



## SAMOEVALVACIJSKO POROČILO O KAKOVOSTI DEJAVNOSTI

### SVETOVALNEGA SREDIŠČA

Ljubljana - Ljubljanske urbane regije in Osrednjeslovenske regije

ter  
projekta svetovanje zaposlenim

---

Januar/Februar 2018

Pri pripravi samoevalvacijskega poročila o kakovosti dejavnosti Svetovalnega središča Ljubljana, Ljubljanske urbane regije in Svetovalnega središča Osrednjeslovenske regije ter projekta Svetovanje v izobraževanju odraslih (2016 – 2022), krajše svetovanje zaposlenim, so sodelovali:

1. Albert Štrancar, vodja svetovalnega središča in vodja projekta svetovanje zaposlenim,
2. Mateja Vurnik, svetovalka v svetovalnem središču in v projektu svetovanje zaposlenim,
3. Mojca Sikošek Penko, svetovalka v projektu svetovanje zaposlenim,
4. Polona Franko, v projektu svetovanje zaposlenim,
5. Janja Štefan, v projektu svetovanje zaposlenim,
6. Maja Rotar in drugi svetovalci v projektu svetovanje zaposlenim,
7. BIC Ljubljana, svetovalka v projektu svetovanje zaposlenim,
8. Branka Bricl, svetovalka v Svetovalnega središča Osrednjeslovenske regije.

## Kazalo vsebine

1. UVOD.....	5
1.1 Dejavnost Svetovalnega središča Ljubljana – LUR .....	5
1.2 Dejavnost Svetovalnega središča Osrednjeslovenske regije .....	6
1.3 Dejavnost projekta svetovanje zaposlenim.....	7
1.4 Spremljanje in razvijanje kakovosti Svetovalnega središča Ljubljana – LUR in Svetovalnega središča Osrednjeslovenske regije ter projekta svetovanje zaposlenim .....	7
2. METODOLOGIJA SAMOEVALVACIJE .....	8
2.1. Predmet samoevalvacije .....	8
2.3. Metoda .....	8
2.4. Viri .....	9
2.5. Potek zbiranja in analiza podatkov .....	9
3. PRIKAZ REZULTATOV SAMOEVALVACIJE.....	9
3.1 .....Področje kakovosti: rezultati, kazalnik kakovosti: zadovoljstvo strank, 8.2.1. zadovoljstvo strank.....	9
3.2 Področje kakovosti: rezultati, kazalnik kakovosti: zadovoljstvo strank, 8.2.2. prispevek svetovalnega središča k rešitvi svetovančevega problema .....	10
3.3 Rezultati anketnega vprašalnika svetovancev Svetovalnega središča Ljubljana–LUR: .....	10
3.3.1 Analiza podatkov anketiranja svetovancev.....	12
3.3.2 Ugotovitve, predlogi.....	13
3.4 ..... Rezultati anketnega vprašalnika svetovancev Svetovalnega središča Osrednjeslovenske regije: .....	14
3.4.1 Analiza podatkov anketiranja svetovancev .....	16
3.4.2 Ugotovitve, predlogi.....	17
3.5 Rezultati anketnega vprašalnika za projekt svetovanje zaposlenim - konzorcij.....	18
3.5.1 Analiza podatkov anketiranja .....	20
3.5.2 Ugotovitve, predlogi.....	21
4. SKUPNE UGOTOVITVE IN ZAKLJUČKI SAMOEVALVACIJE .....	22
4.1 Rezultati anketnega vprašalnika svetovancev Svetovalnega središča Ljubljana–LUR .....	22
4.1.1 ....Področje kakovosti: rezultati, kazalnik kakovosti: zadovoljstvo strank, 8.2.1. zadovoljstvo strank.....	22
4.1.2 Področje kakovosti: rezultati, kazalnik kakovosti: zadovoljstvo strank, 8.2.2 prispevek svetovalnega središča k rešitvi svetovančevega problema .....	23
4.1.3 Doseganje standarda kakovosti: Svetovalno središče Ljubljana .....	23
4.2 Rezultati anketnega vprašalnika svetovancev Svetovalnega središča Osrednjeslovenske regije .....	25
4.2.1 ....Področje kakovosti: rezultati, kazalnik kakovosti: zadovoljstvo strank, 8.2.1. zadovoljstvo strank.....	25
4.2.2 Področje kakovosti: rezultati, kazalnik kakovosti: zadovoljstvo strank, 8.2.2 prispevek svetovalnega središča k rešitvi svetovančevega problema .....	26
4.2.3 Doseganje standarda kakovosti: Svetovalno središče Osrednjeslovenske regije.....	26
4.3 Rezultati anketnega vprašalnika za projekt svetovanje zaposlenim - konzorcij.....	28

4.3.1 ....Področje kakovosti: rezultati, kazalnik kakovosti: zadovoljstvo strank, 8.2.1. zadovoljstvo strank.....	28
4.3.2 Področje kakovosti: rezultati, kazalnik kakovosti: zadovoljstvo strank, 8.2.2. prispevek svetovanja k rešitvi svetovančevega problema .....	29
4.3.3 Doseganje standarda kakovosti: projekt svetovanje zaposlenim.....	29
4.4 Skupne ugotovitve ter zaključki dejavnosti svetovanja v letu 2017.....	31
5. LITERATURA IN VIRI.....	32
6. PRILOGE .....	32

## 1. UVOD

### 1.1 Dejavnost Svetovalnega središča Ljubljana – LUR

Svetovalno središče Ljubljana – LUR je v letu 2017 izvajalo svetovalno dejavnost za odrasle na območju Osrednjeslovenske regije. Najpomembnejši cilj dejavnosti je izvajati dejavnost informiranja in svetovanja po modelu »Informativno svetovalna dejavnost v izobraževanju odraslih« (v nadaljevanju: dejavnost ISIO): pred vključitvijo, med in po končanem izobraževanju oziroma usposabljanju, ki vključuje tudi postopke ugotavljanja in vrednotenja neformalno pridobljenega znanja, za doseganje namena dejavnosti: povečanje vključenosti v vseživljenjsko učenje zlasti ranljivih skupin odraslih v letu 2017.

V letu 2017 je bilo opravljenih 504 storitev (78% prvih obravnav ter 22% ponovnih obravnav), v svetovanje je bilo vključenih 380 strank. Na sedežu je bilo opravljenih 468 storitev.

Svetovalno središče je obiskalo 68,7 % žensk (270) in 31,3 % moških (146). Po starosti je bilo največ obiskovalcev svetovalnega središča starih med 25 in 49 let 62,6 % (246), 24,4% starih do 24 let (96), 12,97 % pa 50+ (51).

Po delovnem statusu je bilo 50,9 % brezposelnih (200), 32,6% dolgotrajno brezposelnih (128), udeležencev izobraževanja odraslih 12,2 % (48) oseb.

Svetovanci iz ranljivih skupin so bili v največji meri dolgotrajno brezposelni v 32,8%, osipniki 11,7%, migranti, azilanti 10,2%, starejši brezposelnih 8,9%, manj izobraženi (manj kot srednja izobrazba) 5,6%, osebe na prestajanju zaporne kazni 1,8%.

Glede na izobrazbo je bilo 37,9% strank s srednjo poklicno in manj izobrazbo, 32,6% s srednjo strokovno ali splošno izobrazbo. 70,5% oseb strank ima največ V. stopnjo izobrazbe. 73,3 % svetovancev je iz ranljivih skupin.

Izvedenih je bilo 9 skupinskih svetovanj s skupno 50 udeleženci. Osem skupin je bilo iz vrst brezposelnih, ena skupina iz udeležencev izobraževanja odraslih torej osipnikov.

Svetovalno središče Ljubljana je na dislokaciji Vrhnika v letu 2017 opravilo 35 storitev. Poleg tega je informiralo 5 skupin s 15 udeleženci.

Skupen obseg opravljenih svetovalnih ur vključenih svetovalcev je 1095 ur.

Kvalitativni dosežki v svetovalnem središču so bili predvsem v povečanju vključenosti v vseživljenjsko učenje (37,5%), saj je potreba po učenju zlasti brezposelnim nujna, če se želijo ponovno najti zaposlitev. Drugi pomemben kvalitativni dosežek je svetovanje za večjo zaposljivost. Pri tem gre za učenje pisanja zaposlitvenih vlog, življenjepisov, predstavitev svojih izkušenj ter pomoč pri vključevanju v razna usposabljanja za večjo zaposljivost. Tretji pomemben kvalitativni dosežek je zmanjševanje negativnih učinkov brezposelnosti. Zlasti dolgotrajno brezposelni pogosto obupajo nad iskanjem zaposlitve, čutijo se nemočne, brez motivacije. Svetovalni razgovori in delavnice pa pomagajo brezposelnim k večji angažiranosti pri iskanju zaposlitve.

## 1.2 Dejavnost Svetovalnega središča Osrednjeslovenske regije

Svetovalno središče Osrednjeslovenske regije je v letu 2017 izvajalo informiranje in svetovanje odraslim na področju osrednje Slovenije. Z informiranjem in svetovanjem po modelu ISIO pomagamo odraslim pri odločanju za izobraževanje, pri načrtovanju in organizaciji učenja med potekom izobraževanja, pomoč pri načrtovanju vseh nadaljnjih poti formalnega in neformalnega učenja ter razvoja kariere. Odrasle, predvsem tiste, ki pripadajo ranljivim skupinam poskušamo opolnomočiti in jih vključiti v izobraževanja, predstaviti možnost ugotavljanja in priznavanja predhodno pridobljenega znanja ali pa jim pomagati pri iskanju zaposlitve oziroma nuditi pomoč pri razvoju njihove nadaljnje kariere.

V letu 2017 smo opravili 404 storitve, od tega prvih obravnav 96% in ponovnih 4%. V svetovanje je bilo vključeno 387 oseb. Večino storitev smo opravili na sedežu zavoda v Ljubljani. Mobilno službo smo organizirali v Zavodu za prestajanje kazni zapora na Dobu in v Ljubljani.

V letu 2017 se je v proces svetovanja vključilo 56% žensk in 44% moških. Po starostni strukturi je največ svetovancev starih med 25 in 49 let (63%), sledijo mlajši med 15 in 24 let (24%) ter 13% je starejših od 50 let.

Po delovnem statusu je bilo 63% brezposelnih in 36% dolgotrajno brezposelnih. Največ svetovancev je imelo dokončano osnovno šolo (28%), sledijo tisti z dokončano srednjo strokovno ali splošno izobrazbo (26%) na tretjem mestu so svetovanci z dokončano srednjo poklicno izobrazbo (22%).

Glede na ranljive ciljne skupine je največ svetovancev dolgotrajno brezposelnih (21%), sledijo osebe na prestajanju kazni zapora (19%), migranti (18%), manj izobraženi-z manj kot srednjo izobrazbo (14%) in starejši brezposelni (11%).

V letu 2017 je bilo izvedeno tudi skupinsko informiranje in svetovanje za 8 skupin s 104 udeleženci. Največ vključenih v skupinah je bilo dolgotrajno brezposelnih (63%), sledijo ostali brezposelni (37%).

Skupen obseg opravljenih svetovalnih ur je 1711.

Svetovalno središče Osrednjeslovenske regije je izvajalo informiranje in svetovanje tudi v Zavodu za prestajanje kazni zapora na Dobu in v Ljubljani. Opravljenih je bilo 73 storitev za 73 svetovancev. Informiranje in svetovanje smo izvedli tudi za tri skupine obsojencev.

Kvalitativni dosežki: s svetovanjem in informiranjem smo prispevali k dvigu motivacije (36%), zmanjševanju negativnih učinkov brezposelnosti (21%), večji zaposljivosti (15%), preprečevanju socialne izključenosti (6%) in povečanju vključenosti v vseživljenjsko učenje (3%).

### 1.3 Dejavnost projekta svetovanje zaposlenim

Projekt Svetovanje v izobraževanju odraslih (2016 – 2022) je namenjen svetovanju zaposlenih, manj izobraženih ter manj vključenih v izobraževanje. Dejavnost informiranja in svetovanja po modelu ISIO ter ugotavljanja in potrjevanja predhodno pridobljenega znanja zaposlenih s svetovanjem pripomore k vključitvi v izobraževanje ter usposabljanje, k dvigu poklicnih ter splošnih kompetenc, k dvigu ravni izobrazbe ter na prilagodljivost in večjo zaposljivost na trgu dela, posledično pa tudi na povečano vključenost v vseživljenjsko učenje. V konzorciju projekta sodelujemo ustanove CDI Univerzum kot vodilni partner, Javni zavod Cene Štupar – CILJ in BIC Ljubljana.

V letu 2017 je bilo izvedenih 693 svetovanj, v izobraževanje se je vključilo 667 oseb. Največ svetovancev se je vključilo v neformalne programe za pridobitev splošnih in poklicnih kompetenc: oz. 73%, v javno veljavne programe za pridobitev splošnih kompetenc se je vključilo 11%, v postopke pridobivanja certifikatov: 8% svetovancev, v programe za dvig izobrazbene ravni 5% svetovancev, za pridobitev NPK oz. TPK pa 3% svetovancev.

Značilnosti svetovancev: 77% svetovancev ima največ V. stopnjo izobrazbe (ISCED 3), 55% svetovancev je starih 45 let ali več, 3% je tujcev, priseljencev, migrantov.

S svetovanjem v podjetjih ter s promocijskimi aktivnostmi smo informirali in motivirali ciljno skupino zaposlenih.

### 1.4 Spremljanje in razvijanje kakovosti Svetovalnega središča Ljubljana – LUR in Svetovalnega središča Osrednjeslovenske regije ter projekta svetovanje zaposlenim

Ob uvajanju modela za presojanje in razvijanje kakovosti v praktično delovanje svetovalnih središč v letu 2009, smo kot mreža svetovalnih središč opredelili skupno vizijo, poslanstvo in vrednote, listino kakovosti, ter Izjavo o kakovosti Svetovalno središče Ljubljana – LUR, Svetovalno središče Osrednjeslovenske regije ter dejavnost svetovanja zaposlenim ima opredeljen sistem presojanja in razvijanja kakovosti, opredeljen načrt samoevalvacije, izpeljuje samoevalvacijo v skladu z načrtom, predstavi rezultate strateškim partnerjem ter vpeljuje izboljšave z opredeljenim akcijskim načrtom. Pri tem spremljamo rezultate dela mesečno na letni ravni in poglobljeno v okviru dvoletnega oz. triletnega cikla samoevalvacije.

Presojanje in razvijanje kakovosti poteka po Demingovem krogu kakovosti.

Obe svetovalni središči si prizadevata za povečevanje dostopnosti svetovalnih storitev za odrasle v zvezi z izobraževanjem in učenjem ter se odziva na lokalne, regionalne in nacionalne potrebe.

Model presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih temelji na treh ciljih:

- zagotavljanje dostopa do svetovanja za izobraževanje in učenje vsem odraslim, še posebej ranljivim ciljnim skupinam,
- zagotavljanje kakovostnih svetovalnih storitev za izobraževanje in učenje,
- učinkoviti ukrepi za večjo vključenost in uspešnost odraslih v vseživljenjskem učenju.

Temeljno izhodišče modela je presojanje rezultatov in učinkov (koristi), ki jih imajo pri svetovanju uporabniki.

Opredeljenih je 10 področij: 1. potencialni svetovanci (ciljne skupine), 2. osebje, 3. viri, oprema, informacijske baze, 4. svetovalni proces (temeljni proces), 5. partnerstvo, 6. informiranje in promocija, 7. presojanje in razvijanje kakovosti, 8. rezultati, 9. učinki, 10. vodenje, upravljanje in organiziranost. Na letni ravni pripravimo Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih.

Sistem samoevalvacije kakovosti v Svetovalnem središču Ljubljana – LUR in Svetovalnega središča Osrednjeslovenske regije ter projekta svetovanje zaposlenim je potekal na dveh nivojih: na ravni konzorcija in na ravni posameznega projektne partnerja. Za področje samoevalvacije smo izbrali rezultate, kazalnik kakovosti: zadovoljstvo strank, pri standardu kakovosti (8.2) bomo evalvirali dva kazalnika, in sicer: *8.2.1 zadovoljstvo strank* in *8.2.2 prispevek svetovalnega središča k rešitvi svetovančevega problema*.

V maju 2017 smo pripravili Samoevalvacijski načrt za leto 2017 in pripravili instrumente, izdelali smo anketni vprašalnik. Anketiranje svetovancev je potekalo od junija do decembra 2017.

V letu 2018 so oz. bodo potekale še naslednje aktivnosti: v marcu 2018: razprava o samoevalvacijskem poročilu in priprava akcijskega načrta izboljšav, april – december 2018: vpeljava izboljšav, januar 2019: ovrednotenje izboljšav.

## 2. METODOLOGIJA SAMOEVALVACIJE

Svetovalno delo želimo nadgraditi in razviti tako, da bi bilo nudenje storitev kakovostno odraslim, ki se želijo izobraževati in učiti. Preko analize zadovoljstva strank želimo analizirati in ovrednotiti rezultate dejavnosti v Svetovalnem središču Ljubljana – LUR in v Svetovalnem središču Osrednjeslovenske regije ter v projektu svetovanje zaposlenim za nadaljnji razvoj dejavnosti svetovanja.

### 2.1. Predmet samoevalvacije

Predmet samoevalvacije so rezultati svetovalne dejavnosti v letu 2017. Z ugotavljanjem zadovoljstva strank želimo doseči standard kakovosti: Stranke svetovalnega središča in projekta svetovanje zaposlenim so zadovoljne s kakovostjo svetovalnih storitev in menijo, da so storitve svetovalnega središča in projekta svetovanje zaposlenim pripomogle k rešitvi njihovega problema.

V samoevalvacijo smo zajeli:

- podatke o strankah svetovalnega središča: število strank, podatke o spolu in starosti strank,
- podatke o svetovanju: število obiskov in vsebina svetovanja,
- podatke o zadovoljstvu strank s storitvami svetovalnega središča in s storitvami svetovanja zaposlenim,
- podatke o rezultatih svetovanja – o prispevku svetovalnega središča in projekta svetovanje zaposlenim k rešitvi svetovančevega problema.

### 2.3. Metoda

Metoda: analiza anketnih vprašalnikov.



## 2.4. Viri

Viri: ankete svetovancev svetovalnega središča Ljubljana – LUR, Svetovalnega središča Osrednjeslovenske regije ter projekta svetovanje zaposlenim.

## 2.5. Potek zbiranja in analiza podatkov

Potek zbiranja in analize podatkov: na podlagi izbranega področja rezultati in kazalnika kakovosti zadovoljstvo svetovancev smo v maju 2017 pripravili anketni Vprašalnik za ugotavljanje zadovoljstva svetovancev s svetovalnim pogovorom. Pripravili smo načrt anketiranja ter način zbiranja podatkov za analizo. V anketiranje so bili vključeni svetovanci Svetovalnega središča Ljubljana – LUR, svetovanci Svetovalnega središča Osrednjeslovenske regije ter svetovanci projekta svetovanje zaposlenim. Anketiranje je potekalo od junija do konca decembra 2017.

Z anketiranjem smo zajeli 117 svetovancev (30%) Svetovalnega središča Ljubljana – LUR, 146 svetovancev Svetovalnega središča Osrednjeslovenske regije (38%) ter 474 svetovancev (68%) projekta svetovanje zaposlenim.

## 3. PRIKAZ REZULTATOV SAMOEVALVACIJE

### 3.1 Področje kakovosti: rezultati, kazalnik kakovosti: zadovoljstvo strank, 8.2.1. zadovoljstvo strank

Standard kakovosti: 8.2.

Stranke svetovalnega središča in projekta svetovanje zaposlenim so zadovoljne s kakovostjo svetovalnih storitev in menijo, da so storitve svetovalnega središča in projekta svetovanje zaposlenim pripomogle k rešitvi njihovega problema. Preko analize zadovoljstva strank želimo analizirati in ovrednotiti rezultate dejavnosti v Svetovalnem središču Ljubljana – LUR, v Svetovalnem središču Osrednjeslovenske regije ter v projektu svetovanje zaposlenim za nadaljnji razvoj dejavnosti svetovanja.

Samoevalvacijska vprašanja, 8.2.1.: zadovoljstvo strank

- Vam je svetovalec podal koristne informacije?
- Vam je svetovalec jasno podal informacije?
- Vas je svetovalec spodbujal k reševanju problema?
- Se vam zdi, da je svetovalec razumel vaše potrebe?

**Merili:**

8.2.1.1	Vsaj 75 odstotkov vprašanih svetovancev je zadovoljnih s storitvami svetovalnega središča.
8.2.1.2	Vsaj 50 odstotkov vprašanih svetovancev, ki še niso rešili svojega problema, je zadovoljnih s storitvijo svetovalnega središča.

### 3.2 Področje kakovosti: rezultati, kazalnik kakovosti: zadovoljstvo strank, 8.2.2. prispevek svetovalnega središča k rešitvi svetovančevega problema

Standard kakovosti: 8.2.

Stranke svetovalnega središča in projekta svetovanje zaposlenim so zadovoljne s kakovostjo svetovalnih storitev in menijo, da so storitve svetovalnega središča in projekta svetovanje zaposlenim pripomogle k rešitvi njihovega problema. Preko analize zadovoljstva strank želimo analizirati in ovrednotiti rezultate dejavnosti v Svetovalnem središču Ljubljana – LUR, v Svetovalnem središču Osrednjeslovenske regije in v projektu svetovanje zaposlenim za nadaljnji razvoj dejavnosti svetovanja.

#### Samoevalvacijska vprašanja, 8.2.2.: prispevek svetovalnega središča k rešitvi svetovančevega problema

- Ali sedaj veste, kateri so vaši naslednji koraki?
- Vam je svetovanje pomagalo ugotoviti, kaj želite narediti? Poznate sedaj več možnosti?
- Ste sedaj bolj motivirani?
- Ali ste napredovali pri doseganju ciljev (karierni/ zaposlitveni, izobraževalni) ?
- Ali ste sedaj dosegli cilj (vključitev v usposabljanje, izobraževanje, zaposlitev...)?

#### Merilo:

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

V nadaljevanju so prikazani podatki za obe svetovalni središči ter za dejavnost svetovanje zaposlenim.

### 3.3 Rezultati anketnega vprašalnika svetovancev Svetovalnega središča Ljubljana–LUR:

Čas anketiranja:		junij - december 2017	Anketiranci: svetovanci v letu 2017			
Način anketiranja:		anketni vprašalnik	<b>Koliko krat ste bili v stiku s svetovalcem?</b>			
Število odgovorov:		<b>117</b>				
Spol	M	%	<b>28</b>	enkrat	%	<b>42%</b>
	Ž	%	<b>72</b>	dvakrat	%	<b>26%</b>
Starost	manj kot 45 let	%	<b>36</b>	trikrat	%	<b>27%</b>
	45-54 let	%	<b>46</b>	štiri ali večkrat	%	<b>0%</b>
	več kot 54 let	%	<b>18</b>	ne vem	%	<b>5%</b>
<b>Rezultati anketiranja: zadovoljstvo udeležencev s svetovanjem</b>						
<b>Kaj je bila tema pogovora?</b>						
Zaposlitev, karierni cilji		%	<b>29</b>			
Učenje/izobraževanje		%	<b>70</b>			
Priznavanje predhodno pridobljenega znanja		%	<b>29</b>			
Ni odgovora		%	<b>0</b>			

<b>8.2.1. Zadovoljstvo strank: Izkušnja s svetovanjem, merilo 8.2.1.1, 8.2.1.2</b>					
Ali vam je svetovalec jasno podal informacije?		Vas je svetovalec spodbujal k reševanju problema?		Je svetovalec razumel vaše potrebe?	
DA	<b>93%</b>	DA	<b>91%</b>	DA	92%
DELNO	<b>7%</b>	DELNO	<b>7%</b>	DELNO	7%
NE	<b>0%</b>	NE	<b>3%</b>	NE	1%
Ni odgovora	<b>0%</b>	Ni odgovora	<b>0%</b>	Ni odgovora	0%
Ali vam je svetovalec podal koristne informacije?		<b>Izkušnja svetovancev s svetovanjem: jasno podane informacije, spodbude, razumevanje potreb svetovanca, koristne informacije</b>			
DA	<b>93%</b>				
DELNO	<b>7%</b>				
NE	<b>0%</b>				
Ni odgovora	<b>0%</b>				
<b>8.2.2. Prispevek svetovalnega središča k rešitvi svetovančevega problema: Rezultati svetovanja, merilo 8.2.2.1</b>					
Ali sedaj veste za naslednje korake?		Ali vam je svetovanje pomagalo ugotoviti, kaj želite narediti? Merilo 8.2.2.1		Poznate sedaj več možnosti? Merilo: 8.2.2.1.	
DA	<b>85%</b>	DA	<b>84%</b>	DA	<b>95%</b>
DELNO	<b>14%</b>	DELNO	<b>12%</b>	DELNO	<b>3%</b>
NE	<b>1%</b>	NE	<b>4%</b>	NE	<b>2%</b>
Ni odgovora	<b>0%</b>	Ni odgovora	<b>0%</b>	Ni odgovora	<b>0%</b>
Ali ste sedaj bolj motivirani? Merilo 8.2.2.1.		Ali ste napredovali pri doseganju ciljev? Merilo 8.2.2.1		Ali ste dosegli cilj? Merilo 8.2.2.1	
DA	<b>77%</b>	DA	<b>69%</b>	DA	<b>60%</b>
DELNO	<b>19%</b>	DELNO	<b>20%</b>	DELNO	<b>35%</b>
NE	<b>4%</b>	NE	<b>11%</b>	NE	<b>5%</b>
Ni odgovora	<b>0%</b>	Ni odgovora	<b>0%</b>	Ni odgovora	<b>0%</b>
<b>8.2.1. Izkušnja s svetovanjem</b>	Skupna ocena	DA	DELNO	NE	NI ODG.
		92%	7%	1%	0%
<b>8.2.2. Rezultati svetovanja</b>	Skupna ocena	DA	DELNO	NE	NI ODG.
		78%	17%	5%	0%
<b>Splošno zadovoljstvo s potekom svetovanja</b>		DA	DELNO	NE	NI ODG.
		90%	9%	1%	0%
<b>SKUPAJ - % STRANK JE ZADOVOLJNIH S SVETOVANJEM</b>		DA	DELNO	NE	NI ODG.
		87%	11%	2%	0%

<b>Merilo 8.2.1.1: Vsaj 75% vprašanih svetovancev je zadovoljnih s storitvami svetovalnega središča</b>				
Vsi svetovanci	DA	DELNO	NE	NI ODG.
	87%	11%	2%	0%

<b>Merilo 8.2.1.2:</b> Vsaj 50% vprašanih svetovancev, ki še niso rešili svojega problema, je zadovoljnih s storitvijo svetovalnega središča				
Svetovanci, ki niso rešili svojega problema/dosegli cilja/naredili korakov?	<b>DA</b>	<b>DELNO</b>	<b>NE</b>	<b>NI ODG.</b>
	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
<b>8.2.2. Prispevek svetovalnega središča k rešitvi svetovalčevega problema</b>				
<b>Merilo 8.2.2.1:</b> Vsaj 75% vprašanih svetovancev, ki so rešili svoj problem, meni, da je pomoč svetovalnega središča pripomogla k rešitvi njihovega problema				
Ali vam je svetovanje pomagalo ugotoviti, kaj želite narediti?	<b>DA</b>	<b>DELNO</b>	<b>NE</b>	<b>NI ODG.</b>
Poznate sedaj več možnosti?	<b>92%</b>	<b>7%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>
Ali ste sedaj bolj motivirani?				
Ali ste napredovali pri doseganju ciljev?	<b>DA</b>	<b>DELNO</b>	<b>NE</b>	<b>NI ODG.</b>
	69%	<b>20%</b>	<b>11%</b>	<b>0%</b>
Ali ste dosegli cilj?	<b>DA</b>	<b>DELNO</b>	<b>NE</b>	<b>NI ODG.</b>
	<b>60%</b>	<b>35%</b>	<b>5%</b>	<b>0%</b>

### 3.3.1 Analiza podatkov anketiranja svetovancev

1. Podatki o strankah svetovalnega središča: v anketiranje je bilo vključenih 117 strank Svetovalnega središča Ljubljana – LUR, kar predstavlja 30% vseh strank v letu 2017. Na vprašalnik je odgovorilo 72% žensk in 28% moških. 25% strank je starejših od 45 let, 72% strank je mlajših od 45 let.

2. Podatki o svetovanju: število obiskov: 42% strank je bilo v stiku s svetovalcem enkrat, dvakrat – 26%, trikrat – 27%, 5% ni vedelo, koliko krat so bili v stiku s svetovalcem. Vsebina svetovanja: je bila večinoma povezana z učenjem in izobraževanjem (70%), v manjši meri pa tudi povezana z zaposlovanjem/kariernimi cilji (29%) ter s priznavanjem predhodno pridobljenega znanja (29%).

3. Podatki zadovoljstvu strank s storitvami svetovalnega središča: analiza podatkov: 8.2.1.: zadovoljstvo strank

Samoevalvacijska vprašanja:

- *Vam je svetovalec jasno podal informacije?* 93% strank meni, da so bile informacije podane jasno, 7% se delno strinja s to trditvijo.
- *Vas je svetovalec spodbujal k reševanju problema?* 91% strank meni, da jih je svetovalec spodbujal k reševanju problema, 7% se delno strinja s to trditvijo, 3% strank meni, da jih svetovalec ni spodbujal k reševanju problema.
- *Se vam zdi, da je svetovalec razumel vaše potrebe?* 92% strank meni, da je svetovalec razumel njihove potrebe, 7% se delno strinja s to trditvijo, 1% meni, da svetovalec ni razumel njihovih potreb.
- *Vam je svetovalec podal koristne informacije?* 93% strank meni, da jim je svetovalec podal koristne informacije, 7% se delno strinja s to trditvijo.

Skupna ocena izkušnje s svetovanjem:

92% strank meni, da so bile jasno podane informacije, spodbude, razumevanje potreb svetovanca, koristne informacije zadovoljnih z izkušnjo svetovanja, 7% je delno zadovoljnih, 1% ni zadovoljnih z izkušnjo svetovanja.

Rezultati vprašanja *Ali ste na splošno zadovoljni s potekom svetovanja?* 90% strank je na splošno zadovoljnih s potekom svetovanja, 9% je delno zadovoljnih, 1% strank ni bil zadovoljen s potekom svetovanja.

4. Podatki o rezultatih svetovanja: analiza podatkov: 8.2.2. prispevek svetovalnega središča in projekta svetovanje zaposlenim k rešitvi svetovančevega problema:

Samoevalvacijska vprašanja:

- *Ali sedaj veste, kateri so vaši naslednji koraki?* 85% strank meni, da sedaj vedo, kateri so njihovi naslednji koraki, 14% se delno strinja s to trditvijo, 1% strank ne pozna naslednjih korakov.
- *Vam je svetovanje pomagalo ugotoviti, kaj želite narediti?* 84% strank trdi, da jim je svetovanje pomagalo ugotoviti naslednje korake do cilja, 12% se delno strinja s to trditvijo, 4% strank svetovanje ni pripomoglo k ugotovitvi naslednjih korakov.
- *Poznate sedaj več možnosti?* 95% svetovancev trdi, da sedaj poznajo več možnosti, 3% se delno strinja s to trditvijo, 2% anketiranih sedaj ne pozna več možnosti.
- *Ste sedaj bolj motivirani?* 77% trdi, da so sedaj bolj motivirani, 19% se delno strinja s to trditvijo, 4% ji sedaj ni bolj motiviranih.
- *Ali ste napredovali pri doseganju ciljev (karierni/ zaposlitveni, izobraževalni)?* 69% strank trdi na so napredovali pri doseganju ciljev, 20% jih je delno napredovalo pri doseganju ciljev, 11% pa jih ni napredovalo pri doseganju ciljev.
- *Ali ste sedaj dosegli cilj (vključitev v usposabljanje, izobraževanje, zaposlitev...)?* 60% strank je doseglo cilj: vključitev v izobraževanje, 35% je delno doseglo cilj, 5% ni doseglo cilja.

Skupna ocena učinkov svetovanja: 78% strank trdi, da so napredovali pri doseganju ciljev, da so sedaj bolj motivirani, da sedaj poznajo več možnosti oz. da so sedaj dosegli cilj, 17% strank je ocenilo, da so delno napredovali, 5% strank ni napredovalo.

Ocena svetovancev, ki so rešili svoj problem, da je pomoč v obliki svetovanja pripomogla k rešitvi njihovega problema: 92% strank meni, da je svetovanje pripomoglo k prepoznavanju naslednjih korakov, več možnosti, večji motivaciji, 7% se delno strinja, 1% strank pomoč v obliki svetovanja ni bila uspešna.

**Skupna ocena zadovoljstva strank s svetovanjem: 87% strank je zadovoljnih s svetovanjem, 11% je delno zadovoljnih, 2% strank ni bilo zadovoljnih s svetovanjem.**

### 3.3.2 Ugotovitve, predlogi

Analiza anketnih vprašalnikov je pokazala, da so stranke svetovalnega središča na splošno zadovoljne s storitvami svetovanja. Izkušnjo z svetovanjem so ocenile dokaj pozitivno. Pri rezultatih svetovanja pa so vrednosti nižje v primerjavi z izkušnjo svetovanja. Zato bi lahko v

prihodnje namenili v svetovalnem procesu več pozornosti motiviranju svetovancev ter bolj jasnemu zastavljanju korakov do cilja ter opredelitvi, kaj je cilj svetovanja med svetovalnim procesom.

V prihodnje bi kazalo za anketiranje pridobiti večje število strank.

Ker je vprašalnik ena od dobrodošlih oblik povratne informacije o delu in nudi tudi razvojne možnosti na področju svetovanja, ga bomo uporabljali kot instrument za merjenje rezultatov in učinkov svetovanja tudi v prihodnje. Glede na veliko količino podatkov bo za vrednotenje rezultatov vzpostavljen elektronski način.

### 3.4 Rezultati anketnega vprašalnika svetovancev Svetovalnega središča Osrednjeslovenske regije:

Čas anketiranja:		junij – december 2017		Anketiranci: svetovanci v letu 2017		
Način anketiranja:		anketni vprašalnik		<b>Koliko krat ste bili v stiku s svetovalcem?</b>		
Število odgovorov:		<b>146</b>				
Spol	M	%	<b>46</b>	enkrat	%	<b>87</b>
	Ž	%	<b>54</b>	dvakrat	%	<b>4</b>
Starost	manj kot 45 let	%	<b>80</b>	trikrat	%	<b>0</b>
	45-54 let	%	<b>14</b>	štiri ali večkrat	%	<b>0</b>
	več kot 54 let	%	<b>6</b>	ne vem	%	<b>9</b>
<b>Rezultati anketiranja: zadovoljstvo udeležencev s svetovanjem</b>						
<b>Kaj je bila tema pogovora?</b>						
Zaposlitev, karierni cilji		%				<b>33</b>
Učenje/izobraževanje		%				<b>64</b>
Priznavanje predhodno pridobljenega znanja		%				<b>3</b>
Ni odgovora		%				<b>0</b>
<b>8.2.1. Zadovoljstvo strank: Izkušnja s svetovanjem</b>						
Ali vam je svetovalec jasno podal informacije?		Vas je svetovalec spodbujal k reševanju problema?		Je svetovalec razumel vaše potrebe?		
DA	<b>82%</b>	DA	<b>79%</b>	DA		70%
DELNO	<b>12%</b>	DELNO	<b>16%</b>	DELNO		22%
NE	<b>6%</b>	NE	<b>5%</b>	NE		8%
Ni odgovora	<b>0%</b>	Ni odgovora	<b>0%</b>	Ni odgovora		0%
Ali vam je svetovalec podal koristne informacije?		<b>Izkušnja svetovancev s svetovanjem: jasno podane informacije, spodbude, razumevanje potreb svetovanca, koristne informacije</b>				
DA	<b>92%</b>					
DELNO	<b>8%</b>					
NE	<b>0%</b>					
Ni odgovora	<b>0%</b>					

<b>8.2.2. Prispevek svetovalnega središča k rešitvi svetovančevega problema: Rezultati svetovanja, merilo 8.2.1.2, merilo 8.2.2.1</b>					
Ali sedaj veste za naslednje korake?		Ali vam je svetovanje pomagalo ugotoviti, kaj želite narediti? Merilo 8.2.2.1		Poznate sedaj več možnosti? Merilo: 8.2.2.1.	
DA	<b>68%</b>	DA	<b>76%</b>	DA	<b>78%</b>
DELNO	<b>28%</b>	DELNO	<b>21%</b>	DELNO	<b>16%</b>
NE	<b>4%</b>	NE	<b>3%</b>	NE	<b>6%</b>
Ni odgovora	<b>0%</b>	Ni odgovora	<b>0%</b>	Ni odgovora	<b>0%</b>
Ali ste sedaj bolj motivirani? Merilo 8.2.2.1.		Ali ste napredovali pri doseganju ciljev? Merilo 8.2.2.1		Ali ste dosegli cilj? Merilo 8.2.2.1	
DA	<b>88%</b>	DA	<b>67%</b>	DA	<b>55%</b>
DELNO	<b>10%</b>	DELNO	<b>24%</b>	DELNO	<b>34%</b>
NE	<b>2%</b>	NE	<b>9%</b>	NE	<b>11%</b>
Ni odgovora	<b>0%</b>	Ni odgovora	<b>0%</b>	Ni odgovora	<b>0%</b>
<b>8.2.1. Izkušnja s svetovanjem</b>					
<b>Skupna ocena</b>	<b>DA</b>	<b>DELNO</b>	<b>NE</b>	<b>NI ODG.</b>	
	<b>81%</b>	<b>15%</b>	<b>4%</b>	<b>0%</b>	
<b>8.2.2. Rezultati svetovanja</b>					
<b>Skupna ocena</b>	<b>DA</b>	<b>DELNO</b>	<b>NE</b>	<b>NI ODG.</b>	
	<b>72%</b>	<b>22%</b>	<b>6%</b>	<b>0%</b>	
<b>Splošno zadovoljstvo s potekom svetovanja</b>					
	<b>DA</b>	<b>DELNO</b>	<b>NE</b>	<b>NI ODG.</b>	
	<b>87%</b>	<b>11%</b>	<b>2%</b>	<b>0%</b>	
<b>SKUPAJ - % STRANK JE ZADOVOLJNIH S SVETOVANJEM</b>					
	<b>DA</b>	<b>DELNO</b>	<b>NE</b>	<b>NI ODG.</b>	
	<b>80%</b>	<b>16%</b>	<b>4%</b>	<b>0%</b>	

<b>Merilo 8.2.1.1: Vsaj 75% vprašanih svetovancev je zadovoljnih s storitvami svetovalnega središča</b>				
Vsi svetovanci	<b>DA</b>	<b>DELNO</b>	<b>NE</b>	<b>NI ODG.</b>
	<b>80%</b>	<b>16%</b>	<b>6%</b>	<b>0%</b>
<b>Merilo 8.2.1.2: Vsaj 50% vprašanih svetovancev, ki še niso rešili svojega problema, je zadovoljnih s storitvijo svetovalnega središča</b>				
Svetovanci, ki niso rešili svojega problema/dosegli cilja/naredili korakov?	<b>DA</b>	<b>DELNO</b>	<b>NE</b>	<b>NI ODG.</b>
	<b>78%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
<b>8.2.2. Prispevek svetovalnega središča k rešitvi svetovančevega problema</b>				
<b>Merilo 8.2.2.1: Vsaj 75% vprašanih svetovancev, ki so rešili svoj problem, meni, da je pomoč svetovalnega središča pripomogla k rešitvi njihovega problema</b>				
Ali vam je svetovanje pomagalo ugotoviti, kaj želite narediti?	<b>DA</b>	<b>DELNO</b>	<b>NE</b>	<b>NI ODG.</b>
Poznate sedaj več možnosti?	<b>82%</b>	<b>15%</b>	<b>3%</b>	<b>0%</b>

Ali ste sedaj bolj motivirani?				
Ali ste napredovali pri doseganju ciljev?	<b>DA</b>	<b>DELNO</b>	<b>NE</b>	<b>NI ODG.</b>
	67%	24%	9%	0%
Ali ste dosegli cilj?	<b>DA</b>	<b>DELNO</b>	<b>NE</b>	<b>NI ODG.</b>
	55%	34%	7%	11%

### 3.4.1 Analiza podatkov anketiranja svetovancev

1. Podatki o strankah svetovalnega središča: v anketiranje je bilo vključenih 146 strank Svetovalnega središča Osrednjeslovenske regije, kar predstavlja 38% vseh strank v letu 2017. Na vprašalnik je odgovorilo 46% žensk in 54% moških. 20% strank je starejših od 45 let, 80% strank je mlajših od 45 let.

2. Podatki o svetovanju: število obiskov: 87% strank je bilo v stiku s svetovalcem enkrat, dvakrat – 4%, 9% ni vedelo, koliko krat so bili v stiku s svetovalcem.

Vsebina svetovanja: je bila povezana z učenjem in izobraževanjem (64%), v manjšem odstotku pa tudi povezana z zaposlovanjem/kariernimi cilji (33%) ter s priznavanjem predhodno pridobljenega znanja (3%).

3. Podatki o zadovoljstvu strank s storitvami svetovalnega središča: analiza podatkov: 8.2.1.: zadovoljstvo strank

Samoevalvacijska vprašanja:

- *Vam je svetovalec jasno podal informacije?* 82% strank meni, da so bile informacije podane jasno, 12% se delno strinja s to trditvijo, 6% se ne strinja s trditvijo.
- *Vas je svetovalec spodbujal k reševanju problema?* 79% strank meni, da jih je svetovalec spodbujal k reševanju problema, 16% se delno strinja s to trditvijo, 5% strank meni, da jih svetovalec ni spodbujal k reševanju problema.
- *Se vam zdi, da je svetovalec razumel vaše potrebe?* 70% strank meni, da je svetovalec razumel njihove potrebe, 22% se delno strinja s to trditvijo, 8% meni, da svetovalec ni razumel njihovih potreb.
- *Vam je svetovalec podal koristne informacije?* 92% strank meni, da jim je svetovalec podal koristne informacije, 8% se delno strinja s to trditvijo.

Skupna ocena izkušnje s svetovanjem:

81% strank meni, da so bile jasno podane informacije, spodbude, razumevanje potreb svetovanca, koristne informacije zadovoljnih z izkušnjo svetovanja, 15% je delno zadovoljnih, 4% ni zadovoljnih z izkušnjo svetovanja.

Rezultati vprašanja *Ali ste na splošno zadovoljni s potekom svetovanja?* 87% strank je na splošno zadovoljnih s potekom svetovanja, 11% je delno zadovoljnih, 2% strank ni bil zadovoljen s potekom svetovanja.

4. Podatki o rezultatih svetovanja: analiza podatkov: 8.2.2. prispevek svetovalnega središča in projekta svetovanje zaposlenim k rešitvi svetovančevega problema:



Samoevalvacijska vprašanja:

- *Ali sedaj veste, kateri so vaši naslednji koraki?* 68% strank meni, da sedaj vedo, kateri so njihovi naslednji koraki, 28% se delno strinja s to trditvijo, 4% strank ne pozna naslednjih korakov.
- *Vam je svetovanje pomagalo ugotoviti, kaj želite narediti?* 76% strank trdi, da jim je svetovanje pomagalo ugotoviti naslednje korake do cilja, 21% se delno strinja s to trditvijo, 3% strank svetovanje ni pripomoglo k ugotovitvi naslednjih korakov.
- *Poznate sedaj več možnosti?* 78% svetovancev trdi, da sedaj poznajo več možnosti, 16% se delno strinja s to trditvijo, 6% anketiranih sedaj ne pozna več možnosti.
- *Ste sedaj bolj motivirani?* 88% trdi, da so sedaj bolj motivirani, 10% se delno strinja s to trditvijo, 42% ji sedaj ni bolj motiviranih.
- *Ali ste napredovali pri doseganju ciljev (karierni/ zaposlitveni, izobraževalni)?* 67% strank trdi na so napredovali pri doseganju ciljev, 24% jih je delno napredovalo pri doseganju ciljev, 9% pa jih ni napredovalo pri doseganju ciljev.
- *Ali ste sedaj dosegli cilj (vključitev v usposabljanje, izobraževanje, zaposlitev...)?* 55% strank je doseglo cilj: vključitev v izobraževanje, 34% je delno doseglo cilj, 11% ni doseglo cilja.

Skupna ocena učinkov svetovanja: 72% strank trdi, da so napredovali pri doseganju ciljev, da so sedaj bolj motivirani, da sedaj poznajo več možnosti oz. da so sedaj dosegli cilj, 22% strank je ocenilo, da so delno napredovali, 6% strank ni napredovalo.

Ocena svetovancev, ki so rešili svoj problem, da je pomoč v obliki svetovanja pripomogla k rešitvi njihovega problema: 82% strank meni, da je svetovanje pripomoglo k prepoznavanju naslednjih korakov, več možnosti, večji motivaciji, 15% se delno strinja, 3% strank pomoč v obliki svetovanja ni bila uspešna.

**Skupna ocena zadovoljstva strank s svetovanjem: 80% strank je zadovoljnih s svetovanjem, 16% je delno zadovoljnih, 4% strank ni bilo zadovoljnih s svetovanjem.**

### 3.4.2 Ugotovitve, predlogi

Analiza anketnih vprašalnikov je pokazala, da so stranke svetovalnega središča na splošno zadovoljne s storitvami svetovanja. Izkušnjo z svetovanjem so ocenile dokaj pozitivno. Pri rezultatih svetovanja pa so vrednosti nižje v primerjavi z izkušnjo svetovanja. Zato bi lahko v prihodnje namenili v svetovalnem procesu več pozornosti motiviranju svetovancev ter bolj jasnemu zastavljanju korakov do cilja ter opredelitvi, kaj je cilj svetovanja med svetovalnim procesom.

Ker je vprašalnik ena od dobrodošlih oblik povratne informacije o delu in nudi tudi razvojne možnosti na področju svetovanja, ga bomo uporabljali kot instrument za merjenje rezultatov in učinkov svetovanja tudi v prihodnje. Glede na veliko količino podatkov bo za vrednotenje rezultatov vzpostavljen tudi elektronski način.

### 3.5 Rezultati anketnega vprašalnika za projekt svetovanje zaposlenim - konzorcij

Čas anketiranja:		junij - december 2017	Anketiranci: svetovanci v letu 2017			
Način anketiranja:		anketni vprašalnik		<b>Koliko krat ste bili v stiku s svetovalcem?</b>		
Število odgovorov:		<b>474</b>				
Spol	M	%	<b>35</b>	enkrat	%	<b>83</b>
	Ž	%	<b>65</b>	dvakrat	%	<b>13</b>
Starost	manj kot 45 let	%	<b>36</b>	trikrat	%	<b>1</b>
	45-54 let	%	<b>46</b>	štiri ali večkrat	%	<b>2</b>
	več kot 54 let	%	<b>18</b>	ne vem	%	<b>1</b>

#### Rezultati anketiranja: zadovoljstvo udeležencev s svetovanjem

Kaj je bila tema pogovora?		
Zaposlitev, karierni cilji	%	<b>8</b>
Učenje/izobraževanje	%	<b>85</b>
Priznavanje predhodno pridobljenega znanja	%	<b>5</b>
Ni odgovora	%	<b>2</b>

#### 8.2.1. Zadovoljstvo strank: Izkušnja s svetovanjem, merilo 8.2.1.1, 8.2.1.2

Ali vam je svetovalac jasno podal informacije?		Vas je svetovalac spodbujal k reševanju problema?		Je svetovalac razumel vaše potrebe?	
DA	<b>95%</b>	DA	<b>88%</b>	DA	93%
DELNO	<b>4%</b>	DELNO	<b>8%</b>	DELNO	5%
NE	<b>0%</b>	NE	<b>3%</b>	NE	1%
Ni odgovora	<b>1%</b>	Ni odgovora	<b>2%</b>	Ni odgovora	1%

Ali vam je svetovalac podal koristne informacije?		<b>Izkušnja svetovancev s svetovanjem: jasno podane informacije, spodbude, razumevanje potreb svetovanca, koristne informacije</b>
DA	<b>91%</b>	
DELNO	<b>5%</b>	
NE	<b>3%</b>	
Ni odgovora	<b>2%</b>	

#### 8.2.2. Prispevek svetovalnega središča k rešitvi svetovančevega problema: Rezultati svetovanja, merilo 8.2.2.1

Ali sedaj veste za naslednje korake?		Ali vam je svetovanje pomagalo ugotoviti, kaj želite narediti? Merilo 8.2.2.1		Poznate sedaj več možnosti? Merilo: 8.2.2.1.	
DA	<b>88%</b>	DA	<b>84%</b>	DA	<b>89%</b>
DELNO	<b>6%</b>	DELNO	<b>11%</b>	DELNO	<b>7%</b>
NE	<b>3%</b>	NE	<b>4%</b>	NE	<b>2%</b>
Ni odgovora	<b>2%</b>	Ni odgovora	<b>1%</b>	Ni odgovora	<b>1%</b>

Ali ste sedaj bolj motivirani? Merilo 8.2.2.1.		Ali ste napredovali pri doseganju ciljev? Merilo 8.2.2.1		Ali ste dosegli cilj? Merilo 8.2.2.1	
DA	86%	DA	83%	DA	86%
DELNO	8%	DELNO	9%	DELNO	7%
NE	5%	NE	8%	NE	6%
Ni odgovora	1%	Ni odgovora	0%	Ni odgovora	0%
<b>8.2.1. Izkušnja s svetovanjem</b>					
Skupna ocena	DA	DELNO	NE	NI ODG.	
	93%	4%	2%	1%	
<b>8.2.2. Rezultati svetovanja</b>					
Skupna ocena	DA	DELNO	NE	NI ODG.	
	86%	8%	6%	0%	
<b>Splošno zadovoljstvo s potekom svetovanja</b>					
	DA	DELNO	NE	NI ODG.	
	95%	3%	1%	1%	
<b>SKUPAJ - % STRANK JE ZADOVOLJNIH S SVETOVANJEM</b>					
	DA	DELNO	NE	NI ODG.	
	91%	5%	3%	1%	

<b>Merilo 8.2.1.1:</b> Vsaj 75% vprašanih svetovancev je zadovoljnih s storitvami svetovalnega središča				
Vsi svetovanci	DA	DELNO	NE	NI ODG.
	91%	5%	3%	1%

**Merilo 8.2.1.2:** Vsaj 50% vprašanih svetovancev, ki še niso rešili svojega problema, je zadovoljnih s storitvijo svetovalnega središča

<b>Merilo 8.2.1.2:</b> Vsaj 50% vprašanih svetovancev, ki še niso rešili svojega problema, je zadovoljnih s storitvijo svetovalnega središča				
Svetovanci, ki niso rešili svojega problema/dosegli cilja/naredili korakov?	DA	DELNO	NE	NI ODG.
	92%	6%	2%	0%

### 8.2.2. Prispevek svetovalnega središča k rešitvi svetovančevega problema

**Merilo 8.2.2.1:** Vsaj 75% vprašanih svetovancev, ki so rešili svoj problem, meni, da je pomoč svetovalnega središča pripomogla k rešitvi njihovega problema

<b>Merilo 8.2.2.1:</b> Vsaj 75% vprašanih svetovancev, ki so rešili svoj problem, meni, da je pomoč svetovalnega središča pripomogla k rešitvi njihovega problema				
Ali vam je svetovanje pomagalo ugotoviti, kaj želite narediti?	DA	DELNO	NE	NI ODG.
Poznate sedaj več možnosti?	90%	7%	3%	0%
Ali ste sedaj bolj motivirani?				

Ali ste napredovali pri doseganju ciljev?	DA	DELNO	NE	NI ODG.
	84%	9%	7%	0%
Ali ste dosegli cilj?	DA	DELNO	NE	NI ODG.
	86%	7%	7%	0%

### 3.5.1 Analiza podatkov anketiranja

1. Podatki o strankah projekta svetovanje zaposlenim: v anketiranje je bilo vključenih 474 strank projekta svetovanje zaposlenim, kar predstavlja 68% vseh strank v letu 2017. Na vprašalnik je odgovorilo 65% žensk in 35% moških. 64% strank je starejših od 45 let, 36% strank je mlajših od 45 let.

2. Podatki o svetovanju: število obiskov: 83% strank je bilo v stiku s svetovalcem enkrat, dvakrat – 13%, trikrat – 1%, 1% ne ve, koliko krat so bili v stiku s svetovalcem.

Vsebina svetovanja: je bila večinoma povezana z učenjem in izobraževanjem (85%), v manjši meri pa tudi povezana z zaposlovanjem/kariernimi cilji (8%) ter s priznavanjem predhodno pridobljenega znanja (5%).

3. Podatki zadovoljstvu strank s storitvami svetovalnega središča: analiza podatkov: 8.2.1.: zadovoljstvo strank

Samoevalvacijska vprašanja:

- *Vam je svetovalec jasno podal informacije?* 95% strank meni, da so bile informacije podane jasno, 4% se delno strinja s to trditvijo.
- *Vas je svetovalec spodbujal k reševanju problema?* 88% strank meni, da jih je svetovalec spodbujal k reševanju problema, 8% se delno strinja s to trditvijo, 3% strank meni, da jih svetovalec ni spodbujal k reševanju problema.
- *Se vam zdi, da je svetovalec razumel vaše potrebe?* 93% strank meni, da je svetovalec razumel njihove potrebe, 5% se delno strinja s to trditvijo, 1% meni, da svetovalec ni razumel njihovih potreb.
- *Vam je svetovalec podal koristne informacije?* 91% strank meni, da jim je svetovalec podal koristne informacije, 5% se delno strinja s to trditvijo, 3% strank trdi, da informacije niso bile koristne.

Skupna ocena izkušnje s svetovanjem:

93% strank meni, da so bile jasno podane informacije, spodbude, razumevanje potreb svetovanca, koristne informacije zadovoljnih z izkušnjo svetovanja, 4% je delno zadovoljnih, 3% ni zadovoljnih z izkušnjo svetovanja.

Rezultati vprašanja *Ali ste na splošno zadovoljni s potekom svetovanja?* 95% strank je na splošno zadovoljnih s potekom svetovanja, 3% je delno zadovoljnih, 1% strank ni bil zadovoljen s potekom svetovanja.

4. Podatki o rezultatih svetovanja: analiza podatkov: 8.2.2. prispevek svetovalnega središča in projekta svetovanje zaposlenim k rešitvi svetovančevega problema:

Samoevalvacijska vprašanja:

- *Ali sedaj veste, kateri so vaši naslednji koraki?* 88% strank meni, da sedaj vedo, kateri so njihovi naslednji koraki, 6% se delno strinja s to trditvijo, 3% strank ne pozna naslednjih korakov.
- *Vam je svetovanje pomagalo ugotoviti, kaj želite narediti?* 84% strank trdi, da jim je svetovanje pomagalo ugotoviti naslednje korake do cilja, 11% se delno strinja s to trditvijo, 4% strank svetovanje ni pripomoglo k ugotovitvi naslednjih korakov.
- *Poznate sedaj več možnosti?* 89% svetovancev trdi, da sedaj poznajo več možnosti, 7% se delno strinja s to trditvijo, 2% anketiranih sedaj ne pozna več možnosti.

- *Ste sedaj bolj motivirani?* 86% trdi, da so sedaj bolj motivirani, 8% se delno strinja s to trditvijo, 5% ji sedaj ni bolj motiviranih.
- *Ali ste napredovali pri doseganju ciljev (karierni/ zaposlitveni, izobraževalni)?* 83% strank trdi, da so napredovali pri doseganju ciljev, 9% jih je delno napredovalo pri doseganju ciljev, 8% pa jih ni napredovalo pri doseganju ciljev.
- *Ali ste sedaj dosegli cilj (vključitev v usposabljanje, izobraževanje, zaposlitev...)?* 86% strank je doseglo cilj: vključitev v izobraževanje, 7% je delno doseglo cilj, 6% ni doseglo cilja.

Skupna ocena učinkov svetovanja: 86% strank trdi, da so napredovali pri doseganju ciljev, da so sedaj bolj motivirani, da sedaj poznajo več možnosti oz. da so sedaj dosegli cilj.

Ocena svetovancev, ki so rešili svoj problem, da je pomoč v obliki svetovanja pripomogla k rešitvi njihovega problema: 90% strank meni, da je svetovanje pripomoglo k prepoznavanju naslednjih korakov, več možnosti, večji motivaciji, 7% se delno strinja, 3% strank pomoč v obliki svetovanja ni bila uspešna.

Skupna ocena zadovoljstva strank s svetovanjem: 91% strank je zadovoljnih s svetovanjem, 5% je delno zadovoljnih, 3% strank ni bilo zadovoljnih s svetovanjem.

### 3.5.2 Ugotovitve, predlogi

Analiza anketnih vprašalnikov je pokazala, da so stranke svetovalnega središča na splošno storitvami svetovanja. Izkušnjo z svetovanjem so ocenile dokaj pozitivno. Pri rezultati svetovanja pa so vrednosti nižje v primerjavi z izkušnjo svetovanja. Zato bi lahko v prihodnje namenili v svetovalnem procesu več pozornosti motiviranju svetovancev ter bolj jasnemu zastavljanju korakov do cilja ter opredelitvi, kaj je cilj svetovanja med svetovalnim procesom. Pri vsebini svetovanja bi kazalo več pozornosti nameniti tudi zaposlitvenim in kariernim ciljem, prav tako je nizek rezultat pri priznavanju predhodno pridobljenega znanja.

Ker je vprašalnik ena od dobrodošlih oblik povratne informacije o delu in nudi tudi razvojne možnosti na področju svetovanja, ga bomo uporabljali kot instrument za merjenje rezultatov in učinkov svetovanja tudi v prihodnje. Glede na veliko količino podatkov bo za vrednotenje rezultatov vzpostavljen elektronski način.

## 4. SKUPNE UGOTOVITVE IN ZAKLJUČKI SAMOEVALVACIJE

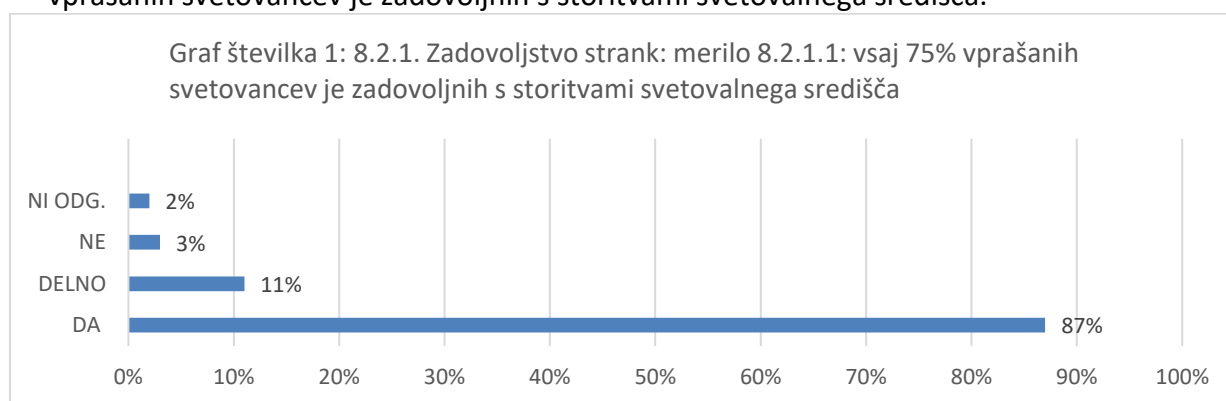
### 4.1 Rezultati anketnega vprašalnika svetovancev Svetovalnega središča Ljubljana–LUR

#### 4.1.1 Področje kakovosti: rezultati, kazalnik kakovosti: zadovoljstvo strank, 8.2.1. zadovoljstvo strank

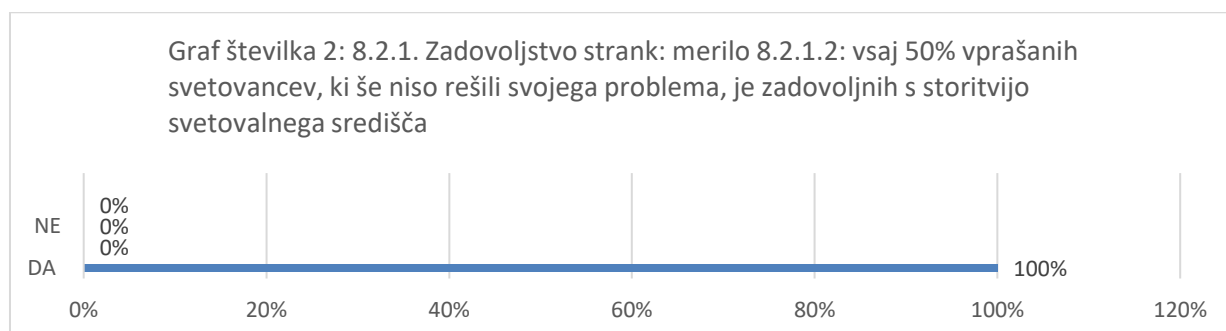
##### Standard kakovosti: 8.2.

Stranke svetovalnega središča so zadovoljne s kakovostjo svetovalnih storitev in menijo, da so storitve svetovalnega središča pripomogle k rešitvi njihovega problema.

Graf številka 1 prikazuje podatke o doseganju zastavljenega merila 8.2.1.1: vsaj 75% vprašanih svetovancev je zadovoljnih s storitvami svetovalnega središča.



Graf številka 2 prikazuje podatke o doseganju zastavljenega merila 8.2.1.2: vsaj 50% vprašanih svetovancev, ki še niso rešili svojega problema, je zadovoljnih s storitvijo svetovalnega središča.



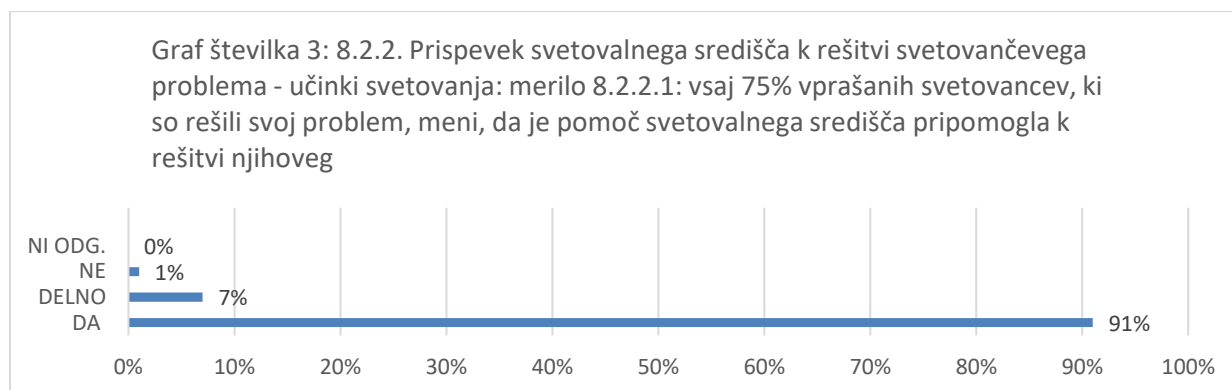
Merilo 8.2.1.1	Vsaj 75 odstotkov vprašanih svetovancev je zadovoljnih s storitvami svetovalnega središča.
Zastavljeno merilo je doseženo v celoti, saj 87% vseh anketiranih strank trdi, da je zadovoljnih s svetovanjem.	
Merilo 8.2.1.2	Vsaj 50 odstotkov vprašanih svetovancev, ki še niso rešili svojega problema, je zadovoljnih s storitvijo svetovalnega središča.
Zastavljeno merilo je doseženo v celoti, saj je 100% strank, ki še niso rešili svojega problema, zadovoljnih s svetovanjem.	

## 4.1.2 Področje kakovosti: rezultati, kazalnik kakovosti: zadovoljstvo strank, 8.2.2 prispevek svetovalnega središča k rešitvi svetovančevega problema

### Standard kakovosti: 8.2.

Stranke svetovalnega središča so zadovoljne s kakovostjo svetovalnih storitev in menijo, da so storitve svetovanja pripomogle k rešitvi njihovega problema.

Graf številka 3 prikazuje podatke o doseganju zastavljenega merila: 8.2.2. Prispevek svetovanja k rešitvi svetovančevega problema - rezultati svetovanja: merilo 8.2.2.1: vsaj 75% vprašanih svetovancev, ki so rešili svoj problem, meni, da je pomoč svetovalnega središča pripomogla k rešitvi njihovega problema.



Merilo 8.2.2.1	Vsaj 75 odstotkov vprašanih svetovancev, ki so rešili svoj problem, meni, da je pomoč svetovalnega središča pripomogla k rešitvi njihovega problema.
Zastavljeno merilo je doseženo v celoti, saj 91% strank meni, da je svetovanje pripomoglo k prepoznavanju naslednjih korakov, več možnosti, večji motivaciji, 7% se delno strinja, 1% strank pomoč v obliki svetovanja ni bila uspešna.	

## 4.1.3 Doseganje standarda kakovosti: Svetovalno središče Ljubljana - LUR

### Področje kakovosti: rezultati, kazalnik kakovosti: zadovoljstvo strank

#### Standard kakovosti: 8.2., zadovoljstvo strank

- 8.2.1. zadovoljstvo strank – doseženi obe merili:

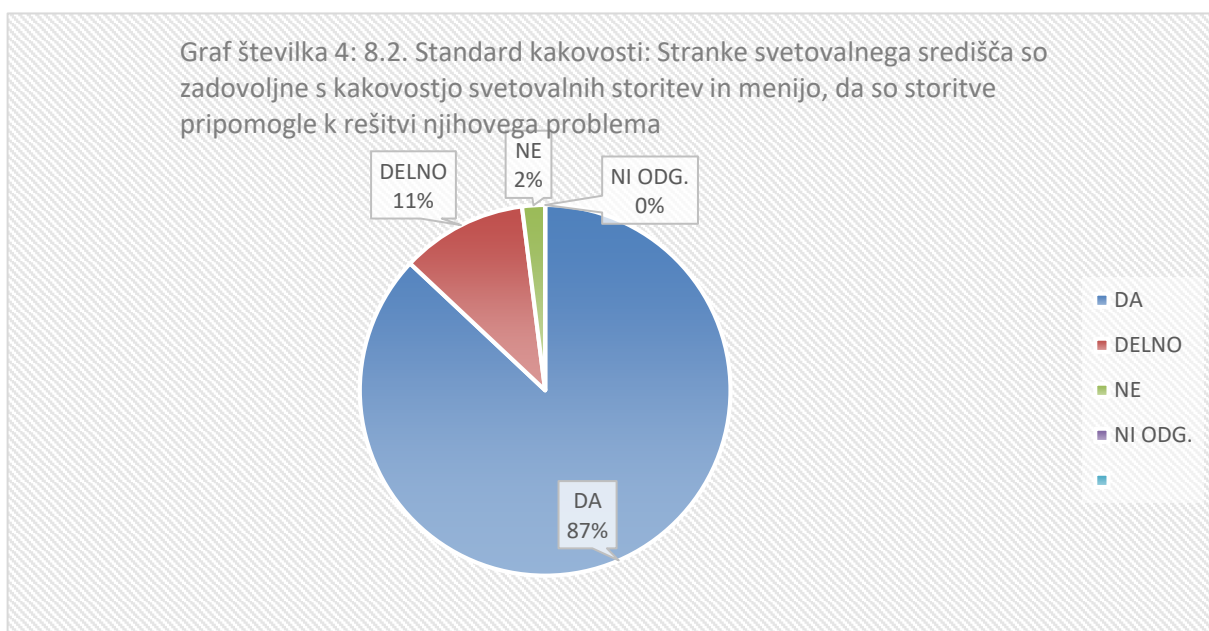
Merilo 8.2.1.1	Vsaj 75 odstotkov vprašanih svetovancev je zadovoljnih s storitvami svetovalnega središča.
Zastavljeno merilo je doseženo v celoti, saj 87% vseh anketiranih strank trdi, da je zadovoljnih s svetovanjem.	
Merilo 8.2.1.2	Vsaj 50 odstotkov vprašanih svetovancev, ki še niso rešili svojega problema, je zadovoljnih s storitvijo svetovalnega središča.
Zastavljeno merilo je doseženo v celoti, saj je 100% strank, ki še niso rešili svojega problema, zadovoljnih s svetovanjem.	

- **8.2.2. prispevek svetovanja k rešitvi svetovančevega problema – doseženo merilo:**

Merilo 8.2.2.1	Vsaj 75 odstotkov vprašanih svetovancev, ki so rešili svoj problem, meni, da je pomoč svetovalnega središča pripomogla k rešitvi njihovega problema.
Zastavljeno merilo je doseženo v celoti, saj 91% strank meni, da je svetovanje pripomoglo k prepoznavanju naslednjih korakov, več možnosti, večji motivaciji, 7% se delno strinja, 1% strank pomoč v obliki svetovanja ni bila uspešna.	

**Zastavljen standard kakovosti:** *Stranke svetovalnega središča so zadovoljne s kakovostjo svetovalnih storitev in menijo, da so storitve svetovanja pripomogle k rešitvi njihovega problema, je dosežen v celoti, saj je skupna ocena zadovoljstva strank s svetovanjem: 87% strank je zadovoljnih s svetovanjem, 11% je delno zadovoljnih, 2% strank ni bilo zadovoljnih s svetovanjem ter dosegamo vsa zastavljena merila.*

Graf številka 4 prikazuje področje kakovosti: rezultati, kazalnik kakovosti: zadovoljstvo strank, standard kakovosti: 8.2., Stranke projekta svetovanje so zadovoljne s kakovostjo svetovalnih storitev in menijo, da so storitve svetovanja pripomogle k rešitvi njihovega problema.



Analiza anketnih vprašalnikov je pokazala, da so stranke svetovalnega središča na splošno zadovoljne s storitvami svetovanja. Izkušnjo z svetovanjem so ocenile dokaj pozitivno. Pri rezultati svetovanja pa so vrednosti nižje v primerjavi z izkušnjo svetovanja. Zato bi lahko v prihodnje namenili v svetovalnem procesu več pozornosti motiviranju svetovancev ter bolj jasnemu zastavljanju korakov do cilja ter opredelitvi, kaj je cilj svetovanja med svetovalnim procesom. Pri vsebini svetovanja bi kazalo več pozornosti nameniti tudi zaposlitvenim in kariernim ciljem, prav tako je nizek rezultat pri priznavanju predhodno pridobljenega znanja.

Ker je vprašalnik ena od dobrodošlih oblik povratne informacije o delu in nudi tudi razvojne možnosti na področju svetovanja, ga bomo uporabljali kot instrument za merjenje rezultatov in učinkov svetovanja tudi v prihodnje.



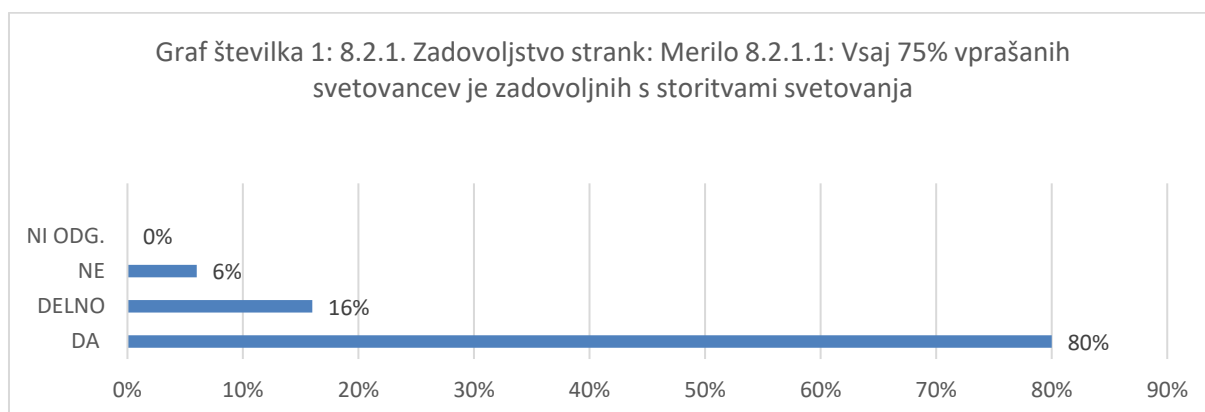
## 4.2 Rezultati anketnega vprašalnika svetovancev Svetovalnega središča Osrednjeslovenske regije

### 4.2.1 Področje kakovosti: rezultati, kazalnik kakovosti: zadovoljstvo strank, 8.2.1. zadovoljstvo strank

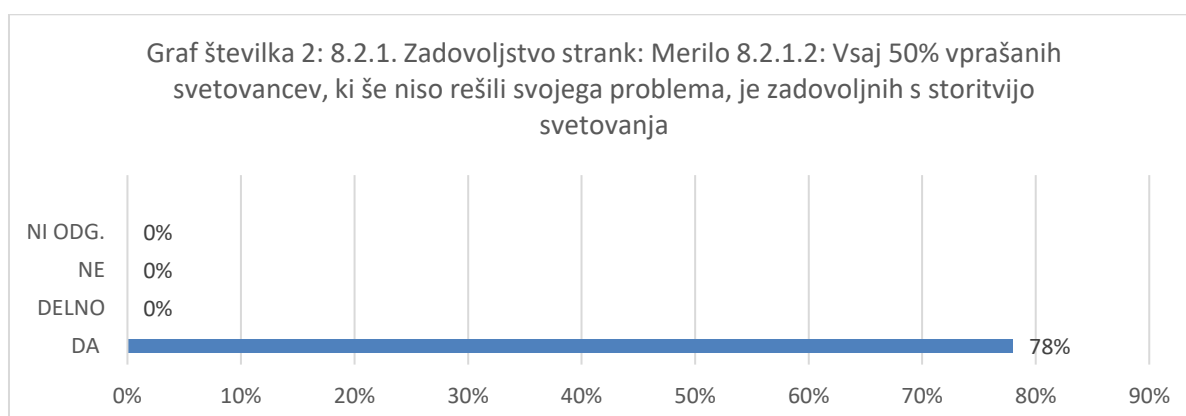
#### Standard kakovosti: 8.2.

Stranke svetovalnega središča so zadovoljne s kakovostjo svetovalnih storitev in menijo, da so storitve svetovalnega središča pripomogle k rešitvi njihovega problema.

Graf številka 1 prikazuje podatke o doseganju zastavljenega merila 8.2.1.1: vsaj 75% vprašanih svetovancev je zadovoljnih s storitvami svetovalnega središča.



Graf številka 2 prikazuje podatke o doseganju zastavljenega merila 8.2.1.2: vsaj 50% vprašanih svetovancev, ki še niso rešili svojega problema, je zadovoljnih s storitvijo svetovalnega središča.



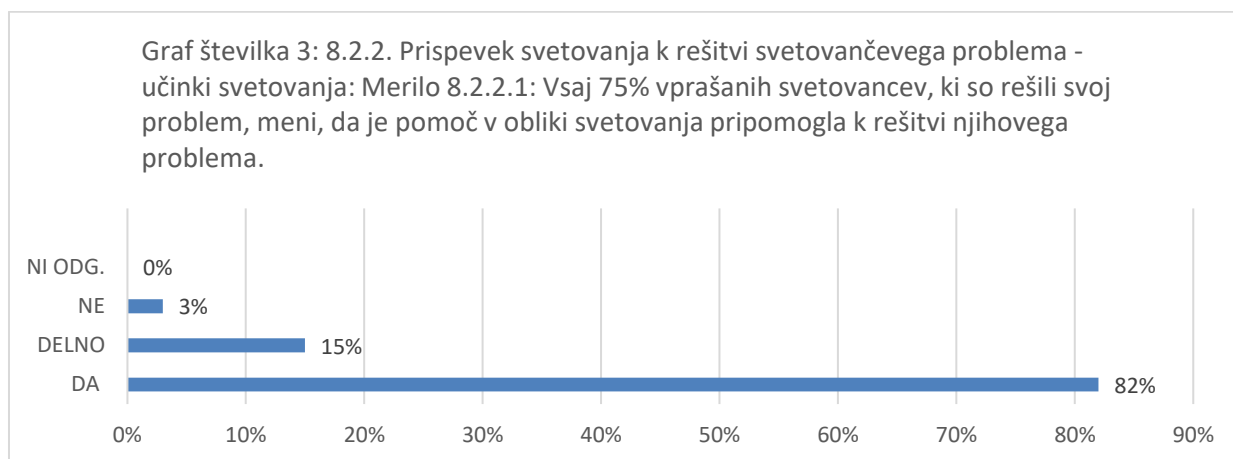
Merilo 8.2.1.1	Vsaj 75 odstotkov vprašanih svetovancev je zadovoljnih s storitvami svetovalnega središča.
Zastavljeno merilo je doseženo v celoti, saj 80% vseh anketiranih strank trdi, da je zadovoljnih s svetovanjem.	
Merilo 8.2.1.2	Vsaj 50 odstotkov vprašanih svetovancev, ki še niso rešili svojega problema, je zadovoljnih s storitvijo svetovalnega središča.
Zastavljeno merilo je doseženo v celoti, saj je 78% strank, ki še niso rešili svojega problema, zadovoljnih s svetovanjem.	

## 4.2.2 Področje kakovosti: rezultati, kazalnik kakovosti: zadovoljstvo strank, 8.2.2 prispevek svetovalnega središča k rešitvi svetovančevega problema

### Standard kakovosti: 8.2.

Stranke svetovalnega središča so zadovoljne s kakovostjo svetovalnih storitev in menijo, da so storitve svetovanja pripomogle k rešitvi njihovega problema.

Graf številka 3 prikazuje podatke o doseganju zastavljenega merila: 8.2.2. Prispevek svetovanja k rešitvi svetovančevega problema - rezultati svetovanja: merilo 8.2.2.1: vsaj 75% vprašanih svetovancev, ki so rešili svoj problem, meni, da je pomoč svetovalnega središča pripomogla k rešitvi njihovega problema.



Merilo 8.2.2.1	Vsaj 75 odstotkov vprašanih svetovancev, ki so rešili svoj problem, meni, da je pomoč svetovalnega središča pripomogla k rešitvi njihovega problema.
Zastavljeno merilo je doseženo v celoti, saj 82% strank meni, da je svetovanje pripomoglo k prepoznavanju naslednjih korakov, več možnosti, večji motivaciji, 15% se delno strinja, 3% strank pomoč v obliki svetovanja ni bila uspešna.	

## 4.2.3 Doseganje standarda kakovosti: Svetovalno središče Osrednjeslovenske regije

### Področje kakovosti: rezultati, kazalnik kakovosti: zadovoljstvo strank

#### Standard kakovosti: 8.2., zadovoljstvo strank

- 8.2.1. zadovoljstvo strank – doseženi obe merili:

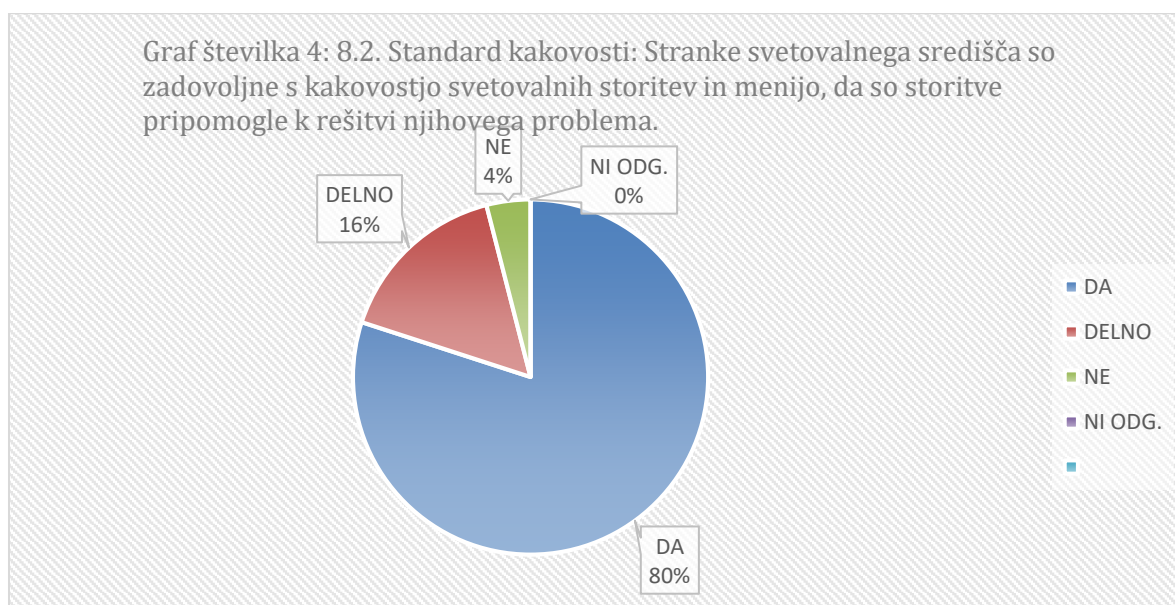
Merilo 8.2.1.1	Vsaj 75 odstotkov vprašanih svetovancev je zadovoljnih s storitvami svetovalnega središča.
Zastavljeno merilo je doseženo v celoti, saj 80% vseh anketiranih strank trdi, da je zadovoljnih s svetovanjem.	
Merilo 8.2.1.2	Vsaj 50 odstotkov vprašanih svetovancev, ki še niso rešili svojega problema, je zadovoljnih s storitvijo svetovalnega središča.
Zastavljeno merilo je doseženo v celoti, saj je 78% strank, ki še niso rešili svojega problema, zadovoljnih s svetovanjem.	

- **8.2.2. prispevek svetovanja k rešitvi svetovanečevega problema – doseženo merilo:**

Merilo 8.2.2.1	Vsaj 75 odstotkov vprašanih svetovancev, ki so rešili svoj problem, meni, da je pomoč svetovalnega središča pripomogla k rešitvi njihovega problema.
Zastavljeno merilo je doseženo v celoti, saj 82% strank meni, da je svetovanje pripomoglo k prepoznavanju naslednjih korakov, več možnosti, večji motivaciji, 15% se delno strinja, 3% strank pomoč v obliki svetovanja ni bila uspešna.	

**Zastavljen standard kakovosti:** Stranke svetovalnega središča so zadovoljne s kakovostjo svetovalnih storitev in menijo, da so storitve svetovanja pripomogle k rešitvi njihovega problema, je dosežen v celoti, saj je skupna ocena zadovoljstva strank s svetovanjem: 80% strank je zadovoljnih s svetovanjem, 16% je delno zadovoljnih, 4% strank ni bilo zadovoljnih s svetovanjem ter dosežemo vsa zastavljena merila.

Graf številka 4 prikazuje področje kakovosti: rezultati, kazalnik kakovosti: zadovoljstvo strank, standard kakovosti: 8.2., Stranke projekta svetovanje so zadovoljne s kakovostjo svetovalnih storitev in menijo, da so storitve svetovanja pripomogle k rešitvi njihovega problema.



Analiza anketnih vprašalnikov je pokazala, da so stranke svetovalnega središča na splošno storitvami svetovanja. Izkušnjo z svetovanjem so ocenile dokaj pozitivno. Pri rezultatih svetovanja pa so vrednosti nižje v primerjavi z izkušnjo svetovanja. Zato bi lahko v prihodnje namenili v svetovalnem procesu več pozornosti motiviranju svetovancev ter bolj jasnemu zastavljanju korakov do cilja ter opredelitvi, kaj je cilj svetovanja med svetovalnim procesom.

Ker je vprašalnik ena od dobrodošlih oblik povratne informacije o delu in nudi tudi razvojne možnosti na področju svetovanja, ga bomo uporabljali kot instrument za merjenje rezultatov in učinkov svetovanja tudi v prihodnje. Glede na veliko količino podatkov bo za vrednotenje rezultatov vzpostavljen tudi elektronski način.

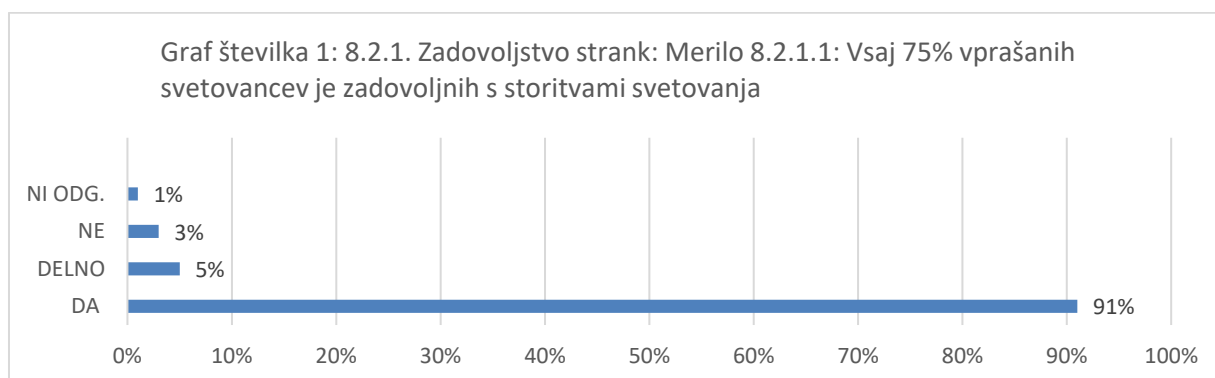
## 4.3 Rezultati anketnega vprašalnika za projekt svetovanje zaposlenim - konzorcij

### 4.3.1 Področje kakovosti: rezultati, kazalnik kakovosti: zadovoljstvo strank, 8.2.1. zadovoljstvo strank

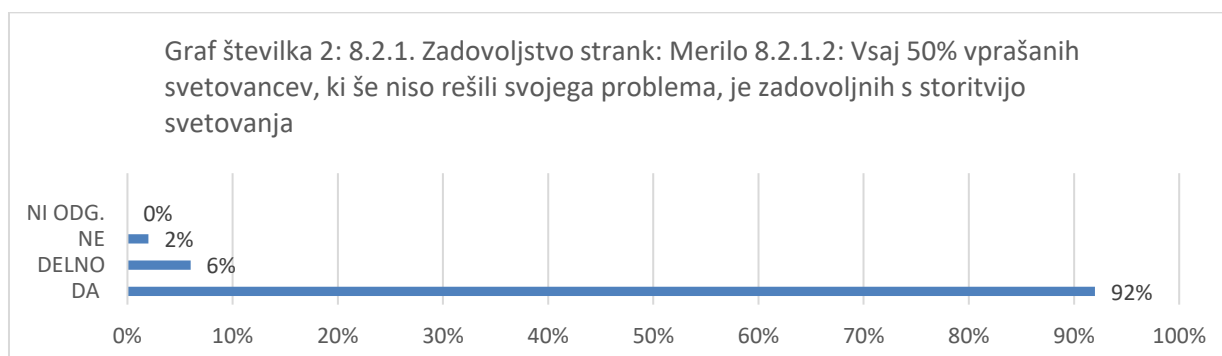
#### Standard kakovosti: 8.2.

Stranke projekta svetovanje so zadovoljne s kakovostjo svetovalnih storitev in menijo, da so storitve svetovanja pripomogle k rešitvi njihovega problema.

Graf številka 1 prikazuje podatke o doseganju zastavljenega merila 8.2.1.1: vsaj 75% vprašanih svetovancev je zadovoljnih s storitvami svetovanja.



Graf številka 2 prikazuje podatke o doseganju zastavljenega merila 8.2.1.2: vsaj 50% vprašanih svetovancev, ki še niso rešili svojega problema, je zadovoljnih s storitvijo svetovanja.



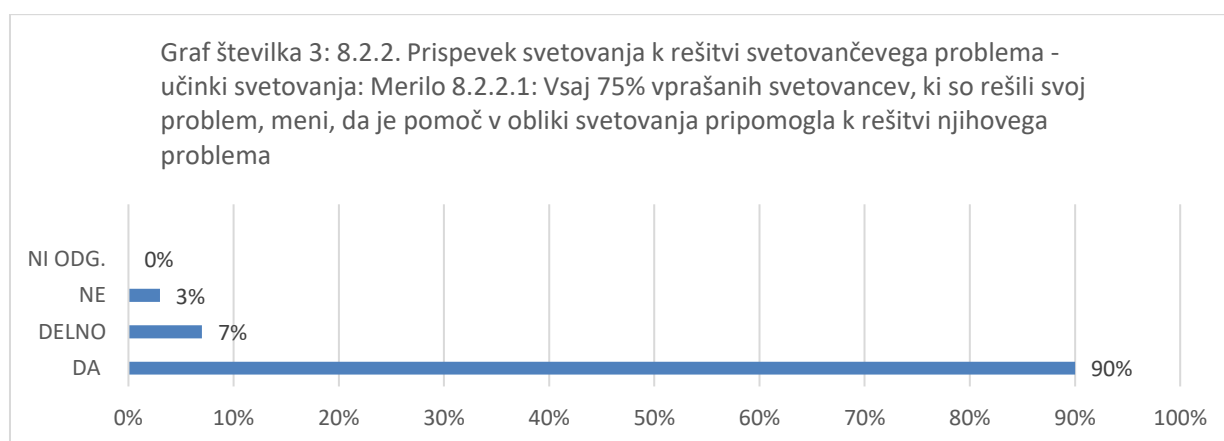
Merilo 8.2.1.1	Vsaj 75 odstotkov vprašanih svetovancev je zadovoljnih s storitvami svetovalnega središča.
Zastavljeno merilo je doseženo v celoti, saj 91% vseh anketiranih strank trdi, da je zadovoljnih s svetovanjem.	
Merilo 8.2.1.2	Vsaj 50 odstotkov vprašanih svetovancev, ki še niso rešili svojega problema, je zadovoljnih s storitvijo svetovalnega središča.
Zastavljeno merilo je doseženo v celoti, saj je 92% strank, ki še niso rešili svojega problema, zadovoljnih s svetovanjem.	

#### 4.3.2 Področje kakovosti: rezultati, kazalnik kakovosti: zadovoljstvo strank, 8.2.2. prispevek svetovanja k rešitvi svetovančevega problema

##### Standard kakovosti: 8.2.

Stranke projekta svetovanje zaposlenim so zadovoljne s kakovostjo svetovalnih storitev in menijo, da so storitve svetovanja pripomogle k rešitvi njihovega problema.

Graf številka 3 prikazuje podatke o doseganju zastavljenega merila 8.2.2. Prispevek svetovanja k rešitvi svetovančevega problema – rezultati svetovanja: merilo 8.2.2.1: vsaj 75% vprašanih svetovancev, ki so rešili svoj problem, meni, da je pomoč v obliki svetovanja pripomogla k rešitvi njihovega problema.



##### Merilo:

Merilo 8.2.2.1	Vsaj 75 odstotkov vprašanih svetovancev, ki so rešili svoj problem, meni, da je pomoč svetovalnega središča pripomogla k rešitvi njihovega problema.
Zastavljeno merilo je doseženo v celoti, saj 90% strank meni, da je svetovanje pripomoglo k prepoznavanju naslednjih korakov, več možnosti, večji motivaciji, 7% se delno strinja, 3% strank pomoč v obliki svetovanja ni bila uspešna.	

#### 4.3.3 Doseganje standarda kakovosti: projekt svetovanje zaposlenim

##### Področje kakovosti: rezultati, kazalnik kakovosti: zadovoljstvo strank

##### Standard kakovosti: 8.2., zadovoljstvo strank

- 8.2.1. zadovoljstvo strank – doseženi obe merili, skupna ocena zadovoljstva strank

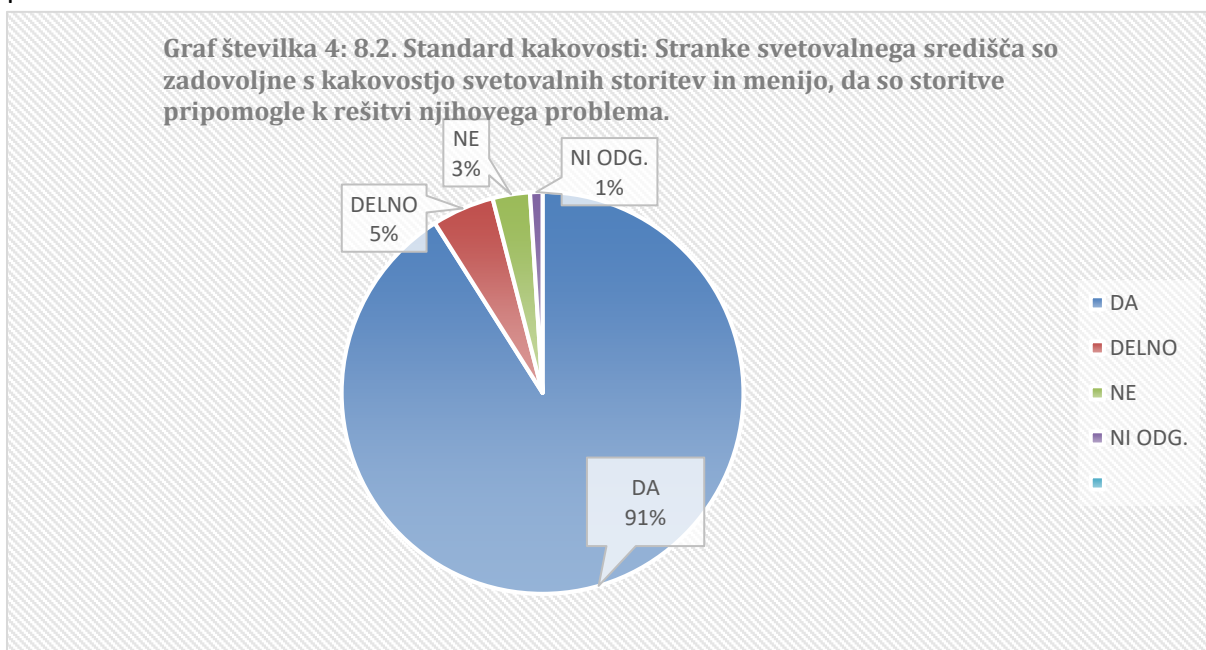
Merilo 8.2.1.1	Vsaj 75 odstotkov vprašanih svetovancev je zadovoljnih s storitvami svetovalnega središča.
Zastavljeno merilo je doseženo v celoti, saj 91% vseh anketiranih strank trdi, da je zadovoljnih s svetovanjem.	
Merilo 8.2.1.2	Vsaj 50 odstotkov vprašanih svetovancev, ki še niso rešili svojega problema, je zadovoljnih s storitvijo svetovalnega središča.
Zastavljeno merilo je doseženo v celoti, saj je 92% strank, ki še niso rešili svojega problema, zadovoljnih s svetovanjem.	

- **8.2.2. prispevek svetovanja k rešitvi svetovančevega problema – doseženo merilo**

Merilo 8.2.2.1	Vsaj 75 odstotkov vprašanih svetovancev, ki so rešili svoj problem, meni, da je pomoč svetovalnega središča pripomogla k rešitvi njihovega problema.
Zastavljeno merilo je doseženo v celoti, saj 90% strank meni, da je svetovanje pripomoglo k prepoznavanju naslednjih korakov, več možnosti, večji motivaciji, 7% se delno strinja, 3% strank pomoč v obliki svetovanja ni bila uspešna.	

Zastavljen standard kakovosti: Stranke projekta svetovanje zaposlenim so zadovoljne s kakovostjo svetovalnih storitev in menijo, da so storitve svetovanja pripomogle k rešitvi njihovega problema, je dosežen v celoti, saj je skupna ocena zadovoljstva strank s svetovanjem: 91% strank je zadovoljnih s svetovanjem, 5% je delno zadovoljnih, 3% strank ni bilo zadovoljnih s svetovanjem ter dosežemo vsa zastavljena merila.

Graf številka 4 prikazuje področje kakovosti: rezultati, kazalnik kakovosti: zadovoljstvo strank, standard kakovosti: 8.2., Stranke projekta svetovanje so zadovoljne s kakovostjo svetovalnih storitev in menijo, da so storitve svetovanja pripomogle k rešitvi njihovega problema.



Analiza anketnih vprašalnikov je pokazala, da so stranke projekta svetovanje zaposlenim na splošno zadovoljne s storitvami svetovanja. Izkušnjo z svetovanjem so ocenile dokaj pozitivno. Pri rezultatih svetovanja pa so rezultati nižje v primerjavi z izkušnjo svetovanja. Zato bi lahko v prihodnje namenili v svetovalnem procesu več pozornosti motiviranju svetovancev ter bolj jasnemu zastavljanju korakov do cilja ter opredelitvi, kaj je cilj svetovanja med svetovalnim procesom.

Pri vsebini svetovanja bi kazalo več pozornosti nameniti tudi zaposlitvenim in kariernim ciljem, prav tako je nizek rezultat pri priznavanju predhodno pridobljenega znanja.

Ker je vprašalnik ena od dobrodošlih oblik povratne informacije o delu in nudi tudi razvojne možnosti na področju svetovanja, ga bomo uporabljali kot instrument za merjenje rezultatov in učinkov svetovanja tudi v prihodnje. Glede na veliko količino podatkov bo za vrednotenje rezultatov vzpostavljen elektronski način.

#### 4.4 Skupne ugotovitve ter zaključki dejavnosti svetovanja v letu 2017

Z dejavnostjo svetovanja obeh svetovalnih središč ter svetovanja zaposlenim v Osrednjeslovenski regiji smo zagotavljali kakovostne svetovalne storitve za izobraževanje in učenje.

V letu 2017 smo opravili samoevalvacijo svetovanja po Modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih z namenom ovrednotenja rezultatov svetovalne dejavnosti. Z ugotavljanjem zadovoljstva strank smo želeli preveriti, ali dosegamo standard kakovosti: Stranke svetovalnega središča in projekta svetovanje zaposlenim so zadovoljne s kakovostjo svetovalnih storitev in menijo, da so storitve svetovalnega središča in projekta svetovanje zaposlenim pripomogle k rešitvi njihovega problema.

V samoevalvacijo smo zajeli: podatke o strankah obeh svetovalnih središč ter svetovanja zaposlenim, podatke o svetovanju, podatke zadovoljstvu strank ter podatke o rezultatih svetovanja – o prispevku svetovalnega središča in projekta svetovanje zaposlenim k rešitvi svetovančevega problema. Z metodo anketiranja smo pridobili podatke za analizo.

Anketiranje je potekalo od junija do decembra 2017. V skupnem smo pridobili odgovore 737 strank. V anketiranje je bilo vključenih več žensk kot moških. Stranke so bile večinoma enkrat v stiku s svetovalcem. Vsebina svetovanja je bila vezana na učenje/izobraževanje, v manjši meri tudi na zaposlitev/karijerne cilje ter priznavanje predhodno pridobljenega znanja.

Skupna ocena svetovancev, ki so bili zadovoljni z izkušnjo svetovanja, se giblje od 81% do 93%. Ocena splošnega zadovoljstva svetovancev s potekom svetovanja se giblje 87% - 95%. Ocena zadovoljstva s svetovanjem pri strankah, ki niso rešile svojega problema, se giblje med 78% do 100%.

Skupna ocena svetovancev glede učinkov svetovanja nižja v primerjavi z izkušnjo svetovanja in se giblje med 72% in 86%. Najnižje vrednosti so opazne pri vprašanih napredovanja pri doseganju ciljev, kjer se odgovori z »da« gibljejo med 67% in 83% ter doseganje ciljev svetovanja, kjer se odgovori gibljejo med 55% do 86%. Nižji rezultat je opazen pri dejavnosti svetovalnih središč.

Ocena prispevka, da je svetovanje pripomoglo pri rešitvi svetovančevega problema (tisti, ki so rešili svoj problem) se giblje med 82% do 91%.

**Zastavljen standard kakovosti:** *Stranke projekta svetovanje zaposlenim so zadovoljne s kakovostjo svetovalnih storitev in menijo, da so storitve svetovanja pripomogle k rešitvi njihovega problema, je dosežen v celoti, saj se skupna ocena zadovoljstva strank s svetovanjem giblje med 80% do 90%, ocena delno zadovoljnih se giblje med 5% do 16%, ocena strank, ki niso bile zadovoljne s svetovanjem se giblje med 2% do 4%. Vse dejavnosti dosegajo in presegajo vsa zastavljena merila.*

Analiza anketnih vprašalnikov je pokazala, da so stranke projekta svetovanje zaposlenim na splošno zadovoljne s storitvami svetovanja. Izkušnjo z svetovanjem so ocenile dokaj pozitivno. Pri rezultatih svetovanja pa so vrednosti nižje v primerjavi z izkušnjo svetovanja. Zato bi lahko v prihodnje namenili v svetovalnem procesu več pozornosti motiviranju svetovancev ter bolj jasnemu zastavljanju korakov do cilja ter opredelitvi, kaj je cilj svetovanja med svetovalnim procesom.

Pri vsebini svetovanja bi kazalo več pozornosti nameniti tudi zaposlitvenim in kariernim ciljem, prav tako je nizek rezultat pri priznavanju predhodno pridobljenega znanja.

Ker je vprašalnik ena od dobrodošlih oblik povratne informacije o delu in nudi tudi razvojne možnosti na področju svetovanja, ga bomo uporabljali kot instrument za merjenje rezultatov in učinkov svetovanja tudi v prihodnje. Glede na veliko količino podatkov bo za vrednotenje rezultatov vzpostavljen elektronski način.

## 5. LITERATURA IN VIRI

### Literatura:

- Model presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih, Tanja Možina et al., Ljubljana Andragoški center Slovenije, 2009.
- Klemenčič, Sonja, Možina, Tanja, Rezultati in učinki v izobraževanju odraslih: priporočila za presojanje rezultatov in učinkov izobraževanja, izobraževalnih dejavnosti ter izobraževalnih projektov, Ljubljana, Andragoški center Slovenije, 2016

### Viri:

- rezultati anketnih vprašalnikov svetovancev Svetovalnega središča Ljubljana – LUR,
- rezultati anketnih vprašalnikov svetovancev Svetovalnega središča Osrednjeslovenske regije,
- rezultati anketnih vprašalnikov svetovancev svetovanja za zaposlene,
- aplikacija SVZAP,
- aplikacija SDSS,
- Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2017.

## 6. PRILOGE

1. Anketni Vprašalnik ZA UGOTAVLJANJE ZADOVOLJSTVA SVETOVANCEV S SVETOVALNIM POGOVOROM
2. Samoevalvacijski načrt za leto 2017 Svetovalno središče Ljubljana – LUR, Svetovalno središče Osrednjeslovenske regije in projekt svetovanje zaposlenim.



## Priloga št. 1: Anketni Vprašalnik ZA UGOTAVLJANJE ZADOVOLJSTVA SVETOVANČEV S SVETOVALNIM POGOVOROM



REPUBLIKA SLOVENIJA  
MINISTRSTVO ZA IZOBRAŽEVANJE,  
ZNANOST IN ŠPORT



EVROPSKA UNIJA  
EVROPSKI SKLAD  
SOCIALNI SKLAD  
NALOŽBA V VAŠO PRIHODNOST

\_\_\_\_\_ (ime organizacije) izvaja anketo o kakovosti svetovalnih storitev. Vaši odgovori nam bodo pomagali pri izboljšanju svetovanja v izobraževanju odraslih. Pri vsakem od spodaj navedenih vprašanj označite polje, ki najbolje opisuje vaše izkušnje v svetovanju v izobraževanju odraslih, v katerega ste bili vključeni. Zagotavljamo vam, da so vsi vaši odgovori anonimni.

1. Letnica rojstva:  spol:  Ž  M

2. Prosimo, navedite datum (zadnjega) pogovora:

3. Koliko krat ste bili na pogovoru /oz. v stiku s svetovalcem?

Enkrat  Dvakrat  Trikrat  Štirikrat ali več  Ne vem

4. Kaj je bila tema pogovora s svetovalcem? Označite lahko več odgovorov.

Zaposlitev, karierni cilji  Učenje/ izobraževanje  Priznavanje predhodno pridobljenega znanja

5. Vprašanja v nadaljevanju so namenjena vaši izkušnji v svetovanju. Prosimo vas, da v vsaki vrstici označite eno polje.

	Da	Ne	deloma
A. Vam je svetovalec jasno podal informacije?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B. Vas je svetovalec spodbujal k reševanju problema?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C. Se vam zdi, da je svetovalec razumel vaše potrebe?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D. Vam je svetovalec podal koristne informacije?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Vprašanja v nadaljevanju so o učinkih svetovanja. Prosimo vas, da v vsaki vrstici označite eno polje.

	Da	Ne	deloma
A. Ali sedaj veste, kateri so vaši naslednji koraki?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B. Vam je svetovanje pomagalo ugotoviti, kaj želite narediti?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C. Poznate sedaj več možnosti?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D. Ste sedaj bolj motivirani?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E. Ali ste napredovali pri doseganju ciljev (karierni/zaposlitveni/izobraževalni)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F. Ali ste dosegli cilj (vključitev v usposabljanje/izobraževanje/zaposlitev)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Ste na splošno zadovoljni s potekom svetovanja? Prosimo označite samo eno polje.

Da  Ne  Deloma

8. Bi želeli še kaj dodati:

Javni razpis za izbor operacij delno financira Evropska unija, in sicer iz Evropskega socialnega sklada. Javni razpis za izbor operacij se izvaja v okviru Operativnega programa za izvajanje Evropske kohezijske politike v obdobju 2014-2020 (v nadaljevanju OP 2014-2022), prednostne osi 10: Znanje, spretnosti in vseživljenjsko učenje za boljšo zaposljivost; prednostne naložbe 10. 1: Krepitev enake dostopnosti vseživljenjskega učenja za vse starostne skupine v formalnem, neformalnem in priložnostnem okolju, izpopolnjevanje znanj, spretnosti in kompetenc delovne sile ter spodbujanje priložnosti učenja, vključno prek poklicnega usmerjanja in validiranja pridobljenih kompetenc; specifičnega cilja 10. 1. 2: Izboljšanje kompetenc zaposlenih za zmanjšanje neskladij med usposobljenostjo in potrebami trga dela.



**SAMOEVALVACIJSKI NAČRT ZA LETO 2017  
SVETOVALNO SREDIŠČE ZA IZOBRAŽEVANJE ODRASLIH Ljubljana – LUR in SVETOVALNO SREDIŠČE LJUBLJANSKE  
URBANE REGIJE**

PODROČJE 1:		REZULTATI	
Kazalniki kakovosti:		ZADOVOLJSTVO STRANK	
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 storitve pripomogle k rešitvi njihovega problema.	<p><b>8.2.1. zadovoljstvo strank</b>                      Vam je svetovalec podal koristne informacije?                      Vam je svetovalec jasno podal informacije?                      Vas je svetovalec spodbujal k reševanju problema?                      Se vam zdi, da je svetovalec razumel vaše potrebe?</p> <p><b>8.2.2 prispevek svetovalnega središča k rešitvi svetovanečevega problema</b>                      Ali sedaj veste, kateri so vaši naslednji koraki?                      Vam je svetovanje pomagalo ugotoviti, kaj želite narediti?                      Poznate sedaj več možnosti?                      Ste sedaj bolj motivirani?                      Ali ste napredovali pri doseganju ciljev (karierni/zaposlitveni, izobraževalni)?                      Ali ste sedaj dosegli cilj (vključitev v usposabljanje, izobraževanje, zaposlitev...)?</p>	svetovalci	Anketa, analiza dokumentacije
		svetovalci	Anketa, analiza dokumentacije

<b>Kako bomo vedeli, da standard kakovosti dosegamo?</b>	
8.2.1.1	Vsaj 75 odstotkov vprašanih svetovancev je zadovoljnih s storitvami svetovalnega središča.
8.2.1.2	Vsaj 50 odstotkov vprašanih svetovancev, ki še niso rešili svojega problema, je zadovoljnih s storitvijo svetovalnega središča.
8.2.2.1	Vsaj 75 odstotkov vprašanih svetovancev, ki so rešili svoj problem, meni, da je pomoč svetovalnega središča pripomogla k rešitvi njihovega problema.

