



REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA IZOBRAŽEVANJE,
ZNANOST IN ŠPORT



SVETOVANJE in VREDNOTENJE
ZNAJNA ZAPOSLENIH
2016 - 2022
Dejavnost Informiranja in svetovanja
za zaposlene OSREDNJA JV REGIJA



EVROPSKA UNIJA
EVROPSKI
SOCIALNI SKLAD
NALOŽBA V VAŠO PRIHODNOST

SAMOEVALVACIJSKO POROČILO O KAKOVOSTI

Svetovalno središče za zaposlene RIC Novo mesto

Datum 20. 12. 2018

Za obdobje: 1. 1. 2017 – 31. 12. 2017

Pripravili:

Blanka Rončelj in Katja Volf,
svetovalki

Pregledala:

Marjeta Gašperšič,
vodja projekta



RAZVOJNO
IZOBRAŽEVALNI
CENTER NOVO MESTO

1 KAZALO

2	Uvod.....	3
3	Metodologija samoevalvacije	4
4	REZULTATI ANKETIRANJA.....	7
4.1	OSNOVNI PODATKI O ANKETIRANCIH.....	7
4.1.1	Sestava svetovancev po spolu	7
4.1.2	Starost svetovancev.....	7
4.1.3	Izobrazba svetovancev.....	8
4.2	Področje: REZULTATI	8
4.2.1	Število svetovanj.....	8
4.2.2	Zadovoljstvo s svetovanjem.....	9
4.2.3	Potreba po svetovanju	9
4.2.4	Rešitev problema s pomočjo svetovanja	10
4.3	Področje: UČINKI	10
4.3.1	Dejavnosti po svetovanju	10
4.3.2	Bistvene pridobitve svetovanja.....	11
4.3.3	Pridobitve svetovanja, ki svetovancem koristijo na delovnem mestu.....	11
4.3.4	Pridobitve svetovanja, ki svetovancem koristijo v zasebnem življenju	12
5	ZAKLJUČEK.....	13
5.1	Področje REZULTATI:	13
5.1.1	Vsaj 75 odstotkov vprašanih svetovancev je zadovoljnih storitvami svetovalnega središča.....	13
5.1.2	Vsaj 50 odstotkov vprašanih svetovancev, ki še niso rešili svojega problema, je zadovoljnih s storitvijo svetovalnega središča.....	13
5.1.3	Vsaj 75 odstotkov vprašanih svetovancev, ki so rešili svoj problem, meni, da je pomoč svetovalnega središča pripomogla k rešitvi njihovega problema.	13
5.2	Področje UČINKI:	13
5.2.1	Svetovalna pomoč je odraslemu pomagala pri odločitvi za nadaljnje formalno in neformalno učenje/ pri odpravi učnih težav/ pri uspešnem dokončanju izobraževanja/ pri socialnem vključevanju/ pri njegovem lastnem napredku na poklicnem ali osebem področju.....	13
6	SEZNAM PRILOG.....	14
6.1	Priloga 1: Samoevalvacijski načrt Svetovalnega središča Novo mesto	14
6.2	Priloga 2: Samoevalvacijski vprašalnik	14



2 UVOD

Samoevalvacijo v svetovalnem središču za zaposlene smo na RIC-u Novo mesto izvedli v okviru Svetovalnega središča Novo mesto (ki zajema dejavnosti svetovanja ISIO in svetovanje za zaposlene). Pričujoče poročilo je tako del Samoevalvacijskega poročila o kakovosti Svetovalnega središča Novo mesto.

Podlaga za pripravo samoevalvacijskega načrta in izvedbo samoevalvacije je bila literatura »Model presojanja in razvijanja kakovosti« (ACS, 2009).

Namen samoevalvacije je pridobiti mnenje svetovancev o zadovoljstvu s svetovalnimi storitvami ter prepoznati učinke svetovanja s pomočjo anketiranja. Poročilo zajema prikaz podatkov iz obdelave vrnjenih anketnih vprašalnikov in sklepne ugotovitve.

3 METODOLOGIJA SAMOEVALVACIJE

Pri izvedbi samoevalvacije smo sledili samoevalvacijskemu načrtu (Priloga 1). Obstoječi samoevalvacijski načrt Svetovalnega središča Novo mesto smo še posebej prilagodili značilnostim dela v projektu DIS ter posebnostim ciljne skupine zaposlenih (prilagojen je bil način pridobivanja informacij).

Držali smo se preverjanja kakovosti dveh področij v skladu z Modelom presojanja in razvijanja kakovosti v ISIO, ki smo jih želeli evalvirati – rezultati in učinki. Pri vsakem področju smo izbrali kazalnike kakovosti ter glede na to zastavili samoevalvacijska vprašanja ter merila za doseganje.

Samoevalvacijski načrt za projekt DIS je prikazan v spodnjih tabelah:

PODROČJE:	8.	REZULTATI	
Kazalnik kakovosti:	8.2.1 8.2.2	Zadovoljstvo svetovancev Prispevek svetovalnega središča k rešitvi svetovančevega problema	
Kakšni želimo biti?	Kako se bomo vprašali, v kolikšni meri že dosegamo standarde kakovosti? Kakšni smo?	Kdo bo naš vir informacij?	Na kakšen način bomo pridobivali informacije?
STANDARD KAKOVOSTI	SAMOEVALVACIJSKA VPRAŠANJA	SUBJEKTI	METODE
8.2. Stranke svetovalnega središča so zadovoljne s kakovostjo svetovalnih storitev in menijo, da so pripomogle k rešitvi njihovega problema.	Ali so svetovanci zadovoljni s storitvami svetovalnega središča? Ali so svetovanci, ki niso še rešili svojega problema, zadovoljni s svetovalno storitvijo? Ali svetovanci, ki so rešili svoj problem, menijo, da je pomoč svetovalnega središča pripomogla k rešitvi njihovega problema?	Svetovanci projekta svetovanje za zaposlene (DIS)	Anketni vprašalnik. Anketiranje vsaj 25% svetovancev od letošnjega kazalnika vključenih svetovancev (RIC 39 svetovancev; CIK 25 svetovancev, ŠC Novo mesto 16 svetovancev, GRM Novo mesto 16 svetovancev). Anketiranje svetovancev, ki so svetovalno središče obiskali v obdobju 1. 2. 2017 – 31. 7. 2017.
Kako bomo vedeli, da standard kakovosti dosegamo?			
1.	Vsaj 75 odstotkov vprašanih svetovancev je zadovoljnih storitvami svetovalnega središča.		
2.	Vsaj 50 odstotkov vprašanih svetovancev, ki še niso rešili svojega problema, je zadovoljnih s storitvijo svetovalnega središča.		
3.	Vsaj 75 odstotkov vprašanih svetovancev, ki so rešili svoj problem, meni, da je pomoč svetovalnega središča pripomogla k rešitvi njihovega problema.		

PODROČJE 9:	9.	UČINKI		
Kazalnik kakovosti:	9.1.1 9.1.2 9.1.3	Povečana vključenost odraslih v vseživljenjsko učenje Povečanje učne uspešnosti in zmanjšanje osipa Zmanjšanje socialne izključenosti Napredovanje na poklicnem ali osebnem področju		
Kakšni želimo biti?	Kako se bomo vprašali, v kolikšni meri že dosegamo standarde kakovosti? Kakšni smo?	Kdo bo naš vir informacij?	Na kakšen način bomo pridobivali informacije?	
STANDARD KAKOVOSTI	SAMOEVALVACIJSKA VPRAŠANJA	SUBJEKTI	METODE	
Svetovalno središče pripomore k povečani vključenosti odraslih v vseživljenjsko učenje, povečanju učne uspešnosti in zmanjševanju osipa ter k zmanjševanju socialne izključenosti	Ali je svetovalna pomoč odraslemu pomagala pri odločitvi za nadaljnje formalno ali neformalno učenje? Ali je svetovalna pomoč pomagala odraslemu pri odpravi učnih težav? Ali je svetovalna pomoč pomagala odraslemu pri uspešnem dokončanju izobraževanja? Ali je svetovalna pomoč pomagala odraslemu pri socialnem vključevanju? Ali je svetovalna pomoč pomagala odraslemu pri napredovanju npr. na delovnem mestu ali osebni ravni, spremembe statusa na trgu dela ipd.?	Svetovanci projekta svetovanja za zaposlene (DIS) --	Anketni vprašalnik. Anketiranje vsaj 25% svetovancev od letošnjega kazalnika vključenih svetovancev (RIC 39 svetovancev; CIK 25 svetovancev, ŠC Novo mesto 16 svetovancev, GRM Novo mesto 16 svetovancev). Anketiranje svetovancev, ki so svetovalno središče obiskali v obdobju 1. 2. 2017 – 31. 7. 2017.	
Kako bomo vedeli, da standard kakovosti dosegamo?				
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Svetovalna pomoč je odraslemu pomagala pri odločitvi za nadaljnje formalno in neformalno učenje. 2. Svetovalna pomoč je pomagala odraslemu pri odpravi učnih težav. 3. Svetovalna pomoč je pomagala odraslemu pri uspešnem dokončanju izobraževanja. 4. Svetovalna pomoč je pomagala odraslemu pri socialnem vključevanju. 5. Svetovalna pomoč je pomagala odraslemu pri njegovem lastnem napredku na poklicnem ali osebnem področju. 			

Na podlagi samoevalvacijskih vprašanj smo pripravili vprašanja za anketni vprašalnik (Priloga 2). Prvi del ankete vsebuje splošna vprašanja o anketirancih, nato pa sledijo vprašanja, iz katerih smo pridobili podatke o učinkih in rezultatih svetovalnega dela. Večina vprašanj je kombiniranega tipa, v zadnjem delu pa sta dve vprašanji, pri katerih so navedene trditve, anketiranci pa so odgovarjali, v kolikšni meri se s posamezno trditvijo strinjajo oziroma ne strinjajo.



Anketiranje svetovancev je potekalo v septembru 2017 (telefonsko anketiranje). V anketiranje so bili zajeti svetovanci, ki so koristili storitve svetovanja v obdobju februar – julij 2017. V izbranem časovnem obdobju je bilo vseh svetovancev 87 in 145 svetovalnih obravnav. Skupno je na anketni vprašalnik odgovorilo 39 svetovancev (44 % vključenih v izbranem časovnem obdobju).

Anektiranje (in obdelavo podatkov) je izvedla Blanka Rončelj, ki se je v tem času uvajala v projekt Dejavnost informiranja in svetovanja za zaposlene in ni izvajala svetovalnih storitev, ki so bile zajete v anketiranje, s čimer smo zagotovili objektivnost anketiranja. Rezultati so prikazani tudi v seminarski nalogi Blanke Rončelj za strokovni izpit z naslovom »Rezultati in učinki individualnih svetovalnih procesov v Svetovalnem središču Novo mesto« (oktober 2017).

Svetovanje, ki se nanaša na obdobje anketiranja, so izvajale svetovalke Brigita Herženjak ter Katja Volf.

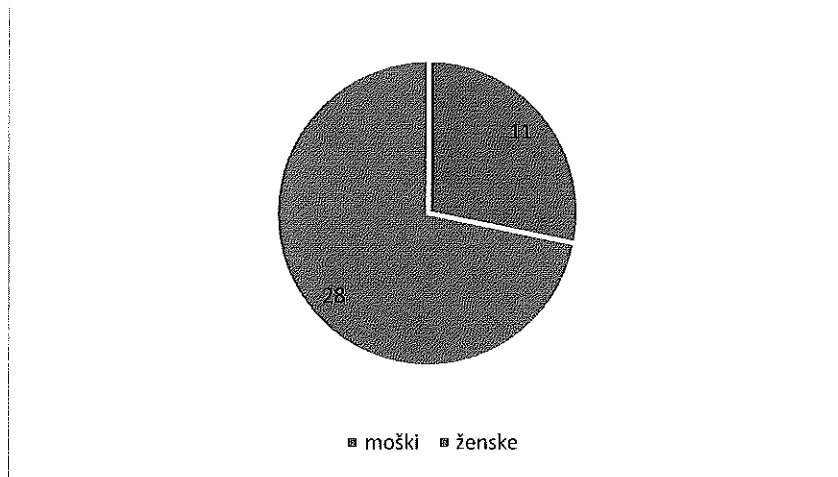


4 REZULTATI ANKETIRANJA

4.1 OSNOVNI PODATKI O ANKETIRANCIH

Prvi del anketnega vprašalnika je bil namenjen zbiranju osnovnih informacij o anketirancih – spolu, starosti ter izobrazbi.

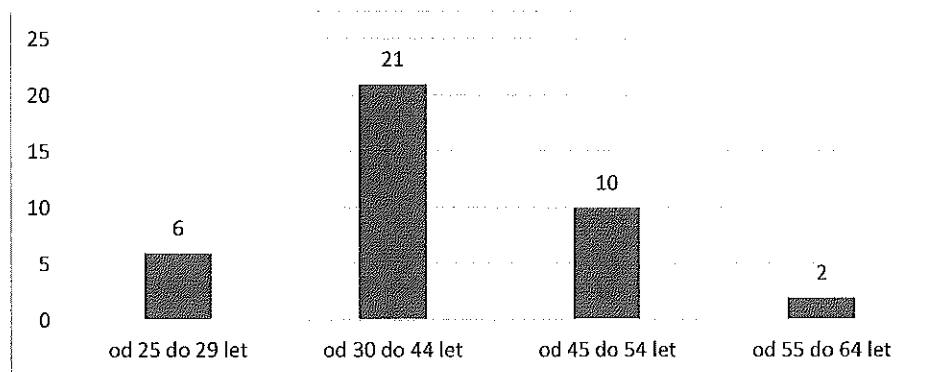
4.1.1 Sestava svetovancev po spolu



Graf 1: Sestava svetovancev po spolu

Od 39 anketiranih v projektu Dejavnost informiranja in svetovanja za zaposlene je 72 % žensk in 28 % moških.

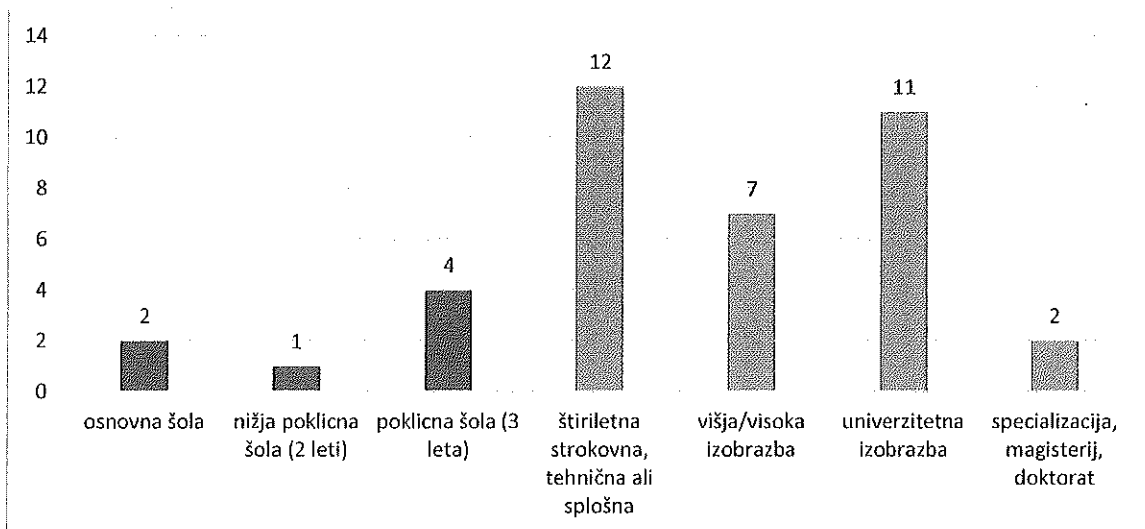
4.1.2 Starost svetovancev



Graf 2: Starost svetovancev

54 % anketiranih je starih med 30 in 44 let, kar predstavlja večino v starostni strukturi svetovancev. 31 % anketiranih svetovancev je starejših od 45 let, ki so v projektu prednostna ciljna skupina.

4.1.3 Izobrazba svetovancev



Graf 3: Izobrazba svetovancev

82% anketiranih svetovancev ima zaključeno V. stopnjo izobrazbe ali več.

4.2 Področje: REZULTATI

Rezultat razumemo kot nekaj, kar svetovanec dobi od svetovalne storitve – bodisi informacijo, nasvet, opolnomoči se za reševanje svojih težav, ipd. Z izbranega področja nas je zanimalo zadovoljstvo svetovancev s storitvami svetovalcev ter prispevek svetovalcev k rešitvi svetovančevih težav.

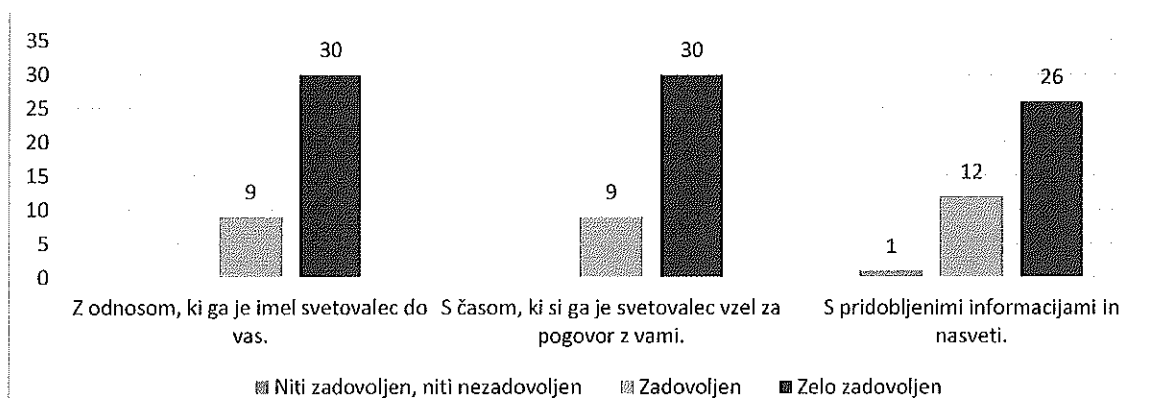
4.2.1 Število svetovanj



Graf 4: Število svetovanj

V okviru projekta DIS, se je 95 % anketirancev udeležilo svetovanja dvakrat. Ostali so možnost svetovanja koristili več kot dvakrat.

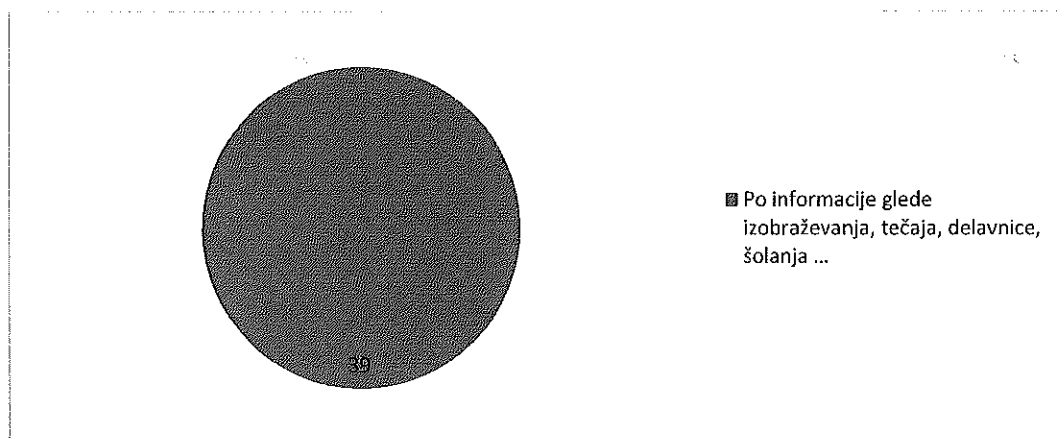
4.2.2 Zadovoljstvo s svetovanjem



Graf 5: Zadovoljstvo s svetovanjem

Glede na rezultate ankete so bili svetovalci s storitvami svetovanja zelo zadovoljni ali zadovoljni. Najbolj so pohvalili odnos svetovalk in trajanje časa, ki so si ga vzele za svetovanje. Niti eden izmed anketirancev ni bil nezadovoljen oziroma zelo nezadovoljen s storitvijo.

4.2.3 Potreba po svetovanju

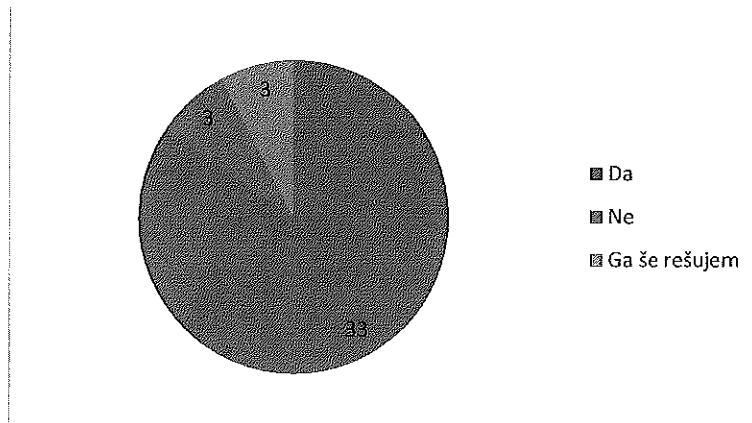


Graf 6: Potreba po svetovanju

Anketirani so se na svetovalno središče obrnili zaradi pridobitve informacij za nadgradnjo znanja. Potrebovali so informacije glede neformalnih izobraževanj, tečajev, delavnic; formalnega šolanja ... Iz podajanja informacij se je razvil svetovalni proces, v okviru katerega so svetovalke dlje časa spremljale svetovance in jim nudile pomoč.



4.2.4 Rešitev problema s pomočjo svetovanja



Graf 7: Rešitev problema s pomočjo svetovanja

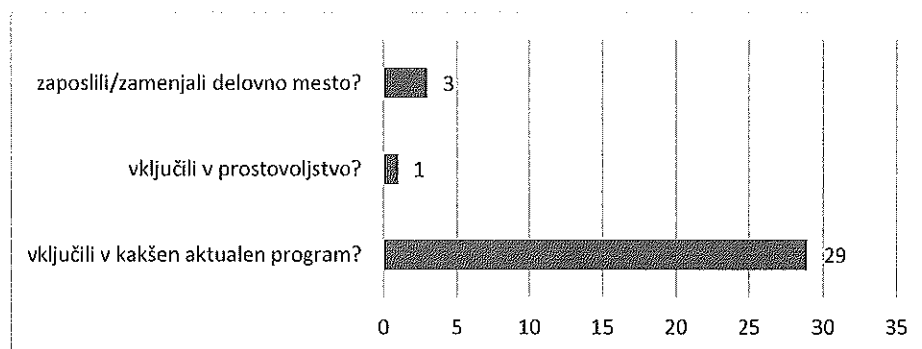
85 % svetovancev je s pomočjo svetovalke rešilo svoj problem.

4.3 Področje: UČINKI

Učinek svetovalne storitve za nas pomeni posledico, ki je pri posamezniku nastala zaradi svetovalnih storitev. Osredotočili smo se na kazalnike povečane vključenosti odraslih v vseživljenjsko učenje, povečanje učne uspešnosti in zmanjšanje osipa, zmanjšanje socialne izključenosti ter napredovanje na poklicni ali osebni ravni.

Učinki so eden izmed kazalnikov, ki jih v projektu redno spremljamo pri vseh svetovancih in sicer, po 4-ih tednih in po 6-ih mesecih po zaključenem svetovanju.

4.3.1 Dejavnosti po svetovanju



Graf 8: Dejavnosti po svetovanju

Po zaključku svetovanja se je 74 % anketiranih vključilo v enega izmed aktualnih izobraževalnih programov. Glede na to, da so vsi iskali informacije o izobraževanju, lahko sklepamo, da so se s pomočjo svetovanja lažje odločili za nadaljnje formalno oziroma neformalno pridobivanje znanja.

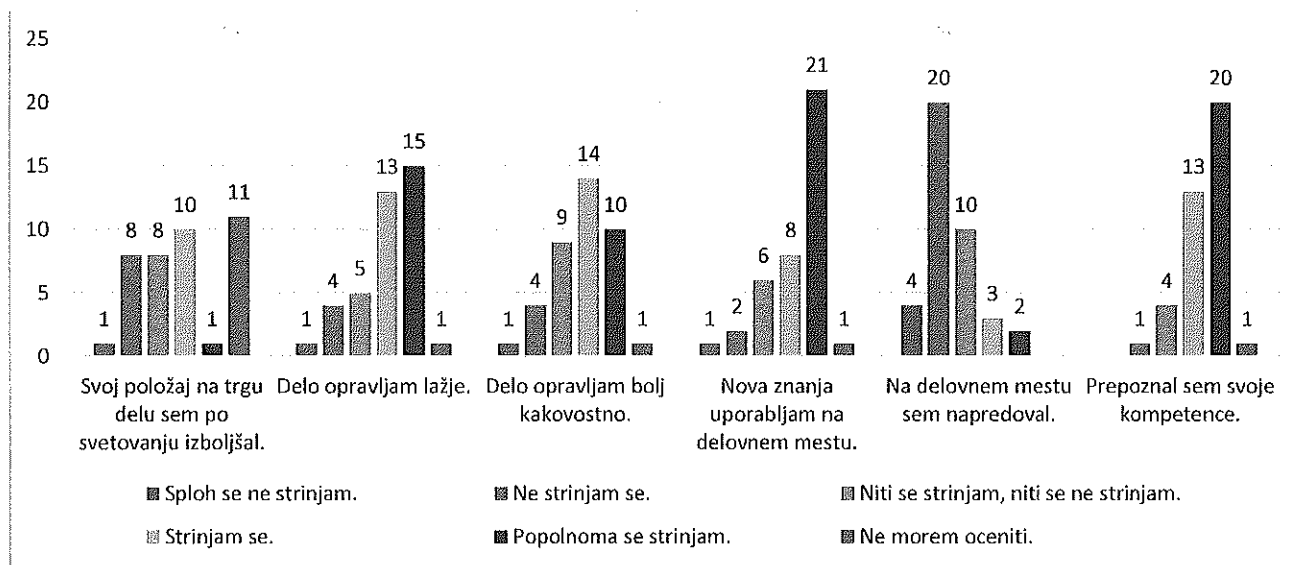
4.3.2 Bistvene pridobitve svetovanja



Slika 1: Bistvene pridobitve svetovanja

Slika 1 prikazuje najpogostejše odgovore svetovancev na vprašanje o bistvenih pridobitvah oziroma koristih svetovanja, v katerega so se vključili. Svetovanci so odgovorili, da so s pomočjo svetovanja pridobili informacije o izobraževanju, komunikaciji, brezplačnih izobraževanjih računalništva, o možnih nadaljnjih poteh izobraževanja, izobraževanju za osebno rast, o vključitvi v prostovoljstvo, o pisanju življenjepisa ter da so pridobili nova poznanstva in zavedanje, da se lahko kadarkoli obrnejo na svetovalno središče.

4.3.3 Pridobitve svetovanja, ki svetovancem koristijo na delovnem mestu

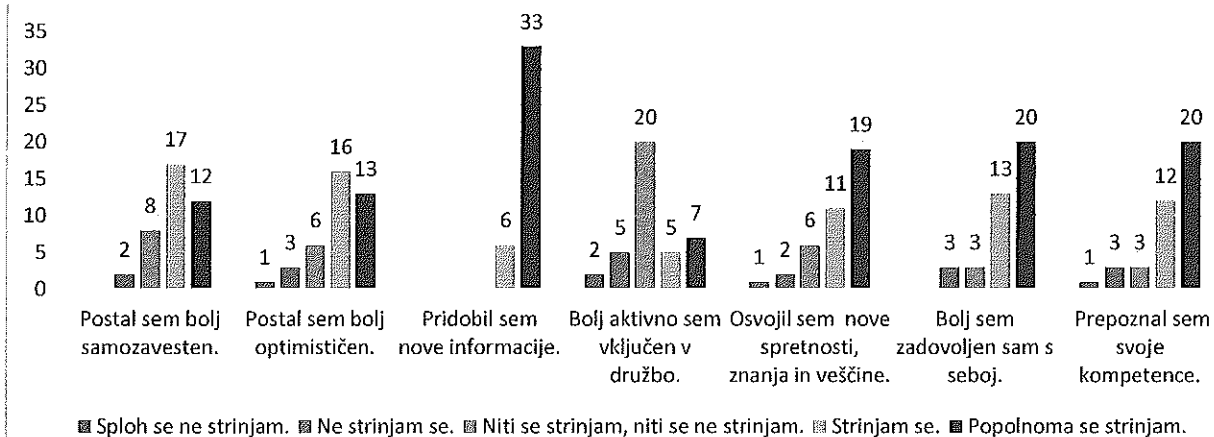


Graf 9: Pridobitve svetovanja, ki svetovancem koristijo na delovnem mestu

Najbolj izstopa strinjanje pri trditvah o uporabi novih znanj na delovnem mestu in prepoznavanju svojih kompetenc, kar posledično pomeni lažje in kakovostnejše opravljanje dela. Najvišji odstotek nestrinjanja se je pokazal pri trditvi o napredovanju na delovnem mestu.



4.3.4 Pridobitve svetovanja, ki svetovancem koristijo v zasebnem življenju



Graf 10: Pridobitve svetovanja, ki svetovancem koristijo v zasebnem življenju

Rezultati ankete so pokazali, da je približno polovica anketirancev pridobila/osvojila nove informacije, spretnosti, znanja in veščine; da so postali bolj samozavestni in zadovoljni sami s seboj ter da so prepoznali svoje kompetence.



5 ZAKLJUČEK

V zaključku povzemamo ključne ugotovitve anketiranja glede na merila, ki smo si jih zastavili pri posameznem področju samoevalvacije.

5.1 Področje REZULTATI:

5.1.1 Vsaj 75 odstotkov vprašanih svetovancev je zadovoljnih storitvami svetovalnega središča.

Merilo zadovoljstva svetovancev pravi, da je »vsaj 75 odstotkov vprašanih svetovancev zadovoljnih s storitvami svetovalnega središča« (Možina, 2009, 106). Splošno zadovoljstvo zadostuje temu merilu, saj je 99 % vseh anketirancev zadovoljnih oziroma zelo zadovoljnih s storitvijo svetovanja za zaposlene v projektu DIS.

5.1.2 Vsaj 50 odstotkov vprašanih svetovancev, ki še niso rešili svojega problema, je zadovoljnih s storitvijo svetovalnega središča.

16 % anketirancev svojega problema v času anketiranja še ni rešilo (delno so te storitve vezane zgolj na informiranje in ne na reševanje problema). Ne glede na to, so zadovoljni s storitvijo svetovanja.

5.1.3 Vsaj 75 odstotkov vprašanih svetovancev, ki so rešili svoj problem, meni, da je pomoč svetovalnega središča pripomogla k rešitvi njihovega problema.

Svetovanci so v 84 % s pomočjo svetovanja rešili svoj problem.

5.2 Področje UČINKI:

5.2.1 Svetovalna pomoč je odraslemu pomagala pri odločitvi za nadaljnje formalno in neformalno učenje/ pri odpravi učnih težav/ pri uspešnem dokončanju izobraževanja/ pri socialnem vključevanju/ pri njegovem lastnem napredku na poklicnem ali osebnem področju.

Vsi anketirani svetovanci so se odločili za svetovanje zaradi pridobitve informacij glede izobraževanja, tečajev, delavnic, šolanja ... Po svetovanju se je 85 % svetovancev vključilo v enega izmed aktualnih izobraževalnih programov, v prostovoljstvo ali so celo zamenjali delovno mesto. Glede na to, da je večina iskala informacije za nadaljnje izobraževanje, lahko sklepamo, da so se s pomočjo svetovanja lažje odločili za nadaljnje formalno oziroma neformalno učenje.

Glede na rezultate anketiranja lahko zaključimo, da je učinek svetovanja pozitiven, saj so anketiranci v večini pridobili nove veščine, ki jih tudi uporabljajo v praksi, prepoznali svoje kompetence ter dvignili samopodobo.



6 SEZNAM PRILOG

- 6.1 Priloga 1: Samoevalvacijski načrt Svetovalnega središča Novo mesto
- 6.2 Priloga 2: Samoevalvacijski vprašalnik