



## Az ICT-DRV minőségindikátorok bevezetésének nemzeti forgatókönyve a következő országban: **MAGYARORSZÁG**

készítette: Décsi András, DEKRA HU, Ing. Hima Tamás, Nemzeti Közlekedési Hatóság, valamint Dipl. Ing. Dobrocsi Endre, igazgató, E-education IT Inc.

WP 5 ▫ del: 13 ▫ utolsó módosítás: 2015. május 19.

elérhetőség: hima.tamas@gmail.com, www.project-ictdrv.eu

### 1. indikátor: **Támogató és szabályozó jogi és szervezeti keret**

*A CBT és SBT bevezetéséhez, valamint – adott esetben – elismeréséhez a jogszabályok és a munkaszervezés biztosítanak megfelelő keretet. Különösen igaz ez a 2003/59/EK irányelvben meghatározott jogi keretre, továbbá szükség esetén más, e képzések bevezetését befolyásoló jogszabályokra a hivatásos gépjárművezetőként folytatott rendszeres munkavégzés mellett. A jogi szempontok mellett a munkaszervezés biztosít a tanuló számára elegendő időt és megfelelő keretet a CBT/SBT-ben való részvételre, valamint az újonnan elsajátított készségeknek a gyakorlatba történő átültetésének elősegítéséhez.*

A CBT/SBT-re nézve egy jogszabály irányadó – a 24/2005. (IV. 21.) GKM rendelet (a továbbiakban: GKM rendelet) –, amely a közúti gépjárművezetők képzési és vizsgáztatási előírásait, továbbá a hivatásos gépjárművezetők képesítési és továbbképzési szabályait (a továbbiakban: GKI képesítés) tartalmazza.

Az EU irányelv és az irányelvet követő magyar rendelet alapján a gépjárművezetőknek alapképzésben kell részesülniük, majd továbbképzésben kell részt venniük függetlenül attól, hogy bér munka, saját költségen történő szállítás keretében dolgozik vagy olyan közutakon vezet,

- a) amelyeken C1, C1E, C, CE, D1, D1E, D, DE vagy egyenértékű kategóriájú gépjárművezetői engedély birtoklása szükséges, ha
  - aa) az EGK valamely országának polgára,
  - ab) nem az EGK valamely országának polgára, azonban egy magyarországi székhelyű társaság alkalmazza
  - b) az EGK valamely országának polgára, illetve nem az EGK valamely országának polgára, azonban állandó lakcíme Magyarországon van az 1985. december 20-án elfogadott 3821/85/EGK rendelet 14. cikkével összhangban, és nem rendelkezik C1, C1E, C, CE, D1, D1E, D, vagy DE kategóriájú vezetői engedéllyel, de GKI képesítést kíván szerezni.

E jogszabály alapján minden olyan gépjárművezetőnek, aki gépjárművezetői engedélyt

- a) **2008. szeptember 9. után** szerezte **D1, D1E, D, DE** kategóriák valamelyikében, illetve
- b) 2009. szeptember 9. után szerezte **C1, C1E, C, CE** kategóriák valamelyikében,

gépjárművezetői alapképzésben kell részesülnie.

Az alapképzést követően, amennyiben a gépjárművezető a szakmában kíván maradni, akkor az alapképzés megszerzését követő

- a) 5 éven belül továbbképzésben kell részt vennie, vagy
- b) ha a gépjárművezetőre nem vonatkozik az alapképzés előírása, akkor

ba) D1, D1E, D vagy DE kategóriájú gépjárművek vezetése esetén legkésőbb 2013. szeptember 10-ig, illetve

bb) C1, C1E, C vagy CE kategóriájú gépjárművek vezetése esetén legkésőbb 2014. szeptember 10-ig.

A továbbképzés érvényességi ideje 5 év. Amennyiben a szakmában kíván maradni a gépjárművezető, akkor 5 évente továbbképzésen kell részt vennie.

A jelenlegi jogszabályok alapján a GKI képzés hagyományos osztálytermi képzés vagy távoktatás (CBT: számítógépes oktatás) keretében szerezhető meg. CBT képzés esetén a képzés állami (hatósági) akkreditációja szükséges. Mindkét képzés formában kötelező szimulátoros kurzusokat (SBT) kell teljesíteni mind az alapképzés, mind pedig a továbbképzés esetén.

Minden esetben a munkáltató dönthet arról, hogy gépjárművezetőik a munkaidő alatt vagy azt követően vegyenek részt a kötelező GKI tanfolyamon. A GKM rendelet nem rendelkezik e tekintetben, mindössze annyit köt ki, hogy a tanuló csak GKI képzés birtokában dolgozhat gépjárművezetőként. Ezen felül, a munkáltató nem köteles más módon támogatni a képzés elvégzését (pl. juttatással, kurzusok szervezésével és/vagy bármilyen kiegészítő képzés biztosításával). Ennek ellenére a nagy gépjárműparkkal rendelkező nagyvállalatoknál megjelenhet az alkalmazottak valamilyen módon történő támogatásának gyakorlata vagy kezdeményezése.

### **Forgatókönyv**

Az áru fuvarozó cégek napi működését tekintve a képzés hagyományos formái nem felelnek meg a cégek igényeinek és nincsenek összhangban lehetőségeikkel – nevezetesen, hogy a gépjárművezetők minden alkalommal visszatérjenek hazájukba a kötelező képzés elvégzése céljából, akár a munkaidőn belül vagy azt követően, de feltétlenül a tényleges munkavégzés (= gépjárművezetés) idején kívül. Ezzel szemben a számítógépes távoktatás időhöz és helyhez nem kötött, ezért a gépjárművezető a saját igényei/lehetőségei szerint veheti át a tananyagot. Ehhez mindössze egyetlen dolog szükséges, mégpedig internetkapcsolat. Ennek megfelelően a számítógépes távoktatás népszerűsége felívelőben van a hagyományos (tantermi) képzési formával szemben. Nem is kérdés, hogy a CBT/SBT-t Magyarországon ma elfogadják-e. Mindenesetre egyeztetést igényelne, hogy az SBT paramétereit EU-s szinten milyen mértékben határozzák meg, illetve milyen követelményeket (alap- és magas szinten, stb.) kellene megtartani a szimulátorhasználat tekintetében. Az EU egyes tagállamaiban kibocsátott GKI képzésnek kölcsönösen elfogadottnak kell lennie, ugyanakkor csak úgy biztosítható a képzés által igazolt magas szakértelem megléte, ha a magas műszaki és didaktikai színvonal minden tagállamban egységesen biztosított.

## **2. indikátor: Átfogó tájékoztatás és tanácsadás**

*Tájékoztatói és tanácsadási intézkedésekre került sor annak érdekében, hogy:*

- *a végfelhasználók és döntéshozók tárgyilagos tájékoztatást kapjanak a CBT és SBT vonatkozásában,*
- *a tanulók, munkáltatók és illetékes szervek eldönthessék, hogy a CBT/SBT megfelel-e követelményeiknek,*
- *a tanulók és munkáltatók eldönthessék, hogy a CBT/SBT képzési forma alkalmas-e az adott tanuló számára és/vagy adott képzési igény tekintetében,*
- *a kurzusokat a tanuló és/vagy cég egyéni képzési igényeihez igazodva lehessen kiválasztani és kidolgozni, valamint*
- *a tanulók és kapcsolattartók kellő iránymutatásban és támogatásban részesülhessenek a kurzus látogatása / lefolytatása előtt, során és azt követően.*

Valamennyi gépjárművezetőt alkalmazó cég nyereségorientált, még azok is, amelyek nonprofit alapon működnek, mivel azoknak is ki kell termelniük annyi nyereséget, hogy fenntartsák vállalkozásukat és alkalmazottaikat (kivéve az állami támogatásban részesített cégek). Gazdasági tény, hogy a nyereség nagymértékben függ a tevékenység hatékonyságától. A CBT/SBT képzési formák – az 1. pontban írtak tekintetében is – kevésbé negatívan befolyásolják az áru fuvarozó cégek hatékonyságát, ezért meggyőzhetik mind a végfelhasználókat (gépjárművezetőket), mind pedig a döntéshozókat (cégeket) arról, hogy alkalmasak egyéni igényeik kielégítésére. A hangsúlyt nem meggyőzésükre, sokkal inkább a módszereknek (CBT/SBT) az igényeik tekintetében még hatékonyabbá tételére kell helyezni. A GKI-hez kapcsolódó CBT kezdőcsomagját ugyan már a kezdetektől fogva magas színvonalúra fejlesztették Magyarországon, a fejlesztők mégis nagy erővel munkálkodnak annak szakmai, pedagógiai, informatikai és didaktikai aspektusainak javításán. Az SBT módszerek tekintetében ugyanez várható, ugyanakkor Magyarországon a pénzügyi akadályok gyors elhárítására lenne szükség.

### Forgatókönyv

A CBT/SBT folyamatok érdekeltjei (hatóságok, gépjárművezetők, áru fuvarozó cégek) közösen veszik majd pártfogásukba ezeket a képzési formákat, ha ezeknél az érdekelt feleknél az előnyei felismerhetően realizálódnak. A hatóságok manapság abban érdekeltek, hogy a képző cégek engedélyezéséből (akkreditálásából) és a vizsgálatokért felszámított díjakból bevételt képezzenek, azonban a jobb közlekedésbiztonságból és csökkenő biztosítási költségekből ugyancsak jelentős bevétel származhat. A gépjárművezetők érdekei pedig abban állnak, hogy a szakmában maradhassanak, nem pedig, hogy továbbképezzék magukat, a jövedelmük mégis függhet a gyakorlás és minőségi képzés révén elért szakmai hozzáértésüktől. Az áru fuvarozó cégek hasonlóképp csak kötelező hatósági rendelkezésként hajlandók elfogadni a kötelező továbbképzést, viszont jobb minőségű megbízásokat érhetnek el, ha az alkalmazásukban lévő gépjárművezetők magasabban képzettek. Minden tekintetben kívánatos lenne, hogy az érdekelt felek ne csak egy kipipálandó feladatként tekintsenek a kötelező képzésre, hanem felfedezzék a CBT/SBT eredményeként a minőségindikátoraihoz hozzáadott értéket.

### 3. indikátor: Speciális képzettségű oktatók és foglalkozásvezetők

*A technológiával támogatott képzést segítő oktatók és foglalkozásvezetők – az oktatók számára szakmai kérdésekben tartott továbbképzések mellett – számos más képességét is fejlesztik, melyek a munkájuk során használt technológiának a képzési környezetben érvényesülő jellegzetességeit ölelik fel. Ezek magukban foglalják többek között az alábbi speciális képzéseket:*

- *szimulátoros oktatók esetén a szimulátor/szimuláció segítségével történő képzésvezetés jellegzetességeiről, egyéni és csoportos oktatásról és oktatást lezáró összefoglalásról, a forgatókönyvek kidolgozásáról és kiválasztásáról, valamint a szimulátor működéséről, alkalmazásáról és különböző funkcióiról és eszközeiről, illetve*
- *számítógépes távoktatást vezetőik számára a távoktatásról, e-oktatásról, tanulói motivációról és instruálásról, e-kommunikációról és -oktatásról, valamint az interjúzás és visszacsatolás technikáiról.*

A CBT/SBT vonatkozásában a magyar jogszabály kiemeli az egyéni tanulás lehetőségét, ami azt jelenti, hogy a hatóságilag akkreditált tananyagnak és képzésvezetési rendszernek teljes mértékben figyelembe kell vennie a szabályozott és végigkísért módon folytatott önálló tanulás lehetőségét. Lehetséges azonban (de nem kötelező), hogy az egyéni tanulást támogatandó a képzőhelyek egyéni

konzultációt biztosítanak tanulóik számára a CBT módszerek hatékonyabb használata érdekében, illetve ezt számos cég is megteszi alkalmazottai számára.

Érdeemes továbbá elemezni azt is, hogy a hagyományos tantermi oktatók száma a CBT módszer terjedésével párhuzamosan csökken-e. Míg a hagyományos tantermi oktatóból egyre volt szükség minden tanfolyamhoz, addig a CBT képzés esetén minden egyes tanulóhoz külön kapcsolattartó szükséges, aki kellő támogatást biztosít a tanuló számára. Nem jósolható meg azonban, hogy milyen igény mutatkozna ezekre a kapcsolattartókra a jövőben, mivel egy kapcsolattartó csak korlátozott számú tanulóval tud foglalkozni. Előfordulhat az is, hogy a jövőben több kapcsolattartóra lesz szükség, mint korábban a hagyományos tantermi oktatás esetén, és ez elősegítheti az elméleti oktatók foglalkoztatottsági bővülését.

Elősegíti a CBT módszerek terjedését továbbá az is, hogy Magyarországon a gépjárművezetés-oktatóknak rendszeres továbbképzésen kell részt venniük minden évben, és az oktató nagy többsége a kötelező továbbképzést is CBT oktatás keretében teljesíti, a továbbképzések tananyaga pedig a CBT módszerekkel kapcsolatban nagy tudásanyagot foglal magában a didaktika, informatika és alkalmazás vonatkozásában.

Az SBT tanórákat vezető oktatók tekintetében ki kell emelnünk, hogy nincsenek egységes intézményi módszerek az ilyen oktatók részére tartott akkreditált képzések vonatkozásában. Kissé túlzóan elmondhatjuk, hogy az SBT oktatók inkább egyfajta íratlan törvény alapján dolgoznak. Ez felismerhető egyrészt az oktatás szintjén és az elsajátított (illetve nem el nem sajátított) készségek értékén, másrészt pedig a tanulók ismereteinek/készségeinek megbízhatóságán is. Felül kellene vizsgálni továbbá az akkreditált szimulátorok minőségét és alkalmazhatóságát.

## Forgatókönyv

A CBT/SBT programok fejlesztésével párhuzamosan, vagy akár még dinamikusabban szükség lenne a CBT képzéseket vezető oktatók fejlesztésére azzal a céllal, hogy ne okozzon nehézséget számukra a képzés értelmezése, valamint boldogulni tudjanak a modern számítástechnikai eszközökkel, és ugyanez vonatkozik az SBT oktatókra is. Fontos továbbá az is, hogy az oktatók kellőképp tudják motiválni a tanulókat és fenntartsák érdeklődésüket a kurzus teljes ideje alatt. Az elsődleges cél az oktató kívánt kompetenciaszintjének elérése, valamint annak fenntartása és folyamatos fejlesztése.

### 4. indikátor: **A tanulási eredmények megközelítésének alkalmazása**

*A tanulási eredmények megközelítést – annak a képzés minőségére gyakorolt hatásaival együtt – alkalmazzák az SBT és CBT esetén. Az SBT és CBT kurzusokat az adott kurzushoz társított tanulási eredmények (ismeretek, készségek és kompetenciák) szempontjából írják le; a tanulási környezetek alkalmasak e tanulási eredmények elérésére, és – adott esetben – az értékelés mindennemű tanulási eredményt figyelembe vesz és megfelelő értékelési eljárásokat alkalmaz.*

*Emellett a tanulási eredmények megközelítésének alkalmazása lehetővé teszi az korábbi tanulmányokat / formális és informális úton szerzett ismereteket, valamint a CBT/SBT kurzusokon elsajátított tanulási eredmények elismerését más (formális) tanulási eredményeken alapuló szakképzés és kurzusok/képesítések keretében.*

A 2003/59/EK irányelv alapján mind az alapképzés, mind pedig a továbbképzés és vizsgázás teljesítése kötelező Magyarországon. Tudjuk, hogy ez nincs így minden tagállamban, azonban közel sem számít egyedinek a más szakmákkal szemben támasztott hazai elvárások tükrében. A GKI elméleti vizsgáztatásának színvonalát nagyban javítaná, ha arra számítógépen keresztül kerülhetne

sor – például a gépjárművezetői engedély megszerzéséhez szükség elméleti ismeretek vizsgáztatása esetén. Napjainkban a GKI elméleti vizsgáit papíralapú feleletválasztós tesztekkel folytatják le, mely meglehetősen sok aggályt eredményez az etikusság és korrekt eljárás tekintetében, hiszen ezek a vizsgalapok és megoldókulcsok sok kézben megfordulnak, és nagyon sokan tudják a vizsgakérdések helyes megoldásait, ezért gyakran merül fel kétely az elsajátított ismeretek/készségek valós értékével kapcsolatban. Ennek az értékét gyakran kérdőjelezzik meg a mechanikus memorizálás igénylő kérdések és megoldásai, gyakran ismételt sematikus vizsgakérdések kapcsán is, ezért ez a rendszer jelentős fejlesztést igényel. Ezzel egyidejűleg rendkívül pozitív fejlemény, hogy a CBT keretében használt tananyag magában foglalja az egyes modulok és a képzést lezáró kurzus végén teljesítendő modulzáró vizsgákat is, ami nagy mértékben segíti a tanulók által elsajátított tudás mérését, valamint csak az egyes CBT modulok és modulzáró vizsgák sikeres teljesítését követően léphetnek tovább a következő képzési modulra.

Az SBT meghatározó összetevője például, hogy a szimulátor használatával elsajátított készségek kiértékelése (legyenek ezek vezetési technikában tetten érhető hiányosságok, reakciókésés, nem megfelelő veszélyfelismerés vagy hasonló) pozitív tanácsokat adhat, melyeket a tanulók a valós forgalomban is hasznosíthatnak. A Magyarországon alkalmazott SBT képzés még nem elégíti ki minden elvárást, mivel nem biztosít elegendő hasznos információt az elvárásokhoz képest, mindössze arról ad visszajelzést, hogy a tanuló teljesítménye elfogadható vagy sem (pl. a vizsga sikeres teljesítéséhez). A megoldás látszólag meglehetősen egyszerű: az SBT képzéshez megfelelő rendszerkövetelményeket kell meghatározni. Csak akkor vezetne pozitív eredményre, ha az ilyen képzésekkel kapcsolatban meghatározott színvonallal kapcsolatos kritériumok az EU egészében harmonizáltak lennének, mely a rendszerek komoly fejlesztését igényelné a tagállamok részéről, és nem lenne elegendő a képzés kötelező elemként történő „kipipálása”.

### **Forgatókönyv**

A kurzus hatékonyságának mérése ugyancsak fontos lenne. Ma Magyarországon a vezetés – túlzottan megengedő módon – 25%-os hibaarányt engedélyez a tesztkérdések megválaszolásában minden egyes témakör esetén az irányelvel összhangban. 3 kötelező vizsgatéma van egyenként 40 vizsgakérdéssel (így az írásbeli elméleti vizsga 120 perces az irányelvel összhangban), és minden vizsgázó legfeljebb 10 helytelen választ adhat témakörönként. Ha a helytelen válaszok száma nem haladja meg ezt a mennyiséget, akkor a vizsgát nem kell megismételni. A javaslatunk az lenne, hogy legfeljebb 5 helytelen válasz legyen adható vizsgatémánként (vizsgalaponként), hogy a vizsgára készülőök jobban felkészüljenek és a tanulási folyamat intenzívebbé váljon.

#### **5. indikátor: A tanulási folyamathoz hozzáadott érték biztosítása**

*A számítógép- és szimulátoralapú képzés alkalmazása könnyen észlelhető hozzáadott értéket biztosít a tanulási folyamat számára és/vagy a kívánt tanulási eredmény eléréséhez. A technológiaalapú kurzusok ennél fogva kizárólag olyan tanulási eredmények elérése céljából ajánlottak, amelyeknél az ilyen tanulási megközelítés egyértelmű haszonnal jár és/vagy a hagyományos és technológiaalapú képzések révén azonos módon megvalósíthatók.*

A CBT képzés Magyarországon 2012 óta engedélyezett, ami egyben a tanulási folyamat tekintetében, a képzés nyújtotta hozzáadott érték elismeréseként is értékelhető. Természetesen éles ellenállásba

ütközött e képzésfajtának a bevezetése Magyarországon. Az akkreditációs folyamat elvárásai alapján azonban szakértőink olyan paraméterek kidolgozását valósították meg, amelyek garantálhatják a tananyag magas színvonalát, a tanulók előrehaladását és ismereteinek bővülését, valamint azt, hogy ha nem a tanuló vesz részt személyesen a CBT képzésen (pl. megkér másat vagy fizet másnak, hogy helyette végezze el), akkor a hatóság által lefolytatott vizsgán minden bizonnyal elbukik. Ez egy olyan szabályozási módszer, amely nagymértékben segíti elő az általános megértést és elfogadást. A koncepció sikerét az elméleti vizsgát sikeresen teljesítő vizsgázók száma igazolja: ez ma leginkább a gépjárművezetői engedély megszerzéséhez teljesítendő elméleti vizsga eredményeiből szűrhető le, mivel mára már rendkívül sok vizsgázó választja a CBT-t a képzés formájaként.

### Forgatókönyv

Már ejtettünk néhány szót a magyarországi értékelési rendszerről a 4. minőségindikátor alatti forgatókönyvben. Ezt annyival szeretnénk kiegészíteni, hogy a CBT/SBT elméleti vizsga követelményeit EU-szerte egységesíteni kellene, hogy a gépjárművezetői engedély vagy GKI képesítés a megszerzés helye szerinti tagállamtól függetlenül tényleges tudásról és készségekről tanúskodjon.

#### 6. indikátor: **Megfelelő és alapos oktatói és technológiai felület kialakítása**

*A CBT és SBT oktató felületei az elérni kívánt tanulási eredmények és a tanuló igényeinek és jellemvonásainak figyelembe vétele mellett kerülnek kialakításra. Ez olyan tanulási környezetek eléréséhez vezet, amelyek a tanulás ösztönzése és támogatása tekintetében ideális körülményeket teremtenek meg. Az oktatási technológia megválasztását a pedagógia határozza meg, nem pedig fordítva.*

A CBT/SBT képzés tervezése olyan akkreditációhoz kötött, amely szakmai előkészítési folyamaton alapszik. Ezen előkészületi munkálatok során Magyarországon az akkreditáció nagymértékben figyelembe vette mindazokat a szakmai, pedagógiai, didaktikai, informatikai és egyéb műszaki paramétereket, amelyek lehetővé teszik, hogy Magyarországon a tanulási folyamat az ismeretekre alapuljon. Mindemellett azonban folyamatosan törekednünk kell a fejlődésre és javulásra, az új kutatási eredményeknek a tananyagba történő beépítésére, valamint a tananyag minél hatékonyabb átadására. Törvény rendelkezik arról is, hogy a képzésvezetési rendszer akkreditációját a törvényben előírt időszakon belül meg kell újítani. Ugyanez vonatkozik az SBT kurzusok gépjárművezető szimulátoraira is, mely így biztosítja, hogy a meghatározott idő leteltével elavuló valamennyi berendezés kivonásra kerüljön az SBT rendszeréből és azokat modernebbekre cseréljék.

### Forgatókönyv

A képzés/továbbképzés tananyagának szerkezeti felépítése, megjelenése és technológiája a jövő kívánalmainak felel majd meg. Egy adott módszer a jelen pillanatban megfelelőnek tűnhet, de nem szabad megfeledkezni a folyamatos felülvizsgálás és fejlesztés szükségességéről sem.

#### 7. indikátor: **A CBT/SBT kurzusok folyamatos kiértékelése és továbbfejlesztése**

*A CBT/SBT kurzusok folyamatos felülvizsgálat, változás, fejlesztés és továbbfejlesztés alatt állnak a változó igényeknek és kívánalmaknak, illetve a modern oktatási technológia igényének való megfelelés érdekében. A tanulás minden értékelési és*



*fejlesztési tevékenység meghatározó tényezője.*

A Magyarországon bevezetett CBT/SBT kurzusok mind többszintű tanfolyamok. Ez azt jelenti, hogy a tanuló a tananyagban csak akkor léphet tovább, ha bizonyította, hogy az előző szint ismereteit/készségeit sikeresen elsajátította. Ez azon garanciák egyike, amelyek biztosítják, hogy a CBT/SBT rendszer képes az elvárt szaktudás és készség átadására. Ennek eredményeképp a szakma érdekelt felei egyre jobban elismerik ezen új rendszerek hasznát, mivel a paraméterek elvárásaikkal mindenben megegyeznek.

### **Forgatókönyv**

A CBT/SBT programok létjogosultsága nem kérdőjelezhető meg, hiszen a társas élet más területein (főiskolai/egyetemi képzés, speciális szakképzés) és már a közúti közlekedés (gépjárművezető-képzés) terén már bizonyították előnyeiket. E programok fejlesztése folyamatosan zajlik, mivel a világunkban jelentkező változásokat e téren is követni kell.

#### **8. indikátor: Az SBT és CBT megvalósításával kapcsolatos kutatás, megosztás és hálózatépítés**

*Az SBT és CBT bevezetése folyamatos párbeszédet és szoros együttműködést igényel a képzőhelyek, a CBT és szimulátorok fejlesztői, valamint a kutatók között, ezért a folyamatos tudásmegosztásra, kapcsolattartásra és közös kutatási tevékenységekre kerül sor az SBT és CBT fejlesztésének előmozdítása érdekében.*

A rendszer fejlesztésének fontosságát itt is többször hangsúlyoztuk. A fejlesztéshez számos indikátor kapcsolódik, melyek közül talán a legfontosabb a felhasználóktól kapott visszajelzés. A visszajelzések gyűjtése történhet spontán módon is (a visszajelzések áttekintésével kezdődik a fejlesztési folyamat), de történhet hatékonyabb úton is, ha a fejlesztő nem vár spontán visszajelzésekre, hanem szisztematikusan gyűjti őket a felhasználóktól. A felhasználók jellemzően akkor küldenek spontán visszajelzést, ha negatívumot észlelnek, de azt is csak akkor, ha annak nagy jelentőséget tulajdonítanak. Mindazonáltal, a rendszer folyamatos és szisztematikus fejlesztése érdekében fejlesztőnek rendszeresen visszajelzéseket kell gyűjtenie a rendszer lényeges elemeiről, majd le kell vonniuk a megfelelő következtetéseket. Minden egyes visszajelzést részletesen ki kell értékelni, és így kell biztosítani a megfelelő tananyag kidolgozását. A visszajelzések gyűjtése egy merőben más eljárás, és törekedni kell a lényeg kiszűrésére, és megfelelő módszereket és technológiákat kell kidolgozni, hogy az interjú adó felhasználó ne érezze úgy, hogy az általa nem megfelelőnek tartott kérdések megválaszolásával csak az idejét vesztegette.

A CBT/SBT alkalmazások terén egyértelműen látszik, hogy a fejlesztő sok energiát fektet a felhasználók igényeinek kielégítésébe a piacon uralkodó kiélezett verseny miatt, és mindezen információkat folyamatosan fel kell használni a rendszerek fejlesztése érdekében.

### **Forgatókönyv**

Minden társadalomban az állam részvétele bizonyos mértékű magabiztosságot ad. Ez azt jelenti, hogy ha az állam felkarolja a CBT/SBT módszereit – és jelenleg ez is történik Magyarországon –, akkor ez a folyamat más társadalmi folyamatokba is beilleszthető lesz. Emiatt nyitottabb és szélesebb körű felügyeletre, hatékonyabb fejlesztésre és a több javításra vonatkozó ötletre van szükség a rendszer továbbfejlesztése során, ami minden bizonnyal a rendszer minőség- és kapacitásindikátorainak javulását fogja eredményezni.