

IZSLEDKI IZ SAMOEVALVACIJSKEGA POROČILA O KAKOVOSTI DEJAVNOSTI

SVETOVALNEGA SREDIŠČA

GORENJSKA

Pri pripravi samoevalvacijskega poročila o kakovosti dejavnosti Svetovalnega središča Gorenjska so sodelovali:

1. mag. Maja Radinovič Hajdič, vodja središča
2. Majda Suljanović Hodžić, svetovalka ISIO
3. Lea Zlodej, svetovalka

Februar 2018

Samoevalvacijo kakovosti svetovalne dejavnosti Ljudske univerze Jesenice smo opravili z namenom analize trajanja in strukturiranosti svetovalnega procesa. Samoevalvacijo smo izvajali v obdobju od maja 2017 do januarja 2018. V maju 2017 smo pripravili načrt samoevalvacije, v septembru smo dokončno oblikovali inštrumentarij (ankete), podatke pa smo zbirali v ISIO od septembra 2017 do konca januarja 2018, v SVZAP pa od decembra 2017 do konca januarja 2018.

Zanimalo nas je, ali svetovancem zagotavljamo celosten svetovalni proces, ki jim je v pomoč pri odločanju in poteku izobraževanja in učenja, pri čemer sta nas posebej zanimala trajanje svetovalnega procesa ter uporaba svetovalnih pripomočkov. V anketiranju je bilo vključenih 9 svetovalcev v SVZAP in 2 svetovalki ISIO.

Poročilo zajema:

- PRIKAZ REZULTATOV ANKETIRANJA, ki jim sledijo ugotovitve in interpretacija
- ANALIZA DOKUMENTACIJE – aplikacija SDSS ter SVZAP

V zaključku navajamo ključne ugotovitve ter ugotovljene pomanjkljivosti, iz katerih izhajajo tudi predlogi za vpeljave izboljšav.

1. METODOLOGIJA SAMOEVALVACIJE

1.1 Predmeta samoevalvacije

Tako pri SVZAP kot pri ISIO sta bila predmet samoevalvacije:

- trajanje svetovalnega procesa in
- strukturiranost svetovalnega procesa.

Zanimalo nas je, ali je trajanje svetovalnega procesa prilagojeno svetovančevemu problemu, kateri so najpogosteje uporabljeni svetovalni pripomočki in če so le-ti v pomoč pri rešitvi svetovančevega problema ter kateri pripomočki so primerni za določeno ciljno skupino.

1.2 Metodi, ki smo jih uporabili v samoevalvaciji

Pri samoevalvaciji smo uporabili naslednji dve metodi:

- metodo anketiranja, s katero smo ugotavljali ustreznost trajanja svetovalnega procesa ter mnenje svetovancev in svetovalcev glede uporabe svetovalnih pripomočkov
- analizo dokumentacije – aplikaciji SDSS in SVZAP

1.3 Priprava instrumentarija

V mesecu septembru smo svetovalke na LU Jesenice na podlagi samoevalvacijskega načrta oblikovale ankete za svetovance in svetovalce obeh projektov, pri čemer smo pripravile štiri vprašalnike, ločeno za ISIO in SVZAP. Ankete smo pregledali na strokovnih sestankih in za

končno verzijo upoštevali pripombe in priporočila ostalih svetovalcev, ki delujejo v partnerskih organizacijah.

1.4 Vzorčenje

Anketiranje SVZAP smo izvedli v mesecu decembru, in sicer smo vsi svetovalci v konzorciju spletne anketne vprašalnike, oblikovane v 1ki, poslali svetovancem, ki so nam ob vključitvi v projekt zaupali elektronski naslov in so bili v projekt vključeni v obdobju od septembra do novembra 2017. Vsak svetovalec je poslal ankete svetovancem, ki so imeli elektronski naslov, razen migrantom s šibkim znanjem slovenščine, saj smo smatrali, da anketnih vprašanj brez pomoči ne bodo razumeli.

Anketni vprašalnik je v celoti izpolnilo 44 svetovancev (od poslanih 87 anket) – njihove odgovore smo vključili v analizo. V obdobju od 1.9.2017 do 30.11.2017 je bilo v SVZAP vključenih 169 svetovancev, kar pomeni, da je anketni vprašalnik izpolnilo 26% vseh vključenih.

Na spletni anketni vprašalnik o uporabi in učinkovitosti svetovalnih pripomočkov, namenjen svetovalcem SVZAP, je v januarju 2018 odgovorilo vseh 9 svetovalcev SVZAP.

V dejavnosti ISIO so svetovalci reševali anketni vprašalnik v fizični obliki.

Pri ISIO svetovanju smo na LU Jesenice anketiranje izvedli pri svetovancih, ki so se v dejavnost svetovanja vključili skupinsko, in sicer smo podatke pridobili od udeležencev dveh skupin, izvedenih v septembru ter dveh skupin, izvedenih v oktobru 2017. V tem obdobju je svetovalka izvedla svetovanje desetim skupinam, v katere je bilo vključenih 139 svetovancev, v anketiranje smo vključili 39 svetovancev (28%). Ker smo želeli pridobiti povratno informacijo s strani različnih ranljivih ciljnih skupin, smo anketiranje izvedli v skupinah pri osipnikih, osebah s težavami v duševnem zdravju, brezposelnih in migrantih.

Pri ISIO svetovanju je svetovalka na LU Kranj zbirala podatke pri individualnem svetovanju, in sicer od udeležencev, ki so izkazali pripravljenost za izpolnitev vprašalnika, pri čemer v anketiranje ni vključila migrantov s šibkim znanjem slovenščine.

Zbiranje podatkov je potekalo od septembra do konca novembra 2017. Od 126 obravnavanih svetovancev jih je vprašalnik izpolnilo 31 (24,6%).

Svetovalki ISIO sta prav tako izpolnili spletni anketni vprašalnik, ki se je nanašal na uporabo, učinkovitost in ovire za uporabo svetovalnih pripomočkov pri opravljanju informativno-svetovalne dejavnosti.

2. PRIKAZ REZULTATOV SAMOEVALVACIJE

Za kazalnik trajanje svetovalnega procesa smo se odločili, ker smo pri spremljanju dejavnosti ugotovili, da izvajamo velik odstotek krajših storitev (do 30 minut). Zanimalo nas je, ali v krajših storitvah svetovalci dobijo dovolj informacij, ki jim pomagajo rešiti njihov problem, ter ali je trajanje svetovalnega procesa prilagojeno njihovem problemu.

PODROČJE 1	SVETOVALNI PROCES
KAZALNIK KAKOVOSTI	TRAJANJE SVETOVALNEGA PROCESA
STANDARD KAKOVOSTI	Svetovalno središče svetovancem zagotavlja celosten svetovalni proces, ki jim je v pomoč pri odločanju in poteku izobraževanja in učenja
SAMOEVALVACIJSKO VPRAŠANJE	Ali je trajanje svetovalnega procesa prilagojeno svetovančevemu problemu?
DOSEGANJE STANDARDA	Minimalno 70% vprašanih meni, da je bilo trajanje svetovalnega procesa prilagojeno njegovim potrebam. Telefonske in osebne obravnave so prilagojene načinu svetovanja (informiranje do 15 minut, nasvetovanje do 30 minut, svetovanje več kot 30 minut)

Glede na podatke, ki smo jih pridobili iz aplikacije SDSS ugotavljamo, da je v dejavnosti ISIO informiranje in svetovanje trajalo večinoma manj kot 30 minut (65,8%), v 30,3% je trajalo do 60 minut in v 3,8% več kot 60 minut. Pri dejavnosti SVZAP pa je informiranje in svetovanje v 36% trajalo do 30 minut, do 60 minut 62% ter 2% več kot 60 minut.

Podatki v aplikaciji SDSS kažejo tudi, da je 53% postopkov informiranja trajalo do 15 minut, 71,8% nasvetovanja do 30 min, ter 60% postopkov svetovanja več kot 30 minut.

Po mnenju 93% svetovancev v SVZAP in 100% svetovancev ISIO je svetovalni proces trajal dovolj dolgo glede na razlog obiska svetovanca. Poleg tega smo z informiranjem in svetovanjem v popolnosti izpolnili pričakovanja 70% anketiranih svetovancev SVZAP in 85,7% svetovancev ISIO.

Na podlagi podatkov v aplikaciji SDSS smo ugotovili, da sta svetovalki ISIO tudi krajše obravnave od 30 min označili kot svetovanje.

Iz pridobljenih podatkov sicer lahko zaključimo, da je trajanje svetovalnega procesa prilagojeno svetovančevim potrebam, vendar iz opredelitve časa trajanja aktivnosti lahko sklepamo, da gre za informiranje in ne svetovanje. V letu 2018 bomo zato svetovalce spodbujali k izvedbi daljših, bolj poglobljenih svetovanj.

2.1. Kazalnik kakovosti: STRUKTURIRANOST SVETOVALNEGA PROCESA

Pri strukturiranosti svetovalnega procesa nas je zanimalo, katere svetovalne pripomočke svetovalci uporabljajo najpogosteje in če je uporaba pripomočkov v pomoč pri rešitvi problema. Standard, ki ga želimo doseči je, da uporabljamo različne pripomočke v svetovalnem procesu in da minimalno 70% svetovancev meni, da je uporaba svetovalnih pripomočkov pripomogla k rešitvi problema.

PODROČJE 2	SVETOVALNI PROCES
KAZALNIK KAKOVOSTI	STRUKTURIRANOST SVETOVALNEGA PROCESA
STANDARD KAKOVOSTI	Svetovalno središče svetovancem zagotavlja celosten svetovalni proces, ki jim je v pomoč pri odločanju in poteku izobraževanja in učenja

SAMOEVALVACIJSKO VPRAŠANJE	Katere svetovalne pripomočke uporabljate najpogosteje? Ali je uporaba svetovalnih pripomočkov v pomoč pri rešitvi problema?
DOSEGANJE STANDARDA	Pri svetovalnem procesu uporabljamo različne pripomočke. Minimalno 70% vprašanih meni, da je uporaba svetovalnih pripomočkov pripomogla k rešitvi problema.

O uporabi in uporabnosti svetovalnih pripomočkov smo vprašali tako svetovance kot svetovalce.

2.1.1. Mnenje svetovancev o uporabi in uporabnosti svetovalnih pripomočkov

Ali je svetovalka pri svetovalnem procesu uporabila svetovalni pripomoček (npr. razni vprašalniki, ugotavljanje učnih stilov, za izboljšanje spomina, , ...)?		
	SVZAP	ISIO
DA	75%	52,9%
NE	25%	47,1%

(podatki pridobljeni z anketiranjem svetovancev)

Ali menite, da ste lažje prišli do informacije/nasveta zaradi uporabe svetovalnega pripomočka?		
	SVZAP	ISIO
DA	68%	74,3%
NE	20%	25,7%
NE VEM	12%	

(podatki pridobljeni z anketiranjem svetovancev)

2.1.2. Mnenje svetovalcev o uporabi in uporabnosti svetovalnih pripomočkov

O uporabnosti svetovalnih pripomočkov smo povprašali tudi svetovalce. Na vprašanje ali menijo, da je uporaba svetovalnih pripomočkov pripomogla k rešitvi svetovančevega problema so svetovalci SVZAP na odprto vprašanje podali zelo različne odgovore: 4 so odgovorili DA (44,4%) , 2 DELNO (22,2%), po eden pa: v nekaterih primerih da, niti ne, še ne vem (33,3%).

Tudi svetovalki ISIO sta podali mnenje o tem, in sicer menita, da je uporaba pripomočka pripomogla k rešitvi svetovančevega problema oz. k doseganju ciljev.

Svetovanje SVZAP

Iz aplikacije SVZAP je razvidno, da smo v obdobju od 1.9. do 30.11.2017 svetovalci pripomočke uporabili pri 140 zaposlenih svetovancih (v 82,8% svetovanj), izmed nabora največ naslednje:

izobraževalni načrt - individualni	25,7%
Drugo	61,4%

(podatki pridobljeni v aplikacijah SVZAP)

Pod drugo so navedli:

- Vprašalnik za ugotavljanje in vrednotenje pridobljenega znanja in izkušenj
- priprava življenjepisa
- razvrstitveni test za tečaj angleškega jezika
- razvrstitveni test za tečaj slovenščine za tujce
- vprašalnik za ugotavljanje obvladovanje časa
- vprašalnik za ugotavljanje koncentracije
- uvrstitveni test
- Vprašalnik za vrednotenje kompetence digitalna pismenost
- Vprašalnik za ugotavljanje potreb po izobraževanju
- Shema za predstavitev postopka NPK
- Opis zbirne mape za postopek NPK
- Vprašalnik za udeležence o pričakovanjih pred vključitvijo v usposabljanje

Pri svetovalcih SVZAP nas je zanimala njihova ocena, kateri svetovalni pripomočki so najbolj uporabni za ciljno skupino zaposlenih. Nabor svetovalnih pripomočkov je iz aplikacije SVZAP, pri čemer nismo upoštevali orodij in metod, navedenih pri vrednotenju (možnih je bilo več odgovorov):

Vprašalnih za ugotavljanje in vrednotenje kompetence načrtovanja kariere	67%
Izobraževalni načrt - individualni	56%
Pripomočki za ugotavljanje učnih stilov, tipov in inteligenc	44%
Vprašalnik za ugotavljanje in vrednotenje kompetence učenje učenja	33%
Izobraževalni načrt – preprost	22%
LML – Let me learn – Učne povezave	22%
Vprašalnik motivacije in učnih strategij	22%
Pripomočki za izboljšanje spomina	22%
Opomnik za načrtovanje časa za učenje	22%
Preverjanje znanja, priprava na teste	22%

(podatki pridobljeni z anketiranjem svetovalcev)

Nihče od svetovalcev ni izbral naslednjih svetovalnih pripomočkov, ki so bili navedeni:

Izobraževalni načrt - skupni
KIK – Kam in kako
Moj akcijski načrt – izzivi na poti do učenja
Opomnik za ugotavljanje možnih primanjkljajev na pismenosti

(podatki pridobljeni z anketiranjem svetovalcev)

Svetovanje ISIO

Po podatki iz aplikacije SDSS smo v obdobju od 1.9. do 30.11.2017 najpogosteje uporabili sledeče svetovalne pripomočke:

izobraževalni načrt – individualni	55,8%
Izobraževalni načrt – preprost	7%
Opomnik za načrtovanje časa za učenje	4,7%
Drugo	32,6%

(podatki pridobljeni v aplikacijah SDSS)

Pod drugo smo navedli razne spletne strani in samostojno pripravljena gradiva za ciljno skupino migrantov in oseb s težavami v duševnem zdravju.

Pri svetovalcih ISIO nas je zanimala njihova ocena o uporabnosti svetovalnih pripomočkov, in sicer kateri oblikovani pripomočki so po njihovem mnenju najbolj uporabni za posamezno ciljno skupino (možnih je bilo več odgovorov):

	Brezposelni	Mlajši odrasli, ki so zgodaj opustili izobraževanje	Invalidi	Osebe s težavami v duševnem zdravju	Migratni	Starejši
Izobraževalni načrt individualni	X	X			X	
Izobraževalni načrt preprost	X	X				
Izobraževalni načrt - skupni	X			X		
KIK - kam in kako						
LML - Let Me Learn	X	X				
Moj akcijski načrt - izzivi na poti do učenja		X				
Opomnik za načrtovanje časa za učenje		X				
Opomnik za ugotavljanje možnih primanjkljajev na pismenosti	X				X	
Preverjanje znanja, priprava na teste		X				
Pripomočki za izboljšanje spomina		X			X	X
Pripomočki za ugotavljanje učnih stilov, tipov in inteligenc	X	X				

Vprašalnik motivacije in učnih strategij	X	X				
Vprašalnik za ugotavljanje in vrednotenje kompetence načrtovanja kariere	X					
Vprašalnik za ugotavljanje in vrednotenje kompetence učenje učenja	X	X				
Drugo						

(podatki pridobljeni z anketiranjem svetovalcev)

Svetovalki ISIO v tabeli nista označili nobene ciljne skupine ranljivih, pri kateri bi bila uporaba svetovalnega pripomočka KIK – kam in kako najbolj uporabna, prav tako nista označili nobenega svetovalnega pripomočka, ki bi bil uporaben za ciljno skupino invalidov. Po njuni presoji je tudi malo svetovalnih pripomočkov uporabnih za osebe s težavami v duševnem zdravju ter starejše. Iz tabele je razvidno, da svetovalki menita, da je največ svetovalnih pripomočkov uporabnih za ciljno skupino mlajših odraslih, ki so zgodaj opustili izobraževanje ter za brezposelne.

2.1.3. Ovire za uporabo svetovalnih pripomočkov po mnenju svetovalcev

Zanimalo nas je mnenje svetovalcev o tem, katere so najpogostejše ovire, na katere naletijo pri uporabi svetovalnih pripomočkov. Svetovalci v SVZAP so odgovorili takole:

nezadostno poznavanje svetovalnih pripomočkov, ki so na voljo (npr. premalo znanja za interpretacijo in podajanje povratne informacije na podlagi pridobljenih rezultatov)	30%
nezainteresiranost svetovancev za svetovanje s pomočjo svetovalnih pripomočkov	16%
časovna ovira	11%
neuporabnost svetovalnih pripomočkov, ki so na voljo	11%
drugo	32%

(podatki pridobljeni z anketiranjem svetovalcev)

Pod drugo so navedli naslednje razloge:

- na voljo bi moralo biti več pripomočkov, prilagojenih zaposlenim udeležencem
- veliko starejših ter manj izobraženih ima odpor do pisanja ter do izpolnjevanja kakršnihkoli obrazcev
- predolgi postopki, problem pri starejših, nižje izobraženih zaposlenih, ki imajo rajši pogovor
- v podjetjih je na voljo omejen čas za svetovanje
- zaposleni redko izpostavijo problem, ki bi ga lahko reševali z uporabo svetovalnih pripomočkov

3. UGOTOVITVE IN ZAKLJUČKI SAMOEVALVACIJE

Svetovalna dejavnost v izobraževanju odraslih je temeljna podpora dejavnost procesom vseživljenjskega učenja odraslih s ciljem, da pridobivajo novo znanje, spretnosti in kompetence, ki jih potrebujejo pri delu, v osebnem ali družbenem življenju, kar lahko pomembno podpremo tudi z uporabo svetovalnih pripomočkov v izobraževanju odraslih.¹

Najzahtevnejša in najbolj nedirektivna izmed vseh zvrsti svetovalnega dela, svetovanje, ki je zapleten proces, saj zahteva bolj poglobljen prijem, navadno traja dalj časa ter zahteva stalno medsebojno interakcijo in odnos med svetovalcem in svetovancem.²

V nadaljevanju predstavljamo ugotovitve pridobljene iz anketiranj in analize aplikacij SVZAP in SDSS ter predloge za izboljšave.

3. 1 Ugotovitve za SVZAP

Trajaje svetovalnega procesa

V letu 2017 smo izvedli velik delež daljših svetovanj (64% postopkov je bilo daljših od pol ure).

Po mnenju 93% svetovancev v SVZAP je svetovalni proces trajal dovolj dolgo glede na razlog obiska svetovanca. Poleg tega smo z informiranjem in svetovanjem v popolnosti izpolnili pričakovanja 70% anketiranih svetovancev SVZAP.

Zaradi zgoraj navedenega sicer ocenjujemo, da je trajanje svetovalnega procesa prilagojeno svetovančevim potrebam, vendar je dokončno oceno o tem težko podati. Razlog za to je v tem, da aplikacija SVZAP ne omogoča možnosti označevanja ali gre za aktivnost informiranja, nasvetovanja ali svetovanja, zato s temi podatki ne razpolagamo.

Prizadevali si bomo, da bomo še naprej izvajali daljše in poglobljeno svetovanje zaposlenim.

Strukturiranost svetovalnega procesa

Svetovalci SVZAP so v letu 2017 največ uporabljali naslednje svetovalne pripomočke: individualni izobraževalni načrt ter druge (uvrstitvene teste, vprašalnike za vrednotenje temeljnih kompetenc in vprašalnik za ugotavljanje obvladovanje časa). Svetovalci menijo, da so za zaposlene najbolj uporabni vprašalnik za ugotavljanje in vrednotenje kompetence načrtovanja kariere, izobraževalni načrt – individualni, pripomočki za ugotavljanje učnih stilov, tipov in inteligenc in vprašalnik za ugotavljanje in vrednotenje kompetence učenje učenja.

68% anketiranih svetovancev meni, da so s pomočjo svetovalnega pripomočka lažje prišli do informacije oziroma nasveta. Velik odstotek potrjuje potrebo po dodatni spodbudi svetovalcev k uporabi različnih svetovalnih pripomočkov in izvedbi daljših svetovanj.

Ugotavljamo, da bi bilo koristno v SVZAP uvesti supervizijo, ki bi bila namenjena predvsem uporabi svetovalnih pripomočkov in spodbudi svetovalcev k poglobljenemu svetovanju.

¹ http://arhiv.acs.si/publikacije/Svetovalna_dejavnost_v_izobrazevanju_odraslih.pdf

² http://arhiv.acs.si/publikacije/Svetovalna_dejavnost_v_izobrazevanju_odraslih.pdf

3.2 Ugotovitve za ISIO

Trajaje svetovalnega procesa

V letu 2017 je bilo izvedenih 25,1% informiranja, 29,4% nasvetovanj in 45,4% svetovanj. Izvedene so bile večinoma krajše storitve (65,8% storitev je trajala manj kot pol ure).

Iz analize anketnih vprašalnikov svetovancev sledi, da je informativno-svetovalna dejavnost trajala dovolj dolgo glede na razlog svetovančevega obiska (100% mnenje anketiranih svetovancev). Rezultat 100% kaže, da vprašanja nismo pravilno formulirali, saj je bilo odgovor »ne« potrebno utemeljiti (svetovanje je bilo predolgo ali prekratko), zato smatramo, da so raje obkrožili »da«, kot pa da bi odgovor utemeljili.

Iz pridobljenih podatkov sicer lahko zaključimo, da je trajanje svetovalnega procesa prilagojeno svetovančevim potrebam, vendar iz trajanja le tega lahko sklepamo, da gre za informiranje ne svetovanje. Zato bomo v prihodnjem letu svetovalce spodbujali k izvedbi daljših bolj poglobljenih svetovanj.

Strukturiranost svetovalnega procesa

Svetovalki ISIO pri svojem delu uporabljata večinoma individualni in preprost izobraževalni načrt ter opomnik za načrtovanje časa za učenje, ki jih uporabljata predvsem pri tistih, ki so v izobraževalni proces že vključeni.

74,3% anketiranih svetovancev meni, da so lažje prišli do informacije oziroma nasveta zaradi uporabe svetovalnega pripomočka. Še večji odstotek svetovancev (kot pri SVZAP) potrjuje, potrebo po dodatni spodbudi svetovalcev k uporabi različnih svetovalnih pripomočkov in izvedbi daljših svetovanj.

Ugotavljamo, da bi bilo tudi ISIO svetovalki koristno vključiti v supervizijo, ki bi bila namenjena predvsem uporabi svetovalnih pripomočkov in spodbudi svetovalcev k poglobljenemu svetovanju.

4. LITERATURA IN VIRI

Aplikaciji SDSS in SVZAP (<http://isio-sdss.acs.si> in <https://svzap.acs.si/>)

Model presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih.

Mozaik kakovosti (Priporočila za vzpostavitev in razvoj notranjega sistema kakovosti v izobraževalni organizaciji).

Svetovalna dejavnost v izobraževanju odraslih.

5. PRILOGE

Samoevalvacijski načrt

Instrumentarij: vprašalniki za svetovance in svetovalce