

## SAMOEVALVACIJSKI NAČRT ZA LETO 2017

### SVETOVALNO SREDIŠČE ZA IZOBRAŽEVANJE ODRASLIH Ljubljana – LUR in SVETOVALNO SREDIČE LJUBLJANSKE URBANE REGIJE

PODROČJE 1:		REZULTATI	
Kazalnik kakovosti:		ZADOVOLJSTVO STRANK	
Kakšni želimo biti?	Kako se bomo vprašali, v kolikšni meri že dosežemo standarde kakovosti? Kakšni smo?	Kdo bo naš vir informacij?	Na kakšen način bomo pridobivali informacije?
STANDARD KAKOVOSTI	SAMOEVALVACIJSKA VPRAŠANJA	SUBJEKTI	METODE
8.2 Stranke svetovalnega središča so zadovoljne s kakovostjo svetovalnih storitev in menijo, da so storitve pripomogle k rešitvi njihovega problema.	<b>8.2.1. zadovoljstvo strank</b> Vam je svetovalec podal koristne informacije? Vam je svetovalec jasno podal informacije? Vas je svetovalec spodbujal k reševanju problema? Se vam zdi, da je svetovalec razumel vaše potrebe?	svetovanci	Anketa, analiza dokumentacije
	<b>8.2.2 prispevek svetovalnega središča k rešitvi svetovančevega problema</b> Ali sedaj veste, kateri so vaši naslednji koraki? Vam je svetovanje pomagalo ugotoviti, kaj želite narediti? Poznate sedaj več možnosti? Ste sedaj bolj motivirani? Ali ste napredovali pri doseganju ciljev (karierni/ zaposlitveni, izobraževalni) ? Ali ste sedaj dosegli cilj (vključitev v usposabljanje, izobraževanje, zaposlitev...)?	svetovanci	Anketa, analiza dokumentacije

**Kako bomo vedeli, da standard kakovosti dosežemo?**

8.2.1.1	Vsaj 75 odstotkov vprašanih svetovancev je zadovoljnih s storitvami svetovalnega središča.
8.2.1.2	Vsaj 50 odstotkov vprašanih svetovancev, ki še niso rešili svojega problema, je zadovoljnih s storitvijo svetovalnega središča.
8.2.2.1	Vsaj 75 odstotkov vprašanih svetovancev, ki so rešili svoj problem, meni, da je pomoč svetovalnega središča pripomogla k rešitvi njihovega problema.