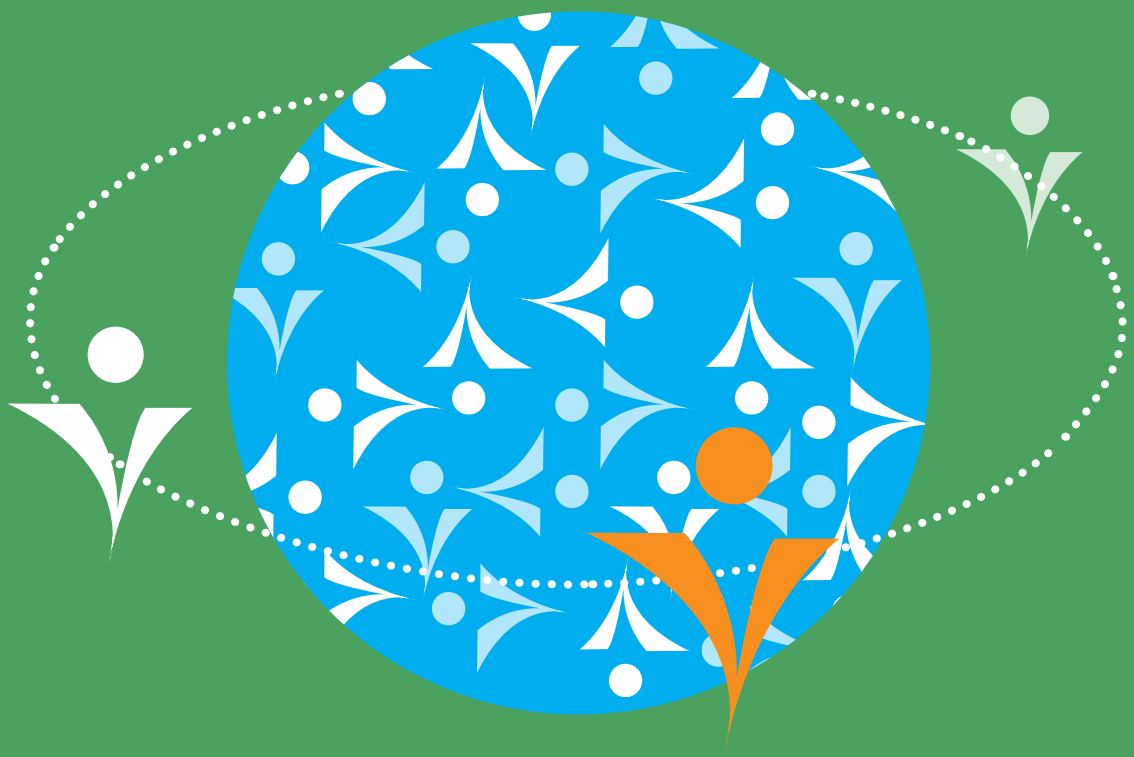
IZOBRAŽEVANJE ODRASLIH NA DALJAVO, KOMBINIRANO IN HIBRIDNO IZOBRAŽEVANJE

Kazalniki, standardi in merila kakovosti

dr. Tanja Možina, Sonja Klemenčič, dr. Marko Radovan



Andragoški center Republike Slovenije
Slovenian Institute for Adult Education

REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA IZOBRAŽEVANJE, ZNANOST IN ŠPORT

IZOBRAŽEVANJE ODRASLIH NA DALJAVO, KOMBINIRANO IN HIBRIDNO IZOBRAŽEVANJE

Kazalniki, standardi in merila kakovosti

Izdal: Andragoški center Slovenije

Zanj: dr. Nataša Potočnik

Avtorji: dr. Tanja Možina, Sonja Klemenčič, dr. Marko Radovan

Recenzentka: dr. Mateja Brejc, DOBA

Strokovno svetovanje: Jana Javornik, PhD, Združeno kraljestvo Velike Britanije in Severne Irske, Univerza v Leedsu, Velika Britanija, mag. Radovan Kranjc, Zavod Republike Slovenije za šolstvo, Jasna Dominko Baloh, DOBA

Uredili: dr. Tanja Možina, Jasmina Orešnik Cunja

Jezikovno pregledala: Vlasta Kunej

DTP: Ksenija Konvalinka

Elektronska izdaja (URL): https://bit.ly/Kakovost-izobrazevanja-odraslih-na-daljavo

Kraj in leto: Ljubljana, 2022

Publikacija je brezplačna.

Kataložni zapis o publikaciji (CIP) pripravili v Narodni in univerzitetni knjižnici v Ljubljani

COBISS.SI-ID 128103939

ISBN 978-961-7116-36-6 (PDF)

Pripravo in tisk publikacije financira Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport.

IZOBRAŽEVANJE ODRASLIH NA DALJAVO, KOMBINIRANO IN HIBRIDNO IZOBRAŽEVANJE

Kazalniki, standardi in merila kakovosti

dr. Tanja Možina, Sonja Klemenčič, dr. Marko Radovan

Vsebina

I. UVOD 9

II. PARADIGMATSKI PREMIKI RAZUMEVANJA UČENJA IN POUČEVANJA KOT PODLAGA ZA RAZVOJ SODOBNIH PRISTOPOV IZOBRAŽEVANJA NA DALJAVO, KOMBINIRANEGA IN/ALI HIBRIDNEGA IZOBRAŽEVANJA . . . 11

Razvoj izobraževanja na daljavo 11

Opredelitev temeljnih pojmov 15

Vpliv teorij učenja 21

Strokovna izhodišča in načela izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja 24

III. ZBIRKA KAZALNIKOV, STANDARDOV IN MERIL KAKOVOSTI ZA IZOBRAŽEVANJE ODRASLIH NA DALJAVO, KOMBINIRANO IN/ALI HIBRIDNO IZOBRAŽEVANJE 39

Povezava med zbirko kazalnikov, standardov in meril kakovosti za izobraževanje odraslih na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje in temeljno zbirko kazalnikov kakovosti, ki jo uporabljamo v izobraževanju odraslih 39

Za katere namene uporabljamo zbirko kazalnikov kakovosti za izobraževanje odraslih na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje 42

Pri katerih vrstah izobraževanja lahko uporabljamo zbirko kazalnikov kakovosti za izobraževanje odraslih na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje odraslih 43

Kako je zbirka kazalnikov kakovosti za izobraževanje odraslih na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje strukturirana 45

IV. KAKO UPORABLJAMO ZBIRKO KAZALNIKOV KAKOVOSTI ZA IZOBRAŽEVANJE ODRASLIH NA DALJAVO, KOMBINIRANO IN/ALI HIBRIDNO IZOBRAŽEVANJE 49

V. PREGLED IN OPIS PODROČIJ, PODPODROČIJ, KAZALNIKOV, STANDARDOV IN MERIL KAKOVOSTI 53

VODENJE IN UPRAVLJANJE izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja 59

Strokovna izhodišča 61

Podpodročja, kazalniki, standardi in merila kakovosti 63
Strokovna priporočila 68
IZOBRAŽEVALNI PROGRAMI za izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje 75
Strokovna izhodišča 77
Podpodročja, kazalniki, standardi in merila kakovosti 78
Strokovna priporočila 82
PROMOCIJA IN ANIMACIJA izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja 87
Strokovna izhodišča 89
Podpodročja, kazalniki, standardi in merila kakovosti 90
Strokovna priporočila 93
OSEBJE, ki deluje pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju 99
Strokovna izhodišča 101
Podpodročja, kazalniki, standardi in merila kakovosti 103
Strokovna priporočila 105
PROSTORI IN OPREMA za izpeljevanje izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja. 109
Strokovna izhodišča 111
Podpodročja, kazalniki, standardi in merila kakovosti 113
Strokovna priporočila 117
NAČRTOVANJE IZOBRAŽEVANJA na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja. 121
Strokovna izhodišča 123
Podpodročja, kazalniki, standardi in merila kakovosti 131
Strokovna priporočila 135
IZPELJAVA IZOBRAŽEVANJA na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja 139
Strokovna izhodišča 141
Podpodročja, kazalniki, standardi in merila kakovosti 149
Strokovna priporočila 153

RAZVOJNO DELO v podporo izobraževanju na daljavo, kombiniranemu in/ali hibridnemu izobraževanju 161
Strokovna izhodišča 163
Podpodročja, kazalniki, standardi in merila kakovosti 165
Strokovna priporočila 167
PODPORA POSAMEZNIKU PRI IZOBRAŽEVANJU na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju 173
Strokovna izhodišča 175
Podpodročja, kazalniki, standardi in merila kakovosti 179
Strokovna priporočila 183
REZULTATI izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja 197
Strokovna izhodišča 199
Podpodročja, kazalniki, standardi in merila kakovosti 202
Strokovna priporočila 205
VI. VIRI 215
VII. PRILOGE 221
Priloga 1: Strokovno izrazje 221
Priloga 2: Pregled področij, podpodročij, kazalnikov in standardov kakovosti 231

I.

UVOD

Andragoški center Slovenije (v nadaljevanju tudi ACS) sistematično razvija pristope za presojanje in razvijanje kakovosti izobraževanja odraslih. Razvili smo pristop za presojanje in razvijanje kakovosti[1], ki ga uporabljajo številne izobraževalne organizacije v Sloveniji. Pomembna prvina tega pristopa so tudi različne zbirke kazalnikov in standardov kakovosti[2]. Te so v pomoč vsem, ki v izobraževalnih organizacijah ali na nacionalni ravni načrtujejo spremljave ali (samo)evalvacije kakovosti na področju izobraževanja odraslih ter snujejo izboljšave in razvoj tega področja.

Pomemben del naše dejavnosti so tudi sprotne spremljave in poglobljene evalvacije izvajanja izobraževanja odraslih v praksi. Kakovostni podatki in informacije, ki jih pridobimo iz prakse, so trdna podlaga za načrtovanje prihodnjega razvoja.

Redne spremljave smo izvajali tudi v letih 2020 in 2021, ko je bilo treba med pandemijo tako rekoč nujno preiti na izobraževanje na daljavo tudi v izobraževanju odraslih. Rezultate spremljav smo zbrali in predstavili v dveh publikacijah z naslovom *Izkušnje z izobraževanjem odraslih v času pandemije* (Možina, Klemenčič in Radovan, 2020) in *Izobraževanje odraslih in svetovanje na daljavo med pandemijo* (Možina, 2021).

Izsledki spremljav so potrdili, da lahko izobraževanje na daljavo zveča udeležbo nekaterih skupin odraslih v izobraževanju, zato je smiselno in potrebno podpreti njegov nadaljnji razvoj. Pokazalo pa se je tudi, da lahko ta oblika izobraževanja, še posebno, ko gre za ranljive skupine prebivalstva, če ne odpravimo nekaterih ovir, vpliva na izključenost teh skupin odraslih iz izobraževanja in povečuje neenakost v družbi.

---

1 Več o samem pristopu si lahko ogledate na spletnem portalu Mozaik kakovosti: https://mozaik.acs.si/.

2 Dostopno na: https://kakovost.acs.si/knjizna-polica.

Rezultati so nas spodbudili, da poglobimo strokovno delo pri nadaljnjem razvoju ter zagotavljanju kakovosti teh oblik izobraževanja. Presodili smo, da lahko k temu prispeva razvoj zbirke kazalnikov, standardov in meril kakovosti za izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje.

Strokovni izziv, pred katerim smo se znašli, je bila sama vsebinska zasnova obravnavanih oblik izobraževanja ter opredelitev temeljnih pojmov na tem področju.

Ob snovanju zbirke kazalnikov kakovosti smo izhajali iz domneve, da pri obravnavanih oblikah izobraževanja ne gre zgolj za uvajanje tehnologije v tradicionalne oblike izobraževanja, pač pa za paradigmatske premike pri razumevanju načinov učenja in poučevanja. Zato je treba okrepiti didaktične vidike kakovosti tega izobraževanja.

Vpeljevanje novih oblik izobraževanja v izobraževalno prakso je strateška odločitev. To je strateška odločitev nacionalne izobraževalne politike, ki naj podpre nadaljnji razvoj teh oblik izobraževanja in izobraževalnih organizacij, ali bodo te oblike izobraževanja izvajale.

Temeljni namen publikacije je osvetliti pomembne vidike kakovosti načrtovanja in izpeljave izobraževanja odraslih, ki poteka bodisi v celoti na daljavo bodisi kombinirano in/ali hibridno.

Glede na to da številni izvajalci izobraževanja odraslih uporabljajo pristop za presojanje in razvijanje kakovosti, ki smo ga razvili v izobraževanju odraslih, smo tudi novo zbirko kazalnikov kakovosti zasnovali tako, da je skladna s tem pristopom.

Kazalnike, standarde in merila kakovosti smo pripravljali z mislijo na izobraževanje odraslih, vendar so predlagane rešitve v marsičem generične in uporabne za vsa področja vzgoje in izobraževanja.

Publikacija vabi k strateškemu premisleku, ali sploh in če, za kakšne namene in kako v izobraževalno organizacijo vpeljati izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje. Prav tako publikacija vabi k strateškemu razmisleku, ali okoliščine in pogoji, v katerih deluje izobraževalna organizacija, sploh omogočajo vpeljavo teh oblik izobraževanja. Naj vam bo publikacija v pomoč pri razmisleku o tem, na kaj vse moramo biti pozorni, ko se odločimo, da bodo te oblike izobraževanja postale del izobraževalne ponudbe izobraževalne organizacije.

II.

PARADIGMATSKI PREMIKI RAZUMEVANJA UČENJA IN POUČEVANJA KOT PODLAGA ZA RAZVOJ SODOBNIH PRISTOPOV IZOBRAŽEVANJA NA DALJAVO, KOMBINIRANEGA IN/ALI HIBRIDNEGA IZOBRAŽEVANJA

Preden se posvetimo operativnim vidikom načrtovanja in izpeljevanja izobraževanja odraslih na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja, je treba osvetliti konceptualni okvir, ki je vplival na naše premisleke o tem, kaj je pomembno, ko govorimo o kakovosti tega izobraževanja. Pri njegovi pripravi smo se oprli na dve temeljni deli, ki sta izšli v sklopu Andragoškega centra Slovenije: *Osnove e-izobraževanja* (Bregar, Zagmajster in Radovan, 2010) in *E-izobraževanje za digitalno družbo* (Bregar, Zagmajster in Radovan, 2020). Uporabili in priredili smo tudi del uvodnega besedila iz evalvacijske študije *Izkušnje z izobraževanjem odraslih v času pandemije (Možina, Klemenčič in Radovan, 2020)*. Tem smo dodali še druge vidike, ki so jih k temu področju prispevali različni domači in tuji avtorji in avtorice.

Razvoj izobraževanja na daljavo

Med pandemijo je izobraževanje na daljavo postalo del vsakdanjika na področju vzgoje in izobraževanja. Na področju izobraževanja otrok, zlasti najmlajših, je to v številnih vidikih pomenilo novost in izzivalo marsikateri uveljavljeni pedagoški temelj. Pokazalo se je, da v Sloveniji nimamo dobro razvite didaktike izobraževanja na daljavo. Odpirala so se številna vprašanja o tem, ali imajo otroci, sploh najmlajši, že dovolj razvite zmožnosti učenja, spretnosti in motivacijo za samostojno učenje, ki je prvi pogoj za uspešno izo-

braževanje na daljavo. Prav tako so se odpirala vprašanja, povezana s socializacijsko in družbeno vlogo izobraževanja. Kako lahko z izobraževanjem na daljavo nadomestimo socialne stike med otroki, kako lahko ob fizični razdalji, ki je značilna za izobraževanje na daljavo, dosegamo vzgojne cilje?

Čeprav se je na prvi pogled morda zdelo, da so ta vprašanja manj pomembna pri izobraževanju odraslih, pa to ne drži. V izobraževanju odraslih so se, še posebno pri vidikih socialne interakcije med udeleženci[3] ali med učitelji[4] in udeleženci, odpirala podobna vprašanja, s to razliko, da so se odpirala že veliko pred pandemijo. Z zornega kota zgodovine izobraževanje na daljavo v izobraževanju odraslih ni nekaj posebno novega. Pojavilo se je že v devetnajstem stoletju. Od takrat do danes so se značilnosti izobraževanja na daljavo sicer temeljito spremenile, zlasti zaradi hitrega razvoja tehnologije, ki v temelju spreminja vlogo in položaj učitelja, udeležencev, vrst programov, organizacijo izobraževanja in vloge izobraževalnih institucij.

V izobraževanju odraslih se je v izobraževanju na daljavo in pozneje e-izobraževanju oziroma spletnem izobraževanju poudarjalo predvsem zagotavljanje dostopnosti izobraževanja prebivalcem in prebivalkam, ki so bili iz njega izključeni. Sprva z dopisnim izobraževanjem, pozneje z uporabo tehnologije naj bi presegli geografske, finančne in druge omejitve ter omogočili dostop do izobraževanja marginaliziranim skupinam. To poudari že Hamburška deklaracija o izobraževanju odraslih (Unesco, 1997), ko se še ni povsem razumelo, kako pomembna bo postala sodobna tehnologija za prihodnji razvoj izobraževanja nasploh, zlasti pa za izobraževanje odraslih. Deklaracija za tiste čase skoraj vizionarsko poudarja pomembno vlogo novih medijev in tehnologij, ki naj bi omogočile vsem odraslim enako udeležbo v učnih aktivnostih, okrepile izobraževalno vlogo medijev pri promociji učenja odraslih, prispevale k razvoju medijske pismenosti, opolnomočenju lokalnih skupnosti, novih zmožnosti učiteljev ipd.

Širša uporaba spleta je bila v devetdesetih letih prejšnjega stoletja šele v zametkih, zato se je izobraževanje na daljavo nanašalo predvsem na enosmerno poučevanje po množičnih medijih. To je morda najpomembnejša razlika med razumevanjem izobraževanja na daljavo v preteklosti in danes, ko se razvijajo spletna učna okolja, katerih namen je, da se učenje čim bolj **individualizira**. Vedno večjo individualizacijo izobraževanja na daljavo prikazuje tudi (še vedno aktualna) Kaufmanova delitev razvojnih stopenj izobraževanja na daljavo (1989, v Bates 2005).

---

3 V mislih imamo odraslega udeleženca izobraževanja, vendar v besedilu iz praktičnih razlogov največkrat uporabljamo kar izraz »udeleženec, udeleženci«.

4 Izraz učitelj uporabljamo v dveh pomenih. Včasih s tem izrazom označujemo osebje, ki aktivno izpeljuje izobraževalni proces, torej tudi kot skupno oznako za učitelje, predavatelje, mentorje, inštruktorje, tutorje ipd. Včasih pa izraz učitelj uporabljamo v ožjem pomenu, kot oznako za osrednjega nosilca izpeljave izobraževalnega procesa, ki nosi naziv učitelj ali predavatelj, profesor. Kdaj imamo v mislih en ali drug pomen, je razvidno iz sobesedila. Včasih pa zaradi jasnosti navajamo vse vloge, na primer učitelj in tutor.

Preglednica 1: Razvojne stopnje izobraževanja na daljavo

PRVA GENERACIJA	DRUGA GENERACIJA	TRETJA GENERACIJA
dopisno izobraževanje	integracija večpredstavnosti	uporaba tehnologije, ki omogoča dvosmerno komunikacijo, videokonferenčni sistemi
pošiljanje tiskanega gradiva	kakovostno učno gradivo, zasnovano posebej za študij na daljavo	poučevanje ter komunikacija med učitelji in udeleženci večinoma po spletu
udeleženci se iz gradiva samostojno učijo	izobraževalne oddaje, video- in avdiogradivo	konstruktivistični pristop k poučevanju in učenju
šibka neposredna interakcija med udeležencem in institucijo, učiteljem	pedagoška podpora udeležencem: mentorstvo/tutorstvo	spodbujanje komunikacije med udeleženci (v skupinah, posamično)
vloga učitelja: ocenjevanje nalog in izdelkov, podajanje občasnih povratnih informacij, individualne ali skupinske konzultacije		spodbujanje dela v manjših, bolj avtonomnih skupinah
		aktivnost udeleženca, dialog, sodelovanje, spodbujanje refleksije

Vir: prirejeno po Kaufman (1989) v Bates (2005).

Po Kaufmanu (1989) je za **prvo generacijo** izobraževanja na daljavo značilna uporaba ene tehnologije in pomanjkanje neposredne interakcije študentov z izobraževalno institucijo oziroma učiteljem. Izobraževanje na daljavo prve generacije se je izvajalo kot dopisno izobraževanje. V tem primeru sta bila učeči se in institucija (učitelj) povezana po klasični pošti. Klasična pošta se je uporabljala za posredovanje učnih gradiv in navodil za študij, za posredovanje opravljenih obveznosti (nalog) ter tudi za (enosmerno) komunikacijo. Udeleženci so se s pomočjo gradiv, ki jim jih je izobraževalna institucija pošiljala po klasični poti, samostojno učili. Učiteljeva vloga v dopisnem izobraževanju je bila omejena predvsem na ocenjevanje nalog in izdelkov ter podajanje občasnih povratnih informacij v obliki individualnih ali skupinskih konzultacij. Z razvojem tehnologije so se v študij na daljavo vključevale nove tehnologije, telefon, radio in televizija (t.i. teleizobraževanje), ki so postopno dopolnjevale in /ali nadomeščale klasično pošto (Bates, 2005).

Za **drugo generacijo** izobraževanja na daljavo je značilna vključitev multimedije, večpredstavnosti. Udeležencem je bilo na voljo kakovostno izobraževalno gradivo, zasnovano posebej za študij na daljavo, z občasnimi izobraževalnimi oddajami ali drugim video- ali avdiogradivom. Udeleženec je dobil pedagoško podporo mentorjev/tutorjev.

Zaradi množičnosti izpeljave takega izobraževanja na daljavo so nastajale t. i. »mega-univerze«, ki so vpisovale tudi po 100.000 študentov ali več. Posledično so ga nekateri avtorji opisovali tudi kot industrijski model izobraževanja (Bates, 2005).

Najpomembnejšo tehnološko in konceptualno spremembo v izvedbi izobraževanja na daljavo predstavlja **tretja generacija**, ta temelji na tehnologiji, ki omogoča dvosmerno komunikacijo. Komunikacija ni naključna temveč je podprta in usmerjena. V tem obdobju avtorji (npr. Rosenberg, 2005) vpeljejo pojem »e-izobraževanje« za obliko izobraževanja na daljavo, ki večinoma temelji na komunikaciji in poučevanju po spletu oziroma z uporabo internetne tehnologije. Razvoj spleta, videokonferenčnih sistemov in mobilnih naprav so omogočili večjo interakcijo med učiteljem in udeleženci izobraževanja. Značilnost te generacije je ravno enakovredno porazdeljena komunikacija med vsemi udeleženci študijskega procesa. Nova tehnologija omogoča komunikacijo učitelja z udeleženci pa tudi med udeleženci samimi, posamično ali v skupini. Če so bili predmeti prej namenjeni veliki skupini študentov, kjer je bilo vse podrobno načrtovano in standardizirano (industrijski pristop) ter je bil zato razvoj takšnih predmetov (programov) finančno zahteven, pa so predmeti sedaj prilagodljivi, ustvarjajo jih manjše skupine ljudi, njihov razvoj pa ne zahteva visokih finančnih vložkov. Z didaktičnega vidika izobraževanje na daljavo tretje generacije pogosto privzema konstruktivistične pristope k poučevanju in učenju. Ti temeljijo predvsem na aktivnosti, dialogu in sodelovanju udeležencev. Primere izobraževanja na daljavo tretje generacije pogosto najdemo na univerzah, ki izpeljujejo tudi izobraževanje na daljavo, in v izobraževalnih organizacijah, ki izvajajo neformalne izobraževalne programe. Tretjo generacijo izobraževanja na daljavo torej označuje postopno povečanje vloge udeležencev pri učenju, priložnost za razprave in spodbujanje refleksije ter vrednotenja učenja, ne zgolj pomnjenje in razumevanje (Bates 2005, Florjančič 2021).

Kot poudarjajo Bregar, Zagmajster in Radovan (2020), je naraščanje izobraževanja na daljavo tretje generacije omogočila predvsem hitra širitev svetovnega spleta. Boljša dostopnost in zmogljivost spletnih tehnologij ni vplivala le na razvojne spremembe modelov izobraževanja na daljavo, temveč tudi na razvoj tradicionalnega izobraževanja. Informacijsko-komunikacijska orodja postajajo sestavni del poučevanja, ki spreminja organizacijo pouka pa tudi vlogo učitelja ter učečih se.

Izvajanju izobraževanja na daljavo, ki poteka v celoti po spletu, se pridružijo kombinirane oblike izobraževanja; te omogočajo, da se del izobraževanja izpelje tradicionalno, v prostorih izobraževalne organizacije, del pa v spletnem učnem okolju. S pandemijo covida-19 se pospeši tudi razvoj hibridnih oblik izobraževanja, ki omogočajo, da poteka izobraževanje sočasno v fizičnem in spletnem okolju.

Opredelitev temeljnih pojmov

Pri izobraževanju na daljavo se uporabljajo in uveljavljajo številni izrazi, katerih vsebinski pomeni pogosto šele nastajajo. V nadaljevanju pojasnjujemo, kako nekatere temeljne pojme z obravnavanega področja razumemo in uporabljamo v tej publikaciji. S tem želimo prispevati k izboljšanju pojmovne jasnosti v strokovni skupnosti.

Izobraževanje na daljavo

Izobraževanje na daljavo je prvi uveljavljeni pojem. Uveljavil se je še pred pojavom sodobne informacijsko-komunikacijske tehnologije.

Bregar, Zagmajster in Radovan (2020) ga opredelijo kot izobraževalni proces, v katerem sta učitelj in udeleženec prostorsko ločena.

Tudi Florjančič (2021) na primeru visokega šolstva izpostavi, da je prostorska, lahko pa tudi časovna ločenost učečega se in učitelja pri izobraževanju na daljavo ena izmed osnovnih značilnosti slednjega. Ravno ta značilnost izobraževanje na daljavo razlikuje od klasično izvedenega študija v predavalnici, kjer so učeči se in učitelj sočasno v predavalnici. Poleg prostorske in časovne ločenosti je za študij na daljavo značilno, da je študij načrtovan, in izveden skladno s študijskim programom in z učnimi načrti posameznih predmetov. Načrtovana in nadzorovana sta tudi preverjanje in ocenjevanje znanja. Te značilnosti študij na daljavo razlikujejo od samoizobraževanja, ko si učeči se znanje pridobiva sam. Sodobni študij na daljavo omogoča tudi dvosmerno komunikacijo med vsemi udeleženci izobraževalnega procesa (učitelja z študenti in med študenti).

Podrobneje izobraževanje na daljavo opredelijo tele značilnosti:

- Udeleženec je le redko ali nikoli v neposrednem, fizičnem stiku z učiteljem. V tem se izobraževanje na daljavo pomembno razlikuje od tradicionalnega izobraževanja oziroma podajanje znanja poteka »oddaljeno« od udeleženca.
- Komunikacija med učiteljem in udeležencem poteka praviloma z uporabo različnih informacijsko-komunikacijskih orodij (danes na primer z uporabo videokonferenčnih sistemov, kot je Zoom in spletnih učnih okolij, kot so Microsoft Teams, Moodle ipd.).
- Učitelj podaja znanje udeležencem posredno, z uporabo učnih pripomočkov, na primer tiskanega gradiva, avdio in video učnih virov, računalniških programov itn.
- Udeleženci se praviloma učijo sami. Srečanja v skupini so kvečjemu občasna in namenjena socializaciji udeležencev, priporočljiva so tudi iz didaktičnih razlogov.
- Pomembna je vloga izobraževalne organizacije pri načrtovanju in izdelavi učnega gradiva ter pri zagotavljanju različnih oblik pomoči udeležencem. V tem se izobraževanje na daljavo razlikuje od samostojnega učenja (Bregar, Zagmajster in Radovan idr., 2020).

Z razvojem izobraževanja na daljavo postaja tehnologija pomembnejša prvina tega izobraževanja in v stroki se uveljavlja pojem **e-izobraževanje**[5]. Bregar, Zagmajster in Radovan (2020) navajajo, da je to izobraževanje po nekaterih pogledih obravnavano kot vsako izobraževanje, pri katerem se uporabljata internet oziroma informacijsko-komunikacijska tehnologija. Tehnologija je v tem primeru le ena od sestavin učnega procesa, ki je namenjena njegovi dopolnitvi, a ne posega v konceptualne temelje in pedagoško doktrino tradicionalno zasnovanega učnega procesa. Po drugih pogledih pa gre za konceptualno spremenjen pristop, v katerem je tehnologija v vlogi izobraževanja.

Uporaba informacijsko-komunikacijske tehnologije se izraža različno (Kirkwood idr., 2014, str. 9–10 v Bregar, Zagmajster in Radovan, 2020):

- z ohranjanjem (repliciranjem) obstoječih učnih aktivnosti (npr. objava klasičnega gradiva na spletu);
- z dopolnitvijo (nadgradnjo) obstoječih učnih aktivnosti (npr. objava posnetka klasičnega predavanja na spletu);
- s transformacijo učnih aktivnosti in izidov (npr. interaktivno predavanje z uporabo informacijsko-komunikacijske tehnologije).

Fee (2009) poudarja pomen e-izobraževanja v t.i. družbi znanja. Tehnologija sicer predstavlja sestavino e-izobraževanja, vendar le kot sredstvo za izvedbo učne izkušnje ter kot orodje za posredovanje učnih vsebin, komunikacijo in sodelovanje. Osrednja sestavina e-izobraževanja so še vedno pedagoški in didaktični pristopi učitelja. E-izobraževanje učno izkušnjo usmeri k učečemu se, pomaga razvijati kulturo učenja, gradi učečo se skupnost in opolnomoči učečega se (Fee 2009, v Florjančič, 2021).

Pojem e-izobraževanje, tudi »online« izobraževanje, se postopoma uveljavi kot poimenovanje izobraževanja na daljavo, katerega sestavni del je tudi uporaba informacijsko-komunikacijske tehnologije.

Da bi se izognili uporabi tujk v slovenskem jeziku (npr. »online« izobraževanje), v tem besedilu uporabljamo izraz **spletno izobraževanje**[6]**.** Pojmujemo ga kot izobraževanje na daljavo, podprto s svetovnim spletom in spletnimi informacijsko-komunikacijskimi orodji. Bistveno je, da temelji na didaktičnih pristopih, ustreznih tej obliki izobraževanja. To pojmovanje razumemo kot sinonim za tiste opredelitve e-izobraževanja, ki poudarjajo, da pri tej obliki izobraževanja ne gre zgolj za to, da se v tradicionalno izobraževanje vključi tehnologija, pač pa gre za konceptualne premike v razumevanju učenja in poučevanja.

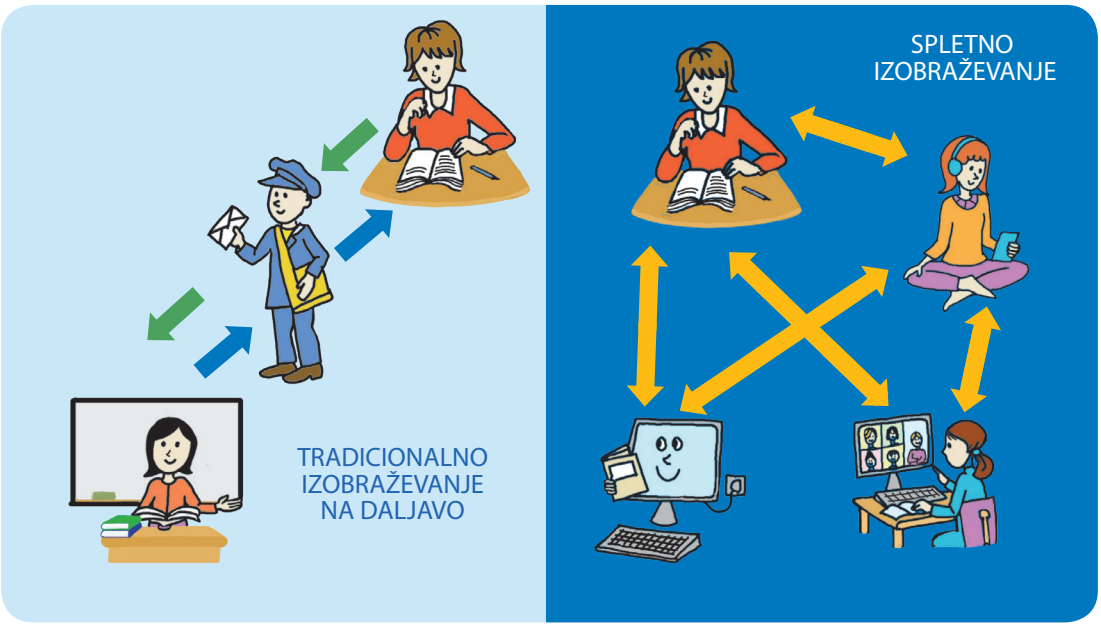
5 V pojmu e-izobraževanje je »e« okrajšava za »elektronsko« – elektronsko izobraževanje (Florjančič, 2021).

6 Izhajajoč iz slovenskih izrazov spletno bančništvo, spletno nakupovanje, spletno oglaševanje.

Ob tem velja poudariti, da v izobraževanju odraslih še vedno obstajajo tudi **oblike tradicionalnega dopisnega izobraževanja na daljavo**. Kot smo pokazali v uvodu, se je ta oblika izobraževanja razvila že v 19. stoletju in sodi v prvo generacijo izobraževanja na daljavo. Za dopisno izobraževanje na daljavo, je značilno, da sta udeleženec in institucija (učitelj) povezana po klasični pošti. Klasična pošta se uporablja za posredovanje učnih gradiv in navodil za študij, za posredovanje opravljenih obveznosti (nalog) ter tudi za (enosmerno) komunikacijo (Florjančič 2021). V izobraževanju odraslih številni udeleženci, posebno iz ranljivih skupin, ob udeležbi v izobraževanju še nimajo dovolj razvitih informacijsko-komunikacijskih spretnosti, da bi lahko uporabljali informacijsko-komunikacijska orodja, ki podpirajo spletno izobraževanje. Številni nimajo dostopa do računalnika in/ali spleta. Dokler ne okrepimo njihovih zmožnosti za uporabo informacijsko-komunikacijske tehnologije in dostopa do računalniške opreme in spleta, ostajajo tradicionalne oblike izobraževanja na daljavo, ki zajemajo uporabo pisnega gradiva, ki ga udeležencem pošljemo po navadni pošti, še vedno aktualne.

Izobraževalci odraslih ta način še vedno uporabljajo, ko poskušajo tudi z izobraževanjem na daljavo dosegati te ciljne skupine. Takšna je bila tudi izkušnja med pandemijo, na primer z udeleženci osnovne šole za odrasle (Možina, 2021). Na primeru te ciljne skupine se je pokazalo, da izobraževanje, ki v celoti poteka na daljavo, zanje ni najustreznejše. V izrednih razmerah, ko izobraževanje v izobraževalnih organizacijah ni bilo mogoče, so organizatorji izobraževanja odraslim udeležencem pri učenju pomagali tako, da so jim učno gradivo natisnili in so ga ti prejeli na dom.

Slika 1: Izobraževanje na daljavo



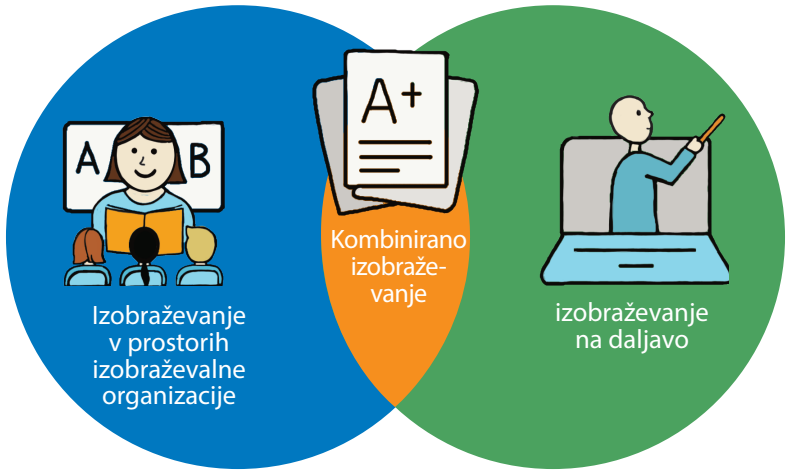
Zaradi številnih vidikov, ki jih moramo upoštevati v izobraževanju odraslih, uporabljamo v tej publikaciji kot širši pojem »**izobraževanje na daljavo**«. Ta zajema vidike *tradicionalnega dopisnega izobraževanja na daljavo*, ki je podprto s klasično pošto in – tedaj ko je to podprto z informacijsko-komunikacijsko tehnologijo – tudi vidike sodobnega *spletnega izobraževanja*.

Da bi se izognili zmedi, dodajamo, da pri navajanju avtorjev in avtoric zaradi verodostojnosti navajanja virov ohranjamo izvirne pojme, kakor jih uporabijo v svojih delih.

Kombinirano izobraževanje

Z razvojem izobraževanja na daljavo se je uveljavil tudi pojem »kombinirano izobraževanje« (angl. *blended learning*) (Makovec Radovan in Radovan, 2022).

Slika 2: Kombinirano izobraževanje



Kombinirano izobraževanje je oblika, v kateri se prepletata dva pristopa: izobraževanje v prostorih izobraževalne organizacije ter aktivnosti, ki potekajo v spletnih učnih okoljih, kjer so učitelj in udeleženci prostorsko ločeni, včasih pa tudi časovno. Za kombinirano izobraževanje je torej značilno, da poteka deloma kot izobraževanje v prostorih izobraževalne organizacije, nekatere učne cilje pa lahko udeleženci dosegajo ali dopolnjujejo v spletni učilnici ali drugih spletnih okoljih.

Izobraževanje v prostorih izobraževalne organizacije in v spletnem okolju najpogosteje potekata vzporedno in se dopolnjujeta. Obstaja več možnosti izvedbe v praksi. Na primer tako, da:

- učitelj razloži učno vsebino, ko se z udeleženci sreča v prostorih izobraževalne organizacije, v spletnem okolju pa pripravi naloge, vprašanja ali druge aktivnosti, ki jih mora udeleženec opraviti v določenem času;
- udeleženec si doma v spletnem okolju ogleda videoposnetek ali prebere del poglavja v učbeniku oziroma učnem gradivu, učitelj pa na to temo pripravi praktično aktivnost ali z udeleženci o njej razpravlja v živo.

Nekateri strokovnjaki poudarjajo, da ima tako učitelj več časa, da se lahko takrat, ko izobraževanje poteka v prostorih izobraževalne organizacije (in je stik z udeleženci najbolj avtentičen), bolj posveti doseganju zahtevnejših učnih ciljev.

Izobraževanje v kombinirani obliki poteka v različnih spletnih učnih okoljih. Udeleženci dobijo dostop do vnaprej posnetih razlag, zapiskov in drugega učnega gradiva ter ocenjevalnih delovnih listov in nalog. Udeležencem je omogočena tudi interakcija z učitelji in drugimi udeleženci na spletnih seminarjih (webinarjih), spletnih skupinskih dejavnostih in diskusijskih forumih. Spletne dejavnosti lahko potekajo sinhrono, pri čemer udeleženci in učitelj sodelujejo v realnem času, ali asinhrono, ko se udeleženci udeležujejo učnih aktivnosti glede na čas, ki ga imajo na voljo (Makovec Radovan in Radovan, 2020).

Hibridno izobraževanje

Za **hibridno izobraževanje** je značilno, da se nekateri udeleženci izobraževanja udeležijo fizično, v prostorih izobraževalne organizacije, drugi pa izobraževanje ob pomoči videokonferenčnih sistemov sočasno spremljajo po spletu in lahko pri njem dejavno sodelujejo. Izobraževalna organizacija, ki se odloči za hibridno obliko izobraževanja, udeležencem omogoči, da izberejo eno ali drugo možnost.

V praksi se pojavljajo različne izpeljave hibridnega izobraževanja, tudi v kombinaciji z drugimi oblikami izobraževanja, npr. s tradicionalnim ali kombiniranim izobraževanjem.

Slika 3: Hibridno izobraževanje

V smernicah hibridnega pristopa v tercialnem izobraževanju (Smernice hibridnega pristopa v terciarnem izobraževanju, 2022), ki opredelijo hibridno izobraževanje v visokem šolstvu, avtorji poudarijo, da je to inovativno učno (izobraževalno) okolje, ki nastane z združevanjem virtualnega in fizičnega prostora ter uporabo digitalnih tehnologij in spletnih orodij. Inovativnost hibridnega koncepta je zagotovljena z nenehno razvijajočimi se informacijsko-tehnološkimi rešitvami, ki spreminjajo učečo se družbo ter hkrati sooblikujejo njene zahteve in pričakovanja. Pri hibridnem izobraževanju ne gre zgolj za kombinirano učenje, temveč gre za poglobljen in digitalno-bivanjski koncept, ki združuje tradicionalni in spletni izobraževalni prostor. Pri tem ni najpomembnejša zgolj uporaba ter izbira ustreznih spletnih in tehnoloških orodij in rešitev, temveč sprememba v kulturi kakovosti, razumevanju vseh sodelujočih in njihovem (so)delovanju. Udeleženci se lahko študijskemu procesu pridružijo od koder koli, saj ni prostorskih omejitev (so zgolj časovne omejitve).

Pojma kombinirano in hibridno izobraževanje nista sopomenki

Pojma kombinirano in hibridno izobraževanje nista sopomenki, kot se v praksi pogosto napačno razume. Kombinirano izobraževanje pomeni kombinacijo izobraževanja, ki poteka v živo v prostorih izobraževalne organizacije, in izobraževanja v spletnem okolju. Čas tega izobraževanja si udeleženec lahko prilagaja sam oziroma v dogovorjenih časovnih okvirih. **Ključni spremenljivki sta torej prostor in čas.**

Pri **hibridnem izobraževanju** poteka izobraževanje sočasno fizično v prostorih izobraževalne organizacije in po spletu, učitelj torej sočasno (sinhrono) dela z udeleženci, ki so fizično navzoči v prostoru, in tistimi, ki izobraževanje sočasno spremljajo po spletu.

Pri **kombiniranem izobraževanju** se isti udeleženci izobražujejo delno v fizičnih prostorih izobraževalne organizacije, delno pa v spletnem okolju. Pri hibridnem izobraževanju pa se sočasno izobražujejo različni udeleženci, eni fizično v prostorih izobraževalne organizacije, drugi pa se sočasno izobraževanja udeležujejo po spletu.

V nadaljevanju te publikacije uporabljamo besedno zvezo »**izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje**«, ker večina stvari, o katerih pišemo, velja za vse tri oblike izobraževanja. Zapisi so uporabni za izobraževalne organizacije, ki izvajajo vse tri oblike, pa tudi tiste, ki izvajajo zgolj eno ali dve od opisanih oblik izobraževanja. Kadar se neki standard, kazalnik, merilo ali priporočilo nanaša zgolj na posamezno obliko izobraževanja, je sklicevanje temu ustrezno.

Vpliv teorij učenja

Ko premišljujemo o vidikih kakovosti izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja, ne mislimo zgolj vpeljevanja tehnologije v izobraževanje. Tudi izhodišče, da naj sodobna tehnologija podpre pedagoške oziroma andragoške pristope, da je torej vidik tehnologije podrejen vidiku vsebine oziroma didaktike, je preveč enostaven.

Soočeni smo s tem, da se na novo opredeljujeta čas in prostor ter vloge različnih subjektov v razširjenem okviru **razumevanja časa in prostora učenja**. Nov, razširjeni časovno-prostorski okvir se ujema s paradigmatskimi konceptualnimi premiki v razumevanju procesov učenja in poučevanja in jih lahko prepoznamo tudi pri razvoju teorij učenja, katerih poglavitne značilnosti povzemamo v nadaljevanju.

Poznavanje tega, kako se ljudje učijo, in razumevanje učnega procesa naj bi bilo izhodišče za to, kako poučujemo in kako uporabljamo tehnologijo za poučevanje. Teorij o učenju je več. V priročniku *E-izobraževanje za digitalno družbo* predstavljajo Bregar, Zagmajster in Radovan (2020) tri »klasične« in dve »sodobni« teoriji, ki se razvijata v času, ko je učenje po digitalnih medijih že nekaj vsakdanjega. Pomembno je, da poznamo njihove temeljne značilnosti. Ne gre za to, da bi sodobnejše teorije nadomeščale tiste, ki že dolgo vplivajo na razumevanje učenja in poučevanja, pač pa za to, da jih smiselno kombiniramo in uporabimo glede na namen in cilje izobraževanja in učenja. V nadaljevanju si nekoliko podrobneje oglejmo značilnosti teh teorij. To nam bo v pomoč, ko bomo snovali različne dejavnosti za udeležence v učnem procesu, ki naj vodijo k dose-

ganju različnih vrst izobraževalnih ciljev, in ko bomo postavljali načine za presojanje in razvijanje kakovosti izobraževanja.

Vedenjske teorije

Temeljna domneva teh teorij je, da bo neki dražljaj izzval neki odgovor. Po vedenjskih teorijah se posameznik rodi z razmeroma omejenim vzorcem vedenja, s procesi pogojevanja in posnemanja pa nastajajo vedno novi in vse bolj zapleteni vzorci vedenja. Z nagrado ali kaznijo je mogoče okrepiti zvezo med neko spodbudo in nekim odgovorom ali odzivom. V pedagoški ali vzgojni praksi se nekatere prvine vedenjskih teorij še vedno uporabljajo – predvsem dajanje povratnih informacij, spodbujanje z nagradami in pohvalami itn. Temelji vedenjske teorije pa so prisotni tudi pri razvoju sodobnih učnih aplikacij, ki temeljijo na avtomatiziranih odzivih na učne dosežke udeležencev spletnega izobraževanja. Čeprav je bila vedenjska teorija zaradi svojega poenostavljenega pogleda na razvoj posameznika v pedagoški psihologiji in didaktiki ovržena, pa z najnovejšimi pristopi v e-izobraževanju, kot sta na primer personalizirano učenje in inteligentni tutorski sistemi, po mnenju nekaterih avtorjev v e-izobraževanju zopet pridobiva veljavo (Bregar, Zagmajster in Radovan, 2020).

Kognitivne teorije

Predstavniki kognitivnih teorij učenja poudarjajo, da **posameznik ni odvisen samo od dejavnikov okolja, temveč dejavno sodeluje pri svojem razvoju in učenju**. Avtorji s področja kognitivnih teorij trdijo, da so notranji miselni procesi bistveni za učenje in da je vloga raziskovalcev ter učiteljev predvsem v tem, da te procese spoznajo/razumejo in jih v različnih učnih položajih omogočajo. Kognitivne psihološke teorije se torej predvsem ukvarjajo s procesi odločanja, izbiranja ciljev in vedenja udeležencev izobraževanja, v katere so ti pripravljeni vložiti svojo energijo, radovednost in dejavnost (prav tam).

Konstruktivistične teorije

Konstruktivistične teorije so bile v izobraževanju na daljavo najvplivnejše. Temeljijo na domnevi, da **je učenje predvsem družbeni proces, ki zahteva komunikacijo ter sodelovanje med udeleženci in učiteljem**. Tega družbenega procesa se ne da nadomestiti s tehnologijo, lahko pa ga ta olajša in spodbudi. Te teorije poudarjajo, da znanje nikoli ni zgolj neka objektivna enota, temveč vedno izraža tudi vrednote in kontekst, v katerem nastaja. Posameznik mora zato v izobraževanju nenehno raziskovati, tehtati in biti kritičen do vsebin. Za učenje, ki temelji na konstruktivističnih teorijah, je značilno, da je učitelj neke vrste pomočnik, ki pomaga udeležencu učiti se, med njima pa poteka komunikacija. Pri konstruktivističnem pristopu je tako ena od najpomembnejših oblik pedagoške podpore skupinska razprava (prav tam).

Konektivistična teorija

Konektivistično teorijo sta razvila George Siemens in Stephen Downes kot teorijo učenja za digitalno dobo. Z njo sta želela preseči omejitve vedenjskih, kognitivnih in konstruktivističnih teorij in jo opredeljujeta kot teorijo socialnega učenja, ki poteka na spletu. Teorija konektivizma temelji na domnevi, da **je znanje porazdeljeno po človeških, družbenih in tehnoloških omrežjih ter da je učenje proces povezovanja, širjenja in upravljanja teh omrežij** (Siemens, 2005). Znanje je tako navzoče v različnih omrežjih (računalniških, družbenih), v sodobni družbi pa je – tako avtorja – najpomembnejše znati povezovati različne vire informacij. Po teoriji konektivizma je vloga učitelja v tem, da vodi, usmerja in izboljšuje kakovost omrežij, ki jih oblikujejo udeleženci izobraževanja (prav tam).

Hevtagogika (angl. *heutagogy*)

Tudi hevtagogika je novejša teorija učenja, ki se ukvarja z vprašanji učenja na spletu. Ta teorija **izvira iz teorij samostojnega učenja in poudarja neodvisnost od učitelja**. Hevtagogika v celoti prenaša nadzor in odgovornost za učenje na posameznika in ga vidi kot najpomembnejši dejavnik učenja (Hase in Kenyon, 2010). Občasno je za udeleženca pomemben tudi učitelj, ki se procesa učenja udeležuje predvsem z zagotavljanjem smernic in virov, vendar pa način in metode pridobivanja znanja v celoti prepušča udeležencu. Spletno izobraževanje zaradi tehnoloških značilnosti omogoča ustvarjanje učnih okolij, ki jih opisuje hevtagogika. Še posebno spletne tehnologije druge generacije (splet 2.0) udeležencem omogočajo, da samostojno usmerjajo in določajo svojo učno pot ter prevzamejo dejavno vlogo pri svojem učenju. Pri tem je treba poudariti tudi prednosti družbenih medijev, kot so povezljivost z drugimi, odkrivanje in izmenjava informacij (posamezno ali kot skupina) ter osebno zbiranje in prilagajanje informacij.

Različne teorije učenja odsevajo različna spoznanja o tem, kaj je znanje in kako ga pridobivamo oziroma kako se učimo. Za izobraževalce je poznavanje različnih teoretičnih pristopov koristno pri načrtovanju in izvedbi izobraževanja na daljavo. Na vprašanja o uporabi različnih metodah izobraževanja, spodbujanju udeležencev, oblikovanju učne klime ipd. učitelj težko odgovarja, če ne pozna zakonitosti učnih procesov. Res je, da teorije učenja ne dajejo nekih konkretnih napotkov o izvedbi izobraževanja, so pa koristne kot okvir, v katerem lahko organizator izobraževanja odraslih, učitelj, tutor, podporno osebje, opravijo razmislek o vprašanjih načrtovanja in izpeljave izobraževanja na daljavo.

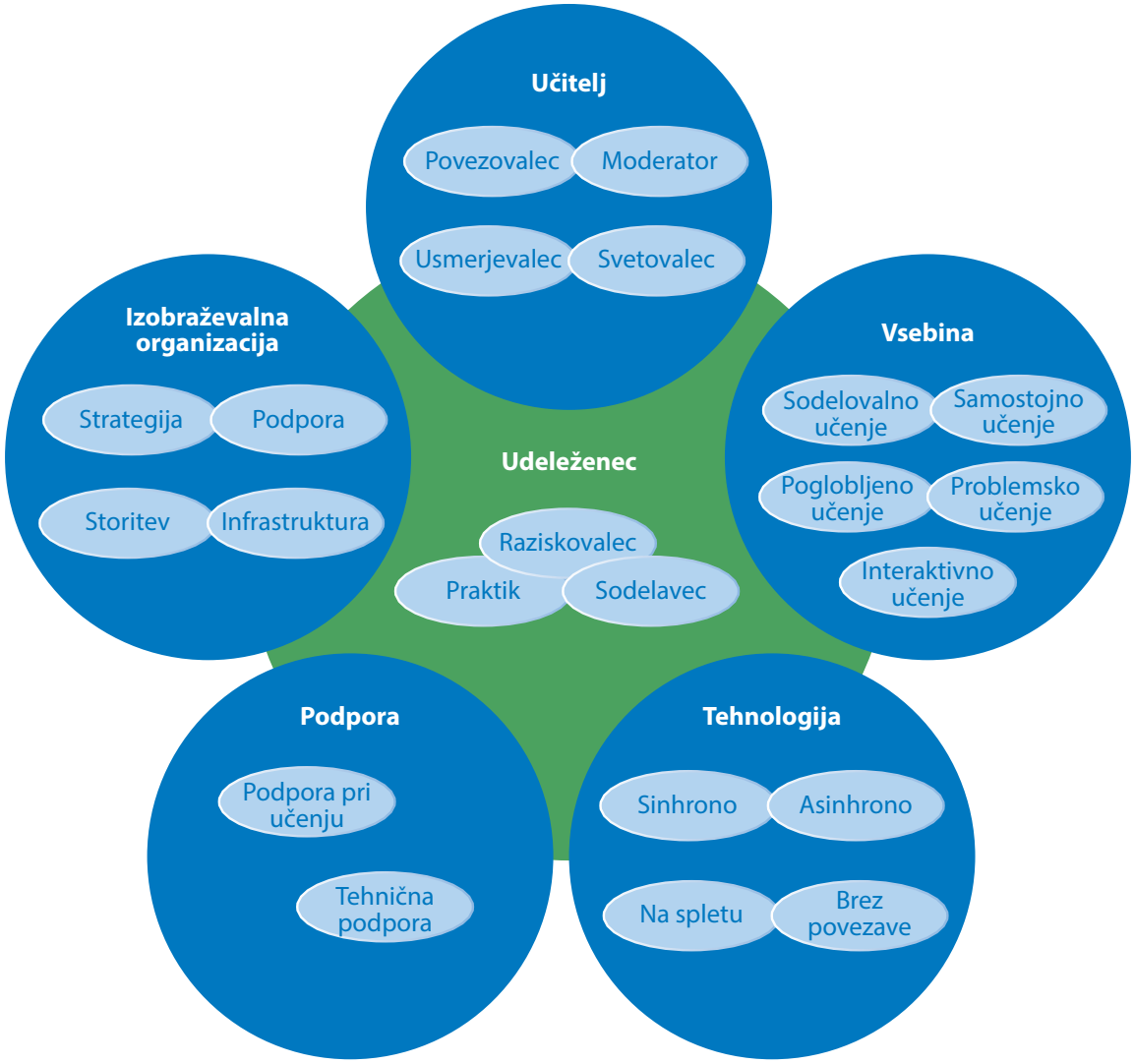
Strokovna izhodišča in načela izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja

Strokovnjaki, ki se ukvarjajo s proučevanjem izobraževanja na daljavo ter s kombiniranim in/ali hibridnim izobraževanjem, so doslej razvili številna strokovna izhodišča in načela, ki pomagajo bolje razumeti naravo sodobnih pristopov in strokovnih prijemov, ki so potrebni, da bi z njimi dosegli kakovostno izobraževalno izkušnjo.

Pri razvoju kazalnikov, standardov in meril kakovosti izhajamo iz nekaterih konceptualnih postavk ali načel, zato bomo v nadaljevanju razgrnili tista, ki so nas vodila pri oblikovanju zbirke kazalnikov kakovosti, ki jo predstavljamo v publikaciji. Ko smo premišljevali o konceptualnem okviru kot vodilu za oblikovanje kazalnikov kakovosti ter njim pripadajočih standardov in meril kakovosti, smo se oprli na dva celostna konceptualna pristopa, ki sodita med vodilne in razširjene pristope na obravnavanem področju. To sta: *kompleksni prilagodljivi sistem kombiniranega izobraževanja (*angl. *Complex adaptive blended learning system)* (Vaughan, Cleveland-Innes in Garrison, 2013) ter pristop, ki ga lahko neposredno prevedemo kot »skupnosti raziskovanja« – pri tem glede na značilnosti pristopa uporabimo vsebinsko ustreznejši slovenski izraz »učne skupnosti« (angl. *Community of Inquiry – Col*). Pristop so že leta 1999 razvili Garrison, Anderson in Archer (2001) ter ga naslednja desetletja proučevali in nadgrajevali. V naš konceptualni okvir smo dodali še premisleke nekaterih drugih avtorjev, ki se z obravnavano tematiko ukvarjajo v domačem in mednarodnem prostoru.

Kompleksni prilagodljivi sistem kombiniranega izobraževanja je bil razvit posebej za razumevanje narave kombiniranega izobraževanja.

Slika 4: Kompleksni prilagodljivi sistem kombiniranega izobraževanja



Vir: prirejeno po Vaughan, Cleveland-Innes in Garrison (2013).

Z njim si lahko pomagamo tudi, ko razmišljamo o izobraževanju na daljavo nasploh oziroma o najsodobnejši obliki hibridnega izobraževanja. Sistem povezuje šest temeljnih prvin ali podsistemov.

V sredino sistema je postavljen **udeleženec**. Udeleženec se spreminja s pomočjo interakcij z drugimi dejavniki sistema. Kar je najpomembnejše, udeleženec se s pomočjo teh interakcij razvija iz pasivnega v vedno dejavnejšega (so)ustvarjalca lastne učne izkušnje.

Prav transformacija udeleženca izobraževanja iz pasivnega v vedno dejavnejšega je ključ za razumevanje celotnega okvira in vseh drugih dejavnikov. Gre za pojmovanje učenja in poučevanja, ki je osredinjeno na udeleženca. Ta je v interakciji z drugimi udeleženci, učitelji oziroma tutorji, vsebino in tehnologijo, je soustvarjalec lastne izobraževalne izkušnje in tudi izkušenj drugih, ki se udeležujejo izobraževanja. Da bi lahko dosegli takšno udeležencevo aktivnost, je treba v izobraževalni proces vpeljati metode, ki to aktivnost spodbujajo. Udeleženec ni več le pasivni sprejemnik znanja, pač pa postaja raziskovalec lastne izobraževalne izkušnje, zato je v tovrstni pristop treba vnesti akcijsko učenje. Pri skupinskih oblikah izobraževanja je temeljnega pomena tudi uporaba pristopov, ki spodbujajo povezovanje med udeleženci. To je še posebno pomembno pri izobraževanju v spletnem okolju, kjer med udeleženci ni fizičnega stika. Načrtno spodbujanje povezovanja udeležencev v spletnem okolju prispeva k postopnemu izoblikovanju spletne učne skupnosti.

Pri uvajanju izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja v **izobraževalno organizacijo** je za zagotavljanje kakovosti teh oblik izobraževanja pomembno, da tega ne počnemo stihijsko, pač premišljeno in strateško.

Vprašati se moramo, ali obstajajo splošne družbene potrebe, potrebe različnih strok in lokalnega okolja za to, da bi uvajali izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje, ter pripraviti temeljite analize, ali je izobraževalna organizacija zmožna in pripravljena izpeljevati tako izobraževanje kakovostno. Šele potem lahko to postane del strategije in ponudbe izobraževalne organizacije.

Potrebne so ustrezne možnosti za izvajanje. Na strateški ravni je treba doreči sistem za upravljanje učenja (angl. *learning management system*), ki bo podpiral izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje. Premisliti je treba o temeljnih prvinah tega sistema. V pomoč so lahko tale vprašanja:

- Kako mora biti usposobljeno osebje, ki bo sodelovalo pri obravnavanih oblikah izobraževanja, in kako bomo to usposobljenost zagotovili?
- Kako bomo zagotovili učno in tehnično pomoč udeležencem v tem okolju?
- S katerimi spletnimi orodji bomo podprli postavitev spletne učne skupnosti?
- Kdo bo skrbel za tehnične vidike tega spletnega učnega okolja?
- Ali imamo ustrezno tehnično opremo? Ali lahko zagotovimo ustrezno varnost?
- Ali morajo biti za izvajanje hibridnih oblik izobraževanja izpolnjeni še drugi pogoji, kot so tisti, ki jih potrebujemo za izvajanje izobraževanja na daljavo in kombiniranega izobraževanja?

- Koliko sredstev smo pripravljeni ali zmoremo nameniti za vpeljavo in podporo tem oblikam izobraževanja? Idr.

Ko razvijamo kombinirane oblike izobraževanja, je pomembno, da postavimo takšen podporni sistem, ki bo v pomoč pri povezovanju tistega dela izobraževanja, ki poteka v živo v prostorih izobraževalne organizacije, in drugega dela, ki poteka v spletnem okolju. Sistemsko in ne stihijsko izvajanje teh oblik izobraževanja nam omogoča, da lažje usmerjamo in vodimo udeležence v prehodih med fizičnim in spletnim prostorom, ki morata zanje postati povezana in konsistentna dela celostne izobraževalne izkušnje.

Tehnologija je lahko pri spodbujanju in krepitvi povezav med udeleženci in izoblikovanju učnih skupnosti v pomoč. Ob načrtovanju izobraževanja je treba dobro premisliti o načinih, s katerimi bomo spodbudili sinhrone in asinhrone oblike komunikacije med udeleženci ter med udeleženci in učitelji oziroma tutorji.

Ob premisleku, kako uvrstiti sodobna informacijsko-komunikacijska orodja v načrtovanje in izvajanje izobraževanja na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje, nas lahko vodi misel Garrisona, Andersona in Archerja (2001), da lahko tehnologija naredi veliko več kot zgolj nadomesti dejavnosti, ki potekajo v živo. Njen potencial je večji, omogoča nam velike premike v razumevanju procesov učenja in poučevanja ter pri prožnejšem obvladovanju prostora in časa. Če jo uporabimo premišljeno, lahko pomaga pri globljem osmišljanju učne izkušnje in s tem boljših rezultatih, s trajnejšo vrednostjo.

Ko snujemo načine, kako uporabiti tehnologijo za spodbujanje dejavnega sodelovanja udeležencev v učnem procesu, moramo dobro razumeti značilnosti sinhrone in asinhrone komunikacije. Ko razmišljamo o optimalni učni izkušnji, imamo v mislih še vedno sinhrono učno izkušnjo, ki zajema neposredno interakcijo udeležencev z učitelji ali udeležencev med seboj v fizičnem prostoru, kjer so kognitivni in čustveni odzivi udeležencev takojšnji (Vaughan, Cleveland-Innes in Garrison, 2013). Zamišljamo si tradicionalno učilnico, v kateri so učitelji in udeleženci dejavni pri dinamični in spontani izmenjavi zamisli, opazujemo uporabo sokratske metode postavljanja vprašanj, ki spodbudi razpravo ter miselne in čustvene odzive udeležencev. Ali pa si predstavljamo predavatelja, ki zna navdihniti in spodbuditi pozornost udeležencev z gestikulacijo, tonom glasu in demonstracijo.

Obstaja tudi še druga razsežnost učenja. Ta zajema procesiranje in ponotranjanje zamisli, konceptov ter postopno sintezo in integracijo novih spoznanj s prejšnjim znanjem in izkušnjami, kar vodi h globljemu in osebno osmišljenemu učenju. Nekateri udeleženci bodo sposobni takšne poglobljene ravni razumevanja doseči že med učno izkušnjo, pri večini pa to ozaveščanje in globlje razumevanje sledi pozneje, in ne za vsakogar v istem trenutku. Premišljeno povezovanje sinhronih in asinhronih oblik izobraževanja

prispeva k doseganju globljih, transformativnih vidikov učenja, osmišljanju in razumevanju učne izkušnje, kar vodi k ustvarjanju novega, trajnega znanja. To dosežemo z integracijo obeh dimenzij učenja, neposredne učne izkušnje, ki poteka sinhrono, omogoča sodelovalno povezovanje, neposredno izmenjavo mnenj, izkušenj, dialog, ter asinhronih oblik učenja, ki omogočajo globljo kognitivno refleksijo (prav tam).

Nekatere učne aktivnosti izberemo z namenom, da krepimo socialne vidike izobraževanja, to so na primer aktivnosti, ki so v pomoč pri ustvarjanju sodelovalnega učnega okolja. Udeleženci na primer sodelujejo v razpravah v spletnih sobah, opravljajo naloge v manjših skupinah, v dvojicah, se v skupini organizirajo tako, da skupaj rešijo izbrani problem. Drugo vrsto aktivnosti zasnujemo z namenom, da spodbudijo kognitivni razvoj udeleženca, vodijo udeleženca pri predelovanju učne vsebine. Za globljo refleksijo je smiselno izbirati strategije, ki udeleženca spodbudijo, da na podlagi predelane učne vsebine zapiše pisno refleksijo. Tretja vrsta aktivnosti je predvsem v pomoč učitelju, ki v vlogi povezovalca in usmerjevalca učne izkušnje usmerja socialne in kognitivne aktivnosti udeležencev. Vse te raznolike aktivnosti so med seboj povezane in vodijo k doseganju poglobljenega, osmišljenega razumevanja in ustvarjanja novega znanja oziroma nove, osmišljene izobraževalne izkušnje (prav tam).

Spletno izobraževanje ni zgolj prestavitev klasičnega poučevanja v spletno okolje. Preplet različnih prvin, ki jih vzpostavimo v spletnem okolju, lahko deluje na udeležence različno. Spremenijo se razsežnosti časa in prostora. Tradicionalno učilnico z drugimi udeleženci zamenja »izolirana« izkušnja v domači sobi, pred zaslonom ter v obraz usmerjena kamera in mikrofon. Neposredni pogovor z udeleženci in učitelji v predavalnici nadomesti komunikacija v spletnih forumih, dejavno sodelovanje v spletnih sobah ipd. (prav tam).

Če udeleženca spodbudimo k temu, da se na primer vključi v spletno učilnico in si tam ogleda različno gradivo in posnetke predavanj, to še ni dejavno sodelovanje. Ko snujemo izobraževalne aktivnosti, je treba dodati spodbude, ki bodo omogočile dejavno interakcijo udeleženca z učno vsebino. Spodbujati moramo sodelovalno učenje, problemsko zasnovano učenje, tudi individualizirane oblike učenja, ki izhajajo iz udeležencevih interesov in potreb. Šele to vodi k poglobljenemu učenju. Da bi dosegli takšno dejavnost, se vedno bolj uveljavljajo pristopi k učenju, kot je na primer *obrnjeno učenje (*angl. *flipped learning)*. To je učni pristop, pri katerem se del neposrednega poučevanja (npr. predavanja ali razlage) iz predavalnice preseli v posameznikov učni prostor. Del vsebine, ki jo je v tradicionalnem poučevanju udeležencem predajal učitelj kot »nosilec vednosti«, udeleženci ob videoposnetkih ali učnem gradivu predelajo sami. Ko se srečajo z učiteljem, bodisi v fizičnih prostorih izobraževalne organizacije bodisi v spletnem okolju, o teh vsebinah razpravljajo, izmenjujejo stališča, iščejo rešitve za problemske naloge. Učna izkušnja ostane tako bolj dinamična in sodelovalna. Udeleženci krepijo občutek odgovornosti za lastno izobraževalno izkušnjo.

Podpora udeležencem pri izobraževanju je imela pri izobraževanju odraslih vedno pomembno vlogo. Morda tudi zato, ker se je izobraževanje odraslih že v tradicionalnem izobraževanju izvajalo tako, da je precejšen del izobraževanja moral udeleženec opraviti sam, z bolj ali manj organiziranim samostojnim učenjem. Pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju, še posebno takrat, ko ni fizičnega stika med organizatorji izobraževanja, učitelji in udeleženci, postanejo različni vidiki učne podpore še toliko pomembnejši in nujni. Mislimo na vsaj **dve vrsti podpore, učno in tehnično**. Tudi spremljave, ki smo jih opravljali med pandemijo, so potrdile pomen in potrebo po teh vrstah podpore. Pomanjkanje digitalnih zmožnosti za uporabo spletnih orodij, kot so spletne učilnice, videokonferenčni sistemi in podobno, je bilo ena od večjih ovir za vključevanje nekaterih skupin prebivalstva v izobraževanje na daljavo in hkrati tudi ena večjih nevarnosti za predčasni osip udeležencev iz teh oblik izobraževanja (Možina, Klemenčič in Radovan, 2020, Možina, 2021).

Pri spletnem izobraževanju se je prav iz tega razloga razvila vloga **tutorja** v izobraževanju. Bregar, Zagmajster in Radovan (2020) opozarjajo, da so ob ustreznem gradivu, prilagojenem posebnostim in možnostim teh oblik izobraževanja, pomemben dejavnik kakovostne pedagoške ter andragoške podpore tudi usposobljeni tutorji, ki so zmožni izobraževanje učinkovito organizirati in strokovno podpreti. Tutor je tisti, ki pomaga udeležencu pri premagovanju različnih ovir, s katerimi se srečuje pri učenju, ki vzdržuje motivacijo pri udeležencih, ki gradi učno skupnost, spodbuja komunikacijo med udeleženci. V praksi so se razvile različne vloge tutorjev, od takih, pri katerih je tutor podpornik udeležencu izobraževanja v procesu njegovega učenja, do takih, ko tutor prevzema tudi nekatere tradicionalne »pristojnosti« učitelja: posredovanje učnih zadolžitev, sprotno preverjanje znanja, moderiranje učnih skupnosti v procesu učenja ipd.

Največji izziv za izobraževalce je spremenjena vloga **učitelja.** Učitelj ni »edini nosilec in prenašalec vednosti«, njegova vloga se spremeni, postaja povezovalec, usmerjevalec, moderator učne izkušnje udeležencev in tisti, ki bedi nad izoblikovanjem učnih skupnosti, ne zgolj tistih v fizičnem okolju, temveč tudi ali predvsem spletnih učnih skupnosti.

Andragogika sicer že dolgo usmerja k taki vlogi učitelja v učnem procesu, a zdi se, da je praksa še vedno daleč od tega. Ker je manj izobražene odrasle, manj motivirane in tiste s pomanjkljivimi zmožnostmi učenja težko pripraviti na aktivnejše načrtovanje in izpeljavo lastnega učenja, sta v praksi še vedno pogosti vlogi učitelja, ki ve in daje znanje, ter udeleženca, ki znanje (pasivno) sprejema. Zdi se, da še nismo našli pravega odgovora na to, kako omenjene ciljne skupine pripraviti na spremenjeno vlogo in jih nato voditi ter podpirati pri učenju.

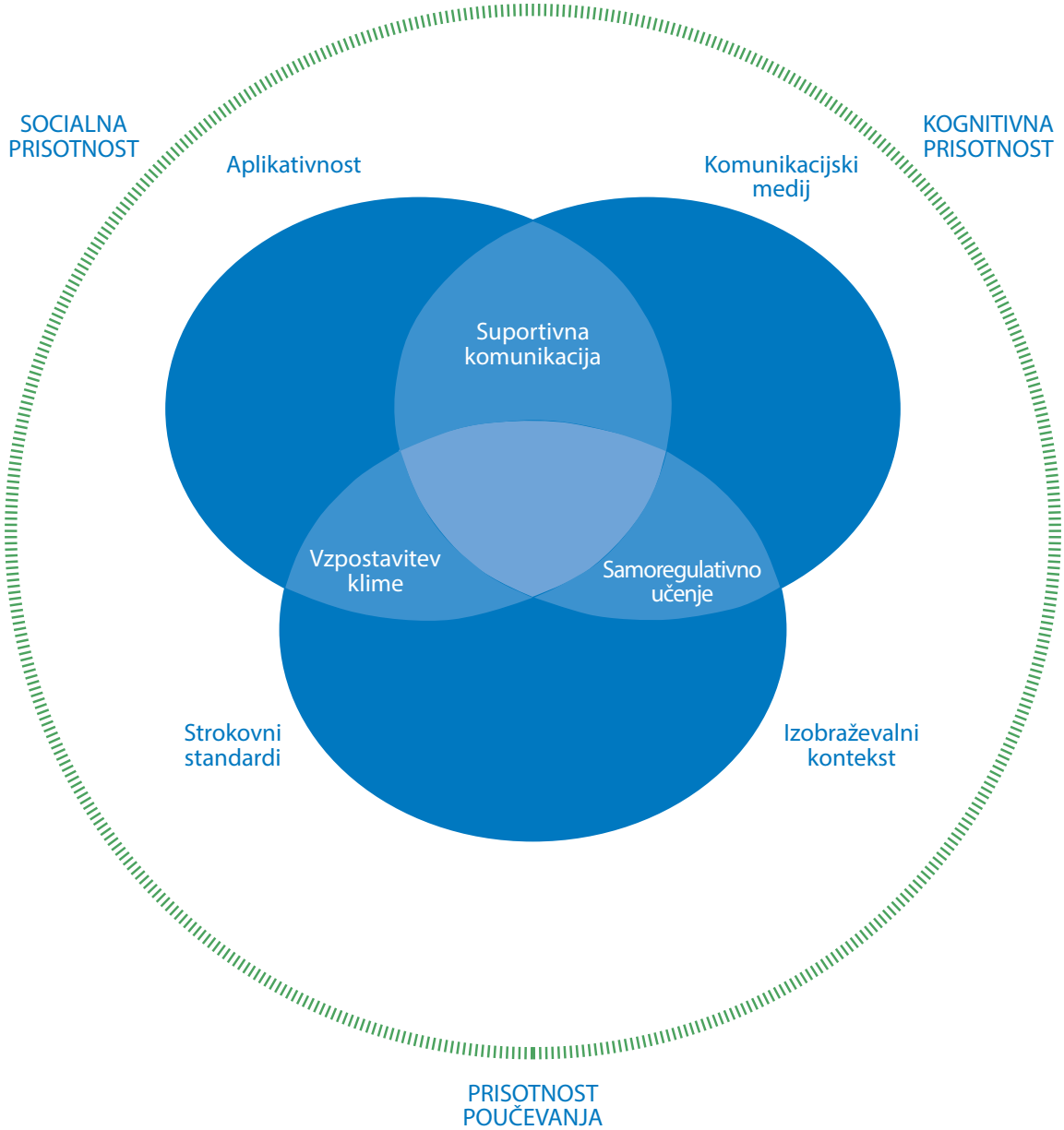
Naj poudarimo, da gre za paradigmatske konceptualne premike glede tega, kaj je izhodišče izobraževalnega procesa. Izhodišče ni več vnaprej pripravljen izobraževalni program, temveč udeleženec in njegova učna oziroma izobraževalna izkušnja. Premik v izhodišču vpliva na kurikularne strategije, ki niso več linearne, temveč postajajo nelinearne, krožne. Strokovnjaki za pripravo izobraževalnih programov s tem ne izgubljajo pomembne vloge, a niso več tisti, ki sami pripravijo in premislijo vse vnaprej, brez navzočnosti in dejavnega sodelovanja udeležencev. Usmerjenost na udeleženca je pristop, ki je zlasti pri neformalnih oblikah izobraževanja in učenja ter v izobraževanju odraslih dobro znan in eden izmed temeljev andragogike; večji izziv je tradicionalno formalno izobraževanje. Kar se v temelju spreminja, je razumevanje in dojemanje časa in prostora, v katerem poteka izobraževanje. Čas, v katerem poteka izobraževanje, postane prožnejši, prostor se razširi prek zidov tradicionalne predavalnice v spletni prostor. Interakcije niso več zgolj sinhrone, ampak tudi asinhrone.

Paradigmatske premike pri razumevanju učenja in poučevanja, še posebno pri kombiniranem izobraževanju, so dobro pojasnili *Garrison, Anderson in Archer (2001),* ko so razvili pristop, ki bi ga, kot smo pojasnili že v uvodu, neposredno lahko prevedli kot *»pristop raziskovanja«, vendar menimo, da ga glede na značilnosti lahko poimenujemo tudi »pristop učnih skupnosti« (*angl. *Community of Inquiry – Col*).

Zadnje desetletje je to eden najpomembnejših pristopov, s katerim poskušamo razumeti, kako poteka učenje pri izobraževanju na daljavo, katerega bistvena značilnost je prostorska ločenost udeleženca in učitelja (Bregar, Zagmajster in Radovan, 2020). Po tem pristopu izhaja izkušnja izobraževanja na daljavo iz interakcije treh dejavnikov. Bregar, Zagmajster in Radovan (2020) jih iz angleščine v slovenščino prevedejo kot: socialno ter kognitivno komponento in komponento poučevanja. Ta prevod bomo na nekaterih mestih uporabili tudi v tej publikaciji.

Za dobro razumevanje tega pristopa velja osvetliti tudi izvirne angleške izraze, kot so: *social presence, cognitive presence* ter *teaching presence*. V slovenščino jih lahko neposredno prevedemo kot: **socialna prisotnost, kognitivna prisotnost** in **prisotnost poučevanja**. Čeprav neposredni prevodi niso vedno smiselni, menimo, da v tem primeru angleškega izraza »presence« v slovenskem prevodu ni smiselno povsem opustiti. Pri tem izhajamo iz opozorila avtorjev, da na primer zgolj pasivno »klikanje« po aktivnostih in nalogah v spletni učilnici še ni kognitivna prisotnost. Zgolj prijava v izbrano spletno sobo ali družbeno omrežje, brez dejavnega sodelovanja in prispevka, še ni socialna prisotnost; prisotnost poučevanja ne pomeni vedno tega, da učitelj »poučuje«. Učitelj je lahko navzoč na različne načine, ne zgolj v svoji tradicionalni vlogi tistega, »ki ve«, oziroma tistega, ki »poučuje«, pač pa vedno bolj v vlogi tistega, ki usmerja in povezuje učno izkušnjo ter usmerja in svetuje udeležencu, kadar je to potrebno. Zato bomo za razumevanje teh treh prvin oziroma dimenzij povsod, kjer bo z vsebinskega vidika to smiselno, namesto izraza »komponenta« uporabili izraz »prisotnost«.

Slika 5: Učna skupnost



Vir: prirejeno po Vaughan, Cleveland-Innes in Garrison (2013).

Poglavitni namen tega pristopa je ustvariti poglobljeno in smiselno učno izkušnjo z učenjem, ki temelji na aktivnem delovanju. V interakciji med socialno in kognitivno prisotnostjo ter prisotnostjo poučevanja se ustvari ustrezna socialna klima, regulirano učenje in odprta komunikacija med učitelji in udeleženci. Avtorji uporabijo besedo »prisotnost«, s tem poudarijo ozaveščeno učenje in povezanost ter dejavnost med posamezniki v skupini.

Preglednica 2: Kategorije in kazalniki učnih skupnosti

ELEMENTI	KATEGORIJE	KAZALNIKI
Socialna komponenta oziroma prisotnost	• osebno/čustveno • odprta komunikacija • skupinska povezanost	• samoprojekcija • izražanje čustev • učna klima • svobodno izražanje mnenj in stališč • skupinska identiteta • sodelovanje
Kognitivna komponenta oziroma prisotnost	• sprožilni dogodek • raziskovanje • integracija • rešitve	• občutek zadrege, neugodja • izmenjava informacij • povezovanje zamisli • uporaba novih zamisli
Komponenta poučevanja oziroma prisotnost	• načrtovanje in organizacija • spodbujanje razprave • neposredno poučevanje	• načrtovanje učnih izkušenj, izbira metod in strategij • usmerjanje konstruktivne izmenjave • usmerjanje pozornosti na težave in pomoč pri njihovem razreševanju

Vir: prirejeno po Vaughan, Cleveland-Innes in Garrison (2013); Bregar, Zagmajster in Radovan (2020).

Pristop je utemeljen na domnevi, da je mogoče ustvariti možnosti za kritično mišljenje, racionalno presojo in poglobljeno učenje ter razumevanje učne izkušnje z delovanjem v učnih skupnostih, ki temeljijo na dejavnem sodelovanju udeležencev. Pomembna je povezanost sodelujočih v učenju, torej **obstoj skupnosti** (Bregar, Zagmajster in Radovan, 2020). To je skupnost, v kateri udeleženci spoštljivo poslušajo drug drugega, gradijo na izmenjavi zamisli in mnenj, si pomagajo pri razumevanju obravnavanih tem in razumevanju drug drugega. Socialna in kognitivna komponenta ter komponenta poučevanja so v pomoč pri ustvarjanju sodelovalne, konstruktivistične učne izkušnje (Vaughan, Cleveland-Innes in Garrison, 2013).

Avtorji tega pristopa izhajajo iz **konstruktivistične paradigme** izobraževanja in postavijo učno izkušnjo v ospredje učenja. Od udeleženca in učitelja zahtevajo dejavno navzočnost v soustvarjanju te učne izkušnje, in sicer v socialnem in kognitivnem smislu ter vidiku poučevanja. Tako ustvarimo možnosti za smiselno angažiranje, in ne zgolj pasivno sledenje poučevanju, ki ga izvaja učitelj. Ustvarimo razmere in razvijemo dejavnosti, s katerimi povabimo udeležence k ustvarjanju lastnega znanja in prepoznanju povezave med koncepti. Tako izrabimo vse možnosti tehnologij, ki podpirajo dialog in krepitev skupnosti, ter jih ne uporabljamo zgolj za prenos vsebin.

Socialna komponenta oziroma prisotnost ustvarja okolje zaupanja, odprte komunikacije in skupinske povezanosti (Garrison, Anderson in Archer, 2001). Kaže se na tri načine:

- s čustvenim odzivanjem, ki označuje možnost, da udeleženci izrazijo svoja čustva in vrednote;
- z odprtostjo komunikacije, katere namen je razvijanje in vzdrževanje občutka pripadnosti skupini;
- s povezanostjo skupine, ta označuje možnost udeležencev, da sodelujejo pri skupinskih nalogah, da so v pogosti interakciji pri različnih aktivnostih (Bregar, Zagmajster in Radovan idr., 2020).

Kognitivna komponenta oziroma prisotnost je opredeljena kot zmožnost udeležencev, da oblikujejo in potrjujejo lastna pojmovanja z refleksijo in razpravo v kritični učni skupnosti (prav tam).

Sodobni pristopi k učenju in poučevanju, ki spodbujajo dejavnost udeleženca, še posebno, ko gre za njegovo kognitivno dejavnost, zahtevajo od udeleženca razvijanje strategij samostojnega in samoregulativnega učenja ter sposobnost metakognicije (spremljanje in uravnavanje lastnega učenja). Sem spadajo sposobnost učiti se in vztrajati pri učenju, organizirati lastno učenje, skupaj z učinkovitim upravljanjem časa in informacij, individualno in v skupinah. Pri tem mislimo tudi na zavest o lastnem učnem procesu in potrebah, prepoznavanje različnih priložnosti in sposobnost premagovanja ovir za uspešno učenje. Pomeni pridobivanje, obdelavo in sprejemanje novega znanja in spretnosti ter iskanje in uporabo nasvetov (Priporočilo Evropskega parlamenta in Sveta, 2006 v Radovan, 2018). Zgodovinsko gledano lahko na zanimanje za strategije učenja gledamo kot na naravni proces prehoda od vedenjskih pogledov h kognitivnim pogledom na učenje. Vedenjski pristop temelji predvsem na tem, kako posamezni učiteljevi ukrepi in vedenje vplivajo na vedenje udeležencev, v središču kognitivnega pristopa pa je predvsem razumevanje, kako se informacije procesirajo in strukturirajo v spominu. S tega vidika izidi učenja niso odvisni samo od učiteljevega načina podajanja snovi, torej od učiteljevega vpliva, temveč tudi od načina predelave teh informacij. Weinstein in Mayer (1986) trdita, da vplivajo na izide učenja strategije poučevanja (kako in kdaj učitelj predstavi snov) in učne strategije (kako posameznik organizira ali predela gradivo). Sem uvrščamo tudi samoregulacijsko učenje.

Samoregulacijsko učenje je kompleksen konstrukt, ki je na presečišču številnih področij psihološkega raziskovanja, kot so motivacija, miselni procesi in metakognicija. Raziskave o učnih strategijah v zgodnjih sedemdesetih letih prejšnjega stoletja so pokazale, da se je učencem, ki so se usposabljali za uporabo učnih strategij, učni uspeh izdatno izboljšal, vendar so jih kmalu po usposabljanju prenehali uporabljati. To kaže, da moramo pri samostojni uporabi oziroma učinkovitosti strategij upoštevati še druge razloge za

neuspešnost udeležencev. Prvi vidik zadeva spremljanje in uravnavanje lastnega učenja – metakognicijo. Ta je opredeljena kot izvršni kontrolni proces, ki zajema načrtovanje, spremljanje in uravnavanje uporabe kognitivnih strategij. Uporaba kognitivnih učnih strategij je uspešnejša, če posameznik svoje učenje tudi (zavestno) spremlja. Drugi vidik zajema tudi siceršnjo pripravljenost za uporabo učnih strategij. Neuporaba učnih strategij je namreč pomembno povezana tudi s posameznikovimi občutki o sebi kot učečem se in njegovim občutkom nadzora nad učenjem ali učno nalogo (McCombs, 1986 v Radovan, 2010).

Kakšne so torej značilnosti udeležencev, ki dejavno uravnavajo svoje učenje? Zanje je značilno, da uporabljajo različne kognitivne in metakognitivne strategije, sistematično usmerjene k doseganju postavljenih učnih ciljev. Uporabljajo tudi strategije, s katerimi uravnavajo druge vire učenja, kot so prilagoditev nekaterih vidikov fizičnega okolja in organiziranosti časa za učenje, tako da bi to postalo kar se da učinkovito. Pomembna sestavina samoregulativnega učenja so še strategije, ki se nanašajo na uravnavanje učenja in učnega okolja. V to skupino strategij sodijo na primer organiziranje časa, razporeditev učne obremenitve in ureditev prostora za učenje. Poleg tega je tudi verjetneje, da bodo takrat, ko se bodo pri učenju znašli v težavah, iskali pomoč učitelja, sošolcev ipd. Navsezadnje pa so udeleženci, ki si sami uravnavajo svoje učenje, prepričani o svoji učinkovitosti pri učenju (samoučinkovitost) in sposobnosti (pozitivne atribucije) ter so za učenje bolj notranje motivirani (Radovan, 2010). Po Zimmermanu (2008) izvira samoregulativno učenje iz lastnih misli, občutkov in vedenja, usmerjenega k doseganju postavljenih ciljev. To pomeni, da se učni dosežki izboljšajo, kadar udeleženci aktivno nadzirajo svoje učenje. Udeleženci, ki aktivno uravnavajo svoje učenje (npr. uporabljajo različne učne strategije, spremljajo ustreznost uporabljenih strategij, napredek pri učenju), so navadno uspešnejši od tistih, ki ga ne.

Spremljanje izobraževanja odraslih med pandemijo je pokazalo, da imajo z izobraževanjem na daljavo več težav tisti s šibko razvitimi strategijami samostojnega učenja; niso se znali sami učiti iz učnih virov, potrebovali so več pomoči in podpore učitelja pri dodatni razlagi učne snovi, za učenje so bili manj motivirani ali so imeli slabo samopodobo in nizko percepcijo lastne učinkovitosti pri učenju (Možina, Klemenčič in Radovan, 2020, Možina, 2021).

Ko se odločamo, da bomo v ponudbo izobraževalne organizacije vpeljali tudi izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje, je pomembno, da poznamo značilnosti ciljnih skupin udeležencev, ki se bodo tega izobraževanja udeleževali, in imamo mehanizme, s katerimi bomo ob njihovem vstopu v izobraževanje ugotovili stopnjo razvitosti strategij samostojnega učenja in zmožnosti samoregulacije lastnega učenja. To je podlaga, za snovanje tistega dela učnega procesa, ki zahteva samostojno dejavnost udeleženca in je hkrati podlaga za premislek, kako udeležencem brez ustreznih spretnosti pomagati k njihovem razvoju ali krepitvi.

Zadnja ali povezovalna prvina v tem pristopu, **komponenta oziroma prisotnost poučevanja**, nas izzove k razmišljanju o novih načinih razumevanja vloge učitelja in udeleženca v izobraževalnem procesu.

Učitelj ni več edini odgovoren za poučevanje. Učitelj in udeleženci prevzemajo svoj del odgovornosti ter krepijo svojo socialno in kognitivno dejavno prisotnost v izobraževalnem procesu. **Porazdeljena je tudi odgovornost za izobraževanje**. Učiteljeva naloga ni več zgolj prenos znanja, ta se zmanjšuje sorazmerno s krepitvijo zmožnosti udeležencev za načrtovanje in organiziranje lastne izobraževalne izkušnje. Zato je tudi uporabljena besedna zveza »prisotnost poučevanja«, in ne »prisotnost učitelja«. Udeleženci se namreč z dejavnim povezovanjem z drugimi udeleženci, z učiteljem ter z vsebino učijo tudi učijo drug od drugega; še več, tudi učitelj se v dejavni interakciji z udeleženci uči od udeležencev.

Pri tem je najpomembnejše načrtovanje, omogočanje in usmerjanje kognitivnih in socialnih procesov za uresničevanje osebno pomembnih izobraževalnih učnih rezultatov. To zajema:

- **načrtovanje in organizacijo**, ki se nanašata na dejavnosti, ki jih opravita organizator izobraževanja in učitelj ali druge kompetentne osebe, še preden učne aktivnosti stečejo; za izbiro učne strategije, pripravo učnega gradiva, učnih aktivnosti, podpore udeležencem ipd.;
- **spodbujanje razprave** za ohranjanje zanimanja, motivacije in angažiranosti udeležencev;
- **poučevanje** kot zagotovitev intelektualnega vodenja udeležencev ter deljenje lastnega znanja z udeleženci.

Za razvoj učne skupnosti je vidik poučevanja enako pomemben kot kognitivni in socialni vidik. Številne študije so potrdile pozitivni vpliv učitelja na učne aktivnosti in dosežke udeležencev pri spletnem izobraževanju, hkrati pa je učitelj najpomembnejši dejavnik ustvarjanja in vzdrževanja komunikacije in interakcij – to pa je še posebno pomemben cilj pri obravnavanih oblikah izobraževanja, v katerih del učiteljeve aktivnosti navadno prevzame tutor.

V učni skupnosti se učijo vsi, vsi so soodgovorni za ustvarjanje novega znanja. V takšni učni skupnosti tudi udeleženci prevzemajo del odgovornosti, ki se v tradicionalnem razumevanju učenja in poučevanja pripisuje učitelju. Učitelj z udeleženci razjasni pričakovanja, sodeluje v kritičnih razpravah, pomaga razjasniti nejasnosti in usmerja učno izkušnjo, ki naj vodi k poglobljenem znanju in razumevanju.

Udeleženci se morajo zavedati pomena dejavnega sodelovanja v socialnem prostoru in prispevati k temu, da se bodo vsi v učni skupnosti počutili sprejete in varne; to je prvi pogoj, da bodo pripravljeni prispevati k skupni učni izkušnji ter da bodo pripravljeni tudi izzvati razmišljanja drugih aktivno, spoštljivo. Takšno razumevanje učenja in poučevanja od učiteljev in udeležencev zahteva, da se angažirajo, so v medsebojni interakciji in na nove načine prispevajo k skupnemu učenju.

Vloga udeleženca pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju zajema različne vloge in odgovornosti. To povzroči kompleksnost vlog, ker morajo udeleženci prevzeti različne stopnje odgovornosti za spremljanje in uravnavanje dinamike v učni skupnosti. To je samo jedro učne skupnosti, ki povezuje učne cilje in procese. Prisotnost poučevanja se navezuje na izobraževalne cilje pa tudi na potrebe in zmožnosti, ki jih udeleženci prinesejo v učni proces. Način, kako se udejanja učinkovito poučevanje, je pri teh novih pristopih k učenju in poučevanju drugačen, kot ga poznamo v klasičnem izobraževanju. Vloga učinkovitega poučevanja pri obravnavanih oblikah izobraževanja je v tem, da ustvarja možnosti za poglobljeno in smiselno učenje. Prav za to smo pri vpeljevanju izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja soočeni tudi s tem, da moramo preizprašati svoje domneve o vlogi učitelja in udeležencev v izobraževalnem procesu (Vaughan, Cleveland-Innes in Garrison, 2013).

Omenimo še nekatera didaktična načela, ki spodbujajo aktivno vlogo udeleženca in večjo odgovornost za nadzor nad lastno izobraževalno izkušnjo in jih je priporočljivo uporabiti tudi pri načrtovanju in izpeljavi izobraževanja na daljavo. To so načela, ki jih uporabljamo kot nekakšna vodila in pripomorejo k temu, da se klasične linearne učnociljne strategije načrtovanja izobraževanja povežejo s sodobnimi procesnorazvojnimi pristopi (Kroflič, 1997). Mislimo načela, kot so:

- vključitev potreb in interesov udeležencev v oblikovanje učnih ciljev, s pogajanji,
- jasni cilji in pričakovanja,
- skupnost in povezanost,
- spodbujanje dejavnega, problemsko zasnovanega učenja,
- akcijsko učenje, osmišljeno proučevanje, ki vodi do rešitev,
- razvoj vzajemnosti in sodelovanja med udeleženci,
- spoštovanje različnosti, spoštljiva komunikacija, dialog,
- kritična refleksija in razprava,
- varen učni prostor, odprta komunikacija, zaupanje,
- odgovornost,

- samostojno in samoregulirano učenje,
- metakognitivno učenje,
- poglobljeno, osmišljeno, transformativno učenje,
- spoštovanje različnih talentov in načinov učenja,
- upoštevanje potrebnega časa za izpolnjevanje nalog,
- podajanje sprotne povratne informacije – formativno spremljanje, konstruktivistična in participativna evalvacija.

Predstavljena strokovna izhodišča in načela smo vzeli za podlago pri razvoju zbirke kazalnikov, standardov, meril in priporočil za presojanje in razvijanje kakovosti izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja, ki jo predstavljamo v nadaljevanju.

III.

ZBIRKA KAZALNIKOV, STANDARDOV IN MERIL KAKOVOSTI ZA IZOBRAŽEVANJE ODRASLIH NA DALJAVO, KOMBINIRANO IN/ALI HIBRIDNO IZOBRAŽEVANJE

Povezava med zbirko kazalnikov, standardov in meril kakovosti za izobraževanje odraslih na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje in temeljno zbirko kazalnikov kakovosti, ki jo uporabljamo v izobraževanju odraslih

Andragoški center Slovenije sistematično razvija prijeme za presojanje in razvijanje kakovosti v izobraževanju odraslih. Doslej smo razvili različne zbirke kazalnikov kakovosti za izobraževanje odraslih. Prvo zbirko kazalnikov kakovosti z naslovom Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje - Kazalniki kakovosti[7] smo razvili že leta 2003, ko smo v prakso vpeljevali pristop za presojanje in razvijanje kakovosti Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje (POKI), prenovili pa smo jo leta 2013.

Prenovljena zbirka kazalnikov kakovosti z naslovom Kazalniki kakovosti izobraževanja odraslih[8] je temeljna zbirka kazalnikov, standardov in meril kakovosti, ki jo uporabljajo izobraževalne organizacije za odrasle. Iz nje smo izhajali tudi pri oblikovanju zbirke kazalnikov, standardov in meril kakovosti za izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali

7 Klemenčič, S., Vilič Klenovšek, T., Možina, T. (2003). Kazalniki kakovosti izobraževanja odraslih. Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje. Dostopno na: https://kakovost.acs.si/knjizna-polica/kazalniki-kakovosti.

8 Možina, T. idr. (2013). Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje. Kazalniki kakovosti izobraževanja odraslih. Dostopno na: https://kakovost.acs.si/knjizna-polica/kazalniki-kakovosti-izobrazevanja-odraslih.

hibridno izobraževanje. Pri tem ohranjamo enako metodološko strukturo, kot jo zajema temeljna zbirka.

Zbirka kazalnikov kakovosti za izobraževanje odraslih tako ostaja temeljna zbirka in vodilo za vse, ki premišljujejo o načinih presojanja in razvijanja kakovosti v izobraževanju odraslih, pričujoča zbirka kazalnikov kakovosti pa se vsebinsko osredinja na vidike kakovosti, ki zadevajo izobraževanje odraslih na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje.

V nadaljevanju navajamo nekaj primerov, kako sta zbirki medsebojno povezani.

Temeljna zbirka kazalnikov kakovosti med drugim zajema področje Vodenje in upravljanje, pri njem je eno izmed podpodročij Vodenje, ta pa ima več kazalnikov, na primer tudi kazalnik: Dolgoročni in kratkoročni cilji.

Ta struktura ostaja enaka tudi v novi zbirki. Vendar je v novi zbirki vsebinsko premislek usmerjen k temu, kako s stališča vodenja v izobraževalni organizaciji že na strateški ravni nove oblike izobraževanja uvrstiti v dolgoročne in kratkoročne cilje razvoja organizacije. Ta premislek smo opravili za vsa področja, podpodročja in kazalnike kakovosti, ki jih zajema temeljna zbirka kakovosti. Če katero podpodročje ali kazalnik kakovosti iz temeljne zbirke ni posebno relevanten za oblike izobraževanja, ki jih obravnavamo v tej zbirki, ga ne navajamo. Dodali pa smo nekatera podpodročja, kazalnike in merila, ki so posebno pomembni pri presojanju in razvijanju kakovosti izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja.

Tisto, na kar bi radi posebej opozorili, pa je to, da nismo ponavljali opisov kazalnikov in njim pripadajočih standardov ter meril, ki so sicer pomembni za kakovost izobraževanja odraslih nasploh, se pa vsebinsko ne spreminjajo pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju.

Za lažje razumevanje navajamo dva primera:

Prvi primer predstavlja podpodročje Presojanje in razvijanje kakovosti na področju Vodenje in upravljanje. V osnovni zbirki kazalnikov za izobraževanje odraslih imamo na tem podpodročju navedene tele kazalnike:

- notranji sistem kakovosti,
- načrt samoevalvacije,
- izpeljava samoevalvacije,
- poročilo o kakovosti,
- akcijski načrt za razvoj kakovosti.

V zbirki kazalnikov, namenjenih izobraževanju na daljavo, kombiniranemu in/ali hibridnemu izobraževanju, pa imamo pri istem podpodročju naveden tale kazalnik:

- načrtovanje in izpeljevanje sprotnega spremljanja ter samoevalvacije izobraževanja odraslih na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja.

To ne pomeni, da pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju za izobraževalno organizacijo niso pomembni izoblikovanje notranjega sistema kakovosti, izpeljava samoevalvacij, priprava poročil o kakovosti in akcijskih načrtov, pač pa smo presodili, da pri teh kazalnikih z vidika drugačnih oblik izobraževanja ni kaj dodati in jih bodo izobraževalne organizacije uporabljale tako kot doslej. Dodali pa smo kazalnik, ki obravnava nekatere posebnosti prav pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju.

Kazalniki iz obeh zbirk se torej komplementarno dopolnjujejo, izobraževalna organizacija uporablja obe zbirki.

Drugi primer je prav tako s področja Vodenje in upravljanje. Tu imamo v osnovni zbirki kazalnikov podpodročje Sodelovanje s partnerji, na katerem so opredeljeni tile kazalniki:

- vzpostavljena partnerska sodelovanja,
- informiranje v omrežjih partnerjev,
- sodelovanje partnerjev pri skupnih projektih,
- sodelovanje partnerjev pri izobraževanju,
- sodelovanje partnerjev pri presojanju in razvijanju kakovosti izobraževanja.

V zbirki kazalnikov za izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje pa ni opredeljeno niti podpodročje Sodelovanje s partnerji niti z njim povezani kazalniki. Razumljivo je, da je za izobraževalno organizacijo, ki izpeljuje izobraževanje odraslih na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje, prav tako pomembno sodelovanje s partnerji kot za druge izobraževalne organizacije, le presodili smo, da ni nobenih posebnosti, ki bi pri obravnavanih oblikah izobraževanja zahtevale dodatne opise. Tudi v tem primeru torej velja, da izobraževalna organizacija pri presojanju in razvoju svoje kakovosti uporablja obe zbirki.

Takih primerov je več, ne samo na področju Vodenje in upravljanje; vsekakor priporočamo, da uporabljate pri izoblikovanju vašega notranjega sistema kakovosti, presojanju in razvijanju kakovosti obe zbirki sočasno.

Za katere namene uporabljamo zbirko kazalnikov kakovosti za izobraževanje odraslih na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje

Zbirko kazalnikov kakovosti lahko uporabljamo za dva poglavitna namena, in sicer za:

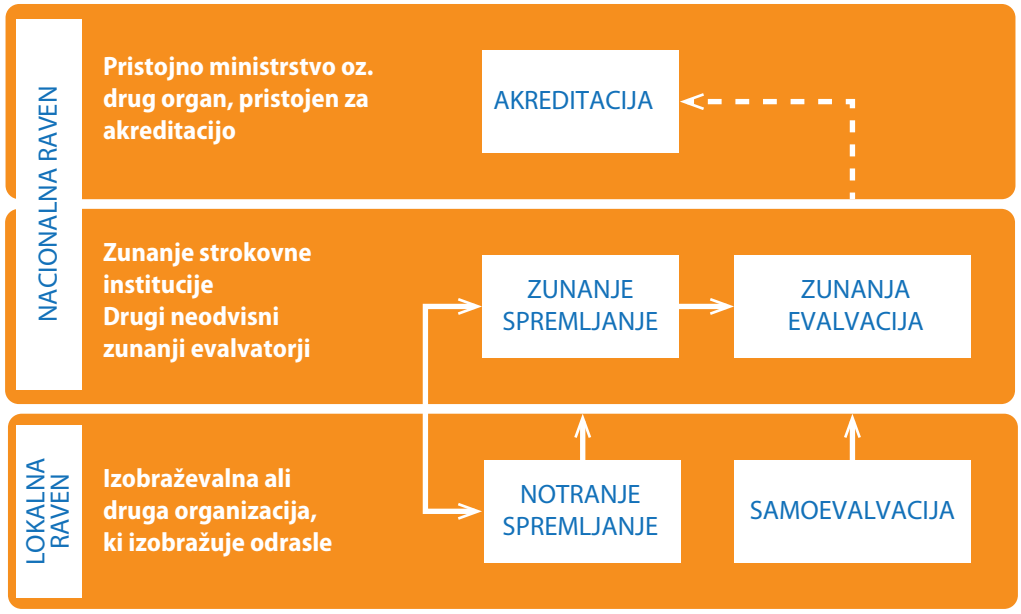
- **notranje** presojanje in razvijanje kakovosti,
- **zunanje** presojanje in razvijanje kakovosti

izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja v izobraževalnih in drugih organizacijah, ki izobražujejo odrasle. Odločitev o namenu uporabe kazalnikov kakovosti vpliva tudi na potek presoje in razvoja kakovosti ter njihovega nosilca (Prirejeno po Možina idr., 2013).

Pri tem ko izhajamo iz teh dveh temeljnih namenov uporabe zbirke, lahko to uporabimo pri različnih načinih presojanja in razvijanja kakovosti. Ti so:

- **samoevalvacija** – Sistematični postopek, v katerem izobraževalna organizacija (skupina, učitelj) sama poglobljeno presodi/oceni kakovost izbranih vidikov svojega dela. Pri obravnavani tematiki mislimo poglobljeno samoevalvacijo različnih vidikov načrtovanja in izvajanja izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja. Nosilci samoevalvacije so vodstvo in osebje v izobraževalni ali drugi organizaciji, ki izobražuje odrasle;
- **notranje in zunanje spremljanje** – Nenehno spremljanje tistih vidikov načrtovanja in izvajanja izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja, ki dajejo poglavitne informacije o teh oblikah izobraževanja in omogočajo hitro odzivanje z vpeljevanjem korektivnih ukrepov in izboljšav. Notranje spremljanje opravlja osebje v izobraževalni ali drugi organizaciji, ki izobražuje odrasle, zunanje spremljanje pa opravljajo zunanje strokovne institucije in financerji;
- **zunanja evalvacija** – Zunanja presoja kakovosti tistih vidikov načrtovanja in izvajanja izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja, ki so pomembni s stališča nacionalne politike in sistema izobraževanja odraslih ali kazalnikov kakovosti, posebno pomembnih v nekem časovnem intervalu. Zunanjo evalvacijo opravljajo zunanji strokovnjaki;
- **akreditacija** – Zunanje presojanje kakovosti za zagotavljanje nekaterih temeljnih vidikov kakovosti, ki so po mnenju stroke in financerjev potrebni za kakovostno načrtovanje in izpeljavo izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja.

Slika 6: Ravni, načini in nosilci presojanja kakovosti



Vir: prirejeno po Kazalnikih kakovosti v izobraževanju odraslih (Možina idr., 2013).

Zbirko kazalnikov kakovosti lahko uporabimo pri vsakem od prikazanih prijemov **samostojno**. Na primer osebje v izobraževalni organizaciji uporabi zbirko pri samoevalaciji. Nacionalna strokovna institucija, na primer Andragoški center Slovenije, uporabi zbirko pri zunanji evalvaciji. Zbirko je mogoče uporabiti tudi **s kombiniranim prijemom**. Na primer v Sloveniji smo na področju izobraževanja odraslih razvili ekspertno zunanjo evalvacijo. Namenjena je zunanji presoji kakovosti delovanja organizacij, ki izobražujejo odrasle. Vsebuje kombinirani prijem. Če bi pri evalvaciji uporabljali zbirko kazalnikov kakovosti za izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje, bi jo najprej uporabilo osebje v organizaciji, ki bi za izbrana področja in kazalnike kakovosti pripravilo samooceno stanja, v nadaljevanju pa bi iste kazalnike kakovosti uporabili izvedenski zunanji evalvatorji, ko bi opravili še izvedensko zunanjo presojo kakovosti na izbranih področjih.

Pri katerih vrstah izobraževanja lahko uporabljamo zbirko kazalnikov kakovosti za izobraževanje odraslih na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje odraslih

Zbirka je zasnovana predvsem za uporabo **v izobraževanju odraslih**, vendar je opredeljene kazalnike, standarde in merila kakovosti marsikdaj mogoče uporabiti tudi na **drugih področjih vzgoje in izobraževanja**.

Pri izobraževanju odraslih na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju smo jo zasnovali predvsem z mislijo, da se bo uporabljala v delu, ki **je v javnem interesu oziroma ga financira država**. Želimo si, da bi zbirko kazalnikov kakovosti uporabljali v različnih vrstah izobraževanja in različnih vrstah organizacij, tudi tam, kjer izobraževanja odraslih ne financira država. To velja za javne in zasebne izobraževalne organizacije ter za številne druge organizacije, ki izpeljujejo izobraževanje odraslih, zlasti različne nevladne organizacije. Ker raznolike organizacije zajemajo večinski del izobraževanja odraslih, je zaradi zagotavljanja kakovosti pomembno vpeljati načine za sprotno in poglobljeno spremljanje in (samo)evalvacijo obravnavanih oblik izobraževanja vedno, kadar se odrasli udeležujejo izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja. To omogoča utemeljeno in premišljeno prepoznavanje in uvajanje potrebnih izboljšav in razvoja področja.

Zbirko lahko uporabljamo za presojanje **formalnega in neformalnega izobraževanja odraslih**, ko ga izpeljujemo na daljavo, kombinirano in/ali hibridno. Ker je formalno izobraževanje že po svoji naravi bolj strukturirano in regulirano od neformalnega, so nekateri kazalniki kakovosti pomembnejši pri presoji kakovosti formalnega izobraževanja odraslih, manj pomembni ali neprimerni pa pri presojanju kakovosti neformalnega izobraževanja. V takšnih primerih je pri posameznem kazalniku zapisano, da se uporablja zgolj za presojanje kakovosti v formalnem izobraževanju ali pa se ga v neformalnem izobraževanju uporabi le tedaj, ko je to smiselno. Za večino kazalnikov kakovosti sicer velja, da jih lahko uporabimo pri presoji kakovosti tako v formalnem kot neformalnem izobraževanju odraslih.

Zbirka na splošni ravni omogoča tudi presojo kakovosti načrtovanja in izvajanja **dejavnosti izobraževanja odraslih, za primere, ko se izvajajo na daljavo, kombinirano ali hibridno.** To velja za svetovalno dejavnost, ki se v izobraževanju odraslih izvaja kot javna služba. Res pa je, da je bila zbirka oblikovana predvsem za presojanje in razvijanje izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja. Temu so prilagojeni tudi izrazi v zbirki. Vendar pa je nekatera področja, kot na primer vodenje, razvoj osebja, mogoče smiselno uporabiti tudi pri presoji kakovosti dejavnosti, ki se v izobraževanju odraslih izvajajo na daljavo, kombinirano in/ali hibridno.

Zbirko je mogoče v nekaterih delih uporabljati **na ravni organizacije** – takšno je na primer področje vodenja in upravljanja, ko presojamo potrebne pogoje na ravni izobraževalne organizacije, če bomo v izobraževalno ponudbo uvrstili tudi izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje. V nekaterih drugih primerih jo lahko uporabljamo **na ravni posameznega izobraževalnega programa**, ko na primer presojamo, ali je neki izobraževalni program z vidika njegove narave in ciljnih skupin udeležencev mogoče in smiselno pripraviti oziroma izvedbeno prilagoditi za izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje. Nekatere kazalnike lahko

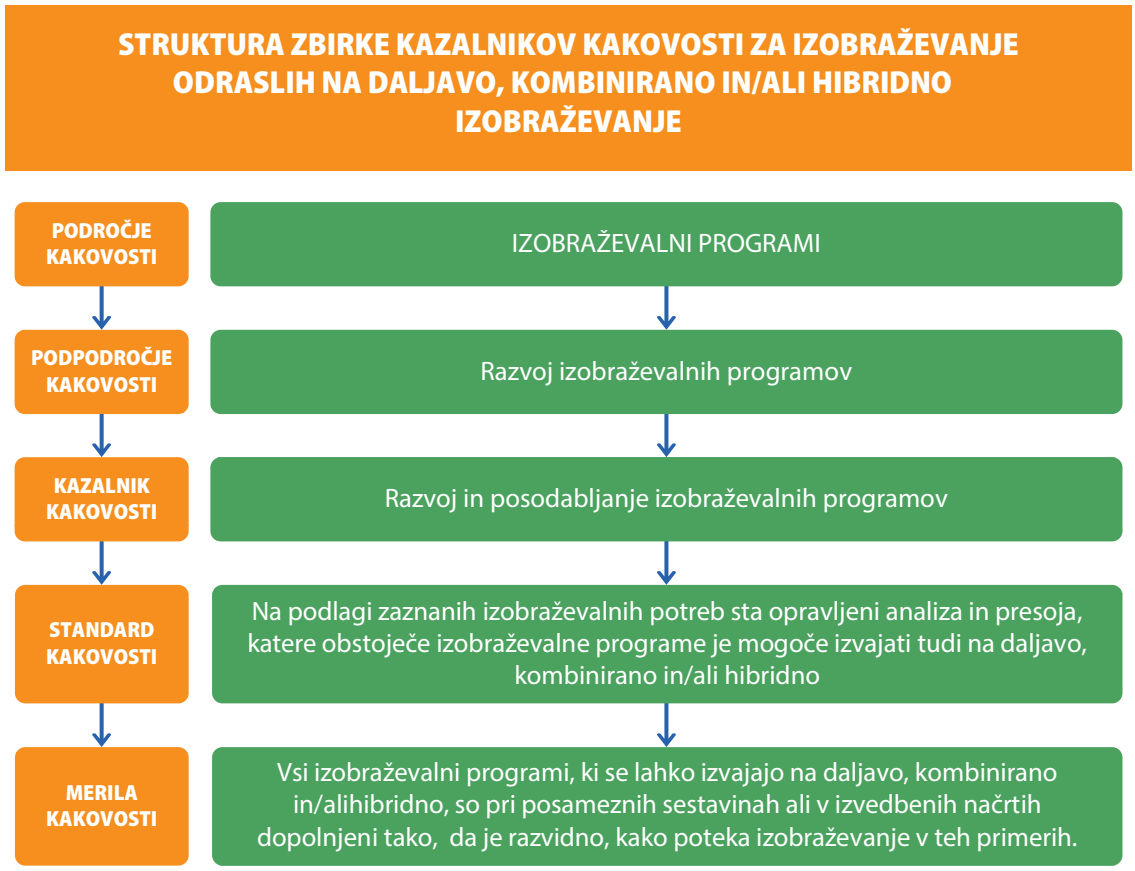
uporabi učitelj na ravni **programske enote,** ko na primer presoja ustreznost uporabljenih metod za dejavno sodelovanje udeležencev pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju, iste kazalnike kakovosti pa lahko uporabi vodja izobraževanja odraslih ali komisija za kakovost, ko presoja kakovost načrtovanja in izpeljave teh oblik izobraževanja. Temeljno priporočilo je, da uporabljamo zbirko kazalnikov kakovosti s premislekom in strokovno odgovorno. Če jo uporabljamo strokovno in s tehtnim premislekom, nam omogoča številne kombinacije in uporabo na različnih ravneh izobraževanja ter za različne vrste izobraževanja.

Kako je zbirka kazalnikov kakovosti za izobraževanje odraslih na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje strukturirana

Da bi pregledno in vsebinsko konsistentno prikazali različne dejavnike kakovosti, na katere moramo biti pozorni pri izobraževanju odraslih na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju, smo zbirko kazalnikov kakovosti vsebinsko strukturirali tako, da opredeljuje:

- področja kakovosti,
- podpodročja kakovosti,
- kazalnike kakovosti,
- standarde kakovosti,
- merila kakovosti.

Slika 7: Vsebinska struktura zbirke kazalnikov kakovosti



Vir: prirejeno po Kazalnikih kakovosti izobraževanja odraslih (Možina idr., 2013).

Področja kakovosti so vsebinsko zaokrožene celote, z njimi so v zbirki celostno zajeti različni vidiki, na katere moramo biti pozorni pri presojanju in razvijanju kakovosti izobraževanja odraslih na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja (Prirejeno po Možina, 2013).

Področja kakovosti se nadalje strukturirajo v **podpodročja kakovosti**. Ta nas nekoliko natančneje usmerijo na ožje vidike, ki jih obravnava izbrano področje kakovosti. To so vsebinsko zaokrožene celote, ki podrobneje opredeljujejo ali usmerjajo dejavnosti za presojanje in razvijanje kakovosti na posameznem področju kakovosti. Pomagajo nam, da širše opredeljeno temeljno področje kakovosti že nekoliko vsebinsko zamejimo ter pozornost določneje usmerimo na izbrane vidike dejavnosti organizacije, ki jih obravnava temeljno področje kakovosti (prav tam).

Kazalniki kakovosti nas usmerjajo na najpomembnejše dejavnike kakovosti na izbranem področju ali podpodročju. Potrebujemo jih za podrobnejši opis vidikov, katerih kakovost presojamo. Ob njihovi uporabi moramo biti pozorni tudi na povezave med

različnimi področji in podpodročji. Kazalniki kakovosti so namreč med seboj povezani, tako kot je povezano in se prepleta delo pri načrtovanju in izpeljavi izobraževanja odraslih na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja.

Standardi kakovosti so izjave, ki opisujejo pričakovano/želeno kakovost najpomembnejših vidikov delovanja izobraževalne ali druge organizacije, ki izobražuje odrasle. Na najsplošnejši ravni nam oblikovanje standardov kakovosti pomaga odgovoriti na vprašanje, kakšno izobraževanje odraslih na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje si želimo.

Merila kakovosti so orodje za merjenje opredeljenega standarda kakovosti. Glede na naravo standarda kakovosti jih lahko opredelimo številčno ali opisno. So referenčna točka, ki si jo postavimo kot cilj, ki ga moramo doseči, da bomo lahko zagotovili uresničitev opredeljenega standarda kakovosti. Merila kakovosti so lahko opredeljena natančno, kvantitativno ali splošneje, opisno. V našem primeru so merila opredeljena dovolj konkretno, da si lahko z njimi pomagamo pri presoji, koliko že dosegamo opredeljene standarde kakovosti. Merila so opredeljena tudi dovolj splošno, da jih lahko uporabimo in prilagodimo za različne primere, različne vrste organizacij, različne vrste izobraževalnih programov, različne vrste izobraževanja idr. (prav tam).

IV.

KAKO UPORABLJAMO ZBIRKO KAZALNIKOV KAKOVOSTI ZA IZOBRAŽEVANJE ODRASLIH NA DALJAVO, KOMBINIRANO IN/ALI HIBRIDNO IZOBRAŽEVANJE

Zbirka kazalnikov kakovosti za izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje je zasnovana tako, da jo je mogoče uporabiti za različne namene in pri tem uporabiti različne prijeme za presojanje in razvijanje kakovosti. Če upoštevamo namen in prijem, je zbirka kazalnikov kakovosti lahko uporaben pripomoček:

- **vodstvu, članom komisije za kakovost, svetovalcem za kakovost ter strokovnim delavcem in učiteljem**[9] v izobraževalnih in drugih organizacijah, ki izobražujejo odrasle, pri spremljanju kakovosti in samoevalvaciji lastnega dela;
- **zunanjim evalvatorjem** pri izpeljavi različnih vrst zunanjega spremljanja in zunanjih evalvacij;
- **ministrstvom in drugim organom**, ki bodo spremljali izobraževanje odraslih na daljavo, kombinirano in hibridno izobraževanje;
- **drugim strokovnjakom**, ki se ukvarjajo s presojanjem in razvijanjem kakovosti.

9 V publikaciji uporabljamo pojem učitelj, vendar številne navedbe veljajo tudi, ko se na primer v programih ne pojavlja učitelj, pač pa mentor (na primer mentor v programu Projektno učenje za mlajše odrasle – PUM-O, mentor študijskih krožkov, mentor v središču za samostojno učenje, tutor, ali tedaj, ko gre za skupine učiteljev, ki jih povezuje delo z določenimi ciljnimi skupinami odraslih oziroma specifičnimi izobraževalnimi programi, kot na primer učitelj v programih usposabljanja za življenjsko uspešnost – UŽU).

Slika 8: Postopki presoje kakovosti, pri katerih si lahko pomagamo z zbirko kazalnikov kakovosti za izobraževanje odraslih na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje

Vir: prirejeno po Kazalnikih kakovosti v izobraževanju odraslih (Možina idr., 2013).

Zbirka pomaga v različnih fazah načrtovanja in izpeljave notranjega in zunanjega spremljanja, samoevalvacije, zunanje evalvacije ali akreditacije, in sicer:

- ko se odločamo, na katerem **področju kakovosti** bomo opravili notranje ali zunanje spremljanje, samoevalvacijo, zunanjo evalvacijo ali akreditacijo izobraževanja odraslih na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja. Opredeljena področja kakovosti namreč nosijo sporočilo o tem, katera področja ali dejavnosti v organizaciji so tako pomembna, da je zaradi zagotavljanja kakovosti nujno, da se na njih v izbranih obdobjih opravljajo presoje kakovosti in po potrebi vpeljujemo izboljšave. V vsakem področju so posebej osvetljeni tisti vidiki kakovosti delovanja organizacije, ki se nanašajo na strateško umeščanje, načrtovanje in izpeljavo izobraževanja odraslih na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja. Pri vsakem področju so v uvodu navedena strokovna izhodišča, ki osvetljujejo vsebinske vidike kakovosti obravnavnega področja. Recimo, da želimo opraviti presojo naše ponudbe, ko gre za izvajanje izobraževanja odraslih na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja. V tem primeru izberemo področje »Izobraževalni programi«;
- ko smo izbrali širše področje delovanja organizacije, ki nas bo pri presoji kakovosti zanimalo, to za sistematično presojo kakovosti ni dovolj. Ožje opredeljena **podpodročja kakovosti** nas že nekoliko bolj usmerijo, tako predmet presoje kakovosti

zožimo, zato da se mu lahko bolj posvetimo. Za naš primer izberemo podpodročje Razvoj izobraževalnih programov;

- v tretjem koraku z izborom **kazalnikov kakovosti**, ki bodo predmet analize, presojo kakovosti poglobimo in jo usmerimo v natančneje določen predmet analize. V našem primeru nas zanima, katere programe iz naše programske ponudbe je mogoče izvajati tudi na daljavo oziroma kombinirano in/ali hibridno. Zato izberemo kazalnik kakovosti Razvoj in posodabljanje izobraževalnih programov;
- pri vsakem kazalniku kakovosti je opredeljen **standard kakovosti**. Ta opisuje, kakšna je opredeljena ali pričakovana raven kakovosti pri tem kazalniku. Za naš primer je standard kakovosti opredeljen takole: »Na podlagi zaznanih izobraževalnih potreb je opravljena analiza in presoja, katere obstoječe izobraževalne programe je mogoče izvajati tudi na daljavo, kombinirano in/ali hibridno.«;
- opredeljena pa so tudi **merila kakovosti**, po njih presojamo, ali organizacija, ki izobražuje odrasle, v celoti ali delno dosega opredeljeni standard kakovosti. Za naš primer je merilo kakovosti opredeljeno takole: »Vsi izobraževalni programi, ki se lahko izvajajo na daljavo, kombinirano in/ali hibridno, so pri posameznih sestavinah ali v izvedbenih načrtih dopolnjeni tako, da je razvidno, kako poteka izobraževanje v teh primerih.«

Opisana struktura podpodročij, kazalnikov, standardov in meril kakovosti je v publikaciji za vsako področje kakovosti predstavljena tako, kot prikazuje preglednica 3.

Preglednica 3: Primer opisa podpodročij, kazalnikov, standardov in meril kakovosti za področje IZOBRAŽEVALNI PROGRAMI pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju

Področje: IZOBRAŽEVALNI PROGRAMI Podpodročje: RAZVOJ IZOBRAŽEVALNIH PROGRAMOV		
KAZALNIK KAKOVOSTI	**STANDARD KAKOVOSTI**	**MERILA KAKOVOSTI**
Razvoj in posodabljanje izobraževalnih programov	Na podlagi zaznanih izobraževalnih potreb po izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju so razviti ustrezni izobraževalni programi. Na podlagi zaznanih izobraževalnih potreb sta opravljeni analiza in presoja, katere že obstoječe izobraževalne programe je mogoče izvajati tudi na daljavo, kombinirano in/ali hibridno.	Razviti so novi izobraževalni programi, ki se lahko izvajajo na daljavo, kombinirano in/ali hibridno, in so utemeljeni na ugotovljenih izobraževalnih potrebah. Opravljen je pregled izobraževalnih programov, ki v preteklosti niso bili razviti za izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje, a jih je mogoče izvajati tudi tako. Za obe skupini opisanih izobraževalnih programov je mogoče dokumentirano ugotoviti, da temeljijo na ugotovljenih izobraževalnih potrebah. Vsi izobraževalni programi, ki se lahko izvajajo na daljavo, kombinirano in/ali hibridno, so pri posameznih sestavinah ali v izvedbenih načrtih dopolnjeni tako, da je razvidno, kako poteka izobraževanje v teh primerih.

Publikacijo z obravnavanega vidika uporabljamo v različnih fazah zunanjega in notranjega spremljanja, samoevalvacije, zunanje evalvacije ali akreditacije. Najprej že pri načrtovanju, ko si zastavimo različna (samo)evalvacijska vprašanja, ob katerih bomo presodili, ali se standard kakovosti dosega. Znova pa takrat, ko bomo že imeli zbrane podatke in informacije in jih bomo analizirali ter ovrednotili, da bi z njihovo pomočjo ugotovili, koliko dosegamo standard kakovosti, in spet takrat, ko bomo načrtovali ukrepe za izboljšave, če bomo ugotovili, da standard kakovosti ni dosežen v celoti.

Za snovanje izboljšav in razvoja kakovosti različnih vidikov izobraževanja odraslih na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja zajema vsako obravnavano področje kakovosti tudi **strokovna priporočila** za nadaljnji razvoj kakovosti.

V.

PREGLED IN OPIS PODROČIJ, PODPODROČIJ, KAZALNIKOV, STANDARDOV IN MERIL KAKOVOSTI

Pregled in opis področij, podpodročij, kazalnikov, standardov in meril kakovosti nas vodi skozi vse dejavnike, ki opredeljujejo kakovost izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja. O nekaterih vidikih kakovosti pišemo na več mestih, ker predvidevamo, da bodo bralci uporabljali zbirko po sklopih. Kot primer navajamo informacijsko-komunikacijsko usposobljenost udeležencev. Ko bomo npr. presojali kakovost svetovalne podpore pri izobraževanju na daljavo, bomo še posebej pozorni na to, da je lahko šibka informacijsko-komunikacijska pismenost eden izmed vzrokov za težave udeležencev. Zato ta vidik osvetljujemo pri področju podpore udeležencem. Ta vidik pa je pomemben tudi pri načrtovanju in izpeljavi izobraževanja, kjer je zelo pomembno prilagajanje izobraževanja udeležencu in učni skupini. Zato smo ga vključili tudi v področji načrtovanje izobraževanja in izpeljava izobraževanja.

Področja kakovosti

Zbirka ohranja metodološko strukturo prikaza področij kakovosti, ki smo jo uporabili v publikaciji Kazalniki kakovosti izobraževanja odraslih (Možina idr., 2013). Na tem mestu jo povzemamo in osvetljujemo vidike, ki so specifični za kakovost oblik izobraževanja, ki jih obravnavamo v tej publikaciji.

Pri opredelitvi zbirke smo izhajali iz metodološkega izhodišča, da morajo biti področja in podpodročja kakovosti ter njim pripadajoči kazalniki kakovosti med seboj smiselno povezani. Pri tem sta pomembna **zunanja** in **notranja** povezanost. Zunanja povezanost pomeni, da je treba področja, podpodročja, kazalnike, standarde in merila kakovosti povezati s cilji dejavnosti, v kateri bomo zbirko kazalnikov kakovosti uporabljali.

Notranja povezanost pomeni, da morajo biti kazalniki kakovosti, ki jih umestimo v izbrano področje kakovosti, med seboj skladni in povezani, ne smejo si biti v nasprotju.

Poznavanje rezultatov izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja je na primer eden temeljnih podatkov, ki nam kaže kakovost dejavnosti in hkrati njeno učinkovitost. Vendar zgolj poznavanje dosežkov ni dovolj. Podatki o (ne) zadovoljstvu udeležencev z izobraževanjem na daljavo, kombiniranim in/ali hibridnim izobraževanjem in delež osipa iz teh oblik izobraževanja ipd. še ne povedo, kaj je pripomoglo k temu, da so bili udeleženci (ne)zadovoljni, in kaj so poglavitni vzroki za osip. Šele vpogled v vstopne in procesne dejavnike in njihovo kakovost nam pomaga razumeti pridobljene rezultate; z izboljševanjem vstopnih in procesnih dejavnikov pripomoremo tudi k izboljšanju rezultatov izobraževanja.

Prav zato smo pri pripravi zbirke kazalnikov kakovosti uporabili **procesni model kakovosti.**

Področja kakovosti so v skladu s tem strukturirana glede na to, ali predstavljajo:

- **prečne** dejavnike kakovosti,
- **vstopne** ali **infrastrukturne** dejavnike kakovosti,
- **procesne** dejavnike kakovosti,
- **izstopne** dejavnike kakovosti (Možina idr., 2013).

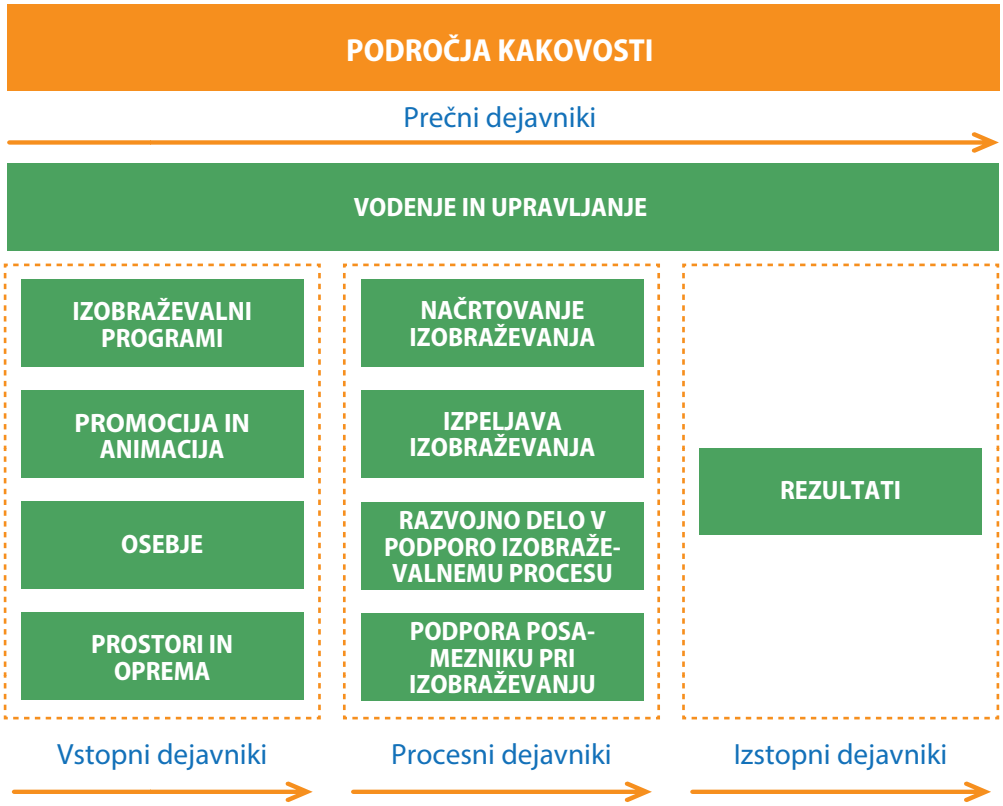
S procesnim pristopom, ki nam pomaga pri logičnih vzročno-posledičnih analizah in je hkrati celosten, zaobjamemo vidike kakovosti delovanja izobraževalne organizacije ter številna konceptualna oziroma strokovna izhodišča za razvoj izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja.

Pozorni pa moramo biti na strokovna načela, povezana z razvojem izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja, ki nas usmerjajo k odmiku od klasičnih linearnih pristopov k načrtovanju in izvajanju izobraževanja ter nas spodbujajo k uporabi prožnejših, bolj nelinearnih pristopov. Procesni model je v svojem bistvu linearni pristop. Vodi nas k razmišljanju o tem, kaj vse je treba zagotoviti ob vstopu v izobraževanje oziroma pri načrtovanju izobraževanja in kaj v temeljnih procesih izobraževanja ter v podpornih procesih, da bi to prispevalo k želenim dosežkom.

Za te namene so v jedro pristopa presojanja in razvijanja kakovosti, ki ga uporabljamo v izobraževalni organizaciji, poleg poglobljene (samo)evalvacije vneseni tudi vidiki sprotnega spremljanja, ki jih je treba vnesti v vse ravni načrtovanja in izvajanja obravnavanih oblik izobraževanja v organizaciji. Zato je v pristopu, ki smo ga razvili v izobraževanju odraslih, procesni model, ki omogoča snovanje jasne metodologije in vzorčno-posle-

dične analize, povezan s krogom kakovosti; ta daje procesom presojanja in razvijanja kakovosti potrebno prožnost ter kombinira formativne in sumativne vidike presojanja kakovosti skladno s sodobnimi smernicami razvoja izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja.

Slika 9: Področja kakovosti, ki nas usmerjajo v različne vidike kakovosti načrtovanja in izpeljave izobraževanja odraslih **na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja**



Vir: prirejeno po Kazalnikih kakovosti izobraževanja odraslih (Možina idr., 2013).

Prečni dejavniki kakovosti

V to skupino dejavnikov, to je prečnih dejavnikov, uvrščamo dejavnosti in procese, ki jih ni mogoče uvrstiti le v vstopne, procesne ali izstopne dejavnike, ker zadevajo vse. Med prečnimi dejavniki smo opredelili **VODENJE IN UPRAVLJANJE**. Kot pokažemo v nadaljevanju, zahteva vpeljava izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja tehtne razmisleke o tem, zakaj uvajati tako izobraževanje, ob kakšnih pogojih in kako. Te strateške odločitve je treba vnesti v dolgoročne in kratkoročne cilje organizacije. Uvajanju teh novih oblik izobraževanja je treba prilagoditi tudi organizacijo dela; to se izraža tudi v sistemizaciji delovnih mest, saj se z novimi oblikami izobra-

ževanja pojavljajo tudi novi strokovni profili. Osebje, ki bo sodelovalo pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju, je treba ustrezno usposobiti. Tovrstno usposabljanje mora biti tehtno premišljeno, načrtovano in spremljano. Pomemben del kakovosti upravljanja organizacije predstavljajo tudi raznovrstne, dobro vpeljane komunikacijske poti. Premisliti in načrtovati je treba tudi načine presoje in razvijanja kakovosti teh oblik izobraževanja.

Vstopni dejavniki kakovosti

To skupino dejavnikov sestavljajo področja **IZOBRAŽEVALNI PROGRAMI, PROMOCIJA IN ANIMACIJA, OSEBJE, PROSTORI IN OPREMA**. To so dejavniki, ki jih moramo praviloma zagotoviti, preden se izobraževanje sploh začne. Kakovost teh dejavnikov pomembno vpliva na proces izobraževanja. Hkrati pomenijo velik izziv novim načinom izobraževanja. Vodijo nas k premislekom o tem, katere od izobraževalnih programov, ki jih že ponujamo, je mogoče izvajati tudi kot izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje. Pri tem je pomembno, da imamo postavljene mehanizme, s katerimi analiziramo potrebe po tovrstnih oblikah izobraževanja glede na značilnosti različnih skupin udeležencev. Pomembna so vprašanja o razvoju novih izobraževalnih programov, ki jih bomo izvajali z obravnavanimi oblikami izobraževanja. Spremljanja med pandemijo (Možina, Klemenčič in Radovan, 2020, Možina, 2021) so pokazala, da je med ljudmi veliko strahu in nepoznavanja izobraževanja na daljavo, to pa vpliva na odločitev glede sodelovanja v izobraževanju. Zato je zelo pomembno, da imamo v organizaciji razvite strategije promocije teh oblik izobraževanja ter animacije udeležencev za udeležbo v njih.

Tako kot pri vsaki dejavnosti je tudi pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju pomembno osebje, ki načrtuje ali izvaja izobraževanje. Veliko smo že povedali o spremenjeni vlogi učiteljev v učnem procesu, to pa ne pomeni, da se njihova vloga zmanjšuje, se pa prav gotovo spreminja. Za načrtovanje in izpeljavo tako paradigmatsko spremenjenega izobraževanja pa potrebujemo dobro usposobljeno osebje. Zanimivo in povedno je, da so v že večkrat omenjenih evalvacijskih študijah med pandemijo (Možina, Klemenčič in Radovan, 2020, Možina, 2021) številni učitelji in drugi strokovni delavci sami navajali, da potrebujejo drugačno znanje za izobraževanje na daljavo, včasih so se počutili osamljene in nemočne pred izzivi, ki so se nenadno postavili prednje.

Obenem sta veliki oviri za udeležbo v izobraževanju na daljavo pomanjkljiva oprema in dostop do spleta. Tudi organizacije morajo nadgraditi svojo informacijsko-komunikacijsko opremljenost. Premislek o teh vidikih je nujen pri zagotavljanju kakovostnega izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja.

Procesni dejavniki kakovosti

Premislek o procesnih dejavnikih pomaga, da pregledno opredelimo temeljni izobraževalni proces in njegove značilnosti, opredelimo pa tudi podporne procese, ki pripomorejo h kakovosti temeljnega procesa in ga podpirajo.

Med procesnimi dejavniki smo izpostavili področji **NAČRTOVANJA IZOBRAŽEVANJA** in **IZPELJAVE IZOBRAŽEVANJA** kot osrednji področji, ki morata biti v središču, ko se ukvarjamo z vprašanji kakovosti načrtovanja in izpeljave izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja. Ob tem smo pozorni na sodobne teorije učenja in poučevanja, ki postavljajo udeleženca v ospredje oziroma v sredino ter njemu ustrezno zasnujejo didaktične prijeme, skladne z obravnavanimi oblikami izobraževanja. Ob tem se z zornega kota kakovosti odpirajo temeljna vprašanja, kot so: kako načrtovati izobraževanje, da bo omogočalo dejavnost udeležencev, skladnost povezav med učnimi aktivnostmi, ki jih izpeljujemo fizično, v prostorih izobraževalne organizacije, in tistimi, ki potekajo v spletnem okolju.

Prav s teh zornih kotov sta zelo pomembni tudi področji **RAZVOJNO DELO V PODPORO IZOBRAŽEVALNEMU PROCESU in PODPORA POSAMEZNIKU PRI IZOBRAŽEVANJU**. Ker gre pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju za nove oblike izobraževanja, ki se šele uveljavljajo, zahteva vpeljava teh oblik v organizacijo veliko razvojno angažiranost vsega osebja, ki sodeluje pri tem. Še pomembnejši, kot so v izobraževanju odraslih že sicer, pa postajajo procesi podpore udeležencem v tistem delu izobraževanja, ki ga morajo opraviti sami, s samostojnim učenjem, večinoma v spletnem okolju. Izvajanje izobraževanja odraslih med pandemijo je pokazalo, da je treba posebno pozornost nameniti prav krepitvi dostopnosti in kakovosti učne in tehnične podpore udeležencem pri izobraževanju na daljavo, da bi odpravili ovire pri udeležbi v teh oblikah izobraževanja in prispevali k večji udeleženosti, manjšemu osipu in večji uspešnosti odraslih v izobraževanju (Možina, 2021).

Izstopni dejavniki kakovosti

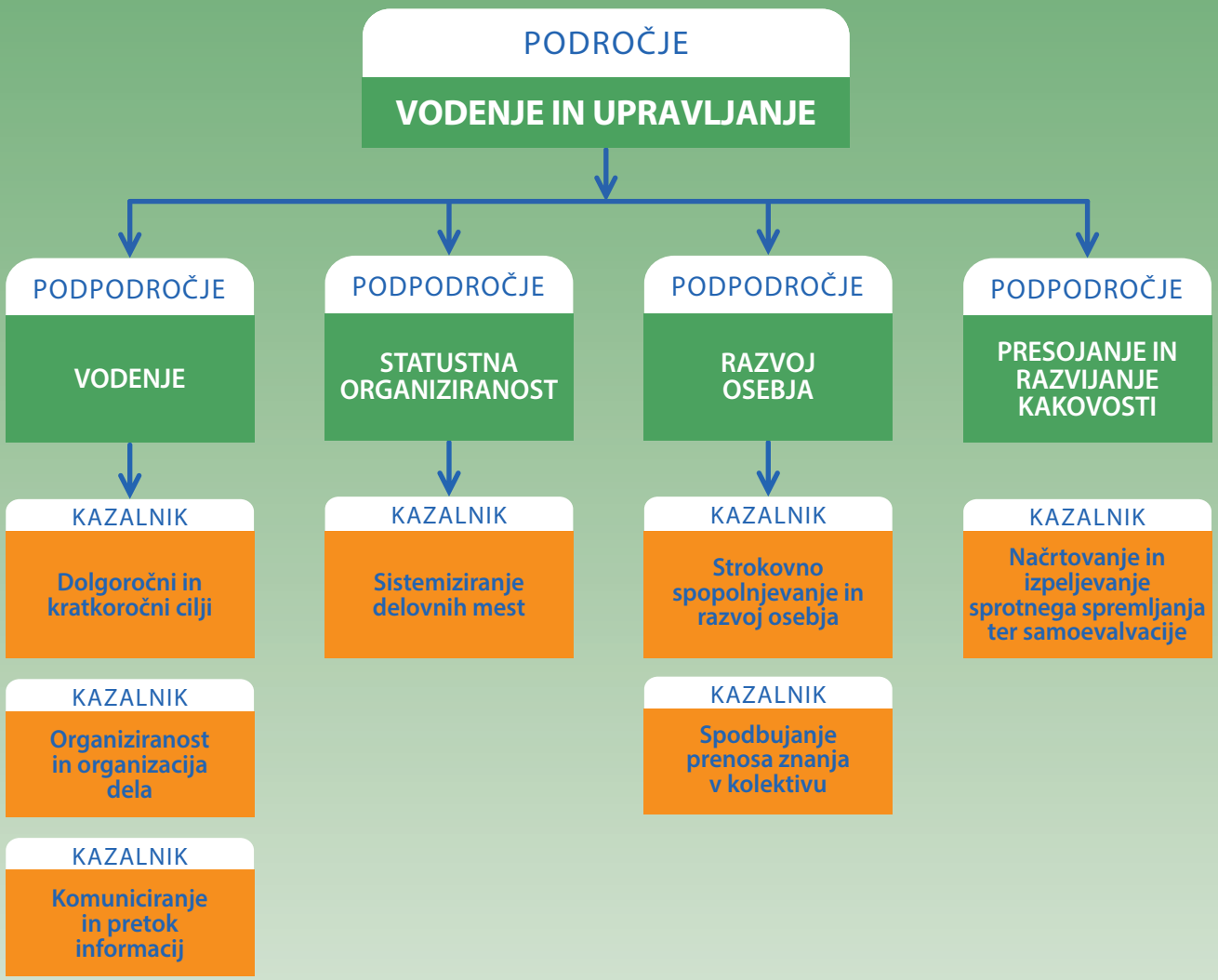
V zadnji skupini dejavnikov je področje **REZULTATI**. Ker gre pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju za nove oblike izobraževanja, je opredelitev kazalnikov, standardov in meril kakovosti za to področje veliki izziv. Zajema dva vidika premislekov. Prvi je iskanje odgovorov na vprašanje, kako so novim oblikam izobraževanja prilagojeni načini spremljanja in vrednotenja dosežkov udeležencev. Pri tem moramo imeti v mislih strokovna priporočila, da je treba poleg tradicionalnih vidikov sumativnega spremljanja in vrednotenja dosežkov vpeljevati tudi vidike formativnega spremljanja napredka udeležencev in sprotnih povratnih informacij, ki naj vodijo k spreminjanju udeleženca od pasivnega k aktivnemu ter k poglabljanju in osmišljanju njegovega znanja.

Drugi vidik je povezan z izzivi uvajanja in uporabe načinov spremljanja in vrednotenja rezultatov izobraževanja, na katere vpliva časovno-prostorska ločenost. Spremljave izobraževanja odraslih na daljavo med pandemijo (Možina, 2021) so pokazale, da je eden največjih izzivov, kako zagotoviti ocenjevanje znanja na daljavo. V takratnih izjemnih razmerah, ko so bile izobraževalne organizacije zaprte, na primer ni bilo mogoče izpeljati usposabljanja na delovnem mestu pri delodajalcu, zato je bilo skoraj nemogoče doseči vse izobraževalne cilje, še posebno cilje praktične usposobljenosti ter poglobljenih formativnih ravni znanja in usposobljenosti. Tovrstne sprotne spremljave in poglobljene (samo)evalvacije je treba uvrstiti tudi v redno delovanje organizacij, ki izpeljujejo izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje, da bi zagotovili kakovostne podatke o dosežkih ter jih v analizah povezali z vstopnimi in procesnimi dejavniki, ki so vplivali na dosežke. S tem si ustvarimo strokovno podlago in utemeljitve za načrtovanje in vpeljevanje potrebnih izboljšav.

Vsako področje se deli na večje ali manjše število podpodročij. Vsako področje vpeljujemo s kratkim uvodom, ki zajema **strokovna izhodišča**, kaj nas na tem področju zanima glede kakovosti. **Pregledu podpodročij, kazalnikov, standardov in meril kakovosti** sledijo še **strokovna priporočila**. Ta so v pomoč pri načrtovanju izboljšav in razvoja kakovosti izobraževanja odraslih na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja.

Slika 10: Struktura opisa področja kakovosti

VODENJE IN UPRAVLJANJE izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja



Strokovna izhodišča

Uvedba izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja zahteva tako kot vse druge organizacijske rešitve, metode ali dejavnosti tehtne razmisleke o tem, zakaj sploh uvajati take oblike izobraževanja, ob kakšnih pogojih in kako. Take odločitve so sestavni del procesov vodenja in upravljanja v organizaciji. Če je bilo med pandemijo covida-19 mogoče in nujno nekatere take razmisleke in ukrepe poenostaviti, skrajšati ali celo zanemariti, pa to ni upravičeno v »normalnih« razmerah oziroma zdaj, ko že imamo izkušnje z množično uporabo takega izobraževanja. Tako je treba izpeljati širše zasnovano **dolgoročno in kratkoročno načrtovanje** izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja, ki temelji na različnih analizah. Te naj obravnavajo smiselnost vpeljave takega izobraževanja in možnosti, ki so že na voljo ali jih je treba zagotoviti.

Drugačnim oblikam izobraževanja je treba prilagoditi tudi **organizacijo dela**. Če izobraževanje na daljavo, deloma pa tudi kombinirano in hibridno izobraževanje omogočajo večjo prožnost v organizaciji izobraževanja, pa tako z vidika načrtovanja izobraževanja ter učenja udeleženca izobraževanja kot z vidika učiteljev in drugih strokovnih delavcev ni dopustno, da bi bili procesi stihijski in nenačrtovani. Pripraviti velja različne organizacijske modele izvedb teh oblik izobraževanja, ki jih v konkretnih okoliščinah lahko še nekoliko prilagajamo, a vendar so nam vodila pri načrtovanju in izvedbi izobraževanja. Organizacijski modeli vsebujejo najpomembnejše sestavine, ki jih je treba načrtovati oziroma zagotoviti s stališča organizacije dela. Zagotavljati morajo primerne časovne okvire, ki ustrezajo udeležencem izobraževanja pa tudi izvajalcem izobraževanja; pri tem morajo biti zagotovljene prožnost izobraževanja in učenja, hitra odzivnost organizacije pa tudi primerna razporeditev delovnega časa izvajalcev izobraževanja. Posamezni udeleženec si lahko razmeroma prožno izbira čas učenja, ob tem pa pričakuje tudi primerno odzivnost izobraževalne organizacije. Učni proces se torej časovno razprši, vendar ni mogoče zahtevati, da bo zato posamezni učitelj ali strokovni delavec obremenjen ves dan in čez delovne normative. Zato je treba vpeljati drugačne organizacijske prijeme.

Ti se izražajo tudi v **sistemizaciji delovnih mest**. Če se odločimo za te oblike izobraževanja, je treba že obstoječa sistemizirana delovna mesta dopolniti tako, da njihovi opisi izražajo tudi vsebino dela pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju ter pogoje za opravljanje tega dela. To velja za vsa delovna mesta, na katerih delujejo zaposleni, ki bodo udeleženi pri načrtovanju in/ali izpeljavi tega izobraževanja. Vendar to ni dovolj. Z novimi oblikami izobraževanja se pojavljajo tudi novi delovni profili, ki jih je v organizaciji treba zagotoviti, če želi dosegati pričakovano kakovost. Na eni strani gre za enega ali več strokovnjakov, ki opravljajo strokovno vodenje tega področja: odločanje, kateri izobraževalni programi se bodo izvajali tako in v kakšnih primerih, kakšni so pogoji za njihovo izvajanje, kdo bodo izvajalci, koordinacija med izvajalci itn. Na drugi strani zahteva tako izobraževanje nenehno informacijsko-komunikacijsko in

tehnično podporo učiteljem in udeležencem izobraževanja, ki pa se začne že pred samo izvedbo programa z zagotavljanjem primerne strojne opreme (računalniki, mikrofoni, kamere idr.) in programskih orodij.

Razmisliti kaže tudi o uvedbi tutorskega sistema, to je o izbiri tistih oseb izmed učiteljev in drugih strokovnih delavcev, ki bodo v učnih skupinah, ki se izobražujejo na daljavo, kombinirano in/ali hibridno, opravljale vlogo tutorjev. S tem, sicer neprevedenim izrazom iz angleščine, ki pa se je v praksi že uveljavil, označujemo neke vrste skrbnika, ki ob učitelju opravlja svetovalno delo in skrbi za drugo podporo udeležencem izobraževanja, moderira učne skupine, daje in razlaga navodila ipd., vse to seveda v dogovoru z učiteljem. V tem primeru to verjetno ne bodo samostojna delovna mesta, pač pa bodo to vlogo opravljali nekateri zaposleni, ki jih taka vloga zanima in imajo primerno znanje zanjo. Odločitev na ravni vodenja pa je, ali tutorski sistem vpeljati, kakšna naj bo njegova vloga, kdo lahko to delo opravlja, kakšne so naloge in pristojnosti tutorjev ipd. V nekaterih izobraževalnih organizacijah, kjer so se odločili za uvedbo tutorskega sistema, so v ta namen pripravili kar pravila njegovega delovanja v obliki pravnega predpisa[10].

Osebje, ki sodeluje pri načrtovanju in izpeljavi izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja, se mora **nenehno usposabljati**. Na eni strani gre za to, da prav obsežnega in poglobljenega usposabljanja za tako delo doslej ni bilo ali zaposleni v njem niso veliko sodelovali. Marsikdo se je tega naučil sproti, ob delu – to je sicer pohvalno, a ni dovolj poglobljeno, če se nameravamo s takim izobraževanjem ukvarjati dolgoročno. Na drugi strani se izobraževalna tehnologija razvija izjemno hitro; to narekuje nenehno seznanjanje z novostmi. Tu ne mislimo zgolj na tehnične novosti; zelo hitro se razvijajo tudi novi didaktični prijemi, ki jih je treba poznati in znati presojati o njihovi primernosti. Dobra izobraževalna organizacija se tega zaveda, načrtuje usposabljanje in zagotavlja možnosti za uresničevanje teh načrtov.

Izobraževalna organizacija, za katero je kakovost vrednota, ne zagotavlja zgolj usposabljanja sodelavcev, temveč aktivno deluje tako, da se znanje v njej krepi. V ta namen spodbuja in omogoča **pretok znanja med sodelavci**, znanje prehaja od enega k drugemu, manj izkušeni se učijo od bolj izkušenih in pri iskanju najboljših rešitev prihaja do interakcije med znanjem različnih sodelavcev.

Vpeljava izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja vpliva tudi na **notranje sisteme kakovosti** v izobraževalni organizaciji oziroma zahteva njihovo **prilagoditev**. Pravzaprav to ni tektonski poseg v te sisteme, le v vse procese presojanja in razvijanja kakovosti je treba uvrstiti tudi različne pristope in metode za spremljanje in poglobljeno samoevalviranje teh oblik izobraževanja.

---

10 Na primer Pravilnik o sistemu tutorstva Univerze v Ljubljani. Dostopno na: https://www.uni-lj.si/o_univerzi_v_ljubljani/organizacija__pravilniki_in_porocila/predpisi_statut_ul_in_pravilniki/2013071216472743/.
Pravilnik o tutorskem sistemu na zdravstveni fakulteti. Dostopno na: https://www.zf.uni-lj.si/images/tutorstvo/PravilniktutorsistZF_april_2012.pdf.

Pomemben del kakovosti upravljanja organizacije predstavljajo tudi **raznovrstne in dobro vpeljane komunikacijske poti**. Pri izobraževanju na daljavo, pogosto tudi pri kombiniranem in hibridnem izobraževanju je običajna komunikacija omejena, saj se različni deležniki, ki sodelujejo pri načrtovanju ali izvajanju izobraževanja, manj osebno srečujejo. S tem nastane nevarnost, da bi bila omejena tudi nujna komunikacija glede načrtovanja izobraževanja in izpeljave ter informiranost o posameznih podpornih ukrepih. Učitelji in strokovni sodelavci bi se lahko znašli v komunikacijski osami. Podobno velja tudi za udeležence izobraževanja, vendar ta problem obravnavamo na drugem mestu, pri komunikaciji v učnem procesu. Kakovostna izobraževalna organizacija vpeljuje različne komunikacijske poti, prilagojene izobraževanju na daljavo, kombiniranemu in/ali hibridnemu izobraževanju; skrbi, da poteka komunikacija neprenehoma in je vsebinsko primerna oziroma taka, da zagotavlja kakovostno izvedbo izobraževanja. Komunikacija mora biti večsmerna, torej ne taka, da bi zgolj organizacija prenašala informacije različnim deležnikom, pač pa da tudi ti prenašajo informacije organizaciji, hkrati pa deležniki komunicirajo tudi med seboj.

Podpodročja, kazalniki, standardi in merila kakovosti

Preglednica 4: Kazalniki, standardi in merila kakovosti za podpodročje **VODENJE** izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja

Področje: VODENJE IN UPRAVLJANJE Podpodročje: VODENJE		
KAZALNIK KAKOVOSTI	**STANDARD KAKOVOSTI**	**MERILA KAKOVOSTI**
Dolgoročni in kratkoročni cilji	Načrtovanje izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja je uvedeno na podlagi tehtnih razmislekov, ki se izražajo v dolgoročnih in kratkoročnih načrtih razvoja. Ti zajemajo premislek in način zagotavlja pogojev, ki jih je treba zagotoviti v ta namen za kakovostno izobraževanje.	Ugotovljene so splošne družbene potrebe, potrebe lokalnega okolja in potrebe potencialnih udeležencev izobraževanja po izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju.
		Opravljene so analize sposobnosti organizacije za izvajanje izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja.
		Izdelane so analize zagotavljanja pogojev v organizaciji za izvajanje izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja.
		Zaposleni in zunanji strokovni sodelavci dejavno sodelujejo pri odločanju za izvajanje izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja ali za eno izmed teh oblik izobraževanja.

Področje: VODENJE IN UPRAVLJANJE *(nadaljevanje)* Podpodročje: **VODENJE**		
KAZALNIK KAKOVOSTI	**STANDARD KAKOVOSTI**	**MERILA KAKOVOSTI**
Organiziranost in organizacija dela	Organiziranost in organizacija dela sta prilagojeni (tudi) izobraževanju na daljavo, kombiniranemu in/ali hibridnemu izobraževanju. Opredeljena je razporeditev delovnega časa tistih, ki sodelujejo pri načrtovanju in izvajanju izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja.	Izdelan je en ali več organizacijskih modelov izvajanja izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja z opredelitvijo, kdaj in kako se izvaja posamezni organizacijski model.
		Razporeditev delovnega časa zaposlenih in zunanjih sodelavcev je urejena tako, da je zagotovljena časovna prožnost, ki jo prinašajo take oblike izobraževanja, hkrati pa ti niso obremenjeni ves dan in čez delovne normative.
		Z ustrezno razporeditvijo delovnega časa zaposlenih in zunanjih sodelavcev je zagotovljena hitra odzivnost na potrebe udeležencev izobraževanja.
Komuniciranje in pretok informacij	Komuniciranje in pretok informacij sta načrtovana ter zagotovljena z vidika potreb in možnosti izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja.	Vpeljane so različne komunikacijske poti med vsemi deležniki, ki sodelujejo pri načrtovanju in izvajanju izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja.
		Zagotovljen je raznovrsten in stalen pretok informacij med vsemi deležniki, ki sodelujejo pri načrtovanju in izvajanju izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja.

Preglednica 5: Kazalniki, standardi in merila kakovosti za podpodročje **STATUSNA ORGANIZIRANOST** pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju

Področje: VODENJE IN UPRAVLJANJE Podpodročje: STATUSNA ORGANIZIRANOST		
KAZALNIK KAKOVOSTI	**STANDARD KAKOVOSTI**	**MERILA KAKOVOSTI**
Sistemiziranost delovnih mest	Sistemizirana so posebna delovna mesta za izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje.	Akt o sistemizaciji delovnih mest vsebuje podatke o vrsti dela, opise dela in pogoje za opravljanje dela na vseh tistih delovnih mestih, ki sodelujejo pri načrtovanju in/ali izvajanju izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja.
		Če potrebe izobraževalni organizaciji narekujejo uvedbo tutorskega sistema, ta v aktu o sistemizaciji delovnih mest ali v posebnem aktu opredeli vlogo tutorjev, njihove naloge in pristojnosti, načine dela, zahtevane pogoje za opravljanje te vloge in način njihove izbire.
		Za kakovostno izvedbo izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja je sistemizirano vsaj eno delovno mesto strokovnega vodje teh oblik izobraževanja.
		Za kakovostno izvedbo izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja je sistemizirano vsaj eno delovno mesto strokovnjaka za informacijsko-komunikacijsko podporo temu izobraževanju.

Preglednica 6: Kazalniki, standardi in merila kakovosti za podpodročje **RAZVOJ OSEBJA IN USTVARJALNO OZRAČJE** pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju

Področje: VODENJE IN UPRAVLJANJE Podpodročje: RAZVOJ OSEBJA IN USTVARJALNO OZRAČJE		
KAZALNIK KAKOVOSTI	**STANDARD KAKOVOSTI**	**MERILA KAKOVOSTI**
Strokovno spopolnjevanje in razvoj osebja	Pripravljen je načrt usposabljanja učiteljev, drugih strokovnih delavcev in vodstva za načrtovanje in izvajanje izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja.	Načrt usposabljanja učiteljev, drugih strokovnih delavcev in vodstva zajema tudi usposabljanje za načrtovanje, vodenje in različne didaktične vidike izpeljave izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja ter usposabljanje za poznavanje in uporabo informacijsko-komunikacijskih orodij.
	Zagotovljeni so pogoji za strokovno usposabljanje in spopolnjevanje zaposlenega osebja ter zunanjih sodelavcev za kakovostno izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje.	Načrti usposabljanja za delo pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju so časovno določeni, vsebujejo podatke, kateri strokovni delavci in učitelji bodo sodelovali pri usposabljanju, in imajo zagotovljena denarna sredstva za uresničevanje.
	Načrtovano usposabljanje učiteljev, drugih strokovnih delavcev in vodstva za načrtovanje in izvajanje izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja se uresničuje.	Pripravljeni so operativni organizacijski načrti, ki določajo nadomeščanja oziroma načine izpeljave izobraževanja v primerih, ko se posamezniki izobražujejo za delo pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju.
		Vsako leto se presoja uresničevanje načrtov usposabljanja za delo pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju.
Spodbujanje prenosa znanja v kolektivu	Na različne načine se pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju spodbujata prenos znanja ter timsko delo.	Oblikovani so strokovni aktivi za izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje.
		Strokovna vprašanja, povezana z načrtovanjem in izvajanjem izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja, so večkrat na leto uvrščena na dnevni red delovnih srečanj v kolektivu.
		Sodelavci, ki imajo več znanja in izkušenj z izobraževanjem na daljavo, kombiniranim in/ali hibridnim izobraževanjem, interno usposabljajo druge in so mentorji manj izkušenim sodelavcem.

Preglednica 7: Kazalniki, standardi in merila kakovosti za podpodročje **PRESOJANJE IN RAZVIJANJE KAKOVOSTI** izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja

Področje: VODENJE IN UPRAVLJANJE Podpodročje: PRESOJANJE IN RAZVIJANJE KAKOVOSTI		
KAZALNIK KAKOVOSTI	**STANDARD KAKOVOSTI**	**MERILA KAKOVOSTI**
Načrtovanje in izpeljevanje sprotnega spremljanja ter samoevalvacij	Notranji sistem kakovosti organizacije vsebuje tudi standarde kakovosti izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja.	V notranjem sistemu kakovosti je jasno razvidno, na kakšen način, kako pogosto, s katerimi metodami in kdo presoja kakovost izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja ter kako se ugotovitve uporabljajo pri nadaljnjem razvoju tega izobraževanja.
	Vpeljan je sistem sprotnega spremljanja kakovosti izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja. V samoevalvacijah je v rednih časovnih intervalih zajeta tudi poglobljena samoevalvacija različnih vidikov kakovosti izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja. Na podlagi ugotovitev sprotnega spremljanja in poglobljenih samoevalvacij kakovosti izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja se načrtujejo in vpeljujejo korektivni ukrepi oziroma načrtuje nadaljnji razvoj tega izobraževanja.	Sistem sprotnega spremljanja kakovosti izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja zajema spremljanje temeljnih kazalnikov kakovosti tega izobraževanja, vsaj vrsto in število programov, ki se izvajajo tako, obseg vpisa, vrsto in obseg učne podpore, število udeležencev, ki uporabljajo učno podporo, uspešnost udeležencev izobraževanja.
		Samoevalvacije izobraževalne organizacije vsebujejo tudi samoevalvacijo različnih dejavnikov kakovosti izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja, tako tistih, ki omogočajo primerjavo kakovosti s kakovostjo izobraževanja na tradicionalen način, kot tistih, ki so značilni samo za te oblike izobraževanja.
		Akcijski načrti za razvoj kakovosti in njim podobni dokumenti vsebujejo ugotovitve spremljav in samoevalvacij kakovosti izobraževanja na daljavo kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja ter načrtovane ukrepe za nadaljnji razvoj tega izobraževanja.
		V izobraževalni organizaciji se spremlja in vrednoti uresničevanje akcijskih načrtov za razvoj kakovosti (ali njim podobnih dokumentov) z vidika zagotavljanja razvoja kakovosti izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja.

Strokovna priporočila

- Izobraževalna organizacija organizira različne oblike strokovnih posvetovanj zaposlenih in zunanjih sodelavcev (npr. andragoški zbori, srečanja strokovnih aktivov, sestanki kolegija), na katerih skupno presodi, ali je v organizaciji primerno načrtovati izpeljavo izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja oziroma eno izmed teh oblik izobraževanja.
- Pripravljajo se različne analize, s pomočjo katerih se je mogoče tehtneje odločati za ali proti uvedbi izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja:
  - kakšne so splošne družbene razmere, ki utegnejo vplivati na odločitev za uvedbo takih oblik izobraževanja;
  - kakšne so potrebe lokalnega okolja in potencialnih udeležencev izobraževanja po takih oblikah izobraževanja;
  - kaj bi take oblike izobraževanja pomenile za organizacijo, prednosti in slabosti (na primer analiza SWOT);
  - kateri pogoji so nujni za uvedbo takih oblik izobraževanja, ki jih ima organizacija že na voljo, kateri pa ne, in kaj bi bilo v ta namen treba narediti (kadrovski pogoji, organiziranost, tehnična opremljenost, usposobljenost osebja, denarna sredstva ipd.) itn.
- Za izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje, ki se bo izvajalo, se pripravijo organizacijski modeli izvajanja, ki vsebujejo vsaj:
  - obseg in trajanje izvedbe izobraževalnega programa;
  - predviden začetek in konec izvajanja programa v letu;
  - obseg in časovno razporeditev dela strokovnih sodelavcev, ki tako izobraževanje načrtujejo, organizirajo, spremljajo, informirajo in svetujejo udeležencem ter evalvirajo uspešnost programa;
  - obseg in časovno razporeditev dela učiteljev in drugih, ki sodelujejo pri neposredni izvedbi izobraževanja;
  - obseg in časovno razporeditev dela strokovnih sodelavcev, ki zagotavljajo tehnično pomoč pri izvedbi izobraževalnega programa;
  - razporeditev konzultacij, individualne pomoči in svetovanja udeležencem izobraževanja;
  - tehnične pogoje za izvedbo izobraževalnega programa v izobraževalni organizaciji;
  - tehnične možnosti, ki jih za sodelovanje morajo imeti udeleženci izobraževanja, in način njihovega zagotavljanja.
- Izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje naj bo prožno, udeležencem odzivno, a ne stihijsko. Za izobraževanje na daljavo, deloma pa tudi za kombinirano in hibridno izobraževanje velja, da poteka precej v obsegu in času, ki si

ga za izobraževanje določijo in razporedijo udeleženci sami. Udeležencem je pri tem treba omogočiti podporo. Organizacijski model izvedbe posameznega izobraževalnega programa naj vsebuje vrsto, obseg in trajanje podpore udeležencem izobraževanja v tednu ali dnevu, temu naj sledi primerna delovna razporeditev sodelujočih pri izvedbi izobraževalnega programa, da se prepreči preobremenitev.

- Izobraževalna organizacija, ki načrtuje izvajanje izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja, razmisli, kakšne informacijske poti je treba vpeljati, da bo zagotovljena kakovostna komunikacija, ki se meri z vidika vsebine, raznovrstnosti, ciljne usmerjenosti, stalnosti in večsmerne komunikacijske povezanosti med različnimi deležniki, zlasti med:
  - vodstvom organizacije in vsemi zaposlenimi,
  - zaposlenimi strokovnimi sodelavci in učitelji (zaposlenimi in zunanjimi),
  - učitelji (zaposlenimi in zunanjimi),
  - strokovnimi sodelavci in udeleženci izobraževanja,
  - med učitelji in udeleženci izobraževanja.
- Izobraževalna organizacija v pomembnih fazah načrtovanja in izvajanja izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja organizira virtualna srečanja med strokovnimi sodelavci in učitelji.
- Izobraževalna organizacija oblikuje spletne strokovne aktive, da zagotovi potrebno strokovno komunikacijo med učitelji.
- Izobraževalna organizacija omogoči vsem strokovnim sodelavcem in učiteljem, ki sodelujejo pri izvedbi posameznega izobraževalnega programa, spletni ali drugačni dostop do strokovnega gradiva, ki je pomembno za izvedbo, in tistega, ki nastaja ob načrtovanju in izvedbi programa. V ta namen vzpostavi posebne spletne sobe.
- Kadar začne izobraževalna organizacija izvajati izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje, preveri svoje dotedanje redno spremljanje kakovosti izobraževanja in presodi, katero spremljanje je treba dopolniti s spremljanjem pojavov, značilnih za nove oblike izobraževanja, katero spremljanje pa je treba vpeljati na novo.
- Spremljanje kakovosti izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja zajema vsaj redno spremljanje:
  - kateri izobraževalni programi se izvajajo samo na daljavo;
  - kateri izobraževalni programi se izvajajo samo kombinirano;
  - kateri izobraževalni programi se izvajajo samo hibridno;
  - kateri izobraževalni programi se lahko izvajajo tradicionalno, lahko pa tudi na daljavo, kombinirano in/ali hibridno;

- kdo med strokovnimi sodelavci skrbi za posamezni prej opisani program in katere so njegove naloge;
- kdo izmed učiteljev sodeluje pri izpeljavi prej opisanih programov;
- kdo daje tehnično in drugo informacijsko-komunikacijsko podporo izvedbam teh programov;
- katero znanje za izvajanje opisanih izobraževalnih programov, povezano s posebnostmi izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja, imajo strokovni delavci, kako pogosto posodabljajo to znanje;
- katero znanje za podporo izvajanju opisanih izobraževalnih programov imajo sodelavci, ki dajejo informacijsko-komunikacijsko podporo, kako pogosto posodabljajo to znanje;
- katere računalniške platforme (učilnice, spletne sobe ipd.) se uporabljajo pri posameznem izobraževalnem programu in kdo skrbi za njihovo postavitev in podporo pri izvajanju;
- kako je tehnično podprto hibridno izobraževanje in kdo skrbi za tehnično postavitev tega izobraževanja ter podporo pri izvajanju;
- seznam različnega učnega gradiva za posamezni izobraževalni program glede na način njegove izvedbe (spletno učno gradivo, videoposnetki, avdioposnetki itn.);
- število vpisanih v izobraževalne programe glede na obliko izvajanja (tradicionalno, na daljavo, kombinirano in/ali hibridno), njihove demografske značilnosti, izkušnje s takimi oblikami izobraževanja, njihova tehnična opremljenost, dostopnost do spleta;
- vrste, obseg in razporeditev učne podpore, ki jo izobraževalna organizacija daje udeležencem izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja;
- število udeležencev izobraževanja, ki uporabljajo eno izmed vrst učne podpore;
- zadovoljstvo zaposlenih in zunanjih sodelavcev s pogoji, ki jih imajo pri izvajanju izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja;
- zadovoljstvo udeležencev izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja s takimi oblikami izobraževanja;
- učni uspeh udeležencev izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja.

- V redne poglobljene samoevalvacije se zajema tudi presoja kakovosti izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja, in sicer tako, da se pri izbranem področju (ali kazalniku) presoje že pri načrtovanju samoevalvacije premisli, kaj se bo v zvezi s tem presojalo tudi pri tem izobraževanju. (Zgled: Če načrtujemo samoevalvacijo usposobljenosti učiteljev, posebej načrtujemo presojo, kako so učitelji usposobljeni za izvajanje izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja.).

- V redne poglobljene samoevalvacije se zajema tudi presoja kakovosti tistih vidikov kakovosti izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja, ki so značilni oziroma pomembni samo za to izobraževanje. (Zgled: Zanima nas komunikacija učiteljev z udeleženci izobraževanja v hibridni obliki, in sicer kako poteka sinhrona komunikacija z udeleženci, ki so v učilnici, in tistimi, ki spremljajo izobraževanje na daljavo.)
- V samoevalvacijskem poročilu poudarimo poleg skupnih ugotovitev tudi ugotovitve, pomembne za kakovost izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja.
- V akcijskih načrtih za razvoj kakovosti ali njim ustreznih dokumentih posebej poudarimo ugotovitve spremljanja in poglobljenih samoevalvacij, ki zadevajo izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje. Na tej podlagi načrtujemo vpeljevanje potrebnih sprememb in izboljšav.
- V vnaprej določenih časovnih intervalih spremljamo, kako se uresničujejo akcijski načrti za razvoj kakovosti (ali njim podobni dokumenti) izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja.
- Po določenem času uresničevanja akcijskih načrtov za razvoj kakovosti (ali njim podobnih dokumentov) ovrednotimo/evalviramo, kako so vpeljane spremembe in izboljšave vplivale na izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje.
- V akt o sistemizaciji delovnih mest pri že opisanih delovnih mestih strokovnih sodelavcev (vodja izobraževalnega področja, organizator izobraževanja, administrator, tajnica ipd.), za katere predvidevamo, da bodo sodelovali pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju, vpišemo med naloge tudi delo pri takih izvedbah izobraževanja. Pri tem:
  - premislimo, ali bi tudi drugače poimenovali delovno mesto;
  - premislimo, ali so potrebne kakšne spremembe pri ovrednotenju delovnega mesta;
  - določimo zahtevana dodatna strokovna znanja, zlasti obvladovanje računalniških platform za izobraževanje na daljavo, oblikovanje spletnih učilnic, pripravo avdio in video virov za učenje na daljavo ipd.;
  - opredelimo delovni čas, ki se verjetno razlikuje od delovnega časa, ki je bil določen pred vpeljavo izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja;
  - premislimo, ali je treba med zahtevane delovne izkušnje dodati tudi izkušnje z izobraževanjem na daljavo, kombiniranim in/ali hibridnim izobraževanjem;
  - dopolnimo opis del in nalog.

- Če dolgoročno načrtujete izvajanje izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja in predvidevate večji obseg udeležencev takega izobraževanja, predlagamo, da premislite o uvedbi tutorskega sistema. Tutorji, ki bi bili praviloma nekateri izmed učiteljev in drugih strokovnih delavcev in bi to delo opravljali ob svojem osnovnem delu, bi namreč lahko pomembno vplivali na kakovost izobraževanja. Na eni strani bi lahko razbremenili učitelja s tem, da bi prevzeli del njegovih aktivnosti oziroma bi jih komplementarno dopolnjevali (animirali bi delo v učnih skupinah, spremljali delo v dvojicah, predajali bi učno gradivo in opozarjali na učne vire ipd.). Na drugi strani pa bi bili lahko pomembni nosilci podpornih aktivnosti, namenjenih udeležencem izobraževanja: spodbujali bi njihovo učenje, skrbeli za ohranjanje motivacije, pomagali pri učni pomoči ipd. Natančneje bi vsebino in način delovanja lahko opredelili z nekimi pravili oziroma smernicami, ki bi se lahko tudi formalizirale v kakšnem pravnem aktu. S stališča vodenja je treba premisliti še to, ali se v skladu s takimi smernicami tudi v aktu o sistemizaciji delovnih mest opredelijo vloga tutorjev, njihove naloge in pristojnosti, načini dela, zahtevani pogoji za opravljanje te vloge in način njihove izbire.
- Akt o sistemizaciji delovnih mest dopolnimo z opisom delovnega mesta strokovnega vodje izobraževanja odraslih na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja. V skladu z metodologijo, ki jo uporabljamo za sistemizacijo drugih delovnih mest, v aktu o sistemizaciji določimo:
  - naziv delovnega mesta,
  - plačno skupino, tarifni razred,
  - stopnjo in smer izobrazbe,
  - zahtevana dodatna znanja,
  - zahtevane sposobnosti,
  - delovne izkušnje,
  - pogoje dela,
  - opis del in nalog.
- Podobno opredelimo tudi sistemizacijo delovnega mesta strokovnjaka za informacijsko-komunikacijsko podporo temu izobraževanju.
- Analiziramo, katera andragoška znanja ter znanja o informacijsko-komunikacijski tehnologiji imajo zaposleni in zunanji sodelavci, ki bodo sodelovali pri načrtovanju in izvajanju izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja. Zaposlene in zunanje učitelje tudi povprašamo (v pogovoru, z anketo ipd.) o potrebah.
- Na podlagi analiz in pogovorov pripravimo načrt usposabljanja učiteljev, drugih strokovnih delavcev in vodstva. Pri tem načrtujemo raznovrstno usposabljanje – andragoško usposabljanje in usposabljanje za uporabo informacijsko-komunikacijske tehnologije. Usposabljanje naj zajema tudi prilagojeno usposabljanje različnim vlogam, ki jih imajo posamezniki pri načrtovanju ali izpeljavi tega izobraževanja, pa tudi posebnostim, ki jih

mora poznati tisti, ki sodeluje pri izobraževanju na daljavo, tisti, ki sodeluje pri kombiniranem izobraževanju, in tisti, ki sodeluje pri hibridnem izobraževanju.

- Načrti usposabljanja za delo pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju naj bodo čim konkretnejši – določajo naj, za katero obdobje so pripravljeni, v katere programe usposabljanja (ali vsaj teme) bomo usmerjali sodelavce, sodelavci na katerih delovnih mestih bodo sodelovali pri usposabljanju in tudi to, kateri viri denarnih sredstev bodo to usposabljanje omogočali.
- Pred izpeljavo načrtovanega usposabljanja vodstvo in vodilni delavci pripravijo operativne organizacijske načrte, ki urejajo vprašanja nadomeščanja sodelavcev za tisti čas, ko bodo na usposabljanju. To je namreč eden izmed pomembnih pogojev za udeležbo sodelavcev na usposabljanju, tudi za njihovo motivacijo, saj bi se ob nespremenjenih delovnih obveznostih morebiti usposabljanja ne bi mogli udeležiti ali zanj ne bi bili motivirani.
- Vsaj enkrat na leto presodimo, kako se uresničujejo načrti usposabljanja zaposlenih in zunanjih sodelavcev za delo pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju. Dobro je pregledati kvantitativne podatke o udeležbi pa tudi zbrati mnenja tistih, ki so se usposabljanja udeležili, kako ocenjujejo usposabljanje in kakšne so njihove morebitne želje za še drugo usposabljanje.
- Dobro je, da se v izobraževalni organizaciji oblikuje eden ali več strokovnih aktivov, ki se posvečajo strokovnim vprašanjem izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja. To je lahko »prečni« strokovni aktiv, ki povezuje vse druge strokovne aktive, lahko imamo en strokovni aktiv na primer za izobraževanje na daljavo, drugega pa na primer za hibridno izobraževanje. Lahko pa poskrbimo, da se že obstoječi strokovni aktivi redno ukvarjajo tudi z vprašanji izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja. Z obravnavanjem vprašanj izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja na strokovnih aktivih bomo omogočili izmenjavo znanja in izkušenj, spodbudili pa bomo tudi timsko iskanje najboljših rešitev.
- Poskrbimo, da bodo strokovna vprašanja, povezana z načrtovanjem in izvajanjem izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja, večkrat na leto uvrščena na dnevni red delovnih srečanj v kolektivu. To so lahko srečanja:

  - andragoškega zbora,
  - kolegija,
  - sodelavcev izobraževalnega področja,
  - sodelavcev nekega projekta,
  - občasnega namenskega/tematskega srečanja zaposlenih itn.

- Razmislimo o uvedbi mentorstva pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju. Tako bi bili lahko sodelavci, ki imajo več znanja in izkušenj s tovrstnim izobraževanjem, mentorji manj izkušenim sodelavcem.
- Sodelavce spodbujamo, da na interni spletni strani zapišejo svoje izkušnje z izobraževanjem na daljavo, kombiniranim in/ali hibridnim izobraževanjem. Lahko postavimo spletno stran za vprašanja sodelavcev, ki odkrijejo problem pri tem izobraževanju in bi želeli slišati mnenje drugih o njem. Lahko na primer enkrat na mesec organiziramo tematsko srečanje po Zoomu s sodelavci, na katerem obravnavamo neko vprašanje, povezano s tem izobraževanjem.

IZOBRAŽEVALNI PROGRAMI za izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje

PODROČJE

IZOBRAŽEVALNI PROGRAMI

PODPODROČJE

UGOTAVLJANJE IZOBRAŽEVALNIH POTREB

KAZALNIK

Izobraževalne potrebe panoge, strok

KAZALNIK

Izobraževalne potrebe okolja

KAZALNIK

Izobraževalne potrebe ciljnih skupin

PODPODROČJE

RAZVOJ IZOBRAŽEVALNIH PROGRAMOV

KAZALNIK

Razvoj in posodabljanje izobraževalnih programov

PODPODROČJE

OBLIKOVANJE PROGRAMSKE PONUDBE

KAZALNIK

Značilnosti programske ponudbe

KAZALNIK

Pogoji za oblikovanje programske ponudbe

KAZALNIK

Umestitev, uveljavljanje novih in prenovljenih izobraževalnih programov

Strokovna izhodišča

Že pred uvedbo izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja je treba izpeljati širše zasnovano dolgoročno in kratkoročno načrtovanje takega izobraževanja, ki temelji na različnih analizah. Kadar imamo v mislih izobraževalne programe, so to različne analize, s katerimi **ugotavljamo izobraževalne potrebe**.

Posebnost, ki jo je treba upoštevati v tem primeru, je presoja izobraževalnih potreb s stališča tega, ali so vsebine, ki narekujejo **oblikovanje novih izobraževalnih programov** oziroma **uvrstitev že razvitih izobraževalnih programov v izobraževalno ponudbo** neke izobraževalne organizacije:

- primerne za izvajanje izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja;
- primerne za izvajanje izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja za ciljno skupino, ki ji je vsebina izobraževanja namenjena;
- primerne za izvajanje izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja z vidika pogojev za izvajanje, ki jih lahko zagotovimo.

Na podlagi take presoje uvršča izobraževalna organizacija v svojo izobraževalno ponudbo izobraževalne programe, ki se bodo izvajali na daljavo, kombinirano in/ali hibridno. To na eni strani pomeni, da pripravlja nove izobraževalne programe, ki se bodo izvajali (tudi) tako, na drugi strani pa, da presodi, kateri izmed že uveljavljenih izobraževalnih programov bi bil primeren tudi za izvajanje v tej obliki. Izobraževalna organizacija obakrat že na ravni programa opredeli nekatere sestavine oziroma posebnosti pri posameznih sestavinah izobraževalnega programa, če se bo program izvajal na daljavo ali kombinirano oziroma hibridno.

Izobraževalna organizacija mora temeljito presoditi, koliko izobraževalnih programov je sposobna kakovostno izvajati na daljavo, kombinirano in/ali hibridno, da bo lahko zagotovila kakovostno izvedbo. Boljše je, če je ponudba skromnejša, vendar kakovostna, kot nasprotno.

Dobro je, da izobraževalna organizacija **javno predstavlja tudi ta del svoje izobraževalne ponudbe** in pri tem primerno pojasnjuje prednosti izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja pa tudi razlike glede na tradicionalno izobraževanje v učni skupini ter spremenjeno vlogo učitelja in udeleženca pri takem izobraževanju.

Podpodročja, kazalniki, standardi in merila kakovosti

Preglednica 8: Kazalniki, standardi in merila kakovosti za podpodročje **UGOTAVLJANJE IZOBRAŽEVALNIH POTREB** po izobraževanju odraslih na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju

Področje: IZOBRAŽEVALNI PROGRAMI Podpodročje: UGOTAVLJANJE IZOBRAŽEVALNIH POTREB		
KAZALNIK KAKOVOSTI	**STANDARD KAKOVOSTI**	**MERILA KAKOVOSTI**
Izobraževalne potrebe panog, strok	Zaznani in analizirani so različni gospodarski trendi ter tehnološke spremembe različnih panog in strok, iz katerih izhajajo izobraževalne potrebe, ki jih je mogoče zadovoljevati tudi ali zgolj z izobraževanjem na daljavo, kombiniranim in/ali hibridnim izobraževanjem.	Analize izobraževalnih potreb različnih panog in strok vsebujejo tudi oceno, ali je take izobraževalne potrebe mogoče uresničevati tudi ali zgolj z izobraževanjem na daljavo, kombiniranim in/ali hibridnim izobraževanjem. Analize vsebujejo vsaj tele ocene: → ali je mogoče izobraževalne potrebe uresničevati v vseh treh oblikah (na daljavo, kombinirano in hibridno) ali pa je primerna zgolj ena ali dve od teh oblik; → za katere ciljne skupine je taka oblika uresničevanja izobraževalnih potreb primerna, za katere pa morebiti sploh ne; → kateri pogoji morajo biti zagotovljeni, da se te izobraževalne potrebe lahko zadovoljujejo z izobraževanjem na daljavo, kombiniranim in/ali hibridnim izobraževanjem.
Izobraževalne potrebe okolja	Zaznane in analizirane so različne družbene in tehnološke spremembe v okolju, v delovanju lokalnih skupnosti ter njihovih prebivalcev, iz katerih izhajajo izobraževalne potrebe, ki jih je mogoče zadovoljevati tudi ali zgolj z izobraževanjem na daljavo, kombiniranim in/ali hibridnim izobraževanjem.	Analize izobraževalnih potreb, ki izhajajo iz družbenih in tehnoloških sprememb v okolju, iz delovanja lokalnih skupnosti ter potreb njihovih prebivalcev, vsebujejo tudi oceno, ali je take izobraževalne potrebe mogoče uresničevati tudi ali zgolj z izobraževanjem na daljavo, kombiniranim in/ali hibridnim izobraževanjem. Analize vsebujejo vsaj tele ocene: → ali je mogoče izobraževalne potrebe uresničevati v vseh treh oblikah (na daljavo, kombinirano in hibridno) ali pa je primerna zgolj ena ali dve od teh oblik; → za katere ciljne skupine je taka oblika uresničevanja izobraževalnih potreb primerna, za katere pa morebiti sploh ne; → kateri pogoji morajo biti izpolnjeni, da se te izobraževalne potrebe lahko zadovoljujejo z izobraževanjem na daljavo, kombiniranim in/ali hibridnim izobraževanjem.

Področje: IZOBRAŽEVALNI PROGRAMI *(nadaljevanje)* Podpodročje: **UGOTAVLJANJE IZOBRAŽEVALNIH POTREB**		
KAZALNIK KAKOVOSTI	**STANDARD KAKOVOSTI**	**MERILA KAKOVOSTI**
Izobraževalne potrebe ciljnih skupin	Zaznane in analizirane so različne družbene in tehnološke spremembe, ki vplivajo na posamezne ciljne skupine prebivalstva, iz katerih izhajajo izobraževalne potrebe, ki jih je mogoče zadovoljevati tudi ali zgolj z izobraževanjem na daljavo, kombiniranim in/ali hibridnim izobraževanjem.	Analize izobraževalnih potreb različnih ciljnih skupin vsebujejo tudi oceno, ali je take izobraževalne potrebe mogoče uresničevati tudi ali zgolj z izobraževanjem na daljavo, kombiniranim in/ali hibridnim izobraževanjem.
		Zaznana je sposobnost izobraževalne organizacije, da ob spremljanju družbenih dogajanj zna ugotavljati nastajanje novih ciljnih skupin, njihovih izobraževalnih potreb in ob tem presojati, ali je te izobraževalne potrebe mogoče uresničevati z izobraževanjem na daljavo, kombiniranim in/ali hibridnim izobraževanjem.
	Zaznan in analiziran je morebitni nastanek novih ciljnih skupin in njihovih izobraževalnih potreb, ki jih je mogoče zadovoljevati tudi ali zgolj z izobraževanjem na daljavo, kombiniranim in/ali hibridnim izobraževanjem.	Analize izobraževalnih potreb različnih ciljnih skupin v zvezi z izobraževanjem na daljavo, kombiniranim in/ali hibridnim izobraževanjem vsebujejo vsaj tele ocene: ➜ ali je mogoče izobraževalne potrebe uresničevati v vseh treh oblikah (na daljavo, kombinirano in hibridno) ali pa je primerna zgolj ena ali dve od teh oblik; ➜ za katere ciljne skupine je taka oblika uresničevanja izobraževalnih potreb primerna, za katere pa morebiti sploh ne; ➜ kateri pogoji morajo biti izpolnjeni, da se te izobraževalne potrebe lahko zadovoljujejo z izobraževanjem na daljavo, kombiniranim in/ali hibridnim izobraževanjem.

Preglednica 9: Kazalniki, standardi in merila kakovosti za podpodročje **RAZVOJ IZOBRAŽEVALNIH PROGRAMOV** za izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje

Področje: IZOBRAŽEVALNI PROGRAMI Podpodročje: RAZVOJ IZOBRAŽEVALNIH PROGRAMOV		
KAZALNIK KAKOVOSTI	**STANDARD KAKOVOSTI**	**MERILA KAKOVOSTI**
Razvoj in posodabljanje izobraževalnih programov	Na podlagi zaznanih izobraževalnih potreb po izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju so razviti ustrezni izobraževalni programi. Na podlagi zaznanih izobraževalnih potreb je opravljena analiza in presoja, katere že obstoječe izobraževalne programe je mogoče izvajati tudi na daljavo, kombinirano in/ali hibridno.	Razviti so novi izobraževalni programi, ki se lahko izvajajo na daljavo, kombinirano in/ali hibridno ter so utemeljeni na ugotovljenih izobraževalnih potrebah.
		Opravljen je pregled izobraževalnih programov, ki v preteklosti niso bili razviti za izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje, a jih je mogoče izvajati tudi tako.
		Za obe skupini izobraževalnih programov je mogoče dokumentirano ugotoviti, da temeljijo na ugotovljenih izobraževalnih potrebah.
		Vsi izobraževalni programi, ki se lahko izvajajo na daljavo, kombinirano in/ali hibridno, so pri posameznih sestavinah dopolnjeni tako, da je razvidno, kako poteka izobraževanje v teh primerih.

Preglednica 10: Kazalniki, standardi in merila kakovosti za podpodročje **OBLIKOVANJE PROGRAMSKE PONUDBE** za izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje

Področje: IZOBRAŽEVALNI PROGRAMI Podpodročje: OBLIKOVANJE PROGRAMSKE PONUDBE		
KAZALNIK KAKOVOSTI	**STANDARD KAKOVOSTI**	**MERILA KAKOVOSTI**
Značilnosti programske ponudbe	Programska ponudba vsebuje tudi izobraževalne programe, ki se izvajajo na daljavo, kombinirano in/ali hibridno.	V programski ponudbi izobraževalne organizacije so izobraževalni programi, ki se lahko izvajajo ali pa se izvajajo samo: ➜ na daljavo, ➜ kombinirano, ➜ hibridno. Programska ponudba takih izobraževalnih programov ob zagotovljenih pogojih za njihovo pripravo in izvajanje lahko zajema: ➜ lastne neformalne izobraževalne programe za odrasle, pripravljene ali prirejene za izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje; ➜ neformalne izobraževalne programe drugih, ki so prevzeti in prirejeni za take oblike izobraževanja; ➜ javnoveljavne izobraževalne programe za odrasle, prirejene za take oblike izobraževanja; ➜ druge javnoveljavne programe, prirejene za take oblike izobraževanja.
Pogoji za oblikovanje programske ponudbe	V programsko ponudbo je uvrščenih toliko neformalnih ali formalnih izobraževalnih programov, ki se izvajajo na daljavo, kombinirano in/ali hibridno, kot izhaja iz ugotovljenih izobraževalnih potreb, presoje primernosti programov za tako izvajanje ter primernih pogojev za kakovostno izvajanje takih oblik izobraževanja.	Za vse izobraževalne programe, ki so uvrščeni v programsko ponudbo izobraževalne organizacije za izvajanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje, je mogoče dokumentirano ugotoviti, da: ➜ temeljijo na ugotovljenih izobraževalnih potrebah; ➜ so pripravljeni oziroma prirejeni tudi za tako izvajanje; ➜ ima zanje izobraževalna organizacija primerno usposobljeno osebje in dovolj tega osebja; ➜ so zagotovljeni drugi pogoji za njihovo kakovostno izvajanje (svetovalna podpora udeležencem, informacijsko-komunikacijska oprema in podpora ipd.).

Področje: IZOBRAŽEVALNI PROGRAMI *(nadaljevanje)* Podpodročje: **OBLIKOVANJE PROGRAMSKE PONUDBE**		
KAZALNIK KAKOVOSTI	**STANDARD KAKOVOSTI**	**MERILA KAKOVOSTI**
Umestitev, uveljavljanje novih ali prenovljenih izobraževalnih programov	Novi ali prenovljeni izobraževalni programi, ki se bodo izvajali na daljavo, kombinirano in/ali hibridno, so primerno predstavljeni različnim potencialnim ciljnim skupinam udeležencev izobraževanja in tistim, ki bi lahko tako zagotavljali usposobljenost svojega osebja.	Izobraževalna organizacija, ki izvaja izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje, to svojo programsko ponudbo primerno predstavlja javnosti in morebitnim uporabnikom, zlasti: ➜ temeljne značilnosti posamezne oblike izobraževanja, ➜ razmerje med organiziranim izobraževanjem in samostojnim učenjem, ➜ okvirni čas, ko poteka organizirano izobraževanje, ➜ informacijsko-komunikacijsko podporo in usposabljanje udeležencev izobraževanja za take oblike izobraževanja, ➜ svetovalno in učno podporo, ki je zagotovljena posamezniku.

Strokovna priporočila

Če naj izobraževalna organizacija kakovostno in učinkovito deluje na izobraževalnem polju, mora v rednih časovnih ciklih natančneje proučiti različne izobraževalne potrebe in na podlagi teh dopolnjevati svojo izobraževalno ponudbo, tudi izobraževalno ponudbo izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja.

- Zamišljene vsebine izobraževanja je treba presoditi z vidika tega, ali so primerne tudi za izvajanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno. Premislimo, ali je nekatere vsebine sploh mogoče izvajati drugače kot s tradicionalnim izobraževanjem. Predvsem je treba premisliti o izobraževalnih vsebinah, ki zahtevajo razvoj različnih socialno-interakcijskih spretnosti, imajo zahtevne psihosocialne cilje ipd. Tudi pri praktičnem usposabljanju je treba presoditi, ali je mogoče izobraževanje na daljavo organizirati tako, da bo omogočeno doseganje praktičnih spretnosti in usposobljenosti. Lahko se odločimo, da se bo del izobraževanja izvajal na daljavo, del pa tradicionalno, v prostorih izobraževalne organizacije.
- Pri presoji, ali bomo nekatere izobraževalne potrebe zadovoljevali tudi z izobraževalnimi programi, ki jih bomo izvajali na daljavo, kombinirano in/ali hibridno, upoštevamo ugotovljene značilnosti različnih ciljnih skupin. Nestrokovno bi bilo kar na splošno oceniti, da za neko skupino neka oblika izobraževanja ni primerna, vsekakor pa je pred odločitvijo o obliki izvajanja treba razmisliti o izobrazbeni strukturi pred-

videnih udeležencev. Načelno bi lahko rekli, da so bolj izobraženi bolje »opremljeni« za tako izobraževanje, bolj bodo razumeli navodila, znali bodo vzdrževati svojo motivacijo, ne bodo imeli težav z informacijsko-komunikacijsko tehnologijo itn. Vendar ni vedno tako; izkušnje kažejo, da se pri takem izobraževanju dobro znajdejo tudi nekatere manj izobražene ciljne skupine, če le imajo ustrezno podporo.

- Druga značilnost ciljnih skupin, ki jo kaže presoditi, je starost predvidenih udeležencev. Na splošno lahko ocenimo, da so mlajši spretnejši pri uporabi informacijsko-komunikacijske tehnologije in starejši manj, to pa ne narekuje kar samodejne odločitve, da bomo mlajše uvrščali v take programe, starejših pa ne. Pri starejših je treba upoštevati socialno razsežnost izobraževanja. Starejši si večkrat želijo tradicionalnega učenja v učni skupini; tega izpeljemo v prostorih izobraževalne organizacije, ker je zanje poleg izobraževalnih ciljev enako pomembno tudi druženje. Pri njih pa je pomembna tudi dostopnost izobraževanja. Morebiti nekaterim starejšim, ki težje zapustijo svoje domove, izobraževanje sploh ne bi bilo dostopno, če to ne bi bilo organizirano na daljavo. Pri mlajših pa je treba razmisliti o ravni motivacije za izobraževanje. Vemo, da se nekatere ciljne skupine mlajših udeležujejo izobraževanja bolj zaradi zunanjih dejavnikov kot lastne motivacije. Izkušnje kažejo, da je pri takih udeležencih izobraževanja še težje vzdrževati motivacijo pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju.
- Ko razmišljamo o ciljnih skupinah, ki prihajajo iz urbanih okolij, v primerjavi s tistimi iz ruralnih okolij, so odločitve o izvedbi izobraževanja na daljavo povezane s presojo o tehničnih možnosti, ki so na voljo. V nekaterih okoljih moč interneta še ni zadostna za sodelovanje pri izobraževanju, to moramo upoštevati pri odločanju za obliko izobraževanja. Izkušnje tudi kažejo, da so tisti, ki živijo daleč od sedeža izobraževalne organizacije, precej zadovoljni s tem, da lahko izobraževanje spremljajo na daljavo, saj s tem ne izgubljajo časa s prihajanjem v neki oddaljeni kraj in odhajanjem iz njega.
- Primernost oblik izobraževanja kaže presojati tudi s stališča dejavnosti oziroma poklicev, ki jih opravljajo morebitni udeleženci. Če je na primer ciljna skupina kmečka populacija, bi bilo zlasti ob večjih kmečkih opravilih primerneje organizirati izobraževanje na daljavo, saj bi se čez dan težko udeleževali izobraževanja v prostorih izobraževalne organizacije. Podobno velja za poklicne ciljne skupine, ki imajo večinoma večizmensko delo (proizvodne dejavnosti, zdravstvo, promet, nekateri mediji itn.). Tudi v tem primeru je lahko izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje zelo primerno.
- Kakovost izobraževalne organizacije se kaže tudi v tem, da je sposobna zaznavati tudi nove, ne samo tradicionalne ciljne skupine in njihove izobraževalne potrebe. Navedli bomo dva primera iz časa pandemije covida-19. Omenimo ciljno skupino staršev, ki so morali nenadoma prevzeti velik del odgovornosti za šolanje svojih otrok na domu, pri tem nekateri za to niso imeli zadostnega znanja, niti o uporabi informacijsko-komuni-

kacijske tehnologije niti vsebinskega. Za to ciljno skupino bi bilo prav gotovo dobrodošlo vodeno usposabljanje. Druga skupina pa smo bili vsi, ki smo bili primorani velik del časa preživeti doma ali le v svoji občini. Neka potovalna agencija, ki v tem času ni mogla organizirati potovanj, je vsak teden organizirala poučna predavanja o različnih deželah in virtualne obiske različnih muzejev in galerij. Zaznala je ciljno skupino v pandemične razmere ujetih ljudi in odlično odgovorila na njihove potrebe z izobraževanjem! Dobra izobraževalna organizacija za odrasle nenehno spremlja družbene razmere in raziskuje izobraževalne potrebe ter prepoznava nove ciljne skupine.

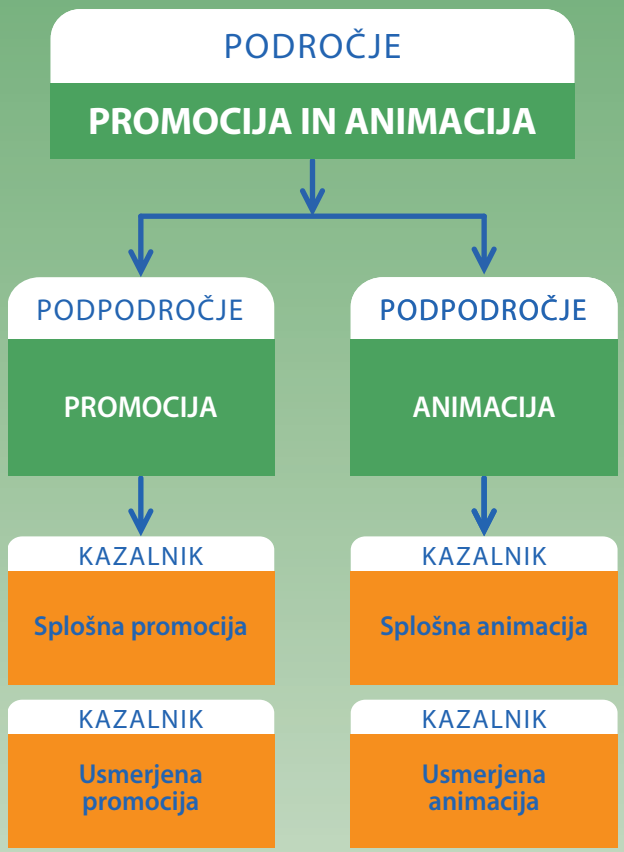
- Na to, ali se bomo odločili za pripravo teh izvedbenih oblik izobraževalnih programov, vplivajo tudi možnosti, ki jih že imamo ali pa jih lahko zagotovimo do začetka izvajanja. Presodimo, ali imamo usposobljeno osebje, tako tisto, ki sodeluje pri načrtovanju in organizaciji takega izobraževanja kot tisto, ki izvaja izobraževanje in daje svetovalno pomoč učečim se posameznikom. Pomembna je tudi ustrezna oprema za izvajanje izobraževanja. Premislimo o strojni (računalniki, mikrofoni, kamere) in programski opremi (operacijski sistem, računalniške aplikacije) za izvajanje izobraževanja na daljavo in tisti, ki jo potrebujemo pri hibridnem izobraževanju, saj se obe vrsti opreme vsaj deloma pomembno razlikujeta. Pri hibridnem izobraževanju moramo zagotoviti informacijsko-komunikacijsko tehnologijo v prostoru, kjer poteka izobraževanje, ki omogoča simultani prenos izobraževanja v živo na splet. Presoditi je treba, ali bomo lahko zagotovili različne učne vire, saj je delež samostojnega učenja pri teh oblikah izobraževanja večji kot sicer.
- Odločitev o tem, ali bomo za zadovoljevanje nekih izobraževalnih potreb pripravili izobraževalne programe, ki se bodo izvajali tudi ali samo na daljavo, kombinirano in/ali hibridno, ni odvisna le od vsebine, ciljne skupine ali možnosti za izvajanje takih programov, pač pa od sočasne tehtne presoje vseh teh dejavnikov.
- Naše stališče je, da je treba za vse programe, ki so v programski ponudbi izobraževalne organizacije, določiti, ali jih je mogoče izvajati tudi na daljavo, kombinirano in/ali hibridno, in jih temu primerno tudi pripraviti. Pri posamični izvedbi takega izobraževalnega programa pa se nato odločamo, kako ga bomo v resnici izvajali. Ne zdi pa se nam primerno, da bi se odločali za izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje pri programih, kjer že prej, na programski ravni, nismo opravili presoje, ali se ta program lahko izvaja tudi po opisanih oblikah in pod kakšnimi pogoji.
- Menimo, da je glede na splošni razvoj izobraževanja, družbene razmere in tehnološke možnosti primerno, da izobraževalna organizacija pripravi vsaj nekaj izobraževalnih programov, ki jih bo mogoče izvajati tudi na daljavo, kombinirano in/ali hibridno. Pri tem je pomembno, da se najprej ocenijo izobraževalne potrebe in sočasno s programi tudi zagotovijo možnosti za izvajanja teh oblik izobraževanja.
- Na podlagi ugotovljenih izobraževalnih potreb razmislimo, katere izobraževalne programe bi kazalo pripraviti na novo, katere pa morebiti že izvajamo, vendar tra-

dicionalno, primerni pa bi bili tudi za izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje.

- Priprava izobraževalnih programov za izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje poteka po enaki metodologiji, kot velja za druge izobraževalne programe, in v skladu s strokovnimi usmeritvami[11]. Pri tem pa je treba pri posameznih sestavinah glede izvajanja izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja določiti vsaj:
  - strukturno členitev izobraževalnega programa na del, ki se bo izvajal (samo) na daljavo, morebitni del, ki se bo izvajal tradicionalno, v prostorih izobraževalne organizacije, in morebitni del, ki ga je mogoče izvajati tudi hibridno;
  - pripadajočo vsebino posameznemu strukturnemu delu;
  - približno trajanje posameznega strukturnega dela glede na obliko izvedbe (približno trajanje: izobraževanja na daljavo, izobraževanja, ki poteka v prostorih izobraževalne organizacije oziroma na drugih lokacijah, hibridnega izobraževanja);
  - razmerje med organiziranim izobraževanjem in samostojnim učenjem oziroma delom v tistem delu izobraževalnega programa, ki bo potekal kot izobraževanje na daljavo;
  - načine spremljanja napredka udeleženca oziroma preverjanja in ocenjevanja znanja;
  - možnosti za udeležbo v programu, če jih ne moremo zagotoviti sami (na primer digitalna pismenost udeležencev izobraževanja, njihova računalniška oprema in dostopnost do spleta);
  - usposobljenost izvajalcev izobraževalnega programa.
- To velja za izobraževalne programe, ki so nastali zato, da se bodo izvajali na daljavo, kombinirano in/ali hibridno, pa tudi za programe, ki so bili pripravljeni za tradicionalno izobraževanje, vendar je izobraževalna organizacija presodila, da se lahko izvajajo tudi tako.
- Ko tako pripravimo izobraževalne programe in jih s tem uvrstimo v svojo programsko ponudbo, jih tudi javno predstavimo. Etično je, da predstavimo vse vidike izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja. Predstavimo prednosti, kot so prilagodljivost časa izobraževanja, večja dostopnost, večja možnost lastnega tempa učenja, več interakcijskih učnih virov ipd. Povemo pa tudi, da zajema tako izobraževanje večji delež samostojnega učenja, manj socialne interakcije in s tem tudi podpore in soustvarjalnosti med učečimi se, vpliv na motivacijo ipd. Ob tem predstavimo učno in drugo podporo posamezniku, ki jo dajemo, da lahko uspešno premaguje te primanjkljaje.

11 Na primer Izhodišča za pripravo javnoveljavnih izobraževalnih programov za odrasle (2020). Ljubljana: Andragoški center Slovenije. Dostopno na: https://www.acs.si/digitalna-bralnica/izhodisca-za-pripravo-javnoveljavnih-izobrazevalnih-programov-za-odrasle/.

PROMOCIJA IN ANIMACIJA izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja



Strokovna izhodišča

Ne glede na to, da so nas zdravstvene razmere v preteklosti prisilile, da smo se vsi deloma seznanili z izobraževanjem na daljavo, kombiniranim in/ali hibridnim izobraževanjem, pa ne smemo misliti, da zdaj o teh oblikah izobraževanja vsi vemo toliko, da lahko v njih brez težav sodelujejo tisti, ki jim je tako izobraževanje namenjeno in jim lahko omogoči ali pa olajša izobraževanje. Nasprotno, o tem izobraževanju je še vedno premalo znanega, predvsem o prednostih in morebitnih pasteh, obstajajo miti in predsodki, ki nimajo prave podlage. Pomembno je, da izobraževalne organizacije informacije o značilnostih teh oblik izobraževanja, komu so namenjene in kako potekajo, primerno sporočajo morebitnim uporabnikom.

Del aktivnosti usmerimo v **splošno promocijo** izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja. S tem širimo splošno vedenje prebivalstva o teh oblikah izobraževanja. Pomembno je, da ljudje na splošno dovolj dobro vedo, da so take oblike izobraževanja na voljo, kaj omogočajo in da znajo razločevati med njimi. Poznati morajo morebitne slabosti in ali jih je mogoče nekako obvladovati. Strokovno poslanstvo izobraževalne organizacije je, da ozavešča prebivalstvo; menimo, da je še boljše, da se za skupne promocijske aktivnosti dogovarja več izobraževalnih organizacij skupaj.

Enako pomembna je splošna promocija, usmerjena v posamezne ciljne skupine. Naročnike različnih vrst izobraževanja, kot so na primer zavodi za zaposlovanje, podjetja ipd., s splošno promocijo seznanjamo, da lahko nekatere izobraževalne potrebe zadovoljijo tudi z izobraževanjem na daljavo, kombiniranim in/ali hibridnim izobraževanjem. Različne ciljne skupine potencialnih udeležencev na splošno nagovarjamo, na izrabijo možnosti teh oblik izobraževanja. Pri tem poudarjamo značilnosti, prednosti in morebitne izzive, ki jih prav za izbrano ciljno skupino prinašajo te oblike izobraževanja.

Drugo pa je **animacija** za vpis v izobraževalne programe oziroma v izbrani izobraževalni program. Poudarki pri tem so zelo podobni kot pri splošni promociji, le da je animacija povezana s povsem določeno izobraževalno organizacijo, je natančnejša, izhaja prav iz značilnosti izobraževalnih programov, ki jih izvaja ta organizacija. Organizacija pri splošni animaciji za vpis v vse izobraževalne programe, ki jih izvaja na daljavo, kombinirano in/ali hibridno, predstavlja splošne značilnosti teh oblik izobraževanja, poudarja pa tisto, kar še posebno predstavlja njeno kakovost pri takem izobraževanju – kaj daje udeležencem izobraževanja, kako jim bo podajala znanje, kakšne vire jim bo zagotavljala, kako je z informacijsko-komunikacijsko podporo, kakšno podporo imajo pri izobraževanju in učenju ipd.

Povsem konkretna pa je animacija, ko gre za vpis v izbrani izobraževalni program, kadar se izvaja na daljavo, kombinirano in/ali hibridno. Animacija v tem primeru vsebuje prvine splošne promocije in animacije pa tudi povsem konkretne prvine, ki osvetljujejo

izvedbo nekega izobraževalnega programa. Kakovost te animacije se meri v tem, koliko je izobraževalna organizacija pripravila vse, da bo to izobraževanje čim bolj kakovostno in prijazno oziroma podporno za posameznika, in to v animaciji tudi predstavi.

Podpodročja, kazalniki, standardi in merila kakovosti

Preglednica 11: Kazalniki, standardi in merila kakovosti za podpodročje **PROMOCIJA** izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja

Področje: PROMOCIJA IN ANIMACIJA Podpodročje: PROMOCIJA		
KAZALNIK KAKOVOSTI	**STANDARD KAKOVOSTI**	**MERILA KAKOVOSTI**
Splošna promocija	Javnost je seznanjena z značilnostmi in prednostmi izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja.	Izpeljane so aktivnosti, s katerimi se širi splošno vedenje prebivalstva o značilnostih, prednostih in pomanjkljivostih izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja. Splošna promocija izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja vsebuje vsaj tele informacije: ➜ kje v Sloveniji se odrasli lahko izobražujejo po teh oblikah izobraževanja in po katerih izobraževalnih programih; ➜ katere so temeljne značilnosti vsake izmed opisanih oblik izobraževanja; ➜ katere so najpomembnejše razlike pri takem izobraževanju v primerjavi s tradicionalnim izobraževanjem; ➜ katere prednosti prinašajo posamezniku, posameznemu naročniku izobraževanja take oblike izobraževanja; ➜ katere so možne ovire, težave, s katerimi se posameznik lahko sreča pri takih oblikah izobraževanja; ➜ kakšni so splošni pogoji za udeležbo v takih oblikah izobraževanja.

Področje: PROMOCIJA IN ANIMACIJA *(nadaljevanje)* Podpodročje: **PROMOCIJA**		
KAZALNIK KAKOVOSTI	**STANDARD KAKOVOSTI**	**MERILA KAKOVOSTI**
Usmerjena promocija	Različne ciljne skupine so seznanjene z značilnostmi in prednostmi izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja.	Izpeljane so različne aktivnosti, s katerimi se vedenje o značilnostih, prednostih in pomanjkljivostih izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja širi med različnimi ciljnimi skupinami. Ta promocija je predstavljena prav z vidika značilnosti posamezne ciljne skupine. Usmerjena promocija izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja za posamezne ciljne skupine vsebuje poleg splošnih informacij vsaj tele informacije: ➜ kje v Sloveniji poteka izobraževanje po teh oblikah, prilagojenih prav določeni ciljni skupini, in po katerih izobraževalnih programih; ➜ katere prednosti prinašajo članom ciljne skupine take oblike izobraževanja; ➜ katere so možne ovire, težave, s katerimi se predstavniki ciljne skupine lahko srečajo pri teh oblikah izobraževanja; ➜ kako izobraževalne organizacije pomagajo udeležencem izobraževanja iz neke ciljne skupine pri premagovanju morebitnih težav pri teh oblikah izobraževanja.

Preglednica 12: Kazalniki, standardi in merila kakovosti za podpodročje **ANIMACIJA** za izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje

Področje: PROMOCIJA IN ANIMACIJA Podpodročje: ANIMACIJA		
KAZALNIK KAKOVOSTI	**STANDARD KAKOVOSTI**	**MERILA KAKOVOSTI**
Splošna animacija	Izobraževalna organizacija, ki izpeljuje izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno, ob vsakokratnih aktivnostih za udeležbo odraslih v njihovih programih izobraževanja predstavlja tudi možnosti za izobraževanje po teh oblikah.	Splošna animacija za udeležbo odraslih v izobraževanju po programih, ki jih izvaja izobraževalna organizacija, vsebuje tudi informacije o možnostih izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja v tej organizaciji. Vsebuje vsaj tele informacije: ➜ po katerih izobraževalnih programih se je mogoče v organizaciji izobraževati po teh oblikah; ➜ katere so temeljne značilnosti vsake izmed opisane oblike izobraževanja; ➜ katere so najpomembnejše spremembe pri takih oblikah izobraževanja v primerjavi s tradicionalnim izobraževanjem; ➜ katere prednosti prinašajo posamezniku, posameznemu naročniku izobraževanja take oblike izobraževanja; ➜ katere so možne ovire, težave, s katerimi se posameznik lahko sreča pri teh oblikah izobraževanja; ➜ kakšni so pogoji za udeležbo v takih oblikah izobraževanja; ➜ kako organizacija pomaga udeležencem izobraževanja pri premagovanju morebitnih težav pri tem izobraževanju.

Področje: PROMOCIJA IN ANIMACIJA *(nadaljevanje)* Podpodročje: **ANIMACIJA**		
KAZALNIK KAKOVOSTI	**STANDARD KAKOVOSTI**	**MERILA KAKOVOSTI**
Animacija za udeležbo v posameznih izobraževalnih programih	Organizacija, ki neki izobraževalni program izvaja (tudi) na daljavo, kombinirano in/ali hibridno, predstavlja značilnosti in prednosti izobraževanja v tem programu.	Animacija za udeležbo odraslih v nekem izobraževalnem programu, ki ga izobraževalna organizacija izvaja na daljavo, kombinirano in/ali hibridno, vsebuje vsaj tele informacije: ➜ kako (na daljavo, kombinirano in/ali hibridno) se izvaja izobraževalni program; ➜ za koga so te izvedbene oblike izobraževalnega programa posebno primerne; ➜ katere so temeljne značilnosti vsake izmed oblik izobraževanja, po katerem se izvaja ta program; ➜ katere so bistvene spremembe pri takih oblikah izobraževanja v primerjavi s tradicionalnim izobraževanjem; ➜ kako organizacijsko poteka izvedba programa, obseg in čas poteka organiziranih oblik (predavanja po spletu, predavanja v živo, konzultacije, preverjanje znanja ipd.); ➜ kateri učni viri so na voljo in v kakšni obliki (spletni učni viri, tiskani učni viri ipd.); ➜ kako poteka preverjanje znanja; ➜ katere prednosti prinašajo posamezniku, posameznemu naročniku izobraževanja take oblike izobraževanja; ➜ katere so možne ovire, težave, s katerimi se posameznik lahko sreča pri takih oblikah izobraževanja; ➜ kakšni so tehnični in drugi pogoji za udeležbo v takih oblikah izobraževanja; ➜ kako je zagotovljena pomoč udeležencem izobraževanja pri premagovanju morebitnih težav pri tem izobraževanju.

Strokovna priporočila

- Čeprav je zadnja leta kar veliko govora o izobraževanju na daljavo, deloma pa tudi o kombiniranem in hibridnem izobraževanju, pa predstave nestrokovnjakov o teh oblikah izobraževanja pogosto niso dovolj jasne, bodisi da so to različni naročniki izobraževanja ali potencialni udeleženci. Pomembno je, da izobraževalne organizacije širijo vedenje o značilnostih teh oblik izobraževanja in komu je namenjeno. To je navsezadnje tudi v njihovem interesu, saj tako lažje pritegnejo udeležence, kadar same izvajajo tako izobraževanje. Tedaj govorimo torej o splošni promociji izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja.
- Splošno promocijo, torej predstavitev izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja, lahko izvajajo posamezne izobraževalne organizacije,

včasih pa je smiselno, da dela to več organizacij skupaj, na primer v omrežjih, v katera so povezane. To omogoči povezovanje več strokovnjakov, s tem nastajajo bolj kakovostna vsebinska sporočila splošne promocije, promocijo je mogoče izpeljevati na načine, ki bi bili morebiti za posamezno organizacijo predragi: priprava videoposnetkov, oglasna sporočila v medijih, promocijske brošure, oddaje na radiu in televiziji, članki v časopisju ipd.

- S splošno promocijo širimo informacije:
  - kje v Sloveniji se odrasli lahko izobražujejo tako in po katerih izobraževalnih programih;
  - katere so poglavitne značilnosti vsake od opisanih oblik izobraževanja;
  - katere so najpomembnejše spremembe pri teh oblikah izobraževanja v primerjavi s tradicionalnim izobraževanjem;
  - katere prednosti prinašajo posamezniku, posameznemu naročniku izobraževanja take oblike izobraževanja;
  - katere so možne ovire, težave, s katerimi se posameznik lahko sreča pri takem izobraževanju;
  - kakšni so splošni pogoji za udeležbo v takih oblikah izobraževanja.
- Zelo podobna splošni promociji je tudi usmerjena promocija izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja, le da tedaj nagovarjamo različne ciljne skupine, zato je promocija usmerjena predvsem na tisto, kar je zanimivo za posamezno ciljno skupino. Nagovarjamo lahko prav vse različne ciljne skupine, ki bi jim bile take oblike izobraževanja lahko v pomoč. Nekaj takih primerov:
  - zaposlenim predstavimo možnosti prožne organizacije izobraževanja, kar bi bilo morebiti zanje zanimivo zaradi drugih delovnih obveznosti;
  - tudi mladim staršem predstavimo možnosti, da si organizirajo izobraževanje tedaj, ko imajo zagotovljeno varstvo otrok;
  - gluhim in naglušnim predstavimo možnosti, ki jih daje tako izobraževanje, da dobijo vse učne vire v pisni obliki na spletu pa tudi podporo med potekom izobraževanja;
  - slabovidnim predstavimo možnosti, ki jim jih dajejo programska orodja za uporabo njim prilagojeno uporabo učnih virov, možnosti avdio učnih virov, pa tudi oblike podpore med potekom izobraževanja;
  - slepim predstavljamo možnosti avdio učnih virov pa tudi oblike podpore med potekom izobraževanja;
  - tistim, ki živijo daleč od urbanih središč, predstavimo možnosti, da jim zaradi izobraževanja ni treba potovati v kraje izobraževanja in s tem prihranijo čas;
  - starejšim, ki zaradi gibalnih oviranosti težje potujejo, predstavljamo možnosti, da se izobražujejo doma itn.

- Usmerjena promocija izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja je namenjena tudi naročnikom izobraževanja. Tudi oni morajo poznati značilnosti teh oblik izobraževanja, da se tako lažje odločajo, ali bi bila katera izmed teh oblik primerna tudi zanje. Nekaj takih primerov:
  - delodajalcem, ki imajo svoja podjetja/zavode organizirane v več krajih, morebiti tudi v tujini, predstavimo možnosti, da organiziramo za njihove zaposlene izobraževanje ne glede na to, kje živijo in delajo;
  - delodajalcem predstavimo možnosti, da organiziramo izobraževanje s tujimi strokovnjaki iz njihovih strok ali za teme, ki jih zanimajo, saj je včasih tuje strokovnjake zaradi njihove zasedenosti težko privabiti v Slovenijo;
  - zavodom za zaposlovanje predstavimo možnost za izpeljavo sočasnega izobraževanja brezposelnih na izbrano temo po vsej Sloveniji;
  - tistim, ki morajo iz različnih vzrokov, na primer zaradi nekih zakonskih zahtev, organizirati izobraževanje za zelo velike skupine odraslih, predstavimo možnosti, ki jih dajejo te oblike izobraževanja – da je lahko v skupinah sočasno več udeležencev izobraževanja kot pri tradicionalnem izobraževanju v prostorih izobraževalne organizacije itn.
- Pri splošni in usmerjeni promociji je strokovno etično, da prikažemo vse vidike: prednosti teh oblik izobraževanja in v čem je to izobraževanje, če ga primerjamo s tradicionalnim izobraževanjem, nekoliko zahtevnejše.

  Ne poudarjamo zgolj prednosti in odraslim ne prikazujemo olepšane slike, češ da se bodo učili brez težav, lagodno iz domačega fotelja, skoraj brez truda ipd. Res je, da smo pri takem izobraževanju lahko udobneje nameščeni, a izobraževanje je še vedno dejavnost, ki zahteva naš čas, našo pozornost, zbranost, vztrajnost ipd. V promocijskih aktivnostih bomo zato primerno predstavili, da je pri tem potrebno nekoliko več samostojnega dela, da si je treba samostojno organizirati čas in narediti morebiti nekoliko natančnejši načrt učenja ipd.
- Predstavljamo različne oblike podpore, ki jo pri tem izobraževanju ponujajo izobraževalne organizacije. Kakovostna izobraževalna organizacija namreč prav pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju zaradi zmanjšanja obsega tradicionalnega izobraževanja v prostorih izobraževalne organizacije in povečanega obsega samostojnega učenja v spletnem okolju to nadomešča tudi s povečanim obsegom pomoči posamezniku pri izobraževanju in učenju. Poudarjamo na primer, da imajo udeleženci izobraževanja na voljo:
  - učne vire za prav vse učne teme, na primer v video in pisni obliki,
  - individualne konzultacije v določenem obsegu ur na posameznika,
  - dodatno učno pomoč ob težavah,
  - motivacijske pogovore,

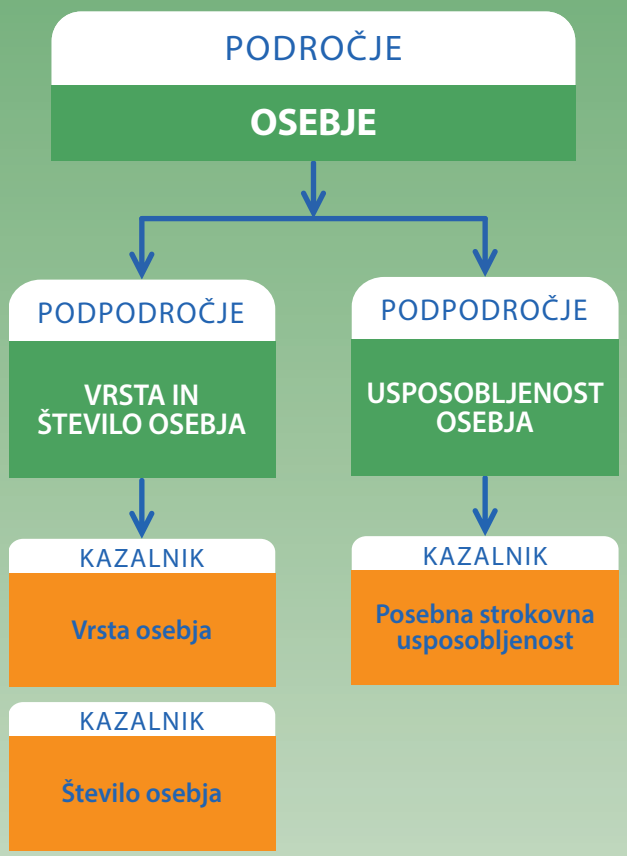
- možnost sinhrone in asinhrone komunikacije s predavatelji,
- najem računalniške opreme,
- usposabljanje za uporabo računalniške opreme in informacijsko-komunikacijskih orodij itn.

- S splošno animacijo izobraževalna organizacija sporoča, da izpeljuje izobraževalne programe na daljavo, kombinirano in/ali hibridno. Ta animacija naj zajema vsaj informacije:
  - po katerih izobraževalnih programih se je mogoče v organizaciji izobraževati na daljavo, kombinirano in/ali hibridno;
  - katere so temeljne značilnosti vsake izmed opisanih oblik izobraževanja;
  - katere so najpomembnejše spremembe pri takih oblikah izobraževanja v primerjavi s tradicionalnim izobraževanjem;
  - katere prednosti prinašajo posamezniku, posameznemu naročniku izobraževanja te oblike izobraževanja;
  - katere so možne ovire, težave, s katerimi se posameznik lahko sreča pri tem izobraževanju;
  - kakšni so pogoji za udeležbo v teh oblikah izobraževanja;
  - kako organizacija pomaga udeležencem izobraževanja pri premagovanju morebitnih težav pri tem izobraževanju.
- Če to ustreza resničnemu stanju, organizacija poudarja še druge svoje prednosti:
  - da ima zelo dobro usposobljene sodelavce za načrtovanje in izpeljavo teh oblik izobraževanja;
  - da ima dolgoletne izkušnje s temi oblikami izobraževanja;
  - da jo tisti, ki so se tako usposabljali v preteklosti, pohvalijo, in navede na primer nekaj njihovih izjav;
  - da ima zelo dobra učna sredstva, nekaj jih tudi predstavi na spletu;
  - da vsem udeležencem zagotavlja najem računalniške opreme (računalniki, kamere, mikrofoni idr.);
  - da vsem udeležencem ponuja usposabljanje za uporabo informacijsko-komunikacijske tehnologije na začetku izobraževanja;
  - da je udeležencem na voljo strokovnjak za informacijsko-komunikacijsko podporo, če bi imeli tehnične težave;
  - da je dobila priznanje za svoje delo na področju izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja itn.
- Usmerjena animacija naj zajema različne predstavitvene aktivnosti, zato da pridobimo udeležence prav za neki izobraževalni program, ki ga bomo izvajali na daljavo, kombinirano in/ali hibridno. Ta animacija lahko zajema tudi številne prvine promo-

cije in animacije, ki smo jih opisali doslej, pomembno pa je, da predstavi tudi posebnosti prav za izbrani izobraževalni program. V mislih imamo zlasti tele:

- kako (na daljavo, kombinirano in/ali hibridno) se izvaja izobraževalni program;
- za koga so te izvedbene oblike izobraževalnega programa posebno primerne;
- katere so temeljne značilnosti vsake izmed oblik izobraževanja, po katerem se izvaja ta program;
- katere so najpomembnejše spremembe pri tem izobraževanju v primerjavi s tradicionalnim izobraževanjem;
- kako organizacijsko poteka izvedba programa, obseg in čas poteka organiziranih oblik (predavanja po spletu, predavanja v živo, konzultacije, preverjanje znanja ipd.);
- kateri učni viri so na voljo in v kakšni obliki (spletni učni viri, pisni viri ipd.);
- kako poteka preverjanje in ocenjevanje znanja;
- katere prednosti prinaša posamezniku ali naročniku tako izobraževanje;
- s kakšnimi težavami, ovirami se posameznik lahko sreča in kako jih bomo pomagali odpravljati;
- kakšni so tehnični in drugi pogoji za udeležbo v teh oblikah izobraževanja;
- kako organizacija še drugače pomaga udeležencem izobraževanja pri premagovanju morebitnih težav.

OSEBJE, ki deluje pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju



Strokovna izhodišča

Evalvacijske študije, izpeljane med pandemijo, so nedvoumno pokazale, da priprave na izvedbo izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja zahtevajo od učiteljev in mentorjev ter drugih, ki pri tem sodelujejo, več dela, več priprav, oboje je v marsičem drugačno kot pri tradicionalnem izobraževanju. Strukturiranost in organizacija učnih vsebin sta namreč drugačni. Pripraviti je treba primerne učne vire, orodja za sodelovanje v različnih skupinah, orodja za zbiranje dokazov o učenju, postopkov ugotavljanja znanja, ki so za take oblike izobraževanja primerni in sploh mogoči ipd. Zato si morajo zaposleni pridobiti specializirano znanje.

Podobna ugotovitev velja tudi za samo izvedbo izobraževanja, ki je organizacijsko zahtevnejša, zahteva več dela s posameznikom in podporo, ki mu jo je treba dajati med izobraževanjem.

V organizacijah, ki se odločajo za večji obseg izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja in za stalnejšo ponudbo takega izobraževanja, je primerno razmisliti, da bi imeli **strokovnega vodjo s specializiram strokovnim znanjem o izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju**. Te oblike namreč zahtevajo drugačne didaktične prijeme, še prej pa tehtne strokovne razmisleke, za katere izobraževalne programe in za katere ciljne skupine je tako izobraževanje sploh mogoče izvajati, v kateri izmed opisanih oblik, kakšni vsebinski in tehnični pogoji morajo biti izpolnjeni v ta namen. Načrtovalci in izvajalci izobraževanja potrebujejo nekoga, ki ima več specializiranega znanja, da jim lahko pomaga razrešiti strokovne dileme ali probleme. Organizacija potrebuje nekoga, ki celostno razmišlja o vprašanjih načrtovanja, uvedbe, organizacije, izpeljave in evalvacije tega izobraževanja, to pa lahko naredi le nekdo, ki ima specializirano strokovno znanje pa tudi položaj v organizaciji, ki mu daje pristojnosti za tako delo. Pri vpeljavi takega vodje gre za pomembne odločitve ne samo na ravni enega izobraževalnega programa, pač pa na ravni celotne izobraževalne organizacije.

Ob tem pa se jasno kaže tudi potreba po novem **strokovnjaku (ali strokovnjakih), ki daje/-jo informacijsko-komunikacijsko podporo** pri načrtovanju izobraževanja in njegovi izvedbi. Gre za specializirano znanje o tehničnih zmožnostih, ki jih daje razvoj informacijsko-komunikacijske tehnologije. Nemogoče je pričakovati, da bi imeli to znanje vsi, ki organizirajo izobraževanje ali poučujejo; poznavanje tega in odločanje o tem, kaj bo izobraževalna organizacija kupila oziroma zagotovila, pomembno določa kakovost izobraževanja. Pri teh oblikah izobraževanja je treba nameniti pomemben del pozornosti tudi nemoteni komunikaciji s tehničnega vidika; tega pa skoraj ni mogoče pričakovati od učiteljev, ki se morajo osredinjati na vsebinski del izobraževanja. Učitelj ob izvedbi izobraževanja potrebuje podporo strokovnjaka, ki dobro obvlada informacijsko-komunikacijsko tehnologijo.

V poglavju Vodenje in upravljanje smo že predlagali, naj organizacija, ki se namerava obsežneje in dolgoročneje ukvarjati z izobraževanjem na daljavo, kombiniranim in/ali hibridnim izobraževanjem, razmisli tudi o uvedbi tutorskega sistema. Pri tem je mišljeno, da imamo v organizaciji sicer vpeljane vloge **tutorjev**, ki pa niso samostojna delovna mesta, pač pa so tutorji učitelji ali drugi strokovni delavci s primernim znanjem o teh oblikah izobraževanja. Povedati je treba, da zasledimo tudi drugačno pojmovanje tutorjev – nekateri poimenujejo s tem nazivom vsakega učitelja, ki poučuje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno; to temelji na tem, da takšno izobraževanje temeljito spreminja naša dosedanja pojmovanja izobraževanja in vloge učitelja pri tem. Učitelj se v tem primeru sploh ne pojavlja več, tutor je tisti, ki usmerja (samostojno) učenje udeležencev, jih pri tem spodbuja in jim pomaga[12]. Ocenjujemo, da na današnji stopnji razvitosti izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja pri nas razmere za uvedbo takega tutorstva še niso primerne, razen morda v organizacijah, ki so specializirane za izobraževanje na daljavo. V tem besedilu opredeljuje poimenovanje tutor neke vrste učitelja pomočnika, mentorja. Tutor ima po tem pojmovanju predvsem dve pomembni nalogi – ena je podpora učitelju pri izobraževanju, druga pa podpora udeležencem izobraževanja. Kot podpornik učitelju lahko pomaga pri podajanju učnih virov, daje navodila v zvezi z učenjem, pripravlja na primer spletne ankete, organizira in moderira delo v skupinah, deli individualne in skupinske naloge, prenaša informacije udeležencem po različnih medijih, preverja napredovanje udeležencev ipd. Kot podpornik udeležencem izobraževanja pa izvaja različne oblike pomoči (učna pomoč, konzultacije, izpeljava uvodnih pogovorov in izdelava osebnih izobraževalnih načrtov, svetovanje ipd.), skrbi za vzdrževanje motivacije v učnih skupinah. Za tako delo mora dobro poznati izobraževalni program, andragoško didaktiko in metodiko, imeti mora psihološko znanje, biti mora komunikativen in dobro digitalno pismen.

Ni treba posebej poudarjati, da mora biti vse osebje, ki sodeluje pri načrtovanju, izvedbi in podpori temu izobraževanju, ustrezno usposobljeno, svojo usposobljenost pa mora zaradi hitro razvijajočih se pedagoško-andragoških pristopov in razvoja informacijsko-komunikacijske tehnologije nenehno dopolnjevati.

12 Glej na primer Salmon, G. (2004). E-moderating: The key to teaching and learning online (2. izd.). London and New York: Routledge.

Podpodročja, kazalniki, standardi in merila kakovosti

Preglednica 13: Kazalniki, standardi in merila kakovosti za podpodročje **VRSTA IN ŠTEVILO OSEBJA** za izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje

Področje: OSEBJE Podpodročje: **VRSTA IN ŠTEVILO OSEBJA**		
KAZALNIK KAKOVOSTI	**STANDARD KAKOVOSTI**	**MERILA KAKOVOSTI**
Vrsta osebja	Zagotovljeno je osebje za razvoj, načrtovanje in izpeljavo izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja.	Izobraževalna organizacija, ki izvaja izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje, ima osebje, ki v zvezi s tem izobraževanjem strokovno obvlada: ➜ ugotavljanje izobraževalnih potreb, ➜ pripravo izobraževalnih programov za tako izvajanje, ➜ načrtovanje strojne opreme in programskih orodij za izvajanje izobraževanja, ➜ pripravo učnih sredstev in virov, ➜ organizacijo izobraževanja, ➜ izpeljavo izobraževanja vseh oblik izobraževanja, ki jih izvaja, ➜ informacijsko-komunikacijsko podporo učiteljem in udeležencem, ➜ svetovanje udeležencem in dajanje učne pomoči v teh oblikah izobraževanja, ➜ preverjanje znanja pri posamezni obliki izobraževanja.
Število osebja	Zagotovljeno je dovolj osebja za razvoj, načrtovanje in izpeljavo izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja.	Izobraževalna organizacija, ki izvaja izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje, ima toliko izvajalcev izobraževanja, kot jih za izbrani izobraževalni program določa izobraževalni program, prirejen za to obliko izobraževanja.
	Pri določanju števila osebja, ki sodeluje pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju, so upoštevane posebnosti teh oblik izobraževanja.	Izobraževalna organizacija ob izpeljavi izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja določi strokovnega vodjo tega izobraževanja, ki je andragoško usposobljen za načrtovanje in izvajanje tega izobraževanja, za organizacijo izobraževanja v teh oblikah in je sposoben v zvezi s tem ponuditi učiteljem podporo pri pripravi na izvedbo izobraževanja pa tudi pri izvedbi.

Področje: OSEBJE *(nadaljevanje)* Podpodročje: **VRSTA IN ŠTEVILO OSEBJA**		
KAZALNIK KAKOVOSTI	**STANDARD KAKOVOSTI**	**MERILA KAKOVOSTI**
Število osebja – *nadaljevanje*	Zagotovljeno je dovolj osebja za razvoj, načrtovanje in izpeljavo izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja. Pri določanju števila osebja, ki sodeluje pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju, so upoštevane posebnosti teh oblik izobraževanja. – *nadaljevanje*	Izobraževalna organizacija, ki izvaja izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje, zagotavlja vsaj enega strokovnjaka, ki sodeluje pri: ➜ odločanju o zagotavljanju primerne računalniške opreme, ➜ odločanju za nakup ali najem ustreznih platform, ki zagotavljajo izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje, ➜ vzpostavitvi učnih okolij, namestitvi učnih virov ipd. pred začetkom izobraževanja, ➜ dajanju informacijsko-komunikacijske podpore učiteljem in udeležencem izobraževanja med njegovim potekom.

Preglednica 14: Kazalniki, standardi in merila kakovosti za podpodročje **USPOSOBLJENOST OSEBJA** za izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje

Področje: OSEBJE Podpodročje: **USPOSOBLJENOST OSEBJA**		
KAZALNIK KAKOVOSTI	**STANDARD KAKOVOSTI**	**MERILA KAKOVOSTI**
Posebna strokovna usposobljenost	Osebje je posebej usposobljeno za načrtovanje in izpeljevanje izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja ter za informacijsko-komunikacijsko podporo. Osebju, ki sodeluje pri načrtovanju in izpeljavi izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja ter pri strokovni in informacijsko-komunikacijski podpori posameznikom, je omogočeno stalno strokovno spopolnjevanje.	Za vse, ki sodelujejo pri načrtovanju in izvajanju izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja, je pripravljen načrt usposabljanja in stalnega spopolnjevanja.
		Izobraževalna organizacija ima letni načrt usmerjanja zaposlenih in zunanjih sodelavcev na usposabljanje v zvezi z izobraževanjem na daljavo, kombiniranim in/ali hibridnim izobraževanjem.
		Izobraževalna organizacija enkrat na leto presodi uresničevanje letnega načrta usmerjanja zaposlenih in zunanjih sodelavcev na usposabljanje v zvezi z izobraževanjem na daljavo, kombiniranim in/ali hibridnim izobraževanjem in po potrebi ukrepa.

Strokovna priporočila

- Načrtovanje in izvajanje izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja zahteva, da se z njimi ukvarjajo strokovno dobro usposobljeni sodelavci. Te oblike izobraževanja niso zgolj majhna prilagoditev sicer šnjega izobraževanja, pač pa zahtevajo dodatno kurikularno znanje, drugačne organizacijske prijeme, drugačne metode, več podpore posamezniku ipd. Zato ni primerno, da strokovnim sodelavcem in učiteljem preprosto »naložimo« delo še s temi oblikami izobraževanja, češ da tako ali tako že izvajajo tradicionalno izobraževanje, bodo pa še nekoliko prilagodili to izvedbo novim oblikam izobraževanja.
- Seveda ni mogoče pričakovati, da bi imela izobraževalna organizacija posebno skupino za izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje, razen če je specializirana organizacija za take oblike izobraževanja, pač pa je priporočljivo, da izbere strokovne sodelavce in učitelje, ki bodo predvidoma sodelovali pri načrtovanju in izvajanju tega izobraževanja, ter jih primerno usposobi za to delo.
- Glede števila strokovnih sodelavcev in učiteljev, ki jih izobraževalna organizacija določi za izvajanje teh oblik izobraževanja, je treba že pri odločanju premisliti, katerega izmed izobraževalnih programov bi izvajala tudi tako. Število sodelujočih se sicer ne razlikuje veliko od izvedbe enakega programa na tradicionalni način, razmisliti pa je treba zlasti o osebju, ki daje učečim se podporo pri učenju, bodisi pri vsebinskih vprašanjih ali vprašanjih, povezanih z informacijsko-komunikacijsko tehnologijo. V evalvacijah, ki so o izobraževanju na daljavo potekale med pandemijo covida-19 (Možina, Klemenčič in Radovan, 2020, Možina, 2021), je bilo neredko opozorilo učiteljev in strokovnih sodelavcev o preobremenjenosti, ko so se hoteli prilagoditi vsem udeležencem izobraževanja, ti pa so se učili različno, čez dan ali zvečer. Učiteljev delovni čas ali delovni čas strokovnega sodelavca, ki sta bila na voljo za pomoč, pa se je tako razvlekel čez ves dan in tudi na večer. To težavo je deloma mogoče reševati z organizacijskimi rešitvami, deloma pa tudi tako, da je za podporo udeležencem določenih več sodelavcev kot pri tradicionalnem izobraževanju.
- Priporočamo, naj zajema usposabljanje več sklopov in morebiti tudi več skupin osebja, ki se bo usposobilo za izpeljavo nekega sklopa. Ena skupina osebja naj se usposobi za proučevanje in spremljanje izobraževalnih programov, ki jih je mogoče ali celo nujno izvajati na daljavo, kombinirano in/ali hibridno. Te osebe bodo ob vsebinskih strokovnjakih znale usmerjati pripravo izobraževalnih programov za tako izvajanje.
- Druga skupina osebja naj bo usposobljena za načrtovanje izvedbenih načrtov za izobraževalne programe, ki se bodo izvajali na daljavo, kombinirano in/ali hibridno. To osebje potrebuje znanje o strukturiranju izobraževalnega programa, ki se bo izvajal v tej obliki. Nadalje gre za znanje o metodah izvedbe, za pripravo ustreznih učnih virov, izbiro preverjanja znanja ipd.

- Tretja skupina so strokovni sodelavci, ki bodo dajali podporo posameznikom pri učenju na daljavo, saj je pri takem izobraževanju podpora še zahtevnejša in deloma tudi vsebinsko drugačna kot pri tradicionalnem izobraževanju. Gre za posebne prijeme pri vzdrževanju motivacije, nadomeščanje socialne osamitve pri izobraževanju, dodatno pomoč pri razumevanju učne snovi, pomoč pri izbiri in uporabi različnih učnih virov pa tudi pomoč pri vstopanju v spletne učne prostore, uporabi računalnika, vzpostavljanju in vzdrževanju internetnih povezav itn.
- Četrta skupina pa so tisti, ki imajo kakovostno znanje o uporabi informacijsko-komunikacijske tehnologije. To jim pomaga pri izbiri primernih platform za učenje, snovanju spletnih učilnic, pripravi interaktivnih učnih virov in njihovi namestitvi na ustrezna mesta, usposabljanju drugih strokovnih sodelavcev in učiteljev za te oblike izobraževanja ipd. To skupino sestavljajo predstavniki ostalih treh skupin – to so torej ključne osebe, ki načrtujejo in sodelujejo pri izobraževanju, podprtem z informacijsko-komunikacijsko tehnologijo.
- Usposabljanje osebja naj bo načrtovano na letni ravni in morebiti celo za več let, saj ni mogoče, da bi vsa ta specializirana znanja pridobili naenkrat in vsi sodelavci. Brez temeljitega znanja o izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju v andragoški didaktiki in uporabi ustrezne informacijsko-komunikacijske tehnologije ne bo mogoče dosegati prave kakovosti. Upoštevati je treba tudi, da je to področje, ki se zelo hitro razvija z vidika informacijsko-komunikacijske tehnologije ter specializirane pedagoške in andragoške didaktike, zelo hitro se pojavljajo novosti, ki jih je treba spremljati in vrednotiti z vidika morebitne uporabe oziroma vpeljave v izobraževalno organizacijo.
- Priporočamo, da izobraževalna organizacija poskrbi tudi za prenos znanja med sodelavci s timskim delom, internim usposabljanjem, vzpostavitvijo mentorstva, zgledovanja in kolegialne presoje.
- Priporočamo, da izobraževalna organizacija, ki ji te oblike izobraževanja niso bile zgolj enkraten dogodek, premisli o oblikovanju dveh novih delovnih mest, namenjenih zgolj tem oblikam izobraževanja. To sta delovni mesti strokovnega vodje izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja ter strokovnjaka za informacijsko-komunikacijsko podporo in drugo tehnično podporo temu izobraževanju.
- Strokovni vodja izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja je tolikšen specialist za te oblike izobraževanja glede didaktičnih pristopov in znanja o informacijsko-komunikacijski tehnologiji, da lahko suvereno svetuje, kakšna izvedbena oblika je primerna za določen izobraževalni program, kako pripraviti izvedbeni načrt, katera programska orodja so primerna za izobraževalne programe, ki se bodo izvajali itn. Bil naj bi osrednja oseba, pri kateri dobijo drugi sodelavci ustrezne odgovore za vse, česar s strokovnega vidika ne znajo sami razrešiti med

načrtovanjem in izpeljavo izobraževanja. Ponuja ali vsaj organizira tudi razne vrste usposabljanja za druge strokovne delavce in učitelje ter udeležence izobraževanja. Hkrati je sogovornik osebi, ki skrbi za tehnično in informacijsko-komunikacijsko podporo izobraževanju.

- Strokovnjak za informacijsko-komunikacijsko tehnologijo je tisti, ki ima v organizaciji največ znanja in informacij o tem, kakšne tehnične možnosti so v svetovnem merilu na voljo za izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje, ki zna strokovnemu vodji za te oblike izobraževanja ter drugim predstaviti različne prednosti in slabosti primernih platform, ki ve največ o pripravi spletnih učilnic, uporabi videokonferenčnih sistemov idr. Primarno je sicer usposobljen za uporabo informacijsko-komunikacijske tehnologije, a ima tudi specializirana znanja o izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju z vidika podpore pri uporabi informacijsko-komunikacijske tehnologije. Pozna potrebe izobraževalne organizacije in zna svetovati, kaj izbrati, zna izbrano opremo namestiti in vzdrževati, daje informacijsko-komunikacijsko podporo pri izvajanju izobraževanja strokovnim delavcem in učiteljem pa tudi udeležencem.
- Predlagamo, da premislite o uvedbi tutorjev pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju. Premislek naj izhaja iz vaših načrtov o nadaljnjem razvoju tega izobraževanja, predvsem pa njegovem obsegu. V evalvacijskih študijah, opravljenih med pandemijo (Možina, Klemenčič, Radovan, 2020, Možina, 2021), smo zelo pogosto dobili opozorila učiteljev o njihovi preobremenjenosti, ki jih je moč le deloma pripisati temu, da so morali ob izvajanju izobraževanja na daljavo sočasno to izobraževanje še ustvarjati. Dejstvo je, da se s širitvijo izobraževanja v spletni prostor in (neomejen) čas, učiteljeve naloge širijo ne glede na to, ali pa prav zato, ker se hkrati spreminja tudi njegova vloga. Zato je primerno, da bi postavili tudi tutorje kot učiteljeve pomočnike in v podporo udeležencem izobraževanja.

O tej zamisli se pogovorite z osebjem, ki v vaši organizaciji že ima izkušnje s temi oblikami izobraževanja. Pri tem skušajte osvetliti vpeljavo te vloge z različnih zornih kotov. Pogovorite se o pozitivnih straneh take odločitve pa tudi o morebitnih odporih (dodatne naloge za tiste, ki bodo tutorji), o spremembi delovnega ritma pa tudi o tem, da bi učitelji, ki so vajeni samostojnega dela z učno skupino, vpeljavo dodatne vloge čutili kot poseg v svojo avtonomnost. Ob odločitvi za uvedbo tutorskega sistema pa je naslednji korak opredelitev tega sistema – kakšni so cilji tutorstva, kakšno vlogo opravljajo tutorji, kakšne so njihove naloge, kakšna so razmerja med tutorjem in učiteljem, kako se natančno opredeli vloga tutorja pri izvedbi izobraževalnega programa in kdo jo opredeli, kakšna znanja mora imeti tutor ipd. Naslednji korak naj bo izbira tutorjev in njihovo usposabljanje, ki mu sledi poskusno uvajanje v določenem časovnem obdobju, po katerem boste ocenili njegove učinke in se odločili za stalno vpeljavo tutorjev ali kako drugače.

PROSTORI IN OPREMA za izpeljevanje izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja

Strokovna izhodišča

Ko razmišljamo o prostorih in opremi, ki ju potrebujemo za kakovostno izpeljavo izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja, najprej pomislimo na potrebno opremo, čeprav se na prvi pogled zdi, da učni prostori v teh primerih sploh niso pomembni ali pa niso nič drugačni kot pri tradicionalnem izobraževanju. To ne drži povsem, je pa res, da so med posameznimi oblikami izobraževanja razlike.

Ko govorimo o izobraževanju na daljavo, zares ne potrebujemo učnih prostorov. Primerne **prostore** pa potrebujejo organizatorji izobraževanja, učitelji, mentorji in drugi, ki sodelujejo pri načrtovanju in izvajanju tega izobraževanja. Med pripravami na izvedbo je treba na primer posneti kakšen video, kakšno predavanje, in to zahteva, da ima tisti, ki to počne, svoj prostor, kjer ga drugi ne motijo, kjer ni pretiranega hrupa z ulice in iz drugih prostorov v stavbi. Ko pa se program izpeljuje na daljavo, mora imeti učitelj svoj prostor, kjer je tišina in ni nobenih motenj.

Pri kombiniranem izobraževanju, ko se izobraževalni program izvaja deloma na daljavo in deloma v tradicionalni obliki, pa potrebujemo poleg prostorov, ki smo jih opisali za izobraževanje na daljavo, še enega ali več učnih prostorov, ki se po standardih ne razlikujejo od učnih prostorov za tradicionalno izobraževanje.

Pri hibridnem izobraževanju, ko se del udeležencev udeležuje izobraževanja v prostorih izobraževalne organizacije, del pa spremlja izobraževanje na daljavo, potrebujemo prostor, ki omogoča namestitev primerne opreme za sinhrono spremljanje izobraževanja na daljavo, hkrati pa omogoča preglednost, dobro vidnost predavatelja, morebitnega zaslona z različnimi posnetki in drsnicami pa tudi vidnost udeležencev izobraževanja, tako tistih, ki so v učnem prostoru, kot tistih, ki spremljajo izobraževanje na daljavo. Pri hibridni obliki je namreč včasih težko vzpostaviti medsebojno povezanost udeležencev, ki so v učilnici, in tistih, ki se udeležujejo izobraževanja na daljavo, saj skupina učečih se nekako naravno razpade na dve skupini. Vzpostavljanje komunikacije je zato težko za predavatelja in udeležence same.

Pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju je treba pozornost nameniti tudi prostorom, kjer potekajo načrtovanje in priprave na izvedbo izobraževanja. V teh prostorih se na izpeljavo izobraževanja pripravlja osebje (organizatorji izobraževanja, strokovnjak za informacijsko-komunikacijsko tehnologijo, strokovni vodja za te oblike izobraževanja, učitelji, mentorji, tutorji ipd.). Res je, da mora imeti primerne prostore za delo tudi osebje, ki sodeluje pri tradicionalnem izobraževanju, v tem primeru pa morajo biti izpolnjene še nekatere dodatne zahteve. Treba je pripraviti različne učne vire za take oblike izobraževanja, pogosto avdio- in/ali videoposnetke, zvočna navodila za samostojno delo ipd. Tako delo zahteva prostor, kjer ni hrupa, motenj sodelavcev itn.

Predavatelj mora imeti med izvajanjem izobraževanja na daljavo prostor, kjer lahko to opravlja brez motenj in kjer ni hrupa od zunaj.

Seveda pa samo primeren prostor ni dovolj. Če hočemo izvajati izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje, moramo imeti tudi ustrezno **informacijsko-komunikacijsko tehnologijo**. Potrebujemo zmogljive računalnike s kamerami, slušalkami in zvočniki, kakovosten dostop do spleta, različne snemalne naprave za snemanje avdio- in videoposnetkov, interaktivne zaslone ipd. Vse to je tehnologija, ki omogoča kakovostno pripravo učnih vsebin, učnih virov in komunikacijo med udeleženci izobraževanja in učitelji, med učitelji in med udeleženci izobraževanja.

Spremljave, ki smo jih opravljali med pandemijo (Možina, Klemenčič in Radovan, 2020, Možina, 2021), so pokazale, da so morali ljudje neredko opustiti izobraževanje ali pa se ga niso mogli udeležiti, ker niso imeli ustrezne tehnologije. Takih primerov je bilo manj med učitelji, a vendar so tudi bili. Čeprav se zdi, da je na prvi pogled to osebni problem posameznika, pa bo kakovostna izobraževalna organizacija znala poiskati rešitev za ta problem.

Vse to, kar smo opisovali doslej, je sicer zelo pomemben pogoj, da lahko izpeljujemo izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje, ni pa zadosten. Najpomembnejši pogoji so namreč tisti, ki omogočajo vsebinsko komunikacijo, v tem besedilu smo ta sklop poimenovali programska oprema. To so mediji, komunikacijski kanali, ki omogočajo:

- pripravo in izvedbo izobraževalnega programa za izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje,
- pripravo učnih virov,
- pripravo metod, ki se bodo uporabljale pri izvedbi programa,
- prenos učnih vsebin do udeležencev,
- prenos učnih virov do udeležencev,
- večsmerno sinhrono in asinhrono komunikacijo med učiteljem in udeleženci, med udeleženci samimi pa tudi med različnimi učitelji,
- preverjanje in ocenjevanje znanja,
- statistično oziroma administrativno spremljanje izvajanja izobraževanja, menedžment programa.

Da bi zadostili tem pogojem, potrebujemo primerno spletno učno okolje ali sistem za upravljanje izobraževanja in učnih vsebin, lahko pa namesto tega uporabimo kombinacijo različnih spletnih orodij, kot so blogi, wikiji, različni diskusijski forumi, informacijsko-komunikacijska omrežja (Skype, Viber, Zoom, Microsoft Teams, Google Meet, BigBlueButton itn.), podkasti, videopredavanja ipd.

Podpodročja, kazalniki, standardi in merila kakovosti

Preglednica 15: Kazalniki, standardi in merila kakovosti za podpodročje **PROSTORI** za izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje

Področje: PROSTORI IN OPREMA Podpodročje: **PROSTORI**		
KAZALNIK KAKOVOSTI	**STANDARD KAKOVOSTI**	**MERILA KAKOVOSTI**
Učni prostori	Zagotovljeni so primerni učni prostori za izpeljavo kombiniranega izobraževanja.	Učni prostori, kjer poteka tisti del kombiniranega izobraževanja, ki se izvaja tradicionalno, ustrezajo standardom kakovosti učnih prostorov za izobraževanje odraslih.
	Zagotovljeni so primerni učni prostori za izpeljavo hibridnega izobraževanja.	Učni prostori, kjer poteka tisti del hibridnega izobraževanja, ki se izvaja tradicionalno, ustrezajo standardom kakovosti učnih prostorov za izobraževanje odraslih. Učni prostori, kjer poteka hibridno izobraževanje, omogočajo namestitev vse potrebne tehnične opreme, ki jo zahteva tako izobraževanje (več snemalnih kamer, dobro ozvočenje ipd.). V učnih prostorih, kjer poteka hibridno izobraževanje, so zagotovljene dobra preglednost, dobra vidnost predavatelja, morebitnega zaslona s posnetki in drsnicami pa tudi vidnost udeležencev izobraževanja, tistih, ki so v učnem prostoru, in tistih, ki spremljajo izobraževanje na daljavo.
Prostori za delo osebja	Organizatorji izobraževanja, učitelji in tehnično osebje imajo primerne prostore za načrtovanje, pripravo in izpeljavo izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja.	Zagotovljeni so prostori za snemanje video in avdio učnih posnetkov. Zagotovljeni so prostori za izpeljavo izobraževanja na daljavo, kjer ni motenj in ki so primerno zvočno izolirani.

Preglednica 16: Kazalniki, standardi in merila kakovosti za podpodročje **OPREMA** za izobraževanje odraslih na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje

Področje: PROSTORI IN OPREMA Podpodročje: OPREMA		
KAZALNIK KAKOVOSTI	**STANDARD KAKOVOSTI**	**MERILA KAKOVOSTI**
Splošna oprema prostorov in informacijsko-komunikacijska tehnologija	Učni prostori za izpeljavo kombiniranega izobraževanja so opremljeni s primerno informacijsko-komunikacijsko tehnologijo.	V učnih prostorih, ki se uporabljajo pri kombiniranem izobraževanju, je toliko zmogljive računalniške opreme, kolikor bo predvidenih udeležencev izobraževanja. Vsak računalnik je opremljen z zmogljivo osebno kamero, zvočniki in mikrofonom. V učnih prostorih, ki se uporabljajo pri kombiniranem izobraževanju, je zagotovljen kakovosten dostop do spleta. V učnih prostorih, ki se uporabljajo pri kombiniranem izobraževanju, je interaktivna tabla.
	Učni prostori za izpeljavo hibridnega izobraževanja so opremljeni s primerno informacijsko-komunikacijsko tehnologijo.	V učnih prostorih, ki se uporabljajo pri hibridnem izobraževanju, je toliko zmogljive računalniške opreme, kolikor bo predvidenih udeležencev izobraževanja, ki se bodo izobraževali tradicionalno. Vsak računalnik je opremljen z zmogljivo osebno kamero, zvočniki in mikrofonom. V učnih prostorih, ki se uporabljajo pri hibridnem izobraževanju, je zagotovljen kakovosten dostop do spleta. V učnih prostorih, ki se uporabljajo pri hibridnem izobraževanju, je interaktivna tabla. Učni prostori, v katerih poteka hibridno izobraževanje, so opremljeni z dovolj kamerami, razporejenimi tako, da je omogočena dobra vidljivost celotnega prostora. V učnih prostorih, v katerih poteka hibridno izobraževanje, sta nameščena namenski visoko zmogljiv mikrofon in zmogljiv zvočniški sistem.

Področje: PROSTORI IN OPREMA *(nadaljevanje)* Podpodročje: **OPREMA**		
KAZALNIK KAKOVOSTI	**STANDARD KAKOVOSTI**	**MERILA KAKOVOSTI**
Splošna oprema prostorov in informacijsko-komunikacijska tehnologija – *nadaljevanje*	Delovna mesta osebja, ki sodeluje pri načrtovanju in izpeljavi izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja, so opremljena s primerno informacijsko-komunikacijsko tehnologijo.	Delovna mesta osebja, ki sodeluje pri načrtovanju in izvajanju izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja, so opremljena z zmogljivo računalniško opremo, osebno videokamero, zvočniki in mikrofonom. V prostorih osebja, ki sodeluje pri načrtovanju in izpeljavi izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja, je zagotovljen kakovosten dostop do spleta. Če izobraževalna organizacija nima namenskega prostora za snemanje avdio- in videoposnetkov, so z opremo za snemanje opremljena vsa delovna mesta osebja, ki pripravlja take posnetke, ali pa vsaj dve taki mesti v izobraževalni organizaciji. Če niso izpolnjeni pogoji, da bi učitelji izpeljevali izobraževanje na daljavo na svojih delovnih mestih, je v izobraževalni organizaciji zagotovljen namenski prostor za izpeljavo izobraževanja na daljavo s prostorskimi lastnostmi in informacijsko-komunikacijsko tehnologijo za izvajanje takega izobraževanja v skladu z opisanimi standardi.
	Opcijsko: Namenski prostor za snemanje avdio- in videoposnetkov je opremljen s primerno informacijsko-komunikacijsko tehnologijo.	Namenski prostor za snemanje avdio- in videoposnetkov zagotavlja nemoteno delo in je primerno zvočno izoliran. Namenski prostor za snemanje avdio- in videoposnetkov je opremljen z zmogljivo računalniško opremo, kamerami z visoko ločljivostjo, zmogljivim avdiosistemom s slušalkami, mikrofonom in zvočniki. Namenski prostor za snemanje avdio- in videoposnetkov ima zagotovljen kakovosten dostop do spleta.
	Opcijsko: Namenski prostor za izpeljavo izobraževanja na daljavo je opremljen s primerno informacijsko-komunikacijsko tehnologijo.	Namenski prostor za izpeljavo izobraževanja na daljavo zagotavlja nemoteno delo in je primerno zvočno izoliran. Namenski prostor za izpeljavo izobraževanja na daljavo je opremljen z zmogljivo računalniško opremo, osebno videokamero, zvočniki in mikrofonom. Namenski prostor za izpeljavo izobraževanja na daljavo ima zagotovljen kakovosten dostop do spleta.

Področje: PROSTORI IN OPREMA *(nadaljevanje)* Podpodročje: **OPREMA**		
KAZALNIK KAKOVOSTI	**STANDARD KAKOVOSTI**	**MERILA KAKOVOSTI**
Informacijsko-komunikacijska oprema za osebje in udeležence izobraževanja	Zagotovljena je možnost izposoje informacijsko-komunikacijske opreme.	Omogočena je izposoja informacijsko-komunikacijske opreme za tiste udeležence izobraževanja, ki si takega izobraževanja sicer zaradi pomanjkljive opreme in pomanjkanja denarja ne bi mogli privoščiti. Učiteljem in drugim sodelavcem, ki sami nimajo primerne informacijsko-komunikacijske opreme ali je ta pomanjkljiva, je omogočena njena izposoja.
Programska oprema	Zagotovljeno je primerno spletno učno okolje (sistem za upravljanje izobraževanja in učnih vsebin) za izvajanje izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja.	Zagotovljeno je spletno učno okolje (sistem za upravljanje izobraževanja in učnih vsebin), ki ustreza potrebam izobraževalne organizacije, izobraževalnim programom, ki se izvajajo na daljavo, kombinirano in/ali hibridno. Učno okolje omogoča: ➜ pripravo in izpeljavo izobraževalnega programa za izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje, ➜ pripravo, izbiro in namestitev različnih lastnih in spletno dostopnih učnih virov, ➜ pripravo metod, ki se bodo uporabljale pri izvedbi programa, ➜ prenos učnih vsebin do udeležencev, ➜ prenos učnih virov do udeležencev, ➜ večsmerno sinhrono in asinhrono komunikacijo med učiteljem in udeleženci, med udeleženci samimi pa tudi med različnimi učitelji, ➜ aktivno sodelovanje udeležencev izobraževanja po različnih metodah, ➜ preverjanje in ocenjevanje znanja, ➜ statistično ali administrativno spremljanje izvajanja izobraževanja, menedžment programa. ➜ Razen izjemoma je na ravni izobraževalne organizacije zagotovljeno eno enotno učno okolje za izvajanje izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja.

Strokovna priporočila

- Kot je razvidno iz opisanih standardov, pri izobraževanju na daljavo za udeležence ne potrebujemo učnih prostorov, medtem ko kombinirano izobraževanje za tisti del izobraževanja, ki poteka na tradicionalen način, ne zahteva zelo drugačnih prostorov, kot velja za standarde prostorov pri izobraževanju odraslih nasploh.
- Drugače pa je pri hibridnem izobraževanju, saj moramo za izpeljavo tega izbirati prostore, ki omogočajo tako izobraževanje. Ob siceršnjih standardih, ki jih zahteva kakovostno izobraževanje odraslih, je pomembno, da prostor omogoča namestitev primerne informacijsko-komunikacijske opreme, posebno več kamer, ki omogočajo vidnost celotnega prostora – ne samo prostora, kjer se giblje predavatelj, pač pa vidnost tistega, kar se morebiti prikazuje (drsnice, videoposnetki, fotografije, sheme, plakati, papirne ali klasične table itn.) in vidnost celotnega učnega prostora.
- Pomembna je tudi vidnost udeležencev izobraževanja, tistih, ki so v učnem prostoru, in tistih, ki spremljajo izobraževanje na daljavo. Prostor (in oprema) morata predavatelju omogočati vidnost – da ima ta ves čas v mislih, da mora sočasno »delati« z dvema različnima skupinama, hkrati pa ga dobro vidijo udeleženci, ki se izobražujejo na daljavo. Pomembno je tudi, da prostor (in oprema) omogočata udeležencem, ki se izobražujejo na daljavo, vidnost tistih kolegov iz učne skupine, ki se udeležujejo tradicionalnega izobraževanja. Udeležencem v učnem prostoru naj bo omogočena vidnost udeležencev, ki se izobražujejo na daljavo, saj je socialna integracija in komunikacija v celotni učni skupini pomembna sestavina tega (tako kot tudi siceršnjega) izobraževanja.
- Prostor za hibridno izobraževanje mora omogočati dobro zvočnost. Biti mora primerno zvočno izoliran, da vanj ne prodira hrup od zunaj. Imeti mora primerne instalacije za namestitev zvočne opreme, ki zagotavlja kakovosten zvok. Pri tem moramo upoštevati, da se nekateri predavatelji pri predavanjih gibljejo po prostoru, to pomeni, da je zvočna oprema nameščena tako, da omogoča avdioprenose iz različnih položajev v prostoru.
- Svetujemo, da pred izpeljavo hibridnega izobraževanja naredite enega ali več poskusov tako, da vsaj dva različna predavatelja poskusno predavata, del sodelavcev ta predavanja posluša v učnem prostoru, del pa jih spremlja na daljavo. Pri tem naj se predavatelj giblje po prostoru, predstavlja drsnice, prikaže videoposnetek, razdeli »udeležence« v manjše skupine in jim naloži neko delo. Poskusno izpeljite vsaj dve različni predavanji, potem pa ju temeljito analizirajte. Dobro je, da si že vnaprej pripravite ček listo, kaj vse je treba opazovati glede primernosti prostora in opreme: vidnost, slišnost, vključevanje različnih udeležencev itn. Analizo opravite vsi, ki boste sodelovali pri poskusu, in posamezne prvine ocenite s stališča različnih pozicij oziroma vlog, ki jih boste imeli pri tem. Morebiti bodo potrebne večje spremembe priprave in opreme prostora ter postavitve različne opreme – svetujemo, da v tem primeru ponavljate poskus toliko časa, dokler

ne boste zadovoljni z izidom. Svetujemo vam tudi, da primernost prostorov in opreme preverjate tudi pozneje ob izvedbi pravega izobraževanja – mnenja predavateljev in udeležencev izobraževanja so pomembna za potrditev vaših predvidevanj oziroma za vpeljavo morebitnih dodatnih sprememb.

- Izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje ni zgolj prenos tradicionalnega načina izobraževanja na splet, pač pa je potreben zanj precej drugačen izvedbeni načrt, drugačna metodika izvedbe. To pa med drugim pomeni, da je treba drugače strukturirati učne vsebine, poiskati drugačne načine njihove predstavitve, pripraviti drugačne učne vire, drugače izvajati preverjanje in ocenjevanja znanja. V številnih od opisanih primerov je treba nekatere vsebine predstaviti na avdio- ali videonačin, pripraviti navodila in orodja za skupinsko delo, delo v skupinah ali individualno delo. Zato moramo imeti prostore, ki omogočajo snemanje video in avdio učnih virov. Ti morajo biti na voljo posameznemu sodelavcu, in sicer tako, da ni zvočnih ali drugih motenj od zunaj. V nekaterih primerih je mogoče opraviti tako delo tudi v običajnem delovnem prostoru sodelavca, če ga ta seveda ima. Če pa je za to na voljo prostor, kjer dela več sodelavcev hkrati, predlagamo razmislek, da se eden izmed prostorov v izobraževalni organizaciji nameni snemanju. V tem primeru je mogoče opremo zagotoviti za vse, ni potrebno, da jo ima vsak posameznik. Oprema je racionalno izrabljena, z ustrezno organizacijo pa je mogoče zagotoviti, da jo uporabljajo vsi tedaj, ko jo potrebujejo.
- Podobno ravnamo tudi pri izpeljavi izobraževanja na daljavo. V tem primeru učni prostori niso potrebni, vsekakor pa je potreben primeren prostor za predavatelja, ki ima vso opremo za tovrstno izobraževanje, je kolikor toliko zvočno izoliran in vanj zagotovo ne vdirajo motnje od zunaj. Tudi tedaj se lahko uporabljajo delovni prostori posameznega sodelavca, če je v prostoru sam. Če pa to ni mogoče, tudi v tem primeru svetujemo, da se zagotovi en ali več prostorov, namenjenih zgolj učiteljem, ki izvajajo izobraževanje na daljavo. Seveda je mogoče, da učitelj izobraževanje na daljavo izpeljuje tudi od doma in si sam zagotovi ustrezen prostor, vendar mu moramo tedaj zagotoviti primerno tehnično in programsko opremljenost na njegovem domu.
- Ker se je izkazalo, da nekateri udeleženci pa tudi učitelji nimajo ustrezne informacijsko-komunikacijske tehnologije, predlagamo, da razmislite o ustvarjanju sklada za informacijsko-komunikacijsko opremo po zgledu učbeniških skladov. Tako bi omogočili izobraževanje tudi tistim iz socialno šibkejših skupin. V ta namen spremljajte različne razpise, tudi mednarodne, navežite stik z nekaterimi nevladnimi organizacijami, ki se že ukvarjajo z zbiranjem te tehnologije za izobraževanje, morebiti poprosite za donacijo podjetje iz lokalnega okolja.
- Žal pa izobraževalna organizacija sama ne more prav veliko vplivati na to, da država v celoti še nima urejene internetne infrastrukture. To se je pri nekaterih udeležencih

izobraževanja izkazalo za veliko težavo, saj so se zaradi tega morali odpovedati izobraževanju ali pa so ga končali le z velikim trudom (na primer vožnja v kraj, kjer so internetne storitve dostopne). Večji vpliv bi imele iniciative več izobraževalnih organizacij skupaj; morda lahko take aktivnosti sprožijo različna združenja izvajalcev.

- Priporočamo, da imate na ravni izobraževalne organizacije eno spletno učno okolje oziroma sistem za upravljanje izobraževanja in učnih vsebin.

  To je priporočljivo iz številnih razlogov. Udeležencem se ni treba usposabljati za uporabo različnih učnih okolij, če se srečujejo z različnimi učitelji ali učnimi temami. Če morajo uporabljati različna učna okolja, to po nepotrebnem obremenjuje njihovo učenje, hkrati pa povečuje negotovost, saj se različnim sistemom težko dobro prilagodijo in imajo lahko težave pri njihovi uporabi. O težavah v takih primerih je poročalo veliko udeležencev izobraževanja.

  Tudi učitelji bi lahko imeli težave s prehajanjem iz enega sistema v drugega. Vprašanje je, ali bi lahko svojemu usposabljanju za uporabo različnih sistemov namenili toliko časa, da bi jih res dobro obvladali.

  Tudi podporno osebje v izobraževalni organizaciji bi imelo težave, če bi moralo neprenehoma prehajati iz enega učnega okolja v drugo.

  Pomembni so tudi čas in sredstva za usposabljanje uporabnikov učnega okolja: udeležencev izobraževanja, učiteljev, drugih strokovnih sodelavcev. Če imamo več spletnih učnih okolij, porabimo za to več časa in denarja, četudi se zdi, da je problem rešljiv z uporabo brezplačnih dostopov do učnih okolij in usposabljanjem za uporabo teh. Kakovost znanja uporabe spletnega učnega okolja je pri posamezniku večja, če uporablja le eno učno okolje kot pa obrnjeno.

- Na vprašanje, katero učno okolje je za izobraževanje odraslih najprimernejše, ni mogoče odgovoriti. V času, ko so nastajala ta priporočila, sta se najpogosteje uporabljali učni spletni okolji Moodle in Microsoft Teams, ti pa sta se kombinirali s komunikacijskimi platformami, kot sta Zoom, Skype ipd. – vendar to ni odločilno za presojo, katero učno okolje je primerno prav za vas. Spletna učna okolja, ki so na voljo sedaj, se ne razlikujejo veliko glede na možnosti uporabe, se pa lahko zelo razlikujejo v načinu, kako dostopamo do njih, kako jih kreiramo in uporabljamo.

- Preden se odločite, katero spletno učno okolje boste uporabljali, je priporočljivo, da skupaj s prihodnjimi uporabniki dobro razmislite, kaj sploh potrebujete, kakšne so značilnosti izobraževalnih programov, ki jih boste izvajali tako, ali boljše, kakšni so njihovi učni cilji in potrebne metode, da bi te cilje dosegli. Premisliti je treba, ali na primer potrebujete delo v skupinah, sinhrono odzivanje udeležencev, predstavitve video- in avdioposnetkov, kako lahko strukturirate učne vsebine, kakšni načini preverjanja znanja so nujni, kako boste ocenjevali delo ipd. Ni zanemarljiv tudi vidik

»prijaznosti« do uporabnikov – ali so koraki uporabe logični, ali ima okolje kratka, a zelo jasna navodila, ali ni pri neki aktivnosti preveč korakov, kako hitro je učno okolje mogoče uporabljati ob splošni računalniški razgledanosti ipd. Preglejte nekaj uveljavljenih spletnih učnih okolij in primerjajte, katero vam daje več možnosti za izpolnitev vaših potreb.

- Koristno je upoštevati mnenja kolegov iz organizacij, podobnih vaši, ki že uporabljajo neko spletno učno okolje, in se seznaniti z njihovimi pohvalami pa tudi kritikami. Pomembno je tudi izvedeti, kako »stabilno« je neko spletno učno okolje – ali deluje neprenehoma brez motenj, kako je s posodobitvami ipd. Organizirajte zgledovalni obisk v drugi izobraževalni organizaciji, ki uporablja spletno učno okolje, za katero se zanimate.
- Pri odločitvi za izbiro učnega okolja ima vlogo tudi denar – koliko ga moramo imeti za nakup oziroma uporabo nekega učnega okolja. Na izbiro posredno vpliva država, če subvencionira uporabo nekega programa in zagotavlja sredstva za usposabljanje uporabnikov. Vseeno pa vam svetujemo, da naj bo pri izbiri, če je le mogoče, odločilen izobraževalni vidik, in ne denar.
- Kako pa ravnati, če se pri vas že uporabljajo različna spletna učna okolja, radi pa bi prešli zgolj na eno? Predlagamo, da bodite pri tem potrpežljivi, naj bo prehod postopen. Najprej na primer povprašajte sodelavce, ki uporabljajo različna spletna učna okolja, kaj se jim zdi pri sedanji uporabi teh okolij odlično, brez česa ne bi »mogli shajati«, kaj pa jih morebiti moti. Na podlagi analize teh odgovorov preverite predvideno spletno učno okolje in ugotovite, ali ponuja možnosti za vse tisto, kar so sodelavci, ki uporabljajo druga spletna učna okolja, navedli kot tisto, kar se jim zdi zelo dobra rešitev. Podobno naredite tudi s slabostmi in presodite, ali jih ima tudi predvideno enotno učno okolje. To primerjavo nato predstavite vsem sodelavcem in se pogovorite o tem, zakaj mislite, da bi morali postopoma preiti na enotno učno okolje. Poudarek naj bo na postopoma – najprej omogočite usposabljanje za uporabo sodelavcem, ki jih novo učno okolje zanima, ki so ga pripravljeni uporabiti. Njihove izkušnje predstavite tudi drugim sodelavcem. Če ni večjih težav, napovejte, da boste na enotno učno okolje prešli na primer naslednje šolsko leto, tako da imajo čas za razmislek, usposabljanje ipd. tudi tisti, ki so do novega učnega okolja še skeptični.
- Priporočamo, da spremljate tehnološki napredek, se udeležujete predstavitvenih konferenc, se pogovarjate z drugimi kolegi itn., da boste seznanjeni s tem, kaj je novega na trgu, in boste lahko presodili, ali je to nekaj, kar potrebujete oziroma kar bi pripomoglo k boljši kakovosti vašega dela. Svetujemo pa vam »konservativni« pristop – četudi vas neka novost navdušuje, pretehtajte, ali jo res potrebujete, kaj bi vam prinesla. Izpeljite podoben postopek, kot smo ga opisali prej za izbiro prvega spletnega učnega okolja.

NAČRTOVANJE IZOBRAŽEVANJA na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja

PODROČJE

NAČRTOVANJE IZOBRAŽEVANJA

PODPODROČJE

IZVEDBENO NAČRTOVANJE NA RAVNI PROGRAMA IN PROGRAMSKIH ENOT

KAZALNIK

Izvedbeni načrt za izobraževalni program

KAZALNIK

Vrednotenje in priznavanje znanja in izkušenj

KAZALNIK

Analiza značilnosti in izobraževalni potreb učne skupine in posameznikov

KAZALNIK

Izvedbeni načrt za učno skupino oziroma individualne udeležbe

Strokovna izhodišča

Izvedbeno načrtovanje zahteva tehtne premisleke in odločitve. Pri snovanju kazalnikov, standardov in meril kakovosti za izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje smo izhajali iz strokovnih načel kurikularnega načrtovanja, po katerih lahko za izbrani izobraževalni program oblikujemo različne izvedbene različice na različnih ravneh izvedbenega načrtovanja. V tem sklopu se ukvarjamo s primerom, ko smo v organizaciji sprejeli strateško odločitev, da bomo nekatere izobraževalne programe izvajali (tudi) v obliki izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja, in moramo zato izpeljati postopke izvedbenega načrtovanja za te oblike izobraževanja.

Ne glede na obliko izobraževanja **je izhodišče za izvedbeno načrtovanje izbrani izobraževalni program**. To je lahko izobraževalni program, ki je bil oblikovan posebej za odrasle, večinoma, še posebno v formalnem izobraževanju, pa je to izobraževalni program, ki ni bil oblikovan posebej za odrasle, zato ga je treba prilagoditi značilnostim in potrebam odraslih.

Lahko je tudi izobraževalni program, ki v nekaterih sestavinah že opredeli tudi vidike možne izpeljave v obliki izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja. Večinoma pa danes izobraževalni programi še niso oblikovani tako. Za prvo vrsto programov bomo najprej proučili nastavke za izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje, ki jih predvidi sam program, in od tod izhajali, ko bomo načrtovali njegovo izpeljavo. Za drugo vrsto programov opravimo pri pripravi izvedbenega načrta vse premisleke, povezane s kakovostjo izpeljave izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja.

Kazalnike, standarde in merila kakovosti za načrtovanje izpeljave obravnavanih oblik izobraževanja je mogoče uporabiti v formalnem in neformalnem izobraževanju odraslih. Pri tem smo upoštevali, da so formalni izobraževalni programi pa tudi neformalni javnoveljavni izobraževalni programi za odrasle strukturirani bolj kot neformalni izobraževalni programi.

Privzeli smo strokovno izhodišče **trofaznega izvedbenega načrtovanja**. Prva faza poteka pred vpisom udeležencev v izobraževanje, na primer ko prvič razpisujemo neki izobraževalni program za odrasle, ali vsakič znova, preden odrasle povabimo k vpisu v program. Na tej ravni opredelimo **izvedbeni načrt za izobraževalni program**. Če je program členjen na programske enote, poteka ta faza v prepletu sprejemanja odločitev na ravni izobraževalnega programa in na ravni programskih enot. Učitelji oziroma mentorji opravijo ključne premisleke o tem, kako bodo izpeljali izobraževanje pri programski enoti, katere nosilci so, hkrati pa sodelujejo z drugimi učitelji, organizatorji izobraževanja ter drugim strokovnim in tehničnim osebjem pri opredelitvi najpomembnejših prvin izvedbenega načrta za celoten izobraževalni program.

Druga faza izvedbenega načrtovanja poteka, ko že poznamo resnične udeležence izobraževalnega programa ter smo že razčlenili njihove značilnosti in izobraževalne potrebe. Šele v tej fazi lahko zares uresničimo strokovno načelo, da naj bo izobraževanje osredinjeno na udeleženca, njegove značilnosti, izobraževalne potrebe in interese. Pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju je treba ugotoviti in upoštevati tudi tehnične in druge razmere, kakršne imajo udeleženci za učenje, ter informacijsko-komunikacijsko usposobljenost udeležencev. Na tej ravni opredelimo **izvedbeni načrt za učno skupino**, ko poteka izobraževanje v skupinskih organizacijskih oblikah, oziroma **izvedbeni načrt za individualne oblike izobraževanja**, ko poteka izobraževanje po individualnih organizacijskih modelih.

Tretja faza izvedbenega načrtovanja pa poteka na ravni posameznega udeleženca, ko pripravimo zanj **osebni izobraževalni načrt.** O osebnem izobraževalnem načrtu pišemo v poglavju o podpori posamezniku pri izobraževanju.

Slika 11: Ravni izvedbenega načrtovanja pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju

Izvedbeni načrt za izobraževalni program je strateški in razvojni dokument, z njim izobraževalna organizacija določi, kako bo uresničila cilje izobraževalnega programa.

Izhodišče za pripravo izvedbenega načrta za program je odločitev, da bomo izobraževanje izpeljali:

- v celoti na daljavo,
- kot kombinirano izobraževanje – del izobraževanja bo potekal v prostorih organizacije, del pa v spletnem učnem okolju,
- kot hibridno izobraževanje – del udeležencev bo izobraževanje spremljal v prostorih organizacije, del pa sočasno po spletu.

Mogoče so še tudi izpeljanke teh različic, na primer, da se izobraževanje sicer izpeljuje kombinirano, vendar je v delu, ki poteka v prostorih organizacije, omogočena tudi hibridna različica, ko del udeležencev izobraževanje spremlja v prostorih organizacije, del pa sočasno na daljavo v spletnem okolju po videokonferenčnem sistemu. Vse te izvedbene različice prinašajo večjo prožnost v času in prostoru, vendar postavljajo pred izobraževalce nove izzive in večjo kompleksnost pri načrtovanju izpeljave izobraževanja.

V nadaljevanju povzemamo, kaj vse je treba premisliti pri načrtovanju izvedbenega načrta na ravni izobraževalnega programa. Nekateri prijemi izvedbenega načrtovanja so primerni za izvedbo formalnega in neformalnega izobraževanja. Drugi so specifični in se nanašajo zgolj na določeno vrsto ali področje izobraževanja, saj so posledica načrtovalskih strategij, ki so bile uporabljene že pri načrtovanju izobraževalnega programa. Taka sestavina je že kar prva, ki jo navajamo. Ena izmed posebnosti javnoveljavnih programov poklicnega in strokovnega izobraževanja pa tudi javnoveljavnih programov za izobraževanje odraslih je, da se na nacionalni ravni oblikuje 80 odstotkov ciljev in vsebin izobraževalnega programa, 20 odstotkov pa je prepuščeno izvajalskim organizacijam. Organizacija v izvedbenem načrtovanju pripravi dele t. i. **odprtega kurikula**, s katerim zapolni teh 20 odstotkov prostora v javnoveljavnem izobraževalnem programu. Treba je pripraviti ali izbrati enega ali več odprtih kurikulov, ki so primerni za izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje. Če izpeljujemo izobraževanje kot kombinirano, presodimo, kateri deli odprtega kurikula so takšne narave, da jih je mogoče izpeljati v spletnem učnem okolju, katere pa je treba izpeljati v prostorih organizacije ali na primer v delovnem okolju.

Treba je izbrati in razvrstiti izobraževalne **cilje, vsebine in učne teme** vsebinsko in časovno glede na trajanje programa (na primer po letih ali drugih časovnih enotah). Če bomo izvajali kombinirano izobraževanje, je ob tem treba premisliti, katere cilje je mogoče doseči z izobraževanjem v spletnem učnem okolju, še posebno z organiziranim samostojnim učenjem, za katere pa je nujno treba zagotoviti izobraževanje v pro-

storih organizacije in pri delodajalcu. Spremljave, ki smo jih opravljali med pandemijo (Možina, Klemenčič in Radovan, 2020, Možina, 2021), so pokazale, da je bilo v celoti na daljavo težje dosegati formativne izobraževalne cilje, tiste, ki so povezani s pridobivanjem praktičnega znanja in izkušenj. Kar veliko težav pa je bilo tudi pri vzpostavljanju povezanosti med učno skupino, se pravi, pri doseganju socialnih vidikov izobraževanja. Opredeliti je treba **obseg ur organiziranega izobraževalnega dela**[13] za program oziroma programske sklope. Pri tem moramo upoštevati značilnosti tistega dela izobraževanja, ki bo potekal v spletnem učnem okolju.

Opredelimo, katero strokovno osebje in osebje za informacijsko-komunikacijsko podporo bo sodelovalo pri izpeljavi izobraževalnega programa. Narava obravnavanih oblik izobraževanja je drugačna od tradicionalnega izobraževanja, ki ga še vedno najbolj poznamo in v katerem se je razvila sedanja strokovna identiteta učitelja, mentorja, organizatorja izobraževanja odraslih. Vloga učitelja v tradicionalnem izobraževanju je dokaj samostojna: ko se zaprejo vrata učilnice, predavalnice, večinoma ostane sam z udeleženci. Izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje pa od učitelja zahteva, da na novo opredeli čas in prostor, v katerem deluje, hkrati pa v ta čas in prostor, ki ga je v tradicionalnem izobraževanju obvladoval večinoma sam, pripusti še osebe drugih strokovnih profilov. Te oblike izobraževanja zahtevajo timsko delo. To je velik izziv za tradicionalnega učitelja. Ne samo da se je medenj in udeležence vrinila sodobna tehnologija, v prostor, ki je bil prej samo njegov, so vstopili še drugi. Ko izpeljujemo hibridno izobraževanje, si je na primer nemogoče predstavljati, da bo učitelj poleg vsebine in udeležencev obvladal še vse preklapljanje tehnologije, zaslonov, kamer, zvoka, slike itn. Ob sebi potrebuje strokovnjaka za informacijsko-komunikacijsko tehnologijo, ki mu bo pomagal pri tem. A ta strokovnjak je vstopil v njegov »posvečeni« prostor. Ob prilagajanju na nove razmere moramo biti zato potrpežljivi, najprej učitelji s sabo, nato vsi drugi z učitelji in na koncu vsi skupaj drug z drugim pri razvijanju kulture timskega dela, skupnega delovanja za kakovostno izobraževanje odraslih na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje.

Opredeliti je treba **načine sodelovanja med strokovnim osebjem in osebjem, ki daje informacijsko-komunikacijsko podporo**, kako bo to osebje dajalo informacijsko-komunikacijsko podporo učiteljem, organizatorjem izobraževanja, tutorjem in

13 **Organizirano izobraževalno delo** obsega izobraževalno delo, ki ga pripravi in koordinira izvajalec in hkrati pomeni organizirano izobraževalno delo za udeleženca (obremenitev udeleženca). Oblike izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja namreč temeljijo na strategijah, ki so osredotočene na udeleženca: izhodišče je učna oz. delovna obremenitev udeleženca. V obremenitev udeleženca se kot organizirano izobraževalno delo štejejo: predavanja, seminarji, vaje in druge oblike organiziranega izobraževalnega dela (praktično usposabljanje, hospitacije, nastopi, terensko delo ipd.), interaktivni spletni seminarji, ogled video posnetkov, ki jih pripravi učitelj, spletne konzultacije (avdio/video/pisne), aktivno timsko delo, prezentacije, aktivno sodelovanje v spletnih forumih, komentiranje blogov in dnevniških zapisov, aktivno sodelovanje v klepetalnicah, igre vlog, delo v parih, simulacije, demonstracije. Kot organizirano samostojno učenje se v organizirano izobraževalno delo šteje tudi sprotno delo, študij literature, seminarske naloge, projektno delo, raziskovalno delo, priprava na izpite ali druge oblike preverjanja ter zaključna (diplomska, magistrska, doktorska) naloga.

udeležencem. Opredelimo oblike učne, svetovalne in druge strokovne podpore, ki jih bomo ponudili udeležencem. V spletnem učnem okolju so potrebne še druge oblike podpore kot tiste, ki smo jih razvili že pri tradicionalnem izobraževanju.

Načrtujemo, v katerih **spletnih učnih okoljih bo potekalo organizirano samostojno učenje udeležencev oziroma katere videokonferenčne sisteme bomo uporabljali za sinhrono komuniciranje z udeleženci**. Bistvo dobrega načrtovanja obravnavanih oblik izobraževanja je, da postavimo sistem. Sistem, ki bo jasen, stabilen in varen, da se ga bodo učitelji in drugi strokovni delavci in udeleženci navadili, kot se privadijo in se dobro znajdejo v prostorih izobraževalne organizacije. S postavitvijo tovrstnega sistema širimo čas in prostor, v katerem poteka izobraževanje. Ko si zamislimo okolje, v katerem bo odslej potekalo izobraževanje, počasi ponotranjimo, da smo čas in prostor, v katerem delujemo, zgolj razširili, fizičnim učilnicam, predavalnicam smo dodali spletne učilnice, spletne sobe. Učilnice brez zidov … tako jih je poimenoval Ivan Illić (1972) v svojem znamenitem delu Razšolajmo družbo, v katerem je pomembno mesto namenil tudi razšolanju šol.

Opredelimo **načine spremljanja napredka udeležencev ter preverjanja in ocenjevanja znanja**. Spremljave izobraževanja na daljavo med pandemijo (Možina, Klemenčič in Radovan, 2020, Možina, 2021) so pokazale, da so imeli učitelji veliko težav pri načrtovanju in izvajanju ocenjevanja znanja na daljavo. Sami so kmalu ugotovili, da je treba za te namene razviti in uporabiti drugačne načine, velikokrat bolj kvalitativne, kot so na primer projektno delo, pisanje esejev ipd. Sodobna spletna orodja (ankete, kvizi) so lahko pri tem v veliko pomoč. Sodobne teorije učenja in poučevanja spodbujajo uporabo formativnih oblik spremljanja napredka udeležencev. Te so se v izobraževanju odraslih, še posebno v izobraževanju ranljivih skupin, že dobro uveljavile.

Načrtujemo postopke **vrednotenja in priznavanja znanja in izkušenj**. Z njimi odraslim omogočimo, da jim priznamo znanje in izkušnje, ki so si jih pridobili, preden so se udeležili izobraževanja. Ni nujno in smiselno, da se postopki vrednotenja in priznavanja znanja izpeljujejo v vseh izobraževalnih programih. Pomembno pa je, da ima izobraževalna organizacija izoblikovan sistem, ki tedaj, ko je treba in smiselno znanje vrednotiti in priznavati, omogoča, da so ti postopki opravljeni strokovno ustrezno (Možina idr., 2013).

Če bomo izvajali izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje, pa je pomembno, da tovrstni sistem omogoča vrednotenje in priznavanje znanja udeležencem, ki se udeležujejo teh oblik izobraževanja. Ob tem pomislimo na najbolj skrajni primer, ki smo ga doživeli med pandemijo, ko udeleženci niso mogli fizično obiskati prostorov izobraževalne organizacije. Za takšne primere je treba vpeljati postopek vpisa, ki ga lahko opravimo na daljavo, skupaj z vrednotenjem in priznavanjem znanja, ki ga v celoti opravimo po spletu. To bo prišlo prav tudi udeležencem, ki se v prostorih organizacije ne morejo oglasiti zaradi različnih vrst oviranosti ali ker živijo v tujini.

Šele ko že imamo vpisane udeležence, se začne najvznemirljivejši del izvedbenega načrtovanja in hkrati tisti, s katerim šele lahko v središče vseh dejavnosti postavimo udeleženca. Temu je namenjena **analiza značilnosti in izobraževalnih potreb učne skupine in udeleženca.** Poleg značilnosti, potreb in interesov udeležencev, ki jih ugotavljamo pri tradicionalnem izobraževanju, je tedaj, ko se udeleženci udeležujejo izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja, treba ugotoviti, kakšno tehnično opremo (računalniki, kamere, mikrofoni, tiskalniki idr.) imajo in kakšne razmere za spremljanje spletnih videokonferenc ter samostojno učenje imajo doma ali drugje, od koder bodo spremljali izobraževanje. Preverimo, ali imajo dostop do spleta in kakšna je kakovost povezav. Ugotovimo, koliko so udeleženci usposobljeni za uporabo sodobne informacijsko-komunikacijske tehnologije. Izsledke uporabimo za načrtovanje ukrepov, kako bomo udeležencem, ki nimajo ustrezne informacijsko-komunikacijske opreme ali dostopa do spleta, pomagali. Načrtujemo ukrepe, s katerimi bomo okrepili digitalno pismenost udeležencev, da bodo sploh lahko dejavno sodelovali pri spletnih oblikah izobraževanja. Poskušamo ugotoviti, koliko so udeleženci usposobljeni za samostojno učenje in samoregulacijo lastnega učenja. Ker je vse to težko ugotoviti že kar ob prvem stiku z udeleženci, včasih pa o tem udeležence tudi težko neposredno sprašujemo, imamo vpeljane načine tudi na naslednjih ravneh načrtovanja in izvajanja izobraževanja, da bomo nanje pozorni ob aktivnostih, ki jih udeleženci izpeljujejo med izobraževanjem, in bomo po potrebi ukrepali.

Šele sistematična analiza značilnosti in potreb udeležencev nam omogoči, da pripravimo **izvedbeni načrt za učno skupino oziroma individualne udeležbe**. Sedaj ko poznamo resnične udeležence izobraževanja, presodimo, ali je vse, kar smo že opredelili v izvedbenem načrtu za izobraževalni program, ustrezno tudi za to skupino udeležencev oziroma posameznike. Pripravimo ustrezne prilagoditve in določimo posamezne vidike izvedbe. Za naš primer je pomembno imeti v mislih, da je pri določitvi načrta izvedbe za učno skupino oziroma individualne udeležbe treba upoštevati, kakšne so tehnične in druge razmere udeležencev, ki so se vpisali v program za učenje in izobraževanje, koliko so usposobljeni za uporabo informacijsko-komunikacijskih orodij ter kakšne so njihove zmožnosti za samostojno in samoregulirano učenje, skupaj z njihovo motivacijo za učenje. Vse te vidike je treba spremljati tudi ali še predvsem med samo izpeljavo izobraževanja. Prav zaradi tega je pomembna prvina izvedbenega načrtovanja tudi načrtovanje načinov sprotnega presojanja in razvijanja kakovosti.

Obsežnejši izobraževalni programi se po navadi delijo na programske enote. To so lahko predmeti, moduli ali drugače strukturirane zaokrožene vsebinske celote, ki jih poimenujemo programske enote. V takšnih primerih poteka **izvedbeno načrtovanje tudi na ravni programske enote**. Obe ravni načrtovanja sta povezani. Izvedbeni načrt na ravni programa je težko sestaviti, ne da bi učitelj skupaj z drugim strokovnim osebjem in osebjem za informacijsko-komunikacijsko podporo, ki bo sodelovalo pri izpeljavi izo-

braževanja, premislil, kako bo izpeljal predmet, modul, del programa. Po drugi strani na primer strateška odločitev, ki jo sprejmemo na ravni organizacije, da bomo za sodelovalno delo v spletnem učnem okolju uporabljali Moodlove spletne učilnice, vpliva tudi na to, kako bo učitelj ali mentor pri svojem predmetu, modulu, vsebinskem sklopu, v delu programa načrtoval svoje delo. Zato je pomembno, da postopki izvedbenega načrtovanja v organizaciji potekajo timsko. V te namene številne organizacije s pridom uporabljajo strokovne aktive. V poklicnem in strokovnem izobraževanju so se uveljavili programski učiteljski zbori.

Ker učitelj pri pripravi izvedbenih rešitev pri svoji programski enoti opravi enak premislek o posamičnih sestavinah izpeljave programske enote kot za pripravo izvedbenega načrta na ravni izobraževalnega programa, kazalnikov kakovosti za izvedbeno načrtovanje nismo posebej opredelili, saj bi se nekako ponavljali. Učitelj si lahko pri pripravi izvedbenega načrta za programsko enoto pomaga s standardi, kazalniki in merili kakovosti, ki smo jih opredelili za pripravo izvedbenega načrta na ravni programa, in jih smiselno prilagodi.

V nadaljevanju podajamo le nekaj splošnih strokovnih izhodišč za načrtovanje izpeljave izobraževanja na ravni programskih enot. To je **tisti del izvedbenega načrtovanja, za katerega je najbolj pristojen učitelj**. Gre namreč za **najzahtevnejše didaktične odločitve**. Tudi na tej ravni opravi učitelj postopek izvedbenega načrtovanja dvofazno. Prvo zasnovo izpeljave izobraževanja si lahko pripravi, že preden spozna resnične udeležence. V resnici pa izvedbeni načrt doreče in potrdi šele, ko je seznanjen z analizo značilnosti udeležencev, njihovih izobraževalnih potreb in interesov. Dobro je, če bo učitelj izvedbeni načrt za svojo programsko enoto pripravil v sodelovanju z organizatorji izobraževanja, drugim strokovnim osebjem (svetovalci, mentorji učne pomoči, tutorji) in osebjem za informacijsko-komunikacijsko podporo. Pomembno je, da se razmejijo naloge med strokovnim osebjem in osebjem, ki pri programski enoti daje informacijsko-komunikacijsko podporo, ter se dogovori za načine sodelovanja med njimi. Premisliti je treba vse vidike izvedbenega načrtovanja, ki veljajo že za raven izobraževalnega programa. Izbrati in razporediti izobraževalne cilje in učne vsebine ter ob tem premisliti, katere bo mogoče izpeljati v spletnem učnem okolju, za katere pa je nujna navzočnost udeležencev v prostorih izobraževalne organizacije ali pri delodajalcih.

Pri določitvi spletnih učnih okolij in orodij za dejavno sodelovanje v teh okoljih se bo učitelj morda znašel v položaju, da bo te zanj izbrala že izobraževalna organizacija. Kot smo že zapisali, naj sistem, ki ga vzpostavi organizacija, ne zajema preveč razpršenih spletnih učnih okolij in spletnih orodij. Vendar, če imamo učitelja, ki je zelo vešč uporabe nekega spletnega orodja, ki ga doslej še nismo uvrstili v sistem, s strokovnimi argumenti pa nas prepriča, da je za ciljne skupine odraslih, ki jih poučuje, orodje, ki ga uporablja, dobro in učinkovito, mu prisluhnimo. Sistemi, ki jih postavljamo, niso statični, pač pa jih, izhajajoč iz pridobljenih izkušenj in novega znanja, izboljšujemo in razvijamo.

Učitelj je strokovno najbolj pristojen za izbiro didaktičnih metod za doseganje izobraževalnih ciljev. Zelo pomembna je izbira metod, ki omogočajo dejavno sodelovanje udeležencev pri izpeljavi izobraževalnega procesa. Načrtujemo aktivnosti (naloge, komunikacijo v spletnih forumih, spletne kvize itn.), namenjene spodbudi kognitivnih in socialnih vidikov izobraževanja v spletnem učnem okolju. Če bomo izvajali hibridno izobraževanje, premislimo, kako bomo enakovredno zajeli v različne aktivnosti udeležence, ki bodo spremljali izobraževanje po spletu. Določimo načine učne in svetovalne ter informacijsko-komunikacijske podpore udeležencem. Načrtujemo učne vire, ki bodo v podporo udeležencem pri samostojnem učenju. V spletnem učnem okolju bodo udeleženci potrebovali za učenje spletne učne vire. To pa niso klasični učni viri, ki jih spremenimo v spletno različico in jih naložimo udeležencem v spletno učilnico. Spletni učni viri morajo biti interaktivni, pripravljeni skladno s strokovnimi smernicami za pripravo učnih virov za spletno izobraževanje.

Opredelimo načine spremljanja napredka udeležencev ter preverjanja in ocenjevanja znanja pri učni enoti. Dobro je, da ta vidik izvedbenega načrtovanja načrtujemo skupaj z nosilci drugih programskih enot, se o njih uskladimo. Načrtujemo tudi načine presojanja in razvijanja kakovosti. Uveljavljeno je, da ima organizacija postavljen notranji sistem kakovosti, zato bomo kot učitelji deležni pristopov, ki so v organizacijo že vpeljani, in pri njih sodelovali. V zvezi s tem pa velja premisliti, kako bom kot učitelj, mentor, tutor, organizator izobraževanja odraslih, strokovnjak za informacijsko-komunikacijsko podporo sam spremljal kakovost svojega dela pri programski enoti in kako bom načrtoval ukrepe za izboljšave. V ta premislek pa sodijo tudi strategije, kako si lahko pri izboljševanju kakovosti svojega dela načrtno pomagamo z rezultati spremljav in (samo) evalvacij, ki potekajo na ravni organizacije in zadevajo tudi naše delo.

Podpodročja, kazalniki, standardi in merila kakovosti

Preglednica 17: Kazalniki, standardi in merila kakovosti za podpodročje **IZVEDBENO NAČRTOVANJE NA RAVNI PROGRAMA IN PROGRAMSKIH ENOT** pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju

Področje: NAČRTOVANJE IZOBRAŽEVANJA Podpodročje: IZVEDBENO NAČRTOVANJE NA RAVNI PROGRAMA IN PROGRAMSKIH ENOT		
KAZALNIK KAKOVOSTI	**STANDARD KAKOVOSTI**	**MERILA KAKOVOSTI**
Izvedbeni načrt za izobraževalni program	Pripravljene so različice izvedbenega načrta za izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje, ko bo to potekalo po skupinskih organizacijskih modelih.	**Odprti kurikul**
		Če zajema izobraževalni program tudi dele odprtega kurikula, so izbrani eden ali več pripravljenih odprtih kurikulov, ki so primerni za izpeljavo izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja.
		Izobraževalni cilji
		Če bo izpeljevana kombinirana oblika izobraževanja, je opredeljeno, katere cilje je mogoče doseči oziroma katere zmožnosti je mogoče razvijati v spletnem okolju, za katere pa je nujna izpeljava izobraževanja v prostorih organizacije oziroma pri delodajalcu.
		Opredeljena je časovna razvrstitev izobraževalnih ciljev glede na trajanje programa (na primer po letih ali drugih časovnih enotah).
		Programske enote, vsebine, učne teme
		Če izobraževalni program ni vnaprej členjen na programske enote (predmete, module, drugače zaokrožene vsebinske sklope) in opravimo takšno členjene pri načrtovanju izpeljave, predvidimo morebitne posebnosti za tedaj, ko bo izobraževanje potekalo na daljavo, kombinirano in/ali hibridno.
		Če bo izobraževanje izpeljano kombinirano, je opredeljeno, katere programske enote oziroma njihovi deli bodo izpeljani z izobraževanjem v prostorih organizacije in kateri v spletnem učnem okolju.
		V programskih enotah je opredeljena časovna razvrstitev vsebinskih sklopov in tem, primerna za izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje.

Področje: NAČRTOVANJE IZOBRAŽEVANJA Podpodročje: IZVEDBENO NAČRTOVANJE NA RAVNI PROGRAMA IN PROGRAMSKIH ENOT *(nadaljevanje)*		
KAZALNIK KAKOVOSTI	**STANDARD KAKOVOSTI**	**MERILA KAKOVOSTI**
Izvedbeni načrt za izobraževalni program – *nadaljevanje*	Pripravljene so različice izvedbenega načrta za izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje, ko bo to potekalo po skupinskih organizacijskih modelih. – *nadaljevanje*	**Obseg organiziranega izobraževalnega dela**
		Opredeljen je obseg ur organiziranega izobraževalnega dela za program oziroma programske sklope pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju.
		Osebje
		Opredeljeno je, kateri strokovni sodelavci, učitelji, mentorji, tutorji bodo sodelovali pri izpeljavi izobraževalnega programa na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja.
		Informacijsko-komunikacijska podpora
		Opredeljeno je, katero osebje bo dajalo informacijsko-komunikacijsko podporo strokovnemu osebju in udeležencem pri izpeljavi izobraževalnega programa na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja.
		Učna in svetovalna podpora
		Opredeljene so oblike svetovanja in učne podpore odraslim pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju.
		Načrtovano je sodelovanje učiteljev ali mentorjev in tutorjev z organizatorji izobraževanja odraslih, mentorji učne pomoči, mentorji v središčih za samostojno učenje, svetovalci za izobraževanje odraslih idr. pri učni podpori udeležencem.
		Spletna učna okolja in orodja
		Opredeljeno je, v katerih spletnih učnih okoljih bo potekalo organizirano samostojno učenje (spletne učilnice Moodle, Microsoft Teams, Google Classrooms, Blackboard idr.).
		Opredeljeno je, kateri videokonferenčni sistemi se bodo uporabljali za sinhrono komuniciranje (Zoom, Skype idr.).

Področje: NAČRTOVANJE IZOBRAŽEVANJA Podpodročje: IZVEDBENO NAČRTOVANJE NA RAVNI PROGRAMA IN PROGRAMSKIH ENOT *(nadaljevanje)*		
KAZALNIK KAKOVOSTI	**STANDARD KAKOVOSTI**	**MERILA KAKOVOSTI**
Izvedbeni načrt za izobraževalni program – *nadaljevanje*	Pripravljene so različice izvedbenega načrta za izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje, ko bo to potekalo po skupinskih organizacijskih modelih. – *nadaljevanje*	**Spremljanje napredka udeležencev ter preverjanja in ocenjevanja znanja**
		Izdelan je načrt spremljanja napredka udeležencev oziroma preverjanja in ocenjevanja znanja pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju.
		Opredelitev načinov presojanja in razvijanja kakovosti
		Opredeljeni so načini presojanja in razvijanja kakovosti izpeljave programa pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju.
Vrednotenje in priznavanje znanja in izkušenj	Sistem vrednotenja in priznavanja znanja, ki ga je vpeljala organizacija, omogoča tudi vrednotenje in priznavanje znanja pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju.	V internem aktu, s katerim organizacija ureja postopke vrednotenja in priznavanja znanja, so opredeljene posebnosti izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja.
		Predvideni so načini, da je takrat, ko izobraževanje v celoti poteka na daljavo oziroma ko postopkov vrednotenja in priznavanja znanja ni mogoče izpeljati v prostorih izobraževalne organizacije, to mogoče v celoti izpeljati v spletnem okolju.
		Organizacija ima na voljo spletno orodje, ki omogoča izpeljavo postopkov vrednotenja in priznavanja znanja v celoti v spletnem okolju.
Analiza značilnosti in izobraževalnih potreb učne skupine in posameznikov	Izobraževalna organizacija ob analizi značilnosti udeležencev, ki jo opravi ob vpisu v izobraževanje, analizira tudi značilnosti udeležencev z vidika njihovih zmožnosti za sodelovanje pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju.	Opravljena je analiza, kakšno informacijsko-komunikacijsko opremo imajo udeleženci, ki se bodo udeleževali izobraževanja na daljavo, kombiniranega in hibridnega izobraževanja (dostop do spleta, računalnik, kamera, slušalke idr.).
		Pridobljeni so podatki o tem, kakšne razmere imajo udeleženci doma za samostojno učenje (ustrezen prostor, mirno okolje za učenje idr.).
		Opravljena je analiza, kakšna je usposobljenost udeležencev za uporabo spletnih orodij (videokonferenčni sistemi, spletne učilnice itn.).

Področje: NAČRTOVANJE IZOBRAŽEVANJA Podpodročje: IZVEDBENO NAČRTOVANJE NA RAVNI PROGRAMA IN PROGRAMSKIH ENOT *(nadaljevanje)*		
KAZALNIK KAKOVOSTI	**STANDARD KAKOVOSTI**	**MERILA KAKOVOSTI**
Analiza značilnosti in izobraževalnih potreb učne skupine in posameznikov – *nadaljevanje*	Izobraževalna organizacija ob analizi značilnosti udeležencev, ki jo opravi ob vpisu v izobraževanje, analizira tudi značilnosti udeležencev z vidika njihovih zmožnosti za sodelovanje pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju. – *nadaljevanje*	Pridobljeni so podatki, koliko so udeleženci spretni pri organiziranju lastnega izobraževanja in motivirani za samostojno učenje.
		Izsledki analize značilnosti učne skupine in posameznikov so predstavljeni osebju, ki sodeluje v izobraževalnem programu.
		Pridobljeni podatki se uporabijo pri pripravi ukrepov za pomoč udeležencem pri zagotavljanju informacijsko-komunikacijske opreme.
		Pridobljeni podatki se uporabijo za pripravo ukrepov, ki bodo udeležencem, ki doma nimajo ustreznih možnosti za samostojno učenje, omogočili, da se lahko učijo v prostorih organizacije ali drugih prostorih, ustreznih za učenje.
		Podatki o digitalni pismenosti udeležencev se uporabijo pri pripravi ukrepov za krepitev njihove digitalne pismenosti.
Izvedbeni načrt za učno skupino ali individualne udeležbe	V skupinskih organizacijskih modelih pripravi izobraževalna organizacija izvedbeni načrt za posamezno učno skupino pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju. V individualnih organizacijskih modelih pripravi izobraževalna organizacija izvedbeni načrt za primere, ko se bodo izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja udeleževali posamezniki, ki bodo imeli individualizirane učne poti.	Pri pripravi izvedbenega načrta za učno skupino oziroma individualne udeležbe so bili upoštevani izsledki analize značilnosti učne skupine oziroma posameznikov z vidika pogojev in usposobljenosti za izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje.
		Ob upoštevanju značilnosti učne skupine in posameznikov, ki bodo imeli individualizirane učne poti, je bila opravljena vnovična presoja načrtovanih rešitev za izpeljavo izobraževanja in pripravljena potrebna prilagoditev načrtovanih sestavin izvedbenega načrta.

Strokovna priporočila

V organizaciji ustvarimo sodelovalno okolje, strokovni prostor, kjer bosta mogoča skupna razprava in premislek o temeljnih strateških izvedbenih odločitvah. V teh premislekih naj sodelujejo vodstvo, strokovni delavci, učitelji, svetovalci, mentorji, tutorji, osebje za informacijsko-komunikacijsko podporo in vsi drugi, ki bodo udeleženi pri izpeljavi teh oblik izobraževanja.

- Pripravimo strokovne pripomočke, vodila za oblikovanje izvedbenega načrta za izobraževalni program in izvedbenega načrta za učno skupino oziroma individualne udeležbe za primere, ko bomo izpeljevali izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje.
- Za primere, ko bo izobraževanje potekalo v celoti kot izobraževanje na daljavo, naj bo iz izvedbenih načrtov razvidno, kako bo to razporejeno v času, kdaj in kako bo izobraževanje potekalo sinhrono z uporabo videokonferenčnih sistemov, kateri bodo načini asinhrone komunikacije, v katerih spletnih učnih okoljih bo potekalo samostojno učenje udeležencev, kako bodo udeleženci dostopali do spletnih učnih virov, kako bodo lahko v stiku z učitelji, organizatorji izobraževanja, tutorji idr.
- Izvedbeni načrt je za strokovno osebje nekakšen zemljevid izobraževalne poti. Vse tisto, kar želimo izpeljati v spletnem učnem okolju, poglobljeno premislimo ob pripravi izvedbenega načrta. Ne samo fizični prostor, naše učilnice, laboratorije, delavnice v prostorih organizacije, tudi spletni prostor, spletne učilnice, spletne sobe je treba pripraviti. Prav tako kot udeleženci vstopajo v fizični prostor, bodo vstopili v spletni učni prostor, ki je sedaj ravno tako prostor naše organizacije. Tako kot ob vstopu skozi vrata naše organizacije začutijo ozračje, ki vlada pri nas, ga bodo začutili tudi, ko bodo vstopili v naš spletni prostor.

Za kakovost izobraževalnega procesa je najpomembnejše, da dosežemo dejavno sodelovanje udeležencev. To se, tako kot velja za njihovo aktivno sodelovanje v tradicionalni predavalnici, tudi na spletu ne zgodi samo po sebi. Zato je treba dejavno aktivnost udeležencev dobro načrtovati že pri pripravi izvedbenega načrta za izobraževalni program oziroma za programsko enoto. Za učitelja je to, vsaj dokler ne postane suveren v obvladovanju spletnega prostora, morda večji izziv, kot je spodbujanje aktivnosti udeležencev v prostorih izobraževalne organizacije. Pri tradicionalnem izobraževanju ima učitelj udeležence pred seboj, hitro opazi, če se je njihova pozornost zmanjšala, če niso odzivni, če ne sodelujejo pri skupinskem delu. Pri spletnem izobraževanju udeleženca in učitelja ločita čas in prostor ali vsaj ena od obeh dimenzij. Spletna orodja, ki jih uporabimo za spodbujanje aktivnosti udeležencev, so zato najprej pripomoček za učitelja. Pomagajo mu premagati prav to časovno-prostorsko ločenost.

- Ker se pri obravnavanih oblikah izobraževanja učiteljeva vloga spreminja, je pomembno, da učitelji premislimo o novih načinih vstopanja v interakcije z udeleženci. Vizualizirajmo sami sebe v spletnem učnem okolju. Poleg tradicionalne učilnice oziroma predavalnice si predstavljajmo tudi našo spletno učilnico, spletne sobe, kjer bo potekalo skupinsko delo, spletne forume, kjer se bomo družili in razpravljali z udeleženci ter kjer bodo razpravljali udeleženci med seboj. Postopoma ta razširjeni prostor integrirajmo v dojemanje naše strokovne identitete učitelja, mentorja, tutorja.
- Še posebno velja tovrstni premislek in dejansko vizualiziranje učnega prostora opraviti pri hibridnem izobraževanju. Vsak, ki se je že preizkusil v izvajanju te oblike izobraževanja, hitro spozna, da zahteva ta od njega drugačno pripravljenost, kot je bila potrebna doslej, ko smo imeli učitelji vse udeležence pred seboj v fizični učilnici oziroma predavalnici. Znajdemo se v okolju, ki zahteva od nas deljeno pozornost. Pozorni moramo biti na vsebino, ki jo moramo podajati udeležencem, ter na udejanjanje povezovalnih in sodelovalnih aktivnosti. Naša pozornost je usmerjena na udeležence, ki so skupaj z nami v fizični učilnici ali predavalnici, hkrati pa moramo del pozornosti nameniti udeležencem, ki nas spremljajo po spletu. To deljeno pozornost je težko doseči in jo ohranjati, zato se v začetku nemalokrat zgodi, da na udeležence, ki nas spremljajo po spletu, kar nekoliko pozabimo. Da bi se temu kar se da izognili, lahko veliko naredimo že z dobrim načrtovanjem aktivnosti udeležencev.
- Pri uporabi učnih metod in aktivnosti udeležencev bodimo pozorni, da uporabimo tiste, ki so namenjene spodbujanju kognitivnega razvoja, pa tudi tiste, ki so namenjene krepitvi zmožnosti delovanja v socialnem prostoru.
- Pri hibridnem izobraževanju bodimo pozorni, da pritegnemo v skupno izobraževalno izkušnjo udeležence, ki se izobražujejo v prostorih organizacije, in tiste, ki spremljajo izobraževanje po spletu. Gre za skupino sošolcev, za katere je pomembno, da se tudi sami dojamejo kot skupina, da skupaj tkejo socialni prostor. Premagati je treba prostorsko ločenost. Učitelj in/ali tutor pomagata postaviti most med fizičnim in spletnim učnim okoljem. Treba je dobro premisliti didaktične prijeme, ki bodo pri tem učinkoviti.
- Premislimo in načrtujmo, kako bomo v skupinsko delo ali skupne razprave pritegnili udeležence, ki spremljajo izobraževanje po spletu. Najpreprostejša rešitev je, da v času, ko udeleženci v tradicionalni učilnici delajo v skupinah, udeležence, ki spremljajo izobraževanje po spletu, tudi spodbudimo k skupinskem delu v spletnih sobah. Pri tem je dobro, da ima učitelj ob sebi osebo, ki bo lahko moderirala delo v spletnem okolju, medtem ko ga bo sam moderiral v tradicionalni učilnici.
- Pomembno pa je tudi, da načrtujemo aktivnosti, ki bodo pri skupnem delu povezale udeležence, ki spremljajo izobraževanje v prostorih organizacije, in tiste, ki ga spremljajo po spletu. Tovrstno povezovanje je še večji izziv, vendar pa omogoča uči-

teljem, mentorjem, tutorjem, ko obvladajo takšen način izobraževanja, tudi veliko ustvarjalnosti in inovativnosti, ki se nemalokrat odzrcali v bolj poglobljenem, premišljenem in osmišljenem učenju.

- Pri kombiniranem izobraževanju je najpomembnejša presoja, katere izobraževalne cilje je mogoče doseči z izobraževanjem v spletnem učnem okolju, še posebno tudi z organiziranim samostojnim učenjem, za uresničitev katerih ciljev pa je nujno ali vsaj priporočljivo, da poteka izobraževanje v prostorih izobraževalne organizacije ali pri delodajalcih. Priporočamo, da poteka pri kombiniranem izobraževanju začetno srečanje ali nekaj začetnih srečanj, ko gre za daljše programe, v prostorih izobraževalne organizacije. Udeleženci bodo tako lažje stkali prve socialne vezi in vzpostavili socialno dinamiko skupine, ki jo bodo pozneje, ob skupnem delu v spletnem učnem okolju, še poglabljali.
- Če je le mogoče, je treba zagotoviti, da se cilji praktičnega izobraževanja dosegajo z izobraževanjem v prostorih izobraževalne organizacije oziroma pri delodajalcih. Še posebno, ko gre za programe poklicnega in strokovnega izobraževanja, je pogosto težko zagotoviti, da bi imeli udeleženci doma ustrezno opremo, stroje, pripomočke, na katerih bi lahko praktično vadili delovne procese. Ne gre zgolj za pridobivanje praktičnih spretnosti, pač pa tudi za vstopanje v socialni prostor, v katerem potekajo delovni procesi.
- Pomembno je ugotoviti, kakšno informacijsko-komunikacijsko opremo in druge pogoje imajo izpolnjene udeleženci za učenje in kakšna je njihova digitalna pismenost. Oblikujemo lahko kratek vprašalnik, ki ga udeleženci izpolnijo ob vpisu. O tem se z njimi tudi pogovorimo. Udeleženci, ki doma nimajo svojega računalnika ali pa je njihov računalnik zastarel, bodo morda v zadregi, da bi to povedali. Morda jim bo tudi nerodno povedati, da ne znajo uporabljati informacijsko-komunikacijske opreme in spletnih orodij. Zato je treba pridobivati te informacije z veliko občutljivosti. Ustvarimo varen prostor, v katerem bodo udeleženci čutili, da lahko dajejo te informacije in da bo to v pomoč pri načrtovanju njihovega izobraževanja.
- To velja tudi za precej občutljiva vprašanja o tem, kakšne možnosti imajo doma za učenje. Ali imajo miren prostor in druge okoliščine, ki so potrebne za učenje. V takšnih primerih jim pomagajmo s pojasnilom, da jim lahko miren prostor za učenje ponudimo v prostorih organizacije. Tovrstno podporo udeležencem načrtujemo sistematično.
- Ustvarimo in ohranjajmo dejavno navzočnost udeležencev v spletnem učnem okolju. Zgolj udeležba udeleženca v spletni videokonferenci ali spletni učilnici še ne pomeni, da je ta dejavno navzoč, pa čeprav nam spletna analitika pokaže, da je na primer odprl vse učne vire. Aktivnost udeležencev v spletnem okolju je treba premišljeno načrtovati.

- Spletnih orodij, ki jih lahko uporabimo za načrtovanje aktivnosti udeležencev v spletnem okolju, je veliko. Dobro je, da se z njimi seznanimo, jih preizkusimo. Vendar velja tako kot za druge stvari tudi v tem primeru privzeti načelo manj je več.
- Premislimo, katera spletna orodja so ustrezna za doseganje izobraževalnih ciljev in ustrezna glede na značilnosti udeležencev. Za kakovostno presojo in izbiro orodij je nujno, da imamo podatke o tem, kakšna je usposobljenost udeležencev za uporabo teh orodij in ali sta njihova tehnična oprema in dostop do spleta dovolj kakovostna, da bodo ta spletna orodja na svojih računalnikih sploh lahko uporabili.
- Pomembno merilo pri izbiri spletnih orodij za spodbujanje aktivnega sodelovanja udeležencev je, da bodo ustrezala nam, učiteljem mentorjem, tutorjem. Mi jim moramo zaupati, verjeti moramo, da bomo z njimi prispevali k bolj kakovostni izobraževalni izkušnji udeležencev.

IZPELJAVA IZOBRAŽEVANJA na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja

Strokovna izhodišča

V tem poglavju se bomo usmerili na kakovost izobraževalnega procesa. Kazalniki kakovosti nas najprej usmerijo na dejavnike kakovosti **izpeljave učnega procesa**. Pri sodobnem izobraževanju na daljavo se izobraževalni proces v celoti izvaja v spletnem učnem okolju, pri kombiniranem in hibridnem izobraževanju pa v tradicionalnem in spletnem učnem okolju.

Kakšna bo kakovost izpeljave izobraževanja, bo zelo odvisno od tega, koliko bodo učitelji (mentorji, tutorji) pri izobraževanju poznali in upoštevali načela andragoške didaktike izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja. Ta načela nas spodbujajo, da pri izpeljavi izobraževalnega procesa:

- postavimo v središče udeleženca, izhajamo iz njegovega že pridobljenega znanja in izkušenj ter ugotovimo in upoštevamo njegove izobraževalne potrebe in pričakovanja;
- udeležence jasno seznanimo z izobraževalnimi cilji in potekom izobraževanja;
- omogočimo dejavno sodelovanje udeležencev pri snovanju in izpeljavi izobraževanja;
- z načrtovanimi dejavnostmi spodbujamo motivacijo udeležencev za izobraževanje;
- s premišljenimi aktivnostmi krepimo motivacijo in usposobljenost udeležencev za samostojno in samoregulirano učenje;
- omogočimo, da lahko udeleženci napredujejo v svojem ritmu, skladno s svojimi sposobnostmi in možnostmi, ki jih imajo za učenje;
- udeležencem v učnem procesu dajemo učno pomoč in druge oblike strokovne podpore;
- udeležencem omogočimo, da sami preverjajo svoje dosežke in jih izboljšujejo;
- udeležencem omogočimo pridobivanje kakovostne sprotne in končne povratne informacije o njihovem napredku in dosežkih.

Novejša spoznanja o naravi učenja se navezujejo na konstruktivistično učenje, učenje približujejo življenju in udeleženca pripravijo na reševanje teoretičnih in praktičnih vprašanj v resničnih delovnih in življenjskih povezavah ter osmišljajo izobraževalno izkušnjo. Za kakovost izpeljave izobraževalnega procesa je zato najpomembnejše, da so učitelji usposobljeni za uporabo učnih metod, primernih za izvajanje izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja.

Zelo pomembno je, kako načrtujemo in izpeljujemo **učne aktivnosti v spletnem učnem okolju.** Učno aktivnost lahko opredelimo kot interakcijo udeleženca v učnem procesu z uporabo različnih virov, usmerjeno k doseganju določenih ciljev. Uresničuje se tako, da udeleženec opravlja neko delo (nalogo), povezano s spretnostmi, miselnimi procesi,

stališči ali pa z vedenjem. To lahko počne bodisi sam, v skupini ali pa ob pomoči učitelja ali tutorja. Z učnimi aktivnostmi razumemo kakršno koli delo udeležencev (branje, pisanje esejev in seminarjev, samopreverjanje znanja, diskusije, izpeljavo eksperimentov, ekskurzije), ki je namenjeno temu, da bi z njim dosegli določene učne cilje. Toda samo udeležencevo delo ni nujno učna aktivnost. Ne naučimo se prav veliko, če le klikamo po različnih spletnih naslovih ali pa kramljamo v spletni klepetalnici o naših novoletnih načrtih. Učimo se z razmišljam, raziskovanjem, organiziranjem, presojanjem, povzemanjem, razpravljanjem, odločanjem, uporabo zamisli itn. Navadno so opravljene učne aktivnosti element ocenjevanja uspešnosti dela udeležencev (Bregar, Zagmajster in Radovan, 2020).

Za doseganje učnih ciljev so potrebne **tri različne vrste učnih aktivnosti: absorpcijske, storilnostne in povezovalne**. Absorpcijske aktivnosti potekajo po navadi z branjem, opazovanjem, poslušanjem. Primeri takih aktivnosti so predstavitve in prikazi, učiteljevo pripovedovanje zgodb, obiski (muzejev, znamenitosti itn.). Pri teh aktivnostih udeleženec večinoma fizično ni dejaven, pač pa je dejaven mentalno. Posebno primerne so za motivirane udeležence, ki želijo osvežiti ali nadgraditi znanje, saj s temi aktivnostmi pridobivajo informacije in z njimi tudi lahko prihajajo do novega znanja.

Pri storilnostnih aktivnostih morajo udeleženci storiti ali napraviti nekaj v povezavi s tistim, o čemer so se učili. Udeleženec lahko vadi neki postopek, se igra ali pa odgovarja na vprašanja. V primerjavi z absorpcijskimi aktivnostmi sta priprava in izvajanje storilnostnih aktivnosti zahtevnejša in dražja. Storilnostne aktivnosti uporabljamo, kadar želimo:

- omogočiti udeležencem varno in zanimivo prakso, da bodo sposobni znanje uporabiti v stvarnosti;
- izboljšati motiviranost udeležencev, posebno tistih, ki se jim zdi učenje teorije in konceptov dolgočasno;
- spodbuditi udeležence k absorpcijskim aktivnostim, tako da se s storilnostnimi aktivnostmi prepričajo o uporabnosti znanja.

S povezovalnimi aktivnostmi udeleženec združuje tisto, kar se je naučil, s tistim, kar že ve ali je že izkusil pri delu, v življenju. S povezovalnimi aktivnostmi razvijamo zahtevnejše znanje in zmožnosti. Poglavitni namen povezovalnih aktivnosti so poglobljena vprašanja, udeležencevo pripovedovanje zgodb, raziskovalne aktivnosti, izvirno delo.

Povezovalne aktivnosti uporabi učitelj v učnem procesu, kadar:

- je bistvenega pomena uporaba znanja ali zmožnosti;
- dotedanja uporaba znanja in zmožnosti ni ustrezna;
- je izobraževalni program splošne narave in je pomembna sposobnost uporabe splošnih načel;

- udeleženci ne prepoznajo, kako uporabiti novo znanje ali zmožnosti;
- udeleženci niso zmožni samostojno povezovati znanja in zmožnosti (prav tam).

Podpora sodobne tehnologije pri izobraževanju v spletnih učnih okoljih izjemno povečuje nabor različnih učnih aktivnosti in mogoče načine njihove izpeljave. Učne metode in pristopi, ki jih omogočajo digitalne tehnologije, odpirajo nove, inovativne možnosti pri oblikovanju in kombiniranju učnih aktivnosti.

V izobraževalnem procesu je priporočljivo uporabljati učne metode, s katerimi tako v tradicionalnem kot v spletnem učnem okolju spodbujamo kognitivne in socialne vidike učenja. Aktivnosti načrtujemo in izpeljujemo tako, da omogočamo:

- povezovanje učnih aktivnosti z realnim življenjskim kontekstom in problemi,
- dejavno, problemsko zasnovano učenje,
- akcijsko učenje, ki vodi do osmišljenega znanja,
- samostojno in samoregulirano učenje,
- kritično refleksijo in razpravo, spoštljivo komunikacijo, dialog,
- poglobljeno, osmišljeno, transformativno učenje,
- metakognitivno učenje,
- vzajemnost in sodelovanje med udeleženci,
- izoblikovanje varnega učnega prostora in razvoj učnih skupnosti, utemeljenih na spoštljivosti do drugega, tudi drugačnega in na odgovornosti.

Pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju je zagotavljanje **kakovosti komunikacije v izobraževalnem procesu** še večji izziv, kot že tako ali tako velja za tradicionalne načine izobraževanja odraslih. Udeleženci morajo dobiti jasne informacije, kako in kdaj lahko navežejo stik z učitelji (mentorji, tutorji) ter organizatorji izobraževanja, osebjem, ki daje strokovno podporo (učna pomoč, pomoč pri samostojnem učenju), in osebjem za informacijsko-komunikacijsko podporo med potekom izobraževanja in kako lahko komunicirajo med seboj.

Ker se pri teh oblikah izobraževanja spremenijo dimenzije prostora in časa, vse postane prožnejše, so lahko časovno-prostorske poti udeležencev, ki se gibljejo v spletnem učnem prostoru, zelo različne. Zato je treba omogočiti sinhrone in asinhrone oblike komunikacije.

Sinhrona komunikacija je sočasna komunikacija v realnem času. Pri tradicionalnem izobraževanju je to na primer pogovor ali razprava v učilnici. Pri izobraževanju na daljavo,

kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju pa omogočajo sinhrono komuniciranje v spletnem okolju sodobni videokonferenčni sistemi. Sinhronost omogoča dvosmerno komunikacijo med učiteljem (mentorjem, tutorjem) in udeležencem ter med udeleženci. To je pri učenju zelo pomembno, vendar je mogoče le ob sočasni navzočnosti učitelja (mentorja, tutorja) in udeležencev, kar zahteva vnaprej določen ali fiksen urnik izpeljave (Bregar, Zagmajster in Radovan, 2010).

Asinhrona komunikacija poteka neodvisno od časa. Pogosta in uveljavljena je pri izobraževanju na daljavo, saj omogoča, da udeleženci z učitelji (mentorji, tutorji) in med seboj komunicirajo, ko jim to ustreza. Nekatere oblike asinhrone komunikacije so danes široko uveljavljenje, na primer elektronska pošta in spletni diskusijski forumi. Sodobne spletne storitve pa omogočajo nove oblike asinhronega komuniciranja, kot so blogi, wikiji in podobno (Bregar, Zagmajster in Radovan, 2010). Pri tem je pomembno poudariti, da sodobna spletna orodja, kot so blogi, wikiji, omogočajo spodbujanje doseganja višjih kognitivnih ravni znanja. Ko na primer udeleženec v svojem spletnem dnevniku opiše neko svojo delovno izkušnjo, o njej premisli ter jo poveže z učnimi vsebinami, ki jih je bil deležen med izobraževanjem, s tem spodbujamo reflektirano in osmišljeno učenje.

Naslednji pomemben dejavnik izobraževalnega procesa je **preverjanje in ocenjevanje učnih dosežkov**.

Pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju veljajo poleg splošnih značilnosti in zahtev preverjanja in ocenjevanja tudi nekatere posebnosti, ki se kažejo predvsem v zahtevah po sprotnem preverjanju in ocenjevanju, možnosti preverjanja v lastnem tempu, upoštevanju raznolikosti udeležencev, nujnosti povratnih informacij, jasno postavljenih pravil preverjanja in ocenjevanja v spletnem okolju (Bregar, Zagmajster in Radovan, 2010).

Za udeležence izobraževanja na daljavo so še posebno uporabni načini formativnega preverjanja in ocenjevanja. Ti so vpleteni v sam izobraževalni proces, tako da je sprotno spremljanje napredka del vsakdanjih učnih aktivnosti. Ena od prednosti takega načina je, da lahko vrzeli v znanju ali napačno razumevanje vsebine identificiramo dovolj zgodaj, preden začno močneje ovirati udeležencevo napredovanje v programu (prav tam).

Sprotno pridobivanje povratnih informacij o lastnem napredku je pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju še toliko pomembnejše, če vemo, da je zaradi prostorsko-časovne prožnosti pogosto neposredne sinhrone komunikacije med učitelji in udeleženci manj, kot je značilno za tradicionalne oblike izobraževanja.

Pomemben vidik kakovosti pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju predstavljajo **učni viri**. Številne vidike kakovosti učnih virov pri izobraževanju odraslih smo osvetili v publikaciji Kazalniki kakovosti izobraževanja odraslih (Možina idr., 2016, str. 245–252) in jih na tem mestu ne bomo ponavljali.

S kazalniki, standardi in merili kakovosti, ki jih predstavljamo in opisujemo v nadaljevanju, želimo spodbuditi razvoj učnih virov, ki temeljijo na večpredstavnosti (angl. *multimedia*).

V Slovarju slovenskega knjižnega jezika je večpredstavnost opredeljena kot prikaz vsebine s hkratnim predvajanjem besedila, slike, videoposnetka, zvoka, zlasti po računalniku. Vsebino predstavimo z različnimi tehnikami. Obseg večpredstavnosti se povečuje s pojavom novih medijev, predvsem z razvojem računalniške tehnologije, in se uporablja na različnih področjih. V umetnosti (na predstavah, razstavah), videoprodukciji (z animacijami, na glasbenih dogodkih in posnetkih), izobraževanju (kjer se predavanja dopolnjujejo s posnetki, animacijami, simulacijami, izobraževalnimi interaktivnimi igrami) (Drožđek, 2017).

Slike, animacije, videi, zvok, besedilo so učne prvine ali gradniki, ki sestavljajo večpredstavnostne učne vire, lahko pa se pojavljajo tudi samostojno. Zanje je značilno, da sami po sebi nimajo pedagoške vloge, dobijo pa jo, ko jih z ustreznimi didaktičnimi načeli uvrstimo v izobraževalni proces in jih uporabimo z določenim namenom (Strmšek Turk, 2013, povzeto po Drožđek, 2017).

Večpredstavnostno učenje lahko temelji na različnih teorijah učenja, za nas je zanimiva teorija, ki razume večpredstavnostno učenje kot konstrukcijo znanja in temelji na teh štirih postavkah:

- Znanje osebno konstruira udeleženec in ga ne moremo prenašati v enaki obliki z enega kraja na drugega. Zadnje je razlog za različne učne rezultate udeležencev, ki so si ogledali enake večpredstavnostne učne vire.
- Naloga udeleženca je osmisliti predstavljeni učni vir.
- Naloga učitelja je pomoč udeležencu med procesom osmišljanja. Učitelj ali učni vir je kognitivna pomoč, ki vodi udeleženca med kognitivnimi procesi, samoodgovornost za učenje pa pripada udeležencu.
- Cilj večpredstavnostnih učnih virov ni samo podajanje podatkov in snovi, pač pa tudi napotek, kako procesirati podano predstavljeno snov (Mayer in Moreno, 2002).

Na tem temelji Mayerjeva kognitivna teorija učenja z večpredstavnostjo (Mayer, 2014), ki je zanimiva, ko razmišljamo o večpredstavnostnih učnih virih pri izobraževanju odraslih na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju. Teorija temelji na treh postavkah o učenju glede na raziskave kognitivne znanosti: postavki dvojnega kanala, postavki omejene količine dvojnega kanala in postavki aktivnega procesiranja. Bistvo postavke dvojnega kanala je, da podatke v vidni obliki (slike, diagrami, ilustracije, animacije, videi) procesiramo v vidnem/slikovnem kanalu. V verbalnem/slušnem kanalu pa procesiramo podatke, ki jih slišimo (govorjeni podatki, neverbalni zvoki).

Slika 12: Kognitivna teorija učenja z večpredstavnostjo

Vir: Drožđek (2017).

Bistvo teorije dvojnega kanala je, da gradivo, ki je predstavljeno delno kot »vidno« in delno kot »slišano«, omogoča udeležencu uporabo obeh kanalov in s tem sprošča kognitivno obremenitev, ki bi se pojavila v le enem kanalu. Dvojni kanal omogoča tudi boljše organiziranje mentalnih modelov, saj je informacija, ki jo udeleženec skonstruira v slikovni model in besedni model, razumljivejša kot informacija, ki je skonstruirana v samo enem modelu. Mayer meni, da poteka smiselno učenje le, ko se med učenjem izvajajo vsi trije kognitivni procesi: izbiranje, organiziranje in integriranje (Mayer in Moreno 2003, Drođžek, 2017).

Kognitivna teorija učenja z večpredstavnostjo še pravi, da sta kognitivna procesa zbiranja in organiziranja delno vodena z že pridobljenim znanjem, ki ga aktivira udeleženec. Tudi zaradi tega je lahko učinek uporabe večpredstavnostnega gradiva različen pri različnih udeležencih, ki imajo različno že pridobljeno znanje. To je še posebno pomembno vedeti v izobraževanju odraslih, kjer se udeleženci udeležujejo izobraževanja z zelo raznolikim že pridobljenim znanjem ter delovnimi in življenjskimi izkušnjami.

Mayer v opisuje svoji knjigi The Cambride Handbook of Multimedia Learning (2014) tri tipe kognitivnega procesiranja: odvečno kognitivno procesiranje, bistveno kognitivno procesiranje in generativno kognitivno procesiranje. Odvečno kognitivno procesiranje ne podpira učnega cilja in se nanaša na slabo oblikovano večpredstavnostno gradivo. To se lahko kaže v neustrezni razporeditvi besed in slik, kar otežuje pozornost, ter v dodanih nepomembnih podatkih, ki prav tako motijo udeležencevo pozornost. Izid odvečnega kognitivnega procesiranja ne vodi k novemu znanju, pač pa le zavira aktivno učenje.

Bistveno kognitivno procesiranje se nanaša na zahtevnost večpredstavnostnih učnih virov. Manj kognitivnega procesiranja je potrebnega za pomnjenje dejstev in definicij kot pa za globlje razumevanje abstraktnih konceptov. Izid bistvenega kognitivnega procesiranja je konstrukcija besednega in slikovnega modela v delovnem spominu.

Generativno kognitivno procesiranje pa je usmerjeno na osmišljanje podatkov v večpredstavnostnem gradivu. Tu je zelo pomembna motivacija, saj je udeleženec lahko

sposoben predelati in razumeti snov, toda če ni motiviran za to, mu sposobnost ne pomaga prav veliko. Izid generativnega procesiranja je reorganizacija znanja v dolgoročnem spominu, ki se zgodi s procesom integracije. Cilj vsakega večpredstavnostnega učnega vira je zmanjšati odvečno kognitivno procesiranje, obdelati bistveno kognitivno procesiranje in ustvarjanje generativnega procesiranja. V ta namen je razvil Mayer petnajst načel oblikovanja večpredstavnostnih učnih virov, s katerimi si lahko oblikovalci večpredstavnostnega gradiva pomagajo pri oblikovanju in organizaciji vsebin.

Preglednica 18: Petnajst Mayerjevih načel

CILJ VEČPREDSTAVNOSTNIH UČNIH VIROV	REPREZENTATIVNA TEHNIKA	OPIS TEHNIKE
Zmanjšati odvečno procesiranje	Načelo koherence	Bolje je izbrisati tuje, nepomembne podatke.
	Načelo signalizacije	Bolje je poudariti ključne podatke.
	Načelo redundance	Bolje je, da se h govorjenim besedam ne dodajo še napisane besede.
	Načelo prostorske nezamaknjenosti	Napisane besede naj se dodajo k slikam, ki jih opisujejo.
	Načelo časovne nezamaknjenosti	Bolje je predstaviti govorjene besede sočasno s slikami, ki jih opisujejo.
Obdelati bistveno procesiranje	Načelo segmentacije	Koristno je razdeliti predstavitev na dele.
	Načelo poprejšnjega učenja	Bolje je opisati ključne podatke pred začetkom razlage.
	Načelo modalnosti	Bolje je uporabiti govorjene besede namesto napisanih besed.
Ustvariti generativno procesiranje	Načelo večpredstavnosti	Bolje je uporabiti besede in slike kot pa samo besede.
	Načelo personalizacije	Boljše je besedilo v pogovornem jeziku kot knjižnem.
	Načelo glasu	Govorjene besede naj zvenijo človeško.
	Načelo poosebljanja	Človeškim karikaturam naj se dodajo človeški izrazi.
Zviševati generativno procesiranje	Načelo vodenega odkrivanja	Ob udeležencevem reševanju problema naj se dodajo namigi in povratne informacije.
	Načelo samorazlage	Boljše je, da si udeleženci snov razložijo tudi sami.
	Načelo risanja	Koristno je tudi, če bistvo snovi udeleženci narišejo.

Vir: Mayer (2014), povzeto po Drođžek (2017).

Strmšek Turk (2013) opozarja, da obsega priprava večpredstavnostnih učnih virov več stopenj. Pomembno je, da proučimo ciljno skupino udeležencev, postavimo učne izobraževalne cilje in se odločimo, katere oblike preverjanja pridobljenega znanja bomo uporabili. Pri pripravi večpredstavnostnih učnih virov moramo vsekakor upoštevati tehnološke in pedagoške kriterije ter didaktična načela za njihovo izdelavo. Navsezadnje pa moramo izbrati tudi primerno programsko opremo. Temeljna didaktična načela, ki jih moramo upoštevati pri izdelavi večpredstavnostnih učnih virov, so načelo aktivnosti, postopnosti, sistematičnosti, eksemplarnosti (razlaga s primeri) in načelo nazornosti.

Eden od poglavitnih razlogov za uporabo večpredstavnostnih učnih virov v poučevanju je ta, da omogočijo udeležencu interaktivno učno izkušnjo. Poznamo različne opredelitve »interaktivnosti«, za nas je uporabna opredelitev, ki sta jo postavila Mayer in Moreno (2007). Ta pravi, da so interaktivni večpredstavnostni učni viri tisti viri, pri katerih je tisto, kar se zgodi, odvisno od dejanja udeleženca. Interaktivni učni viri morajo omogočiti aktivnost udeleženca. Primeri neinteraktivnih večpredstavnostnih učnih virov so lahko učbeniki, zvezki ali animacije brez možnosti nadzora. Primeri interaktivnih večpredstavnostnih učnih virov pa so interaktivne izobraževalne igre, videi ali razlage z možnostjo nadzora in navigacije, skratka, taka večpredstavnostna okolja, kjer se predstavljene besede in slike prikažejo glede na udeležencev dejanja med učenjem (prav tam).

Poglavitni temelj interaktivnosti je zamisel dvosmernosti med udeležencem in učiteljem (ali računalnikom) v nasprotju z enosmernostjo (učitelj samo podaja snov). Cilj udeležencevih dejanj mora biti konstruiranje znanja, torej mora interaktivno večpredstavnostno okolje pomagati udeležencu spremeniti trenutno znanje v smeri učnega cilja. To pomeni, da zgolj sama navigacija ne more definirati večpredstavnostnega okolja kot interaktivnega, razen tedaj, ko je cilj navigacije učnega okolja konstrukcija znanja (Mayer, Moreno, 2007 v Drožđek, 2017).

Opozorili smo že na pomen samoregulacije učenja pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju. Interaktivni večpredstavnostni učni viri lahko spodbujajo kognitivne spretnosti, omogočajo metakognitivne spretnosti in motivirajo udeležence, s tem pa posredno vplivajo na samoregulacijo učenja.

Podpodročja, kazalniki, standardi in merila kakovosti

Preglednica 19: Kazalniki, standardi in merila kakovosti za podpodročje **IZOBRAŽEVALNI PROCES** pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju

Področje: IZPELJAVA IZOBRAŽEVANJA Podpodročje: IZOBRAŽEVALNI PROCES		
KAZALNIK KAKOVOSTI	**STANDARD KAKOVOSTI**	**MERILA KAKOVOSTI**
Izpeljava izobraževalnega procesa	Pri izpeljavi izobraževalnega procesa učitelji (mentorji, tutorji) upoštevajo načela andragoške didaktike izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja.	Učitelji (mentorji, tutorji) pri izpeljavi izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja upoštevajo že pridobljeno znanje in izkušnje udeležencev ter njihova pričakovanja.
		Učitelji (mentorji, tutorji) pri uporabi spletnih orodij v izpeljavi izobraževanja upoštevajo tehnične možnosti, ki jih imajo udeleženci (računalniška oprema, dostop do spleta), in njihovo usposobljenost za uporabo teh orodij.
		Učitelji (mentorji, tutorji) med izpeljavo izobraževalnega procesa spremljajo, ali imajo udeleženci z računalniško opremo, dostopom do spleta in usposobljenostjo za uporabo spletnih orodij težave, ter ob ugotovljenih težavah skupaj z organizatorji izobraževanja in osebjem za informacijsko-komunikacijsko podporo okrepijo podporo udeležencem.
		Če sodelujeta v izobraževalnem procesu učitelj in tutor, udeležencem pojasnita razmejitev svojih vlog in načine sodelovanja med njima in udeleženci.
		Pri kombiniranem izobraževanju učitelji (mentorji, tutorji) udeležencem pojasnijo, katere cilje bo mogoče doseči z izobraževanjem v prostorih izobraževalne organizacije ali pri delodajalcu in katere z izobraževanjem v spletnem okolju.
		Udeležencem je omogočeno dejavno sodelovanje pri načrtovanju izpeljave izobraževalnega procesa.
		Pri hibridnem izobraževanju učitelji (mentorji, tutorji) udeležencem pojasnijo način dela in sodelovanja udeležencev, ki se udeležujejo izobraževanja v prostorih izobraževalne organizacije, in tistih, ki se izobraževalnega procesa aktivno udeležujejo po spletu.
		Učitelji (mentorji, tutorji) so usposobljeni za uporabo učnih metod, primernih za izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje.

Področje: IZPELJAVA IZOBRAŽEVANJA *(nadaljevanje)* Podpodročje: **IZOBRAŽEVALNI PROCES**		
KAZALNIK KAKOVOSTI	**STANDARD KAKOVOSTI**	**MERILA KAKOVOSTI**
Izpeljava izobraževalnega procesa – *nadaljevanje*	Pri izpeljavi izobraževalnega procesa učitelji (mentorji, tutorji) upoštevajo načela andragoške didaktike izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja. *– nadaljevanje*	Pri izhajanju iz izobraževalnih ciljev so izpeljane aktivnosti (naloge, aktivnosti za komunikacijo v spletnih forumih, spletni kvizi itn.) namenjene spodbudi kognitivnih vidikov izobraževanja v spletnem učnem okolju (problemsko učenje, samorefleksija, kolegialna refleksija ipd.).
		Izpeljane so aktivnosti, namenjene spodbujanju socialnih vidikov dejavnega povezovanja udeležencev v spletnem učnem okolju.
		Pri hibridnem izobraževanju so uporabljene učne metode in izpeljane aktivnosti, ki omogočajo dejavno povezovanje udeležencev, ki se udeležujejo izobraževanja v prostorih izobraževalne organizacije, in tistih, ki se izobražujejo v spletnem okolju.
		Uporabljene so učne metode in aktivnosti, ki spodbujajo samostojno učenje udeležencev v spletnem učnem okolju.
		Učitelji in mentorji med izpeljavo izobraževanja in ob koncu izpeljave zbirajo predloge udeležencev ter jih ustvarjalno uporabljajo za izboljševanje izobraževalnega procesa.
Komunikacija v učnem procesu	Udeležencem pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju je omogočena sinhrona in asinhrona komunikacija z učitelji (mentorji, tutorji), organizatorji izobraževanja, podpornim osebjem. Uporabljeni so pristopi, ki spodbujajo komunikacijo in aktivno povezovanje ter sodelovanje udeležencev, ki se izobražujejo v spletnem okolju.	Omogočeni so sinhroni in asinhroni načini komuniciranja učiteljev (mentorjev, tutorjev) z udeleženci v spletnem učnem okolju.
		Omogočeni so sinhroni in asinhroni načini komuniciranja med udeleženci v spletnem učnem okolju.
		Učitelji (mentorji, tutorji) z aktivnimi pristopi načrtno spodbujajo ustvarjanje varnega prostora za komunikacijo in izražanje mnenj ter krepitev učne skupnosti.
		Učitelji (mentorji, tutorji) spodbujajo spoštljivo komunikacijo med udeleženci ter upoštevanje in sprejemanje raznolikosti v spletnem učnem okolju.
		Učitelji (mentorji, tutorji) z uporabo aktivnih metod dela v tradicionalnem in spletnem učnem okolju spodbujajo izmenjavo delovnih in življenjskih izkušenj udeležencev.
		Učitelji (mentorji, tutorji) opogumljajo razpravo in kritično razmišljanje ter izmenjavo različnih mnenj v tradicionalnem in spletnem učnem okolju.
		Učitelji (mentorji, tutorji) spodbujajo kolegialno sodelovalno delo med udeleženci v tradicionalnem in spletnem učnem okolju.

Področje: IZPELJAVA IZOBRAŽEVANJA *(nadaljevanje)* Podpodročje: **IZOBRAŽEVALNI PROCES**		
KAZALNIK KAKOVOSTI	**STANDARD KAKOVOSTI**	**MERILA KAKOVOSTI**
Načini in metode preverjanja in ocenjevanja dosežkov udeležencev	Postopki preverjanja in ocenjevanja dosežkov omogočajo sprotno spremljanje napredka udeležencev in ovrednotenje doseženih ciljev pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju.	Učitelji (mentorji, tutorji) udeležencem predstavijo namen in načine preverjanja in ocenjevanja učnih dosežkov pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju.
		Pri kombiniranem izobraževanju učitelji (mentorji, tutorji) udeležencem pojasnijo obveznosti, ki jih bodo morali opraviti z izobraževanjem v prostorih organizacije ali pri delodajalcu, in tiste, ki jih bodo morali opraviti z izobraževanjem v spletnem okolju.
		Učitelji (mentorji, tutorji) udeležencem pojasnijo, kako se bo spremljal njihov napredek in njihove obveznosti pri tistem delu izobraževanja, ki ga bodo kot organizirano samostojno učenje opravljali z aktivnostmi v spletnem učnem okolju (npr. aktivnosti v spletni učilnici Moodle).
		Preverjanje in ocenjevanje učnih dosežkov, ki je izpeljano na daljavo, omogoča objektivno, veljavno in zanesljivo preverjanje in ocenjevanje teh dosežkov.
		Pri izobraževanju v spletnem učnem okolju so za spremljanje napredka udeležencev in vrednotenje njihovih dosežkov uporabljena spletna orodja, ki omogočajo udeležencem pridobivanje takojšnje povratne informacije (npr. spletni kvizi).
		V izpeljavi izobraževanja so smiselno uporabljeni formativni in sumativni pristopi preverjanja in ocenjevanja znanja.
		Uporabljene so metode preverjanja in ocenjevanja znanja, s katerimi je mogoče, skladno z izobraževalnimi cilji, ovrednotiti doseganje različnih ravni kognitivnega razvoja.
		Uporabljeni so načini preverjanja in ocenjevanja, ki udeležence spodbujajo k bolj poglobljenemu učenju in povezovanju teorije in prakse.

Preglednica 20: Kazalniki, standardi in merila kakovosti za podpodročje **UČNI VIRI** pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju

Področje: IZPELJAVA IZOBRAŽEVANJA Podpodročje: UČNI VIRI		
KAZALNIK KAKOVOSTI	**STANDARD KAKOVOSTI**	**MERILA KAKOVOSTI**
Interaktivni večpredstavnostni učni viri	Udeleženci imajo pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju na voljo interaktivne večpredstavnostne učne vire.	Udeleženci imajo pri izobraževanju na voljo interaktivne večpredstavnostne učne vire.
		Učitelji in mentorji imajo na voljo programsko opremo za pripravo interaktivnih večpredstavnostnih učnih virov.
		Uporabljeni interaktivni večpredstavnostni učni viri so ustrezni glede na značilnosti udeležencev.
		Uporabljeni interaktivni večpredstavnostni učni viri so ustrezni glede na izobraževalne cilje.
Didaktične značilnosti interaktivnih večpredstavnostnih učnih virov	Interaktivni večpredstavnostni učni viri so pripravljeni v skladu z didaktičnimi načeli za pripravo učnih virov pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju.	Pri pripravi interaktivnih večpredstavnostnih učnih virov so bila upoštevana načela aktivnosti udeležencev, dostopnosti, sistematičnosti, eksemplaričnosti (razlaga s primeri) in nazornosti.
		Interaktivni večpredstavnostni učni viri so pripravljeni tako, da spodbujajo aktivnost udeleženca v učnem procesu.
		Interaktivni večpredstavnostni učni viri omogočajo, da ima udeleženec nadzor nad učno vsebino (npr. lahko ustavi videoposnetek, se vrne na začetek, reorganizira vrstni red poglavij).
		Interaktivni večpredstavnostni učni viri zajemajo učne aktivnosti (sprotne naloge, naloge za samopreverjanje znanja itn.).
		Interaktivni večpredstavnostni učni viri so pripravljeni tako, da spodbujajo doseganje višjih kognitivnih ravni znanja (razumevanje, osmišljanje znanja, metakognicijo).
		Interaktivni večpredstavnostni učni viri so pripravljeni tako, da pri udeležencu spodbujajo konstrukcijo novega znanja.
		Interaktivni večpredstavnostni učni viri so pripravljeni tako, da pri udeležencih spodbujajo motivacijo za samostojno učenje.

Strokovna priporočila

- Pri kombiniranem in hibridnem izobraževanju je pomembno, da učitelji (mentorji, tutorji) udeležencem pojasnijo, katere cilje bo mogoče ali jih bo nujno doseči z izobraževanjem v prostorih izobraževalne organizacije ali pri delodajalcu in katere z izobraževanjem v spletnem okolju.
- Pri hibridnem izobraževanju je pomembno, da udeleženci razumejo način dela, obveznosti in načine sodelovanja med učitelji (mentorji, tutorji) ter med udeleženci, ki se izobraževanja udeležujejo v prostorih izobraževalne organizacije, in tistimi, ki spremljajo izobraževalni proces po spletu.
- Dogovorimo se, kako bo pri izpeljavi izobraževalnega procesa porazdeljeno delo med učiteljem, tutorjem, tehničnim osebjem in drugim osebjem. Učitelj čisto vseh aktivnosti v spletnem okolju ne more opraviti sam. Potrebuje pomoč ali organizatorja izobraževanja ali drugega strokovnega osebja, kot so na primer tutorji, ter osebja za informacijsko-komunikacijsko podporo.
- Če pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju sodelujeta učitelj in tutor, udeležencem pojasnita razmejitev njunih vlog in načine sodelovanja med njima in udeleženci. Pomembno je, da udeleženci vedo kdaj, ob katerih vprašanjih in kako se lahko obrnejo na učitelja, kdaj pa bo njihove težave lahko razrešil tutor.
- Pripravimo si ček listo, kaj vse je treba postoriti pri pripravi spletne videokonference, ki bo omogočila sinhrono komuniciranje z udeleženci.
- Ko uporabljamo za sinhrono komuniciranje z udeleženci videokonferenčne sisteme (Zoom, Microsoft Teams idr.), zagotovimo udeležencem informacijsko-komunikacijsko podporo ves čas trajanja videokonference. Izkušnje kažejo, da imajo udeleženci pogosto težave že pri samem vklopu v videokonferenco, in če ne dobijo pomoči takoj, pogosto obupajo in izobraževanje zapustijo. Tudi vmes, med potekom videokonference, se zgodi, da izgubijo povezavo ali imajo kakšne druge tehnične težave. Priporočljivo je, da za udeležence vnaprej pripravite informacije, na katero telefonsko številko lahko pokličejo, da dobijo takojšnje napotke, kako razrešiti težavo.
- V tovrsten spletni dokument, ki ga pripravimo za udeležence, zapišemo vse potrebne informacije, ki jih udeleženec potrebuje, če bo moral na primer prehajati iz videokonferenčnega okolja v spletne učilnice in nazaj. Tako kot so fizični prostori naše organizacije dobro pripravljeni, urejeni, vzdrževani, označeni, tako moramo poskrbeti tudi za spletno učno okolje, v katerega bodo vstopali naši udeleženci. Če v prostorih organizacije poskrbimo, da udeleženci v vsakem trenutku vedo, kje so, kam se lahko obrnejo po informacije, podporo, pomoč, kje bodo poslušali predavanja, kje bodo opravljali vaje, kje bo potekalo delo v skupinah, kje in kako bo potekalo

preverjanje in ocenjevanja znanja, morajo vse to v vsakem trenutku vedeti tudi, ko se izobražujejo v spletnem učnem okolju. Tako se bodo tudi v tem prostoru počutili varne in sprejete. To bo prvi pogoj za kakovostno izobraževalno izkušnjo.

- Najbolje, da jim v takšen dokument vnesemo kar povezave do spletnih učnih okolij in jim svetujemo, naj si dokument naložijo na svoje računalniško namizje. Vsakič, ko se jim bo pripetila katera od nevšečnosti, da na primer ne bodo našli poti nazaj iz spletne učilnice Moodle v spletno sobo na Zoomu, bodo tako imeli na namizju zemljevid z napotki, kako se spet vrniti v pravo spletno učno okolje.
- Ob ugotovljenih težavah udeležencev učitelji (mentorji, tutorji) skupaj z organizatorji izobraževanja in tehničnim osebjem okrepijo strokovno in informacijsko-komunikacijsko podporo udeležencem. Ta mora biti takojšnja, saj praksa kaže, da lahko udeležence težave s tehničnimi vidiki izobraževanja hitro odvrnejo od tega izobraževanja. Vedenje, da je vedno na voljo nekdo, ki jim bo pomagal rešiti tovrstne težave že med izobraževalnim procesom, krepi občutek varnosti v spletnem okolju.
- Priporočljivo je, da si vnaprej pripravimo časovni in vsebinski scenarij za skupinsko delo v spletnih sobah. Premislimo, kdaj je bolj smiselno, da udeležence v spletne sobe porazdelimo sami, kdaj pa ni tako nepomembno, kateri udeleženci bodo v delovnih skupinah skupaj.
- Pri načrtovanju izpeljave videokonferenčnega dela izobraževanja upoštevajmo, da spletno izobraževanje ni zgolj prenos tradicionalnega izobraževanja na splet. Videokonference naj ne bodo predolge, ker udeležencem na spletu hitreje upade pozornost. Trajajo naj največ štiri ure na dan, za nekatere ciljne skupine (na primer starejše) pa je še to predolgo in je priporočljivejše trajanje od dve do tri ure, in ne več.
- Če se odločimo, da bo videokonferenca na primer trajala štiri ure, to nikakor ne pomeni, da bomo udeležencem tradicionalno frontalno predavali štiri ure, ker bomo hitro izgubili njihovo pozornost. S stališča izobraževalnih ciljev dobro premislimo, kdaj je nujno potrebno, da uporabimo na spletu metodo predavanja, pa še ko jo uporabimo, predavanje tu pa tam pretrgamo z vnaprej pripravljenimi vprašanji, ki bodo spodbudila dejavnost udeležencev in skupno razpravo.
- Priporočljiva je uporaba metode obrnjenega učenja, ko na primer udeležencem vnaprej pripravimo posnetek predavanja in ga objavimo v spletni učilnici. Udeleženci si ga bodo ogledali v lastnem ritmu, ko se z njimi srečamo v živo, pa uporabimo raje metode za dejavno sodelovanje udeležencev. O ogledanem se pogovorimo, razpravljamo, iščemo rešitve za izpostavljene probleme ipd.
- Izkušnje kažejo, da bodo udeleženci pri ogledu vnaprej pripravljenih predavanj dejavnejši, če bodo ta pripravljena interaktivno. Na spletu udeleženec težko posluša zahtevno petinštiridesetminutno predavanje, lažje ostane zbran, če po določenem

delu predavanja vstavimo v videoposnetek na primer vprašanja za preverjanje razumevanja in lastni premislek. Danes so na spletu na voljo številna brezplačna in preprosta spletna orodja, ki nam omogočajo, da takšne interaktivne učne vire ob ustrezni usposobljenosti pripravimo sami.

- Pri sinhronih oblikah komuniciranja na spletu bomo naleteli na prav podobne položaje, kot so tisti, ki jih poznamo iz tradicionalne učilnice oziroma predavalnice. Nekateri udeleženci so besedno spretnejši, samozavestnejši, zgovornejši, drugi so tišji, težje se oglasijo, težje izrazijo svoje mnenje. Učitelj in tutor, posebno pa tisti, ki moderira spletno razpravo, naj bosta pozorna na tišje udeležence in jih spodbudita k dejavnejšemu sodelovanju ter včasih spoštljivo nekoliko ustavita tiste, ki zavzamejo v razpravi preveč prostora.

  Ko snujemo aktivnosti, ki jih bodo udeleženci opravljali v spletnih učilnicah, morajo te aktivnosti vsebovati vodila, ki bodo udeležencem ves čas, ko se bodo sami učili, dajala občutek, da smo tam z njimi.

- V spletnih učilnicah objavite raje manj učnih virov kot več in dobro premislite njihovo strukturo. Če udeleženci dobijo občutek, da se v njih ne znajdejo dobro, da niso pregledni, je velika verjetnost, da jih ne bodo uporabljali. Ker želimo razvijati sposobnost samostojnega učenja, digitalno pismenost, kritično presojanje in doseganje višjih ravni učnih ciljev, predlagamo kot eno izmed možnosti tudi to, da ob določeni učni temi udeležence usmerimo tako, da sami na spletu iščejo možne izobraževalne vsebine, jih nato v manjših skupinah skupaj presodijo in izberejo najprimernejše, na ravni celotne učne skupine pa nato skupaj z učiteljem ali tutorjem določijo tiste učne vire, ki jih bo uporabljala celotna skupina. Učitelj ali tutor pa pri tem pomaga tako, da poda napotke, kako najti zanesljivo digitalno učno vsebino, razloži, kako oceniti koristnost informacij za izbrano učno temo. S tem krepimo vlogo udeležencev kot aktivnih sooblikovalcev lastnega učenja.

- V spletnem okolju namerno uporabljamo čim več raznolikih pristopov, ki spodbujajo aktivno sodelovanje udeležencev izobraževanja, tako v odnosu učitelj/tutor – udeleženec izobraževanja kot udeleženec izobraževanja – drug udeleženec izobraževanja oziroma učna skupina.

- Za razvijanje in ohranjanje dobrih odnosov med učitelji/tutorji in udeleženci skrbimo z ustrezno komunikacijo in razvijanjem dobrih odnosov. Pri tem je pomembno izoblikovanje primernih in zanesljivih pričakovanj v zvezi z izobraževanjem ter spodbujanjem neodvisnosti in ustvarjalnosti udeležencev izobraževanja. V pomoč pri tem so nam stalna in dosledna komunikacija z udeleženci izobraževanja, stalno spodbujanje njihovega sodelovanja pri učenju, izražanje zanimanja za njihovo učenje in okoliščine, v katerih se učijo, osebni/individualni pogovori s posameznikom ipd.

- Za razvijanje interakcije med udeleženci izobraževanja uporabljamo različne strategije, ki spodbujajo aktivno učenje, na primer vzajemno učenje med udeleženci, diskusijske skupine, delo v majhnih skupinah, projektne naloge, igranje vlog ipd. Udeležence izobraževanja spodbujamo, naj sodelujejo pri opravljanju skupnih nalog. Pomemben cilj naj nam bo ustvarjanje spodbudne učne skupnosti, v kateri lahko udeleženci izobraževanja odkrito komunicirajo med seboj in si prizadevajo doseči skupni cilj.
- Udeležencem izobraževanja ponudimo različne učne priložnosti, kot so diskusijske skupine, študije primerov ipd., da lahko razvijajo kritično mišljenje, sposobnost sodelovanja, komunikacije z drugimi, skupnega reševanja problemov. Spodbujamo izražanje raznolikosti pogledov na neki problem, dopuščamo različna stališča in poglede. Poskrbimo, da udeleženci izobraževanja izmenjujoče se vodijo spletne razprave, da si tako razvijajo sposobnosti opredeljevanja problemov, vodenja razprave, motiviranja drugih, razreševanja konfliktov, sinteze ipd.
- Iz teorij učenja in poučevanja lahko izluščimo, da poglobljeno učenje in razumevanje lažje dosegamo s pisnimi aktivnostmi. Zato načrtujmo pisne naloge udeležencev v obliki esejev, blogov ipd.
- Metakognicijo udeležencev spodbujamo tudi s tem, da načrtujemo aktivnosti, ki bodo udeležence povezale med seboj. Udeleženec na primer dobi nalogo, da prebere in komentira zapis, ki ga je pripravil drug udeleženec.
- Učitelj in/ali tutor tovrstne aktivnosti v spletnem okolju moderira, povezuje, usmerja.
- Če uporabljate spletne učilnice Moodle, se za njihovo uporabo dobro usposobite. Te učilnice zajemajo številna spletna orodja za spodbujanje aktivnega dela udeležencev pa tudi za spremljanje, kako udejanjajo te aktivnosti. Vendar lahko vsa ta orodja uporabljamo le, če jih dobro poznamo in se praktično usposobimo za njihovo uporabo.
- Čeprav je dobro kombinirati različna spletna orodja, vseeno ne bodite preveč raznovrstni. Izhajajte iz različnih vrst izobraževalnih ciljev in različnih kognitivnih ravni znanja, ki jih morajo doseči udeleženci in spletna orodja izbirajte selektivno in ciljno.
- Načrtujte in izpeljujte aktivnosti, ki jih bo več udeležencev moralo izpeljati skupaj. To lahko počnejo v dvojicah ali v skupinah. Uporabite spletne forume ali spletne dnevnike, v katerih nekateri udeleženci objavijo svoja razmišljanja, drugi pa jih komentirajo.
- Že v začetnih srečanjih se z udeleženci pogovorite in skupaj opredelite pravila spoštljivega spletnega komuniciranja.
- Pri moderiranju aktivnosti v spletnih učilnicah upoštevajte, da so si udeleženci po številnih značilnostih zelo različni. Nekateri so že vešči samostojnega učenja in imajo razvite sposobnosti samoreguliranega učenja, drugi pa ne. Nekateri morajo poleg izobraževalne vloge opravljati še številne druge vloge – hodijo v službo, skrbijo za

otroke, ostarele starše – zato težko najdejo čas za to, da opravijo aktivnosti, ki jim jih pripravite v spletni učilnici. Nekateri vse opravijo takoj, drugi čakajo na iztek roka. Udeležencev tudi v tistem delu izobraževanja, ki ga opravljajo sami v spletnem učnem okolju, ne pustimo samih. Načrtno se oglašajmo v spletni učilnici z majhnimi spodbudami, vnaprej premislimo točke v dnevu, tednu, mesecu, ko bomo sistematično pogledali delo udeležencev v spletni učilnici in se odzvali s povratnimi informacijami, bodisi celotni skupini ali posameznim udeležencem.

- Moderiranje dela udeležencev v spletnih učilnicah si lahko razdelita učitelj in tutor. V nekaterih sistemih kombiniranega učenja so se uveljavili pristopi, ko so za spodbujanje dela udeležencev v spletni učilnici odgovornejši tutorji, učitelj pa ostaja bolj vsebinski nosilec programa, predmeta, modula. Vendar se tudi v tem primeru učitelj ne sme ujeti v past, da bi ga udeleženci doživljali kot nekoga, ki je od izobraževalnega procesa v spletnem učnem okolju preveč distanciran, za udeležence nedosegljiv ali težko dosegljiv. Priporočljivo je, da se tudi tedaj, ko si učitelj delo deli s tutorjem ali organizatorjem izobraževanja odraslih, tu pa tam tudi sam oglasi udeležencem v spletni učilnici s kakšno spodbudo, sporočilom, da ves čas spremlja njihovo delo, da je dosegljiv za njihova vprašanja. S tem učitelj izrazi spoštljiv odnos, in to udeleženci zelo cenijo.
- Spletna učna okolja so preveč kompleksna, da bi jih učitelj lahko obvladal sam. Izobraževanje v njih je treba zastaviti timsko. Učitelj, tutor, organizator izobraževanja odraslih, osebje, ki daje informacijsko-komunikacijsko podporo, učno pomoč, pomoč pri samostojnem učenju, morajo delovati kot dobro uigran tim. Samo vsi skupaj lahko dosežejo ravni kakovosti izobraževanja na daljavo, ki bodo primerljive s tradicionalnim izobraževanjem ali pa bodo dosežke tega izobraževanja celo presegle. Vsem omejitvam navkljub ima izobraževanje na daljavo, ki se razprostira v neskončen spletni prostor, velik potencial za uporabo inovativnih pristopov učenja in poučevanja; to so inovativna učna okolja, katerih potencial smo šele začeli spoznavati in uporabljati.
- Zaradi prostorske ločenosti učitelja in udeležencev ter udeležencev med seboj je ves čas nevarnost, da bi udeleženci ob morebitnih težavah med izobraževanjem prehitro obupali. Zato je treba v učni proces uvrstiti načine sprotnega spremljanja napredka in sprotnih povratnih informacij udeležencem o njihovem napredku.
- Priporočljivo je, da zajamemo v izobraževalni proces formativne oblike spremljanja udeležencevega napredka.
- Računalniško podprto preverjanje in ocenjevanje znanja velikokrat omogoča, da udeleženci takoj, ko odgovorijo na vprašanja, dobijo povratno informacijo o uspešnosti svojih odgovorov. To ni pomembno samo zato, da vedo, kakšno je njihovo znanje in kje ga je treba okrepiti, pač pa tudi zaradi motivacije za izobraževanje: udeleženec namreč pri izobraževanju na daljavo preživi precej časa v spletnem učnem okolju ob samostojnem učenju sam.

- Metode preverjanja in ocenjevanja znanja načrtujemo in uporabljamo glede na izobraževalne cilje, ki jih želimo doseči, in ravni kognitivnega razvoja ali socialnih spretnosti, ki jih želimo pri udeležencih razviti. Če bomo na primer skladno z Bloomovo taksonomijo ciljev želeli preveriti poznavanje ali razumevanje nekaterih pojmov, lahko uporabimo spletne kvize ali ankete. Ko pa bomo želeli preveriti doseganje višjih kognitivnih ciljev, kot so na primer uporaba, analiza, sinteza, sposobnosti refleksije oziroma metakognitivnega razmišljanja, spretnosti sodelovanja, timskega dela ipd., je priporočljivo, da uporabimo katerega od sodobnih načinov preverjanja in ocenjevanja znanja, ki zajemajo tako imenovana avtentična vprašanja. Zanje je značilno, da so čim bolj podobna resničnim okoliščinam (življenjskim, poklicnim idr.). Avtentična so torej tista vprašanja in problemi, v katerih se lahko udeleženci srečujejo z izzivi iz resničnega življenja in v katerih se pokaže, kako se odzivajo nanje. Prednost avtentičnih oblik učenja in preverjanja lastnega napredka ni samo v pridobivanju relevantnih znanj in spretnosti, temveč tudi spodbujanju zanimanja za učenje.
- Uporabimo kvalitativne oblike preverjanja in ocenjevanja znanja, kot so na primer samoocenjevanje po dogovorjenih merilih, kolegialno ocenjevanje, skupinsko ocenjevanje timskega dela ali sodelovalnega učenja, reševanje praktičnih problemov, ocenjevanje izdelkov (likovni ali tehnični izdelki), ocenjevanje spletnih dnevnikov, esejskih zapisov, poročil s prakse, ocenjevanje seminarskih in projektnih nalog, ocenjevanje mape dosežkov (portfelja, angl. *portfolio*).
- Učiteljem in drugemu strokovnemu osebju zagotovimo ustrezno programsko opremo za oblikovanje interaktivnih večpredstavnostnih učnih virov. Uporabimo lahko številna brezplačna programska orodja. Vendar priporočamo, da opravite tudi pregled ponudbe bolj kakovostnih plačljivih programskih orodij – tovrstna programska orodja so namreč za izobraževalno organizacijo naložba v prihodnji razvoj in kakovost izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja, in ne zgolj strošek.
- Preverimo, ali imajo udeleženci, ki se udeležujejo izobraževalnega programa, dovolj zmogljive računalnike in spletne povezave, da lahko uporabljajo interaktivne večpredstavnostne učne vire.
- Pri oblikovanju interaktivnih večpredstavnostnih učnih virov upoštevajmo značilnosti udeležencev, kot so: že pridobljeno znanje, usposobljenost za samostojno in samoregulativno učenje ipd.
- Med večpredstavne učne vire sodi tudi video. Teorije poučevanja videa v izobraževalnem procesu ne podpirajo vedno, zato ker so udeleženci pri gledanju videa precej pasivni. Da bi to premagali, jim je treba dodati prvine interaktivnosti. Dobro oblikovan video lahko pridobi pozornost udeležencev, spodbudi razpravo, pokaže realne primere, pomaga udeležencem s šibkim poprejšnjim znanjem razumeti nekatere težje koncepte, prikaže več perspektiv ipd.

- Iz strokovne literature povzemamo nekaj koristnih napotkov, kako učinkovito uporabimo video pri poučevanju:
  - Video ne sme biti predolg, vsebovati mora podatke, ki jih udeleženci preprosto absorbirajo in so lahko zapomnljivi.
  - Video mora biti izzivalen na intelektualni ravni in dobro osredinjen na temo, da pridobi pozornost udeležencev.
  - Video naj bo interaktiven z dodatnimi možnostmi prekinitev in prevrtavanja; če ne more biti interaktiven, je koristno na koncu dodati krajši povzetek bistva videa.
  - Video naj ima dobro kakovost slik, prikazovanja položajev in glasnosti.
  - Video naj bo dostopen z več lokacij (Arnes, YouTube idr.), saj je s tem omogočen večkraten ogled videa, tudi zunaj izobraževalne organizacije.
  - Video lahko uporabimo na začetku razlage snovi, vmes ali na koncu; naredimo lahko odmeven uvod v vsebino, kot primer vaje, kjer nekaj prikažemo, ali pa kot povzetek vsebine za boljšo zapomnitev.
- Priporočljiva sestavina interaktivnih večpredstavnostnih učnih virov so animacije. Z animacijo označujemo simulirano gibanje slik, ki predstavlja gibanje narisanih objektov. Z animacijami si lahko pomagamo pri predstavitvi kompleksnih zamisli. Učinkovite so za razumevanje kompleksnih sistemov, hkrati pa dober pripomoček pri reševanju problemov.
- Pri uporabi animacij v večpredstavnostnih učnih virih bodimo pozorni na tole:
  - Udeleženci se več naučijo z animacijo in govorno razlago hkrati kot samo z govorno razlago.
  - Udeleženci se bodo lažje učili, če imajo podano slikovno in besedno gradivo, hkrati pa velja, da bodo udeleženci lažje tvorili mentalne povezave med ustrezajočimi si slikami in besedami, ko so te predstavljene hkrati. V nasprotnem primeru morajo udeleženci sami ugotoviti, kateri deli animacije spadajo h katerim besedam.
  - Udeleženci se bolje naučijo, ko je besedilo prikazano ob delu animacije, ki ga opisuje. Udeleženci namreč tvorijo mentalne povezave med besedilom in slikami, če so ti prikazani skupaj, in ne daleč drug od drugega, saj tedaj porabljajo kognitivne vire ob iskanju dela animacije, ki ga opisujejo besede.
  - Udeleženci se učijo bolj poglobljeno, če je besedilo prikazano sočasno kot del animacije, ki ga opisuje. Lažje tvorijo mentalne povezave med besedilom in slikami, če so ti v delovnem spominu sočasno.
  - Udeleženci se z animacijo in govorno razlago učijo bolje, ko odvečne napisane besede in zvok (recimo glasba) niso dodani. V primeru odvečnih besed in zvokov udeleženec namreč kognitivne vire porablja za obdelavo nepomembnih podatkov in tako mu ostane manj kognitivnih virov za tvorjenje pomembnih mentalnih povezav.

- Udeleženci se bolje učijo z uporabo animacije z govorno razlago kot s pomočjo animacije z napisanim besedilom. Če so besede in slike hkrati prikazane slikovno, to namreč udeleženca lahko kognitivno preobremeni.
- Udeleženci se bolje učijo z animacijo in govorno razlago kot z animacijo, govorno razlago in napisanim besedilom.
- Udeleženci se bolje učijo z animacijo in govorno razlago, ko je govorna razlaga v pogovornem jeziku oziroma v prvi osebi množine. Bolj si bodo prizadevali za osmišljanje snovi, če se bodo počutili osebno udeleženi v razlagi.
  (Mayer in Moreno, 2002 v Drožđek, 2017).

RAZVOJNO DELO v podporo izobraževanju na daljavo, kombiniranemu in/ali hibridnemu izobraževanju

PODROČJE

RAZVOJNO DELO V PODPORO IZOBRAŽEVANJU ODRASLIH

PODPODROČJE

RAZVOJNO DELO

KAZALNIK

Oblike povezovanja pri razvojnem delu

KAZALNIK

Sodelovanje v strokovnih aktivih

KAZALNIK

Sodelovanje pri projektih zunaj organizacije, ki omogočajo razvoj in izmenjavo izkušenj in dobre prakse

KAZALNIK

Sodelovanje s strokovnimi institucijami in strokovnimi združenji, društvi

KAZALNIK

Sodelovanje na strokovnih posvetih, konferencah in drugih strokovnih srečanjih

Strokovna izhodišča

Tako kot je za vsako delo pomembno, da sledimo razvoju strok, ki ga podpirajo in smo pri tem čim dejavnejši, je tudi za delo na področju izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja zelo pomembno, da smo v stiku z njegovim razvojem, da sami razvojno delujemo in v ta namen omogočamo sodelavcem pretok znanja, nenehno izobraževanje in (samo)evalvacijo lastnega dela. Gre namreč za področje, ki sicer ni novo, je pa novo za marsikoga, saj doslej izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja nismo prav množično izvajali. Poleg tega so te oblike izobraževanja tesno povezane z razvojem digitalizacije, ki pa je danes skokovit, kar zahteva, da spremljamo napredek digitalizacije in presojamo, kaj od tega razvoja je dobro vpeljati za izboljšanje našega dela.

Gre torej za **zavezanost razvojnemu delu** – da sledimo razvoju, se nenehno učimo, da spoznavamo dosežke in prakso drugih, da razmišljamo, snujemo in preizkušamo različne rešitve, da (samo)evalviramo to delo in iščemo rešitve za odpravo vrzeli in pomanjkljivosti. V mislih imamo vsaj dve dimenziji, ki nakazujeta potrebo po razvojnem delu: ena je individualna, to je nuja in priložnost za posameznega strokovnjaka, da se lahko razvija in dosega kakovostne rezultate. Druga dimenzija je povezana s celotno organizacijo – brez razvojnega dela bo organizacija težko dosegla vizijo in strategijo, ki si jo je zastavila pri odločitvi, da bo izvajala izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje.

Vsi sodelavci niso enako naklonjeni razvojnemu delu. Nekateri ljudje so že po naravi raziskovalci – polno stvari jih zanima, veliko berejo, analitično razmišljajo o tem, kar vidijo, preberejo ali slišijo, iščejo različne vire novega znanja in vedenja, radi kaj preizkušajo itn. Nekateri pa sicer o teh stvareh razmišljajo, pa ne vedo, kako bi se česa lotili, drugi imajo zamisli, pa so premalo samozavestni, da bi poiskali načine, kako jih opisati drugim, tretji se pač zadovoljijo z nečim doseženim in niso prav navdušeni, da bi sploh razmišljali o kakšnih spremembah.

Z vidika izobraževalne organizacije je pomembno, da imajo vsi njeni sodelavci veliko znanja, da si to znanje delijo, da delujejo razvojno in se v ta namen timsko povezujejo.

Ustvariti je treba možnosti in priložnosti za razvojno delo. V ta namen oblikujemo različne time, ki se na splošno ukvarjajo z vprašanji izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja ali pa se ukvarjajo z določenim problemom v zvezi s tem ali z določenim izobraževalnim programom, ki se izvaja v tej obliki. Posebej kot možnost takega timskega dela izpostavljamo **strokovni aktiv**.

Odlična možnost za poglabljanje delovanja, izmenjavo znanja in izkušenj so tudi različni **domači in mednarodni projekti**, ki so namenjeni razvoju izobraževanja odraslih na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja. Projektni timi so po navadi

sestavljeni interdisciplinarno, člani prihajajo iz različnih organizacij, pri mednarodnih projektih pa tudi iz različnih držav. To pa ustvarja možnosti za dolgotrajnejše usmerjeno delovanje ob nekem razvojnem problemu, možnosti za pridobivanje novega znanja, spoznavanje izkušenj drugih ipd. V zadnjih desetletjih se je projektno delo precej razmahnilo, za to obstajajo državna in mednarodna sredstva, s tem pa tudi možnosti za razvojno delo.

Priložnost, ki jo kaže izkoristiti, je tudi **sodelovanje z različnimi strokovnimi deležniki**, ki se stalno ali občasno ukvarjajo z vprašanji izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja. To so priložnosti, kjer se srečujejo ljudje, ki delajo na podobnih delih, imajo izkušnje s podobnimi izobraževalnimi položaji, imajo približno enake možnosti in okoliščine dela. Tu se lažje ustvari strokovni dialog, kolegialno sodelovanje, izmenjava izkušenj, kar samo po sebi vodi k izmenjavi znanja in iskanju rešitev, lahko pa privede tudi do projektnega oziroma dolgoročnejšega delovnega sodelovanja.

Tako kot je pomembno, da si pridobivamo novo znanje, da spoznavamo izkušnje drugih, da razvijamo nove pristope pri svojem delu, je pomembno in zaželeno tudi, da smo sami pripravljeni **deliti svoje znanje in izkušnje z drugimi**. Ne moremo od drugih samo jemati, nekaj moramo v skupno zakladnico vedenja prispevati tudi sami. Navsezadnje je to pogoj, da raste vsa »skupnost izobraževanja odraslih«, rasteta njena kakovost in družbeni ugled. Na splošno še vedno velja prepričanje, da je razvoj organizacije njena skrivnost, ki jo mora skrivati pred tekmeci. Da, seveda, tudi izobraževalne organizacije za odrasle delujejo na izobraževalnem trgu, zato bodo njihove poglavitne strateške odločitve, predvsem pa bistvene izvedbene rešitve še vedno stvar vsake posamezne organizacije, a pomemben del znanja, izkušenj in razvojnega dela je take narave, da ga brez dvoma lahko delimo tudi z drugimi. Povratne informacije drugih o naših dosežkih in zamislih lahko pomembno prispevajo k našemu lastnemu razvoju. Zato bo kakovostna izobraževalna organizacija spodbujala sodelavce, naj aktivno sodelujejo na različnih strokovnih srečanjih, namenjenih izobraževanju na daljavo, kombiniranemu in/ali hibridnemu izobraževanju, in tam predstavljajo svoje načine dela, izkušnje, rezultate, pomisleke, nerešene dileme, novosti, ki so jih zasledili v svetu ipd.

Podpodročja, kazalniki, standardi in merila kakovosti

Preglednica 21: Kazalniki, standardi in merila kakovosti za podpodročje **RAZVOJNO DELO** v podporo izobraževanju na daljavo, kombiniranemu in/ali hibridnemu izobraževanju

Področje: RAZVOJNO DELO V PODPORO IZOBRAŽEVANJU ODRASLIH Podpodročje: RAZVOJNO DELO		
KAZALNIK KAKOVOSTI	**STANDARD KAKOVOSTI**	**MERILA KAKOVOSTI**
Oblike povezovanja pri razvojnem delu	V organizaciji obstajajo različne organizacijske možnosti za razvojno povezovanje vseh, ki načrtujejo ali izvajajo izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje.	Organizirane so delovne skupine, ki se ukvarjajo z razvojnimi in organizacijskimi rešitvami pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju. Vpeljano je mentorstvo bolj izkušenih sodelavcev pri izobraževanju daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju. Vpeljani so organizacijski pristopi, ki zagotavljajo pretok znanja med sodelavci o izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju. Zagotovljeno je sprotno seznanjanje sodelavcev o rezultatih internih spremljav in evalvacij izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja, ter na tej podlagi timsko delo za nadaljnji razvoj.
Sodelovanje v strokovnih aktivih	Organiziran je vsaj en strokovni aktiv, ki se ukvarja z vprašanji izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja.	Deluje vsaj en strokovni aktiv, ki se poglobljeno ukvarja z vprašanji vpeljevanja, načrtovanja, zagotavljanja pogojev in izpeljevanja izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja. Člani strokovnega aktiva, ki se ukvarjajo z vprašanji izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja, so vsi sodelavci, ki načrtujejo in/ali izvajajo to izobraževanje.

Področje: RAZVOJNO DELO V PODPORO IZOBRAŽEVANJU ODRASLIH *(nadaljevanje)* Podpodročje: **RAZVOJNO DELO**		
KAZALNIK KAKOVOSTI	**STANDARD KAKOVOSTI**	**MERILA KAKOVOSTI**
Sodelovanje v strokovnih aktivih – *nadaljevanje*	Organiziran je vsaj en strokovni aktiv, ki se ukvarja z vprašanji izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja. – *nadaljevanje*	Zagotovljena so sredstva, da lahko po potrebi sodelavci strokovnega aktiva, ki se ukvarjajo z vprašanji izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja, vsaj dvakrat na leto medse povabijo zunanjega strokovnjaka s tega področja.
Sodelovanje pri projektih zunaj organizacije, ki omogočajo razvoj in izmenjavo izkušenj in dobre prakse	Sodelavci izobraževalne organizacije sodelujejo pri projektih, ki so namenjeni razvoju izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja.	Sodelavci izobraževalne organizacije sodelujejo pri projektih na državni ravni, ki so namenjeni razvoju izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja. Sodelavci izobraževalne organizacije sodelujejo pri projektih na mednarodni ravni, ki so namenjeni razvoju izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja.
Sodelovanje s strokovnimi institucijami in strokovnimi združenji, društvi	Vpeljano je sodelovanje z različnimi strokovnimi deležniki, ki se ukvarjajo z vprašanji izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja.	Izobraževalna organizacija ima vpeljano redno ali vsaj občasno sodelovanje z različnimi nacionalnimi strokovnimi institucijami, ki se ukvarjajo (tudi) z vprašanji izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja, da bi krepila svoje znanje in sposobnost za kakovostno izpeljavo takega izobraževanja. Izobraževalna organizacija ima vpeljano redno ali vsaj občasno sodelovanje z različnimi nacionalnimi strokovnimi združenji/asociacijami, ki se ukvarjajo (tudi) z vprašanji izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja, zato da bi krepila svoje znanje in sposobnost za kakovostno izpeljavo takega izobraževanja. Izobraževalna organizacija ima vpeljano redno ali vsaj občasno sodelovanje z različnimi društvi, ki se ukvarjajo (tudi) z vprašanji izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja, zato da bi krepila svoje znanje in sposobnost za kakovostno izpeljavo takega izobraževanja.

Področje: RAZVOJNO DELO V PODPORO IZOBRAŽEVANJU ODRASLIH *(nadaljevanje)* Podpodročje: **RAZVOJNO DELO**		
KAZALNIK KAKOVOSTI	**STANDARD KAKOVOSTI**	**MERILA KAKOVOSTI**
Sodelovanje na strokovnih posvetih, konferencah in drugih strokovnih srečanjih	Sodelavci izobraževalne organizacije aktivno sodelujejo na različnih strokovnih srečanjih, namenjenih izobraževanju na daljavo, kombiniranemu in/ali hibridnemu izobraževanju.	Sodelavci izobraževalne organizacije s strokovnimi prispevki sodelujejo na domačih strokovnih konferencah, posvetih in drugih strokovnih srečanjih, namenjenih izobraževanju na daljavo, kombiniranemu in/ali hibridnemu izobraževanju. Sodelavci izobraževalne organizacije s strokovnimi prispevki sodelujejo na mednarodnih strokovnih konferencah, posvetih in drugih strokovnih srečanjih, namenjenih izobraževanju na daljavo, kombiniranemu in/ali hibridnemu izobraževanju. Sodelavci izobraževalne organizacije sodelujejo v razpravah na domačih strokovnih konferencah, posvetih in drugih strokovnih srečanjih, namenjenih izobraževanju na daljavo, kombiniranemu in/ali hibridnemu izobraževanju. Sodelavci izobraževalne organizacije sodelujejo v razpravah na mednarodnih strokovnih konferencah, posvetih in drugih strokovnih srečanjih, namenjenih izobraževanju na daljavo, kombiniranemu in/ali hibridnemu izobraževanju.

Strokovna priporočila

- Predlagamo, da izdelate neke vrste strategijo, kako boste zagotavljali razvojno delo v podporo izobraževanju na daljavo, kombiniranemu in/ali hibridnemu izobraževanju. Pri tem si poskušajte odgovoriti na tale vprašanja:
  - ➜ Kam želimo usmeriti razvoj izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja? Kaj so naši cilji?
  - ➜ Kolikšen bo v naslednjem srednjeročnem obdobju predvideni obseg teh oblik izobraževanja pri nas?
  - ➜ Kaj vse se nam zdi pomembno v zvezi z razvojem izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja (izbira primernih učnih okolij, izdelava lastnih video- in avdioposnetkov, tem oblikam prilagojeni izvedbeni načrti, razvoj

novih izobraževalnih programov prav za te oblike izobraževanja, proučevanje udeležencev v tem izobraževanju, njihovo učenje, motivacija, rezultati učenja, primerne metode dela po spletu itn.)?

- Kje v širšem ali ožjem okolju in kateri viri so tisti, s katerimi kaže navezati stike, ker menimo, da bi nam lahko koristili pri našem razvojnem delu (nekateri znanstveniki ali raziskovalci s tega področja, nekatere izobraževalne organizacije z dolgoletno tradicijo na tem področju, mednarodna združenja za izobraževanje na daljavo, temeljna strokovna literatura, uporabne spletne strani, ki se ukvarjajo z vprašanji teh oblik izobraževanja itn.)?
- Znanja s katerih področij potrebujemo za razvojno delo (andragoška, digitalna, psihološka itn.) in kateri so viri, kje bi bilo mogoče to znanje pridobivati?
- Kako bomo zagotovili, da bo izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje zajeto v (samo)evalvacije in da bodo rezultati prišli do tistih, ki jih bodo nato lahko uporabili za nadaljnje razvojno delo?
- Kdo od zaposlenih in zunanjih sodelavcev je zainteresiran za razvojno delo na tem področju, koga pa bi morali za tako delovanje še motivirati in kako?
- Kateri so nujni pogoji za razvojno delo v naši organizaciji in kako jih bomo zagotovili?
- Kakšne so delovno-organizacijske možnosti, ki bodo spodbujale in omogočale timsko razvojno delo?

- Priporočamo, da premislite o možnostih timskega dela v zvezi z razvojnim delom na področju izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja v vaši organizaciji. Spremljanje dogajanja med pandemijo covida-19 (Možina, Klemenčič in Radovan, 2020, Možina, 2021) je opozorilo na to, da so se učitelji in drugi strokovni sodelavci pogosto počutili osamljene, ko so morali reševati probleme, kako poučevati na daljavo. Tudi v prihodnje bo tako, če ne bomo poskrbeli, da različne organizacijske možnosti omogočajo timsko delo, četudi ne bo treba več tako naglo vpeljevati tega izobraževanja. Hkrati pa je treba imeti tudi v mislih, da ljudje, ko nismo več v neki kritični situaciji, hitro pozabimo na težave in morda med sodelavci ne bo takojšnjega navdušenja, da bi delali v kakšnih razvojnih timih. Zato naj bo razmislek, kaj organizirati, kako in predvsem ob kakšni temi, zelo tehten. Na splošno so možnosti zelo raznolike: delovni tim ob nekem problemu, ki ste ga zaznali, interni projekt razvoja nečesa, kar boste uvajali, strokovni aktiv, delovni tim za razvoj, vpeljavo in spremljanje izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja itn. Kaj bo za vas najprimernejše, je stvar vaše tehtne presoje, ki bo temeljila tudi na pogovorih s sodelavci. Vsekakor pa vam svetujemo, da postavite neko organizacijsko obliko sodelovanja, saj bi bilo čakati na spontano samoorganiziranje sodelavcev verjetno neuspešno.
- Ker je izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje tako kompleksno, vam priporočamo, da različne razvojne time sestavite tako, da v njih ne

bodo sodelovali zgolj andragoški delavci, pač pa tudi vaši strokovnjaki za informacijsko-komunikacijsko tehnologijo, svetovalci za izobraževanje odraslih in svetovalci za kakovost. Dobre rešitve boste lahko našli le z njihovim dobrim sodelovanjem. Če že ni mogoče in smiselno, da bi bili v vaših timih vedno navzoči vsi, jih povabite vsaj občasno. Priporočamo pa, da vseeno poskušate zagotoviti njihovo stalno sodelovanje, saj morebiti na primer sami učitelji ob obravnavi nekega vprašanja sploh ne vedo, da bi si pri tem lahko pomagali z neko rešitvijo, ki je podprta z informacijsko-komunikacijsko tehnologijo – če pa bi bil navzoč tudi strokovnjak za to področje, bi jih ob tem lahko seznanil z rešitvijo. In nasprotno – učitelji lahko bolje pojasnijo, kako poteka neki proces izobraževanja in zakaj potrebujejo neko tehnično rešitev, če se pogovarjajo neposredno s strokovnjakom za informacijsko-komunikacijsko tehnologijo. Navzoči svetovalec za izobraževanje odraslih dobi neposredne informacije, kako je treba svetovalno podpreti udeležence teh oblik izobraževanja, in lahko učiteljem tudi pojasni, kakšne so svetovalne možnosti. Svetovalec za kakovost bo s sodelovanjem v takih timih dobil zamisli, kaj vse je še treba spremljati s stališča kakovosti, kaj lahko sam ponudi učiteljem za njihov razvoj ipd.

- Razvojno delo že samo po sebi zagotavlja pretok znanja; predlagamo, da razmislite, ali je mogoče v zvezi z izobraževanjem na daljavo, kombiniranim in/ali hibridnim izobraževanjem vpeljati še kakšen drugačen način pretoka znanja, kakor ga imate že sicer vpeljanega v organizaciji. Pripravite lahko tematska srečanja, na katerih bo kdo od vaših sodelavcev predstavil izbrano temo, teoretsko ali praktično, naredite lahko seznam problemov in potem organizirate delovna srečanja, kjer boste s sodelavci skupaj iskali rešitve, koga od sodelavcev prosite, da pripravi zapis o kakšni temi za vašo interno spletno stran, organizirate lahko kolegialne obiske med sodelavci itn.
- Ena izmed priporočljivih oblik prenosa znanja je tudi kolegialno mentorstvo. To je lahko mentorstvo vašega sodelavca, ki ima že veliko izkušenj z izobraževanjem na daljavo, kombiniranim in/ali hibridnim izobraževanjem, tistim sodelavcem, ki imajo manj izkušenj ali pa s takimi oblikami izobraževanja šele začenjajo. Lahko pa vzpostavite mentorstvo tudi pri razvoju digitalnih spretnosti – tako da vaš sodelavec, ki ima to znanje, mentorsko pomaga nekaj časa enemu učitelju ali strokovnemu sodelavcu, nekaj časa drugemu. Če imate dobro delovno povezavo s kakšno vam podobno izobraževalno organizacijo, se lahko dogovorite tudi za medinstitucionalno mentorstvo, še posebno, če imate pri vas neka znanja, ki jih v drugi organizaciji primanjkuje, in nasprotno.
- Močna spodbuda za razvojno delo so tudi povsem konkretne analize, evalvacije, kaj se s tem izobraževanjem dogaja pri vas – v čem ste zelo uspešni, kje pa se je pojavljajo težave, kako te oblike izobraževanja obvladujejo učitelji, kakšne pomanjkljivosti opažajo, kako to izobraževanje ocenjujejo vaši udeleženci itn. Zato predlagamo, da vaše redno spremljanje kakovosti nadgradite z mogočimi načini rednega spremljanja

izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja. Občasno pa različne vidike tega izobraževanja uvrstite tudi v vaše poglobljene samoevalvacije ali pa celo kakšno poglobljeno samoevalvacijo namenite samo temu izobraževanju. Zagotovite, da bodo z rezultati seznanjeni vsi tisti, ki pripravljajo ali izvajajo to izobraževanje. Poskrbite, da se oblikuje ena ali več skupin, ki bodo začele razvojno razreševati ugotovljene primanjkljaje. Za seznanjanje z ugotovitvami rednih spremljav predlagamo, da enkrat na leto v ta namen organizirate delovno srečanje ali pa razširjeno srečanje strokovnega aktiva za izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje, če ga imate.

- Predlagamo, da oblikujete strokovni aktiv, ki se bo ukvarjal samo z vprašanji izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja. Sestavljen naj bo interdisciplinarno. Sestavljajo naj ga strokovni sodelavci, ki sodelujejo pri načrtovanju tega izobraževanja in zagotavljanju pogojev zanj, učitelji iz vseh izobraževalnih programov, ki se izvajajo tako, sodelavci, ki uvajajo in vzdržujejo informacijsko-komunikacijsko tehnologijo, svetovalec za izobraževanje odraslih, svetovalec za kakovost in tudi vodstvo organizacije. Ker je lahko tako sestavljen tim precej velik, premislite o uporabi enega izmed spletnih učnih okolij pri delu strokovnega aktiva, saj bo tako lahko navzočih več vaših sodelavcev, pa še sami se boste znašli v različnih vlogah, kar je dobro za učenje in pridobivanje prakse.

  Vodenje takega strokovnega aktiva zaupajte sodelavcu, ki je pokazal največ zanimanja in znanja za take oblike izobraževanja, saj bo lažje načrtoval vsebine dela strokovnega aktiva. Vsebin dela vam verjetno ne bo zmanjkalo: analiza vaše prakse s tem izobraževanjem, zaznani problemi, prenos praktičnih izkušenj, spopolnjevanje, seznanjanje z novostmi (andragoškimi in digitalnimi), posvetovanje med kolegi, določanje standardov pri tem vašem delu, organizacijska vprašanja ipd.

  Še posebno pa se nam zdi primerno, da bi vsaj nekajkrat na leto zagotovili pri delu vašega strokovnega aktiva sodelovanje kakšnega zunanjega strokovnjaka, pa naj bo to teoretik, nekdo, ki se je uveljavil kot dober praktik na tem področju, kakšen strokovnjak, ki se ukvarja z digitalizacijo oziroma prav z uporabo informacijsko-komunikacijske tehnologije v izobraževanju ipd. Če sodelujete pri kakšnem mednarodnem projektu, sodelavce iz sodelujočih držav povabite, da vam predstavijo svoje izkušnje s temi oblikami izobraževanja.

- Sodelovanje pri različnih projektih, ki so namenjeni izobraževanju na daljavo, kombiniranemu in/ali hibridnemu izobraževanju, je lahko odlična priložnost za pretok znanja in izkušenj, zato priporočamo, da sodelujete pri vsaj enem izmed takih projektov. Še posebno se nam zdi priporočljivo sodelovanje pri katerem izmed mednarodnih projektov – četudi se morda zdi, da imajo v drugih državah oziroma instituciji iz druge države povsem drugačne pristope, ki so za nas neprimerni, pa se velikokrat zgodi,

da nam seznanjanje z drugačnimi koncepti in drugačnimi praksami pogosto »odpira obzorja«, kar lahko obogati naša razmišljanja, izboljšuje reševanje lastnih konceptualnih in izvedbenih rešitev.

- Radi bi vas spodbudili, da tudi sami dajete pobude za kakšen mednarodni projekt ob izzivih in problemih, na katere ste naleteli pri svojem delu. Tako boste imeli priložnost, da boste vsebino projekta čim bolj usmerili natanko na tisto, kar vas zanima. Prepričani smo, da bo razmeroma lahko najti primerne partnerje za sodelovanje pri takem projektu, saj se vsi, ki izvajajo te oblike izobraževanja, srečujejo s podobnimi dilemami, problemi in razvojnimi izzivi.
- Seveda pa je enako pomembno kot sodelovanje pri mednarodnih projektih tudi sodelovanje doma. Pri tem nimamo v mislih samo domačih projektov, pač pa različne oblike sodelovanja z različnimi deležniki, ki se kakor koli redno ali vsaj občasno ukvarjajo z izobraževanjem na daljavo, kombiniranim in/ali hibridnim izobraževanjem.
- Ena izmed takih vrst organizacij so javni zavodi, ki delujejo v izobraževanju, še posebno izobraževanju odraslih. Ti organizirajo različna usposabljanja s tega področja, imajo zagotovljeno svetovanje, podajajo različne informacije, povezane s tem izobraževanjem, skrbijo za izmenjavo praks. Drugo so različne fakultete in raziskovalne organizacije – njihovi sodelavci so lahko naši partnerji pri pridobivanju novega znanja, lahko pomagajo dobiti globlji uvid v različne koncepte tega izobraževanja ipd.
- Zelo koristno je lahko tudi sodelovanje z različnimi nacionalnimi strokovnimi združenji. V mislih imamo različne zveze, ki povezujejo podobne izobraževalne organizacije, pa tudi na primer društva, ki povezujejo posamezne strokovnjake. Tudi po teh združenjih je mogoče pridobivati novo znanje, si izmenjevati izkušnje ipd. Opozorili pa bi še na eno prednost – tu je mogoče dobiti somišljenike, če morebiti sodite, da bi bilo treba nekatera vprašanja razrešiti sistemsko, na nacionalni ravni. Posamezni strokovnjak pa tudi posamezna organizacija bi verjetno zelo težko uspela, če bi pobudo dala zgolj sama, če pa to na vašo (ali katero drugo) pobudo naredi neko nacionalno združenje, ima to večjo težo in večje možnosti za uspeh.
- Različna združenja pa so lahko tudi mesto, kjer dobite partnerje za zgledovalne obiske ali kolegialne presoje. To sta načina, ki lahko veliko pripomoreta k izoblikovanju vaših konceptov in izvedbenih rešitev: neposredno boste spoznali prakso drugih z vsemi podrobnostmi, ki so morda pri splošnih predstavitvah skrite, a so lahko še kako pomembne. Dobili boste tudi mnenje vaših kolegov o vaši praksi – včasih je presoja praktika, ki pozna okoliščine, v katerih delujete vi, še pomembnejša oziroma »uporabnejša« kot presoja nekoga, ki se sicer z vprašanji izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja ukvarja večinoma teoretsko.
- Standardi predvidevajo, da sodelavci izobraževalne organizacije s strokovnimi prispevki in v razpravah sodelujejo na domačih in/ali tujih strokovnih konferencah,

posvetih in drugih strokovnih srečanjih, namenjenih izobraževanju na daljavo, kombiniranemu in/ali hibridnemu izobraževanju. Tako omogočite drugim, da se učijo od vas, da spoznavajo vaše izkušnje, tudi vaše dileme in probleme. Spomnite se nase, kako ste se lotevali uvajanja izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja, in vam je bilo pomembno znanje, ki ste si ga lahko pridobili; prav enako pomembno, če ne celo pomembnejše pa je bilo to, kar ste izvedeli od svojih kolegov o njihovih rešitvah, njihovi praksi, pasteh, ki se jim kaže izogniti ipd. Zato je prav, da tudi vi delite to znanje. Ne mislite, da tisto, kar delate vi, ni nič posebnega in ni vredno predstaviti drugim. Tako se zdi vam, ker ste se pri tem delu že izurili; za nekoga drugega pa je lahko vaša predstavitev zelo zanimiva in motivirajoča.

Aktivno sodelovanje na takih srečanjih nam omogoči udeležbo v strokovnih razpravah o nekaterih vprašanjih, saj je na njih po navadi zbranih veliko več strokovnjakov/praktikov, kot bi jih lahko sami povabili v svojo organizacijo, in so strokovnjaki/praktiki z različnih področij, to pa omogoča, da je neko vprašanje osvetljeno z različnih zornih kotov.

Tako zvečujete svoj strokovni ugled, pa naj gre za celotno izobraževalno organizacijo ali posameznega sodelavca. S tem ko nastopate na takih srečanjih, kažete tudi na svojo kakovost, na to, da delate poglobljeno, resno, da tehtate take in drugačne rešitve, da iščete možnosti za kakovostno izobraževanje odraslih.

PODPORA POSAMEZNIKU PRI IZOBRAŽEVANJU na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju

PODROČJE

PODPORA POSAMEZNIKU PRI IZOBRAŽEVANJU

PODPODROČJE: RAZNOVRSTNOST IN DOSTOPNOST PODPORE POSAMEZNIKU

- KAZALNIK: Raznovrstnost podpore posamezniku pri izobraževanju in učenju
- KAZALNIK: Dostopnost oblik podpore posamezniku
- KAZALNIK: Informiranje posameznika o oblikah podpore v organizaciji
- KAZALNIK: Informiranje posameznika o oblikah podpore zunaj organizacije

PODPODROČJE: UČNA PODPORA POSAMEZNIKU

- KAZALNIK: Učna pomoč

PODPODROČJE: SVETOVALNA PODPORA POSAMEZNIKU

- KAZALNIK: Uvodni pogovor
- KAZALNIK: Osebni izobraževalni načrt
- KAZALNIK: Svetovanje posamezniku med izobraževanjem

PODPODROČJE: PODPORA POSAMEZNIKU PRI SAMOSTOJNEM UČENJU

- KAZALNIK: Svetovalna in mentorska podpora pri samostojnem učenju
- KAZALNIK: Zagotavljanje možnosti za samostojno učenje

PODPODROČJE: PODPORA POSAMEZNIKU PRI ODPRAVLJANJU OVIR PRI IZOBRAŽEVANJU

- KAZALNIK: Odpravljanje situacijskih ovir
- KAZALNIK: Odpravljanje institucionalnih ovir
- KAZALNIK: Odpravljanje dispozicijskih ovir

Strokovna izhodišča

V uvodnem teoretskem delu te publikacije smo prikazali, da sodobni koncepti izobraževanja vse bolj poudarjajo, da učitelj ni več edini nosilec znanja in ni edini, ki znanje prenaša k udeležencu izobraževanja, pač pa se izobraževanje in učenje osredinjata na udeleženca izobraževanja, ki si sam postavlja učne cilje, si učenje (samo)organizira in pridobiva znanje iz različnih virov. Pri tem pa se vloga učitelja in izobraževalne organizacije pomembno spreminja – od podajanja znanja in učnih virov se razširja na podporo posamezniku pri njegovem izobraževanju. Vse to velja enako ali pa še bolj tudi za udeležence izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja.

Kakovostna izobraževalna organizacija, ki izvaja izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje, poskrbi, da so **udeležencem na voljo različne oblike podpore pri učenju**, take, ki jih poznamo že pri tradicionalnem izobraževanju, in take, ki izhajajo iz posebnosti pri teh oblikah izobraževanja. Pri tem upošteva, da so potrebe posameznikov različne: nekdo potrebuje podporo pri učenju nekaterih tem, drugi potrebuje motivacijsko podporo in tretji spet podporo pri zagotavljanju materialnih pogojev za učenje. Zato je pomembno, da se izobraževalna organizacija ne usmeri samo v neke oblike podpore, pač pa da je podpora čim raznovrstnejša, da lahko zadosti raznovrstnim potrebam. Pomembno je tudi, da je ta podpora dostopna vsem udeležencem, tistim, ki se izobražujejo tradicionalno, in tistim, ki se izobražujejo prostorsko in časovno ločeno. Kakovostna izobraževalna organizacija ne bo promovirala samo podpore, ki jo za udeležence organizira sama, pač pa bo proučila tudi, kakšne oblike podpore lahko udeleženci dobijo v drugih izobraževalnih in svetovalnih ustanovah v lokalnem okolju pa tudi po spletu ali različnih medijih. Seveda morajo biti udeleženci s takimi možnostmi, tistimi v izobraževalni organizaciji in tistimi zunaj nje, dobro seznanjeni.

Če naj bo podpora posamezniku kakovostna in prilagojena prav njegovim potrebam, je treba ob začetku izobraževanja izpeljati dva postopka, ki ju sicer poznamo tudi v tradicionalnem izobraževanju, sta pa morebiti v izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju še pomembnejša, to sta uvodni pogovor in osebni izobraževalni načrt. V **uvodnem pogovoru** pridobimo podrobne informacije o posamezniku, o njegovih aspiracijah v zvezi z izobraževanjem, motivaciji, o njegovem preteklem izobraževanju in morebitnih problemih, s katerimi se je pri tem srečeval, o razmerah, v katerih se bo (samo)izobraževal, njegovi digitalni pismenosti, zmožnosti samostojnega učenja ipd. Tako dobimo splošen vpogled v posameznikove dispozicije za nameravano izobraževanje in že lahko ocenimo, kako bi bilo dobro posameznika podpreti pri njegovem izobraževanju.

Še natančnejši vpogled pa dobimo s pripravo **osebnega izobraževalnega načrta**. V njem ob ugotovitvah o značilnostih posameznika v zvezi z izobraževanjem in različnimi okoliščinami, v katerih se bo izobraževal, opredelimo tudi etapne učne cilje, časovnico, kdaj naj

bi posameznik te cilje dosegel. V osebnem izobraževalnem načrtu že ob začetku načrtujemo, kakšno podporo posameznik potrebuje pri svojem izobraževanju; ob spremljanju uresničevanja osebnega načrta, ki je nujno, če želimo, da bo ta instrument uporabni pripomoček, še dopolnjujemo vrste in obseg podpore, če se izkaže, da je to potrebno.

Osrednje mesto pri podpori udeležencem predstavlja **učna pomoč**. Ta je usmerjena v pomoč pri obvladovanju učne tematike in krepitev zmožnosti kako se učiti – to je podobno kot pri tradicionalnem izobraževanju. Še bolj kot tam pa je pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju pomembna učna pomoč za zvišanje digitalne pismenosti, saj si brez tega ne moremo zamisliti uspešnega sodelovanja posameznikov pri takih oblikah izobraževanja. Zato moramo biti še posebno pozorni na posamezne ciljne skupine, pri katerih je mogoče predvidevati, da bi imele večje učne težave prav zaradi slabe digitalne pismenosti in vzrokov, s katerimi se srečujemo tudi pri tradicionalnem izobraževanju (slaba poprejšnja izobrazba, nemotiviranost, različne oviranosti ipd.). Pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju moramo biti pozorni na način dajanja pomoči. Ta je lahko le včasih pri kombiniranem izobraževanju in le za nekatere udeležence pri hibridnem izobraževanju organizirana z osebnim stikom v prostorih izobraževalne organizacije, večinoma pa osebnih stikov tudi pri učni pomoči ni. Na srečo nam spletna orodja ponujajo kar precej možnosti za izpeljavo učne pomoči, od spletnih pogovorov do dodatnih spletnih razlag, tudi z različnimi avdio- in videoposnetki, pa tudi preverjanja doseženega znanja. Težavo pa vidimo v sami zaznavi učnih težav, saj te lažje opazimo pri ponavljajočih se osebnih stikih, v spletnem prostoru pa se posameznik lažje umakne, skrije in ne pokaže, da ima težavo z razumevanjem. Zato kaže posebno pozornost nameniti prav zaznavanju morebitnih učnih težav.

To, kar je pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju tudi zelo pomembno, pa je sposobnost posameznika, da se samostojno uči. Pri tem izobraževanju je namreč delež samostojnega učenja še večji kot pri tradicionalnem izobraževanju odraslih; to pomeni, da je lahko uspešnost posameznika ogrožena, če ne obvlada te zmožnosti. Ko govorimo o samostojnem učenju, imamo v mislih več dimenzij: kako samostojno izbirati različne učne vire, kako si določiti etapne učne cilje, kako si določiti obseg dnevnega oziroma tedenskega učenja, kako se učiti iz različnih virov in tudi to, kako si organizirati prostor za učenje. Številni odrasli, četudi je za njimi že kar nekaj izobraževanja, samostojnega učenja ne obvladajo dobro, nekateri pa sploh ne. Zato bo dobra izobraževalna organizacija poskrbela, da si odrasli to veščino pridobijo, in bo spremljala, kaj se dogaja med samim potekom izobraževanja, ter na tej podlagi ukrepala, če bo potrebno.

Opozoriti je treba še na eno pomoč za samostojno učenje, ki ne sodi med andragoško podporo pri učenju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju, je pa za

posameznika lahko usodna. Gre za to, da brez osnovne informacijsko-komunikacijske opreme posameznik sploh ne more sodelovati pri takih oblikah izobraževanja. Prav je, da izobraževalna organizacija postopoma ustvari izposojevalni sklad osnovne informacijsko-komunikacijske opreme za tako izobraževanje – to je zlasti pomembno zato, da je izobraževanje dostopno odraslim, ki imajo težje materialne razmere.

Med učinkovito in s tem pomembno podporo štejemo tudi **poglobljeno svetovanje**, ki se bolj kot s samimi učnimi težavami ukvarja z različnimi okoliščinami posameznika, ki vplivajo na njegovo uspešno učenje. To so podobne okoliščine, kot jih srečamo pri odraslih tudi pri tradicionalnem izobraževanju: pomanjkanje motivacije za učenje, nezmožnost zbranosti, strah pred neuspehom, zmanjšane kognitivne sposobnosti, slaba samopodoba ipd. Pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju se lahko srečujemo še z drugimi težavami: s strahom pred informacijsko-komunikacijsko tehnologijo, s problemi socialne osamitve, odporom do takega izobraževanja, nezmožnostjo samoorganizacije za učenje ipd. Evalvacijske študije, ki so bile opravljene med pandemijo covida-19 (Možina, Klemenčič in Radovan, 2020, Možina, 2021), so pokazale na te probleme. Nekatere od naštetih težav sicer lahko razrešujemo tudi pri dajanju učne pomoči, včasih pa so te težave tako obsežne in zahtevne, da zahtevajo poglobljeno svetovalno obravnavo, velikokrat tudi dolgotrajnejšo.

Med težave, s katerimi se lahko srečuje posameznik pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju, sodijo tudi situacijske, institucionalne in dispozicijske ovire. Te se sicer pojavljajo tudi pri tradicionalnem izobraževanju, na tem mestu pa obravnavamo tiste, ki se pojavljajo pri teh oblikah izobraževanja ali pa so pri teh oblikah izobraževanja lahko še zahtevnejše oziroma odločujoče za uspeh izobraževanja.

Situacijske ovire so ovire, ki izvirajo iz situacij, v katerih živi oziroma dela posameznik. Pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju so lahko pomembno zavirajoče na primer tele ovire: pomanjkanje sredstev za nakup primerne informacijsko-komunikacijske tehnologije za učenje. Ovira, ki je tudi pogosto zaznana, je slab spletni dostop v okolju, kjer živi posameznik. Drugo so družinske razmere, na primer skrb udeleženca izobraževanja za otroke, ki niso v varstvu, ali bolne oziroma ostarele odrasle, zato mu primanjkuje časa za učenje. S takimi situacijami smo se na primer srečevali med pandemijo, ko je veliko staršev delalo od doma, hkrati so bili doma tudi šolajoči se otroci, tako da je časa za lastno učenje primanjkovalo. Seveda izobraževalna organizacija teh ovir večinoma ne more odpravljati, lahko pa z organizacijskimi prijemi, svetovanjem, motivacijsko podporo in podobnim posamezniku zelo olajša vpogled v njegov položaj, mu nakaže možno izboljšanje položaja in ga pri tem podpira.

Med **institucionalne ovire**, ki bi utegnile ovirati uspešnost posameznika pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju, štejemo ovire, ki jih največkrat povzroča izobraževalna organizacija sama. Seveda ne gre za namerno po-

stavljanje ovir, pač pa za to, da so nekatera pravila, postopki, zahteve za večino udeležencev sprejemljivi in primerni, za nekatere pa morebiti ne. Gre na primer za urnike predavanj in skupinskega dela po spletu ali izobraževanja v prostorih izobraževalne organizacije v primeru kombiniranega in hibridnega izobraževanja, za razporeditev konzultacij, učne pomoči, urnik svetovalnega dela ipd. Med institucionalne ovire štejemo tudi, če izobraževalna organizacija uporablja (pre)več videokonferenčnih sistemov, če so dostopi do spletnih učilnic zahtevni, če so zahtevni dostopi do učnih virov in so ti postavljeni neorganizirano ipd. Skratka gre za organizacijo in potek celotnega procesa izobraževanja. Seveda prav vsem udeležencem prav v vseh primerih ni mogoče prisluhniti in jim organizirati izobraževanja v skladu z njihovimi pričakovanji. Izobraževalna organizacija mora na podlagi strokovne doktrine in izkušenj izobraževalni proces izpeljevati tako, kot je ustrezno za večino sodelujočih odraslih. To pa ne pomeni, da ne opazuje, kako institucionalne rešitve sprejemajo posamezniki, in ne pomeni, da ne poskuša poiskati boljših rešitev tudi zanje, kadar je to le mogoče. Veliko bomo k odpravi takih ovir prispevali že s svetovanjem posamezniku, kako lahko premaguje te ovire.

Dispozicijske ovire pa so povezane predvsem s psihološkimi značilnostmi posameznikov, povezanimi z izobraževanjem. Take ovire so lahko na primer premajhna samozavest o zmožnosti za uspešno učenje, lastne ambicije v zvezi z izobraževanjem in izobrazbo, stališča o izobrazbi, izobraževanju, lastnem odnosu do izobraževanja, mnenje o lastnih zmožnostih za učenje, strah pred preverjanjem znanja ipd. S temi ovirami se spopadajo tudi udeleženci tradicionalnega izobraževanja, nekatere med njimi pa še posebno izstopajo pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju. Čeprav se miselnost spreminja, marsikdo še vedno misli, da se v odraslosti ni več mogoče učiti, še posebno, če gre za učenje z uporabo računalnika, tablice ali spleta, saj spretnosti dela s temi tehničnimi pomagali ne obvlada ali pa jih obvlada zelo slabo, kaj šele da bi se z uporabo teh učil. Nekaterih je strah dela z računalnikom in drugimi tehničnimi pripomočki, ker se bojijo, da bodo naredili kakšno »usodno« napako in bo vse njihovo dotedanje delo izgubljeno. Izobraževalna organizacija ima veliko možnosti, da posamezniku pomaga pri premagovanju dispozicijskih ovir, le opazovati mora, odkriti te ovire pri posamezniku in posameznike podpreti s poglobljenim, dolgotrajnejšim svetovanjem, saj psiholoških ovir ne moremo odpraviti na hitro.

Podpodročja, kazalniki, standardi in merila kakovosti

Preglednica 22: Kazalniki, standardi in merila kakovosti za podpodročje **RAZNOVRSTNOST IN DOSTOPNOST PODPORE POSAMEZNIKU** pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju

Področje: PODPORA POSAMEZNIKU PRI IZOBRAŽEVANJU Podpodročje: RAZNOVRSTNOST IN DOSTOPNOST PODPORE POSAMEZNIKU		
KAZALNIK KAKOVOSTI	**STANDARD KAKOVOSTI**	**MERILA KAKOVOSTI**
Raznovrstnost podpore posamezniku pri izobraževanju in učenju	Izobraževalna organizacija zagotovi raznovrstno podporo udeležencem, ki se izobražujejo na daljavo, kombinirano in/ali hibridno.	Zagotovljene so različne oblike in metode podpore posameznikom pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju, zlasti za: ➜ usposabljanje za samostojno učenje, ➜ individualno učno pomoč, ➜ krepitev digitalne pismenosti, ➜ pomoč posamezniku za primerno časovno razporeditev samostojnega učenja, ➜ odpravljanje odpora in/ali strahu v zvezi s takim izobraževanjem, ➜ iskanje možnosti za odpravljanje različnih ovir, ki jih ima posameznik pri učenju, ➜ vzpostavitev in vzdrževanje motivacije, nenehno podporo posamezniku, ➜ odpravljanje »utrujenosti/naveličanosti« pri učenju po spletu.
Dostopnost oblik podpore posamezniku	Izobraževalna organizacija zagotovi udeležencem izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja dostopnost do raznovrstne podpore.	Udeležencem izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja je zagotovljena časovna dostopnost podpore. Udeležencem izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja je zagotovljena podpora na načine, ki so primerni ter mogoči pri takem izobraževanju. Posebna pozornost pri dajanju podpore je namenjena osebnim pristopom, individualizaciji različnih oblik pomoči. Zagotovljena je hitra odzivnost takrat, kadar posameznik išče pomoč ali pa to potrebo zaznajo učitelji.

Področje: PODPORA POSAMEZNIKU PRI IZOBRAŽEVANJU *(nadaljevanje)* Podpodročje: **RAZNOVRSTNOST IN DOSTOPNOST PODPORE POSAMEZNIKU**		
KAZALNIK KAKOVOSTI	**STANDARD KAKOVOSTI**	**MERILA KAKOVOSTI**
Informiranje posameznika o oblikah podpore v organizaciji	Udeleženci izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja so na različne načine informirani o podpori, ki jim je pri takih oblikah izobraževanja na voljo v izobraževalni organizaciji.	Udeleženci izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja so na različne načine informirani o načinih podpore, ki jim je pri takem izobraževanju na voljo v izobraževalni organizaciji. Udeleženci izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja so na različne načine informirani o dostopnosti podpore, ki jim je pri takem izobraževanju na voljo v izobraževalni organizaciji.
Informiranje posameznika o oblikah podpore zunaj organizacije	Udeleženci izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja so na različne načine informirani o podpori, ki jim je pri takem izobraževanju na voljo zunaj izobraževalne organizacije.	Udeleženci izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja so na različne načine informirani o podpori, ki jim je pri takem izobraževanju na voljo v lokalnem okolju ali na različnih spletnih platformah.

Preglednica 23: Kazalniki, standardi in merila kakovosti za podpodročje **UČNA PODPORA POSAMEZNIKU** pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju

Področje: PODPORA POSAMEZNIKU PRI IZOBRAŽEVANJU Podpodročje: **UČNA PODPORA POSAMEZNIKU**		
KAZALNIK KAKOVOSTI	**STANDARD KAKOVOSTI**	**MERILA KAKOVOSTI**
Učna pomoč	Udeležencem izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja je zagotovljena učna pomoč.	Organizirana je učna pomoč, ki je namenjena: ➜ pomoči pri obvladovanju učne tematike, ➜ krepitvi zmožnosti kako se učiti, ➜ digitalni pismenosti. Izobraževalna organizacija, ki izobražuje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno, je pri organizaciji učne pomoči posebno pozorna na potrebe ranljivih skupin oziroma posameznikov iz teh skupin (starejši, mlajši odrasli, brezposelni, priseljenci ipd.), saj je pri njih mogoče pričakovati večje učne težave.

Preglednica 24: Kazalniki, standardi in merila kakovosti za podpodročje **SVETOVALNA PODPORA POSAMEZNIKU** pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju

Področje: PODPORA POSAMEZNIKU PRI IZOBRAŽEVANJU Podpodročje: SVETOVALNA PODPORA POSAMEZNIKU		
KAZALNIK KAKOVOSTI	**STANDARD KAKOVOSTI**	**MERILA KAKOVOSTI**
Uvodni pogovor	Pred začetkom izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja je z vsakim udeležencem opravljen uvodni pogovor.	Z udeleženci izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja je opravljen uvodni pogovor, ki poleg siceršnje vsebine uvodnih pogovorov v izobraževanju odraslih vsebuje tudi predstavitev in pogovor o izbrani obliki izobraževanja. Uvodni pogovori so organizirani v živo z osebnim stikom, v prostorih izobraževalne organizacije ali na drugih ustreznih lokacijah. To velja tudi za udeležence izobraževanja na daljavo in tiste udeležence hibridnega izobraževanja, ki se izobražujejo na daljavo. Izjemoma, kadar so objektivni razlogi za to, se uvodne pogovore izpelje po spletu.
Osebni izobraževalni načrt	V formalnih izobraževalnih programih in v tistih neformalnih izobraževalnih programih, kjer je to strokovno utemeljeno in se izvajajo na daljavo, kombinirano in/ali hibridno, imajo udeleženci izobraževanja osebni izobraževalni načrt.	Udeleženci formalnega izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja imajo osebni izobraževalni načrt. Udeleženci imajo v tistih programih neformalnega izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja, kjer je to strokovno utemeljeno, osebni izobraževalni načrt. Osebne izobraževalne načrte pripravlja izobraževalna organizacija, ki izvaja izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje, v sodelovanju z udeležencem izobraževanja. Izobraževalna organizacija, ki izvaja izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje, spremlja uresničevanje osebnega načrta skupaj z udeležencem izobraževanja in vpeljuje dodatne podporne ukrepe, če je to potrebno.

Področje: PODPORA POSAMEZNIKU PRI IZOBRAŽEVANJU *(nadaljevanje)* Podpodročje: **SVETOVALNA PODPORA POSAMEZNIKU**		
KAZALNIK KAKOVOSTI	**STANDARD KAKOVOSTI**	**MERILA KAKOVOSTI**
Svetovanje posamezniku med izobraževanjem	Pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju je zagotovljena poglobljena svetovalna podpora udeležencem izobraževanja.	Pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju je zagotovljena poglobljena svetovalna podpora tistim udeležencem izobraževanja, ki imajo večje učne in druge težave v zvezi z izobraževanjem. Izobraževalna organizacija, ki izobražuje odrasle na daljavo, kombinirano in/ali hibridno, je pri svetovanju med izobraževanjem posebno pozorna na potrebe ranljivih skupin oziroma posameznikov iz teh skupin.

Preglednica 25: Kazalniki, standardi in merila kakovosti za podpodročje **PODPORA POSAMEZNIKU PRI SAMOSTOJNEM UČENJU** pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju

Področje: PODPORA POSAMEZNIKU PRI IZOBRAŽEVANJU Podpodročje: **PODPORA POSAMEZNIKU PRI SAMOSTOJNEM UČENJU**		
KAZALNIK KAKOVOSTI	**STANDARD KAKOVOSTI**	**MERILA KAKOVOSTI**
Svetovalna in mentorska podpora pri samostojnem učenju	Pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju je zagotovljeno usposabljanje in svetovanje za samostojno učenje.	Vsem udeležencem izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja je na začetku izobraževanja zagotovljeno usposabljanje za samostojno učenje. Vsem udeležencem izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja je med potekom izobraževanja na voljo svetovanje o samostojnem učenju.
Zagotavljanje možnosti za samostojno učenje	Pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju je zagotovljena pomoč posamezniku pri zagotavljanju razmer za samostojno učenje.	Izobraževalna organizacija, ki izobražuje odrasle na daljavo, kombinirano in/ali hibridno, posamezniku pomaga pri zagotavljanju možnosti za samostojno učenje: ➜ z izposojo informacijsko-komunikacijske opreme, če je posameznik nima; ➜ s pripravo različnih učnih virov; ➜ z organizacijo spletnih učnih okolij, ki so prijazna do uporabnikov in omogočajo preprosto dostopnost do učnih virov; ➜ s svetovalno in mentorsko podporo.

Preglednica 26: Kazalniki, standardi in merila kakovosti pri podpodročju **PODPORA POSAMEZNIKU PRI ODPRAVLJANJU OVIR** pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju

Področje: PODPORA POSAMEZNIKU PRI IZOBRAŽEVANJU Podpodročje: PODPORA POSAMEZNIKU PRI ODPRAVLJANJU OVIR		
KAZALNIK KAKOVOSTI	**STANDARD KAKOVOSTI**	**MERILA KAKOVOSTI**
Odpravljanje situacijskih ovir	Zagotovljena je pomoč pri odpravljanju situacijskih ovir v zvezi z izobraževanjem na daljavo, kombiniranim in/ali hibridnim izobraževanjem.	Izobraževalna organizacija, ki izobražuje odrasle na daljavo, kombinirano in/ali hibridno, pomaga udeležencem pri odpravljanju situacijskih ovir v zvezi z izobraževanjem.
Odpravljanje institucionalnih ovir	Zagotovljena je pomoč pri odpravljanju institucionalnih ovir v zvezi z izobraževanjem na daljavo, kombiniranim in/ali hibridnim izobraževanjem.	Izobraževalna organizacija, ki izobražuje odrasle na daljavo, kombinirano in/ali hibridno, pomaga udeležencem pri odpravljanju institucionalnih ovir v zvezi z izobraževanjem.
Odpravljanje dispozicijskih ovir	Zagotovljena je pomoč pri odpravljanju dispozicijskih ovir v zvezi z izobraževanjem na daljavo, kombiniranim in/ali hibridnim izobraževanjem.	Izobraževalna organizacija, ki izobražuje odrasle na daljavo, kombinirano in/ali hibridno, pomaga udeležencem pri odpravljanju dispozicijskih ovir v zvezi z izobraževanjem.

Strokovna priporočila

- Pri organizaciji in vsebinskem načrtovanju podpore posameznikom pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju izhajamo iz tega, da so potrebe posameznikov po podpori pri učenju zelo različne. Nekdo potrebuje podporo pri razumevanju učne snovi, drugi ima težave z organizacijo učnega časa, tretji slabo obvlada informacijsko-komunikacijsko tehnologijo, četrti ima zapletene družinske in delovne razmere itn. Izobraževalna organizacija, ki želi kakovostno podpreti udeležence izobraževanja pri njihovem učenju, bo zato organizirala zelo različne oblike in metode podpore in se ne bo zadovoljila samo z eno ali dvema ter ne bo vse odgovornosti za učenje prepustila zgolj posamezniku.
- Predlagamo, da z vsakim udeležencem ob začetku izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja izpeljete uvodni pogovor. V pogovoru poskušajte pridobiti čim več informacij o tem, kakšna so posameznikova pričakovanja v zvezi z izobraževanjem, kakšna je njegova motivacija, kakšne izkušnje ima s preteklim izobraževanjem in kakšne so okoliščine, v katerih se bo izobraževal (družinske

razmere, čas, ki ga lahko nameni izobraževanju, kakšne tehnične možnosti ima za učenje ipd.). Dobro je pridobiti vsaj temeljne informacije o tem, koliko izkušenj ima s samostojnim učenjem in koliko je digitalno pismen. Seveda je uvodni pogovor tudi priložnost, da mu izobraževalna organizacija predstavi način izobraževanja, obveznosti v zvezi z izobraževanjem pa tudi to, kakšne oblike podpore mu lahko ponudi med izobraževanjem. Vsebina uvodnih pogovorov, ki je precej osebno obarvana, narekuje, da opravimo uvodni pogovor z vsakim posameznikom posebej, in če je le mogoče, v živo, z osebnim stikom, v prostorih izobraževalne organizacije ali drugih ustreznih prostorih.

- Ker zahteva tudi priprava osebnega izobraževalnega načrta osebni stik, je za izobraževalno organizacijo morda ugodnejša rešitev, da tisti del uvodnega pogovora, ki je namenjen predstavitvi načina izobraževanja in predstavitvi oblik podpore, ki jo daje udeležencem, opravi v učni skupini, če je mogoče, v prostorih izobraževalne organizacije, sicer pa s sinhronim pogovorom po spletu. To še niso osebni pogovori, zato je taka rešitev morda primernejša, saj lahko izobraževalna organizacija naenkrat predstavi vsem udeležencem vse, kar zadeva vsebino in način izobraževanja ter oblike in načine podpore posamezniku.
- Taka časovna racionalizacija pa ni mogoča pri tistem delu uvodnega pogovora s posameznikom, ki zadeva njegove osebne okoliščine v zvezi z izobraževanjem. Ta pa mora biti opravljen individualno, saj moramo ustvariti polje zaupanja, če naj pridobimo informacije, ki nam bodo res pomagale pri spoznavanju posameznika in tem, kako ga lahko podpremo pri njegovem izobraževanju. Zato je tudi tako pomembno, da opravimo uvodni pogovor z osebnim stikom. Izjema so lahko le posamezniki, ki zaradi oviranosti ali zahtevnih objektivnih vzrokov ne morejo priti v prostore izobraževalne organizacije. Tedaj opravimo uvodni pogovor po spletu, vendar individualno. Posamezniku moramo pokazati, da nas zanima on osebno, da nas zanima, kaj bi se želel naučiti, da mu želimo pri tem pomagati.
- Če gre za udeležence formalnega izobraževanja, lahko takrat, ko so udeleženci povabljeni na uvodni pogovor v prostore izobraževalne organizacije, nadaljujemo s pripravo osebnega izobraževalnega načrta. Podobno velja za udeležence neformalnega izobraževanja tedaj, ko presodimo, da bomo tudi zanje pripravljali osebni izobraževalni načrt. To bo verjetno pri daljših neformalnih izobraževalnih programih, ciljnih skupinah ali posameznikih, pri katerih pričakujemo večje težave v zvezi z izobraževanjem in/ali motivacijo za izobraževanje, pri izobraževalnih programih, namenjenih manj izobraženim ipd.
- Namen priprave osebnega izobraževalnega načrta je, kot pove že ime samo, načrtovanje posameznikove izobraževalne poti[14]. Pri tem izhajamo iz čim natančnejše

14 Več o tem glej v Žalec idr. (2004): Osebni izobraževalni načrt. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.

analize tega, kaj si posameznik želi, kakšna je njegova motivacija za učenje, kakšen odnos ima do učenja in kakšne so njegove pretekle izkušnje s tem, kako sam ocenjuje svoje sposobnosti, ali ima razvito zmožnost učenja, ali je digitalno pismen ipd. Pri postavljanju izobraževalnih ciljev in časa, v katerih naj bi jih dosegel, nato izhajamo iz teh ugotovitev, opredelimo pa jih tudi v dogovoru s posameznikom, saj so to njegovi cilji. Določimo podporo, ki jo posameznik morebiti potrebuje pri izobraževanju. Če smo na primer ugotovili, da ni najbolj digitalno pismen, načrtujemo dodatno usposabljanje v izobraževalni organizaciji, če je na voljo, ali pa pomoč pri iskanju takega usposabljanja v lokalnem okolju.

- Osebni izobraževalni načrt je »živ« dokument. Če želimo, da izpolni svojo vlogo, ga moramo skupaj z udeležencem vsake toliko časa preveriti, ugotoviti, ali se načrtovano uresničuje, ali se pojavljajo kakšne nove težave ipd. Če je treba, načrtujemo nove ukrepe, kako težave odpraviti. Pri spremljanju osebnega izobraževalnega načrta je ustrezno, da pogovor s posameznikom, ki se izobražuje na daljavo, opravimo individualno po spletu, vendar ob večjih zaostankih in težavah svetujemo srečanje v živo, v prostorih izobraževalne organizacije. Poudarjamo, da je občasno spremljanje uresničevanja osebnega izobraževalnega načrta pri udeležencih izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja z motivacijskega vidika še toliko pomembnejše kot pri udeležencih tradicionalnega izobraževanja, ker nimajo toliko stikov z učitelji in drugimi udeleženci. Tako včasih morda dobijo vtis, da se za njihovo izobraževanje nihče ne zanima, da ni nikomur mar, pogovor ob osebnem izobraževalnem načrtu pa lahko taka razmišljanja odpravi in znova spodbudi motivacijo za učenje.
- Ko imamo v mislih izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje, ne moremo spregledati tega, da je pri teh oblikah izobraževanja še bolj poudarjena vloga samostojnega učenja[15] kot pri tradicionalnem izobraževanju. Samostojno učiti se je treba naučiti. Izobraževalci odraslih morajo vedno izhajati iz postavke, da ni nujno, da se je posameznik že naučil samostojnega učenja v svojem dotedanjem izobraževanju, pač pa morajo za vsakega posameznika ugotoviti, koliko obvlada to spretnost, in nato posamezniku omogočiti, da jo pridobi ali izboljša. Tu gre za različne dimenzije: kako si pripraviti učni prostor, kako izbrati učne vire, kako si vsebinsko strukturirati učno snov, kakšne so metode samostojnega učenja pri različnih učnih virih, kako spoznavati lasten učni tip in mu prilagajati način učenja, kako samopreverjati učni napredek ipd. Predlagamo, da pripravite za vse udeležence ob začetku izobraževanja krajšo predstavitev najpomembnejših zakonitosti samostojnega učenja. Dobrodošla bi bila tudi kakšna zgibanka ali letak s povsem konkretnimi napotki o organizaciji časa za učenje, razdelitvi učne snovi, načinu učenja iz različnih virov, načinu samopreverjanja naučenega ipd. Pozneje, med samim potekom izobraževanja,

15 Več o zmožnosti učenja učenja glej v Kušar idr. (2018): Učenje učenja. Opisniki temeljne zmožnosti. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.

pa je smiselno vsake toliko časa opraviti pogovor z udeleženci izobraževanja, kako jim gre samostojno učenje, kako se pri tem počutijo, ali zaznavajo kakšne težave ipd. Takrat lahko pritegnemo v pogovore tudi svetovalca za izobraževanje odraslih, ki da udeležencem še kakšen napotek, morebiti pa zazna pri posameznikih tudi težave, ki bi zahtevale daljšo obravnavo, in jih zato povabi na svetovanje.

- Nekaterim posameznikom lahko pomeni težavo tudi to, kako si časovno organizirati učenje. Pri tradicionalnem izobraževanju je velik del učenja organiziran po urnikih, ki jih pripravi izobraževalna organizacija, pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju pa pogosto ni tako strukturiranega urnika, še posebno pri samostojnem učenju. Nekateri posamezniki si tako načrtujejo preveč učenja v strnjenem času, drugi pa z učenjem odlašajo do zadnjega trenutka. Izobraževalna organizacija lahko posameznikom pomaga vpeljati neko časovno učno rutino, tako da si posameznik pripravi primeren dnevni ali tedenski urnik učenja.
- Izobraževalna organizacija za uspešnost samostojnega učenja poskrbi tudi tako, da pripravi dobre učne vire oziroma na spletu ali kje drugje izbere take učne vire, ki najbolj ustrezajo potrebam izbranega izobraževalnega programa in vsakokratni učni skupini. Na spletu najdemo zelo veliko različnih besedil, ki so lahko vir za učenje. Zavedati pa se moramo, da so nekatera besedila pripravljena za povsem druge namene, mi pa smo izobraževalci in izbiramo učne vire, ki so usklajeni z načeli andragoške didaktike (spodbujajo aktivnost udeležencev, so nazorna, zagotavljajo postopnost, so prilagojena učni tematiki in udeležencem, so sistematična, povezujejo teorijo in prakso, so aktualna itn.). Upoštevamo, da zahtevajo različni tipi udeležencev izobraževanja (vidni ali vizualni tip, slušni ali avditivni tip in gibalni ali kinestetični tip) različne učne vire. Pozorni moramo biti tudi na to, da je pri udeležencih, ki so pričakovano slabše pismeni, preobilica pisnih besedil lahko velika ovira za učenje; morda jo lahko nadomestimo na primer z video učnimi viri. Če imamo v učni skupini ljudi s slušno ali vidno oviranostjo, je treba poskrbeti za učne vire, ki so primerni za premagovanje teh oviranosti. Izbrane učne vire pripravimo za udeležence v učnih okoljih, kjer bodo do njih dostopali preprosto, bodo razumljivo in enostavno razvrščeni ipd.
- Vemo, da vsi odrasli nimajo ustrezne informacijsko-komunikacijske opreme za učenje od doma, nekateri pa je sploh nimajo. Predvidevamo lahko, da je takih posameznikov več iz socialno ogroženih okolij ali razmer. Vsaj zaradi njih bi kazalo razmišljati o postopnem ustvarjanju neke zaloge tovrstne opreme, ki bi bila na voljo za izposojo. Izkoristimo priložnosti za pridobitev javnih sredstev ali sredstev iz različnih projektov, s katerimi bi lahko kupili tako opremo.
- Pomembno vlogo ima učna pomoč, zlasti individualna; z njo posamezniku z dodatno razlago, dodatnimi vajami ipd. razjasnimo tisto, česar ne razume dobro in ne zmore sam ugotoviti bistva, zakonitosti. Učna pomoč je lahko bolj ali manj intenzivna – lahko so to le občasne konzultacije/posvetovanja ali pa bolj dolgotrajno in bolj

poglobljeno učenje. To velja tudi za tradicionalno izobraževanje; pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju pa moramo upoštevati še pogosto ali nenehno fizično oddaljenost učitelja in udeleženca. Ta morebiti prinaša večjo osebno odtujenost in s tem zbuja v udeležencu strah, sram, negotovost, da bi priznal, da nečesa ne razume in se nečesa ne more naučiti – to pa zahteva od učitelja še subtilnejši odnos do posameznika. Osebna oddaljenost in pomanjkanje medčloveških osebnih stikov sta lahko veliki oviri, če ne razmišljamo načrtno, kaj lahko naredimo, da bi te prepreke premagali.

- Pomembno vlogo ima tudi psihološko okolje, ki ga ustvarimo za učenje. Ustvariti je treba polje zaupanja med učiteljem in udeležencem, zmanjšati morebitne pretirane hierarhične odnose med njima, odpraviti strah pred neuspehom in z različnimi prijemi spodbujati motivacijo udeleženca za preseganje učnih težav in s tem učenja nasploh. Različna spletna orodja nam dajejo precej možnosti za vsebinsko kakovostno izpeljavo učne pomoči, od spletnih pogovorov do dodatnih spletnih razlag, na voljo so različni avdio- in videoposnetki pa tudi različna orodja za preverjanje doseženega znanja.
- Da moramo zelo subtilno ravnati, pa ne velja zgolj za čas, ko učna pomoč že poteka, enako pomemben je že čas, preden posameznika pritegnemo v učno pomoč. Ugotavljanje potreb po učni pomoči pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju je zahtevnejše, razen tedaj, ko posameznik sam zazna svoje primanjkljaje in zaprosi zanjo. Če pa tega ne stori, se pri tem izobraževanju posameznik lažje skrije, ne pokaže svojih pomanjkljivosti in zato mogoče doživi neuspeh. Učitelji in drugi strokovni delavci imajo namreč s takimi posamezniki manj stikov ali pa ti stiki niso tako pristni kot osebni stiki pri tradicionalnem izobraževanju in s tem imajo manj priložnosti, da bi zaznali težave. Za odpravljanje teh težav je priporočljivo, da učitelji neprenehoma spremljajo posameznikovo aktivnost, da pogosteje uporabljajo različne prijazne metode preverjanja znanja, da so pozorni na to, ali dejavno sodelujejo vsi posamezniki, in da tišje spodbudijo k sodelovanju, da s posameznikom, za katerega slutijo, da ima morda težave, organizirajo individualni pogovor ipd.
- Kakovostna izobraževalna organizacija se ne ustavi samo pri tem, da organizira učno pomoč, če nekdo prosi zanjo, temveč ravna proaktivno. Načrtno spremlja napredek posameznikov pri učenju in ob zaznanih težavah posameznike usmeri v učno pomoč. Pri tem je še posebno pozorna na ranljive ciljne skupine, kjer lahko pričakujemo več učnih težav. Ranljive ciljne skupine so pri različnih vrstah izobraževanja različne, na splošno pa so to manj izobraženi starejši, mlajši odrasli brez poklicne izobrazbe, manj izobraženi brezposelni, priseljenci z neznanjem jezika ipd. Pri vseh teh ciljnih skupinah je mogoče pričakovati večje težave z digitalno pismenostjo, pomanjkljivo podporo za učenje v njihovem okolju, zmanjšano socializacijo, nevarnost socialne izolacije, jezikovne težave, zmanjšano motivacijo, slabo informacijsko-komunikacijsko opremljenost, večjo zdravstveno obremenjenost ipd., vse to lahko vpliva na učne dosežke.

- Učna pomoč ni samo pomoč pri razumevanju in učenju neke učne vsebine, poudarjamo vsaj še dva njena vidika. To sta zmožnost učenja in digitalna pismenost. Na več mestih smo že opozorili, da je pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju delež samostojnega učenja praviloma večji kot pri tradicionalnem izobraževanju, hkrati pa ima posameznik opraviti z nekaterimi drugačnimi učnimi viri, ki zahtevajo tudi drugačne načine učenja. Zato je nujno, da obvlada različne načine samostojnega učenja, da ve za različne učne tipe in pozna svojega ter temu primerno izbira učne vire itn. Tovrstno učno pomoč, vsaj v zelo majhnem obsegu, pravzaprav potrebujejo vsi udeleženci izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja. Več pa je potrebujejo posamezniki, pri katerih zaznamo, da jim samo osnovna pomoč ne zadostuje in imajo še vedno težave pri učenju.
- Izobraževanje, ki zelo veliko poteka v spletnem okolju, z uporabo računalnika, osebnega telefona ali tablice, po videokonferenčnih sistemih in z uporabo spletnih učnih virov, zahteva dobro digitalno pismenost[16] udeležencev. Brez nje se udeleženci ne bodo mogli učiti, zato je pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju zelo pomembno, da ugotavljamo raven te pismenosti pri udeležencih in jim pomagamo pri doseganju primerne ravni. Predlagamo, da ob vsakem začetku izobraževanja tako nekaj časa namenite prav ugotavljanju digitalne pismenosti in jasnim osnovnim napotkom.

  Pomemben je tudi vidik varnosti na spletu. Ob vsem, kar smo že zapisali o digitalni pismenosti, je treba udeležence izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja tudi dobro seznaniti s tem, kaj je varna raba spletne komunikacije, uporaba družbenih medijev, kako skrbno ravnamo z digitalnim odtisom in kakšne so lahko zanje posledice neprimerne ali neskrbne uporabe digitalnih virov. Seznanimo jih tudi s pravili spoštovanja avtorskih pravic in intelektualne lastnine.
- Marsikomu ne zadostujejo zgolj temeljne informacije, ki jih damo vsem udeležencem, in potrebujejo računalniško znanje, ki ga še niso pridobili. Če je takih udeležencev v različnih izobraževalnih programih, ki se izvajajo v teh oblikah, veliko, je smiselno, da zanje organiziramo skupno učno pomoč. Posameznike morda lahko tudi napotimo na (brezplačne) tečaje, ki jih v lokalnem okolju organizirajo drugi izvajalci.
- Pri učni pomoči v zvezi z digitalno pismenostjo upoštevajmo, da jo potrebujejo posamezniki, ki imajo slabo raven pismenosti, zato jim na začetku ponudimo to učno pomoč z zelo preprostimi orodji. Uporabimo le telefon, sporočila SMS in elektronsko pošto, zahtevnejša programska orodja pa začnimo uporabljati postopoma. Če bi takoj začeli z nečim, česar posameznik prav gotovo še ne obvlada, bomo imeli večje težave pri vzdrževanju motivacije in učnih učinkih.

16 Več o tem glej v Javrh idr. (2018): Digitalna pismenost. Opisniki temeljne zmožnosti. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.

Predlagamo, da tudi pozneje občasno preverjate, kako udeleženci obvladajo zahtevano tehnologijo in ali se porajajo pri tem kakšne težave, ter se primerno odzovete.

- Med učečimi se so neredko tudi posamezniki, ki čutijo odpor do učenja v spletnem okolju. Nismo vsi enako navdušeni nad tehnologijo, nekateri jo zavračajo, hitro odnehajo, če se pojavi kakšen tehnični zaplet. Takim udeležencem poskušamo pomagati tako, da jim ponudimo nekaj več tiskanih virov za učenje. Skušajmo jih vplesti v sodelovanje v spletnih učnih skupinah, da jim po socialni interakciji vzbudimo željo po druženju in s tem zmanjšujemo odpor do učenja v spletnem učnem okolju. Takim udeležencem poiščimo učne partnerje, ki jih spodbujajo k skupnemu učenju ipd.
- Še večja težava so lahko udeleženci, ki jih je strah učenja v spletnih učnih okoljih. Ta strah je po navadi povezan z manjšo digitalno pismenostjo; bojijo se, da bodo pri ravnanju z računalnikom naredili kaj narobe, takoj jih zmede, če se pojavi kakšna tehnična težava, do nekaterih učnih vsebin sploh ne morejo priti, ker nekaterih navodil niti ne razumejo. Najslabše je, kadar se taki posamezniki sploh ne udeležijo izobraževanja, ko dobijo informacijo, da bo to v celoti ali deloma potekalo v spletnem učnem okolju. Zato je pomembno, da predvidenim udeležencem že ob vpisu pojasnimo, da jim bomo pomagali in jih usposobili za tako izobraževanje. Med izobraževanjem smo pozorni na morebiten osip in vzroke zanj. Vzdržujmo redne stike z vsemi udeleženci, z njimi se tudi občasno individualno pogovorimo o morebitnih težavah in strahovih. Organizirajmo vrstniško pomoč – če zaznamo, da nekdo čuti strah pred spletnim učenjem, mu priskrbimo mentorja iz vrstniških vrst, ki mu pomaga z nasveti, na katerega se lahko obrne ob težavah. To morebiti naredi lažje, kot da bi se obrnil na učitelja. Udeležence ob njihovem napredku pohvalimo, jim pokažemo, da se zanimamo zanje in da jih podpiramo.
- Ob daljšem učenju po spletu pa lahko pride tudi do zasičenosti oziroma utrujenosti. Evalvacije, ki so bile opravljene med pandemijo covida-19 (Možina, Klemenčič in Radovan 2020, Možina, 2021), so zaznale, da smo bili v začetku, ko smo že obvladali spletna učna okolja, navdušeni nad možnostmi, ki nam jih dajejo. Pozneje pa se je pri marsikom pojavila »utrujenost zaradi Zooma« – nasičili smo se ure in ure gledati kolege v zaslon, tudi tega, da je vsakdo pričakoval, da bomo na spletnih platformah od jutra do večera. Tako se lahko spletnega učenja naveličajo tudi udeleženci. Pri kombiniranem izobraževanju je rešitev še najpreprostejša – če zaznamo naveličanost v učni skupini, organiziramo del izobraževanja tradicionalno, za nekaj časa pretrgamo rutino spletnega učenja. Pri hibridnem izobraževanju lahko povabimo udeležence, ki spremljajo izobraževanje na daljavo, da se udeležijo kakšnega predavanja v prostorih izobraževalne organizacije. Je pa treba upoštevati, da se morda pri hibridnem izobraževanju udeležujejo izobraževanja na daljavo nekateri, ki se zaradi različnih razmer sploh ne morejo udeležiti izobraževanja v prostorih izobraževalne organizacije. To velja tudi za vse udeležence, ki se udeležujejo izobraževanja, ki poteka v celoti

na daljavo. Kaj lahko naredimo v takih primerih? Če je mogoče, naredimo kratek premor, udeležencem tudi naročimo, da se določen čas ne učijo po spletu. Če to ni mogoče, pa vpeljemo kakšno novo metodo, tako, ki je še nismo uporabili. Zamenjamo lahko urnik skupnega druženja na spletu. Lahko pa nekaj časa namenimo pogovoru v skupini o stvareh, ki niso povezane z izobraževanjem, da tako razbijemo »rutino« in povečamo socialno integracijo. Z udeleženci se pogovarjajmo o pojavu naveličanosti in o tem, kakšne predloge za zmanjšanje te imajo sami. Pomembno je, da naveličanost opazimo in jo skušamo zmanjšati, saj sicer lahko pride do nezaželenega osipa.

- Odpor do učenja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja, strah pred tem izobraževanjem pa tudi naveličanost sodijo v sklop dispozicijskih ovir v zvezi z izobraževanjem. Ker so to psihološki dejavniki, je smiselno, če že ne kar nujno, da take udeležence podpremo z dolgotrajnejšo svetovalno podporo, s katero poskušamo spreminjati stališča posameznika, tudi taka, ki se nanašajo na njegov odnos do učenja, na mnenje o lastnih sposobnostih za učenje, različne strahove v zvezi učenjem ipd. Ker so to psihološke značilnosti, je mogoče pričakovati, da jih bodo nekateri posamezniki prikrivali. Pomembno je, da izobraževalna organizacija subtilno spremlja posameznike in skuša odkriti, ali se morda pri njih ne pojavljajo različne dispozicijske ovire, nato pa jih diskretno individualno razrešuje v sodelovanju med posameznikom in svetovalcem.
- Strah pred informacijsko-komunikacijsko tehnologijo, naveličanost učenja po spletu, nezmožnost organiziranja lastnega učenja, nepoznavanje metod samostojnega učenja so samo nekateri vidiki, ki zmanjšujejo motivacijo za izobraževanje. Pri izobraževanju na daljavo, deloma pa tudi kombiniranem in hibridnem izobraževanju je motivacijo udeležencev za učenje še težje vzpostaviti in vzdrževati kot pri tradicionalnem izobraževanju. Posameznik nima podpore in spodbud učne skupine ali pa je ta zmanjšana, veliko bolj se mora truditi, da si organizira učenje, za učne težave morebiti nima takojšnjih rešitev. Zato je pomembno, da izobraževalna organizacija zavestno in sistematično ustvarja in vzdržuje motivacijo v učnih skupinah – s pohvalami skupini in posameznikom, s prikazovanjem že doseženih rezultatov, z navduševanjem za poklic ali tistim, kar bodo na koncu učenja dosegli, z motivacijskimi pogovori.
- Udeležence motivirajte že pri izpeljavi uvodnih pogovorov. Priporočamo, da uvodni pogovor, če je le mogoče, izpeljete v živo, da tako navežete osebni stik z udeležencem izobraževanja. V uvodnem pogovoru namenite dovolj časa predstavitvi načina izobraževanja – kako poteka, kako bo predstavljena učna snov, kakšni so viri za učenje, kako bo potekalo preverjanje in ocenjevanje znanja. Natančno predstavite vso pomoč, ki jo boste ponudili med izobraževanjem, udeležencem dajte informacije za stik.
- V delu uvodnega pogovora lahko sodeluje kateri od nekdanjih udeležencev, ki predstavi svoje izkušnje s tem načinom izobraževanja. S prihodnjim udeležencem lahko vstopite v spletno učilnico in se »sprehodite« po njej, da dobi prve informacije

o izbranem načinu izobraževanja. Pripravite lahko zgibanko s poglavitnimi napotki, kako si organizirati prostor za učenje in čas učenja, kako načrtovati etapne učne cilje ipd. Ocenite, kakšna je digitalna pismenost udeleženca, in si zapišite, kje ga bo treba podpreti, da to ne bi oviralo njegovega izobraževanja. Pozanimajte se, kakšne tehnične možnosti za učenje ima udeleženec doma, in mu poskušajte zagotoviti opremo na izposojo, če njegova ni ustrezna.

- Različne osebne okoliščine lahko zelo vplivajo na (ne)uspešnost udeleženca v izobraževanju. To so: strah pred neuspehom, pomanjkanje motivacije, zmanjšane kognitivne sposobnosti, negativne izkušnje s preteklim izobraževanjem, slaba samopodoba, nezmožnost samostojnega učenja, strah pred tehnologijo, odpor do tehnologije, učna osamitev, socialna osamitev, hitro upadanje motivacije za učenje, psihološke motnje, nezmožnost organizacije lastnega učenja, nezmožnost samostojnega učenja, nezmožnost učenja iz netradicionalnih virov (npr. avdio- in videoposnetki). Nekatere od teh težav lahko pri nekaterih udeležencih razrešujemo sproti, ob poteku izobraževanja, pri nekaterih težavah in udeležencih pa to ni mogoče in zahtevajo poglobljeno obravnavo oziroma poglobljeno svetovanje.
- Uspešnost izobraževanja je lahko odvisna tudi od nekaterih objektivnih okoliščin, v katerih se znajde posameznik, ki se namerava izobraževati. Omenili smo že, da so pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju lahko pomembno zavirajoče na primer tele situacijske ovire: pomanjkanje denarja za nakup primerne informacijsko-komunikacijske tehnologije za učenje, slab spletni dostop v okolju, kjer živi, neugodne družinske razmere ipd. Na odpravljanje teh ovir izobraževalna organizacija po večini ne more neposredno vplivati, lahko pa z organizacijskimi prijemi, svetovanjem, motivacijsko podporo in podobnim posamezniku zelo olajša vpogled v njegov položaj in nakaže možne rešitve ali vsaj izboljšanje ter ga pri tem podpira.
- V izobraževanju odraslih je zagotovljena javna služba, ki ponuja tudi brezplačno poglobljeno svetovanje vsem odraslim udeležencem, ki ga potrebujejo. Poglobljeno svetovanje v izobraževanju odraslih na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju je pri posamezni vrsti težav enako kot pri tradicionalnem izobraževanju, razlika pa je v tem, da se pri teh oblikah pojavljajo še nekatere posebne težave in da je treba dobro razmisliti, kako naj poteka to svetovanje.
- Predlagamo, da svetovalci za vse te primere vnaprej pripravijo protokole ravnanja – kdo »opazuje« udeležence in zaznava težave, kdaj in kako se obravnavi pridruži svetovalec, katere težave se obravnavajo samostojno, za katere pa se udeležence napoti v specializirane ustanove ipd.

- Za vse učitelje in druge sodelavce, ki imajo stike z udeleženci izobraževanja, lahko pripravi svetovalec eno ali več delavnic, kjer predstavi znake težav pri posamezniku, možne načine ravnanja, vlogo učitelja, drugega sodelavca in svetovalca pri tem ipd.
- O načinu izpeljave svetovanja moramo premisliti, ko gre za udeležence izobraževanja na daljavo in tiste udeležence hibridnega izobraževanja, ki se tudi izobražujejo na daljavo. V navadi in učinkovito je namreč osebno svetovanje v prostorih izobraževalne organizacije, osebni stik med svetovancem in svetovalcem. To je vsaj načelno mogoče pri udeležencih, ki se izobražujejo kombinirano (izkoristimo čas fizične navzočnosti udeležencev), in tistih, ki se pri hibridnem izobraževanju izobražujejo tradicionalno. Kako pa izpeljati svetovanje, če fizični stik ni mogoč? Tedaj izpeljemo svetovanje na spletu, saj je to boljše, kot če tega sploh ne bi storili. Svetovanje mora biti individualno. Pomembno je, da ustvarimo polje zaupanja – ne samo v ustaljenem pomenu, da mora svetovanec zaupati svetovalcu, da mu bo pomagal – temveč tudi tako, da svetovanec zaupa, da sta s svetovalcem v spletnem prostoru res sama, da se pogovor ne snema ipd. Načeloma naj svetovanje poteka po videopovezavi, da se ustvari vsaj vtis, da sta si osebi blizu (se vidita), čeprav bi bilo mogoče v nekaterih primerih svetovancu tudi začasno dovoljeno, da »se skrije« – morebiti bi tako lažje govoril o svojih težavah. Svetovalec naj bo pozoren, ali ga udeleženec razume, saj je na daljavo lažje skriti resnico. Predlagamo, da se izpeljuje svetovanje na daljši čas; samo en svetovalni pogovor ni dovolj, čeprav je morebiti videti, da je težava odpravljena. Svetovalec naj se po določenem času spet poveže s svetovancem in preveri, ali je težava zares odpravljena.
- Svetujemo, da ravnate proaktivno – da torej ne čakate, da se bo nekdo sam javil svetovalni službi, pač pa opazujte dogajanje v učni skupini, bodite pozorni na znake težav pri posameznikih. To še posebno velja za ciljne skupine, pri katerih je mogoče z dokaj visoko zanesljivostjo pričakovati, da se bodo pri izobraževanju pojavile nekatere težave. Na splošno je to pri manj izobraženih vseh starostnih skupin, starejših, mlajših odraslih, brezposelnih, priseljencih ipd. Svetovalec jim lahko pomaga reševati težave, kot so: pomanjkljiva podpora za učenje v njihovem okolju, zmanjšana socializacija, nevarnost socialne izolacije, jezikovne težave, zmanjšana motivacija, večja zdravstvena obremenjenost ipd. Če se pojavijo težave v takih učnih skupinah, predlagamo, da opravi svetovalec z udeleženci neke vrste uvodni informativni pogovor, da ga udeleženci spoznajo, dobijo najnujnejše informacije o tem, da jim lahko pomaga in kako jim lahko pomaga ipd.
- Vsi opisani primeri podpore posameznikom pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju morajo biti prilagojeni oblikam izobraževanja. Ko bo šlo za spletne načine podpore, bomo verjetno za kakovostno izpeljavo teh potrebovali več časa, kot bi ga zahteval položaj pri tradicionalnem izobraževanju, kjer so osebni stiki navezani že med samim izobraževanjem. Priporočamo vam, da si

ogledate strokovno gradivo Svetovalna dejavnost prek sodobnih medijev, kjer boste našli še nekaj uporabnih napotkov pri presojanju, kako ponuditi svetovanje in druge oblike podpore po spletu.[17]

- Razmišljati moramo tudi o časovni dostopnosti podpore posamezniku pri učenju. Tu navajamo kar primer iz tradicionalnega izobraževanja, ko so v neki organizaciji neke oblike podpore ponudili enkrat na teden dve uri v dopoldanskem času, ta urnik pritrdili na vrata in se potem čudili, da ni nobenega povpraševanja. Niso premislili o tem, da so njihovi udeleženci izobraževanja dopoldne zaposleni, da imajo takrat morebiti druge obveznosti. Nemogoče je, da bi bila podpora na voljo vsak dan ves dan, vsekakor pa moramo pretehtati, kdaj jo je primerno ponuditi. Če imamo individualne stike s posamezniki, je morda najbolje, če se z njimi uskladimo, kdaj bi bil primeren čas za nas in zanje. Če teh (še) nimamo, premislimo o strukturi udeležencev izobraževanja – ali so večinoma zaposleni, upokojenci, mlade mamice ipd. Poskušajte ponuditi različne oblike pomoči takrat, ko menite, da bi se večina udeležencev lahko udeležila katerih aktivnosti. Ob začetku izobraževanja lahko z njimi izpeljete pogovor ali anketo, kdaj je zanje primeren čas.
- Ob učnih težavah in stiskah, s katerimi se srečuje posameznik v zvezi z izobraževanjem, moramo biti hitro odzivni. Zagotoviti moramo prvi odziv na posameznikov klic na pomoč, ki nam ga ta pošlje. Posameznika lahko pokličemo in povemo, da razumemo njegovo težavo in da bi se radi domenili, kdaj bi se lahko podrobneje pogovorili o tem. Lahko pa napišemo samo elektronsko sporočilo, s katerim mu povemo, da mu bomo poskušali pomagati, napovejmo mu, kdaj bomo navezali stik z njim. Hitra odzivnost pomeni tudi proaktivno delovanje. Veliko posameznikov ob težavah ne išče pomoči, ker morda niti ne ve, da jo lahko dobi, morda jih je sram, se bojijo poklicati ipd. Dobri učitelji in drugi strokovni delavci pa že sami zaznavajo težave, ki so v učni skupini ali jih ima posameznik, in sami primerno ponudijo pomoč. Bistvena paradigma sodobnega izobraževanja je, da naredimo vse, da posameznika podpremo pri njegovem učenju in mu omogočimo pridobiti znanje, ki si ga želi, to pa predvideva tudi proaktivno delovanje pri dajanju pomoči pri učenju. Vsak neuspeh posameznika je namreč nekako tudi neuspeh učitelja in izobraževalne organizacije.
- Čeprav se morda sliši nenavadno, je za kakovostno podporo udeležencem izobraževanja pomembno, da so udeleženci seznanjeni s tem, da so na voljo različne oblike podpore, kaj jim je na voljo pri posamezni obliki podpore in kdaj je na voljo. Niso osamljeni primeri, ko so ponekod sicer imeli organizirane oblike pomoči, a udeleženci zanje niso vedeli in jih zato tudi niso uporabljali. Možnosti, da udeležence obvestimo o oblikah pomoči, ki jih ponujamo, je veliko: zgibanke, elektronska sporočila, oseb-

17 Dobrovoljc, A., Vičič Krabonja, M. in Perčič, K. (2017). Strokovno gradivo Svetovalna dejavnost prek sodobnih medijev. Ljubljana, Andragoški center Slovenije.

na predstavitev po spletu ob začetku izobraževanja in med njim ipd. Informacije o tem kaj, kje in kdaj dopolnite še z motivacijskimi prijemi, na primer z izjavo nekdanjega udeleženca, ki mu je neka pomoč pomagala, s prijaznim osebnim povabilom sodelavca, ki daje tako pomoč, splošnim nasvetom ipd. Spletna orodja, ki so na voljo zdaj, nam omogočajo, da smo pri takih informacijah ustvarjalni in da informacije tudi združimo še s čim, na primer z motivacijo.

- Vemo, da se nekateri udeleženci srečujejo s problemi, ki so take narave, da jih v izobraževalni organizaciji ni mogoče reševati, ker nimamo strokovnjakov za to. Lahko gre tudi za primere, ko na primer ugotavljamo, da so nekateri udeleženci slabo digitalno pismeni, sami pa nimamo ustreznega izobraževanja, čeprav sodimo, da bi ti udeleženci potrebovali nekaj več računalniškega usposabljanja kot le tisto, ki ga lahko ponudimo sami. Kakovostna izobraževalna organizacija zato spremlja, kakšne oblike pomoči so na voljo tudi zunaj nje, v lokalnem okolju ali spletni različici. Tiste, ki bi jim take oblike pomoči prišle prav, tudi seznani s temi možnostmi; če je treba, se z drugimi izvajalci dogovori o dajanju pomoči nekaterim udeležencem izobraževanja. Pri iskanju možnosti za pomoč posameznikom za uspešno učenje se ne opiramo samo na svoje zmožnosti, pač pa svojo ponudbo dopolnjujemo s ponudbo drugih.
- Pozorni bodimo tudi na odpravljanje institucionalnih ovir, s katerimi se lahko srečujejo posamezniki med izobraževanjem. Pravzaprav so to ovire, nad katerimi imamo v izobraževalni organizaciji skoraj popoln nadzor, zato lahko tudi ukrepamo in tako podpremo posameznika pri njegovem izobraževanju. Govorimo namreč o tistih ovirah, ki jih večinoma oblikuje izobraževalna organizacija sama. Povedali smo že, da gre na primer za urnike predavanj in skupinskega dela po spletu ali kontaktnih predavanj pri kombiniranem in hibridnem izobraževanju, za razporeditev konzultacij, učne pomoči, za urnik svetovalnega dela, za uporabo (pre)več videokonferenčnih sistemov, (pre)zahtevne dostope do spletnih učilnic in učnih virov ipd. Vemo, da izobraževalna organizacija teh ovir ne postavlja namerno, pač pa v dobri veri, da so rešitve strokovno utemeljene, temelječe na dobri praksi in prilagojene predvideni učni skupini. Verjetno so tako postavljene rešitve primerne za večino udeležencev izobraževanja, verjetno pa je tudi, da pomenijo nekaterim posameznikom pomembno oviro zaradi nekaterih njihovih drugih okoliščin, v katerih se izobražujejo. Zaradi posameznikov ne moremo spreminjati posameznih rešitev, ki so sicer za večino ustrezne, lahko pa posamezniku pomagamo, da jih obvladuje.

  Spremljajmo dogajanje v učni skupini oziroma posameznike, z njimi opravljajmo evalvacijske pogovore, tudi prav usmerjene v morebitne institucionalne ovire. Če zaznamo, da bi te ovire utegnile vplivati na uspešnost učenja posameznika, z njim najprej opravimo pogovor, pozneje pa mu ponudimo svetovanje, če presodimo, da bi bilo to potrebno. Pri izobraževanju na daljavo in pri tistih udeležencih, ki se izobražujejo na daljavo pri hibridnem izobraževanju, nam nekaj možnosti za rešitve daje

že dokaj visoka stopnja individualizacije učenja, če imamo na primer avdioposnetke vseh predavanj. Nekaj ovir lahko razrešimo tudi z dodatnim usposabljanjem (npr. za uporabo videokonferenčnih sistemov).

- Izobraževalna organizacija mora biti pri zaznavanju institucionalnih ovir tudi samokritična. Ni prav, da zmeraj mislimo, da imamo prav samo mi, da pač mi organiziramo izobraževanje tako in tako, posameznik pa naj ta način sprejme, se mu prilagodi, ali pač poišče druge možnosti izobraževanja kje drugje. Nekatere rešitve so lahko v resnici neposrečene, neprimerne, slabo domišljene. Takrat je prav, da to priznamo in vpeljemo drugačne načine, metode, druge medije in drugačne poti. Zato je pomembno, da izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje redno spremljamo in se sproti odzivamo na ugotovitve, hkrati pa te oblike izobraževanja oziroma njihove posamezne rešitve tudi občasno poglobljeno samoevalviramo.

REZULTATI izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja

PODROČJE

REZULTATI

PODPODROČJE

UDELEŽBA ODRASLIH V IZOBRAŽEVANJU

KAZALNIK

Število in značilnosti odraslih v izobraževanju

KAZALNIK

Udeležba ranljivih skupin v izobraževanju

PODPODROČJE

SPLOŠNA USPEŠNOST ODRASLIH V IZOBRAŽEVANJU

KAZALNIK

Napredovanje odraslih med izobraževanjem

KAZALNIK

Osip odraslih pri izobraževanju

KAZALNIK

Uspešnost odraslih pri notranjem vrednotenju znanja

KAZALNIK

Uspešnost odraslih pri zunanjem vrednotenju znanja

KAZALNIK

Število odraslih, ki uspešno dokončajo izobraževanje

PODPODROČJE

DOSEŽKI V ZNANJU

KAZALNIK

Razvoj temeljnih zmožnosti

KAZALNIK

Razvoj poklicnih zmožnosti

PODPODROČJE

ZADOVOLJSTVO UDELEŽENCEV

KAZALNIK

Zadovoljstvo udeležencev z izobraževanjem

Strokovna izhodišča

Ob vsem, kar postorimo za razvoj, vpeljavo in izvedbo izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja, nas zanima, kakšne rezultate pri tem dosegamo. To nas zanima tudi v primerjavi z rezultati, ki jih v podobnih izobraževalnih programih in/ali v podobnih izobraževalnih okoliščinah dosegamo pri tradicionalnem izobraževanju.

Rezultate lahko opazujemo z več vidikov. Pomembni so podatki o **obsegu vpisa** v izobraževalne programe, ki jih izvajamo na daljavo, kombinirano in/ali hibridno. Zanima nas, ali je sploh zanimanje za udeležbo v tako izvedenih izobraževalnih programih, kakšni so trendi tega zanimanja, kdo se udeležuje takih programov ipd. S stališča poslanstva, ki ga imajo izobraževalne organizacije za odrasle, da so še posebno pozorne do ranljivih ciljnih skupin, je pomembno, da skrbno spremljajo in analizirajo, kakšna je **udeležba odraslih iz ranljivih skupin** – ali se sploh udeležujejo tovrstnega izobraževanja, katere ranljive skupine se udeležujejo in katere ne, kakšna je udeležba ranljivih skupin v primerjavi z udeležbo v tradicionalnem izobraževanju.

Zanima nas, kakšna je **splošna uspešnost** odraslih v izobraževanju in kakšni so njihovi **dosežki v znanju**. Spremljanje teh vidikov se večinoma ne razlikuje od spremljanja v drugače izpeljanih izobraževalnih programih, le da smo tokrat še dodatno pozorni na stvari, ki so povezane prav z izobraževanjem na daljavo, kombiniranim in/ali hibridnim izobraževanjem. Zanima nas, ali udeleženci tega izobraževanja brez večjih težav sodelujejo pri izobraževanju in napredujejo pri obvladovanju standardov znanja. Kadar izvajamo iste izobraževalne programe tudi tradicionalno, so zanimive primerjave pri napredovanju enih in drugih udeležencev – ali napredujejo približno enako hitro ali pa zaznavamo razlike.

Pomembno vprašanje, ki nas zanima pri vsakem izobraževanju, je vprašanje **osipa**, pa naj gre za »formalni« osip, ko posameznik ne obvlada znanja, ki bi mu omogočilo nadaljevanje izobraževanja, ali pa za osip, ko se posameznik preneha izobraževati, ker ni več motiviran, je zanj izobraževanje pretežko ali iz drugih razlogov. Osip pozorno spremljamo tudi pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju, pri čemer nas še posebno zanima, ali prihaja do osipa prav zaradi teh oblik izobraževanja, kateri so ti vzroki in kako jih lahko odpravimo ali vsaj zmanjšamo.

Osrednja pozornost pri spremljanju kakovosti doseženih rezultatov izobraževanja pa je spremljanje **uspešnosti odraslih pri notranjem in zunanjem vrednotenju znanja** (če to obstaja) in število odraslih, ki **uspešno dokončajo izobraževanje** na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje. Spremljanje oziroma ugotavljanje rezultatov izobraževanja se tudi v teh primerih ne razlikuje veliko od spremljanja rezultatov pri tradicionalnih načinih izobraževanja, pozornost pa je tu še dodatno usmerjena na morebitne razlike, ki

nastajajo med tradicionalnim izobraževanjem in izobraževanjem na daljavo, kombiniranim in/ali hibridnim izobraževanjem, ter vzroke, ki so povzročili te razlike.

Kakovost doseženih rezultatov izobraževanja pokaže tudi to, ali udeleženci dosegajo temeljne zmožnosti. **Temeljne zmožnosti** so tiste, ki jih vsi posamezniki potrebujejo za osebnostno izpolnitev in razvoj, zaposljivost, socialno vključenost, uspešno življenje v mirnih družbah, trajnosten in zdrav način življenja ter aktivno državljanstvo[18]. Izražajo se kot kombinacija znanja, spretnosti in medosebnih odnosov. Doseganje teh zmožnosti do čim zahtevnejših ravni je implicitno, če že ne eksplicitno, vtkano v izobraževalne procese. To, kar s standardi poudarjamo pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju, so temeljne zmožnosti, pridobivanje katerih je morebiti težje pri teh oblikah izobraževanja. Kakovost izobraževalne organizacije, ki izvaja izobraževanje tako, je prav v tem, da se morebitnih težav zaveda in zato poskrbi za drugačne in morebiti intenzivnejše pristope, ki udeležencem bolje omogočajo pridobitev teh zmožnosti. Gre za dve zmožnosti, ki sta še posebno pomembni za uspešno izobraževanje posameznika v programih, ki se izvajajo na daljavo, kombinirano in/ali hibridno, to sta zmožnost učenja učenja in digitalna pismenost. Drugi dve zmožnosti pa sta zmožnosti, ki ju je zaradi njune narave nekoliko težje razvijati pri teh oblikah izobraževanja, to sta zmožnost sporazumevanja v maternem jeziku in socialna zmožnost.

Nekaj podobnega velja za **poklicne zmožnosti**. Že njihovo poimenovanje pove, da s tem mislimo na zmožnosti, ki jih posameznik potrebuje za uspešno delovanje na nekem poklicnem področju. Delijo se na generične poklicne zmožnosti, te so skupne za podobne poklice, in poklicno specifične zmožnosti, te so značilne za posamezne poklice oziroma delovna področja. Predstavljajo temeljno znanje, spretnosti ter osebnostne lastnosti, ki posamezniku omogočajo, da strokovno razrešuje probleme in obvladuje temeljne naloge v svojem poklicu, ter ga usposobijo za reševanje skupnih oziroma splošnih problemov poklicnega dela v sodobnosti s področja informatike, varnosti, varovanja zdravja in okolja, podjetništva, komunikacije v maternem in tujem jeziku. Zajemajo sposobnost sodelovanja, reševanja metodoloških vprašanj, skrb za kakovost storitve in izdelka, poklicno motivacijo, sposobnost menjave vlog, obvladanje kritičnih situacij in samostojnost pri opravljanju dela (Muršak, 2012).

Tudi to so zmožnosti, ki se razvijajo v izobraževalnih programih poklicnega in strokovnega izobraževanja ne glede na to, ali se ti izvajajo tradicionalno ali na daljavo, kombinirano in/ali hibridno. V tem sklopu posebej opozarjamo nanje le zato, ker menimo, da je treba biti med omenjenimi poklicnimi zmožnostmi zaradi drugačnih oblik izobraževanja posebno pozoren na razvoj sposobnosti sodelovanja in komunikacijske sposobnosti, kar sodi h generičnim poklicnim zmožnostim. Opozarjamo pa še na specifične

18 Ključne kompetence za vseživljenjsko učenje – evropski referenčni okvir (2007). Luksemburg: urad za uradne publikacije evropskih skupnosti.

poklicne zmožnosti, še posebno tiste, ki so povezane s spretnostmi za opravljanje poklica, ki pa se vsebinsko povezujejo z izobraževalnim programom oziroma poklicem, za katerega ta usposablja. Na problem praktičnega usposabljanja pri takih oblikah izobraževanja so opozorili učitelji in udeleženci v evalvacijski študiji Izobraževanje odraslih in svetovanje na daljavo med pandemijo (Možina, 2021). Če so za druge zmožnosti ocenjevali, da so jih udeleženci, ki so se med pandemijo izobraževali na daljavo, dosegli na približno enaki ravni kakovosti kot pri tradicionalnem izobraževanju, pa so zelo pogosto menili, da dosežena kakovost praktične usposobljenost ni bila na enaki ravni.

Med standarde, povezane z rezultati izobraževanja, smo uvrstili tudi **zadovoljstvo udeležencev** z izobraževanjem – zadovoljstvo s takimi oblikami izobraževanja in zadovoljstvo s pridobljenim znanjem. Čeprav se zdi, da gre za subjektivna mnenja, ki nimajo nič opraviti z objektivnimi rezultati izobraževanja, saj nam zadovoljstvo nekega posameznika še ne pove, kakšna je kakovost njegovega znanja, pa nam zadovoljstvo s celotnim izobraževanjem in njegovimi posamičnimi izvedbenimi deli veliko pove o kakovosti procesa, ki smo ga izpeljali, o pomanjkljivostih, ki bi jih brez tega morebiti težko zaznali, navsezadnje pa štejejo tudi subjektivne ocene o doseženem znanju. Da gre pri ugotavljanju zadovoljstva udeležencev za tako večplastnost, nam lepo prikazuje že omenjena evalvacijska študija (Možina, 2021), v kateri so prikazana prav mnenja udeležencev izobraževanja, ki so se v tistem času izobraževali na daljavo. Povedali so, da so bili s pridobljenim znanjem zadovoljni, opozorili pa so tudi na pomanjkljivosti (npr. na manjšo praktično usposobljenost). Merjenje zadovoljstva udeležencev veliko prispeva k celostnemu pogledu na izobraževanje, saj izhajamo iz relativnega pojmovanja kakovosti (kakovosti ni mogoče opredeliti enopomensko, sestavlja jo mozaik dejstev, mnenj, ugotovitev, merjenj ipd.) in njene interesne usmerjenosti – različne interesne skupine zaradi ciljev, ki jih imajo v zvezi z izobraževanjem, vidijo in ocenjujejo kakovost drugače. Podoba kakovosti ni ena sama, je skupek vsega, in sem sodi tudi zadovoljstvo udeležencev izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja[19], [20].

19 Več o konceptih kakovosti glej v Možina, T. (2003): Kakovost v izobraževanju. Ljubljana, Andragoški center Slovenije.

20 Več o merjenju zadovoljstva udeležencev izobraževanja glej v Možina, T. (2007): Merjenje zadovoljstva udeležencev v izobraževanju odraslih. Ljubljana, Andragoški center Slovenije.

Podpodročja, kazalniki, standardi in merila kakovosti

Preglednica 27: Kazalniki, standardi in merila kakovosti za podpodročje **UDELEŽBA ODRASLIH V IZOBRAŽEVANJU** na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju

Področje: REZULTATI Podpodročje: UDELEŽBA ODRASLIH V IZOBRAŽEVANJU		
KAZALNIK KAKOVOSTI	**STANDARD KAKOVOSTI**	**MERILA KAKOVOSTI**
Število in značilnosti odraslih v izobraževanju	Zagotovljeno je spremljanje trendov udeleženosti odraslih v izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju.	Izobraževalna organizacija spremlja trende udeleženosti odraslih v izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju: obseg vpisa po različnih izobraževalnih programih, različnih vrstah programov (formalni, neformalni), oblikah izobraževanja (na daljavo, kombinirano, hibridno), temeljni demografski podatki. Izobraževalna organizacija analizira trende udeleženosti odraslih v izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju: kako narašča ali upada vpis v posamezne tako izpeljane programe, kdo se takih programov udeležuje, ali so opazne razlike v primerjavi s tradicionalnimi načini izobraževanja. Na podlagi analiz trendov udeleženosti odraslih v izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju izobraževalna organizacija načrtuje nadaljnji razvoj teh oblik izobraževanja.
Udeležba ranljivih skupin v izobraževanju	Zagotovljeno je spremljanje vključenosti ranljivih skupin v izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje.	Izobraževalna organizacija spremlja udeleženost ranljivih skupin odraslih v izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju: katere ranljive skupine se udeležujejo takih oblik izobraževanja, obseg vpisa po različnih izobraževalnih programih, različnih vrstah programov (formalni, neformalni), oblikah izobraževanja (na daljavo, kombinirano, hibridno). Izobraževalna organizacija analizira udeleženost ciljnih skupin v izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju: kako se zvečuje ali upada vpis ranljivih ciljnih skupin v posamezne tako izpeljane programe, katere ranljive skupine se udeležujejo tega izobraževanje, katere pa ne, ali so opazne razlike udeleženosti teh skupin v primerjavi s tradicionalnimi načini izobraževanja. Na podlagi analiz udeleženosti ranljivih skupin odraslih v izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju izobraževalna organizacija načrtuje ukrepe za njihovo večjo udeleženost, kjer je to primerno in smiselno.

Preglednica 28: Kazalniki, standardi in merila kakovosti za podpodročje **SPLOŠNA USPEŠNOST ODRASLIH V IZOBRAŽEVANJU** na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju

Področje: REZULTATI Podpodročje: SPLOŠNA USPEŠNOST ODRASLIH V IZOBRAŽEVANJU		
KAZALNIK KAKOVOSTI	**STANDARD KAKOVOSTI**	**MERILA KAKOVOSTI**
Napredovanje odraslih med izobraževanjem	Na voljo so podatki o napredovanju udeležencev izobraževanja v izobraževalnih programih, ki se izvajajo na daljavo, kombinirano in/ali hibridno.	Izobraževalna organizacija, ki izobražuje odrasle na daljavo, kombinirano in/ali hibridno, zagotavlja spremljanje podatkov o napredovanju udeležencev izobraževanja. Izobraževalna organizacija, ki izobražuje odrasle na daljavo, kombinirano in/ali hibridno, analizira podatke o napredovanju udeležencev izobraževanja.
Osip odraslih pri izobraževanju	Zagotovljeno je spremljanje osipa v izobraževalnih programih, ki se izvajajo na daljavo, kombinirano in/ali hibridno.	Izobraževalna organizacija, ki izobražuje odrasle na daljavo, kombinirano in/ali hibridno, zagotavlja spremljanje poteka izobraževalnega procesa z vidika nevarnosti nastajanja osipa v teh programih. Izobraževalna organizacija, ki izobražuje odrasle na daljavo, kombinirano in/ali hibridno, analizira podatke o spremljanju poteka izobraževalnega procesa z vidika nevarnosti nastajanja osipa in primerno ukrepa, če je treba.
Uspešnost odraslih pri notranjem vrednotenju znanja	Omogočeno je spremljanje uspešnosti odraslih pri notranjem vrednotenju znanja v izobraževalnih programih, ki se izvajajo na daljavo, kombinirano in/ali hibridno.	Izobraževalna organizacija, ki izobražuje odrasle na daljavo, kombinirano in/ali hibridno, spremlja uspešnost odraslih pri notranjem vrednotenju znanja. Izobraževalna organizacija, ki izobražuje odrasle na daljavo, kombinirano in/ali hibridno, analizira podatke o uspešnosti odraslih pri notranjem vrednotenju znanja.
Uspešnost odraslih pri zunanjem vrednotenju znanja	Omogočeno je spremljanje uspešnosti odraslih pri zunanjem vrednotenju znanja v izobraževalnih programih, ki se izvajajo na daljavo, kombinirano in/ali hibridno.	Izobraževalna organizacija, ki izobražuje odrasle na daljavo, kombinirano in/ali hibridno, spremlja uspešnost odraslih pri zunanjem vrednotenju znanja. Izobraževalna organizacija, ki izobražuje odrasle na daljavo, kombinirano in/ali hibridno, analizira podatke o uspešnosti odraslih pri zunanjem vrednotenju znanja.

Področje: REZULTATI *(nadaljevanje)* Podpodročje: **SPLOŠNA USPEŠNOST ODRASLIH V IZOBRAŽEVANJU**		
KAZALNIK KAKOVOSTI	**STANDARD KAKOVOSTI**	**MERILA KAKOVOSTI**
Število odraslih, ki uspešno dokončajo izobraževanje	Spremlja se število odraslih, ki uspešno dokončajo izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje.	Izobraževalna organizacija, ki izobražuje odrasle na daljavo, kombinirano in/ali hibridno, spremlja število odraslih, ki uspešno dokončajo izobraževanje. Izobraževalna organizacija, ki izobražuje odrasle na daljavo, kombinirano in/ali hibridno, analizira podatke o številu odraslih, ki uspešno dokončajo izobraževanje.

Preglednica 29: Kazalniki, standardi in merila kakovosti za podpodročje **DOSEŽKI V ZNANJU** pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju

Področje: REZULTATI Podpodročje: **DOSEŽKI V ZNANJU**		
KAZALNIK KAKOVOSTI	**STANDARD KAKOVOSTI**	**MERILA KAKOVOSTI**
Razvoj temeljnih zmožnosti	Ob spremljanju doseganja temeljnih zmožnosti je poseben poudarek na presojanju doseganja temeljnih zmožnosti, ki so lahko težje dosegljive pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju ali pa so zanj zelo pomembne.	Izobraževalna organizacija, ki izobražuje odrasle na daljavo, kombinirano in/ali hibridno, spremlja in na različne načine podpira razvoj zmožnosti sporazumevanja v maternem jeziku. Izobraževalna organizacija, ki izobražuje odrasle na daljavo, kombinirano in/ali hibridno, spremlja in na različne načine podpira razvoj zmožnosti učenja učenja. Izobraževalna organizacija, ki izobražuje odrasle na daljavo, kombinirano in/ali hibridno, spremlja in na različne načine podpira razvoj socialnih zmožnosti. Izobraževalna organizacija, ki izobražuje odrasle na daljavo, kombinirano in/ali hibridno, spremlja in na različne načine podpira razvoj digitalne pismenosti.

Področje: REZULTATI (nadaljevanje) Podpodročje: DOSEŽKI V ZNANJU		
KAZALNIK KAKOVOSTI	**STANDARD KAKOVOSTI**	**MERILA KAKOVOSTI**
Razvoj poklicnih zmožnosti	Ob spremljanju doseganja poklicnih zmožnosti je poseben poudarek na presojanju doseganja poklicnih zmožnosti, ki so lahko težje dosegljive pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju.	Izobraževalna organizacija, ki izobražuje odrasle na daljavo, kombinirano in/ali hibridno, spremlja in na različne načine podpira razvoj poklicne zmožnosti sodelovanja. Izobraževalna organizacija, ki izobražuje odrasle na daljavo, kombinirano in/ali hibridno, spremlja in na različne načine podpira razvoj poklicne komunikacijske zmožnosti. Izobraževalna organizacija, ki izobražuje odrasle na daljavo, kombinirano in/ali hibridno, spremlja in na različne načine podpira razvoj poklicne praktične usposobljenosti.

Preglednica 30: Kazalniki, standardi in merila kakovosti za podpodročje **ZADOVOLJSTVO UDELEŽENCEV** pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju

Področje: REZULTATI Podpodročje: ZADOVOLJSTVO UDELEŽENCEV		
KAZALNIK KAKOVOSTI	**STANDARD KAKOVOSTI**	**MERILA KAKOVOSTI**
Zadovoljstvo udeležencev z izobraževanjem	Izobraževalna organizacija, ki izobražuje odrasle na daljavo, kombinirano in/ali hibridno, redno ugotavlja zadovoljstvo udeležencev s takimi oblikami izobraževanja.	Ugotavljanje zadovoljstva udeležencev z oblikami izobraževanja poteka nekajkrat med potekom izobraževanja in ob njegovem koncu. Ugotavljanje zadovoljstva udeležencev z oblikami izobraževanja zajema različne vidike, ki so pomembni za izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje.

Strokovna priporočila

- Pomembno je, da izobraževalna organizacija, ki se odloči za izvajanje izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja, spremlja, kakšen je vpliv njene odločitve. Vplivi so različni, vsekakor pa ne moremo mimo vprašanja, kakšni so rezultati te odločitve – ali se odrasli udeležujejo teh oblik izobraževanja, ali pri tem dosegajo dobre učne rezultate in kako so s takimi oblikami izobraževanja zadovoljni. Da bi vse to lahko ugotavljali, ni dovolj, da se opiramo samo na posamezna mnenja ali splošne

ocene, kakovostna izobraževalna organizacija ima vpeljano sistematično spremljanje najpomembnejših kazalnikov, ki ji zanesljivo povedo, kakšne rezultate dosega.

- Eden izmed takih kazalnikov je obseg vpisa v izobraževalne programe, ki jih izvajamo na daljavo, kombinirano in/ali hibridno. Izobraževalne organizacije seveda imate podatke o obsegu vpisa nasploh, ko izvajate izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje, pa predlagamo, da za vsako obliko vodite obseg vpisa posebej. Te evidence pa naj bodo tudi združljive oziroma primerljive med seboj, da boste lahko izdelovali različne analize oziroma spremljali trende. Evidence naj vsebujejo osnovne demografske podatke (starost, spol, že pridobljena izobrazba, kraj bivanja ipd.). Če je mogoče, zapisujte še druge podatke, ki vam bodo pomagali pri identifikaciji različnih ciljnih skupin, ki se udeležujejo teh programov (npr. priseljenec, pripadnik etične manjšine, oseba z določeno oviranostjo).
- Zbiranje podatkov o obsegu vpisa v izobraževalne programe, ki se izvajajo na daljavo, kombinirano in/ali hibridno, naj vam bo vir za analiziranje, kako se ti programi uveljavljajo v vaši izobraževalni ponudbi. Zanimivi so lahko na primer tile podatki oziroma analize:
  - ➜ Kakšen je trend vpisa v izobraževalne programe, ki jih izvajate na daljavo, kombinirano in/ali hibridno, se vpis povečuje, stagnira, zmanjšuje?
  - ➜ Je obseg vpisa v izobraževalne programe, ki jih izvajate tako, primerljiv z obsegom vpisa v enake programe, ki jih izvajate ali ste jih izvajali tradicionalno?
  - ➜ Ali podatki kažejo, da oblika izvajanja izobraževalnega programa vpliva na obseg vpisa? Ali so opazne razlike pri vpisu, če izvajate neki program v več oblikah, in katere oblike prevladujejo?
  - ➜ Ali podatki kažejo, da so te oblike izobraževanja enako zanimive za formalno in neformalno izobraževanje? So opazne kakšne razlike?
  - ➜ Vse opisane analize opravite tudi posebej po temeljnih demografskih podatkih: kakšni so trendi glede na spol, starost, že pridobljeno izobrazbo, kraj bivanja oziroma oddaljenost od tam, kjer izvajate tradicionalno izobraževanje ipd. So opazne kakšne posebnosti? So opazne kakšne razlike v primerjavi s tradicionalnim izobraževanjem? Ipd.
- Predlagamo, da naredite osnovno analizo vsaj enkrat na leto in se o rezultatih pogovorite v primernih strokovnih skupinah. Nekoliko temeljitejšo analizo tako zbranih podatkov pa je priporočljivo narediti za daljše časovno obdobje, ko je že mogoče z malo večjo verjetnostjo sklepati o trendih, na primer vsaka štiri leta.
- Pomembno je spremljati udeleženost ranljivih skupin v izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju. Kakovostna izobraževalna organizacija dostopa do teh skupin proaktivno – ne opazuje zgolj, ali se bodo predstavniki teh ciljnih skupin udeleževali njenih programov, pač pa aktivno deluje tako, da bi jim

omogočila različna izobraževanja. Z zornega kota ranljivih ciljnih skupin se postavlja temeljno vprašanje: ali ranljivim ciljnim skupinam izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje daje večje priložnosti za izobraževanje ali jim jih zmanjšuje? Odgovore na to vprašanje boste iskali na primeru svoje izobraževalne organizacije in za svoje lokalno okolje.

- Predlagamo, da v ta namen opredelite, katere ranljive ciljne skupine so še posebno pomembne za vašo izobraževalno organizacijo (na podlagi izkušenj), s katerimi ranljivimi ciljni skupinami ste se že srečevali v preteklosti, katere ranljive ciljne skupine se pojavljajo v vašem okolju in kakšni so vaši načrti pri delu z ranljivimi skupinami. Samo za zgled naštejmo nekaj ranljivih ciljnih skupin, ki so lahko posebej izpostavljene z različnih vidikov pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju:
  - starejši, pri katerih bi morebiti lahko zaznali upad zanimanja za izobraževanje v teh oblikah, ker so verjetno manj digitalno pismeni, čutijo večji strah pred novimi oblikami izobraževanja, želijo več druženja ipd.;
  - mladi odrasli brez poklicne izobrazbe, pri katerih bi morebiti lahko zaznali upad zanimanja za izobraževanje v teh oblikah zaradi nezmožnosti samoorganizacije učnega časa, vzdrževanja motivacije ipd.;
  - manj izobraženi odrasli, pri katerih bi morebiti lahko zaznali upad zanimanja za izobraževanje v teh oblikah zaradi nezmožnosti samoorganizacije učnega časa, vzdrževanja motivacije ipd. pa tudi posledic, ki jih prinaša njihovo socialno šibkejše stanje (pomanjkanje informacijsko-komunikacijske opreme);
  - odrasli s socialno šibkim stanjem, pri katerih bi morebiti lahko zaznali pomanjkanje sredstev za nakup potrebne opreme za te oblike izobraževanja ipd.;
  - gluhi in naglušni, pri katerih bi morebiti lahko zaznali težave takrat, ko ponujamo udeležencem izobraževanja (pre)več avdio učnega gradiva;
  - slepi in slabovidni, pri katerih bi morebiti lahko zaznali težave tedaj, ko ponujamo udeležencem izobraževanja (pre)več pisnega in video učnega gradiva ali nimamo učnega gradiva, prilagojenega za slepe odrasle;
  - gibalno ovirani odrasli, pri katerih bi morebiti lahko zaznali povečan vpis zaradi tega, ker se lahko učijo tam, kjer živijo.

- Za kakovostno izobraževalno organizacijo je pomembno, da spremlja in analizira navedene pa tudi druge ranljive ciljne skupine v svojem okolju in analizira, ali se predstavniki teh skupin sploh udeležujejo izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja, ali se je obseg vpisa teh skupin morebiti celo povečal, katere ranljive ciljne skupine se odločajo za tako izobraževanje in katere ne ipd. Poleg teh vprašanj pa so z zornega kota posamezne ranljive ciljne skupine zanimiva vsa vprašanja, ki smo jih navedli že pri splošnih analizah vpisa v te oblike izobraževanja:

- Kakšen je trend vpisa posamezne ranljive ciljne skupine v izobraževalne programe, ki jih izvajate na daljavo, kombinirano in/ali hibridno, se vpis povečuje, stagnira, zmanjšuje?
- Je obseg vpisa posamezne ranljive ciljne skupine v te oblike izobraževanja primerljiv z obsegom vpisa v enake programe, ki jih izvajate ali ste jih izvajali tradicionalno?
- Ali podatki kažejo, da oblika izvajanja izobraževalnega programa vpliva na obseg vpisa iz posamezne ranljive ciljne skupine? Ali so opazne razlike pri vpisu, če izvajate neki program v več oblikah, in katera oblika prevladuje?
- Ali podatki kažejo, da so te oblike za posamezne ranljive ciljne skupine izobraževanja enako zanimive v formalnem in neformalnem izobraževanju? So opazne kakšne razlike? Ipd.

- Na podlagi analiz udeleženosti vseh odraslih in še posebno ranljivih skupin odraslih v izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju izobraževalna organizacija načrtuje ukrepe za njihovo večjo udeležbo, kjer je to primerno in smiselno, oziroma načrtuje razvoj teh oblik izobraževanja nasploh.
- Spremljanje napredovanja udeležencev izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja je sicer zelo podobno kot spremljanje udeležencev v tradicionalnem izobraževanju – zanima nas, ali udeleženci v povprečju napredujejo po pričakovanjih, tako kot je zastavljeno napredovanje v izobraževalnem programu. Po vrsti izobraževanja je mogoče spremljati napredek bolj strukturirano in določeno v formalnih programih, v nekaterih od teh so kar natančno določeni pogoji za napredovanje (opravljeni določeni izpiti, opravljene obveznosti za določeni letnik ipd.). Tu je mogoče dokaj natančno spremljati posameznikov napredek, pri drugih formalnih programih, kjer napredovanje med potekom programa ni opredeljeno in se končajo le s končnim ocenjevanjem znanja, pa to ni mogoče in se je mogoče zanesti zgolj na rezultate preverjanja znanja (če se znanje med izobraževanjem preverja) in splošno poročanje posameznih učiteljev o napredovanju znanja pri posameznikih ali skupini. Pri neformalnem izobraževanju pa se bomo najpogosteje srečali s položaji, ko pogoji za napredovanje niso določeni in je natančno spremljanje napredka posameznikov onemogočeno. Tu se lahko zanašamo zgolj na ocene izvajalcev programa in udeležencev samih – ali imajo občutek, da pridobivajo novo znanje, da so se veliko novega naučili ipd. V nekaterih primerih nam spremljanje napredka pri neformalnem izobraževanju kažejo izdelki (posnet lastni video, posnete fotografije, pripravljen izdelek ipd.).
- To, kar se v zvezi z napredovanjem udeležencev izobraževanja razlikuje pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju, so analize, kaj se v zvezi s tem dogaja. Verjamemo, da analize v zvezi z napredovanjem udeležencev izobraževanja izdelujete za vse izobraževanje, ki ga izvajate, predlagamo pa, da pri

izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju analize dopolnite še s spremljanjem in analizami nekaterih elementov, ki so posebni ali značilni za to izobraževanje.

- Predlagamo, da si vnaprej določite nekaj »točk« opazovanja. Premislite, kaj bi lahko pozitivno ali zaviralno delovalo na napredovanje posameznikov v takih oblikah izobraževanja. Za zgled navajamo nekaj takih zornih kotov opazovanja:
  - ➜ Hitrost napredovanja posameznikov med izobraževanjem: ali večina napreduje v skladu s pričakovano hitrostjo, ali so opazne kakšne razlike v hitrosti napredovanja v primerjavi z istimi programi, ki potekajo tradicionalno (če jih tako izvajate), ali so pri hibridnem izobraževanju opazne kakšne razlike pri napredovanju udeležencev, ki se izobražujejo na daljavo, in napredovanju tistih, ki se izobražujejo tradicionalno, ali kombinirano izobraževanje vpliva na hitrost napredovanja, če ga primerjamo z izobraževanjem na daljavo ipd.
  - ➜ Splošna kakovost učnih dosežkov pri napredovanju: ali večina udeležencev med izobraževanjem dosega standarde znanja, ki so zahtevani za napredovanje, ali so pri tem zaznane kakšne razlike v primerjavi s tradicionalnim izobraževanjem; ali so med posameznimi oblikami izobraževanja (na daljavo, kombiniranim, hibridnim izobraževanjem), če jih izvajate, kakšne razlike v učnih dosežkih v času napredovanja med izobraževanjem ipd. Četudi sam izobraževalni program ne določa pogojev za napredovanje med potekom izobraževanja (npr. nekateri tečaj), poskušajte vsaj na podlagi izkušenj ugotavljati, ali znanje udeležencev napreduje po približno načrtovani poti.
  - ➜ Posebni učni dosežki med potekom izobraževanja in njihov vpliv na napredovanje: ali udeleženci med potekom izobraževanja pridobivajo nekatere zmožnosti v pričakovanem času in v pričakovani zahtevnosti. Mislimo predvsem na zadostno hitrost in kakovost pridobljenih zmožnosti; to bi utegnilo biti zaradi drugačnega načina izobraževanja ogroženo, če ne bi bili na oboje posebno pozorni. Te zmožnosti se od programa do programa razlikujejo in jih sami kot izvajalci izobraževanja najbolje poznate. Samo za zgled navajamo nekaj takih zmožnosti: zmožnosti za opravljanje nekega poklica, jezikovne zmožnosti, zmožnosti, povezane s socialnimi stiki ipd.
- Ko imamo tako opredeljene »točke«, ki jih še posebno skrbno spremljamo, da lahko ugotavljamo napredek udeležencev izobraževanja, in ko ugotavljamo, kakšne rezultate dosegamo pri njih, jih analiziramo in poskušamo ugotoviti vzroke za morebitne pomanjkljivosti ter ukrepati, da bi jih odpravili. Samo sprotno spremljanje in pravočasno ukrepanje sta zagotovili, da lahko vplivamo tudi na končne rezultate izobraževanja; če ne ravnamo tako, utegne to pomembno vplivati na končne rezultate, vendar tedaj ni več mogoče bistveno posegati in kakor koli vplivati na izboljšanje.

- Med potekom izobraževanja bodimo pozorni na osip. Spremljamo osip, ki nastane zato, ker posamezni udeleženci ne dosegajo zahtevane ravni znanja, ki se meri med potekom izobraževanja. Nekateri štejejo med osipnike tudi udeležence izobraževanja, ki niso uspešno dokončali izobraževanja. Ne glede na to razliko v pojmovanju osipa je pomembno, da se izobraževalna organizacija zaveda te »nevarnosti« in izpeljuje aktivnosti, ki naj bi prispevale k njegovemu zmanjšanju. Podobno velja za osip, ki ni posledica nedoseganja nekih standardov znanja, pač pa nastane zato, ker udeleženec samovoljno preneha z izobraževanjem, ker mu upade motivacija, ker ga je strah neuspeha, ker ga neke okoliščine ovirajo pri izobraževanju itn.
- Kakovostna izobraževalna organizacija se bo zavedala nevarnosti osipa, zato bo tudi s tega zornega kota spremljala potek izobraževanja. Ugotavljala bo, kaj bi utegnilo vplivati na osip, in se pravočasno odzvala, da bi ga preprečila. Kadar izvaja izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje, je ob siceršnjih možnih vzrokih še posebno pozorna na primanjkljaje v digitalni pismenosti udeležencev izobraževanja, težave z informacijsko-komunikacijsko opremo, upadanje motivacije za izobraževanje, slabše razumevanje predavanj in vaj, težave z dostopnostjo do učnih virov in njihovo kakovostjo, nezmožnost organiziranja časa za izobraževanje, nepoznavanje učnih metod za samostojno učenje ipd.
- Ob zaznavanju težav, ki bi utegnile pripeljati do osipa, izobraževalna organizacija posameznika podpre z različnim svetovanjem, konzultacijami, učno pomočjo in vsem drugim, kar bi mu utegnilo pomagati, da uspešno dokonča izobraževanje. Več o tem je mogoče prebrati v priporočilih, ki so zapisana v poglavju za področje Podpora posamezniku pri izobraževanju.
- Podobno kot smo že zapisali pri spremljanju napredovanja udeležencev izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja, velja tudi za spremljanje ter analiziranje njihove uspešnosti pri notranjem in zunanjem vrednotenju znanja. Razlika je le ta, da ne moremo več posegati v izobraževalni proces za obravnavano generacijo, lahko pa prav tako ugotavljamo, kako smo ravnali, kaj je bilo dobrega in v čem so bile morebitne pomanjkljivosti. To uporabimo pri naslednji izpeljavi izobraževanja.
- Predlagamo, da poleg prvin izobraževalnega procesa, ki so že uveljavljene za spremljanje rezultatov tradicionalnega izobraževanja, posebno skrbno spremljate tisto, kar je še posebno značilno za izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje:
  - ➜ čas, v katerem so udeleženci dokončali izobraževanje: Ali je večina končala izobraževanje v pričakovanem času, ali so opazne kakšne razlike v trajanju izobraževanja v primerjavi z istimi programi, ki potekajo tradicionalno (če jih tako izvajate), ali so v hibridnem izobraževanju opazne kakšne razlike pri trajanju izobraževanja tistih

udeležencev, ki se izobražujejo na daljavo, in tistih, ki se izobražujejo tradicionalno, ali kombinirano izobraževanje vpliva na trajanje izobraževanja, če ga primerjamo z izobraževanjem na daljavo ipd.;

- splošno kakovost učnih rezultatov: Ali večina udeležencev dosega pričakovane standarde znanja, ali so pri tem zaznane kakšne razlike v primerjavi s tradicionalnim izobraževanjem; ali so med posameznimi oblikami izobraževanja (na daljavo, kombinirano, hibridno), če jih izvajate, kakšne razlike v učnih dosežkih ipd. Četudi sam izobraževalni program ne določa ocenjevanja znanja (npr. neki tečaj), poskušajte vsaj na mnenjski podlagi (učiteljev, udeležencev) ugotavljati, ali so udeleženci pridobili pričakovano znanje;
- posebne učne dosežke: Ali so udeleženci pridobili nekatere zmožnosti v pričakovanem času in pričakovani zahtevnosti? Mislimo predvsem na zadostno hitrost in kakovost pridobljenih zmožnosti – to bi utegnilo biti zaradi drugačnega izobraževanja ogroženo, če ne bi bili na oboje še posebno pozorni.

- Ob presojanju rezultatov izobraževanja vam predlagamo, da ob siceršnjem spremljanju doseganja temeljnih in poklicnih zmožnosti posebno skrbno presojate prav doseganje nekaterih zmožnosti, ki so pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju pomembne za uspešnost udeležencev tega izobraževanja pri samem izobraževanju oziroma je njihovo doseganje pri teh oblikah izobraževanja lahko precej zahtevno.
- Prva skupina takih zmožnosti, ki je pomembna z vidika oblike izobraževanja, sta zmožnost učenja učenja in digitalna pismenost. Ti zmožnosti sta že sicer pomembni za vseživljenjsko izobraževanje in suvereno delovanje v poklicnem in osebnem življenju, še posebno pa bi njuna nezadostna razvitost lahko pomembno vplivala na sposobnost udeležencev izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja. Res je, da na tem mestu govorimo o rezultatih izobraževanja in da torej kaj veliko za tiste, katerih rezultate presojamo, ne bo več mogoče narediti, je pa to pomembno zaradi načrtovanja naslednjih izpeljav izobraževanja, da damo še večji poudarek pridobivanju teh zmožnosti.
- Za razvijanje zmožnosti učenja učenja predlagamo, da ob začetku izvajanja izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja namenite nekaj časa prav predstavitvi različnih metod učenja, morebiti naredite tudi vaje ali prikaz. Pozornost posvetite tudi samoorganizaciji učenja – kako si izbrati prostor za učenje, kako ga pripraviti, kako določiti urnik učenja ipd. Med potekom izobraževanja pogovore o metodah samostojnega učenja vsake toliko časa ponavljajte in spremljajte, kako so udeleženci pri uporabi metod uspešni in kje imajo še primanjkljaje.
- Pridobivanje zmožnosti učenja učenja lahko povežete tudi s krepitvijo digitalne pismenosti. Predstavljajte metode učenja, ki so posebno primerne za učenje iz di-

gitalnih virov. Naučite udeležence izobraževanja suverenega ravnanja z informacijsko-komunikacijsko tehnologijo, samostojnega iskanja zanesljivih spletnih virov za učenje, učenja iz spletnih virov ipd.

- Nekaj podobnega kot za opisani zmožnosti velja tudi za zmožnost govornega sporazumevanja v maternem jeziku in socialne zmožnosti. Obe zmožnosti lažje razvijamo pri tradicionalnem izobraževanju, saj sta povezani z neposrednimi stiki v učni skupini – v tem okolju ju lažje vpletamo v različne aktivnosti, razvijata se tudi povsem spontano. Nekoliko drugače je v učnih skupinah pri izobraževanju na daljavo, kjer so socialni stiki omejeni večinoma le na stike v spletnem okolju. Nekoliko bolje je pri izobraževanju v kombinirani obliki in hibridnem izobraževanju pri udeležencih, ki se izobražujejo tradicionalno. Pomembno je, da se omejitev možnosti za pridobivanje omenjenih zmožnosti zavedamo in jih namenoma vpletamo v različne učne sekvence ter izpeljujemo metode, ki krepijo te zmožnosti. Za krepitev govornih zmožnosti uporabljamo čim več sinhrone komunikacije, izbiramo vaje, ki zahtevajo aktivno govorno delo ipd. Za krepitev socialnih zmožnosti pa so na primer primerne metode, po katerih udeležence razdelimo v manjše skupine, jim razdelimo naloge in morebiti tudi vloge v skupini. Lahko jim naročimo izdelavo samostojnih skupinskih seminarskih nalog ipd.
- Tretja skupina zmožnosti, ki zahteva pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju posebno pozornost, pa so nekatere poklicne zmožnosti. Te razvijamo predvsem v formalnih in neformalnih poklicnih in strokovnih izobraževalnih programih, ni pa nujno, da zgolj v teh, saj so nekatere, zlasti generične poklicne zmožnosti pomembne za suvereno delovanje v sodobnem svetu, ne zgolj pri opravljanju poklica. Tu mislimo zlasti na zmožnost sodelovanja z drugimi in razvoj poklicne komunikacijske zmožnosti. Ti dve zmožnosti sta na neki način temeljni zmožnosti, o katerih smo že govorili (govorno sporazumevanje in socialna zmožnost), prirejeni za suvereno opravljanje dela oziroma poklica. Pridobivanje teh zmožnosti pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju zahteva več pozornosti, saj bi utegnilo biti brez tega njuno pridobivanje ogroženo. Poleg metod, ki smo jih že opisali, lahko na primer za krepitev pridobivanja teh zmožnosti uporabljamo metodo igre vlog, ki jo je mogoče prav dobro izpeljevati tudi na daljavo.
- Med poklicnimi zmožnostmi pa kaže posebej opozoriti še na problem praktične usposobljenosti. Dejstvo je, da lahko pridobivamo za veliko poklicev oziroma del praktično usposobljenost le z dejanskim opravljanjem nekega dela. To težavo še najlažje razrešujemo pri kombiniranem izobraževanju, saj lahko praktično usposabljanje in vaje umestimo v čas, ko so udeleženci fizično navzoči v učnih prostorih izobraževalne organizacije. Težje je že pri hibridnem izobraževanju. V tem primeru sicer lahko zaprosimo udeležence, ki se izobražujejo na daljavo, ali bi bili samo za čas, ko potekajo praktično usposabljanje in vaje, tudi oni fizično navzoči v učnih prostorih.

Vendar morebiti to za vse udeležence ni uresničljivo (zaradi telesne oviranosti ipd.). Tedaj se znajdemo v enakem položaju kot pri izobraževanju, ki v celoti poteka na daljavo, ko udeleženci nikoli ne pridejo v učne prostore izobraževalne organizacije.

- O tem razmišljajmo že pri odločanju, ali bomo neki izobraževalni program sploh izpeljevali na daljavo oziroma hibridno. Če je praktično usposabljanje tako zahtevno, da ga nikakor ni mogoče izpeljevati na daljavo, predlagamo, da razmislite, ali boste ta program sploh izpeljevali tako. Morebiti se vseeno raje odločite za kombinirano izobraževanje tudi v primeru hibridnega izobraževanja, to pomeni, da tedaj izpeljujete izobraževalni program s kombinacijo hibridnega in kombiniranega izobraževanja. Pri izobraževalnih programih, za katere se odločimo, da jih bomo vseeno izpeljevali na daljavo ali hibridno, pa je treba že med načrtovanjem izpeljave tehtno premisliti, kakšne metode in pristope kaže vpeljati, da bi dosegli kakovostno poklicno usposobljenost.
- Pri ugotavljanju rezultatov ne pozabimo na subjektivna mnenja udeležencev, njihovo zadovoljstvo z izobraževanjem na daljavo, kombiniranim in/ali hibridnim izobraževanjem. Šele z informacijami, kako so oni doživljali to izobraževanje, kaj jim je všeč, kakšne težave so morebiti imeli itn., bomo pridobili zaokroženo sliko, ki nam bo pomagala presojati, kje so naši izzivi za razvoj tega izobraževanja. Redno merite zadovoljstvo udeležencev, nekajkrat med potekom izobraževanja in tudi ob njegovem koncu. Svetujemo, da ob splošnih vprašanjih o zadovoljstvu posebej merite zadovoljstvo udeležencev z vidiki, ki so pomembni za kakovost izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja:
  - kaj na splošno menijo o obliki izobraževanja, ki so se jo udeležili, kaj jim je bilo všeč in kaj ne;
  - ali menijo, da bi bilo potrebno drugačno razmerje med organiziranimi učnimi aktivnostmi in samostojnim učenjem;
  - ali menijo, da je bil obseg tistega, kar so se morali samostojno naučiti, primeren in ustrezno zahteven;
  - ali so bili zadovoljni s kakovostjo učnih vsebin, ki so jim jih podajali učitelji;
  - ali so bili zadovoljni z načini, metodami učenja;
  - kako ocenjujejo različne učne vire – pisne, spletne, video-, avdioposnetke itn.;
  - ali so imeli kakšne težave z uporabo informacijsko-komunikacijske tehnologije;
  - ali so imeli dovolj podpore pri izobraževanju (informiranje, svetovanje, učna pomoč, konzultacije ipd.).
- Tako kot sicer velja za vsa področja sistematičnega dela v kakovosti izobraževanja tudi v tem primeru velja, da nismo naredili nič, če nekatere pojave le spremljamo in ugotavljamo, kaj se dogaja. To naj bi bilo izhodišče za tehtne razmisleke, kaj (še) moramo postoriti, da bi odpravili morebitne pomanjkljivosti, predvsem pa še izboljšali

kakovost izobraževanja. Četudi smo z rezultati zadovoljni, pred vnovično izpeljavo podobnega izobraževanja ne pozabimo na:

- pridobivanje novih digitalnih zmožnosti učiteljev in strokovnih delavcev oziroma zviševanje teh zmožnosti do zahtevnejših ravni;
- nakup dodatne informacijsko-komunikacijske opreme, če se za to pokažejo potrebe oziroma na skrben pregled in pripravo obstoječe opreme;
- presojo, ali je uporabljeno spletno učno okolje primerno za izvajanje izbranih izobraževalnih programov in morebitno uvedbo novega spletnega učnega okolja;
- temeljito strokovno presojo, ali je bil posamezni izobraževalni program primerno strukturiran po učnih epizodah in prilagojen posamezni obliki izobraževanja;
- analizo, ali je pri programih, ki se izvajajo kombinirano, primerno razmerje med izobraževanjem na daljavo in tradicionalnim izobraževanjem;
- vnovični pregled vseh učnih virov, ki jih ponujamo udeležencem posameznih oblik izobraževanja; pregled opravimo tudi z zornega kota potreb in zmožnosti različnih ranljivih oziroma posebnih ciljnih skupin;
- preverjanje, ali so vsi načini pomoči, ki jih dajemo udeležencem izobraževanja, zadostni, dostopni in kaj bi morda še vpeljali.

VI.

VIRI

Anderson, L. W. in Krathwohl, D. R. (ur.). (2001). A taxonomy of learning, teaching, and assessing: a revision of Bloom's taxonomy of educational objectives. New York: Longman.

Bates, T. in Poole, G. (2003). Effective teaching with technology in higher education: Foundations for success (1st ed.). San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Bregar, L., Zagmajster, M., Radovan, M. (2010). Osnove e-izobraževanja. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.

Bregar, L., Zagmajster, M., Radovan, M. (2020). E-izobraževanje za digitalno družbo. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.

Dobrovoljc, A., Vičič Krabonja, M. in Perčič, K. (2017). Strokovno gradivo Svetovalna dejavnost prek sodobnih medijev. Ljubljana, Andragoški center Slovenije.

Drožđek, S. (2017). Vpliv upoštevanja Mayerjevih načel na metakognitivne in kognitivne spretnosti učencev ter njihovo motivacijo. Magistrsko delo. Ljubljana: Univerza v Ljubljani. Pedagoška fakulteta.

Fee, K. (2009). Delivering E-Learning: A Complete Strategy for Design Application and Assessment. London in Philadelphia, PA: Kogan Page.

Florjančič, V. (2021). Koronaizziv visokega šolstva: od teorije k praksi. Koper: Založba Univerze na Primorskem.

Garrison, D. R., Anderson, T. in Archer, W. (2001). Critical Thinking, Cognitive Presence and Computer Conferencing in Distance Education. American Journal of Distance Education, 16 (1), 7–23, str. 87–105.

Hase, S. & Kenyon, C. (2010). From Andragogy to Heutagogy. Ulti-BASE In-Site. Pridobljeno 6. 2. 2022 s: https://epubs.scu.edu.au/gcm_pubs/99/.

Illič, I. (1972). Deschooling Society, New York: Harper & Row.

Islovar. Dostopno na: http://islovar.org/islovar.

Izhodišča za pripravo javnoveljavnih izobraževalnih programov za odrasle (2020). Ljubljana: Andragoški center Slovenije.

Javrh, P., Možina, E., Bider, K., Kragelj, K., Volčjak, D., Sepaher, G., Gjerek, L., Matavž, H., Rejec, P., Babič Ivaniš, N., Brecelj, V. (2018). Digitalna pismenost. Opisniki temeljne zmožnosti. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.

Kirkwood, A. in Price, L. (2014). Technology-enhanced Learning and Teaching in Higher Education: What is 'Enhanced' and how do We Know? A Critical Literature Review. Learning, Media and Technology, 39(1), str. 6–36.

Klemenčič, S., Vilič Klenovšek, T., Možina, T. (2003). Kazalniki kakovosti. Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.

Ključne kompetence za vseživljenjsko učenje – evropski referenčni okvir (2007). Luksemburg: Urad za uradne publikacije evropskih skupnosti.

Kroflič, R. (1997). Med poslušnostjo in odgovornostjo: procesno razvojni model moralne vzgoje. Ljubljana: Vija.

Kušar, D., Princes, T., Javrh, P., Kuran, M., Lenič, Š., Možina, E. (2016). Učenje učenja. Opisniki temeljne zmožnosti.

Mayer, R. E., Moreno, R. (2002). Animation as an Aid to Multimedia Learning. Educational Psycholog Review, 14 (1), str. 87–99.

Mayer, R. E., Moreno, R. (2003). Nine Waxs to Reduce Cognitive Load in Multimedia Learning. Educational Psychologist, 38 (1), str. 43–52.

Mayer, R. E., Moreno, R. (2007). Interactive Multimodal Learning Environments. Educational Psychology Review, 19, str. 309–326.

Mayer, R. E. (2014). The Cambridge Handbook of Multimedia Learning. New York: Cambridge University Press.

McCombs, B. L. (1986). The role of the self-system in self-regulated learning. Contemporary Educational Psychology, 11, št. 4, str. 314–332.

Makovec Radovan, D., Radovan, M. (2022). Smernice za izvajanje poklicnega in strokovnega izobraževanja v kombinirani obliki. Ljubljana: Center za poklicno izobraževanje. Pridobljeno 10. 8. 2022 s https://cpi.si/wp-content/uploads/2020/09/Priloga-1.pdf.

Možina, T. (2003). Kakovost v izobraževanju. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.

Možina, T. (2007). Merjenje zadovoljstva udeležencev v izobraževanju odraslih. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.

Možina, T., Klemenčič, S., Vilič Klenovšek, T., Zorić Frantar, M., Jurič Rajh, A., Orešnik Cunja, J. (2013). Kazalniki kakovosti izobraževanja odraslih. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.

Možina, T., Klemenčič, S., Radovan, M. (2020). Izkušnje z izobraževanjem odraslih v času pandemije. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.

Možina, T., (2021). Izobraževanje odraslih in svetovanje na daljavo med pandemijo. Refleksija in usmeritve za prihodnost. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.

Muršak, J. (2012). Temeljni pojmi poklicnega in strokovnega izobraževanja. Ljubljana, Center RS za poklicno izobraževanje.

Navodila o prilagajanju izrednega poklicnega in strokovnega izobraževanja (2022). Uradni list RS, št. 60/22.

Pridobljeno 10. 8. 2022 s: http://pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=NAVO914.

Pappas, C. (2013). 10 Tips To Effectively Use Videos in e:Learning.

Pravilnik o sistemu tutorstva Univerze v Ljubljani. Pridobljeno 20. 8. 2022 s: https://www.unilj.si/o_univerzi_v_ljubljani/organizacija__pravilniki_in_porocila/predpisi_statut_ul_in_pravilniki/2013071216472743/.

Pravilnik o tutorskem sistemu na Zdravstveni fakulteti. Pridobljeno 20. 8. 2022 s: https://www.zf.uni-lj.si/images/tutorstvo/PravilniktutorsistZF_april_2012.pdf.

Pravilnik za kreditno vrednotenje študijskih programov po ECTS na Doba fakulteti. Sprejel Senat Doba fakultete, 31. 3. 2022 (Interno gradivo Doba fakultete).

Priporočilo Evropskega parlamenta in Sveta z dne 18. decembra 2006 o ključnih kompetencah za vseživljenjsko učenje (2006/962/ES). Pridobljeno 4. 4. 2022 s: http://eur-lex.europa.eu/legal-content/SL/TXT/?uri=CELEX:32006H0962.

Radovan, M. (2018) Kognitivni in metakognitivni vidiki ključne kompetence učenje učenja. V: Sodobne paradigme raziskovanja izobraževanja in učenja odraslih: eseji v po-

častitev jubileja Ane Kranjc (str. 95–106). Ljubljana: Znanstvena založba Filozofske fakultete v Ljubljani.

Radovan, M. (2010). Vpliv dejavnikov samoregulativnega učenja in starosti na uspešnost. Sodobna pedagogika, št. 5, december.

Ropret, M. (2012). Operacijski sistem, platforma, ekosistem. Kaj je to? Pridobljeno 5. 5. 2022 s: https://old.delo.si/druzba/infoteh/operacijski-sistem-platforma-ekosistem--kaj-je-kaj.html.

Rosenberg, M. J. (2005). E-learning: Strategies for delivering knowledge in the digital age. New York: McGraw-Hill.

Salmon, G. (2004). E-moderating: The key to teaching and learning online (2. izd.). London and New York: Routledge.

Salmon, G. (2022). The Five Stage Model. Pridobljeno 12. 6. 2022 s: https://www.gillysalmon.com/five-stage-model.html.

Siemens, G. (2005). Connectivism: A Learning Theory for the Digital Age. International Journal of Instructional Technology and Distance Learning, 2(1). Pridobljeno 6. 2. 2022 s: http://www.itdl.org/Journal/Jan_05/article01.htm.

Slovar slovenskega knjižnega jezika. Pridobljeno 20. 8. 2022 s: http://bos.zrc-sazu.si/sskj.html.

Smernice hibridnega pristopa v terciarnem izobraževanju (2022). Ljubljana: Nakvis. Pridobljeno 20. 8. 2022 s: https://www.nakvis.si/aktualno/smernice-hibridnega-pristopa-v-terciarnem-izobrazevanju/.

Strmšek Turk, S. (2013). Priprava e-učnih gradiv in učnih pripomočkov. Gradivo za udeležence usposabljanja. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.

Šavli, V. (2005). E-tutor. Priročnik za učitelje. Ljubljana: ZRSŠ in MŠŠ.

The National Standards for Quality Online Learning. Pridobljeno 4. 5. 2022 s: https://www.nsqol.org/.

UNESCO (1997). The Hamburg Declaration on adult learning and agenda for the future. Hamburg: UNESCO Institute for Lifelong Learning. Pridobljeno 3. 2. 2022 s: https://uil.unesco.org/adult-education/confintea/adult-education-hamburg-declaration--agenda-future.

Vaughan, N. D., Cleveland-Innes, M., Garrison Randy, D. (2013). Teaching in blended learning environments. Creating and Sustaining Communities of Inquiry. Nebraska: AU Press, Athabasca University.

Weinstein, C. E. in Mayer, R. E. (1986). The teaching of learning strategies. V: M. Wittrock (ur.), Handbook of research on teaching (str. 315–327). New York: Macmillan.

Zimmerman, B. J. (1989). A social cognitive view of self-regulated learning and academic learning. Journal of Educational Psychology, 81, št. 3, str. 329–339.

Zimmerman, B. J. (2008). Theories of self-regulated learning and academic achievement: An overview and analysis. V: Zimmerman, B. J., Schunk, D. H. (ur.). Self-regulated learning and academic achievement: Theoretical perspective. Mahwah: Lawrence Erlbaum Associates, str. 1–35.

Žalec, N., Klemenčič, S., Možina, T., Vilič Klenovšek, T., Jelenc, N. E., Dobrovoljc, A. (2004): Osebni izobraževalni načrt. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.

VII.

PRILOGE

Priloga 1: Strokovno izrazje

Strokovno izrazje, ki ga uporabljamo v zbirki kazalnikov kakovosti

Izrazje, povezano z obravnavanimi vrstami izobraževanja

Hibridno izobraževanje: Za hibridno izobraževanje je značilno, da se lahko nekateri udeleženci izobraževanja udeležijo v prostorih izobraževalne organizacije, drugi pa izobraževanje ob uporabi spletnih učnih okolij sočasno spremljajo na spletu. Udeleženci, ki spremljajo izobraževanje v prostorih izobraževalne organizacije, in tisti, ki ga spremljajo na spletu, niso isti.

Izobraževanje na daljavo: Poglavitna značilnost izobraževanja na daljavo je ta, da so v času izobraževanja učitelj in udeleženci prostorsko, lahko pa tudi časovno ločeni.

Izobraževanje v prostorih organizacije: Ko obravnavamo tisto vrsto izobraževanja, ki poteka tradicionalno, ko se udeleženci z učiteljem srečajo fizično v prostorih izobraževalne organizacije, v tradicionalni učilnici ali predavalnici, uporabimo izraz »izobraževanje v prostorih organizacije« ali tudi izraz »tradicionalno izobraževanje«.

Izobraževanje v spletnem učnem okolju: Ko gre za del dejavnosti udeležencev, ki jo opravijo v obliki samostojnega učenja ali skupnega sodelovanja z drugimi udeleženci, podprtega s spletnimi orodji (videokonference, delo v spletnih učilnicah idr.), uporabimo izraz »izobraževanje v spletnem okolju« ali tudi »izobraževanje v spletnem učnem okolju«.

Kombinirano izobraževanje: Kombinirano izobraževanje je izobraževanje, v katerem se prepletata dva pristopa: fizična navzočnost in izobraževanje v prostorih izobraževalne organizacije ter aktivnosti, ki potekajo v spletnih učnih okoljih, kjer so učitelj in

udeleženci prostorsko ločeni. Za kombinirano izobraževanje je značilno, da poteka deloma kot učenje v prostorih izobraževalne organizacije, deloma pa v spletnem okolju. Udeleženci, ki se udeležujejo izobraževanja v prostorih izobraževalne organizacije in v spletnem okolju, so isti.

Oblike podpore odraslim pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in hibridnem izobraževanju: Za kakovost teh oblik izobraževanja so zelo pomembne podporne dejavnosti, ki jih organizacija, ki izobražuje odrasle, ponuja udeležencem. Z oblikami podpore mislimo na primer dejavnosti informiranja in svetovanja, podporo pri organiziranem samostojnem učenju, učno pomoč, konzultacije, informacijsko-komunikacijsko podporo idr. Ko govorimo v publikaciji o vseh teh dejavnostih na splošno, uporabljamo besedno zvezo oblike podpore odraslim pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in hibridnem izobraževanju ali podporne dejavnosti pri izobraževanju odraslih. Če je še posebno pomembno, pa omenimo posamezno obliko podpore.

Organizirano samostojno učenje: Za razliko od samostojnega učenja, pri katerem posameznik na podlagi lastne odločitve, da se bo nečesa naučil, sam določi kaj in do katere zahtevnosti se želi naučiti, sam poišče učne vire, sam izbere metode učenja in je na nek način tudi sam ocenjevalec doseženega znanja, pa organizirano samostojno učenje predstavlja samostojno učenje posameznika, ki pa je do neke mere organizirano in podprto. Organiziranost takega samostojnega učenja je različna – od zgolj nekaj podpore do dokaj strukturiranega samostojnega učenja. V Sloveniji poznamo središča za samostojno učenje. Ta povečini nudijo različna učna gradiva, prirejena za samostojno učenje in pomoč mentorjev pri izbiri primernih učnih gradiv, pomoč pri spoznavanju učnih tehnik, včasih pa tudi učno pomoč. V našem primeru organizirano samostojno učenje pomeni tisti del učenja, ki ga udeleženec izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja opravi sam, vendar mu učitelj/tutor pove, kaj se mora naučiti, kateri so možni učni viri, kako naj se iz njih uči, do kdaj mora obvladati določeno učno temo, kar nato (v večini primerov) učitelj tudi preveri.

Samoregulirano učenje je sposobnost posameznika, da spremlja in uravnava lastno učenje. Gre za metakognicijo, ki je opredeljena kot izvršni kontrolni proces, ki zajema načrtovanje, spremljanje in uravnavanje uporabe kognitivnih strategij. Uporaba kognitivnih učnih strategij je veliko uspešnejša, če posameznik ob njej svoje učenje tudi (zavestno) spremlja. Drugi vidik pa zajema pripravljenost za uporabo učnih strategij. Za udeležence, ki svoje učenje dejavno uravnavajo, je značilno, da uporabljajo različne kognitivne in metakognitivne strategije, sistematično usmerjene k doseganju postavljenih učnih ciljev. Uporabljajo tudi strategije, s katerimi uravnavajo druge vire učenja, kot so prilagoditev nekaterih vidikov fizičnega okolja in organiziranost časa za učenje, tako da bi to postalo kar se da učinkovito. Pomembna sestavina samoregulativnega učenja so še strategije, ki se nanašajo na uravnavanje učenja in učnega okolja. V to skupino strategij sodijo na primer organizacija časa, uravnavanje truda in ureditev prostora

za učenje. Poleg tega je tudi verjetneje, da bodo učeči se takrat, ko se bodo pri učenju znašli v težavah, iskali pomoč učitelja, sošolcev ipd. Navsezadnje pa so udeleženci, ki si sami uravnavajo svoje učenje, prepričani o svoji učinkovitosti pri učenju (samoučinkovitost) in sposobnosti (pozitivne atribucije) ter so za učenje bolj notranje motivirani.

Tradicionalno izobraževanje je klasično organizirano izobraževanje, pri katerem poteka celoten izobraževalni proces fizično v prostorih izobraževalne organizacije ali na drugih ustreznih lokacijah (na primer pri delodajalcih).

Učenje učenja je sposobnost učiti se in vztrajati pri učenju, organizirati lastno učenje, s tem pa tudi učinkovito upravljanje časa in informacij, individualno in v skupinah. Ta kompetenca vsebuje zavest o lastnem učnem procesu in potrebah, o prepoznavanju priložnosti, ki so na voljo, in sposobnost premagovanja ovir za uspešno učenje.

Izrazje, povezano z informacijsko-komunikacijsko tehnologijo

Aplikacija je računalniški program, namenjen uporabniku za opravljanje nekaterih nalog.

Asinhrona komunikacija je komunikacija, ki poteka neodvisno od časa. Asinhrono komuniciranje je zelo pogosto in je uveljavljeno pri izobraževanju na daljavo, saj omogoča, da udeleženci z učitelji (mentorji, tutorji) in med seboj komunicirajo, ko jim to ustreza. Nekatere oblike asinhrone komunikacije so danes široko uveljavljenje, na primer elektronska pošta in spletni diskusijski forumi. Sodobne spletne storitve pa omogočajo nove oblike asinhronega komuniciranja, kot so blogi, wikiji, spletne digitalne table (npr. Padlet, Google Jamboard, Mural) in podobno.

Blog ali spletni dnevnik je spletno mesto, na katerem avtorji z uporabo preprostega vmesnika objavljajo besedila, slike, posnetke, bralci pa imajo navadno možnost komentiranja.

Digitalna pismenost je temeljna zmožnost posameznika, da uporablja in deluje v digitalnem svetu. Digitalna pismenost je zmožnost varne in kritične uporabe tehnologij informacijske družbe na različnih področjih: pri delu, v prostem času in za sporazumevanje z drugimi. Digitalno pismeni posameznik pozna in uporablja digitalne aparature in pripomočke, kot so na primer računalniki, pametni telefoni in spletna orodja, ter jih zna med seboj povezovati in posodabljati za svoje osebne potrebe, hkrati pa je dovolj spreten, da lahko s tem znanjem in spretnostmi brez težav opravlja svoje delo. Z uporabo digitalne tehnologije išče in upravlja najrazličnejše informacije, na več načinov komunicira in izvaja različna opravila. Obvladuje različne mobilne in računalniške aplikacije. Zna izbrati pravo pot za dosego cilja in loči med resničnim in virtualnim. Razume zakonitosti digitalnega socialnega okolja in se znajde v njem.

Informacijska tehnologija je tehnologija, ki omogoča zbiranje, obdelavo, shranjevanje, razpošiljanje ter uporabo podatkov in informacij.

Interaktivni večpredstavnostni učni vir *(*angl. *interactive multimedia)* je računalniško podprt elektronski vir, ki omogoča uporabniku nadzor, kombiniranje in upravljanje različnih vrst medijev, kot so besedilo, zvok, video, računalniška grafika in animacija.

Interaktivni video je video, ki omogoča različne interaktivne dejavnosti udeležencev in dodatne informacije.

Komunikacijska tehnologija je tehnologija prenosa informacij, sporočil med viri.

Orodja za spodbujanje dejavnosti udeležencev v spletnem okolju: To so spletna orodja, zasnovana tako, da spodbujajo aktivno sodelovanje udeležencev pri izobraževanju na daljavo. To so na primer orodja, ki omogočajo sestavo anket, kvizov, testov za spletno preverjanje znanja in razumevanja vsebin, orodja, ki omogočajo postavitev spletnih forumov, klepetalnic. Za krepitev zmožnosti udeležencev za samostojno učenje se razvijajo tudi orodja za načrtovanje in spremljanje lastnega izobraževanja ipd.

Podkast je digitalna vsebina, ki jo je mogoče s spleta v obliki avdio- ali videodatotek prenašati na računalnik ali prenosno napravo. Podobno kot pri blogih se vsebina nalaga periodično, razlika je le v tem, da je ta posneta, in ne zapisana. Na podkast se uporabnik naroči. Podkasti so sprva vsebovali le avdiovsebine, nekoliko pozneje v razvoju se je v obliki podkastov začel pojavljati tudi video. Poslušanje in gledanje podkastov se razlikuje od živih prenosov (t. i. pretakanja ali streaminga), saj si je preneseno vsebino mogoče ogledati tudi pozneje. V nasprotju s pretočnimi videi lahko podkaste spremljamo tudi brez internetne povezave na prenosnih medijskih napravah.

Računalniška platforma je računalniško okolje. Platforma je opredeljena tudi kot podlaga za posel. Tako kot sta na primer platformi železniško ali optično omrežje, je platforma lahko tudi posamezen operacijski sistem, če se na njeni podlagi razvije bogata ponudba programov ter če hkrati proizvajalcem strojne opreme omogoča, da ponujajo naprave s tem operacijskim sistemom in dodatke zanje. Uporablja se tudi izraz učna platforma, ki je računalniško podprto učno okolje. Beseda platforma se uporablja tudi za poimenovanje posebnih spletnih mest.

Sinhrona komunikacija je sočasna komunikacija in jo razlagamo tudi kot komunikacijo v realnem času. Pri tradicionalnem izobraževanju je to na primer pogovor ali razprava v tradicionalni učilnici. Pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju pa omogočajo sinhrono komuniciranje v spletnem okolju sodobni videokonferenčni sistemi. Sinhronost omogoča dvosmerno komunikacijo med učiteljem (mentorjem, tutorjem) in udeležencem ter med udeleženci. To je pri učenju zelo pomembno, vendar je mogoče le ob sočasni navzočnosti učitelja (mentorja, tutorja) in udeležencev, kar zahteva vnaprej določen ali trdno določen urnik izpeljave.

Spletna aplikacija: Aplikacija je računalniški program, namenjen uporabniku za opravljanje določenih nalog. Kadar je ta dostopna na spletu, je to spletna aplikacija.

Spletna digitalna tabla (angl. *white board*) je učno orodje in hkrati učno okolje, v katerem lahko učitelji in udeleženci z uporabo spleta sočasno interaktivno sodelujejo od koder koli. Učitelji in udeleženci lahko na isto spletno tablo sočasno dodajajo svoje zapise (predloge, zamisli, izkušnje ipd.) in jih sodelovalno urejajo ter tako ustvarjajo nove spletne vsebine.

Spletna soba: Različni videokonferenčni sistemi, kot sta na primer Zoom ali Microsoft Teams, so razvili načine, da se lahko udeleženci tudi v spletnem okolju družijo in sodelovalno učijo v skupinah. Ta orodja omogočajo, da se v spletnem okolju oblikujejo manjši virtualni, lahko jih imenujemo tudi spletni prostori, ki omogočijo sodelovanje manjše skupine udeležencev. V angleščini se je za to uveljavil pojem *break out rooms*. V našem besedilu uporabljamo slovenski izraz spletna soba.

Spletna učilnica: Številne dejavnosti udeležencev pri izobraževanju na daljavo potekajo v spletnih učilnicah. To so spletna orodja ali bolje rečeno spletna učna okolja, ki temeljijo na sistemu za urejanje vsebine in učnih dejavnosti. Udeleženci lahko v njih dostopajo do učnih virov, komunicirajo z učitelji ali tutorji in drugimi udeleženci, sodelujejo pri skupinskem delu. Spletne učilnice (npr. Moodle, Blackboard) omogočajo različne načine interakcije med udeleženci, kot so na primer spletni forumi, klepetalnice. Vsebujejo tudi številna orodja za preverjanje znanja, kot so kvizi, ankete ipd.

Spletne skupinske in individualne konzultacije so oblika organiziranega izobraževalnega dela, pri kateri se pri obravnavi določenih zaokroženih vprašanj iz posameznega predmeta (modula, vsebinskega sklopa) metodično vzpostavlja neposredno sodelovanje med učiteljem in udeležencem, ali skupino udeležencem. V okviru spletnih konzultacij učitelji usmerjajo, svetujejo in pomagajo udeležencem pri izobraževalnem in raziskovalnem delu ter pri izobraževalnih in raziskovalnih nalogah. Spletne konzultacije potekajo v pisni, avdio ali video obliki.

Spletni dokumenti v skupni rabi so dokumenti, ki jih delimo v skupno rabo z uporabniki, pri tem pa lahko določimo, kdo ima dostop do dokumenta in kaj lahko z njim počne. Dokumente v skupni rabi lahko hkrati ureja več oseb.

Spletni seminar (webinar): Beseda je izpeljanka iz dveh besed, in sicer »web« in »seminar«, slovensko »splet« in »seminar«, to povežemo v spletni seminar. Metoda spletnega seminarja je predstavitev, seminar ali delavnica, predvajana po spletu z uporabo videokonference. Najpomembnejša sestavina pravega spletnega seminarja so interaktivni elementi, in sicer zmožnost dajanja, prejemanja informacij in razpravljanja o njih v živo. To je oblika izobraževanja na daljavo, v kateri so udeleženci in predavatelj prostorsko ločeni, informacije pa naj bi dobivali sočasno (lahko pa tudi z zamikom, tako da shranijo spletni seminar in si pozneje ogledajo posnetek).

Spletni vir je informacijski vir, dostopen na spletu.

Spletno izobraževanje je izobraževanje na daljavo, podprto s svetovnim spletom in spletnimi informacijsko-komunikacijskimi orodji. Temelji na didaktičnih pristopih, ustreznih tej obliki izobraževanja. To pojmovanje razumemo kot sinonim za tiste opredelitve e-izobraževanja, ki poudarjajo, da pri e-izobraževanju ne gre zgolj za to, da se v tradicionalno izobraževanje vključi informacijsko-komunikacijska tehnologija, pač pa gre za konceptualne premike v razumevanju učenja in poučevanja.

Spletno okolje je z informacijsko tehnologijo simulirano okolje, ki daje vtis resničnega in ima funkcionalnosti stvarnega okolja. Zanj se uporablja tudi izraz virtualno okolje.

Spletno učno okolje je okolje, ki je podprto z informacijsko-komunikacijsko tehnologijo in omogoča komunikacijske in učne aktivnosti udeležencev. Udeleženci lahko v takšnih spletnih učnih okoljih dostopajo do učnih virov, komunicirajo z učitelji in drugimi udeleženci, z uporabo spletnih orodij spremljajo svoj napredek in uspešnost. Takšna spletna učna okolja so na primer Moodle, Microsoft Teams, Google Classrooms.

Večpredstavnost je prikaz vsebine s hkratnim predvajanjem besedila, slike, videoposnetka, zvoka, zlasti po računalniku. To pomeni, da predstavimo vsebino z različnimi tehnikami. Obseg večpredstavnosti se povečuje s pojavom novih medijev, predvsem z razvojem računalniške tehnologije, in se uporablja na različnih področjih: v umetnosti (na predstavah, razstavah), videoprodukciji (z animacijami, na glasbenih dogodkih in posnetkih), izobraževanju (kjer se predavanja dopolnjujejo s posnetki, animacijami, simulacijami, izobraževalnimi interaktivnimi igrami).

Večpredstavnostni učni viri lahko zajemajo slike, animacije, video, zvok, besedilo. Zanje je značilno, da sami po sebi nimajo pedagoške vloge, dobijo pa jo, ko jih z ustreznimi didaktičnimi načeli uvrstimo v izobraževalni proces in jih uporabimo z določenim namenom.

Videokonferenčni sistem: To so sistemi, ki omogočajo sinhrono, sočasno komunikacijo in delo ljudi v spletnem okolju. Potrebujemo jih za kakovostno izpeljavo izobraževanja ali poslovnega srečanja po spletu. Da bi bile tovrstne interakcije kakovostne, potrebujemo ustrezno opremo in orodja, ki jih združimo v sistem. Pri tem izhajamo iz tega, da je treba pri izpeljavi takšnega spletnega srečanja združiti glas in sliko. Videokonferenčni sistemi tako združujejo programsko opremo, spletno videokamero z vgrajenim mikrofonom, večji, boljši in naprednejši sistemi pa zelo kakovostno kamero za prenos slike in avdiokonferenčni sistem za zvočni del; ta omogoči, da sodeluje v videokonferenci več oseb hkrati.

Wiki je spletišče, ki omogoča uporabnikom urejanje, spreminjanje in brisanje vsebine prek spletnega brskalnika. Wikiji so uporabni za veliko namenov, na primer upravljanje znanja in zapisovanje zapiskov. Lahko so to tudi spletne strani skupnosti. Nekateri dovoljujejo uporabo na različnih ravneh dostopa. Pravice urejanja lahko na primer obse-

gajo spreminjanje, dodajanje in odstranjevanje gradiva. Drugi dovoljujejo dostop brez omejitev. Večinoma se oblikujejo sodelovalno, vendar lahko neko stran naenkrat ureja le ena oseba. Ko ta konča urejanje, lahko to stran ureja naslednja oseba.

Izrazi, povezani z osebjem

Osebje v organizaciji, ki sodeluje pri načrtovanju in izpeljavi izobraževanja na daljavo, kombiniranega in hibridnega izobraževanja: Ker se bo zbirka kazalnikov kakovosti uporabljala v različnih vrstah organizacij, v različnih vrstah izobraževanja, se pri tem srečujemo tudi z zelo raznovrstnimi poimenovanji osebja, ki izobražuje odrasle, ter z različnimi oblikami njegove zaposlitve. Poznamo na primer vodje izobraževanja odraslih in organizatorje, vodje programskih področij, učitelje, mentorje, strokovne delavce, ki izpeljujejo dejavnosti, ki podpirajo izobraževanje, administrativno-tehnično osebje idr. Ker je zbirka kazalnikov kakovosti pripravljena za oblike izobraževanja, kot so izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje, pa je treba upoštevati še, da so to oblike, ki jih spremljata intenziven razvoj in porajanje novih strokovnih profilov. Ko govorimo o osebju, v zbirki smiselno uporabljamo tele pojme:

- **osebje:** Ta pojem uporabljamo, ko so vsebine takšne, da zajemajo vse osebje na splošno, ne glede na njegove posebne vloge;
- **vodstvo:** V to skupino sodijo različni vodstveni delavci v organizacijah, ki izobražujejo odrasle. Najpogosteje sta to ravnatelj ali direktor. Med vodstveno osebje sodijo na primer tudi pomočniki ravnatelja idr. Ko govorimo o vlogi, ki jo ima pri presojanju in razvijanju kakovosti izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja vodilno osebje, uporabljamo izraz vodstvo;
- **strokovni delavci, andragoški delavci:** Ko uporabljamo ta pojma, mislimo na vse strokovno osebje, ki sodeluje pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in hibridnem izobraževanju: na del osebja, ki izpeljuje neposredni izobraževalni proces, osebje, ki skrbi za načrtovanje in organizacijo izobraževanja, in osebje, ki sodeluje v podpornih dejavnostih izobraževanja odraslih, še posebno pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in hibridnem izobraževanju. Izraz strokovni delavci na nekaterih mestih uporabljamo tudi zgolj za poimenovanje dela strokovnega osebja, ki ne sodeluje v neposrednem izobraževanju. Tako uporabljamo pojem takrat, ko je pomembno pokazati razliko med osebjem, ki izpeljuje neposredni izobraževalni proces (npr. učitelji), in drugim strokovnim osebjem;
- **vodja izobraževanja odraslih:** S tem pojmom označujemo osebo, ki vodi, koordinira, usmerja, skrbi za izpeljavo izobraževanja odraslih v organizaciji. Ta izraz uporabljamo še posebno v povezavi z organizacijo, ki ni zgolj organizacija za izobraževanje odraslih, pač pa se ukvarja tudi ali predvsem z drugim izobraževanjem, ali pa za organizacijo, ki ni izobraževalna in je njena dejavnost povsem nekaj drugega. Ker so te

organizacije zelo raznolike in so poimenovanja take osebe lahko zelo različna (npr. organizator izobraževanja, vodja ali organizator programskega področja), poleg tega pa pogosto sploh ni zaposlena na samostojnem delovnem mestu, smo se odločili za poimenovanje, ki najbolj izraža naravo tega dela;

- **strokovni vodja za izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje:** To je strokovni profil, ki ga šele vpeljujemo oziroma bo postopoma našel mesto v organizacijah, ki se bodo ali specializirale za izvajanje izobraževanja odraslih na daljavo ali pa bodo svoje številne programe izvajale tudi kot izobraževanje na daljavo oziroma kombinirano in/ali hibridno izobraževanje. To je profil strokovnjaka s specializiranim ekspertnim poznavanjem andragoške didaktike izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja. Tovrstni strokovni vodja svetuje in usposablja učitelje ter drugo strokovno osebje o značilnostih načrtovanja, izvajanja in vrednotenja obravnavanih oblik izobraževanja in usmerjanja razvoja tega področja;
- **strokovnjak za informacijsko-komunikacijsko podporo pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju:** V izobraževalnih in drugih organizacijah, ki izobražujejo odrasle, večinoma že imamo tehnično osebje, ki skrbi za osnovno računalniško infrastrukturo. To osebje ima pomembno vlogo tudi pri strokovni podpori, ko se izvaja izobraževanje odraslih na daljavo, kombinirano in hibridno izobraževanje (priklapljanje računalnikov, povezava s spletom, delovanje spletnih kamer, mikrofonov, nalaganje ustreznih programskih orodij na računalnik ipd.). Vendar zgolj tovrstna osnovna tehnična podpora pri obravnavanih oblikah izobraževanja ni dovolj. Zagotoviti je treba strokovni profil osebja, ki zagotavlja informacijsko-komunikacijsko podporo v širšem pomenu – strokovnjaka, ki pozna in zna uporabljati sodobna spletna učna okolja, videokonferenčne sisteme, spletne učilnice, spletna orodja za spodbujanje aktivnosti udeležencev ter je tako usposobljen za podporo strokovnemu osebju in udeležencem, ki načrtujejo in izvajajo obravnavane oblike izobraževanja ali se jih udeležujejo;
- **učitelj, mentor:** V izobraževanju odraslih poznamo za osebje, ki izpeljuje izobraževalni proces, različna pojmovanja. Še vedno se največ uporablja tradicionalni izraz učitelj, zelo pogosto se uporablja tudi izraz predavatelj, mentor, poznamo tudi trenerje idr. V besedilu uporabljamo kot najširši pojem, ki zajema vsa ta različna pojmovanja, izraz učitelj. Ko pišemo o učitelju, mislimo s tem tudi predavatelje, mentorje, trenerje idr. Če je treba kje posebej opozoriti na morebitne razlike ali specifike neke vloge (npr. mentor PUM-O, mentor ŠK), uporabljamo pojem mentor;
- **tutor:** Pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju se uporablja tudi pojem tutor. V nekaterih pristopih obravnavanih oblik izobraževanja si delo pri načrtovanju in izpeljavi izobraževanja razdelita učitelj in tutor. Učitelja v tem

primeru še vedno razumemo v njegovi tradicionalni vlogi, kot nosilca vednosti, tistega, ki načrtuje del izobraževanja, povezanega s prenosom vednosti, poučevanjem, strokovnim usmerjanjem izobraževanja. Tutor sodeluje v več aktivnostih, kot so podpora udeležencem, vodenje razprav, sodelovanje in moderiranje, ki poteka v spletnih sobah, pri opravljanju nalog v spletnih učilnicah, v diskusijskih forumih, po elektronski pošti, blogih, v klepetalnicah ipd. Te interakcije lahko potekajo sočasno (sinhrona komunikacija) ali pa niso vezane na čas (asinhrona komunikacija). V drugih pristopih vlogi učitelja in tutorja nista ločeni, spreminja se predvsem tradicionalna vloga učitelja, ki v delu svojega dela vedno bolj postaja svetovalec, usmerjevalec, povezovalec, spodbujevalec. Privzema številne naloge, ki jih prepoznamo v vlogi tutorja;

- **svetovalec:** Ena izmed pomembnih vlog, ki so se uveljavile v izobraževanju odraslih, je tudi vloga svetovalca. Poznamo različne vrste svetovalcev, kot so na primer svetovalec za izobraževanje odraslih, svetovalec za kakovost, svetovalec pri organiziranem samostojnem učenju idr. Ko v publikaciji posebej obravnavamo svetovalni proces v izobraževanju odraslih, uporabljamo tudi pojem svetovalec.

Drugi izrazi

Izobraževalna ali druga organizacija, ki izobražuje odrasle: Zbirka kazalnikov kakovosti je namenjena temu, da bi ob njej presojali in razvijali kakovost izobraževanja odraslih na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja v vseh organizacijah, ki tako izpeljujejo izobraževanje odraslih. Ker lahko odrasle poleg izobraževalnih organizacij izobražujejo še številne druge organizacije pa tudi nevladne organizacije in podobni nosilci tega izobraževanja, v besedilu uporabljamo pojme:

- **izobraževalna ali druga organizacija, ki izobražuje odrasle,**
- **organizacija, ki izobražuje odrasle,**
- **izobraževalna organizacija,**
- **organizacija.**

Izobraževalni program, organizirana oblika izobraževanja: V izobraževanju odraslih uporabljamo pojem izobraževalni program, obstajajo pa nekatere oblike izobraževanja, za katere se ta pojem skoraj ne uporablja, takšno je na primer izobraževanje v študijskih krožkih. V zbirki uporabljamo tele pojme:

- **izobraževalni program:** Ko govorimo o pisnem dokumentu, v katerem so bolj ali manj strukturirano zapisani namen in programski cilji, vsebine, potek izobraževanja in druge sestavine;
- **programska enota:** Izobraževalni programi v izobraževanju odraslih so lahko zelo različno notranje strukturirani: sestavljeni so iz predmetov, modulov, vsebinskih

sklopov, tem. Ko govorimo o teh različnih delih izobraževalnih programov, uporabimo zanje poimenovanje programska enota. Če je pa posebno pomembno, da z vidika kakovosti opozorimo na značilnosti načrtovanja izpeljave nekega predmeta, modula, sklopa, teme, tedaj uporabimo tudi te pojme;

- **organizirana oblika izobraževanja**: Ko govorimo o izobraževanju, ki se lahko izpeljuje v različnih organizacijskih oblikah (npr. tečaj, študijski krožek);
- **organizirano izobraževalno delo**: obsega izobraževalno delo, ki ga pripravi in koordinira izvajalec in hkrati pomeni organizirano izobraževalno delo za udeleženca (obremenitev udeleženca). Oblike izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja namreč temeljijo na strategijah, ki so osredotočene na udeleženca: izhodišče je učna oz. delovna obremenitev udeleženca. V obremenitev udeleženca se kot organizirano izobraževalno delo štejejo: predavanja, seminarji, vaje in druge oblike organiziranega izobraževalnega dela (praktično usposabljanje, hospitacije, nastopi, terensko delo ipd.), interaktivni spletni seminarji, ogled video posnetkov, ki jih pripravi učitelj, spletne konzultacije (avdio/video/pisne), aktivno timsko delo, prezentacije, aktivno sodelovanje v spletnih forumih, komentiranje blogov in dnevniških zapisov, aktivno sodelovanje v klepetalnicah, igre vlog, delo v parih, simulacije, demonstracije. Kot organizirano samostojno učenje se v organizirano izobraževalno delo šteje tudi sprotno delo, študij literature, seminarske naloge, projektno delo, raziskovalno delo, priprava na izpite ali druge oblike preverjanja ter zaključna (diplomska, magistrska, doktorska) naloga.

V besedilu uporabljamo nekatere okrajšave, ki jih praviloma pojasnimo, ko jih prvič uporabimo, za večjo preglednost pa jih navajamo tudi na tem mestu.

ACS – Andragoški center Slovenije

IKT – informacijsko-komunikacijska tehnologija

POKI – Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje

SSU – Središče za samostojno učenje

ŠK – Študijski krožki

PUM-O – Projektno učenje mlajših odraslih

UŽU – Usposabljanje za življenjsko uspešnost

Priloga 2: Pregled področij, podpodročij, kazalnikov in standardov kakovosti

PODROČJE	PODPOROČJE	KAZALNIK KAKOVOSTI	STANDARD KAKOVOSTI
VODENJE IN UPRAVLJANJE	**Vodenje**	Dolgoročni in kratkoročni cilji	Načrtovanje izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja je uvedeno na podlagi tehtnih razmislekov, ki se izražajo v dolgoročnih in kratkoročnih načrtih razvoja. Ti zajemajo premislek in način zagotavlja pogojev, ki jih je treba zagotoviti v ta namen za kakovostno izobraževanje.
		Organiziranost in organizacija dela	Organiziranost in organizacija dela sta prilagojeni (tudi) izobraževanju na daljavo, kombiniranemu in/ali hibridnemu izobraževanju.
			Opredeljena je razporeditev delovnega časa tistih, ki sodelujejo pri načrtovanju in izvajanju izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja.
		Komuniciranje in pretok informacij	Komuniciranje in pretok informacij sta načrtovana ter zagotovljena z vidika potreb in možnosti izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja.
	Statusna organiziranost	Sistemiziranost delovnih mest	Sistemizirana so posebna delovna mesta za izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje.
	Razvoj osebja	Strokovno spopolnjevanje in razvoj osebja	Pripravljen je načrt usposabljanja učiteljev, drugih strokovnih delavcev in vodstva za načrtovanje in izvajanje izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja.
			Zagotovljeni so pogoji za strokovno usposabljanje in spopolnjevanje zaposlenega osebja ter zunanjih sodelavcev za kakovostno izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje.
			Načrtovano usposabljanje učiteljev, drugih strokovnih delavcev in vodstva za načrtovanje in izvajanje izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja se uresničuje.
		Spodbujanje prenosa znanja v kolektivu	Na različne načine se pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju spodbujata prenos znanja ter timsko delo.

PODROČJE	PODPOROČJE	KAZALNIK KAKOVOSTI	STANDARD KAKOVOSTI
VODENJE IN UPRAVLJANJE – *nadaljevanje*	**Presojanje in razvijanje kakovosti**	Načrtovanje in izpeljevanje sprotnega spremljanja ter samoevalvacije	Notranji sistem kakovosti organizacije vsebuje tudi standarde kakovosti izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja.
			Vpeljan je sistem sprotnega spremljanja kakovosti izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja.
			V samoevalvacijah je v rednih časovnih intervalih zajeta tudi poglobljena samoevalvacija različnih vidikov kakovosti izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja.
			Na podlagi ugotovitev sprotnega spremljanja in poglobljenih samoevalvacij kakovosti izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja se načrtujejo in vpeljujejo korektivni ukrepi oziroma načrtuje nadaljnji razvoj tega izobraževanja.
IZOBRAŽEVALNI PROGRAMI	**Ugotavljanje izobraževalnih potreb**	Izobraževalne potrebe panoge, strok	Zaznani in analizirani so različni gospodarski trendi ter tehnološke spremembe različnih panog in strok, iz katerih izhajajo izobraževalne potrebe, ki jih je mogoče zadovoljevati tudi ali zgolj z izobraževanjem na daljavo, kombiniranim in/ali hibridnim izobraže-vanjem.
		Izobraževalne potrebe okolja	Zaznane in analizirane so različne družbene in tehnološke spremembe v okolju, v delovanju lokalnih skupnosti ter njihovih prebivalcev, iz katerih izhajajo izobraževalne potrebe, ki jih je mogoče zadovoljevati tudi ali zgolj z izobraževanjem na daljavo, kombiniranim in/ali hibridnim izobraževanjem.
		Izobraževalne potrebe ciljnih skupin	Zaznane in analizirane so različne družbene in tehnološke spremembe, ki vplivajo na posamezne ciljne skupine prebivalstva, iz katerih izhajajo izobraževalne potrebe, ki jih je mogoče zadovoljevati tudi ali zgolj z izobraževanjem na daljavo, kombiniranim in/ali hibridnim izobraževanjem.
			Zaznan in analiziran je morebitni nastanek novih ciljnih skupin in njihovih izobraževalnih potreb, ki jih je mogoče zadovoljevati tudi ali zgolj z izobraževanjem na daljavo, kombiniranim in/ali hibridnim izobraževanjem.

PODROČJE	PODPOROČJE	KAZALNIK KAKOVOSTI	STANDARD KAKOVOSTI
IZOBRAŽEVALNI PROGRAMI – *nadaljevanje*	**Razvoj izobraževalnih programov**	Razvoj in posodabljanje izobraževalnih programov	Na podlagi zaznanih izobraževalnih potreb po izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju so razviti ustrezni izobraževalni programi.
			Na podlagi zaznanih izobraževalnih potreb je opravljena analiza in presoja, katere že obstoječe izobraževalne programe je mogoče izvajati tudi na daljavo, kombinirano in/ali hibridno.
	Oblikovanje programske ponudbe	Značilnosti programske ponudbe	Programska ponudba vsebuje tudi izobraževalne programe, ki se izvajajo na daljavo, kombinirano in/ali hibridno.
		Pogoji za oblikovanje programske ponudbe	V programsko ponudbo je uvrščenih toliko neformalnih ali formalnih izobraževalnih programov, ki se izvajajo na daljavo, kombinirano in/ali hibridno, kot izhaja iz ugotovljenih izobraževalnih potreb, presoje primernosti programov za tako izvajanje ter primernih pogojev za kakovostno izvajanje takih oblik izobraževanja.
		Umestitev, uveljavljanje novih in prenovljenih izobraževalnih programov	Novi ali prenovljeni izobraževalni programi, ki se bodo izvajali na daljavo, kombinirano in/ali hibridno, so primerno predstavljeni različnim potencialnim ciljnim skupinam udeležencev izobraževanja in tistim, ki bi lahko tako zagotavljali usposobljenost svojega osebja.
PROMOCIJA IN ANIMACIJA	**Promocija**	Splošna promocija	Javnost je seznanjena z značilnostmi in prednostmi izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja.
		Usmerjena promocija	Različne ciljne skupine so seznanjene z značilnostmi in prednostmi izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja.
	Animacija	Splošna animacija	Organizacija, ki izobražuje odrasle na daljavo, kombinirano in/ali hibridno, ob vsakokratnih aktivnostih za udeležbo v njihovih programih izobraževanja predstavlja tudi možnosti za izobraževanje po teh oblikah.
		Usmerjena animacija	Organizacija, ki neki izobraževalni program za odrasle izpeljuje (tudi) na daljavo, kombinirano in/ali hibridno, predstavlja značilnosti in prednosti izobraževanja v tem programu.

PODROČJE	PODPOROČJE	KAZALNIK KAKOVOSTI	STANDARD KAKOVOSTI
OSEBJE	**Vrsta in število osebja**	Vrsta osebja	Zagotovljeno je osebje za razvoj, načrtovanje in izpeljavo izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja.
		Število osebja	Zagotovljeno je dovolj osebja za razvoj, načrtovanje in izpeljavo izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja.
			Pri določanju števila osebja, ki sodeluje pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju, so upoštevane posebnosti teh oblik izobraževanja.
	Usposobljenost osebja	Posebna strokovna usposobljenost	Osebje je posebej usposobljeno za načrtovanje in izpeljevanje izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja ter za informacijsko-komunikacijsko podporo.
			Osebju, ki sodeluje pri načrtovanju in izpeljavi izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja ter pri strokovni in informacijsko-komunikacijski podpori posameznikom, je omogočeno stalno strokovno spopolnjevanje.
PROSTORI IN OPREMA	**Prostori**	Učni prostori	Zagotovljeni so primerni učni prostori za izpeljavo kombiniranega izobraževanja.
			Zagotovljeni so primerni učni prostori za izpeljavo hibridnega izobraževanja.
		Prostori za delo osebja	Organizatorji izobraževanja, učitelji in tehnično osebje imajo primerne prostore za načrtovanje, pripravo in izpeljavo izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja.
	Oprema	Splošna oprema prostorov in informacijsko-komunikacijska tehnologija	Učni prostori za izpeljavo kombiniranega izobraževanja so opremljeni s primerno informacijsko-komunikacijsko tehnologijo.
			Učni prostori za izpeljavo hibridnega izobraževanja so opremljeni s primerno informacijsko-komunikacijsko tehnologijo.
			Delovna mesta osebja, ki sodeluje pri načrtovanju in izpeljavi izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja, so opremljena s primerno informacijsko- komunikacijsko tehnologijo.
			Opcijsko: Namenski prostor za snemanje avdio- in videoposnetkov je opremljen s primerno informacijsko-komunikacijsko tehnologijo.

PODROČJE	PODPOROČJE	KAZALNIK KAKOVOSTI	STANDARD KAKOVOSTI
PROSTORI IN OPREMA – *nadaljevanje*	**Oprema** – *nadaljevanje*	Splošna oprema prostorov in informacijsko-komunikacijska tehnologija – *nadaljevanje*	Opcijsko: Namenski prostor za izpeljavo izobraževanja na daljavo je opremljen s primerno informacijsko-komunikacijsko tehnologijo.
		Informacijsko-komunikacijska oprema za osebje in udeležence izobraževanja	Zagotovljena je možnost izposoje informacijsko-komunikacijske opreme.
		Programska oprema	Zagotovljeno je primerno spletno učno okolje (sistem za upravljanje izobraževanja in učnih vsebin) za izvajanje izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja.
NAČRTOVANJE IZOBRAŽEVANJA	**Izvedbeno načrtovanje na ravni programa in programskih enot**	Izvedbeni načrt za izobraževalni program	Pripravljene so različice izvedbenega načrta za izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje, ko bo to potekalo po skupinskih organizacijskih modelih.
			Pripravljene so različice izvedbenega načrta za izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje, ko bo to potekalo po individualnih organizacijskih modelih.
		Vrednotenje in priznavanje znanja in izkušenj	Sistem vrednotenja in priznavanja znanja, ki ga je vpeljala organizacija, omogoča tudi vrednotenje in priznavanje znanja pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju.
		Analiza značilnosti in izobraževalnih potreb učne skupine in posameznikov	Organizacija, ki izobražuje odrasle, ob analizi značilnosti udeležencev, ki jo opravi ob vpisu v izobraževanje, analizira tudi značilnosti udeležencev z vidika njihovih zmožnosti za sodelovanje pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju.
		Izvedbeni načrt za učno skupino ali individualne udeležbe	V skupinskih organizacijskih modelih pripravi organizacija, ki izobražuje odrasle, izvedbeni načrt za posamezno učno skupino pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju.
			V individualnih organizacijskih modelih pripravi organizacija, ki izobražuje odrasle, izvedbeni načrt za primere, ko se bodo izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja udeleževali posamezniki, ki bodo imeli individualizirane izobraževalne poti.

PODROČJE	PODPOROČJE	KAZALNIK KAKOVOSTI	STANDARD KAKOVOSTI
IZPELJAVA IZOBRAŽEVANJA	**Izobraževalni proces**	Izpeljava izobraževalnega procesa	Pri izpeljavi izobraževalnega procesa učitelji (mentorji, tutorji) upoštevajo načela andragoške didaktike izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja.
		Komunikacija v učnem procesu	Udeležencem pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju je omogočena sinhrona in asinhrona komunikacija z učitelji (mentorji, tutorji), organizatorji izobraževanja, podpornim osebjem.
			Uporabljeni so pristopi, ki spodbujajo komunikacijo in aktivno povezovanje ter sodelovanje udeležencev, ki se izobražujejo v spletnem okolju.
		Načini in metode preverjanja in ocenjevanja dosežkov udeležencev	Postopki preverjanja in ocenjevanja dosežkov omogočajo sprotno spremljanje napredka udeležencev in ovrednotenje doseženih ciljev pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju.
	Učni viri	Interaktivni večpredstavnostni učni viri	Udeleženci imajo pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju na voljo interaktivne večpredstavnostne učne vire.
		Didaktične značilnosti interaktivnih večpredstavnostnih učnih virov	Interaktivni večpredstavnostni učni viri so pripravljeni v skladu z didaktičnimi načeli za pripravo učnih virov pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju.
RAZVOJNO DELO	**Razvojno delo**	Oblike povezovanja pri razvojnem delu	V organizaciji obstajajo različne organizacijske možnosti za razvojno povezovanje vseh, ki načrtujejo ali izvajajo izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje.
		Sodelovanje v strokovnih aktivih	Organiziran je vsaj en strokovni aktiv, ki se ukvarja z vprašanji izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja.
		Sodelovanje pri projektih zunaj organizacije, ki omogočajo razvoj in izmenjavo izkušenj in dobre prakse	Sodelavci izobraževalne organizacije sodelujejo pri projektih, ki so namenjeni razvoju izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja.
		Sodelovanje s strokovnimi združenji, društvi	Vpeljano je sodelovanje z različnimi strokovnimi deležniki, ki se ukvarjajo z vprašanji izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja.

PODROČJE	PODPOROČJE	KAZALNIK KAKOVOSTI	STANDARD KAKOVOSTI
RAZVOJNO DELO *– nadaljevanje*	**Razvojno delo** *– nadaljevanje*	Sodelovanje na strokovnih posvetih, konferencah in drugih strokovnih srečanjih	Sodelavci izobraževalne organizacije aktivno sodelujejo na različnih strokovnih srečanjih, namenjenih izobraževanju na daljavo, kombiniranemu in/ali hibridnemu izobraževanju.
PODPORA POSAMEZNIKU PRI IZOBRAŽEVANJU	**Raznovrstnost in dostopnost podpore posamezniku**	Raznovrstnost podpore posamezniku pri izobraževanju in učenju	Izobraževalna organizacija zagotovi raznovrstno podporo udeležencem, ki se izobražujejo na daljavo, kombinirano in/ali hibridno.
		Dostopnost oblik podpore posamezniku	Izobraževalna organizacija zagotovi udeležencem izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja dostopnost do raznovrstne podpore.
		Informiranje posameznika o oblikah podpore v organizaciji	Udeleženci izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja so na različne načine informirani o podpori, ki jim je pri takih oblikah izobraževanja na voljo v izobraževalni organizaciji.
		Informiranje posameznika o oblikah podpore zunaj organizacije	Udeleženci izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja so na različne načine informirani o podpori, ki jim je pri takem izobraževanju na voljo zunaj izobraževalne organizacije.
	Učna podpora posamezniku	Učna pomoč	Udeležencem izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja je zagotovljena učna pomoč.
	Svetovalna podpora posamezniku	Uvodni pogovor	Pred začetkom izobraževanja na daljavo, kombiniranega in/ali hibridnega izobraževanja je z vsakim udeležencem opravljen uvodni pogovor.
		Osebni izobraževalni načrt	V formalnih izobraževalnih programih in v tistih neformalnih izobraževalnih programih, kjer je to strokovno utemeljeno in se izvajajo na daljavo, kombinirano in/ali hibridno, imajo udeleženci izobraževanja osebni izobraževalni načrt.
		Svetovanje posamezniku med izobraževanjem	Pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju je zagotovljena poglobljena svetovalna podpora udeležencem izobraževanja.
	Podpora posamezniku pri samostojnem učenju	Svetovalna in mentorska podpora pri samostojnem učenju	Pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju je zagotovljeno usposabljanje in svetovanje za samostojno učenje.

PODROČJE	PODPOROČJE	KAZALNIK KAKOVOSTI	STANDARD KAKOVOSTI
PODPORA POSAMEZNIKU PRI IZOBRAŽEVANJU *– nadaljevanje*	**Podpora posamezniku pri samostojnem učenju** *– nadaljevanje*	Zagotavljanje možnosti za samostojno učenje	Pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju je zagotovljena pomoč posamezniku pri zagotavljanju razmer za samostojno učenje.
	Podpora posamezniku pri odpravljanju ovir pri izobraževanju	Odpravljanje situacijskih ovir	Zagotovljena je pomoč pri odpravljanju situacijskih ovir v zvezi z izobraževanjem na daljavo, kombiniranim in/ali hibridnim izobraževanjem.
		Odpravljanje institucionalnih ovir	Zagotovljena je pomoč pri odpravljanju institucionalnih ovir v zvezi z izobraževanjem na daljavo, kombiniranim in/ali hibridnim izobraževanjem.
		Odpravljanje dispozicijskih ovir	Zagotovljena je pomoč pri odpravljanju dispozicijskih ovir v zvezi z izobraževanjem na daljavo, kombiniranim in/ali hibridnim izobraževanjem.
REZULTATI	**Udeležba odraslih v izobraževanju**	Število in značilnosti odraslih v izobraževanju	Zagotovljeno je spremljanje trendov udeleženosti odraslih v izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju.
		Udeležba ranljivih skupin v izobraževanju	Zagotovljeno je spremljanje vključenosti ranljivih skupin v izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje.
	Splošna uspešnost odraslih v izobraževanju	Napredovanje odraslih med izobraževanjem	Na voljo so podatki o napredovanju udeležencev izobraževanja v izobraževalnih programih, ki se izvajajo na daljavo, kombinirano in/ali hibridno.
		Osip odraslih pri izobraževanju	Zagotovljeno je spremljanje osipa v izobraževalnih programih, ki se izvajajo na daljavo, kombinirano in/ali hibridno.
		Uspešnost odraslih pri notranjem vrednotenju znanja	Omogočeno je spremljanje uspešnosti odraslih pri notranjem vrednotenju znanja v izobraževalnih programih, ki se izvajajo na daljavo, kombinirano in/ali hibridno.
		Uspešnost odraslih pri zunanjem vrednotenju znanja	Omogočeno je spremljanje uspešnosti odraslih pri zunanjem vrednotenju znanja v izobraževalnih programih, ki se izvajajo na daljavo, kombinirano in/ali hibridno.
		Število odraslih, ki uspešno dokončajo izobraževanje	Spremlja se število odraslih, ki uspešno dokončajo izobraževanje na daljavo, kombinirano in/ali hibridno izobraževanje.

PODROČJE	PODPOROČJE	KAZALNIK KAKOVOSTI	STANDARD KAKOVOSTI
REZULTATI – *nadaljevanje*	**Dosežki v znanju**	Razvoj temeljnih zmožnosti	Ob spremljanju doseganja temeljnih zmožnosti je poseben poudarek na presojanju doseganja temeljnih zmožnosti, ki so lahko težje dosegljive pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju ali pa so zanj zelo pomembne.
		Razvoj poklicnih zmožnosti	Ob spremljanju doseganja poklicnih zmožnosti je poseben poudarek na presojanju doseganja poklicnih zmožnosti, ki so lahko težje dosegljive pri izobraževanju na daljavo, kombiniranem in/ali hibridnem izobraževanju.
	Zadovoljstvo udeležencev in partnerjev	Zadovoljstvo udeležencev z izobraževanjem	Izobraževalna organizacija, ki izobražuje odrasle na daljavo, kombinirano in/ali hibridno, redno ugotavlja zadovoljstvo udeležencev s takimi oblikami izobraževanja.