



HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR  
TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

**A HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR  
TANFOLYAMI ELÉGEDESSGÉMÉRÉS  
ELEMZÉSE**

**2019**





**HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR**  
**TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.**

Elérési útvonal	Központi dokumentumtár/Minőségbiztosítás/Felmérések, teljesítményértékelés/Külső partnerek/Tanfolyami elégedettségmérések/2019/Tanfolyami elégedettségmérés elemzése 2019
Oldalszám	4
Készítette	Hodossyné Csöke Beáta Teljesítményértékelési csoportvezető
Jóváhagyta	Minőségirányítási Tanács

.....  
a Minőségirányítási Tanács vezetője



.....  
könyvtárvezető



## IAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

Könyvtárunk 2019-ben folytatta a tavalyi évben megkezdett lakossági digitális kompetenciafejlesztést, a „Közösségi internet hozzáférési pontok fejlesztése, szolgáltatási portfóliójuk bővítése” című, GINOP-3.3.1-16-2016-00001 projektben lefolytatott „Digitális Jólét Program Pontok fejlesztése” (továbbiakban DJP) pályázat keretében.

Ehhez a Kormányzati Informatikai Fejlesztési Ügynökség (továbbiakban KIFÜ) által fejlesztett képzési programot alkalmaztuk - az IKER 1 és IKER 2 - amelynek alapvető célja az elsősorban gazdasági szempontból hátrányos helyzetű társadalmi csoportok felzárkóztatása, digitális kompetenciáik fejlesztése annak érdekében, hogy gazdasági versenyképességük növekedjen, munkaerő-piaci esélyeik javuljanak. Az IKER 1 a teljesen kezdőknek, az IKER 2 pedig a haladóknak készült, amely az IKER 1-re épül.

2019-ben az új tanfolyami előírásoknak megfelelően az új tananyagot követtük. A pályázat során informatikai eszközök térítésmentes használatára lettünk jogosultak, melyek a képzések során bemutatásra kerültek.

2019-ben összesen öt foglalkozást indítottunk január 14-től december 5-ig. Az első foglalkozás január 14-től február 14-ig, a második március 12-től április 12-ig, a harmadik április 30-tól május 30-ig, a negyedik szeptember 13-tól október 3-ig, az ötödik november 5-től december 5-ig tartott. A tavalyi évi igényfelérésben kérték a résztvevők, hogy kevesebb oktatóval oldjuk meg a képzéseket, ezért a tavalyi négy fő oktatót lecsökkentettük két főre. A egyes tanfolyamok 35 órában 10 foglalkozásból álltak, melyet két munkatársunk - DJP mentoraink oktattak.

Az IKER 1-es kezdő tanfolyamból hármat, az IKER 2-es haladó tanfolyamból kettőt indítottunk. A egyes képzésen résztvevők létszáma 5-6 fő volt, az öt foglalkozáson összesen 26 fő vett részt. A tanfolyamokhoz kapcsolódó kérdőívet a KIFÜ állította össze, a résztvevők ezt töltötték ki. Az IKER 1 és IKER 2 tanfolyam kérdőíveinek kérdései egyformák voltak, de a kérdésekre megjelölt válaszlehetőségek különbözőek. Ezért ezeket külön elemezzük.

A kitöltőknek mindkét kérdőívben fel kellett tüntetni a nevüket, a kérdéseket pedig egy 1-től 5-ig terjedő skálán lehetett értékelni, ahol az 5-ös volt a maximális pontszám. A kérdőívben véleményt kértek a programról, a használható tudásról, a további tervekről. A kérdések pontozása mellett saját véleményt is be lehetett írni. Összesen négy fő pontban kérdezték a résztvevők véleményét, de ebből az első pontban a személyes adatokat kellett kitölteni, amit minden résztvevő meg is tett. A fő pontok alatt összesen 22 alpontban tették fel a kérdéseket.

Az első fontosabb kérdéskör a programmal kapcsolatos véleményekre volt kíváncsi. Hogyan érezték magukat a résztvevők a tanfolyamon, milyen volt a csoport, hogyan tudtak együtt dolgozni.



Az IKER 1-es tanfolyamon 16 fő vett részt, a kérdőívet mindenki kitöltötte. A 16 főből mindenki öt pontot adott arra, hogy jól érezte magát az oktatáson, sok érdekes emberrel ismerkedett meg. A csoporton belüli sikeres munka kis mértékben megosztott, 13 fő jól tudott együtt dolgozni a többiekkel, 3 fő viszont kevésbé tudott együttműködni.

Az oktatók munkájával minden résztvevő teljes mértékben elégedett volt, mindenki öt pontot adott az ezzel kapcsolatos kérdésre. Szóbeli megjegyzésként többen is megköszönték az oktatók türelmét.

A használható tudás kérdéskörnél 11 alpontban kérdezték a résztvevőket a kérdőívben. Ennél a kérdéskörnél eléggé megosztott a résztvevők véleménye, már csak azért is, mert a kérdések köre elég tág volt.

A résztvevők 75%-a a tanfolyam végére úgy érezte, hogy digitális eszközét magabiztosan tudja működtetni, 18% szintén jól tudja használni, 6 %-ék viszont még mindig bizonytalan. A képzésben résztvevők fele teljes mértékben egyetértett azzal, hogy többféle alkalmazást ismer és működtet a digitális eszközén. A sűgót 13 fő tudja biztosan használni, 3 fő erre a kérdésre négy pontot adott.

Az általuk ismert és használt alkalmazások ikonjait 63%-uk könnyedén megtalálja az eszköze képernyőjén, 37% is jól eligazodik. Az eszköz által adott jelzéseket 63% teljes mértékben, 37% többnyire felismeri.

A következő kérdés arra vonatkozott, hogy ha valamilyen információra van szükségük, elsőként az interneten keresgélnek-e. 69%-nak már az internet jut eszébe elsődleges információforrásként, 19%-ék néha, 12%-ék pedig ritkábban használja. A válaszadók 63%-a magabiztosan állította, hogy tud e-mailt fogadni és küldeni, egyszerre akár több személy részére is, 37% többnyire szintén képes ezt megoldani.

A tanfolyamot végzettek 56%-a teljes mértékben, 19%-a többnyire képes, 25%-a viszont csak közepes mértékben képes a neki küldött linkeket megnyitni, és linket küldeni másnak.

Az e-mail fiók névjegyzékébe való mentés feladata osztotta meg legjobban a résztvevőket. Csak 56 %-ék tudja használni teljes mértékben ezt a lehetőséget. 6% kevésbé tudja használni, 13%-ék közepes mértékben, 6%-ék alig, és 19%-ék egyáltalán nem használja ezt a lehetőséget.

Az internetes kommunikáció a digitális eszközökkel a résztvevők 87%-ának jól megy, 13% közepes mértékben tudja használni.

A tanfolyamot végzettek 75%-a úgy ítéli meg, hogy az itt tanultakat teljes mértékben tudja használni a mindennapi életben, 25% pedig jól tudja hasznosítani a megszerzett tudást.



44%-ék teljes mértékben tudja hasznosítani a tanultakat a munkája során, 19% pedig többnyire. A maradék 37%-ék nem tudja hasznosítani, aminek valószínűleg azaz oka, hogy ők már nyugdíjasok, így már aktív munkahelyük nincs.

Arra a kérdésre vonatkozóan, hogy a tanultakból mi a legfontosabb és mit tud leginkább használni szinte mindenki a böngészést, információkeresést és a levelezés használatát írta.

A további tervek kérdéskörben az IKER 2-es tanfolyamon, amely már haladók részére összeállított foglalkozásokból áll, 9 fő szívesen részt venne. A későbbiekben többen is szívesen részt vennének az IKER 3-as képzésen, valamint többen megtanulnák a szövegszerkesztő használatát.

Az IKER 2-es képzésen 10 fő vett részt. A kérdőívet mindenki kitöltötte. A résztvevők 90%-a nagyon jól érezte magát az oktatáson, sok érdekes emberrel ismerkedett meg, és a csoporton belüli munkát is sikeresnek értékelte. Az oktatók munkájával minden résztvevő teljes mértékben elégedett volt, mindenki öt pontot adott az ezzel kapcsolatos kérdésre.

A használható tudás kérdéskörnél 21 alpontban kérdezték a résztvevőket a kérdőívben. Ennél a kérdéskörnél megoszlott a résztvevők véleménye, hiszen a kérdések köre elég tág volt.

A 21 kérdésből az első öt kérdés a levelezéssel kapcsolatos tudnivalókra volt kíváncsi. Tízből hét fő érzete úgy, hogy a tanfolyam végére a tanult programokat, alkalmazásokat megtalálja és használni is tudja a gépén. Hat fő használja teljes mértékben az elektronikus levelezést, négy fő ritkábban. Ugyanilyen arányban képesek csatolt fájlt küldeni, és szükség esetén elmenteni. A levelek visszakeresését és törlését mindenki használni tudja, de az óriásfájl küldése hét főnek gondot okoz. A skype-ot hat fő használja magabiztosan. A honlapon való böngészést, keresést majdnem mindenki biztosan tudja használni.

A regisztrációkat, jelszavakat jól tudják hasznosítani, tudják, hogy milyen a jó jelszó. A facebook-ot is magabiztosan használja szinte mindenki.

Az internetes ügyintézés a képzésen résztvevők fele már szívesen használja, és tudja is használni. A képzésen tanultakat a mindennapi életben jól tudják hasznosítani, akik dolgoznak azok a munkájukban során is tudják használni.

Arra a kérdésre vonatkozóan, hogy a tanultakból mi a legfontosabb és mit tud leginkább használni szinte mindenki felsorolta a böngészést, információkeresést, levelezést, a közösségi oldalak használatát.



A további tervek kérdéskörben az IKER 3-as tanfolyamon, amely már haladók részére összeállított foglalkozásokból áll, többen is szívesen részt vennének, valamint szívesen megtanulnák a szövegszerkesztő és az excel programok használatát.

Az utolsó kérdés mind a két kérdőívben azonos volt, ahol mindenki leírhatta a képzéssel kapcsolatos észrevételeit. Ezek elsősorban az oktatókkal és a képzéssel kapcsolatos elégedettségek voltak. A képzésen mindenki jól érezte magát, sok hasznos információhoz jutott, sok új dolgot tanult. Az itt tanultakat mindenki hasznosítani tudja a jövőben.

Összességében elmondhatjuk, hogy mind az IKER 1-es, mind az IKER 2-es képzés sikeres volt. A képzés mindkét tananyaga nagyon jól elsajátítható a kezdők és a haladók számára egyaránt, sok gyakorlás van a tananyagban. A gyakorlásra a tanfolyamon kívül könyvtárunk is lehetőséget biztosít nyitvatartási időben. A tanfolyammal, és az oktatók munkájával mind a kezdő, mind a haladó képzésen résztvevők elégedettek voltak. Az itt tanultakat mindenki hasznosítani tudja a jövőben, és szívesen vennének még részt a könyvtárban ilyen jellegű képzéseken.

Általában mindkét képzés esetében ugyanazok okoznak gondot a tanulóknak, ugyanazok a hiányosságok merülnek fel, függetlenül attól, hogy kezdő vagy haladó képzésen vesznek részt. Bár a résztvevők szívesen bővítenék a tudásukat az IKER 3-as tanfolyamon, de a tapasztalatok, és a kérdőívben adott válaszok azt mutatják, hogy a hozzánk jelentkezőknek elég az IKER 1-es és IKER 2-es képzéseken való részvétel, hiszen még ezen a szinten is akadnak alapvető hiányosságok, amik nélkül egy magasabb szint már nehezen tanulható. Ezen kívül könyvtárunkban még mindig nagy igény mutatkozik az IKER 1 és IKER 2-es tanfolyamokra, amit a 2020-as évben tovább folytatunk.

2019. december 20.