

**NAČRT DELA
SVETOVALNEGA SREDIŠČA LJUBLJANA – LJUBLJANSKE URBANE REGIJE IN
SVETOVALNEGA SREDIŠČA OSREDNJSLOVENSKE REGIJE
TER
PROJEKTA SVETOVANJE ZAPOSLENIM
ZA LETO 2020**

februar 2020

Vsebina

I.	Dejavnost ISIO	4
1.	Svetovalno središče Ljubljana - LUR	4
1.1.	Podatki o dejavnosti Svetovalno središče Ljubljana - LUR;	4
1.2.	Podatki o svetovalcih v Svetovalnem središču Ljubljana - LUR	4
1.3.	Načrtovano število strank/storitev za Svetovalno središče Ljubljana - LUR:	4
1.4.	Organizacija delovanja središča na sedežu Svetovalno središče Ljubljana - LUR.....	4
1.5.	Organizacija dela središča izven sedeža na dislokacijah:	5
1.6.	Terminski načrt dejavnosti	5
2.	Dejavnost ISIO: Svetovalnega središča Osrednjeslovenske regije.....	6
II.	Dejavnost ESS svetovanje zaposlenim	9
2.7.	Podatki o dejavnosti ESS svetovanje za zaposlene:.....	9
2.8.	Podatki o svetovalcih v središču za dejavnost ESS svetovanje zaposlenim:.....	9
2.9.	Načrtovano število strank/storitev za dejavnost ESS svetovanja zaposlenim v letu 2020.....	9
III.	ISIO in ESS svetovanje zaposlenim	10
3.	Način presojanja in razvijanje kakovosti	10
3.1.	Svetovalno središče Ljubljana – LUR in Svetovalno središče Osrednjeslovenske regije	10
3.1.1.	Letni načrt spremljanja in evalvacije projektnih aktivnosti in realizacija:	10
3.1.2.	Zunanja evalvacija	10
3.1.3.	Izvedba samoevalvacije v dvoletnem ciklusu	10
3.2.	ESS dejavnost svetovanje zaposlenim:	11
3.2.1.	Letni načrt spremljanja in evalvacije projektnih aktivnosti ter realizacija	11
3.2.2.	Izvedba samoevalvacije v dvoletnem ciklusu:	11
4.	Delo s partnerji	12
4.1.	Svetovalno središče Ljubljana – LUR in Svetovalno središče Osrednjeslovenske regije	12
4.2.	ESS dejavnost svetovanje zaposlenim:	13
5.	Promocija dejavnosti	13
5.1.	Svetovalno središče Ljubljana - LUR	13
5.2.	Svetovalno središče Osrednjeslovenske regije.....	13
5.3.	ESS svetovanje zaposlenim.....	14
5.3.1.	Izvajanje informiranja in promocije na ravni konzorcija oz. na ravni organizacije:.....	14
5.3.2.	Izvajanje informiranja in promocije na ravni ključnih deležnikov	14
6.	Strokovno spopolnjevanje svetovalcev v ISIO dejavnosti in ESS svetovanje zaposlenim	14
6.1.	Izpopolnjevanje svetovalcev Svetovalnega središča Ljubljana LUR, Svetovalnega središča Osrednjeslovenske regije ter projekta svetovanje zaposlenim po programu Andragoškega centra Slovenije ter pri drugih izvajalcih:.....	14

6.2.	Strokovni aktiv	15
6.3.	Mentorstvo svetovalcem:.....	15

Načrt dela pripravili:

Albert Štrancar, Mojca Sikošek Penko, Mateja Vurnik, Maja Rotar, Branka Bricl

Predstavitev dejavnosti

V letu 2020, na Centru za dopisno izobraževanje Univerzum, kjer je sedež središča ISIO, izvajamo poleg dejavnosti ISIO, tudi dejavnost svetovanja po JR za financiranje dejavnosti informiranja in svetovanja ter za ugotavljanje in vrednotenje neformalno pridobljenega znanja od 2016 do 2022 v konzorciju skupaj z Javnim zavodom Cene Štupar – CILJ in Biotehniškim izobraževalnim centrom Ljubljana. Prav tako izvaja dejavnost ISIO tudi JZ Cene Štupar. Ker imamo skupen strateški svet, zato obe dejavnosti medsebojno povezujemo in izpeljujemo komplementarno, zato v načrtu središča ISIO za leto 2020 predstavljamo podatke za obe dejavnosti ter tudi skupne aktivnosti.

I. Dejavnost ISIO ¹

1. Svetovalno središče Ljubljana - LUR

1.1. Podatki o dejavnosti Svetovalno središče Ljubljana - LUR;

Nosilec dejavnosti Svetovalnega središča Ljubljana LUR je CDI Univerzum in nima konzorcijskih partnerjev.

1.2. Podatki o svetovalcih v Svetovalnem središču Ljubljana - LUR

Vodja svetovalnega središča za vodenje in koordiniranje dejavnosti je Albert Štrancar, svetovalka v svetovalnem središču je Mateja Vurnik. Načrtovan obseg dela - delež ur svetovalca/ev v dejavnosti ISIO: koordinator bo v deležu 30%, svetovalka 60 %.

1.3. Načrtovano število strank/storitev za Svetovalno središče Ljubljana - LUR:

- načrtovano število strank: 380 in 5 skupin ter 456 storitev.

1.4. Organizacija delovanja središča na sedežu Svetovalno središče Ljubljana - LUR

Način delovanja svetovalnega središča

Svetovalno središče Ljubljana – LUR bo svetovancem bo zagotavljalo celosten svetovalni proces, s katerim si bodo svetovanci lahko pomagali pri odločanju in poteku izobraževanja in učenja pred vključitvijo, med in po izobraževanju.

Nudilo bo: informiranje, nasvetovanje, ovrednotenje, svetovanje, usposabljanje, zastopanje, povratne informacije.

Svetovalni proces bomo izpeljevali:

- **individualno:**
 - po telefonu,
 - z osebnim svetovanjem,
 - z informacijskim gradivom, ki je na voljo v prostorih svetovalnega središča,
 - po elektronski pošti na naslovu,
 - pisno.

Svetovalni proces bo trajal kolikor ga bo posamezna oseba potrebovala. Vsaj 20% odraslih bo potrebovalo večkratno obravnavo.

- **skupinsko:**
 - tematske delavnice za ciljne skupine,

¹ Ta del opišete organizacije, nosilke dejavnosti ISIO.

- predstavitve za ciljne skupine.

Odprtost: Svetovalno središče Ljubljana - LUR je delovalo pet dni v tednu:

- na sedežu:

Ponedeljek: 13.30 do 16.30	Torek: 9.00 do 11:30	Sreda: 13.30 do 16.30	Četrtek: 9.00 do 11:30	Petek: 9.00 do 11.30
-------------------------------	-------------------------	--------------------------	---------------------------	-------------------------

1.5. Organizacija dela središča izven sedeža na dislokacijah:

- na 3 dislokacijah:
 - na Zavodu RS za zaposlovanje UD Domžale: vsak 3. ponedeljek v mesecu od 9.00 do 12.00 in
 - na Zavodu RS za zaposlovanje UD Kamnik: vsaka 3. sreda v mesecu, od
 - na Zavodu RS za zaposlovanje UD Grosuplje: vsaka 2. sreda v mesecu od 13.00 do 16.00,
- **mobilna služba:** v KOŽ Mestni knjižnici Ljubljana ter v Cankarjevi knjižnici Vrhnika, v dnevnih centrih aktivnosti za starejše, na srednjih šolah v oddelkih za izobraževanje odraslih (Srednja gradbena in geodetska šola, Elektrotehniško-računalniška strokovna šola in gimnazija Ljubljana, BIC Ljubljana), v Zavodu za prestajanje kazni zapora Ig, na Slovenski filantropiji ter v Društvu Projekt Človek, Zavod Pelikan – Karitas, Zavod MISSS, Zavod Bob (1 x mesečno ena od naštetih organizacij). V KOŽ Mestni knjižnici Ljubljana bomo izvedli v maju in novembru enourno delavnico na temo karierno načrtovanje.
- **Info točka ISIO:** KOŽ Knjižnica Šiška, CDI Univerzum, KOŽ Mestna knjižnica Ljubljana ter Zavod za zaposlovanje UD Kamnik, Domžale in Grosuplje, Ljubljana, Cankarjeva knjižnica Vrhnika, in na Društvu Projekt Človek ter na Slovenski filantropiji, na Papilot, v dnevnih centrih aktivnosti za starejše ter na Spominčica – Alzheimer Slovenija – Slovensko združenje za pomoč pri demenci ter na Centru za socialno delo Šiška.

1.6. Terminski načrt dejavnosti

Dejavnost se bo izvajala: od 1.1. 2020 do 30. 11. 2020

Izvedeno bo informiranje, svetovanje, ugotavljanje in vrednotenje neformalno pridobljenega znanja ter tematske delavnice, na sedežu in dislokacijah ter v obliki mobilne službe ter info točk.

Druge dejavnosti svetovalca:

- sodelovanje pri sklenitvi dogovora o sodelovanju z Zavodom RS za zaposlovanje UD Domžale, UD Kamnik UD Grosuplje o delovanju dislokacije (že izvedeno v decembru),
- sklenjen dogovor o sodelovanju z mobilno službo v dnevnih centrih aktivnosti za starejše, na srednjih šolah (Elektrotehniško-računalniška šola in gimnazija, Srednja gradbena šola Ljubljana, BIC Ljubljana) v oddelkih za izobraževanje odraslih, v Cankarjevi knjižnici Vrhnika, na Zavodu RS za zaposlovanje UD Vrhnika, v Zaporu Ig, v Slovenski Filantropiji ter v Društvu Projekt Človek in Zavodu Pelikan - Karitas, (že izvedeno v novembru in decembru),

- sodelovanje na srečanju s strateškimi partnerji (marec),
- sodelovanje v strokovnem aktivu Svetovalnega središča Ljubljana (april),
- sodelovanje v Tednu vseživljenjskega učenja s promocijo na CDI Univerzum ter na 5-tih dislokacijah (maj - junij),
- sodelovanje pri promociji na dnevih svetovalnih središč v sodelovanju s partnerji: en odmevni dogodek s partnerji, stojnice v nakupovalnem središču, izvedba delavnic (september),
- sodelovanje v strokovnem aktivu Svetovalnega središča Ljubljana (september),
- sodelovanje na Festivalu za tretje življenjsko obdobje z Andragoškim centrom Slovenije: svetovalni kotichek (oktober),
- izvedena ena evalvacija o zadovoljstvu svetovancev s svetovalnim procesom (november/december),
- sodelovanje pri pripravi Poročila o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnem središču za izobraževanje odraslih za leto 2020 ter Letnega poročila o izvajanju dejavnosti Svetovalnega središča Ljubljana za leto 2020 (november),
- izvedba infotočk ISIO: KOŽ Knjižnica Šiška, CDI Univerzum, KOŽ Mestna knjižnica Ljubljana ter Zavod za zaposlovanje UD Kamnik, Domžale in Grosuplje, Ljubljana, Cankarjeva knjižnica Vrhnika, na Društvu Projekt Človek, Zavod Pelikan - Karitas, ter na Slovenski filantropiji, Papilot, Zavod MISSS, Zavod Bob, v varstveno dnevni centrih Ljubljana ter v Spominčici – Alzheimer Slovenija – Slovensko združenje za pomoč pri demenci, Center za socialno delo Šiška (celo leto),
- Sodelovanje z organizacijami in ciljnim skupinami: sodelovanje z organizacijami in informiranje ciljnih skupin glede možnosti svetovanja bo v vseh mesecih potekalo v naslednjih organizacijah: Zavod za zaposlovanje ter uradi za delo v Osrednjeslovenski regiji, Varstveno dnevni centri Ljubljana, srednje šole – oddelki za izobraževanje odraslih (Srednja gradbena in geodetska šola Ljubljana, Elektrotehniško-računalniška strokovna šola in gimnazija Ljubljana, BIC Ljubljana), Slovenska Filantropija, Centri za socialno delo v regiji, CenterKontura, d.o.o., Zavod MISSS, Zavod Bob, ZPKZ IG - Zavod za prestajanje kazni zapora IG, Univerzitetni rehabilitacijski inštitut Soča, društva invalidov, Zveza društev slabovidnih in slepih Slovenije, Vzgojno izobraževalni zavod Višnja Gora, Vzgojni zavod Planina, Univerza za tretje življenjsko obdobje, Papilot, Društvo Projekt Človek, Zavod Pelikan - Karitas, Spominčica – Alzheimer Slovenija – Slovensko združenje za pomoč pri demenci.

2. Dejavnost ISIO: Svetovalnega središča Osrednjeslovenske regije

2.1. Podatki o dejavnosti ISIO Osrednjeslovenske regije

Nosilec dejavnosti je Javni zavod Cene Štupar-Center za izobraževanje Ljubljana, v okviru katerega od 1.1.2017 dalje deluje Svetovalno središče Osrednjeslovenske regije.

Informativno svetovalna dejavnost, ki jo izvajamo v okviru svetovalnega središča, je ena od temeljnih dejavnosti v izobraževanju odraslih, ki odraslim udeležencem omogoča pomoč pri odločanju za izobraževanje, pri načrtovanju in organizaciji učenja med potekom izobraževanja ter pomoč pri načrtovanju vseh nadaljnjih poti formalnega in neformalnega učenja ter razvoja kariere.

Osnovni cilj delovanja na področju informiranja in svetovanja je:

- odraslim prebivalcem Osrednjeslovenske regije in še posebej ranljivim skupinam (brezposelni-starejši in dolgotrajno brezposelni, migranti, priseljenci, obsojenci na prestajanju kazni zapora,..),

zagotoviti kakovostno, strokovno in celostno informiranje in svetovanje kot podporo pri njihovem razvoju kariere, učenju in izobraževanju,

- povezovanje in sodelovanje z različnimi partnerji, ki delujejo na področju razvoja človeških virov in tako prispevati k večji kakovosti dejavnosti,
- razvijati različne oblike in metode svetovanja, še posebej s poudarkom na ranljivih ciljnih skupinah.

V okviru svetovalnega središča omogočamo: kakovostno in celostno informiranje in svetovanje odraslim, sodelovanje z različnimi partnerji pri razvoju in širjenju informiranja in svetovanja odraslim, promocijo svetovalne dejavnosti, izobraževanja odraslih in vseživljenjskega učenja v najširšem pomenu besede.

2.2. Podatki o svetovalcih v središču za dejavnost ISIO Osrednjeslovenske regije

Naloge izvajanja dejavnosti ISIO ter vodenje in koordiniranje opravlja ena (zaposlena za polni delovni čas) oseba v zavodu: Branka Bricl, organizatorica izobraževanja odraslih in svetovalka.

Načrtovan obseg dela za osebo:

- 60 % delovnega časa za izvajanje dejavnosti ISIO,
- 30% delovnega časa za vodenje in koordiniranje izvajanja dejavnosti ISIO.

Struktura dela zaposlenega v svetovalnem središču: načrtovanje, spremljanje in evalvacija svetovalnega dela (15%), razvojne naloge (15%), priprava in neposredno svetovalno delo (55%), usklajevanje in povezovanje s partnerji in ostalimi deležniki (10%), strokovno izobraževanje (5%).

2.3. Načrtovano število strank in storitev v dejavnosti ISIO Osrednjeslovenske regije v letu 2019

Načrtovano in realizirano število vključenih strank v dejavnost ISIO v letu 2019:

- 380 individualnih vključitev,
- 5 skupin.

Informiranje in svetovanje bomo usmerili predvsem na udeležence ranljivih ciljnih skupin: brezposelni-starejši in dolgotrajno brezposelni, migranti, priseljenci in obsojenci na prestajanju kazni zapora.

2.4. Organizacija delovanja središča na sedežu središča ISIO Osrednjeslovenske regije

Odprtost svetovalnega središča s sedežem v Javnem zavodu Cene Štupar - Center za izobraževanje Ljubljana, Linhartova cesta 13, 1000 Ljubljana:

- ponedeljek: 9.00-16.00
- torek: 12.00-16.00
- sredo: 12.00-16.00
- četrtek: 12.00-16.00

Po predhodnem dogovoru s svetovalko se lahko prilagodimo terminu, ki ustreza stranki.

Strankam bomo nudili informiranje, nasvetovanje, svetovanje, ugotavljanje in ovrednotenje predhodno pridobljenega znanja, zastopanje in povratne informacije. Svetovalni proces bomo izpeljali z osebnim svetovanjem, po elektronski pošti, pisno, po telefonu in z informacijskim gradivom. Predvideni obseg časa svetovanja bomo prilagodili svetovancem. Po potrebi bomo svetovancem omogočili večkratno obravnavo.

Pri skupinskem informiranju in svetovanju bomo organizirali tematske delavnice in predstavitve za udeležence ciljnih skupin.

2.5. Organizacija dela središča izven sedeža

Mobilno svetovalno službo bomo imeli organizirano v Zavodu za prestajanje kazni zapora na Dobu, kjer se izvaja informiranje in svetovanje za obsojence:

- prvi petek v mesecu: 9.00-12.00
- tretji petek v mesecu: 9.00-12.00

Po potrebi bomo po predhodnem dogovoru organizirali mobilno službo tudi v enotah zavoda za zaposlovanje (OE Ljubljana, OE Kamnik, OE Grosuplje,..) in ostalih zaporih v Sloveniji (ZPKZ Ljubljana, ZPKZ Ig,..).

Dejavnost bomo načrtovali vnaprej, v dogovoru s partnersko organizacijo, nudili bomo informiranje in svetovanje za izbrano ciljno skupino.

ISIO Info točko bomo namenili informiranju strank. To so stalne točke, opremljene z informacijskim gradivom. Gre za javna mesta, kjer je velika frekvenca ljudi: Zdravstveni dom Bežigrad, Knjižnica Bežigrad, Knjižnica Otona Župančiča (borza dela, borza znanja, središče za samostojno učenje),...

2.6. Terminski načrt

- sodelovanje na srečanju s strateškimi partnerji (s CDI Univerzum imamo skupen strateški svet) (marec 2020),
- sodelovanje v Tednu vseživljenjskega učenja s promocijo v Javnem zavodu Cene Štupar-CILJ ter na dislokacijah (maj – junij 2020),
- sodelovanje pri promociji na dnevih svetovalnih središč v sodelovanju s partnerji (september 2020),
- izvedena ena evalvacija o zadovoljstvu svetovancev s svetovalnim procesom (januar – december 2020),
- priprava Poročila o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2020 ter Letnega poročila o izvajanju dejavnosti Svetovalnega središča Osrednjeslovenske regije za leto 2020 (december 2020), vpeljava izboljšav po akcijskem načrtu.

II. Dejavnost ESS svetovanje zaposlenim²

2.7. Podatki o dejavnosti ESS svetovanje za zaposlene:

Nosilec dejavnosti je CDI Univerzum s konzorcijskimi partnerji: Javni zavod Cene Štupar – center za izobraževanje Ljubljana in Biotehniški izobraževalni center Ljubljana.

2.8. Podatki o svetovalcih v središču za dejavnost ESS svetovanje zaposlenim:

Svetovalec	Dejavnost, ki jo je izvajal (ISIO ali Svetovanje zaposlenim)	Obseg dela v dejavnosti (v % glede na normativ 1.800 ur za polno zaposlenega svetovalca)
CDI Univerzum		
Mojca Sikošek Penko 1.1. – 31.8. 2020 1.9. – 31.12. 2020	<i>svetovanje zaposlenim</i>	40% 50%
Polona Franko 1.1. – 31.12. 2020	<i>svetovanje zaposlenim</i>	80%
Janja Štefan 1.1. – 31.12. 2020	<i>svetovanje zaposlenim</i>	80%
		2 zaposlenih (od 1.9. – 31.12. 2020: 2,1 svetovalca)
JZ Cene Štupar		
Alida Šuligoj	<i>svetovanje zaposlenim</i>	30%
Dragica Glažar	<i>svetovanje zaposlenim</i>	20%
Rok Trdan	<i>svetovanje zaposlenim</i>	20%
Maja Rotar	<i>svetovanje zaposlenim</i>	80%
Jana Mlačnik	<i>svetovanje zaposlenim</i>	30%
		1,5 zaposlenih
BIC Ljubljana		
Mojca Smerajec	<i>svetovanje zaposlenim</i>	50%
		0,50 zaposlenih
Skupaj: 10 svetovalcev		4 svetovalci (od 1.9. – 31.12. 2020: 2,1 svetovalca)

2.9. Načrtovano število strank/storitev za dejavnost ESS svetovanja zaposlenim v letu 2020

ORGANIZACIJA	Načrt - kazalnik učinka na letni ravni	Načrt - kazalnik rezultata na letni ravni
CDI Univerzum	240	180
Cene Štupar	180	135
BIC Ljubljana	60	45
Skupaj konzorcij	480	360

III. ISIO in ESS svetovanje zaposlenim³

3. Način presojanja in razvijanje kakovosti

3.1. Svetovalno središče Ljubljana – LUR in Svetovalno središče Osrednjeslovenske regije

3.1.1. Letni načrt spremljanja in evalvacije projektnih aktivnosti in realizacija:

1. Letni načrt spremljanja in evalvacije projektnih aktivnosti: spremljanje kakovosti je potekalo:
 - 1.1. po Modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih, v skladu z Načrtom spremljanja posameznih področij, standardov kakovosti, kazalnikov ter meril, določenih z modelom presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih. V načrtu so zajeta področja, ki jih bomo spremljali in zapisali v Poročilu o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti po modelu ISIO za leto 2020.
 - 1.2. evalvacija vsebinskega in finančnega napredka ter ostalih aktivnosti v skladu z organizacijskim in terminskim načrtom dejavnosti ter izdelava Letnega poročila o izvajanju dejavnosti Svetovalnega središča Ljubljana LUR in Svetovalnega središča Osrednjeslovenske regije za leto 2020.
 - 1.3. po Letnem akcijskem načrtu za ravnanje kakovosti z izbranimi kazalniki ter spremljanje zadovoljstva strank; rezultate analiziramo na letni ravni in jih predstavimo v poročilu.

3.1.2. Zunanja evalvacija

Ni predvidenih aktivnosti.

3.1.3. Izvedba samoevalvacije v dvoletnem ciklusu

Področje samoevalvacije smo določili v maju 2017. Pri standardu kakovosti (8.2) evalviramo dva kazalnika, in sicer: *8.2.1 zadovoljstvo strank* in *8.2.2 prispevek svetovalnega središča k rešitvi svetovančevega problema*. V letu 2020 bo izbrano področje tudi: viri, oprema, informacijske baze, pripomočki.

Svetovalno središče Ljubljana – LUR: z željo po spremljanju podatkov, v kolikšni meri je svetovanje namenjeno ugotavljanju in vrednotenju predhodno pridobljenega znanja, bomo ob koncu leta analizirali podatke iz aplikacije SDSS, vsebino svetovanja ter z analizo ugotovili v kolikšni meri je bila vsebina svetovanja namenjena vrednotenju predhodno pridobljenega znanja (ne/formalno).

Pričakovani rezultat: 15 % vsebine svetovanja bo iz področja vrednotenja ne/formalno pridobljenega znanja. Svetovalno središče Osrednjeslovenske regije: glede na to, da se je proces informiranja in svetovanja z ozirom na prejšnje obdobje povečal na področju možnosti izobraževanja, se je tudi število vseh pripomočkov, ki se uporabljajo na tem področju sorazmerno povečal. Ne glede na časovno komponento, ki je faktor v procesu svetovanja (doseganje kazalnikov, kadrovski in materialni pogoji,...) je potrebno več časa nameniti za motivacijo svetovanca pri uporabi določenih pripomočkov v procesu svetovanja, usmeriti se na to, da predstavimo dodano vrednost za svetovanca, če so v svetovalni proces vključeni tudi uporabni in sodobni svetovalni pripomočki.

Aktivnosti: analiza rezultatov merjenja zadovoljstva strank s storitvami: analiza vprašalnikov za ugotavljanje zadovoljstva strank s storitvami svetovanja, analiza podatkov o uporabi svetovalnih pripomočkov ter spremljanje realizacije po akcijskem načrtu, časovni načrt vpeljave izboljšav:

- o januar – februar 2020: ovrednotenje izboljšav za leto 2019,
- o marec 2020: priprava akcijskega načrta izboljšav,
- o april – december 2020: vpeljava izboljšav,

³ Ta del je skupen, za obe dejavnosti.

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

3.2. ESS dejavnost svetovanje zaposlenim:

3.2.1. Letni načrt spremljanja in evalvacije projektnih aktivnosti ter realizacija

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

- 1.1. evalvacija finančne in vsebinske izvedba projektnih aktivnosti,
- 1.2. spremljanje pričakovanih kazalnikov učinka (število vključenih v dejavnost ISIO), število svetovancev, vključenih v svetovanje: načrtovano število svetovancev: 480,
- 1.3. spremljanje podatkov za doseganje ciljne skupine: število svetovancev, ki so zaposleni, število svetovancev, ki so manj izobraženi, število svetovancev, ki so stari 45 let ali več, število priseljencev, tujcev, migrantov,
- 1.4. spremljanje pričakovanih kazalnikov rezultatov (delež uspešnosti svetovanja), za takojšnje ugotavljanje rezultatov: po 4 tednih ter po 6 mesecih,
- 1.5. spremljanje zadovoljstva strank bo potekalo na dveh nivojih: na ravni konzorcija ter na ravni posameznega projektnega partnerja: merjenje zadovoljstva strank s storitvami: analiza Vprašalnikov za ugotavljanje zadovoljstva strank s storitvami svetovanja.
- 1.6. Merjenje zadovoljstva ključnih deležnikov s Vprašalnikom o ugotavljanju zadovoljstva ključnih deležnikov s sodelovanjem s konzorcijem oz. s konzorcijskimi partnerji: v letu 2020 bomo merili zadovoljstvo strokovnih partnerjev – Zveza svobodnih sindikatov Slovenije.
- 1.7. Merjenje zadovoljstva z Anketnim vprašalnikom o ugotavljanju zadovoljstva konzorcijih partnerjev z delom vodje konzorcija, z delovanjem konzorcija, strateškega partnerstva, s kakovostjo pretoka informacij, s kakovostjo izvedbe projektnih aktivnosti, ter z analizo dokumentacije.

Vsako leto ovrednotimo zadovoljstvo deležnikov na srečanju strateškega sveta. V marcu 2020 bomo ovrednotili delo za l. 2019.

3.2.2. Izvedba samoevalvacije v dvoletnem ciklusu:

Izvedba samoevalvacije v dvoletnem ciklusu: področje samoevalvacije je določeno v maju 2017. Pri standardu kakovosti (8.2) evalviramo dva kazalnika, in sicer: *8.2.1 zadovoljstvo strank* in *8.2.2 prispevek svetovalnega središča k rešitvi svetovančevega problema*.

V letu 2020 bo izbrano področje tudi: viri, oprema, informacijske baze, pripomočki.

Glede na rezultate anketiranja smo lahko zadovoljni s povratno informacijo naših svetovancev.

Želimo si še več svetovalnih storitev s področja kariernega svetovanja. S področja predhodno priznavanja predhodno pridobljenega znanja glede na rabo pripomočkov to področje pokrivamo že z različnimi pripomočki za ugotavljanje in vrednotenje, zato bodo naša prizadevanja usmerjena na področje kariernega svetovanja. Svetovalci se bodo udeležili usposabljanj za uporabo različnih pripomočkov.

Predlogi za leto 2020:

- več storitev s področja kariernega svetovanja,
- več storitev na področju ugotavljanja in vrednotenja predhodno pridobljenega znanja.

Aktivnosti: analiza rezultatov merjenja zadovoljstva strank s storitvami: analiza vprašalnikov za ugotavljanje zadovoljstva strank s storitvami svetovanja, analiza podatkov o uporabi svetovalnih pripomočkov ter spremljanje realizacije po akcijskim načrtu, časovni načrt vpeljave izboljšav:

- januar – februar 2020: ovrednotenje izboljšav za leto 2019,
- marec 2020: priprava akcijskega načrta izboljšav,
- april – december 2020: vpeljava izboljšav.

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

4. Delo s partnerji

4.1. Svetovalno središče Ljubljana – LUR in Svetovalno središče Osrednjeslovenske regije

Svetovalno središče Ljubljana LUR je povezano v strateško partnerstvo nosilca iste dejavnosti s Svetovalnim središčem Osrednjeslovenske regije. Svetovalni središči imata oblikovano partnersko mrežo strateških partnerjev; ta zajema najpomembnejše subjekte, ki načrtujejo in odločajo o lokalnem razvoju ter razvoju ljudi.

V letu 2017 smo na novo oblikovali in razširili strateški svet skupaj s partnerjem Javni zavod Cene Štupar. V njem sodelujejo MIZŠ - izobraževanje odraslih, MOL Ljubljana, Regionalna razvojna agencija LUR, KNSS - Neodvisnost Sindikat Ljubljanske regije, Obrtna zbornica Ljubljana – Vič, Zavod za zaposlovanje OE Ljubljana, Biotehniški izobraževalni center Ljubljana, Center za socialno delo Šiška.

Imeli bomo eno sejo 24.3.2020, na kateri bodo obravnavna poročila za leto 2019 ter LDN za leto 2020.

Delo s strokovnimi partnerji

V letu 2020 bomo okrepili sodelovanje s strokovnimi partnerji:

- z načrtovanjem in izvedbo skupnih aktivnosti na področju vseživljenjskega učenja (VŽU) ter ohranjanjem in varovanja zdravja,
- s sodelovanjem pri ugotavljanju potreb po znanju in kompetencah (tako z vidika delodajalcev kot delavcev),
- s skupnimi promocijskimi dogodki (Teden vseživljenjskega učenja in Dnevi svetovalnih središč)
- s skupnimi strokovnimi dogodki,
- s povezovanjem in izmenjavo izkušenj z drugimi regijskimi mrežami,
- z dogovarjanjem in vpliv na racionalen in usklajenem razvoju VŽU ter ohranjanje in varovanja zdravja v regiji,
- s pripravo, načrtovanjem in prijavo novih skupnih projektov,
- z izmenjavo baz podatkov.

4.2. ESS dejavnost svetovanje zaposlenim:

- partnerji konzorcija so pridruženi strateškemu partnerstvu Svetovalno središče Ljubljana – LUR in Svetovalnega središča Osrednjeslovenske regije,
 - delo s ključnimi deležniki (zbornice, podjetja, sindikati, socialni partnerji, regionalna agencija in drugi pomembni deležniki): Zveza svobodnih sindikatov Slovenije, srečanja v okviru mreže: svetovalno središče in ZSSS (sindikat) ter partnerji: 3 krat letno: srečanje z delodajalci, srečanje regijskih mrež ZSSS in svetovalnih središč (26.3. 2020).

5. Promocija dejavnosti

5.1. Svetovalno središče Ljubljana - LUR

- Mediji: spletne strani: objave na spletnih straneh Svetovalnega središča Ljubljana ter Facebook, Instagram in Twitter, na spletnih straneh Cankarjeve knjižnice Vrhnika, na spletni strani, Facebooku, Instagramu in Twitterju CDI Univerzum, na spletni strani KOŽ Mestne knjižnice Ljubljana, na spletnih straneh nekaterih srednjih šol, dnevno varstvenih centrov Ljubljana.
- Promocijsko gradivo: INFO ISIO časopis 2019/2020 ter izdelava za leto 2020/2021, letaki ter plakati Svetovalnega središča Ljubljana, mobilni rolo s predstavitvijo Svetovalnega središča Ljubljana
- Dogodki: sodelovanje na TVU 2020, skupaj s partnerji (maj 2020), organizacija in izvedba dejavnosti ob Dnevih svetovalnih središč: (september 2020), sodelovanje na Festivalu za tretje življenjsko obdobje (oktober 2020).
- Info točka ISIO: KOŽ Knjižnica Šiška, CDI Univerzum, KOŽ Mestna knjižnica Ljubljana ter Zavod za zaposlovanje UD Kamnik, Domžale in Grosuplje, Ljubljana, Cankarjeva knjižnica Vrhnika, na Društvu Projekt Človek, na Slovenski filantropiji, Papilot ter na varstveno dnevni centrih in Spominčica – Alzheimer Slovenija – Slovensko združenje za pomoč pri demenci.
- Promocija ob 15-letnici ustanovitve ISIO Ljubljana (priprava 3 video posnetkov dobrih praks: sodelovanje z Zavodom za zaposlovanje UD Domžale in Kamnik – usposabljanje albansko govorečih, vrednotenje kompetence vsakdanjega življenja za osebe za odrasle z motnjami v duševnem razvoju, kandidatka, ki se je na osnovi svetovanja odločila za izobraževanje. Posnetki bodo objavljeni na družbenih omrežjih in spletni strani ISIO Ljubljana ter CDI Univerzum.
- Promocija na ravni ključnih deležnikov: razdelitev letakov sodelujočim organizacijam, ki so navedene v organizacijskem in terminskem načrtu, informiranje različnih ciljnih skupin o dejavnosti svetovalnega središča ob različnih priložnostih ter na TVU 2020, skupaj s partnerji (maj 2020), organizacija in izvedba dejavnosti ob Dnevih svetovalnih središč: (september 2020). sodelovanje na Festivalu za tretje življenjsko obdobje (oktober 2020).

5.2. Svetovalno središče Osrednjeslovenske regije

- Mediji: spletne strani: objave na spletnih straneh spletne Javni zavod Cene Štupar-CILJ, Facebook, radio, časopis, tudi vpeljava večje PR kampanje z namenom promocije projekta.
- Promocijsko gradivo: INFO ISIO časopis 2019/2020 ter izdelava za leto 2020/2021, letaki ter plakati Svetovalnega središča Osrednjeslovenske regije.
- Dogodki: sodelovanje na TVU 2020, skupaj s partnerji, organizacija in izvedba dogodkov ob dnevu svetovalnih središč, sodelovanje na F3ŽO.

- Info točke in promocija na ravni ključnih deležnikov: informiranje in obveščanje brezposelnih na ZRSZ, informiranje in obveščanje v svetovalnem kotičku v zavodu, informiranje in obveščanje v ZPKZ Dob, Ljubljana in Ig, informiranje in obveščanje preko letakov in plakatov na frekventno obiskanih mestih v regiji (knjižnice, zdravstveni domovi, šole in druge ustanove), informiranje različnih ciljnih skupin o dejavnosti svetovalnega središča ob različnih priložnostih ter na TVU 2020, skupaj s partnerji (maj 2020), organizacija in izvedba dejavnosti ob Dnevih svetovalnih središč: (september 2020). sodelovanje na Festivalu za tretje življenjsko obdobje (oktober 2020).

5.3. ESS svetovanje zaposlenim

5.3.1. Izvajanje informiranja in promocije na ravni konzorcija oz. na ravni organizacije:

- objava informacij na skupni spletni strani projekta, na domači spletni strani, družabnih omrežjih (Facebook, Twitter), objava oglasov spletnih straneh, objava pasic z namenom promocije projekta, zakup ključnih besed, digitalno oglaševanje,
- obveščanje po e-pošti (mailing liste za obveščanje vseh deležnikov),
- informiranje potencialnih udeležencev,
- objave v medijih: radio, časopis, na oglasi deski organizacije, izdelava in distribucija letakov,
- motivacijska srečanja za delodajalce, motivacijska srečanja za zaposlene: izvedba delavnic na različne teme,
- strokovni dogodki,
- sodelovanje na različnih sejmih, prireditvah, npr. TVU, Dnevih svetovalnih središč, Festival za tretje življenjsko obdobje, sejem Kariera: promocija ob Tednu in mesecu vseživljenjskega učenja v maju in juniju 2020, izvedba promocijskih aktivnosti v okviru Dnevov svetovalnih središč: izvedba stojnice v nakupovalnem centru, sodelovanje na Festivalu za tretje življenjsko obdobje: izvedba stojnice (oktober),
- obiskovanje strokovnih dogodkov, ki so tematsko vezani na projekt,
- drugo: promocija projekta na drugih mednarodnih projektih vezanih na karierno orientacijo.

5.3.2. Izvajanje informiranja in promocije na ravni ključnih deležnikov

(podjetja, zbornice, sindikati, socialni partnerji, regionalne agencije in drugi deležniki na ravni statistične regije) zajema: prenos informacij preko e-pošte, letakov, preko motivacijskih srečanj in predstavitev ter s promocijskimi dogodki)

6. Strokovno spopolnjevanje svetovalcev v ISIO dejavnosti in ESS svetovanje zaposlenim

6.1. Izpopolnjevanje svetovalcev Svetovalnega središča Ljubljana LUR, Svetovalnega središča Osrednjeslovenske regije ter projekta svetovanje zaposlenim po programu Andragoškega centra Slovenije ter pri drugih izvajalcih:

- v letu 2020 se bomo zaposleni v obeh dejavnostih udeležili najmanj dveh izobraževalnih srečanj na leto, ki jih za svetovalna središča organizira ACS,
- zaposleni v obeh dejavnostih se bod udeležili tudi drugega izobraževanja v organizaciji Andragoškega centra Slovenije,
- zaposleni v obeh dejavnostih se bodo udeležili tudi drugega izobraževanja v organizaciji drugih izvajalcev.

6.2. Strokovni aktiv

V okviru strokovnega aktiva svetovalcev konzorcija bodo potekala srečanja 2 krat letno z namenom izmenjave izkušenj (januar, maj 2020).

6.3. Mentorstvo svetovalcem:

Svetovalno središče Ljubljana – LUR in ESS projekt svetovanje zaposlenim:

- mentorstvo je zagotovljeno s strani sodelavcev, ki sta vključena v ISIO od leta 2006 in sta bila vključena v projekt GOAL,
- srečanja svetovalcev potekajo tudi na ravni zavoda.

Svetovalno središče osrednjeslovenske regije:

- znotraj zavoda poteka prenos znanj (komunikacija v svetovalnem procesu, metode, tehnike in svetovalni pripomočki,..) sodelavk, ki so vključene v projekt Vseživljenjske karijerne orientacije in Modularno usposabljanje kariernih svetovalcev Zavoda RS za zaposlovanje.