

**BESZÁMOLÓ AZ ÁROP-2.2.10-10-2010-003
AZONOSÍTÓSZÁMÚ „KORMÁNYTISZTVISELŐK
JOGÁLLÁSÁRÓL SZÓLÓ 2010. ÉVI LVIII. TÖRVÉNY
ALKALMAZÁSA” CÍMŰ NORMATÍV PÁLYÁZAT
VÉGREHAJTÁSÁRÓL**

A PROJEKT A JOGALKALMAZÁS JAVÍTÁSA C. 2210/2010. SZÁMÚ NORMATÍV PÁLYÁZAT KERETÉBEN VALÓSULT
MEG

VERZIÓSZÁM: 1.0.

Budapest , 2011. december

1.) Előzmények

„Az egész életen át tartó tanulás az iskolai előkészítéstől a nyugdíj utáni korig terjedően magában foglal minden formális, nem-formális és informális tanulást. Tehát az egész életen át tartó tanulás fogalmába minden olyan tanulási tevékenység beleértendő, amely tudás, készségek és képességek fejlesztése céljából történik, személyes, állampolgári, társadalmi és/vagy foglalkoztatási szempontból.”¹

A kormánytisztviselők jogállásáról szóló törvény a kormányzati tisztviselői kar esetében eltérő szabályozásokat tartalmaz a köztisztviselők jogállásáról szóló 1992. évi XXIII. törvény bizonyos rendelkezései tekintetében. Az ÁROP-2.2.10-10-2010-0003 azonosítószámú „Kormánytisztviselők jogállásáról szóló 2010. évi LVIII. törvény alkalmazása” című pályázat keretében a kormánytisztviselők továbbképzése, ezen belül a teljes közszférát érintő új törvény rendelkezéseinek megismertetése volt a cél.

A tisztviselők humán erőforrás fejlesztése lehetőséget, de egyben kihívást jelent, hiszen ez a fejlődés igényli a tisztviselő egész életpályáján keresztül történő folyamatos képzést. A Kormánytisztviselők jogállásáról szóló 2010. évi LVIII. törvény alkalmazása című pályázatban figyelmet fordítottunk a tisztviselők képzésének formai és tartalmi korszerűsítésére, ebben az átalakításban hangsúlyt kapott az elektronikus tanulás, az interaktivitás, a korszerű tanulási technikák alkalmazása mellett a felnőttkori sajátosságokat figyelembe vevő és alkalmazható módszerek kipróbálása.

A jogalkalmazás javítása képzés során a résztvevők e-learning tananyag segítségével megismerték az új jogszabály által bevezetett változások okait, megtanulták a változásokból eredő feladataikat, jogukat és kötelességeiket, hogy azokat a munkavégzésük során gyorsan, hatékonyan és szakszerűen végre tudják hajtani.

A program keretein belül az e-közigazgatás igényeihez igazodva, a résztvevők számára e-tananyag kifejlesztésével és rendelkezésre bocsátásával, tutorált on-line képzésben történő lebonyolításával támogatjuk a munkaerő-kímélő, IKT kompetencia fejlesztő, ugyanakkor hatékony és gyakorlatorientált oktatást.

2.) A képzés alapvető célja,

a kormánytisztviselők jogállásáról szóló törvény elméleti ismereteinek pontos átadása, az elsajátított elmélet mérése, valamint a törvény gyakorlati jogalkalmazása áll a központban. A képzés célja, hogy a résztvevők alapos elméleti és gyakorlati ismeretekre tegyenek szert a törvény rendelkezései és alkalmazási kérdései tekintetében.. A képzés időtartama összesen 8 tanulási óra. A képzendőek tervezett létszáma 800 fő, képzési csoportok létszáma 50- 80 fő, mindegyik csoport tutorálásában egy tutor működött közre.

3.) A szakmai előkészítés

A szakmai előkészítés komoly munkát igényelt, mivel az oktatás formája e-learning típusú. Az előkészületek során komoly fejlesztői munkával készült a tananyag, melynek legfontosabb kritériumait az alábbiak szerint összegezhettük:

- 8 órás e-learning kurzus képzési specifikációjának kidolgozása

A képzési specifikáció tartalmaz minden a képzéssel, képzésfejlesztéssel kapcsolatos fontos információt: a képzés indokoltságának leírását, a képző intézmény jellemzőit; a tanulói célcsoport rövid

¹ (Az Európai Tanács (2002/C 163/01) az egész életen át tartó tanulásról)

jellemzését; a képzés célrendszerét; a szinopszist; a tananyag céljait, követelményrendszerét, tartalmát, moduláris struktúráját; a szakanyag profilját; a tananyagfejlesztés során figyelembe veendő korlátokat és várható nehézségeket, valamint az elérendő célokat és az alkalmazható informatikai technológiá(ka)t.

- 1 db e-learning tananyag (8 órás) kidolgozása;
- 1 db, a tananyag elsajátítását mérő eszköz (50 kérdésből álló tesztsor, illetve a válaszok kiértékelésére alkalmas rendszer) kidolgozása;
- 1 db teszt terv kidolgozása
- Az elektronikus tananyaghoz tartozó:
 - általános tájékoztató anyag (1 db)
 - tanulói útmutató (1 db)
 - tutori útmutató (1db) kidolgozása;
- Tutorok módszertani felkészítése;
- A kidolgozott tananyag, valamint az e-tananyaghoz kapcsolódó tájékoztató anyagok az Ajánlatkérő által üzemeltetett ILIAS LMS keretrendszerébe történő feltöltése;
- Az ajánlattevő által készített tananyagok az Ajánlatkérő által üzemeltetett ILIAS LMS keretrendszerében történő tesztelése;
- A tesztelés és a lektorálás során felmerülő hibák kijavítása.

A képzés előkészítésének végére, szemléltető ábrákkal és egyéb tanulást segítő alkalmazásokkal ellátott e-learning tananyag, és záró teszt állt rendelkezésünkre 9fő módszertanilag felkészített tussal. Nemzeti Közigazgatási Intézet külső erőforrás bevonásával fejlesztette a képzés e-learning tananyagát.

4.) A képzés fő célcsoportja

Az e-learning képzés fő célcsoportja a központi közigazgatás felsővezetői és középvezetői, és a közigazgatásban dolgozó személyzeti vezetők, és munkatársak. A pályázatban felkészíteni vállalt létszám 800 fő, a bevonás országos szintű. A sikeres érdeklődéssel és megkeresések eredményeként 1620 fő jelentkezett a képzésre. Ebből, a tutori kapacitás figyelembe vételével 1200 főt vontunk be a képzésbe. A bevont személyek kiválasztásánál törekedtünk a területi eloszlás kiegyensúlyozására. Megyénként a jelentkezők összlétszámához képest, arányos létszámot igyekeztünk bevonni. A 800 fő indikátort teljesítettük 1200 fő bevonásával, melyből 1027 fő sikeres vizsgát tett 2011. október 31.-ig.

5.) Igénybe vett erőforrások

Az e-learning képzés lebonyolítása (tanulási felület) a Nemzeti Közigazgatási Intézet ILIAS LMS keretrendszerében történt, az elektronikus tanulást 9 fő felkészített tutor támogatta. A képzés szervezését és az informatikai help-desk funkciókat a Nemzeti Közigazgatási Intézet belső erőforrásával oldotta meg.

6.) A képzés szervezése és lebonyolítása

A képzésbe bevont 1200 fő területi megoszlása az alábbiak szerint alakult

	Megyei Kormányhivatal	összes jelentkező (fő)	képzésébe bevont jelentkező (fő)
1	Baranya	70	70
2	Borsod-Abaúj-Zemplén	314	180
3	Csongrád	12	12
4	Fejér	12	12
5	Budapest	234	173
6	Győr-Moson-Sopron	32	32
7	Hajdú-Bihar	29	29
8	Heves	52	52
9	Jász-Nagykun-Szolnok	9	9
10	Komárom-Esztergom	96	61
11	Nógrád	96	72
12	Pest	67	50
13	Somogy	140	99
14	Szabolcs-Szatmár-Bereg	100	77
15	Tolna	56	45
16	Vas	96	65
17	Veszprém	90	65
18	Zala	115	97
	Mindösszesen:	1620 fő	1200 fő

7.) A képzés lebonyolítása

A képzés lebonyolítása szeptember elején kezdődött el. Párhuzamosan szerveződött a tutorok kiválasztása és a kormányhivatalok megkeresése. A tutori adatbázisból megkeresett tutorok közül a visszajelzések alapján 9 fő tutor lett kiválasztva, akiket szeptember közepén felkészítő konzultációra hívtunk össze, ahol felkészítettük őket az állandó feladatokra, és megkötöttük a megbízási szerződéseket. A hallgatók toborzását szeptember közepétől kezdtük el. Levélben kerestük meg a kormányhivatalokat, melyben részletes tájékoztatót adtunk e-learning képzésünk tartalmáról. A jelentkezéseket elektronikus formában fogadtuk. A képzés megkezdésekor 1620 fő jelentkezőn volt. Ebből választottunk ki 1200 főnyi hallgatót, akiket hozzárendeltünk 9 tutorhoz. A hallgatók email-en kaptak értesítést, és részletes ismertetést a képzés sajátosságairól, a segítő oktató személyről, és a képzés sikeres befejezésének feltételeiről.

Ezzel párhuzamosan a túljelentkezésből adódóan, a képzésből kimaradt jelentkezőkkel is felvettük a kapcsolatot, felajánlva nekik egy későbbi képzési időpontot.

A képzés során folyamatosan elérhető help-desk, és telefonos segítséget biztosítottunk a résztvevők számára.

8.) A résztvevői elégedettség mérése

A tananyag végén záró teszttel fejezték be a hallgatók a tanulást. A tesz akkor minősült sikeresnek, ha a hallgató legalább 60%-ot elért. A teszt végén elégedettség mérő teszten kérdeztük meg a hallgatókat több, az alábbiakban látható kérdésekről. A kérdőíveket **a képzést befejező hallgatók 100 %-a kitöltötte.**

A kérdőívben kértük, hogy a résztvevők fejezzék ki elégedettségüket 1-5-ig terjedő skálán az alábbi szempontok alapján:

1. Mennyire felelt meg a képzés az elvárásainak
2. Az e-learning képzési formát mennyire találta megfelelőnek az ismeretek elsajátításához
3. A képzés mennyire segítette megérteni a Kormánytisztviselőkről szóló törvényt
4. A tananyagot mennyire tartotta jól felépítettnek, logikusnak
5. A képzés végére mennyire érzi magát jártasabbnak a törvény értelmezésében?
6. A képzés során mi volt ami a leginkább tetszett (kifejtendő kérdés)
7. A képzés során mi volt ami a legkevésbé tetszett (kifejtendő kérdés)
8. A hallgatók tutorokról alkotott véleménye:
 - a. Mennyire tartotta tutorát szakmailag felkészültnek
 - b. A tanulás során felmerült kérdésekre mennyire kapott megfelelő választ
 - c. Amennyiben nehézsége volt a tananyag elsajátításával kapcsolatban, milyen mértékben kapott segítség

A kérdőívekre adott pontszámok értékeléséhez az alábbi mérőszámokat tartalmazó kategóriákat állapítottuk meg.

Mérőszámok	Mérőszámok leírása
4-5 pont	nagyon magas szintű elégedettség
3-4 pont	magas szintű elégedettség
2-3 pont	átlagos szintű elégedettség
1-2 pont	csak részben megfelelő elégedettség
0-1 pont	meg nem elégedettség

Az alábbiakban láthatóak a kiértékelt eredmények:

1. Mennyire felelt meg a képzés az Ön elvárásainak?

összes válaszadó	1027
átlagérték:	4,49

adható érték	db	átlag
1	0	0,00%
2	7	0,68%
3	65	6,33%
4	368	35,83%
5	587	57,16%

A képzés a hallgatók 57%-ának kiválóan megfelelt, és 35%-ának jól megfelelt. Összességében mondhatjuk, hogy a képzéssel a hallgatók 92%-a kimagasló szinten meg volt elégedve.

2. Az e-learning képzési formát mennyire találta megfelelőnek az ismeretek elsajátításához?

összes válaszadó	1027
átlagérték:	4,54

adható érték	db	átlag
1	1	0,10%
2	9	0,88%
3	58	5,65%
4	324	31,55%
5	635	61,83%

Az e-learning formát mint tanulási formát, a hallgatók 93%-a találta nagyon jónak.

3. A képzés mennyire segítette megérteni a Kormánytisztviselőkről szóló törvényt?

összes válaszadó	1027
átlag érték:	4,53

adható érték	darab	átlag
1	0	0,00%
2	6	0,58%
3	56	5,45%
4	346	33,66%
5	619	60,21%

A hallgatók 60%-a értékelte nagyon jónak, és 33 % jónak, hogy a képzés mennyire segített megérteni a törvényt. Ez összességében 93%-os, kimagaslóan jó elégedettséget mutat.

4. A tananyagot mennyire tartotta jól felépítettnek, logikusnak?

összes válaszadó:	1027
átlag érték:	4,55

adható érték	db	átlag
1	0	0,00%
2	6	0,58%
3	59	5,74%
4	325	31,65%
5	637	62,03%

A tananyag felépítésénél a logikus egymásra épülő ismeret anyagra kérdeztünk rá, ahol a hallgatók 62%-a kimagaslóan jónak, 31% jónak ítélte meg. Összességében 93% -a a válaszadóknak a tananyagot jól felépítettnek, logikusnak tartotta.

5. A képzés végére mennyire érzi magát jártasabbnak a törvény értelmezésében?

összes válaszadó:	1027
átlag érték:	4,35

adható érték	db	átlag
1	1	0,10%
2	7	0,68%
3	68	6,63%
4	511	49,81%
5	439	42,79%

A képzés végére 42% érzi magát sokkal jártasabbnak. 49% pedig „jó” értékelést adott erre a válasza. Összességében megállapítható, hogy a hallgatók 91%-a értékelte magas szintűre a képzés hatékonyságát.

A Kifejtendő kérdéseknél a következő eredmények születtek:

6. A „mi volt az, ami a legkevésbé tetszett” kérdésre

- 89 fő üresen hagyta, vagy „-” jelet illetve ☺ jelet tett. Ezt értékelhetjük pozitív visszacsatolásnak, vagyis nekik nem volt ide való megjegyzésük.
- 472 fő a „nem volt ilyen” választ adta.
- 108 fő tartalommal kapcsolatos problémát említett.
 - Ebből a leggyakoribbak az alábbiak:
 - 2-es és 3-as modul tartalma, animációk kidolgozottsága,
 - egy-két rész túl részletes volt mások meg elnagyoltak.
- 350 fő volt technikailag elégedetlen valamivel.
 - ebből a leggyakoribbak:
 - belépés bonyolult volt,

- honlap nehezen átlátható,
- video formátum nem volt megnyitható,
- regisztrálás bonyolult volt

Az 1027 hallgatóból 458 hallgatónak volt problémára utaló megjegyzése a képzéssel kapcsolatban. Ebből 70% a technikai nehézségeket kifogásolja. Ez a probléma általában a felhasználó internet elérhetőségeivel és a tűzfalal kapcsolatos probléma volt. Illetve, hogy a véleményadók egy része, e-learninges rendszerrel most találkozott először, így idegen volt számára a felület, nehezebben tájékozódott.

7. A „Mi volt az, ami a leginkább tetszett” kérdésre

455 főnek a tananyag egyes tartalmi részei tetszetek:

leggyakoribb megjegyzések

- világos érthető,
- rövid,
- jól összefogott,
- tartalmas
- lényegre törő
- jól érthető

418 főnek a technikai kivitelezést értékelte jónak:

leggyakoribb megjegyzések

- változatos szemléltetés,
- újra lehetett ismételni a tananyag elolvasását, feladatait, a fejezetek végén lévő tesztet,
- rugalmas,
- a tanulásra fordítható időt maga tervezheti,
- a képzésszervező, és a help desk gyors és segítőkész volt
- jól szervezett volt, pontos tájékoztatásokat kaptunk

18 fő megemlíti a tutori segítséget, mint pozitívumot: „A tutor bármikor a rendelkezésünkre állt, tartotta a kapcsolatot, biztatott.”

18 fő mindennel meg volt elégedve

Látható hogy a tananyag szerkezeti felépítése, és tartalma is igen pozitív étékelést kapott 873 főtől, vagyis a résztvevők 85%-ától.

8. A hallgatók, tutorok munkájáról alkotott véleménye.

a. Mennyire tartotta szakmailag felkészültnek tutorát?

összes válaszadó:	1027
átlag érték:	4,78

adható érték	db	átlag
1	8	0,78%
2	3	0,29%
3	33	3,21%
4	146	14,22%
5	837	81,50%

A tutorok kiválasztásánál törekedtünk arra, hogy, magas szakmai ismeretekkel rendelkező, a szakmában aktívan dolgozó, tapasztalt oktatókat kérjünk fel.

A vélemények megerősíthetnek bennünket abban, hogy jól választottunk, mivel a hallgatók 95%-a adott kiemelkedően jó értéket az oktatók szakmai felkészültségére.

b. A tanulás során felmerült kérdéseire mennyire kapott megfelelő választ?

összes válaszadó:	1027
átlag érték:	4,70

adható érték	db	átlag
1	9	0,88%
2	2	0,19%
3	50	4,87%
4	204	19,86%
5	762	74,20%

A hallgatók 93%-a értékelte úgy, hogy kérdéseire magas szintű, kielégítő választ kapott a tanulás során.

c. Amennyiben nehézsége volt a tananyag elsajátításával kapcsolatban, milyen mértékben kapott segítséget?

összes válaszadó:	1027
átlag érték:	4,67

adható érték	db	átlag
1	11	1,07%
2	2	0,19%
3	52	5,06%
4	200	19,47%
5	762	74,20%

A hallgatók 93%-a tartotta a tutorok segítségét kimagaslóan jónak.

9.) . A projektben résztvevők, és a képzést sikeresen elvégző hallgatók pályázatban előírt statisztikai mutatói

A munkaerő-piaci integráció mérés

„Az Európai Parlament és a Tanács 2006. július 5-i 1081/2006/EK rendelete alapján az Európai Szociális Alapból és az 1784/1999/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről” szóló 10. cikk b), c) és d) pontja alapján, az Európai Szociális Alapból finanszírozott uniós projektek jelentési kötelezettségébe tartozik a migránsok, a kisebbségek, és egyéb hátrányos helyzetben lévő csoportok - beleértve a fogyatékkal élő személyeket is – munkaerő-piaci integrációja és társadalmi befogadása.”

A projekt egészébe bevont személyekre vonatkozó adatok (1052 fő)

férfiak száma	nők száma	önfoglalkoztatottak száma	munkanélküliek száma	inaktívak száma	fiatalok (14-24 év)	idősek száma (55-64 év)
274	778	0	0	0	34	91
migránsok száma	kisebbséghez tartozó száma	fogyatékkal élők száma	általános vagy alsó középfokú oktatást végeztek	felső-középfokú oktatást végeztek	középfokú utáni, nem felsőfokú oktatást végeztek	felsőfokú oktatást végeztek
46	60	57	4	140	15	893

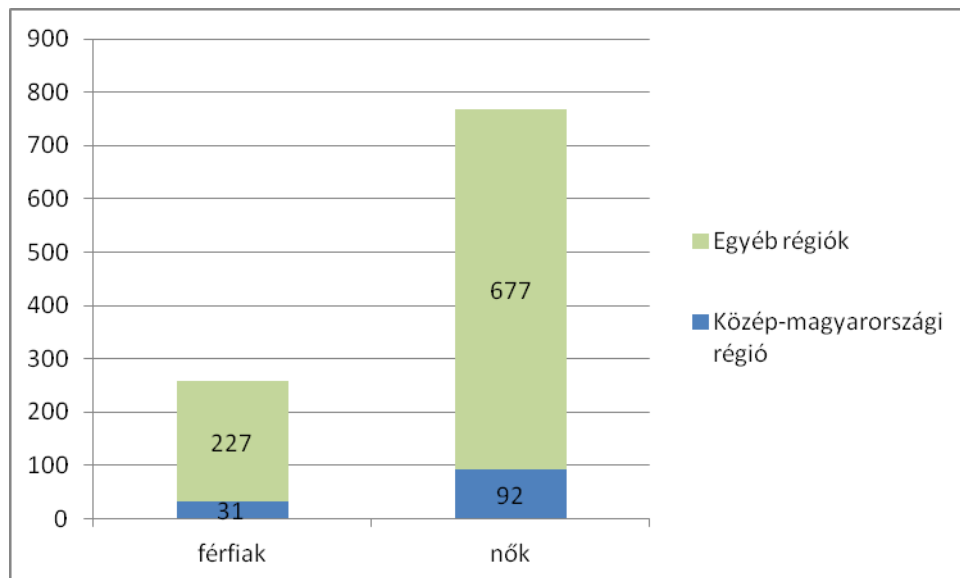
A feldolgozott válaszok alapján migránsnak az összes résztvevő **4 %-a, 46 fő** vallotta magát. Kisebbséghez tartozónak **60 fő** vallotta magát, ez az összes válaszadó **5%-a**. A projekt egészébe bevontak közül **57 fő** jelezte, hogy fogyatékkal élők. Ez az összes válaszadó **5%-a**.

Az iskolai végzettsége megoszlásából kitűnik, hogy igen magas arányban vettek részt felsőfokú végzettséggel rendelkező személyek. Ennek oka, hogy az e-learning képzés célcsoportja elsősorban közép és felsővezetők, illetve humánpolitikai osztályon dolgozó kormánytisztviselők voltak.

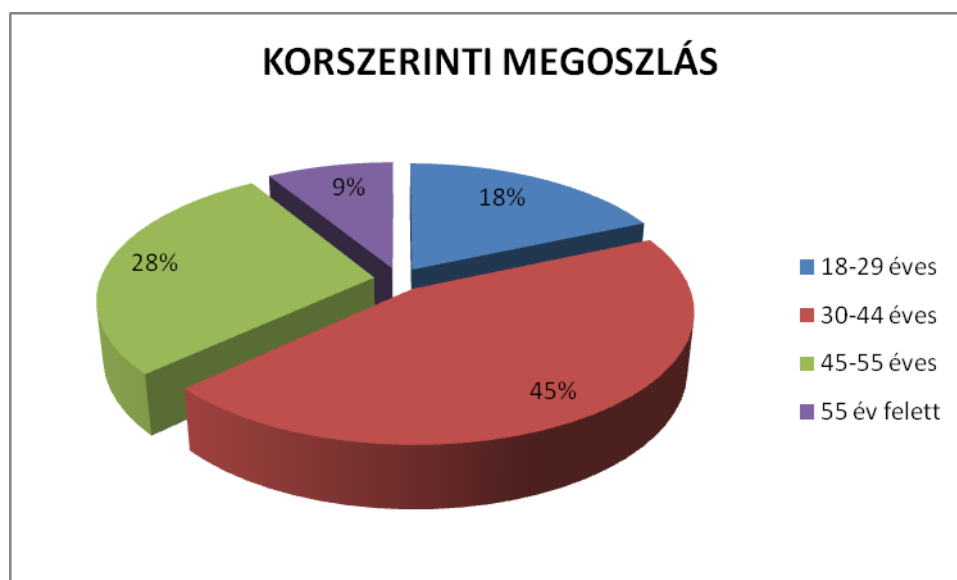
A képzést sikeresen elvégző hallgatók pályázatban előírt statisztikai mutatói

Összes képzett száma	Női képzettek száma országosan	Férfi képzettek száma országosan	Női képzettek száma közép-magyarországi régióban	Férfi képzettek száma közép-magyarországi régióban
1027 fő	769	258	92	31

A képzést sikeresen elvégző személyek régió szerinti megoszlása nemenként



A képzést sikeresen elvégző személyek korszertinti megoszlása



10.) A képzés pozitív tapasztalatai és fejlesztendő területei

A képzésről összefoglalóan elmondható, hogy sikeresen elérte a célját. A projekt elején vállalt mutatókat teljesíteni tudtuk. A hallgatói megelégedettség kimagasló eredményeket mutat a tananyag hasznosságáról, és szerkezeti felépítéséről. Magasan jó értékek születtek a segítő oktatók munkájáról az informatikai help-desk háttér támogatásról, a tananyag szerkezetéről, használhatóságáról, és a képzés szervezettségéről.

A legfontosabb eredmények alapját a pedagógia-andragógiai módszertan alkalmazása adta. Kimondható, hogy az e-learning tutorálás kellő biztonságot adott a hallgatóknak. Ez a megállapítás akkor is igaz, ha láthatóan a résztvevőket nehezen lehetett mozgatni. A feltett feladatokra, vagy kérdésekre nehezen, vagy nem reagáltak. Ennek az volt az oka, hogy munka mellett tanulva már nem volt kellő energiájuk, csak az anyag elsajátítására koncentráltak, ennek ellenére segítségként értékelték, hogy van tutoruk. Biztonságot adott nekik az a lehetőség, hogy akár szakmai, akár technikai kérdésekben tudtak kihez fordulni, van csoportjuk, s annak van vezetője. Eredménynek tekinthető az is, hogy a nem kérdező, nem hozzászóló tanulók is figyelték a fórumot.

A tutor:

- a bemutatkozásban megadott időben on-line fogadóórát tartott;
- a fórumot naponta legalább kétszer megnyitotta;
- a tanulók önálló munkáját nyomon követte a rendszerben;
- a programhoz kapcsolódó többi csoportfórumot és a tutorok közös felületét is folyamatos figyelemmel kísérte;
- a fórumban megjelenő, a tanulók által feltett kérdésekre haladéktalanul válaszolt.

Legfontosabb tapasztalatok a képzésbe bevontakról (tanulókról)

A tanulók inkább csak „látogatták” a fórumot, de ez a háttértámogatás a tanulásnak nagy biztonságot adott a felkészülésükhöz. A tényleges segítségkérések inkább technikai jellegűek voltak. Ezek a program használatával, az önellenőrző tesztekkel és a záró teszttel kapcsolatosak voltak.

Alkalmazott legfontosabb pedagógiai stratégiák

Egyrészt az aktív fórumhasználat, másrészt a tutorok közötti folyamatos tapasztalatcsere azt igazolta, hogy bár a körkérdések és jogesetek nagyban segíthetnék a tanulást, de arra a hallgatók nem

reagálnak, „elegendőnek” tartják a tananyag megértését, több energiát nem kívánnak befektetni mint ami az eredményes vizsgáláshoz minimálisan szükséges, harmadrészt az on-line órák- mely előre meghatározott időben a tutor a gép előtt tartózkodott és kérdéseket lehetett feltenni neki.

Fejlesztési javaslatok a jövőbeli e-learning képzéshez

Az e-learning tananyag elsajátításához mindenképpen szükséges a tutorálás. Az online fogadóórák mellett akár 12 órán belüli emailben történő válaszadási kötelezettség előírása is segítség lehet. Hasznos lehet a tanulási tippek feltétele. Az online fogadóórák csak nagyobb tananyag feldolgozásakor válhatnak szükségessé. Javítaná a résztvevő tanulás támogatását, ha a tutor folyamatosan követni tudná, hogy a tanulók a tananyagnak mely részénél tartanak, s az azonosan haladók esetén jobban tudna a tutor csoportfoglalkozást generálni.

11.) Összefoglaló

A képzés létrejöttét az a felmerülő igény indította el, hogy az e-közigazgatás igényeihez igazodva, a kormánytisztviselők számára e-tananyag kifejlesztésével és rendelkezésre bocsátásával, tutorált on-line képzésben történő lebonyolításával támogassuk a munkaerő-kímélő, IKT kompetencia fejlesztő, ugyanakkor hatékony és gyakorlatorientált oktatást.

A képzés alapvető célja volt a kifejlesztendő képzésben a kormánytisztviselők jogállásáról szóló törvény elméleti ismereteinek pontos átadása, az elsajátított elmélet mérése, valamint a törvény gyakorlati jogalkalmazása. A képzés további célja volt, hogy a résztvevők alapos elméleti és gyakorlati ismeretekre tegyenek szert a törvény rendelkezései és alkalmazási kérdései tekintetében.

A fenti összefoglalóból és statisztikai mutatókból jól kitűnik, hogy a kitűzött célokat magas szinten elértük. A hallgatói elégedettségéből láthatjuk, hogy a kiindulási céljainkat kiemelkedő színvonalon teljesítettük. Az e-learning tananyag felépítése, tartalma, a tutorok munkája, az NKI részéről a kapcsolattartás is az elégedettségi fok felső harmadában helyezkedik el.