

KAKOVOST DELA V ISIO SVETOVALNEM SREDIŠČU MURSKA SOBOTA

V svetovalnih središčih po Sloveniji periodično izvajamo vrednotenje oziroma evalvacijo našega dela. Za to uporabljamo točno določeno metodologijo in različna orodja. Eno najpomembnejših je anketiranje strank. To nas zanima predvsem zaradi pridobivanja povratnih informacij iz okolja in s tem utemeljitve ali je naše delo za svetovance dovolj konkretno uporabno in koristno in ali imajo le-ti od tega praktične koristi.

Metodologija:

Anketirali smo stranke, ki so nas v obdobju od 1. 7. 2010 do 30. 6. 2011 prvič obiskale iz različnih učnih in izobraževalnih razlogov. Izločili smo vse osebe, pri katerih nismo imeli polnih naslovov in tako dobili seznam 581 oseb, na katere smo naslovili anketni vprašalnik. Pri anketiranju smo za osnovno izhodišče pri pripravi anketnega vprašalnika uporabili samoevalvacijska vprašanja in pri njih opredeljena merila iz spletne zbirke v avtorski lasti ACS, ki se nanašajo na predmet oziroma vsebino anketiranja. Za anketiranje smo uporabljali vprašanja, s katerimi smo želeli ovrednotiti tista področja kakovosti, ki so bila določena za anketiranje s samoevalvacijskim načrtom 2011.

Poleg demografskih, statističnih vprašanj smo pri anketirancih želeli izvedeti o njihovem zadovoljstvu z informacijami, ki so si jih pridobili, o tem, koliko jim je središče pomagalo pri reševanju različnih težav, ali bi uspeli tudi brez naše pomoči in o tem, kje so doslej zasledili promocijo svetovalnega središča.

Vrnjenih smo dobili točno 160 pravilno izpolnjenih vprašalnikov ali 27,53 % od vseh poslanih.

Rezultate anketiranja merimo s točno opredeljenimi kazalniki kakovosti, s pomočjo katerih je kakovost našega dela postala merljiva.

Rezultati:

Ko so svetovance povpraševali o **zadovoljstvu s svetovalnim pogovorom** v Svetovalnem središču Murska Sobota, jih je skoraj polovica (48%) odgovorila, da so bili zadovoljni. Zelo zadovoljnih je bilo 34% anketirancev, kar je več kot četrtnina izprašanih. Najmanj jih je odgovorilo, da niso bili posebno zadovoljni in sicer 2% anketirancev. Dokaj zadovoljnih je bilo 12% anketiranih. V seštevku ugotavljamo, da je bilo skupaj 82% vprašanih zadovoljnih s svetovalnim razgovorom, kar pomeni, da dosegamo merilo kakovosti 8.2.1.1, da je vsaj 75% vprašanih zadovoljnih s svetovalnim razgovorom, oziroma s storitvami, katerih so bili deležni pri nas.

Iz rezultatov sklepamo, da delamo dovolj strokovno, da stranke ugotavljajo koristnost in uporabnost naših storitev in da na tem mestu nimamo razlogov za iskanje izboljšav.

Pri vprašanju, **ali je polovica svetovancev, ki še niso rešili svoje težave, zadovoljnih s storitvijo svetovalnega središča**, ugotavljamo zelo pozitivne rezultate.

Med vsemi prispelimi anketami smo selekcionirali tiste, pri katerih smo našli odgovor, da svetovanec še ni rešil težave. Med temi smo potem ugotavljali zadovoljstvo svetovancev. Rezultati so odlični. Ugotavljamo, da je 37,5% anketiranih mnenja, da so zelo zadovoljni s storitvijo svetovalnega središča, čeprav še niso rešili svoje težave. Zadovoljnih je 53,13%, dokaj zadovoljnih je 3,1% anketiranih ter 6,25% zelo

nezadovoljnih. Nezadovoljnih ni. Če seštejemo zadovoljne in zelo zadovoljne, pridemo do seštevka 90,6% tistih, ki so zadovoljni s storitvijo svetovalnega središča, čeprav še niso rešili svoje težave. To pomeni, da dosegamo merilo kakovosti 8.2.1.2, ki pravi, da je vsaj 50% anketiranih zadovoljnih s storitvijo svetovalnega središča, čeprav še niso rešili svoje težave.

Naslednje zastavljeno vprašanje je bilo **»Ali menite, da ste svoj problem rešili s pomočjo svetovalnega središča?«**. Več kot četrtnina jih je odgovorila, da so svoj problem zelo rešili ali da so ga rešili delno. Najmanj je bilo takšnih, ki so odgovorili da bolj niso kot so rešili svojo težavo, kar 19% pa je bilo takšnih, ki so ocenili, da svoje težave niso rešili. V seštevku to pomeni, da je 53% anketiranih menilo, da je svetovalno središče pomagalo ali odločilno pomagalo pri rešitvi problema, nadaljnjih 32% anketiranih je menilo, da je svetovalno središče delno pripomoglo k rešitvi svetovančeve težave. Če vključimo tudi kategorijo *delno pomagalo*, potem v skupnem seštevku lahko rečemo, da je svetovalno središče pomagalo 85% anketiranim pri rešitvi njihove težave. Zgoraj navedeno pomeni, da izpolnjujemo merilo kakovosti 8.2.2.1, da vsaj 75% anketiranih, ki so rešili svojo težavo, meni, da jim je svetovalno središče pomagalo ali vsaj deloma pomagalo pri uspešni rešitvi težave.

Najprej smo pri enajstem, tj. tabelaričnem vprašanju ugotavljali, **ali jim je svetovalno središče pomagalo pri več možnostih, od vključitve, izbire, informiranja, do premagovanja strahu in do iskanja virov za izobraževanje. O pomoči svetovalnega središča pri odločitvi za nadaljevanje izobraževanje**, so bili odgovori izprašanih skoraj enakovredno porazdeljeni. 26% je bilo takšnih, ki so odgovorili, da jim je svetovalno središče deloma pomagalo in enak procent takšnih, ki jim je pomagalo v celoti. Kar več kot četrtnina (36%) pa je bilo takšnih, ki tovrstnega nasveta niso potrebovali. Negativno je odgovorilo 12% vprašanih. To pomeni, da je svetovalno središče pomagalo ali vsaj delno pomagalo pri tovrstni odločitvi v 52% primerov. Podobni odgovori so bili tudi pri vprašanju **koliko je svetovalno središče pomagalo pri izbiri ustreznega izobraževanja**, vendar se je tam več anketirancev odločilo za odgovor, da je svetovalno središče deloma pomagalo pri tem. V celoti ali vsaj deloma je svetovalno središče pomagalo pri izbiri ustreznega izobraževanja 55% anketirancev. 11% jih je odgovorilo negativno. Ko so bili anketiranci povprašani o tem, **v kolikšni meri jim je svetovalno središče pomagalo pri seznanjanju o izvajalcih izobraževanj**, jih je skoraj polovica (41%) odgovorila, da jim je svetovalno središče pomagalo v celoti. 26% je bilo spet takšnih, ki niso potrebovali informacije ali nasveta v zvezi s tem, 11% izprašanih pa je bilo mnenja, da niso dobili zadostnih informacij o izvajalcih. Če seštejemo pomoč v celoti in vsaj delno pomoč, pridemo do seštevka 63% tistih, ki jim je svetovalno središče v celoti ali vsaj delno pomagalo pri informiranju o izvajalcih izobraževanja. V anketi smo spraševali tudi **o pomoči svetovalnega središča glede strahu pred izobraževanjem**. Vendar pa skoraj polovica svetovancev (46%) ni prišlo na svetovalno središče zaradi tega. 18% jih je takšnih, ki jim svetovalno središče ni pomagalo pri premagovanju strahu, 16% pa takšnih, ki so s pomočjo središča premagali strah in predsodke glede izobraževanja. Če seštejemo pomoč v celoti in vsaj delno pomoč, pridemo do rezultata, da je vsaj 36% vprašanih v svetovalnem središču prejelo pomoč v celoti ali vsaj delno pomoč glede premagovanja strahu pred izobraževanjem. V svetovalnem središču lahko stranke dobijo tudi informacije v zvezi s financiranjem šolanja oz. v zvezi z vračilom šolnin. V

anketi je zato tudi bilo zastavljeno vprašanje glede tega **koliko je svetovalno središče pripomoglo strankam pri iskanju denarne pomoči za izobraževanje**. Več kot ena tretjina anketirancev je v svetovalno središče prišlo, ne da bi rabili nasvet glede tega. Tistih, ki pa so iskali in pridobili informacije o denarni pomoči je skupaj bilo 35%, od tega je 20% bilo takšnih, katerim je svetovalno središče pri tem problemu v celoti pomagalo, 21% pa od svetovalnega središča ni dobilo potrebne pomoči. Naslednje je bilo vprašanje **ali bi se za izobraževanje odločili tudi brez pomoči izobraževalnega središča**. Odgovori so bili zelo enakomerno razporejeni. Med vsemi možnimi odgovori je bilo le od 3 do 5% razlik. Če seštejemo slednje in tiste, ki so bili mnenja, da se brez pomoči svetovalnega središča verjetno ne bi vključili v nadaljnje izobraževanje, pridemo do rezultata 25%. Predlog izboljšav na tem mestu bi bil, da moramo svetovalci biti bolj pozorni na svetovance, pri katerih odkrijemo strahove, zadržke, ne do konca sprejete odločitve, itd. Pri takih strankah bi njihovo zadovoljstvo glede prispevka ISIO o vključitvi v izobraževanje lahko še povišali.

Naslednje je bilo vprašanje v katero od oblik izobraževanja so se vključili na podlagi nasveta, pridobljenega v svetovalnem središču. Ko so anketirance povprašali o tem, **v katero izobraževanje so se vključili po obisku svetovalnega središča**, jih je največ zašlo na katere izmed jezikovnih tečajev, računalniških tečajev in podobno. Najmanj je bilo takšnih, ki so se odločili za nadaljevanje izobraževanja na fakultetah, poklicno usposabljanje, osnovno šolo za odrasle in pa za učenje v središču za samostojno učenje. Tistih, ki se po nasvetu svetovalnega središča niso vključili v nobeno izobraževanje, je bilo zgolj 13%, 5% odgovorov predstavlja kategorijo *drugo*. V seštevku to pomeni, da se je po nasvetu svetovalnega središča v eno od oblik izobraževanja vključilo kar 82% vprašanih. Ugotavljamo, da izpolnjujemo merilo kakovosti 9.1.1.1, ki pravi, da je svetovalna pomoč odraslemu pomagala pri odločitvi za nadaljnje formalno ali neformalno učenje. Potem nas je zanimalo **ali je pomoč svetovalnega središča pripomogla h dokončanju izobraževanja**, jih je 22% odgovorilo, da je pomoč svetovalnega središča bila na mestu. Najmanj pa jih je odgovorilo, da ni dobljena pomoč tista, zaradi katere so dokončali izobraževanje. Če seštejemo tiste, ki so trdili, da je pomoč svetovalnega središča bila tista, ki je odločilno prispevala k zaključku izobraževanja, in tiste, ki so bili mnenja, da je ta ista pomoč verjetno bila odločilnega pomena, pridemo do rezultata 35%. Če odštejemo tiste, ki niso vključeni v izobraževanje in tiste, ki še niso dokončali izobraževanja (kar znaša 44% anketiranih), potem glede na preostalo celoto ugotavljamo, da je odstotek tistih, ki menijo, da jim je ISIO vsaj delno pomagal k zaključku izobraževanja, kar 62,5%. Sklepamo da, ker v merilu ni določen odstotek tistih, ki jim je svetovalno središče pomagalo pri zaključku izobraževanja, da s 35% dosegamo merilo kakovosti 9.1.2.2, ki pravi, da merilo dosegamo, če je odraslemu svetovalna pomoč pomagala pri uspešnem dokončanju izobraževanja. Če pa upoštevamo drug rezultat, kjer smo izločili »nerelevantne«, pa lahko rečemo, da smo pri svojem delu, glede pomoči pri zaključevanju izobraževanja, zelo uspešni.

Promocija je pomemben element privabljanja novih strank, zato smo pri anketiranih želeli izvedeti, iz katerih virov so si pridobili informacije o delovanju svetovalnega središča. Vsak medij ima namreč svoj obseg pokrivanja ciljnih skupin. Ker delamo v lokalnem okolju, poznamo približen obseg odjemalcev vsebin vsakega od medijev, ki so bili kot odgovori dani na izbiro anketiranemu. Odgovori so bili zelo enakomerno razporejeni. Viri, kjer so odstopne informacije o dejavnosti svetovalnega

središča, kažejo na to, da imajo ljudje možnost informirati se o tej dejavnosti na najrazličnejših mestih. Od televizije, radia, lokalnih tedenskih časopisnih izdaj, do lokalnih glasil, izobraževalnih in zaposlovalnih institucij, plakatov, letakov, spletnih strani, itd. Na žalost na podlagi rezultatov ugotavljamo, da že v celoti pokrivamo regijo z informacijami o dejavnosti svetovalnega središča. Na žalost pomeni, da s pomočjo še izboljšane promocije ne moremo pričakovati povečanja obiska svetovalnih središč. Za pridobivanje novih strank bomo morali poseči po drugih ukrepih.

Sklep:

V svetovalnem središču ugotavljamo, da izpolnjujemo vse kazalnike kakovosti, ki so bili ovrednoteni, ugotavljamo le nekatere manjše, obrobne pomanjkljivosti pri našem delu s svetovanci, glede katerih se bomo po najboljših močeh potrudili, da jih še izboljšamo.