



Magyarország célba ér



Hallgatói igények és vélemények

tanulmány

Szociális Informatika Segítő Foglalkozásúaknak - Képzési Központ program

Készítette az Artefaktum Bt.
Budapest 2008-02-28

Bevezetés

Az alábbiakban a Szociális Informatika Segítő Foglalkozásúaknak Képzési Központ tanfolyamával kapcsolatos előzetes hallgatói igényeket és utólagos véleményeket ismerhetik meg az érdeklődők. A tanfolyamok elkezdésekor egy kérdőív kitöltésére kérték a hallgatókat, amely az előzetes tudásokat és a tanfolyammal kapcsolatos elvárásokat hivatott felmérni. A tanfolyamok végeztével a volt hallgatók oktatással, szervezéssel kapcsolatos véleménye kvalitatív módszerekkel került felmérésre. Elkerülendő az esetleges kritikai vélemények elhallgatását a kutatást olyan személyek végezték, akik nem vettek részt semmilyen módon a tanfolyammal kapcsolatos munkákban.

Előzetes elvárások

Az egyes tanfolyamok kezdetekor a szervezők egy rövid kérdőív kitöltésére kérték a hallgatókat, amit egy részük készségesen ki is töltött, de mivel nem voltak kötelezve a kérdőívek kitöltésére, voltak akik nem vették a fáradságot, hogy előzetes elvárásaikat papírra vessék. Összesen 30 teljes egészében használható kitöltött kérdőív érkezett vissza ezek kiértékelését végezzük el az alábbiakban.

Korábbi tapasztalatok

A hallgatóknak összességében igen csekély korábbi tapasztalataik voltak a tanfolyamon oktatott tárgyakkal kapcsolatban. Általánosságban elmondható, hogy csupán a számítógép használati készségek, a pszichológia – önismeret, valamint a pedagógiai alapismeretek esetében fordult az elő, hogy a hallgatók több mint fele kapcsolatba került valamilyen formában az adott témával. Minden oktatott tantárgy esetében igaz, hogy amennyiben volt előzetes ismeret a tárggyal kapcsolatban leginkább szervezett keretek között jutottak hozzá a hallgatók, csak a számítástechnika esetében találunk jelentős autodidakta módon elsajátított készséget.

Az alábbi táblázatban jól látszanak az egyes törésvonalak a tantárgyak között, az első az Európai Unióval kapcsolatos ismereteknél történik meg, ahol a többség semmilyen módon nem került kapcsolatba korábban ezzel a témával, a másik a szociális informatika, munkaerőpiaci, foglalkoztatási ismeretek és a fogyatékos ismeretek környékén található, amely a hiányos ismereteket választja el a teljesen ismeretlen területektől. Ezt a felosztást igazolják az oktatói visszajelzések is.

Korábban tanult tárgyak	Szervezetten	Magán úton	Mindkettő	Egyik sem
Számítógép használati készségek	15	9	3	3
Pszichológia – önismeret	21	1	3	6
Pedagógiai alapismeretek	17	0	1	12
EU-s ismeretek	10	4	0	16
Kommunikációs készség, empátia	11	0	1	18
Szociális informatika	10	1	0	19
Munkaerőpiaci, foglalkoztatási ismeretek	6	4	0	20
Fogyatékos ismeretek	7	2	0	21
Távtanulás, felnőttképzés ismeretek	6	1	1	22
Roma ismeretek	7	0	1	22
Információs társadalmi ismeretek	3	2	0	25
Gender ismeretek	3	2	0	25
Táv munka ismeretek	2	2	0	26
e-Vállalkozási ismeretek	1	1	0	28

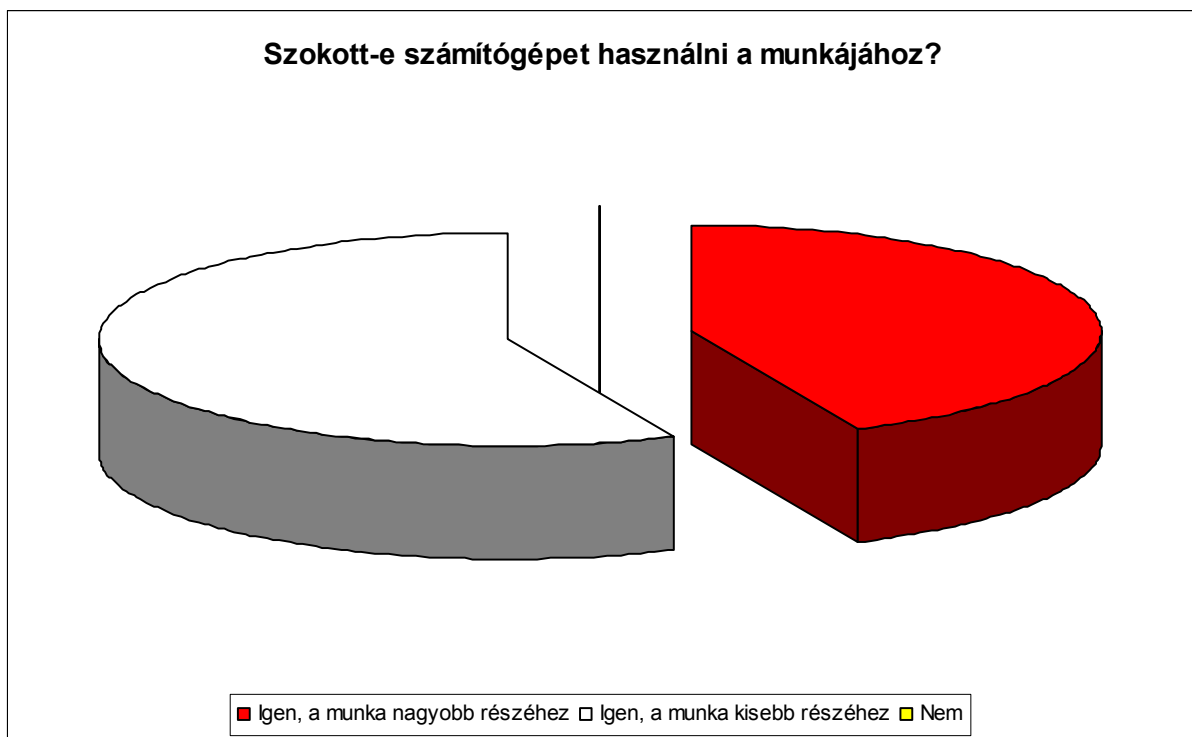
1. Táblázat: A korábban tanult a tanfolyamon oktatott tárgyak megoszlása a tanulás módja szerint?

Számítógép- és internethasználat

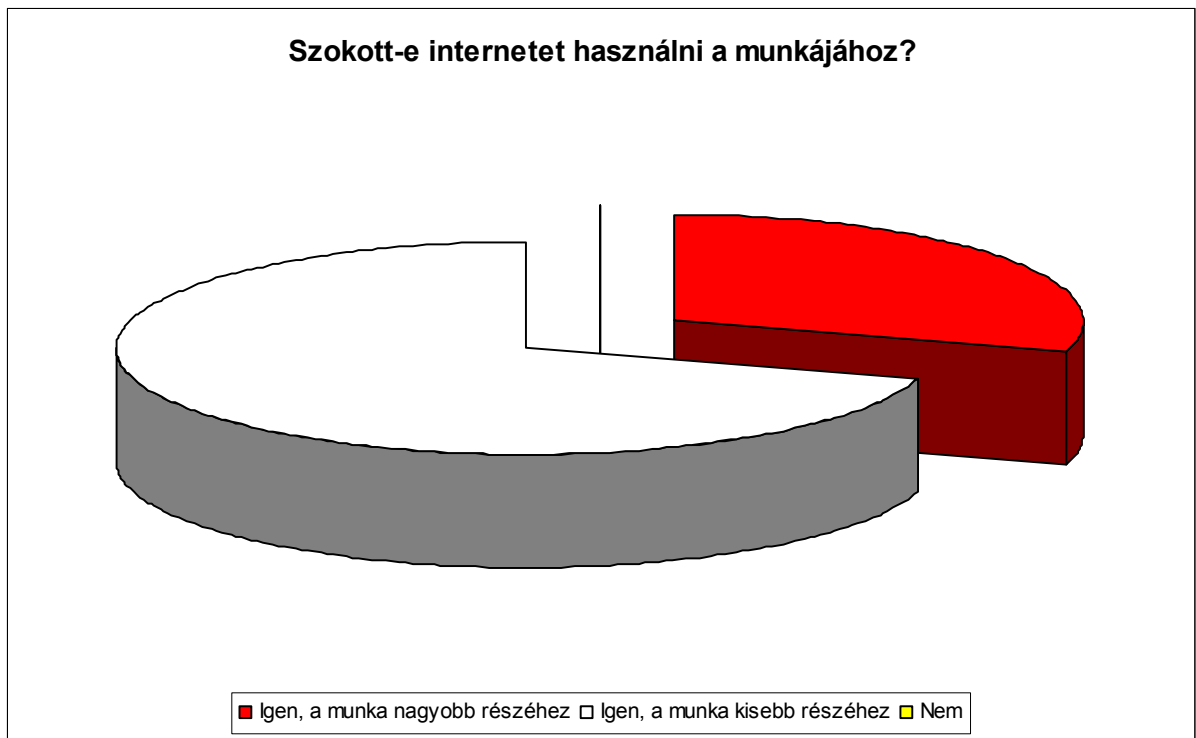
Az előzetes igényeket felmérő kérdőív arra is kíváncsi volt, hogy a kérdezettek mennyire használják a modern infokommunikációs eszközöket. A képzés tematikáját is figyelembe

véve a számítógép- és internethasználatra kérdezett rá. Az eredmények alapján elmondható, hogy a kérdőívet kitöltők között nincs olyan személy, aki a számítógépet és az internetet ne használná valamilyen mértékben a munkavégzése során.

Az alábbi ábrákon jól látszik, hogy különbség az egyes hallgatók között csak a használat intenzitásában van jelen. Mindkét eszköz (számítógép, internet) esetében többségben vannak azok, akik csak a munkájuk kisebb részében veszik igénybe ezeket. Nagyjából kétharmad – egyharmad arányban oszlanak el a kérdezettek, bár a számítógép esetében valamivel nagyobb csoportot alkotnak a munkájuk nagyobb részében használó hallgatók.

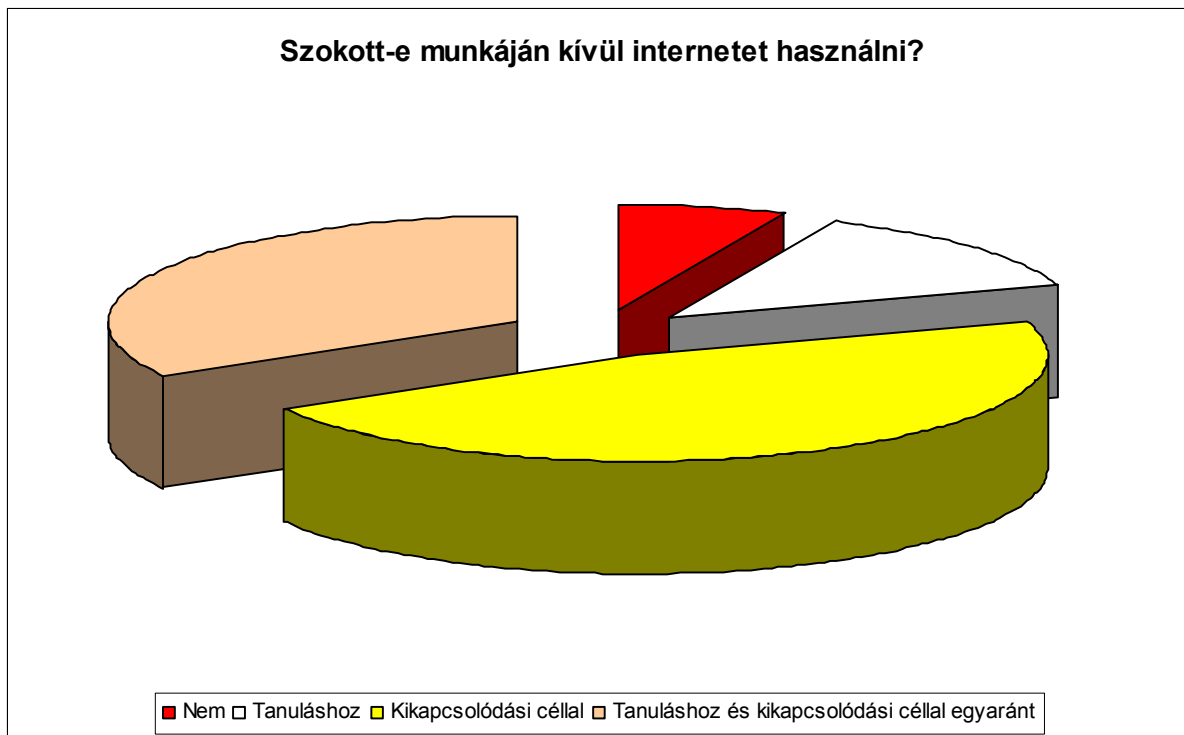


1. Ábra: A hallgatók számítógép-használatának gyakorlata a munkájuk során



2. Ábra: A hallgatók internethasználatának gyakorlata a munkájuk során

A munkán kívül történő eszközhasználat kétségkívül fontos indikátora lehet az információs társadalombeli tagság mérésének. Arra a kérdésre, hogy munkájukon kívül szoktak-e internetet használni mindössze néhányan válaszoltak nemmel, a többség (háromból két hallgató) használja az internetet kikapcsolódási, szórakozási célból és majdnem minden második hallgató számára a tanulás egyik eszköze az internet.



3. Ábra: A hallgatók internethasználatának gyakorlata a szabadidejükben

Előzetes elvárások

Arra a kérdésre, hogy milyen ismereteket szeretnének elsajátítani a képzés alatt sokféle válasz érkezett. Leggyakoribb válasz, amelyet a kérdezettek több mint fele megemlített az informatikai ismeretek bővítése, elmélyítése volt, a már meglévő elméleti tudáshoz gyakorlati készségeket szerezni. Gyakran említették még az informatikán kívül a pályázatírást is (amely nem szerepelt az oktatott tárgyak között, de jól látszik ennek hiánya), valamint a munkaerőpiaci ismeretek és a kommunikáció. Ezek mellett szinte az összes modul legalább egyszer említésre került.

A motivációkat firtató kérdésre, azaz, hogy tulajdonképpen milyen célból jelentkeztek a képzésre a hallgatók túlnyomó többsége a tudásbővítést, új (érdekes, modern, gyakorlati, naprakész) ismeretek szerzését említette, többen hozzátették, hogy ezeket az új ismereteket szeretnék továbbadni azoknak a hátrányos helyzetű klienseiknek, akikkel kapcsolatba kerülnek a munkájuk során. A kérdőívet kitöltők további jelentős hányada szeretné a tanfolyamon megszerzett ismereteit a munkaerőpiacon is kamatoztatni, azaz részükről a tanfolyam a munkaerőpiaci érték növelését (is) jelentette.

Hátrányos helyzet csökkentése általános, munkaerőpiaci és információs társadalmi szempontból

A hátrányos helyzetűek depriváltságának csökkentése érdekében a hallgatók leginkább a képzésekben látják a megoldást. A képzések iránya az infokommunikációs eszközök kezelésére a kommunikációs készségek és az önismeret oktatására kellene koncentráljon, ugyanakkor kiemelten fontos, hogy a munkaerőpiac működésével a pályaválasztással kapcsolatban is információkhoz jussanak a hátrányos helyzetűek. A hallgatók egy részének véleménye szerint a hátrányos helyzetűeknek első sorban praktikus információkra lenne szükségük, azaz, milyen ellátásra jogosultak, milyen szervezetekhez fordulhatnak problémáikkal, stb.

A hátrányos helyzetűek munkaerőpiaci helyzetének javításához a kérdezettek szerint ugyanezekre a lehetőségekre lenne szükség, mint a fentiekben olvashattuk. A kérdezettek többsége ebben az esetben is a képzést és a tájékoztatást látja megoldásnak. Az információs társadalmi bevonás szempontjából a képzések szükségességén kívül gyakran megemlítették a hozzáférés problémáját is, azaz biztosítani szükséges az internet elérhetőségét, amit a közösségi helyek fejlesztésével, vagy egyszerűen olcsóbb eszközökkel lehetne elérni.

Hallgatói tapasztalatok – kritikák

A kurzusok befejeztével a hallgatóknak lehetőségük volt, hogy értékeljék a tanfolyamot, mondják el véleményüket, tegyék meg esetleges kritikai észrevételeiket. A véletlenszerűen kiválasztott hallgatók, akik lehettek végzetek és a tanfolyamot abbahagyók egyaránt, biztosíthatják a valamelyest reprezentatív vélemények kinyerését. Az utólagos véleményfelmérést kétfajta módszerrel valósult meg, egyrészt telefonos interjúk készültek, másrészt egy irányított csoportos beszélgetésen vettek részt a volt hallgatók.

A telefonos interjúk 12 szociális területen dolgozó 24 és 57 év közötti nővel és egy 35 éves férfivel készültek. Közülük kilencen vettek részt az alapozó, négyen a szakosító képzésen, a tizenháromból négyen nem fejezték be a képzést (ebből egy személyes okokra hivatkozott). 10 felső, 3 középfokú végzettségű. Hárman idősgondozásban (közülük egy HR-es idősök

otthonában), ketten családsegítőben dolgoznak, a többiek: középiskola, pszichiátria, hajléktalan-ellátás, fogyatékosok ellátása, gondozási központ, romákat segítő civil szervezet és szociális és tanácsadó alapítvány. Speciális csoportként kristályosodik ki a megszólítottakon belül az ötvenes korosztály (összesen hat ember), akik elsősorban a tanfolyam önbizalom növelő és modern korral lépést tartó szerepét hangsúlyozták, így a többiekhez képest jobban értékelték is a tanfolyamot.

Az irányított beszélgetésen négyen vettek részt, mindannyian diplomások, közülük ketten a Vakok Állami Intézetéből jöttek, a foglalkoztatási csoport tagjai. Egy további résztvevő az Otthon Segítünk Alapítványnál dolgozik, és egy fogyatékkal élőket segítő szervezetnél szakmai vezető. A negyedik résztvevő Borsod-Abaúj-Zemplén megyéből jött, ahol az idősek klubjának vezetője, és az önkormányzat által fenntartott Teleházban is dolgozik.

A tanfolyam tartalma, az előadások és előadók értékelése

A tanfolyam színvonalát, a tananyag összetételét, az előadókat és az előadásokat a válaszadók többsége összességében jónak ítélte. Szinte mindegyik témával, előadóval kapcsolatban megfogalmaztak valamilyen pozitívumot, kinek ez, kinek az tetszett jobban, találta hasznosnak és informatívnak.

Legtöbbször a *munkaerőpiaci ismereteket* tartották a legérdekesebbnek, külön kiemelték Szedlárné Gáll Ibolya lebilincselő előadásmódját, és azt, hogy „személyre szóló” információkat adott a hallgatóknak. Többször a leghasznosabbnak is ezt a tantárgyat ítélték. Volt, aki kiemelte a pályázatírásról szóló részt, ő szeretett volna többet foglalkozni az EU-s pályázatírási technikákkal. Egy hallgató, aki a hajléktalan-ellátásban dolgozik, azt hiányolta, hogy csak a képzettebb emberek munkaerőpiaci helyzetéről volt szó, a saját ügyfeleivel kapcsolatban sajnos nem tudta hasznosítani a tanultakat, viszont ennek ellenére érdekesnek találta az előadásokat. Egy megkérdezett szerint „Ibolya órái fokozták a szociális érzékenységet”. Az irányított beszélgetés egyik résztvevője elmondta, hogy „Ibolya sokat segített azzal, hogy átnézte, kijavította a neki eljuttatott anyagokat. Kitért az állásinterjú menetére, a megjelenésre, a fellépésre, hangsúlyozta a pozitív szemléletet.” Egy másik hallgató értékelése szerint: „Ibolyának maximális a tudása, a hozzáállása, az emberközpontúsága.”

Néhányan megemlékeztek még a *távmunka és a távtanulás* című tantárgyakat is. Volt olyan, aki elmondta, hogy ő maga is gondolkodik azon, hogy kollégáival távoktatást szervezzenek gyerekeknek, illetve volt, aki kiemelte, hogy a *távtanulás* című tantárgy előadója milyen lelkiismeretesen készült fel az órákra.

Volt olyan válaszadó, aki az *e-vállalkozási ismereteket* találta a legérdekesebbnek. „Balázsnak nagyon érdekes előadói stílusa van, ami számomra nagyon szimpatikus és nagyon sok érdekes dolgot mondott el.”

Leghasznosabbnak általában a *számítógépes ismereteket* ítélték. „Az idősebb korosztály nagy hátrányban van ezen a téren, mert iskolában nem tanulta, viszont szüksége van rá, hogy használja.” Ez volt egyúttal az a tantárgy is, amely a legjobban megosztotta a véleményeket, mivel a hallgatók nagyon eltérő ismeretekkel, felkészültséggel érkeztek a tanfolyamra. Volt olyan hallgató, aki nagyon kezdőként került ide. „Nehéz volt, de az oktatók és a csoporttársak nagyon sokat segítettek.” Voltak viszont olyanok is, akik úgy értékelték, hogy nem sok új információt kaptak, mert tudásuk meghaladta a tanfolyamon oktatott informatikai ismeretek szintjét. A legtöbben azt mondták, hogy jó lett volna egy standard előzetes szintfelmérés is (az önbevalláson alapuló szintfelmérés nagyon pontatlan), amelynek alapján csoportokba lehetett volna sorolni a résztvevőket, viszont olyan is volt, aki pozitívként említette a különböző tudásszinteket, és éppen azt hangsúlyozta, hogy így milyen sokat tudtak egymástól is tanulni. Többen dicsérték az informatikai ismeretek előadójának rugalmasságát, aki plusz feladatokat adott azoknak, akiknek a tananyag már nem mondott újat. Sokan mondták azt – különösen, akik a szakosító képzésre jártak – hogy számítógépes ismeretekből szívesen tanultak volna többet. Elsősorban a gyakorlási lehetőséget találták kevésnek.

Volt olyan megkérdezett, aki leghasznosabb tantárgyként az *EU-s ismereteket* említette, volt viszont olyan is, akinek a meglévő tudásához képest nem sok újdonságot mondott, illetve volt, aki több konkrétumot várt volna. Többen megjegyezték, hogy a fő hangsúlyt inkább a mai helyzetre helyeznék, kevesebb történeti áttekintés is elég lenne. Nyilvánvalóan itt is befolyásolta a véleményeket, hogy ki milyen meglévő tudással érkezett.

A *pszichológiai ismereteket* is sokféleképpen értékelték. Volt, aki szerint túl elméleti volt, és volt, aki teljesen feleslegesnek tartotta, mert az itt elhangzottakat már tanulta. Egy

megkérdezett bonyolultnak és „ide-oda ugrálónak” találta a tananyagot. Volt viszont olyan is, aki ezt a tantárgyat tudja legjobban hasznosítani a munkája során, különösen a konkrét esetmegbeszélések voltak számára érdekesek. Egy válaszadó véleménye szerint nem az önismeretre és a csapatépítésre kellett volna helyezni a hangsúlyt, hanem olyan készségek elsajátítására, amelyeket mindenki a saját területén tud hasznosítani az emberekkel való foglalkozásban. Volt viszont olyan is, aki szerint több önismereti órára lett volna szükség, mert fontos, hogy „a csoport tagjai jobban megismerjék egymást, és nagyobb összhang legyen köztük”.

A *kommunikációs tréning* többeknek „kellemes meglepetés” volt, különösen azok mondták ezt, akik korábban már elméleti szinten tanultak kommunikációt. A szituációs játékok hasznosságát külön kiemelték. „Lehet, hogy észre sem veszem, de a napi munkámban biztos, hogy fogom hasznosítani.” Volt, aki elmondta, hogy nagyon hasznos volt, hogy a csoport tagjai sok helyről, sokféle előképzettséggel, esetleg másfajta szakmai nézetekkel érkeztek. „Így olyan információkat is meglátsz vagy meghallasz, amit, ha csak a saját körödben mozogsz, nem.” Ezenkívül a tréning „jó csoportélmény volt”.

Két hallgató, aki részt vett az irányított beszélgetésben, elmondta, hogy ők azt a speciális megoldást választották, hogy az alapozó képzés első blokkját és a szakosító képzés második blokkját végezték el. Saját kérésükre történt így, és nagyon jónak tartják, hogy volt erre lehetőség, mert szerintük a szakosító képzés második blokkja folytatja az alapozó képzés első blokkját. Többen nagyon hasznosnak tartották, hogy a gépeket a szünetben és ebédidőben is használhatták. „Én például a többiektől ellestem, hogy hol, mit néznek meg, és ezt azóta használom a munkámban. Tehát ez még több tudást adott a szünetekben egymástól tanulva.” Egy válaszadó pozitívumként megemlítette: „Nekem nagyon fontos volt a kapcsolati tőke (oktatók és csoporttársak), már csak ezért is érdemes volt ide járni.”

Néhány megkérdezett szerint a kiadott anyag és az órai jelenlét egyaránt hasznos volt, jól kiegészítette egymást, de a többség az órákon való részvétel fontosságát hangsúlyozta. Volt olyan, aki ehhez kapcsolódóan még hozzátette, hogy sokat segítettek a tanulásban az oktatók által ajánlott internetes oldalak is. Néhányan megemlítették, hogy Székely Levente óráin az előadás és a kiadott anyag jól kiegészítették egymást, a ppt-eket többen nagyon hasznosnak találták, az internetre feltett anyagok közül is ezek a prezentációk voltak a legnépszerűbbek.

A megkérdezettek a tanfolyam keretében átadott tudásanyagot befogadhatónak értékelték, amelynek elsajátítása nem okozott számukra problémát. Volt, aki megemlítette a szaknyelv nehézségeit, de 1-2 héten belül ezt is leküzdötték az oktatók segítségével. Egy válaszadónak az jelentett problémát, hogy az egyes előadók nagyon különböző mélységig kérték számon az anyagot a vizsgán, és ez nehezítette a felkészülést.

Arról, hogy mennyi új információt kaptak a hallgatók, megoszlottak a vélemények. Volt, aki kevesebbet és volt, aki többet, mint amire előzetesen számított. Ez nyilvánvalóan azon is múlt, hogy ki milyen előképzettséggel érkezett a tanfolyamra. Voltak olyanok is, akik „részben más információt kaptak, mint amit igazán hasznosítani tudnának”, mivel speciális területen dolgoznak (hajléktalan-ellátás, súlyosan fogyatékos emberek). Szerintük szerencsésebb lett volna, ha néhány tantárgyból szétbontják a csoportot aszerint, hogy a résztvevők milyen hátrányos helyzetű csoport segítségével vesznek részt.

A megkérdezettek összességében jónak és tartalmasnak ítélték a tananyagot, nem hagynának ki belőle semmit. Voltak azonban megfontolandó kiegészítések egy új tanfolyam esetére:

- Még több számítástechnika
- Jogi háttér bemutatása (szociális törvények, 93. évi III. tv. és az aktuális változások)
- Pályázatírás, különösen az EU-s pályázatírási technikák
- Nagyobb hangsúlyt helyezni a gyakorlatra
- Külföldi szervezetekkel történő kapcsolatépítés
- Vállalkozási ismeretek

A tanfolyam szervezésének, lebonyolításának színvonala kapott néhány negatív kritikát a megkérdezettektől. A megkérdezettek leginkább a szervezéssel kapcsolatos információk hiányában látták a fő problémát. Konkrét problémaként említették, hogy egyszer előfordult, hogy nem tudták, melyik teremben lesz az óra, és a tanárokat sem látták el a szükséges információkkal, ők sem tudták, hova kell menni. Előfordult az is, hogy késve kaptak e-mailt fontos, az aznapi oktatást érintő kérdésről. Voltak, akik megemlítették, hogy nagyon kevés idő és információ állt rendelkezésre, hogy eldöntsék, melyik tantárgyat szeretnék tanulni a választhatók (roma, gender, fogyatékos speciális ismeretek) közül. (A pontosság kedvéért megjegyzendő, hogy a tanfolyam honlapján kellően részletes információ áll rendelkezésre az egyes tárgyakról: <http://www.infonia.hu/szocinfo/tananyag.html>)

Többen jelezték, hogy a tanfolyam befejezéséhez képest késve kapták meg az oklevelet, illetve egy hallgató egyáltalán nem kapott oklevelet, egy hallgatóét viszont hiányosan töltötték ki. (Azóta ezeket az eseteket a tanfolyam szervezői megvizsgálták a hiányosságokat pótolták.) Többen panaszkodtak arra, hogy úgy tűnt, nincs felelőse a szervezésnek, így az „kicsit káosz” volt, illetve, hogy a kontaktembert nagyon nehezen lehetett elérni telefonon. Volt, aki a szervezés „kaotikus” voltára hivatkozva hagyta abba a tanfolyamot négy-öt alkalom után. Ezzel szemben volt olyan vélemény is, amely éppen a szervezést emelte ki pozitívumként, „ha probléma merült fel a szervezéssel kapcsolatban, hamarosan megjelent a projektvezető személyesen” és megbeszéltek a gondokat.

Voltak, akiknek problémát okozott, hogy a képzés nem akkreditált, és ez ráadásul nem is volt teljesen egyértelmű számukra. A hallgatók (egy részének) állítása szerint azzal hitegették őket, hogy mire végeznek, már pontot ér majd a tanfolyam. Az egyik megkérdezett elmondta, hogy az ő csoportjából a többségnek fontos lett volna a kreditpont. A megemlített problémák ellenére a válaszadók többsége összességében jó színvonalúnak nevezte a tanfolyamot.

Azt is megkérdezték a hallgatóktól, hogy mi volt a legjobb illetve a legrosszabb élményük. Legjobb élményként általában a jó közösséget, Ibolya óráit, az oklevél kézhezvételét és a jó vizsgaeredményeket említették. Legrosszabb élményként a legtöbben a szervezési hiányosságokat, a késve megkapott oklevelet sorolták fel, továbbá arra panaszkodtak, hogy a számonkérés néha „iskolai jellegű” volt.

A tanfolyamon tanultak hasznosíthatósága a mindennapi munka során

Ezzel a témával kapcsolatban nagyon egyéni véleményeket kaphatunk a megkérdezettektől, attól függően, hogy milyen területen dolgoznak. Általánosságban elmondható, hogy a tanfolyamot követően a résztvevők magabiztosabban használják a számítógépes programokat, továbbá a munkaerőpiaci-ismeretek kurzuson oktatót sok gyakorlati dolgot, önéletrajz-írás, stb.

Egy humán szakképző iskolában dolgozó szociális munkás elmondta, hogy a tanfolyam elvégzése óta jobb előadásokat tud tartani a szociális munkával kapcsolatban. Jól tudja

hasznosítani a Szedlárné Gáll Ibolyától tanultakat. A 9-12. évfolyamos diákoknál bevették a tantervbe az önéletrajzírást. Neki magának „alaposabb lett az internethasználata”, saját levelezési rendszert alakítottak ki a szülőkkel és a gyerekekkel.

Egy másik, pszichiátrián dolgozó, szociális munkát végző hallgató sok segítséget kapott ahhoz, hogyan dokumentálja munkáját és így jobban át is látja azt. Egy válaszadó, aki az idősgondozásban dolgozik, szemlélete és munkamódja annyiban változott, hogy „nyitottabb lett az IKT eszközök használatára”. Információkat kapott az internethasználattal kapcsolatban, így könnyebbé vált a segélyek elintézése és a jogszabályok felkutatása.

Egy idősök otthonában dolgozó HR-menedzser nagyon jól tudja hasznosítani a tanult önéletrajzformákat. Munkarutinjába beépült, hogy néha ránéz a tanfolyamon megadott honlapokra. Egy másik hallgató leginkább a számítógép-használattal összefüggésben tanultakat tudja hasznosítani, különösen az Excel használatában fejlődött sokat. Amihez korábban segítséget kellett kérnie, most önállóan is meg tudja csinálni. Több dologra használja a számítógépet az adminisztráció során, mint a tanfolyam elvégzése előtt. Szedlárné Gáll Ibolya órái önbizalmat adtak neki, határozottabb lett, ezt kollégái is észrevették, és örülnek neki. Egy hajléktalan-ellátásban dolgozó szociális munkás leginkább a pszichológiai ismereteket tudja használni a munkája során és részben a munkaerőpiaci ismereteket. Mindemellett úgy gondolja, hogy neki magának nagyon hasznos volt a többi tantárgy is.

A megkérdezettek egy része azonnali változásokat kevésbé tapasztalt, azonban szerintük is sok tekintetben szemléletváltozáson mentek át a „mélyreható változásokhoz azonban kevés három hónap”. Arra azonban tökéletesen megfelelt a képzés, hogy megerősítette a már meglévő tudást és magabiztosabbá tette a hallgatókat. Egy hallgató megemlítette, hogy a tanfolyam hatására annyiban változott meg korábbi szemlélete a távmunka, távoktatás témájában, hogy eddig azt hitte, hogy ez már a közeljövőben sok ember problémájára fog megoldást kínálni, de most úgy gondolja, hogy ez csak a nagyon távoli jövőben lesz így. Úgy gondolja, hogy most realisabban látja ezt a témát, és már „nem hitegeti” az ügyfeleit. Egy másik hallgató a tanfolyamon tanult számítástechnikai ismereteket kevesellte, viszont arra elégnak bizonyult, hogy felkeltse érdeklődését, rájött, hogy ez is megtanulható, és azóta már elvégzett még egy tanfolyamot ebben a témában. Az irányított beszélgetés egyik résztvevője megemlítette, hogy a tanfolyamnak köszönhetően tett szert saját e-mail címre. „Most írom a

doktorimat, és eddig a fiam küldözte helyettem az e-maileket a dolgozatommal kapcsolatban. Most viszont önállósodtam.”

A tapasztalatok hátrányos helyzetű csoportok felé való közvetítésének lehetősége

Az információk továbbadását és a számítógép-használatban nyújtott segítséget többen említették. A tanfolyam óta jobban tudnak segíteni munkahely-keresésben, CV-írásban, iskola- és kollégiumkeresésben, szociális segélyek és lakáspályázatok felkutatásában.

Nagy gyakorlati haszna volt még a CV és motivációs levél megírásának praktikáin túl a foglalkozás-érdeklődési kérdőívének is, illetve annak, hogy úgy érzik a segítők, hogy most reálisabb képük van a munkaerőpiacról, mint korábban. Egy fogyatékosokkal dolgozó segítő leginkább az általa segített fiataloknak az egymáshoz való viszonyuk kialakításában illetve a személyes kapcsolataikban tud segíteni (hála a pedagógiai, pszichológiai és kommunikációs ismereteknek).

A csoportos beszélgetésen kiderül, hogy a kirekesztetteknek is sokkal nagyobb igényük volna információra, IKT eszközökre és számítástechnikai, informatikai képzésre. „A látássérültek esetében ehhez sajnos se az eszközeink, se a személyi feltételeink nincsenek meg. A képzőközpontok viszont általában nem vállalják látássérültek képzését, nyilván a segédprogramok beszerzése is akadályokba ütközik.”

A tanultak alkalmazásának akadályai

A legjelentősebb és legáltalánosabban említett probléma, hogy hiányoznak a technikai feltételek, az infokommunikációs eszközök, valamint nem megfelelő a jogi környezet. „A jól karbantartott eszközök, a hozzáértő és elérhető szakember hiányzik leginkább, aki adott esetben segítene pl. az intranetes kapcsolat helyreállításában vagy a nyomtató használatában.”

A jogi problémák azaz, hogy „nincs összhangban a gyermekvédelmi, szociális és közoktatási törvény, nem is beszélve az egészségügyiről...”, és a többszörös adminisztráció (a túl sok papírmunkát, főleg adminisztrációt többen említik problémaként) további akadályokat

képez azoknak a segítőknek, akik hasznos információkig már el tudnak jutni, de mégsem könnyű kivitelezni ötleteiket, megoldásaikat. További akadályként merült fel a jogszabályok gyakori változása miatt gyorsan elavuló adatnyilvántartási szoftverek kérdése. Egy interjúalany munkahelyén használnak egy speciális gondozóprogramot, ami már nagyon elavult az új szabályozások miatt, a frissítése pedig nagyon drága lenne. Valószínűleg egy új programot fognak vásárolni, de a jogszabályok gyakori változása miatt az is könnyen elavulhat. Nekik elsősorban stabil jogi háttérre lenne szükségük.

Volt olyan hallgató, aki az önkormányzatoknál dolgozó alulképzett ügyintézőknél ütközött akadályba munkája során többször, akiknél tájékozottabb volt a friss jogszabályok terén. „Az akadályok szervezeti-felépítési problémákat vetnek fel, rugalmatlanok az önkormányzati szervezetek, nehezen veszik át a változásokat, lassan mozdulnak. Azzal együtt, hogy rugalmatlanok, viszont kiszámíthatóak.”

Többen említik, hogy szívesen vágnának bele vállalkozásba (létesítenének pl. távmunka központot), de ennek akadálya, hogy nincs elég vállalkozási és informatikai ismeretük. Volt olyan is, aki a számítógéppel való ellátottságukat jónak nevezte, leginkább egy új épületre lenne szükségük, mondta, de már ez is folyamatban van. Egy másik esetben közösségi házat működtetnek, de egyelőre egyetlen számítógépük van. Pályáztak bővítésre (5-6 gépet szerettek volna), de sajnos nem nyertek. A cél az lett volna, hogy több számítógép segítségével biztosítani tudják az internetes ügyintézés lehetőségét a rászorulóknak részére, segítségnyújtással együtt.

A szociális szolgáltató tevékenység és az IKT viszonya

Az internet kulcsfontosságát és gyakorlati használatát a legtöbben említették, sokaknak az internet elengedhetetlen a mindennapi munkához; és azt is többen jelezték, milyen fontos volna lehetőséget nyújtani a kliensek számára is, hogy kihasználhassák a világháló nyújtotta lehetőségeket. Az internetet leginkább levelezésre, kapcsolattartásra, jogszabálykeresésre, pályázatok keresésére, állások böngészésére és adminisztrációra használják, intranet használatot ketten említenek (és egy helyen kiépítés alatt áll).

Volt olyan is, akinek munkahelyén „adott minden technikai feltétel.” Rajta kívül még egy segítő nevezi csak jónak munkahelyének IKT eszközökkel való ellátottságát, kb. 20 számítógéppel, amit mindenki használ (még a takarítónő is ír rajta levelet). Számítógépen, formanyomtatványokon vezetik a gyerekek fejlődési adatait, külön speciális programot használnak az adminisztrációhoz, illetve a vezetőség egyéb programokat is használ.

A legtöbben azonban azt állapítják meg, hogy több számítógépre és telefonvonalra lenne szükség. Mindössze hárman említették, hogy jó programjuk van adatrögzítésre, kezelésre és továbbításra. Van, aki egy olyan egységes nyilvántartást hiányol az országban, ami kompatibilis lenne a munkaügyi központok nyilvántartásával is. Szívesen venné azt is, ha lennének egységesen használt pályaalkalmassági és pályamódosítási tesztek. Egy másik hallgató azt panaszolta, hogy kevés gépük van, ha több lenne, a számítástechnika iránt érdeklődőket tudnák fogadni, ehhez anyagi/technikai háttér kellene. Egy kórházban dolgozó szociális munkás szerint a jelen helyzet sajnós a rossz technikai felszereltségről szól, csak a Word fájlok kinyomtathatók, azok is bajosan. PC-k kellenének perifériákkal. Nincs intézmények közti, IKT-s eszközökkel segített kapcsolattartás, „intranet van, de nem jönnek az adatok, nincs beállítva”.

Az IKT ellátottságtól függően, ahol adottak az infrastrukturális feltételek, igyekeznek azt a lehető legjobban kihasználni. Egy fővárosi idősök otthonában mentálhigiénés foglalkozásszervezőként dolgozó férfi az interneten jogszabályokat szokott keresni, meg anyagot gyűjt, hogy szabadidős tevékenységet szervezzen a rászorulóknak.

Vannak azonban szoftveres problémák is. Volt, aki azt panaszolta, hogy kevés a meglévő és kidolgozott segítség, pedig ezekben az eszközökben és szoftverekben nagy fantáziát lát. „Keveset kapok, amilyen nyilvántartási rendszert magamnak kidolgozok, az van, más nincs. Az iskolai számítógépen meg le vannak tiltva a képek használatára is jó programok, pl. az Adobe Reader.” „Kellene pl. olyan program, amelyikbe ha beleírnánk a gyerekek adatait, születési évet, hogy egyedülálló neveli vagy nem, hány testvére van stb., kidobná, milyen szociális támogatásokra jogosult (természetbeni és pénzbeli).” Egy másik fiatalokkal foglalkozó segítő ugyancsak az egységes nyilvántartó program hiányát emelte ki, amit az összes azonos területen tevékenykedő szervezet használna, ez nagyon megkönnyítené az adminisztrációt.

e-Inclusion esélyek a szociális szférában

Hogyan lehet növelni az e-befogadást, egyáltalán milyen lehetőségei vannak erre a szociális szférának és milyen segítséget nyújthatnak a tanfolyamon résztvevők e nemes cél elérésének érdekében? Az egyik megkérdezett a társadalmi kirekesztés csökkentése és az e-befogadás növelése céljából úgy változtatna a jelenlegi munkafeltételeken, hogy minden terepmunkát végző szociális munkásnak, aki kijár családokhoz, adna saját telefont, laptopot vezeték nélküli internettel. Ez véleménye szerint megkönnyítené azt a rengeteg adminisztrációs munkát, ami elő van írva, meg tudnák nézni, milyen adatokat, papírokat kell vinni segítettjeiknek kórházba kerüléskor, munkahelyre való jelentkezéskor, vagy kérelmezések esetén. A tanulási képességeket vizsgáló bizottsághoz forduló szülők sem tudják sokszor, milyen papírokat kell vinni. Információszerzéshez ő legtöbbször az AFSZ-t használja, hála a tanfolyamnak.

Elhangzott egy jó példa az IKT eszközök fejlődési vonalára az irányított beszélgetésen. Az élelmezési adatokat először papíron vezették, majd egy új munkatárs új igénye szerint számítógépes adatrögzítéssel folytatta a munkát, később pedig speciális programot vettek, ami segítségével aztán újabb és újabb adatokat tudtak küldeni az éves statisztikákhoz, amit központi adatbázisba fésülnek össze.

Az e-befogadás növelésére lehet jó példa az egyik hallgató szervezete által megvalósított HEFOP-os program, ahol a támogatottak közül többen tettek ECDL vizsgát, de nehéz meggyőzni őket, hogy használják is tudásukat. „Tudják, hogy rendelkeznek ilyen készséggel, de nem rögzült bennük, hogy hasznosíthatják, pl. hogy így is lehetne munkát keresni. 45-50 éves emberek, akiket ha leültet az ember a számítógép elé, meg tudják csinálni a netes kereséseket is, de hiába van otthon is internet, továbbra is személyesen mennek az információkért.” Ilyen esetben csak személyes segítség formájában lehetne őket továbbra is motiválni.

Egy idősek otthonában dolgozó segítő szerint a társadalmi kirekesztés csökkentésére és az e-befogadás növelésére „már az információ-megosztás is segítség lenne azoknak, akik értelmileg rendben vannak és érdeklődnek. Szakszerű oktatógárda kellene ehhez szerinte, olyanok, akik értenek az idősek nyelvén. Persze anyagi vonzatok is vannak, infrastruktúra,

géppark kellene.” Szerinte ez nem is közeli, hanem igen távoli jövő, jelenleg másra sincs pénz.

Az irányított beszélgetésen további ötletként hangzott el, hogy ingyenessé kellene tenni az internethasználatot az önkormányzatoknál és a könyvtárakban is (a munkaügyi központoknál már van ilyen). A fiatalok nagyon könnyen tanulnak, elég nekik egyszer megmutatni, hogy mi hogyan működik, de jó lenne fejleszteni az oktatást és az idősebb korosztályt is bevonni.

Az irányított beszélgetésen külön témává vált az elektronikus ügyintézés és az azzal kapcsolatos problémák. Sajnos nincsenek jó tapasztalatok, maximum az időpontkérés és az információkérés működik elektronikusan. „Az internetről sok formanyomtatvány letölthető, de a kitöltött nyomtatványt be kell vinni a hivatalba. Ráadásul nem sorolják fel, hogy mit kellene még benyújtani, így kétszer kell sorba állni. Szívesen kitöltöttem volna interneten a nyomtatványt, és inkább be sem mentem volna.” – mondta az egyik csoporttag. Egy hasonló vélemény: „Nekem az okozott gondot, hogy sok mindent el lehetne küldeni interneten, de be kellene hozzá szkennelni a mellékletet, és akkor itt el is akad a dolog, mert szkennert már kevés helyen van, csak faxunk van.”

Az egyik résztvevő, aki Teleházban is dolgozik elmondta, hogy náluk már lehetőség van arra is, hogy – aki igényli – annak ügyfélkaput nyissanak. Erre eddig még nem volt példa, de készen állnak rá. A segítő személyzet már elvégzett egy tanfolyamot, ahol kipróbálták és saját maguknak nyitottak ügyfélkaput, bár jelenleg még maguk sem használják.

Összefoglalás

Az előzetes igényfelmérésből kiderült, hogy a hallgatókban az a közös, hogy az infokommunikációs eszközhasználatukat szeretnék elmélyíteni és a munkaerőpiaci ismereteiket szeretnék mindenképpen szélesíteni, emellett az egyes hallgatók elvárásai és motivációi egészen különbözőek voltak.

A tanfolyam végeztével lezajlott kvalitatív (mélyinterjú és irányított csoportbeszélgetéses) kutatás eredményeiből kitűnik, hogy leginkább a munkaerőpiaci képzés esetében kaptak igazán hasznos ismereteket. Szinte nem volt olyan hallgató, aki ne emelte volna ki a

munkaerőpiaci ismeretek hasznos voltát, vagy az oktató elkötelezettségét. Az informatikai ismeretek megítélése abból a szempontból nehéz, hogy a hallgatók – bár előzetes válogatáson átestek – nem voltak azonos felkészültségi szinten, ez szerencsére nem jelentette azt, hogy ne lett volna hasznos számukra a képzés, csupán egyesek számára nem nyújtott igazán sok újat, inkább a meglévő tudást erősítette.

A speciális ismeretekkel kapcsolatosan előzetesen nagy érdeklődést tapasztaltunk. Az oktatók beszámolóí alapján a hallgatók mindvégig megőrizték érdeklődésüket, folyamatosan dolgoztak és megfelelően motiváltak voltak. A hallgatók elmondása alapján sok újat és érdekes dologgal ismerkedhettek meg, amelyek mindenképpen hasznosak voltak és ha ez a rövid képzés arra nem is elegendő, hogy elmélyüljenek az egyes témákban, arra mindenképpen megfelelő alap, hogy erről kiindulva megtalálják az őket igazán érdeklő részterületeket. Esetenként az oktatás elsődleges célja a téma iránti érzékenyítés, a szemléletváltás elérése volt, aminek sikerét a hallgatói visszajelzések igazolják.