

SAMOEVALVACIJSKO POROČILO KAKOVOSTI IZOBRAŽEVANJA ODRASLIH NA LJUDSKI UNIVERZI KRANJ 2025

Poročilo so pripravili: svetovalka za kakovost in člani skupine za kakovost
DECEMBER, 2025

Kazalo vsebine

UVOD	3
PREDSTAVITEV LJUDSKE UNIVERZE KRANJ.....	3
SKRB ZA KAKOVOST	7
SKUPINA IN KOMISIJA ZA KAKOVOST.....	7
POSŁANSTVO, VIZIJA, VREDNOTE	8
Naše poslanstvo	8
Naša vizija.....	8
Naše vrednote	8
RAZLOGI ZA IZVAJANJE SAMOEVALVACIJE	9
METODOLOGIJA SAMOEVALVACIJE	11
IZBRANA PODROČJA, PODPODRROČJA IN KAZALNIKI KAKOVOSTI	11
PODPORA POSAMEZNIKU PRI IZOBRAŽEVANJU IN UČENJU V ORGANIZACIJI	11
SAMOEVALVACIJSKI NAČRT.....	13
SUBJEKTI VKLJUČENI V SAMOEVALVACIJO.....	13
UPORABLJENI VIRI	13
UPORABLJENE METODE	13
PRIPRAVA INSTRUMENTARIJA IN TESTIRANJE INSTRUMENTOV	14
DOLOČITEV VZORCA.....	14
IZPELJAVA SAMOEVALVACIJE.....	15
SPLETNA ANKETA	15
VODENI POGOVOR	16
FOKUSNA SKUPINA ZUNANJIH IZVAJALCEV.....	18
FOKUSNA SKUPINA UDELEŽENCEV	21
SWOT ANALIZA	22
ZGLEDVALNI OBISK.....	26
ANALIZA IZPISOV IZ SDIO APLIKACIJE IN ANALIZA EVIDENCE OBISKOV SSU	28
SVETOVANJE PRED VKLJUČEVANJEM V IZOBRAŽEVANJE IN NADALJEVANJE IZOBRAŽEVANJA	28
SVETOVANJE PRI UGOTAVLJANJU IN DOKUMENTIRANJU ZNANJ	30
SVETOVANJE PRI SAMOSTOJNEM UČENJU	32
REZULTATI SAMOEVALVACIJE	35
LITERATURA IN VIRI.....	36
PRILOGE	36

UVOD

PREDSTAVITEV LJUDSKE UNIVERZE KRANJ

LUK je javni zavod za izobraževanje odraslih. Ustanovila ga je Mestna občina Kranj za izvajanje dejavnosti v javnem interesu na področju izobraževanja odraslih za:

1. izvajanje javne službe na področju izobraževanja odraslih:

- javnoveljavni izobraževalni program osnovne šole za odrasle in
- svetovalna dejavnost pri:
 - vključevanju v program osnovne šole za odrasle in pri nadaljevanju izobraževalne poti,
 - vključevanju v javnoveljavne izobraževalne programe za odrasle, po katerih se ne pridobi javnoveljavna izobrazba,
 - vključevanju v neformalne izobraževalne programe za odrasle,
 - ugotavljanju in dokumentiranju znanja in spretnosti, pridobljenih v formalnem in neformalnem izobraževanju ter pri priložnostnem učenju, na podlagi dokumentacije, in sicer za osebni razvoj, nadaljnje izobraževanje in vključitev na trg dela, ter
 - samostojnem učenju.

2. izvajanje izobraževalnih programov za odrasle:

- javnoveljavni izobraževalni programi poklicnega, srednjega strokovnega za odrasle za odrasle,
- javnoveljavni izobraževalni programi za odrasle, po katerih se ne pridobi javnoveljavna izobrazba in
- neformalni izobraževalni programi za odrasle.

3. izvajanje dejavnosti na področju izobraževanja odraslih:

- svetovalna dejavnost,
- raziskovalno-razvojne dejavnosti,
- druge dejavnosti.

4. izvajanje programov medgeneracijskega sodelovanja.

Osnovne dejavnosti zavoda so svetovalna dejavnost v izobraževanju odraslih, izobraževanje odraslih za pridobitev formalne izobrazbe (osnovnošolsko in srednješolsko izobraževanje) in izobraževanje odraslih za pridobitev neformalne izobrazbe ter razvoj temeljnih in poklicnih kompetenc.

Izobraževanje odraslih se izvaja v obliki šolskega pouka, predavanj, izrednega izobraževanja, seminarskega dela, vodenega samoizobraževanja, učenja na daljavo, praktičnega izobraževanja in usposabljanja, tečajev, delavnic, usposabljanj, študijskih krožkov, učne pomoči ter v drugih oblikah izobraževanja.

Poleg izvajanja izobraževalnih programov zavod razvija tudi izobraževalne programe, opravlja informativno in svetovalno dejavnost predvsem na področju izobraževanja odraslih ter izvaja druge dejavnosti, ki so povezane s celovito ponudbo zavoda.

Področje izobraževanja odraslih dopolnjujemo s programom medgeneracijskega sodelovanja.

Izobraževanje odraslih na Ljudski univerzi Kranj sestavljajo naslednja poglobljena področja, ki združujejo različne izobraževalne programe:

a.) javnoveljavni program osnovne šole za odrasle (8. in 9. razred)

b.) javnoveljavni izobraževalni programi poklicnega, srednjega strokovnega za odrasle za odrasle

- BOLNIČAR – NEGOVALEC - SPI
- EKONOMSKI TEHNIK – SSI, PTI in PT
- PREDŠOLSKA VZGOJA – SSI, PT
- TRGOVEC - SPI

c.) javnoveljavni izobraževalni programi za odrasle, po katerih se ne pridobi javnoveljavne izobrazbe:

- ANGLEŠČINA ZA ODRASLE
- NEMŠČINA ZA ODRASLE
- FRANCOŠČINA ZA ODRASLE
- ITALIJANŠČINA ZA ODRASLE
- SLOVENŠČINA KOT DRUGI IN TUJI JEZIK
- ZAČETNA INTEGRACIJA PRISELJENCEV
- RAČUNALNIŠKA PISMENOST ZA ODRASLE
- OBVLADUJEM SVOJE FINANCE
- POT DO FINANČNE SVOBODE
- SENIORJI V AKCIJI: POVEČAJMO SVOJO FINANČNO PISMENOST
- USPOSABLJENJE ZA ŽIVLJENJSKO USPEŠNOST (UŽU):
 - UŽU – MOST DO IZOBRAZBE
 - UŽU - BEREMO IN PIŠEMO SKUPAJ
 - UŽU – IZZIVI PODEŽELJA
 - UŽU – MOJ KORAK

d.) poklicno / strokovno usposabljanje – priprave na preverjanje in potrjevanje Nacionalnih poklicnih kvalifikacij:

- SOCIALNI OSKRBOVALEC NA DOMU
- RAČUNOVODJA
- KNJIGOVODJA
- AROMATERAPEVT
- ORGANIZATOR POSLOVANJA
- DROGERIST

e.) neformalni izobraževalni programi za odrasle:

- TEČAJI TUJIH JEZIKOV – angleški, nemški, italijanski, francoski, španski, ruski, slovenski kot drugi in tuji jezik, skupinsko, individualno, konverzacija, poslovni jezik, po meri naročnika,
- ZA DOBRO POČUTJE - aromaterapija, umetnost pospravljanja po metodi Marie Kondo, latinskoameriški plesi za posameznike, Feng Shui,
- RAČUNALNIŠKA ZNANJA – Excel: osnovni in nadaljevalni tečaj, Canva, Wordpress, slepo desetprstno tipkanje, vrtilne tabele, uporaba UI, Digi mentor, Diko mladi,
- POSLOVNA ZNANJA - ličenje za vsak dan, psihološka preventiva pred izčrpanostjo, izgorelostjo in kroničnimi boleznimi, javno nastopanje, marketing po moji meri,
- USTVARJALNA ZNANJA –kaligrafija, tečaj šivanja, pletenje, kvačkanje, portretna fotografija, keramika in uporabno lončarstvo
- TRAJNOSTNA ZNANJA – ZELENA LINIJA ZNANJ - urbani vrt na vašem balkonu, zeliščni vrt, samooskrbne elektrarne, moč deževnice, prvi koraki v sadjarstvu.

**LUK**LJUDSKA
UNIVERZA
KRANJLjudska univerza Kranj, Cesta Staneta Žagarja 1,
4000 Kranj, Slovenija | www.luniverza.si
T: 04 280 48 00 | F: 04 201 28 91 | info@luniverza.si**• DELAVNICE KR ZA starejše:**

- računalniški tečaji,
- raba pametnih telefonov,
- uporaba storitev v oblaku,
- uporaba mobilnih aplikacij,
- spletno nakupovanje,
- Facebook, Viber, Zoom,
- spoznajmo osnove aromaterapije,
- prenos, shranjevanje in deljenje fotografij,
- slikanje - uvod v likovno govorico,
- digitalna fotografija za pametne telefone,
- ustvarjalne tehnike za vsak dan,
- E-pošta in internet,
- tehnike pomnjenja in urjenje spomina,
- Google foto,
- začetni tečaj makrameja,
- varnost na internetu,
- samomasaža dlani,
- ustvarjamo z umetno inteligenco,
- spoznajmo zgodovino domačega kraja,
- E-zdravje in Gospodar zdravja,
- nordijska hoja.
- Google zemljevid,

• UNIVERZA ZA STAREJŠE

- tuji jeziki (angleščina, nemščina, italijanščina, španščina, francoščina)
- tečaj keramike in lončarstva
- računalniški tečaji
- latinskoameriški plesi za posameznike
- raba pametnih telefonov
- zelena linija znanj
- začetni na napredni tečaj fotografije
- domači oskrbovalec
- umetnostna zgodovina
- družabnik za starejše
- moderna umetnost
- z aromaterapijo do boljšega zdravja
- likovne delavnice – slikarske in risarske tehnike, slikanje na steklo

f.) dejavnosti izobraževanja odraslih v nacionalnem interesu**• SVETOVALNA DEJAVNOST V IZOBRAŽEVANJU ODRASLIH**

V postopek brezplačnega svetovanja se lahko vključijo vsi odrasli, ki potrebujejo informacije ali nasvet v zvezi z izobraževanjem za delo, osebni razvoj ali prosti čas. V osebnih in zaupnih pogovorih nudimo pomoč pri odločanju za izbiro primernega izobraževanja, iskanju novih priložnosti na trgu dela in spodbujamo za nadaljnje izobraževanje in karierni razvoj. Svetovalna dejavnost v izobraževanju odraslih zajema svetovalno dejavnost pri: vključevanju v program osnovne šole za odrasle in pri nadaljevanju izobraževalne poti; vključevanju v javnoveljavne izobraževalne programe za odrasle, po katerih se ne pridobi javnoveljavna izobrazba; vključevanju v neformalne izobraževalne programe za odrasle; ugotavljanju in dokumentiranju znanja in spretnosti, pridobljenih v formalnem in neformalnem izobraževanju ter pri priložnostnem učenju, na podlagi

dokumentacije, in sicer za osebni razvoj, nadaljnje izobraževanje in vključitev na trg dela, ter samostojnem učenju.

Poleg osebnega svetovanja izvajamo tudi svetovanja na daljavo, kjer se udeležencem prilagodimo z uporabo različnih IKT orodij (Zoom, Skype, Viber, Messenger, elektronska pošta ali telefon).

• SREDIŠČE ZA SAMOSTOJNO UČENJE

Središče za samostojno učenje je prostor, ki je namenjen tistim ljudem, ki se ne želijo učiti na tradicionalni način ali pa jim računalnik in miren prostor ni dostopen zaradi različnih razlogov. Učenje poteka brez učiteljev, je samostojno in individualno. Učna gradiva (moderna didaktična sredstva, različni računalniški programi), ki so udeležencem na voljo, so prilagojena samostojnemu učenju. Udeležencem so na voljo učna mesta, opremljena z računalniki, slušalkami in dostopom do interneta. Na lokaciji je 8 učnih mest.

Udeležencem je na voljo strokovna podpora svetovalca v okviru organiziranega samostojnega učenja. K obisku središča in samostojnemu učenju jih spodbujamo pred in med učenjem ter po zaključku učenja. V središču prejmejo udeleženci vse potrebne informacije, pomagamo jim pri ugotavljanju njihovih izobraževalnih potreb, svetujemo jim o gradivu in učni tehnologiji ter jih motiviramo in jim svetujemo pri učenju vsebin in doseganju učnih ciljev. Z udeleženci skupaj tudi analiziramo učne izide ter iščemo možnosti za učenje.

• ŠTUDIJSKI KROŽKI

Študijski krožki so manjše skupine za neformalno učenje. So oblika sodelovalnega učenja z značilno sestavo skupine (heterogena struktura, homogen interes), v kateri se vzpostavi pozitivna soodvisnost odgovornih posameznikov in se razvijajo sodelovalne spretnosti (komunikacija, spoštovanje različnosti in dogovorov). Študijski krožki so pomembni za lokalni in osebni razvoj.

g.) izpitni center

- Izvajalec Centra za slovenščino kot drugi in tuji jezik: izpiti iz slovenščine na vstopni in osnovni ravni
- Izvajalec Republiškega izpitnega centra: postopki preverjanja in potrjevanja NPK:
 - SOCIALNI OSKRBOVALEC NA DOMU
 - RAČUNOVODJA
 - KNJIGOVODJA
 - MLADINSKI DELAVEC
 - AROMATERAPEVT
 - MEDKULTURNI MEDIATOR
 - SKUPNOSTNI TOLMAČ ZA ALBANSKI JEZIK
 - ORGANIZATOR POSLOVANJA
 - DROGERIST
 - INSPICIENT
 - HALOTERAPEVT
 - NEGOVALEC/NEGOVALKA V ZDRAVSTVENEM IN SOCIALNEM VARSTVU TER DOLGOTRAJNI OSKRBI
 - OPERATER KANALIZACIJSKEGA OMREŽJA
 - PREGLEDNIK MALIH KOMUNALNIH ČISTILNIH NAPRAV Z ZMOGLJIVOSTJO MANJŠO OD 50 PE
 - UPRAVLJAVEC KANALIZACIJE
 - UPRAVLJAVEC ČISTILNIH NAPRAV
 - VOZNIK DELOVNIH VOZIL ZA PODROČJE ODPADNIH VODA
 - VODOVODAR NA JAVNIH SISTEMIH OSKRBE S PITNO VODO
 - VOZNIK KOMUNALNIH SMETARSKIH VOZIL



SKRB ZA KAKOVOST

Kakovost je ena izmed pomembnejših vrednot Ljudske univerze Kranj, na podlagi katere si nenehno prizadevamo za vsestranski razvoj in napredek naše organizacije ter za zadovoljstvo uporabnikov naših storitev, zunanjih izvajalcev in zaposlenih.

Uporabljamo model za samoevalvacijo Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje - POKI, ki ga je razvil Andragoški center Slovenije. S preverjanjem in izboljševanjem standardov kakovosti optimiziramo procese dela na vseh nivojih delovanja in izboljšujemo kakovost naših storitev v zadovoljstvo zaposlenih, udeležencev in predavateljev.

Z vprašanjem kakovosti smo se prvič bolj poglobljeno in sistematično začeli ukvarjati leta 2011, ko smo bili vključeni v nacionalni projekt Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje, ki ga je vodil in koordiniral Andragoški center Slovenije.

Od takrat smo letno spremljali kakovost in pripravljali letni akcijski načrt za razvoj kakovosti in akcijski načrt uvajanja izboljšav Ljudske univerze Kranj. Nadgradnjo na področju spremljanja, presojanja in razvoja kakovosti smo naredili v letu 2017, ko se je ena od zaposlenih udeležila temeljnega usposabljanja za svetovalko za kakovost. Takrat smo v organizaciji prvič zapisali Listino kakovosti in Izjavo o kakovosti, v katerih smo opredelili zavezanost kakovosti ter ključna načela in cilje za stalno izboljševanje delovanja organizacije.

Aktivno sodelujemo v Mreži svetovalcev za kakovost, v okviru katere pridobivamo nova znanja s področja spremljanja, presojanja in razvoja kakovosti ter v našo organizacijo prenašamo primere dobre prakse. Letno se najmanj dvakrat udeležujemo usposabljanj in delavnic, ki potekajo v okviru Mreže svetovalcev za kakovost na Andragoškem centru Slovenije, nosilcu in koordinatorju Mreže. V sodelovanju z drugimi svetovalci za kakovost organizacij za izobraževanje odraslih sodelujemo pri oblikovanju skupnih aktivnosti, usmerjenih v izboljševanje delovanja na področju spremljanja, presojanja in razvoja kakovosti.

Ljudska univerza Kranj je nosilka pravice do uporabe Zelenega znaka kakovosti POKI za obdobje od 1. aprila 2023 do 31. marca 2026.

SKUPINA IN KOMISIJA ZA KAKOVOST

Skupina za kakovost je osrednje jedro notranjih procesov kakovosti. Skrbi za povezano delovanje notranjega sistema kakovosti, deluje kot motivator, načrtuje in organizira dejavnosti in jih deloma tudi izpeljuje. Je posrednica med vsemi sodelujočimi v procesih opredeljevanja, presojanja in razvijanja kakovosti ter skrbi za informiranost različnih interesnih skupin o teh dogajanjih in njihovih dosežkih.

V skupino za kakovost so imenovani:

1. **Mateja Šmid**, direktorica, predsednica
2. **Mojca Rozman**, strokovna delavka, svetovalka za kakovost, članica
3. **Maja Celestina**, strokovna delavka, članica
4. **Renata Dobnikar**, strokovna delavka, članica
5. **Jasna Omerzu**, strokovna delavka, članica
7. **Andreja Stare**, strokovna delavka, članica

Mandat skupine za kakovost traja od 1. 9. 2025 - 31. 8. 2029.

Naloge komisije so podane v Pravilniku o sestavi, mandatu in nalogah komisije za kakovost, ki je objavljen na spletni strani www.luniverza.si/kakovost.

V komisijo za kakovost so imenovani:

1. **Mojca Rozman**, strokovna delavka, svetovalka za kakovost, predsednica
2. **Mateja Šmid**, direktorica, članica
3. **Jasna Omerzu**, strokovna delavka, članica
4. **Jure Kramar**, zunanji izvajalec v izobraževalnih programih za odrasle, član
5. **Janko Zupan**, zunanji izvajalec v programu medgeneracijskega sodelovanja, član
6. **Slavica Bučan**, predstavnica udeležencev izobraževalnih programov za starejše, članica
7. **Andreja Kavčič**, predstavnica udeležencev programa medgeneracijskega sodelovanja, članica

Mandat komisije za kakovost traja od 1. 9. 2025 - 31. 8. 2029.

POSŁANSTVO, VIZIJA, VREDNOTE

Vizijo, poslanstvo in vrednote smo opredelili leta 2012 v okviru projekta Usposabljanje za uporabo modela samoevalvacije POKI, ki ga je vodil Andragoški center Slovenije, nazadnje smo jih posodobili leta 2024. Pri oblikovanju so sodelovali vsi zaposleni na Ljudski univerzi Kranj. Objavljeni so v strateških dokumentih LUK, na spletni strani LUK in na Facebook strani Ljudske univerze Kranj in LUK – medgeneracijskega centra. Način spremljanja: Vizijo, poslanstvo in vrednote presodimo vsakih 5 let. Vizijo presodimo z vidika tega, ali je še ustrežna, oziroma če notranje in zunanje okoliščine zahtevajo njene spremembe in dopolnitve. Poslanstvo presodimo z vidika tega, ali je še ustrezno, oziroma, če je naše delovanje usmerjeno k uresničevanju poslanstva. Vrednote presodimo z vidika ustreznosti, oziroma če je naše delovanje usmerjeno k njihovem udejanjanju.

Naše poslanstvo

Z vami in za vas širimo obzorja za boljšo kakovost življenja.

Vsem ljudem omogočamo dostopno in kakovostno vseživljenjsko učenje ter medgeneracijsko in medkulturno sodelovanje, ki temelji na načelih trajnostnega razvoja.

Z individualnim pristopom spodbujamo k celostnemu osebnemu in kariernemu razvoju za aktivno udeležbo v stalno spreminjajoči se družbi.

Naša vizija

S svojimi kakovostnimi storitvami smo vodilni partner v izobraževanju odraslih in medgeneracijskem in medkulturnem sodelovanju na Gorenjskem in širše.

Naše vrednote

INTEGRITETA – Delujemo transparentno in v skladu z našim poslanstvom in vizijo. Naše delovanje temelji na iskrenosti in doslednosti, kar izraža skladnost delovanja vsakega zaposlenega in LUK kot celote. Delujemo odprto in vključujoče, spoštujemo druge kulture in generacijsko raznolikost. Zato je LUK zanesljiv partner na vseh področjih svojega delovanja. S tem pridobimo zaupanje in spoštovanje sodelavcev, uporabnikov naših storitev, poslovnih partnerjev ter ožjega in širšega okolja.

RAZVOJ – Z iskanjem novih rešitev nenehno razvijamo in nadgrajujemo naše programe in storitve ter jih prilagajamo potrebam okolja. Odprti smo za Novosti in tako sodelujemo smernice v izobraževanju odraslih. Z usmerjenostjo v razvoj spodbujamo ustvarjalnost, skrbimo za kakovost ter prispevamo k uresničevanju našega poslanstva. S stalnim osebnim in strokovnim razvojem zaposlenih dvigujemo vrednost sebi, udeležencem,

**LUK**LJUDSKA
UNIVERZA
KRANJLjudska univerza Kranj, Cesta Staneta Žagarja 1,
4000 Kranj, Slovenija | www.luniverza.si
T: 04 280 48 00 | F: 04 201 28 91 | info@luniverza.si

poslovnim partnerjem in LUK. Z ustvarjanjem in prepoznavanjem novih priložnosti ter posluhom za vse deležnike ohranjamo konkurenčnost na trgu in zaupanje.

KAKOVOST – Naše delo in storitve opravljamo strokovno, natančno, pravočasno in s posluhom za ljudi. Stremimo k nenehnemu osebnemu in strokovnemu razvoju ter izboljšavam na vseh področjih našega delovanja. Učinkovito razporejamo z viri, kakovostno podajamo vsebine in s tem omogočamo zadovoljstvo uporabnikov, ki narekujejo in zrcalijo standarde kakovosti. Odprtost za predloge vseh deležnikov in stalno preverjanje kakovosti sta izhodišče za izboljševanje procesov delovanja LUK.

SODELOVANJE – Zaposleni smo odprti za nove ideje in izzive, se med seboj usklajujemo ter učinkovito združujemo naša močna področja. Pripadno LUK dosegamo skupne cilje ter se drug od drugega učimo. Naša pozitivna naravnost, spoštljivi medsebojni odnosi, razumevanje in učinkovita komunikacija zagotavljajo dostopnost in zadovoljstvo z našimi storitvami vsem deležnikom, s katerimi sodelujemo. Z dobrim vzajemnim sodelovanjem nenehno izboljšujemo naše delovne procese ter gradimo zaupanje v naše delo in pripadnost LUK.

PODJETNOST – Iščemo in ustvarjamo priložnosti za razvoj podjetniške miselnosti vsakega zaposlenega z namenom zadovoljevanja izobraževalnih potreb in socialnega vključevanja v širšem lokalnem okolju. Proaktivno in z ustvarjalnim ter inovativnim razmišljanjem se soočamo z izzivi. Stremimo k prepoznavnosti blagovne znamke LUK in širitvi naše mreže partnerjev. Sodelovanje z našimi deležniki nam predstavlja strast za dvosmerno učenje, preko katerega postavljamo vedno uspešnejši v doseganju zastavljenih ciljev:

- Učinkovito upravljanje z viri,
- Konkurenčnost,
- Spodbuden poslovni rezultat.

RAZLOGI ZA IZVAJANJE SAMOEVALVACIJE

Ljudska univerza Kranj je z dnem 1. 1. 2021 postala izvajalka javne službe na področju izobraževanja odraslih, s čimer se je okrepila tudi njena odgovornost za zagotavljanje celostne, dostopne in kakovostne podpore odraslim udeležencem pri izobraževanju in učenju. Na podlagi tega smo se odločili, da v okviru samoevalvacije posebno pozornost namenimo področju podpore posamezniku pri izobraževanju in učenju v organizaciji, saj to področje pomembno vpliva na uspešno vključevanje, vztrajanje in doseganje izobraževalnih ciljev odraslih.

Pri pripravi samoevalvacijskega načrta smo izhajali iz ugotovitve, da ima svetovalna dejavnost na Ljudski univerzi Kranj ključno vlogo pri informiranju, usmerjanju in podpori posameznikov pred vpisom v izobraževanje, ob vpisu, v času izobraževalnega procesa in po njem. V samoevalvacijo smo vključili kazalnik *Svetovanje posamezniku pred vpisom v izobraževanje in ob vpisu*, ker na tem področju prepoznavamo priložnosti za izboljšave, zlasti zaradi dejstva, da ob vpisu do sedaj nismo sistematično zbirali in beležili mnenj udeležencev, kot to izvajamo po zaključeni svetovalni obravnavi. Pri tem kazalniku presojamo, ali strokovno osebje potencialnim in že vpisanim udeležencem nudi ustrezne, celovite in pravočasne informacije, ki jim omogočajo premišljeno odločitev za vključitev v izobraževanje. Posebno pozornost namenjamo tudi seznanjanju udeležencev z možnostmi priznavanja že pridobljenega znanja ter podpori pri postopkih zbiranja in vrednotenja dokazil.

Drugo izbrano področje samoevalvacije je svetovalna in mentorska podpora pri samostojnem učenju, saj se vse več odraslih udeležencev vključuje v oblike izobraževanja, ki zahtevajo visoko stopnjo samostojnosti, odgovornosti in učnih strategij. Znotraj tega kazalnika preverjamo, v kolikšni meri organizacija spodbuja samostojno učenje, ali zagotavlja ustrezno usposobljeno osebje za svetovalno in mentorsko podporo ter ali so

udeležencem na voljo ustrezni pogoji, čas in infrastruktura za učinkovito samostojno učenje. Ugotavljamo tudi odnos udeležencev do samostojnega učenja ter najpogostejše težave, s katerimi se pri tem srečujejo.

Z izvajanjem samoevalvacije želimo pridobiti poglobljen vpogled v dejansko izvajanje svetovalne in mentorske podpore na Ljudski univerzi Kranj, prepoznati močna področja ter priložnosti za izboljšave. Namen samoevalvacije je razvojno naravn – ugotovitve bodo podlaga za načrtovanje konkretnih ukrepov za nadaljnji razvoj kakovosti svetovalne dejavnosti in s tem za še učinkovitejšo podporo odraslim pri njihovem učenju, osebnem razvoju in izboljševanju njihovega položaja na trgu dela ter v lokalni skupnosti.

METODOLOGIJA SAMOEVALVACIJE

Samoevalvacijo na področju podpore posamezniku pri izobraževanju in učenju v organizaciji smo izvedli na podlagi pripravljenega samoevalvacijskega načrta kakovosti in samoevalvacijskega instrumentarija z vodenim pogovorom, anketo, fokusno skupino, SWOT analizo, zgledovanjem in z analizo dokumentacije, izpisov iz SDIO aplikacije in analizo evidence obiskov SSU.

IZBRANA PODROČJA, PODPODROČJA IN KAZALNIKI KAKOVOSTI

PODPORA POSAMEZNIKU PRI IZOBRAŽEVANJU IN UČENJU V ORGANIZACIJI

Izbrano področje:	PODPORA POSAMEZNIKU PRI IZOBRAŽEVANJU IN UČENJU V ORGANIZACIJI
Izbrano podpodročje:	Svetovalna podpora posamezniku
Kazalnik kakovosti:	Svetovanje posamezniku pred vpisom v izobraževanje in ob vpisu
Standard kakovosti:	Organizacija, ki izobražuje odrasle, ponuja potencialnim udeležencem svetovanje pred vpisom v izobraževanje, ki jim omogoča pravo odločitev za vpis, že vpisanim pa svetovanje, ki ga potrebujejo ob začetku izobraževanja.
Samoevalvacijska vprašanja:	• Ali strokovno osebje udeležencem s svetovanjem pomaga pri izbiri njim ustreznih izobraževalnih programov? • Ali so udeležencem na voljo informacije o možnostih priznavanja že pridobljenega znanja? Ali strokovno osebje udeležence seznanja z možnostmi priznavanja in jim pomaga pri zbiranju in ovrednotenju dokumentacije? • Ali vpisanim udeležencem nudimo nasvetovanje ali svetovanje ob vpisu? Kaj je vsebina takega svetovanja? • Katere kanale uporabljamo za svetovalno dejavnost? Ali in kako se izvaja svetovalna dejavnost na daljavo?
Merila:	➤ Strokovno osebje pomaga kandidatom za vpis z nasveti in s svetovanjem pri izbiri njim ustreznih izobraževalnih programov. ➤ Udeležencem so na voljo informacije o možnostih priznavanja že pridobljenega znanja, če je to v programih izobraževanja omogočeno. ➤ Organizacija, ki izobražuje odrasle, opravlja nasvetovanje ter svetovanje, kadar sta potrebna celostnejša analiza in diagnosticiranje posameznikovih potreb, značilnosti in okoliščin, ki vplivajo ali bodo vplivale na njegovo izobraževanje in učenje.

Izbrano področje:	PODPORA POSAMEZNIKU PRI IZOBRAŽEVANJU IN UČENJU V ORGANIZACIJI
Izbrano podpodročje:	Podpora posamezniku pri samostojnem učenju
Kazalnik kakovosti:	Svetovalna in mentorska podpora pri samostojnem učenju
Standard kakovosti:	Organizacija, ki izobražuje odrasle, posamezniku daje podporo pri samostojnem učenju ali organiziranem samostojnem učenju.
Samoevalvacijska vprašanja:	• Kakšen je odnos udeležencev do samostojnega učenja? Katere so najpogostejše težave, ki jih imajo pri takšnem učenju? • Ali sta udeležencem omogočena svetovalna pomoč in vodenje pri samostojnem učenju? Na koga se lahko obrnejo, ko imajo težave? • Ali osebje v organizaciji udeležence spodbuja k samostojnemu učenju? Na kakšen način? Kako učinkovito? • Kako učitelji/mentorji pomagajo udeležencem pri samostojnem učenju? V kolikšnem obsegu?
Merila:	➤ Osebje v organizaciji, ki izobražuje odrasle, udeležence spodbuja k samostojnemu učenju. ➤ Osebje v organizaciji, ki izobražuje odrasle, je usposobljeno za dajanje podpore udeležencem pri samostojnem učenju. ➤ Organizacija, ki izobražuje odrasle, udeležence usposablja za samostojno učenje. ➤ Organizacija, ki izobražuje odrasle, omogoča učiteljem ter svetovalcem in mentorjem dovolj ur za delo z udeleženci v zvezi s samostojnim učenjem. ➤ Urnik svetovalne in mentorske podpore pri organiziranem samostojnem učenju je ustrezen glede na potrebe udeležencev. ➤ Organizacija, ki izobražuje odrasle, redno spremlja in evalvira odnos udeležencev do samostojnega učenja in prepoznava najpogostejše težave, ki jih imajo udeleženci pri takšnem učenju.

Za **kazalnik kakovosti Svetovanje posamezniku pred vpisom v izobraževanje in ob vpisu** smo se odločili, ker je kakovostno, pravočasno in celostno svetovanje ključno za ustrezno odločitev posameznika za vključitev v izobraževalni program, za njegovo uspešno vključevanje v izobraževanje ter za zmanjševanje tveganja za predčasno prekinitve. Hkrati na tem področju prepoznavamo priložnosti za izboljšave in boljše prilagajanje svetovalnih pristopov potrebam posameznikov.

Za **kazalnik kakovosti svetovalna in mentorska podpora pri samostojnem učenju** pa smo se odločili, ker se v programih izobraževanja odraslih vse pogostejše pojavljajo oblike učenja, ki zahtevajo visoko stopnjo samostojnosti udeležencev. Ugotoviti želimo, ali udeležencem zagotavljamo ustrezno podporo, vodenje in motivacijo pri samostojnem učenju ter ali so obstoječe oblike svetovalne in mentorske podpore dovolj dostopne in prilagojene njihovim potrebam. S samoevalvacijo želimo prepoznati močna področja ter priložnosti za nadaljnji razvoj podpore, ki bo prispevala k večji učni uspešnosti, vztrajnosti in zadovoljstvu udeležencev.

SAMOEVALVACIJSKI NAČRT

V skladu z Mozaikom kakovosti, ki samoevalvacijo opredeljuje kot načrtovan, sistematičen in ciklični proces stalnega izboljševanja kakovosti, smo za izpeljavo samoevalvacije pripravili samoevalvacijski načrt. Na pobudo aktiva SDIO smo se v skupini za kakovost odločili, da v okviru samoevalvacijskega cikla v triletnem obdobju 2023–2025 postopno in poglobljeno presojamo izbrano področje, podpodročja in kazalnike kakovosti na področju izobraževanja odraslih, z namenom ugotavljanja stanja, prepoznavanja razvojnih priložnosti ter načrtovanja izboljšav.

Področje: Podpora posamezniku pri izobraževanju in učenju v organizaciji

Podpodročje: Svetovalna podpora posamezniku

Kazalnik: Svetovanje posamezniku pred vpisom v izobraževanje in ob vpisu

Področje: Podpora posamezniku pri izobraževanju in učenju v organizaciji

Podpodročje: Podpora posamezniku pri samostojnem učenju

Kazalnik: Svetovalna in mentorska podpora pri samostojnem učenju

SUBJEKTI VKLJUČENI V SAMOEVALVACIJO

V empirični del samoevalvacije smo vključili naslednje subjekte:

- vsi zaposleni na LUK
- zunanji izvajalci v programih izobraževanja in medgeneracijskega sodelovanja na LUK
- udeleženci srednješolskih programov in programov strokovnega usposabljanja na LUK
- udeleženci Svetovalnega središča Kranj
- zaposleni na drugi ljudski univerzi – Javni Zavod Cene Štupar (zgledovalni obisk)

UPORABLJENI VIRI

Upoštevajoč izbrano področje kakovosti ter opredeljene cilje kakovosti smo v procesih samoevalvacije uporabili naslednje vire:

- Zapisniki srečanj strokovnega aktiva SDIO
- Zapisniki Komisije za kakovost in Skupine za kakovost
- Letni delovni načrti za svetovanje 2024, 2025
- Letni delovni načrt LUK za izobraževalna leta 2023/2024, 2024/2025 in 2025/2026
- Letno poročilo LUK 2024, 2025
- Listina kakovosti Ljudske univerze Kranj
- Izjava o kakovosti Ljudske univerze Kranj
- Samoevalvacijski načrt Ljudske univerze Kranj 2023 - 2025
- Anketna vprašalnika za udeležence v Svetovalnem središču Kranj
- Aplikacija SDIO
- Evidenca obiskov SSU
- Zapisniki aktivov OŠO in SŠ

UPORABLJENE METODE

V procesu samoevalvacije smo uporabili naslednje metode:

- Metoda vodenega pogovora z zaposlenimi Ljudske univerze Kranj
- Metoda SWOT analize s svetovalkami v aktivu SDIO
- Metoda spletnega anketiranja udeležencev v Svetovalnem središču Kranj

- Metoda fokusne skupine z zunanjimi izvajalci in fokusne skupine z udeleženci srednješolskih programov in programov strokovnega usposabljanja na LUK
- Metoda zgledovanja na Javnem zavodu Cene Štupar
- Analiza dokumentacije

PRIPRAVA INSTRUMENTARIJA IN TESTIRANJE INSTRUMENTOV

Za izvedbo samoevalvacije smo v skupini za kakovost pripravili naslednje instrumente (pri oblikovanju instrumentov smo uporabili primere dobrih praks in zbirko pripomočkov v Mozaiku kakovosti, ki jo je razvil Andragoški center Slovenije - dostopno na spletni strani <https://mozaik.acs.si>):

- dve spletni anketi za udeležence Svetovalnega središča Kranj
- opomnik za vodeni pogovor
- oblikovana vprašanja za izpeljavo obeh fokusnih skupin
- pripomoček za analizo SWOT
- načrt za izpeljavo zgledovalnega obiska

Pred uporabo v samoevalvacijskem procesu smo instrumente preizkusili v manjšem obsegu v skupini za kakovost, z namenom preverjanja njihove razumljivosti, vsebinske ustreznosti ter uporabnosti za pridobivanje relevantnih podatkov. Na podlagi povratnih informacij smo instrumente po potrebi vsebinsko in oblikovno dopolnili ter jih prilagodili ciljnim skupinam in namenu posameznih metod zbiranja podatkov.

DOLOČITEV VZORCA

Pri določanju vzorca smo izhajali iz samoevalvacijskega načrta, v katerem smo glede na izbrane kazalnike kakovosti opredelili ključne skupine deležnikov, relevantne za pridobivanje celostnega vpogleda v presojana področja. Vzorec smo oblikovali namensko, saj smo v empirični del samoevalvacije vključili tiste subjekte, ki s svojim delom, izkušnjami ali vlogo prispevajo k izvajanju svetovalne dejavnosti in podpori udeležencem pri izobraževanju in učenju.

Z zaposlenimi na Ljudski univerzi Kranj smo izpeljali voden pogovor, s katerim smo pridobili poglobljene informacije o izvajanju svetovalnih procesov, notranjih postopkih ter zaznanih izzivih in priložnostih za izboljšave. Z zunanjimi izvajalci ter z udeleženci srednješolskih programov in programov strokovnega usposabljanja smo izvedli fokusne skupine, ki so omogočile zbiranje različnih pogledov na dostopnost, kakovost in učinkovitost svetovalne podpore ter mentorsko vodenje v času izobraževanja.

Med obiskovalci Središča za samostojno učenje (SSU) smo izvedli anketiranje, s katerim smo zbrali kvantitativne podatke o zadovoljstvu, uporabi storitev ter zaznanih koristih in težavah pri samostojnem učenju. Med udeleženci Svetovalnega središča Kranj, ki so se udeležili svetovanja pred vpisom v izobraževanje, smo izvedli anketiranje, s katerim smo zbrali kvantitativne podatke o zadovoljstvu, kje so dobili informacije o možnosti svetovanja, seznanjenost z možnostjo priznavanja znanj in predlogi za izboljšanje svetovalne podpore posamezniku. S svetovalkami aktiva SDIO smo izvedli SWOT analizo, ki je omogočila strukturirano presojo prednosti, slabosti, priložnosti in tveganj na področju svetovalne dejavnosti. Dodatno smo pri svetovalkah v drugi izobraževalni organizaciji izvedli zgledovalni obisk, s katerim smo pridobili primerjalni vpogled v dobre prakse in možnosti za prenos dobrih praks v lastno delovanje.

Tako oblikovan vzorec nam je omogočil pridobivanje raznolikih in dopolnjujočih se podatkov, ki so prispevali k celoviti presoji kakovosti izbranih kazalnikov.

IZPELJAVA SAMOEVALVACIJE

SPLETNA ANKETA

V okviru izpeljave samoevalvacije smo za pridobivanje mnenj udeležencev uporabili metodo spletnega anketiranja, s katero smo želeli pridobiti povratne informacije o dveh ključnih področjih svetovalne dejavnosti. Izvedeni sta bili dve spletni anketi: *Svetovanje pred vpisom v izobraževanje* ter *Svetovalna in mentorska podpora pri samostojnem učenju*. Obe anketi sta bili odprti v obdobju od 5. 12. 2023 do 5. 3. 2024.

Vabilo k sodelovanju v anketi *Svetovanje pred vpisom v izobraževanje* so prejeli svetovanci, ki so bili v navedenem obdobju na novo vključeni v svetovalno obravnavo pred vključitvijo v izobraževanje. Skupno je bilo povabljenih 180 svetovancev (vir: aplikacija SDIO).

Drugo anketo, *Svetovalna in mentorska podpora pri samostojnem učenju*, so prejeli svetovanci, ki so imeli v istem obdobju obravnavo na področju samostojnega učenja; teh je bilo 39 (vir: aplikacija SDIO).

Spletno anketo *Svetovanje pred vpisom v izobraževanje* je v celoti izpolnilo 65 svetovancev, anketo *Svetovalna in mentorska podpora pri samostojnem učenju* pa 16 udeležencev.

Svetovanje pred vpisom v izobraževanje

Anketiranje je potekalo:	5. 12. 2023 – 5. 3. 2024
Poslanih anket:	180
Neustrezno izpolnjenih anket:	24 ali 13,33 %
Ustrezno izpolnjenih anket:	65 ali 36,11 %

V anketi je sodelovalo 68 % žensk. Največji delež svetovancev po starosti predstavljajo odrasli v aktivni dobi med 30 in 44 leti (43 %). Mladi do 25 let predstavljajo le 2 % vzorca.

Uporabniki svetovanje najpogosteje iščejo zaradi:

- vključitve v tečaj ali delavnico (46 %),
- pridobitve formalne izobrazbe (37 %) ali pridobitve certifikata (35 %).

Večina je za storitev izvedela neposredno od svetovalcev (37 %) ali prek znancev (35 %), medtem ko spletna stran predstavlja vir le za 14 % vprašanih.

Svetovalke so uporabnike najpogosteje seznanile z možnostjo priznavanja znanj:

- formalni postopki za priznavanje znanja tujih jezikov (58 %),
- pridobivanje pisnega mnenja ob dokumentiranju neformalno in priložnostno pridobljenih znanj (20 %),
- postopki pridobitve Nacionalnih poklicnih kvalifikacij (9 %).

Stopnja zadovoljstva uporabnikov je izjemno visoka (nad 90 %):

- z delom svetovalke: 94 % zadovoljnih,
- z organizacijo (prostor, čas): nad 90 % zadovoljnih.

Povprečna ocena storitev znaša med 3,4 in 3,5 (na lestvici do 4).

Zaključek in predlogi: Svetovanje na Ljudski univerzi Kranj uspešno dosega ciljno publiko. Priložnosti za razvoj so v močnejši digitalni promociji in širitvi svetovalne dejavnosti glede na potrebe trga. Uporabniki so izrazili željo po večjem naboru tečajev, daljših programih in vzpostavitvi govornih skupin – pomoč pri utrjevanju znanja tujega jezika na področju govorjenja. Glede na podane predloge imamo občutek, da uporabniki svetovalne obravnave tesno povezujejo z izobraževanjem, saj svetovanje razumejo kot neposreden vstopni korak ali celo sestavni del učnega procesa in ne kot ločeno, strokovno-podporno dejavnost. Ta preplet nakazuje, da stranke v svetovalki ne vidijo le informatorja, temveč mentorja, ki jih spremlja skozi celotno izobraževalno pot. V prihodnje bi bilo zato smiselno še jasneje komunicirati vlogo svetovalne dejavnosti kot samostojne podpore pri načrtovanju kariere in osebnega razvoja, hkrati pa izražene potrebe po konkretnih programih (npr. govorne skupine) izkoristiti za oblikovanje novih, s svetovanjem podprtih oblik učenja.



Svetovalna in mentorska podpora pri samostojnem učenju

Anketiranje je potekalo:

5. 12. 2023 – 5. 3. 2024

Poslanih anket:

39

Neustrezno izpolnjenih anket:

10 ali 25,64 %

Ustrezno izpolnjenih anket:

16 ali 41,03 %

Vsi sodelujoči v anketi so bili ženskega spola (100 %). Prevladujejo starejši uporabniki, saj je 50 % vprašanih starejših od 64 let, dodatnih 38 % pa je v starosti od 55 do 64 let. Uporabniki pod 45. letom niso izpolnili ankete. Najpogostejši razlogi za obisk Središča za samostojno učenje (SSU) so:

- veselje do učenja in pridobivanje novih informacij (88 %),
- dejstvo, da je učenje brezplačno (44 %),
- dopolnjevanje znanja pridobljenega v izobraževalnih programih (31 %).

Uporabniki menijo, da so s svetovalno podporo v SSU pridobili predvsem:

- novo oziroma dodatno znanje (56 %),
- poglobitev ali utrditev prejšnjega znanja (38 %).

Stopnja zadovoljstva s podporo in prostorom je izjemno visoka, saj so skoraj vsi kazalniki ocenjeni z najvišjo oceno:

- Delo zaposlenih: 100 % vprašanih je podalo najvišjo oceno.
- Učno okolje: 100 % popolno zadovoljstvo.
- Računalniška oprema in gradiva: velika večina (81–88 %) je izrazila najvišje zadovoljstvo.
- Večini (94 %) je pomoč pri samostojnem učenju vedno omogočena.

Izzivi in težave: Uporabniki kot najpogostejše ovire pri samostojnem učenju navajajo pomanjkanje časa in nepoznavanje dela z računalnikom.

Zaključek in predlogi: Svetovalna dejavnost v središču za samostojno učenje učinkovito podpira predvsem starejšo populacijo pri ohranjanju kognitivne aktivnosti. Glede na podane odgovore uporabniki svetovanje in mentorsko pomoč dojemajo kot ključen element, ki jim omogoča premagovanje tehničnih ovir (raba računalnika in pametnega telefona).

Glede na predloge tudi tukaj ugotavljamo, da uporabniki svetovalno obravnavo pri samostojnem učenju tesno povezujejo z izobraževanjem, saj si želijo mentorsko podporo predvsem za utrjevanje konkretnih veščin.

Anketi v prilogi

VODEN POGOVOR

V okviru izpeljave samoevalvacije je na Dnevu za kakovost v petek, 23. 5. 2025, svetovalka za kakovost izvedla voden pogovor z zaposlenimi na Ljudski univerzi Kranj. Namen srečanja je bil pridobiti poglobljen vpogled v izvajanje področja **Podpora posamezniku pri izobraževanju in učenju v organizaciji**, ki je bilo izbrano v samoevalvacijskem načrtu za obdobje 2023–2025. Razprava je potekala v skladu z dvema izbranimi kazalnikoma kakovosti: *Svetovanje posamezniku pred vpisom v izobraževanje in ob vpisu ter Svetovalna in mentorska podpora pri samostojnem učenju*.



Dan za kakovost 2025

Kazalnik: Svetovanje posamezniku pred vpisom v izobraževanje in ob vpisu

Strokovno osebje na Ljudski univerzi Kranj že dobro pomaga kandidatom za vpis z nasveti in s svetovanjem pri izbiri njim ustreznih izobraževalnih programov.

Predlog izboljšave: povečati dostopanje do ciljnih skupin na terenu (izven prostorov LUK) in svetovanje na daljavo.

Udeležencem so na voljo informacije o možnostih priznavanja že pridobljenega znanja, če je to v programih izobraževanja omogočeno, pri opisih izobraževalnih programov na spletnih straneh LUK in v svetovalnem pogovoru.

Predlog izboljšave: več poudarka pri promociji, da že opravljene obveznosti vplivajo na znižanje cene.

Na Ljudski univerzi Kranj se opravlja nasvetovanje ter svetovanje, kadar sta potrebna celostna analiza in diagnosticiranje posameznikovih potreb, značilnosti in okoliščin, ki vplivajo ali bodo vplivale na njegovo izobraževanje in učenje. To delamo dobro, vendar je večinoma omejeno na naše udeležence in naše programe.

Predlog izboljšave: nov vprašalnik za pomoč pri diagnosticiranju posameznikovih potreb.

Kazalnik: Svetovalna in mentorska podpora pri samostojnem učenju

Ljudska univerza Kranj udeležence usposablja za samostojno učenje bolj učinkovito v nekaterih izobraževalnih programih (OŠ in SŠ) in na individualni ravni tiste udeležence, ki to želijo (predvsem starejši). V pomoč pri usposabljanju so tudi učitelji, ki za njih pripravijo gradiva za samostojno učenje.

Predlogi za izboljšave:

- Pripraviti bo potrebno sistematičen razvoj usposabljanja udeležencev za samostojno učenje na vseh področjih, z vključitvijo teh vsebin v učne načrte posameznih programov.
- Udeležence bi lahko usposobili tudi z vnaprej pripravljenim video posnetkom za samostojno učenje s sloganom: »Da boste bolj uspešni«.



Ljudska univerza Kranj omogoča učiteljem ter svetovalcem in mentorjem dovolj ur za delo z udeleženci v zvezi s samostojnim učenjem, glede na interes.

Predlog za izboljšavo: aktivnosti za povečanje interesa udeležencev za samostojno učenje, s koordiniranim učenjem kot so projektne naloge, seminarske naloge, skupinsko učenje kot priprava na izpite (slovenščina, tuji jeziki, NPK izpiti).

Urnik svetovalne in mentorske podpore pri organiziranem samostojnem učenju je določen od ponedeljka do četrтка od 9.00 do 17.00 in je ustrezen glede na potrebe udeležencev. Obstaja tudi možnost prilagoditve po dogovoru izven določenega urnika.

Redno spremljamo in evalviramo odnos udeležencev do samostojnega učenja in prepoznavamo najpogostejše težave, ki jih imajo udeleženci pri takšnem učenju. Spremljamo jih 1 x letno z dvema vprašanjema v anketi udeležencem.

Predlog za izboljšavo: intervjuji z udeleženci SSU.

Dodaten predlog izboljšave: strokovni aktiv SDIO pripravi enotna dodatna gradiva, ki bi bila udeležencem dostopna v SSU in v virtualni učilnici SSU.

Vodilo za pripravo vprašanj v prilogi

FOKUSNA SKUPINA ZUNANJIH IZVAJALCEV

V okviru andragoškega zbora, ki je potekal 10. 12. 2024 na Ljudski univerzi Kranj, smo izvedli fokusne skupine z zunanjimi izvajalci, ki sodelujejo pri izvajanju izobraževalnih programov na obeh lokacijah, Ljudska univerza Kranj in LUK – medgeneracijski center. Fokusne skupine so bile del izpeljave samoevalvacije in so potekale v okviru področja **Podpora posamezniku pri izobraževanju in učenju v organizaciji**.



Andragoški zbor LUK

**LUK****LJUDSKA
UNIVERZA
KRANJ**

Ljudska univerza Kranj, Cesta Staneta Žagarja 1,
4000 Kranj, Slovenija | www.luniverza.si
T: 04 280 48 00 | F: 04 201 28 91 | info@luniverza.si



V petih fokusnih skupinah je sodelovalo skupaj 23 zunanjih izvajalcev. Večina zunanjih izvajalcev še nima izkušenj pri organiziranem samostojnem učenju. Tisti, ki so že sodelovali pri organiziranem samostojnem učenju, ga razumejo kot:

- dodatne naloge udeležencem za samostojno učenje določenih snovi doma,
- ponavljanje že obravnavanih vsebin,
- mentorstvo pri izdelavi referata, seminarske ali projektne naloge.

Pomembno je, da je na koncu samostojnega dela prisotna evalvacija s strani učitelja ali svetovalca in povratna informacija o rešenih nalogah. Zunanji izvajalci so poudarili, da na samostojno delo gledajo kot nekaj, kar je del njihovega predmeta (npr. mentor pri izdelavi). Osnova za samostojno učenje so motivirani udeleženci.

Prednosti samostojnega učenja:

- da se udeleženec sam potrudi poiskati primerno gradivo,
- da udeleženec samostojno predela del snovi in pripravi predstavitev še za druge udeležence,
- če nekaj sami predelajo, si bolje zapomnijo,
- da snov bolj poglobijo in zato tudi bolje razumejo,
- da imajo večjo motivacijo za učenje,
- podajanje usmeritev za učenje učenja (predstavitev učnih stilov, da bi vsakdo ugotovil, kateri način učenja je zanj primeren).

Samostojno učenje za odrasle bi bilo primerno izvajati:

- pred izpiti,
- kot dodatno pomoč pri slabšem razumevanju snovi,
- za dodatno utrjevanje snovi,
- ko se pojavi primanjkljaj znanja,
- za doseganje boljših rezultatov,
- za poglobitev učne snovi (za vedoželjne),
- ob individualnem učenju,
- pri pripravi seminarskih in projektnih nalog,
- za odrasle, ki so že dlje časa izven izobraževanja, kot dodatno motivacijo,
- za samoevalvacijo že naučenega,
- če so udeleženci bolj zainteresirani za določeno snov in ni časa, da bi nadgradili znanje te snovi na predavanju,
- premalo števil ur predavanj (število ur v predmetniku ne zadošča za obravnavo celotne snovi),
- v primeru konzultacij (dopolnitev k predavani snovi),
- kadar je skupina velika in le ena oseba ne sledi,
- s samostojnim učenjem dobi dodatna navodila za medpredmetno povezovanje.

Za samostojno učenje bi se odločili:

- na začetku izobraževanja (kot uvod v izobraževanje ali kot obrnjeno učenje) oziroma ob prehodu na nov modul (za pregled, kaj že znajo in da se na podlagi tega predavatelj osredotoči na tisto, kar je še potrebno izboljšati),
- kontinuirano od samega začetka predavanj dalje za poglobljanje učne snovi,
- med izobraževanjem - ob učnih težavah,
- pred izpiti,
- po zaključku programa (za ponovitev in/ali za nadaljevanje učenja),
- za premostitev večje »učne« pavze.

Skupine so odgovarjale na tri sklope ključnih vprašanj:

Kakšen je odnos udeležencev do samostojnega učenja? Katere so najpogostejše težave, ki jih imajo pri takšnem učenju?

Odnos udeležencev do samostojnega učenja je odvisen od motivacije in interesa udeleženca za samostojno učenje, samostojno učenje je pogostejše prisotno pri tistih, ki so vpisani v formalne izobraževalne programe. Vloga učitelja/predavatelja je tu ključna. Le-ta bi moral udeležence že od samega začetka motivirati za samostojno učenje v primeru slabšega znanja ali večjega interesa za poglobitev tematike. Zunanji izvajalci ugotavljajo, da imajo današnji udeleženci na splošno manjko na področju učenja. Učitelj/predavatelj je tisti, ki bi jih moral naučiti, kako se samostojno učiti. Zunanji izvajalci mislijo, da to lahko dosežemo z delovanjem e-učilnic, kjer se nalaga dodatno gradivo za samostojno učenje, z upoštevanjem različnih učnih stilov (Youtube, e-gradivo, webinarji, ...).

Najpogostejše težave so:

- nemotiviranost udeležencev za učenje,
- pomanjkanje učnih navad in discipline,
- organizacija časa,
- organizacija učnega prostora,
- sami se ne poznajo dobro (ne poznajo svojih učnih navad),
- slaba samopodoba v povezavi z učenjem.

Ali osebje v organizaciji udeležence spodbuja k samostojnemu učenju? Na kakšen način osebje v organizaciji spodbuja udeležence k samostojnemu učenju? Kako učinkovito osebje v organizaciji spodbuja udeležence k samostojnemu učenju?

Zunanji izvajalci povedo, da spodbujajo udeležence k samostojnemu učenju. Najprej jih spodbudijo za samostojno učenje na področju, ki jim dobro gre, da pridobijo pozitivno izkušnjo, kasneje jih spodbudijo še za učenje snovi, ki jim ni všeč. Spodbujanje za samostojno učenje poteka na način, da predavatelj pokaže možne načine samostojnega učenja in gradivo za samostojno učenje. Povedo, da tudi organizatorji izobraževanja spodbujajo udeležence k samostojnemu učenju.

Potek samostojnega učenja:

- pošiljajo jim povezave do kvizov in interaktivnih vsebin na internetu, da je učenje bolj zabavno, predlagajo kakovostne spletne povezave, knjige (na Bolhi so skupaj iskali rabljene knjige s strokovnega področja, ker se v trgovini ne dobijo več),
- pri jezikovnih tečajih spodbujajo ogled filmov v jeziku, ki se ga učijo,
- spodbujajo, da razvijajo tudi svoje ideje in ne kopirajo samo iz spleta,
- spodbujanju k samostojnemu učenju na podlagi primerov iz vsakdanjega življenja in primerih iz narave,
- udeleženci sami predlagajo gradivo za samostojno učenje in si ga delijo med seboj,
- prenos teorije v prakso (na terenu),
- priprava samostojnega nastopa na terenu (galerija).

Kako učitelji/mentorji pomagata udeležencem pri samostojnem učenju? V kakšnem obsegu učitelji/mentorji pomagata udeležencem pri samostojnem učenju?

Zunanji izvajalci udeležencem pomagajo tako:

- da jim razdelijo domače naloge za samostojno učenje,
- da pripravijo navodila, kako in kje poiskati dodatno literaturo/vire (predvsem digitalne),
- da pripravijo banko vprašanj, na osnovi katerih udeleženci sami predelajo snov v učbeniku,
- predstavitev različnih učnih stilov in spodbujanje k učenju na podlagi lastnega učnega stila.



Nazadnje so zunanji izvajalci predlagali, kako bi pri njihovem predmetu izgledalo samostojno učenje in navedli različna učna gradiva, ki so primerna za njihove udeležence. Zunanji izvajalci za samostojno učenje predlagajo kombinacijo različnih učnih virov.

Fizična gradiva:

- literatura
- učbenik Pot do slovenščine
- delovni listi
- časopisni članki
- socialne igre
- gradiva za sproščanje pred izpiti.

Digitalna gradiva

- učni filmi na Youtube
- povezava na film na spletu
- spletni slovar (npr.: Fran.si, Franček)
- uporaba umetne inteligence
- gradivo Varni na internetu
- oddaje v arhivu RTV: (npr. Ugriznimo znanost, Ah ta leta), radio RTV
- dokumentarne oddaje
- ogled slovenskih filmov v bazi filmov
- digitalni kvizi
- spletne strani (ASTRA AI (mat), FF-oddelek za slovenščino (slo. jezik), Finančnopismen.si (znanja s področja financ).
- E-učbeniki (šolski predmeti),
- Platforma Pinterest (šivanje),
- TV kanal National Geographic
- TV History Channel
- Voyo.

Terensko delo

- izlet v gozd (kjer se naučijo 10 novih besed)
- samostojno odkrivanje v naravi - fotografiranje.

Predavatelji so ob zaključku dali pobudo za ureditev skupne baze digitalnih gradiv, primernih za samostojno učenje, ki bi delovala kot neke vrste »banka Učnih gradiv« in bi bila dostopna tako predavateljem kot tudi udeležencem.

Vodilo za pripravo vprašanj v prilogi

FOKUSNA SKUPINA UDELEŽENCEV

Za presojo kazalnika Podpora posamezniku pri izobraževanju in učenju v organizaciji smo izvedli fokusno skupino udeležencev, ki so bili v preteklem letu vključeni v svetovalne postopke pred vpisom oziroma v postopke priznavanja že pridobljenega znanja. Namen fokusne skupine je bil pridobiti poglobljen vpogled v izkušnje udeležencev glede svetovalne podpore, informiranosti ter poteka postopkov priznavanja znanja.

Fokusna skupina je bila izvedena 3. 12. 2025 na daljavo, preko spletne platforme ZOOM. Na fokusno skupino se je prijavilo 7 udeležencev, udeležile pa so se je 4 udeleženke. Med udeleženkami so bile vključene osebe iz srednješolskih programov, programov strokovnega usposabljanja ter kandidatke v postopkih nacionalne



poklicne kvalifikacije (NPK). Razprava je potekala na podlagi vnaprej pripravljenega vprašalnika, ki je zajemal vprašanja o svetovanju pri izbiri izobraževalnih programov, informiranosti pred vpisom, možnosti priznavanja že pridobljenega znanja ter kakovosti svetovalne podpore.

Udeleženke so enotno izpostavile, da so bile s svetovanjem strokovnega osebja zelo zadovoljne. Poudarile so, da so prejele dovolj jasne, razumljive in pravočasne informacije, ki so jim pomagale pri odločitvi za vpis ali izbiro ustreznega izobraževalnega programa. Večkrat je bilo izpostavljeno, da udeleženke sprva niso vedele, katera vprašanja zastaviti, vendar jih je strokovno osebje skozi pogovor sistematično vodilo, preverjalo razumevanje ter jim predstavilo različne možnosti nadaljnjega izobraževanja.

Poseben poudarek so udeleženke namenile postopkom priznavanja že pridobljenega znanja. Izrazile so veliko zadovoljstvo z individualno podporo pri zbiranju in urejanju dokazil ter z razlago meril ocenjevanja dokazil. Svetovalke so udeleženkam pomagale prepoznati in ovrednotiti njihove pretekle izkušnje, ki jih same sprva niso prepoznale kot relevantne. Udeleženke so poudarile, da jim je vztrajna in spodbudna podpora svetovalk omogočila uspešno pripravo osebne zbirne mape ter v enem primeru tudi uspešno priznavanje znanja brez dodatnega preverjanja.

Udeleženke so bile seznanjene tudi s pisnimi informacijami o postopkih priznavanja znanja, bodisi preko skupinskih svetovanj, elektronske pošte ali spletne strani, ter so imele možnost več individualnih svetovalnih ur, kadar so jih potrebovale. Dostopnost in prilagodljivost svetovalnega osebja so ocenile kot zelo pomemben vidik kakovosti podpore.

Na vprašanje o možnih izboljšavah postopkov pred vpisom in ob vpisu udeleženke niso podale predlogov za spremembe. Poudarile so, da je bil postopek pregleden, dobro voden in uporabniku prijazen. Celoten postopek so vse udeleženke ocenile kot odličen.

Izvedena fokusna skupina potrjuje, da je podpora posamezniku pri izobraževanju in učenju v organizaciji kakovostna, strokovna in usmerjena v potrebe udeležencev, kar pomembno prispeva k njihovi motivaciji, uspešnosti in zadovoljstvu z izobraževalnim procesom.

Vodilo za pripravo vprašanj v prilogi

SWOT ANALIZA

V okviru Samoevalvacijskega načrta 2023–2025 smo se na Ljudski univerzi Kranj osredotočili na področje podpore posamezniku pri izobraževanju in učenju, s poudarkom na svetovalni podpori posamezniku. Analiza je bila vezana na kazalnik Svetovanje posamezniku pred vpisom v izobraževanje in ob vpisu, pri čemer smo izhajali iz standarda kakovosti, ki določa, da mora organizacija, ki izobražuje odrasle, potencialnim udeležencem nuditi svetovanje pred vpisom, ki jim omogoča pravo odločitev, ter že vpisanim svetovanje, ki ga potrebujejo ob začetku izobraževanja.

Za pridobitev celovite slike smo izvedli SWOT analizo, pri kateri smo želeli osvetliti tako notranje dejavnike (prednosti in slabosti) kot zunanje dejavnike (priložnosti in nevarnosti), ki vplivajo na kakovost svetovalne podpore. V analizi je sodelovalo vseh pet svetovalk SDIO, ki so s svojimi izkušnjami in strokovnimi vpogledi prispevale k prepoznavanju dobrih praks, pomanjkljivosti in novih možnosti za razvoj.

Analizo smo zasnovali z namenom, da:

- prepoznamo prednosti, na katerih lahko gradimo,
- označimo slabosti, ki jih je smiselno izboljšati,

- odkrijemo priložnosti za razvoj svetovanja,
- in ozavestimo nevarnosti, ki bi lahko ogrozile kakovost naših storitev.

Vprašanja, ki smo si jih zastavili, so bila usmerjena tako v presojo učinkovitosti svetovanja pred vpisom in ob vpisu kot tudi v iskanje možnosti za boljšo dostopnost, strokovnost in vidnost naših svetovalnih storitev. Na podlagi odgovorov in razprave smo oblikovali SWOT analizo, ki predstavlja pomembno izhodišče za nadaljnje izboljšave kakovosti svetovanja.

Vprašanja, ki smo si jih zastavili:

NOTRANJA ANALIZA	PREDNOSTI	SLABOSTI
	- Katere prednosti opažamo pri svetovanju pred vpisom in ob vpisu? - Kako strokovno osebje učinkovito pomaga udeležencem pri izbiri ustreznih programov? - Katere informacije o priznavanju znanja že uspešno posredujemo udeležencem? - Kako dobro smo usposobljeni za svetovanje o priznavanju znanja in zbiranju dokumentacije? - Kaj v svetovalnem procesu pred vpisom in ob vpisu že deluje dobro? - Kateri svetovalni kanali (v živo, na daljavo) so pri nas učinkoviti in dobro sprejeti?	- Na katerih področjih svetovalnega procesa pred vpisom in ob vpisu opažamo pomanjkljivosti? - Katere informacije o priznavanju znanja udeleženci morda ne dobijo dovolj jasno ali pravočasno? - Kako bi lahko izboljšali strokovno pomoč pri izbiri programa? - Kje so še neizkoriščene priložnosti za boljše svetovanje (vsebina, načini podaje informacij)? - Kateri komunikacijski kanali za svetovanje niso dovolj razviti ali učinkoviti? - Ali imamo dovolj strokovnih znanj za izvajanje svetovanja na daljavo?
ZUNANJA ANALIZA	PRILOŽNOSTI	NEVARNOSTI
	- Katere nove svetovalne pristope ali orodja bi lahko uvedli? - Kako bi lahko izboljšali dostopnost informacij o priznavanju znanja? - Ali obstajajo priložnosti za večje vključevanje svetovanja na daljavo? - Kako lahko izboljšamo vidnost in prepoznavnost svetovalnih storitev pred vpisom? - Katere zunanje vire (partnerstva, projekti, usposabljanja) lahko vključimo za krepitev svetovalne dejavnosti?	- Kateri zunanji dejavniki bi lahko ogrozili kakovost svetovanja (npr. kadrovske omejitve, zakonodajne spremembe)? - Kakšne so nevarnosti, če svetovanje o priznavanju znanja ni dovolj kakovostno izvedeno? - Ali obstajajo tehnološki izzivi, ki bi lahko ovirali svetovanje na daljavo? - Katere spremembe v izobraževalnem sistemu ali družbi bi lahko vplivale na potrebe po svetovanju? - Kaj bi se zgodilo, če udeleženci ne bi prejeli ustreznega svetovanja pred vpisom?



NOTRANJA ANALIZA	PREDNOSTI	SLABOSTI
	- številčnost svetovalk (vsaka obvlada svoje področje in pozna tudi druga področja, lahko se med seboj nadomeščajo) - obrazložitev potrebnih informacij, da potem vpis hitreje poteka - razjasnitev postopkov - ugotavljanje predznanja pred vključitvijo v primerne stopnje tečajev (jeziki, računalništvo) - predstavitev obstoječe ponudbe izobraževanj - skozi svetovalni pogovor lahko ugotovimo še druge interese svetovancev in ponudimo tudi druge možnosti izobraževanja - predstavimo različne možnosti priznavanja znanj (ENIC – NARIC, NPK,...) - pomoč pri ustrezni izbiri programov nudimo z: - o predstavitev različnih možnosti - o dobro poznavanje izobraževalne ponudbe v okolici - o vzpostavljanje kontaktov z drugimi organizacijami - o motiviranjem za vključitev v izobraževanje - ni čakalnih vrst - prilagodljivost terminov - v živo na LUK - dve dislokaciji in teren - na daljavo: - o ZOOM, Teams: svetovanje - o WhatsApp, Messenger: informiranje - o telefon, e-pošta: informiranje in nasvetovanje - posredujemo informacije o priznavanju znanja in preverimo, če izpolnjujejo vstopne pogoje in imajo potrebno dokumentacijo - dobro promocijsko gradivo (tiskano in elektronsko)	- na področju tečajev in izpitov slovenskega jezika je veliko povpraševanje, zato se izvede manj svetovanja na drugih področjih - premalo svetovanja na terenu - svetovalke ne poznajo vso izobraževalno ponudbo drugih organizacij za izobraževanje - premalo razvito svetovanje na daljavo - premalo plačljivih oglasov na družbenih omrežjih - nimamo koledarja izobraževanj na spletni strani - objave na družbenih omrežjih niso sproščene - ni dovolj promocije za organizacije in društva - pri promociji ni dodane povezave, da bi se naročili na E-novice



ZUNANJA ANALIZA	PRILOŽNOSTI	NEVARNOSTI
	- pregled uporabe različnih svetovalnih pristopov in orodij na zgledovalnih obiskih - priprava vzorčnih osebnih zbirnih map za NPK-je in drugih dokumentov za ostale programe - dogovori za obisk podjetja, predstavitev svetovalne dejavnosti zaposlenim, ne samo kadrovske službi - oglasne deske ali objave za intranet z informacijami o izobraževanju in SDIO na občinah in v organizacijah - predstavitev partnerjem iz TVU in PU za prepoznavo svetovalne dejavnosti - svetovanje na terenu v podružničnih knjižnicah v bolj oddaljenih krajih - priložnosti za večje vključevanje svetovancev na daljavo: - o skupinska informativna svetovanja pred vpisom - o predlog svetovancem, ki se udeležijo v živo za nadaljnjo obravnavo na daljavo - v podpis elektronske pošte dodamo logotip Svetujemo za znanje in povezavo do spletnih strani za svetovanje - promocija namenskega svetovanja – en mesec za eno področje (npr. september – jeziki) - brezplačna kava za svetovanca	- razvoj interneta in umetne inteligence - promocija se izgubi med ostalimi oglasi ali gre v spam - spregledamo vprašanja svetovancev, ki niso poslani na svetovalne kanale (jih objavijo pod drugimi objavami) - druge organizacije pridejo svetovati v Kranj - nevarnosti pri svetovanju na daljavo: - o slaba internetna povezava - o pri svetovancu pomanjkanje znanja IKT - o neustrezna IKT oprema - svetovanci gredo drugam - ne odločijo se za izobraževanje - udeleženci se vključijo v izobraževanje, ki jim ne ustreza - nezainteresiranost odraslih za svetovanje

Ugotovitve in predlogi za izboljšave

SWOT analiza je pokazala, da je svetovanje posameznikom pred vpisom v izobraževanje in ob vpisu na Ljudski univerzi Kranj dobro razvito in temelji na številnih močnih notranjih prednostih. Ključna prednost je strokovna in številčna zasedba svetovalk SDIO, ki omogoča dobro poznavanje različnih področij, medsebojno nadomeščanje ter visoko stopnjo dostopnosti za svetovance. Svetovalni proces je fleksibilen, brez čakalnih vrst in prilagojen posamezniku, poteka pa tako v živo kot tudi na daljavo preko različnih komunikacijskih kanalov. Pomemben vidik kakovosti predstavlja tudi celostna obravnava svetovancev, saj svetovalke poleg osnovnega namena obiska pogosto prepoznajo dodatne interese posameznika ter mu predstavijo širše možnosti izobraževanja in priznavanja znanja.

Analiza je hkrati pokazala tudi nekatere slabosti. Zaradi povečanega povpraševanja po tečajih in izpitih slovenskega jezika je svetovanje na drugih področjih v določenih obdobjih manj intenzivno. Premalo je svetovanja na terenu in na daljavo - še ni sistematično razvito. Vidnost svetovalne dejavnosti je omejena, promocija na družbenih omrežjih ni dovolj sproščena in ciljno usmerjena, hkrati pa ni dovolj poudarka na povezovanju promocije z možnostjo naročanja na e-novice. Opažena je tudi omejena seznanjenost z izobraževalno ponudbo drugih organizacij v okolju.

Zunanja analiza je pokazala številne priložnosti za razvoj, predvsem na področju terenskega dela, sodelovanja s podjetji, občinami, društvi, knjižnicami in drugimi partnerji ter večje uporabe svetovanja na daljavo. Hkrati pa obstajajo tudi nevarnosti, povezane z razvojem tehnologije, konkurenco drugih organizacij, tehnološkimi omejitvami svetovancev in tveganjem, da posamezniki zaradi neustreznega ali prepoznega svetovanja izberejo neprimeren izobraževalni program ali se sploh ne vključijo v izobraževanje.

Predlogi za izboljšave:

- sistematično okrepiti svetovanje na terenu, tako da vsaka svetovalka vsaj enkrat mesečno izvaja svetovanje v lokalnem okolju (npr. občine UE, podjetja, društva),
- razviti in strukturirati svetovanje na daljavo (npr. skupinska informativna svetovanja pred vpisom, nadaljnje individualno svetovanje na daljavo po prvem osebnem stiku),
- izboljšati vidnost svetovalne dejavnosti z bolj načrtno in ciljno usmerjeno promocijo na družbenih omrežjih ter z uvedbo plačljivih oglasov,
- vzpostaviti koledar izobraževanj na spletni strani in v promocijskih objavah dosledno dodajati povezavo za naročilo na e-novice,
- okrepiti promocijo svetovalne dejavnosti v organizacijah, podjetjih in na občinah UE Kranj (intranet, oglasne deske, predstavitve zaposlenim),
- pripraviti vzorce osebnih zbirnih map za priznavanje znanja (npr. NPK) in druge podporne materiale za svetovance,
- okrepiti izmenjavo informacij in poznavanje izobraževalne ponudbe drugih organizacij v okolju,
- uvesti tematsko usmerjeno promocijo svetovanja (npr. »mesec jezikov«, »mesec priznavanja znanja«),
- dodatno podpreti svetovalke pri uporabi sodobnih svetovalnih orodij.

Predlagani ukrepi predstavljajo konkretne korake za nadaljnji razvoj svetovalne podpore posamezniku ter prispevajo k večji dostopnosti, prepoznavnosti in kakovosti svetovanja pred vpisom v izobraževanje in ob vpisu na Ljudski univerzi Kranj.

ZGLEDVALNI OBISK

Javni zavod Cene Štupar – CILJ – 12. 9. 2025

Izpeljava zgledovalnega obiska

Zgledovalni obisk smo izvedli na Javnem zavodu Cene Štupar – CILJ z namenom pridobivanja primerov dobrih praks na področju **svetovalne podpore posamezniku, delovanja Središča za samostojno učenje (SSU) ter organiziranega marketinga in sodelovanja s podjetji**. Obisk je potekal v okviru Samoevalvacijskega načrta Ljudske univerze Kranj za obdobje 2023–2025.

Na zgledovalnem obisku so sodelovale direktorica Ljudske univerze Kranj in organizatorke izobraževanja odraslih ter ostale strokovne delavke. Predstavniki organizacije gostiteljice so nam predstavili celostno delovanje zavoda, organizacijsko strukturo, ključna vsebinska področja ter konkretne prakse na področju marketinga, sodelovanja s podjetji in podpore udeležencem.

Zgledovalni obisk je potekal v obliki vodenega ogleda prostorov, predstavitev posameznih področij dela ter strokovne razprave, pri čemer je bil poudarek na prenosljivosti praks v okolje Ljudske univerze Kranj.



Zgledovalni obisk - Javni zavod Cene Štupar – CILJ

Dokumentacija in viri, uporabljeni pri zgledovanju

Pred izvedbo zgledovalnega obiska smo analizirali:

- spletno stran Javnega zavoda Cene Štupar – CILJ,
- njihove e-novice in promocijske vsebine,
- objave na družbenih omrežjih (Facebook, Instagram, LinkedIn, TikTok).

Po izvedbi obiska smo dodatno uporabili:

- zapise sodelavk, ki so sodelovale na zgledovalnem obisku,
- rezultate ankete o zgledovalnem obisku (izpolnile vse zaposlene in direktorica LUK),
- interno refleksijo o prenosljivosti dobrih praks v okolje LUK.

Odlomek iz poročila:

Ugotovitve ter predlogi za izboljšave Središča za samostojno učenje (SSU), neposredno povezani s kazalnikom Svetovalna in mentorska podpora pri samostojnem učenju.

V okviru zgledovalnega obiska na Javnem zavodu Cene Štupar – CILJ smo posebno pozornost namenili delovanju Središča za samostojno učenje (SSU), saj je to področje neposredno povezano s kazalnikom kakovosti *Svetovalna in mentorska podpora pri samostojnem učenju*, ki ga presojamo tudi v okviru samoevalvacije na Ljudski univerzi Kranj.

Delovanje SSU je po organizaciji podobno ureditvi na LUK.

SSU na Javnem zavodu Cene Štupar – CILJ je organizirano kot strukturirana oblika podpore odraslim udeležencem, ki potrebujejo pomoč pri učenju, pripravi na izpite ali utrjevanju znanja. Udeleženci se na obisk SSU praviloma naročijo vnaprej, kar omogoča boljšo organizacijo dela in individualiziran pristop. V SSU je zagotovljena prisotnost svetovalk, ki nudijo učno pomoč, usmerjanje in mentorsko podporo.

Posebna dobra praksa, ki se je izkazala kot učinkovita, je izvedba **konverzacije v slovenščini**, ki je zasnovana tako, da ohranja temeljno načelo samostojnega učenja. Udeleženci se na svetovanje pripravijo že doma – vnaprej izberejo temo, pripravijo vsebino ali zapis, nato pa skupaj s svetovalko v SSU pregledajo pripravljeno

gradivo, ga dopolnijo in skozi pogovor utrjujejo jezikovne kompetence. Tak pristop krepi odgovornost udeleženca za lastno učenje, hkrati pa omogoča strokovno mentorsko podporo tam, kjer jo posameznik potrebuje.

V SSU imajo udeleženci na voljo tudi različno učno gradivo, predvsem za učenje slovenščine, ki si ga lahko izposodijo. Predavatelji in izvajalci izobraževalnih programov aktivno usmerjajo udeležence v SSU, kadar zaznajo potrebo po dodatni podpori, kar prispeva k večji povezanosti med izobraževalnimi programi in svetovalno dejavnostjo.

V SSU je udeležencem zagotovljen dostop do učnih gradiv, predvsem s področja učenja slovenščine, ki so namenjena tudi izposoji za uporabo pri domačem samostojnem učenju.

Predavatelji aktivno usmerjajo udeležence v SSU, kar krepi povezanost izobraževalnih programov in svetovalne podpore.

Možne izboljšave:

- uvedba konverzacije v slovenskem jeziku v okviru SSU, ki temelji na predhodni samostojni pripravi udeležencev in skupnem pregledu ter pogovoru s svetovalko,
- sistematično vključevanje zunanjih izvajalcev in učiteljev, da udeležence aktivno usmerjajo v SSU kot podporo pri učenju in pripravi na izpite,
- priprava vnaprej strukturiranih vaj za samostojno učenje, ki jih udeleženci opravijo doma, v SSU pa jih skupaj s svetovalko pregledajo in nadgradijo,
- oblikovanje in postopno vzpostavljanje skupne baze učnih gradiv (fizičnih in digitalnih), primernih za samostojno učenje,
- razširitev nabora aktualnih učbenikov in drugega učnega gradiva, zlasti za učenje slovenščine, ki si jih udeleženci lahko izposodijo,
- boljša vidnost in promocija SSU znotraj organizacije (usmerjanje s strani učiteljev, obvestila v učilnicah, na hodnikih in v digitalnih kanalih),
- spodbujanje udeležencev h kombiniranju samostojnega učenja doma in podpore v SSU, s poudarkom na razvoju učnih navad in učnih strategij,
- večja uporaba različnih učnih virov (video gradiva, digitalni kvizi, spletni slovarji, interaktivne vsebine),

Navodila za spremljanje zgledovalnega obiska in vprašanja za zgledovalni obisk v prilogi

ANALIZA IZPISOV IZ SDIO APLIKACIJE IN ANALIZA EVIDENCE OBISKOV SSU

Analiza temelji na podatkih iz aplikacije SDIO za obdobje od 1. januarja 2023 do 30. novembra 2025 in se nanaša na izvajanje javne službe Svetovalne dejavnosti v izobraževanju odraslih na Ljudski univerzi Kranj. V obravnavanem obdobju je v svetovalni dejavnosti delovalo povprečno 3,8 svetovalca, pri čemer je bilo delo dejansko razporejeno med 5 zaposlenih. Podatek kaže na fleksibilno kadrovsko organizacijo svetovalne dejavnosti in prilagajanje potrebam uporabnikov.

SVETOVANJE PRED VKLJUČEVANJEM V IZOBRAŽEVANJE IN NADALJEVANJE IZOBRAŽEVANJA

Število svetovalnih obravnav posameznikov od 1. 1. 2023 do 30. 11. 2025 kaže na to, da večina svetovancev pride na vsaj dve obravnavi. Svetovancev z eno samo obravnavo je manj.



Področje	Novi (prvič v svetovanju)	Različni	Obravnave
Vključevanje v/nadaljevanje izobraževanja	2.152	2.555	4.767
Ugotavljanje in dokumentiranje	0	0	0
Samostojno učenje	0	0	0
SKUPAJ	2.152		4.767

Različni skupaj: 2.555

Več kot polovica oz. 55,63 % svetovanj je bilo izvedenih pred vključitvijo v izobraževanje.

Vrsta svetovanja	Vsota	Delež v odstotkih
pred vključitvijo v izobraževanje	2652	55,63%
med izobraževanjem	788	16,53%
po zaključenem izobraževanju	1327	27,84%
pred učenjem		0,00%
med učenjem		0,00%
po učenju		0,00%
Skupaj	4767	100,00%

Od tega je bilo 87,52 % svetovanj daljših od 20 minut.

Aktivnost svetovanja	Vsota	Delež v odstotkih
nasvetovanje	595	12,48%
svetovanje	4172	87,52%
Skupaj	4767	100,00%

Največ svetovalnih obravnav je bilo izvedeno osebno (kar 82,80 %). Delamo na tem, da dvignemo število svetovalnih obravnav na daljavo preko spletnih orodij (samo 0,57 %).

Način svetovanja	Vsota	Delež v odstotkih
elektronska pošta	67	1,41%
osebno	3947	82,80%
po telefonu	725	15,21%
spletno orodje	27	0,57%
<u>drugo</u>	1	0,02%
Skupaj	4767	100,00%

Rezultati svetovanja zaključenih svetovalnih obravnav kažejo, da se največ svetovancev odloči za vključitev v izobraževanje in učenje, kar 90,34 %.



Rezultati svetovanja	Vsota	Delež v odstotkih
Vključitev v izobraževanje in učenje	1393	90,34%
Vključitev v postopke ugotavljanja in dokumentiranja znanj in spretnosti	131	8,50%
Načrtovanje in razvoj kariere	10	0,65%
Drugo	8	0,52%
Skupaj	1542	100,00%

Pri enem svetovancu se lahko pokaže več učinkov svetovanja ob zaključku obravnave.

Učinki svetovanja	N (število)	Odstotek (izračunan iz učinkov svetovanja)	Odstotek enot (kakšen % velja glede na skupno število obravnav)
Vključenost odraslih v vseživljenjsko učenje	1239	74,37%	81,73%
Učna uspešnost in zavedanje lastnega znanja	68	4,08%	4,49%
Krepitev položaja odraslih na trgu dela	243	14,59%	16,03%
Osebnostna rast in razvoj	68	4,08%	4,49%
Krepitev socialnih vezi in delovanje v skupnosti	46	2,76%	3,03%
Drugo	2	0,12%	0,13%
Skupaj	1666	100,00%	109,89%
Število vseh obravnav, kjer so bili učinki: 1516			

Podatki kažejo, da večina svetovancev vstopa v svetovalni proces večkrat, saj prevladujejo posamezniki z dvema ali več svetovalnimi obravnavami. Delež svetovancev, ki so imeli le eno obravnavo, je nižji, kar kaže na kontinuiran in poglobljen svetovalni proces ter na zaupanje uporabnikov v svetovalno storitev.

Več kot polovica vseh svetovalnih obravnav (55,63 %) je bila izvedena pred vključitvijo v izobraževanje, kar potrjuje preventivno in usmerjevalno vlogo svetovalne dejavnosti. Posebej pomemben je podatek, da je bilo kar 87,52 % teh svetovanj daljših od 20 minut, kar kaže na vsebinsko zahtevne obravnave, prilagojene individualnim potrebam svetovancev.

Prevladuje osebna oblika svetovanja (82,80 %), kar kaže na pomembnost neposrednega stika v fazi odločanja za izobraževanje. Svetovanje na daljavo je še vedno zelo nizko (0,57 %), kar predstavlja priložnost za razvoj in nadgradnjo svetovalnih storitev z uporabo spletnih orodij, zlasti za dostopnejše vključevanje določenih ciljnih skupin.

Rezultati zaključenih svetovalnih obravnav kažejo zelo visok delež pozitivnih učinkov svetovanja, saj se je kar 90,34 % svetovancev po zaključku obravnave odločilo za vključitev v izobraževanje ali učenje. Podatek potrjuje visoko učinkovitost svetovalne dejavnosti pri podpori, odločanju in aktivaciji odraslih za izobraževanje. Ob tem je pomembno poudariti, da se pri posameznem svetovancu pogosto pojavi več učinkov svetovanja hkrati, kar dodatno krepi njegov vpliv.

SVETOVANJE PRI UGOTAVLJANJU IN DOKUMENTIRANJU ZNANJ

V svetovanje pri ugotavljanju in dokumentiranju znanj se večinoma vključujejo svetovanci, ki so bili predhodno že vključeni v svetovanje pred vključitvijo v izobraževanje in so v ta proces napoteni s strani svetovalk. To potrjuje povezanost in prepletanje posameznih vrst svetovanja ter celostni pristop k obravnavi svetovancev.



Področje	Novi (prvič v svetovanju)	Različni	Obravnave
Vključevanje v/nadaljevanje izobraževanja	0	0	0
Ugotavljanje in dokumentiranje	385	1.291	1.757
Samostojno učenje	0	0	0
SKUPAJ	385		1.757

Različni skupaj: 1.291

Po vsebini svetovanja se največ vključujejo v ugotavljanje predznanja s pripomočki za preverjanje in ocenjevanje, da pridobijo povratno informacijo ali mnenje ali da jim svetovalke predstavijo možnost uporabe rezultatov tega procesa pri nadaljnjem izobraževanju. Veliko jih je napotnih tudi v formalne postopke priznavanja pri pooblaščenih izvajalcih ali v postopke NPK.

Vsebina svetovanja	N (število)	Odstotek (izračunan iz vsebine svetovanja)	Odstotek enot (kakšen % velja glede na skupno število obravnav)
Vključitev v proces ugotavljanja in dokumentiranja	1012	36,48%	57,60%
Aktivno zbiranje dokazil in druge dokumentacije	5	0,18%	0,28%
Oblikovanje dokazil o že pridobljenih znanjih in spretnostih	24	0,87%	1,37%
Analiza dokumentacije	107	3,86%	6,09%
Vodenje odraslega skozi proces ugotavljanja in/ali dokumentiranja	47	1,69%	2,68%
Zbiranje in urejanje dokumentacije	39	1,41%	2,22%
Presoja o ustreznosti dokumentacije glede na namen in cilje procesa vrednotenja	98	3,53%	5,58%
Predstavitev in spodbujanje uporabe sodobnih spletnih in elektronskih orodij	211	7,61%	12,01%
Podaja mnenja in povratne informacije	200	7,21%	11,38%
Napotitev v formalne postopke priznavanja pri pooblaščenih izvajalcih	253	9,12%	14,40%
Predstavitev možnosti uporabe rezultatov tega procesa pri nadaljnjem izobraževanju	372	13,41%	21,17%
Predstavitev možnosti priznavanja tujega formalnega izobraževanja (nostrifikacija)	1	0,04%	0,06%
Priprava vloge za vrednotenje izobraževanja (ENIC/NARIC)		0,00%	0,00%
Pridobitev NPK	86	3,10%	4,89%
Pridobitev drugih certifikatov		0,00%	0,00%
Ugotavljanje predznanja s pripomočki za preverjanje in ocenjevanje	319	11,50%	18,16%
Drugo		0,00%	0,00%
Skupaj	2774	100,00%	157,88%
Število vseh obravnav: 1757			

Tukaj še bolj prevladuje osebno svetovanje, ker se uporabljajo različni pripomočki.

Način svetovanja	Vsota	Delež v odstotkih
elektronska pošta	1	0,06%
osebno	1736	98,80%
po telefonu	15	0,85%
spletno orodje	5	0,28%
drugo		0,00%
Skupaj	1757	100,00%

Največ obravnav ima za rezultat posredovanje povratne informacije, ki pomaga svetovancu, da se odloči za vpis v primerno izobraževanje in napotitev v formalni postopek priznavanja (tukaj je velik delež tujcev, ki želijo preizkusiti svoje znanje slovenščine pred pristopom k izpitu iz znanja slovenščine).



Rezultati svetovanja	Vsota	Delež v odstotkih
Mnenje svetovalca za posamezno/e kompetenco/e	21	3,45%
Napotitev v formalni postopek priznavanja	271	44,50%
Posredovanje povratne informacije	316	51,89%
Drugo	1	0,16%
Skupaj	609	100,00%

Tudi učinki svetovanja kažejo veliko vključenost tujcev, ki želijo opraviti izpit iz znanja slovenščine, da lahko pridobijo ali ohranijo delovno dovoljenje.

Učinki svetovanja	N (število)	Odstotek (izračunan iz učinkov svetovanja)	Odstotek enot (kakšen % velja glede na skupno število obravnav)
Vključenost odraslih v vseživljenjsko učenje	101	15,59%	16,72%
Učna uspešnost in zavedanje lastnega znanja	144	22,22%	23,84%
Krepitev položaja odraslih na trgu dela	395	60,96%	65,40%
Osebnostna rast in razvoj	7	1,08%	1,16%
Krepitev socialnih vezi in delovanje v skupnosti	1	0,15%	0,17%
Drugo		0,00%	0,00%
Skupaj	648	100,00%	107,28%
Število vseh obravnav, kjer so bili učinki: 604			

Po vsebini prevladuje ugotavljanje predznanja z uporabo različnih pripomočkov za preverjanje in ocenjevanje znanja, pri čemer svetovanci pridobijo povratno informacijo o svojem znanju ter informacije o možnostih nadaljnjega izobraževanja ali priznavanja znanja. Velik delež svetovancev je napoten v formalne postopke priznavanja znanja pri pooblaščenih izvajalcih ali v postopke NPK.

Tudi pri tej vrsti svetovanja izrazito prevladuje osebna oblika svetovanja, kar je povezano z uporabo specifičnih pripomočkov in potrebo po neposredni razlagi rezultatov. Med učinki svetovanja izstopa posredovanje povratne informacije, ki svetovancem pomaga pri odločitvi za ustrezno izobraževanje ali nadaljnje formalne postopke. Posebej se kaže visoka vključenost tujcev, predvsem pri preverjanju znanja slovenščine, kar je pogosto povezano s pogoji za pridobitev ali ohranitev delovnega dovoljenja.

SVETOVANJE PRI SAMOSTOJNEM UČENJU

Podatki kažejo, da se svetovanci v svetovanje pri samostojnem učenju pogosto vračajo, saj večina ni vključena le enkrat, temveč povprečno 3- do 4-krat. To kaže na dolgoročno spremljanje in podporo odraslim v učnem procesu.

Področje	Novi (prvič v svetovanju)	Različni	Obravnave
Vključevanje v/nadaljevanje izobraževanja	0	0	0
Ugotavljanje in dokumentiranje	0	0	0
Samostojno učenje	131	368	1.146
SKUPAJ	131		1.146

Različni skupaj: **368**

**LUK**LJUDSKA
UNIVERZA
KRANJLjudska univerza Kranj, Cesta Staneta Žagarja 1,
4000 Kranj, Slovenija | www.luniverza.si
T: 04 280 48 00 | F: 04 201 28 91 | info@luniverza.si

Največ svetovancev potrebuje pomoč svetovalca pri samostojnem učenju med učenjem ali pred učenjem.

Vrsta svetovanja	Vsota	Delež v odstotkih
pred vključitvijo v izobraževanje		0,00%
med izobraževanjem		0,00%
po zaključenem izobraževanju		0,00%
pred učenjem	230	20,07%
med učenjem	835	72,86%
po učenju	81	7,07%
Skupaj	1146	100,00%

Vsebina svetovanja pa je največkrat motiviranje in spodbujanje pri samostojnem učenju, svetovanje o uporabi gradiv, učnih virov in tehnologije ter spremljanje samostojnega učenja odraslega.

Vsebina svetovanja	N (število)	Odstotek (izračunan iz vsebine svetovanja)	Odstotek enot (kakšen % velja glede na skupno število obravnav)
Ugotavljanje interesov, učnih potreb in stopnje predznanja odraslih za določeno vsebino oziroma področje	14	0,45%	1,22%
Načrtovanje in spremljanje individualnega učenja odraslih pri samostojnem učenju	449	14,50%	39,18%
Motiviranje, spodbujanje in opolnomočenje odraslega za samostojno učenje	1014	32,74%	88,48%
Svetovanje o uporabi gradiva, učnih virov in tehnologije pri samostojnem učenju	986	31,84%	86,04%
Posredovanje znanja o učenju, metodah in tehnikah učenja	67	2,16%	5,85%
Usmerjanje učnega procesa	310	10,01%	27,05%
Spremljanje napredovanja odraslih pri učenju	224	7,23%	19,55%
Učna pomoč	32	1,03%	2,79%
Drugo	1	0,03%	0,09%
Skupaj	3097	100,00%	270,24%

Število vseh obravnav: 1146

Pri učinkih svetovanja se jasno vidi pomembnost svetovalca kot motivatorja udeleženca za učenje. Poveča se tudi vključenost v vseživljenjsko učenje in učna uspešnost odraslega.

Učinki svetovanja	N (število)	Odstotek (izračunan iz učinkov svetovanja)	Odstotek enot (kakšen % velja glede na skupno število obravnav)
preprečevanje socialne izključenosti	1	0,11%	0,12%
zmanjševanje negativnih učinkov brezposelnosti	22	2,52%	2,55%
dvig motivacije za učenje	383	43,82%	44,43%
povečanje vključenosti v vseživljenjsko učenje	244	27,92%	28,31%
povečanje učne uspešnosti	220	25,17%	25,52%
zmanjševanje osipa	4	0,46%	0,46%
drugo		0,00%	0,00%
Skupaj	874	100,00%	101,39%

Število vseh obravnav, kjer so bili učinki: 862

Skupni čas samostojnega učenja odraslih – brez pomoči svetovalca

Skupni čas učenja	Število ur:minut	Število minut
Skupaj	1829:3	109743

Število obiskov v SSU kaže, da se polovica oz. 52,09 % oseb odloči za daljši obisk SSU od 106 do 120 minut.

Čas učenja	Vsota	Delež v odstotkih
1-15 min		0,00%
16-30 min	19	1,69%
31-45 min	1	0,09%
46-60 min	256	22,76%
61-75 min	8	0,71%
76-90 min	247	21,96%
91-105 min	8	0,71%
106-120 min	586	52,09%
Nad 120 min		0,00%
Skupaj	1125	100,00%

Največ svetovanj poteka med samim učenjem ali pred začetkom učenja, vsebinsko pa prevladujejo motiviranje in spodbujanje za učenje, svetovanje o uporabi učnih gradiv, virov in tehnologije ter spremljanje napredka pri samostojnem učenju. Učinki svetovanja jasno kažejo pomembno vlogo svetovalca kot motivatorja, saj se povečuje učna uspešnost odraslih ter njihova vključenost v vseživljenjsko učenje.

Samostojno učenje brez pomoči svetovalca

Podatki o skupnem času samostojnega učenja odraslih brez neposredne pomoči svetovalca kažejo, da se več kot polovica uporabnikov (52,09 %) odloča za daljše obiske Središča za samostojno učenje, v trajanju od 106 do 120 minut. To kaže na visoko stopnjo samostojnosti, motivacije in vztrajnosti odraslih pri učenju ter na ustrezno podporno učno okolje.

Na podlagi analize podatkov iz aplikacije SDIO za obdobje 1. 1. 2023–30. 11. 2025 so bile prepoznane naslednje možne izboljšave svetovalne dejavnosti:

- **Povečanje dostopnosti svetovalne dejavnosti z razvojem svetovanja na daljavo**
V prihodnjem obdobju je smiselno razvijati in spodbujati izvajanje svetovalnih obravnav na daljavo z uporabo spletnih orodij. S tem bi povečali dostopnost svetovalne dejavnosti za zaposlene odrasle, odrasle iz bolj oddaljenih krajev, osebe z omejeno mobilnostjo ter tujce, hkrati pa razširili oblike izvajanja svetovanja.
- **Nadaljnje prilagajanje svetovalnih storitev raznolikim ciljnim skupinam**
V prihodnje je smiselno nadaljevati s prilagajanjem vsebin, komunikacijskih pristopov in gradiv različnim ciljnim skupinam, zlasti tujcem in drugim ranljivim skupinam.

REZULTATI SAMOEVALVACIJE

Rezultati izvedene samoevalvacije na področju podpore posamezniku pri izobraževanju in učenju v organizaciji kažejo, da se svetovalna dejavnost na Ljudski univerzi Kranj izvaja kakovostno, strokovno in skladno s potrebami udeležencev. Analiza zbranih podatkov iz anket, fokusnih skupin, vodenih pogovorov, SWOT analize ter pregleda dokumentacije potrjuje visoko stopnjo zadovoljstva udeležencev s svetovalno podporo pred vpisom v izobraževanje in ob vpisu ter s svetovalno in mentorsko podporo pri samostojnem učenju.

Udeleženci so izpostavili predvsem jasnost, razumljivost in pravočasnost informacij, ki jih prejmejo v svetovalnem procesu, ter dostopnost in strokovnost svetovalnega osebja. Svetovalni pogovori udeležencem omogočajo premišljeno odločanje o vključitvi v izobraževanje, hkrati pa jim nudijo ustrezno podporo pri seznanjanju z možnostmi priznavanja že pridobljenega znanja. Posebej pozitivno je bila ocenjena individualna obravnava udeležencev ter podpora pri zbiranju in vrednotenju dokazil.

Na področju svetovalne in mentorske podpore pri samostojnem učenju rezultati samoevalvacije kažejo, da so udeležencem zagotovljeni ustrezni pogoji za samostojno učenje, vključno z dostopnostjo svetovalne podpore, primernim urnikom in učnimi gradivi. Organizacija omogoča učiteljem, svetovalcem in mentorjem dovolj časa za delo z udeleženci ter redno spremlja odnos udeležencev do samostojnega učenja in zaznava najpogostejše težave, s katerimi se udeleženci pri tem srečujejo.

Hkrati samoevalvacija razkriva tudi priložnosti za nadaljnji razvoj obeh presojanih kazalnikov, zlasti na področju sistematičnega usposabljanja udeležencev za samostojno učenje, večje enotnosti pri obveščanju in dodatne promocije obstoječih oblik podpore.

Skupina za kakovost je na podlagi rezultatov samoevalvacije pregledala predlagane izboljšave za oba kazalnika kakovosti. Predlagane izboljšave bo dodatno uredila, vsebinsko ovrednotila ter med njimi izbrala tiste, ki so izvedljive, smiselne in skladne z razvojnimi usmeritvami zavoda. Izbrane izboljšave bodo vključene v akcijski načrt za razvoj kakovosti Ljudske univerze Kranj za leto 2026.

LITERATURA IN VIRI

1. Mozaik kakovosti – Priporočila za vzpostavitev in razvoj notranjega sistema kakovosti, <https://mozaik.acs.si/>
2. Letni delovni načrti Ljudske univerze Kranj 2023/2024, 2024/2025 in 2025/2026
3. Realizacija izobraževalnih programov in drugih dejavnosti Ljudske univerze Kranj 2023/2024 in 2024/2025
4. Letni delovni načrt SDIO 2024 in 2025
5. Samoevalvacijski načrt Ljudske univerze Kranj 2023 – 2025
6. Aplikacija SDIO <https://sdio.acs.si/>

PRILOGE

1. Spletna anketa za udeležence: Svetovanje pred vpisom v izobraževanje
2. Spletna anketa za udeležence: Svetovalna in mentorska podpora pri samostojnem učenju
3. Vodilo za pripravo vprašanj za voden pogovor
4. Vodilo za pripravo vprašanj za fokusno skupino zunanjih izvajalcev
5. Vodilo za pripravo vprašanj za fokusno skupino udeležencev
6. Navodila za spremljanje zgledevalnega obiska in vprašanja za zgledevalni obisk

Kranj, 19. 12. 2026

Zapisala:

Mojca Rozman
svetovalka za kakovost



Mateja Šmid
direktorica Ljudske univerze Kranj



Izpis iz 1KA ankete

Svetovanje pred vpisom v izobraževanje

Vprašalnik

Kratko ime ankete: Svetovanje pred vpisom v izobraževanje

Število vprašanj: 7

Število spremenljivk: 30

Status: Aktivna od: 05.12.2023 Aktivna do: 31.01.2024

Avtor: Mojca Rozman, 05.12.2023

Spreminjal: Mojca Rozman, 05.12.2023

Uvod

Spoštovani,

z anketo bi radi ugotovili kakšno je vaše mnenje o svetovalni podpori posamezniku pred vpisom v izobraževanje in ob vpisu. V želji, da bi dejavnost v prihodnje še izboljšali in vam še naprej zagotavljali brezplačno informiranje in svetovanje za izobraževanje, vas prosimo, da odgovorite na spodnja vprašanja.

Vprašalnik je anonimen, vaši odgovori bodo obravnavani zaupno.

Q1 - Spol

- ☐ moški
☐ ženski

Q2 - Starost

- ☐ manj kot 25 let
☐ 26 do 29 let
☐ 30 do 44 let
☐ 45 do 54 let
☐ 55 do 64 let
☐ več kot 64 let

Q3 - S kakšnim namenom ste prišli na Ljudsko univerzo Kranj? (označite lahko več odgovorov)

Možnih je več odgovorov

- ☐ pridobitev izobrazbe
- ☐ pridobitev NPK
- ☐ vključitev v tečaj, delavnico
- ☐ vrednotenje neformalno in priložnostno pridobljenega znanja
- ☐ pridobitev certifikata (slovenščina, tuji jeziki, računalniška znanja,...)
- ☐ financiranje izobraževanja
- ☐ karierno svetovanje
- ☐ pomoč pri učenju
- ☐ Drugo:

Q4 - Kje ste pridobili informacije o možnosti svetovalne podpore?

- ☐ spletna stran
- ☐ družbena omrežja
- ☐ svetovalec
- ☐ neformalna socialna mreža (znanci, prijatelji)
- ☐ Drugo:

Q5 - S katerimi možnostmi priznavanja znanj vas je svetovalka seznanila?

Možnih je več odgovorov

- ☐ opravljanje izpita iz znanja slovenščine na različnih ravneh
- ☐ opravljanje izpita iz znanja tujih jezikov na različnih ravneh
- ☐ pridobitev mednarodnih certifikatov (ECDL, jezikovni certifikati,...)
- ☐ vključitev v postopek NPK
- ☐ vključitev v maturitetni postopek
- ☐ vključitev v postopek opravljanja zaključnih izpitov
- ☐ verifikacija tujih spričeval
- ☐ pridobitev mnenja ob vrednotenju različnih znanj
- ☐ zbiranje in ovrednotenje potrdil (dokumentacije za osebno zbirno mapo)
- ☐ Drugo:

Q6 - Kako ste bili zadovoljni s

	zelo nezadovoljen/na	nezadovoljen/na	zadovoljen/na	zelo zadovoljen/na
terminom svetovanja	☐	☐	☐	☐
prostorom	☐	☐	☐	☐
dolžino svetovanja	☐	☐	☐	☐
delom svetovalke	☐	☐	☐	☐

Q7 - Vaš predlog za izboljšanje svetovalne podpore posamezniku pri izobraževanju in učenju na Ljudski univerzi Kranj.



Izpis iz 1KA ankete

Svetovalna in mentorska podpora pri samostojnem učenju

Vprašalnik

Kratko ime ankete: Svetovalna in mentorska podpora

Število vprašanj: 7

Število spremenljivk: 20

Status: Aktivna od: 05.12.2023 Aktivna do: 31.01.2024

Avtor: Mojca Rozman, 05.12.2023

Spreminjal: Mojca Rozman, 05.12.2023

Uvod

Spoštovani,

z anketo bi radi ugotovili kakšno je vaše mnenje o svetovalni in mentorski podpori posamezniku pri samostojnem učenju. V želji, da bi dejavnost v prihodnje še izboljšali in vam še naprej zagotavljali brezplačno svetovalno in mentorsko podporo, vas prosimo, da odgovorite na spodnja vprašanja.

Vprašalnik je anonimen, vaši odgovori bodo obravnavani zaupno.

Q1 - Spol

- ☐ moški
- ☐ ženski

Q2 - Starost

- ☐ manj kot 25 let
- ☐ 26 do 29 let
- ☐ 30 do 44 let
- ☐ 45 do 54 let
- ☐ 55 do 64 let
- ☐ več kot 64 let



Q3 - Zakaj ste se odločili za organizirano samostojno učenje v središču za samostojno učenje? (Označite odgovore, ki so po vašem mnenju najpomembnejši, da ste se odločili za takšno obliko učenja.)

Možnih je več odgovorov

- ☐ želim dopolniti znanje, ki ga pridobivam v šoli, na tečaju, drugje
- ☐ želim pridobiti znanje za lažjo pridobitev nove zaposlitve, za napredovanje na delovnem mestu, v poklicu, stroki ipd.
- ☐ se rad/a učim in pridobivam nove informacije
- ☐ lahko sam/a izbiram čas/ritem/vsebine učenja in jih prilagajam svojim potrebam
- ☐ takšno učenje ali izobraževanje je brezplačno oz. veliko cenejše
- ☐ ker za vsebino, ki se jo želim učiti, ni druge organizirane oblike učenja ali izobraževanja (šole, programa, tečaja,...)
- ☐ pri izbiri učnega gradiva in pri učenju mi bo pomagalo osebje SSU (za razliko od samostojnega učenja doma)
- ☐ Drugo (vpišete svoj razlog):

Q4 - Kako ocenjujete svoje zadovoljstvo z (Ustrezno oceno označite, pri čemer je 5 - najvišja ocena in 1- najnižja ocena.)

	5	4	3	2	1
delom	☐	☐	☐	☐	☐
zaposlenih					
z gradivom	☐	☐	☐	☐	☐
s pripomočki	☐	☐	☐	☐	☐
z učnim okoljem	☐	☐	☐	☐	☐
z računalniško	☐	☐	☐	☐	☐
opremo					

Q5 - Kaj od navedenega menite, da ste si pridobili z učenjem in svetovalno podporo v središču za samostojno učenje? (Označite en odgovor, ki za vas najbolj drži.)

- ☐ novo, dodatno znanje
- ☐ poglobitev oz. utrditev prejšnjega znanja
- ☐ znanje uporabe računalnika in računalniških programov
- ☐ povečanje samostojnosti pri učenju in odgovornost do lastnega znanja
- ☐ pridobitev. oz. utrditev delovnih navad za učenje
- ☐ učinkovitost učenja in boljši načini učenja
- ☐ Drugo:

Q6 - Ali vam je omogočena pomoč pri samostojnem učenju?

- ☐ DA
- ☐ NE

Q7 - Katere so najpogostejše težave, ki jih imate pri samostojnem učenju?



Vodilo za voden pogovor – Dan za kakovost 23. 5. 2025

Kazalnik: SVETOVANJE POSAMEZNIKU PRED VPISOM V IZOBRAŽEVANJE IN OB VPISU

Merila za doseganje standarda kakovosti:

1. *Ali po vašem mnenju strokovno osebje pomaga kandidatom za vpis z nasveti in s svetovanjem pri izbiri njim ustreznih izobraževalnih programov?*
2. *Ali so udeležencem na voljo informacije o možnostih priznavanja že pridobljenega znanja, če je to v programih izobraževanja omogočeno?*
3. *Ali naša organizacija, opravlja nasvetovanje ter svetovanje, kadar sta potrebna celostnejša analiza in diagnosticiranje posameznikovih potreb, značilnosti in okoliščin, ki vplivajo ali bodo vplivale na njegovo izobraževanje in učenje? Kako to vidite zaposleni, ki niste svetovalci?*

Kazalnik: SVETOVALNA IN MENTORSKA PODPORA PRI SAMOSTOJNEM UČENJU

Merila za doseganje standarda kakovosti:

1. *Ali naša organizacija udeležence usposablja za samostojno učenje?*
2. *Ali naša organizacija omogoča učiteljem ter svetovalcem in mentorjem dovolj ur za delo z udeleženci v zvezi s samostojnim učenjem?*
3. *Je urnik svetovalne in mentorske podpore pri organiziranem samostojnem učenju ustrezen glede na potrebe udeležencev? Zaznate povpraševanje po samostojnem učenju izven urnika?*
4. *Ali in kako redno spremljamo in evalviramo odnos udeležencev do samostojnega učenja in prepoznavamo najpogostejše težave, ki jih imajo udeleženci pri takšnem učenju?*

Vodilo za pripravo vprašanj za fokusne skupine zunanjih izvajalcev – Andragoški zbor 10. 12. 2024

Podpora posamezniku pri izobraževanju in učenju v organizaciji

RAZLIČNI TIPI VPRAŠANJ ZA OBLIKOVANJE VPRAŠANJ ZA IZPELJAVO FOKUSNE SKUPINE

Tip vprašanja	Namen vprašanja
Uvodna vprašanja	Začetni pogovor na izbrano temo.
	1. Udeleženci povedo, kakšne so njihove izkušnje pri samostojnem učenju in kako ga oni razumejo. 2. Kaj so prednosti takega izobraževanja?
Prehodna vprašanja	Prehod na ključna vprašanja.
	1. Kdaj bi vi priporočili odraslim samostojno učenje? 2. V kateri situaciji se odločite za samostojno učenje?
Ključna vprašanja	Poglobljena obravnava izbrane teme.
	1. Kakšen je odnos udeležencev do samostojnega učenja? Katere so najpogostejše težave, ki jih imajo pri takšnem učenju? 2. Ali osebje v organizaciji udeležence spodbuja k samostojnemu učenju? Na kakšen način osebje v organizaciji spodbuja udeležence k samostojnemu učenju? Kako učinkovito osebje v organizaciji spodbuja udeležence k samostojnemu učenju? 3. Kako učitelji/mentorji pomagata udeležencem pri samostojnem učenju? V kakšnem obsegu učitelji/mentorji pomagata udeležencem pri samostojnem učenju?
Končna vprašanja	Pomagajo poudariti najpomembnejše ugotovitve in pomenijo dokončanje razprave.
	1. Kako pri vašem predmetu izgleda samostojno učenje? Navedite različna učna gradiva, ki jih priporočite udeležencem za samostojnoučenje.

Vir: Klemenčič, S., Hlebec, V. (2007). Fokusne skupine kot metoda presojanja in razvijanja kakovosti izobraževanja. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.

Pripravila: Mojca Rozman, svetovalka za kakovost

Vodilo za pripravo vprašanj za fokusne skupine udeležencev – 3. 12. 2025

Podpora posamezniku pri izobraževanju in učenju v organizaciji

RAZLIČNI TIPI VPRAŠANJ ZA OBLIKOVANJE VPRAŠANJ ZA IZPELJAVO FOKUSNE SKUPINE

Tip vprašanja	Namen vprašanja
Uvodna vprašanja	Začetni pogovor na izbrano temo.
	3. Udeleženci povedo, kakšne so njihove izkušnje pri svetovanju pred vpisom v izobraževanje in ob vpisu. 4. Kako so izvedeli za svetovanje?
Prehodna vprašanja	Prehod na ključna vprašanja.
	3. Ali vam je strokovno osebje pomagalo s svetovanjem pri izbiri vam ustreznih izobraževalnih programov? 4. Ali ste prejeli vse informacije, ki so vam pomagale pri odločanju za vpis?
Ključna vprašanja	Poglobljena obravnava izbrane teme.
	4. Kako ste bili seznanjeni o možnostih priznavanja že pridobljenega znanja oziroma o vstopnih pogojih v program? Ali vam je strokovno osebje pomagalo pri zbiranju in ovrednotenju dokumentacije? Ste bili pred vpisom seznanjeni s postopkom priznavanja znanja oziroma s postopkom preverjanja in potrjevanja NPK? 5. Ali ste prejeli pisno informacijo o možnosti priznavanja že pridobljenega znanja in postopku poteka priznavanja? 6. Ali ste imeli na voljo svetovalno uro z informacijami o postopku priznavanja znanja, zbiranja in ovrednotenja zbrane dokumentacije?
Končna vprašanja	Pomagajo poudariti najpomembnejše ugotovitve in pomenijo dokončanje razprave.
	2. Kaj bi v celotnem postopku lahko še izboljšali? 3. Kako bi celoten postopek ocenili?

Vir: Klemenčič, S., Hlebec, V. (2007). Fokusne skupine kot metoda presojanja in razvijanja kakovosti izobraževanja. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.

Pripravila: Mojca Rozman, svetovalka za kakovost



Navodila za spremljanje zgledovalnega obiska in vprašanja za zgledovalni obisk

Navodila in vprašanja za spremljanje zgledovalnega obiska

Javni zavod Cene Štupar, 12. 9. 2025

TEMELJNA PRAVILA:

- ☒ Držimo se dogovorov.
- ☒ Ne sprašujemo tistega, kar nismo napovedali.
- ☒ Smo prožni.
- ☒ Ne komentiramo odgovorov, zlasti ne negativno.
- ☒ Ne stikamo; vprašamo za gradiva, vzamemo, kar nam dajo.
- ☒ Postavljamo vprašanja – tudi podvprašanja, ki se nam porajajo ob predstavljenih odgovorih.
- ☒ Beležimo odgovore.
- ☒ Vprašamo, če česa ne razumemo.
- ☒ Spremljamo čas – pazimo, da ga ne prekoračimo; sicer vprašamo za dovoljenje za prekoračitev.
- ☒ Na koncu se zahvalimo, vprašamo, če lahko še kaj povprašamo kasneje, ko bomo pripravljali zapis.

Pred obiskom preglejte spletno stran in družbena omrežja Javni zavod Cene Štupar (predvsem vaše teme) in dopišite vprašanja na to temo.

Zgledovalni obisk – vprašanja po področjih

Področje	Vprašanja
Izobraževanja za podjetja	Kako pridobivate podjetja kot naročnike? Katere vsebine so najbolj iskane? Kako oblikujete programe – prilagodite podjetju ali ponujate že pripravljene? Kako merite zadovoljstvo podjetij in zaposlenih po izvedbi? Kako prepoznate potrebe podjetij – uporabljate vprašalnike, razgovore, analizo kompetenc? Ali ponujate tudi dolgoročna partnerstva (npr. letni paketi usposabljanj)? Kako vključujete aktualne digitalne, trajnostne in mehke veščine v ponudbo? Kdo izvaja izobraževanja (zaposleni ali zunanji sodelavci)? Ali podjetjem ponujate tudi poročila/analize o učinku izobraževanj na zaposlene?

Področje	Vprašanja
Orodje Motivator	Kdo je razvil to orodje in kako se pridobi licenca? Kako ga uporabljate pri svojem delu? Za katere ciljne skupine je primerno? Kako pogosto ga vključujete v svetovanja/izobraževanja? Katere prednosti in slabosti ste opazili? Ali ga uporabljate tudi pri evalvaciji in spremljanju napredka v izobraževalnem procesu? Kako udeležencem predstavite Motivator? Kakšne so najpogostejše reakcije uporabnikov po testiranju? Ali rezultate Motivatorja povezujete s svetovalnimi pogovori in nadaljnjimi koraki? Kako pogosto podjetja ali posamezniki naročijo Motivator kot samostojno storitev? Ali ste z uporabo Motivatorja pridobili tudi nove udeležence v druge programe?



Področje	Vprašanja
Središče za samostojno učenje (SSU)	Kako imate organiziran prostor in dostopnost? Katere materiale in orodja ponujate? Kako spodbujate ljudi, da pridejo v SSU? Ali imate mentorje/facilitatorje, ki pomagajo uporabnikom? Ali v SSU delujejo tudi prostovoljci? Katere ciljne skupine najpogosteje uporabljajo SSU (mladi, starejši, tujci ...)? Ali ponujate tudi spletni dostop do gradiv (npr. e-učilnica)? Kateri so največji izzivi pri promociji in obisku SSU?

Področje	Vprašanja
Marketing – družbena omrežja	Katere kanale uporabljate in kateri se najbolj obnese? Kako načrtujete objave – imate vsebinski koledar? Kdo pripravlja in kdo objavlja objave? Kako merite uspešnost objav/kampanj? Katere vrste vsebin se najbolj obnesejo? Ali uporabljate plačano oglaševanje na družbenih omrežjih? Če ja, kako pogosto? Kako zbirate zgodbe udeležencev za promocijo? Ali vsebine prilagajate različnim generacijam uporabnikov? Ali vključujete zaposlene in predavatelje v pripravo vsebin? Katera orodja uporabljate za oblikovanje?

Med zgledovalnim obiskom si čim več zapišite.

Predloge za našo organizacijo lahko zapišete tudi iz področja, ki ga spremlja druga skupina.

V skupini se dogovorite, **kdo bo pripravil poročilo**, ki naj vsebuje:

- Zapis pogovora/ureditev pogovora.
- Zapis analize dokumentacije (če bo predstavljena).
- Oblikovanje ugotovitev.
- Oblikovanje predlogov za lastno organizacijo.
- Zapišite predvsem vse podatke, ki so novost za LUK.

Poročilo mi posredujte na moj mail do **torka, 17. 9. 2024** do konca delovnega dne.

Hvala.

Mojca Rozman
svetovalka za kakovost