonu, osebno, po elektronski pošti, pisno in z informacijskim gradivom. Nacionalni podatki omrežja vseh slovenskih svetovalnih središč za leto 2019 kažejo, da je znašal delež osebnih svetovalnih storitev 78,2 %, kar je skorajda identično deležu osebnih storitev zgolj integralnega ISIO Maribor v istem obdobju. Pomembnejša razlika je pri deležu telefonskih storitev (vključno s storitvami, ko je svetovalec/-ka klical/-a stranko), kjer je skupni delež tovrstnih storitev v integralnem ISIO Maribor bil za 5,7 % nižji od nacionalnega povprečja. V projektu Svetovanjem zaposlenim pa je bil delež obeh telefonskih storitev za 0,9 % višji od nacionalnega povprečja.</p>	6.	<p>V času epidemije koronavirusa ugotavljamo, da bomo v ISIO Maribor – spletom izrednih okoliščin leta 2020 – zvišali skupni delež svetovalnih storitev na daljavo za vsaj 25 %. Kot svetovalne storitve na daljavo smatramo telefonsko informiranje/svetovanje, svetovanje po elektronski pošti in kot novost leta 2020 tudi svetovanje s pomočjo videokonference. Statistično najpomembnejše zvišanje storitev načrtujemo pri obeh telefonskih oblikah informiranja/svetovanja.</p>	<p>Alenka Sagadin Mlinarič Helena Matavž Neža Bojnec Naterer Darja Kušar Maja Kanop Krevh mag. Jože Brecl</p>	30. 11. 2020		
--	----	---	---	--------------	--	--

Področje: Partnerstvo (5.)						
Kazalnik kakovosti: Strateški partnerji (5. 1. 1)						
Standard kakovosti: Svetovalno središče razvija partnerska omrežja za zagotavljanje celostnih in kakovostnih svetovalnih storitev ter načrtovanje in vrednotenje svetovalne dejavnosti v lokalnem okolju.						
Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	Zadolženi za izpeljavo	Rok	Izpeljano	
					DA	NE
ISIO Maribor je v letu 2019 povabil k ponovnemu sodelovanju v Strateškem svetu večino strateških partnerjev (v novem mandatu za obdobje od novembra 2019 do novembra 2023), med njimi tudi Mestno občino Maribor (MOM) kot ustanoviteljico javnega zavoda AZM-LU. Po modelu kakovosti ISIO bi naj bili v strateškem svetu tudi zastopniki občin/-e kot enega od najpomembnejših subjektov, ki načrtujejo in odločajo o lokalnem okolju in razvoju ljudi. MOM se na naše pisno povabilo še ni odzvala.	7.	Mestna občina Maribor je - v sodelovanju AZM-LU - pripravila prvi Letni program izobraževanja odraslih v MOM za leto 2020 in tudi prvi Razvojni program izobraževanja odraslih v MOM 2020-2024. Izvajanje izobraževalnih aktivnosti po omenjenih dokumentih je povezano tudi s svetovalno podporo občanom MOM, in sicer tako pred, kot tudi med in po vključitvi v izobraževanje. Direktorica AZM-LU zato v letu 2020 načrtuje posebni obisk predstavnikov MOM (kot enega od načrtovanih obiskov strateških partnerjev) s ciljem, da MOM motivira za (ponovno) imenovanje člana/-ice strateškega sveta in s tem k nadaljnji formalni priključitvi strateškemu svetu. Cilj pogovora bo med drugim tudi iskanje možnosti promocije ISIO Maribor na portalu MOM ter okrepitev sodelovanja s službo za odnose z javnostmi MOM.	Irena Urankar	30. 11. 2020		

Področje: Informiranje in promocija (6.)						
Kazalnik kakovosti: Raznovrstnost (6. 1. 3)						
Standard kakovosti: 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. AZM-LU je v elaboratu projekta zapisal, da bomo v obdobju od 2017 do 2021 pritegnili k sodelovanju vsaj dve novi podjetji/zavoda iz območja Zgornjega Podravja v vsakem posameznem koledarskem letu, torej tudi v letu 2020. Na ta način bomo prispevali tudi k promociji projekta; naziv na novo vključenega podjetja bo objavljen na nacionalni spletni strani ACS: https://zaznanje.si	8.	AZM-LU bo v letu 2020 vzpostavil sodelovanje glede svetovanja zaposlenim najmanj trem novim podjetjem oz. zavodom, in sicer: Slorest, d. o. o.; Policijski upravi Maribor in Pogrebnemu podjetju Maribor, d. d.	Helena Matavž Irena Urankar Alenka Sagadin Mlinarič	31. 12. 2020		
Bogate izkušnje s svetovalnim delom z ranljivimi ciljnim skupinami, še posebej v projektu ISIO za nezaposlene, kažejo, da se v praksi pogosto pojavljajo odpovedi svetovalnih terminov, saj se stranke na dogovorjeni termin svetovanja ne udeležijo. Vzpostaviti želimo novo obliko SMS-naročanja svetovancev, ki bi pripomogla k izboljšanju organizacije dela. V letu 2019 smo na novo vzpostavili spletni način naročanja svetovancev, ki v praksi (še) ni zaživel, zato bomo v letu 2020 vzpostavili sms-naročanje.	9.	Na novo bomo vzpostavili SMS-naročanje svetovancev, ki so se sicer naročili na osebni svetovalni pogovor. Dan pred dogovorjenim terminom svetovanja, bodo svetovanci na svoj mobilni telefon prejeli/-e sms-obvestilo z datumom, uro, naslovom lokacije svetovanja, imenom svetovalke, vključno z opisom načina odpovedi ali morebitne zamenjave svetovalnega termina. SMS-naročanje bomo – pred uporabo – poskusno testirali pri udeležencih Projektnega učenja mlajših odraslih na AZM-LU.	Katja Horvat Alenka Sagadin Mlinarič	1. 9. 2020		

Področje: Rezultati (8.)						
Kazalnik kakovosti: Ranljive skupine prebivalstva (8. 1. 4)						
Standard kakovosti: Svetovalno središče zagotavlja svetovalne storitve odraslim iz svojega okolja; pri tem namenja posebno pozornost tistim skupinam odraslih, ki imajo težji dostop do izobraževanja in učenja ali potrebujejo več podpore in pomoči pri izobraževanju in učenju.						
Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	Zadolženi za izpeljavo	Rok	Izpeljano	
					DA	NE
Podatki iz računalniške aplikacije za spremljanje dela ISIO Maribor (od 2014 do 2019) kažejo, da je bilo v individualno svetovanje vključenih letno od najmanj 1,3 % do največ do 6,2 % Romov (od skupnega deleža vseh letno vključenih svetovancev). V številkah to pomeni od najmanj 7 Romov letno do največ 32 Romov v posameznem koledarskem letu. Naš cilj je, da v letu 2020 pritegnemo v izobraževalno svetovanje najmanj 35 Romov, kar bi predstavljalo najvišjo številko od leta 2014 naprej. Po modelu kakovosti ISIO mora znašati skupni letni delež ranljivih skupin prebivalstva vsaj 20 %, vendar so v tem deležu zajete vse kategorije ranljivih (tudi migranti, manj izobraženi ipd.). Podatki ISIO Maribor za vsako posamezno leto kažejo, da priporočeni delež ranljivih presegamo skoraj v 3-kratnem obsegu. Tokrat se osredotočamo zgolj za zvišanje deleža vključenih Romov.	10.	V novem elaboratu projekta ISIO za nezaposlene smo načrtovali najmanj dva mobilna svetovalna obiska lokacije za Rome (mladinska soba, Preradovičeva 17b, Maribor). ISIO-svetovalka z AZM-LU bo na tej lokaciji izvedla dva obiska, namenjena individualnemu izobraževalnemu svetovanju. Za promocijo teh obiskov, še posebej med mladimi Romi, bo poskrbel romski koordinator, ki sodeluje z obema romskima društvoma v Mariboru. Intenzivnejša promocija ISIO Maribor med Romi bo potekala tudi v sklopu osnovnošolskega izobraževanja odraslih na AZM-LU.	Alenka Sagadin Mlinarič Irena Urankar	30. 11. 2020		