

Szemléletformáló füzetek
DJP Mentorok részére
2017

10 // A DJP mentori képzés

SZÉCHENYI 2020

2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Regionális
Fejlesztési Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



A DJP MENTORI KÉPZÉS

A DJP mentori képzés azért jött létre, hogy a mentorokat felkészítse munkájuk egységes szaktudással bíró, minél hatékonyabb elvégzésére. A képzés során minden résztvevő elkészíti a hozzá tartozó DJP Pont jövőbeli működésének az operatív tervét is, mely mentori munkájának alapvető eszköze lesz.

Ha Miért van szükség a DJP mentori képzésre?

A Digitális Jóléti Program megvalósítása során a DJP Hálózatot alkotó körülbelül 1500 DJP Pont működésének legfőbb célja, hogy a helyi igényeket és lehetőségeket figyelembe véve, de mégis egységes elvek követésével a környékbeli lakosok körében a digitális tanulás és megoldások lehetőségét népszerűsítsék, valamint tudatosítsák azt, hogy a megfelelő digitális kompetenciák megléte kiemelkedően fontossá vált. A fentiekén kívül a pontok egyértelműen azonosítható feladata, hogy infrastrukturális felszereltségükkel lehetőséget nyújtsanak a helyiek számára a digitális eszközök használatára, melyhez a pontokba látogatók szakszerű segítségnyújtásban is részesülhetnek.

Fontos, hogy a földrajzilag különböző helyeken lévő, de egy egységet alkotó DJP Pontok mozgatórugóiként és szervezőiként tevékenykedő mentorok hasonló szakmai színvonalon, megalapozott tervekkel, jól látható támpontok figyelembevételével és közösségformáló szemlélettel végezzék tevékenységüket. Ennek érdekében került kifejlesztésre „A digitális készségek elsajátítása és fejlesztése a DJP Pontokon” program, mely a DJP Hálózat előzményének tekinthető eMagyarország Hálózatban dolgozó eTanácsadók számára kidolgozott „eTanácsadási Alapismeretek” képzési program továbbfejlesztett változataként készíti fel a mentori munkára. Ennek elvégzése hozzájárul ahhoz, hogy informatikai ismeretek tekintetében naprakész szaktudás, a közönségszervezéshez és partnerség építéséhez szükséges jó szociális és kommunikációs képességek és az ehhez szükséges eszközök széles tárházával rendelkezve láthassák el a mentorok az előttük álló feladatokat.

A DJP MENTOR FELADATAI:

- a digitális írástudás szükségességének tudatosítása, népszerűsítése a helyi közösség számára;
- célcsoportok azonosítása, megszólítása, bevonása;
- fenntartható együttműködés kialakítása más szervezetekkel;
- partnerségépítés, helyi társadalmi szereplők bevonása;
- a DJP Mentor saját digitális kompetenciáinak fejlesztése;
- a DJP Pont felhasználóinak fogadása, tájékoztatása, a pont szolgáltatásaira vonatkozó igények felmérése;
- eltérő kommunikációs helyzetek és kihívások megfelelő kezelése;
- célcsoportok tagjainak motiválása, bizalmi légkör kialakítása és biztosítása;
- az egyéni digitális kompetencia felmérés támogatása (az IKER önértékelő használatával);
- konkrét tanácsadás és segítségnyújtás digitális kompetenciák fejlesztéséhez;
- tanulásszervezés, tanulócsoporthoz létrehozása és ahhoz megfelelő szakemberek bevonása;
- a DJP Pont eszközparkjának karbantartása.

Nem titkolt célja a képzésnek, hogy felhívja a DJP mentor figyelmét és tudatosítsa, hogy DJP mentorként mennyi eszköz és lehetőség adódik, amelyek segítségével hozzájárulhat ahhoz, hogy a környezetében élők a digitális közösség tagjaivá váljanak, és így a digitális technológiák nyújtotta szolgáltatásokba való bekapcsolódás hozzájáruljon életminőségük javulásához.

A képzés során fejlesztendő kompetenciaterületek

A „DJP Mentorálás és digitális közösségfejlesztési képzési program”-ot felnőttképzési szakértők közreműködésével dolgozták ki, és a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Hivatal (NSZFH) engedélyezte.

A képzés a DJP mentor munkájához elengedhetetlen kompetenciák fejlesztésére fókuszál, melyek az alábbi öt fő területet érintik:

- szerepek és felelősség;
- digitális társadalom;
- kommunikáció;
- együttműködés;
- felnőttkori tanulás.

A következő táblázatba nagyvonalakban összegyűjtöttük, hogy kompetenciaterületenként a mentori munka során mely ismeretek és készségek meglétére van szükség. A képzés során ezek elsajátítására és fejlesztésére kerül majd sor.

A DJP mentori munkához szükséges kompetenciák fő kompetenciaterületenként

SZEREPEK ÉS FELELŐSSÉG	DIGITÁLIS TÁRSADALOM	KOMMUNIKÁCIÓ	EGYÜTTMŰKÖDÉS	FELNŐTTKORI TANULÁS
Önállóság és egyszerre többféle szerepben való helytállás szükségének felismerése (pl. facilitátor, szolgáltató, nagykövet), a különböző szerepek azonosítása.	A digitális átalakuláshoz kapcsolódó ismeretek megléte (gazdasági színterei, előnyei és kihívásai).	A szóbeli és írásbeli kommunikációhoz szükséges alapkompentenciák.	Ahhoz, hogy a mentori munka megfelelő társadalmi hatást érjen el, partnerség, új kapcsolatok és együttműködések kialakítása a figyelem- és igényfelkeltés, a célcsoportok elérése és bevonása és fejlesztési lehetőségeik kitágítása területén.	Egyéni digitális kompetenciaszükséglet felmérése.
Eltérő szerepekben való helytálláshoz folyamatos szakmai fejlődésre és tanulásra való képesség.	Segítségnyújtás digitális kompetenciák értelmezésével és fejlesztésének szükségességével.	A mentori munka során alkalmazható kommunikációs formák és eszközök ismerete és azok a változatos helyzetekbe illeszkedő használata az egyes szereplőkkel való kapcsolattartás és partnerségépítés során.	Fenntartható együttműködési keretek megtalálása a különböző partnerek érdekeltségét és motivációját figyelembe véve.	Felnőtt tanuló sajátosságainak ismerete.
A különböző szerepvállalások kommunikálása a DJP célcsoportok számára.	Digitális technológiák és megoldások naprakész ismerete.	A digitális kommunikáció írott és íratlan szabályainak ismerete, betartása és betartatása.	Stresszhelyzetek feloldása és konfliktuskezelés.	A sikeres tanulást elősegítő tényezők ismerete és azok előteremtése.
A DJP Hálózat tagjaként az abban rejlő lehetőségek felismerése és kötelezettségek teljesítése.	Helyi digitális szükségletek felméréséhez szükséges módszertan ismerete.	Motiváló, elfogadást, figyelmet közvetítő kommunikáció.	Rendhagyó, nem tolerálható viselkedési formák kezelése az online és a nem digitális világban egyaránt.	Mint a digitális kompetenciák facilitátora, egyéni tanulási út kialakítása a digitális befogadás egyes szakaszainak beazonosításával, a körülmények és lehetőségek figyelembevételével.

A „DJP Mentorálás és digitális közösségfejlesztés képzési program” felépítése

A képzés négy fő tananyagegységből áll.

1. TANANYAGEGYSÉG: BEVEZETÉS A DIGITÁLIS JÓLÉT PROGRAMHOZ

A képzésen résztvevők előkészülnek a tanulási folyamatra és megismerkednek az e-learning felülettel. A DJP Pontok célját és ahhoz kapcsolódó mentori szerepet azonosítva meghatározásra kerülnek a főbb feladatok. A tananyagegységben megkezdődik a mentori tennivalók tudatos tervezése.

2. TANANYAGEGYSÉG: KÖZÖSSÉGFEJLESZTÉS ÉS SZERVEZÉS A DJP PONTOKBAN

A közösségépítéshez az egyes szereplők, eszközök és lehetőségek kerülnek a képzés középpontjába. A tananyagegység bővebben foglalkozik a kommunikáció különböző formáival, lehetséges eszközeivel. A résztvevők tudatosítják a digitális világban való viselkedési módokat.

3. TANANYAGEGYSÉG: EGYÉNI TANULÁS A DJP PONTOKBAN

A személyes tanácsadásnyújtáshoz szükséges ismeretek elmélyítésére és kompetenciák fejlesztésére kerül sor. Lehetőség lesz gyakorlatot szerezni egyes szituációk kezelésében és afelött felhasználószámára egyéni kompetenciáik fejlesztésében való segítségnyújtásban.

4. TANANYAGEGYSÉG: EGYÜTTMŰKÖDÉS A DJP HÁLÓZATBAN, AZ ELSAJÁTÍTOTT ISMERETEK RENDSZEREZÉSE, ÖNÉRTÉKELÉSE

A résztvevők a képzésen tanultakat nagyvonalakban felelevenítve összegezik a képzésen megszerzett ismereteiket és legfontosabb tapasztalataikat. Szó esik továbbá a mentori munka és a DJP Hálózatban rejlő egyéb lehetőségekről.

A képzés tananyagegységei

BEVEZETÉS A DIGITÁLIS JÓLÉT PROGRAMHOZ

1.

1 jelenléti képzési nap és 12 óra e-learning

2.

KÖZÖSSÉGFEJLESZTÉS ÉS SZERVEZÉS A DJP PONTOKBAN

2 jelenléti képzési nap és 12 óra e-learning

A KÉPZÉS TANANYAGEGYSÉGEI

EGYÉNI TANULÁS A DJP PONTOKBAN

3.

2 jelenléti képzési nap és 12 óra e-learning

4.

EGYÜTTMŰKÖDÉS A DJP HÁLÓZATBAN, AZ ELSAJÁTÍTOTT ISMERETEK RENDSZEREZÉSE, ÖNÉRTÉKELÉSE

1 jelenléti képzési nap és 12 óra e-learning

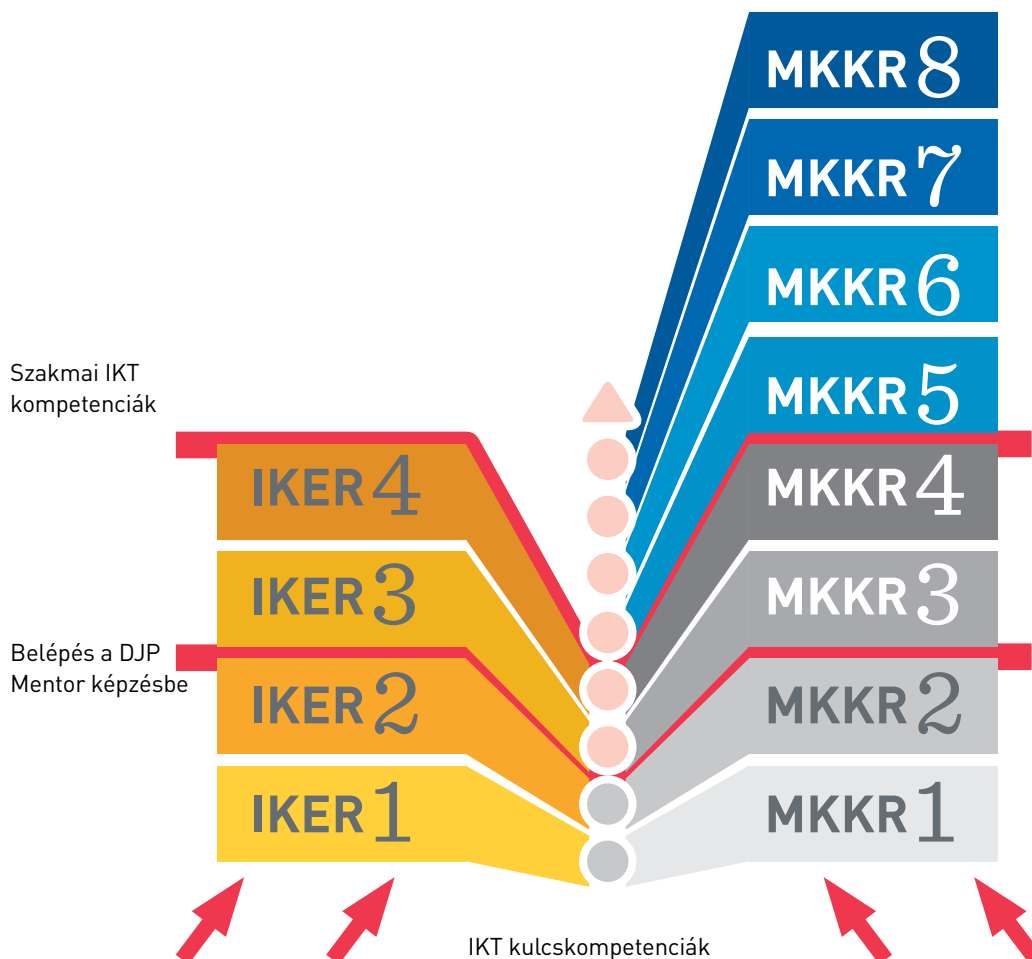
A „DJP Mentorálás és digitális közösségfejlesztési képzési program” a korábbi eTanácsadási képzési alapismeretek képzési programjának felülvizsgálata után 70 órás blended e-learning alapú képzésként került kifejlesztésre. A képzés a lehető legnagyobb mértékben kihasználja a digitális eszközök és megoldások által kínált lehetőségeket, ezzel is tudatosítva a résztvevők számára a digitális tanulás előnyeit..

A BLENDED KÉPZÉS

A blended képzés más néven vegyes vagy kombinált képzés. A képzési forma vegyíti a hagyományos (jelenléti) oktatási formákat az e-learninggel. A hagyományos, tisztán jelenléti képzéshez képest a tanulás kereteit időben és térben is kitágítja. A résztvevőnek nagyobb szabadságot ad abban, hogy az ismereteket egyéni tempójában sajátíthassák el.

A képzési struktúra olyan közeget alakít ki, melyben rugalmas keretek között van lehetőség a digitális kompetenciafejlesztésre a kezdetektől egészen a professzionális szintekre való belépésig az IKER referenciakeretben leírtakkal összhangban.

A DIGITÁLIS KOMPETENCIÁK FEJLŐDÉSE



AZ IKER

Az IKER, azaz az Infokommunikációs Egységes Referenciakeretről – e sorozat 7. és 9. füzetével – az első e-learning tananyagcsomagban és az 5. jelenléti képzési napon hallhattok bővebben. Az IKER a digitális kulcskompetenciák értelmezésére és önértékelésére létrehozott eszköz, mely illeszkedik a Magyar Képesítési Keretrendszer (MKKR) 1–4. szintjeihez és a Digitális Kompetencia Értelmezésének és Fejlesztésének Európai Keretrendszerében (DIGCOMP) azonosított 5 fő területet használja. A digitális kompetenciák öt fő területe:

- információ gyűjtése, felhasználása, tárolása;
- digitális, internet alapú kommunikáció;
- digitális tartalmak létrehozatala;
- problémamegoldás, gyakorlati alkalmazás;
- IKT-biztonság.

A képzés bemeneti követelményei

A DJP Mentorálás és digitális közösségfejlesztési képzési programban legalább középfokú végzettséggel és az IKER mind az öt részterületén legalább 2. szintű digitális kompetenciával rendelkező vehet részt.

A KÉPZÉS BEMENETI KÖVETELMÉNYEI



A képzés összesen 70 órás időtartamot ölel fel, mely 35 órányi jelenléti képzésből és tervezetten legalább 35 óra e-learning tananyagból áll. Az e-learning tananyagot a kontaktnapok közötti időszakban önállóan lesz lehetőség elsajátítani.

A jelenléti és e-learning képzési forma a képzési folyamat során szorosan összekapcsolódik. A tananyagelemek tematikusan egymásra épülnek, a jelenléti képzést nem ismétli az e-learning tananyag. A kéttípusú tanulási mód – a jelenléti képzési alkalmas az e-learning keretrendszerben önállóan elvégzendő tanulási tevékenységek, melyek váltakozva követik egymást.

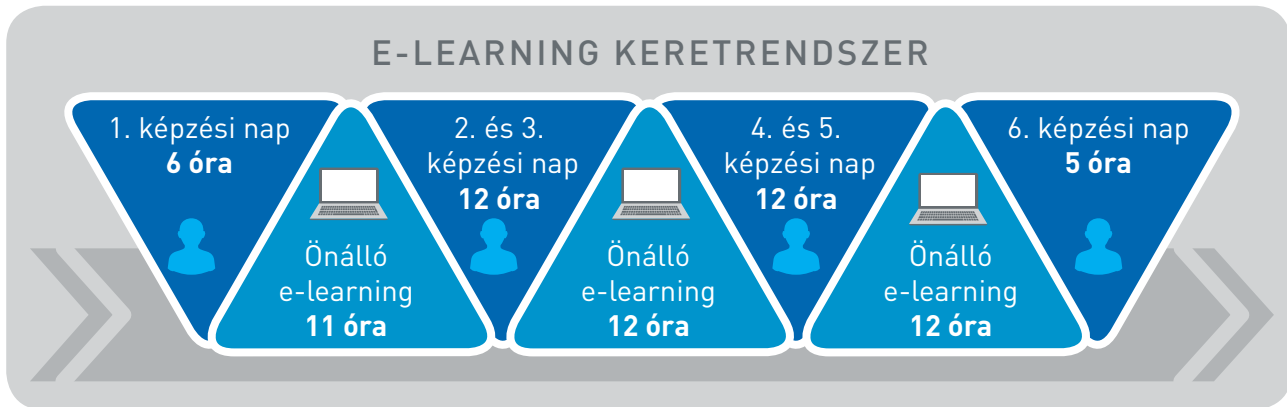
DJP MENTORÁLÁS ÉS DIGITÁLIS KÖZÖSSÉGFEJLESZTÉS KÉPZÉSI PROGRAM



A jelenléti képzés

A jelenléti képzés négy blokkra osztva valósul meg az alábbi ütemezés szerint:

- **1. jelenléti képzési alkalom:** egy képzési napon összesen 6 óra időtartamban;
- **2. jelenléti alkalom:** két, egymást követő képzési napon összesen 12 óra időtartamban;
- **3. jelenléti alkalom:** két, egymást követő képzési napon összesen 12 óra időtartamban;
- **4. jelenléti alkalom:** egy képzési napon összesen 5 óra időtartamban.

DJP MENTOROK FELKÉSZÍTÉSÉNEK FOLYAMATA


A jelenléti képzés olyan területek oktatását helyezi középpontba, melyek a közösségfejlesztési, közösség szervezési, egyéni tanulástámogató és személyes tanácsadáshoz kapcsolódó DJP Mentori szerep betöltésére készítik fel. Általánosságában elmondható, hogy a jelenléti, azaz a kontaktórás képzésen főként a mentori munka eredményes elvégzéséhez hozzájáruló módszereket, szemléletet és technikákat ismerheted meg. A jelenléti képzésen a fő cél egyes ismeretek és módszerek használatának elmélyítése.

A képzéstananyagának összeállításakor konkrét DJP mentori feladatok megvalósításához szükséges ismereteket és kompetenciákat azonosítva állítottuk össze az óraterveket.

A jelenléti képzési napok óratervei a résztvevők aktív együttműködésére és kooperatív hozzáállására építenek, ezért az órákon kérjük, segítsd ezekkel a közös tanulási folyamatot. A képzési alkalmakon közös beszélgetések és kiscsoportos munka során lehetőség lesz megismerni csapattársaidat és gyakorolni a nagyobb csoport előtti kommunikációt. A képzésen kötött kapcsolatok a későbbi DJP Mentori munka során is segíthetnek.

Annak ellenére, hogy a kontaktórás és az e-learning keretrendszer anyaga más jellegű kompetenciák fejlesztését célozza, a jelenléti képzési alkalmak óráira tervezett tanulási tevékenységek részben építenek az e-learning keretrendszerben önállóan feldolgozott anyagokra, az abban megismert tartalmakra. A tanegységek ilyen jellegű egymásra hangoltsága miatt az oktatók a jelenléti képzési alkalmakkor külön fel is hívják a figyelmet a soron következő önállóan elvégzendő tanulási szakaszra, feldolgozandó elektronikus tananyagokra.

A képzés során a jelenléti képzési alkalmak között az önállóan elsajátítandó e-learning tananyagokon kívül további olyan otthoni feladatokat ad az oktató, amelyek visszamutatnak a kontaktórásokon tanultakra. Ezeket az otthoni feladatokat a soron következő képzési alkalomig kell elkészíteni. Fontos kiemelni, hogy az otthoni feladatokat nem feltétlenül a soron következő képzési napig, csak a következő képzési alkalomig kell elkészíteni, azaz ha a képzési alkalom két egymást követő képzési napon kerül megrendezésre, az elsőről a második képzési napra senki sem várja el tőled a feladat megoldását. Az otthoni feladatok elvégzésével a képzés végére olyan

átgondolt, a helyi igényeket és tényezőket figyelembe vevő operatív tervet készítesz majd el, amely későbbi munkád sorvezetőjeként is szolgál. A meghatározott ütemben elkészülő operatív tervet az e-learning keretrendszerbe kell feltöltened, az oktató pedig onnan elérve meghatározott szempontsor alapján fogja értékelni. A terv elkészítésének eredményességéről is az e-learning keretrendszerben tudsz majd tájékozódni, de az egyes részek elkészítése után a képzési alkalmak során szóban is lehetőséged lesz a csoporttal közösen megbeszélni a beadott feladatok pozitív, vagy éppen fejlesztésre szoruló részleteit.

Az oktató a jelenléti képzéseken felhívja a figyelmed arra, hogy hol találhatsz a kontaktórákhoz kapcsolódó e-learning tananyagot és azzal kapcsolatban javaslatokat fogalmaz meg. Kérjük, hogy ezeket az ajánlásokat és javaslatokat mindig vedd figyelembe, mert az önálló tanuláshoz fontos lesz számodra!

A képzési program számol azzal, hogy a képzésre sokan sokféle szakmai tapasztalattal és szaktudással érkeztek, a különböző feladatok megoldásához szükséged lesz némi jártasságra. A képzés több eleme épít a már meglévő tapasztalataidra, sőt lehetőségek lesz arra is, hogy egymástól tanuljatok, megosszátok az általatok ismert megoldási módokat, ezzel segítsetek egymásnak. A képzési napok anyagai olyan struktúrában kerültek összeállításra, mely lehetőséget teremt az egy-egy témakörben való elmélyülésre, de kerüli a hosszas egyoldalú kommunikációt. Különböző csapatfeladatok és csoportos beszélgetések igyekeznek fenntartani a figyelmeteket és elkötelezettségeket, valamint jó hangulatot és a tanulást stimuláló környezetet is teremt.

E-learning képzés az e-learning keretrendszerben

A körülbelül 35 órányi e-learning tananyagot a képzés során 3 részletben sajátíthatod el az alábbi tervezett ütemezés szerint:

- 11 óra önálló tanulás az e-learning keretrendszerben az 1. és 2. képzési alkalmak közötti időszakban
- 12 óra önálló tanulás az e-learning keretrendszerben a jelenléti képzés 2. és 3. képzési alkalma közötti időszakban
- 12 óra önálló tanulás az e-learning keretrendszerben a jelenléti képzés 3. és 4. képzési alkalma közötti időszakban

A fent jelzett önállóan elsajátítandó e-learning tananyagok szakmai tartalmuk tekintetében elsődlegesen a DJP Mentorok egyéni, saját digitáliskompetencia-fejlesztését célozzák, de emellett a keretrendszer felülete támogatja a jelenléti képzések megvalósítását is azzal, hogy az e-learning keretrendszerbe kerülnek feltöltésre a jelenléti képzés során elvégzett tanulási tevékenységek egyes anyagai és az egyes képzési alkalmak közötti időszakra kijelölt otthoni feladatok elvégzéséhez használható dokumentumok, sablonok.

A keretrendszerben a tananyagok a képzési program ütemezésének megfelelően és egyes témakörök tekintetében csoportosítva kerülnek elhelyezésre, azonban azok csak fokozatosan, a tanulási folyamat előrehaladásával párhuzamosan válnak elérhetővé a felületen.

AZ E-LEARNING FELÜLETEN AZ ALÁBBIKRÓL TANULHATSZ:

- különböző, már telepített alkalmazások eltávolítása, újratelepítése;
 - vírusirtó telepítése, frissítése, elavult szoftverek frissítése, tűzfal telepítése, frissítése;
 - különféle böngészők telepítése és beállítása;
 - számítógéppel kapcsolatos problémák megoldása;
 - Windows-frissítések keresése, telepítése, kezelése;
 - a legnépszerűbb közösségi médiafelületek és abban rejlő lehetőségek;
 - VoIP szolgáltatások és azok használata;
 - levelezőszoftverek és azok használata;
 - az IKT-biztonság szempontjait szem előtt tartva interneten keresztül különböző termékek és szolgáltatásokat vásárlása;
 - Excel, Word használata;
 - különböző szolgáltatók által elérhetővé tett elektronikus ügyintézés igénybevétele;
 - álláskereső weboldalak és alkalmazások használata, másoknak való bemutatása;
 - a Webes Ügysegéd használata.
-

A fentiekén kívül a fórumban lehetőség van a többi mentorral, illetve az oktatóval beszélgetni, tőlük kérdezni, velük egyeztetni.

A felület az e-learning tananyagcsomagok elsajátítását is ellenőrzi, a tanagyagra vonatkozó ellenőrző kérdéssor és különböző feladateredmények felületre való feltöltésével. Ez azért jó, mert mivel a mentori munkád során várhatóan használnod kell az e-learning tananyagban lévőket, ezzel te is nyomon követheted, hogy már mennyi mindent meg tudtál tanulni, amire később szükséged lesz. Azzal, hogy a felületre a jelenléti képzés során létrejövő tanulási eredmények feltöltésére is lehetőség lesz, egyéni tanulási portfóliód is készül a képzés során, mely segít az oktatónak és neked is a kontaktórákra való felkészülésben.

A képzés során az e-learning felületen lévő egyes feladatok megoldásáért előre meghatározott pontszám érhető el, melyek legalább 80%-át el kell érni a képzés sikeres elvégzéséhez. Az elért pontszámot a rendszer felhasználóként automatikusan nyilvántartja.

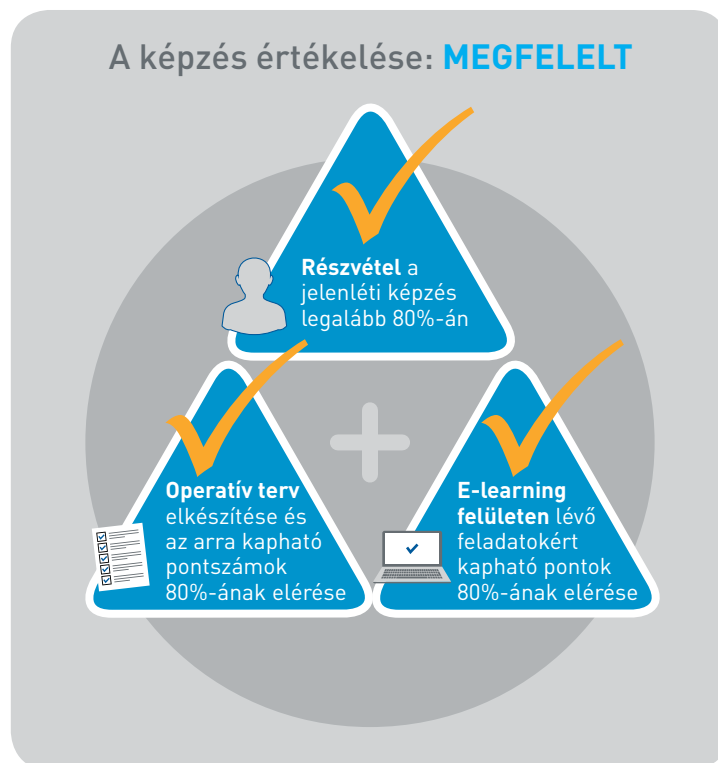
A képzés zárása

A képzés várt eredménye, hogy a digitális kompetenciák „Problémamegoldás, gyakorlati alkalmazás” és „IKT-biztonság” részterületein már 3-as, általánosságában pedig IKER 2-es szinten tudod majd mentori feladataidat ellátni. Bízunk benne, hogy a képzés elvégzése után

még nagyobb kedved lesz egyes, a helyi közösség tagjai számára érdekes digitális alkalmazások feltérképezéséhez, azok használatának elsajátításához, és a képzés alatt olyan jó kapcsolat alakul ki mentortársaiddal, hogy a mentori munka során további tapasztalatcserére, együttműködésre lesz lehetőségetek.

A teljes képzést átölelő munkát zárásként nem ötfokú osztályozási rendszerben értékelik, hanem egyszerűen „megfelelt” vagy „nem felelt meg” értékelést kaphatsz. Ahhoz, hogy megfelelt minősítést szerezz, részt kell vened a jelenléti képzések legalább 80%-án és meg kell szerezned az e-learning felületen az abban lévő feladatok megvalósításáért, valamint az operatív terv elkészítéséért adható maximális pontszám legalább 80%-át. A képzés sikeres elvégzéséről tanúsítványt kapsz majd.

A KÉPZÉS EREDMÉNYES ELVÉGZÉSE



Kedves Mentor!

Végül engedj meg a kézikönyv használatával kapcsolatban néhány technikai megjegyzést.

A kézikönyv anyagát 2017. október 13-án zártuk le, így elképzelhető, hogy azóta megváltozott egy-egy jogszabály, gazdasági adat vagy internetes elérhetőség.

Kérjük, a füzetek nyomtatása során gondolj környezetünkre, és amennyiben lehet, takarékoskodj a papírral. Ha nem a teljes füzetet szeretnéd kinyomtatni, hanem csak egy-egy oldalt vagy fejezetet, akkor a PDF olvasó „Nyomtatás” menüpontjában állítsd be a kívánt oldalak oldalszámát.

Ha DJP mentori munkád során bármilyen nehézségbe ütközöl, vagy olyan megoldásra találsz, amelynek más kollégák is hasznát vehetnék, kérjük, fordulj hozzánk bizalommal az alábbi elérhetőségeken:

Digitális Jólét Koordinációs Központ Ügyfélszolgálat:

telefonszám: +36 70 6695648

e-mail cím: ugyfelszolgalat.djkk@neum.hu

facebook: <https://www.facebook.com/groups/1908308209418637/>

GINOP 3.3.1–16 azonosítószámú projekt „Digitális Jólét Program Pontok fejlesztése” című pályázat ügyfélszolgálat:

e-mail cím: ugyfelszolgalat.ginop331@kifu.gov.hu

weboldal: www.kifu.gov.hu

IMPRESSZUM

Szerkesztette: Szenes Gábor

Kézirat lezárva: 2017. október 13.

Kiadó: Kormányzati Informatikai Fejlesztési Ügynökség

© Copyright - Kormányzati Informatikai Fejlesztési Ügynökség 2017

Minden jog fenntartva / All rights reserved

Kapcsolat: info@kifu.gov.hu