

Szemléletformáló füzetek  
DJP Mentorok részére  
2017

# 1 // Bevezetés

SZÉCHENYI 2020

2020



MAGYARORSZÁG  
KORMÁNYA

Európai Unió  
Európai Regionális  
Fejlesztési Alap



**BEFEKTETÉS A JÖVŐBE**



# ELŐSZÓ

Tisztelt Digitális Jólét Program Mentorok! Kedves Barátaim!

A digitalizáció a hétköznapi élet, a vállalati működés, a nemzetgazdasági folyamatok, s így végső soron a világgazdaság teljesítményét alapvetően meghatározó folyamattá vált. Egy ország sem tud anélkül sikeres gazdaságpolitikát folytatni, hogy ne lenne az elsők között tekintettel arra, hogy a gazdasági sikerhez tulajdonképpen a digitalizációt szükséges sikerre vinni. De a digitális átalakulás nem egyszerűen üzleti vagy gazdasági kérdés, hanem egy átfogó, esélyteremtő társadalmi változás, amelynek középpontjában maguk az emberek állnak.

Magyarországon a digitalizáció folyamata az utóbbi időben láthatóan felgyorsult, ehhez a Digitális Jólét Program (DJP) keretében hozott intézkedések is hozzájárultak: elkészültek a következő évek digitális fejlesztési irányait meghatározó stratégiák és több fontos, európai viszonylatban is meghatározó döntést hoztunk a digitális ökoszisztéma valamennyi szereplőjével közösen, ilyen például az internetezés áfájának két lépésben, 27-ről 18, majd 5 százalékra csökkentése, vagy Magyarország Digitális Startup Stratégiájának részeként a kormány döntése az angyalbefektetők adókedvezményéről. A kormány széleskörű szakmai és társadalmi egyeztetést követően döntött a Digitális Jólét Program kibővítéséről, a Digitális Jólét Program 2.0 elfogadásáról.

A legfontosabb feladatunk annak biztosítása, hogy Magyarország minden polgára és vállalkozása felismerje a digitális átalakulás jelentőségét, és mindenki a folyamat nyertesei között szerepeljen. Az mindannyiunk számára világos, hogy digitális kompetenciák hiánya tartósan és egyre nagyobb mértékben konzerválja a leszakadó csoportok hátrányos helyzetét. Így a kompetenciafejlesztés kérdését nyugodtan tekinthetjük sorskérdésnek is. A magyar polgárok kompetenciafejlesztése nem tud megvalósulni Önök, a Digitális Jólét Koordinációs Központ által koordinált Digitális Jólét Program Hálózat Mentorai nélkül.

Bízom benne, hogy a Szemléletformáló füzetek forgatása során választ kapnak az Önöket érdeklő kérdésekre és hasznos információkat gyűjthetnek mindennapi munkájukhoz.



**Deutsch Tamás**

a Digitális Jólét Program irányításáért és összehangolásáért felelős miniszterelnöki biztos

Tisztelt Olvasó! Kedves Mentor!

A Digitális Jólét Koordinációs Központ vezetőjeként úgy gondolom, hogy a digitalizáció fontosságát nem lehet elégszer hangsúlyozni. Életünk összes területére kiterjed, a szabadidős tevékenységeinktől kezdve egészen a mindennapi munkánkig. A Digitális Jólét Program célja világos és jól megfogalmazott: minden magyar polgár és vállalkozás a digitalizáció nyertesévé váljon – ezzel a magyar nemzetgazdaság is a versenyképes digitális gazdaságok sorába kerülhet. Ezt a célt azonban csak úgy érhetjük el, ha a digitalizáció folyamatát az összes érintett területen elősegítjük és támogatjuk.

Ebben a küldetésben különlegesen fontos szerepet kapnak az újjászerveződő Digitális Jólét Program Hálózat mentorai is. Egyrészt azért, mert ők azok, akik munkájuk során rengeteg tapasztalatot gyűjtöttek, jelen vannak az ország minden szegletében, és ők azok, akik napi szinten közvetlenül kapcsolatban állnak a polgárokkal. Személyes ismeretségük és helyismeretük elengedhetetlen feltétele annak, hogy programjaink eljuthassanak minden rászoruló és érdeklődő emberhez, ezzel gyarapítva a digitális írástudás szintjét. Ahhoz, hogy Mentoraink hiteles nagykövetei lehessenek a Digitális Jólét Programnak, nagy elhivatottság és alapos felkészültség szükséges. Bízom benne, hogy az ezt szolgáló Szemléletformáló füzetek nagy mértékben hozzájárulnak a DJP Hálózat eredményes tevékenységéhez.

Munkájukhoz sok sikert kívánok!



**Dr. Fromann Richárd**

Digitális Jólét Koordinációs Központ vezetője

# BEVEZETÉS

Mindannyian a bőrünkön érezzük, így talán mára közhelyszámba is megy, hogy a digitalizáció – és ezen belül az internet, a számítástechnika, a kommunikációs eszközök – robbanásszerű fejlődése mennyire jelentősen alakította át mindennapjainkat. Tudjuk, hogy a digitális átalakulás óriási előnyöket biztosít, de csak azok számára, akik képesek élni ezekkel: azaz technikai értelemben hozzáférnek ezekhez az eszközökhöz, és a hozzáférés mellett használni is tudják azokat.

Magyarország egyike a világ azon országainak, melyek fejlődésében már ma is komoly szerepet kap a digitalizáció. Ami a technikai hozzáférés és eszközellátottság adatait illeti, Magyarország ma az európai uniós átlagnak megfelelő vagy a feletti mutatókkal bír. Sokkal rosszabb ugyanakkor a helyzet, ha a digitális kompetenciákkal, infokommunikációs jártassággal, tudással kapcsolatos adatokat nézzük: e tekintetben szinte minden statisztikai adat jelentős lemaradást mutat.

2016-ban Magyarországon – a BellResearch által készített „Magyar Infokommunikációs Jelentés - 2016” adatai szerint mintegy 2,76 millió olyan 15 évnél idősebb honfitársunk volt, aki semmilyen digitális tudással nem bír. Még egyszer: a 15 évnél idősebbek esetében tíz emberből hárman digitális analfabéták. Ők ráadásul – a digitális kompetenciák teljes hiányától függetlenül is – eleve leszakadók: több mint felük legfeljebb általános iskolai végzettséggel rendelkezik, 50 százalékuk munkanélküli vagy inaktív.

Sajnos egyértelmű, hogy az infokommunikációs eszközök elterjedése nem csökkentette a hátrányos helyzetű társadalmi csoportok lemaradását, hanem új dimenzióval, a digitális megosztottsággal bővítette kirekesztettségüket. Ma Magyarországon – éppen az ország gyors digitális fejlődése miatt - az újonnan létrejövő munkahelyek több mint 90 százalékában elvárt valamilyen szintű digitális ismeret. Ráadásul, aki nem ért a számítógéphez, az nemcsak a munkaerőpiacról szorul ki, de kimarad az internet nyújtotta más előnyökből is: egyszerűbb ügyintézés, olcsóbb és gyorsabb bankolás, a tájékozódás, a tanulás, a szórakozás, és a vásárlás digitalizáció nyújtotta lehetőségeiből.

A digitális megosztottság nem csupán az azt elszenvedők mindennapjainak személyes problémája: a digitális alapkompenciák hiánya ugyanis a nemzetgazdaság szintjén a növekedés és a foglalkoztatás, végső soron tehát a versenyképesség gyengülését eredményezi.

Mindez ráadásul egy egyre gyorsuló folyamat kezdete csupán: az általunk ismert világ digitalizációs átalakulása még csak mostanság kapcsol nagyobb sebességi fokozatba. Ahhoz, hogy hazánk a digitalizáció forradalmának nyertesei köz tartozzon, létfontosságú, hogy az emberek minél nagyobb része legyen tisztában azzal, hogy a digitális átalakulás egyszer és

mindenkorra megváltoztatja majd életüket: az erre való felkészülés legjobb eszköze pedig a digitális kompetenciák mielőbbi elsajátítása.

A digitalizációs forradalomtól nem lehet, és nem is kell megvédeni az embereket, de fel lehet rá készíteni őket. Ez a felismerés adta a Digitális Jólét Program a továbbiakban: DJP) alapját, és ez jelenti a DJP Mentorok feladatának lényegét is: elősegíteni, hogy – bármilyen okból is, de – digitális kompetenciákkal nem rendelkező honfitársaink megismerjék és elsajátítsák azokat az ismereteket, tudást, melyek nélkül már nem lesz lehetséges teljes élet a 21. században.

## A DJP mentori tevékenység háttere

A magyar társadalom és a magyar nemzetgazdaság digitális fejlesztését célzó Digitális Jólét Programot az a felismerés hívta életre, hogy a digitális átalakulás nem választás kérdése: olyan elkerülhetetlen folyamat, amelyre mindenkinek fel kell készülnie, hiszen 20. századi tudással senki nem lehet versenyképes a 21. században.

A DJP-ben felvázolt, a felnőtt korú társadalomra vonatkozó jövőkép értelmében

- minden magyar állampolgár a digitális közösség tagjává kell hogy váljon;
- csökkenteni kell a digitális megosztottságot azáltal, hogy
  - csökken a digitális kompetenciákkal nem rendelkezők, illetve az azokat nem vagy alig használók száma, másfelől
  - a lakosság átlagos digitális kompetenciái eléri, majd meghaladják az uniós átlagot.

A felnőttkori tanulás tekintetében megfogalmazott átfogó stratégiai cél a társadalom digitális írástudás szintjének növelése és a felnőttkori digitális tanulásban való részvétel fokozása, amely által erősödik a munkaerő versenyképessége, illetve javul az állampolgárok aktív társadalmi részvétele és a társadalmi befogadás.

Az előzőkben röviden felvázolt gazdasági-társadalmi környezetbe illeszkedve, és küldetését, feladatait a fenti stratégiai célrendszerből levezetve valósítja meg működését a Digitális Jólét Program Hálózat (a továbbiakban DJP Hálózat).

A DJP Hálózat eredetileg eMagyarország Pontok Hálózata néven azzal a céllal jött létre, hogy a digitális készségekkel még nem rendelkező magánszemélyek számára országos szinten, de különös tekintettel a hátrányos helyzetű térségekben és a kistelepüléseken biztosítsa az informatikai eszközökhöz való hozzáférést, és az ott dolgozó szakembereken keresztül a megfelelő szakértelmet, hozzáértést.

A DJP Program megvalósítása során a DJP Hálózatra hárul az a feladat, hogy a felnőtt lakosság számára a digitális kompetenciafejlesztés alapinfrastruktúrájává és az IKT eszközökön keresztül megvalósuló digitális tanulás elterjesztésének hatékony eszközévé váljon.

A tervek szerint kb. 1500 DJP Pontot magába foglaló DJP Hálózat egy egységes elvek mentén működő, egységes szolgáltatási portfóliót kínáló Hálózatként működik majd, ahol a DJP Pont tevékenységeinek szervezője és katalizátora a DJP Mentor lesz.

A DJP Hálózatként megújuló DJP Pontokban dolgozó DJP Mentorok kezdeti felkészítése a Digitális Jólét Program céljainak megvalósítására a mentorok számára elérhető alapképzés (DJP Mentorálás és digitális közösségfejlesztés képzési program) keretében történik.

A képzési program célja hozzájárulni ahhoz, hogy

- a DJP Hálózat jó szociális és kommunikációs képességekkel rendelkező és informatikai kompetenciák tekintetében naprakész szaktudással rendelkező szakemberek hálózatává fejlődjön, amely egységes szakmai színvonalú és presztízsű szolgáltatásnyújtásra képes a helyi társadalom széles körének,
- a DJP Hálózatot érintő infrastrukturális beruházások, illetve a szolgáltatási portfólió bővítés hatékonyan tudja támogatni a magyar társadalom és a magyar nemzetgazdaság digitális fejlesztését.

E képzési program mellett a DJP Mentorok tevékenységét támogatni fogja egy folyamatosan bővülő tudás- és fogalomtár, valamint további – szemléletformáló és módszertani segítséget is nyújtó – anyagok, így e füzetek is.

## A DJP Mentor szemléletformáló és módszertani füzetek tartalma

E füzetek célja, hogy a pótolhatatlan helyi ismereteidet a képzés folyamán elsajátított tananyagokon túl olyan további segítő információkkal egészítsük ki, amelyek segítségével sikeresen láthatod el mentori feladatod.

Tevékenységedet a digitalizáció alapfogalmainak, folyamatának bemutatásával, a program háttérének összefoglalásával, a programban használható kommunikációs eszközök és csatornák bemutatásával, könnyen használható kommunikációs sablonokkal, gyakorlati ötletekkel, technikákkal, és nem utolsósorban a füzetekben található fogalmak rövid magyarázatát tartalmazó fogalomtárral próbáljuk segíteni, remélve, hogy ezek alkalmazásával hatékonyan érheted el és győzheted meg a célcsoport tagjait.

Azért, hogy e sokszínű és tág tartalmak között megkönnyítsük számodra a tájékozódást, mindezt témakörök szerint külön füzetekbe rendeztük számodra: így akár most, akár későbbi munkád során találkozol valamilyen kérdéssel, nincs más dolgod, mint kinyitni az adott témakörrel foglalkozó füzetet.

---

## NÉZZÜK TEHÁT, MIT HOL TALÁLSZ!

### 2. FÜZET: HOL TART A DIGITALIZÁCIÓ MAGYARORSZÁGON?

Milyen a digitalizáció helyzete Magyarországon? Hol tart ma Magyarország az Európai Unió tagországai között? Milyen erősségek és gyengeségek jellemzik hazánkat, melyek a javítandó és tovább erősítendő területek?

### 3. FÜZET: MIÉRT FONTOS A DIGITALIZÁCIÓ?

Hogyan alakítja át a digitális forradalom a gazdaság, a társadalom, a munka, a tanulás világát? Mi változott a kommunikációban, az ügyintézésben és a szabadidő eltöltésében? Melyek a közeljövő kulcsfogalmai: mit jelent az 5G, a Big Data, az IOT vagy az Ipar fogalma?

### 4. FÜZET: A DIGITALIZÁCIÓ ALAPFOGALMAI

Melyek a digitalizáció alapfogalmai? Milyen az élet a virtuális térben: mi az a digitális lábnyom, digitális identitás, netikett? Milyen biztonsági kérdések merülnek fel?

### 5. FÜZET: DIGITÁLIS TEVÉKENYSÉGEK

Melyek a digitális eszközök és szolgáltatások használatának legfontosabb területei? Hogyan működik a munkakeresés, a munkavégzés, a tanulás, az ügyintézés, az e-közzolgáltatások használata a digitális térben?

### 6. FÜZET: MI A DIGITÁLIS JÓLÉT PROGRAM?

Miért fontos, hogy a kormány átfogó programmal segítse a polgárok és a vállalkozások felkészülését a digitalizációra? Mi ebben a DJP helye, melyek a céljai és az eszközei? Miben tér el a DJP az eddigi programoktól, melyek a legfőbb pillérei, beavatkozási területei?

### 7. FÜZET: MI A DJP PONTOK ÉS A DJP MENTOROK SZEREPE?

Mik a mostani program előzményei? Mi a DJP Hálózat, a DJP Pontok és a DJP Mentorok szerepe? Melyek a DJP Hálózatot érintő GINOP-programok? Milyen ma a DJP Hálózat, és mi a jövőképe? Milyen elvárások vannak a mentorokkal szemben és melyek lesznek a mentorok feladatai?

### 8. FÜZET: A TUDÁSTÁR ÉS A MÓDSZERTANI SEGÉDLETEK HASZNÁLATA

Hogyan használható a Digitális Jólét Koordinációs Központ által létrehozott és üzemeltetett Tudástár? Milyen tartalmak érhetőek el a Tudástárban, hogyan tudják a mentorok feltölteni helyi jó gyakorlatokat, megosztani tapasztalataikat; hogyan jelennek meg a helyi és országos civil szervezetek GINOP-3.3.3. projekt keretében támogatott programjai a Tudástárban?

### 9. FÜZET: AZ IKER JELENTŐSÉGE

Miért fontos a digitális kompetenciák mérése? Melyek a nemzetközi és hazai keretrendszerek? Mit kell tudni az IKER keretrendszeréről, és ezen belül az IKER 1 és IKER 2 szintekről?

### 10. FÜZET: A DJP MENTORI KÉPZÉS

Mi történik a DJP mentori képzés során: milyen tananyagok és tanulási formák lesznek? Hogyan épül fel a tananyagok struktúrája, milyen elfoglaltságot jelent a képzés, és miért van szükség rá?

### **11. GYERMEKEK A DIGITÁLIS VILÁGBAN I. - BIZTONSÁG**

Milyen biztonsági kérdések merülnek fel a gyermekek internethasználata során? Mi a pedagógusok és a szülők felelőssége és milyen lehetőségekkel bírnak? Melyek a segítségkérés módjai és csatornái?

### **12. GYERMEKEK A DIGITÁLIS VILÁGBAN II. - OKTATÁS**

Miért fontos és megkerülhetetlen a digitális oktatás? Melyek a Digitális Oktatási Stratégia és a Digitális Gyermekvédelmi Stratégia céljai és eszközei?

### **13. A KOMMUNIKÁCIÓ ALAPFOGALMAI**

Miért fontos a kommunikáció? Mit jelent a kommunikáció tervezése? Milyen eszközök állnak rendelkezésre?

### **14. AJÁNLÁSOK A HELYI KOMMUNIKÁCIÓHOZ**

Milyen központi kommunikációs támogatást kapnak a mentorok? Hogyan segíthető a helyi kommunikáció lebonyolítása? Milyen célcsoportoknak milyen üzenetek lehetségesek? Milyen konfliktuskezelési és kommunikációs technikák használhatók?

### **1. MELLÉKLET: A KOMMUNIKÁCIÓS SABLONOK GYŰJTEMÉNYE**

Milyen központilag előállított sablonok, arculati elemek (e-mail, meghívó, plakát, jelentkezési ív stb.) léteznek, és ezek hogyan használhatók?

### **2. MELLÉKLET: FOGALOMTÁR**

Milyen fogalmakat tartalmaznak a füzetek?

---

A füzetek tartalmát 2017. október 13-án zártuk, így azok az akkori állapotot tükrözik.