

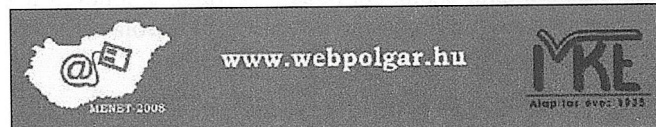
Payer Barbara: Digitális felzárkóztatás. Egy sikeres pályázat és folytatása

A Miniszterelnöki Hivatal 2008 decemberében tette közzé a MENET-2008 kódjelű pályázatot, amelyen a Magyar Könyvtárosok Egyesülete (MKE) is sikerrel indult.

Pályázatában azt a nem kis célt tűzte ki maga elé az MKE, hogy a lakosság széles körei számára olyan digitális kompetencia-oktatásokat tart, amelyek során a felhasználók gyakorlatias formában ismerhetik meg és sajátíthatják el az alapvető digitális írástudást, a magyarorszag.hu Ügyfélkapulakossági és vállalkozói e-közigazgatási szolgáltatásait. Felmérések szerint a lakosság mintegy 60 százaléka nem képes használni az infokommunikációs technikai (IKT) eszközöket, ez részben az infrastruktúra hiányából is adódik. A legújabb adatok azt bizonyítják, hogy napjainkban nem elérhetetlenek a technikai eszközök, az internet, sokkal nagyobb probléma a digitális írástudatlanság, a lakosság körében tapasztalható közöny, mivel nem tudják, nem értik, hogy mire alkalmasak ezek az eszközök, hol és milyen téren segítheti az életüket a modern technika. Ez a hiányosság a (köz)szolgáltatók számára is felesleges terhet, idő- és pénzráfordítást jelent. Széles körben elvárás, hogy a társadalom bekapcsolódjon az elektronikus ügyintézésrel, az infokommunikációs eszközökhasználatával az információs társadalom életébe.

A projekt célja tehát az e-közszolgáltatások igénybevételének nagy mértékű növelése, a digitális kompetencia fejlesztése. A választott célcsoportok pedig: állampolgárok, civil szervezetek képviselő és gazdasági szervezetek, elsősorban kisvállalkozások képviselői voltak (http://mke.info.hu/wp-content/uploads/2010/08/menet_osszefoglalo.pdf).

A projektben vállalt tevékenységek közé tartozott a 17 könyvtárban megrendezett különféle létszámú csoportoknak tartott információs napok és képzések. A projekt megvalósításának egyediségéhez tartozott a tervezett logó és színvilág kialakítása (1. ábra), ehhez kapcsolódó szórólapok és plakátok nyomtatása.



Az információ átadását külön erre a célra regisztrált domain (www.webpolgar.hu) és webtárhely alatt kialakított dinamikus honlap és a domain alatt működtetett fórum (forum.webpolgar.hu) szolgálta. A képzéseket a tanulo.webpolgar.hu alatt működtetett Moodle távoktatási felület segítette.

Az információs napok és a képzések megszervezése előtt igényfelmérést végeztünk, ennek eredménye alapján állítottuk össze az információs napok és a lakossági képzések tematikáját.

Információs napok

A projekt és tartalma iránti érdeklődés felkeltésére szolgáltak az ország hét régiójában megrendezett információs napok, amelyek megelőzték a képzéseket. Ezeknek az alkalomoknak a legfontosabb mondanivalója, hogy a résztvevők értsék meg a XXI. századi infokommunikációs eszközök és szolgáltatások fontosságát. A rendezvények félnapos időkeretben, alkalmanként átlagosan 25-30 résztvevővel zajlottak le, a jelenléti ívek szerint összesen 224 fő vett részt a tájékoztatókon.

Az információs napok helyszíneinek kiválasztásában a projekt menedzsment törekedett arra, hogy a hét helyszín lefedje az ország teljes területét, olyan intézmények legyenek, ahol kellő

marketing mellett a célzott állampolgári és vállalkozói kör érdeklődése felkelthető és bevonható egy ilyen napra. Ezeknek az elveknek megfelelően hét megyei könyvtárra esett a választás, amely intézmények vezetősége és kollégái azonnal a feladat mellé álltak, aktívan szerepet vállaltak a szervezésben.

- Szentendre, Pest Megyei Könyvtár
- Eger, Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár
- Veszprém, Eötvös Károly Megyei Könyvtár
- Zalaegerszeg, Deák Ferenc Megyei Könyvtár
- Nyíregyháza, Móricz Zsigmond Megyei és Városi Könyvtár
- Békéscsaba, Békés Megyei Tudásház és Könyvtár
- Szekszárd, Tolna Megyei Önkormányzat Illyés Gyula Könyvtára



Az információs napok megszervezését segítette a központilag kijelölt tematika, amelytől természetesen el lehetett térni, de mégis iránymutató segédlet volt a megvalósításra felkért intézmények számára. A tematikák a különböző helyszíneken az alábbiak szerint alakultak:

Szentendre, Pest Megyei Könyvtár

Kezdő és haladó internet tanfolyam ismertetése
 Elektronikus banki ügyintézés
 Mobiltelefon-használói tanfolyam ismertetése
 NAVA szolgáltatás ismertetése
 Álláskereső tanfolyam
 E-közigazgatás, ügyfélkapu
 Eger, Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár

Internetes okmányiroda
 Napjaink informatikája
 Elektronikus könyvtár, virtuális könyvtár, digitális könyvtár
 Nyíregyháza, Móricz Zsigmond Megyei és Városi Könyvtár

Hasznos információk az interneten
 Intézzzen mindent otthonról
 Könyvtár az interneten
 Álláskeresés az interneten
 Békéscsaba, Békés Megyei Tudásház és Könyvtár

Napjaink informatikája – mit, hogyan vásároljunk?
Internetes adóbevallás – bemutató és gyakorlat
Elektronikus ügyintézés a mindennapokban
Álláskeresés online eszközök használatával
Szekszárd, Illyés Gyula Megyei Könyvtár (részlet a programból)

A számítógép használata
Hálózati fogalmak, számítógép-hálózatok
A csatlakozás feltételei és lehetőségei, kapcsolódási módok
Be- és kijelentkezés, jogosultságok
Vírus- és adatvédelem
Webböngésző alkalmazás: megnyitás, bezárás, kezdőlapbeállítás, letöltés, frissítés, navigálás, kedvencek listája
Keresési feltételek beállítása, kulcsszavas keresés, a weblap elmentése, nyomtatás, tömörítés, tematikus keresés
Elektronikus levelezés, levelező szoftver használata, levélküldés, -fogadás, válaszadási módok, fájlcsatolás, címjegyzék használata
Levelezési listák, hírcsoportok használata
Az e-közszolgálat, a www.magyarország.hu felépítése, használata
Az Ügyfélkapu jelentősége, előnyei, egyszeri regisztráció az Okmányirodán, az ABEV használata
E-bankolás, E-tanulás, E-kereskedelem
Zalaegerszeg, Deák Ferenc Megyei Könyvtár

„Intézzzen mindent otthonról!” Ügyfélkapu, online időpontfoglalás
„Kérdezze meg orvosát, gyógyszerészét...!” Az egészséggel kapcsolatos információk az interneten
„Ki tekinthető álláskeresőnek, és mi illeti meg. Nézzzen utána!”
„Olcsóbban, jobbat, éjjel-nappal!” Vásárlás az interneten
Veszprém, Eötvös Károly Megyei Könyvtár
Online rendőrségi ügyintézés
Álláskeresés, támogatott képzési lehetőségek
Internetes álláskeresés előnyei és hátrányai
Mennyi az annyi? – Napjaink informatikája
Mikrohitel és támogatási lehetőségek 2009-ben
Pályázati lehetőségek bemutatása a vállalkozói és a civil szféra részére
Valamennyi helyszínen lehetőség nyílt az elhangzott előadásokkal kapcsolatos kérdések megbeszélésére, egyes helyszíneken az érdeklődők számára a felületek kipróbálását is lehetővé tették a szervezők kötetlen gyakorlás formájában. A jól megválasztott témakörök és az előadások színvonala garantálta az információs napok sikerét, amelyek az elégedettségmérő kérdőíveken is jól látszódtak:

„Súlyos látássérültségem ellenére a kapott segítséggel új információkhoz jutottam.” (60 éves cukrász, masszőr)
„Idős korom ellenére képes voltam a mai napon hallottakat a gyakorlatban is alkalmazni.” (66 éves szakmunkás)
„Eddig hivatalos ügyeimet nem intéztem interneten.Nagyon sok újat tanultam.” (56 éves, érettségizett)
„Nagyon izgalmas nap volt.” (50 éves, segítő)

„4 éve járok az Illyés Gyula Könyvtárba, mindig nagyon nagy segítségemre volt a tanulásban, a továbbfejlődésben, kikapcsolódásban és a közösséghez való tartozásban” (44 éves, érettségizett)

„Nagyon örülök, hogy ezt a tanítást kaptam.” (33 éves, 8 általánost végzett)

„Hasznosnak találtam a nyomtatott »Hasznos oldalak« című fénymásolatot is!” (55 éves, diplomás)

Lakossági képzések

A rövid, 4×4 órás tanfolyamok az internet és az e-közszolgáltatások használatának elterjedését szolgálták. A projektmenedzsmen tíz olyan könyvtárat, mint képzőintézményt kért fel a tanfolyamok megtartására, ahol hagyománynak számít a felnőttképzés, illetve földrajzilag olyan területen helyezkednek el, ahol a lakosság körében szükségesek az ilyen jellegű motiváló képzések.

A projekt 15-15 fő képzését finanszírozta, de a nagy érdeklődés miatt voltak helyszínek, ahol több csoportot is indítottak, dacára a 15 főben meghatározott létszámnak.

Helyszínek (2. ábra):

Gödöllő, Városi Könyvtár és Információs Központ

Dunakeszi, Kölcsey Ferenc Városi Könyvtár

Tatabánya, Városi Könyvtár

Nagykanizsa, Halis István Városi Könyvtár

Jászberény, Városi Könyvtár és Információs Központ

Hódmezővásárhely, Németh László Városi Könyvtár

Orosháza, Justh Zsigmond Városi Könyvtár

Celldömölk, Kemenesaljai Művelődési Központ és Könyvtár

Gyöngyös, Gyöngyösi Kulturális és Közgyűjteményi Központ

Kisvárd, Városi Könyvtár

A képzésekre elkészült egy előre kidolgozott, 25 témakörből álló tananyag, amely szorosan kapcsolódott az információs napok témaköreikhez; felölelték napjaink infokommunikációs eszközeivel, az állami és szociális e-szolgáltatásokkal kapcsolatos tudnivalókat.

A képzéshez kidolgozott tananyag témakörei:

1. Tudjon meg mindent! Vezetési jogosultság megszerzése. Nem kell sorban állni, foglaljon időpontot interneten! Gépjárművezetői engedély ügyintézés.
2. Intézzon mindent otthonról! Lakcímváltozás bejelentése (lakcímgazolvány-pótlás, -csere).
3. Spóroljon időt, kezdje el már az interneten! Járművek nyilvántartásával kapcsolatos ügyintézés. Járműigazgatás (új, használt és importált gépjárművek forgalomba helyezése, műszaki vizsgáztatása, járműigazgatási ügyek).
4. Nézzon utána, milyen papírok kellenek! Munkavállalók gyermekei után járó pótlékok igénylése.
5. Mindent elektronikusan! Vámáru-nyilatkozatok benyújtása, kezelése.
6. Ellenőrizze az interneten! Munkavállalók és foglalkoztatók számára nyújtott szolgáltatások (munkáltatók bejelentési kötelezettségének elősegítése, munkavállalók számára betekintési lehetőség a róluk benyújtott információkba).
7. Ki tekinthető álláskeresőnek és mi illeti meg? Kíváncsi rá? Nézzon utána! Álláskeresői (korábban munkanélküli) járadék igénylése.

8. Jelentse az adatokat egyszerűen, elektronikusan! Munkáltatók bejelentése nyugdíjbiztosítási adatokról.
9. Elveszette a betegtájékoztatót? Szeretné tudni, melyik laborvizsgálat mit jelent? Keressen rá az interneten! Egészségüggyel összefüggő szolgáltatások (pl. interaktív tanácsadás kórházi szolgáltatások elérhetőségéről, kórházi bejelentkezések, Dr. Info, hazipatika.com szolgáltatásai).
10. Online rendőrségi ügyintézés! Rendőrségi online bejelentések, feljelentések.
11. Mennyi az annyi?! Napjaink informatikája. Infokommunikációs eszközök (Eligazodás a mindennapi hardvereszközök terén).
12. Szeretne otthon is internetezni, de nem tudja, hogyan? Internetcsatlakozási lehetőségek, az internet árnyoldalai, védelmi lehetőségek.
13. Internetes adóbevallás egyszerűbb, mint valaha! Személyi jövedelemadó bevallás, eligazodás a kapcsolódó APEH- és Ügyfélkapu-oldalakon.
14. Szeretné ügyeit elektronikusan intézni? Mire használható és hogyan az Ügyfélkapu?
15. Kezdje nyaralását az interneten! Utazástervezés, -szervezés az internet segítségével.
16. Nincs szükség drága hirdetési újságokra! Keressen online! Internetes álláskeresési lehetőségek.
17. Fiatal felnőtt, át- vagy továbbképezné magát? Képzési lehetőségek ingyen vagy támogatással.
18. Nem kell a postán sorban állni! Elektronikus felvételi a közép- és felsőoktatásban.
19. Kerülje el a magányt, a bezártságot, éljen aktívan! A virtuális kapcsolatok pozitív oldala, elektronikus kapcsolattartás szereteteinkkel.
20. Használja az internetet! Hol, hogyan, mennyiért lehet nyelvvizsgázni?
21. A bank már bezárt, mégis elintézheti átutalását! eKártyák és a házibankok előnyei és biztonságos használatuk.
22. Cipőt nem csak cipőboltból! Internetes vásárlás: olcsóbban, jobbat, megbízható helyről.
23. Ne zárkozzon el, van megoldás! Internetezési lehetőségek a fizikai fogyatékos személyeknek.
24. Könyvkiadás egyszerűbben, gyorsabban! Az elektronikus katalógusok használata.
25. Biztos, hogy biztosított vagyok? Ne csak utólag szembesüljünk a ténnyel.

A fenti témák meglehetősen beszédesek, és a hétköznapi gyakorlati ismeretekre koncentrálnak, mindegyikhez kapcsolódott fogalomjegyzék is. A tananyagot két formában kapták meg a képzőhelyek: 15 példányban CD-n (html formában), valamint egy Moodle távoktatási felületen.

A felületet úgy alakítottuk ki, hogy minden képzőhely kapott egy kurzust, amiben a helyszínről delegált kolléga vagy kollégák tanári jogosultságot kaptak. Minden kurzust induláskor felszereltük ugyanazzal a tananyaggal és kapcsolódó fogalomtárral. A fogalomtár remekül bevált, hiszen a Moodle lehetővé teszi, hogy a tananyagot olvasva a fogalomtárban szereplő kifejezések egy-egy link formájában jelenjenek meg, tehát a résztvevő egy kattintással megkaphatta az ismeretlen kifejezések magyarázatát. Az oktatók természetesen ezt a fogalomtárat is szerkeszthették.

A távoktatási oldal segített abban, hogy ezek a képzések interaktívak legyenek. A résztvevők a kapcsolódó hivatkozások segítségével ezen a felületen mélyíthették el tudásukat a képzési napok között. A képzőhelyek számára pedig lehetőséget nyújtott, hogy az előre kidolgozott tananyagot a helyszínek megfelelően átalakítsák, így voltak könyvtárak, amelyek bizonyos részeket kivettek a tananyagból és más, helyszínspecifikus elemekkel bővítették.

Nagykanizsán például az alábbi témakör került be:

Helyi tudás, helyi ismeretek, helyi kapcsolatok az interneten. Nagykanizsa szolgáltató honlapjai.

A képzéseket a távoktatási felületen elhelyezett kérdőív zárta, amelyet minden képzőhelynek egyedileg kellett összeállítani, hiszen a helyi oktatók tudták, hogy milyen témaköröket vettek át a 16 órás képzésen.

Az elektronikus tesztet minden résztvevő eredményesen töltötte ki, így elmondható, hogy a projekt indirekt módon is hozzájárult az infokommunikációs eszközök és e-közzolgáltatások elterjedéséhez.

A képzések végén valamennyi résztvevő egy elégedettségmérő kérdőívet töltött ki. Az eredmények azt mutatják, hogy ezek a tanfolyamok nagy sikert arattak, hasznosak voltak és eredményes értékelést kaptak:

„Nagyon fontosnak tartom ezeket az ingyenes képzési lehetőségeket, mert sajnos a mi korosztályunk többsége még nem ebben nőtt fel. Így a nyugdíjasok előtt is kitágul a világ.” (56 éves)

„Jó felkészültségű oktató vezetett be a rendkívül érdekes tananyagba, ... Köszönet érte az előadónak és az eMagyarország Program létrehozóinak.” (58 éves)

„Örülök, hogy részt vehettem a tanfolyamon. Köszönöm a pályázóknak ezt a lehetőséget.” (51 éves)

„A Tanfolyamon nagyon sok hasznos információt kaptam, főleg az álláskeresés, magyarorszag.hu, OEP, ... voltak nagyon hasznosak számomra.” (41 éves)

„A tanfolyam hangulatos volt, hálásan köszönöm a lehetőséget, a segítséget, ezek után bátrabban használom az INTERNETET”. (51 éves)

A projekt eredményeiről folyamatosan beszámoltunk az erre a célra kialakított honlapon.

A projekt eredményei és a kollégák visszajelzése megerősítették a projekt menedzsmenben azt az elhatározást, hogy ezt a fajta felhasználó képzési módszert folytatni kell a pályázat keretein kívül is. Napjainkban a távoktatási forma nagyon népszerű, hazánkban számos felsőoktatási intézmény és középiskola is alkalmazza ezt a tanítási formát. A Moodle keretrendszer népszerűsége jól követhető a rendszer honlapján látható magyarországi listán.

Az idén megrendezett MoodleMoot 2010 konferencián* előadóként vehettem részt. Most először volt külön könyvtáros szekció, ahol számos igen színvonalas előadást tartottak a kollégák. Meglepő volt számomra, hogy a közkönyvtári kör alig képviseltette magát, jellemzően felsőoktatási könyvtárból vagy szakkönyvtárból érkeztek könyvtárosok a konferenciára.

Ott és akkor fogalmazódott meg bennem újra az elhatározás, ami már a MENET pályázat sikeres megvalósítása után is, hogy valamilyen módon népszerűsíteni kell a felhasználóképzést folytató, de önerőből távoktatási felületet fenntartani nem tudó könyvtárak körében a Moodle nyílt forráskódú távoktatási keretrendszert.

Ha a MENET megvalósításánál jól vizsgázott a rendszer, akkor ki kell próbálni szélesebb körben. Szeretnénk tehát ajánlani azoknak a könyvtáraknak, amelyek erre igényt tartanak.

A modern kor kihívásai és a felnőttképzés egyértelműen a vegyes vagy csak távoktatás jellegű képzési módszerek irányába mutatnak. A központi szolgáltatások kialakításának nagy hagyománya van már a könyvtáros szakmában, ezt a felületet is hasonló formában képzelnék

el. Az ötlet megvalósítása mellé szeretnénk mind szakmai, mind technikai segítséget is rendelni, amelyet az MKE a Könyvtári Intézettel szakmai együttműködés keretében végezne. Az MKE az egy évre igényelt webpolgar.hudomain fenntartását meghosszabbította újabb egy évre, ahol a Moodle rendszerű távoktatási felület frissített verzióját helyezzük el, olyan modulokkal együtt, amelyek egyaránt segítik az oktatást és a tanulást. Terveink szerint egy szakmai nap keretében ismertetnénk a felület lehetőségeit, azt a szolgáltatást, amit az MKE és az Könyvtári Intézet ehhez nyújtani tud. Ez a szakmai nap előadások formájában egyben hasznos módszertani útmutató is lenne, illetve kiscsoportos formában lehetőséget adunk a rendszer kipróbálására. Továbbá lehetőséget ad arra, hogy a könyvtárosok megbarátkozzanak a legújabb felnőttképzési módszerekkel, amelyekkel eddig még nem vagy csekély mértékben alkalmaztak.

Azok az intézmények, amelyek szeretnék igénybe venni a távoktatási felületet, jogosultságot igényelhetnek, kialakíthatják a saját távoktatási környezetüket, tananyagokat fejleszthetnek, valamint képzéseket indíthatnak.

Azt gondolom, a következő egy évben lehetőség lesz arra, hogy teszteljük a rendszert, ennek a központi szolgáltatásnak a működését és létjogosultságát, a tapasztalatokat összegezve pedig dönthetünk a folytatásról.

*<http://moodlemoot.hu/course/view.php?id=92>