



LUK

LJUDSKA
UNIVERZA
KRANJ

Letno poročilo o kakovosti 2024

Letno poročilo o samoevalvaciji, spremljanju in drugih procesih
presojanja in razvijanja kakovosti izobraževanja odraslih

**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

Pripravo letnega poročila o samoevalvaciji javnega zavoda za izobraževanje odraslih predpisuje Zakon o izobraževanju odraslih (ZIO-1), Uradni list RS, št. 6/2018, z dne 2. 2. 2018 v 34. členu. Presojanje in razvijanje kakovosti pa se ureja v 67., 68. in 69. členu. Javne organizacije, ki izvajajo izobraževalne programe za odrasle in dejavnosti, ki se financirajo iz javnih sredstev, imajo vzpostavljen notranji sistem kakovosti, ki vključuje sprotno spremljanje in samoevalvacijo, imenovano komisijo za kakovost in na svoji spletni strani predstavljen sistem notranjega presojanja in razvijanja kakovosti.

Zakon o poklicnem in strokovnem izobraževanju (ZPSI-1), Uradni list št. 79/2006 z dne 27. 7. 2006 v 15., 16. in 17. členu predpisuje, da šola zagotavlja kakovost vzgojno-izobraževalnega dela in ima imenovano komisijo za kakovost, ki spremlja in ugotavlja kakovost vzgojno-izobraževalnega dela in vsako leto objavi poročilo na svoji spletni strani. Strokovni svet RS za poklicno in strokovno izobraževanje je na 160. seji, dne 7. 4. 2017, sprejel sklep, s katerim je okvir nacionalnih kazalnikov kakovosti poklicnega in strokovnega izobraževanja uskladil in dopolnil v skladu z evropskimi kazalniki kakovosti poklicnega in strokovnega izobraževanja in usposabljanja.

Ker zakona podrobneje ne opredeljujeta vsebin letnega poročila, pripravljamo enotno letno poročilo o kakovosti za vsa področja delovanja skladno s priporočili Andragoškega centra Slovenije (ACS).

Notranji sistem kakovosti temelji na modelu za samoevalvacijo POKI – ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje, ki ga je razvil ACS. ACS priporočila za vzpostavitev in razvoj notranjega sistema kakovosti so dostopna na povezavi <https://mozaik.acs.si>.



Vsebina

Uvod.....	4
Skupina za kakovost.....	5
Komisija za kakovost.....	6
Svetovalka za kakovost.....	6
Izpeljava akcijskega načrta kakovosti po kazalnikih za leto 2024	7
Zgledovanje.....	9
Dan za kakovost 2024	9
Zeleni znak kakovosti	9
Spremljanje kakovosti v svetovalnem središču	10

Uvod

LUK je kot organizacija za izobraževanje odraslih z najbolj pestro ponudbo izobraževanj na Gorenjskem pomemben in spoštovanja vreden partner v lokalnem okolju in širše. Krog aktivnosti LUK raste in se širi z mislijo na prebivalstvo lokalnega okolja, ki mu želimo ponuditi kakovostne vsebine na področju vseživljenjskega učenja in izobraževanja, podane s strani kompetentnih predavateljev in usklajene s potrebami sodobnega časa.

Od 1. 1. 2021 dalje smo izvajalci javne službe na področju izobraževanja odraslih in izvajamo svetovalno dejavnost v izobraževanju odraslih.

V naši izobraževalni ponudbi imamo pester nabor programov za pridobitev formalne izobrazbe (osnovna šola za odrasle in sedem srednješolskih programov) in pridobitev neformalne izobrazbe (jezikovna šola, strokovna usposabljanja, delavnice in tečaji za razvoj temeljnih in poklicnih kompetenc, univerza za starejše). Smo registrirani izvajalec za preverjanje in potrjevanje nacionalnih poklicnih kvalifikacij (18 NPK-jev z različnih področij) za izpite Centra za slovenščino kot drugi in tuji jezik (na vstopni in osnovni ravni).

Osnovne dejavnosti dopolnjujemo z vključevanjem v različne nacionalne in evropske projekte kot nosilec ali kot partner projekta.

V letu 2024 smo izvajali projektne dejavnosti v projektih:

- **Začetna integracija priseljencev** – Izvajanje programa učenja slovenskega jezika in seznanjanja s slovensko zgodovino, kulturo in ustavno ureditvijo
Financiranje: Evropska unija iz Sklada za azil, migracije in vključevanje (AMIF) in Urad Vlade RS za oskrbo in integracijo migrantov
- **DigiModrejši** – neformalni izobraževalni programi s področja digitalnih kompetenc
Financiranje: Republika Slovenija, Ministrstvo za digitalno preobrazbo in Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada za regionalni razvoj
- **RaSTKo** – Razvoj spretnosti in temeljnih kompetenc
Financiranje: Republika Slovenija, Ministrstvo za vzgojo in izobraževanje Republike Slovenije in Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada plus
- **FinFit** – Znanje za boljše finančne odločitve in ravnanje
Financiranje: Evropska unija – NextGenerationEU

Področje izobraževanja odraslih dopolnjujemo s programom medgeneracijskega sodelovanja, kjer smo v letu 2024 izvajali projektno dejavnost:

- **Večgeneracijski center Gorenjske +** - brezplačne preventivne vsebine, ki zagotavljajo socialno vključenost ranljivih ciljnih skupin, zmanjšujejo tveganje revščine in pripomorejo k preprečevanju zdrsa v socialno izključenost
Financiranje: Republika Slovenija, Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti ter Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada plus

Skrb za razvoj in spremljanje kakovosti je sestavni del našega vsakodnevnega dela, načrtovano in organizirano pa poteka na več področjih:

- umeščenost notranjih procesov kakovosti v temeljnih strateških dokumentih
- delujoči skupina in komisija za kakovost
- imenovana svetovalka za kakovost
- vsakih 5 let posodobimo izjavo o kakovosti in listino kakovosti
- vsakih 5 let posodobimo poslanstvo, vizijo in vrednote LUK
- kakovost obravnavamo na andragoških zborih in drugih strokovnih srečanjih
- vsakoletna izvedba Dneva za kakovost
- zgledovalni obiski za prenos dobrih praks
- Zeleni znak kakovosti (podaljšan v letu 2023).

Notranji sistem kakovosti je predstavljen na spletni podstrani: <https://www.luniverza.si/kakovost>, poslanstvo, vizije in vrednote pa so zapisane na spletni podstrani: <https://www.luniverza.si/predstavitev>.

Skupina za kakovost

Skupina za kakovost skrbi za povezano delovanje notranjega sistema kakovosti, deluje kot motivator, načrtuje in organizira dejavnosti in jih deloma tudi izpeljuje. Skupina za kakovost 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. Vsako leto izpelje redno spremljanje kakovosti programov LUK z izvedbo anketiranja udeležencev in pripravi analizo pridobljenih rezultatov.

Leta 2024 je bila izvedena anketa v naslednjih programih: OŠ za odrasle, srednješolski programi, strokovna usposabljanja, Univerza za starejše, program KR ZA starejše, DiT (Delavnice in tečaji), v programih projektov RaSTKo in Začetna integracija priseljencev, v programu medgeneracijskega sodelovanja v Mestni občini Kranj in občinah Naklo, Preddvor in Šenčur ter v SDIO (Svetovalna dejavnost v izobraževanju odraslih). Poročilu na koncu prilagamo kratek povzetek analize anket izobraževalnih programov izvedenih na koncu izobraževalnega leta 2023/2024.

Prav tako je bilo izvedeno anketiranje, s katerim smo ugotavljali potrebe po svetovalni dejavnosti v IO in po izobraževanjih in usposabljanjih za organizacije, ki delajo s socialno ogroženimi ali invalidi v UE Kranj.

Skupina za kakovost, ki je delovala v letu 2024, je bila imenovana s sklepom z dne 5. 10. 2021 in s sklepom o imenovanju nadomestnega člana Skupine za kakovost na Ljudski univerzi Kranj z dne 5. 10. 2023 v naslednji sestavi:

- Mateja Šmid, direktorica
- Renata Dobnikar, strokovna delavka
- Jasna Omerzu, strokovna delavka
- Petra Odar, strokovna delavka
- Andreja Stare, strokovna delavka
- Mojca Rozman, strokovna delavka– svetovalka za kakovost



Mandat skupine za kakovost traja do 31. 8. 2025.

Skupina za kakovost se je v letu 2024 sestala na štirih sestankih (14. 2. 2024, 20. 3. 2024, 14. 10. 2024 in 16. 12. 2024), ko je evalvirala akcijski načrt uvajanja izboljšav 2023, pripravila akcijski načrt za razvoj kakovosti 2024, pripravila anketo za spremljanje udeležencev srednješolskega izobraževanja 1 leto po zaključku šolanja, pregledala in dopolnila letno poročilo o kakovosti 2023, načrtovala anketo in srečanja za organizacije, ki delajo s socialno ogroženimi ali invalidi v UE Kranj. Tekom leta je skupina spremljala uresničevanje akcijskega načrta za razvoj kakovosti 2024 in pripravila načrt zbiranja in analize podatkov za samoevalvacijski krog kakovosti, ki se zaključi leta 2025. Na podlagi seznama področij in kazalnikov, ki smo jih presojali od leta 2013, je na zadnjem srečanju določila področja za presojanje kakovosti v novem akcijskem načrtu za leto 2025.

Komisija za kakovost

Na LUK deluje tudi **Komisija za kakovost**, ki je bila imenovana s sklepom z dne 5. 10. 2021 in s sklepom o imenovanju nadomestnih članov Komisije za kakovost na Ljudski univerzi Kranj z dne 28. 2. 2023 v naslednji sestavi:

- Mateja Šmid, direktorica, predsednica
- Mojca Rozman, strokovna delavka, svetovalka za kakovost, članica
- Renata Dobnikar, strokovna delavka, članica
- Jasna Omerzu, strokovna delavka, članica
- Laura Cuder Turk, zunanja izvajalka v programu Jezikovne šole, članica
- Franci Čeh, zunanji izvajalec v programu medgeneracijskega sodelovanja, član
- Nataša Vouk, zunanja izvajalka v programu Jezikovne šole in Univerze za starejše, članica
- Matjaž Prosen, predstavnik udeležencev v programu Univerze za starejše, član

Mandat komisije traja do 31. 8. 2025.

Komisija za kakovost se v letu 2024 ni sestala.

Svetovalka za kakovost

Svetovalka za kakovost se je v letu 2024 udeležila spopolnjevanja svetovalcev za kakovost – Usposobljenost izobraževalcev odraslih za prihodnji čas aprila 2024 in srečanja omrežja svetovalcev za kakovost decembra 2024. Svetovalka za kakovost je opravila tudi 4-urno senčenje na delovnem mestu pri svetovalki za kakovost v organizaciji ZIK Črnomelj, s katero sta izmenjali dobre prakse na področju spremljanja in priprave dokumentov o kakovosti v organizacijah.

Svetovalka za kakovost je informirala in svetovala pri pripravi akcijskega načrta za razvoj kakovosti in načrta uvajanja izboljšav 2024 ter evalvaciji načrta uvajanja izboljšav za izobraževalno leto 2023. Kot avtorica dobre zgodbe je sodelovala pri pripravi strokovnega priročnika Temelji andragogike za prakse,



ki ga pripravljajo na Andragoškem centru Slovenije. Strokovnim sodelavkam je svetovala pri pripravi fokusne skupine za zunanje izvajalce na temo Podpora posamezniku pri izobraževanju in učenju v organizaciji. V sodelovanju s svetovalkami SDIO je pripravila anketo za svetovance in udeležence SSU ter anketo o izobraževalnih potrebah za organizacije, ki delajo s socialno ogroženimi osebami in invalidi v UE Kranj. Izvedla je letno anketiranje zaposlenih o delu vodstva organizacije.

Izpeljava akcijskega načrta kakovosti po kazalnikih za leto 2024

1. Izobraževalne potrebe ciljnih skupin

V letu 2023 smo ugotovili, da so socialno ogrožene osebe in invalidi v naše aktivnosti vključeni v manjši meri. Zato smo v letu 2024 izvedli anketo med društvi in organizacijami v UE Kranj, ki vključujejo socialno ogrožene osebe ali invalide, s ciljem ugotoviti njihove izobraževalne navade in potrebe. Na podlagi odzivov smo organizirali sestanke s sodelujočimi društvi, kjer smo predstavili Svetovalno dejavnost v izobraževanju odraslih (SDIO) in izobraževalne programe LUK. Sodelovanje smo vzpostavili s tremi društvi.

2. Stopnja zaposljivosti v programih poklicnega in strokovnega izobraževanja (eno leto po zaključku izobraževanja)

3. Uporaba pridobljenih spretnosti na delovnem mestu v programih poklicnega in strokovnega izobraževanja (eno leto po zaključku izobraževanja)

V letu 2024 smo prvič izvedli spremljanje zaposljivosti udeležencev eno leto po zaključenem izobraževanju. Za oba kazalnika smo izvedli intervjuje z 12 udeleženci, ki so leta 2023 zaključili programe poklicnega in strokovnega izobraževanja. Rezultati kažejo:

- 9 anketiranih je zaposlenih,
- 2 nadaljujeta študij,
- 1 je brezposeln.

Vsi zaposleni delajo na področju, za katerega so se izobraževali na LUK. Stopnja zadovoljstva z izobraževanjem je visoka – 11 od 12 anketirancev je zelo zadovoljnih. Pri pridobljenih in razvitih veščinah, ki jim pomagajo pri delu, so izpostavili:

- socialne veščine (12 anketirancev),
- učenje učenja in kulturno zavest ter izražanje (8 anketirancev),
- podjetnost (7 anketirancev),
- pismenost (5 anketirancev),
- digitalne veščine in matematično kompetenco (3 anketiranci).

Zbrane analize bodo uporabljene za nadaljnji razvoj programov in prilagajanje vsebin potrebam trga dela.



4. Dejavnosti za vključevanje odraslih v SDIO (terensko delo)

V letu 2024 smo iskali možnosti za razvoj svetovalne dejavnosti na terenu. Na obeh dislokacijah Svetovalnega središča Kranj smo v okviru skupinskih svetovanj omogočili dogovarjanje za individualna svetovanja. Svetovalno dejavnost smo predstavili predsednikom krajevnih skupnosti v Mestni občini Kranj. V dveh krajevnih skupnostih smo izvedli promocijske dejavnosti za spodbujanje vključevanja odraslih v svetovalno dejavnost in vseživljenjsko učenje.

Sodelovanje z organizacijami, analiza potreb ciljnih skupin in spremljanje zaposljivosti udeležencev predstavljajo pomembne korake k nadaljnji rasti in izboljšanju kakovosti svetovalne dejavnosti in izobraževanja odraslih.

INVESTICIJE IN OBNOVA PROSTOROV

Veliko pozornost preko celega leta namenjamo rednemu vzdrževanju prostorov na obeh lokacijah. V letu 2024 smo na lokaciji Ljudska univerza Kranj, Cesta Staneta Žagarja 1, v učilnicah in na hodniku zamenjali potratne neon svetilke z LED paneli, namestili nove interaktivne zaslone v treh učilnicah, dogradili videonadzorni sistem z videonadzorom okolice s kamerami na fasadi, naoljili vse okvirje oken, zamenjali dotrajane zastave z novimi, zamenjali dotrajane stenske parapete z električno napeljavo, sanirali kletne prostore po vdoru vode ob neurju, montirali zatesnitev stropne odprtine v podstrešni sobi z računalniškim serverjem ter štiri delovna mesta opremili z dviznimi mizami.

Na lokaciji LUK-medgeneracijski center na Cesti talcev 7 smo zamenjali tuš pipo v kuhinji in kovinski sifon pod lijakom v sanitarijah, zamenjali stare lesene klopi z novimi kovinskimi, zamenjali cilindrične vložke ključavnic s sistemom master ključa, montirali reflektorje s senzorji gibanja za osvetlitev okolice, montirali nove zidne nosilce zastav ter prepleskali kletne prostore in stopnišče.

DOSEŽENI CILJI IZ LETNEGA DELOVNEGA NAČRTA:

- Nadaljevanje samoevalvacijskega cikla, ki smo ga začeli v letu 2023 in ga bomo zaključili v letu 2025 na področju Podpora posamezniku pri izobraževanju in učenju v organizaciji.
- Izpeljava Akcijskega načrta za razvoj kakovosti za leto 2023 na področjih Osebe, Prostori in oprema in Svetovalna dejavnost v izobraževanju odraslih. Področje Izobraževalni programi se nadaljuje v letu 2024.
- Uvedba izboljšav po Akcijskem načrtu uvajanja izboljšav v letu 2023.
- Priprava Akcijskega načrta za razvoj kakovosti za leto 2024.



Zgledovanje

Septembra 2024 smo izpeljali zgledovalni obisk na Ljudski univerzi Slovenska Bistrica.

Področja zgledovanja so bila:

1. Projekt Ljudska gre na zeleno in izobraževalni programi s področja trajnostnega razvoja in nagrada HORUS
2. Delo v SSU in promocija svetovalne dejavnosti
3. Prostovoljski center za vse generacije in Center za starejše Metulj
4. Projektno delo in programi v projektu Temeljne kompetence 2023 – 2029

Zgledovalnega obiska so se udeležili tako strokovni delavci kot tudi zaposleni v skupnih službah Ljudske univerze Kranj.

Dan za kakovost 2024

V okviru Dneva za kakovost smo 24. 5. 2024 izvedli delovni zajtrk z zaposlenimi. Svetovalka za kakovost je predstavila, kako načrtno in sistematično skrbimo za kakovostno izobraževanje odraslih in kje se trenutno nahajamo po samoevalvacijskem načrtu. Ker so v kolektivu tudi novi sodelavci, je predstavila Zeleni znak kakovosti in kako se pridobi pravico do njegove uporabe. Kako pomembno je spremljanje kakovosti, kdaj je izobraževanje odraslih kakovostno, kdo je odgovoren za kakovost in kako vemo, da kakovost dosegamo, pa so bile iztočnice za pogovor med zaposlenimi. Zaposleni so v drugem delu v obliki praktične delavnice skupaj iskali dejavne načine za vključevanje odraslih v svetovalno dejavnost v izobraževanju odraslih na terenu. Iskali so načine, kako promovirati svetovalno dejavnost med odraslimi, ki svetovalne dejavnosti še ne poznajo, in kje priti v stik z njimi.

Ob praznovanju 20-letnice od začetka podeljevanja Zelenega znaka kakovosti s strani Andragoškega centra Slovenije smo v prostorih Ljudske univerze Kranj z razstavo predstavili Zeleni znak kakovosti našim udeležencem.

Zeleni znak kakovosti

17. 3. 2023 smo oddali vlogo za podaljšanje pravice do uporabe Zelenega znaka kakovosti. Na podlagi presoje zbranih dokazil pri posamičnih merilih je komisija Andragoškega centra Slovenije ugotovila, da dosegamo vse opredeljene standarde kakovosti in da se Ljudski univerzi Kranj podaljša pravica do uporabe Zelenega znaka kakovosti do 31. 3. 2026.



Spremljanje kakovosti v svetovalnem središču

V letu 2024 se je na področju svetovalne dejavnosti izvajalo spremljanje aktivnosti na podlagi spletne aplikacije, ki jo je razvil ACS. O rezultatih, ki smo jih dosegali na področju svetovalne dejavnosti, smo se pogovarjali v okviru strokovnega aktiva SDIO. Izboljšave smo uvedli z razvojem terenskega dela na področju SDIO ter s pripravo novih delavnic v okviru Središča za samostojno učenje. Za leto 2024 smo pripravili poročilo o izvajanju svetovalne dejavnosti kot javne službe. V okviru samoevalvacije, ki smo jo začeli izvajati v letu 2024, smo pri svetovalni dejavnosti izbrali področje Svetovalna dejavnost v izobraževanju odraslih in kazalnik kakovosti: Dejavnosti načini za vključevanje odraslih (terensko delo).

Kranj, 15. 3. 2025

Svetovalka za kakovost:

Mojca Rozman



Direktorica Ljudske univerze Kranj:

Mateja Šmid

Povzetek analize anket o zadovoljstvu udeležencev izobraževalnih programov 2023/2024

1. Program OŠ za odrasle

Anketo je izpolnilo 5 od 34 udeležencev. Večina je zadovoljna s prostori in opremo, vendar se je izkazalo nezadovoljstvo pri trditvi, da prostor spodbuja k učenju. Predavatelji so bili ocenjeni pretežno pozitivno, vendar so anketiranci izpostavili težave s točnostjo, motivacijo udeležencev s strani predavatelja in dostopnostjo do dodatnih informacij. Vsi predavatelji večkrat izpostavijo možnost dodatne pomoči preko e-pošte ali Teams-ev za katero pa se udeleženci ne odločijo pogosto. Informacije o programih večinoma pridobivajo prek e-pošte in družbenih omrežij, dostopnost informacij pa je ocenjena kot ustrezna.

2. Srednješolski programi

Anketo je izpolnilo 16 udeležencev. Prostori in oprema so večinoma ocenjeni kot ustrezni, a bi lahko bili bolj prilagojeni učenju. Udeleženci so v veliki meri zadovoljni s predavatelji in organizacijo programov. Informacije o programih najpogosteje spremljajo prek e-pošte, družbenih omrežij in spletne strani LUK. Večina meni, da so informacije dovolj dostopne. Gradivo je bilo strokovno ustrezno, dovolj obširno, je omogočalo samostojno učenje, bilo je dobro pripravljeno, pregledno in uporabno. Srednješolski program, ki ga opravljajo, je po mnenju anketirancev koristen in omogoča uporabna znanja, je primerno dolg, vsebinsko ustreza njihovim pričakovanjem in je časovno ustrezno izpeljan.

3. Univerza za starejše

6 izvajalcev je v izobraževalnem letu 2023/2024 v programu Univerza za starejše izvedlo 15 tečajev (9 tečajev angleščine, 3 tečaji italijanščine, 1 tečaj španščine, 1 tečaj umetnostne zgodovine in 1 tečaj latinskoameriških plesov za posameznike) v Univerzi za starejše. Izvedenih je bilo 778 izobraževalnih ur. Vseh tečajev skupaj se je udeležilo 112 udeležencev. Anketa o zadovoljstvu udeležencev je bila vsem poslana po elektronski pošti, rešilo jo je 63 udeležencev. Večina je zadovoljna s prostori, opremo in predavatelji, nekaj nezadovoljstva pa je bilo izraženega pri trditvi, da prostor spodbuja udeležence k učenju. Informacije o programih spremljajo predvsem prek e-pošte in tiskovin, manj pa prek družbenih omrežij. Gradivo je bilo večinoma dobro pripravljeno, 9 udeležencev pa s pripravljenim gradivom ni bilo zadovoljnih. Udeleženci ocenjujejo, da je tečaj časovno ustrezen, primerno dolg, vsebinsko ustreza njihovim pričakovanjem, je zanje koristen in omogoča uporabna znanja. V komentarjih so udeleženci izrazili predvsem zadovoljstvo s predavatelji.

4. Program "KR za starejše"

4 izvajalci so v izobraževalnem letu 2023/2024 v programu KR ZA starejše izvedli 29 tečajev (18 tečajev za dvig digitalne pismenosti starejših, 7 tečajev Tehnike pomnjenja in urjenje spomina (4 osnovni in 3 nadaljevalni), 2 tečaja Slikanje – uvod v likovno govorico (osnovni in nadaljevalni) in 2 tečaja Spoznajmo osnove aromaterapije. Izvedenih je bilo 407 izobraževalnih ur. Vseh tečajev skupaj se je udeležilo 238 udeležencev. Anketa o zadovoljstvu udeležencev jim je bila poslana po elektronski pošti, rešilo jo je 49 udeležencev. Prostori in oprema so bili ocenjeni kot ustrezni, le manjši del anketirancev je izrazil nezadovoljstvo z osvetlitvijo in IKT-opremo. Predavatelji so prejeli dobre ocene, predlagano pa je bilo izvajanje ločenih tečajev glede na predznanje. Gradivo na nekaterih tečajih ni bilo na voljo, kar so udeleženci izpostavili kot pomanjkljivost. O programih, dejavnostih in aktivnostih LUK je udeležence najbolj učinkovito obveščati preko e-pošte, objavljati informacije na spletni strani LUK ter v zloženkah, saj na te načine najbolj pogosto in v največjem deležu spremljajo informacije.

5. Strokovna usposabljanja

Anketo je rešilo 28 udeležencev. Organizacija programov in prostori so bili ocenjeni kot ustrezni. Informacije o programih najpogosteje pridobivajo prek spletne strani, družbenih omrežij in e-pošte. Predavatelji so bili ocenjeni kot strokovni, organizirani in motivacijski. Programi so ustrezali pričakovanjem udeležencev, izobraževanje pa je bilo ocenjeno kot koristno in uporabno. Gradivo, ki so ga uporabljali, je bilo dobro pripravljeno, pregledno in uporabno, strokovno ustrezno, dovolj obširno in je omogočalo samostojno učenje. Udeleženci so pohvalili način dela v skupini, izpeljavo programa ter strokovnost predavateljev in poudarili, da so pridobili veliko novega znanja, nasvetov in pomoči pri pridobitvi ustrezne izobrazbe.

6. Začetna integracija priseljencev

Anketo je rešilo 135 udeležencev. Večina je zadovoljna s prostori in organizacijo programov. Informacije spremljajo predvsem prek spletne strani in družbenih omrežij. Predavatelji so ocenjeni kot strokovni, gradivo pa je bilo ustrezno. Program je po mnenju udeležencev pripravljen strokovno in razumljivo, časovno ustrezno izpeljan, vsebinsko ustreza njihovim pričakovanjem, koristen in omogoča uporabna znanja.

7. Računalniški tečaji ZRSZ

Anketo je rešilo 61 udeležencev. Prostori in oprema so ocenjeni kot ustrezni. Predavatelj je bil zelo pozitivno ocenjen, predvsem zaradi strokovnosti in prijaznosti. Gradivo, ki so ga uporabljali, je bilo dobro pripravljeno, pregledno in uporabno, dovolj obširno in je omogočalo samostojno učenje. Udeleženci so bili zadovoljni s programom in gradivom, pri čemer so izpostavili željo po več podobnih tečajih.

8. Svetovalna dejavnost v izobraževanju odraslih

Anketo je izpolnilo 65 svetovancev. Večina se je udeležila svetovanja zaradi vključitve v tečaj ali pridobitve izobrazbe. Informacije so najpogosteje pridobili neposredno od svetovalcev ali prek neformalne socialne mreže. Svetovalna storitev je bila ocenjena kot kakovostna. Svetovanci se ne odločajo sami za obisk svetovalnega središča. Udeležijo se, če jih nagovori svetovalec, če jim svetovanje priporočajo znanci in prijatelji oziroma jih napoti ena od organizacij. Več kot polovica svetovancev je odgovorilo, da jih je svetovalka seznanila z možnostmi za opravljanje izpita iz znanja slovenščine na različnih ravneh, domnevamo, da je največ svetovancev, ki so odgovorili na vprašalnik bilo tujcev, ki so se zanimali za tečaj ali izpit iz znanja slovenščine.

Sklepi:

- **Prostori in oprema:** Večina udeležencev je zadovoljnih, vendar je bilo večkrat označeno da bi prostori lahko bolje spodbujali k učenju (npr. motivacijski plakati).
- **Informiranje udeležencev:** E-pošta in spletna stran LUK sta najpogostejša vira informacij. Priporočljivo bi bilo okrepiti informiranje o možnosti samostojnega učenja v Središču za samostojno učenje.
- **Predavatelji:** Večina jih je bila visoko ocenjenih pri vprašanju o strokovnosti in motiviranju udeležencev. Pri nekaj predavateljih je bilo izpostavljeno zamujanje, organizatorji izobraževanja so jih že opozorili in jim predlagali, da zamaknejo predavanja na kasnejšo uro.
- **Gradivo:** Na splošno je bilo ocenjeno kot ustrezno, vendar so bile pri določenih programih izpostavljene pomanjkljivosti (predvsem pri digitalnih tečajih in KR za starejše).
- **Dostopnost informacij:** Večina udeležencev meni, da so informacije dobro dostopne preko spletne strani LUK, zloženek in e-pošte, manj sledijo družbenim omrežjem in oglasom na radijih.

Na podlagi teh ugotovitev bi bilo smiselno izboljšati vizualno podobo učnih prostorov, dodatno promovirati samostojno učenje, posodobiti gradivo v določenih programih in okrepiti informiranje prek osebne stika s svetovalci.

Pripravila: Mojca Rozman, svetovalka za kakovost