



## **Samoevalvacijsko poročilo o kakovosti**

### **»Dejavnosti informiranja in svetovanja za zaposlene osrednja JV regija 2016 – 2022« na Centru za izobraževanje in kulturo Trebnje**

**v obdobju 1. 1. 2018 – 31. 12. 2018**

Pri pripravi poročila so sodelovali:

Kristina Jerič  
Patricija Pavlič  
Sabina Tori Selan

Trebnje, januar 2019



## KAZALO

1	UVOD .....	3
2	KVANTITATIVNA METODA PROUČEVANJA - ANALIZA BAZE SVZAP .....	4
2.1	DEMOGRAFSKI PODATKI .....	5
2.2	SVETOVALNE OBRAVNAVE .....	6
2.3	OBRAVNAVE VREDNOTENJA .....	7
2.4	ZAKLJUČNO SREČANJE, SPREMLJANJE UČINKA IN REZULTATA .....	8
3	KVALITATIVNA METODA PROUČEVANJA - REZULTATI ANKETIRANJA .....	8
3.1	SESTAVA SVETOVANCEV PO SPOLU .....	9
3.2	STAROST SVETOVANCEV .....	9
3.3	IZOBRAZBA SVETOVANCEV .....	10
3.4	ZADOVOLJSTVO S SVETOVALNIMI STORITVAMI .....	10
3.5	NAMEN OBISKA SVETOVALNEGA SREDIŠČA .....	11
3.6	REŠEVANJE PROBLEMA S POMOČJO SVETOVANJA .....	11
4	PRILOGA .....	13
4.1	Opomnik za vodeni telefonski pogovor .....	13

## KAZALO GRAFOV

Graf 1:	Sestava svetovancev po spolu .....	9
Graf 2:	Starostna struktura svetovancev .....	9
Graf 3:	Izobrazbena struktura svetovancev .....	10
Graf 4:	Zadovoljstvo s svetovalnimi storitvami .....	10
Graf 5:	Namen obiska svetovalnega središča .....	11
Graf 6:	Reševanje problema s pomočjo svetovanja .....	11



## 1 UVOD

Samoevalvacijo v svetovalnem središču za »Dejavnost informiranja in svetovanja za zaposlene osrednja JV regija 2016 – 2022« smo izvedli v skladu z Modelom presojanja in razvijanja kakovosti. Namen samoevalvacije je bil pridobiti mnenje svetovancev o zadovoljstvu s svetovalnimi storitvami ter prepoznati učinke svetovanja, pri čemer smo se poslužili kombinirane kvantitativne in kvalitativne metode proučevanja. Na ta način smo lahko zagotovili kar največjo objektivnost, sistematičnost in zanesljivost dobljenih podatkov in informacij, in sicer smo analizirali bazo SVZAP (podatki o spremljanju svetovancev po 4-ih tednih in 6-ih mesecih) in izvedli strukturiran voden pogovor s svetovanci po telefonu.

Strukturirani vodeni pogovori s svetovanci po telefonu so potekali v januarju 2019. V raziskavo so bili zajeti svetovanci, ki so v obdobju od 1. 1. 2018 do 31. 12. 2018 koristili svetovalne storitve v projektu »Dejavnost informiranja in svetovanja za zaposlene osrednja JV regija 2016 – 2022« na Centru za izobraževanje in kulturo Trebnje (v nadaljevanju CIK Trebnje).

V izbranem časovnem obdobju je bilo vseh svetovancev 79. Na vprašalnik je odgovorilo 20 svetovancev, kar predstavlja 25 %.



## 2 KVANTITATIVNA METODA PROUČEVANJA - ANALIZA BAZE SVZAP

Z namenom poglobiti in razširiti pogled na strukturo in zadovoljstvo udeležencev individualnih svetovalnih procesov, smo najprej analizirali podatke o udeležencih individualnih svetovalnih obravnav, ki smo jih pridobili iz baze SVZAP (izpisi in statistike).

V analizo smo zajeli vse svetovance, ki so koristili storitve individualnega svetovanja v obdobju 1. 1. – 31. 12. 2018. Iz statistike baze SVZAP smo analizirali demografske podatke o udeležencih, podatke o svetovalnih obravnavah, obravnavah vrednotenja, zaključnem srečanju ter spremljanju po 4-ih tednih in 6-mesecih.

Pri posameznem sklopu smo analizirali:

1. Demografske podatke:
  - a) spol
  - b) starost
  - c) raven izobrazbe ob vstopu
  - d) ranljive skupine
2. Svetovalne obravnave:
  - a) vsebina svetovanja
  - b) svetovalni pripomočki
  - c) trajanje svetovalnih obravnav
3. Obravnave vrednotenja:
  - a) namen vrednotenja
  - b) orodja in metode
  - c) trajanje obravnav vrednotenja
4. Zaključno srečanje:
  - a) kazalniki rezultata po zaključku
5. Spremljanje po 4-ih tednih:
  - a) število svetovancev z zaključenim spremljanjem po 4-ih tednih
  - b) kazalniki rezultata po 4-ih tednih
6. Spremljanje po 6-ih mesecih:
  - a) število svetovancev z zaključenim spremljanjem po 6-ih mesecih
  - b) kazalniki rezultata po 6-ih mesecih



## 2.1 DEMOGRAFSKI PODATKI

SPOL:	N	%
moški	36	45,6
ženski	43	54,4
Organizacija skupaj	79	100

V obdobju od 1. 1. 2018 do 31. 12. 2018 je bilo v svetovalnem središču dejavnosti informiranja in svetovanja za zaposlene v svetovanje vključenih 79 svetovancev, od tega 36 (45,6 %) moških in 43 (54,4 %) žensk.

STAROSTNAKATEGORIJA:	N	%
manj kot 25 let	6	7,6
25-29 let	6	7,6
30-44 let	30	38
45-54 let	25	31,6
več kot 54 let	12	15,2
Organizacija skupaj	79	100

37 (46,8 %) svetovancev je starih nad 45 let, kar predstavlja skoraj polovico v starostni strukturi svetovancev in je v projektu prednostna ciljna skupina. 30 (38 %) vprašanih svetovancev je starih med 30-44 let. 6 svetovancev je starih od 25-29 let oz. 7,6 %, enak delež je starih manj kot 25 let.

RAVEN IZOBRAZBE OB VSTOPU:	N	%
ISCED 2	4	5,1
ISCED 3	43	54,4
ISCED 5	14	17,7
ISCED 6	3	3,8
ISCED 7	14	17,7
ISCED 8	1	1,3
Organizacija skupaj	79	100

Največ svetovancev, kar 43 (45,4 %), ima ob vstopu v svetovalni proces raven izobrazbe ISCED 3. Sledijo svetovanci, katerih raven izobrazbe je ISCED 5, le-teh je 14 oz. 17,7 %. Enak je delež svetovancev z ISCED 7.

V proučevanem obdobju ni svetovancev, ki bi spadali v ranljive skupine. Ta podatek tudi ni obvezen, zato menimo, da se svetovanci niso želeli opredeliti.



## 2.2 SVETOVALNE OBRAVNAVE

VSEBINA SVETOVANJA:	N	%
prekvalifikacija – sprememba poklica na isti stopnji	1	0,5
neformalne oblike izobraževanja za delo, poklic	74	34,7
neformalne oblike izobraževanja za osebni razvoj	74	34,7
načrtovanje in razvoj kariere	3	1,4
drugo	61	28,6
Organizacija skupaj	213	100

Glede vsebine svetovanja ugotavljamo, da so svetovanci v procesu svetovalnih storitev potrebovali največ informacij in usmeritev glede neformalnih oblik izobraževanja za delo, poklic in za osebni razvoj, in sicer v obeh primerih je znašal delež kar 34,7 %. Pod vsebino svetovanja za drugo gre za učenje slovenskega jezika za tujce in s tem povezano opravljanje izpitov iz slovenskega jezika na osnovni ravni. Delež le-teh znaša 28,6 %. 1,4 % svetovalnih obravnav je bilo vsebinsko vezanih na načrtovanje in razvoj kariere, 0,5 % pa na prekvalifikacijo - sprememba poklica na isti stopnji.

SVETOVALNI PRIPOMOČKI:	N	%
izobraževalni načrt - preprost	35	59,3
izobraževalni načrt – individualni	2	3,4
moj akcijski načrt – izzivi na poti do učenja	4	6,8
opomnik za načrtovanje časa za učenje	1	1,7
preverjanje znanja, priprava na teste	1	1,7
pripomočki za ugotavljanje učnih stilov, tipov in inteligenc	1	1,7
drugo	15	25,4
Organizacija skupaj	59	100

V letu 2018 smo v svetovalnem procesu uporabili različne svetovalne pripomočke, in sicer: najpogosteje izobraževalni načrt – preprost, le-tega smo uporabili pri 35 svetovancih (59,3 %), izobraževalni načrt – individualni pri 2-eh svetovancih (3,4 %), pri 4-ih svetovancih (6,8 %) smo uporabili moj akcijski načrt – izzivi na poti do učenja. Svetovalne pripomočke opomnik za načrtovanje časa za učenje, preverjanje znanja, priprava na teste in pripomoček za ugotavljanje učnih stilov, tipov in inteligenc smo uporabili samo po enkrat (delež uporabe 1,7 %). V svetovalnih obravnavah smo uporabili tudi pripomoček portfolijo oz. mapo mojih dosežkov in kompetenčno zasnovano s ključnimi in splošnimi poklicnimi zmožnostmi izobraževalcev odraslih pri 15 svetovancih (25,4 %), kar je razvidno pod kategorijo drugo.



TRAJANJE SVETOVALNE OBRAVNAVE:	N	%
do 15 minut	5	3
31 do 45 minut	61	37
46 do 60 minut	81	49,1
61 do 75 minut	13	7,9
76 do 90 minut	3	1,8
91 do 105 minut	1	0,6
106 do 120 minut	1	0,6
Organizacija skupaj	165	100

Največ svetovalnih obravnav je trajalo od 46 do 60 minut in sicer 81 (49,1 %). Nad 60 minut je trajalo 18 svetovalnih obravnav oz. 10,9 %. Svetovancem smo tako zagotovili tudi poglobljene svetovalne obravnave.

### 2.3 OBRAVNAVE VREDNOTENJA

NAMEN VREDNOTENJA:	N	%
dokumentiranje in vrednotenje neformalno in priložnostno pridobljenih znanj	2	100
Organizacija skupaj	2	100

V letu 2018 smo izvedli 2 obravnavi vrednotenja, katerih namen je bil dokumentiranje in vrednotenje neformalno in priložnostno pridobljenih znanj.

ORODJA IN METODE:	N	%
pogovor oz. intervju	2	50
portfolijo	1	25
drugo	1	25
Organizacija skupaj	4	100

V obravnavah vrednotenja smo kot orodja in metode uporabili pogovor in intervju pri dveh svetovancih. Pri enem svetovancu smo uporabili še portfolijo, pri drugem pa praktični preizkus znanja (test).

TRAJANJE OBRAVNAVE VREDNOTENJA:	N	%
46 do 60 minut	1	50
61 do 75 minut	1	50
Organizacija skupaj	2	100

Ena obravnava vrednotenja je trajala od 46 do 60 minut, druga pa od 61 do 75 minut.



## 2.4 ZAKLJUČNO SREČANJE, SPREMLJANJE UČINKA IN REZULTATA

ZAKLJUČNO SREČANJE, SPREMLJANJE UČINKA IN REZULTATA	N
Prvo srečanje je svetovalna obravnava	205
Zadnja srečanja skupaj	193
Št. svetovancev z zaključenim spremljanjem po 4 tednih	190
Št. svetovancev z zaključenim spremljanjem po 6 mesecih	161
Kazalnik rezultata ob zaključku srečanja	156
Kazalnik rezultata šele pri spremljanju po 4 tednih	23
Kazalnik rezultata šele pri spremljanju po 6 mesecih	5
Kazalnik rezultata skupaj	184

V zgornji tabeli je predstavljen kazalnik rezultata za vse svetovance, ki so se v svetovanje vključili od 17. 6. 2016, ko se je projekt pričel, do 31. 12. 2018. Svetovanje je uspešno zaključilo 184 svetovancev od skupaj 205 svetovancev, ki so se udeležili svetovanja.

Že ob zaključku svetovanja smo ugotovili, da je 156 svetovancev uspešno zaključilo svetovanje z vključitvijo v nadaljnje izobraževanje/usposabljanje.

Spremljanje po 4 tednih smo izvedli za 190 svetovancev in ugotovili, da je uspešno zaključilo svetovanje še 23 svetovancev.

Spremljanje po 6 mesecih smo izvedli za 161 svetovancev, od tega je kazalnik rezultata doseglo še 5 svetovancev.

Podrobnejša analiza baze SVZAP pokaže, da je kar 184 svetovancev (89,76 %) uspešno zaključilo izvedena svetovanja z vključitvijo v programe za dvig izobrazbene ravni, v programe za pridobitev splošnih kompetenc (javnoveljavni), v programe za pridobitev splošnih in poklicnih kompetenc, z vključitvijo v postopke za pridobitev NPK/TPK in v postopke pridobivanja drugih certifikatov.

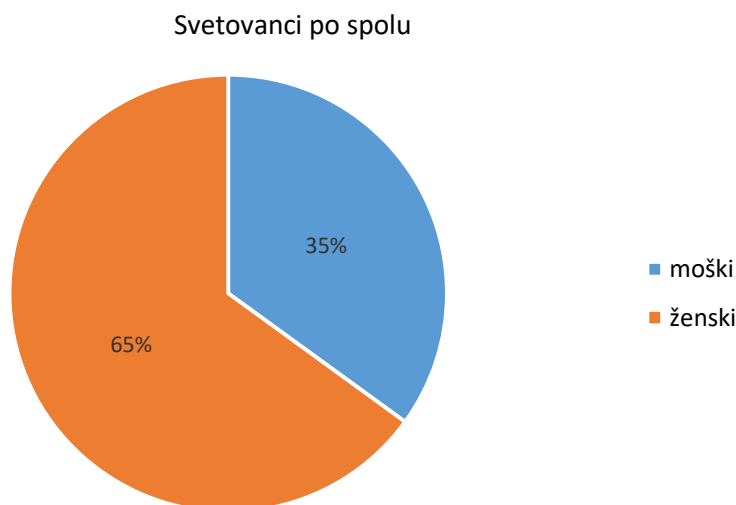
## 3 KVALITATIVNA METODA PROUČEVANJA - REZULTATI ANKETIRANJA

Za pridobivanje podatkov o zadovoljstvu udeležencev z individualnimi svetovalnimi storitvami smo uporabili »Opomnik za vodeni telefonski pogovor« (Priloga 1).

Vodeni pogovor smo izpeljali s svetovanci, ki so koristili storitve individualnega svetovanja v obdobju 1. 1. – 31. 12. 2018. Pridobili smo odgovore najmanj 25 % svetovancev od vseh, ki so se v svetovanje prvič vključili v izbranem obdobju. Seznam svetovancev smo pridobili iz baze SVZAP, in sicer smo po njem kontaktirali vsakega četrtega svetovanca individualnega svetovanja. V kolikor od izbranih svetovancev nismo dobili odgovorov (nimamo telefonskega kontakta ali na vprašanja ne želijo odgovarjati), smo kontaktirali naslednjega po vrsti in nadaljevali z vsakim četrtem po vrsti, dokler nismo pokrili vzorca 25 %.



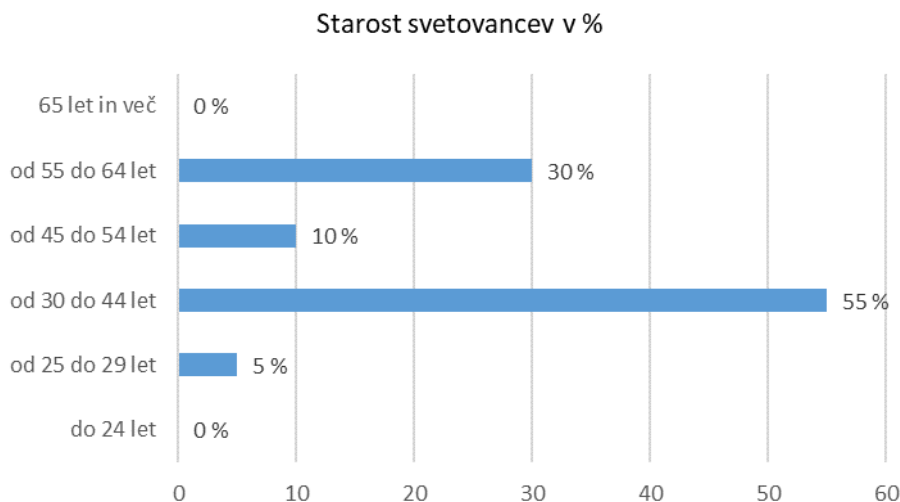
### 3.1 SESTAVA SVETOVANCEV PO SPOLU



Graf 1: Sestava svetovancev po spolu

Od 20 svetovancev (100 %), vključenih v raziskavo v okviru projekta Dejavnost informiranja in svetovanja za zaposlene v letu 2018, je sodelovalo 13 žensk (65 %) in 7 moških (35%).

### 3.2 STAROST SVETOVANCEV

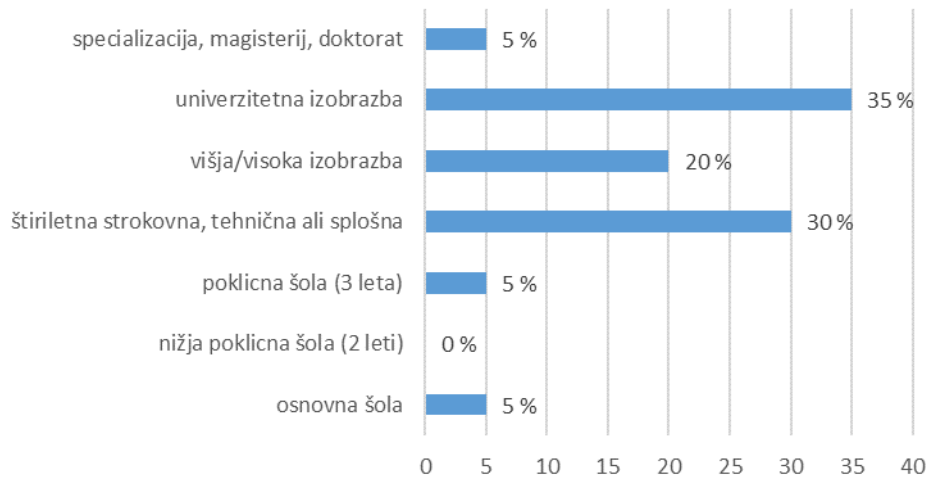


Graf 2: Starostna struktura svetovancev

Od 20 svetovancev, vključenih v raziskavo, je 11 svetovancev (55 %) starih od 30 do 44 let. Sledi starostna kategorija od 55 do 64 let, teh svetovancev je 6 oz. 30 %. 2 svetovanca (10 %) sta v starostni kategoriji od 45 do 54 let. 1 svetovanec (5 %) je star od 25 do 29 let. Torej če pogledamo bližje, je delež starejših zaposlenih nad 45 let kar 40 %, kar je v projektu tudi prednostna ciljna skupina.

### 3.3 IZOBRAZBA SVETOVANCEV

#### Izobrazba svetovancev

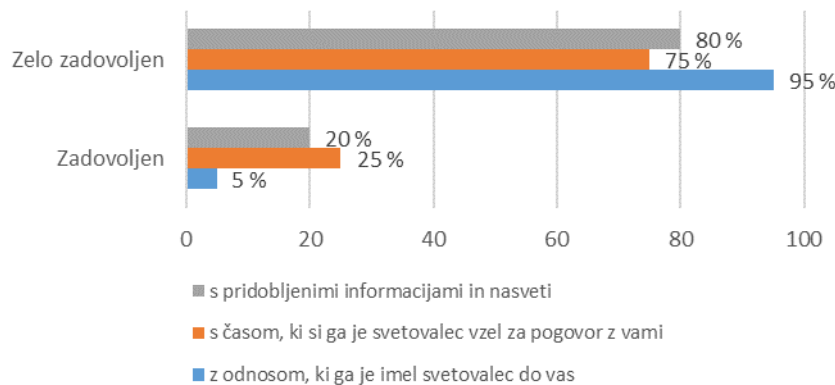


**Graf 3: Izobrazbena struktura svetovancev**

Od 20 svetovancev (100 %) ima 18 svetovancev oz. 90 % štiriletno strokovno, tehnično ali splošno izobrazbo ali več. 1 svetovanec (5 %) ima zaključeno 3-letno poklicno šolo, 1 svetovanec (5 %) pa ima zaključeno osnovno šolo.

### 3.4 ZADOVOLSTVO S SVETOVALNIMI STORITVAMI

#### Zadovoljstvo s svetovalnimi storitvami

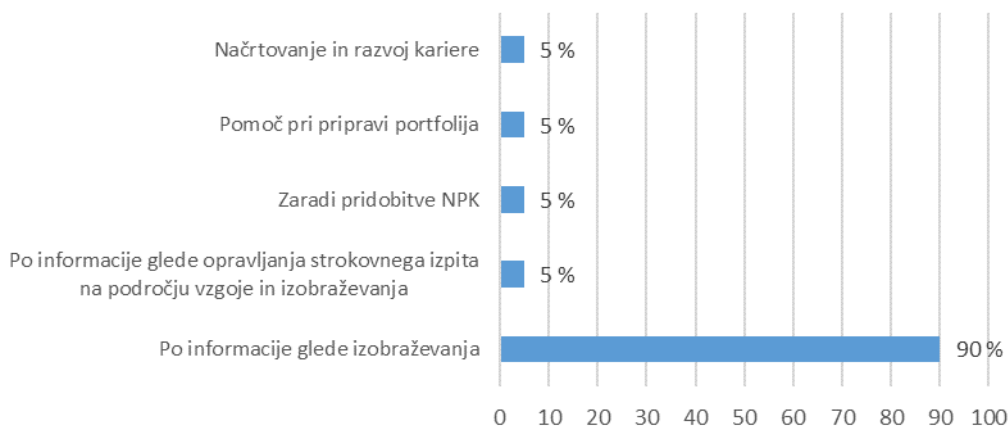


**Graf 4: Zadovoljstvo s svetovalnimi storitvami**

Rezultati so pokazali, da so bili svetovanci s storitvami svetovanja zelo zadovoljni ali zadovoljni. Najbolj so bili zadovoljni z odnosom svetovalke, kar 19 svetovancev (95 %) je bilo zelo zadovoljnih. Zelo zadovoljni so bili tudi s pridobljenimi informacijami, kar 16 svetovancev (80 %), in s časom, ki si ga je svetovalka vzela za svetovanje, in sicer 15 svetovancev (75 %). Noben svetovanec ni bil niti zadovoljen niti nezadovoljen, ni bil nezadovoljen oziroma zelo nezadovoljen s storitvijo.

### 3.5 NAMEN OBISKA SVETOVALNEGA SREDIŠČA

Namen obiska svetovalnega središča



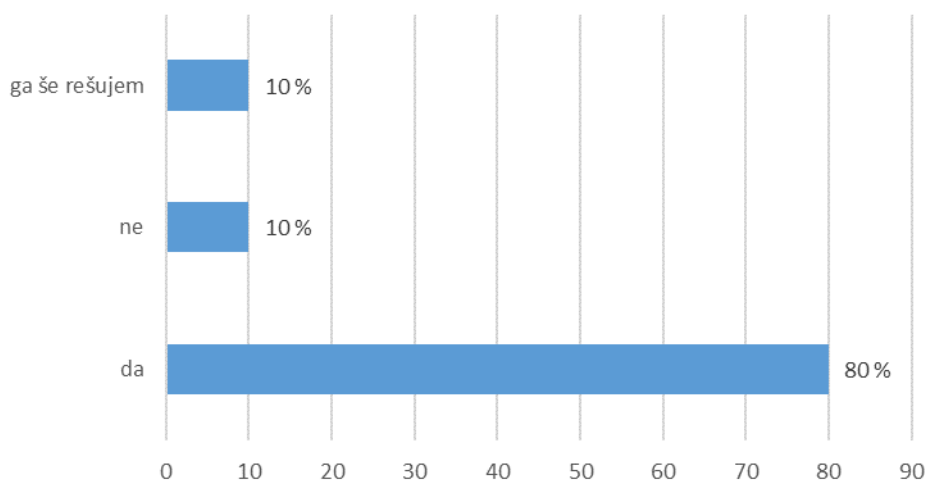
Graf 5: Namen obiska svetovalnega središča

Svetovance smo povprašali, s kakšnim namenom so se obrnili na svetovalno središče. Tako je 18 svetovancev (90 %) povedalo, da so se obrnili na svetovalno središče po informacije glede izobraževanja. En svetovanec je navedel poleg tega razloga še načrtovanje in razvoj kariere, en svetovanec pa je navedel še pripravo portfolija.

En svetovanec je navedel, da je bil namen obiska svetovalnega središča pridobitev NPK in s tem povezana pomoč pri pripravi portfolija. En svetovanec je izrazil, da je bil obisk namenjen pridobitvi informacij glede opravljanja strokovnega izpita na področju vzgoje in izobraževanja.

### 3.6 REŠEVANJE PROBLEMA S POMOČJO SVETOVANJA

Reševanje problema s pomočjo svetovanja



Graf 6: Reševanje problema s pomočjo svetovanja

Svoj problem je s pomočjo svetovanja rešilo 16 (80 %) svetovancev. Navedli so, da so pridobili vse potrebne informacije o izobraževanju, da so se na podlagi svetovanja lažje odločili za vključitev v



program, pridobili novo znanje, dobili spodbudo, izbrali možnost učenja preko spleta, s pomočjo svetovalke zbrali ustrezna dokazila in pripravili zbirno mapo oz. portfolijo, dobili informacije glede načrtovanja in spremljanja kariernega razvoja.

Delno sta rešila svoj problem s pomočjo svetovanja 2 svetovanca (10 %). Oba svetovanca se nista vključila v izobraževanje, o katerem sta sicer povpraševala, je pa eden pripravil portfolijo, drugi pa se je vpisal v fitnes in tako delno uresničil svoj interes po zdravem načinu življenja. Svojega problema nista rešila 2 svetovanca (10 %). Oba sta navedla, da se zaradi službenih in drugih obveznosti nista še vključila v izobraževanje.



#### 4.1 Opomnik za vodeni telefonski pogovor

Z akcijskim načrtom dejavnosti svetovanja za zaposlene smo si zastavili cilj ugotoviti zadovoljstvo naših udeležencev s svetovalnimi storitvami, ki so jih koristili. S tem namenom preko vodenega telefonskega pogovora in s pomočjo spodaj napisanih strukturiranih vprašanj pridobivamo odgovore.

Datum: \_\_\_\_\_

Ime in priimek svetovalca: \_\_\_\_\_

Ime in priimek svetovanca: \_\_\_\_\_

Tel. številka: \_\_\_\_\_

##### 1. Spol

- a) ženski
- b) moški

##### 2. Starost

- a) do 24 let
- b) od 25 do 29 let
- c) od 30 do 44 let
- d) od 45 do 54 let
- e) od 55 do 64 let
- f) 65 let in več

##### 3. Dokončana izobrazba

- a) osnovna šola
- b) nižja poklicna šola (2 leti)
- c) poklicna šola (3 leta)
- d) štiriletna strokovna, tehnična ali splošna
- e) višja/visoka izobrazba
- f) univerzitetna izobrazba
- g) specializacija, magisterij, doktorat
- h) drugo (Vpišite.) \_\_\_\_\_



**4. Kako ste bili zadovoljni:** (Svetovalka v vsaki vrstici označi izbrani odgovor.)

	Zelo nezadovoljen	Nezadovoljen	Niti zadovoljen niti nezadovoljen	Zadovoljen	Zelo zadovoljen
a) z odnosom, ki ga je imel(-a) svetovalec(-ka) do vas?	1	2	3	4	5
b) s časom, ki si ga je svetovalec(-ka) vzel(-a) za pogovor z vami?	1	2	3	4	5
c) s pridobljenimi informacijami in nasveti?	1	2	3	4	5

**5. S kakšnim namenom ste se obrnili na Svetovalno središče?**

(Na primer: Po informacije glede izobraževanja, tečaja, delavnice, šolanja ...; Zaradi pomoči pri učenju.; Po pomoč glede sofinanciranja izobraževanja.; Zaradi urejanja statusnih vprašanj.; Zaradi priznavanja izobraževanja.; Zaradi pridobitve NPK.; Zaradi pridobitve (druge) zaposlitve.)

---



---



---



---

**6. Ali ste s pomočjo svetovanja rešili vaš problem?** (Svetovalec izbere ustrezno možnost in jo obrazloži.)

a) Da. (Na kakšen način?)

---



---

b) Ne. (Zakaj?)

---



---

c) Ga še rešujem. (Kako?)

---



---