



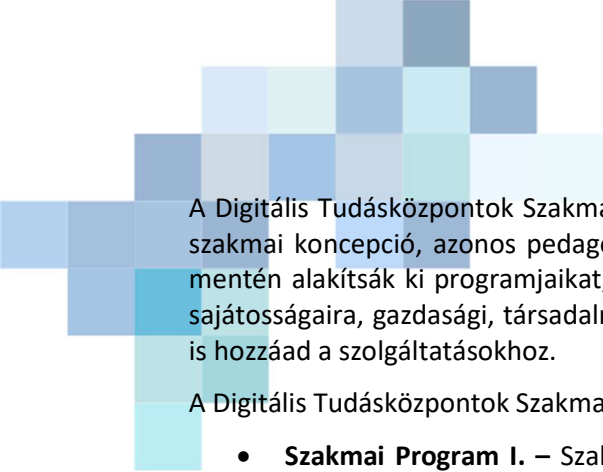
SZAKMAI PROGRAM II.

SZOLGÁLTATÁSI PORTFÓLIÓ
A DIGITÁLIS TUDÁSKÖZPONTOK MŰKÖDÉSÉHEZ



Tartalom

1	Alapvetések a szolgáltatási portfólió kialakításához	4
	Digitális Tudásközpontok szolgáltatási portfóliója kialakításának alapelvei	4
2	A Digitális Tudásközpont szolgáltatási keretei	5
2.1	A szolgáltatást biztosító infrastrukturális feltételek	6
2.2	A szolgáltatást biztosító humánerőforrás feltételek	6
2.3	A Digitális Tudásközpont látogatói	7
2.4	A Digitális Tudásközpontok együttműködő partnerei	7
2.5	Komplex látogatói élmény a Digitális Tudásközpontban	8
2.6	Elégséges szolgáltatási szint biztosítása a Digitális Tudásközpontban	9
3	A szolgáltatási portfólió alkotóelemei	10
3.1	A tanulók számára szervezett programok foglalkozásai	11
3.1.1	Technológiai fókuszú foglalkozások	11
3.1.2	Alkotóműhely foglalkozások	12
3.1.3	Szakkörök	13
3.1.4	Tematikus táborok, nyári táborok	15
3.2	Versenyszervezés, versenyre való felkészítés	17
3.3	Családi programok, nyílt napok	18
3.4	Pályaorientációs célú programok, pályaorientációs mérés	19
3.5	Egyéb érzékenyítő, a digitális kompetencia fejlesztését célzó programok	20
3.5.1	Digitális élménytúra	20
3.5.2	Egyéb, digitáliskompetencia fejlesztést célzó, helyi programok	24
4	A Digitális Tudásközpont helyi szolgáltatási portfóliójának és egyedi programtervének kialakítása	24
4.1	A helyi szolgáltatási portfólió	24
4.1.1	A helyi szolgáltatási portfólió kialakítása	24
4.1.2	A szolgáltatási portfólió bővítése, új foglalkozástervek kialakítása	24
4.2	Egyedi programterv készítése	25
5	Látogatásszervezés	26
5.1	A látogatások szervezésének általános szempontjai	26
5.2	A Tudásközpont nyitvatartása	27
5.3	Az események meghirdetése, az események szervezésének főbb szempontjai	27
5.4	Online Regisztráció	28
5.5	Értékelés	28
	Mellékletek jegyzéke	29



A Digitális Tudásközpontok Szakmai Programja azt a célt szolgálja, hogy a Tudásközpontok egységes szakmai koncepció, azonos pedagógiai célok, keretek és a működést meghatározó tartalmi elemek mentén alakítsák ki programjaikat, szolgáltatásaikat, figyelemmel az adott Tudásközpont környezeti sajátosságaira, gazdasági, társadalmi jellemzőire, együttműködő partnereire, amely egyedi elemeket is hozzáad a szolgáltatásokhoz.

A Digitális Tudásközpontok Szakmai Programja három részből áll:

- **Szakmai Program I.** – Szakmai keretrendszer: rögzíti azokat az alapelveket, célrendszert és programkínálati kereteket, amelyek mentén a Tudásközpontok működése megszervezhető.
- **Szakmai Program II.** – Szolgáltatási portfólió: tartalmazza a szakmai programkínálat foglalkozásainak programterveit, a programkínálat megvalósításának, továbbá a szolgáltatások megszervezésének paramétereit.
- **Szakmai Program III.** – Partneri együttműködések kialakítása és működtetése: tartalmazza a Tudásközpont hálózati működése megszervezésének és a hálózatműködtetés folyamatának paramétereit, valamint ezzel összefüggésben az oktatási és gazdasági szereplőkkel való együttműködések kialakításához, megvalósításához szükséges feltételeket.

SZAKMAI PROGRAM II. – SZOLGÁLTATÁSI PORTFÓLIÓ

1 Alapvetések a szolgáltatási portfólió kialakításához

A hazai oktatáspolitikai a módszertani megújítás és korszerűsítés jegyében figyelemmel fordul az olyan fejlesztési lehetőségek felé, amelyek hatékonyabbá tehetik a köznevelés minőségének javítását, a munkaerő-piaci viszonyokra, az **élethosszig tartó tanulásra való felkészítést**. Egyre inkább teret kell, hogy kapjanak azok a tanulásszervezési formák, módszerek, amelyek – a hagyományos iskola ismeret-központú gondolkodásmódjától elszakadva – a mindennapi élethez kapcsolódó **gyakorlati problémára fókuszálnak** és a tanulói együttműködésre, aktivitásra építve szervezik a tanulási helyzeteket.

A Digitális Tudásközpontok újszerű és széles terepet biztosíthatnak az aktív tanulás számára, működési alapelveiben és alkalmazott módszereiben megjelennek a modern tanuláselméletek is, amelyek a tanulást, mint a tudás megalkotását írják le (konstruktivista tanuláselmélet), a tanulás társas természetét hangsúlyozzák és kiemelt figyelmet fordítanak az érzelmek és a motiváció dimenziójára. A Tudásközpontok a konstruktivista pedagógia eszköztárát használva, az alkotó folyamatokba épített készségfejlesztésre, komplex személyiségfejlesztésre, a 21. századi munkakultúra elsajátítására helyezik a hangsúlyt, mindezt olyan tanulási kereteket között, amely képes kibontakoztatni a kreativitást és az innovatív gondolkodásmódot. A korszerű pedagógiai eszközrendszerek segítségével hozzájárulnak, hogy az ismeretszerzés folyamata élményszerű legyen, a tanulók nyitottabbá váljanak, pozitív tapasztalatokat szerezzenek a problémák megoldásában, sikerélményekhez jussanak.

A Tudásközpont szolgáltatásait igénybe vevő fiatalok, pályamódosítás előtt álló fiatal munkavállalók élményszerű szolgáltatásokon keresztül fejleszthetik alapvető digitális készségeiket, így nagyobb eséllyel, jobb feltételek mellett helyezkedhetnek el a munkaerőpiacon. Informáltabbak lesznek és könnyebben alkalmazkodnak az új technológia változások által indukált helyzetekhez, kreatív és innovatív készségek birtokában tudatosabban hozzátják meg az életpályájukat, karrierútjukat érintő döntéseket.

Az iskolai keretek között megvalósuló **formális tanulás** és **nonformális tevékenységek** a Tudásközpontokban ugyanúgy, mint az iskolai alkalmazásban a tanulás szerteágazó lehetőségét kínálják. A Tudásközpont működési keretei és szolgáltatásai számos lehetőségét kínálják annak, hogy a nonformális tevékenységek és keretek szervesen kiegészítsék, valamint építsenek a formális oktatás tartalmi elemeire és módszertani megoldásaira. A programkínálat kialakítása során hangsúlyos szempontként jelenhetnek meg például, bekapcsolódás az iskolai tantervek megvalósításába tananyagtartalmak tömbösítésével, eseti jelleggel rendhagyó tanórák megtartásával a Tudásközpontban, vagy kapcsolódni az iskolák nonformális tanulási megoldásaihoz, többek között a tanév rendjébe épített témahetekhez és témanapokhoz, szakköri programokhoz, versenyekhez, táborokhoz.

Szakmai Program II. Szolgáltatási portfólió c. jelen dokumentum a digitális tudásközpontok szakmai programtervének kialakítására vonatkozó elvárásokat és ajánlásokat tartalmazza, illetve kitér a programok megvalósításának, továbbá a szolgáltatások megszervezésének optimális paramétereire.

1.1 Digitális Tudásközpontok szolgáltatási portfóliója kialakításának alapelvei

Az alapelvek adják a szolgáltatási portfólió létrehozásának szakmai kereteit, meghatározzák a programkínálat szerkezetét, megalapozzák a tartalmi elemek kialakításához és megvalósításához szükséges pedagógiai, módszertani, digitális technológiai és STEAM¹ tevékenységek alkalmazáshoz szükséges eszköztár használatát.

¹ STEAM: Science – természettudományi; Technology – technológiai; Engineering – mérnöki; Arts – művészeti; Mathematics – matematikai

A szolgáltatások megtervezése, kialakítása és megszervezése során a Tudásközpontok az alábbi alapelvek érvényesülésére kell, hogy figyeljenek:

- Működő, életszerű, gyakorlatközei megoldások bemutatása és alkalmazása a foglalkozások során a technológiai trendekkel való ismerkedésre, lehetőségek felkínálása a technológiai trendekhez való alkalmazkodás megtapasztalására, például a számítási felhőre épülő megoldások alkalmazása, a mobiltechnológia használatának általánossá válása, a játék-alapú tanulás lehetőségeinek jobb kihasználása, az online szociális médiák szerepének bővülése területén.
- Felfedezési, kipróbálási alkalmak biztosítása olyan hibrid oktatási megoldásokhoz, amelynek során kombinálni lehet például a fizikai és virtuális tanulási környezetet, az elméleti tanulást a gyakorlati tapasztalatokkal („learning by doing”), személyre szabott tanulási megoldásokkal.
- Betekintési lehetőségek biztosítása az átalakulóban és kialakulóban lévő szakmák világába, ami hozzájárul a természettudományos és mérnöki pályaeorientációhoz és a magas hozzáadott értékű technológiák alkalmazásának széleskörű elterjesztéséhez.
- A tanulás közösségi formáinak alkalmazása és előnyben részesítése a Tudásközpontok által biztosított közösségi színtereken, ami alkalmas a csoportos aktivitásokra, a részt vevők tapasztalatainak, hozott tudásainak kölcsönös felhasználására, az egymástól tanulásra, az együtt gondolkodásra, egy adott témával kapcsolatos problémák közös megoldására (kollaboráció, kooperáció).
- A komplex tanulás feltételeinek biztosítása olyan tanulási formák kialakításával, amelyek lehetővé teszik a dinamikus, nem lineáris folyamatok megértését, teret adnak a problémamegoldási stratégiák megtanulásához, alkalmazásához. A komplex tanulás keretei építenek az egyéni érdeklődés irányaira, lehetőséget biztosítanak az aktív, cselekvésközpontú és önálló tanulási formákra egyéni, kiscsoportos helyzetekben is, valamint kiemelt figyelemmel van a tanulási folyamat során az egyéni szükségletekre.
- Nyitott oktatási környezeti feltételek megteremtése, ahol a programokon részt vevő oktatók, animátorok koordináló, facilitáló szerepben biztosítják a tanuló és tanulásközpontú környezeti feltételeket, teret engednek a tanulói ötleteknek, javaslatoknak a téma feldolgozását, a kooperáció eszközeit, a probléma megoldásához vezető eszközök, utak kiválasztását illetően.
- A szakmai programok kialakítását meghatározzák azok a tématerületek, amelyek részben szervező eszközei, részben szakmai kiindulópontjai a programoknak, foglalkozásoknak.
- A szolgáltatási portfólióban megjelenő programok, foglalkozások tükrözik a Tudásközpont egyediségét, az eszköz és kompetencia feltételeket, alkalmazkodnak a látogatói igényekhez.
- A szolgáltatási portfólió kialakításának fontos szempontja a moduláris felépítés, annak érdekében, hogy az bármikor rugalmasan bővíthető/változtatható legyen további programokkal, foglalkozásokkal, további programtípusokkal az életkori sajátosságoknak, a látogatói igényeknek megfelelően.
- A szolgáltatási portfólió kiemelten kezeli a szolgáltatást igénybe vevő célcsoport – 10-25 év – korosztályi igényeit, figyel az életkori jellemzőkre, a fejlődési és tanulási sajátosságokra.
- A szolgáltatási kínálat és a szolgáltatások megszervezése a minél teljesebb komplex látogatói élmény elérésére törekszik azzal, hogy a látogatói igényeknek megfelelő, bővülő szolgáltatásokkal és partneri együttműködésekkel növelni tudja a visszatérő látogatók számát, az elégedett, pozitív visszajelzések a szolgáltatások minőségének javulását eredményezik.

A projekt futamideje alatt a Tudásközpontokban megvalósuló **tevékenységeket az elvárt mutatóknak megfelelően** kell kialakítani.

2 A Digitális Tudásközpont szolgáltatási keretei

A Digitális Tudásközpont szolgáltatásait a **Szakmai Program I. Szakmai keretrendszerben** kialakított szakmai célok elérése érdekében szervezi, alakítja.

2.1 A szolgáltatást biztosító infrastrukturális feltételek

A szolgáltatások környezeti feltételeinek kialakításához a Tudásközpont kiállítóterekkel, oktatótermekkel, alkotóműhellyel és közösségi terekkel rendelkezik, amely biztosítja a korszerű környezeti feltételeket a digitalizáció világával, a STEAM tartalmakkal ismerkedő fiatalok és a fejlődni kívánó felnőttek élményszerű tanulásához, ismeretszerzéséhez. A Tudásközpont felszereltsége követi a legújabb digitális innovációs trendeket, alkalmas arra, hogy bevezesse a látogatókat a korszerű digitális technológia, a programozás, a robotika, és a digitális alkotás világába.

A belső terek és infrastruktúra kialakításának elsődleges szempontjai:

- meghatározó a bútorok, berendezési tárgyak korszerű megjelenési formája (színek használata, alakítható, mozgatható formai megjelenés) és mobilitási lehetőségek,
- korszerű és folyamatosan megújuló, bővülő technológiai eszközök,
- folyamatos az utánpótlás a szakmai programok, foglalkozások megvalósításához szükséges anyagok, kellékek, fogyóeszközök körében,
- biztosított a nagy sebességű és sávszélességű internethozzáférés.

A Digitális Tudásközpont optimális hely-és helyiségei kialakításának, infrastruktúrális (berendezések, digitális, technológiai eszközök) és térrendezésének kereteit, valamint az üzemeltetéssel kapcsolatos alapelveket és szabályokat részletesen az „Irányelvek és ajánlások a Digitális Tudásközpontok működési rendjének kialakításához” című dokumentum tartalmazza.

2.2 A szolgáltatást biztosító humán erőforrás feltételek

A Tudásközpont szolgáltatásainak megszervezéséhez és szakmai programok megvalósításához, az elégséges szolgáltatás biztosításhoz szükséges feladatkörök:

- *látogatósszervező*, aki a szolgáltatási portfólióban szereplő programokat, foglalkozásokat, látogatásokat szervezi, előkészíti;
- *vezető oktató*, aki részt vesz és koordinálja a központ szakmai programtervének kialakítását; koordinálja az oktatók, animátorok munkáját és ellátja a munkatársak szakmai felügyeletét, foglalkozásokat, szakmai programokat tart;
- *oktató*, aki foglalkozásokat vezet, élménytúrák és egyéb szakmai programok megtartásában közreműködik;
- *animátor*, aki szakmai segítséget nyújt az oktatóknak a szolgáltatási portfólióban szereplő programok lebonyolításában, valamint a kompetenciák és kapacitások függvényében közreműködik egyes, meghatározott foglalkozások (pl.: digitális élménytúra) megvalósításában;
- *recepciós*, aki a foglalkozások lebonyolításához adminisztratív támogatást nyújt, fogadja a látogatókat és ellátja a kapcsolódó feladatokat;
- *üzemeltetési munkatárs*, aki biztosítja a szolgáltatási portfólió szakmai programja megvalósításához szükséges technikai üzemeltetési feladatok ellátását (napi karbantartás, fogyóeszközök pótlása stb.)

A **feladatkörök** nem feltétlenül önálló munkaköröket, illetve álláshelyeket jelölnek: az egyes feladatkörök **ellátásának** konkrét munkakörökbe, illetve álláshelyekké szervezése a Tudásközpont üzemeltetőjének feladata a **helyi sajátosságok, működési, működtetési feltételek figyelembevételével**.

A Tudásközpont működtetéséhez, az elégséges szolgáltatások biztosításához szükséges humán erőforrás és humán kapacitás tervezésével, kiválasztásával,

feladataival és munkavégzésével kapcsolatos feltételeket részletesen az „Irányelvek és ajánlások a Digitális Tudásközpontok működési rendjének kialakításához” című dokumentum tartalmazza.

2.3 A Digitális Tudásközpont látogatói

A Tudásközpont látogatói elsősorban a **Szakmai Program I-ben** azonosított **elsődleges és másodlagos célcsoport tagjai**.

A Tudásközpont szolgáltatásai nagyrészt a 10–25 éves korosztály tanulói, pedagógusai, fiatal felnőttek különösen a pályaválasztásban, pályamódosításban érintettek; továbbá érdeklődő magánszemélyek, szülők, családok, munkaerőpiaci átképzésben érintett személyek számára szerveződnek.

A Tudásközpont partnerei azok az intézmények is, amelyek részt vesznek a célcsoportok oktatásában, képzésében, a számukra nyújtott különböző szinten és formában megvalósuló támogató szolgáltatásokban. Ugyancsak fontos szereplők a Tudásközponttal partnerségi együttműködést kialakító szervezetek, intézmények, amelyek közreműködnek a célcsoportok szolgáltatásokhoz való hozzáférésében és a célcsoport igényeinek megfelelő, sokrétű szolgáltatás kialakításában.

Ahhoz, hogy a Tudásközpont minél felkészültebb legyen a szolgáltatásokat igénybe vevő személyek jellemző tulajdonságaival, érdeklődésüket meghatározó motivációkkal, megszólításuk, elérésük módjaival kapcsolatosan, **perszónaelemzés** és **perszónatérkép** készült. Az elemzés alapján részletes javaslat készült a motivációk, célok azonosításával a lehetséges látogatói útvonalakra.

A perszóna elemzés segít a Tudásközpont dolgozóinak megismerni az egyes látogató típusok jellemzőit, segít tájékozódni, eligazodni a látogatókkal való kommunikáció, kapcsolattartás optimális megoldásainak kialakításában, problémahelyzetek kezelésében; támpontokat adhat a személyre szabottabb szolgáltatás kialakításához a komplex látogatói élmény elérése érdekében.

*A perszónaelemzés és perszónatérkép a látogatói útvonalakkal jelen dokumentum **Perszónaelemzés** című 1. mellékletét képezi.*

2.4 A Digitális Tudásközpontok együttműködő partnerei

A szolgáltatási portfólió kialakításához szükséges azoknak a lehetséges együttműködő partnereknek az azonosítása és szakmai együttműködések kialakítása, akik bekapcsolódnak a Tudásközpontok tevékenységeinek megvalósításába, illetve azoknak a célcsoportoknak az elérése, bevonása, akik az intézmény szolgáltatásait igénybe veszik, hasznosítják.

A Tudásközpontok partnerei lehetnek a szolgáltatáskínálat kialakításában gazdasági és oktatási szereplők egyaránt. A velük való együttműködés célja, hogy aktuális és a helyi igényekhez igazított szolgáltatási portfólió a tudomány és technológia eredményeinek és eszközrendszerének bemutatásával hatást gyakoroljon a digitális tudás iránti érdeklődés növelésére, hozzájáruljon a munkaerőpiaci sikerességet elősegítő kompetenciák fejlesztéséhez.

Az **oktatási szereplőkkel való együttműködés** révén elérhető, hogy minél szélesebb intézményi kör biztosítson lehetőséget a tanulók és pedagógusok szemléletformáló, alkotópedagógiai, aktivitásra építő élményközpontú foglalkozásainak, szerteágazó eseményeinek. Az együttműködések hozzájárulhatnak a magas látogatószám folyamatos eléréshez, a Tudásközpontok által kínált szolgáltatások kihasználtsági szintjének növeléséhez.

A **gazdasági szereplőkkel való partneri együttműködés** hozzá tud járulni ahhoz, hogy a régió gazdasági, helyi ipari, közigazgatási és kreatív ipari szereplői feltérképezzék a lehetséges későbbi munkavállalókat, illetve a fiatalok megismerjék a gazdasági szféra igényeit, képet kapjanak arról, milyen irányba érdemes/lehetséges képezni magukat a sikeres munkaerőpiaci elhelyezkedéshez. A fiatalok megismerik a szakmákat, arról is tájékozódnak, hogy a területen milyen lehetőségek vannak a jövőbeni elhelyezkedéshez, valamint ez milyen előnyökkel jár maguk és közvetlen környezetük, családjuk számára.

A Tudásközpontok a **helyi gazdaság szereplőit** is támogatják, hiszen közvetlen kapcsolatba kerülhetnek az adott régió következő munkavállalói korosztályával – megismerik igényeiket és képességeiket –, így közvetve segítik, hogy gazdaság szereplői is új munkavállalókat találjanak.

*A Szakmai program III. – Partneri együttműködések kialakítása, működtetése c. dokumentum tartalmazza részletesen az oktatási szereplőkkel és a gazdasági szereplőkkel való **együttműködés** kialakításával kapcsolatos célokat, feladatokat, illetve a kialakított partnerségek működését elősegítő **hálózatok** kialakításának és működtetésének feladatait.*

2.5 Komplex látogatói élmény a Digitális Tudásközpontban

A digitális tudásközpontok működésének egyik meghatározó eleme, hogy a Tudásközpont szolgáltatásainak fókuszában a **komplex látogatói élmény** elérése álljon.

A szolgáltatási portfólió kialakítása során – a Tudásközpont helyi feltételeinek, infrastrukturális és működési sajátosságainak megfelelően – olyan **szempontokat** szükséges érvényesíteni, amelyek hozzájárulnak a minél teljesebb látogatói élmények eléréséhez.

Ilyen **szempontok** kiemelten az alábbiak:

- **Az intézmények helyiségeinek célcsoport és szolgáltatáspecifikus kialakítása:** berendezések mobilitása, elegendő mozgástér, könnyű eligazodás, információs táblák, barátságos színek, hozzáférhető korszerű, megújuló eszközök.
- **Az egyes célcsoport-szegmensek igényeinek megfelelően szervezett élmények, szolgáltatások:** változatos programok, foglalkozássorozatok; egymásra épülő, egymáshoz illeszkedő programok, foglalkozások kialakítása; életkori, korosztályi sajátosságok figyelembevétele a tartalom, módszer- és eszközhasználatban. Az **élményszerű** programok, foglalkozások megvalósítása, tartalma, eszközrendszere, módszerei építenek az alkotás, a felfedezés, a sikeres megoldások közben szerzett egyéni és társas élményekre, a játékosagra.
- **A program- és foglalkozástípusok változatosságának biztosítása:** a látogatói igények szerint bővül a foglalkozások, programok száma és tematikája; a megjelenő, beszerzett új eszközök használatára épülő, fejlesztett foglalkozások.
- **A látogatói igényekhez illeszkedő működési paraméterek folyamatos biztosítása:** a **szolgáltatási** portfólió rendszeres felülvizsgálata, a látogatói elégedettség folyamatos értékelése és ezeknek megfelelő egyedi programterv kialakítása, szükség esetén módosítása.
- **Egymásra épülő programok felkínálása:** tematikus program- és foglalkozás sorozatok megvalósítása összefüggésben a látogatói igényekkel a komplexebb tudástartalom kialakítása érdekében.
- Iskolai csoportok számára tervezett programok esetében az **intézményvezetők és osztályfőnökök bevonása az igények**, az élményszerűséget biztosító tartalmak, módszerek **kialakításába** (pl. oktatói tutoriálok (videók), ötletbörze).
- Az iskolai csoportok számára szervezett programok esetén – előzetes egyeztetést követően – a **kísérő pedagógusok bevonása a foglalkozásokba**.

- **Motivációs eszközrendszer kialakítása**, rugalmas alkalmazása az érdeklődés fenntartására, a **többszörös visszatérés igényeinek kialakítására**: például pontgyűjtő rendszer, játékosítás, sokrétű élmények, nyílt napok, tematikus napok.

A komplex látogatói élmény legfontosabb **értékmérő jellemzői**:

- **Pozitív látogatói visszajelzések**: az elégedettségmérő eszköz folyamatos használatával vizsgálható a látogatók elégedettsége, a programokról, foglalkozásokról adott visszajelzések. Fontos a látogatói visszajelzések folyamatos értékelése és az értékelés alapján a megfelelő intézkedések kialakítása.
- **Visszatérő látogatók**: a látogatók elégedettségének megnyilvánulása az újbóli és/vagy rendszeres megkeresések.
- A **látogatói igényekre reagáló** és azokhoz rugalmasan illeszkedő, **bővülő szolgáltatási kínálat**. A látogatók programokon, foglalkozásokon szerzett és a Tudásközponttal megosztott élményei, tapasztalatai alapján új és/vagy közös programok, foglalkozások kialakítása és megvalósítása.
- Az oktatási, gazdasági, civil, állami partneri **együttműködések** számának **folyamatos bővülése** és a **megvalósuló együttműködések tartalmának sokrétűsége** (sokszínű, komplex, az együttműködő partner vonatkozásában célirányos, együttműködési tartalmak).

2.6 Elégséges szolgáltatási szint biztosítása a Digitális Tudásközpontban

2.6.1 Elégséges szolgáltatás

Az elégséges szolgáltatási szint biztosítása a Digitális Tudásközpontok szakmai működésének elvárt minimuma. Minden Tudásközpontra érvényes alapfeltétel.

Az elégséges szolgáltatási szint akkor teljesül, ha a Tudásközpont a jelen dokumentumban megfogalmazott szakmai elvárásoknak megfelelően szervezi és működteti szolgáltatásokat, teljesíti a szakmai és szervezeti működésével kapcsolatos, elvárt mutatókat.

Az **elégséges szolgáltatási szint** elérése érdekében a Tudásközpont tevékenységével kapcsolatban megfogalmazott **elvárások**:

- Rendelkezik **helyi szolgáltatási portfólióval**, amely a szakmai alapelvek szem előtt tartásával megalapozza a működés célrendszerének eléréséhez szükséges feltételeket és folyamatokat:
 - biztosítani tudja a szakmai programok megvalósításához a megfelelő környezeti és infrastrukturális feltételeket,
 - rendelkezik a szakmai programok megszervezéséhez és lebonyolításához szükséges, felkészült szakemberekkel,
 - rendelkezik a helyi működési feltételekhez illeszkedő, komplex látogatói élményt biztosítani képes program-és foglalkozáskínálattal,
 - féléves ciklusokra egyedi programterv készült a látogatói igényekre figyelemmel.
- A megvalósult **programok, foglalkozások minőségi garanciáját** a látogatók elégedettsége, a szakmai team visszajelzései is megerősítik.
- A **kapacitáskihasználtság** a rendelkezésre álló működési (technikai és szakmai) feltételek mellett legalább 70%-ban biztosított (*programkínálat elemeinek foglaltsága, idő, humánkapacitás foglaltsága; infrastruktúra kihasználtsága; elért célcsoportok, látogatók száma*)
- **Együttműködési megállapodások** színesítik és alakítják a helyi szolgáltatási portfólió és egyedi programtervek látogatói igények szerinti kínálatát.
- A **szolgáltatások szervezése** a helyi szolgáltatási portfólióban kialakított szakmai paraméterek mentén valósul meg, a szervezet működési feltételeivel és folyamataival összhangban.
- A szolgáltatásokat igénybe vevő **látogatók száma** havonta eléri a **250 főt**.

- A projekt futamideje alatt a **projektben meghatározott indikátorok és mérföldkövek teljesülnek.**

A projekt futamideje alatt a Tudásközpontok elégséges szolgáltatási szintjét meghatározó indikátorokat és mérföldköveket a Minőségirányítási kézikönyv definiálja és jelöli meg a teljesítés minimumát.

2.6.2 Optimális szolgáltatás

Optimális szolgáltatás eléréséhez alapfeltétel az elégséges szolgáltatás biztosítása. A Tudásközpont szolgáltatásai optimalizálhatók az elégséges szolgáltatások folyamatos biztosításával, valamint minőségi és mennyiségi paraméterek szerinti kiterjesztéssel.

Optimális szolgáltatási szint érhető el, ha

- a helyi sajátosságok és a látogatói igények alapján bővül, differenciálódik, módosul a szolgáltatási kínálat:
 - kipróbált, új programelemek, foglalkozások kerülnek beépítésre;
 - új szolgáltatástípussal bővül a szolgáltatási portfólió;
- az új vagy módosult szolgáltatásoknak megfelelően bővül, változik az infrastruktúra, a látogatói környezet, az eszközpark;
- a szolgáltatói portfólió kínálatához illeszkedik a humán kapacitás (szükségletnek megfelelően szerveződő erőforrás, kompetencia); nő a szakemberek felkészültsége;
- nő az együttműködések száma és kiterjedtebbek, pontosabban megfogalmazott igények mentén alakulnak az együttműködés területei;
- a szolgáltatások mennyiségi és minőségi paramétereinek bővülése a látogatók számának emelkedését eredményezi.

3 A szolgáltatási portfólió alkotóelemei

A Tudásközpont szolgáltatási portfóliója kialakításához a GINOP-3.1.6. projekt² szakmai megvalósításában közreműködő Támogató Szervezet biztosítja azt a kezdő program-és foglalkozáscsomagot, amelyből a Tudásközpont infrastrukturális, humán erőforrás feltételeinek, oktató kapacitásainak és kompetenciáinak függvényében alakíthatja ki **saját, helyi szolgáltatási portfólióját.**

A Tudásközpontok a tanulói foglalkozásokhoz, valamint a családi napok programjaihoz kaptak újként fejlesztett és korábban kipróbált, bevált foglalkozáscsomagokat, amelyek adaptációja segíti a szolgáltatások elindítását és orientálja a szervezetek saját, **egyedi programtervének** kialakítását.

A projekt befejezését követően a Tudásközpontok a helyi igényeknek megfelelően alakítják tovább a szolgáltatásokat és a látogatói igényeknek, valamint kapacitásaiknak megfelelően változtathatják, bővíthetik a kínálati elemeket a minél szélesebb körű és minél magasabb látogatottsági szint elérése érdekében.

A Tudásközpont szolgáltatási portfólióját meghatározó tématerületek, a portfólió részét képező programok, programelemek, foglalkozások típusai, azok jellemzői és

² A Digitális Tudásközpontok a GINOP-3.1.6-20 „Digitális élményközpontok hálózatának továbbfejlesztése és központi minőségbiztosítás” projekt támogatásával alakították ki a működésük megkezdéséhez szükséges infrastrukturális feltételeket és programkínálatuk szakmai, tartalmi elmeit.

a programok során alkalmazott módszertani eszközök, eljárások bemutatásra kerültek a **Szakmai Program I. Szakmai keretrendszerben**.

A **Szakmai Program II. Szolgáltatási portfóliója** ismerteti a **Szakmai keretrendszerben** bemutatott programtípusok, programelemek részleteit a foglalkozások és programok szervezésének, megtartásának elemei, és sajátosságai szemszögéből.

A projekt keretében a Támogató Szervezet biztosította szolgáltatási portfólió kialakításához szükséges **kezdő program-és foglalkozáscsomagot**, amely jelen dokumentum 2. mellékletét képezi.

3.1 A tanulók számára szervezett programok foglalkozásai

A tanulók számára szervezett foglalkozások elsősorban az alkotóműhelyben vagy az oktatóteremben zajlanak, kisebb részben a kiállítótérben – a foglalkozások jellegének és tematikájának megfelelően.

3.1.1 Technológiai fókuszú foglalkozások

Részen a kiállítótérben, részben oktatóteremben megvalósuló, élményszerű, elsősorban az új technológiák megismerésére, felfedezésére, illetve a robotikai, programozási tudás fejlesztésére fókuszáló foglalkozások. Az oktatói szükséglet (létszám és kompetencia) a foglalkozáson részt vevők létszámának, a foglalkozás tartalmi összetettségének függvényében is módosulhat.

<i>Helyiségigény:</i>	kiállítótér, oktatóterem
<i>Résztvevők száma:</i>	16-20 fő
<i>Ajánlott oktatói szükséglet foglalkozásonként:</i>	1 fő oktató, 1 fő animátor (szükségleteknek megfelelően)
<i>A projekt keretében az elvárt megtartott foglalkozások száma:</i>	minimum 4 db/hó

A kezdő program- és **foglalkozáscsomag keretében átadott oktatócsomagok:**

Foglalkozás	Időtartam	Eszköz	Korosztály (év)
Titkosügynök képző – Micro:bitek közötti rádiós kommunikáció programozása	90 perc	Micro:bit + elektronikai kiegészítők	10–14 év
Variációk egy témára – konstrukció-alkotás és programozás Edison robottal	90 perc	Edison V2 robot + EdCreate kiegészítő készlet	10–14 év
Készítsd magad! – a modern tárgyal-kotás folyamata	90 perc	3D nyomtatók Okos eszköz 3D szkennel-alkalmazással	15–19 év
Légy apprakész – alkalmazásfejlesztés mobil eszközre	90 perc	laptop + mobil eszköz	15–19 év

A **technológiai fókuszú foglalkozások megtartásának, szervezésének sajátosságai, specifikus szempontjai:**

- A foglalkozások megszervezéséhez, lebonyolításához javasolt a minimális humán erőforrás szükséglet biztosítása (előfordulhat olyan foglalkozás, ahol 2 fő oktató jelenléte is szükséges, ezt a kapacitások függvényében, esetenként szükséges megítélni a szervezés során)

- **Előkészítés**
 - a foglalkozáson használatos eszközök előkészítése (pl. robotok összeállítása);
 - a helyszín, terem előkészítése,
 - tájékozódás a foglalkozásra jelentkezőkről (pl.: korosztály, évfolyam, iskolatípus, előzetes ismeretek, tudásszint)
 - a programra, foglalkozásra jelentkezőkről előzetesen szerzett információk és a foglalkozás/program tervezete alapján a megfelelő feladattípusok, feladatok, forgatókönyv kialakítása
 - a foglalkozásokon használatos eszközökre a tervezet szerint szükséges programok, feladatok telepítése, installálása
- **Megvalósítás**
 - a foglalkozások megkezdése előtt szükséges tervezni egy olyan időszavat, ahol a résztvevők tájékozódhatnak a helyszínen; tájékoztatást kapnak a programról.
Érdemes a tájékoztatóban jelezni, hogy a foglalkozás megkezdése előtt mennyi idővel korábban jelenjenek meg a helyszínen. (javasolt: fél óra)
 - osztályok, csoportok szétbontása
Amennyiben egy adott foglalkozásra nagyobb létszámú csoportok jelentkeznek, mint a foglalkozás lebonyolításának meghatározott, ideális létszáma, a csoportokat az oktatói kapacitás függvényében ketté kell bontani.
- **Értékelés**
 - Érdemes a foglalkozások végén szóbeli visszajelzést kérni a résztvevőktől a foglalkozáson szerzett élményekkel, megszerzett ismeretekkel kapcsolatban és tapasztalatokat visszaforgatni a foglalkozások szervezésébe, lebonyolításába.
 - A programok, foglalkozások értékelésére online értékelő lapok is rendelkezésre állnak, ennek kitöltésére helyben is lehet lehetőséget biztosítani vagy az értékelő lap online elérhetőségének megadásával kérni a résztvevőket a programok későbbi értékelésére.

3.1.2 Alkotó műhelyfoglalkozások

Az alkotóműhelyben megvalósuló, aktív tanulásra, kreatív alkotómunkára építő foglalkozások konstruktív és alkotópedagógiai módszerek és eszközrendszer alkalmazásával zajlanak. Az oktatói szükséglet (létszám és kompetencia) a foglalkozáson részt vevők létszámának, a foglalkozás tartalmi összetettségének függvényében is módosulhat.

<i>Helyiségigény:</i>	alkotóműhely, kiállítótér
<i>Résztvevők száma:</i>	12–16 fő
<i>Ajánlott oktatói szükséglet foglalkozásonként:</i>	1 fő oktató, 1 fő animátor (szükségleteknek megfelelően)
<i>A projekt keretében az elvárt megtartott foglalkozások száma:</i>	minimum 4 db/hó

A kezdő program- és foglalkozáscsomag keretében átadott oktatócsomagok:

Foglalkozás	Időtartam	Eszköz	Korosztály (év)
Robotszervíz	180 perc	Lego SPIKE PRIME robotok	10–14 év
TinkerCad küldetés	180 perc	3D nyomtatók Okoseszköz 3D szkennelők alkalmazással	10–14 év
Feszültségvezetés – áramkörtervezés komponensekből	180 perc	Micro:bit + elektronikai kiegészítők	15–19 év

Foglalkozás	Időtartam	Eszköz	Korosztály (év)
Bitek és botok – mikrovezérlő a társasjáték táblán	180 perc	Micro:bit + elektronikai ki-egészítők 3D nyomtató Lézervágó	15–19 év

Az alkotóműhely foglalkozások megtartásának, szervezésének sajátosságai, specifikus szempontjai:

- A foglalkozások megszervezéséhez, lebonyolításához javasolt a minimális humánerőforrás biztosítása *(előfordulhat olyan foglalkozás, ahol 2 fő oktató jelenléte is szükséges, ezt a kapacitások függvényében, esetenként szükséges a szervezés során megítélni)*
- Előkészítés:
 - a foglalkozáson használatos eszközök előkészítése (pl. mintadarabok elkészítése);
 - a foglalkozásokon használatos eszközökre a tervezet szerint szükséges programok telepítése, installálása;
 - a helyszín, terem, eszközök előkészítése (pl. 3D nyomtatók beüzemelése, laptopok bekapcsolása, alkalmazások előkészítése);
 - tájékozódás a foglalkozásra jelentkezőkről (pl.: korosztály, évfolyam, iskolatípus, előzetes ismeretek, tudásszint);
 - a programra, foglalkozásra jelentkezőkről előzetesen szerzett információk és a foglalkozás/program tervezete alapján a megfelelő feladattípusok, feladatok, forgatókönyv kialakítása;
- Megvalósítás
 - a foglalkozások megkezdése előtt szükséges tervezni egy olyan időszávot, ahol a résztvevők tájékozódhatnak a helyszínen; tájékoztatást kapnak a programról;
Érdemes a tájékoztatóban jelezni, hogy a foglalkozás megkezdése előtt mennyi idővel (javasolt: fél óra) korábban jelenjenek meg a helyszínen.
 - osztályok, csoportok szétbontása
Amennyiben egy adott foglalkozásra nagyobb létszámú csoportok jelentkeznek, mint a foglalkozás lebonyolításának meghatározott, ideális létszáma, a csoportokat ketté kell bontani. Az ismertetőben jelezni szükséges, hogy nagyobb létszámú csoportok, osztályok jelentkezése esetén két foglalkozásra érdemes jelentkezni. Az oktatói kapacitás függvényében jelezni kell továbbá, hogy mekkora létszámhatárig tudnak csoportot fogadni.
 - amennyiben releváns, a tárgyalgatás produktumait a tanulók el is vihetik magukkal.
- Értékelés
Érdemes a foglalkozások végén szóbeli visszajelzést kérni a résztvevőktől a foglalkozáson szerzett élményekkel, megszerzett ismeretekkel kapcsolatban és tapasztalatokat visszaforgatni a foglalkozások szervezésébe, lebonyolításába.
A programok, foglalkozások értékelésére online értékelő lapok is rendelkezésre állnak, ennek kitöltésére helyben is lehet lehetőséget biztosítani vagy az értékelő lap online elérhetőségének megadásával kérni a résztvevőket a programok későbbi értékelésére.

3.1.3 Szakkörök

A szakkörök foglalkozássorozatai tanórákat követő időszakban valósulnak meg, legalább egy iskolai félévet átfogó időtartamban, tanítási napokon, heti rendszerességgel. Az érdeklődés, a látogatói igény, és foglalkozások tematikus feldolgozásának időtartam szerinti igénye - a kapacitások függvényében - félévnél rövidebb vagy hosszabb időszávot is felölelhet a szakkörök időtartama.

Helyiségigény:

Résztvevők száma:

alkotóműhely, oktatóterem

12–16 fő

Ajánlott oktatói szükséglet foglalkozásonként: 1 fő oktatót, 1 fő animátor
A projekt keretében az elvárt megtartott foglalkozások száma: minimum 1 db/félév

A kezdő program- és foglalkozáscsomag keretében átadott oktatócsomagok:

Foglalkozás	Időtartam	Eszköz	Korosztály (év)
Ültess okosan! – Növényültetés és -nevelés a technológia segítségével	6×90 perc	Micro:bit, Arduino + elektronikai kiegészítők 3D nyomtató	10–14 év
A jövő városa	16×90 perc	3D nyomtatók Lézervágó Micro:bit + elektronikai kiegészítők Forrasztóállomás	10–16 év
Szuperhősök – Digitális történetmesélés	16×90 perc	3D nyomtatók Lézervágó Micro:bit + elektronikai kiegészítők Forrasztóállomás	10–16 év
Zöld mérnökök	16×90 perc	3D nyomtatók Lézervágó Micro:bit + elektronikai kiegészítők Forrasztóállomás	10–16 év

A szakköri **foglalkozások megtartásának, szervezésének sajátosságai, specifikus szempontjai:**

- A foglalkozások megszervezéséhez, lebonyolításához javasolt a minimális humánerőforrás biztosítása.
- A szakköröket a tanév rendjével összhangban kell meghirdetni úgy, hogy azok a tanítási órákon túli, tehát jellemzően délutáni időszakokra essenek.
- Előkészítés:
 - a legalább egy félévet átfogó foglalkozássorozatokból a kapacitások és érdeklődés függvényében kettő/három szakköri nap is megszervezhető;
 - szakköri tematikák, foglalkozássorozatok tervezése során több időciklusú témát is érdemes tervezni: teljes félévet átfogó és rövidebb, de legalább 6 egymásra épülő, összefüggő tartalmat is fel lehet venni a programkínálatba;
 - a szakköri foglalkozások, időciklustól függetlenül, tematikus foglalkozássorozatonként legalább heti egy alkalommal kerüljenek megszervezésre;
 - versenyekre való felkészítés is megvalósítható szakköri formában, rendszeres, a verseny időpontjáig tartó alkalmak biztosításával;
 - a foglalkozáson használatos eszközök előkészítése (pl. mintadarabok elkészítése);
 - a helyszín, terem, eszközök előkészítése (pl. 3D nyomtatók beüzemelése, laptopok bekapcsolása, alkalmazások előkészítése)
- Megvalósítás
 - a foglalkozássorozat témáinak megfelelő módszerek alkalmazásával motiválni a résztvevőket a rendszeres megjelenésre;
 - amennyiben releváns, például a tárgyalgatás produktumait foglalkozássorozat végén elvihetik a tanulók.

- **Értékelés**

Érdemes minden foglalkozás végén szóbeli visszajelzést kérni a résztvevőktől a foglalkozáson szerzett élményekkel, megszerzett ismeretekkel kapcsolatban és tapasztalatokat visszaforgatni a foglalkozássorozat további elemeibe.

A programok, foglalkozások értékelésére online értékelő lapok is rendelkezésre állnak, ennek kitöltésére helyben is lehet lehetőséget biztosítani vagy az értékelő lap online elérhetőségének megadásával kérni a résztvevőket a programok későbbi értékelésére.

3.1.4 Tematikus táborok, nyári táborok

A foglalkozássorozatok a tábor tematikájától függően a résztvevők által elvégzett feladatok több, akár egymástól független tevékenységterületet is átfoghatnak annak függvényében, hogy a helyszín milyen lehetőségekkel rendelkezik.

<i>Helyiségigény:</i>	alkotóműhely, oktatóterem, kiállítótér
<i>Résztvevők száma:</i>	12–20 fő turnusonként
<i>Ajánlott oktatói szükséglet foglalkozásonként:</i>	1-2 fő oktató és 1-2 fő animátor a foglalkozások jellegének megfelelően
<i>A projekt keretében az elvárt megtartott foglalkozások száma:</i>	minimum 4 hét/év

A kezdő program- és **foglalkozáscsomag keretében átadott oktatócsomagok:**

Foglalkozás	Időtartam	Eszköz	Korosztály
A robotoktól az okos városig – kalandozások a digitális eszközök birodalmában <i>Oktatói szükséglet: 1 fő oktató, 2 fő animátor</i>	Öt nap, 2×90 perc/nap	LEGO SPIKE PRIME 3D nyomtató Micro:bit + elektronikai kiegészítők	10–14 év
Mérnök a teszt pályán <i>Oktatói szükséglet: 1 fő oktató, 2 fő animátor</i>	Öt nap, 2×90 perc/nap	3D nyomtatók Micro:bit + elektronikai kiegészítők	10–14 év
A jövő városa <i>Oktatói szükséglet: 2 fő oktató, 2 fő animátor</i>	Öt nap, 90 perc×16 foglalkozás	3D nyomtatók Lézervágó Micro:bit + elektronikai kiegészítők Forrasztóállomás	10–16 év
Szuperhősök <i>Oktatói szükséglet: 2 fő oktató, 2 fő animátor</i>	Öt nap, 90 perc×16 foglalkozás	3D nyomtatók Lézervágó Micro:bit + elektronikai kiegészítők Forrasztóállomás	10–16 év
Zöld mérnökök <i>Oktatói szükséglet: 2 fő oktató, 2 fő animátor</i>	Öt nap, 90 perc×16 foglalkozás	3D nyomtatók Lézervágó Micro:bit+ elektronikai kiegészítők Forrasztóállomás	10–16 év

A táborok megtartásának, szervezésének sajátosságai, specifikus szempontjai:

- A foglalkozások megszervezéséhez, lebonyolításához javasolt a foglalkozástervek megvalósításához tervezett és javasolt minimális humánerőforrás biztosítása. *(A szervezés szempontjából szerencsésebb 2 fő animátorral tervezni, amennyiben ezt a résztvevői létszám szükségessé teszi, mint 2 fő oktató jelenlétét biztosítani, kivéve azokat a foglalkozásokat, ahol 2 fő oktató jelenléte szükséges. Ezt a foglalkozásoknál az oktatói szükséglet jelöli.)*
- A nyári táborok szervezését a nagyobb kihasználtság és a felesleges ütközések elkerülése érdekében célszerű összehangolni a Tudásközpont vonzáskörzetében kínált egyéb nyári táborokkal, programokkal. *(Javasolt, hogy ne ugyanarra az időszakra essen a tervezett tábor, mint más, szintén vonzó helyi táborozási lehetőség, azaz célszerű az együttműködések kialakításának szorgalmazása más tematikájú nyári táborokkal.)*
- A foglalkozássorozatok tanév közben tematikus táborok vagy projekthetek formájában is megvalósíthatók.
- Előkészítés:

- A táborok témáinak meghirdetése.

Érdemes előzetesen felmérni az igényeket a partnerintézmények tanulói köréből, iskolai csoportos látogatás, tájékoztató alkalmak során.

A kiválasztott témákra a nyári tábor időpontjait és legfontosabb paramétereit érdemes a tábor időpontja előtt legalább két hónappal meghirdetni; nyári táborok esetén adott év április 30-áig.

A meghirdetett tábori ajánlóknak tartalmazni kell legalább:

- az időpontot,
- korosztályt,
- létszámkorlátokat,
- a tábor helyszínét,
- az utazással, étkezéssel kapcsolatos információkat, a specifikus étkezési igények bejelentésnek módját,
- a tábori költségeket,
- a tábori programra való jelentkezés formáját és határidejét.

A tábori ajánlók közzététele előtt a Tudásközpontoknak érdemes felmérni azokat a helyi lehetőségeket, amelyek hozzá tudnak járulni például:

- *a távolabbról utazók utazási költségeihez vagy felajánlások keresése az utaztatás megoldására (pl. együttműködési megállapodások keretében, amennyiben az iskola/fenntartó/gazdasági szereplő rendelkezik saját járművel, annak igénybevétele);*
- *napi étkezés költségeihez felajánlások keresése vagy a főétekések önköltségét meghatározni tábori költségként.*

- Megvalósítás

- A meghirdetett paramétereknek megfelelően szükséges a foglalkozássorozatok lebonyolítása.
- Záróesemény szervezése, szülőknek, családtagoknak, amelynek keretében érdemes bemutatni a táborban szerzett élmények, tudások produktumait
- Amennyiben releváns érdemes lehetővé tenni, hogy a táborban készített produktumokat a tanulók hazavihessék.

- Értékelés

- Érdemes minden tábori nap végén szóbeli visszajelzést kérni a résztvevőktől a foglalkozáson szerzett élményekkel, megszerzett ismeretekkel kapcsolatban és tapasztalatokat visszaforgatni a másnapi programokba vagy a tábori foglalkozássorozat tartalmi elemeibe.

- A tábor értékelésére online értékelő lapok is rendelkezésre állnak, ennek kitöltésére helyben is lehet lehetőséget biztosítani vagy az értékelő lap online elérhetőségének megadásával kérni a tanulókat és szülőket, családtagokat a kitöltésre.

3.2 Versenyszervezés, versenyre való felkészítés

A versenyszervezés a Tudásközpontok szolgáltatási portfóliójában az oktatási és gazdasági szereplőkkel való együttműködések, a Tudásközpont szakmai kompetenciái és kapacitásai függvényében jelennek meg.

A projekt keretében nincs előírt minimális számú alkalom.

A versenyszervezéssel kapcsolatos egyedi szolgáltatások kialakításához

- szükséges ismerni és feltérképezni a különböző hazai és nemzetközi versenyeket, azok feltételeit, a bekapcsolódási lehetőségeket, a különböző versenytípusok lebonyolításának folyamatát. *(Ilyen versenyek lehetnek többek között: MIRK–Robocup Junior programozói versenyek és más robotika versenyek, Neumann János Nemzetközi Programtermék Verseny, Alkalmazás-fejlesztő verseny diákoknak, E-Hód, Országos Grafikus Programozási verseny, Nemes Tihamér Országos Alkalmazói Verseny, Nemes Tihamér Nemzetközi Programozási Verseny, WRO, FLL, CEOI, eJOI, EGOI.);*
- fel kell mérni az oktatási szereplők részéről jelentkező igényeket és összehangolni a különböző korosztályoknak, iskolatípusoknak szervezett versenyek lehetőségeivel helyi, területi vagy országos, esetenként nemzetközi versenyek programjaival és feltételeivel;
- a különböző versenyek lehetőségeit, feltételeit szükséges összehangolni a versenyfelkészítésbe bevonható szakértői kompetenciákkal és kapacitásokkal;
- a Tudásközpont egyedi feltételeinek megfelelően együttműködésekért érdemes kialakítani a versenyre való felkészítés és versenyszervezés területén tapasztalatokkal rendelkező lehetséges gazdasági és oktatási szereplőkkel;
- a jelentkező igényeknek megfelelően helyszínt, eszközöket, oktatói, szakértői kompetenciát és kapacitást biztosítani a versenyre felkészüléshez vagy helyi szintű versenyek lebonyolításához.

A versenyszervezés, versenyre való felkészítés megtartásának, szervezésének sajátosságai, specifikus szempontjai vannak. A különböző témájú versenyek más-más protokoll szerint zajlanak. Mind a szervezésben, mind a felkészítés során a versenyprotokollnak megfelelő feltételek mellett szükséges követni a folyamatokat.

- Előkészítés:
 - Tájékozódás a különböző hazai és nemzetközi versenyekről, azok folyamatáról, az esetleges bekapcsolódási lehetőségekről.
 - Versenyszervezésbe való bekapcsolódás esetén: kapcsolatfelvétel a versenyszervezőkkel, a bekapcsolódás feltételeinek kialakítása, együttműködések megkötése.
 - Tájékoztató anyag készítése az iskolák számára a különböző versenytípusokról, a versenyekbe való bekapcsolódás lehetőségeiről.
 - Tájékozódás a Tudásközpont vonzáskörzetébe tartozó iskolák körében a versenytapasztalatok, versenyeken való részvételi szándékokról.
 - A Tudásközpont kompetenciáinak, erőforrásainak kiajánlása a versenyek iránt érdeklődő iskolák számára.
- Megvalósítás
 - Együttműködés a versenyek iránt érdeklődő intézményekkel a tanulók versenyeken való részvételéhez szükséges tudás felmérésében.
 - Helyszín, eszközök, szükség esetén oktatói kompetencia biztosítása a versenyre való felkészülésben.

- Igény esetén jelentkezések koordinálása, kapcsolattartás a versenyszervező szervezetekkel.
- Versenyszervezésbe való bekapcsolódás esetén: a versenyfeltételek biztosítása, részvétel a versenyek lebonyolításában, értékelésben a versenyprotokollnak megfelelően.

3.3 Családi programok, nyílt napok

Jellemzően nyitott foglalkozások, amelyek együttes, aktív tevékenységek keretében zajlanak ismeretszerző, információs jelleggel, egyéni bejelentkezésekkel. A programok saját élményekre, alkotó tevékenységekre építenek, olyan kikapcsolódásra lehetőséget kínáló foglalkozások, amelyek alkalmasak több generáció együttes élményprogramjaként is megvalósulhat.

<i>Helyiségigény:</i>	kiállítótér, alkotóműhely, oktatóterem
<i>Részvevők száma:</i>	16–24 fő
<i>Ajánlott oktatói szükséglet foglalkozásonként:</i>	1 fő oktató és 1 fő animátor
<i>A projekt keretében az elvárt megtartott foglalkozások száma:</i>	2 nap/félév

A kezdő program- és **foglalkozáscsomag keretében átadott oktatócsomagok:**

Foglalkozás	Időtartam	Eszköz	Korosztály (év)
Alkot a család	180 perc	Micro:bit + elektronikai kiegészítők	10–99 év
Ipar 4.0 játszóter	180 perc	Lego SPIKE PRIME robotok	10–99 év

A családi napok, **nyílt napok megtartásának, szervezésének sajátosságai, specifikus szempontjai:**

- A foglalkozások megszervezéséhez, lebonyolításához javasolt a minimális humánerőforrás biztosítása (jó, ha jelen van oktató is, részben az alapcsomagban átadott foglalkozástervek igénylik a jelenlétét; részben a magasabb létszám vagy esetenkénti többletfigyelem igényelheti az oktatói kapacitás bevonását is.)
- A foglalkozásokat ajánlott hétvégi napra (szombat vagy elrendelt pihenőnap) tervezni.
- Előkészítés:
 - a helyszín, terem előkészítése, eszközök előkészítése (pl. 3D nyomtatók beüzemelése, laptopok bekapcsolása, alkalmazások előkészítése)
 - a foglalkozáson használatos további eszközök előkészítése (pl. robotok összeállítása);
 - a foglalkozásokon használatos eszközökre a tervezet szerint szükséges programok, alkalmazások, feladatok telepítése, installálása
- Megvalósítás

A foglalkozások megkezdése előtt szükséges tervezni egy olyan időszínt, ahol a részt vevők tájékozódhatnak a helyszínen, ismerkedhetnek a környezettel; tájékoztatást kapnak a programról.

Érdemes a tájékoztatóban jelezni, hogy a foglalkozás megkezdése előtt mennyi idővel (javasolt: fél óra) korábban jelenjenek meg a helyszínen.

- Értékelés
Érdemes a foglalkozások végén szóbeli visszajelzést kérni a résztvevőktől a foglalkozáson szerzett élményekkel, megszerzett ismeretekkel kapcsolatban és tapasztalatokat visszaforgatni a foglalkozások szervezésébe, lebonyolításába.

A programok, foglalkozások értékelésére online értékelő lapok is rendelkezésre állnak, ennek kitöltésére helyben is lehet lehetőséget biztosítani vagy az értékelő lap online elérhetőségének megadásával kérni a résztvevőket a programok későbbi értékelésére.

3.4 Pályaorientációs célú programok, pályaorientációs mérés

A sikeres pályaválasztás egy olyan tájékozódási folyamat, amelynek eredményeképpen a fiatal az adott életkornak megfelelő önismerettel rendelkezik. Ismeri a pályaválasztási érdeklődési körének társadalmi környezetét, a gazdasági jellemzőit és képzési lehetőségeit, valamint valódi ismeretei vannak a pályák világáról. A pályaorientációhoz kapcsolódó információk alapvetően két területet foglalnak magukba: az **egyén ismereteit önmagáról (individuális jellemzők)** valamint a **munka és a pályák világára vonatkozó társadalmi környezet ismeretét**. E két terület alkotja a pályaorientáció tartalmát, amelyekkel kapcsolatban az életkori sajátosságoknak és az igényeknek megfelelően szükséges információt biztosítani.

A Tudásközpontok pályaorientációs tevékenységei a szolgáltatás részeként megjelennek

- a foglalkozásokba építve, a foglalkozást tartó oktató a feldolgozott téma pályaválasztás szempontjából is hangsúlyos részterületeihez kapcsolódva ismertetést tart az érintett szakmákról. Az ismertető összefoglalja a szakma sajátosságait, jellemzőit és bemutatja a szakmai ismeretek megszerzéséhez vezető intézményeket; a tájékoztatás során a csoport életkorának, összetételének, egyéni érdeklődésének megfelelő módszereket, eszközöket alkalmaz;
- célzott pályaorientációs aktivitások, események szervezésében, például bemutatók; tematikus, motivációs előadások; workshopok; pályatanácsadó szakértők bevonása;
- külső helyszínre szervezett üzem-és gyárlátogatások keretében;
- oktatási és gazdasági szereplőkkel való együttműködés különböző formáiban.

Helyiségigény:

oktatóterem, kiállítóterem, alkotóműhely, együttműködés keretében az együttműködő partner által biztosított külső helyszín helyiségei

Résztvevők száma:

a programtípus függvényében

Ajánlott oktatói szükséglet programonként:

a programtípus függvényében: 1 fő szervező, moderátor; pályaorientációs mérés: 1 fő oktató/felügyelő

A projekt keretében az elvárt megtartott foglalkozások száma:

1 alkalom/hó pályaorientációs célú program
500 pályaorientációs mérés (45 pályaorientációs mérés/hó átlagosan))

A Tudásközpontok pályaorientációs tevékenységei a helyi adottságok, együttműködések függvényében lesznek jelen a portfólióban.

A Tudásközpontok rendelkeznek a **PractiWork mérőeszközrendszerrel**, ami azoknak a transzverzális egyéni képességek, készségek és személyiségjellemzők mérésére alkalmas, amelyek szinte minden munkakörben alapvető fontosságúak. „A PractiWork egyéni képesség és készségmérésre, adatgyűjtésre tervezett speciális hardverek és szoftverek kombinációja. Az értékelési módszertana olyan modern adatelemző eljárásokat tartalmaz, mint különböző mintázat felismerő technikák és gépi tanulás. A PractiWork holisztikus megközelítést használ az egyén jellemzéséhez, és képességeire, készségeire alapozva javaslatot tesz a számára legszükségesebb képzésekről.”

A pályaorientációs programok megtartásának, szervezésének sajátosságai, specifikus szempontjai:

- A foglalkozások megszervezéséhez, lebonyolításához javasolt a minimális humán erőforrás biztosítása.
- Előkészítés:
 - Pályaorientációs programok:
 - A Tudásközpont vonzáskörzetben lévő gazdasági szereplőkkel, pályaorientációs feladatokban kompetens oktatói szereplőkkel kapcsolatfelvétel, a lehetséges együttműködés feladatainak meghatározása.
 - Workshopok, szakmai műhelyek, külső helyszíni üzemlátogatások szakmai programjának, feltételeinek kialakítása, megjelentetése a programkínálatban, eseménynaptárban.
 - Workshopok, szakmai műhelyek, külső helyszíni üzemlátogatások meghirdetése, szervezése.
 - Pályaorientációs mérés:
 - Tájékoztató, kiajánló a partnerintézmények, partnerszervezetek számára a Practiwork mérőeszköz használatáról.
 - Kampánymérés:
 - Kampányprogram egyeztetés a Practiwork mérőeszköz forgalmazójával (lehetőséges időpontok, kihelyezhető mérőeszközök száma, bevonható szakemberek felkészítése a mérés támogatására és kiértékelésre, a kampánymérést támogató Practiwork szakértőkről).
 - a mérési lehetőségek kiajánlása – időpont, mérőeszközök – a Tudásközpont vonzáskörzetben lévő köznevelési intézmények számára;
 - a mérési kampány helyszínének kiválasztása.
- Megvalósítás
 - A pályaorientációs célú programok lebonyolítása.
 - Pályaorientációs mérés kiértékelte eredményeinek értelmezésben segítségnyújtás, tanácsadás. *(Fontos, hogy a kiértékelés értelmezését, tanácsadói feladatokat ellátását képzett, felkészült szakemberek végezzék!)*
 - A kampánymérés támogatása, segítségnyújtás mérés kiértékelte eredményeinek értelmezésben
- Értékelés

Érdemes a programok végén szóbeli visszajelzést is kérni a résztvevőktől a szerzett élményekkel, megszerzett ismeretekkel kapcsolatban és tapasztalatokat visszaforgatni a további programok szervezésébe, lebonyolításába.

A programok, foglalkozások értékelésére online értékelő lapok is rendelkezésre állnak, ennek kitöltésére helyben is lehet lehetőséget biztosítani vagy az értékelő lap online elérhetőségének megadásával kérni a résztvevőket a programok későbbi értékelésére.

3.5 Egyéb érzékenyítő, a digitális kompetencia fejlesztését célzó programok

3.5.1 Digitális élménytúra

A digitális élménytúra elsősorban a kiállítási térben megvalósuló „attrakciók”, interaktív, 5–15 perces tevékenységekből álló legfeljebb 90–120 perc időtartamú foglalkozások.

A digitális élménytúra foglalkozásai a Tudásközpont helyi, egyedi sajátosságaihoz – rendelkezésre álló eszközök, eszközcsoporthoz, infrastrukturális feltételek, humán erőforrás kapacitásai – illeszkedve állítható össze a kezdő csomagban megadott tevékenységtervek, illetve a későbbiekben a Tudásközpont saját fejlesztésű tevékenységei alapján.

A digitális élménytúra széles látogatói közönség számára alkalmas, valamennyi tématerülethez társítható foglalkozás, amely figyelembe veszi a látogatók életkorát (más jellegű attrakciókból áll össze a gyerekeknek vagy felnőtt korosztálynak készülő program), a látogatói igények szerinti érdeklődést. Az

élménytúra általában 4-5 állomás köré építi a programot, amelyek cserélhetők, variálhatók a látogatói igényeknek megfelelően.

Helyiségigény:

kiállítóterem

Résztvevők száma:

a foglalkozások tevékenységeinek függvényében

Ajánlott oktatói szükséglet programonként:

2 fő animátor *(nem szükséges oktatói jelenlét, mert minden instrukció részletesen adott)*

A projekt keretében az elvárt megtartott foglalkozások száma:

minimum: 8 db/hó

Az alapsomag alapján összesen 47 db tevékenységből szervezhető digitális élménytúra.

Az oktatási célú robotika tématerület tevékenységtervei (attrakciók):

Tevékenység	Korosztály (év)	Eszköz
Akár az áruházban – Vonalkódolvasás az Edison robottal	10–14	Edison V2
Fedezd fel a Mars felszínét	10–14	Sphero RVR
Hogyan mozog Edbot?	10–14	Edbot
Mérj, tesztelj szenzorokkal!	10–14	Revolution Robotics Challenge Kit
Robot pingpong	10–14	Revolution Robotics Challenge Kit
Robot-sumo	10–14	Edison V2
Robotok az építőiparban	10–14	Edison V2 + EdCreate
Sphero, a távirányító	10–14	Sphero Bolt

Az ipari robotika tématerület tevékenységtervei (attrakciók):

Tevékenység	Korosztály (év)	Eszköz
A jövő tanulóműhelye	10–14	Oculus Quest
Add meg a koordinátákat!	14–18	Dobot Magician
Egyensúlyozz Fable-lel!	10–14	Shape Robotics Fable
Ragadd meg a tárgyat! I.	10–14	Dobot Magician
Ragadd meg a tárgyat! II.	14–18	FANUC (CRX-10iA/L)
Ragadd meg a tárgyat! III.	10–14	Leap Motion
Rajzoljon helyett a robot!	10–14	Dobot Magician
Robotok tánca	10–14	Dobot Magician
Rúgj egy gólt!	10–14	Shape Robotics Fable
Utánozz robotokat!	10–14	FANUC (CRX-10iA/L)

Tevékenység	Korosztály (év)	Eszköz
Hogyan csinálják? – együttműködés robotok között	14–18	FANUC (CRX-10iA/L)
Zeneszerzés, ahogy eddig nem is gondoltál rá	14–18	Leap Motion

A programozás/mikrokontrollerek/mikroszámítógépek tématerület tevékenységtervei (attrakciók):

Tevékenység	Korosztály (év)	Eszköz
Bütykölj mikrovezérlővel I.	10–14	micro:bit + Elecfreaks Experiment box kit
Bütykölj mikrovezérlővel II.	10–14	micro:bit + Adafruit Crazy Circuit Bit Board Kit
Bütykölj mikrovezérlővel III.	14–18	micro:bit + Elecfreaks Tinker kit
Ismerd meg az Arduinot!	14–18	Arduino Uno + AR 37in1 S-KIT
Programozz darut!	14–18	micro:bit + Strawbees STEM school kit

Az okos otthon tématerület tevékenységtervei (attrakciók):

Tevékenység	Korosztály (év)	Eszköz
3D nyomtató az otthonunkban	10–14	Craftbot Flow
Ismerd meg a szociális robotokat Fable-lel!	10–14	Shape Robotics Fable
Kívánságod parancs!	10–14	Google Home Hub
Lakberendezés okosan	10–14	mobileszköz (Ikea Place alkalmazás)
Nézz körül otthon!	10–14	Xiaomi Mi Home Security Camera
AR akvárium az okosotthonban	14–18	mobileszköz (myARquarium alkalmazás)
Hangalapú robotvezérlés, gépi tanulás megismerése Aibo segítségével	14-18	SONY Aibo ERS-1000
Robotkútya-iskola	10–14	SONY Aibo ERS-1000

A vizuális kultúra tématerület tevékenységtervei (attrakciók):

Tevékenység	Korosztály (év)	Eszköz
Járd be a Sixtusi kápolnát!	10–14	Oculus Quest
Nyomozz QR kódokkal!	10–14	mobileszköz (QR-kód olvasó alkalmazás)
Repülés a Föld körül	10–14	Oculus Quest

Tevékenység	Korosztály (év)	Eszköz
AR és mesterséges intelligencia egy appban!	14–18	mobileszköz (Metaverse – Augmented Reality alkalmazás)
Fejezd be a festményt!	14–18	Oculus Quest
Gyurmafilm készítése greenbox előtt	10–14	Zu3D Animation kit
Interaktív csillagtérkép a kezében	14–18	mobileszköz (Star Walk 2 alkalmazás)
Pacman a filmvásznon	14–18	mobileszköz (Stop Motion Studio alkalmazás)
Rajzolás 3D-ben a Tilt Brush virtuális valóság alkalmazásban	14–18	Oculus Quest

Az alkotópedagógiai tématerület tevékenységtervei (attrakciók):

Tevékenység	Korosztály (év)	Eszköz
3D modellek készítése mobileszközzel	10–14	mobileszköz (Qlone 3D scanner alkalmazás)
Gyártási fázisok 3D nyomtatóval	14–18	Craftbot Flow
Készíts egyedi kulcstartót!	10–14	Flux Beamo
Tervezz vázát!	10–14	Craftbot Flow
Vágj bele velünk a tárgyalatba!	14–18	Flux Beamo

A digitális élménytúra megtartásának, szervezésének sajátosságai, specifikus szempontjai:

- A foglalkozások megszervezéséhez, lebonyolításához javasolt a minimális humánerőforrás biztosítása *(nem szükséges oktatói jelenlét, mert minden instrukció részletesen adott)*
- Előkészítés:
 - a digitális élménytúra tematikájának kijelölése (figyelemmel a korosztályra, látogatói igényekre),
 - a tevékenységek közül azoknak az attrakcióknak a kiválasztása, amelyek a kijelölt téma köré szervezhetők, orientálják a tématerületek szerinti bejárást,
 - irányított útvonalak kialakítása a torlódások elkerülésére,
 - kiállítótér tevékenységeinek véglegesítése, a jól látható helyre kitehető tevékenység-leírások elkészítése, amely tartalmazza:
 - milyen korosztálynak szól, egyidőben hány fő számára van lehetőség a tevékenység kipróbálására;
 - a tevékenység részletes leírása,
 - a technológia, illetve az eszköz közérthető bemutatása,
 - néhány, a tevékenységhez kapcsolódó, elgondolkodtató kérdés.
- Megvalósítás
 - az élménytúra során érdemes az egyes eszközök önálló felfedezésére építeni,
 - a megajánlott tevékenységeket további információkkal és feladatokkal ajánlott kiegészíteni,
 - bejáráshoz javasolt check-list, feladatgyűjtemény használata *(ezt lehet papíralapon de szerencsésebb előkészíteni telefonon/tableten)*

- **Értékelés**

Érdemes a programok végén szóbeli visszajelzést is kérni a résztvevőktől a szerzett élményekkel, megszerzett ismeretekkel kapcsolatban és tapasztalatokat visszaforgatni a további programok szervezésébe, lebonyolításába.

A foglalkozások értékelésére online értékelő lapok is rendelkezésre állnak, ennek kitöltésére helyben is lehet lehetőséget biztosítani vagy az értékelő lap online elérhetőségének megadásával kérni a résztvevőket a programok későbbi értékelésére.

3.5.2 Egyéb, digitáliskompetencia fejlesztést célzó, helyi programok

Olyan egyedi programelemek, foglalkozások, amelyek a Tudásközpont helyi igényeit tükrözik és a fókusz a digitáliskompetencia fejlesztése. Mind a célcsoport, mind a témaválasztás nyitott, alkalmazkodik a korábbi tapasztalatokhoz, a helyi specifikus feltételekhez, kompetenciákhoz, a kialakított együttműködések által kínált programokhoz.

A projekt keretében nincs előírt szolgáltatási minimumelvárás.

4 A Digitális Tudásközpont helyi szolgáltatási portfóliójának és egyedi programtervének kialakítása

4.1 A helyi szolgáltatási portfólió

4.1.1 A helyi szolgáltatási portfólió kialakítása

A **helyi szolgáltatási portfólió** az egyes Tudásközpontok által nyújtott egyedi szolgáltatások jellemzőit határozza meg és a szolgáltatások megszervezésének kereteit rögzíti.

A helyi szolgáltatási portfólió valamennyi Tudásközpontban a Támogató szervezet által egységesen biztosított foglalkozás-és programcsomagra épül, amelynek szakmai tartalmi elemei jól kidolgozottak, kipróbáltak és előzetes minőségbiztosításon mentek keresztül. A helyi portfólió kialakítása során a Tudásközpontok a központi programkínálatot egyedi sajátosságokkal egészítik ki, a helyi látogatói igények és működési jellegzetességeiknek megfelelően.

A helyi szolgáltatási portfólióban azokat a programtípusokat, programelemeket szükséges megjeleníteni a Támogató szervezet által biztosított alapsomagból, amelyekhez a Tudásközpontban a megfelelő szolgáltatási keretek és működési feltételek rendelkezésre állnak:

- Igazodik a rendelkezésre álló infrastrukturális feltételekhez (helyiségek, berendezései, férőhelyek, hozzáférés).
- A programok, foglalkozások kiválasztásánál figyelembe veszi a központ eszközállományát.
- Figyelemmel van a rendelkezésre álló humánkapacitásra és kompetenciákra.

A Tudásközpont működését, így a helyi szolgáltatási portfólió tartalmi elemeit is folyamatosan alakítják a látogatói igények, a feltételek változásai, amelyek időközönként felvetik a módosítás, kiegészítés és új foglalkozások, programok kialakításának szükségességét.

A fejlődés eredményeinek követése érdekében a Tudásközpont szolgáltatási portfólióját évenként szükséges felülvizsgálni.

4.1.2 A szolgáltatási portfólió bővítése, új foglalkozástervek kialakítása

A foglalkozások kialakításához kidolgozott foglalkozástervekből álló alapsomag segíti a Tudásközpontok programjainak kialakítását. A működés során a Tudásközpontok a helyi igényeknek megfelelően és erőforrásaik, bővülő kompetenciáik függvényében saját fejlesztéseikkel gazdagítják a programkínálatot.

tukat. A programkínálat bővítéséhez az alapcsomagban szereplő foglalkozástervek mintájának megfelelően szükséges elkészíteni az új foglalkozásterveket.

A foglalkozástervek készítésének és elfogadási folyamatának szempontjai és lépései:

- A foglalkozástervek készítéséhez, foglalkozástípusonként sablonok állnak rendelkezésre (3. melléklet). Az új foglalkozástervek kidolgozását részletes szakmai útmutatók segítik. A tervezett foglalkozások tartalmát a sablonokban foglalt szempontoknak megfelelően szükséges kialakítani.
- A projekt futamideje alatt az új foglalkozásterveket a Sharepoint Kommunikációs webhelyen a Tartalom-Fejlesztések mappa Tudásközpontként létrehozott saját mappájába szükséges feltölteni, majd a feltöltésről értesítést küldeni a kepzes@edtech.hu címre.
- A Tudásközpontok szakmai támogatását biztosító Támogató szervezet szakértői áttekintik a feltöltött foglalkozásterveket és szükség esetén 5 munkanapon belül korrekciós, kiegészítő javaslatokat tesznek. Ezt követően a Tudásközpont értesítést kap az email címére a feladat elvégzéséről.
- A Tudásközpontnak 5 munkanap áll a rendelkezésére, hogy a korrekciós javaslatoknak megfelelő javításokat elvégezze. A foglalkozásterveken a javaslatoknak megfelelően elvégzett javításokat, korrekciókat követően emailben értesítést küld.
- A Támogató szervezet szakértői áttekintik a javított foglalkozásterveket és értesítik a Tudásközpontot annak elfogadásáról. Amennyiben további javítások szükségesek a korrekciós folyamat lépései ismétlődnek.
- Az elfogadott foglalkozásterveket a Tudásközpontok beilleszthetik a Szolgáltatási portfóliójukba és Egyedi programterveikbe.
- Az elfogadott foglalkozásterveket a Sharepoint Kommunikációs webhelyen kialakított közös *Elfogadott foglalkozástervek* mappába szükséges feltölteni, a Tudásközpontok közös tudásbázisaként. Annak érdekében, hogy az elfogadott foglalkozásterveket más Tudásközpontok is megismerhessék és igény szerint adaptálhassák, a foglalkozástervet kifejlesztő Tudásközpont workshop keretében felkészülési lehetőséget biztosít a többi központ oktatóinak, animátorainak.

A foglalkozástervek elfogadási, minősítési folyamatára legalább 21 napot szükséges tervezni.

4.2 Egyedi programterv készítése

A Tudásközpont egyedi programterve a helyi szolgáltatási portfólió alapján készül és tartalmazza azokat a programelemeket, foglalkozásokat (lehetőség szerint minden programtípusból), amelyeket féléves időszakra a Tudásközpontok erőforrásaik függvényében megtartani, lebonyolítani terveznek. Az egyedi programterv módosítása szükség esetén időközben is lehetséges.

A szolgáltatási portfólió és egyedi programterv új foglalkozásainak kialakításához **Fejlesztési segédletek, Sablonok** állnak rendelkezésre (3. melléklet).

Az egyedi programterv majd az ez alapján szerveződő eseménynaptár kialakításánál szükséges figyelembe venni a tanév rendjét, az együttműködő oktatási intézmények pedagógiai programját és éves programját és adott tanév szervezési sajátosságait.

Javasolt tervezési időszakok:

- szeptember 1 – január 31.
- február 1 – június 30.
- július 1 – augusztus 31.

Az egyedi programterv összeállítása során figyelembe kell venni a kijánlott foglalkozások, programok konkrét időtartamát és helyiségiigényét. A különböző programtípusok jellemzőiről a Szakmai program

I.-ben található részletesebb információ. Az egyes programtípusok szervezési sajátosságaival kapcsolatosan jelen dokumentum 3.1 – 3.5. pontjai adnak részletes útmutatást.

5 Látogatásszervezés

A látogatások szervezésének kiindulópontja a Tudásközpont *Szolgáltatási portfóliója és Egyedi programterve*, az oktatási és gazdasági szereplőkkel kötött együttműködési megállapodások tartalmi elemei.

Az egyedi programterv alapján kerül kialakításra az **Eseménynaptár**, amelynek keretében kerülnek meghirdetésre az egyedi programtervben előzetesen megtervezett és rögzített programok, foglalkozások időponthoz, oktatóteremhez és oktatókhoz, animátorokhoz kötötten. Az események főként a honlapon nyilvánosan, kisebb részben az oktatási intézményekkel megkötött együttműködési megállapodások alapján előre egyeztetetten kerülnek meghirdetésre.

Az eseménynaptárnak kiemelten azokból a programokból, foglalkozásokból kell építkeznie, amelyek a szolgáltatások iránti látogatói érdeklődéseknek, a Tudásközpont által megkötött együttműködési megállapodásoknak és kapacitásoknak leginkább megfelel. Az eseménynaptár gördülő tervezésű, így folyamatosan (kétheti/havi rendszerességgel) igazítható az esetlegesen változó, újonnan felmerülő igényekhez.

5.1 A látogatások szervezésének általános szempontjai

Minél több csatornán, kommunikációs felületen, marketing eszközökkel érdemes megszólítani a vonzáskörzetbe tartozó köznevelési és szakképzési intézményeket, a célcsoportba vonható piaci és további olyan szereplőket, akik partnerek lehetnek mind a szolgáltatások igénybevétele, mind a szolgáltatási kínálat kialakítása során.

A célcsoport elérésének módja lehet többek között:

- a köznevelési intézményeken, fenntartókon keresztül tájékoztató, figyelemfelhívó kiadványok terjesztése,
- versenyek szervezése, támogatása,
- kampányok szervezése,
- sokszínű, többrejtű iskolán kívüli programkínálat folyamatos biztosítása,
- gazdasági szereplők tájékoztatása, sokrétű együttműködési formák kialakítása

Részletesebb tájékoztatás az oktatási szereplőkkel és a gazdasági szereplőkkel való együttműködés irányadó dokumentumaiban olvasható (Szakmai program III.).

A Tudásközpontok szolgáltatásai a nekik helyszínt adó település vonzáskörzetébe tartozó érdeklődők számára is nyitott, elérhető. A látogatások szervezésekor azonban a látogatók figyelmében kell ajánlani, hogy az utazással járó csoportos látogatás esetében a Tudásközpontok nem tudnak szállítóeszközt biztosítani, így az utazás megszervezése a jelentkezőket terhelik.

A Tudásközpont programjaira, eseményeire a Digitális Tudásközpont honlapján az Események/Jelentkezés oldalon és a partneri együttműködési megállapodások alapján lehet jelentkezni.

5.2 A Tudásközpont nyitvatartása

A látogatásszervezés fontos tényezője a Tudásközpont nyitvatartási rendjének meghatározása. Ennek meghatározásához nélkülözhetetlen a látogatói igények előzetes felmérése (helyi oktatási intézmények tanítási rendje, egyéb népszerű helyi programokkal való ütközés elkerülése stb.). Amennyiben az üzemserű működés során az igények változása miatt a nyitvatartási idő már nem tudja kiszolgálni a látogatói elvárásokat, úgy annak módosítása szükséges.

A nyitvatartási idő szabályozása során, ill. ezzel összhangban az online eseménynaptárba feltöltésre kerülő programok időbeli ütemezésének elkészítésekor érdemes figyelemmel lenni a látogatásszervezés szempontjaira az üzemserű működés teljes időszaka alatt.

Javasolt ütemezett zárva tartási időszak: december 15–január 15., illetve nyári időszakban egy összefüggő 3–4 hetes időszak, amely nem érinti a tematikus nyári táborok lebonyolítását.

A Tudásközpont nyitvatartási rendjének kialakításához irányadó szempontok találhatók az az „Írányelvek és ajánlások a Digitális Tudásközpontok működési rendjének kialakításához” dokumentumban.

5.3 Az események meghirdetése, az események szervezésének főbb szempontjai

Az iskolai tanulócsoporthoz számára kínált foglalkozásokat, látogatásokat mindig a tanév rendjéhez igazodva szükséges meghirdetni. (Például a tanév rendje szerinti iskolai szünetekre, munkaszüneti napokra ne kerüljenek meghirdetésre iskolai tanulócsoporthoz számára programok.)

Figyelni kell arra, hogy az online felületen létrehozott eseménynaptárban kínált programok, foglalkozások olyan időpontokban és olyan időszakban kerüljenek meghirdetésre, mely a legoptimálisabb a megszólított célcsoportok számára.

Az iskolai tanulócsoporthoz számára kínált foglalkozásokat, látogatásokat mindig a tanév rendjéhez igazodva szükséges meghirdetni, ügyelve arra, hogy azok a tanítási órák idejére essenek. (Pl. a tanév rendje szerinti iskolai szünetekre, munkaszüneti napokra ne kerüljenek meghirdetésre iskolai tanulócsoporthoz számára programok)

A szakköröket szintén a tanév rendjének figyelembevételével kell meghirdetni úgy, hogy azok a tanítási órákon túli, tehát jellemzően délutáni, késő délutáni időszakra essenek és lehetőleg egy félévnyi időtartamot lefedjenek.

A családi napokat, foglalkozásokat ajánlott hétfői (pl. szombati) vagy munkaszüneti napra tervezni.

A nyári táborok szervezését a szélesebb körben történő kihasználtság érdekében célszerű összehangolni a Tudásközpont vonzáskörzetében kínált egyéb nyári táborokkal, programokkal. (Ne ugyanarra az időszakra essen, mint más, hasonlóan vonzó helyi táborozási lehetőségek, együttműködések kialakításának szorgalmazása más tematikájú nyári táborokkal, egy-egy programelem biztosítása érdekében stb.)

A munkaszüneti napok (nemzeti ünnepek) illetve helyi, városi rendezvények egy részére egyedi tematikák mentén szélesebb célcsoportokat is elérő aktivitások (pl. speciális kampány, helyi rendezvényekre történő kitelepülés) szervezése javasolt.

Figyelemmel kell lenni arra, hogy a rendszeres karbantartások ne a szervezett foglalkozások időszakára essenek.

5.4 Online regisztráció

A Tudásközpontok látogatóinak **regisztrációját és a kapcsolódó adminisztrációt online foglalási rendszer** segíti, amely – a foglalkozástípusnak megfelelő – információk megadását követően automatikus visszajelzést küld a jelentkezőnek a jelentkezés elfogadásáról vagy elutasításáról.

A regisztrációs felület az eseménynaptárból is elérhető, melynek használatával a Tudásközpontok egyedi programterve, illetve annak változása nyomon követhető.

A foglalkozások előzetes regisztrációt követően látogathatók. A regisztráció segíti a helyszíni tevékenység gördülékenyebb megvalósítását. A látogatásokra a programtípusoknak megfelelően lehet jelentkezni a program kiválasztását követően:

- iskolai csoportok az őket kísérő pedagógus pedagógus(ok) közreműködésével;
- akik még nem érték el az önállóság korhatárát a szüleik/gondviselőjük jóváhagyásával;
- önrendelkezési joggal bíró személyek önállóan.

A foglalkozásokra, rendezvényekre történő jelentkezés, illetve annak a visszamondásának folyamata:

- Az egyes látogatások, foglalkozások időpontját, időtartamát, az egy-egy alkalommal fogadható vendégek számát, a nyújtott szolgáltatások leírását a Központ honlapján közzétett tájékoztató tartalmazza.
- Az online felületen leadott jelentkezést a rendszer – a megadott elektronikus levélcímre küldött – automatikus üzenetben igazolja vissza. Visszaigazolás hiányában a jelentkezés nem tekinthető elfogadottnak.
- A jelentkezés lemondására szintén az online felületen van mód, a látogatás tervezett időpontja előtt legkésőbb hét nappal. A felszabaduló helyekre történő jelentkezés az általános szabályok szerint történhet.
- A Tudásközpont fenntartja magának a jogot, hogy a visszaigazolt jelentkezéseket – előre nem látható, váratlan ok esetén – akár indokolás nélkül visszamondja. A visszamondásra a jelentkező által megadott elérhetőségeken kerülhet sor. A pontatlanul megadott adatokból következő kellemetlenségekért a Tudásközpontot nem terheli felelősség.

*Az online regisztrációval kapcsolatosan részletes információkat a 4. melléklet **Online regisztrációs rendszer használati útmutató** című dokumentum tartalmaz*

5.5 Értékelés

Fontos, hogy látogatást követően minél több résztvevő értékelje a látogatást, a munkatársak tevékenységeit. Az elégedettség vizsgálatára elégedettségmérő kérdőív áll rendelkezésre, amely elérhető a Tudásközpont tárhelyén.

Az elégedettségi mérések és az egyéb csatornákon beérkező visszajelzések során összegyűlt tapasztalatokat rendszeres időközönként értékelni kell és amennyiben ez szükséges, a valós igényekhez igazodva módosítani szükséges a szolgáltatási portfólió és az egyedi programterv kínálatán, akár új programok szolgáltatások bevonásával, kialakításával, akár a meglévők gyakoriságának növelésével.

*Az értékeléssel kapcsolatos részletes információkat és az elégedettségi kérdőív mintáját a **Minőségirányítási kézikönyv** tartalmazza.*



Mellékletek jegyzéke

1. Melléklet: Perszónaelemzés, perszónatérkép, látogatói útvonal
 2. Melléklet: Kezdő program-és foglalkozáscsomag
 3. Melléklet: Fejlesztési segédletek, sablonok
 4. melléklet: Online regisztrációs rendszer használati útmutató
 5. melléklet: Ajánlás a foglalkozások munkarendjének kialakításához
- 