

eLearning fejlesztések a közszolgálatokban – szerkesztői előszó

Az állam és a társadalom viszonyát vizsgálva látható, hogy a korábbi gondoskodó, majd későbbiekben közfeladatok ellátására külső forrásokat mozgósító, új közmenedzsment logikájával működő állam ideje lejárában van. Az információs és kommunikációs technológiák társadalomban való mindennaposá válásával az állam is lépéskényszerbe került, hogy kövesse tagjainak modernizációját. Úgy is megfogalmazható ez a szükségszerűség, hogy *innovációs kényszerhelyzetben van az állam*. Nagyon rövid idő alatt hatékonyan kell végbevinnie olyan változásokat, amelyek nem vezetnek működési zavarhoz vagy egyes állami feladatok ellátásának „hiányához”. Ehhez az államnak fel kell térképeznie az igényeket, ami alapján meghatározhatja a célokat, majd kialakíthatja kínálatát, tartalmát és végső soron munkamódszerét. Ennek a véghezviteléhez azonban több elemre is szükség van. Egyrészt meg kell találni a megfelelő kvalitásokkal rendelkező szakembereket, akik végre tudják hajtani, de legalább segíteni tudják az állam működésében beálló változások átmenetét. Másrészt szükséges a jogszabályi háttér, amely lehetővé teszi a változásokat. Ezek után kell előteremteni a szükséges humán és anyagi erőforrásokat, ami a működési kultúrában is változást hozhat. Nincs ez másképp egy olyan államban sem, amely érzékelté a társadalom igényét a hatékonyabb államszervezet kiépítésére.

Jelen sorok írói nem kívánnak újabb vitát kezdeményezni arról, hogy mit jelent a *jó állam* koncepciója. Megelégednek azzal, hogy szakszerű, pontos, gyors és barátságos közigazgatás a jó állam irányába mutat. Ehhez azonban olyan személyzetre van szükség, amely felkészült, kivívja és megszolgálja önmaga és a teljes szervezeti rendszer iránti bizalmat, valamint képes tartósan fenntartani ezt a bizalmat. Így adott tehát, hogy milyen szakemberekre van szükség, és ezt a kitélt szinte bármelyik állam el tudná fogadni. A jogszabályi háttér többrétű, aminek taglalása messzire vinne, helyette elfogadjuk, hogy Magyarország esetében a 1336/2011. (X. 14.) számú Korm. határozat a Kormányzati Személyzeti Stratégiáról, a 273/2012. (IX. 28.) Korm. rendelet a közszolgálati tisztviselők továbbképzéséről és végső soron a Magyar Zoltán Közigazgatás-fejlesztési Program azok a fő dokumentumok, amelyek megteremtik azt a keretet, aminek segítségével az állam választ próbál adni a fentebb említett innovációs kényszerhelyzetre. E dokumentumok révén vált központi szereplővé a Nemzeti Közigazgatási Egyetem (NKE), amelynek aktívan részt kell vennie a közigazgatás átalakításában és a humán erőforrás felkészítésében. A feladat az NKE-n működő Vezető- és Továbbképzési Intézethez (VTKI) került. A VTKI szerepe hármas. (1) Működteti a közigazgatási alap- és szakvizsgarendszert. (2) Fejleszti a közigazgatási tovább-, vezető- és átképzések rendszerét. (3) Kiszol-

gálja az előző két feladatot, tehát megtervezi azokat, valamint külső és belső kommunikációval segíti működésüket. E hármass szerep megvalósítását azonban különböző külső tényezők is sürgetik. Így például a dinamikusan változó környezeti feltételek egyre komplexebb problémákat szülnek, amelyekre gyorsan kell reagálni. (Ld. a kormányzatokban elengedhetetlen szervezeti változásokat, amelyek újabb kihívásokat jelentenek. Egyik ilyen legutóbbi hazai példa a Nemzeti Fejlesztési Ügynökség megszüntetése és feladatainak, de állományának is a Miniszterelnökséghez, valamint minisztériumokhoz kerülése.) Amennyiben ilyen szempontok szerint vizsgáljuk a közigazgatás változását, akkor el kell fogadni azt az állítást, miszerint a közigazgatás nem pusztán a technikai fejlődés befogadója, hiszen kezdeményezőként is megjelenik. A VTKI-nak pedig érdemes felkészülnie a váratlan fordulatokra, így a fejlesztések kezdeményezőjének funkcióját is vállalnia kell, ezzel viszont maga is *innovációs célterületté* válik.

A fentiek tudatában világos, hogy a közigazgatás legjelentősebb erőforrása a humán tőke. Hiszen a szervezetek változhatnak, átalakulhatnak, de a személyi állomány viszonylag állandó. Ebből a szempontból vizsgálva a jó állam egyik ismérve a „jó közszolgák” lesznek. Az ő fejlesztésükre vállalkozik a Vezető- és Továbbképzési Intézet. A humán erőforrás képzése előtt, azonban meg kell ismerni a személyzetet. Egyik legfontosabb ismérve pedig a motivációjuk lehet, ami alapvetően egy dilemma körül összpontosul. Ez a dilemma a *kiszámíthatóság* és a *változás* szavakkal írható le. Mindkettő kihívás elé állítja a közszolgálati dolgozókat, azonban más-más eredményekre vezet. A *kiszámíthatóság* törekszik az állandóságra nem tudja kezelni az innovációt. Alapvető attitűdje a kihívásokkal szemben az „elszenvedni”, esetleg „lekövetni” hozzáállás. A feladatrendszere szétaprózott, ahogy a célrendszere is szerteágazó. Bázis szemléletű, éves szakmai és költségvetési tervezés alapján végzi a munkáját, az erőforrás tervezés nem erőssége. A kívülről és belülről érkező újításokkal szemben szervezeti szintű bizalmatlanság figyelhető meg részükről. A *változás* képes kezelni az innovációt. Alapvető attitűdje az „alakítani”, „alkotni” hozzáállás. A feladatrendszere összehangolt, a célrendszere rendezett, mert a célok fontosságuk alapján lettek sorrendbe állítva. A tervezést hosszútávra, legalább 3–4 évre szóló időszakokra végzi el, de a hosszabb időtávra is vannak víziói, így az erőforrás tervezés is előretekintő. A külső és belső újítási szándékokkal szemben szervezeti szintű bizalom figyelhető meg.

Az előbbi két hozzáállás mindegyike tartalmaz fejlesztési lehetőségeket. Amíg a *kiszámíthatóság* jó alapokat nyújt arra, hogy az állampolgár kiismerje magát az állam, ebben az esetben a közszolgáltatások világában, addig a személyzet a megkerülhetetlenül bekövetkező változásokat rosszul kezeli, kényelmetlenül érinti. A *változás* azonban folyamatos kihívás elé állítja az állampolgárt, akinek nehézséget okozhat a folyamatos átalakulás követése, miközben a közszolgálati dolgozók ilyen szemlélet következtében élhetik ki kreativitásukat.

Végső soron nem is biztos, hogy döntésre kell jutni a dilemmával kapcsolatban. Amennyiben a végeredmény azt idézi elő, hogy a dolgozók felismerik a felszín alatt megbúvó strukturális összefüggéseket, értelmesebb a fejlődésben akadályt jelentő gondolati sémákat, kiváló személyi képességekkel rendelkeznek, amivel képesek ösztönözni a szervezetük többi tagját is és ez által csoportszinten is fejlődést lehet elérni, akkor a dilemma érvényét veszti, hiszen holisztikus szemlélettel lesz kezelve a *jó közszolgálati* dolgozó és általa a *jó állam* kérdéskör. Így alakulhat ki a közös jövőkép, ami nem felülről

jövő, „kihirdetett”, hanem közösen megfogalmazott, a szervezet minden tagja által elfogadott szervezeti célokat igyekszik megvalósítani, ahol a tagok képessé válnak csoportos tanulás útján fejleszteni saját magukat egyénileg, és egyidejűleg a szervezetet.

A gyakorlatban, az NKE VTKI számára ez a következőket jelenti:

- Integrálni kell ebbe a gondolkodási sémába a közszolgálati dolgozóknak kötelező közigazgatási alap- és szakvizsgát.
- Meg kell találnia a szakirányú továbbképzések és átképzési programok helyét, integrálnia kell a rendszerbe.
- Meg kell újítania a vezetőképzés rendszerét.
- A képzéseket folyamatosan frissítenie kell, újabb képzéseket kell fejlesztenie.

Ezek a feladatok megvalósítására szolgálnak az olyan programok, mint amilyen az ÁROP-2.2.19-2013-2013-0001 azonosító számú, „Elektronikus képzési és távoktatási anyagok készítése” projekt. A munkaterv alapindító tétele, hogy jelen pillanatban Magyarországon közszolgálati tovább- és vezetőképzési programokat csak a Nemzeti Közszolgálati Egyetem nyújthat. 2014-ben várhatóan kb. 220 ilyen program kerül fel a kínálatba. A minősített szakmai és kompetenciafejlesztő továbbképzési programokból kb. 55, míg a közigazgatási szervek által tartott programokból kb. 500 darab van országosan és ezek a számok csak növekedni fognak. Az ismertetett számok csak hozzávetőlegesek, de jól jelzik azt a masszív változást, ami az elmúlt időszakban végbement a programkínálat és végső soron a közigazgatásban történő oktatás területén.

Ennek a növekedésnek a háttérét és feltételeit teremti meg az „Elektronikus képzési és távoktatási anyagok készítése” című projekt. Elméleti síkon, sok egyéb mellett, olyan kérdésekre születnek döntések itt, hogy mi a releváns és hasznos tudás a közszolgáltatások területén, vagy hogyan biztosítható a képzési tartalom folyamatos frissítése, továbbá mik a munkáltatók elvárásai és melyek a legcélszerűbb képzési módszerek a tisztviselők számára stb. A projekt során több mint 200 tananyag tartalomfejlesztése zajlik. Ez a szám lehetővé teszi, hogy a fejlesztők teszteljének olyan – Magyarországon egyáltalán nem vagy csak alig használt – módszereket, amelyek a jövőbeli képzések alapját jelenthetik. Ezen módszerek közös kulcsszava pedig az eLearning.

Az eLearning melletti döntés adott volt, hiszen többtízezer közszolgálati dolgozót kell oktatni nagyon rövid idő alatt. Nem szabad azonban a hagyományos tananyagok mechanikus elektronizálására gondolni az eLearning kifejezés alatt. A projekt keretében például először kerül bevezetésre Magyarországon a MOOC, azaz a tömeges nyílt online kurzusok. Ugyanakkor a programok szakmai irányítása is átgondolásra kerül. Az NKE VTKI-n belül létrehozott E-tanulás Módszertani Központ (EMK) feladata lesz, hogy hosszú távon kiszolgálja a közszolgálati dolgozók számára kínált elektronikus képzések módszertani minőségirányítását, de az *innovációban* is fontos szerepet kell majd betöltenie, mivel nem csak a közszolgálati dolgozókat érintő oktatások állnak fontos változás előtt/alatt, hanem a hagyományos felsőfokú oktatás, azon belül is elsősorban a levelező tagozatos hallgatók oktatását is rövidesen át kell gondolni.

*

Az Információs Társadalom 2014./1 száma az ÁROP-2.2.19-2013-2013-0001 azonosítószámú, „Elektronikus képzési és távoktatási anyagok készítése” című kiemelt projekt támogatásával jelenik meg. A vendégszerkesztők elképzelései szerint az egyes tanulmányok nem az eLearning elméletét és nemzetközi fejlődését kívánják bemutatni, hanem a fenti projektben tapasztalt magyar eLearning jelenségekre világítanak rá, azokra reflektálnak és nyújtanak kitekintést a regionális és a nemzetközi jó példák felé. Az első tanulmány a XXI. század közsférát érintő továbbképzéseire reflektál. Csedő Zoltán, Tóth Tamás, Égler András és Sára Zoltán az eLearning architektúrában rejlő potenciálokat vizsgálja a stratégiaalkotás és a rendszer bevezetése szempontjából. A nemzetközi tapasztalatok és esettanulmányok révén pedig érvelésük érvényességét támasztják alá.

Empirikus kutatások által nyert tapasztalatokat oszt meg a második és a harmadik tanulmány. Monda Eszter az ÁROP-2.2.19, eLearning projekt sikertényezőit sorakoztatja fel a technikai és a módszertani szakértők segítségével. A projekt szakértőivel készített mélyinterjúkkal világít rá az eTananyagok kidolgozása során tapasztalt nehézségekre és lehetőségekre. Értelmezésében négy csoportra bontható a fejlesztésben résztvevő személyek köre: a szerzők állítják elő a tananyagokat; a technológiai szakértők adják az informatikai támogatást az infrastruktúrához; a módszertani szakértők felelnek azért, hogy megfelelő tartalom álljon elő és testreszabott tananyagot kaphassanak felhasználók; a vezetők pedig összefogják a rendszert és az irányítás a fő feladatuk. Illéssy Miklós, Nemeslaki András és Som Zoltán a magyar közigazgatás információbiztonság tudatossága felől közelítenek az eLearninghez. Az információbiztonsággal kapcsolatba kerülő közszolgálati dolgozókkal készített szakértői interjúkkal és a közigazgatásban dolgozók információbiztonsági-tudatosságának szintjének kérdőíves felmérésével tárták fel, hogy milyen képzésfejlesztésre van szükség ezen a területen. Eredményeik közvetlen haszna az elektronikus információrendszerek biztonságával kapcsolatos, amelyhez számos egyetem részvételével az E-tanulás Módszertani Központ biztosítja az eLearning tananyagok előkészítését és gyártását.

A negyedik tanulmányban Tózsza István a virtuális közigazgatás felé vezet el az olvasókat, ami az eLearning terület közvetett hasznosulását jelentheti. A szerző az eKözigazgatás virtuális megvalósulásához vezető út bemutatása és a rendszer felépítése révén nyújt betekintést a 3D közigazgatási kutatás-fejlesztés gyakorlati jelentőségébe.

Szani Ferenc és Merkovity Norbert bemutatják annak a radikális oktatásipari innovációnak a mozgató elemeit, amelyet az online nyílt egyetemek jelentenek, és felhívják a figyelmet ennek regionális jelentőségére Közép-Kelet Európában. Amellett érvelnek, hogy szigorú kategóriákat kell felállítani az eTankönyv, az eTananyag és az eTanfolyam kifejezések értelmezéséhez, mert így léphet ki Magyarország a regionális és végső soron a nemzetközi eLearning képzési piacra. Ehhez azonban az oktatási tartalmak országos egységesítésére van szükség. A fogalmak és a cselekvési ajánlások áttekintése után tesznek javaslatot a tanulmányukban egy közép-kelet európai oktatási piac kialakítására, ami a lehetséges jövőbeli eLearning fejlesztési irányokat tárja fel az olvasók számára.

Jó olvasást kívánnak a vendégszerkesztők,

Merkovity Norbert és Nemeslaki András