
SZALAI András

Továbbképzés a közigazgatásban. Az e-learning alapú közszolgálati továbbképzési programok minőségi elemzése

Bevezetés

A közigazgatási továbbképzés, vagyis a közszolgálati jogviszonyban állók képzésének szükségessége¹ az elmúlt 15 évben sem kérdőjeleződött meg Magyarországon, annak ellenére, hogy az 1989-1990-es rendszerváltás után kialakult zárt rendszerű közszolgálati rendszer ma már egyre inkább a nyitott rendszer jellemzőinek egy részét mutatja. A zárt rendszerű személyzeti politikának a központi eleme, hogy életpályát biztosít a tisztviselők számára, amelyhez olyan kötelezettségeket vár el a jogok mellett, amely garanciája a jól képzett hivatalnok állománynak.

A köztisztviselők² képzése és továbbképzése éppen ezért nélkülözhetetlen kritériuma ennek a modellnek. A zárt rendszerű közigazgatásban, ahol ez a szféra a politikától, illetve a magánigazgatástól is elkülönülő jelleggel bír, a generalisták, vagyis a közigazgatás egészéhez értő szakemberek szerepe dominál (Linder, 2008, 23.). A nyitott közszolgálatban, amely a versenyszférához hasonlít inkább, a specialisták szerepe a meghatározóbb, a tisztviselők képzése pedig nem központi kérdés.

Magyarországon a köztisztviselők továbbképzésében 2016-tól kezdődően jelentős minőségi változások történtek. Két évvel korábban, 2014-ben ugyanis az uniós finanszírozású Közigazgatás- és Közszolgáltatás- Fejlesztési Operatív Program (KÖFOP) pályázati felhívása „*A közszolgáltatás komplex kompetencia, életpálya-program és oktatás technológiai fejlesztése*” címmel megfogalmazta a közigazgatási továbbképzéssel kapcsolatos legfőbb kritikákat és teendőket. Rögzítette azokat a hiányosságokat, amelyeket a projekt keretében a közigazgatási továbbképzés rendszerében pótolni kellett, ehhez teljesen új andragógiai szemléletre és új technológiák bevezetésére volt szükség.

A KÖFOP projekt keretében ennek megfelelően egyfelől új e-learning programok kerültek kifejlesztésre, másfelől számos új oktatásmódszertani megoldás alkalmazására került sor. A továbbképzési rendszer közszolgálati továbbképzési programjai, valamint az egyetemi keretek között zajló szakirányú továbbképzési szakok program- illetve tananyagstruktúrája az elméleti ismeretek átadásán túl, a pályázati felhívásban alapvetően hiányolt gyakorlati jellegű problémamegoldást helyezte a képzések középpontjába.

A projekt megvalósítója a hazai közigazgatási továbbképzés centruma, a Nemzeti Közszolgálati Egyetem (NKE) Közigazgatási Továbbképzési Intézete (KTI), amely a közigazgatásban dolgozók számára kötelező továbbképzési programokat fejleszt és szervezi a képzések lebonyolítását. A projekt első éveiben 2016 és 2019 között csaknem négy éven keresztül a Programfejlesztési és Módszertani Osztályt vezettem, ahol személyesen is tapasztalatokat tudtam gyűjteni a továbbképzési rendszer módszertani megújulásáról.

A kutatásom az e-learning alapú közszolgálati továbbképzések elemzésével foglalkozik. Ebben a tanulmányban a célom feltárni, hogy a KÖFOP, illetve az elmúlt években fejlesztett e-learning alapú közszolgálati továbbképzési programok milyen minőségi jellemzőkkel rendelkeznek, milyen

¹ 2023-ban ez 52.970 fő kormánytisztviselő és 23.799 fő köztisztviselő képzését jelenti (Portfólió, 28).

² A cikkben rendszerint a köztisztviselő megnevezést fogom használni, hiszen 2010-ig csak ez az egyetlen megnevezés írta le a közszolgálati jogviszonyt a közigazgatásban. 2018 után a kormányzati igazgatásban dolgozó tisztviselők esetében kormánytisztviselőkről van szó, a rájuk vonatkozó képzési szabályok eltérnek ugyan, de nem jelentősen a jelenlegi köztisztviselők képzési szabályaitól. A tanulmány andragógiai megközelítése miatt ennek nincs relevanciája. Szükséges megemlíteni a rövid ideig 2016-2018 között hatályban lévő állami tisztviselői jogállást is, akik a megyei kormányhivatalok tisztviselői voltak.

mértékben felelnek meg azoknak a minőségi kritériumoknak, amelyeket a nemzetközi standardok követelményként határoznak meg.

A kutatás során a 2023-as tanulmányi évre szóló programkínálatot vettem alapul, vagyis azokat a kurzusokat, amelyek ebben az évben elérhetők voltak a tisztviselők számára. Az elemzés során az e-learning alapú közszolgálati továbbképzési programokra fókuszáltam, mivel az oktatási módszertani innováció ezeknél a tananyagfejlesztéseknél jelent meg leginkább, és ezek képezik a tisztviselők oktatási kötelezettségének a legnagyobb hányadát. Bízom abban, hogy a tanulmány kutatási eredményei a közigazgatási továbbképzést érintő következő uniós projekt vagy más nagy fejlesztés során a döntéshozók számára is felhasználható lehet majd.

Elméleti háttér – az e-learning programok elemzési kereteinek elméleti megalapozása

Ahhoz, hogy képet kaphassunk a továbbképzési programok minőségi állapotáról szükséges felállítani egy keretrendszert, amihez viszonyítható a minőség. A közszolgálati továbbképzések e-learning kurzusainak vizsgálata során többféle minőségbiztosítási szempontrendszer is alkalmazható. Jelenleg is léteznek és alkalmazásra is kerülnek a közigazgatási továbbképzés szervezetén belül minőségbiztosítási szempontrendszerek, mint az adminisztratív vagy jogi és az elégedettségmérésen alapuló megközelítés. A kutatásom azonban nem ez utóbbi kettőre, hanem a benchmarking szemléletű vizsgálatra fókuszál, ugyanis ez teszi lehetővé, hogy mélyebben fel tudjam tárni a tananyagok minőségi állapotát.

Az NKE a ProBono³ nevű rendszeren keresztül hirdeti meg a közszolgálati továbbképzési programokat és innen tölthetők le a digitális aláírással ellátott tanúsítványok. A tisztviselők ezen a felületen keresztül férnek hozzá a képzési tervükbe felvett e-learning tartalmakhoz, tananyagokhoz (Kisfaludy & Orosz, 2018, 13.).

Az adminisztratív-jogi szempontú megközelítés

Az adminisztratív vagy jogi szempontú minőséget a vonatkozó jogforrásokban szereplő a közigazgatási továbbképzéssel szemben támasztott minőségi követelmények írják le. A közigazgatási továbbképzés minőségirányításának legfőbb szabályait a közszolgálati tisztviselők továbbképzéséről szóló 273/2012. (IX. 28.) Korm. rendeletben találjuk meg. A jogszabály előírja, hogy a minőségi megfelelés biztosítása érdekében minőségirányítási rendszert kell működtetni és a továbbképzési programok minőségirányítási folyamatairól, minőségirányítási szabályzatban kell rendelkezni. Ezt az állami tisztviselői továbbképzés és a közszolgálati továbbképzés egységes minőségirányítási szabályzatáról szóló 26/2017. (XI. 16.) BM–MvM együttes utasítás tartalmazza.

A továbbképzési programminősítés célja a továbbképzési programok megfelelőségének vizsgálata a minőségirányítási szabályzat és a szakmai követelményrendszer feltételei alapján. A programminősítési eljárásban az NKE felkérésére szakértők működnek közre, akik a Közigazgatási Továbbképzési Kollégium⁴ részére javaslatot tesznek a program minősítésére, a testület pedig dönt a program minősítéséről, illetve annak elutasításáról. A minősített program csak a döntéssel válik a továbbképzési programjegyzék részévé.

Itt térnék ki röviden a jelen tanulmányt nem érintő belső továbbképzési programok minőségbiztosítására. A belső továbbképzéseket nem az NKE Közigazgatási Továbbképzési Intézete fejleszti, ezek az adott közigazgatási szervben, felsőoktatási intézményen belül létrejövő programok. Ezeknek a programoknak a felvétele a programjegyzékre egyszerűsített nyilvántartásba vétellel történik. Ez lényegében a programot megvalósító közigazgatási szerv, felsőoktatási intézmény, felnőttképző nyilvántartásba vétele, amelynek eredményeként a továbbképzési program felkerül a

³ A ProBono, egy integrált, moduláris oktatásinformatikai keretrendszer. Moduljai például: éves képzéstervező, programmenedzsment-felület, képzésszervező modul, adminisztrációs modulok, oktatói-tanácsadói menedzsment modul, önfejlesztés, kompetenciamérés stb. (Közigazgatási Továbbképzési Intézet, Elégedettségmérés).

⁴ A Közigazgatási Továbbképzési Kollégium A közszolgálati továbbképzéssel összefüggő feladatokat segítő szakmai tanácsadó és véleményező testülete, elnöke az NKE rektora.

továbbképzési programjegyzékre,⁵ ennél fogva az NKE a minőségirányításban nem működik közre, mert nem az általa fejlesztett továbbképzési tananyagról van szó.⁶ A belső továbbképzési program szakmai tartalmáért és minőségéért a nyilvántartásba vételt kérelmező szervezet felel.⁷ A képzést igénylő közigazgatási szerv ugyanakkor kezdeményezheti a belső továbbképzési programnak a kormányrendelet szerinti minősítését, vagyis ilyenkor az előzőekben már bemutatott programminősítési eljárást kell lefolytatni.

A résztvevői elégedettségmérésen alapuló megközelítés

A képzési programok minősége vizsgálható a köztisztviselők, kormánytisztviselők visszajelzése, elégedettségmérése alapján is, mert a résztvevőknek lehetőségük van arra, hogy értékeljék a közszolgálati továbbképzési programokat azok elvégzése után. A ProBono-n a képzések szűrésénél a résztvevők elégedettségmérése alapján „csillagozással” kifejezett értékük is van a programoknak.

Az NKE gondozásában évente megjelenő Közszolgálati továbbképzési portfólió című kiadvány (Portfólió, 29.) három szempontból tartalmaz a programok minőségével kapcsolatos információt. Az egyik ilyen adat a népszerűségről szól, vagyis, hogy melyek voltak a 2023-as évben a Probono képzési felületén a legjobb értékeléssel bíró továbbképzési programok. A második adat a legjobbra értékelt jelenléti képzéseket tartalmazza. Végül a harmadik, amit a KTI ajánl a tisztviselők számára.

A minőségnek kizárólag a tanulók igényei alapján történő megközelítése nem lényegtelen, hiszen a tisztviselők képesek eldönteni, hogy tetszik-e nekik egy tananyag. Ugyanakkor, ha a munkájukhoz szerzett tudás semmilyen formában sem kamatoztatható a továbbképzési program teljesítésével, a megelégedettség önmagában nem lehet elegendő kritériuma a minőségi e-learningnek. Összességében elmondható, hogy a KTI által alkalmazott elégedettségmérésen alapuló szemlélet, nem ad támpontokat a képzési rendszer fejlesztéséhez.

A benchmarking kritériumok alapján történő megközelítés

A külföldi egyetemek különböző megoldásokat követnek az online kurzusok minőségének megtervezésére és minőségének biztosítására. Néhány intézménynek saját minőségi szabványai vannak és kari szinten dolgozzák ki őket az online kurzusok tervezéséhez, valamint saját belső folyamatokat alakítanak ki az online kurzusok felülvizsgálatára. Azonban sok intézmény úgy dönt, hogy meglévő online tervezési minőségi szabványra támaszkodik, amelyeket különböző szervezetek dolgoztak ki. Ilyen többek között például az Association of Educational Communications and Technology (AECT) Instructional Design Standards for Distance Learning, az Online Learning Consortium (OLC) Scorecard, az Open SUNY Center Course Quality Review Rubric (OLC OSCQR), vagy a Quality Matters (QM) Rubrics TM (Zimmerman és tsai, 2020, 148.).

Az online tananyagok értékelésére szolgáló ellenőrző listák olyan szűrőeszközök, amelyek előre meghatározott kérdéseket vagy állításokat nyújtanak az értékeléshez. Ezek az indikátorok jelzik, hogy a tervezés és a kivitelezés megfelelő-e, és azonosítani képesek a hiányos szempontokat (Hosie és tsai, 2005, 546.). Itt szeretném megjegyezni, hogy az ellenőrző listák összeállításának szakmai szempontjai döntő fontosságúak, hiszen a képzési programok minőségének analíziséhez gondosan meghatározott szempontrendszerre van szükség. Az ellenőrző listák ugyanis önmagukban is valamilyen szemléletet tükröznek és bizonyos kritériumokat prioritizálnak.

Jelen kutatásban a benchmark felfogást alkalmaztam, amelyet a washingtoni Institut for Higher Education Policy nevű szervezet Quality On The Line című: Benchmarks for Success in Internet-Based Distance Education kiadványában jelent meg Phipps, R. & Merisotis, J munkája alapján. Ezt a szempontrendszert alkalmazta többek között Kovács Miklós 2010-es disszertációjában, aki helyesen hívja fel a figyelmet, hogy a minőséget nem a már elkészült termék utólagos ellenőrzésével kell biztosítani, hanem arra kell ügyelni, hogy eleve ne kerüljenek hibák az alkotási folyamatba. (2010, 27.)

⁵ 273/2012. (IX. 28.) Korm. rendelet 2.§ (1) bek. d) pont.

⁶ A hivatkozott kormányrendelet értelmében ezek speciális intézményi vagy munkaköri ismereteket, illetve képességeket közvetítenek és többnyire nem e-learningekről van szó.

⁷ 273/2012. (IX. 28.) Korm. rendelet 15. § (7) bek.

Kutatásomat viszont nem a programok tervezési szakaszában, hanem elkészültük után, vagyis utólagosan végeztem el annak reményében, hogy a későbbi programfejlesztésekhez segítségül szolgálhat. Ez a referenciakeret 2000-ben született, míg a nemzetközi kutatásokban jóval frissebbeket is találunk, mégis az előbbire esett a választásom. Ennek oka, hogy a közszolgálati továbbképzések a 2023-as tanulmányi évben döntő részben nem szinkronos online kurzusok, hanem instruktorként (tutor) nélküli programkínálatot jelentenek. Ez a benchmarking felfogás az ezredfordulón született, így elsősorban nem kifejezetten a szinkronos online kurzusokra vonatkozó minőségi követelményeket határozta meg. Ez a referencia keret alkalmasabb tehát a közszolgálati továbbképzés e-learningjeinek elemzéséhez.

A végeredmény egy 24 kritériumot tartalmazó lista, amelyet a szerzők az internetalapú távoktatás minőségének biztosításához elengedhetetlennek és alapvető fontosságúnak tartanak az internetalapú távoktatás minőségének biztosításához (Phipps, R. & Merisotis, J, 2000, 2.).

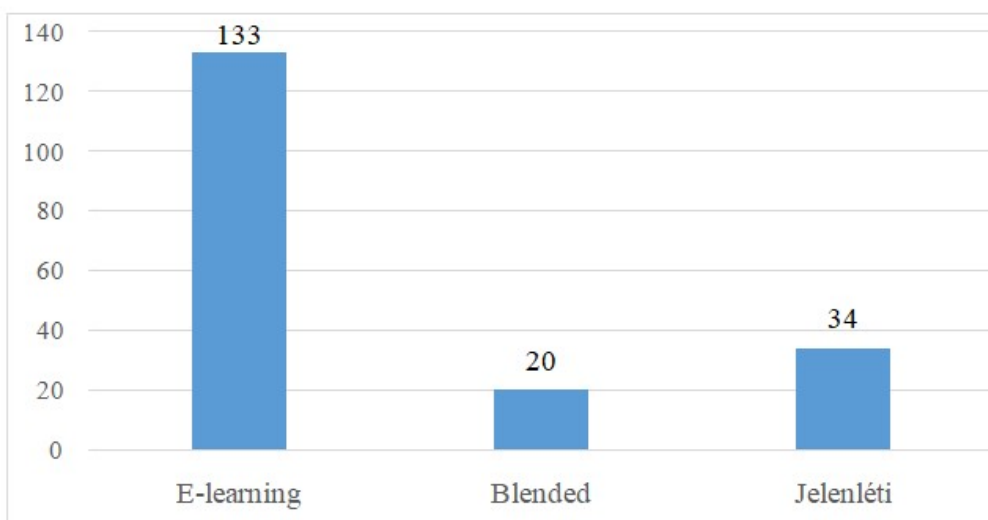
A referenciaértékek az alábbi hét kategóriára oszlanak:

- •intézményi támogatás,
- •kurzusfejlesztés,
- •tanítás/tanulás,
- •kurzusszerkezet,
- •hallgatói támogatás,
- •oktatói támogatás,
- •értékelés.

A kurzusok kiválasztásának szempontjai, a mintavétel

Az e-learning programok minőségének vizsgálatához szükséges referenciakeret bemutatása után szükséges kitérni a mintavételre. A 2024-es tanulmányi évre szóló programkínálat, tehát a Probono-n megtalálható és a tisztviselők által ténylegesen elvégezhető e-learning tananyagok száma összesen 153 program (1. ábra első két oszlopa). A programjegyzéken ugyan szereplő, de a 2023-es évre szóló képzési kínálaton nem szereplő, inaktív vagy még fejlesztés alatt álló képzések nem képezték a tanulmány alapját képező kutatás vizsgálatát, ugyanakkor a kutatásom során vizsgáltam azokat a programokat, amelyek szintén nem voltak elérhetők a tisztviselők számára, de módszertanilag hasznos mintavételt jelentettek (2. ábra).

1. ábra: A programkínálatban lévő közszolgálati továbbképzési programok típusa darabszámban



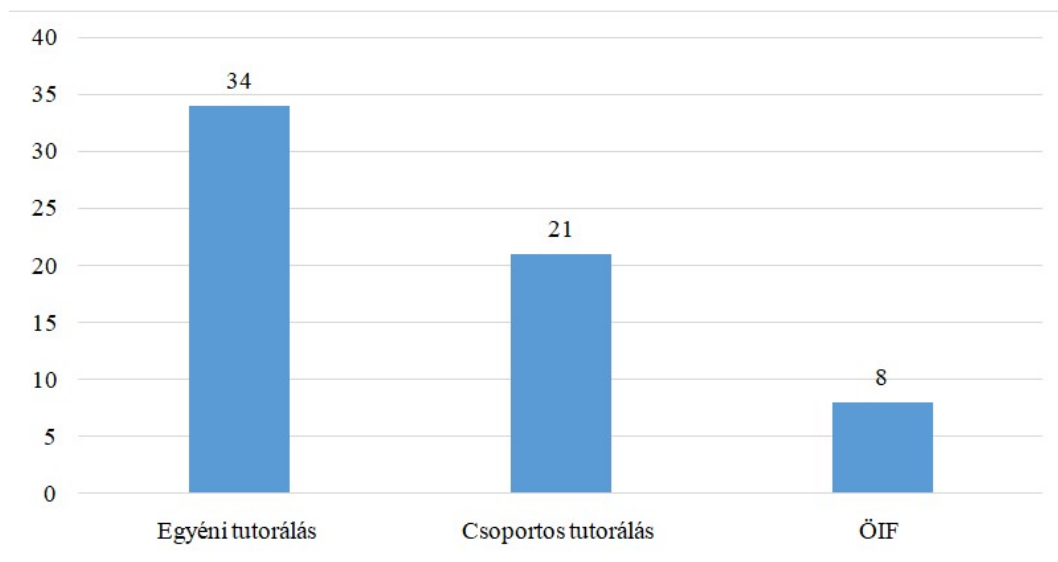
Forrás: Probono, saját szerkesztés

A KÖFOP projekt éveiben kidolgozott új fejlesztésű képzési programok nagy része gyakorlati programelemmel egészült ki. Az új módszertan célja volt, hogy ne csak ismeretátadásra koncentráljanak a képzések, hanem fejlesszék a tisztviselők mind szakmai kompetenciáit, mind problémafelismerő- és problémamegoldó-képességét is. A gyakorlati e-learning programelem lehet *esettanulmány*, illetve *esszékérdés*⁸ feldolgozása e-szemináriumon tutorálással, vagy lehet *önálló interaktív feladatmegoldás* (ÖIF) tutori közreműködés nélkül, vagyis ez utóbbi esetben a hallgató egyedül oldja meg a feladatokat.

Ezeknek az új módszertani megoldást tartalmazó e-learningeknek a nagy része 2024-es évben elsősorban költségtakarékossági okból⁹ kimaradtak a programkínálatból, tehát nem voltak ténylegesen elérhetőek a tisztviselők számára. Ez alól kivétel az önálló interaktív feladatmegoldással ellátott e-learningek.

A kutatás szempontjából azonban a 2. ábrán szemléltetem a tisztviselők számára 2024-ben ugyan nem felvehető programjegyzéken lévő új módszertani elemmel rendelkező továbbképzési programok megoszlását:

2. ábra: A programjegyzéken lévő e-learning alapú közszolgálati továbbképzési programok módszertani megoszlása darabszámban



Forrás: Programjegyzék, saját szerkesztés

A (szakmailag) tutorált közszolgálati továbbképzési programoknak két típusát lehet megkülönböztetni az egyik az egyéni, a másik pedig a csoportos tutorálás. Egyéni tutorálás esetén a tutor és a tanuló közötti kommunikáció elektronikus csatornán keresztül valósul meg és a tanulócsoporthoz tagjai nem látják egymás megoldásait, a tanuló csak a ttorral van interakcióban. A csoportos tutorálás esetén a csoport munkafelülete egy üzenő fal, amelyet mind a tutor, mind a csoporttagok elérnek és hozzászólásokat írhatnak, ezzel biztosítva a közösségi tanulás lehetőségét (Pallai, 2017, 4.).

A kutatás konkrét eredményei

A kutatás során az e-learning programokat elemeztem a 24 kritériumot tartalmazó keretrendszer segítségével. A hét csoportba sorolt szempont mentén haladva kívánom bemutatni az e-learningek minőségi jellemzőit, majd a végén táblázatos formában is összefoglalom a referenciaértékek megvalósulását.

⁸ Az esszékérdést „átfogó kérdésnek” nevezik a képzések. Én ezt a kifejezést jelen tanulmányban azért hívom esszékérdésnek, mert egyértelműbb, hogy egy hosszabb szöveg kidolgozását jelenti ez a feladattípus.

⁹Most már technikai akadályai is vannak, vagyis fejlesztést igényelne, hogy kompatibilisek legyenek a megváltozott Probono paraméterekkel.

Az intézményi támogatás

Az intézményi jellemzők referenciaértékeinél elvárás, szükséges feltétel egy olyan jól működő technológia, amely képes biztosítani az e-learningben résztvevő tisztviselők, tutorok és adminisztrátorok gördülékeny munkáját. Ez a jellemző lényegében az e-learning keretrendszerrel szemben fogalmaz meg elvárásokat. Ahogyan arról már említést tettem a tisztviselők és a többi résztvevő a ProBono felületen érhetnek el minden közszolgálati továbbképzési programot és egyéb szolgáltatást. A felület ellát minden olyan követelményt, amely szükséges a képzések menedzseléséhez. Az ügyintézés tehát távolról történik, akár a felületen, akár telefonon, amelyet a KTI-n belül a továbbképzés szervezéséért felelős szervezeti egység bonyolít.¹⁰

Kurzusfejlesztés

A kurzusfejlesztés szempontját további két csoportra osztottam, az egyik a tananyagfejlesztés a másik a program felülvizsgálat, analízis szempontjai.

Tananyagfejlesztés

A kurzusfejlesztésre a referenciakeret, a 4-6. közötti referenciaértéket határoz meg, amelyek közül az elsőt, vagyis a 4. számú referenciaértéket kívánom itt részletesen ismertetni. Ez a kurzusok tervezésének, fejlesztésének minimális követelményire vonatkozó útmutató megléte.

Magától értetődik, hogy a minőségi tananyagokhoz olyan rögzített irányelvek szükségesek, amelyek a tananyagok létrehozásának a kívánalmait fogalmazzák meg. Ilyen dokumentációt kialakított az NKE Közigazgatási Továbbképző Intézete. Ezek alapján az e-learning alapú közszolgálati továbbképzési programok fejlesztésének négy fázisát tudjuk megkülönböztetni¹¹, amelyek a minőségi tananyag elkészítésének a garanciái.

Ezek a szakaszok:

- az előkészítés,
- a minősítés,
- a szakmai háttéranyagok készítése,
- és az e-learning gyártás.

Az előkészítés fázisában kerül sor a továbbképzési program elkészítéséhez szükséges alapinformációk tisztázására, a fejlesztés menetére, az e-learning sajátosságainak és a képzésre jellemző egyéb specifikumoknak a tükrében. Munkacsoport kialakítása és a közreműködő szakemberek kijelölése, felkérése történik meg, majd projektindító megbeszélésen kerül sor a feladatok, a határidők és a szerződési feltételek tisztázására. Szinopszis/koncepció-adatlap készül, amely a fejlesztési folyamat alapjául szolgáló dokumentum. Ez tartalmazza a továbbképzési program főbb paramétereit (óraszám, programelemek száma stb.), felépítését, tematikáját, valamint rögzíti a képzés céljait. Röviden ismerteti a képzési modulok tartalmát, bemutatja a készülő szakanyag fejezeti tagolását. Kompetencia-adatlap készül, amely meghatározza a képzés kimeneti követelményeit és a fejlesztendő kompetenciák körét.

Ahogy a jogi-adminisztratív szempontú megközelítésnél már kitértem rá, a következő fázis a minősítés, amelynek során külső szakértők szakmai és módszertani szempontból vizsgálják és értékelik a továbbképzési programok tervét, a Közigazgatási Továbbképzési Kollégium pozitív döntése esetén a program felkerül a programjegyzékre.

A következő szakasz a szakmai háttéranyagok készítése, a szakmai tartalom alapját képező dokumentum és egyfelől az e-tananyag gyártásának tartalmához ad muníciót, ha kifejezetten szakanyagként (pdf formában) készül, akkor az publikálásra is kerül, a Közszolgálati tudásportálon elérhető és letölthető. Vannak olyan programok is, ahol nem egy publikált szakanyag, hanem csak egy jegyzet készül, amely

¹⁰ Jelenleg a Továbbképzés-szervezési Iroda.

¹¹ Saját vezetői tapasztalatom alapján foglalom össze a négy fázist, illetve a KTI-ben az általam vezetett osztály által összeállított akkor elkészült belső dokumentum módszertani összefoglalója alapján.

szöveges formába foglalja össze az e-learninget, ez magában a programban elérhető. A segédanyagok közé tartozik a fogalomtár, a kérdésbank, esetlegesen az esettanulmányok, egyéb feladatok.

Az e-learning gyártása a negyedik fázis, amelynek során az e-learning szerző szorosan együttműködik egy többnyire pedagógus végzettségű tanulótervező munkatárssal, így a szakmai tartalom és annak pedagógiai taníthatóságának-tanulhatóságának szempontjai egyaránt érvényesülhetnek. A KTI fejlesztési menedzserének feladata pedig a fejlesztési folyamat nyomon követése, koordinálása. Az e-learning koncepcióban kerül meghatározásra az e-learning alapvető célja, típusa, az oktatás-módszertani megoldás és a grafikai megjelenítés vázlata, illetve a tananyagegységek megjelenítésére vonatkozó példák. Ezt követően történik meg az e-tananyag koncepciójának, forgatókönyvének felülvizsgálata (lektorálása). Ezt legtöbbször a már a programkoncepciót ismerő minősítési szakértő végzi. Végül ezt követően kerülhet sor a forgatókönyv elkészítésére.

A program felülvizsgálata és analízisa

A kurzusfejlesztés további két referenciaértéke közül (5-6) az első a továbbképzési programok felülvizsgálatára vonatkozik. Erre minden év elején sor kerül, mivel március közepétől nyílnak meg a tisztviselők számára a programok teljesítésének lehetősége. Az éves gyakoriságnál sűrűbben akkor fordul elő felülvizsgálat, ha olyan rendkívüli esemény történik, ami ezt különösen indokolja, mint például egy országgyűlési választás utáni jogalkotási dömping, szervezeti átalakítások vagy az adott ágazatban bekövetkező jelentős változások. Felülvizsgálaton a közigazgatási továbbképzésben alapvetően a tananyag hatályosítását kell érteni. Módszertani szempontú felülvizsgálat ugyanis inkább csak ad hoc módon esetlegesen, de nem rendszerszinten ciklikusan van jelen.

A hatályosítás során a tisztviselők számára csak a tartalom változik meg, így számukra mindez nem jelent további nehézséget. A felülvizsgáló szakértő a felülvizsgálat tényleges megkezdése előtt hatályosítási nyilatkozatot tölt ki, amely tartalmazza, hogy milyen okból, mely jogforrások megváltozása miatt kerül sor a hatályosításra és a tananyag mely részeit milyen mélységben érinti ez a változás. A hatályosításra vonatkozó oktatói adatlap is reprezentálja, hogy mit kell felülvizsgálaton érteni, erről még az értékelésről szóló referencia csoport kapcsán részletesebben kitérek.

A kurzusfejlesztés utolsó referencia értéke (6) előírja, hogy a kurzusokat úgy tervezzék meg, hogy a hallgatóknak a kurzus és a program követelményeinek részeként elemzést, szintézist és értékelést kelljen végezniük. Ez a referencia érték lényegében megvalósul, legfeljebb azoknál a programoknál kevésbé érvényesül ez a követelmény, amelyek teljesen egyszerű e-learningek, sem tutorálást, sem pedig önálló interaktív feladatmegoldást nem tartalmaznak.

A nem tutorált képzések esetében is elmondható, hogy a tananyagok strukturáltan épülnek fel, és nyomon követhető, hogy a tanuló éppen hol jár a tananyagban, milyen modulok, leckék várnak még rá. Az egyes leckeiket, modulokat záró önellenőrző kérdések és a vizsgateszt is fontos szerepet tölt be az elmélyülésben, de ez nem a referencia értékben szereplő analízist jelenti. Kivétel ezen programok közül „Az Alaptörvény értékei”¹² című képzés, amely tutoráció és önálló interaktív feladatmegoldás nélküli ugyan, de a tisztviselő a tananyag keretében leírhatja véleményét az Alaptörvény értékeiről, és megoszthatja azt a többi akár több ezer tanuló társával. Ez a gondolkodást és a véleménycserét teszi lehetővé, amely a közös, vagyis az egymástól tanulás alapja.

Tanítás/tanulás

Ehhez a referenciához három értékelési szempont tartozik (7-9). Ami a hallgatók interakcióját jelenti a tanárokkal és a többi hallgatóval, arról azt szükséges rögzíteni, hogy a tutorált közszolgálati továbbképzéseknél az írásbeli üzenetváltás a felületen biztosítva van. A tutorálás nélküli programok esetében, ha szakmai segítségre van szükség, akkor az ügyfélszolgálaton keresztül történik az oktató megkeresése, vagyis nem közvetlen a kommunikáció tanuló és tanár között.

A következő érték, hogy a hallgatói feladatokra és kérdésekre adott visszajelzés konstruktív és időben megtörténik (8). A tutorált programok szigorú követelményeket határoznak meg az oktatók számára is, hogy egy feladat értékelésénél mikor kell visszajelzést adni és milyen karakterszámban.

¹² Sajnos a 2024-es évben ezzel a módszertannal rendelkező program inaktív volt.

Ami a harmadik, vagyis a 9. referencia értéket jelenti, ami azt követeli meg, hogy a tanulók elsajátítsák a hatékony kutatás megfelelő módszereit, beleértve a források megbízhatóságának értékelését is, részben „nem releváns” választ lehet adni. Ez abból fakad, hogy a Quality On The Line kritérium rendszere egyetemi képzésekre készült, a közigazgatási továbbképzés esetében a kutatási szempont viszont nem követelmény, így nem lehet előírás a továbbképzési programok minőségi kritériumainak meghatározásánál sem. Ugyanakkor a források megbízhatóságának kritériuma elengedhetetlen bárhol, bármikor, bármiféle tanulási folyamatban. Az autentikus információhoz jutás az önszabályozott tanuláshoz egy fontos feltétele. Mindezekből következően a 9. referencia értéket kettébontottam a) illetve b) értékre, az előbbi a nem releváns, az utóbbi pedig az egyáltalán nem teljesül értéket vette fel az elkészített táblázatomban.

Szükséges mindezekhez hozzátennem, hogy tananyagok nem adnak lehetőséget arra, hogy a tanuló azokat testre szabhassa, jegyzeteket, könyvjelzőket tudjon benne elhelyezni. Eleve a tutorálatlan e-learning programok esetében különösen fontos lenne, hogy nagyobb mozgásteret kapjon a tisztviselő abban, hogy jegyzeteket készíthessen és „ragasztthasson” fel a számára kevésbé érthető tananyagrészekhez. Véleményem szerint a „hiperlinkezésnek” is akkor van értelme, ha abból emlékeztetőt készíthet, abból, amit olvasott, hallott vagy nézett meg és fontosnak tart. A programok fejlesztése során érdemes lenne megfontolni, hogy minden program tartalmazzon olyan útmutatót, amelyek a tanuláshoz, illetve a tananyag feldolgozásához segítséget ad. Ezek a stratégiák segíthetik ugyanis a tanulókat az önszabályozott tanulás mindhárom fázisában – mint az előre gondolkodás, teljesítmény és önreflexió (Brad és William, 2017,7.).

Kurzusszerkezet

A kurzusszerkezet a 10-13. referenciaértékeket tartalmazza. Az ebbe a kategóriába tartozó referenciaértékek azokat a szempontokat és eljárásokat érintik, amelyek a tanítási/oktatási folyamatot támogatják és ahhoz kapcsolódnak. Ide tartoznak a résztvevők tájékoztatása a kurzus technológiai feltételeiről, és hogy rákérdeznek-e a motivációjukra (10), tájékoztatják őket a program célkitűzéseinek koncepciójáról és a tanulási eredményekről (11). A könyvtári források elérhetőségéről, a biztosított anyagok típusairól (12), végül a tanulók által elvégzett feladatok benyújtásának és azokra adott oktatói válaszok határidejéről (13).

A közszolgálati továbbképzési programok arról nem adnak a tanulóknak tájékoztatást, amely a távoktatáshoz szükséges motivációra és elkötelezettségre vonatkozna (10). A programok leírják a tananyag célját, koncepcióját (11), de a tanulást segítő módszerre, jegyzetelésre vagy bármilyen ezzel kapcsolatos kérdéskörre nem terjedt ki az online kurzus ismertetője, ezt teljesen rábízták a tanulókra, holott itt olyan felnőtt célcsoportról beszélünk, akik adott esetben már igen régen voltak iskolapadban.

Vizont részben ezt a célt szolgálja a tananyagok elejére beszúrt „*Hogyan használjam a tananyagot*” lecke. Ez a leírás segítséget nyújt a tananyag technikai feldolgozásához. Megtudhatjuk például, hogy a tananyag kötött bejárású-e, vagyis ahhoz, hogy a rendszer teljesítettnek ítélje a tananyagot, minden leckét végig kell-e vennie a tanulónak. Mire valók a navigáló gombok, milyen rejtett tartalmak vannak a lenyíló gombok segítségével, mely ikonok mit jelentenek stb.

A tanulók ugyanakkor igen gazdag könyvtári forráshoz férnek hozzá (12), és ez magában foglal egy „virtuális könyvtárat” is, mert interneten az NKE honlapján elérhető számukra a Közzolgálati tudásportál¹³, amely szakmai anyagokat, tankönyveket, tanulmányokat tartalmaz.

A tisztviselők pontos tájékoztatást kapnak arról, hogy meddig kell teljesíteniük a kurzust és milyen feladatokat kell elvégezniük (13). A tutori közreműködéssel járó kurzusok esetében pedig részletes szabályrendszer köti mind a tanulókat, mind az oktatókat, hogy milyen válaszadási, feladat beadási határidővel kell a feleknek együttműködniük a tanulási folyamatban. Ennek részletes leírására is útmutató van (lásd: Pallai, 2017).

¹³ <https://tudasportal.uni-nke.hu/tudasportal/>

Tanulók támogatása

Ez a kategória „eredeti értelmezésében” magában foglalja az egyetemeken általában megtalálható hallgatói szolgáltatások körét, beleértve a felvételi, pénzügyi támogatást, valamint a hallgatók képzését és segítségét az internet használatában. Mivel itt közszolgálati továbbképzési programokról és nem egyetemi stúdióokról van szó, ezek a szempontok csak korlátozottan, némi fogalmi átalakítással alkalmazhatók, ugyanakkor mindenképpen fontosak, ezért nem maradhattak ki a saját kutatásomból sem.

A 14-es referenciaértékben szereplő elvárások egy része nem releváns, mert ezek a követelmények szintén egyetem specifikusak, mint a felvételi követelményekről, a díjakról szóló tájékoztatás. Ugyanakkor a tankönyvről (tananyag) technikai és vizsgáztatási követelményekről, valamint a támogató szolgáltatásokról tájékoztatást kapnak a képzéseken résztvevő tisztviselők. Így ennél a referencia értékénél is a) és b) kettéosztást végeztem. Az előbbi nem releváns, az utóbbi „+” előjelet kapott a táblázatban.

A 15. referenciaérték viszont némileg a továbbképzésre értelmezve egyértelműen figyelembe vehető, amely előírja, hogy a tanulók gyakorlati képzésben részesüljenek és információkkal segítsék őket abban, hogy az elektronikus adatbázisok, könyvtárközi kölcsönök, kormányzati archívumok, hírszolgálatok és egyéb források segítségével anyagokat szerezzenek. Ilyen típusú képzésben viszont nem részesülnek a tisztviselők, holott szintén fontos lenne az önszabályozott tanulás támogatásában. Az értéke a táblázatban ennél fogva „-” előjelet kapott. A 15 és 16-os referenciaértékek maradéktalanul figyelembe vehetők, mint hogy a program teljes időtartama alatt, a tanulók technikai segítséget kapnak, illetve, hogy a „diákszolgálati” személyzethez intézett kérdésekre pontosan és gyorsan válaszolnak, a tanulói panaszok kezelésére strukturált rendszer áll rendelkezésre.

A tisztviselőket el kell látni minden olyan információval, amely a képzés megkezdésének időpontjáról, a teljesítés követelményéről szól. Ezeket az információkat a tisztviselők elvileg megkapják, hiszen külön tájékoztató anyag érhető el, a már többször hivatkozott Közszolgálati továbbképzési portfólióban. Itt azonban szükséges megjegyezni, hogy a KTI a továbbképzés centruma, ugyanakkor az adott munkáltató felelőssége, hogy az ott dolgozó tisztviselőket tájékoztassa a továbbképzési kötelezettségükről, ennek módjáról és lehetőségeiről. Ennek a decentralizált megoldásnak viszont nem kívánt következménye lehet, ha az adott közigazgatási szervnél nem megfelelő a képzésszervezés.

A közszolgálati továbbképzési programok az adott évben február 1-től érhetőek el a ProBono rendszerben, azaz innentől kezdődik a tervezés. Március 15-től folyamatosan indul a kurzusok meghirdetése konkrét időpontokkal szintén a ProBonon, amelyekről – ha a program szerepel a tisztviselő továbbképzési tervében – értesítést kap. A ProBono biztosítja a képzések meghirdetését, a jelentkezések kezelését, a tanulmányi előmenetel és a továbbképzési kötelezettség naprakész nyilvántartását. Az e-learning programok közvetlenül a ProBono felületről érhetőek el, és innen tölthető le a tanúsítvány is, amely a képzés sikeres elvégzését igazolja (Portfólió, 30.).

A tisztviselők folyamatos technikai segítséget kapnak az ügyfélszolgálatról telefonon és e-mailen egyaránt. Ha tartalmi-szakmai kérdés merül fel, amely zavart okoz a kurzus teljesítésénél, és nem tutorált a továbbképzési program, akkor erre is válaszol az ügyfélszolgálat, beszerezve a tananyagok fejlesztéséért felelős Programfejlesztési és Módszertani Osztály szakmai állásfoglalását is.

Oktatók támogatása

Ez a referencia csoport azért szükséges, mert nem minden oktató rendelkezik az internet-alapú távoktatáshoz szükséges készségekkel. Ezek a referenciaértékek tehát olyan tevékenységeket határoznak meg, amelyek segítik az oktatókat az online tanításban, beleértve az átállást segítő irányelveket, valamint a folyamatos segítségnyújtást a tanítási időszak alatt.

Magának az e-learning programnak a fejlesztése során folyamatos segítséget kapnak az oktatók, ahogyan azt korábban már bemutattam az egyes fejlesztési fázisoknál. Az oktatók számára ugyanúgy belépési jelszóval elérhető a ProBono felület és a szolgáltatások rendszere. Az oktatói szerep attól

függ, hogy tutorált vagy anélküli a képzés. Ahogyan a mintavételről szóló pontban már kitértem az e-learning alapú közszolgálati továbbképzési programok a 2023-as évben nagyobb hányadban tutorálás nélküli kurzusok, tehát csak maga az e-learning áll a tisztviselő rendelkezésére, mint taneszköz (2. ábra).

Az NKE által szervezett továbbképzésen kizárólag olyan természetes személy lehet továbbképzési oktató bármilyen szerepben, aki az egyetem által kiírt pályázat alapján az oktatói névjegyzékbe felvételt nyert, és továbbképzésen részt vett.¹⁴ Amennyiben az oktatóknak szükségük van technikai segítségére, arra ugyanúgy lehetőségük van az ügyfélszolgálat támogatását kérni, mint ahogyan a tisztviselőknek is. Szakmai segítséget is kapnak abban, hogy a tantermi oktatásról az online oktatásra át tudjanak állni, mert a tutorált programok esetében eleve módszertani felkészítőn kell részt venniük az oktatóknak, ahol elsajátítják a kurzushoz szükséges módszertani és informatikai ismereteket egyaránt. Itt értékeli őket és tanúsítványt kapnak a felkészítő kurzus elvégzéséről és csak ennek birtokában működhetnek közre az online oktatásban.

Ahogyan már szintén említettem a tutorált programok esetében pedig útmutató alapján pontos előírás van arra, hogy miként kell vezetni a kurzust, milyen határidők vannak, hogyan kell értékelni a tisztviselőt.

Értékelés

A 22-24-es referencia értékek azokra az eljárásokra vonatkoznak, amelyek megmutatják, hogy az intézmény hogyan értékeli az internetalapú távoktatást, illetve értékeli-e egyáltalán azt. Ezek közé tartozik az eredmények értékelése és az adatgyűjtés.

A közszolgálati programok oktatási hatékonyságát és a tanítási/tanulási folyamatot nem értékeli, hanem a tanulók részéről egy elégedettségmérés van, hogy mennyire tetszett a tananyag a számukra. A beiratkozásra vonatkozó referencia érték itt nem alkalmazható, vagyis pontosabban szólva a programra jelentkezettek számát több tényező befolyásolhatja. Ezek például a program óraszám, pontértéke. A kurzusokra jelentkező tisztviselők ugyanis a kötelező képzés terhe miatt olyan szempontokat is figyelembe vesznek, amelyek a képzési kötelezettség könnyebb teljesíthetősége felé terelhetik őket. Ugyanakkor a jogszabály lehetővé teszi azt is, hogy a Munkáltató határozza meg a tisztviselő számára, az elvégzendő továbbképzési programot.

A 24-es referencia érték, amely szerint a tervezett tanulási eredményeket rendszeresen felülvizsgálják az egyértelműség, a hasznosság és a megfelelés biztosítása érdekében, két szempontból közelíthető meg. Egyfelől a tananyagok rendszeres felülvizsgálata egyszerű hatályosítás keretében, másfelől a kimeneti követelmények felülvizsgálata.

Ami az egyszerű ciklikusan visszatérő szokásos hatályosítást jelenti, itt az adatlap tartalma és a hatályosító szakértő feladata alapvetően csak a megváltozott jogszabályi és szakpolitikai környezetnek az implementálása. Mindezt jól szemlélteti a hatályosítási nyilatkozat szempontrendszer, amit a szakértőnek kell kitöltenie, itt egyetlen helyen ugyan szerepel a „módszertani” szempont, mint kifejezés, de ezek az alább felsorolt kérdések inkább csak a megváltozott jogszabályi környezetre fókuszálnak, mintsem módszertani, koncepcionális elemzésre:

- A továbbképzési program tartalmaz jogforrás hivatkozásokat?
- Jogforrás-változás szükségessé teszi a továbbképzési program hatályosítását?
- Kérem, sorolja fel azokat a jogforrásokat, amelyek az anyag hatályosítását indokolják!
- Becsülje meg a hatályosítás munkaigényét!
- Húzza alá, mely tartalmakat, tananyag-, illetve programrészeket érint a hatályosítás! (szakmai tartalmi, jogszabályi, *módszertani*, szakpolitikai stb.)
- Indokolt a tananyag kiegészítése, továbbfejlesztése új fejezettel, anyagrészsel, kizárólag jogszabályi/szakpolitikai változások miatt?
- Ha igennel válaszolt az előző kérdésekre, a témakör megjelölésével nevezze meg a tananyaghoz hozzáadni kívánt fejezet(ek) címét!
- Van-e tudomása arról, hogy a képzési programot érintő jelentős jogszabályi/szakpolitikai változás várható, ha igen körülbelül mikor?

¹⁴ A közszolgálati tisztviselők továbbképzéséről 273/2012. (IX. 28.) Korm. rendelet 6/A. §.

A felülvizsgálat mélyebb megközelítését jelenti a kimeneti követelmények felülvizsgálata. Ez azonban nem rendszeres visszatérő metódus, hanem inkább ad hoc jelleggel, időszakosan a programok meghatározott csoportját érinti. A szakértő feladata ebben az esetben, hogy a rendelkezésére bocsátott sablonban összeállítsa azon elméleti ismeretek és készségek, képességek, katalógusát, melyek elsajátítására az adott program lehetőséget ad. A képzési célok ismeret típusú kimeneti követelményt, valamint ismeretalkalmazás típusú kimeneti követelményt egyaránt tartalmaznak, amely utóbbi arra vonatkozik, hogy milyen típusú problémahelyzetek kezelésére, milyen feladatok megoldására válik alkalmassá a tisztviselő.

Összegzés és konklúzió: az e-learning programok minőségi vizsgálatának eredménye

A tanulmány bevezetőjében rögzített kutatási célkitűzésem az volt, hogy megvizsgáljam, az elmúlt években fejlesztett e-learning alapú közszolgálati továbbképzési programok minőségi kritériumait.

A kutatás ezen céljának eredményeit az 1. táblázatban foglaltam össze. A bal oldali oszlopban a referencia csoportok megnevezését a középsőben a referencia értékeket és azok meghatározását láthatjuk. A referencia értékek megvalósulását, vagyis a kutatás eredményét pedig a jobb oldali oszlopban tüntettem fel. A „+” jel egyértelműen a referencia érték megvalósulását jelenti, a „+/-” jel a csak részben valósul meg, míg a „-” jel határozottan nem valósul meg reprezentálására szolgál a táblázatban. Előfordul továbbá a „nem releváns” eredmény is, ugyanis voltak kifejezetten egyetlen specifikus kritériumok is a Quality On The Line szempontrendszerében, így azokat mellőztem a közszolgálati továbbképzési programok elemzése során. Mivel a tutorál te-learningek inaktívak voltak a vizsgált évben, így azok minőségi kritériumait sem tudtam elemezni. Ezek a programok magasabb minőségi nívót jelentenek.

1. táblázat: Az e-learning programok minőségi vizsgálatának eredménye

Referencia csoport megnevezése	Referencia értékek	Megvalósulás
Intézményi támogatás	1. Dokumentált technológiai terv áll rendelkezésre, amely tartalmazza az elektronikus biztonsági intézkedéseket (pl. jelszóvédelem, titkosítás, biztonsági mentési rendszerek), amelyek garantálják mind a minőségi szabványokat, mind az információk integritását és érvényességét.	+
	2. A technológiai átviteli rendszer a lehető legbiztonságosabb.	+
	3. A távoktatási infrastruktúra kiépítéséhez és karbantartásához központi rendszer nyújt támogatást.	+
Kurzusfejlesztés	4. A kurzusok tervezésének, fejlesztésének minimális követelményire útmutató áll rendelkezésre.	+
	5. Az oktatási anyagokat rendszeresen felülvizsgálják annak biztosítása érdekében, hogy megfeleljenek a program szabványainak.	+
	6. A kurzusokat úgy tervezték, hogy a tanulóknak a kurzus és a program követelményeinek részeként elemzést, szintézist és értékelést kelljen végezniük.	+
Tanítás/tanulás	7. A tanulók interakciója a tanárokkal és a többi tanulóval biztosítva van többféle módon, többek között hangposta és/vagy e-mail segítségével.	+

	8. A tanulói feladatokra és kérdésekre adott visszajelzés konstruktív és időben megtörténik.	+
	9. a) A tanulók elsajátítják a hatékony kutatás megfelelő módszereit, b) beleértve a források megbízhatóságának értékelését is.	nem releváns -
Kurzusszerkezet	10. Az online program megkezdése előtt a tanulóknak tájékoztatást kell adni a programról, hogy meghatározzák, rendelkeznek-e a távoktatáshoz szükséges motivációval és elkötelezettséggel, és (2) hozzáférnek-e a kurzus tervezése által megkövetelt minimális technológiához.	-
	11. A tanulók számára kiegészítő tájékoztatást adnak a kurzushoz, amelyek felvázolják a kurzus célkitűzéseit, koncepcióját és a tanulási eredményeket.	+
	12. A tanulók elegendő könyvtári forráshoz férnek hozzá, amely magában foglalhat egy "virtuális könyvtárat", amely a világhálón keresztül elérhető.	+
	13. A tantestület és a tanulók megállapodnak az elvárásokról a hallgatói feladatok elvégzésének és az oktatók válaszadásának az idejével kapcsolatban.	+
Tanulók támogatása	14. a) A tanulók tájékoztatást kapnak a programokról, beleértve a felvételi követelményekről, a díjakról, b) a tankönyvekről és más eszközökről, a technikai és vizsgáztatási követelményekről, valamint a hallgatói támogató szolgáltatásokról.	nem releváns +
	15. A tanulók gyakorlati képzésben részesülnek és információkkal segítik őket abban, hogy az elektronikus adatbázisok, könyvtárközi kölcsönök, kormányzati archívumok, hírszolgálatok és egyéb források segítségével anyagokat szerezzenek.	-
	16. A program teljes időtartama alatt, a tanulók technikai segítséget kapnak, beleértve a használt elektronikus adathordozókkal kapcsolatos részletes útmutatásokat, a tanfolyam kezdete előtti gyakorló foglalkozásokat és a technikai támogató személyzethez való kényelmes hozzáférést.	+
	17. A diákszolgálati személyzethez intézett kérdések pontosan és gyorsan válaszolnak, és a hallgatói panaszok kezelésére strukturált rendszer áll rendelkezésre	+
	18. A kurzusok fejlesztéséhez technikai segítség áll a tanárok rendelkezésére, akiket arra ösztönöznek, hogy használják azt.	+
Az oktatók támogatása	19. A kar oktatói segítséget kapnak a tantermi oktatásról az online oktatásra való áttérésben, és a folyamat során értékeli őket.	+

	20. Az oktatók képzése és segítése, beleértve a szakértői támogatást is, az online kurzus teljes időtartama alatt folytatódik.	+
	21. Az oktatókat írásos útmutatóval látják el az elektronikusan hozzáférhető adatok hallgatói használatából adódó problémák kezeléséhez.	-
Értékelés	22. A program oktatási hatékonyságát és a tanítási/tanulási folyamatot egy többféle módszert alkalmazó és meghatározott szabványokat alkalmazó értékelési folyamat segítségével értékelik.	-
	23. A program hatékonyságának értékeléséhez a beiratkozásra, a költségekre és a technológia sikeres/innovatív használatára vonatkozó adatokat használják.	-
	24. A tervezett tanulási eredményeket rendszeresen felülvizsgálják az egyértelműség, a hasznosság és a megfelelés biztosítása érdekében.	+/-

(Saját szerkesztés)

A táblázatban egyértelműen láthatóvá válnak azok a területek, amelyek további fejlesztést igényelnek. Ezek közül fontos kiemelni a 9 b) és a 15. pontban foglaltakat. Ezek ugyanis meglátásom szerint az önirányított tanuláshoz alapvető feltételei. A 9. referencia azt követeli meg, hogy a tanulók sajátítsák el a hatékony kutatás megfelelő módszereit, beleértve a források megbízhatóságának értékelését is. Bár ez az egyetemi BA vagy MA vagy kifejezetten PhD képzés specifikuma lehet, a b) pont, amely a források megbízhatóságának értékelését követeli meg, nem jelenik meg a közszolgálati továbbképzési programokban.

A 15. referencia követelmény szintén összefüggésben van az önirányított tanulással. Ez a referencia joggal követeli meg a kurzusoktól, hogy a képzésben részesüljenek és információkkal támogassák őket abban, hogy az elektronikus adatbázisok, könyvtárközi kölcsönök, kormányzati archívumok, hírszolgálatok és egyéb források segítségével anyagokat szerezzenek. Az adott szakterület megismerésének kezdetén járó tanuló felnőtt még nem rendelkezik kellő tájékozottsággal, az autentikus források kiválasztása nehézséget okoz. A lényeges információk tömegének elkülönítése, a lényeg kiemelésében, szintetizálása és értékelése lenne alapvető a tanulás során. (Maróti, 2015, 15.).

Érdemes lenne tehát koncepcionális szinten átgondolni, hogy az önirányított tanulás kerüljön a továbbképzés fókuszába. A továbbképzés rendszere, a továbbképzési program, és maga a tananyag szintjén is. A tananyagok nem adnak lehetőséget arra, hogy a tanuló azokat interaktív módon testre szabhassa, amely az egyéni tanulási út akadályai.

Összességében önmagában ezen táblázatból kiindulva inkább jó eredményt adhatunk a KTI portfóliójában szereplő programokra. Ugyanakkor ismételtén érdemes megjegyezni, hogy ez a referencia keret évtizedekkel ezelőtti, éppen azért, mert tutori támogatás nélküli kurzusokról van szó. Ebből a szempontból viszont jelentős előrelépésre lenne szükség a valódi online képzések irányába.

Felhasznált szakirodalom

- Hosie, P. & Schibeci, R. & Backhaus, A (2005). A framework and checklists for evaluating online learning in higher education. *Assessment & Evaluation in Higher Education*. Vol. 30, No. 5, 539–553.
- Wandler, B., J. & Imbriale, W., J. (2017) Promoting Undergraduate Student Self-Regulation in Online Learning Environments. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1149360.pdf> (2024.01.10.)
- Kísfaludy, László. & Orosz, L. (2018). *Alapvető tudnivalók az állami és a közszolgálati tisztviselői továbbképzésben közreműködő oktatók, vizsgáztatók és szakértők részére*. Budapest: NKE.

- Kovács, M. (2010). *Az e-learning alapú felsőoktatás minőségbiztosításának pedagógiai kérdései*. Budapest: Doktori Értekezés, ELTE-PPK, Neveléstudományi Doktori Iskola.
- Közzolgálati továbbképzési portfólió 2024. NKE, Budapest.
- Linder, V. (2008). *A magyar közzolgálati humánerőforrás-gazdálkodás nemzetközi összehasonlításban*. Budapest, Ecostat.
- Maróti, A. (2015). A felnőttek önirányító tanulásáról, *Felnőttképzési Szemle* 2015/2. 12-16.
- Pallai, É. (2017). *Tanulói kézikönyv tutorálte-learning közzolgálati továbbképzésekhez*. NKE, Budapest. <https://docplayer.hu/107601713Nemzeti-kozzolgalmati-egyetem.html> (2023.01.05.)
- Phipps, R. & Merisotis, J. (2000). Quality On The Line: Benchmarks for Success in Internet-Based Distance Education. https://www.ihep.org/wp-content/uploads/2014/05/uploads_docs_pubs_qualityontheline.pdf (letöltés ideje 2023.12.15.)
- Zimmerman, W. & Altman, B. & Simunich, B. & Shattuck, K. & Barbra, B. (2020). Evaluating Online Course Quality: A Study on Implementation of Course Quality Standards. *Online Learning Journal*, Volume 24, Issue 4, 147-163.

Internetes források

- Közigazgatási Továbbképzési Intézet, Elégedettségmérés URL1: https://kti.uni-nke.hu/document/vtkk-uni-nke-hu/Honlapra_el%C3%A9gedetts%C3%A9gm%C3%A9r%C3%A9s_monitoring_v4.pdf (2024.03.22.)
- KÖFOP-2.1.1-VEKOP-15 A közzolgálatás komplex kompetencia, életpálya-program és oktatás technológiai fejlesztése pályázati felhívás. Közzolgálati Tudásportál, <https://www.palyazat.gov.hu/kfop-211-vekop-15-a-kzzolgalmati-komplex-kompetencia-letplya-program-s-oktats-technolgiai-fejlesztse> (2023.12.10.)