



SAMOEVALVACIJSKO POROČILO O KAKOVOSTI

SVETOVALNO SREDIŠČE

Novo mesto

December 2009



Razpisno izobraževalni
center Novo mesto



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

1. Milena Petek, svetovalka v svetovalnem središču
2. Marjeta Gašperšič, vodja svetovalnega središča
3. Barbara Ivanež, svetovalka v svetovalnem središču

1. Uvod

V Svetovalnem središču Novo mesto od ustanovitve naprej redno evalviramo svetovalne storitve, prepoznavnost središča in skupinske delavnice. Vso večjo pozornost namenjamo tudi rednim srečanjem svetovalk, ki so namenjena izmenjavi izkušenj in načrtovanju rednega dela.

V Svetovalnem središču Novo mesto smo doslej letno izvajali anketiranje strank, ki so osebno obiskale svetovalno središče v določenem času. Namen evalvacij je bil dobiti povratno informacijo od strank, ki smo jim svetovali. Pridobili smo informacije o zadovoljstvu, načinu in poteku pogovora. Evalvacijo opravljamo tudi na skupinskih delavnicah, ki jih izvajamo. Na podlagi evalvacije skupinske delavnice sproti izboljšujemo in nadgrajujemo.

V letu 2006 in 2007 smo ugotavljali prepoznavnost Svetovalnega središča Novo mesto v lokalnem okolju. Anketiranje je bilo del evalvacije svetovalne dejavnosti. Namen anketiranja je bil dobiti povratno informacijo o prepoznavnosti središča v lokalnem okolju, ali je v okolju dovolj priložnosti za učenje, kam bi se obrnili po pomoč pri iskanju informacij in nasvetov v zvezi z izobraževanjem ter kako bi najhitreje prišla informacija o svetovalnem središču do anketirancev.

Izvajamo tudi evalvacijo dela v zaposlitvenem kotičku, ki jo posredujemo tudi partnerju svetovalnega središča Zavodu RS za zaposlovanje. Zunanjo evalvacijo redno opravlja tudi Zavod RS za zaposlovanje. Dobili smo povratno informacijo, da so stranke s storitvami zadovoljne.

V času delovanja smo imeli tri zunanje evalvacije s strani Andragoškega centra Slovenije. Zadnjo zunanjo evalvacijo smo opravili maja 2009. Namen evalvacije je bil pogovor o uporabi aplikacije Spremljanje dela svetovalnih središč - SDSS ter načinu vpisovanja strank svetovalnih primerov v aplikacijo.

Redno spremljamo po obdobjih poročanja fizične kazalnike. V tekočem projektu smo v ta namen pripravili preglednico.

Namen samoevalvacije je analizirati in ovrednotiti nekatere objektivne podatke o dejavnosti svetovalnega središča te pridobiti mnenje svetovancev s pomočjo anketiranja. Poročilo zajema prikaz podatkov iz analizirane dokumentacije (iz baze SDSS - Spremljanje dela svetovalnih središč), SWOT analize podatkov, obdelave vrnjenih anketnih vprašalnikov in sklepne ugotovitve.

2. Metodologija samoevalvacije

V samoevalvacijo je bila v prvem delu vključena analiza dokumentacije v bazi Spremljanje dela svetovalnih središč (SDSS) s SWOT analizo, v drugem delu pa anketiranje svetovancev.

2.1. Samoevalvacija na podlagi dokumentacije in swot analiza

Predmet samoevalvacije so opravljene svetovalne storitve v Svetovalnem središču Novo mesto za leto 2007, 2008 in januar – junij 2009. Analizirali smo sklope A, B in C. V sklopu A smo prikazali in analizirali število obravnav, število obravnav po načinu (telefonsko, osebno, pisno svetovanje, svetovanje po elektronski pošti), čas trajanja pogovora, kje je stranka izvedela za svetovalno središče in podatke o strankah (spol, starost, izobrazba, status). V sklopu B smo zajeli vrste svetovanja (pred vključitvijo v izobraževanje, med samim izobraževanjem, ob zaključku izobraževanja), aktivnosti svetovanja*, in vsebine svetovanja (pridobitev izobrazbe na višji ravni, prekvalifikacija, neformalne oblike za delo, neformalne oblike za osebni razvoj, pomoč pri učenju – kako se učiti, financiranje izobraževanja, pridobitev nacionalne poklicne kvalifikacije, urejanje statusnih vprašanj, opravljanje različnih izpitov, možnosti zaposlitve, drugo).

Analizo smo izvedli z naslednjimi metodami:

- analiza dokumentacije,
- swot analiza,

Podatke smo črpali iz aplikacije SDSS – Spremljanje dela svetovalnih središč.

* (**Informiranje**: strankam posredujemo vse ustrezne informacije, ki jih potrebujejo za odločitve, povezane z izobraževanjem ali učenjem. **Nasvetovanje**: strankam pomagamo s posredovanjem svojih izkušenj in drugih izkušenj sprejeti odločitev o možnosti izobraževanja, ne da pri tem bolj celovito in poglobljeno analiziramo njene potrebe, pričakovanja, zmožnosti in možnosti. **Ovrednotenje**: strankam pomagamo, da razumejo vse posredovane informacije, da lahko realno presodijo možnosti, ki jih imajo na razpolago in se sami odločijo za tisto rešitev, ki je za njih v danih okoliščinah najustreznejša. **Svetovanje**: pomagamo strankam pri razumevanju sporočil in izbiri ustreznih možnosti z vzpostavitvijo svetovalnega procesa (bolj celovito in poglobljeno analiziramo strankinih potreb, zmožnosti in možnosti za izobraževanje ter spodbujanje k aktivnemu iskanju lastnih, za stranko najprimernejših rešitev). **Usposabljanje**: pomagamo stranki tedaj, ko potrebuje pomoč pri dostopu **Zastopanje**: vzpostavljamo neposredni stik z izvajalsko organizacijo za pomoč stranki pri težavah pri dostopu do izobraževanja in učenja ter tudi npr. pomoč pri pridobitvi finančne podpore za izobraževanje ali učenje idr. **Povratne informacije**: zbiramo povratne informacije za usmerjanje delovanja svoje službe, lahko pa tudi za pomoč izvajalcem izobraževanja, kaj so potrebe odraslih udeležencev izobraževanja, kje imajo težave in kako se s svojo ponudbo čimbolj približati njihovim pričakovanjem in možnostim.)

2.2. Samoevalvacija na podlagi anketiranja svetovancev

V samoevalvacijski načrt smo vključili preverjanje doseganja standardov kakovosti na področju rezultatov, učinkov ter informiranja in promocije. V skladu s tem smo preverjali naslednje kazalnike kakovosti:

Rezultati: zadovoljstvo strank, prispevek svetovalnega središča k rešitvi svetovalnega problema;

Učinki: povečana vključenost odraslih v vseživljenjsko učenje, povečanje učne uspešnosti in zmanjševanje osipa;

Informiranje in promocija: prilagojenost ciljnim skupinam.

V skladu z opredeljenimi kazalniki smo sestavili anketni vprašalnik, s katerim smo zbirali:

- splošne podatke o svetovancih (starost, status, spol, izobrazba, število obiskov v svetovalnem središču),

- podatke o zadovoljstvu s storitvami SS (ocena splošnega zadovoljstva, ocena odnosa svetovalca, časa, ki ga je namenil svetovancu, storitve in rešitve problema),
- oceno prispevka svetovalnega središča k rešitvi svetovančevega problema (ali je svetovanec rešil svoj problem ali ne),
- podatke o vplivu svetovalnega središča na povečano vključenost svetovancev v vseživljenjsko učenje (v katere oblike izobraževanja so se svetovanci vključili),
- podatke o vplivu svetovalnega središča na povečanje učne uspešnosti svetovancev in posledično zmanjšanje osipa (ali je pomoč SS pomagala pri odpravi učnih težav med izobraževanjem in uspešnemu zaključku izobraževanja),
- podatke o prilagojenosti promocijskih gradiv ciljnim skupinam (razumljivost in oblikovanost gradiva).

Anketni vprašalnik, ki je v prilogi, je sestavljalo 14 vprašanj.

3. Izpeljava samoevalvacije

3.1. Prvi del samoevalvacije (analiza dokumentacije in swot analiza) smo opravili septembra 2009 za leto 2007, 2008 in januar – junij 2009.

3.2. Potek anketiranja

Anketiranje svetovancev smo izvajali v obdobju od 17.11.2009 do 4.12.2009.

Uporabili smo metodo anketiranja po pošti.

V anketiranje smo vključili vse svetovance v obdobju od 1.3.2008 do 28.2.2009. V tem obdobju je imelo svetovalno središče 1683 svetovancev. Nekateri svetovanci so potrebovali kratek nasvet ali informacijo, zato nam svojega popolnega naslova niso zaupali, drugi pa so prišli v Svetovalno središče večkrat zaradi različnih problemov, kar je vplivalo na končen seznam naslovnikov - anketne vprašalnike smo naslovili na 1375 naslovov. Od tega je bilo iz različnih razlogov nedostavljivih 75 pošiljk. Vrnjenih je bilo 226 anketnih vprašalnikov ali 17,4% odposlanih oz. 13,8% vseh strank.

Vsem anketirancem smo skupaj z anketnim vprašalnikom posredovali ovojnico z našim naslovom in s plačano poštnino.

3.2.1. Prikaz podatkov o sodelujočih v anketiranju

V skladu z opredeljenimi kazalniki smo v anketnem vprašalniku spraševali svetovance po starosti, statusu, spolu, izobrazbi in številu obiskov oz. pogostosti iskanja pomoči v središču.

Splošni podatki o svetovancih, ki so bili vključeni v anketiranje:

Preglednica podatkov o svetovancih 1: Starost

	N	%
1. do 20 let	25	11,06
2. od 21 do 25 let	39	17,26
3. od 26 do 30 let	47	20,80
4. od 31 do 40 let	35	15,49
5. od 41 do 50 let	43	19,03
6. 51 let in več	37	16,37
SKUPAJ	226	100,00

Preglednica podatkov o svetovancih 2: Status

	N	%
1. zaposlen(-a)	87	38,50
2. samozaposlen(-a)	2	0,88
3. brezposeln(-a)	92	40,71
4. upokojenec(-ka)	20	8,85
5. dijak(-inja)/študent(-ka)	21	9,29
6. otrok do 15. leta	0	0,00
7. drugo	4	1,77
SKUPAJ	226	100,00

Izpis odprtih odgovorov (7. drugo)

2 uri invalidsko upokojena in brezposelna

gospodinja

predlagana za invalidsko komisijo

prejemnica nadomestila iz inv. zavarovanja za polovičen delovni čas in na Zavodu za zaposlovanje

Preglednica podatkov o svetovancih 3: Dokončana izobrazba

	N	%
1. osnovna šola	46	20,36
2. nižja poklicna šola (2 leti)	9	3,98
3. poklicna šola (3 leta)	48	21,24
4. štiriletna strokovna, tehnična ali splošna	60	26,55
5. višja/visoka izobrazba	27	11,95
6. univerzitetna izobrazba	14	6,19
7. specializacija, magisterij, doktorat	0	0,00
8. drugo	20	8,85
9. brez odgovora	2	0,88
SKUPAJ	226	100,00

Izpis odprtih odgovorov (8. drugo)	N
nedokončana OŠ	18
Bolonjski magisterij	1
SKUPAJ	19

Preglednica podatkov o svetovancih 4: Kolikokrat ste poiskali pomoč v svetovalnem središču?

	N	%
1. enkrat	99	43,81
2. dvakrat do trikrat	68	30,09
3. štirikrat ali več	58	25,66
4. ni odgovora	1	0,44
SKUPAJ	226	100,00

Preglednica podatkov o svetovancih 5: Spol

	N	%
1. ženski	162	71,68
2. moški	64	28,32
SKUPAJ	226	100,00

Med svetovanci, ki so odgovarjali na vprašanja, je bilo največ brezposelnih (40,71%) in zaposlenih oseb (38,5%) s srednješolsko izobrazbo in ženskega spola. Malo več kot polovica svetovancev (55,75%) je poiskala pomoč več kot dvakrat.

4. Prikaz rezultatov

I. PRIKAZ REZULTATOV IZ ANALIZE DOKUMENTACIJE IN SWOT ANALIZE

Naslov sklopa: A – Podatki o strankah svetovalnega središča

V tem sklopu nas je zanimalo število storitev in število ponovnih obiskov po letih 2007, 2008 in v prvem poletju 2009 v Svetovalnem središču Novo mesto.

Preglednica podatkov 1: **Število strank po letih** – od januarja 2007 do junija 2009

		2007	2008	januar - junij 2009
		Svetovalno središče Novo Mesto		
Število klicev	Prvi	482	570	277
	Ponovni	211	308	151
Osebni obisk	Prvi	565	942	659
	Ponovni	804	982	691
Drugo		329	460	234
SKUPAJ		2391	3262	2012

Podatki kažejo na to, da imamo v Svetovalnem središču Novo mesto vsako leto večje število storitev. V letu 2008 smo imeli 871 storitev več, kot v prejšnjem letu. Ob podobnem trendu, ki se kaže na prvi polovici leta 2009, bo tudi v letu 2009 800 več storitev v primerjavi z letom 2008.

Poleg individualnih storitev smo imeli tudi 239 skupinskih predstavitev in delavnic.

Rezultat visokega števila storitev je dobro sodelovanje z nekaterimi partnerskimi organizacijami, dobre promocije in animacije lokalnega okolja.

Veliko število storitev dosegamo s promocijo in animacijo lokalnega okolja:

- Imamo plačane objave v medijih.
- Imamo brezplačne objave v medijih. V objavah v medijih obveščamo občane o aktualnih razpisih, vpisnih rokih, o dejavnosti svetovalnega središča in z ostalimi aktualnimi informacijami.
- Na portalu Centra vseživljenjskega učenja Dolenjska (www.cvzu-dolenjska.si) in spletni strani Razvojno izobraževalnega centra Novo mesto imamo aktualne novice, informacije in bazo podatkov o izobraževalnih možnostih v lokalnem okolju.
- Pripravljamo mesečno rubriko Svetovalnega središča v Dolenjskem listu.
- V regiji imamo 21 informativnih koticikov s promocijskim gradivom.
- Izvajamo skupinske oblike svetovanja (delavnice o učenju, europass delavnice, predstavitve svetovalnega središča in ostalih neformalnih oblik izobraževanja), kjer promoviramo vseživljenjsko učenje in svetovalno središče.
- Dobro sodelujemo s partnerji svetovalnega središča (organizacije, kjer deluje svetovalno središče na dislokacijah, Zavod RS za zaposlovanje in izobraževalne

organizacije) in nekaterimi organizacijami (Šent, Zapor), kjer delujemo tudi z mobilno točko svetovalnega središča.

- Usmerjamo se na ranljive ciljne skupine, in sicer imamo Mobilno svetovalno službo za Rome, za brezposelne osebe deluje zaposlitveni kotiček v sodelovanju z Zavodom RS za zaposlovanje, izvajamo svetovanje na delovnem mestu za zaposlene osebe in delujemo z mobilno svetovalno točko v Zaporu, Centru biotehnike in turizma in Šent-u. Usmerjeno delujemo na ranljive ciljne skupine v lokalnem okolju (brezposelne osebe, priseljenci, Romi, nizko izobraženi, osipiniki itd.).

Veliko število storitev dokazuje, da je dejavnost svetovalnega središča dobro umeščena v lokalno okolje in je tudi lahko podlaga za širitev dejavnosti pod pogojem, da pridobimo dodatne finančne vire. Priložnost vidimo v dodatnih projektih, ki bi se povezali z aktivnostmi svetovalnega središča za posamezne ciljne skupine.

Preglednica SWOT analize 1: **Število strank po letih** – od januarja 2007 do junija 2009

	PREDNOSTI	SLABOSTI
NOTRANJA ANALIZA	<ul style="list-style-type: none"> - Veliko število ponovnih obiskov, kar kaže na poglobljeno, kakovostno in kvalitetno svetovanje (karierno svetovanje, poklicna orientacija, usmerjanje, opredeljevanje izobraževalnih ciljev itd.). - Število storitev narašča v velikem številu (okvirno 800 storitev letno) - večja prepoznavnost, boljša promocija in animacija lokalnega okolja. 	<ul style="list-style-type: none"> - Preveliko število storitev na enega svetovalca. - Premalo časa za druge naloge po modelu in strokovno usposabljanje.
ZUNANJA ANALIZA	PRILOŽNOSTI	NEVARNOSTI
	<ul style="list-style-type: none"> - Širjenje dejavnosti ISIO (kadrovsko, prostorsko) - velike potrebe lokalnega okolja po dejavnosti svetovanja. - Recesija in gospodarska kriza prinašata večjo brezposelnost, večji poudarek in nujno, da se posamezniki izobražujejo. V prihodnosti pričakujemo, da bo še več oseb napotenih s strani Zavoda RS za zaposlovanje v zaposlitveni kotiček, ki že deluje v sklopu svetovalnega središča. Promocijo svetovalnega središča moramo usmerjati na nižje izobražene zaposlene, ki so lahko v prihodnosti potencialne brezposelne osebe. 	<ul style="list-style-type: none"> - Negotova/nejasna prihodnost financiranja zaradi projektne načina financiranja. - Ob tako naglem večanju števila storitev, lahko pride do preobremenjenosti svetovalcev in zmanjšanja kakovosti svetovanja. - Slabši sistem potrjevanja neformalno pridobljenih znanj na nacionalni ravni. - Težava bo nastala, če država ne bo namenjala finančnih sredstev za neformalne programe za ranljive ciljne skupine. - Povečevanje revščine, korupcije; povečevanje razkola med imeti in ne imeti, povečevanje socialnih razlik, finančne težave. Izobraževanje ni nujna

<ul style="list-style-type: none"> - Pričakujemo prihod priseljencev iz Afrike, Azije in držav Vzhodne Evrope. Svetovalno središče bo usmerjeno izvajalo promocijo na tem področju, saj se bo kazala večja potreba po svetovanju pri priznavanju izobraževanju, tečajih slovenščine, izpitih iz slovenskega jezika, pomoč pri pisanju vlog itd. - Večji bo poudarek na neformalnem izobraževanju (tujki jeziki, računalniška znanja), kompetencah, veščinah posameznika, na izkušenjskem učenju, inovacijah, razvoju in potrjevanju neformalnih znanj. Pričakujemo razvoj svetovanja pri potrjevanju neformalnih znanj. Tu vidimo priložnost za razvoj novih svetovalnih pripomočkov. - V družbi se povečujejo odvisnosti, omame in duševne bolezni. Priložnost vidimo v povezovanju s partnerji na lokalni ravni na teh področjih. Potrebno bo socialno vključevanje teh skupin v izobraževalne programe. - Problem današnjega časa je tudi osamljenost posameznikov. Priložnost vidimo v promociji vseživljenjskega učenja, socialnega vključevanja. - Hiter tehnološki razvoj povzroča, da je izobraževanje nujna potreba današnjega časa. Priložnost vidimo v promociji neformalnega izobraževanja in učenja za uporabo sodobne tehnologije. - Suficitarni poklici, kot so na primer v tekstilni industriji. Priložnost vidimo v promociji prekvalifikacije v deficitarne poklice, promociji vseživljenjskega učenja med zaposlenimi. - Poudarek na profesionalnem razvoju, načrtovanju kariere, stalnem razvoju posameznika, neprestane in nagle spremembe na trgu dela, specializaciji posameznika kažejo razvoj svetovalne dejavnosti, novih svetovalnih pripomočkov, novih pristopov. - Poudarek na mobilnosti posameznikov v Evropski uniji kaže na priložnost svetovalnega središča, da pomaga posameznikom pri izpolnjevanju prijavnih obrazcev. 	<p>primarna potreba. Ogroženost določenih ranljivih ciljnih skupin – razkol med izobraženimi in neizobraženimi skupinami. Ovire ranljivih ciljnih skupin: nimajo voznških dovoljenj, stigmatizacija zaradi izgube zaposlitve, nepripravljenost na izobraževanje, nizka motivacija itd.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Individualizem današnjega časa: potreba ljudi po nedruženju, zaprtosti vase, nesocialnosti, zapiranju vase. Potrošništvo, poudarek na materializmu ne na socialnem druženju, izmenjavi izkušenj in znanj. Posamezniki se zapirajo vase in ne iščejo pomoči, svetovanja. - Pomanjkanje časa, hiter tempo življenja, stres so ovire za vključitev v izobraževanje in svetovanje.
---	--

	- Informacijska družba povzroča, da se posamezniki v množici informacij ne znajdejo ali pa informacije ne pridejo do njih. Priložnost svetovalnega središča je v tem, da so informacije zbrane ne enem mestu, v svetovalnem središču.	
--	---	--

Preglednica podatkov 2: **Število obravnav po načinu obravnave** - od januarja 2007 do junija 2009

V tem sklopu nas je zanimalo število obravnav po načinu obravnave po letih 2007, 2008 in v prvem poletju 2009 v Svetovalnem središču Novo mesto.

	2007		2008		januar - junij 2009	
	Svetovalno središče Novo Mesto					
	št.	%	št.	%	št.	%
po telefonu	693	28,98	878	26,92	428	21,27
klical/a str.	197	8,24	235	7,2	147	7,31
osebno	1369	57,26	1924	58,98	1350	67,1
email	106	4,43	207	6,35	86	4,27
pisno	26	1,09	18	0,55	0	0
drugo	0	0	0	0	1	0,05
SKUPAJ	2391	100	3262	100	2012	100

Podatki kažejo, da je največ osebnih storitev.

Menimo, da podatek kaže tudi na kakovostno in poglobljeno svetovanje z ranljivimi ciljnim skupinami. Svetovalke spodbujajo stranke za osebni obisk, da lahko realizirajo poglobljeno svetovanje.

Priložnost vidimo v uporabi sodobne tehnologije, v usmerjeni promociji svetovalnega središča in svetovanja po elektronski pošti s svetovalnimi kotički na spletnih straneh različnih organizacij.

Preglednica SWOT analize 2: **Število obravnjav po načinu obravnave** - od januarja 2007 do junija 2009

	PREDNOSTI	SLABOSTI
NOTRANJA ANALIZA	<ul style="list-style-type: none"> - Povečuje se število osebnega svetovanja. - Svetovalke pogosteje kličejo svetovance, kar kaže na dodatno spodbujanje in usmerjanje pomoči potrebnim. - Zmanjšujejo se telefonske storitve, kar kaže na večji poudarek na osebnem svetovanju in povabilu strank na osebni obisk v središče. 	<ul style="list-style-type: none"> - Rahlo zmanjševanje storitev po e-pošti v letu 2009. Zaradi tehnološkega napredka družbe bi pričakovali porast števila storitev po elektronski pošti. Menimo, da orientiranost na ranljive ciljne skupine vpliva na število e-storitev.
ZUNANJA ANALIZA	<ul style="list-style-type: none"> - Uporaba informacijske tehnologije za svetovanje, kot je internet - spletne strani za promocijo svetovalnega središča s tako imenovanimi svetovalnimi kotički na spletni strani CVŽU, partnerskih organizacij, občin in društev. - Uporaba sodobne tehnologije za svetovanje. Svetovalno središče na facebook-u, svetovalno središče na forumu, svetovalno središče v videokonferenčnem sistemu. Uporaba ostalih možnosti, ki jih nudi sodobna tehnologija. S tem bi pridobili tudi ciljno skupino osipnikov, mladih in posameznikov, ki so odvisni od interneta. - Priložnost vidimo tudi v delovanju mobilne svetovalne točke svetovalnega središča še na drugih lokacijah/organizacijah. - Individualizem sodobnega časa zahteva nove pristope v svetovanju z mobilno službo, z delovanjem na mestih, kjer se posamezniki zadržujejo. Priložnost vidimo v razvoju novih svetovalnih pristopih. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nepripravljenost organizacij na sodelovanje in partnersko povezovanje. Zaradi nesodelovanja ne bi mogli realizirati izvedbo svetovalnih kotičkov na njihovih spletnih straneh in mobilna svetovalna točka ne bi delovala. - Stranke iz ranljivih ciljnih skupin ne uporabljajo toliko sodobne tehnologije: forum ne bi zaživel; Facebook zahteva sprotno ažuriranje informacij in redno spremljanje. - Ponudba bi se porazgubila v množici podobnih brezplačnih svetovanj. Problem neprepoznavnosti.

Preglednica podatkov 3: **Čas trajanja obravnave** - od januarja 2007 do junija 2009

V tem sklopu nas je zanimal čas trajanja obravnave po letih 2007, 2008 in v prvem poletju 2009 v Svetovalnem središču Novo mesto.

	2007		2008		januar - junij 2009	
	Svetovalno središče Novo Mesto					
minute	št.	%	št.	%	št.	%
0-5	44	1,84	58	1,78	24	1,19
6-10	192	8,03	691	21,18	390	19,38
11-15	380	15,89	518	15,88	364	18,09
16-30	802	33,54	909	27,87	346	17,2
31-60	793	33,17	939	28,79	792	39,36
61-999	180	7,53	147	4,51	96	4,77
SKUPAJ	2391	100	3262	100	2012	100

Podatki kažejo na večjo število storitev od 31 minut. Veliko število storitev je od 6 do 10 minut. Krajše storitve so predvsem telefonske in informativne.

Preglednica SWOT analize 3: **Čas trajanja obravnave** - od januarja 2007 do junija 2009

	PREDNOSTI	SLABOSTI
NOTRANJA ANALIZA	<ul style="list-style-type: none"> - V letu 2009 se je povečalo število daljših storitev. - Veliko število storitev je nad 31 minut. 	<ul style="list-style-type: none"> - Če je večje število krajših storitev, obstaja bojazen, da bo prešla dejavnost svetovalnega središča v zgolj informativno dejavnost.
	PRILOŽNOSTI	NEVARNOSTI
ZUNANJA ANALIZA		<ul style="list-style-type: none"> - Odpor svetovancev na daljše svetovanje. - V današnjem času (hitri življenjski tempo, porast težav v duševnem zdravju) je zaznati večje število svetovancev, ki potrebujejo nekoga, da bi jim prisluhnil in da bi mu izpovedali svoje težave.

Preglednica podatkov 4: **Kje je stranka izvedela za svetovalno središče** - od januarja 2007 do junija 2009

V tem sklopu nas je zanimalo kje je stranka izvedela za svetovalno središče po letih 2007, 2008 in v prvem poletju 2009 v Svetovalnem središču Novo mesto.

	2007		2008		januar - junij 2009	
	Svetovalno središče Novo Mesto					
prijatelji, znanci	264	11,02	321	9,83	115	5,7
mediji	756	31,57	872	26,72	312	15,48
delodajalci, podjetja	41	1,71	51	1,56	104	5,16
zavod za zaposlovanje	496	20,71	527	16,15	395	19,59
občina	19	0,79	28	0,86	8	0,4
starši, sorodniki	20	0,84	19	0,58	17	0,84
izobraževalne organizacije	698	29,14	1252	38,36	981	48,66
center za socialno delo	5	0,21	4	0,12	7	0,35
interesna in gospodarska združenja	0	0	2	0,06	0	0
regionalna razvojna agencija	0	0	1	0,03	0	0
promocijsko gradivo in dogodki	76	3,17	130	3,98	36	1,79
študentski servis	0	0	4	0,12	0	0
zdravstveni dom	1	0,04	3	0,09	0	0
drugo	16	0,67	49	1,5	41	2,03
neznano	3	0,13	1	0,03	0	0
SKUPAJ	2395	100	3264	100	2016	100

Največ oseb izve za Svetovalno središče iz izobraževalnih organizacij, Zavoda za zaposlovanje in medijev.

Podatki kažejo na to, da veliko oseb izve za Svetovalno središče na Zavodu RS za zaposlovanje, s katerimi izvajamo v svetovalnem središču tudi zaposlitveni kotichek in na izobraževalnih organizacijah. Večje število strank izve za svetovalno središče tudi od drugod, in sicer iz knjižnic, Šent-a, v zaporu. V letu 2009 se je zvišal odstotek oseb, ki so izvedele za svetovalno središče pri delodajalcih, podjetjih. Razlog je v dodatni promociji na tem področju v sklopu projekta Center vseživljenjskega učenja Dolenjska in v aktivnosti svetovanja na delovnem mestu. Svetovanje je potekalo 2x mesečno po predhodnem dogovoru s kadrovsko službo oziroma vodstvom podjetja. V tem letu smo uvajali poskusno svetovanje v podjetju Dana, d.d., Kovinotehna MKI d.o.o. in REM d.o.o.

Manj oseb izve za svetovalno središče na gospodarski zbornici, regionalni razvojni agenciji, v zdravstvenem domu in na študentskem servisu. S temi partnerji načrtno poglobljamo sodelovanje. Skupaj smo promovirali razpis Znanje uresničuje sanje. V

sodelovanju z Razvojnim centrom smo predstavili projekt podjetju Komet. V lokalnem okolju smo prisotni z 21 informativnimi koticiki pri partnerskih organizacijah. Poleg tega so naša promocijska gradiva dosegljiva na mestih, kjer se ljudje zadržujejo: zdravstveni domovi, knjižnice.

Dodatne promocijske aktivnosti vidimo v predstavitvi dejavnosti patronažni službi in pri sodelovanju s službami, ki izvajajo delavnice in promocijo na področju zdravstva. Okrepiti moramo sodelovanje s študentskim servisom. Na žalost opažamo, da imamo slabše sodelovanje s Centrom za socialno delo. Dobro sodelujemo z njimi na področju Romov, ne pa tudi pri svetovanju za ostale ciljne skupine. Priložnost vidimo v ponovno predstavitvi središča na Centru za socialno delo.

Preglednica SWOT analize 4: **Kje je stranka izvedela za svetovalno središče – od januarja 2007 do junija 2009**

	PREDNOSTI	SLABOSTI
NOTRANJA ANALIZA	<ul style="list-style-type: none"> - Narašča zavest delodajalcev v podjetjih za izobraževanje. Tudi svetovalno središče dela več promocije med zaposlenimi v podjetjih, tudi s svetovanjem na delovnem mestu. - Več oseb izve za svetovalno središče iz Zavoda za zaposlovanje, kar je posledica zelo dobrega sodelovanja partnerskih organizacij in trenda naraščanja brezposelnosti. - Podatki kažejo na dobro sodelovanje z izobraževalnimi organizacijami. 	<ul style="list-style-type: none"> - Malo strank izve za svetovalno središče s strani Razvojnega centra, Gospodarske zbornice, Centra za socialno delo, zdravstvenega doma in študentskega servisa.
ZUNANJA ANALIZA	PRILOŽNOSTI	NEVARNOSTI
	<ul style="list-style-type: none"> - Predstavitve Svetovalnega središča zaposlenim v zdravstvenem domu (patronažni službi). - Poglobiti sodelovanje z Gospodarsko zbornico in Razvojnim centrom. - Ponovno predstaviti Svetovalno središče kolektivu na Centru za socialno delo. - Ponovna osebna predstavitve in promocijsko gradivo na študentskem servisu. - Socialne mreže posameznikov: širjenje informacij o delovanju svetovalnega središča od ust do ust, med organizacijami in njihovimi člani. Poudarek na vzajemnem delovanju organizacij. - Predstavitve na večjih promocijskih dogodkih na nacionalni in lokalni ravni. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nepripravljenosti medijev, da bodo tudi v bodoče objavljali brezplačno. - Nepripravljenost navedenih in nevladnih organizacij na sodelovanje in partnersko povezovanje.

	<ul style="list-style-type: none"> - Razvoj informacijske tehnologije izkoristimo za promocijo svetovalnega središča. Uporaba novih sodobnih tehnik trženja, marketinga. - Družbeni – socialni mediji: trženje na Facebook- u, YouTube, kjer bi lahko vzpostavili mrežo svetovancev, usmerjali oglaševanje po seznamu uporabnikov na facebooku, Fan page. - Kaže se potreba po lokalnem povezovanju organizacij, šol, zavodov, društev, občin za učinkovito delovanje v družbi in doseganje boljših učinkov in rezultatov. Priložnosti vidimo v iskanju novih partnerskih povezav in nadgrajevanju partnerskega sodelovanja, izkoristku civilne družbe in nevladnih organizacij. 	
--	---	--

Preglednica podatkov 5: **Podatki o stranki: spol** - od januarja 2007 do junija 2009

V tem sklopu nas je zanimalo število storitev in število ponovnih obiskov po letih 2007, 2008 in v prvem poletju 2009 v Svetovalnem središču Novo mesto.

	2007		2008		januar - junij 2009	
	Svetovalno središče Novo Mesto					
spol	št.	%	št.	%	št.	%
moški	699	29,27	1023	31,46	608	30,22
ženski	1689	70,73	2229	68,54	1404	69,78
SKUPAJ	2388	100	3252	100	2012	100

Podatki kažejo, da v svetovalno središče prihaja več žensk kot moških.

Preglednica SWOT analize 5: **Podatki o stranki: spol** - od januarja 2007 do junija 2009

	PREDNOSTI	SLABOSTI
NOTRANJA ANALIZA	<ul style="list-style-type: none"> - Ženske so opredeljena kot ranljiva ciljna skupina v projektu CVŽU Dolenjska in se načrtno usmerjamo na to ciljno skupino. 	<ul style="list-style-type: none"> - Premalo vključenih moških v svetovanje.

ZUNANJA ANALIZA	PRILOŽNOSTI	NEVARNOSTI
	- Predstavitev dejavnosti in promocija vseživljenjskega učenja društvom, ki imajo v večini moške člane (gasilci, lovci, ribiči itd.).	- Osebnostne lastnosti, ki prevladujejo pri moškem spolu: zaprtost, nekomunikativnost, zato ne iščejo svetovanja in pomoči v tolikšni meri kot ženske.

Preglednica podatkov 6: **Podatki o stranki: starost** - od januarja 2007 do junija 2009

V tem sklopu nas je zanimal podatek o strankah, in sicer starost po letih 2007, 2008 in v prvem poletju 2009 v Svetovalnem središču Novo mesto.

	2007		2008		januar - junij 2009	
	Svetovalno središče Novo Mesto					
leta	št.	%	št.	%	št.	%
0-0	107	4,48	88	2,71	88	4,37
1-20	262	10,97	400	12,3	282	14,02
21-25	466	19,51	580	17,84	299	14,86
26-30	338	14,15	553	17	303	15,06
31-40	632	26,47	845	25,98	472	23,46
41-50	430	18,01	559	17,19	412	20,48
51-999	153	6,41	227	6,98	156	7,75
SKUPAJ	2388	100	3252	100	2012	100

Podatki kažejo, da enakomerno narašča število strank v vseh starostnih obdobjih.

Velik je odstotek strank v starostni skupini do 20 let. Narašča število svetovancev starejših nad 41 let.

V starostni skupini do 20 let so tudi osipniki, zato smo s tem podatkom zadovoljni. V vsakem letu prihaja v svetovalno središče več starejših svetovancev, kar je spodbudno, saj se podaljšuje meja smrtnosti in je v družbi več starejših oseb. Starejše osebe ne smejo postati odrinjene na rob družbe. Priložnost vidimo še v večji animaciji starejših oseb z nizko stopnjo izobrazbe, ki so manj motivirani za izobraževanje. V Razvojno izobraževalnem centru Novo mesto je močno zasnovana ponudba programov Univerze za tretje življenjsko obdobje, ki tudi sama izvaja bolj obširno promocijo na tem področju. Priložnost Svetovalnega središča vidimo v promociji vseživljenjskega učenja med zaposlenimi pred upokojitvijo v podjetjih. Glede na to, da se starostna meja upokojitve zvišuje bo potrebno vključiti v svetovalno središče še več starejših zaposlenih oseb in jih spodbujati za nadaljnje vseživljenjsko učenje, ker so te ciljne skupine pogosto nemotivirane za nadaljnje izobraževanje in učenje

Preglednica SWOT analize 6: **Podatki o stranki: starost** - od januarja 2007 do junija 2009

	PREDNOSTI	SLABOSTI
NOTRANJA ANALIZA	<ul style="list-style-type: none"> - Narašča število strank starejših nad 41 let. - Enakomerno narašča število strank v vseh starostnih obdobjih. - Imamo velik odstotek strank v starostni skupini do 20 let, kar lahko kaže tudi na usmerjeno delovanje z osipiniki, tudi povezovanje s programi, kot so Projektno učenje mladih – PUM. 	<ul style="list-style-type: none"> - Strank v starostni skupini 0 je velik odstotek.
	PRILOŽNOSTI	NEVARNOSTI
ZUNANJA ANALIZA	<ul style="list-style-type: none"> - Vseživljenjska kariera posameznika, pokojninske reforme - delali bomo dlje. Skrb za kariero zaposlenih tudi v poznih obdobjih kariere. Glede na to, da se starostna meja upokojitve zvišuje bo potrebno vključiti v svetovalno središče še več starejših zaposlenih oseb in jih spodbujati za nadaljnje vseživljenjsko učenje, ker so te ciljne skupine pogosto nemotivirane za nadaljnje izobraževanje in učenje. Dodatna promocija in animacija na tem področju. Skrb za zaposlene v poznem obdobju kariere. - Spodbujanje starejših oseb - upokojencev za vključevanje v neformalne oblike izobraževanja in v medgeneracijsko izobraževanje, promocija neformalnega izobraževanja med starejšimi, medgeneracijske solidarnosti, vključevanje starejših svetovancev v informacijsko družbo, poudarek pozitivne korelacije med zdravjem in izobraževanjem, aktivnostjo v tretjem življenjskem obdobju. - Trg dela in spremembe na trgu dela. Pomoč pri iskanju zaposlitve, vseživljenjska karierna orientacija za mlade diplomante in prve iskalce zaposlitve. 	<ul style="list-style-type: none"> - Vsi starejši odrasli niso pripravljeni na vključitev v izobraževanje. - Nizka motivacija za vseživljenjsko učenje pri ranljivih ciljnih skupinah. - Situacijske, institucionalne in dispozicijske ovire: zdravstveni problemi, težave s prevozom, finančne težave, prepričanja o sposobnostih, samopodoba itd.

Preglednica podatkov 7: **Podatki o stranki: stopnja dokončane izobrazbe** - od januarja 2007 do junija 2009

V tem sklopu nas je zanimal podatek o strankah, in sicer stopnja dokončane izobrazbe po letih 2007, 2008 in v prvem poletju 2009 v Svetovalnem središču Novo mesto.

	2007		2008		januar - junij 2009	
	Svetovalno središče Novo Mesto					
nedokončana osnovna šola	114	4,77	258	7,93	243	12,08
osnovna šola	393	16,46	794	24,42	443	22,02
nižja poklicna šola	95	3,98	76	2,34	48	2,39
poklicna šola	450	18,84	490	15,07	364	18,09
štiriletna strokovna, tehnična ali splošna	635	26,59	808	24,85	511	25,4
višja/visoka izobrazba	223	9,34	260	8	160	7,95
univerzitetna	187	7,83	317	9,75	108	5,37
specializacija, magisterij, doktorat	9	0,38	3	0,09	1	0,05
neznano	282	11,81	246	7,56	134	6,66
SKUPAJ	2388	100	3252	100	2012	100

Največ svetovancev ima peto raven izobrazbe, sledi četrta raven izobrazbe. V Svetovalno središče je vključenih veliko odraslih z nedokončano in dokončano osnovno šolo.

Osebe z višjo stopnjo izobrazbe prihajajo v svetovalno središče po informacije o neformalnih izobraževanjih, iskanju zaposlitve ali iščejo informacije za družinske člane. Osebe s peto stopnjo izobrazbe pogosto želijo svetovanje za pridobitev višje stopnje izobrazbe ali za neformalne oblike učenja.

Preglednica SWOT analize 7: **Podatki o stranki: stopnja dokončane izobrazbe** - od januarja 2007 do junija 2009

	PREDNOSTI	SLABOSTI
NOTRANJA ANALIZA	<ul style="list-style-type: none"> - Velik odstotek odraslih z nedokončano osnovno šolo in osnovno šolo. - Odstotek nepoznane izobrazbe se zmanjšuje. 	<ul style="list-style-type: none"> - Dokaj velik delež oseb brez podatka o izobrazbi.

ZUNANJA ANALIZA	PRILOŽNOSTI	NEVARNOSTI
	<ul style="list-style-type: none"> - Spodbujanje in spremljanje odraslih z nizko izobrazbo, da dokončajo šolo in pridobijo višjo stopnjo izobrazbe – povečevanje svetovanja med izobraževanjem. - Usmerjanje na ciljno skupino starejših odraslih z nižjo stopnjo izobrazbe, saj se ti pogosto ne vključujejo v vseživljenjsko učenje. 	<ul style="list-style-type: none"> - Manjša motivacija starejših odraslih z nizko stopnjo izobrazbe za izobraževanje. - Situacijske, institucionalne in dispozicijske izobraževalne ovire: zdravstveni problemi, težave s prevozom, finančne težave, prepričanja o sposobnostih, samopodoba itd.

Preglednica podatkov 8: **Podatki o stranki: status** - od januarja 2007 do junija 2009

V tem sklopu nas je zanimal podatek o strankah, in sicer status po letih 2007, 2008 in v prvem poletju 2009 v Svetovalnem središču Novo mesto.

status	2007		2008		januar - junij 2009	
	št.	%	št.	%	št.	%
	Svetovalno središče Novo Mesto					
ni podatka	135	5,65	150	4,61	101	5,02
zaposlen	975	40,83	1325	40,74	607	30,17
samozaposlen	16	0,67	15	0,46	18	0,89
brezposeln	993	41,58	1334	41,02	1032	51,29
upokojenec	46	1,93	88	2,71	75	3,73
kmet	1	0,04	0	0	0	0
gospodinja	4	0,17	10	0,31	3	0,15
dijak/študent	199	8,33	286	8,79	170	8,45
otroci do 15. leta	1	0,04	20	0,62	6	0,3
neznano	18	0,75	24	0,74	0	0
SKUPAJ	2388	100	3252	100	2012	100

Največ oseb, ki je poiskalo pomoč v svetovalnem središču, je bilo s statusom brezposeln in zaposlen. Na svetovalno središče se obrne vsako leto večje število brezposelnih oseb, upokojencev, študentov in dijakov. Trend v letu 2009 kaže na rahlo zmanjševanje števila zaposlenih v primerjavi z letom 2008. V letu 2009 se je povečalo število brezposelnih oseb. Podatki kažejo, da med našimi svetovanci ni gospodinj in kmetov, kar je razumljivo, saj je v lokalnem okolju malo oseb s statusom kmet in gospodinja. Razlog za to je lahko tudi ta, da gospodinja označi status nezaposlen. Starejši odrasli, dijaki, študentje, gospodinje so tudi udeleženci naših delavnic, ki pa v tej statistiki niso zastopani.

Priložnost vidimo v spodbujanju vseživljenjskega učenja na podeželju.

Preglednica SWOT analize 8: **Podatki o stranki: status** - od januarja 2007 do junija 2009

	PREDNOSTI	SLABOSTI
NOTRANJA ANALIZA	<ul style="list-style-type: none"> - Povečuje se število brezposelnih oseb. To je pozitivno glede na trend povečevanje števila brezposelnih oseb. - Povečuje se obisk upokojencev. - Narašča število samozaposlenih oseb, kar je posledica večje promocije med podjetji. 	<ul style="list-style-type: none"> - Malo/nič strank je po statusu kmet. - Povečuje se odstotek strank brez podatka o statusu. - Nekaj oseb je obiskalo središče, ki so mlajši od 15 let. Svetovalno središče je namenjeno odraslim nad 15 letom starosti. - Trend v letu 2009 kaže na rahlo zmanjševanje števila zaposlenih v primerjavi z letom 2008.
ZUNANJA ANALIZA	<ul style="list-style-type: none"> - Spodbujanje in promocija izobraževanja med kmeti in gospodinjami (kmetijska svetovalna služba, Kmetijsko gospodarska zbornica, Društvo podeželskih žena). Priložnost vidimo v promociji vseživljenjskega učenja in svetovalnega središča na podeželju. - Večji je nacionalni poudarek na samozaposlovanju. Dodatna promocija usmerjena na to ciljno skupino. - Povečuje se revščina, korupcija, razkol med imeti in ne imeti, povečujejo se socialne razlike. Promocija neformalnega izobraževanja med ranljivimi ciljnimi skupinami. Nižje izobraženi posamezniki z nižjimi dohodki si ne morejo privoščiti izobraževanja, zato je potrebnih več brezplačnih izobraževalnih programov in promocija programov v svetovalnem središču. 	<ul style="list-style-type: none"> - Kmetje se ne bodo odzivali, ker so prezaposleni. Imajo tudi svojo kmetijsko svetovalno službo. - Ranljive ciljne skupine na podeželju imajo veliko ovir: zdravstveni problemi, težave s prevozom, finančne težave, prepričanja o sposobnostih, samopodoba itd. - Manj strank opažamo ravno v lokalnih okoljih, kjer je večja potreba po izobraževanju in je zaznati večje število ranljivih ciljnih skupin. V takšnih okoljih je tudi več izobraževalnih ovir. Takšno okolje je na primer v Žužemberku.

Naslov sklopa: B – Podatki o vrsti svetovanja in aktivnostih

Preglednica podatkov 9: **Podatki o vrsti svetovanja in aktivnostih: vrste** - od januarja 2007 do junija 2009

V tem sklopu so nas zanimali podatki o vrsti svetovanja po letih 2007, 2008 in v prvem poletju 2009 v Svetovalnem središču Novo mesto.

	2007		2008		januar -junij 2009	
	Svetovalno središče Novo Mesto					
	št.	%	št.	%	št.	%
pred	1021	42,7	1388	42,55	823	40,9
med	786	32,87	1115	34,18	649	32,26
po	584	24,42	759	23,27	540	26,84
SKUPAJ	2391	100	3262	100	2012	100

Podatki kažejo na sorazmeren delež pred, med in po izobraževanju.

Preglednica SWOT analize 9: **Podatki o vrsti svetovanja in aktivnostih: vrste** - od januarja 2007 do junija 2009

	PREDNOSTI	SLABOSTI
NOTRANJA ANALIZA	<ul style="list-style-type: none"> - Povečuje se odstotek svetovanja po izobraževanju zaradi večjega obiska brezposelnih oseb. Poklici, ki jih imajo, niso zaposljivi in se kaže potreba po prekvalifikaciji in vseživljenjskem izobraževanju. - Velik odstotek oseb obišče svetovalno središče med samim izobraževanjem. 	
	PRILOŽNOSTI	NEVARNOSTI
ZUNANJA ANALIZA	<ul style="list-style-type: none"> - Načrtno povezovanje z načrtovalci izobraževanja odraslih. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nadaljnje povečevanje deleža svetovanja po izobraževanju lahko usmeri svetovalno središče na prevelik poudarek zaposlitvenega kotička.

Preglednica podatkov 10: **Podatki o vrsti svetovanja in aktivnostih: vsebina** - od januarja 2007 do junija 2009

V tem sklopu so nas zanimali podatki o vsebini svetovanja po letih 2007, 2008 in v prvem poletju 2009 v Svetovalnem središču Novo mesto.

	2007		2008		januar - junij 2009	
	Svetovalno središče Novo Mesto					
	št.	%	št.	%	št.	%
pridobitev izobrazbe na višji stopnji	962	27,34	1076	22,17	589	18,1
prekvalifikacija - sprememba poklica na isti stopnji	145	4,12	103	2,12	50	1,54
neformalne oblike izobraževanja za delo, poklic	272	7,73	666	13,72	660	20,28
neformalne oblike izobraževanja za osebni razvoj	246	6,99	571	11,76	437	13,43
kako se učiti, pomoč - težave pri učenju	395	11,22	779	16,05	464	14,26
financiranje izobraževanja	121	3,44	79	1,63	44	1,35
pridobitev nacionalne poklicne kvalifikacije	241	6,85	225	4,64	83	2,55
urejanje statusnih vprašanj	81	2,3	96	1,98	44	1,35
opravljanje različnih izpitov	224	6,37	319	6,57	271	8,33
možnosti zaposlitve	748	21,26	870	17,92	588	18,07
drugo	84	2,39	70	1,44	24	0,74
SKUPAJ	3519	100	4854	100	3254	100

Podatki kažejo, da je največ svetovanja v letu 2009 za pridobitev neformalnega izobraževanja. Svetovanje za pridobitev izobrazbe se rahlo zvišuje, toda v deležu (odstotki) se zmanjšuje. Trendi kažejo, da so pozitivni veliki premiki v svetovanju za neformalne oblike izobraževanja, kar kaže na naše dobro delo na področju promocije vseživljenjskega učenja. Svetovanje glede financiranja izobraževanja se bo v drugi polovici leta 2009 povečalo zaradi aktualnih razpisov Znanje uresničuje sanje in Javnega povabila k prijavi za sofinanciranje šolnin za zmanjševanje izobrazbenega primanjkljaja v šolskih letih 2007/08, 2008/09 in 2009/10.

Preglednica SWOT analize 10: **Podatki o vrsti svetovanja in aktivnostih: vsebina** - od januarja 2007 do junija 2009

	PREDNOSTI	SLABOSTI
NOTRANJA ANALIZA	<ul style="list-style-type: none"> - Dobra promocija neformalnih oblik izobraževanja: Usposabljanje za življenjsko uspešnost, Točke za vseživljenjsko učenje, Računalniška pismenost za odrasle, Univerze za tretje življenjsko obdobje itd. - Narašča svetovanje za neformalne oblike izobraževanja. - V letu 2009 se je povečalo število oseb, ki so se obrnile na svetovalno središče po informacije za opravljanje izpitov. - V letu 2009 se je povečalo svetovanje za možnosti zaposlitve, kar je posledica trenda brezposelnosti (veliko število glede na leto 2009). - Povečuje se svetovanje – pomoč pri učenju. 	<ul style="list-style-type: none"> - Premajhna promocija po podjetjih. Premajhna pripravljenost oseb s suficitarnimi poklici na prekvalifikacijo. - Manjše upoštevanje lokalnega okolja za sistem nacionalnih poklicnih kvalifikacij. Na primer Zavod RS za zaposlovanje trenutno ne financira programov priprav na nacionalne poklicne kvalifikacije.
ZUNANJA ANALIZA	PRILOŽNOSTI	NEVARNOSTI
	<ul style="list-style-type: none"> - Promocija razpisa Znanje uresničuje sanje in javnega povabila k prijavi za sofinanciranje šolnin za zmanjševanje izobrazbenega primanjkljaja v šolskih letih 2007/08, 2008/09 in 2009/10. - Promocija in spodbujanje prekvalifikacije v deficitarne poklice po podjetjih. - Spodbujanje formalnega izobraževanja in pridobitve višje stopnje izobrazbe. - Spodbujanje potrjevanja pridobljenih neformalnih znanj in razvoj novih pripomočkov na tem področju. 	<ul style="list-style-type: none"> - Večje število strank ima že peto stopnjo izobrazbe in višjo stopnjo izobrazbe – težja promocija na področju formalnega izobraževanja. - Če ne bo sredstev s strani države za neformalno izobraževanje, bo upad strank v svetovalnem središču. Svetovalno središče promovira neformalno izobraževanje med ranljivimi ciljnim skupinami. - Vprašanje je, če sistem potrjevanja neformalnih znanj na takšni ravni, zadostuje. - Nepripravljenost delodajalcev na sodelovanje s svetovalnim središčem in na vseživljenjsko učenje.

Preglednica podatkov 11: **Podatki o vrsti svetovanja in aktivnostih: aktivnosti**
- od januarja 2007 do junija 2009

V tem sklopu so nas zanimali podatki o aktivnostih svetovanja po letih 2007, 2008 in v prvem poletju 2009 v Svetovalnem središču Novo mesto.

	2007		2008		januar -junij 2009	
	Svetovalno središče Novo Mesto					
	št.	%	št.	%	št.	%
informiranje	2102	35,75	2587	35,11	1822	35,36
nasvetovanje	934	15,88	1009	13,69	834	16,19
ovrednotenje	861	14,64	1152	15,64	820	15,92
svetovanje	1296	22,04	1860	25,24	1168	22,67
zastopanje	136	2,31	258	3,5	127	2,47
usposabljanje	496	8,44	445	6,04	358	6,95
povratne info.	55	0,94	57	0,77	23	0,45
SKUPAJ	5880	100	7368	100	5152	100

Podatki kažejo, da je največ informiranja. Pri svetovanju je vedno prisotno tudi informiranje, kar je skladno z navedenimi podatki.

Kaže se večje število aktivnosti usposabljanje, ki je posledica usmerjanja svetovalnega središča na brezposelne osebe z zaposlitvenim kotičkom, kjer pomagamo pri pisanju vlog in iskanju primernih delovnih mest.

Podatek povratnih informacij ne odseva realnega stanja števila povratnih informacij s strani svetovancev. V skladu z modelom označimo to rubriko samo takrat, kadar so povratne informacije povezane z delovanjem svetovalnega središča. Svetovalke beležijo povratne informacije v zapis stranke, zato podatki niso realni.

Preglednica SWOT analize 11: **Podatki o vrsti svetovanja in aktivnostih: aktivnosti** - od januarja 2007 do junija 2009

	PREDNOSTI	SLABOSTI
NOTRANJA ANALIZA	<ul style="list-style-type: none"> - Dovolj zastopanja svetovancev na različnih organizacijah. - Dovolj usposabljanja svetovancev. 	<ul style="list-style-type: none"> - Metodološko slabše rešeno spremljanje povratnih informacij.

ZUNANJA ANALIZA	PRILOŽNOSTI	NEVARNOSTI
	- Še večje usmerjanje na poglobljeno svetovanje s strankami.	- Preveč usmerjenega svetovanja; nekatere osebe želijo samo informiranje brez svetovanja zaradi svojega tipa osebnosti in današnjega načina življenja.

Naslov sklopa: C – Stiki z drugimi ustanovami - zastopanje

Preglednica podatkov 12: Podatki o stikih z drugimi ustanovami: način pogovora - od januarja 2007 do junija 2009

V tem sklopu so nas zanimali podatki o načinu pogovora z drugimi ustanovami po letih 2007, 2008 in v prvem poletju 2009 v Svetovalnem središču Novo mesto.

	2007		2008		januar -junij 2009	
	Svetovalno središče Novo Mesto					
	št.	%	št.	%	št.	%
po telefonu	43	75,44	87	31,87	40	29,41
osebno	8	14,04	140	51,28	67	49,26
email	5	8,77	44	16,12	29	21,32
pisno	1	1,75	2	0,73	0	0
drugo	0	0	0	0	0	0
SKUPAJ	57	100	273	100	136	100

Podatki kažejo, da narašča število zastopanj. Vse več se uporablja zastopanje po elektronski pošti.

Priložnost vidimo v poglobljenem sodelovanju za nekaterimi institucijami, kot so Center za socialno delo, študentski servis, razvojna regionalna agencija.

Preglednica SWOT analize 12: Podatki o stikih z drugimi ustanovami: način pogovora - od januarja 2007 do junija 2009

NOTRANJA ANALIZA	PREDNOSTI	SLABOSTI
	- Narašča število zastopanj po elektronski pošti. - Več je osebnega zastopanja – boljše povezovanje v mreži partnerjev. - Narašča število zastopanj.	- Veliko zastopanj opozarja na nesamostojnost posameznikov.

ZUNANJA ANALIZA	PRILOŽNOSTI	NEVARNOSTI
	<ul style="list-style-type: none"> - Priložnost za povezovanje v mreži s partnerji, tudi s tistimi, ki nam ne napotujejo stranke: Razvojni center NM, študentski servis, Center za socialno delo. - Usmerjanje strank na njihovo večjo samostojnost. - Promocija Svetovalnega središča z zastopanjem strank (opozarjanje nase, promocijski material itd.) - Uradna oseba iz svetovalnega središča ima večji vpliv na organizacije kot fizične oseba. - Povečevanje odvisnosti, omam in duševnih bolezni: povezovanje s partnerji na lokalni ravni na teh področjih, socialno vključevanje teh skupin. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ne bo zastopanj, ne bo povezovanj v mreži. - Neodziv nekaterih organizacij na sodelovanje in partnersko povezovanje.

Preglednica podatkov 13: **Podatki o stikih z drugimi ustanovami: trajanje pogovorov** - od januarja 2007 do junija 2009

V tem sklopu so nas zanimali podatki o trajanju pogovorov z drugimi ustanovami po letih 2007, 2008 in v prvem poletju 2009 v Svetovalnem središču Novo mesto.

	2007		2008		januar -junij 2009	
	Svetovalno središče Novo Mesto					
	št.	%	št.	%	št.	%
0-5	3	5,26	24	8,79	7	5,15
6-10	13	22,81	166	60,81	69	50,74
11-15	31	54,39	54	19,78	42	30,88
16-30	10	17,54	27	9,89	17	12,5
31-60	0	0	2	0,73	1	0,74
61-999	0	0	0	0	0	0
SKUPAJ	57	100	273	100	136	100

Podatki kažejo, da prevladujejo kratka in jedrnata zastopanja. Priložnost vidimo v daljših osebnih zastopanjih na organizacijah. Na primer, da spremljamo stranko na vpis v izobraževalni program.

Preglednica SWOT analize 13: **Podatki o stikih z drugimi ustanovami: trajanje pogovorov** - od januarja 2007 do junija 2009

	PREDNOSTI	SLABOSTI
NOTRANJA ANALIZA	<ul style="list-style-type: none"> - Kratka, jedrnata zastopanja – pridobivanje informacij, hitro urejanje za stranko. 	
ZUNANJA ANALIZA	<ul style="list-style-type: none"> - Daljša osebna zastopanja stranke na organizaciji (npr. osebno spremljanje stranke na vpis, če se zazna ovira kot je strah itd.) 	<ul style="list-style-type: none"> - V svetovalnem središču moramo tudi težiti k temu, da svetovance pripravimo na samostojno ukrepanje. Naša vloga je tudi priprava strank na samostojnost in spodbujanje, motiviranje le te, da sama ukrepa. Na primer: s stranko zapišemo telefonski informativni razgovor z delodajalcem, zaigramo igro vlog in nato sama stranka pokliče delodajalca in s tem pridobiva svoje izkušnje, samozavest in izgublja strah.

Preglednica 14: **Podatki o stikih z drugimi ustanovami: vsebina pogovora** - od januarja 2007 do junija 2009

V tem sklopu so nas zanimali podatki o vsebini pogovora z drugimi ustanovami po letih 2007, 2008 in v prvem poletju 2009 v Svetovalnem središču Novo mesto.

	2007		2008		januar - junij 2009	
	Svetovalno središče Novo Mesto					
pridobitev izobrazbe na višji stopnji	18	27,69	88	26,51	33	18,64
prekvalifikacija - sprememba poklica na isti stopnji	3	4,62	3	0,9	0	0
neformalne oblike izobraževanja za delo, poklic	2	3,08	40	12,05	27	15,25
neformalne oblike izobraževanja za osebni razvoj	6	9,23	50	15,06	27	15,25
kako se učiti, pomoč - težave pri učenju	4	6,15	59	17,77	59	33,33
financiranje izobraževanja	3	4,62	1	0,3	3	1,69
pridobitev nacionalne poklicne kvalifikacije	8	12,31	15	4,52	4	2,26
urejanje statusnih vprašanj	2	3,08	16	4,82	1	0,56
opravljanje različnih izpitov	8	12,31	39	11,75	18	10,17
možnosti zaposlitve	6	9,23	14	4,22	3	1,69
drugo	5	7,69	7	2,11	2	1,13
SKUPAJ	65	100	332	100	177	100

Veliko zastopanj pri tem, kako se učiti, za formalno izobraževanje in neformalne oblike. Imamo najmanj zastopanja pri urejanju statusnih vprašanj in pri zaposlovanju. Pri zaposlovanju zastopamo strank na Zavodu za zaposlovanja preko poročil o obisku zaposlitvenega koticčka, kar ni razvidno iz baze SDSS.

Preglednica SWOT analize 14: **Podatki o stikih z drugimi ustanovami: vsebina pogovora** - od januarja 2007 do junija 2009

	PREDNOSTI	SLABOSTI
NOTRANJA ANALIZA	- Veliko zastopanj pri tem, kako se učiti, za formalno izobraževanje in neformalne oblike.	- Premalo zastopanj pri urejanju statusnih vprašanj.

ZUNANJA ANALIZA	PRILOŽNOSTI	NEVARNOSTI
	<ul style="list-style-type: none"> - Več zastopanj strank na Centru za socialno delo, če se zazna potreba po zastopanju. - Več zastopanj strank pri delodajalcih in promocija zaposlitvenega kotička. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ovira pri zastopanju stranke za zaposlovanje: težja zaposljivost kandidata, če namesto njega kliče svetovalka.

II. PRIKAZ REZULTATOV ANKETIRANJA

1. PODROČJE: REZULTATI

Izbrani kazalnik 1: Zadovoljstvo svetovancev

Prikaz rezultatov iz anketiranja:

Preglednica prikaza rezultatov anketiranja 1: Ocena splošnega zadovoljstva v svetovalnem središču

	N	%
1. Zelo nezadovoljen(-na).	3	1,32
2. Ne posebno zadovoljen(-na).	4	1,77
3. Dokaj zadovoljen(-na).	27	11,95
4. Zadovoljen(-na).	116	51,33
5. Zelo zadovoljen(-na).	74	32,75
6. Ni odgovora	2	0,88
SKUPAJ	226	100,00

Iz odgovora na vprašanje je razvidno, da je s storitvami svetovalnega središča velika večina svetovancev zadovoljna (84% ali 190). Podatek prikazuje, da je bilo 7 svetovancev nezadovoljnih s storitvami v svetovalnem središču.

Ugotovitev/Interpretacija:

Na podlagi odgovorov ocenjujemo, da standard kakovosti (75% zadovoljnih svetovancev) dosegamo.

Prikaz rezultatov iz anketiranja:

Preglednica prikaza rezultatov anketiranja 2: Ocena zadovoljstva z odnosom svetovalca, časom, ki si ga je vzel svetovalec, s pridobljenimi informacijami in predlaganimi rešitvami

	Zelo nezadovoljen(-na)		Ne posebno zadovoljen(-na)		Dokaj zadovoljen(-na)		Zadovoljen(-na)		Zelo zadovoljen(-na)		Ne morem oceniti		Ni odgovora		SKUPAJ	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1. z odnosom, ki ga je imel(-a) svetovalec(-ka) do vas	4	1,77	3	1,33	21	9,29	54	23,89	135	59,7	6	2,65	3	1,32	226	100,00
2. s časom, ki si ga je svetovalec(-ka) vzel(-a) za pogovor z vami	5	2,21	8	3,54	19	8,41	69	30,53	109	48,23	11	4,87	5	2,21	226	100,00
3. s pridobljenimi informacijami in nasveti	5	2,21	2	0,88	30	13,27	73	32,30	100	44,24	9	3,98	7	3,09	226	100,00
4. s predlaganimi rešitvami	5	2,21	5	2,21	32	14,16	68	30,09	97	42,92	14	6,19	5	2,21	226	100,00
	19	0	18	0	102	0	264	0	441	0	40	0	20	0	904	

V drugem anketnem vprašanju smo povprašali anketirane, kako so bili zadovoljni s svetovanjem. Iz odgovorov je razvidno, da:

- je bilo 83,59% anketiranih zadovoljnih z odnosom,
- 78,76% s časom, ki ga je imela zanje svetovalka,
- 76,54 % je bilo zadovoljnih s pridobljenimi informacijami in nasveti in
- 73,01% s predlaganimi rešitvami.

Ugotovitev/Interpretacija:

V povprečju je bilo z vsebino svetovanja zadovoljnih 77,95 svetovancev, kar je v skladu z zahtevanim standardom. Nekaj svetovancev ni odgovorilo na vprašanje, ker so imeli težave z izpolnjevanjem tabele.

Prikaz rezultatov iz anketiranja:

Preglednica prikaza rezultatov anketiranja 3: Zadovoljstvo svetovancev, ki še niso rešili svoj problem, s storitvijo svetovalnega središča

	N	%
1. Zelo nezadovoljen(-na).	2	4,76
2. Ne posebno zadovoljen(-na).	2	4,76
3. Dokaj zadovoljen(-na).	6	14,28
4. Zadovoljen(-na).	22	52,39
5. Zelo zadovoljen(-na).	10	23,81
6. Ni odgovora	0	0
SKUPAJ	42	100,00

76% svetovancev, ki še niso rešili svojega problema, je zadovoljnih s storitvijo svetovalnega središča, kar je v skladu z zahtevami standarda.

Izbrani kazalnik 2: Prispevek svetovalnega središča k rešitvi svetovalnega problema

Prikaz rezultatov iz anketiranja

Preglednica prikaza rezultatov anketiranja 4: Prispevek svetovalnega središča k rešitvi svetovalnega problema

	N	%
1. Še ne.	42	18,58
2. Delno.	25	11,06
3. Da.	155	68,60
4. Ni odgovora	4	1,76
SKUPAJ	226	100,00

Skoraj 69% anketiranih je z obiskom v Svetovalnega središča svoj problem rešilo. Ostalih 29% (ali 67 svetovancev) svojega problema še ni rešilo (skoraj 19%) oz. so ga delno (11%) rešili.

Izpis odprtih odgovorov (1. Še ne, ker ...)	N
nimam zaposlitve	9
nedokončana šola	4
pomanjkanje časa	2
imam zaposlitev	1
ne morem se odločiti	1
nikoli nisem imel problema	1
delam na tem, da se bo rešilo.	1
ker svetovalka sploh jasno ne pove o tečaju, katerega želim opravljati	1
mi je potrebnih več informacij in znanja	1
ne morem se odločiti za šolanje	1
ni bilo te možnosti	1
nimam dokončno rešenega vprašanja pri invalidski komisiji	1
nisem dobil odgovora	1
nisem rešila problema.	1
rad bi naredil izpite za gradbeno mehanizacijo	1
recesija	1
se nisem odločila za nadaljnje šolanje.	1
se še nisem vpisala.	1
sedaj sem se vključila preko zavoda v izobraževanje - računalništvo.	1
sem bila zelo nezadovoljna, da sem obupala nad RIC-om.	1
sem kot delno invalidsko upokojena težje zaposljiva	1
sem se odločila za prekvalifikacijo maserke pa trenutno ni še nič na Zavodu.	1
sem sposobna za delo le za 4 ure.	1
še razmišljam	1
zaradi osebnih razlogov, zaposlitve za določen čas, itd.	1
zato ker so prišle nepredvidene zadeve in je to potrebno preložiti.	1
SKUPAJ	38

Izpis odprtih odgovorov (1. Še ne, ker ...)	N
se še izobražujem	2
pomanjkanje časa	1
dobila zaposlitev za 1 leto	1
je bilo prekratko	1
je bilo premalo časa za vse, kar bi se rada naučila (tečaj računalništva)	1
je znanje mojega jezika slabo, ker sem pred 1 letom bila 5 mesecev v Kosovo in nisem vadila slovensko. Zdaj se pa učim in pogovarjam se veliko.	1
nisem še dobila povratne informacije glede nacionalne poklicne kvalifikacije.	1
praksa in vpis	1
se glede na situacijo ne znam odločiti.	1
sem izvedel, kam se moram napotiti	1
sem napisala dober življenjepis.	1
upam	1
vse ostalo se je uredilo, edino brez službe sem še.	1
z vašimi nasveti	1
SKUPAJ	15

Ugotovitev/Interpretacija:

Med svetovanci, ki svojega problema še niso rešili, jih je v obrazložitvi 7 ali 3,09% navedlo, da niso zadovoljni s svetovalno storitvijo.

2. PODROČJE: UČINKI

Izbrani kazalnik 1: Povečana vključenost odraslih v vseživljenjsko učenje

Prikaz rezultatov iz anketiranja

Preglednica prikaza rezultatov anketiranja 5: Povečana vključenost odraslih v vseživljenjsko učenje

	Odgovori		Odstotek enot (kakšen % oseb se je odločilo za posamezno navedbo)
	N (število odgovorov)	Odstotek (izračunan iz števila odgovorov)	
1. Osnovna šola za odrasle.	23	8,04	10,18
2. Srednja šola.	40	13,99	17,70
3. Višja strokovna šola.	9	3,15	3,98
4. Visoka šola.	4	1,40	1,77
5. Fakulteta.	3	1,05	1,33
6. Poklicno usposabljanje.	5	1,75	2,21
7. Poklicna kvalifikacija.	5	1,75	2,21
8. Različni tečaji (jezikovni, računalniški, za prosti čas...).	65	22,73	28,76
9. Učenje v Središču za samostojno učenje.	21	7,34	9,29
10. Prireditve ob Tednu vseživljenjskega učenja.	34	11,89	15,04
11. Drugo.	20	6,99	8,85
12. Nisem se vključil(-a) nikamor.	28	9,79	12,39
13. Moje vprašanje ni bilo povezano z vključitvijo v izobraževanje.	27	9,44	12,83
14. Ni odgovora	2	0,69	0,69
	57	19,92	25,91
SKUPAJ	286	100,00	126,55

Število oseb, ki so odgovarjale: **226**

Izpis odprtih odgovorov (11. Drugo.)	N
Točka v Ribnici	4
Instrukcije, svetovanje	3
PUM	2
Računalništvo	3
izobraževanje za otroke	1
izobraževanje za popis nepremičnin	1
tečaj za manikuro	1
sem še dijakinja srednje šole	1
predšolska vzgoja	1
nisem čutila potrebe glede na situacijo, čeprav si jo želim.	1
izpit za državljanstvo	1
ni bilo v programu tega poklica	1
SKUPAJ	20

Anketirane smo vprašali, če so se po nasvetu, ki so ga dobili v svetovalnem središču, vključili v katero od oblik izobraževanja. Izbrali so lahko več odgovorov. Od vseh odgovorov (286) se jih je 80% vključilo v formalne in neformalne oblike izobraževanja.

20% pa se jih ni vključilo nikamor oz. v Svetovalno središče niso prišli zaradi vključitve v izobraževanje.

Ugotovitev/Interpretacija:

Svetovalno središče prispeva k vključenosti odraslih v vseživljenjsko učenje.

Svetovalna pomoč je odraslemu pomagala pri odločitvi za nadaljnje formalno in neformalno učenje

Izbrani kazalnik 4: Povečanje učne uspešnosti in zmanjšanje osipa

Prikaz rezultatov iz anketiranja

Preglednica prikaza rezultatov anketiranja 6: pomoč svetovalnega središča pri odpravi učnih težav med izobraževanjem

	N	%
1. Prav gotovo ne.	7	3,10
2. Verjetno ne.	6	2,65
3. Mogoče da, mogoče ne.	36	15,93
4. Verjetno da.	23	10,18
5. Prav gotovo.	40	17,70
6. Med izobraževanjem nisem imel(-a) učnih težav.	34	15,04
7. Nisem bil(-a) vključen(-a) v izobraževanje.	51	22,57
8. Ni odgovora	29	12,83
SKUPAJ	226	100,00

27,88% oziroma 63 svetovancev je odgovorilo, da smo mu v svetovalnem središču pomagali pri odpravi učnih težav med izobraževanjem. 13 svetovancem pomoč Svetovalnega središča ni pomagala pri odpravljanju učnih težav med izobraževanjem.

Ugotovitev/Interpretacija:

Veliko svetovancev (35,4%) pod besedo izobraževanje ni upoštevala vključitev v tečaj računalništva in ostale neformalne oblike izobraževanja, zato tudi niso odgovorili na vprašanje oz. so odgovorili, da se niso vključili v izobraževanje.

Svetovalno središče je odraslim pomagala pri odpravi učnih težav, saj smo pomagali 63 svetovancem pri odpravi le teh.

Prikaz rezultatov iz anketiranja

Preglednica prikaza rezultatov anketiranja 7: pomoč svetovalnega središča pri zaključku izobraževanje

	N	%
1. Prav gotovo ne.	3	1,33
2. Verjetno ne.	4	1,77
3. Mogoče da, mogoče ne.	13	5,75
4. Verjetno da.	35	15,49
5. Prav gotovo.	47	20,80
6. Nisem (še) uspešno zaključil(-a) izobraževanja.	45	19,91
7. Nisem bil(-a) vključen(-a) v izobraževanje.	55	24,34
8. Ni odgovora	24	10,61
SKUPAJ	226	100,00

36,29% oziroma 82 svetovancev je odgovorilo, da smo mu v svetovalnem središču pomagali, da so uspešno zaključili izobraževanje. 7 svetovancev je odgovorilo, da mu v središču nismo pomagali, da so uspešno zaključili izobraževanje.

Ugotovitev/Interpretacija:

Veliko svetovancev pod besedo izobraževanje ni upoštevala vključitev v tečaj računalništva in ostale neformalne oblike izobraževanja, zato tudi niso odgovorili na vprašanje oz. so odgovorili, da se niso vključili v izobraževanje.

Svetovalno središče je 82 odraslim pomagalo, da so uspešno zaključili izobraževanje.

3. PODROČJE: INFORMIRANJE IN PROMOCIJA

Izbrani kazalnik 1: Prilagojenost ciljnim skupinam

Prikaz rezultatov iz anketiranja

Preglednica prikaza rezultatov anketiranja 8: Zadovoljstvo z obliko promocijskega gradiva

	N	%
1. Ne.	3	1,33
2. Delno.	26	11,50
3. Da.	159	70,35
4. Nisem dobil(-a) promocijskega gradiva.	30	13,28
5. Drugo.	3	1,33
6. Ni odgovora	5	2,21
SKUPAJ	226	100,00

Izpis odprtih odgovorov (1. Ne.)
ga nisem dobila
je bil skrit v pisarni in sem zanj skoraj morala prositi pa še stežka so ga dali.
me ne zanima.

Izpis odprtih odgovorov (5. Drugo.)

70,35% svetovancev je zadovoljnih z obliko promocijskega gradiva. 13,28% svetovancev je odgovorilo, da promocijskega gradiva niso dobili.

Ugotovitev/Interpretacija:

Vsi svetovanci so dobili promocijsko gradivo. Promocijsko gradivo smo jim poslali tudi skupaj z anketnim vprašalnikom. Nekateri svetovanci so interpretirali promocijsko gradivo kot mapo, svinčnik itd., ne pa tudi vizitko, kartico in zloženko. Standard kakovosti dosegami, saj način in vsebino promocije prilagajamo različnim ciljnim skupinam

Prikaz rezultatov iz anketiranja

Preglednica prikaza rezultatov anketiranja 9: Razumljivost informacij v promocijskem gradivu

	N	%
1. Ne.	0	0,00
2. Delno, pogrešal(-a) sem.	10	9,09
3. Da.	91	82,73
4. Nisem dobil(-a) promocijskega gradiva.	9	8,18
SKUPAJ	110	100,00

Izpis odprtih odgovorov (2. Delno, pogrešal(-a) sem.)
nadaljevanje
preveč strokovno napisano
več konkretnosti, praktične uporabnosti ter neposrednosti informacij.

82,73% svetovancev je odgovorilo, da so razumeli informacije v promocijskem gradivu.

Ugotovitev/Interpretacija:

Svetovalno središče ima oblikovano promocijsko gradivo, ki je razumljivo različnim ciljnim skupinam. Standard kakovosti dosegami, saj način in vsebino promocije prilagajamo različnim ciljnim skupinam.

Sporočila svetovancev:

Prikaz rezultatov iz anketiranja

Izpis odprtih odgovorov
Da imate kader, ki ve zakaj je tam. Da je vsaj nekdo na informacijah, ki te lahko usmeri ne pa da čakaš kot bedak da ne čutiš odpora že ko odpreš vrata RIC-a. Nekdanji RIC na Novem trgu je bil v vseh pogledih boljši. Tudi Šolski center da boljše informacije. Se opravičujem za iskrenost.
Še več brezplačnih programov za ljudi brez statusa (občane). Da bi se v 3. univerzo vključile tudi še zaposlene osebe.
Ali nudite inštrukcije za predmete kot je nemščina ali matematika in pod kakšnimi pogoji.
Da ločite med malo prisebne in prisebne.
Hvala za prijaznost in pomoč.
Izobraževanje mi je pomembno pri nadaljnji zaposlitvi.
Kar tako nadaljujte z delom!
Kar tako naprej pa bo marsikdo prišel do zaželenega cilja.
Kar tako naprej!
Kar tako naprej! Mogoče se bi še kaj odločila, če ne bi bilo izobraževanje tako drago.
Kot vidite po odgovorih mi je vaš center veliko pomagal. Uspešno sem opravila izpit na fakulteti, ki mi je delal veliko preglavic. S pomočjo inštrukcij sem ga uspešno opravila. Pa tudi s svetovanjem vaših strokovno usposobljenih delavk in delavcev sem se zaposlila. Imela se dobro napisane prošnje. Hvala vam in le tako naprej!
Kot vojaški veteran sem koristil zdravniške usluge v Dolenjskih Toplicah od 15-29 aprila. Med tem časom sem na oglasni deski zasledil informacijo o učenju računalništva. Prijazna gospodična mi je razložila, da tečaj poteka dlje časa, zato mi je priporočila naslov v Novi Gorici. Tam sem se prijavil na tečaj računalništva, vendar sporočila o pričetku tečaja še nisem prejel, zato vam ne morem izpolniti vprašalnika. Lep pozdrav. Vehar Jože.
Lepo pozdravljeni.
Lepo se imejte pa več problemov imel. Adijo.
Lokacija RIC-a je bila v središču mesta bolj primerna (knjižnica, šole, ...) kot pa v trgovskem centru.
Meni osebno so zaposleni na RIC-u zelo pomagali. Brez njihove pomoči in spodbude ne bi končala šolo. Z njihovo pomočjo sem dobila tudi zaposlitev, zato se vam zahvaljujem za pomoč, ki ste mi jo nudili.
Mislím, da je svetovalno središče v Ribnici velik prispevek za ljudi, ki iščejo poti do znanja in izobraževanja ter kvalitetnega preživljanja prostega časa. Vsa pohvala svetovalcem, ki profesionalno opravljajo svoje poslanstvo.
Moje znanje jezika še ni tekoče in ne preveč dosti razumljivo, zato se bom vključila v program osnovne šole in poiskala pomoč za učenje jezika.
Naša skupina, ki je delovala od aprila do septembra UŽU Mi mi je popestrila moj vsakdanjik. Vesela bi bila, če bi se še kdaj dobili in nadaljevali kakšen nov program, nove, še boljše delavnice, ki smo jih imeli do sedaj. Najbolj so mi bile všeč stvari, ki smo jih izdelovali sami (od pisanic do gline) - takšnih in drugačnih delavnic bi bilo potrebno še nekaj. Vseeno se pa vam

zahvaljujem. Lep pozdrav.
Ne bom obiskovala šole.
Ne!
Ne.
Ne. Davidovič Sanela.
O štipendijah sploh ni bilo jasno na kakšen način si jo lahko pridobi. Za računalniški tečaj enkrat ni termina, drugič je zasedeno, tretjič pa da ne pripada brezplačno, ker sem zaposlena in nisem v nobenem društvu.
Opravičujem se za zamudo.
Optimizem.
Pohvala in zahvala namenjam celotnemu kolektivu RIC-a, posebej pa gospe Nadi Jakše, Aniti Jakše in gospodu Gregorju Sepaherju. Znanja, ki sem jih pridobila pri vas tudi pogosto uporabljam. Hvaležna sem, da sem povezana z vami.
Pohvala vašim predavateljem za njihov trud in prijaznost.
Predvsem kako pisati prošnje in se odzivati na razpise.
Premalo je bilo računalniškega izobraževanja. Nisem se vse naučila, da bi ravnala z računalnikom kot drugi. Iskanje po spletni strani in iskanje po spletu ...
Promocijsko gradivo dobimo po pošti.
Prosila bi, če je možno izobraževanje tujih jezikov, da bi bilo zastoj. Ali da je cena polovična od napisane kot zahtevate ali jo postavljate. Hvala.
Rad bi se javil pri vas.
Rada bi, da bi tudi po navadni pošti pošiljali kakšne informacije, obvestila.
Rado bi širše izobrazbe glede strojnih inštalacij centralnega ogrevanja in hlajenja, ker sem po poklicu strojni tehnik. Ako imate kakšne informacije lahko mi pošljete na naslov: Rizvanović Salih, Šentjernejska cesta 4, 8000 Novo mesto.
Samo tako naprej!
Samo tako naprej!
Sem vključena v izobraževanje in sem z delom zadovoljna.
Sem zelo zadovoljna, da obstajajo tudi svetovalna središča za odrasle, ker sem le tako prišla do poklica, ki ga imam rada in ga z veseljem opravljam. Ko bom opravila še eno stopnjo višje (zdravstveni tehnik) bodo moje sanje uresničene. Hvala.
Spoznala sem čudovito osebo, ki mi je v pomoč pri učenju. Je potrpežljiva, spletni sva vez, ki je močna v dobrem in slabem. Pomagava si tudi v življenju, ko imava težave, ... Hvaležna sem vam, da sem jo spoznala. To je Damjana Colarič. Hvala vam.
Svetovalka, ki je lani imela predavanje v prostorih Zavoda za zaposlovanje (december 2008) na Trdinovi 10, nam je lepo predstavila, kako se učiti. Pogovorili smo se o učnih navadah in kaj bi lahko storili bolje. Predavanje ocenjujem kot poučno in zanimivo. Pomoči pa v svetovalnem središču nisem iskala, saj je nisem potrebovala. Upam, da vam bo ta anketa v pomoč.
Svetovalke so prijazne, dostopne, razumevajoče. Ustvarjajo dobro počutje in atmosfero. Drugič priložite primerno kuverto.
Še več promocije v medijih, ne le na področju Dolenjske, ampak tudi širše.
Tako profesionalno in prijazno svetovalko kot je ga. Barbara je težko najti in je neprecenljiva. Tako mi je bilo sodelovanje z vašim središčem v neizmerno zadovoljstvo in upam, da se še kdaj srečamo! Obilo uspehov še naprej!
Udeležila bi se še kakšnih tečajev ...
Uspešno v letu 2010!
Veliko uspehov želim tudi v bodoče.
Vključevanje v izobraževanje je pomembno v vseh starostnih obdobjih zaradi novih tehnologij - še posebno računalništvo, jeziki, če želiš, da si aktiven v razvoju sedanje družbe. Delo in programi, ki jih nudite so dobro nastavljeni in podani.
Všeč mi je bilo, da sem si lahko skuhalo čaj in kavo.
Za ljudi z veliko delovnih izkušenj ni pravih možnosti za priznavanje sposobnosti (neke vrste tečajev). Veliko nas je, ki imamo izkušnje, delo, ki zahteva večjo izobrazbo, a nam ni priznana NIČ.
Zanima me, kako ste prišli do mojih podatkov, ker jaz še nikoli nisem sodelovala z vami, ampak ste mi všeč.
Zelo koristno, da v današnjem času posameznik lahko vsaj neke še vedno pridobi brezplačno svetovanje. Ste nujno potrebni.
Zelo super, žive sanje.
Želela bi, da bi bilo izobraževanje bolj prilagodljivo nam zaposlenim (tistim, ki delamo samo popoldne). Želela bi, da bi bila tudi višja oz. visoka šola vsaj nekaj financirana s strani evropskega sklada. Tako bi se lažje vključila v izobraževanje.
Želela bi, da v bodoče bolj dosledno pošiljate novice glede andragoškega izobraževanja v smisli višje šole, v smeri ekonomije. Prosim pošljite mi kakšno ponudbo, da se bom lažje odločila.
Želim še nadaljevati učenje računalništva.

Ugotovitev/Interpretacija:

Svetovanci so sporočili, da so s svetovanjem bili zadovoljni. Sporočili so tudi, kako so se počutili med izobraževanjem oz. predloge za spremembe na področju izobraževanja. Dobili smo tudi negativno povratno informacijo, predvsem s strani ene svetovanke, ki je bila nasploh zelo nezadovoljna. Nekateri so nam sporočili, da si želijo še več informacij, da želijo več promocijskih sporočil na dom itd. Eden izmed svetovancev je odgovoril, da ne ve, kako smo prišli do njegovih podatkov. Sklepamo, da zato, ker je bil na svetovanju na Ljudski univerzi Kočevje, katero pa smo pozabili pripisati na vprašalnik.

8. Skupne ugotovitve, zaključki

1. Povzetek prednosti, pomanjkljivosti, nevarnosti, priložnosti

V Svetovalnem središču Novo mesto imamo vsako leto večje število storitev. Veliko število storitev dokazuje, da je dejavnost svetovalnega središča dobro umeščena v lokalno okolje. S podatki smo zadovoljni, saj imamo poleg individualnih storitev tudi 239 skupinskih storitev, ki niso zajete v samoevalvaciji.

Rezultat visokega števila storitev je dobro sodelovanje z nekaterimi partnerskimi organizacijami, dobre promocije in animacije lokalnega okolja. Usmerjamo se na ranljive ciljne skupine, in sicer imamo Mobilno svetovalno službo za Rome, za brezposelne osebe deluje zaposlitveni kotiček v sodelovanju z Zavodom RS za zaposlovanje, izvajamo svetovanje na delovnem mestu za zaposlene osebe in delujemo z mobilno svetovalno točko v Zaporu, Centru biotehnike in turizma in Šent-u. Podatki kažejo, da prevladujejo osebne in daljše storitve, kar kaže tudi na kakovostno in poglobljeno svetovanje z ranljivimi ciljnim skupinami. Na svetovanje prihajajo v večji meri ženske.

Povečuje se svetovanje za pridobitev neformalnega izobraževanja. Trendi kažejo, da so pozitivni veliki premiki v svetovanju za neformalne oblike izobraževanja, kar kaže na naše dobro delo na področju promocije vseživljenjskega učenja. Večji bo poudarek tudi v prihodnosti na neformalnem izobraževanju (tuji jeziki, računalniška znanja), kompetencah, veščinah posameznika, na izkušnjskem učenju, inovacijah, razvoju in potrjevanju neformalnih znanj. Recesija in gospodarska kriza prinašata večjo brezposelnost in nujno, da se posamezniki izobražujejo. V prihodnosti pričakujemo, da bo še več oseb napotenih s strani Zavoda RS za zaposlovanje v zaposlitveni kotiček, ki že deluje v sklopu svetovalnega središča. Promocijo svetovalnega središča moramo usmerjati na nižje izobražene zaposlene, ki so lahko v prihodnosti potencialne brezposelne osebe. Hiter tehnološki razvoj povzroča, da je izobraževanje nujna potreba današnjega časa in potrebno bo učenje za uporabo sodobne tehnologije. Poudarek na profesionalnem razvoju, načrtovanju kariere, stalnem osebnem razvoju posameznika, neprestanih in naglih sprememb na trgu dela, specializaciji

posameznika kažejo razvoj svetovalne dejavnosti, novih svetovalnih pripomočkov, novih pristopov.

V družbi se povečujejo odvisnosti, omame in duševne bolezni. Problem današnjega časa je tudi osamljenost posameznikov. Priložnost vidimo v povezovanju s partnerji na lokalni ravni na teh področjih. Potrebno bo socialno vključevanje teh skupin v izobraževalne programe. Poglobili bomo sodelovanje z nekaterimi organizacijami, kot sta Center za socialno delo in študentski servis.

Vsako leto izvajamo tudi večje število zastopanj strank, kar pripomore k večji promociji svetovalnega središča in smo podpora ranljivim ciljnim skupinam. Sodobna tehnologija nam omogoča tudi nove priložnosti za nove promocijske aktivnosti. Zadovoljni smo tudi, da se povečuje število svetovanj za starejše odrasle. Priložnost vidimo tudi v večji animaciji starejših oseb z nizko stopnjo izobrazbe, ki so manj motivirani za izobraževanje.

Rezultati anketiranja kažejo na to, da so svetovanci v večini zadovoljni z opravljeno svetovano storitvijo. Ugotovili smo, da pomembno prispevamo k vključitvi odraslih v vseživljenjsko učenje, saj se je velika večina svetovancev vključila vsaj v eno izmed oblik formalnega ali neformalnega učenja.

9. Priloge

- a. Izpisi podatkov – statistika iz baze Spremljanje in načrtovanje dela svetovalnih središč
- b. Samoevalvacijski načrt
- c. Načrt anketiranja
- d. Izpolnjeni anketni vprašalniki