

Az online kommunikáció
előnyeinek iparág és szakma
specifikus felmérése és
kutatása, a legjobb gyakorlatok
összegyűjtése

2020. július

1. Kutatások eredményei és megvalósulások

Készítettünk egy online kérdőívet, mely a regisztrált villanyszerelő szakmaterületen tevékenykedők körében erre a területre fókuszál. A kiküldött kérdőívet 122-en töltötték ki.

A demográfiai kérdések körében a kitöltő neme és életkora szerepelt. A kérdőíveket 99%-ban férfiak töltötték ki, a kitöltők közül 44% 50 év feletti, tehát nem a digitális nemzedékhez tartozik. Nagyon magas, 16% a 60 év felettek aránya, ami önmagában is elgondolkodtató, mivel a szakemberhiány éveken belül - feltehetőleg 5 éven belül- még a mai helyzetnél is égetőbb lesz. A 32 év alattiak aránya meglehetősen kevés, mindössze 12% a kitöltők körében.

Az iskolai végzettségről szóló ábra a mestervizsgázottak fölényét jelenti, amely 34%. Szakmunkás - ma szakiskolai- végzettséggel 22% -uk rendelkezik.

A válaszadók döntő többsége, azaz 67%-uk nagyon szereti a munkáját. Mindössze 1% szereti közepesen, a többiek szeretik. Tehát az emberek jelentős rétege, mintegy 99%-a motivált, munkáját örömmel végző szakember. Érdekes lenne összehasonlítani, hogy mely szakmaterületeken kapnánk még ilyen jó eredményeket.

A szakmájukban képzelel a jövőjét a válaszadók 86 %-a, 10 %-a bizonytalan, 1-3 % közöttiek azok, akik potenciálisan pályaelhagyók lehetnek, de ez elenyésző arány. A válaszadók többsége biztonságban érzi magát a munkájában és ennek megfelelően hosszú távra tervez.

A megkérdezettek 60 %-a a képességeit kitűnően tudja kamatoztatni, 37 %-uk pedig jól. Ez nagyon fontos mutató, mivel ennek eredménye azt

mutatja, hogy 3 % kivételével mindenki a képességeinek megfelelő helyen van, jól érzi magát a munkájában. Nincs számottevő feszültség.

A szakmai továbbképzések tekintetében már árnyaltabb a helyzet, mivel 3,5% abszolút elégedetlen, 5%-uk pedig épp, hogy elégedett. 25% közepesen elégedett, tehát minden harmadik ember szerint sokat kellene változtatni rajta. Azonban a válaszadók 66%-a elégedett az oktatással.

A digitális eszközöket a válaszadók 43,5% használja mindennap, a tanulásban 37,5% és 36% a hétköznapi életben, ez arra mutat, hogy nem idegen ma már ez a világ a többségtől. Alapvetően megváltozott a kommunikáció, a net és a digitális eszközök általános elterjedésével a passzív felhasználók jelentős része aktív tartalomkészítővé is vált. Azonban valamennyi generációról mégsem mondható el, hogy a mindennapjainak szerves részévé vált a digitális eszközök használata!

Az online vagy digitális kommunikáció számtalan lehetőséget rejt magában, mint például az emailt, telefon-, video-, audiohívást, üzenetküldéseket, blogolást, vlogolást, fórumozást, applikációk, platformok stb. Az okostelefonok elterjedésével megváltoztak információszerezési szokásaink is. Az online szolgáltatások többségénél prioritássá vált a mobil telefonon való megjelenés is, mivel a telefon már nem csak a hanghívás eszköze, hanem gyakorlatilag egy mini iroda is. Különösen a digitális nemzedék van mindig kapcsolatban a világhálóval, számukra ez nélkülözhetetlen megjelenési forma.

A kommunikáció tekintetében vannak problémák, mivel minden harmadik embernek gondja van a kommunikációval és kontrollgyakorlással, ilyen jellegű tréningmunkára is szükségük van. A megkérdezettek 6%-nak nincs türelme az ügyfélhez, ez nem megengedhető ügyfélkapcsolati hozzáállás, 28%-nak van amikor van türelme és van amikor nincs. Ez egy tanulható

folyamat, elégedhetetlen az ügyfelekkel való kommunikációban. 17,5%-nak nehezebb esik kifejeznie magát mind szóban és mind írásban. Az ügyfelekkel a többség jól bánik, csak 7%-nak kifogásolható a viselkedése.

A fogyasztók számára 25% nem igazán tudja elmagyarázni az ügyviteli folyamatokat, egyébiránt 39% nem is igazán látja át azokat. Ez a kommunikációs adat minden (harmadik) negyedik emberre utal, ami megkérdőjelezi az ügyviteli folyamatok hatékony végrehajtását. 27% -nál a társas együttműködést is fejleszteni kell. A munkahelyi információáramlással jobbra 26% elégedetlen, minden negyedik ember.

A digitális oktatás előnyei a szakmai továbbképzésekben bármely nemzedék, generáció tanulóinak a számára ismert és elfogadott, mivel összekötő hídként működhet számukra a tudáselsajátítás folyamatában.

A digitális kompetencia: az információs társadalmi technikák alkalmazásának képessége a munka, szabadidő és a kommunikáció területén.

A digitális világhoz való kapcsolódással mindössze 3%-nak van problémája a felmérés szerint, míg 73,5% könnyen képes venni a digitális oktatás megmérettetéseit és 70% örül, ha online folytathatja tanulmányait. Azonban 17%-nak komoly gondjai vannak az ügyviteli folyamatok digitális rögzítésével. 83% tudja teljesíteni a kérdéses feladatot.

A digitális eszközök programozásánál mutatkozott még probléma, mivel 59% tudja megoldani ezt a feladatot magabiztosan. A maradék 41%-nak mindenképpen szüksége van továbbképzésre ezen a területen. 97% rendelkezik valamilyen digitális eszközzel otthon is, tehát nincs akadálya a digitális tanulásnak. A pusztán csak jelenléti oktatáshoz 22% ragaszkodik,

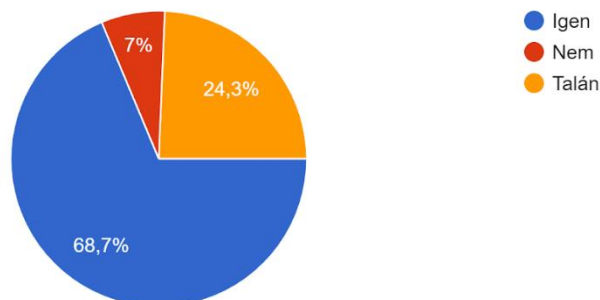
a többi nyitott a digitális oktatásra és kevert formáira. Csak 7%-ot nem érdekel a digitális világ, a többiek nyitottak felé.

Mindösszesen 3% manipulálható az interneten közölt hamis információkkal, ez nem sok, azonban a fake news különösen Social Media világában gyakorlatlan nethasználó számára nehezen ismerhető fel.

A digitális szokások területén konzekvensen 3% elutasító, mind a tanulás, munka és mindennapok világában. A bizonytalanok 4 - 8% között vannak. A megkérdezettek 97%-a mindennapos használója az internetnek. Ez abból is látszik, hogy 84% tud szöveget megszerkeszteni, 86% használ mindennap valamilyen levelező rendszert és 93% tud digitálisan adatokat rögzíteni és nyomtatványokat kitölteni. Viszont videókonferencia applikációkat csak 57% ismer, és 76% kezel táblázatot.

Szeretném hangsúlyozni a digitális oktatás előnyeit a szakmai továbbképzésekben bármely nemzedék tanulói számára, mivel összekötő hídként működhet számukra a tudáselsajátítás folyamatában.

Örülök, hogy részben online is elvégezhetem a továbbképzéseket.
115 válasz



A tanulók 70%-a örül a lehetőségnek, hogy online folytathatja tanulmányait a felmérések szerint.

A másik kutatás során a regisztrált villanyszerelőkben felmerült az igény, hogy használhassák mobiljukat az ügyfélkapcsolati és más munkafolyamatokban is. Erre az igényre applikáció is készült, mivel ők is szorgalmazzák ezt a papír alapú munkavégzés helyett. A villanyszerelők érzik az informatikai problémákat, de azt is, hogy mennyire kevés idejük van ezen területen jelentkezett hiányosságok pótlására. Az időhiány következtében fontos a regisztrált villanyszerelők számára, hogy pontosan és egyszerűen megtanítsák számukra az új munkafolyamatokat és eszközöket. Az időhiány másik következménye, hogy szigorúan csak a fontos dolgokra koncentráljunk az oktatás során, sallangoktól mentesen. A tájékoztató anyagokat is szeretnék megkapni elektronikusan, rövid, tömör és szellős formában.

A vizsgák feltétele a bemeneti mérés, mely a tanfolyamra jelentkezés tanúsítványainak felel meg. A tanfolyam elején a műszaki modulban néhány eleme ismétlésként szerepel.

A villanyszerelőknek a folyamatosan változó világunknak fejlődő technikai vívmányainak szakszerű folyamatosan frissített gyakorlati tudás kell. A legfontosabb kitétel talán az, hogy a vizsgakérdések is a mindennapi munkavégzéssel korreláljanak. A vizsgakérdéseknek, a tananyagnak is a mindennapi munkavégzéssel kapcsolatosan kell, hogy iránymutatást adjanak. A vizsgaanyagoknak és gyakorlati oktatási tananyagoknak tartalmaznia kell a mérőhelyszerelésre vonatkozó ismereteket, a hálózatra kapcsolással kapcsolatosan is, csakúgy, mint a csatlakozási és ügyviteli ismereteket is. A másik fontos kitétel a tanulók részéről az egyszerű, érthető tananyag kidolgozása volt. A tananyagot elkezdjük feldolgozni vázlatos, vizuális segédanyagokkal teli könnyen érthető és

megtanulható tartalommal. A honlapon szerepelni fog digitális formában is a tananyag és vizsga is.

A bekapcsoljuk.hu szintén támpontot ad a vizsgakérdéseknek, mivel a gyakorlatot támogatja.

Az oktatás és a vizsga lehet digitális is és személyes formában is, mivel a regisztrált villanyszerelők többsége rendkívül elfoglalt ember, digitálisan viszont képzett, így a digitális vizsga számukra könnyebb. A választási lehetőség megjelenése jelentősen megkönnyíti a megújuló ismeretek megszerzésére törekvő regisztrált villanyszerelők mindennapjait. Az oklevél szintén érkezhetsz elektronikus formában. A videós anyagok megjelenése meglehetősen segítség lesz a munka alatt tanulók számára, mivel várakozás közben, a munkafolyamatok közötti üresjáratokban, autóban ülve is hallgatják azokat. A regisztrált villanyszerelőket érdeklő és érintő kérdésekre készítendő videók és rövid, tömör írott anyagok magyarázatot adnak majd ezekre. A videós és írott anyagok és tájékoztatók is folyamatosan elérhetőek lesznek a MEEVET honlapján.

Az E ügyintézésrel kapcsolatosan új minősítő rendszert és vizsgát dolgozunk ki.

Ügyelünk arra, hogy minden anyagunk okostelefonon is elérhető legyen, a honlapunkat és applikációkat is mobilbaráttá alakítjuk, mivel a kutatásokból kiderült, hogy a regisztrált villanyszerelők számára ez a legkönnyebb digitális alkalmazási mód. Azonban az idősebb generáció egy részének szüksége lenne digitális oktatásra is, az alapvető alkalmazási módokról is.

Életkortól függetlenül a regisztrált villanyszerelők több mint 95% nyitott az elektronikus felületen történő kommunikációra.

A kutatás során kiderült, hogy az 50 év feletti korosztály ill. a szakmunkások nem rendelkeznek olyan szintű informatikai alap tudással amire biztonságosan lehetne építeni az elektronikus ügyviteli folyamatokat, ezért idegenkednek az elektronikus eszközök használatától és nem bíznak ezen folyamatok előnyeiben. Számukra felzárkoztató oktatás szükséges.

Azonban regisztrált villanyszerelők döntő többsége még mindig papír alapon rögzíti a helyszíni igényfelmérést. Viszont nyitottak a munkafolyamatot könnyítő applikációk alkalmazására, de a gyakorlatban, ha meg is valósul a munkafolyamatok digitális rögzítése, akkor elvégzik ugyanezt papír alapon is.

A korábbi kutatásból kiderült, hogy az információ átadást mind offline, mind online tananyagban el kell készíteni. A tananyagoknak rövidnek, érthetőnek és egyszerűnek kell lennie, legyen szó akár az elektronikus ügyviteli folyamat oktatásáról vagy a műszaki ismeretek átadásáról.

Az elektronikus ügyviteli folyamatok érdekében az E.ON elkészítette és publikálta az elektronikus ügyviteli rendszerét (bekapcsoljuk.hu) mely folyamatos fejlesztés alatt áll, kiválóan működik, egyre inkább felhasználóbarát, csak tudni kell megfelelően és jól használni.

Ezen rendszer használatára azonban nem kellően felkészültek a villanyszerelők, főleg az idősebb korosztály. Szükséges, hogy ezen rendszer használatához segítséget, betanítást, oktatóanyagot kapjanak az érintettek, mely természetesen a MeeVet oldalán is legyen elérhető, amiről a villanyszerelők kapjanak tájékoztatást is. A COVID miatt kialakult helyzetben a villanyszerelők motiváltak az elektronikus bejelentő rendszer

használatára, sőt az idővel megkerülhetetlen lesz mindenkinek, hiszen gyorsítja, egyszerűsíti a folyamatot.

Az oktatóanyag mellett szükséges a szerelők számára egy rövid, tömör információ, ha van egy problémám, gyorsan kapjak megoldást, a gyakori kérdésekre GYIK-ban szükséges a válaszokat közzétenni.

Az ügyfelek is igénylik, sőt sok esetben elvárják, hogy a szerelő on-line is elérhető legyen, gyorsan, átláthatóan intézze a hivatalos ügyeket, csatornázza be a kérelmeket a szolgáltató felé.

A villanszerelők egyike kifejezetten azt javasolta, hogy a MeeVet képzéseihez és vizsgarendszeréhez hasonlóan legyen egy minősítő rendszer, ahol az on-line rendszerek ismeretéről, gyakorlott használatáról számot adni tudó regisztrált villanszerelők kapjanak egy tanúsítványt, mellyel az ügyfelek felé is igazolni tudják, hogy gyors, hatékony, on-line ügyintézésre képesek, és gyakorlottak ezen a területen.

A továbbképzéshez készül egy digitális tudástár, amely a rendelkezésre álló alkalmazások használatát mutatja be, tanítja meg.

A regisztrált villanszerelők ezeket az alkalmazásokat okostelefonon is tudják használni, mivel telefonálásra, internetelésre, fényképezésre, dokumentációra, kapcsolattartásra úgyis a telefonjukat használják, szívesen tanulnak a mobiljuk segítségével. A MeeVet on-line felületek, tartalmak, információk elkészítésével, rövid videós bemutatók közreadásával segíti hatékonyabban a regisztrált villanszerelő társadalom digitális hatékonyságát, a kifejlesztett és kifejlesztésre kerülő alkalmazások, és online felületek használatához szükséges ismeretek elsajátítását.

A jelenlegi, online ismeretekre vonatkozó vizsgakérdések átdolgozása is folyamatban van, hogy az aktuális élethelyzetekhez igazodó, akut problémákra adandó gyors válaszok szülessenek.

A MeeVet rövid, de érdekes, figyelemfelkeltő és hatékony bemutatókkal, kisvideókkal, előadásokkal és kiscsoportos foglalkozásokkal segíti az online rendszerek megtanulását, a változások követését, a kérdések megválaszolását, természetesen on-line felületen digitális képzési-tájékoztatási-ismeretátadási megoldásokkal (pl. Teams-alkalmakon történő részvétel biztosításával).

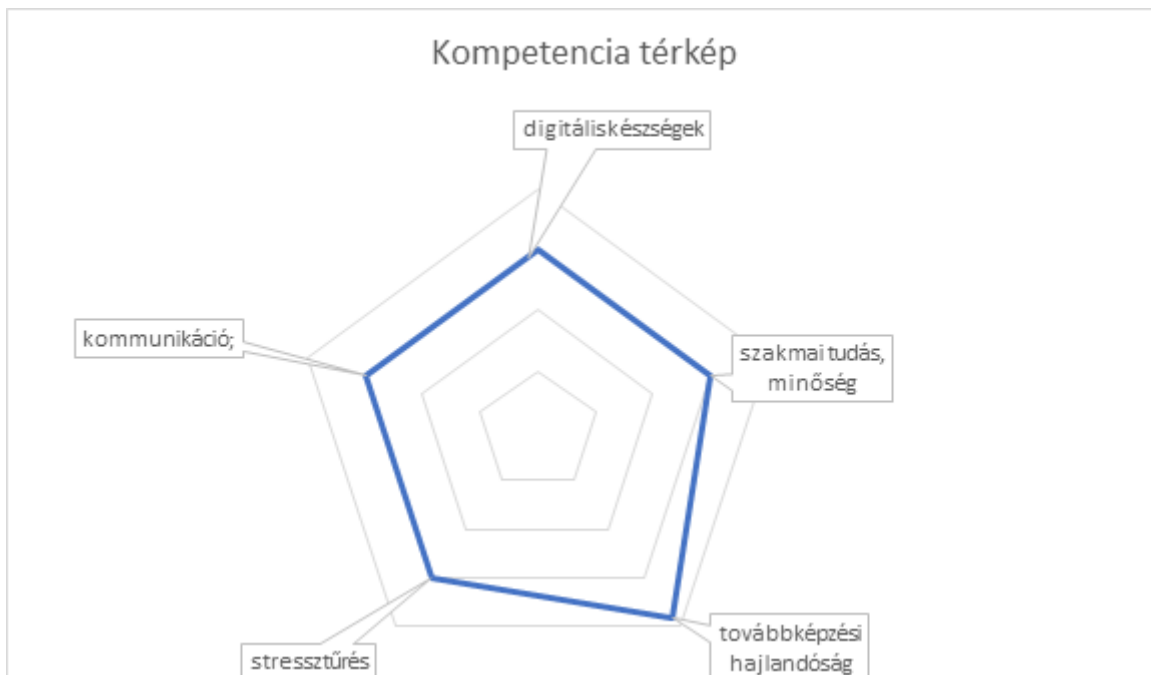
A jelenlegi képzési anyagot is kiegészítjük még hatékonyabb digitális modullal is.

A fogyasztók, megrendelők/ügyfelek tájékoztatása érdekében dolgozunk azon, hogy megjelenjen a regisztrált villanyszerelők nyilvántartásában egy digitális ügyintézésre jogosult villanyszerelő megjelölés, mellyel az ehhez szokott, főleg fiatal megrendelők, tudnának olyan szerelőt választani, aki igazoltan jól és hatékonyan használják a szolgáltatók által kifejlesztett felületeket, alkalmazásokat.

A honlap folyamatosan frissül. A villanyszerelőnek állandó igénye a szakmai újdonságokról és változásokról érthető, tömör, használható tájékoztatás. Az archívumban a régi tájékoztatások s megtalálhatóak. Videók és írások egyaránt fellelhetőek a tájékoztatókban is.

A pályázat alapján készítettünk egy kutatást a regisztrált villanyszerelők munkavállalói és oktatási attitűdjeiről. A kutatás összegzéseként készült egy kompetenciatérkép a regisztrált villanyszerelőről, melynek eredménye magas fokú szakmai elkötelezettségről tesz tanúbizonyságot.

Szakmai kompetenciák területén nagyon jó eredmények születtek. Gyakorlati szakmai jártasság, precizitás, önállóság, elemzés és rendszerezés, elméleti szakmai jártasság, célok megvalósításának képessége, képesség a tanulásra, önképzésre.



A pályázat eredményeképpen oktatási anyagunkat megújítjuk és modernizáljuk pedagógiai módszertanunkat is.

Kutatásról összegezve

A munka szeretete és a szakmai fejlődésnek a lehetősége szoros kapcsolatban állhatnak egymással, és ezek lehetnek a munkavállalói elégedettség egyik tényezői.

Elmondható, hogy életkortól függetlenül a regisztrált villanyszerelők több mint 95% nyitott az elektronikus felületen történő kommunikációra.

Az alap adatokból megállapítható, hogy az 50 év feletti korosztály, illetve a szakmunkások nem rendelkeznek olyan szintű informatikai alap tudással,

amire biztonságosan lehetne építeni az elektronikus ügyviteli folyamatokat, ezért idegenkednek az elektronikus eszközök használatától és nem bíznak ezen folyamatok előnyeiben.

A regisztrált villanyszerelők döntő többsége még mindig papír alapon rögzíti a helyszíni igényfelmérést. Viszont nyitottak a munkafolyamatot könnyítő applikációk alkalmazására.

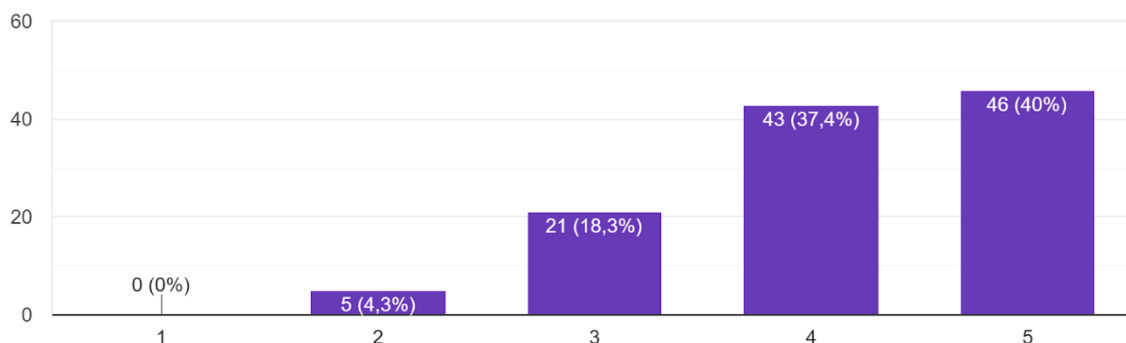
A kutatásból kiderült, hogy az információ átadást mind offline, mind online tananyagban el kell készíteni. A tananyagoknak rövidnek, érthetőnek és egyszerűnek kell lennie. Legyen szó akár az elektronikus ügyviteli folyamat oktatásáról vagy a műszaki ismeretek átadásáról.

Pozitív tény, hogy a regisztrált villanyszerelők 20 éve dolgoznak a szakmában, de 72 % mégis fejlődne szakmailag. Elkötelezettek a szakma iránt, idős létükre fejlődni akarnak. Ennek a hozzáállásnak is köszönhetően 70 % örülne az online oktatásnak. Örömteli, hogy ennyire rugalmasan állnak ehhez az oktatási formához, főleg, hogy idős emberek. Meglepő tény az is, hogy 83 % számítástechnikai jártassága magas.

Az látszik, hogy a képzés minőségén javítani kell. Meglepő információ az is, hogy csak 48 %-a tartja jónak a munkahelyi információt. Ezt a kérdőívet E.ON ellátási területén dolgozók töltötték ki, az E.ON folyamatosan ellátja Őket információval és így is csak 48 % tartja jónak, jobb bele sem gondolni milyen eredmény születne ELMŰ-ÉMÁSZ területén, ahol szinte 0 az információ.

Örömteli, hogy a hírleveleket olvassák (78 % + 22 %), az eddigi törekvés az volt, hogy ne sokszor küldjenek hírlevelet a szerelőknek. Amikor fontos információ van számukra, akkor küldenek ki a hírlevelet, melyet igyekeznek röviden, a lényegre fókuszálva megírni.

A munkámmal kapcsolatos hírlevelek érdekelnek, mindig elolvasom azokat. (A legkisebb szám jelöli a kérdéssel a legkisebb mértékű egyetértést, a ...magasabb szám a legnagyobb mértékű egyetértést.)
115 válasz



Az információ hiány miatti segítségkérés telefonos (32,5 %) és kolléga (20,5 %) eredményben nagyban benne van a MEE VET. Tapasztalat, hogy nem néznek utána információknak, hanem megkérdezik, még azt is, ami esetleg a könyvben benne van.

Ami a szakmai tudásukat illeti műszaki rajzok értelmezése (94 %) és mérések elvégzése, dokumentálása (83 %) nem volt meglepő tény, az eddigi tapasztalatokkal korellál. Nagyon ritkán van olyan etikai vizsgálat, ami kifejezetten a szakmai tudás hiányára vezethető vissza.

A fenti eredményt mutatja a fogyasztók tájékoztatása, ami 97 %-nak nem okoz problémát.

Az oktatások során is kiderült, hogy az ügyfélszolgálati folyamatokból, dokumentumok kitöltéséből információ hiányuk van. Ezt valahogy meg kell oldani, jó példa erre az E.ON ügyfélszolgálat tájékoztató videója.

Illetve összességében az látszik, hogy az oktató anyagot át kell alakítani:

- gyakorlati, szakmai információk,
- rövid, tömör leírás,

- videós tájékoztatás.

Az idősödő korosztályból válaszoltak a legtöbben a kérdésekre, többségében olyanok, akik régóta dolgoznak a szakmában, és szeretik a munkájukat. Az elvárásokkal ellentétben a válaszadók döntő többsége motivált és szívesen részt vennének továbbképzéseken, ráadásul online formában is.

Általában, a bevett tapasztalat az, hogy akik sok évet töltenek el egy adott szakmában, már nem érdekeltek abban, hogy új ismereteket szerezzenek, továbbképzésekre járjanak, inkább 'beleragadnak' a megszokásba és nincs semmi, ami motivációt váltana ki náluk. Viszont az eredményeket tekintve bebizonyosodott, hogy ez nem minden esetben van így.

Nagyon jó olvasni, hogy a megkérdezettek nagy része minden nap használja a számítógépet, ismerik az internet világát. Tehát egy alapfokú ismerettel rendelkeznek és ez nagy előny, mivel a hiányzó területeken így könnyebb lesz a rutin megszerzése. Gondolok itt az elektronikus ügyviteli folyamatok elsajátítására.

Viszont a 17%-nak az alapvető digitális kompetenciával is van gondja, így fontos hangsúlyt fektetni az alapszintű számítógépes ismeretek bemutatására is.

A tananyag kialakításának egyik fontos eleme, hogy gyakorlatorientált oktatást legyen számukra biztosítva. Vizuálisan jobban be tudják fogadni a sok információt, könnyebben megmaradnak a tanultak. Ez nem csak a „könnyebben tanuló” többségnek nyújthat segítséget, hanem a tanulási nehézségekkel küzdő kisebbségnek a megértését is szolgálja.

Mivel a villanszerelői szakma egy gyakorlatias munka, az oktatási anyagot is ennek megfelelően kell átalakítani. A túl sok elméleti rész „szárazzá”

válik, és egyáltalán nem fogja ösztönözni a munkavállalókat, sőt inkább motiválatlanná teszi őket abban, hogy minél jobban el tudják sajátítani a szakmát.

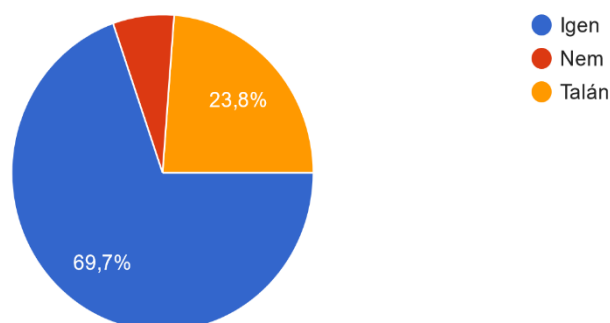
Nagyon jó tudni, hogy van kedvük és hajlandóságuk, hogy minél magasabb szintre jussanak a szakmai tudást illetően, ennek érdekében egy gyakorlatias, szemléltető oktatási anyagot kell biztosítani a számukra.

Legjobb gyakorlatok:

Minél egyszerűbb a tananyag, annál hatékonyabb, tehát módszertani tanulmányban említett kitételek szerint az egész tananyagot átdolgoztuk, megtámogatva másfajta oktatási módszertannal. Az oktatókat felkészítettük az újfajta tanfolyamok megtartására pedagógiai tréningekkel. Fontos, hogy alkalmazkodjon az oktatás a munkavállalók igényeihez, tehát az oktatási formának blendednek kell lennie. A munkavállalókat segítjük kiegészítő alaptanfolyamok elvégzésével számos területen, ilyen pl.: a számítástechnika, kommunikáció és stresszkezelés, indulatkezelés, szakmai angol és német nyelvtanfolyamok.

Örülök, hogy részben online is elvégezhetem a továbbképzéseket.

122 válasz



Az évek alatt felhalmozódott – korábbi tanulási zavaraikból eredő - tanulással és életvezetéssel kapcsolatos gondjaikra egy

személyiségfejlesztő tréningcsomag is készítettünk. Ezek a tréningek felkészítenék őket az élethosszig tartó tanulásra, valamint segítenék őket a könnyebb tanulásban és koncentráltabb munkavégzésben. Ha kevesebbet kompenzálnak a munkavállalók a gyermekkori tanulási zavaraikból eredően, kevésbé fognak elfáradni ugyanazon idő alatt, tehát hatékonyabban fognak tudni dolgozni.

Az újonnan bekerülő kollégákat is egy ilyen képzéscsomaggal lehetne meglepni, amely segítené őket a munkakörükben élethosszig megmaradni. Elkerüljük az unalmas frontális képzési formákat, mert ez a generáció már nem alkalmas a monotónia tűrésre, számukra a változatos oktatási formákkal tarkított, fókuszált és leegyszerűsített, gyakorlatias tananyag a könnyen elsajátítható.

A szakmai újításokról szervezett videós hírlevél megalapítása is így érdeklődésre tart számot a kérdőív alapján.

Hasznos lenne a regisztrált villanyszerelők számára egy nemzetközi kitekintés is szakmájukkal kapcsolatban. Az elvándorlás veszélye nem reális, anyagi biztonságban érzik magukat, a fő hajtóerő számukra a modernizáció kihívásának megismerése és talán közösségük megbecsülése.

Oktatók és tanárok módszertanának fejlesztése

A hatékony oktatás érdekében a Digitális nemzedék nyelvén kell megfogalmaznunk az oktatási anyagot, az adott képzési programot. Azt gondolom, hogy ettől az általános oktatási felfogásunk még nagyon távol áll.

A nemzedékek eltérő tanulási szokásait és igényeit figyelembe véve az oktatóknak és a tanároknak is változniuk, változtatniuk kell az ismeretátadás s visszacsatolási eszközeiken és módszereiken.

Az információs társadalomban a hangsúly áttevődik a tanár központú tanításról a tanuló központú tanulásra. A meggyőző írás és tartalmak szerepe hangsúlyosabb lett, mivel az információt tartalmazó tartalmaknak versengeniük kell a figyelemért. Ezért kell a tananyagot leegyszerűsíteni, figyelemfelkeltőbbé tenni, valamint változatos munkaformákat bevezetni, mint a reflektív tanítás, tükrözött osztályterem, vagy a tevékenység orientált tanítási stílus.

A tudás nemcsak azért digitális, mert digitálisan tanulunk, hanem mert digitálisan hozzuk létre. Az információhasználat tekintetében azt nevezhetjük műveltnek, aki felismeri, mikor van szüksége információra, aki megtanulta, hogyan kell tanulnia, aki ismeri, hogy miként szerveződik az információ, hogyan található meg, és hogyan használható fel a tanulásban, az ismeretek elsajátításában és a mindennapokban. Ezért a villanyszerelő tanulókat arra buzdítjuk, hogy folyamatosan tájékozódjanak szakmai és technikai újdonságokkal kapcsolatosan. Segítséget nekik a rendszeresen kiküldött hírlevél, melyben szakmai újításokról is beszámolunk. A tanítás során is fejlesztjük az információ szűréshez és rugalmas gondolkodáshoz szükséges képességeiket, valamint megalapozzuk számukra az élethosszig tartó tanulás képességét.

A kompetenciát (Nagy József nyomán) olyan - ismereteket, készségeket, képességeket, személyiségjegyeket és attitűdöket tartalmazó - komplex rendszernek tekinthetjük, amely képessé, kompetenssé teszi birtoklóját arra, hogy különböző helyzetekben, összetett, életszerű feladatok

megoldásában eredményesen, hatékonyan cselekedjék. Tehát a villanyszerelői kompetenciák területén különösen fontos a szakmai ismeretek, munkavédelem, ügyfelekkel történő kommunikációs készség fejlesztése, melyekre a képzések során nagy hangsúlyt fektetünk.

A digitális kompetencia - az információs társadalmi technikák alkalmazásának képessége a munka, szabadidő és a kommunikáció területén – kiemelten fontos a mai társadalmunkban, ezért ezen kompetencia fejlesztésére külön kiegészítő órákat adunk igény szerint.

Szeretném hangsúlyozni a digitális oktatás előnyeit a szakmai továbbképzésekben bármely nemzedék tanulói számára, mivel összekötő hídként működhet számukra a tudáselsajátítás folyamatában.

A blended oktatás

A blended oktatás az online és a jelenléti oktatás előnyeit ötvözi és kisebbíti hátrányait. A tanulót segíti, hogy saját tempójában haladhasson a tananyagban, mivel videók formájában bármikor elérheti azokat. A jelenléti oktatás során kérdezhetnek az előadótól és lehetőség van gyakorlati tanulnivalót is áttekinteni. Nem mellesleg szociális életet is lehet élni, közösségben átbeszélni a tanultakat, véleményt nyilvánítani és kapcsolati tőkét építeni. Az online oktatás során nem elhanyagolható az sem, hogy a tanulóknak lehetőségük van az utazás során is bekapcsolódni az oktatásba, távolról is folytathatják a képzést, így rengeteg időt spórolnak meg.

Mindezen szakmai újítások által lehetőségünk nyílik nemcsak a száraz, lexikai tudást kérni számon a tanulókon, hanem foglalkozhatunk az élethez igazodó problémamegoldó típusú feladatokkal is a vizsgák során. Ezeket a tapasztalat orientált és élethelyzetet imitáló vizsgakérdéseket is újra kell

fogalmazzunk, csakúgy, mint a tananyag mérföldköveit. Tehát először meg kell állapítani az oktatási kimenetet - tehát, a vizsgakérdéseket-mindezek után, ehhez kell igazítani a tananyagot.

A regisztrált villanyszerelők képzése speciális helyzetben van, mert egyszerre kell hatékonyan oktatnia az ötven évnél idősebb a tanulástól rég elszokott és a digitalizációval soha barátságot nem kötött generációt az internet és IT világával együtt felnövő csapongó és szórt figyelmű ifjúságot.

Az átformált tananyagnak és új módszertani kultúrának egyszerre kell megfelelnie mindkét korcsoportnak.

Fejlesztendő területek

Munkabírás és az idegen nyelvi kifejezőképesség, mivel az Európai Unióhoz való csatlakozás a mindennapi kommunikáció szintjén igényli az angol nyelvtudást. Ez a mai világban elengedhetetlen.

Szükséges lenne az alacsony szintű idegen nyelvi ismeretek miatt egy angol nyelvű kiegészítő villanyszerelői tananyag kidolgozására is, valamint tanfolyamjelleggel megtartani számukra.

A hatékony munkavégzéshez a villanyszerelőknek szüksége lenne kommunikációs tréningre, indulat, konfliktuskezelési és stresszkezelési tréningre, hogy megfelelőképpen tudjanak foglalkozni az ügyfelekkel és kollégáikkal.

Nagymértékben növeli a hatékony munkavégzést, ha reziliencia - lelki ellenálló képesség - tekintetében is fejlődnek.

A netgeneráció tagjai bátrak és kezdeményezők, a valóságot már két világban élik, a valóságosban és a virtuálisban. Az újítások megszállottjai, lépést tartanak az IT fejlődésével, induktív módon, csak kortársak segítségét felhasználva. A multitasking tanulói, tehát a többfeladatos

munkavégzés és tanulás hívei. Számukra az együttműködő tanulás, valamint az önszabályozó tanulás a legkedvezőbb. Formalitásmentes, közvetlen és szabadabb világot nagyra értékelnek mind a munka mind a tanulás területén, kedvelik a virtuális közösségeket és a világ bármely pontján elvégzik a munkájukat, illetve szívesen tanulnak távolabbról is.

Ellenállhatatlan vágyat éreznek az új technikai vívmányok kipróbálására, érdeklik őket az új és izgalmas dolgok, eltérő megtapasztalások. A folyamatos jutalmazás igényére lettek kondicionálva, amit a tanulás terén is érvényesíteni kell. Ezért a játékosítás, azaz gamification módszertanával nagyon hatékonyan lehet őket tanítani.

A multitasking következtében egy időben több feladatot oldanak meg, tehát a párhuzamos információfeldolgozást kedvelik. A szövegnél képpel, videó információkkal és hanggal együtt szeretnek dolgozni, nem szeretik a csak szöveget, vagy csak hangot. Figyelmük ugráló, szeretik a véletlenszerűen felbukkanó új és izgalmas témákat. Szeretik a közösségi munkát és tanulást, az együttműködést. Úgy gondolják, hogy a neten minden kérdésükre megtalálják a válaszukat, jellemzően az utolsó pillanatban állnak neki tanulni. Izgalmas, érdekes, azonnal hasznosítható dolgokat szeretnek tanulni, mindig azonnali visszajelzést, jutalmazást várva. A hatékony oktatás érdekében a digitális nemzedék nyelvén kell megfogalmaznunk az oktatási anyagot.

Tehát oktatóinknak és tanárjainknak is változniuk kell. Fehér Péter szerint a jó angol nyelvtudás elengedhetetlen, hogy tájékozódni tudjanak a technikai vívmányokról, mint ahogyan a számítógépes tudás is. A magas általános műveltség és etika érzék mellett a toleráns viselkedés is létfontosságú, valamint az elemző készség és információ rendszerezési képesség is. Nagyon jó motivációs képességgel kell rendelkeznie, mert

olyan tanulási környezet kell tudnia teremteni ami motiválja diákjait, akár fizikálisan, akár virtuálisan. Mindazonáltal igényesnek kell lennie mind nyelvhasználatban, mind tartalomban, mind képi világban. Ezért az oktatóinknak továbbképzésre is szükség van.

Tehát, akár online, akár kontakt oktatásban tartunk előadást, meg kell támogatni azt képi anyagokkal a könnyebb értelmezés érdekében.

A felnőttek tekintetében elengedhetetlenül fontos, hogy tisztázzuk előre az elvárásokat. A képzéseket a kimeneti elvárásokkal kell kezdenünk, ezzel segítjük a fókuszált figyelmük megteremtését, felelősség érzetük kialakulását a tanulás iránt, nem utolsósorban a türelmetlenkedéseiknek is elejét vesszük. Hasznos számukra az életközeli, tapasztalatokkal megtűzdelt tanulási anyag, hogy könnyebben tudják kötni a már meglévő tudásukhoz.

Lényeges a kényelmes tanulási környezet megteremtése, ennek első lépése az, hogy rövid órákat tartsunk. A felnőttek meglehetősen zokon veszik, ha hosszabb időt kell egyhelyben ülniük. A leghosszabb tanulási egység maximum fél óra - negyven perc lehet, de a legoptimálisabb figyelem szakasz általában nyolc perc. Ezért ajánlott maximum nyolc perces videó filmek készítése ábrákkal, gondolattérképekkel, infografikákkal, különböző vázlatokkal, képekkel megtűzdelve. Az igényes tanulási környezet megteremtéséhez az igényes illusztráció is hozzátartozik, valamint az igényes beszéd is. Az előadás módja nem lehet terjengős, követhetetlen és monoton. Az előadás módnak érthetőnek, világosnak, rövidnek és lényegre törőnek kell lennie. A hangsúlyozás és figyelmi szünetek tartása elengedhetetlen a koncentráció fenntartása érdekében. Az oktató a jelenléti oktatás során

is igyekezzen szemkontaktust tartani, ha táblára ír, azt féloldalasan tegye, ne fordítson hátat teljesen, mert akkor a figyelem teljesen elvész.

Az azonnali visszacsatolás, gyakorlás és értékelés szerepét már említettem. Generációs sajátosság, amely megkönnyíti tanulásukat, tehát a rövid infógrafikákkal s ábrákkal megtűzdelt videók után gyakorló kérdések következzenek, amelyek után próba tesztek, hogy az értékelés és visszacsatolás is meg legyen. Hasznos, ha belevonva érzik magukat az oktatásba, tehát a visszacsatolás után online formában az elhangzott vizsga témájában egy fórumot nyitni moderátorral, ahol feltehetik kérdéseiket és egymás között elmondhatják véleményeiket. Gyakorlatban pedig beszélgetőköröket indítani, ahol áttárgyalhatják az eddig tanultakat.

A videók általi tanulás azért is ajánlott felnőttek számára, mert bármikor megállíthatja azt, eltöprenghet rajta, visszatekerheti, illetve szünetet tarthat, nem veszítvén egyetlen értékes pillanatot sem.

Az önszabályozó tanulás is fontos a felnőttek számára, szeretik saját maguk eldönteni mikor mennyit és hogyan tanulnak, milyen forrásból. Szeretnek maguk is utána nézni az őket érintő kérdéseknek, ezáltal is felkeltve érdeklődésüket, jobban motiválván őket.

Motivációjuk meglehetősen nő, ha relevánssá tesszük számukra az oktatást, a felnőttek tartalomközpontú és problémaközpontú oktatást szeretnék.

Tehát, felnőttek számára legalkalmasabb tanulási forma az online oktatási forma lenne, az oktatási anyagokból 5-10 perces videók készítése színes, igényes infografikákkal, gondolattérképekkel és vázlatokkal, a videók után tanulás segítő ellenőrző kérdésekkel, ahol a

válaszok akkor villannak fel, ha ráklikkel a tanuló, majd ellenőrző teszt sor, értékeléssel és megoldással a végén, hogy mit kell még átnéznie. A videóanyagok végén a tanulási egységet egy projekt kérdés zárhatná, amely az önszabályozó tanulásra, kutatásra sarkallná a diákokat, egy olyan témával amelynek kapcsán párhuzamot tudnak vonni a saját élettapasztalatukkal. A videók legvégén lehetőség nyílna egy fórumon a diákoknak megvitatni az adott tananyag egységet egymás között. A felnőtt tanulóknak a kutatások alapján erre nagy szükségük van. Az elvégzett projekteket a személyes konzultáció során megvitathatják, illetve a vizsgákon bemutatathatják. Ugyanis a videók után lehetőség nyílik személyes konzultációra, -online vagy jelenléti oktatás formájában- ahol megbeszélheti a diák az oktatóval a kérdéseit. Az oktatás segédanyaga egy vázlatos 25-30 oldalas szellősen szedett füzetecske.

Az írott és verbális tanítás során a könnyen érthető kommunikáció (KÉK) alapelveit alkalmazzuk. Tehát: Könnyen olvasható betűtípus, mint pl. Ariel, Tahoma. a betűméret minimum 14.-es, de inkább ennél nagyobb. Kerüljük a dőlt betűket, az árnyékolást, a betűtípusok keverését, római számokat, zárójeleket, központosítást, teljes szavak nagybetűvel írását, mert ezek nehézségeket okoznak a diszlexiásoknak és nagyobb figyelmet igényelnek. Világos, letisztult háttérrel használunk, a szöveg és a háttér jól elkülönül. Egy mondat egy sorba kerül és minden mondat új sor. A névmásokat, jelzőket, töltelésszavakat óvatosan használjuk, mivel ezek fékezik az olvasást. A szöveg balra szedett legyen, egyértelmű címmel, elejére kerüljön a fontos információ, a lényegét szedhetjük vastag betűvel. Ne legyen sok szöveg egy oldalon, megértését segíthetjük képpel vagy szimbólummal. Ésszerű, lényegre törő fogalmazást

használunk, egy mondatban lehetőleg egy információval. A mondatok maximum 12 szavasak legyenek, egy bekezdés legfeljebb hat mondatot vagy sort tartalmazzon. Építkező jellegű, pozitív állításokkal teli fogalmazás, cselekvő igealakokkal, bonyolult szavak nélkül.

Személyeknek fogalmazzuk a mondanivalót, az azonos témák egy szövegrészben szerepelnek. Szövegrészekhez témaorientáló képeket választunk. Az oldalon szereplő elemek- mint kép, grafika, szövegtest - láthatóan, jól elválasztva legyenek egymástól. A sorközök levegősek legyenek, egy sorban a 80 karakter javasolt. A szöveget a lehető legtöbb helyen tagolni kell. A háttér és az írás elválása kontrasztmérő eszközzel is ellenőrizhető, mert elengedhetetlen, hogy a két szín jól elüssön egymástól. Ügyelünk arra, hogy a tananyag a mobil készülékeken is jól kinyújtzózzon. (mobilttest.me)

Tehát az annál hatékonyabb, minél egyszerűbb elve, ha érvényesül, megfelelően tanítható a digitális nemzedék is, és a tanulásból már rég kiesett, túlterhelt 50 évesnél idősebb generáció is. Az egyszerűség elve mentén, mindkét generáció kiválóan és hatékonyan tanítható.

A kooperatív technikákra nagy igénye van mindegyik generációnak a frontális oktatás helyett. A kooperatív technikák a modern technológiák alkalmazása mellett az együttműködésre és csapatmunkára teszik a hangsúlyt. A csoportmunka 4-6 fős csapatokban zajlik, ahol a tanulók egymást motiválják a sikeres munkavégzés érdekében. Így a csoport minden tagja motivált, hogy elsajátítsa a tananyagot. a csoportmunkák hatékonyak és gyorsak, alkalmazhatóak digitálisan is, megfelelő platformon is.

A következő csoportmunkákat javaslom: jigsaw technika, gondolkodj-pármunka-oszd meg, elmeírás, állványozás, mozaik technika, ablak módszer, forgószínpad.

Projekt módszer egyénileg, párban. csoportban.

A brainstorming technikát érdemes az ismeretgyűjtéseknél, ismétléseknél használni.

Az infografika segít a tananyag mélyebb megértéséhez.



A szimbólumok segítségével hívjuk életre a tanulási funkciókat. A tanulási szimbólumok is elválasztják az adott tanulási egységet és tudatosítják az adott tanulási folyamatot, valamint átláthatóvá teszik a tananyagot.

A videó formájában megszerkesztett tananyagok segítik a tanulót, hogy szűkös idejéhez mérten bárhol, bármikor és bárhányszor meghallgathassa, megnézhesse az oktatási rövid filmet, mellyel gyorsabban és hatékonyabban elvégezheti a tanfolyamot.

<https://www.meevet.hu/app/webroot/kcfinder/upload/files/6.%20Z%C3%A1r%C3%B3pecs%C3%A9t%20nyit%C3%A1s-z%C3%A1r%C3%A1s%20ig%C3%A9nybejelent%C3%A9s,%20fogad%C3%A1s.m4v>

A vázlatos tananyag segíti az időhiánnyal küszködő tanulókat, a leegyszerűsített tananyag könnyebben érthető, nem kell kiválogatni a lényegét, hanem az adott. Tanulási nehézségekkel küzdő tanulók és a régóta nem olvasók is könnyebben megértik a tananyagot.



A személyes konzultáció nagyon fontos elem az oktatásban, mivel az esetlegesen felmerülő kérdésekre itt kaphatnak választ a diákok. A gyakorlati témákat is érinthetik, demonstrációs jelleggel.

Oktatók és tanárok módszertanának fejlesztése

A hatékony oktatás érdekében a Digitális nemzedék nyelvén kell megfogalmaznunk az oktatási anyagot, az adott képzési programot. Azt gondolom, hogy ettől az általános oktatási felfogásunk még nagyon távol áll.

A nemzedékek eltérő tanulási szokásait és igényeit figyelembe véve az oktatóknak és a tanároknak is változniuk, változtatniuk kell az ismeretátadás s visszacsatolási eszközeiken és módszereiken.

Az információs társadalomban a hangsúly áttevődik a tanár központú tanításról a tanuló központú tanulásra. A meggyőző írás és tartalmak szerepe hangsúlyosabb lett, mivel az információt tartalmazó tartalmaknak versengeniük kell a figyelemért.

A tudás nemcsak azért digitális, mert digitálisan tanulunk, hanem mert digitálisan hozzuk létre. Az információhasználat tekintetében azt nevezhetjük műveltnek, aki felismeri, mikor van szüksége információra, aki megtanulta, hogyan kell tanulnia, aki ismeri, hogy miként szerveződik az információ, hogyan található meg, és hogyan használható fel a tanulásban, az ismeretek elsajátításában és a mindennapokban.

A kompetenciát (Nagy József nyomán) olyan - ismereteket, készségeket, képességeket, személyiségjegyeket és attitűdöket tartalmazó - komplex rendszernek tekinthetjük, amely képessé, kompetenssé teszi birtoklóját arra, hogy különböző helyzetekben, összetett, életszerű feladatok megoldásában eredményesen, hatékonyan cselekedjék.

A blended oktatás

A blended oktatás az online és a jelenléti oktatás előnyeit ötvözi és kisebbíti hátrányait. A tanulót segíti, hogy saját tempójában haladjon a tananyagban, mivel videók formájában bármikor elérheti azokat. A jelenléti oktatás során kérdezhetnek az előadótól és lehetőség van gyakorlati tanulnivalót is áttekinteni. Nem mellesleg szociális életet is lehet élni, közösségben átbeszélni a tanultakat, véleményt nyilvánítani és kapcsolati tőkét építeni. Az online oktatás során nem elhanyagolható az sem, hogy a tanulóknak lehetőségük van az utazás során is bekapcsolódni az oktatásba, távolról is folytathatják a képzést, így rengeteg időt spórolnak meg.

Mindezen szakmai újítások által lehetőségünk nyílik nemcsak a száraz, lexikai tudást kérni számon a tanulókon, hanem foglalkozhatunk az élethez igazodó problémamegoldó típusú feladatokkal is a vizsgák során. Ezeket a tapasztalat orientált és élethelyzetet imitáló vizsgakérdéseket is újra kell fogalmaznunk, csakúgy, mint a tananyag mérföldköveit. Tehát először

meg kell állapítani az oktatási kimenetet- tehát a vizsgakérdéseket- mindezek után, ehhez kell igazítani a tananyagot.

A regisztrált villanyszerelők képzése speciális helyzetben van, mert egyszerre kell hatékonyan oktatnia az ötven évnél idősebb a tanulástól rég elszokott és a digitalizációval soha barátságot nem kötött generációt az internet és IT világával együtt felnövő csapongó és szórt figyelmű ifjúságot.

Az átformált tananyagok és új módszertani kultúráknak egyszerre kell megfelelnie mindkét korcsoportnak.

Jellemzők	50+	20-50
FIGYELEM	fókuszált, koncentrált	multitasking, megosztott, sokcsatornás, csapongó
TANULÁS FORRÁSA	korlátozott, lineáris	számos, internet
TANULÁS MINŐSÉGE	fáradtságos, irányított	természetes, folyamatba ágyazott, önálló
TUDÁS	lexikális, ünnepnapi	hétköznapi, szórakoztató
IDŐKEZELÉS	képesek a késleltetésre, minden eshetőségre felkészülni	azonnali jutalmazás, éppen időben elkészülni
KÖZÖS TANÍTÁSI MÓDSZEREK	blended oktatás, vázlatos tananyagok,	blended oktatás, vázlatos tananyagok,

	infografikák, videók, kooperatív technikák, projekt módszer	infografikák, videók, kooperatív technikák, projekt módszer
EGYÉB TANÍTÁSI MÓDSZEREK	frontális oktatás	játékosítás, tükrözött osztályterem, digitális elbeszélés

Online kommunikáció	Előnyök	Hátrányok
Ügyfélszolgálat	Fogyasztókat gyorsabban kiszolgálják, fogyasztó barátabb és védelem a csalókkal szemben	Csökkenhet az alaptevékenységben az ügyintézők súlya
Financialitás	Kevés befektetés kell	Üzemeltetési költség
Márkaneves portál	Bizalmat ad az ügyfélnek a könnyű elérhetőség, az igényes webhely, felhasználóbarát portál.	Az idősebb generáció számára nehézkes

Fejlesztendő területek

Munkabírás és az idegen nyelvi kifejezőképesség, mivel az Európai Unióhoz való csatlakozás a mindennapi kommunikáció szintjén igényli az angol nyelvtudást. Ez a mai világban elengedhetetlen.

Szükséges lenne az alacsony szintű idegen nyelvi ismeretek miatt egy angol nyelvű kiegészítő villanyszerelői tananyag kidolgozására is, valamint tanfolyamjelleggel megtartani számukra.

A hatékony munkavégzéshez a villanyszerelőknek szüksége lenne kommunikációs tréningre, indulat, konfliktuskezelési és stresszkezelési tréningre, hogy megfelelőképpen tudjanak foglalkozni az ügyfelekkel és kollégáikkal.

Nagymértékben növeli a hatékony munkavégzést, ha reziliencia - lelki ellenálló képesség - tekintetében is fejlődnek.

Általános tapasztalat, hogy a gyenge szakmai képzés és a fel nem fedezett és meg nem segített tanulási zavarok is hozzájárulnak ahhoz, hogy a szakemberek görgetik magukkal a megválaszolatlan kérdéseket. A felnőttképző helyeken a nem megfelelő módszertanú képzés miatt a résztvevők sokszor valóságosan is alszanak, álmodoznak, vagy telefonjukat olvasgatják. Sokkal nagyobb szükségük lenne egy tevékenységorientált konzultációs oktatásra. Az oktatók életkorának előrehaladtával is egyre jelentősegteljesebb a technikai haladástól való elszakadás, illetve a továbbképzések alkalmával a szakma doyenjeinek is nehéz lépést tartani a technikai újdonságokkal, és azok elméleti és gyakorlati tananyagának elsajátításával.

Összegzés

A munka szeretete és a szakmai fejlődésnek a lehetősége szoros kapcsolatban állhatnak egymással, és ezek lehetnek a munkavállalói elégedettség egyik tényezői.

Elmondható, hogy életkortól függetlenül a regisztrált villanyszerelők több mint 95% nyitott az elektronikus felületen történő kommunikációra.

Az alap adatokból megállapítható, hogy az 50 év feletti korosztály, illetve a szakmunkások nem rendelkeznek olyan szintű informatikai alap tudással, amire biztonságosan lehetne építeni az elektronikus ügyviteli folyamatokat, ezért idegenkednek az elektronikus eszközök használatától és nem bíznak ezen folyamatok előnyeiben.

A regisztrált villanyszerelők döntő többsége még mindig papír alapon rögzíti a helyszíni igényfelmérést. Viszont nyitottak a munkafolyamatot könnyítő applikációk alkalmazására.

A kutatásból kiderült, hogy az információ átadást mind offline, mind online tananyagban el kell készíteni. A tananyagoknak rövidnek, érthetőnek és egyszerűnek kell lennie. Legyen szó akár az elektronikus ügyviteli folyamat oktatásáról vagy a műszaki ismeretek átadásáról.

Pozitív tény, hogy a regisztrált villanyszerelők 20 éve dolgoznak a szakmában, de 72 % mégis fejlődne szakmailag. Elkötelezettek a szakma iránt, idős létükre fejlődni akarnak. Ennek a hozzáállásnak is köszönhetően 70 % örülne az online oktatásnak. Örömteli, hogy ennyire rugalmasan állnak ehhez az oktatási formához, főleg, hogy idős emberek. Meglepő tény az is, hogy 83 % számítástechnikai jártassága magas.

Az látszik, hogy a képzés minőségén javítani kell. Meglepő információ az is, hogy csak 48 %-a tartja jónak a munkahelyi információt. Ezt a kérdőívet E.ON ellátási területén dolgozók töltötték ki, az E.ON folyamatosan ellátja

Őket információval és így is csak 48 % tartja jónak, jobb bele sem gondolni milyen eredmény születne ELMŰ-ÉMÁSZ területén, ahol szinte 0 az információ.

Örömteli, hogy a hírleveleket olvassák (78 % + 22 %), az eddigi törekvés az volt, hogy ne sokszor küldjenek hírlevelet a szerelőknek. Amikor fontos információ van számukra, akkor küldenek ki a hírlevelet, melyet igyekeznek röviden, a lényegre fókuszálva megírni.

Az információ hiány miatti segítségkérés telefonos (32,5 %) és kolléga (20,5 %) eredményben nagyban benne van a MEE VET. Tapasztalat, hogy nem néznek utána információknak, hanem megkérdezik, még azt is, ami esetleg a könyvben benne van.

Ami a szakmai tudásukat illeti műszaki rajzok értelmezése (94 %) és mérések elvégzése, dokumentálása (83 %) nem volt meglepő tény, az eddigi tapasztalatokkal korellál. Nagyon ritkán van olyan etikai vizsgálat, ami kifejezetten a szakmai tudás hiányára vezethető vissza.

A fenti eredményt mutatja a fogyasztók tájékoztatása, ami 97 %-nak nem okoz problémát.

Az oktatások során is kiderült, hogy az ügyfélszolgálati folyamatokból, dokumentumok kitöltéséből információ hiányuk van. Ezt valahogy meg kell oldani, jó példa erre az E.ON ügyfélszolgálat tájékoztató videója.

Illetve összességében az látszik, hogy az oktató anyagot át kell alakítani:

- gyakorlati, szakmai információk,
- rövid, tömör leírás,
- videós tájékoztatás.

Az idősödő korosztályból válaszoltak a legtöbben a kérdésekre, többségében olyanok, akik régóta dolgoznak a szakmában, és szeretik a munkájukat. Az elvárásokkal ellentétben a válaszadók döntő többsége motivált és szívesen részt vennének továbbképzéseken, ráadásul online formában is.

Általában, a bevett tapasztalat az, hogy akik sok évet töltenek el egy adott szakmában, már nem érdekeltek abban, hogy új ismereteket szerezzenek, továbbképzésekre járjanak, inkább 'beleragadnak' a megszokásba és nincs semmi, ami motivációt váltana ki náluk. Viszont az eredményeket tekintve bebizonyosodott, hogy ez nem minden esetben van így.

Nagyon jó olvasni, hogy a megkérdezettek nagy része minden nap használja a számítógépet, ismerik az internet világát. Tehát egy alapfokú ismerettel rendelkeznek és ez nagy előny, mivel a hiányzó területeken így könnyebb lesz a rutin megszerzése. Gondolok itt az elektronikus ügyviteli folyamatok elsajátítására.

Viszont a 17%-nak az alapvető digitális kompetenciával is van gondja, így fontos hangsúlyt fektetni az alapszintű számítógépes ismeretek bemutatására is.

A tananyag kialakításának egyik fontos eleme, hogy gyakorlatorientált oktatást legyen számukra biztosítva. Vizuálisan jobban be tudják fogadni a sok információt, könnyebben megmaradnak a tanultak. Ez nem csak a „könnyebben tanuló” többségnek nyújthat segítséget, hanem a tanulási nehézségekkel küzdő kisebbségnek a megértését is szolgálja.

Mivel a villanyszerelői szakma egy gyakorlatias munka, az oktatási anyagot is ennek megfelelően kell átalakítani. A túl sok elméleti rész „szárazzá” válik, és egyáltalán nem fogja ösztönözni a munkavállalókat, sőt inkább

motiválatlanná teszi őket abban, hogy minél jobban el tudják sajátítani a szakmát.

Nagyon jó tudni, hogy van kedvük és hajlandóságuk, hogy minél magasabb szintre jussanak a szakmai tudást illetően, ennek érdekében egy gyakorlatias, szemléltető oktatási anyagot kell biztosítani a számukra.

A munka szeretete és a szakmai fejlődésnek a lehetősége szoros kapcsolatban állhatnak egymással, és ezek lehetnek a munkavállalási elégedettség egyik tényezői.

Elmondhatjuk, hogy életkortól függetlenül a regisztrált villanyszerelők több mint 95% nyitott az elektronikus felületen történő kommunikációra.

Az alap adatokból kiderül, hogy az 50 év feletti korosztály, illetve a szakmunkások nem rendelkeznek olyan szintű informatikai alap tudással amire biztonságosan lehetne építeni az elektronikus ügyviteli folyamatokat, ezért idegenkednek az elektronikus eszközök használatától és nem bíznak ezen folyamatok előnyeiben.

A regisztrált villanyszerelők döntő többsége még mindig papír alapon rögzíti a helyszíni igényfelmérést. Viszont nyitottak a munkafolyamatot könnyítő applikációk alkalmazására.

A kutatásból kiderül, hogy az információ átadást mind offline, mind online tananyagban el kell készíteni. A tananyagoknak rövidnek, érthetőnek és egyszerűnek kell lennie. Legyen szó akár az elektronikus ügyviteli folyamat oktatásáról vagy a műszaki ismeretek átadásáról.

Minél egyszerűbb a tananyag, annál hatékonyabb, tehát módszertani tanulmányban említett kitételek szerint az egész tananyagot át kell dolgozni, megtámogatva másfajta oktatási módszertannal. Az oktatókat is

fel kell készíteni az újfajta tanfolyamok megtartására pedagógiai tréningekkel. Fontos, hogy alkalmazkodjon az oktatás a munkavállalók igényeihez, tehát az oktatási formának blendednek kell lennie. A munkavállalókat segíteni kell kiegészítő alaptanfolyamok elvégzésével számos területen, ilyen pl.: a számítástechnika, kommunikáció és stresszkezelés, indulatkezelés.

Az évek alatt felhalmozódott – korábbi tanulási zavaraiából eredő - tanulással és életvezetéssel kapcsolatos gondjaikra egy személyiségfejlesztő tréningcsomag is ideális lenne. Ezek a tréningek felkészítenék őket az élethosszig tartó tanulásra, valamint segítenék őket a könnyebb tanulásban és koncentráltabb munkavégzésben. Ha kevesebbet kompenzálnak a gyermekkori tanulási zavaraiából eredően, kevésbé fognak elfáradni ugyanazon idő alatt, tehát hatékonyabban fognak tudni dolgozni.

Az újonnan bekerülő kollégákat is egy ilyen képzéscsomaggal lehetne meglepni, amely segítené őket a munkakörükben élethosszig megmaradni. El kell kerülni az unalmas frontális képzési formákat, mert ez a generáció már nem alkalmas a monotonia tűrésre, számukra a változatos oktatási formákkal tarkított, fókuszált és leegyszerűsített, gyakorlatias tananyag a könnyen elsajátítható.

A szakmai újításokról szervezett videós hírlevél megalapítása is így érdeklődésre tartana számot a kérdőív alapján.

Hasznos lenne számukra egy nemzetközi kitekintés is szakmájukkal kapcsolatban. Az elvándorlás veszélye nem fenyegeti őket, anyagi biztonságban érzik magukat, a fő hajtóerő számukra a modernizáció kihívásának megismerése és talán közösségük megbecsülése.