

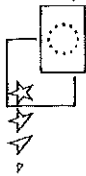


REPUBLIKA SLOVENIJA

MINISTRSTVO ZA  
ŠOLSTVO IN ŠPORT



Andragoški center Republike Slovenije  
Slovenian Institute for Adult Education



Naložba v vašo prihodnost  
OPERACIJSKI PROGRAM "ČLOVEŠKI VIRI"  
EVROPSKI SOCIALNI SKLAD



## AKCIJSKI NAČRT ZA RAZVOJ KAKOVOSTI SVETOVALNEGA SREDIŠČA ISIO Novo mesto za obdobje od januarja do decembra 2010

Akcijski načrt temelji na ugotovitvah samoevalvacijskega poročila, izdelanega v letu 2009. Akcijski načrt je sprejel strateški svet 10. februarja 2010.

### Kazalnik kakovosti: Zadovoljstvo strank

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

Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	Zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	Zadolženi za izpeljavo	Rok	Izpeljano	
					DA	NE
7 anketiranih svetovancev od 226 anketiranih ni bilo zadovoljnih s storitvami svetovalnega središča.	1.	Sprotno spremljanje zadovoljstva strank s pomočjo <u>skrinjice zaupanja</u> pred vrati svetovalnega središča in sporočilnih kartic : Želim vam sporočiti: - da sem bil zadovoljen/a z _____ - nezadovoljen/a sem bil/a z _____	Svetovalke	28.2.2010, tedensko spremljanje sporočil na karticah, analiza ob koncu obdobja za leto 2010		

<b>Kazalnik kakovosti: Prispevek svetovalnega središča k rešitvi svetovalnega problema</b>					
<b>Standard kakovosti: Stranke svetovalnega središča so zadovoljne s kakovostjo svetovalnih storitev in menijo, da so storitve pripomogle k rešitvi njihovega problema.</b>					
<b>Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi</b>	<b>Zap. št.</b>	<b>Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti</b>	<b>Zadolženi za izpeljavo</b>	<b>Rok</b>	<b>Izpeljano</b>
					<b>DA</b> <b>NE</b>
27% anketiranih svetovancev ni zadovoljnih s predlagano rešitvijo svojega problema, ki so jo dobili v svetovalnem središču. 76% anketiranih svetovancev, ki še niso rešili svoj problem, je zadovoljnih s storitvijo svetovalnega središča. Svetovanci so med razlogi navajali, da niso rešili svojega problema, ker še niso dobili zaposlitve. Na ta dejavnik pa svetovalke nimajo vpliva. Svetovalke pomagajo pri iskanju zaposlitve, pisanju vlog in pri vključevanju v izobraževanje. Na to, ali bo svetovaneec dobil zaposlitev pa vplivajo še drugi dejavniki, zato bomo izvedli poglobljeno anketiranje za ta kazalnik.	2.	Poglobljeno anketiranje za ta kazalnik v letu 2010. Izvedli bomo osebno anketiranje najmanj 100 svetovancev v Svetovalnem središču Novo mesto.	Svetovalke	30.11. 2010	

<b>Kazalnik kakovosti: Povečana vključenost odraslih v vseživljenjsko učenje</b>						
<b>Standard kakovosti: Svetovalno središče pripomore k povečani vključenosti odraslih v vseživljenjsko učenje, povečanje učne uspešnosti in zmanjševanje osipa ter k zmanjševanju socialne izključnosti</b>						
<b>Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi</b>	<b>Zap. št.</b>	<b>Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti</b>	<b>Zadoženi za izpeljavo</b>	<b>Rok</b>	<b>Izpeljano</b>	
					<b>DA</b>	<b>NE</b>
<p>Po podatkih iz analize vrnjenih anketnih vprašalnikov se je 80% odraslih vključilo v programe vseživljenjskega učenja, 20 % svetovancev pa se ni vključilo nikamor. Na anketo je odgovarjalo 38,5% zaposlenih, 40,71% brezposelnih in drugi. Svetovalno središče pomembno vpliva na vključenost odraslih v programe VŽU. V analizi dokumentacije iz baze SDSS - Spremljanje dela svetovalnih središč pa smo ugotovili, da trend v letu 2009 kaže, da je manj zaposlenih svetovancev v primerjavi s prejšnjim letom (2008), zato smo se odločili da usmerimo promocijo na podjetja v JV regiji.</p>	3.	<p>- Predstavitev svetovalnega središča in ostalih izobraževalnih možnosti v lokalnem okolju najmanj 20 podjetjem v JV regiji, in sicer pisno z informativnim gradivom.</p> <p>- Dogovor za osebno predstavitev dejavnosti najmanj 4 podjetjem v celotni JV regiji.</p>	Svetovalke	31.12. 2010		

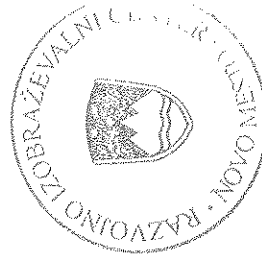
<b>Kazalnik kakovosti: Povečanje učne uspešnosti in zmanjševanje osipa</b>					
<b>Standard kakovosti: Svetovalno središče pripomore k povečani vključenosti odraslih v vseživljenjsko učenje, povečanje učne uspešnosti in zmanjševanje osipa ter k zmanjševanju socialne izključnosti</b>					
<b>Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi</b>	<b>Zap. št.</b>	<b>Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti</b>	<b>Zadolženi za izpeljavo</b>	<b>Rok</b>	<b>Izpeljano</b>
					<b>DA</b> <b>NE</b>
Po podatkih iz vrnjenih anketnih vprašalnikov je 3,1% oziroma 7 vprašanih svetovancev odgovorilo, da jim v svetovalnem središču nismo pomagali, da bi uspešno dokončali izobraževanje. Na vprašalnik je odgovorilo 226 svetovancev, od tega smo 36,29% oz. 82 svetovancev pomagali, da so uspešno dokončali izobraževanje. Ostali anketiranci so odgovorili, da še niso zaključili izobraževanje (19,91%) oz. niso bili vključeni v izobraževanje (24,34%). 5,75% anketirancev pa je odgovorilo, da smo jim mogoče pomagali ali pa niso podali odgovora (10,61%). Svetovalno središče bi lahko še v večji meri pripomoglo k zmanjševanju osipa z dodatnimi možnostmi, da osipniki v izobraževanju odraslih prepoznajo pomoč svetovalnega središča.	4.	Informirali bomo izobraževalne organizacije za izobraževanje odraslih (z osipniki v programih izobraževanja odraslih) o pomoči svetovalnega središča med samim izobraževanjem. Izvedli bomo vsaj 4 predstavitve v 4 izobraževalnih organizacijah v sodelovanju s partnerskimi organizacijami. Vsebinske predstavitve: - predstavitev pomoči svetovalnega središča (osebni izobraževalni načrti, odpravljanje učnih težav, svetovalni pripomočki); - predstavitev organizatorja partnerske organizacije o možnostih dokončanja izobraževalnega programa.	Svetovalke	31.12. 2010	

Kazalnik kakovosti: Prilagojenost ciljnim skupinam					
Standard kakovosti: Da bi zagotovili čim večjo dostopnost storitev svetovalnega središča vsem odraslim, svetovalno središče načrtno informira potencialne ciljne skupine in promovira svojo dejavnost					
Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	Zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	Zadolženi za izpeljavo	Rok	
				DA	NE
Nekateri anketirani svetovanci so sporočili, da želijo več konkretnosti, praktične uporabnosti ter neposrednosti informacij v promocijskem gradivu CVŽU.	5.	<p>Izvedli bomo dve aktivnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Preverili bomo razumljivost gradiv v delavnici za zaposlene in partnerske organizacije: Kako dobro napisati besedila za promocijska gradiva in objave v medijih.</li> <li>- Pripravili bomo prispevek v časopisu: 1 objava v mesecu februarju 2010 o konkretni pomoči svetovalnega središča pri prijavi na razpis za vpis v študijskem letu 2010/11.</li> </ul>	Svetovalke	31.12. 2010	

**Opomba:**

Akcijski načrt za razvoj kakovosti je sprejel Strateški svet Svetovalnega središča Novo mesto 10. februarja 2010.

  
 Marijeta Gašperšič  
 direktorica RIC Novo mesto



Pripravile: Barbara Ivanež, Marijeta Gašperšič, Danica Čučić, Milena Petek  
 Novo mesto, januar 2010