

Projekt: **Izobraževanje in usposabljanje strokovnih delavcev v izobraževanju odraslih od 2009 do 2011**  
Podprojekt: **Usposabljanje za delovanje svetovalnih središč ISIO**  
Aktivnost: **Nadaljnje usposabljanje delujočih svetovalcev v središčih ISIO (2011)**

## **SAMOEVALVACIJSKO POROČILO O KAKOVOSTI za leto 2011**

### **SVETOVALNO SREDIŠČE MURSKA SOBOTA kot sklop dejavnosti**

#### **Centra vseživljenjskega učenja POMURJE**

#### **Ljudska univerza Murska Sobota**

**Marec 2012**

Pri pripravi samoevalvacijskega poročila o samoevalvaciji kakovosti svetovalnega središča so sodelovali:

2

---

1. Alojz Sraka, vodja Svetovalnega središča Murska Sobota
2. Dejan Dravec, svetovalec v Svetovalnem središču Murska Sobota

## VSEBINA

	<b>POGLAVJE</b>	<b>STRAN</b>
<b>1</b>	<b>UVOD</b>	4
<b>2</b>	<b>METODOLOGIJA SAMOEVALVACIJE</b>	5
2.1.	Anketiranje	8
2.3.	Analiza dokumentacije	10
2.3.	Zgledovanje	13
<b>3</b>	<b>REZULTATI</b>	14
<b>3.1.</b>	<b>Rezultati anketiranja</b>	14
3.1.1.	Prikaz rezultatov	*
3.1.2.	Ugotovitve, sklepi, zaključki	*
<b>3.2.</b>	<b>Rezultati analize dokumentacije</b>	26
3.2.1.	Prikaz rezultatov	*
3.2.2.	Ugotovitve, sklepi, zaključki	*
<b>3.3.</b>	<b>Rezultati zgledovanja</b>	40
3.3.1.	Prikaz rezultatov	40
3.3.2.	Ugotovitve, sklepi, zaključki	41
<b>4</b>	<b>ZAKLJUČEK</b>	43
<b>5</b>	<b>LITERATURA IN VIRI</b>	49
<b>6</b>	<b>PRILOGE</b>	49

\* Navedena poglavja se zaradi večih kazalnikov ponavljajo večkrat.

## 1. UVOD

Z evalvacijo kakovosti smo želeli dobiti celoviti pregled nad kakovostjo dela Svetovalnega središča Murska Sobota in ugotovljeno stanje primerjati s postavljenimi standardi in rezultati na področju kakovosti v minulih letih ter ugotoviti splošne trende, ki se pojavljajo na področju izobraževanja odraslih. Poznavanje rezultatov in trendov ter ugotovitve o doseganju oziroma nedoseganju standardov in kazalnikov nam bodo omogočile, da bomo lahko uvajali potrebne izboljšave, odpravljali pomanjkljivosti in na podlagi tega pripravili predloge izboljšav, dopolnil in sprememb in vse navedeno vključili v samoevalvacijski in akcijski načrt kakovosti za tekoče leto.

Kot okvir opredeljenih nalog za izdelavo poročila smo uporabili *Samoevalvacijski načrt za leto 2011 (Priloga 1)* in zapisano v dokumentu z naslovom *Akcijski načrt za razvoj kakovosti Svetovalnega središča Murska Sobota za obdobje od januarja do decembra 2011 (Priloga 2)*, kjer smo si opredelili, kaj bomo evalvirali in katere metode bomo pri tem uporabili.

Evalvirali smo 4 področja kakovosti in sicer:

- Področje 1 - *POTENCIALNI SVETOVANCI*,
- Področje 8 - *REZULTATI*,
- Področje 9 - *UČINKI* in
- Področje 6 - *INFORMIRANJE IN PROMOCIJA*.

V zadnji in potrjeni verziji Samoevalvacijskega načrta poglavja 6 sicer nismo zapisali, imamo pa ga zapisano v Akcijskem načrtu za razvoj kakovosti. Ker smo se za leto 2011 odločili tudi za metodo anketiranja, smo v anketne vprašalnike vključili tudi vprašanja za svetovance, povezana z informiranjem in promocijo, saj se metoda anketiranja izvaja na dve leti ali celo manj, je pa odlična za pridobitev direktnih povratnih informacij o

- prepoznavnosti svetovalnega središča in njegovih storitev,
- moči in utrjenosti blagovne znamke ISIO v regionalnem okolju.
- regionalni zаетosti in raznovrstnosti ter
- učinkih in rezultatih promocijske dejavnosti.

Vprašanja s tega področja smo, kot edino svetovalno središče, imeli vključena tudi v anketiranje in samoevalvacijo v letu 2010 in smo želeli primerjati rezultate. Posebej pa je treba poudariti, da splošni promociji VŽU posvečamo posebno skrb, saj menimo, da je vključevanje v procese vseživljenjskega učenja eno ključnih orodij za razvoj regije in kakovost življenja njenih prebivalcev.

Pri področju 8 (Rezultati) smo naknadno vključili tudi kazalnike 8.1.1 Število storitev in 8.1.2 Število svetovancev. Z vključitvijo in celovito analizo tega področja smo želeli ugotoviti vse objektivne in subjektivne okoliščine in razmere, ki vplivajo na doseganje teh kazalnikov. Pomurska regija, v kateri deluje svetovalno središče, je najmanj razvita regija v Sloveniji in tudi večina objektivnih kazalnikov (povprečna plača, starostna in izobrazbena struktura, neugodna struktura brezposelnih – starejši in velik del invalidov) je za področje VŽU neugodna.

Za leto 2011 smo si, zaradi v uvodu naštetih razlogov, zastavili obsežen in zahteven samoevalvacijski in akcijski načrt, zato je poročilo obsežno, časovno pa pripravljeno

po prvotno predvidenem roku, k čemer so prispevale objektivne okoliščine – pozno opravljena in ovrednotena anketa in prestavljanje izvedbe zgledevalnega obiska (selitev ciljne institucije). Anketo smo pošiljali na naslove strank po izvedenih državnozborskih volitvah, saj smo ocenili, da bi dodatno »bombardiranje« s vprašalniki in informacijami v času volilne kampanje bilo neugodno sprejeto.

## 2. METODOLOGIJA SAMOEVALVACIJE

V letošnji samoevalvaciji smo torej ugotavljali stanje na štirih področjih kakovosti:

- 1 - *Potencialni svetovanci (ciljne skupine),*
- 8 - *Rezultati,*
- 9 - *Učinki in*
- 6 - *Informiranje in promocija.*

Pri Potencialnih svetovancih (področje kakovosti št. 1) sta nas zanimala dva kazalnika kakovosti: *1.1.1 Poznavanje potencialnih svetovancev z vidika lokalnih, regionalnih in nacionalnih potreb in 1.1.2. Dejavni načini za pridobivanja svetovancev* (Merila kakovosti: *1.1.1.1 Svetovalno središče ima v svojem modelu ISIO analizirane lokalne, regionalne in nacionalne potrebe odraslih po svetovanju. 1.1.2.1 Svetovalno središče ima vzpostavljeno eno ali več dislokacij. 1.1.2.2 Svetovalno središče izpelje vsako leto vsaj tri dejavnosti informiranja in svetovanja zunaj sedeža svetovalnih središč in dislokacij).*

Pri Rezultatih (področje kakovosti št. 8) so nas zanimali štirje kazalniki kakovosti: *8.1.1 Število storitev, 8.1.2 Število svetovancev, 8.2.1 Zadovoljstvo strank in 8.2.2 Prispevek svetovalnega središča k rešitvi svetovančevega problema* (Merila kakovosti: *8.1.1.1 Svetovalno središče, ki ima enega polno zaposlenega svetovalca, opravi 1000 svetovalnih storitev na leto. 8.1.2.1 Svetovalno središče, ki ima enega polno zaposlenega svetovalca, ima 800 svetovancev na leto. 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).*

Pri Učinkih (področje kakovosti št. 9) sta nas zanimala dva kazalnika kakovosti: *9.1.1 Povečana vključenost odraslih v vseživljenjsko učenje in 9.1.2 Povečanje učne uspešnosti in zmanjšanje osipa* (Merila kakovosti: (Merila kakovosti: *9.1.1.1 Svetovalna pomoč je odraslemu pomagala pri odločitvi za nadaljnje formalno ali neformalno učenje. 9.1.2.1 Svetovalna pomoč med izobraževanjem je odraslemu pomagala pri odpravi učnih težav. 9.1.2.2 Svetovalna pomoč med izobraževanjem je odraslemu pomagala pri uspešnem dokončanju izobraževanja).*

Pri Informiranju in promociji (področje kakovosti št. 6) smo vrednotili dva kazalnika kakovosti: *6.1.4 Prilagojenost ciljnim skupinam in 6.1.5 Regionalna zаетost* (Merila kakovosti: *6.1.4.1 Svetovalno središče način in vsebino informiranja in promocije*

prilagaja potrebam različnih ciljnih skupin. 6.1.5.1 Svetovalno središče izpeljuje informiranje potencialnih ciljnih skupin in promocijo dejavnosti v celotni regiji.).

Pri letošnji samoevalvaciji smo uporabili metodo anketiranja svetovancev, uporabnikov naših storitev, analizo dokumentacije in zgledovanje.

Nekatere kazalnike kakovosti smo vrednotili s pomočjo ene od metod, nekatere pa s pomočjo kombinirane metode (anketiranje in analiza dokumentacije ali anketiranje in analiza medijskih objav).

Pri obravnavi posameznih področij, standardov in kazalnikov pa smo v skladu z akcijskim načrtom za razvoj kakovosti za 2011 upoštevali ugotovljene pomanjkljivosti in probleme in preverili načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti roke in izvedeno izpeljavo.

Zaradi boljše preglednosti prikazujemo področja, standarde in kazalnike bolj strukturirano.

## Področje kakovosti 1:

### 1. POTENCIALNI SVETOVANCI – CILJNE SKUPINE

STANDARD KAKOVOSTI	
<b>1.1</b> Svetovalno središče si prizadeva za povečevanje dostopnosti svetovalnih storitev za odrasle v zvezi z izobraževanjem in učenjem ter se odziva na lokalne, regionalne in nacionalne potrebe.	
KAZALNIKI KAKOVOSTI	MERILA KAKOVOSTI
<b>1.1.1</b> Poznavanje potencialnih svetovancev z vidika lokalnih, regionalnih in nacionalnih potreb	<b>1.1.1.1</b> Svetovalno središče ima v svojem modelu ISIO analizirane lokalne, regionalne in nacionalne potrebe odraslih po svetovanju.
<b>1.1.2</b> Dejavnosti načini za pridobivanja svetovancev	<b>1.1.2.1</b> Svetovalno središče ima vzpostavljeno eno ali več dislokacij. <b>1.1.2.2</b> Svetovalno središče izpelje vsako leto vsaj tri dejavnosti informiranja in svetovanja zunaj sedeža svetovalnih središč in dislokacij.

6

## Področje kakovosti 2:

### 8. REZULTATI

STANDARD KAKOVOSTI	
<b>8.1</b> Svetovalno središče zagotavlja svetovalne storitve odraslim iz svojega okolja; pri tem namenja posebno pozornost tistim skupinam odraslih, ki imajo težji dostop do izobraževanja in učenja ali potrebujejo več podpore in pomoči pri izobraževanju in učenju.	
KAZALNIKI KAKOVOSTI	MERILA KAKOVOSTI
<b>8.1.1</b> Število storitev	<b>8.1.1.1</b> Svetovalno središče, ki ima enega polno zaposlenega svetovalca, opravi 1000 svetovalnih storitev na leto.

<b>8.1.2</b> Število svetovancev	<b>8.1.2.1</b> Svetovalno središče, ki ima enega polno zaposlenega svetovalca, ima 800 svetovancev na leto.
----------------------------------	---

<b>STANDARD KAKOVOSTI</b>	
<b>8.2</b> Stranke svetovalnega središča so zadovoljne s kakovostjo svetovalnih storitev in menijo, da so storitve pripomogle k rešitvi njihovega problema.	
<b>KAZALNIKI KAKOVOSTI</b>	<b>MERILA KAKOVOSTI</b>
<b>8.2.1</b> Zadovoljstvo strank	<b>8.2.1.1</b> Vsaj 75 odstotkov vprašanih svetovancev je zadovoljnih s storitvami svetovalnega središča. <b>8.2.1.2</b> Vsaj 50 odstotkov vprašanih svetovancev, ki še niso rešili svojega problema, je zadovoljnih s storitvijo svetovalnega središča.
<b>8.2.2</b> Prispevek svetovalnega središča k rešitvi svetovančevega problema	<b>8.2.2.1</b> Vsaj 75 odstotkov vprašanih svetovancev, ki so rešili svoj problem, meni, da je pomoč svetovalnega središča pripomogla k rešitvi njihovega problema.

### Področje kakovosti 3:

## 9. UČINKI

<b>STANDARD KAKOVOSTI</b>	
<b>8.2</b> Svetovalno središče pripomore k povečani vključenosti odraslih v vseživljenjsko učenje, povečanju učne uspešnosti in zmanjševanju osipa ter k zmanjševanju socialne izključenosti.	
<b>KAZALNIKI KAKOVOSTI</b>	<b>MERILA KAKOVOSTI</b>
<b>9.1.1</b> Povečana vključenost odraslih v vseživljenjsko učenje	<b>9.1.1.1</b> Svetovalna pomoč je odraslemu pomagala pri odločitvi za nadaljnje formalno ali neformalno učenje.
<b>9.1.2</b> Povečanje učne uspešnosti in zmanjšanje osipa	<b>9.1.2.1</b> Svetovalna pomoč med izobraževanjem je odraslemu pomagala pri odpravi učnih težav. <b>9.1.2.2</b> Svetovalna pomoč med izobraževanjem je odraslemu pomagala pri uspešnem dokončanju izobraževanja.

### Področje kakovosti 4:

## 6. INFORMIRANJE IN PROMOCIJA

<b>STANDARD KAKOVOSTI</b>	
<b>6.1</b> Da bi zagotovili čim večjo dostopnost storitev svetovalnega središča vsem odraslim, svetovalno središče načrtno informira potencialne ciljne skupine in promovira svojo dejavnost	
<b>KAZALNIKI KAKOVOSTI</b>	<b>MERILA KAKOVOSTI</b>
<b>6.1.4</b> Prilagojenost ciljnim skupinam	<b>6.1.4.1</b> Svetovalno središče način in vsebino informiranja in promocije prilagaja potrebam različnih ciljnih skupin.
<b>6.1.5</b> Regionalna zajetost	<b>6.1.5.1</b> Svetovalno središče izpeljuje informiranje potencialnih ciljnih skupin in promocijo dejavnosti v celotni regiji.

## UPORABLJENE METODE

### 2.1. Anketiranje

Pri anketiranju smo za osnovno izhodišče pri pripravi anketnega vprašalnika uporabili samoevalvacijska vprašanja in pri njih opredeljena merila. Nato smo v Spletni zbirki vprašanj za presojanje kakovosti, ki je avtorska lastnina ACS, poiskali vprašanja, ki se nanašajo na predmet oziroma vsebino anketiranja. S pomočjo spletne zbirke smo izdelali anketni vprašalnik (**Priloga 3**). Pri sestavi vprašalnika smo se držali določb iz samoevalvacijskega načrta iz leta 2011, kjer smo opredelili, kaj bomo evalvirali in s katerimi metodami. Iz načrta pa so se že nakazovala vprašanja, ki jih je potem v bodoče vseboval anketni vprašalnik. Za anketiranje smo uporabljali vprašanja, s katerimi smo želeli evalvirati tista področja kakovosti, ki so bila določena za anketiranje s tem istim samoevalvacijskim načrtom. Za razpošiljanje anket in pridobitev odziva smo uporabili adremo vseh prvič obravnavanih svetovancev, ki so v obdobju 1. 7. 2010 do 30. 6. 2011 obiskali ISIO svetovalno središče Murska Sobota.

#### **V anketiranju nas je zanimalo: (PREDMET ANKETIRANJA)**

V anketnem vprašalniku smo najprej navedli vprašanja, ki so nam omogočila statistični prerez anketirancev. Na začetku so nas zanimali:

1. Način obravnave v svetovalnem središču,
2. Kdaj je svetovanec imel zadnji stik s svetovalnim središčem,
3. Spol in starost,
4. Status svetovanca,
5. Dokončana in nedokončana izobrazba svetovanca.

Nato so sledila vprašanja, ki so bila, kot jedro anketnega vprašalnika, namenjena preverjanju standardov kakovosti: 1. Kako ste bili zadovoljni s svetovalnim pogovorom?

2. Kako ste zadovoljni z informacijami, ki ste jih dobili v svetovalnem središču?
3. Ali menite, da ste svoj problem rešili s pomočjo svetovalnega središča?
4. V kolikšni meri vam je svetovalno središče pomagalo pri: odločitvi za nadaljevanje izobraževanja, izbiri ustreznega izobraževanja, seznanjanju, kdo izvaja izobraževanje, premagovanju strahu pred izobraževanjem, iskanju denarne pomoči za izobraževanje, drugem.
5. Ali menite, da bi se tudi brez pomoči svetovalnega središča vključili v izobraževanje?
6. Ali ste se po nasvetu, ki ste ga dobili v svetovalnem središču, vključili v katero od naslednjih oblik izobraževanja?
7. Ali menite, da vam je pomoč svetovalnega središča pomembno pomagala, da ste uspešno zaključili izobraževanje?
8. Kje ste doslej zasledili informacije ali promocijsko gradivo svetovalnega središča za izobraževanje odraslih? Možni odgovori: Na lokalni televiziji. Na radiu. V časopisu (lokalnem, regionalnem). Na spletnih straneh. V občinskem glasilu. Na plakatih in letakih. V izobraževalni organizaciji. V drugih institucijah. Pri starših, prijateljih, znancih. Drugje.



<b>V anketiranje smo vključili naslednje subjekte:</b>	1 v anketiranje so bile vključene vse ciljne skupine, oziroma vse stranke v prvi obravnavi, ki so ISIO svetovalno središče Murska Sobota obiskale v obdobju od 1. 7. 2010 do 30. 6. 2011.
<p><b>Določitev vzorca</b></p> <p>V Samoevalvacijski načrt kakovosti 2011 smo zapisali, da bomo anketirali stranke, ki so obiskale svetovalno središče v koledarskem letu 2010, vendar smo se po tehtnem premisleku odločili, da bomo v anketiranje vključili vse svetovanci v prvi obravnavi, ki so ISIO svetovalno središče Murska Sobota obiskali v obdobju od 1. 7. 2010 do 30. 6. 2011. Smatramo, da je odločitev utemeljena zaradi hitro spreminjajočih se statusnih sprememb in časovne oddaljenosti obiska. Najbolj pomemben razlog, da smo anketirali stranke iz navedenega obdobja, pa izhaja iz dejstva, da smo za druge analize uporabljali podatke iz koledarskega leta 2011 in smo tako v največji možni meri obravnavali enako obdobje.</p> <p>V adremi svetovancev nismo delali nobene druge selekcije, anketo so prejeli vsi prvič obravnavani svetovanci na seznamu iz tega obdobja. Iz seznama smo izločili tiste svetovance, ki niso imeli zavedenih polnih naslovov in tiste, ki so se na seznamu pojavili več kot enkrat.</p>	
<b>Za anketiranje smo pripravili naslednji instrumentarij<sup>1</sup>:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pri oblikovanju instrumentov smo uporabili Spletno zbirko vprašanja za presojanje kakovosti, ki jo je razvil ACS</li> <li>2. Anketni vprašalnik</li> <li>3. Seznam prejemnikov anketnega vprašalnika</li> </ol>
<p><b>Testiranje instrumentov:</b></p> <p>Pri pripravi ankete sta sodelovala oba svetovalca svetovalnega središča in praktikantka, študentka andragogike na FF v Ljubljani. Poskusno anketiranje smo izvedli znotraj hiše. Sodelovali so trije anketiranci (tajnica, strokovni delavec in dva izmed naključnih strank v svetovalnem središču – eden s končano osnovno šolo in ena stranka s končano poklicno šolo. Po izvedenem poskusnem anketiranju smo se z anketiranci pogovorili o anketnih vprašanjih (enoznačno postavljena vprašanja, zahtevnost, možnost enoznačnih odgovorov, število vprašanj). Preverjali smo, če bodo odgovori dovolj relevantni za ustrezno analizo z možnostjo ustreznih zaključkov, prav tako pa smo želeli pripraviti vprašalnik, ki bi bil razumljiv za večino anketirancev.</p>	
<p><b>Anketiranje smo izpeljali:</b></p> <p>V pripravo vzorca anketirancev smo zajeli vse prve obravnave strank, ne glede na vrsto kontakta z njimi, za obdobje od 1. 7. 2010 do 30. 6. 2011. (Seznam anketirancev se nahaja v gradivih svetovalnega središča in ga zaradi zaupnosti podatkov ne navajamo v prilogi.</p> <p>V navedenem obdobju smo imeli 814 prvih obravnav. Iz vseh prvih obravnav smo izločili stranke za katere nismo imeli popolnih naslovov in tiste stranke, ki so se kot</p>	

<sup>1</sup> Pri oblikovanju instrumentov smo uporabili Spletno zbirko vprašanja za presojanje kakovosti, ki jo je razvil Andragoški center Slovenije.

prve stranke pojavile večkrat.

Tako smo dobili vzorec 581 strank z naslovi, za katere smo pripravili anketne vprašalnike s spremnimi dopisi in frankiranimi ter naslovljenimi pisemskimi ovojnici za vrnitev izpolnjenega anketnega vprašalnika.

Anketne vprašalnike smo oddali na pošto 6. decembra 2011. Anketirance smo z dopisom zaprosili, da nam izpolnjene anketne vprašalnike vrnejo do srede 14. decembra 2011.

Vrnjenih je bilo 172 anketnih vprašalnikov. 10 vprašalnikov je bilo nepopolnih, 2 sta prispela po zaključenem vnašanju, tako da smo vnesli 160 popolno izpolnjenih vprašalnikov ali 27,53 % od vseh poslanih. Skupno smo dobili vrnjenih nekaj manj kot 30% vprašalnikov.

Podatke iz vrnjenih anketnih vprašalnikov smo vnašali v aplikacijo od 12. 12. do 27. 12. 2011. Prve analize pa smo naredili v začetku januarja 2012. K osnovni analizi smo povabili praktikantko, že prej omenjeno študentko andragogike.

## **2.2. Analiza dokumentacije**

### **Pri analizi dokumentacije nas je zanimalo: (PREDMET ANALIZE DOKUMENTACIJE)**

#### **Pri področju 1 POTENCIALNI SVETOVANCI**

Nas je pri analizi dokumentacije zanimalo, ali dosegamo standard kakovosti, da si svetovalno središče prizadeva za dostopnost svetovalnih storitev za odrasle v zvezi z izobraževanjem in učenjem, ter tudi to, kako se odzivamo na lokalne, regionalne in nacionalne probleme. Za to smo želeli preveriti kazalnika:

- 1.1.1 Poznavanje potencialnih svetovancev z vidika lokalnih, regionalnih in nacionalnih potreb
- 1.1.2 Dejavnosti načini za pridobivanja svetovancev

Ključna samoevalvacijska vprašanja so bila:

1.1.1.1 Ali imamo ustrezno analizo regionalnih potreb in ciljnih skupin in ali je prioritete ciljne skupine potrebno definirati na novo? Primer: zaposleni v proizvodnji.

1.1.2.1. Ali je naša dejavnost regionalno enakomerno dostopna v celotni regiji?

1.1.2.2. Ali izpeljemo dovolj dejavnosti ISIO izven sedeža za promocijo dejavnosti in povečanja deleža strank na dislokacijah? Primer: Število izvedenih aktivnosti in strank na dislokacijah.

Za to, da bi vedeli, če standard dosegamo, smo opredelili merila:

1.1.1.1 Po potrebi bomo na novo opredelili ciljne skupine.

1.1.2.1 Število objav po lokalnih glasilih, video straneh in spletnih straneh občin.

1.1.2.2 Število delavnic in aktivnosti izven sedeža središča.

#### **Pri področju 8 REZULTATI\***

nas je pri analizi dokumentacije zanimalo ali svetovalci dosegamo merilo o številu storitev in številu svetovancev, oziroma preveriti merilo:

8.1.1 Število storitev

## 8.1.2 Število svetovancev

Ključna samoevalvacijska vprašanja so bila:

8.1.1.1 Ali svetovalci, glede na delež vključenosti v svetovanje, dosegajo merilo in opravijo 1000 storitev na leto, ki velja za enega polno zaposlenega svetovalca?

8.1.2.1 Ali svetovalci, glede na delež vključenosti v svetovanje, dosegajo merilo 800 strank na leto, ki velja za enega polno zaposlenega svetovalca?

Za to, da bi vedeli če standard dosegamo smo preverili merila:

8.1.1.1 V Svetovalnem središču Murska Sobota imamo zaposlenega 1,5 svetovalca. V skladu z merilom moramo izvesti 1500 storitev (individualnih in skupinskih).

8.1.1.1 V Svetovalnem središču Murska Sobota imamo zaposlenega 1,5 svetovalca. V skladu z merilom moramo imeti 1200 strank (skupina se šteje za eno storitev).

\* Pri zadnji verziji Samoevalvacijskega načrta smo te kazalnike izločili, ker pa smo jih ohranili v Akcijskem načrtu, smo se jih odločili obravnavati.

### **Pri področju 6 INFORMIRANJE IN PROMOCIJA\*\*,**

Nas je pri analizi dokumentacije zanimala:

6.1.4 Prilagojenost ciljnim skupinam

6.1.5 Regionalna zajetost

Ključna samoevalvacijska vprašanja so bila:

6.1.4 Ali svetovalno središče informiranje in promocijo prilagaja potrebam različnih ciljnih skupin?

6.1.5 Ali svetovalno središče izpeljuje informiranje potencialnih ciljnih skupin in promocijo dejavnosti v celotni regiji (načrtnost, pogostost, raznovrstnost)?

Postavljena merila:

6.1.4.1. Svetovalno središče način in vsebino informiranja in promocije prilagaja potrebam različnih ciljnih skupin.

6.1.5.1. Merilo dosegamo, če svetovalno središče izpeljuje informiranje potencialnih ciljnih skupin in promocijo dejavnosti v celotni regiji, za potrebe lokalnih skupnosti pa izvaja le tem prilagojeno promocijo.

\*\*

Področje 6 smo obravnavali, čeprav smo v zadnji verziji samoevalvacijskega načrta to področje izločili. Obravnava je smiselna zaradi akcijskega načrta, kjer so bili vključeni kazalniki: 6.1.4 Prilagojenost ciljnim skupinam in 6.1.5 Regionalna zajetost, prav tako pa moramo ponovno poudariti, da smo navedeno področje obravnavali, kot edino sredšče, že v letu 2010 in smo želeli videti napredek ali morebitno stagnacijo.

### **V analizo dokumentacije smo vključili naslednje vire:**

1.	Dopolnitve modela informativno – svetovalne dejavnosti za izobraževanje odraslih – ISIO v upravni enoti Murska Sobota (2001) za območje statistične regije Pomurje, sprejetem na 1. seji Strateškega sveta 31. 3. 2005
2.	Elaborat za dejavnost CVŽU Pomurje
3.	Statistične podatke Statističnega urada Slovenije

4.	Statistične podatke ZRSZ o brezposelnosti
5.	Aplikacija SDSS, Spremljanje dela svetovalnih središč
6.	Spletna stran <a href="http://www.po-pomoc.si/">http://www.po-pomoc.si/</a> in zbirka/brošura PoMoČ, Brezplačne pomoči in podpore
7.	ISIO Obrazec 5 Mediji za koledarsko leto 2011
8.	Razpis za sofinanciranje šolnin januar 2011- obvestilo organizacijam za IO v regiji
9.	Novička za občinska glasila v regiji, november 2011
10.	Stranke po občinah za koledarsko leto 2011

### **Analizo dokumentacije smo opravili:**

Analizo dokumentacije smo izvajali v skladu z Akcijskim načrtom za razvoj kakovosti, kjer smo načrtovali izvedbo aktivnosti, ki so opisane v poglavju rezultati. Spodaj prikazujemo izvedene aktivnosti po področjih:

#### **Področje 1 POTENCIALNI SVETOVANCI**

Model, dopolnitve modela in elaborat CVŽU smo preverili glede na ciljne skupine. Navedeno smo izvedli v mesecu maju in juniju. V enakem obdobju smo opravili tudi analizo podatkov iz aplikacije SDSS – za koledarsko leto 2010 in jih naknadno primerjali s podatki za leto 2011.

Podatke o statističnih podatkih o prebivalcev v regiji in brezposelnosti smo pridobili iz uradnih evidenc.

Razgovore in zbiranje informacij, ki jih imajo sindikalni zaupniki v regiji, smo izvedli ob pripravi brošure (**Priloga 4**) in spletne strani <http://www.po-pomoc.si/> v maju in juniju 2011. V tem obdobju smo skupaj z regionalnim uradom ZSSS pripravljali omenjeno brošuro in spletno stran in bili v stiku s sindikalnimi zaupniki, še posebej s tistimi iz delovno intenzivnih panog in jim predstavili svetovalno središče, prav tako pa smo se pogovorili o problemu informiranja in dostopnosti storitev za zaposlene v proizvodnji.

Mreženja za uvajanje svetovanja na delovnem mestu, planirano za obdobje september do december, nismo izvedli, ker projekt ni bil odobren.

#### **Področje 6 INFORMIRANJE IN PROMOCIJA**

Aktivnosti, načrtovane v akcijskem načrtu, smo izvedli v skladu z načrtovanimi roki. V maju smo zaprosili izobraževalne organizacije za informativno gradivo in ga tudi prejeli (elektronska pošta), v decembru smo opravili analizo vseh medijskih objav (**Priloga 5**). Izdelali smo članek o ISIO in projektu PoMoč in ga novembra poslali vsem občinam v regiji s prošnjo za objavo in za predstavitev na spletnih straneh (**Priloga 6**). Niso pa še v celoti izdelane povezave spletne strani na vseh občinah in pri vseh partnerjih.

#### **Področje 8 REZULTATI**

z analizo dokumentacije je povezana analiza doseganja merila o številu storitev (8.1.1) in številu svetovancev (8.1.2). Analizo smo izvedli v januarju 2012, ko smo imeli celovite podatke o storitvah v letu 2011. Z zgoraj navedenima kazalnikoma so povezane tudi aktivnosti iz akcijskega načrta - povečanje števila ur na dislokacijah (analiza za celo leto), dogovori z izvajalci programov in predstavitev za potencialne

svetovance, ki smo ga izvedli v aprilu – do junij 2011 in intenziviranje lokalne promocije, ki jo opisujemo v področju 6. Rezultati, ki so povezani z zadovoljstvom (8.2.1) in prispevkom svetovalnega središča k rešitvi svetovančevega problema (8.2.1) so prikazani v poglavju 2.1. Anketiranje strank. Izvedli pa smo aktivnosti v zvezi s financiranjem šolanja in v januarju 2011 pripravili dopis vsem organizacijam, ki izvajajo IO in izvedli več delavnic s predstavitvijo razpisa ZIP za vračilom šolnin. **(Priloga 7).** Na vseh skupinskih oblikah čez celo leto smo predstavljali možne pomoči in podpore za učenje in izobraževanje odraslih, vključno z ISIO. Financiranje in pomoči smo kontinuirano objavljali v medijih, kar je razvidno iz že prej omenjene priloge 5.

### **Področje 9 UČINKI**

Opisano v poglavju o anketiranju.

## **2.3. Zgledovalni obisk**

### **Pri zgledovanju nas je zanimalo: (PREDMET ZGLEDOVANJA)**

V samoevalvacijskem načrtu za 2011 imamo v okviru standarda kakovosti 9.1 določeno, da bomo izvedli zgledovalni obisk v Novem mestu. Poleg samoevalvacijskega vprašanja (*Ali je svetovalna pomoč med izobraževanjem odraslemu pomagala pri uspešnem dokončanju izobraževanja?*) so nas zanimale natančno določene podrobnosti:

1. Organiziranost ISIO v okviru CVŽU; razgovor in primerjava
2. Organizacija, mreženje in izvedba dela na dislokacijah
3. Izvedba informacijsko – motivacijskih delavnic; izmenjava primerov dobre prakse
4. Promocijski pristopi, podobnosti, razlike in primeri dobre prakse
5. Ogled in pogovor na dislokaciji v Trebnjem
6. Predstavitev projekta PoMoč, Brezplačne pomoči in podpore, možnost diseminacije projekta in prilagoditev regionalnemu okolju na Dolenjskem
7. Dogovor o zgledovalnem obisku v M.Soboti

### **Za zgledovanje smo izbrali naslednjega/e zgledovalnega/e partnerja/e:**

<b>Zgledovalni partner 1</b>	ISIO svetovalno središče Novo mesto
------------------------------	-------------------------------------

Tako za naš kot novomeški ISIO smatramo, da sta urejeni in organizirani delovni okolji. Smatrali smo, da je novomeški partner zelo profesionalen in bi nam obisk lahko omogočil pot do novih zamisli, kako bolje opravljati svoje delo in urediti nekatere pomanjkljivosti doma.

### **Vzpostavitev stika z organizacijo za zgledovanje, dogovori, usklajevanja z organizacijo za zgledovanje.**

Najprej smo se za obisk dogovarjali ob pripravi načrta in ga definirali za mesec december 2011. Zaradi selitve RIC Novo mesto v nove prostore smo dogovor preložili na mesec januar 2012 in ga dejansko izvedli v začetku meseca februarja. Tako smo v mesecu februarju s pomočjo e-poštne korespondence dogovorili zgledovalni obisk v novih prostorih RIC Novo mesto, natančneje v prostorih ISIO

svetovalnega središča Novo mesto.	
<b>Analizirali smo naslednjo dokumentacijo, ki nam jo je posredovala zgledovalna organizacija:</b>	
1	Powerpoint prezentacija s statističnimi podatki o opravljenem delu.
2	Razgovori in izmenjava izkušenj na sedežu ISIO v RIC Novo mesto in na dislokaciji
3	Promocijska gradiva
<b>Zgledovalni/e obisk/e smo izpeljali:</b>	
Zgledovalni obisk smo opravili v četrtek, dne 16. 2. 2012 v Novem mestu v prostorih RIC Novo mesto.	

### 3. REZULTATI

#### ***3.1. Rezultati anketiranja***

##### **Naslov kazalnika: 8.2.1 Zadovoljstvo strank**

##### **OPIS PROBLEMA (PREDMET SAMOEVALVACIJE):**

Pri izbranem kazalniku smo hoteli preveriti, ali dosegamo standard kakovosti glede zadovoljstva strank in prispevka svetovalnega središča k rešitvi svetovančeve morebitne težave. To nas zanima predvsem zaradi utemeljitve ali je naše delo dovolj smiselno oziroma za svetovance konkretno uporabno in koristno in ali imajo le-ti kaj od tega.

Na tem področju želimo dosegati naslednji standard kakovosti:

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

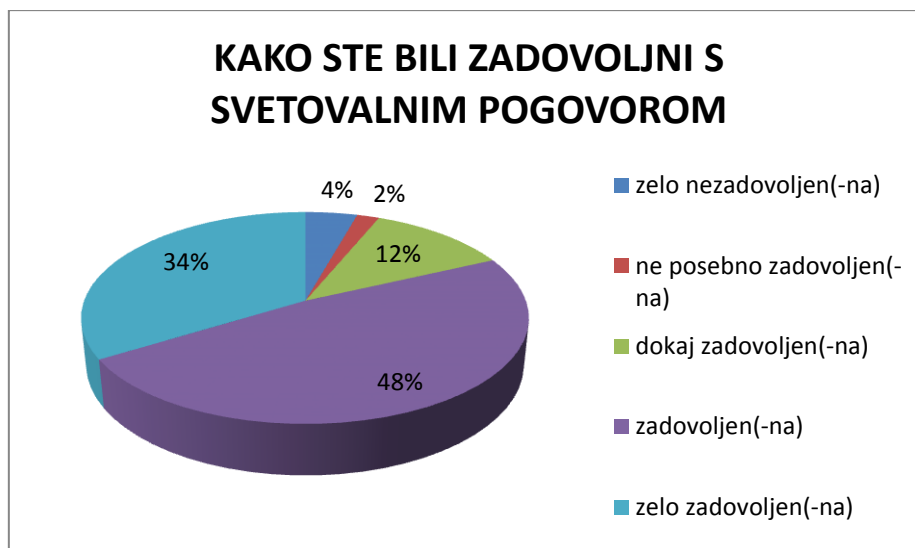
Da bi ugotovili, v kolikšni meri ta standard že dosegamo, smo se odločili, da se bomo v postopku samoevalvacije osredotočili na naslednja **samoevalvacijska vprašanja**:

1. 8.2.1.1 Ali so svetovanci zadovoljni s storitvami, ki so jih bili deležni v svetovalnem središču?
2. 8.2.1.2 Ali je polovica svetovancev, ki še niso rešili svojega problema, zadovoljnih s storitvijo središča?

##### **Z anketiranjem smo ugotovili naslednje:**

### 3.1.1. Prikaz podatkov

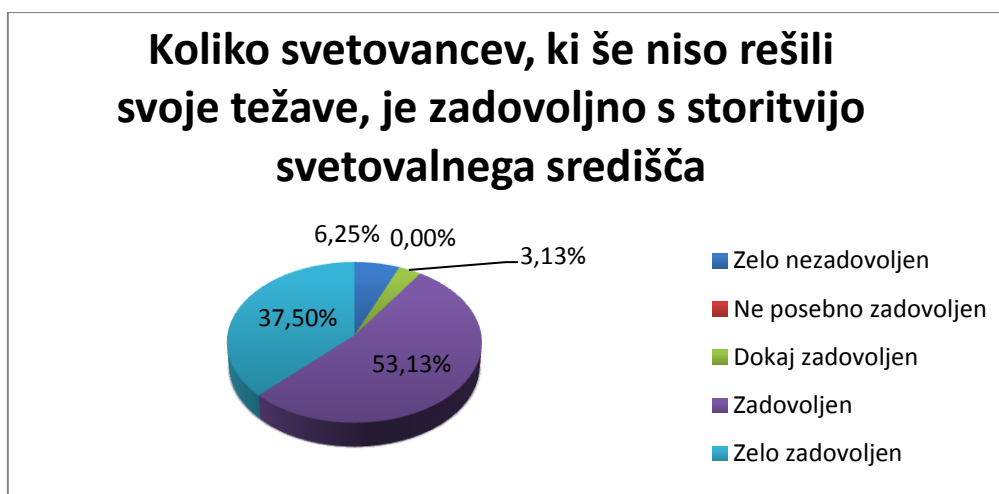
Ko so svetovance povpraševali o *zadovoljstvu s svetovalnim pogovorom* v Svetovalnem središču Murska Sobota, jih je skoraj polovica (48%) odgovorila, da so bili zadovoljni. Zelo zadovoljnih je bilo 34% anketirancev, kar je več kot četrtnina izprašanih. Najmanj jih je odgovorilo, da niso bili posebno zadovoljni in sicer 2% anketirancev. Dokaj zadovoljnih je bilo 12% anketiranih.



Grafikon 1

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.

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



Grafikon 2

Med vsemi prispelimi anketami smo selekcionirali tiste, pri katerih smo našli odgovor, da svetovavec 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.

### 3.1.2. Ugotovitve, sklepi, predlogi

Ugotavljamo, da brez težav dosegamo standard kakovosti 8.2 o zadovoljstvu strank. Ugotavljamo tudi, da visok delež zadovoljstva strank ugotavljamo tudi v primerih, ko le-te še niso rešile svoje težave. To pomeni, da so zadovoljne tudi s kakovostjo sprotnih obravnav, ne le s končnimi učinki.

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

Ugotavljamo, da na področju standarda kakovosti 8.2 ni potrebe po izboljševanju našega dela. Vsaj zaenkrat ne.

#### **Naslov kazalnika: 8.2.2 Prispevek svetovalnega središča k rešitvi svetovančevega problema**

#### **OPIS PROBLEMA (PREDMET SAMOEVALVACIJE):**

Pri izbranem kazalniku smo hoteli ugotoviti, če in koliko prispevamo s svojim delom k reševanju izobraževalnih in učnih težav svetovancev. Tudi s pomočjo tega kazalnika skušamo ugotoviti, koliko je naše delo konkretno koristno svetovancem.

Na tem področju želimo dosegati naslednji standard kakovosti:

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

Da bi ugotovili, v kolikšni meri ta standard že dosegamo, smo se odločili, da se bomo v postopku samoevalvacije osredotočili na naslednja **samoevalvacijska vprašanja**:

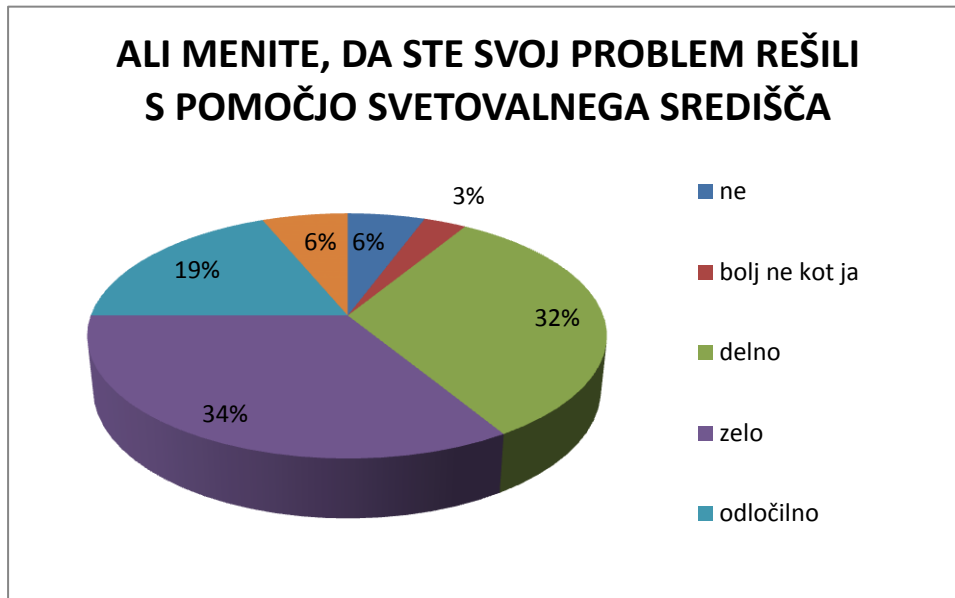
1. 8.2.2.1 Ali vsaj 75 odstotkov vprašanih svetovancev, ki so rešili svoj problem, meni, da je pomoč svetovalnega središča pripomogla k rešitvi?

Z anketiranjem smo ugotovili naslednje:



### 3.1.1. Prikaz podatkov

V anketi je bilo zastavljeno vprašanje »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.



Grafikon 3

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.

### 3.1.2. Ugotovitve, sklepi, predlogi

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.

Pri tistih, ki so odgovorili z *delno pomagalo*, lahko iščemo razloge, zakaj ni *zelo* ali *odločilno* pomagalo pri rešitvi njihove težave.

Še največkrat se v takih primerih dogaja, da bolj ne moremo pomagati zaradi omejitve pooblastil svetovalnega delavca, oziroma, da ISIO svetovalna središča nimajo pooblastil za reševanje »vseh« težav svetovancev.

### **Naslov kazalnika: 9.1.1 Povečana vključenost odraslih v vseživljenjsko učenje**

#### **OPIS PROBLEMA (PREDMET SAMOEVALVACIJE):**

Pri tem kazalniku nas je zanimalo, koliko vpliva delo v svetovalnem središču na odločanje svetovancev o vključitvi v nadaljnje izobraževanje, oziroma, v kolikšni meri so se svetovanci po obisku svetovalnega središča odločali za vključitev v vseživljenjsko učenje.

Na tem področju želimo dosegati naslednji standard kakovosti:

9.1 Svetovalno središče pripomore k povečani vključenosti odraslih v vseživljenjsko učenje, povečanju učne uspešnosti in zmanjševanju osipa ter k zmanjševanju socialne izključenosti.

Da bi ugotovili, v kolikšni meri ta standard že dosegamo, smo se odločili, da se bomo v postopku samoevalvacije osredotočili na naslednja **samoevalvacijska vprašanja**:

1. Ali je svetovalni pogovor prispeval k vključitvi v formalno ali neformalno obliko učenja?
2. Ali bi se za izobraževanje odločili tudi brez pomoči svetovalnega središča?
3. V katero od izobraževalnih oblik ste se vključili po nasvetu, pridobljenem v svetovalnem središču?

Z anketiranjem smo ugotovili naslednje:

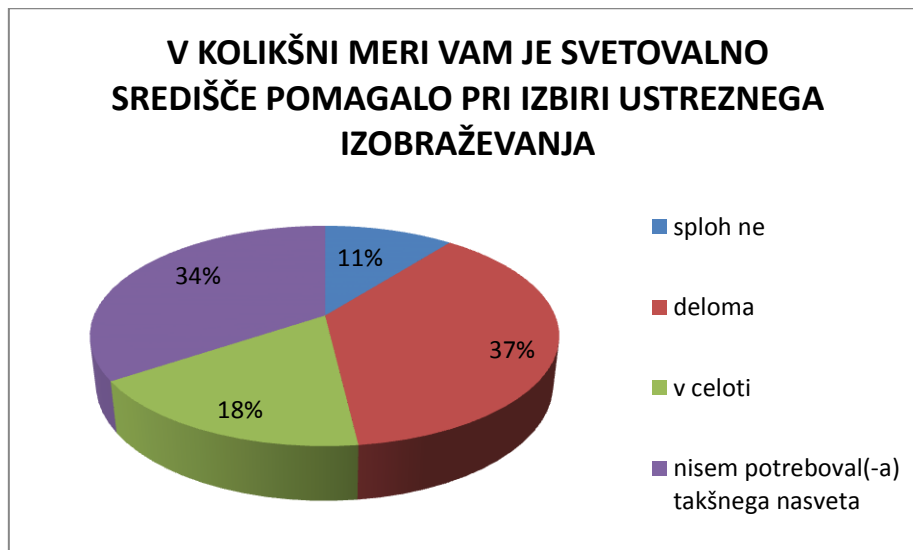
#### **3.1.1. Prikaz podatkov**

Za namene ugotavljanja izpolnitve tega kazalnika smo zastavili tri anketna vprašanja. 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. Odgovore bomo ponazorili z naslednjimi petimi grafi.



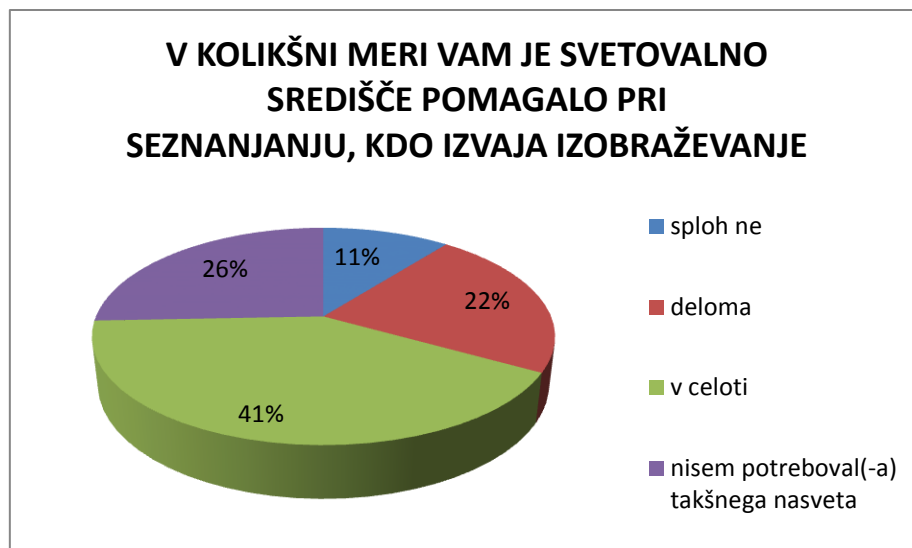
Grafikon 4

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 četrtina (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.



Grafikon 5

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.



Grafikon 6

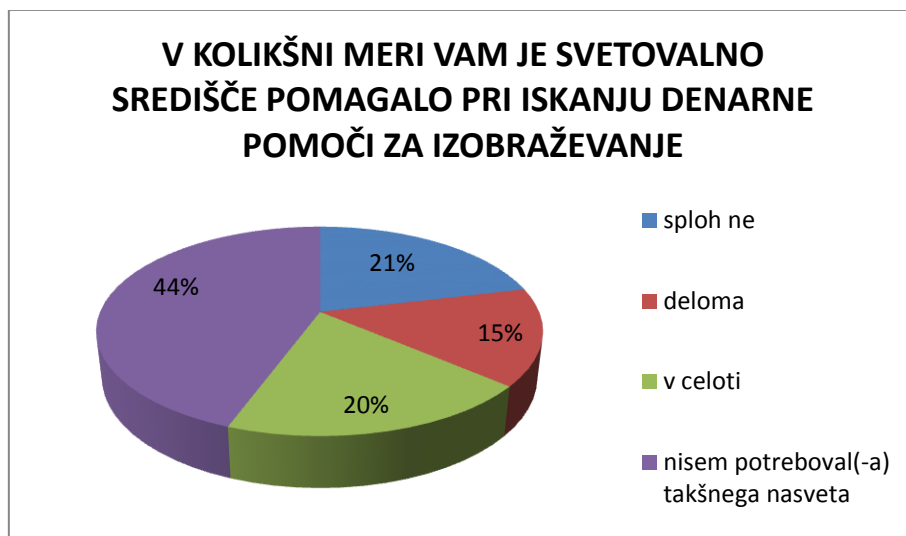
Ko so bili anketiranci povprašani o tem, v kolikšni meri jim je svetovalno središče pomagalo pri seznavanju o izvajalcih izobraževanj, jih je skoraj polovica (41%) odgovorila, da jim je svetovalno središče pomagalo v celoti. 26% je bilo spet takšnih, ki niso potrebovali informacije ali nasveta v zvezi 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.



Grafikon 7

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

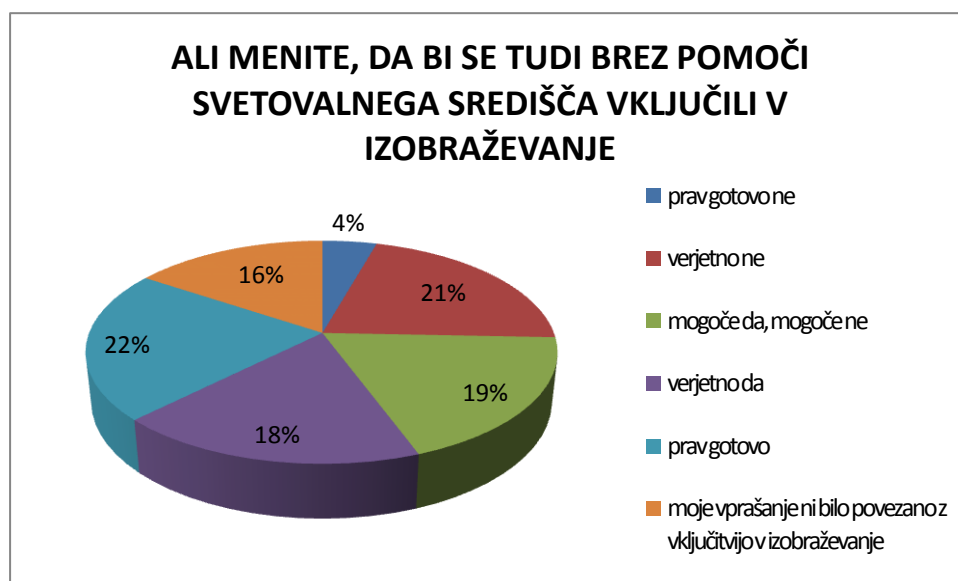
središču prejelo pomoč v celoti ali vsaj delno pomoč glede premagovanja strahu pred izobraževanjem.



Grafikon 8

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.

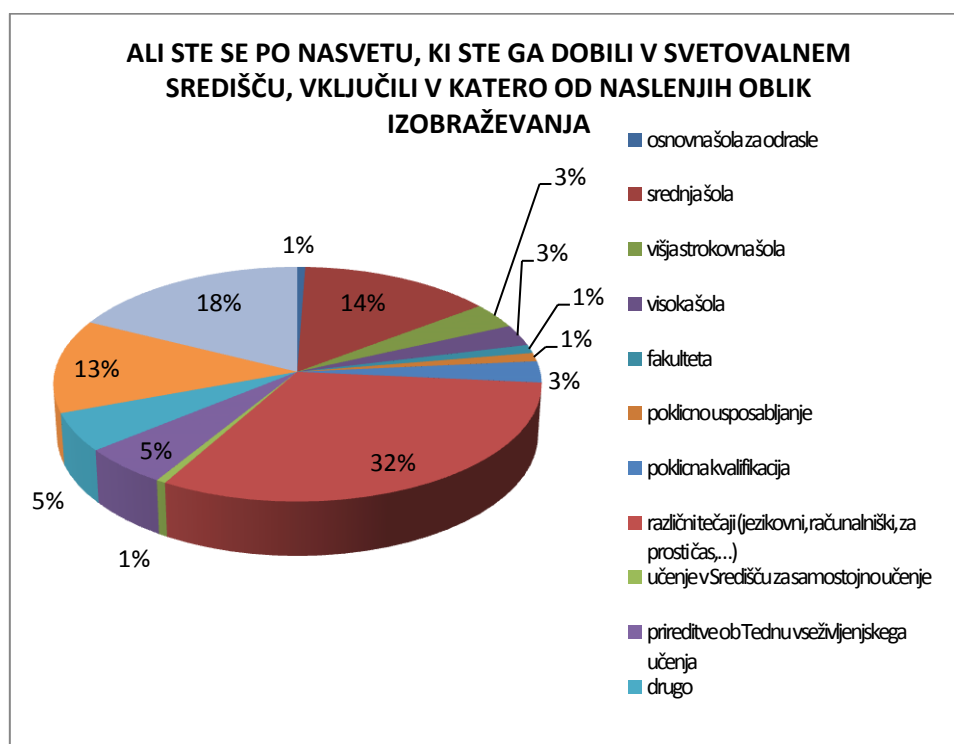
Drugo vprašanje (v anketi št. 12) je bilo, ali bi se za izobraževanje odločili tudi brez pomoči izobraževalnega središča.



Grafikon 9

Odgovori so bili zelo enakomerno razporejeni. Med vsemi možnimi odgovori je bilo le od 3 do 5% razlik. Najbolj pa je izstopal odgovor, kjer so anketiranci menili, da se brez pomoči svetovalnega središča zagotovo ne bi odločili za izobraževanje. Teh je 4%. 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%.

Tretje je bilo vprašanje (v anketi št. 13), v katero od oblik izobraževanja so se vključili na podlagi nasveta, pridobljenega v svetovalnem središču.



Grafikon 10

Ko so anketirance povprašali o tem, kam, 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.

### 3.1.2. Ugotovitve, sklepi, predlogi

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.

Dodatno ugotavljamo, da smo 35% anketiranih bolj ali manj uspešno pomagali pri pridobivanju finančne pomoči za izobraževanje, kar smatramo kot zelo konkretno pomoč svetovancu.

Kot pomembno ugotovitev štejemo tudi, da se je kar 82% anketiranih izjasnilo, da so se na podlagi pogovora v ISIO odločili za vključitev v (kakršnokoli) izobraževanje, na podlagi česar ugotavljamo koristnost informacij in nasvetov, ki so jih deležni svetovanci v ISIO.

Najmanj smo sicer zadovoljni z odgovori pri drugem vprašanju glede tega, ali bi se tudi brez pomoči svetovalnega središča vključili v izobraževanje, vendar je tu potrebno dodati, da ni vse odvisno od svetovalca in da v svetovalno središče prihajajo posameznice in posamezniki z najrazličnejšimi motivi in da prispevek svetovalca k taki odločitvi ni toliko pomemben pri ljudeh z jasnimi motivi, je pa toliko bolj pomemben pri ljudeh s pomisleki, strahovi, slabimi izobraževalnimi izkušnjami v mladosti.

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.

V ostalih segmentih znotraj tega področja kakovosti ne vidimo, oziroma ne ugotavljamo težav ali pomanjkljivosti.

## **Naslov kazalnika: 9.1.2 Povečanje učne uspešnosti in zmanjšanje osipa**

### **OPIS PROBLEMA (PREDMET SAMOEVALVACIJE):**

Pri tem kazalniku kakovosti nas je zanimalo, koliko smo v svetovalnih središčih učinkoviti v procesu med in ob zaključku izobraževanja. To nam bo dalo uvid o tem, ali smo dobri le glede informiranja ali pa tudi svetovalne podpore (in vsega, kar spada zraven) in pozitivnih učinkov na svetovančeve učne rezultate skozi proces izobraževanja.

Na tem področju želimo dosegti naslednji standard kakovosti:

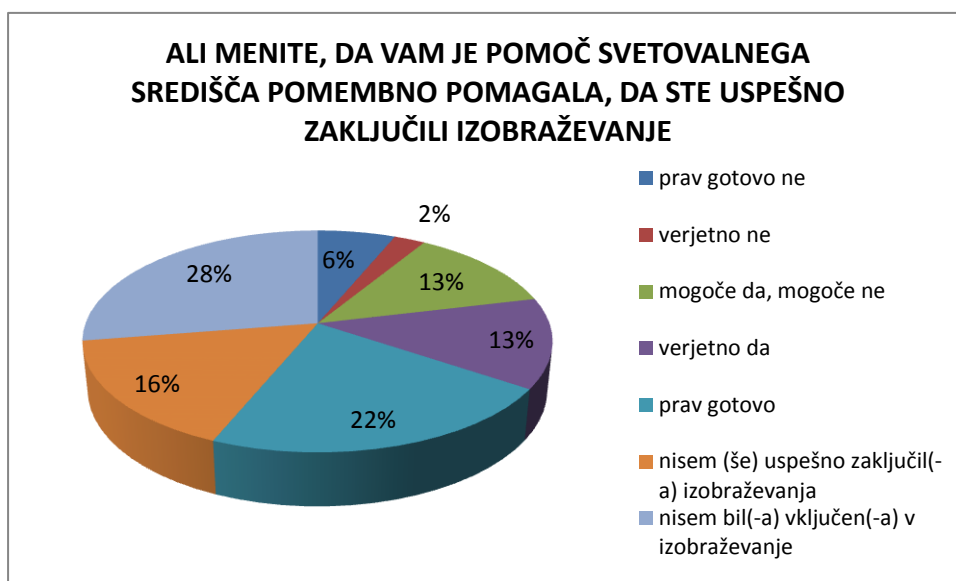
9.1 Svetovalno središče pripomore k povečani vključenosti odraslih v vseživljenjsko učenje, povečanju učne uspešnosti in zmanjševanju osipa ter k zmanjševanju socialne izključenosti.

Da bi ugotovili, v kolikšni meri ta standard že dosegtamo, smo se odločili, da se bomo v postopku samoevalvacije osredotočili na naslednja **samoevalvacijska vprašanja**:

1. Ali je svetovalna pomoč med izobraževanjem odraslemu pomagala pri uspešnem dokončanju izobraževanja?

Z anketiranjem smo ugotovili naslednje:

### 3.1.1. Prikaz podatkov



Grafikon 11

O tem, *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%.

### 3.1.2. Ugotovitve, sklepi, predlogi

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.

## Naslov kazalnika: 6.1.5 Regionalna zajetost

### OPIS PROBLEMA (PREDMET SAMOEVALVACIJE):



Ker je promocija dejavnosti svetovalnih središč najpomembnejši dejavnik pri privabljanju novih svetovancev v našo obravnavo in ker pričakujemo upad svetovalnih storitev v letu 2012, nas zanima ali lahko na tem področju še kaj izboljšamo oziroma ali lahko s pomočjo promocije dostopimo še v kak del regije, ki doslej še ni bil regijsko zajet glede promocije svetovalnih središč.

Na tem področju želimo dosegati naslednji standard kakovosti:

6.1 Da bi zagotovili čim večjo dostopnost storitev svetovalnega središča vsem odraslim, svetovalno središče načrtno informira potencialne ciljne skupine in promovira svojo dejavnost.

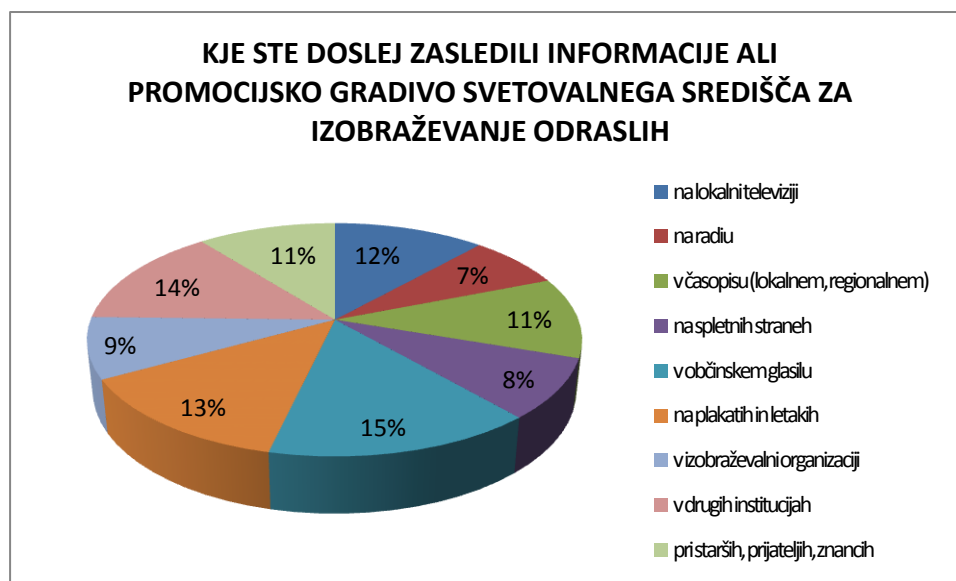
Da bi ugotovili, v kolikšni meri ta standard že dosegamo, smo se odločili, da se bomo v postopku samoevalvacije osredotočili na naslednja **samoevalvacijska vprašanja**:

1. Kje ste doslej zasledili informacije ali promocijsko gradivo svetovalnega središča za izobraževanje odraslih?

Z anketiranjem smo ugotovili naslednje:

### 3.1.1. Prikaz podatkov

Z zgoraj navedenim vprašanjem 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. Rezultati so naslednji.



Grafikon 12

Kot je razvidno iz grafa, ki prikazuje rezultate, so odgovori 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.

### **3.1.2. Ugotovitve, sklepi, predlogi**

Ugotavljamo, da v ISIO svetovalnem središču Murska Sobota načrtno in sistematično izvajamo promocijo naše dejavnosti. Ugotavljamo, da izpolnjujemo merilo kakovosti 6.1.5.1, ki pravi, da svetovalno središče izpeljuje informiranje potencialnih ciljnih skupin in promocijo dejavnosti v celotni regiji.

Na žalost 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.

## **3.2. Rezultati analize dokumentacije**

<b>Naslov kazalnika:</b> 1.1.1 Poznavanje potencialnih svetovancev z vidika lokalnih, regionalnih in nacionalnih potreb.
--

26

### **OPIS PROBLEMA (PREDMET SAMOEVALVACIJE):**

Na podlagi spremljanje prakse in trendov pri izvajanju informativno svetovalne dejavnosti smo ugotovili in zapisali v akcijskem načrtu za razvoj kakovosti za leto 2011:

»S pojavom svetovne gospodarske krize in z maksimiranjem dobička oziroma t.i. neoliberalnim pristopom so zaposleni v proizvodnji soočeni z nizkimi plačami in vse težjim materialnim in socialnim položajem. V svetovalnem središču se srečujemo z upadom strank, ki so si učenje in izobraževanje pripravljene same plačati, povečuje pa se delež strank, ki iščejo finančne in druge podpore za učenje. Prav tako pa opažamo, da so že razpoložljive pomoči in podpore še vedno premalo poznane pri strankah«.

Na podlagi navedenega smo v akcijskem načrtu za razvoj kakovosti načrtovali naslednje aktivnosti:

1. Analiza modela ISIO in opredeljenih prioritarnih ciljnih skupin in analize statističnih podatkov o spolu, izobrazbi, starosti, zaposlenosti in povprečni plači v regiji. Analiza podatkov iz aplikacije SDSS.
2. Razgovori in zbiranje informacij, ki jih imajo sindikalni zaupniki v regiji.
3. Sodelovanje pri pripravi in distribuciji zbirnika organizacij, ki nudijo brezplačne pomoči in podpore.
4. Mreženja za uvajanje svetovanja na delovnem mestu v proizvodnji.

Na tem področju želimo dosegati naslednji standard kakovosti:

Standard kakovosti: 1.1

Svetovalno središče si prizadeva za povečevanje dostopnosti svetovalnih storitev za odrasle v zvezi z izobraževanjem in učenjem ter se odziva na lokalne, regionalne in nacionalne potrebe.

Kazalnik kakovosti 1.1.1

Poznavanje potencialnih svetovancev z vidika lokalnih, regionalnih in nacionalnih potreb

Da bi vedeli v kolikšni meri ta standard in kazalnik kakovosti že dosegamo, smo se odločili, da se bomo v postopku samoevalvacije osredotočili na naslednja samoevalvacijska vprašanja:

1.1.1.1 Ali imamo ustrezno analizo regionalnih potreb in ciljnih skupin in ali je prioritete ciljne skupine potrebno definirati na novo? Primer: zaposleni v proizvodnji.

Zato, da bi vedeli, če standard dosegamo, smo opredelili merila:

1.1.1.1 Po potrebi bomo na novo opredelili ciljne skupine.

### **Z analizo dokumentacije smo ugotovili naslednje:**

1.1.1.1 Po potrebi bomo na novo opredelili ciljne skupine.

27

V dopolnitvah modela informativno – svetovalne dejavnosti za izobraževanje odraslih – ISIO v upravni enoti Murska Sobota (2001) za območje statistične regije Pomurje, sprejetem na 1. Seji Strateškega sveta 31. 3. 2005:

- prebivalstvu brez ali z nizko stopnjo izobrazbe (manj kot štiriletna srednja šola),
- kmečkemu prebivalstvu,
- pripadnikom romske skupnosti,
- pripadnikom madžarske narodne manjšine,
- odraslim po 40. letu starosti,
- starejšim odraslim v tretjem življenjskem obdobju.

V Elaboratu CVŽU Pomurje (30.6. 2008) pa so dodane še ciljne skupine (stran 10):

- brezposelne osebe,
- osebe brez možnosti dostopa do IKT in z nizko stopnjo funkcionalne pismenosti,
- zaposlenim v delovno intenzivnih panogah,
- ranljivim skupinam (osipniki, osebe s posebnimi potrebami).

**Ugotavljamo, da so prioritete ciljne skupine, ki jih imamo opredeljene v zgoraj naštetih dokumentih, ustrezne in da ustrezajo regionalnim in nacionalnim potrebam potencialnih strank, razmisliti pa je potrebno o posebni ciljni skupini, v kateri bi bili mladi in brezposelni po 40 letu starosti z zdravstvenimi omejitvami oziroma statusom invalida.**

Naše ugotovitve izhajajo iz analize podatkov, iz katerih ugotavljamo:

- v celoti drži, da so povprečne neto plače v Pomurski regiji najnižje v Sloveniji in da se pomanjkanje finančnih sredstev pozna v upadu števila strank v svetovalnem središču (Tabela 1 v prikazu podatkov),
- prav tako pa se povečuje delež tistih, ki se oglašajo v svetovalnem središču zaradi financiranja izobraževanja in drugih pomoči (Tabela 2 in 2 a) saj se je delež strank, ki so iskale finančne pomoči in podpore, povečal za 100 %.
- nadalje opazamo, da se je v letu 2011 zmanjšal tako delež kot število prvih obravnav (tabela 3 in 3a), kar potrjuje našo ugotovitev iz uvoda,
- glede na spol se je v letu 2011 povečal delež moških (Tabeli 5 in 6) , tako da je razmerje podobno kot pri brezposelnih (Tabela 4), kjer je za Pomursko regijo ta delež skoraj izenačen, medtem ko je bilo sredi leta 2011 še več brezposelnih žensk kot moških (Tabela 4a). Enako oziroma še večje število brezposelnih žensk oseb pa je bilo v prejšnjih letih.
- na podlagi rezultatov iz tabele 7 pa sklepamo, da kot posebej opredeljena ciljna skupina – starejši po 40 letu starosti ostaja, saj je na tem področju tudi najvišji delež brezposelnih v regiji,
- glede stopnje izobrazbe v regiji pa ostaja dejstvo, da imajo prebivalci Pomurske regije v povprečju nižjo stopnjo izobrazbe (Tabela 8), kar pomeni, da ostaja potreba po izvajanju ISIO in promocijo VŽU, saj je splošno znano, da je razvitost regij in nenazadnje tudi kvaliteta življenja povezana s stopnjo izobrazbe in seveda s funkcionalnim in uporabnim znanjem oziroma kompetencami prebivalcev.

**Nadalje ugotavljamo, da smo v maju in juniju 2011 izvedli razgovore in zbiranje informacij, ki jih imajo sindikalni zaupniki v regiji in imeli vodilno vlogo pri pripravi in distribuciji zbirnika/brošure organizacij, ki nudijo brezplačne pomoči in podpore z naslovom PoPomoč in spletne strani z naslovom <http://www.po-pomoc.si/>. V tem obdobju smo skupaj z regionalnim uradom ZSSS pripravljali omenjeno brošuro in spletno stran in kontaktirali s sindikalnimi zaupniki, posebej še s tistimi iz delovno intenzivnih panog in jim predstavili svetovalno središče, prav tako pa smo se pogovorili o problemu informiranja in dostopnosti storitev za zaposlene v proizvodnji.**

Mreženja za uvajanje svetovanja na delovnem mestu, planirano za obdobje september do december, nismo izvedli, ker projekt ni bil odobren.

### 3.2.1 Prikaz podatkov

Tabela 1; Povprečne mesečne plače po regijah:

Pomurska	876,17
Podravska	920,39
Koroška	902,35

Savinjska	909,34
Zasavska	918,91
Spodnjeposavska	910,58
Jugovzhodna Slovenija	956,75
Osrednjeslovenska	1070,17
Gorenjska	957,31
Notranjsko-Kraška	905,09
Goriška	950,69
Obalno-Kraška	981,13

VIR: spletne strani Statističnega urada Slovenije – [www.stat.si](http://www.stat.si)  
<http://pxweb.stat.si/pxweb/Dialog/Saveshow.aspPri>

Tabela 2: Stranke (prve in ponovne obravnave) svetovalnega središča v letu 2011

**Podatki o vrsti svetovanja in aktivnostih: vsebina - po središčih**

	SVETOVALNO SREDIŠČE MURSKA SOBOTA		SKUPAJ	
	ŠT.	%	ŠT.	%
pridobitev izobrazbe na višji stopnji	287	13,76	287	13,76
prekvalifikacija - sprememba poklica na isti stopnji	62	2,97	62	2,97
neformalne oblike izobraževanja za delo, poklic	233	11,17	233	11,17
neformalne oblike izobraževanja za osebni razvoj	332	15,92	332	15,92
kako se učiti, pomoč - težave pri učenju	106	5,08	106	5,08
<b>financiranje izobraževanja</b>	<b>470</b>	<b>22,53</b>	<b>470</b>	<b>22,53</b>
pridobitev nacionalne poklicne kvalifikacije	62	2,97	62	2,97
urejanje statusnih vprašanj	229	10,98	229	10,98
opravljanje različnih izpitov	68	3,26	68	3,26
možnosti zaposlitve	114	5,47	114	5,47
Drugo	123	5,9	123	5,9
<b>SKUPAJ</b>	<b>2086</b>	<b>100</b>	<b>2086</b>	<b>100</b>

29

Tabela 2a: Stranke (prve in ponovne obravnave) svetovalnega središča v letu 2010

**Podatki o vrsti svetovanja in aktivnostih: vsebina - po središčih**

	SVETOVALNO SREDIŠČE MURSKA SOBOTA		SKUPAJ	
	ŠT.	%	ŠT.	%
pridobitev izobrazbe na višji stopnji	410	18,44	410	18,44
prekvalifikacija - sprememba poklica na isti stopnji	142	6,38	142	6,38
neformalne oblike izobraževanja za delo, poklic	436	19,6	436	19,6
neformalne oblike izobraževanja za osebni razvoj	298	13,4	298	13,4
kako se učiti, pomoč - težave pri učenju	78	3,51	78	3,51
<b>financiranje izobraževanja</b>	<b>204</b>	<b>9,17</b>	<b>204</b>	<b>9,17</b>

pridobitev nacionalne poklicne kvalifikacije	106	4,77	106	4,77
urejanje statusnih vprašanj	193	8,68	193	8,68
opravljanje različnih izpitov	116	5,22	116	5,22
možnosti zaposlitve	146	6,56	146	6,56
Drugo	95	4,27	95	4,27
<b>SKUPAJ</b>	<b>2224</b>	<b>100</b>	<b>2224</b>	<b>100</b>

Tabela 3

**Statistike PRVIH obravnav 2011**

		SVETOVALNO SREDIŠČE MURSKA SOBOTA	SKUPAJ
Število klicev	Prvi	306	306
	Ponovni	0	0
Osebni obisk	Prvi	342	342
	Ponovni	0	0
Drugo		51	51
<b>SKUPAJ</b>		<b>699</b>	<b>699</b>
<b>DELEŽ V %</b>		<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

Tabela 3a

**Statistike PRVIH obravnav 2010**

		SVETOVALNO SREDIŠČE MURSKA SOBOTA	SKUPAJ
Število klicev	Prvi	557	557
	Ponovni	0	0
Osebni obisk	Prvi	438	438
	Ponovni	0	0
Drugo		48	48
<b>SKUPAJ</b>		<b>1043</b>	<b>1043</b>
<b>DELEŽ V %</b>		<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

Tabela 4

**Število registrirano brezposelnih oseb po spolu in statističnih regijah, december 2011**

Statistična regija	Moški	Ženske	Skupaj
Pomurska	4.812	4.806	9.618
Podravska	10.874	10.160	21.034
Koroška	1.760	2.376	4.136
Savinjska	7.830	7.699	15.529
Zasavska	1.416	1.288	2.704
Spodnjeposavska	2.377	2.113	4.490
Jugovzhodna Slovenija	4.283	3.863	8.146
Osrednjeslovenska	13.736	10.648	24.384
Gorenjska	4.355	3.718	8.073
Notranjsko-kraška	1.400	1.220	2.620
Goriška	3.002	2.316	5.318

Obalno-kraška	2.757	2.298	5.055
Občina izven RS	960	687	1.647
Skupaj	59.562	53.192	112.754

## Tabela 4 a

<b>OS Murska Sobota</b>	4.314	4.615	8.929
-------------------------	-------	-------	-------

### Število registrirano brezposelnih oseb po spolu, avgust 2011

Urad za delo	Moški	Ženske	Skupaj
UD Gornja Radgona	594	635	1.229
UD Lendava	975	1.105	2.080
UD Ljutomer	506	621	1.127
UD Murska Sobota	2.239	2.254	4.493

Vir: spletne strani ZRSZ

[http://www.ess.gov.si/trg\\_dela/trg\\_dela\\_v\\_stevilkah/registrirana\\_brezposelnost#ObmočjeC4%8Dne%20slu%20C5%BEbe%20un%20uradi%20za%20delo](http://www.ess.gov.si/trg_dela/trg_dela_v_stevilkah/registrirana_brezposelnost#ObmočjeC4%8Dne%20slu%20C5%BEbe%20un%20uradi%20za%20delo)

## Tabela 5

*Podatki o stranki: spol - po središčih 2011 (samo prve obravnave)*

SVETOVALNO SREDIŠČE MURSKA SOBOTA			SKUPAJ	
SPOL	ŠT.	%	ŠT.	%
Moški	306	43,78	306	43,78
Ženski	393	56,22	393	56,22
<b>SKUPAJ</b>	<b>699</b>	<b>100</b>	<b>699</b>	<b>100</b>

31

## Tabela 6

*Podatki o stranki: spol - po središčih 2010 (samo prve obravnave)*

SVETOVALNO SREDIŠČE MURSKA SOBOTA			SKUPAJ	
SPOL	ŠT.	%	ŠT.	%
Moški	506	48,51	506	48,51
Ženski	537	51,49	537	51,49
<b>SKUPAJ</b>	<b>1043</b>	<b>100</b>	<b>1043</b>	<b>100</b>

## Tabela 7

Število registrirano brezposelnih oseb po starosti in statističnih regijah, december 2010

Statistična regija	do 16 let	18 do 24 let	25 do 29 let	30 do 39 let	40 do 49 let	50 do 59 let	60 let in več	Skupaj
<b>Pomurska</b>	<b>16</b>	<b>1.209</b>	<b>1.268</b>	<b>1.907</b>	<b>2.346</b>	<b>3.399</b>	<b>217</b>	<b>10.362</b>
Podravska	9	2.449	3.115	4.064	3.962	6.184	479	20.262
Koroška		588	724	1.043	1.068	1.180	52	4.655
Savinjska	12	1.847	2.527	3.069	2.975	4.893	395	15.718
Zasavska	1	314	447	529	436	691	31	2.449

Spodnjeposavska	3	472	583	801	900	1.537	107	4.403
Jugovzhodna Slovenija	46	803	1.068	1.474	1.409	2.299	170	7.269
Osrednjeslovenska	11	1.832	3.386	5.143	4.464	7.952	865	23.653
Gorenjska	3	639	1.111	1.556	1.353	3.404	203	8.269
Notranjsko-kraška	1	231	325	473	424	862	80	2.396
Goriška		432	793	1.077	847	1.860	133	5.142
Obalno-kraška	2	381	671	932	793	1.685	139	4.603
Občina izven RS		111	264	243	114	94	14	840
Skupaj	104	11.308	16.282	22.311	21.091	36.040	2.885	110.021

Tabela 8

Prebivalstvo po: IZOBRAZBA 2011

	Izobrazba	Brez izobrazbe, nepopolna osnovna šola	Osnovna šola	Nižja pokli., srednja poklicna	Srednja strok., srednja splošna	VIŠ 1. stopnja	VSP 2. stopnje ipd.	VSP 3. stopnje ipd.
SLOVENIJA	1759336	77971	435108	406837	531751	142452	143029	22188
Pomurska	103469	4172	35418	23967	27240	6804	5291	577
SLOVENIJA	100,00%	4,43%	24,73%	23,12%	30,22%	8,10%	8,13%	1,26%
Pomurska	100,00%	4,03%	34,23%	23,16%	26,33%	6,58%	5,11%	0,56%

32

### 3.2.2 Ugotovitve, sklepi, predlogi

**Za to, da bi vedeli če standard dosegamo smo opredelili merila: 1.1.1.1 Po potrebi bomo na novo opredelili ciljne skupine.**

**Iz zgornje ugotovitve lahko sklepamo, da opredeljene ciljne skupine ustrezajo in so realni odraz potreb po informiranju in svetovanju v regiji. Ugotavljamo pa tudi, da bi bilo v bodoče ustrezno na novo opredeliti posebno ciljno skupino – mladi brezposelni do 30 let starosti ob tem, da osipniki iz vseh stopenj izobraževalnega procesa ostanejo kot posebna ciljna skupina.**

**Razmisliti pa je potrebno o posebni ciljni skupini v kateri bi bili mladi in brezposelni po 40 letu starosti z zdravstvenimi omejitvami oziroma statusom invalida.**

**Naslov kazalnika: 1.1.2 Dejavnosti za pridobivanje svetovancev**

**OPIS PROBLEMA (PREDMET SAMOEVALVACIJE):**



»S pojavom svetovne gospodarske krize in z maksimiranjem dobička oziroma t.i. neoliberalnim pristopom so zaposleni v proizvodnji soočeni z nizkimi plačami in vse težjim materialnim in socialnim položajem. V svetovalnem središču se srečujemo z upadom strank, ki so si učenje in izobraževanje pripravljene same plačati, povečuje pa se delež strank, ki iščejo finančne in druge podpore za učenje. Prav tako pa opazamo, da so že razpoložljive pomoči in podpore še vedno premalo poznane pri strankah«.

Na tem področju želimo dosegati naslednji standard kakovosti:

Standard kakovosti: 1.1

Svetovalno središče si prizadeva za povečevanje dostopnosti svetovalnih storitev za odrasle v zvezi z izobraževanjem in učenjem ter se odziva na lokalne, regionalne in nacionalne potrebe.

Kazalnik Kakovosti 1.1.2

Dejavni načini za pridobivanja svetovancev

Da bi vedeli, v kolikšni meri ta standard kakovosti in kazalnik že dosegamo, smo se odločili da se bomo v postopku samoevalvacije osredotočili na naslednja samoevalvacijska vprašanja:

- 1.1.2.1 Ali je naša dejavnost regionalno enakomerno dostopna v celotni regiji?
- 1.1.2.2 Ali izpeljemo dovolj dejavnosti ISIO izven sedeža za promocijo dejavnosti in povečanja deleža strank na dislokacijah? Primer: Število izvedenih aktivnosti in strank na dislokacijah.

33

Za to, da bi vedeli če standard dosegamo, smo opredelili merila:

- 1.1.2.1 Število objav po lokalnih glasilih, video straneh in spletnih straneh občin.
- 1.1.2.2 Število delavnic in aktivnosti izven sedeža središča.

V analizo dokumentacije smo vključili dokument z naslovom Stranke svetovalnega središča Murska sobota po občinah in upravnih enotah v obdobju od 1.1.2011 do 31.12.2011 (Priloga 8). Podatki smo pridobili iz baze podatkov Svetovalnega središča (aplikacija SDSS). Podatki o številu prebivalcev so dobljeni na spletni strani Urada za statistiko RS [www.stat.si](http://www.stat.si), (Statistične informacije št. 15; 16. junij 2010). V prikaz smo vključili vse prvič obravnavane stranke za katere smo imeli naslov bivališča. Stranke smo sešteli po občinah in upravnih enotah in podatke primerjali s številom prebivalcev po občinah in upravnih enotah. V letu 2011 smo skupno zabeležili 699 individualnih prvih obravnav. Skupno smo izvedli 1367 storitev informativno svetovalnih storitev (1277 individualnih in 90 skupinskih). Dejansko število strank in storitev je večje, saj za vse stranke nimamo naslovov (e-pošta, telefon), prav tako pa je nekaj manj kot 40% strank obiskalo svetovalno središče večkrat storitev večkrat – upoštevane so samo prve in individualne storitve.

Nadalje smo za analizo dokumentacije uporabili tudi dokument z naslovom ISIO obr. 5 - Mediji za koledarsko leto 2011.

## **Z analizo dokumentacije smo glede regionalne zastopanosti ugotovili naslednje:**

### 1.1.2.1 Število objav po lokalnih glasilih, video straneh in spletnih straneh občin.

1. Ugotavljamo, da smo, glede števila objav po lokalnih glasilih, video straneh in spletnih straneh občin, regijsko dovolj enakomerno zastopani, res pa je, da nam ne uspeva pokriti vseh malih in mikro občin.

2. Glede števila izvedenih storitev pa ugotavljamo:

- na območju upravne enote Murska Sobota, ki ima nekaj manj kot 48% prebivalcev regije, dosegamo delež strank čez 70%. Praktično je delež strank v vseh občinah v UE Murska Sobota večji kot delež prebivalcev in smo za ta del regije lahko zadovoljni z dostopnostjo.
- ugotavljamo tudi, da v dveh največjih občinah in sicer v Murški Soboti, kjer je sedež središča in v Beltincih, kjer je dislokacija, delež strank močno presega delež prebivalcev,
- na območju upravne enote Lendava dosegamo delež strank glede na delež prebivalcev v dveh tretjinah, medtem ko v UE Ljutomer do ene polovice in v Gornji Radgoni nekaj več kot ene tretjine. Potrebno je zapisati, da je delež brezposelnih v UE, kjer je delež strank glede na prebivalstvo najnižji, tudi najnižja brezposelnost v regiji. V UE G. Radgona je tudi izobraževalna ponudba za odrasle najmanjša. Z deležem strank iz omenjenih UE ne moremo biti v celoti zadovoljni.

34

### 1.1.2.2 Število delavnic in aktivnosti izven sedeža središča.

## **Z analizo dokumentacije smo glede števila izpeljanih delavnic in aktivnosti izven sedež ugotovili naslednje:**

1. V letu 2011 smo izvedli 90 skupinskih obravnav/delavnic ali 7 več kot v letu 2010.

2. Iz analize skupinskih storitev (število delavnic) ugotavljamo, da smo v UE Ljutomer in UE G. Radgona izvedli najmanj le teh. V teh dveh UE je bilo tudi število potencialnih aktivnosti in priložnosti v okviru katerih bi izvedli delavnice najmanj in s tem je bilo tudi število izvedenih ur najmanj.

3. V vseh zunanjih upravnih enotah izvajamo delo na dislokacijah v enakem obsegu ur. Skupinske delavnice pa glede na možnosti in priložnosti, ki se v posamezni upravni enoti ponudijo. Teh možnosti in izvedenih aktivnosti je bilo najmanj v UE, kjer dosegamo najmanjše deleže.

## **3.2.1 Prikaz podatkov**

### 1.1.2.1 Število objav po lokalnih glasilih, video straneh in spletnih straneh občin.

Promocija dejavnosti ISIO -Izvedene promocijske aktivnosti\*

Promocija je potekala v skladu z Samoevalvacijskim in Akcijskim načrtom za razvoj kakovosti v Svetovalnem središču. V Svetovalnem središču Murska Sobota smo spremljali Standard kakovosti 6.1. INFORMIRANJE IN PROMOCIJA in znotraj tega kazalnik kakovosti 6.1.4. Prilagojenost ciljnim skupinam in 6.1.5. Regionalna zajetost. V ta namen smo analizirali regionalno zajetost, število objav in v anketnem vprašalniku za stranke postavili vprašanje o viru informacij. Celovita analiza kazalnikov je v teku. V točki 10 pa prikazujemo rezultate anketiranja v zvezi s promocijo.

Tabela 9

Pregled objav v medijih od 1. 1. 2011 do 31. 12. 2011

SKUPAJ	Časopisi (Vestnik, Večer, Delo)	Lokalna glasila: občinska, OOZ, GZS, druga glasila	Lokalne TV, Madžarski program	Video strani	Plakati	Radio: Murski val, Maxi, Viva, Pomurski madžarski val	Spletna stran*	SKUPAJ
Jan.	1	1	2	5	3	10	6	22
Feb.				5	3	10	6	18
Mar.	1	1		5	3	11	6	21
Apr.				5	4	9	6	18
Maj	4		2	4	2	7	6	19
Jun.				5	3	10	6	18
Jul.	1		3			5	6	9
Avg.		1				4	6	5
Sept.	2		4	4	4	14	6	28
Okt.				4	3	9	6	16
Nov.	1			4	2	4	6	11
Dec.		4		3	2	6	6	15
<b>SKUPNO</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>44</b>	<b>29</b>	<b>99</b>		<b>200</b>

1. V obdobju od 1. 1. 2011 do 31. 12. 2011 smo izvedli točno 200 promocijskih aktivnosti v različnih medijih od tega:

- 99 različnih radijskih objav (Murski val, Radio Viva, Radio Maxi, Pomurski madžarski radio, Radio Romica,
- 44 objav na video straneh lokalnih TV (K3 Beltinci, Dart Lendava, TV in AaTV Maxi Ljutomer, TV SRK G. Radgona, Studio 90 G. Radgona
- 44 objav na videostraneh lokalnih TV,
- 11 objav na regionalnih TV - TV AS Murska Sobota in TV IDEA Murska Sobota
- 10 objav v časopisu – dnevnik Večer (regionalna stran Pomurje) in regionalni tednik Vestnik,
- 7 objav v različnih občinskih glasilih: SOBOŠKE NOVINE - Mestna občina Murska Sobota, MALI RIJTAR - Občina Beltinci, LIPNICA - Občina Moravske toplice (dvojezično območje), GLASILO ÖRSEG - ÖRSEG I HIRLAP - Občina Hodoš (dvojezično območje), OBČAN - Občina Puconci, NOVINE – Občina Tišina.

2. V obdobju od 1. 1. 2011 do 31. 12. 2011 je bilo poleg navedenega še 6 kontinuiranih objav na različnih spletnih straneh (CVŽU portal, spletne strani LUMS, spletne strani občin kjer so dislokacije, spletne strani nekaterih občin v

regiji, samostojna spletna stran PoMoč. Navedene objave niso vštete v medijske objave.

3. Vse stranke so prejele predstavitvene zloženke o ISIO, zloženke so bile na oglasnih mestih v partnerskih organizacijah in na dislokacijah. Prav tako plakati. V vseh skupinskih obravnavah smo razdelili zloženke.
4. Strankam bil na voljo Časopis ISIO.
5. Stranke, ki so potrebovale različne podpore in pomoči so prejele tudi zloženko BPP – PoMoč.
6. Na delavnicah ISIO smo predstavljali vsa gradiva navedena pod točko 3.,4., in 5.
7. V decembru 2010 smo pripravili nove promocijske materiale – zloženke in plakate, v skladu z akcijskim načrtom. Distribucija poteka sproti tudi v letu 2011.
8. Vsem lokalnim skupnostim v regiji (27 občin), smo v decembru 2010 poslali članke o delovanju in storitvah svetovalnega središča. Tretjina občin je objavila te članke v prvih mesecih letošnjega leta.
9. Vsem lokalnim skupnostim v regiji (27 občin), smo v novembru 2011 poslali članek o Projektu PoMoč in kontaktne podatke o storitvah brezplačnega informiranja in svetovanja. Zaposlili smo jih za objavo v njihovih občinskih glasilih in na njihovih spletnih strani.
10. Kot navedeno v uvodu, smo v samoevalvacijskem načrtu za 2011 pri Standardu kakovosti 6.1 INFORMIRANJE IN PROMOCIJA pod Kazalnikom kakovosti 6.1.4 Prilagojenost ciljnim skupinam in 6.1.5 regionalna zаетost v anketi, ki smo jo poslala, svetovancem, ugotavljali izpolnjevanje teh dveh kazalnikov. Izpolnjujemo oba kazalnika kakovosti, saj glede na rezultate anket izpolnjujemo tako prilagojenost ciljnim skupinam kot regionalno zаетost. Ugotavljamo, da smo regionalno zаетi s pomočjo objav v lokalnih občinskih glasilih, kot tudi v ostalih medijih, ki pridejo v vsak dom. (Prikažite podatke, v preglednicah, grafih, ter jih interpretirajte.)

### 1.1.2.2 Število delavnic in aktivnosti izven sedeža središča

#### ŠTEVILO SKUPIN V LETU 2011

		SVETOVALNO SREDIŠČE MURSKA SOBOTA	SKUPAJ
<b>Število klicev</b>	Prvi	1	1
	Ponovni	0	0
<b>Osebni obisk</b>	Prvi	2	2
	Ponovni	0	0
<b>Drugo</b>		87	87
<b>SKUPAJ</b>		90	90
<b>DELEŽ V %</b>		100 %	100 %

#### ŠTEVILO SKUPIN 2010

		SVETOVALNO SREDIŠČE MURSKA SOBOTA	SKUPAJ
<b>Število klicev</b>	Prvi	1	1
	Ponovni	0	0
<b>Osebni obisk</b>	Prvi	1	1
	Ponovni	0	0
<b>Drugo</b>		81	81
<b>SKUPAJ</b>		83	83
<b>DELEŽ V %</b>		100 %	100 %

### 3.2.2 Ugotovitve, sklepi, predlogi

1. Ugotavljamo, da smo, glede števila objav po lokalnih glasilih, video straneh in spletnih straneh občin, regijsko dovolj enakomerno zastopani, res pa je, da nam ne uspeva pokriti vseh malih in mikro občin.
2. Glede števila izvedenih storitev pa ugotavljamo:
  - na območju upravne enote Murska Sobota, ki ima nekaj manj kot 48% prebivalcev regije, dosegamo delež strank čez 70%.
  - na območju upravne enote Lendava dosegamo delež strank glede na delež prebivalcev v dveh tretjinah, medtem ko v UE Ljutomer do ene polovice in v Gornji Radgoni nekaj več kot ene tretjine. Potrebno je zapisati, da je delež brezposelnih v UE kjer je delež strank glede na prebivalstvo najnižji tudi najnižja brezposelnost v regiji. V UE G. Radgona je tudi izobraževalna ponudba za odrasle najmanjša. Z deležem strank iz omenjenih UE ne moremo biti v celoti zadovoljni.

**Naslov kazalnika:** 8.1.1 Število storitev\*, 8.1.2 Število svetovancev

#### OPIS PROBLEMA (PREDMET SAMOEVALVACIJE):

V akcijskem načrtu za razvoj kakovosti smo zapisali:

»Ugotavljamo, da smo v svetovalnem središču v letu 2010 opravili 1454 oziroma 46 svetovalnih storitev na manj, kot je to opredeljeno v merilu, kar pomeni, da standard dosegamo v 97%.

Ugotavljamo, da smo v svetovalnem središču v letu 2010 svetovali 1128 svetovancem oziroma 72 manj kot je opredeljeno v merilu. kar pomeni, da standard ne dosegamo oziroma da ga dosegamo v 94,1%.«

Glede na to, da nismo dosegali števila storitev in tudi ne števila svetovancev smo želeli preveriti kako bo s temi merili v letu 2011, saj smo glede na gospodarsko krizo zmanjševanje povpraševanja in vključevanja v formalne programe izobraževanja pričakovali težave na tem področju.

Na tem področju želimo dosegati naslednji standard kakovosti:

#### 8.1

Svetovalno središče zagotavlja svetovalne storitve odraslim iz svojega okolja; pri tem namenja posebno pozornost tistim skupinam odraslih, ki imajo težji dostop do izobraževanja in učenja ali potrebujejo več podpore in pomoči pri izobraževanju in učenju.

Kazalnik kakovosti:

8.1.1 Število storitev

8.1.1 Število svetovancev

Da bi ugotovili, v kolikšni meri ta standard že dosegamo, smo se odločili, da se bomo v postopku samoevalvacije osredotočili na naslednja samoevalvacijska vprašanja:

#### 8.1.1.1

Ali svetovalci, glede na delež vključenosti v svetovanje, dosegajo merilo in opravijo 1000 storitev na leto, ki velja za enega polno zaposlenega svetovalca?

#### 8.1.2.1

Ali svetovalci, glede na delež vključenosti v svetovanje, dosegajo merilo 800 strank na leto, ki velja za enega polno zaposlenega svetovalca?

Za to, da bi vedeli če standard dosegamo smo opredelili merila:

8.1.1.1 V Svetovalnem središču Murska Sobota imamo zaposlenega 1,5 svetovalca. V skladu z merilom moramo izvesti 1500 storitev (individualnih in skupinskih).

8.1.2.1 V Svetovalnem središču Murska Sobota imamo zaposlenega 1,5 svetovalca. V skladu z merilom moramo imeti 1200 strank (skupina se šteje za eno storitev).

### **Z analizo dokumentacije smo ugotovili naslednje:**

V Svetovalnem središču M. Sobota smo v obdobju od 1.1. 2011 do 31. 12. 2011 izvedli skupno 1367 storitev, od tega je bilo 1277 (Tabela 1) individualnih in 90 skupinskih storitev. Od 1277 individualnih storitev je bilo 809 ali 63,4 % prvih obravnjav in 468 ali 36,6 % ponovnih obravnjav. V vseh 90 skupinah je bilo evidentiranih skupno 843 udeležencev.

Ugotavljamo, da smo v svetovalnem središču v letu 2011 opravili 1367 oziroma 133 svetovalnih storitev manj, kot je to opredeljeno v merilu, kar pomeni, da standard dosegamo v 91,3%. Ugotavljamo, da smo v svetovalnem središču v letu 2011 svetovali 843 svetovancem oziroma 367 manj kot je opredeljeno v merilu, kar pomeni, da standard ne dosegamo oziroma da ga dosegamo v 67,4,1%. Standard o številu svetovancev bi dosegli oziroma presegli le v primeru, če bi posameznim strankam prišteli še tiste iz skupinskih obravnjav. V skupnem pa opažamo manjše število storitev kot v letu 2010, predvsem pa opažamo velik padec števila strank – prve obravnave.

Glede na gospodarsko krizo zmanjševanje povpraševanja in vključevanja v formalne programe izobraževanja smo zmanjševanje števila storitev in število svetovancev na nek način pričakovali. Tako kot vsako leto smo v septembru izdelali dokument z naslovom Pregled možnosti izobraževanja odraslih v regiji od 2006/07 do 2011/12 in vključeni od 2005/06 do 2010/11. **(Priloga )** iz katerega je razvidno, da se v regiji konstantno zmanjšuje število vključitev v formalne programe izobraževanja do V. stopnje izobrazbe.

Število storitev

### 3.2.1 Prikaz podatkov

**Tabela 1**

**Število ponovnih obravnav**

		SVETOVALNO SREDIŠČE MURSKA SOBOTA	SKUPAJ
Število klicev	Prvi	306	306
	Ponovni	246	246
Osebni obisk	Prvi	342	342
	Ponovni	221	221
Drugo		161	161
<b>SKUPAJ</b>		<b>1276</b>	<b>1276</b>
<b>DELEŽ V %</b>		<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

**Tabela 2**

**Statistike PRVIH in število ponovnih obravnav**

		Svetovalno središče Murska Sobota	Skupaj
Število klicev	Prvi	306	306
	Ponovni	0	0
Osebni obisk	Prvi	342	342
	Ponovni	0	0
Drugo		51	51
<b>SKUPAJ</b>		<b>699</b>	<b>699</b>
<b>Delež v %</b>		<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

39

**Tabela 3**

**Število skupinskih obravnav**

		SVETOVALNO SREDIŠČE MURSKA SOBOTA	SKUPAJ
Število klicev	Prvi	1	1
	Ponovni	0	0
Osebni obisk	Prvi	2	2
	Ponovni	0	0
Drugo		87	87
<b>SKUPAJ</b>		<b>90</b>	<b>90</b>
<b>DELEŽ V %</b>		<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

### 3.2.2 Ugotovitve, sklepi, predlogi

Ugotavljamo, da merila o številu svetovancev in številu storitev ne dosegamo. Iz analize dokumentacije izhaja, da se število novih strank zmanjšuje, prav tako pa se zmanjšuje število vpisanih v formalne programe (samoplačnikov in tistih, ki jim izobraževanje plača država).

Za obrazložitev nedoseganja predvidenih normativov lahko navedemo naslednje objektivne vzroke:

- z gospodarsko krizo se povečuje povpraševanje po financiranju izobraževanja,
- ZRSZ je v času od septembra do decembra zelo zmanjšal financiranje izobraževanja za brezposelne, predvsem pa nove vključitve v začetne letnike formalnega izobraževanja,
- v regiji se konstantno zmanjšuje vpis v programe za pridobitev izobrazbe do V. stopnje izobrazbe,
- k zmanjševanju števila strank je pripomogla tudi bolniška odsotnost obeh svetovalcev v obsegu 27 delovnih dni,
- oba svetovalca sta se udeležila usposabljanja oziroma mednarodnih izmenjav v skupnem obsegu 12 delovnih dni.

V kolikor upoštevamo zadnji dve ugotovitvi, lahko zapišemo, da bi brez prej navedenih odsotnosti število storitev bilo doseženo, upoštevajoč dejstvo, da bi v 21 delovnih dneh oba svetovalca izvedla več kot 120 storitev, oziroma v 39 delovnih dneh nekaj manj kot 230 storitev.

### 3.3. Rezultati z gledovanja

**Naslov kazalnika:** 9.1.1 Povečana vključenost odraslih v vseživljenjsko učenje

#### **OPIS PROBLEMA (PREDMET SAMOEVALVACIJE):**

Ker smo si v samoevalvacijskem načrtu za 2011 zadali, da bomo na to vprašanje odgovorili tudi s pomočjo zgledevalnega obiska, je tu potrebno povedati, da smo skozi leto dni prišli tudi do drugih vprašanj, ki bi jih bilo potrebno doreči s pomočjo tega zgledevalnega obiska. Seveda nas je zanimalo, kako skrbijo za povečanje vključenosti v vseživljenjsko učenje, kako je z učinkovitostjo izobraževanja in zmanjševanja osipa pri svetovancih.

Zanimala pa nas je še pogostnost dela na dislokacijah in nasploh, kako dosegajo letno normo svetovancev.

Na tem področju želimo dosegati naslednji standard kakovosti:

9.1 Svetovalno središče pripomore k povečani vključenosti odraslih v vseživljenjsko učenje, povečanju učne uspešnosti in zmanjševanju osipa ter k zmanjševanju socialne izključenosti.



Da bi ugotovili, v kolikšni meri ta standard že dosegamo, smo se odločili, da se bomo v postopku samoevalvacije osredotočili na naslednja **samoevalvacijska vprašanja**:

1. 9.1.1.1 Ali je svetovalni pogovor prispeval k vključitvi v formalno ali neformalno obliko učenja?

### 3.3.1. Prikaz podatkov

<b>Zgledovalno vprašanje 1</b>	9.1.1.1 Ali je svetovalni pogovor prispeval k vključitvi v formalno ali neformalno obliko učenja?
--------------------------------	---

Opišite, kaj ste izvedeli na zgledovalnem obisku.

Po pogovoru sodeč v ISIO Novo mesto redno spremljajo napredek svojih svetovancev. Poleg tega, da jih sami vključujejo v formalna in neformalna izobraževanja izvajajo tudi delavnice za motiviranje. Na delavnicah motivirajo, pomagajo svetovancem premagovati strah pred izobraževanjem.

Iz analize dokumentacije je razvidno, da se v ISIO Novo mesto ukvarjajo z najrazličnejšimi ciljnimi skupinami. Delavnice izvajajo v sodelovanju z zelo različnimi institucijami, kar nesporno kaže na to, da skrbijo za vključevanje pripadnikov vseh ciljnih skupin v vseživljenjsko učenje. V podporo temu gre tudi dejstvo, da dobro sodelujejo z lokalno izpostavo ZRSZ, kar jim prav tako omogoča predvsem nezaposlene vključevati v formalna in neformalna izobraževanja.

41

### Druge informacije, podatki, opažanja itd.:

Druga opažanja smo zapisali pod rubriko *Druge informacije, podatki, opažanja itd.* pri naslednjem kazalniku kakovosti.

### 3.3.2. Ugotovitve, sklepi, predlogi

Ugotavljamo, da v ISIO Novo mesto veliko vlagajo v motiviranje in sprotno spremljanje svojih svetovancev. S pomočjo individualnih in skupinskih motiviranj za izobraževanje skrbijo, da se svetovanci v čim večjem številu vključujejo v razna formalna in neformalna izobraževanja. Poleg tega je tudi znotraj organizacije sistem urejen tako, da informacije nemoteno potujejo, kamor morajo. Hierarhija pomembnosti je točno določena, zato imajo svetovalci dostop do vseh skupin in posameznikov, ki so kakorkoli povezani z RIC Novo mesto.

### Naslov kazalnika:

9.1.2 Povečanje učne uspešnosti in zmanjšanje osipa

### OPIS PROBLEMA (PREDMET SAMOEVALVACIJE):

V samoevalvacijskem načrtu 2011 smo si opredelili, da bomo na zgledovalnem obisku ugotavljali, kako naši gostitelji skrbijo za učinkovito dokončanje izobraževanja in zmanjšanje osipa med svetovanci. Odgovor na vprašanje je pomemben zaradi same koristnosti svetovalnega dela in da morebiti »ugrabimo« kako dobro idejo o tem, kako bi se še dalo...

Na tem področju želimo dosegati naslednji standard kakovosti:

9.1 Svetovalno središče pripomore k povečani vključenosti odraslih v vseživljenjsko učenje, povečanju učne uspešnosti in zmanjševanju osipa ter k zmanjševanju socialne izključenosti.

Da bi ugotovili, v kolikšni meri ta standard že dosegamo, smo se odločili, da se bomo v postopku samoevalvacije osredotočili na naslednja **samoevalvacijska vprašanja**:

1. 9.1.2.2 Ali je svetovalna pomoč med izobraževanjem odraslemu pomagala pri uspešnem dokončanju izobraževanja?

### 3.3.1. Prikaz podatkov

<b>Zgledovalno vprašanje 1</b>	9.1.2.2 Ali je svetovalna pomoč med izobraževanjem odraslemu pomagala pri uspešnem dokončanju izobraževanja?
--------------------------------	--

V ISIO Novo mesto izvajajo veliko delavnic na temo učenja učenja oziroma kako se učiti. Posledično potem svetovance iz delavnic tudi napotujejo v različne izobraževalne oblike. Pri samoplačnikih lahko posredno spremljajo uspešnost izobraževanja, saj le-ti iščejo možnosti povračila stroškov po uspešno zaključenem letniku ali celotnem izobraževanju.

Iz analize dokumentacije je razvidno, da se v ISIO Novo mesto ukvarjajo z najrazličnejšimi ciljnim skupinami. Delavnice izvajajo v sodelovanju z zelo različnimi institucijami, kar nesporno kaže na to, da skrbijo za vključevanje pripadnikov vseh ciljnih skupin v vseživljenjsko učenje. V podporo temu gre tudi dejstvo, da dobro sodelujejo z lokalno izpostavo ZRSZ, kar jim prav tako omogoča predvsem nezaposlene vključevati v formalna in neformalna izobraževanja.

### **Druge informacije, podatki, opažanja itd.:**

Ugotavljali smo tudi, kako uspeva ISIO Novo mesto uspešno obvladovati zahtevano normo letnega števila svetovancev. Po pogovoru sodeč ugotavljamo, da smo tudi sami podobno organizirani in uporabljamo podobne oblike dela, tako da v tem primeru nismo našli oblike ali metode dela, ki bi jo lahko vpeljali pri nas v upanju na povečanje števila svetovancev.

Tisto, kar pa je različno, je pogostnost njihovega dela na dislokacijah. Tam dislokacije obratujejo vsak teden, razen tiste v Kočevju, ki obratuje dvakrat na mesec.

### 3.3.2. Ugotovitve, sklepi, predlogi

V ISIO Novo mesto zelo profesionalno in organizirano opravljajo svoje delo tudi na področju skrbi za učinkovito dokončanje izobraževanja in zmanjšanje osipa. To jim uspeva z izvajanjem skupinskih motivacijskih delavnic, svetovance spremljajo med samim potekom izobraževanja in jih motivirajo za dokončanje, oziroma jim sproti pomagajo, da odpravljajo morebitne učne in druge težave.

Ugotavljamo, da je razlika med ISIO Novo mesto in ISIO Murska Sobota predvsem v številu prebivalcev, ki živijo v dolenski regiji, v primerjavi s številom populacije v naši regiji, kar pomeni, da imajo na Dolenjskem večji bazen potencialnih svetovancev kot mi. Iz razgovora je bilo razvidno, da je to edini identificiran razlog za lažje doseganje letne norme svetovancev pri njih kot pri nas, sploh če upoštevamo dejstvo, da imajo na področju promocije še veliko nezasedenega prostora, kar jim bo v prihodnosti pomenilo potencial pri privabljanju novih svetovancev.

Ker imajo dislokacije odprte tedensko, lahko posledično vsakega svetovanca, ki pokliče v ISIO, napotijo na dislokacijo v njegovem domačem kraju. Pri nas bi v takih primerih čakalna doba bila predolga, ker imajo svetovanci po navadi težave ali interese, ki nimajo enomesečnega roka trajanja in je potrebno urgirati hitreje, zato namesto tega raje pridejo na svetovanje na sedež ISIO v Murski Soboti.

## 4. ZAKLJUČEK

Z evalvacijo kakovosti smo želeli dobiti celoviti pregled nad kakovostjo dela Svetovalnega središča Murska Sobota in ugotovljeno stanje primerjati s postavljenimi standardi in rezultati na področju kakovosti v minulih letih ter ugotoviti splošne trende, ki se pojavljajo na področju izobraževanja odraslih. Poznavanje rezultatov in trendov ter ugotovitve o doseganju oziroma nedoseganju standardov in kazalnikov nam bodo omogočile, da bomo lahko uvajali potrebne izboljšave, odpravljali pomanjkljivosti in na podlagi tega pripravili predloge izboljšav, dopolnil in sprememb in vse navedeno vključili a samoevalvacijski in akcijski načrt kakovosti za tekoče leto.

Za leto 2011 smo si zaradi, v uvodu naštetih razlogov, zastavili obsežen in zahteven samoevalvacijski in akcijski načrt, zato je poročilo obsežno, časovno pa pripravljeno po izteku prvotno predvidenega roka, k čemer so prispevale objektivne okoliščine – pozno opravljena in ovrednotena anketa in prestavljanje izvedbe zgledevalnega obiska (selitev institucije gostiteljice). Anketo smo pošiljali na naslove strank po izvedenih državnoborskih volitvah, saj smo ocenili, da bi dodatno »bombardiranje« z vprašalniki in informacijami v času volilne kampanje bilo neugodno sprejeto, oziroma ankete v gospodinjstvih ne bi prišle do izraza.

Evalvirali smo 4 področja kakovosti in sicer:

- 1. *Potencialni svetovanci (ciljne skupine),*

- 8. Rezultati,
- 9. Učinki in
- 6. Informiranje in promocija.

V nadaljevanju prikazujemo ključne ugotovitve po področjih in kazalnikih.

### **1. Potencialni svetovanci (področje kakovosti št. 1)**

Zanimala sta nas zanimala dva kazalnika kakovosti:

- 1.1.1 Poznavanje potencialnih svetovancev z vidika lokalnih, regionalnih in nacionalnih potreb
- 1.1.2. Dejavni načini za pridobivanja svetovancev

#### **1. Pri prvem kazalniku smo si postavili vprašanje ali je potrebno ciljne skupine definirati na novo. (1.1.1.1 Po potrebi bomo na novo opredelili ciljne skupine)**

##### **Ugotovitve:**

Opremljene ciljne skupine ustrezajo in so realni odraz potreb po informiranju in svetovanju v regiji. Ugotavljamo pa tudi, da bi bilo v bodoče ustrezno na novo opredeliti posebno ciljno skupino – mladi brezposelni do 30 let starosti ob tem, da osipniki iz vseh stopenj izobraževalnega procesa ostanejo kot posebna ciljna skupina.

##### **Predlogi izboljšav**

Razmisliti pa je potrebno o posebni ciljni skupini, v kateri bi bili mladi do 30 let starosti in brezposelni po 40 letu starosti z zdravstvenimi omejitvami, oziroma s statusom invalida. Z vidika dostopnosti do posebnih ciljnih skupin, zaposlenih v delovno intenzivnih panogah, pa bi bilo zelo dobrodošlo, če bi uspel projekt in s tem povezane aktivnosti svetovanja na delovnem mestu.

#### **2. Pri drugem kazalniku smo si postavili vprašanje o ustreznosti števila objav in promocijskih aktivnostih v različnih medijih in o ustreznosti števila delavnic in aktivnosti izven sedeža središča.**

##### **Ugotovitve:**

Iz analize dokumentacije izhaja, da je naša dejavnost regijsko dovolj enakomerno porazdeljena. Število objav po lokalnih glasilih, video straneh in spletnih straneh občin je regijsko dovolj enakomerno zastopano, res pa je, da nam ne uspeva pokriti vseh malih in mikro občin, ki jih za 120.000 prebivalcev imamo kar 27.

Vprašanje o ustreznosti medijskih objav in promociji smo postavili tudi v anketnem vprašalniku. Ugotavljali smo regijsko zajetost in prilagojenost ciljnim skupinam. Tudi iz anket ugotavljamo, da smo prisotni v vseh medijskih virih, ki so na voljo v lokalni regiji. Čeprav zagotovo pozitivna, prinaša ta ugotovitev tudi drugi odtenek, namreč, da ugotavljamo, da smo na tem področju izrabili že vse resurse in bomo morali najti

drugo pot pridobivanja novih svetovancev, ker s še poudarjeno promocijo ne bomo povečali obiska našega središča.

V letu 2011 smo izvedli 90 skupinskih obravnav/delavnic ali 7 več kot v letu 2010. Od tega je bilo 24 delavnic na različnih dislokacijah v vseh UE regije.

Iz analize skupinskih storitev (število delavnic) ugotavljamo, da smo v UE Ljutomer in UE G. Radgona izvedli najmanj le teh. V teh dveh UE je bilo tudi število potencialnih aktivnosti in priložnosti, v okviru katerih bi izvedli delavnice, najmanj in s tem je bilo tudi število izvedenih ur najmanjše.

Imamo vzpostavljene štiri fiksne in eno mobilno dislokacijo v vseh UE. V vseh zunanjih upravnih enotah izvajamo delo na dislokacijah v enakem obsegu ur. Skupinske delavnice pa glede na možnosti in priložnosti, ki se v posamezni upravni enoti ponudijo. Teh možnosti in izvedenih aktivnosti je bilo najmanj v UE, kjer dosegamo najmanjše deleže.

Glede števila izvedenih storitev pa ugotavljamo:

- Na območju upravne enote Murska Sobota, ki ima nekaj manj kot 48% prebivalcev regije, dosegamo delež strank čez 70%.
- Na območju upravne enote Lendava dosegamo delež strank glede na delež prebivalcev v dveh tretjinah, medtem ko v UE Ljutomer do ene polovice in v Gornji Radgoni nekaj več kot ene tretjine. Potrebno je zapisati, da je delež brezposelnih v UE, kjer je delež strank glede na prebivalstvo najnižji tudi najnižja brezposelnost v regiji. V UE G. Radgona je tudi izobraževalna ponudba za odrasle najmanjša. Z deležem strank iz omenjenih UE ne moremo biti v celoti zadovoljni.

## **Predlogi:**

Smiselno je povečevanje dela števila ur izvedenih na dislokacijah, kot možnost za nove skupine in posredno tudi za nove stranke pa je dogovor z OS ZRSZ o izvedbi delavnic.

Na področju promocije zaenkrat nimamo razloga za iskanje izboljšav, saj smo zelo zadovoljni z rezultati ankete, kar kaže na profesionalno opravljeno delo.

## **2. Rezultati (področje kakovosti št. 8)**

Zanimala so nas štirje kazalniki kakovosti:

1. 8.1.1 Število storitev
2. 8.1.2 število svetovancev
3. 8.2.1 Zadovoljstvo strank
4. 8.2.2 Prispevek svetovalnega središča k rešitvi svetovančevega problema

### **1. Pri prvem kazalniku o številu storite smo si postavili vprašanje ali dosegamo merilo (8.1.1.1) 1000 storitev na leto, ki velja za enega polno zaposlenega svetovalca.**

## **Ugotovitve:**

Ugotavljamo, da smo v svetovalnem središču v letu 2011 opravili 1367 oziroma 133 svetovalnih storitev manj, kot je to opredeljeno v merilu, kar pomeni, da standard dosegamo v 91,3%. Razlogi za nedoseganje merila so opredeljeni v poglavju rezultati.

## **Predlogi izboljšav oziroma rešitve:**

Predpostavljamo, da bo v letu 2012 manj odsotnosti zaradi izobraževanj, mednarodnih projektov in tudi bolniške odsotnosti. Prav tako pričakujemo, da se sredstva za izobraževanje brezposelnih ne bodo zmanjševala in bo tudi v tej skupini povečano povpraševanje po programih in izobraževanjih ter tudi vključevanje v različne skupine, ki imajo motivacijski značaj za udeležence in se bomo z delavnicami vključevali in tudi tako pridobivali nove stranke.

- 2. Pri drugem kazalniku o številu strank smo si postavili vprašanje ali dosegamo merilo (8.1.2.1.) 800 strank na leto, ki velja za enega polno zaposlenega svetovalca.**

## **Ugotovitve:**

Ugotavljamo, da smo v svetovalnem središču v letu 2011 svetovali 843 svetovancem oziroma 367 manj kot je opredeljeno v merilu. To pomeni, da standard ne dosegamo, oziroma da ga dosegamo v 67,4,1%. Če pa smatramo vsako skupinsko obravnavo kot prvo stranko, pa standard dosegamo v 77.8 %. Standard o številu svetovancev bi dosegli oziroma presegli le v primeru, če bi posameznim strankam prišteli še tiste iz skupinskih obravnav.

## **Predlogi izboljšav oziroma rešitve:**

Rešitve so enake kot pri prvem merilu, predlagamo pa, da se skupinske obravnave in udeleženci v normativu v bodoče drugače ovrednotijo.

- 3. Pri tretjem kazalniku o zadovoljstvu strank smo si postavili vprašanja ali so svetovanci zadovoljni s storitvami (merilo 8.2.1.1) nadalje ali je polovica tistih k še niso rešili svojega problema zadovoljnih (merilo 8.2.1.2).**

## **Ugotovitve:**

Na področju doseganja standarda kakovosti 8.2 ugotavljamo, da nimamo, vsaj zaenkrat, nobenih razlogov za skrb. Ker brez težav dosegamo merila kakovosti v sklopu tega standarda, zaenkrat na tem mestu ugotavljamo, da ne rabimo iskati

razlogov za izboljšave. Rezultati anket kažejo, da v okviru tega standarda kakovosti svoje delo opravljamo zelo profesionalno.

#### **Predlogi izboljšav oziroma rešitve:**

Niso potrebni oziroma nadaljnje profesionalno delo.

#### **4. Pri četrtem kazalniku o zadovoljstvu strank smo si postavili vprašanja ali je vsaj 75 % vprašanih, ki so rešili svoj problem, meni, da je pomoč središča pripomogla k rešitvi (merilo 8.2.2.1)**

#### **Ugotovitve:**

Na področju doseganja standarda kakovosti 8.2 ugotavljamo, da nimamo, vsaj zaenkrat, nobenih razlogov za skrb. Ker brez težav dosegamo merila kakovosti v sklopu tega standarda, zaenkrat na tem mestu ugotavljamo, da ne rabimo iskati razlogov za izboljšave. Rezultati anket kažejo, da v okviru tega standarda kakovosti svoje delo opravljamo zelo profesionalno.

#### **Predlogi izboljšav oziroma rešitve:**

Niso potrebni oziroma nadaljnje profesionalno delo.

### **3. Učinki (področje kakovosti št. 9)**

47

Zanimala so nas:

1. 9.1.1 Povečana vključenost v VŽU
2. 9.1.2 Povečanje učne uspešnosti in zmanjševanje osipa
3. Kako to področje uspešno in kakovostno opravljajo drugi

**Pri prvem kazalniku o prispevku svetovalnega središča k rešitvi svetovančevega problema smo si postavili vprašanja ali je svetovalni pogovor prispeval k vključitvi v učenje (merilo 9.1.1.1), pri drugem pa ali je svetovalna pomoč med izobraževanjem pomagala pri uspešno dokončanem izobraževanju (merilo 9.1.2.2)**

#### **Ugotovitve:**

Tudi na področju standarda kakovosti 9.1 ugotavljamo, da, razen nekaterih podrobnosti, brez težav dosegamo zahtevana merila kakovosti. Pomislek imamo edino pri rezultatu glede vprašanja ali bi se svetovanec tudi brez pomoči ISIO vključil v izobraževanje. Na tem mestu se seveda odpre veliko pomislekov, kje tičijo razlogi, vendar je tudi za nas svetovalne delavce pomembno, da imamo neko notranjo mejo, do kod lahko posegamo, ker seveda ni vse odvisno od nas, saj imajo ljudje najrazličnejše motive za svoje odločitve.

## **Predlogi izboljšav oziroma rešitve:**

Tudi na tem področju zaenkrat nimamo razloga za iskanje izboljšav, saj smo zelo zadovoljni z rezultati ankete, kar kaže na profesionalno opravljeno delo.

### **1. V ZAKLJUČKI – ZGLEDVANJE**

Kljub temu, da smo z anketo ugotovili doseganje standardov, lahko zapišemo, da bo zgledevalni obisk pripomogel pri izboljšanju našega dela na dislokacijah in s tem posredno tudi k povečanju števila strank.

**Ugotovitve kažejo**, da partnerji v Novem mestu veliko časa vlagajo v motiviranje in sprotno spremljanje svojih svetovancev in z individualnimi in skupinskimi motivacijskimi aktivnostmi skrbijo, da se svetovanci v čim večjem številu vključujejo v razna formalna in neformalna izobraževanja. Delo je kakovostno organizirano in izvedeno.

Iz analize dokumentacije je bilo ugotovljeno, da veliko časa posvečajo tudi svetovancem med, to je skozi proces izobraževanja, kar jim omogoča spremljanje njihove uspešnosti.

Po pogovoru sodeč ugotavljamo, da smo tudi sami podobno organizirani in uporabljamo podobne oblike dela, tako da v tem primeru nismo našli oblike ali metode dela, ki bi jo lahko vpeljali pri nas v upanju na povečanje števila svetovancev. Glede izpolnjevanja letne norme svetovancev ugotavljamo, da njim to omogoča predvsem specifična regije, saj je v njihovem okolju oziroma v regiji precej več prebivalstva kot v naši.

Prav tako ugotavljamo, da imajo oni, za razliko od nas, še veliko rezerve v promociji središča, kar jim bo, za razliko od nas, omogočilo potencial pridobivanja strank v prihodnje.

Tisto, kar pa je različno, je pogostnost njihovega dela na dislokacijah. Tam skoraj vse dislokacije obratujejo vsak teden, kar jim omogoča napotovanje strank iz okoliških krajev na dislokacije, med tem ko pri nas obratujejo enkrat na mesec, kar svetovance navaja na to, da pridejo raje na obisk v sedež svetovalnega središča.

## **Predlogi izboljšav oziroma rešitve:**

Razmislek o smotrnosti povečanja števila ur na dislokacijah.

### **4. Informiranje in promocija (področje kakovosti št. 6)**

Zanimalo sta nas dva kazalnika

6.1.4 Prilagojenost ciljnim skupinam in

6.1.5 Regionalna zajetost

**Pri prvem kazalniku smo si postavili vprašanje ali svetovalno središče informiranje in promocijo prilagaja potrebam različnih ciljnih skupin**



**(merilo 6.1.4.1) pri drugem pa ali izpeljujemo aktivnosti po celi regiji in jih izpeljujemo načrtno, pogosto in raznovrstno (merilo 6.1.5.1)**

### **Ugotovitve:**

**(Povzemamo kar je že zapisano pri kazalniku 1.1.2)** Iz analize dokumentacije izhaja, da je naša dejavnost regijsko dovolj enakomerno porazdeljena. Število objav po lokalnih glasilih, video straneh in spletnih straneh občin je regijsko dovolj enakomerno zastopano, res pa je, da nam ne uspeva pokriti vseh malih in mikro občin, ki jih za 120 000 prebivalcev imamo kar 27.

Vprašanje o ustreznosti medijskih objav in promociji smo postavili tudi v anketnem vprašalniku. Ugotavljali smo regijsko zajetost in prilagojenost ciljnim skupinam.

Tudi iz anket ugotavljamo, da smo prisotni v vseh medijskih virih, ki so na voljo v lokalni regiji. Čeprav zagotovo pozitivna, prinaša ta ugotovitev tudi drugi odtenek, namreč, da ugotavljamo, da smo na tem področju izrabili že vse resurse in bomo morali najti drugo pot pridobivanja novih svetovancev, ker s še poudarjeno promocijo ne bomo povečali obiska našega središča.

### **Predlogi izboljšav oziroma rešitve:**

Tudi na tem področju zaenkrat nimamo razloga za iskanje izboljšav, saj smo zelo zadovoljni z rezultati ankete, kar kaže na profesionalno opravljeno delo.

### **Sklepna ugotovitev:**

**Ugotavljamo, da dosegamo standarde in postavljene kazalnike, razen na področju števila storitev in števila svetovancev. Razlogi so objektivni in upravičeni, naš cilj pa je vsekakor, da tudi te kazalnike dosegamo v celoti.**

## **1. LITERATURA IN VIRI**

1. Spletna zbirka vprašanj za presojanje kakovosti
2. Dopolnitve modela informativno – svetovalne dejavnosti za izobraževanje odraslih – ISIO v upravni enoti Murska Sobota (2001) za območje statistične regije Pomurje, december 2004, sprejet na 1. Seji Strateškega sveta 31. 3. 2005
3. Elaborat za dejavnost CVŽU Pomurje, LUMS 2008
4. Aplikacija SDSS, Spremljanje dela svetovalnih središč
5. Vir: spletna strani ZRSZ;  
[http://www.ess.gov.si/trg\\_dela/trg\\_dela\\_v\\_stevilkah/registrirana\\_brezposelno\\_st#Obmo%C4%8Dne%20slu%C5%BEbe%20un%20uradi%20za%20delo](http://www.ess.gov.si/trg_dela/trg_dela_v_stevilkah/registrirana_brezposelno_st#Obmo%C4%8Dne%20slu%C5%BEbe%20un%20uradi%20za%20delo)
6. VIR: spletna strani Statističnega urada Slovenije stat.si  
<http://pxweb.stat.si/pxweb/Dialog/Saveshow.aspPri>
7. Pregled možnosti izobraževanja odraslih v regiji od 2006/07 do 2011/12 in
8. vključeni od 2005/06 do 2010/11, gradivo ISIO MS
9. Zgledovalni obisk, Presentacija v PPT, RIC Novo mesto

## 2. PRILOGE

Primeri prilog:

1. Samoevalvacijski načrt za leto 2011
2. Akcijski načrt za razvoj kakovosti Svetovalnega središča Murska Sobota za obdobje od januarja do decembra 2011
3. Vprašalnik – anketa ISIO 2011
4. Zloženska/brošura PoPomoč
5. ISIO obr 5 mediji v koledarskem letu 2011
6. Članek o ISIO in projektu Pomoč
7. Članek o razpisu ZIP za vračilo šolnin
8. Stranke po občinah in upravnih enotah v letu 2011
9. Opomniki za vodene pogovore