



HATÁSVIZSGÁLAT ÉS VÉGSŐ AJÁNLÁSOK

Output 7

JOB LABYRINTH - Fostering youth inclusive education and transition to work through game-based approaches integrating active employment and web-based guidance in Europe
Az európai fiatalok inkluzív oktatásának és munkához jutásának előmozdítása az aktív foglalkoztatást és a webalapú tanácsadást integráló játékalapú megközelítéssel

2018

Tartalomjegyzék

Bevezetés.....	2
1. Hatásvizsgálat.....	3
1.1 A JobLab játék regisztrált felhasználói.....	3
1.2 A diákoknak szóló kérdőívek	5
1.2.1 Olaszország – Federazione CNOS-FAP	6
1.2.2 Spanyolország - Federación de Plataformas Sociales Pinardi	6
1.2.3 Magyarország - SZÁMALK-Szalézi Szakgimnázium.....	7
1.2.4 A tesztelés eredményei.....	7
1.3 Az operátoroknak szóló kérdőívek.....	11
2. Végső ajánlások.....	14
1. Digitális eszközök.....	14
2. Hálózatépítés és együttműködés	14
3. Tréner.....	15
4. Kommunikáció.....	15

Bevezetés

A Job Labyrinth projekt abból a feltevésből indul ki, hogy közvetlen kapcsolat van a munkanélküliség, a szegénység és a társadalmi kirekesztettség között. A projekt létrejöttét az is indukálta, hogy a nemzeti szintű és az EU-szintű részletes, átfogó elemzések egyöntetűen és egyértelműen rámutattak a tényre, hogy Olaszországban, Spanyolországban, Szlovákiában és Magyarországon jelent leginkább gondot a tartós, hosszútávú munkanélküliség.

A projektben dolgozó többszereplős fő partnerek egymást kiegészítő tapasztalattal rendelkeznek: vannak köztük regionális politikai szereplők; 3 különböző környezetben dolgozó oktatási intézmény; olyan szervezet, mely a politikai szereplőknek nyújt tanácsadást az aktív munkaerőpiaci politikák terén, valamint olyan szakértők, akik tanácsadásra, e-szolgáltatásokra és játékalapú tanulási környezetekre szakosodtak.

Ezáltal egy olyan átfogó keretrendszer jött létre, melyben a kulcsszerepet betöltő, különböző környezetekben működő aktív munkaerőpiaci politikák, állami foglalkoztatási szolgálatok és elektronikus tanácsadó szolgáltatások jobban tudják támogatni a sérülékeny fiatalok hozzáférését az inkluzív oktatáshoz/képzésekhez, segítik az abban való részvételüket, növelik teljesítményüket, valamint ösztönzik és segítik őket a munkába állásban, aktívabb álláskeresővé teszik őket.

Mindezek mellett, a Job Labyrinth a játékalapúságban rejlő potenciált kiaknázva vonzóbbá teszi a már működő szolgáltatásokat, és ezáltal jobban be tudja vonni a fiatalokat, jobban rá tudja venni őket arra, hogy aktívabban tanuljanak és keressenek munkát. A Job Labyrinth többoldalú stratégiát alkalmaz annak érdekében, hogy tanulóközpontú, játékalapú e-megoldásokat fejlesszen ki (a JOB LABYRINTH játék), melyek növelik a fiatalok – különösen a sem nem foglalkoztatott, sem oktatásban/képzésben nem részesülő, hátrányos helyzetű, sérülékeny fiatalok – tudatosságát az aktív munkaerőpiaci politikai intézkedések terén, és közreműködőbbé teszik őket.

Ez a jelentés az eredményekről is beszámol. *JOB LABYRINTH - Fostering youth inclusive education and transition to work through game-based approaches integrating active employment and web-based guidance in Europe* /JOB LABYRINTH projekt: *Az európai fiatalok inkluzív oktatásának és munkához jutásának előmozdítása az aktív foglalkoztatást és a webalapú tanácsadást integráló játékalapú megközelítéssel*

A beszámoló két fő részre osztható: hatásvizsgálat (§ 1) és végső ajánlások (§ 2).

Az első rész ellenőrzött adatokra támaszkodva leírja, hogy a kapcsolódó szolgáltatások hogyan váltak hatékonyabbá, valamint hogy az e-szolgáltatások és webalapú tanácsadó eszközök milyen hozzáadott értéket képviselnek a fentebb említett szolgáltatásokra vonatkozóan. Az aktív munkaerőpiaci politikai kezdeményezésekhez és szolgáltatásokhoz illesztett játékalapú megközelítés által elért előnyök minőségértékelésére törekszünk; azt vizsgáljuk, hogy mennyire érhetőek el jobban a sérülékeny fiatalok, mennyire nőtt a kapacitás a tekintetben, hogy kísérik és segítsük őket abban, hogy értelmesen és aktívan vegyenek részt saját szakmai útjuk kiépítésében.

A második rész tartalmazza a végső ajánlásokat, melyek leginkább a fő politikai szereplőket célozzák meg (EU, regionális és nemzeti szintű szervek és hálózatok) annak érdekében, hogy rávilágítsanak arra, hogy a projekt által javasolt integrált megközelítés mekkora jelentőséggel bír az aktív munkaerőpiaci politikák terén, azaz, hogy a rendelkezésre álló eszközök milyen nagy jelentőséggel és hatással bírnak a sérülékeny fiatalok elérése, társadalmi beilleszkedése és aktív foglalkoztatottsága terén.

A projektcélok elérése érdekében nyomon követtük a Job Labyrinth online játékelület regisztrált felhasználóinak adatait. A játékosok számára, korára és nemzetiségére vonatkozó

adatokat követtük és rögzítettük. Ezáltal azonnali és megbízható visszajelzést kaptunk azt illetően, hogy a játék Európa-szerte disszeminálásra került. A játék egyébként ingyenesen elérhető online, már a fejlesztés egészen korai szakaszai óta (<http://joblab.cnos-fap.it/>).

A projektpartnerek a fentebb említett adatok gyűjtése mellett, belső ellenőrzést/adatrögzítést is végeztek. Megszervezték a játék tesztelését a fiatalok körében – a főként 2018 májusa és júliusa között, széles körben lebonyolított játéktesztek során az operátoroknak alkalmuk nyílt arra, hogy különböző célokkal végezzék el a tesztelést, kontrollált körülmények között, kísérve és ellenőrizve a játékosok teljesítményét.

A tesztelésben részt vevő diákok két online kérdőívet kaptak kitöltésre, melyek által mérhetővé vált mind a játéknak, mind pedig a játékhoz csatlakozó információknak a diákokra gyakorolt hatása.

A partnerszervezetek trénerai is kifejthették véleményüket – nem csak a játékkal, hanem a diákok orientációjában és képzésében használt e-tanácsadó eszközökkel kapcsolatban is.

Az alábbi táblázat a kipróbálási fázis főbb számadatait foglalja össze.

Ország	Diákok	Tréner/Tanárok
Olaszország	54	5
Spanyolország	96	7
Magyarország	178	9
Szlovákia	-	5
Összesen	328	26

1. táblázat – A tréner és diákok számadatai

1. Hatásvizsgálat

1.1 A JobLab játék regisztrált felhasználói

A webalapú Job Labyrinth játék felhasználóinak regisztrációját 2017 májusától 2018 szeptemberig követtük nyomon.

A regisztrált felhasználók között vannak olyan fiatalok, akik a partnerek által szervezett tesztelési fázisokban vettek részt, és olyanok is, akik más kommunikációs csatornákon keresztül önállóan érték el és tesztelték le a játékot. Amint az az alábbi ábrán és a térképen is látszik, ha ezeket a fiatalokat is számításba vesszük, nagymértékben növekszik a felhasználók száma Európa-szerte.

Ország	Felhasználó	Átlagos kor
Albánia	1	18
Horvátország	2	31
Magyarország	485	18
Olaszország	868	29
Luxemburg	1	47
Monaco	1	23
Lengyelország	3	48
Románia	2	26
Szlovákia	37	32
Spanyolország	95	25
Összesen	1.498	25

1. táblázat – A felhasználók ország- és koradatai



1. ábra - A felhasználók elhelyezkedése térképen

1.2 A diákoknak szóló kérdőívek

Mindazon fiataloknak, akik vállalták a tesztelésben való részvételt, kettő, a partnerek által elfogadott és egymással megosztott kérdőívet kellett kitölteniük.

A kérdőív szempontjából fontos volt az időbeliség: a felhasználóknak a játék előtt és után is ki kellett tölteniük azt. Minden egyes felhasználónak értékelnie kellett, hogy mit gondol, mennyire ért egyet a kérdőíven felsorolt, a játék tartalmára vonatkozó állításokkal. Értékelni egy 1-től 4-ig terjedő számskálán lehetett, ahol: nem értek egyet (1), részben egyetértek (2), egyetértek (3), maximálisan egyetértek (4).

Az előzetes kitöltésre azért volt szükség, hogy kiderüljön, a játékosok mit gondolnak arról, hogy mennyire jártasak a játékban leírt/elmagyarázott témákban. Majd a játék után a felhasználók újfent kitöltötték a kérdőívet, ezáltal összehasonlíthatóvá váltak az előtte és utána válaszok – így mérhetővé és értékelhetővé vált a játék általi tudás és hatékonyság növekedés.

A kérdőív önértékelést tesz lehetővé: mennyire gondolják a játékosok magukról azt előzetesen, hogy jártasak a játékban szereplő témákban, illetve utána hogyan vélekednek arról, hogy a játék által mennyit tanultak.

n.		1/ nem értek egyet	2/ részben egyetértek	3/egyetértek	4/maximálisan egyetértek
1.	Ismerem a helyi munkaügyi hivatalokat.				
2.	Vannak ismereteim az Ifjúsági Garancia Programról és annak főbb tevékenységeiről.				
3.	Készen állok arra, hogy munkát keresek.				
4.	Tudom, hogy mi a legjobb módja annak, hogy munkát keressek.				
5.	Tudom, kihez/hová kell forduljak, ha információra vagy pályaválasztási tanácsokra van szükségem.				
6.	Tudom, hogyan kell viselkedni egy állásinterjú során.				
7.	Tudok írni egy sikeres önéletrajzot.				
8.	Ismerem ezeket a szolgáltatásokat:				
	a. A kompetenciakészlet mérése, értékelése				
	b. Szakképzési kurzusok				
	c. Szakmunkás tanonc lehetőségek				
	d. Továbbképző/átképző kurzusok				
	e. Álláslehetőségek				

Kétféle típusú állítást vettünk bele a kérdőívbe:

- az 1-től 7-ig állítások mindegyike valamilyen olyan témát érint, melyeket a játék elmagyaráz;
- a 8. állítás, mely 5 további témára van bontva, 5 olyan szolgáltatást sorol fel, melyeket a partnerek közül valamelyik/több szervezet nyújt és melyeket a játék tovább mélyít.

Néhány országban, köszönhetően az operátorok irányító/felügyelő tevékenységének a tesztelési fázisokban lehetővé vált, hogy kiválasszák és szoros figyelemmel kísérjék a tesztelő fiatalokat: számukat, típusukat és korukat tekintve.

1.2.1 Olaszország – Federazione CNOS-FAP

Olaszországban a játék kipróbálását a CNOS-FAP 4 különböző szakképző centrumában bonyolították le.

A tesztelésben részt vevő diákok száma 54 volt, közülük 18-an nem rendelkeznek olasz állampolgársággal, hanem például Makedóniából, Albániából vagy Marokkóból származnak.

	Szám		Korcsoport	Átlag életkor
	Olasz	Külföldi		
Agenzia Piemonte Lavoro	5	-	18-23	20,2
CFP Alessandria	2	3	-	-
CFP Perugia	7	3	16-18	17
CFP Roma	15	5	13-15	14
CFP Catania	7	7	16-20	18
Összesen	36	18		

1.2.2 Spanyolország - Federación de Plataformas Sociales Pinardi

A fiatalok a játékkal két tesztelési fázisban játszottak, 2018 júliusában.

Összesen 96 játékos volt, akik közül 24, azaz a játékosok 25,26%-a migráns volt.

Nemzetiség	Szám	Korcsoport	Átlag életkor
Külföldi	24	18-25	21,5
Spanyol	72		
Összesen	96		

Az alábbiakban látható a játék tesztelésében részt vevő fiatalok nemzetiségi eloszlása.

Nemzetiség	Számok
Afgán	3
Kolumbiai	3
Dominikai	3
Ekuádori	3
Honduraszi	1
Marokkói	6
Perui	1
Orosz	1
Orosz & Spanyol	1
Szír	1
Venezuelai	1
Összesen	24

1.2.3 Magyarország - SZÁMALK-Szalézi Szakgimnázium

A SZÁMALK-Szalézi Szakgimnázium átfogóan, széles körben tesztelt – hátrányos helyzetű és/vagy hátrányos szociális háttérű fiatal tanulók körében.

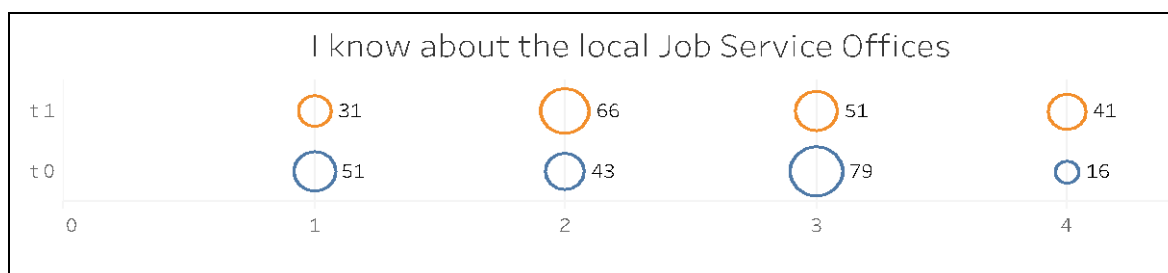
Nemzetiség	Szám	Korcsoport	Átlag életkor
Magyar	178	15-19	17

1.2.4 A kipróbálás eredményei

Az eredmény adatait normalizáltuk: összesen 328 fiatal adott válaszokat a kérdőívre, de néhány választ nem tudtunk figyelembe venni az alább felsorolt indokok valamelyike miatt: helytelen és/vagy hiányos kitöltés; illetve számba kellett vennünk azt, hogy hány diák játszott valóban végig a játékot mielőtt választ adott a kérdőívre másodjára is.

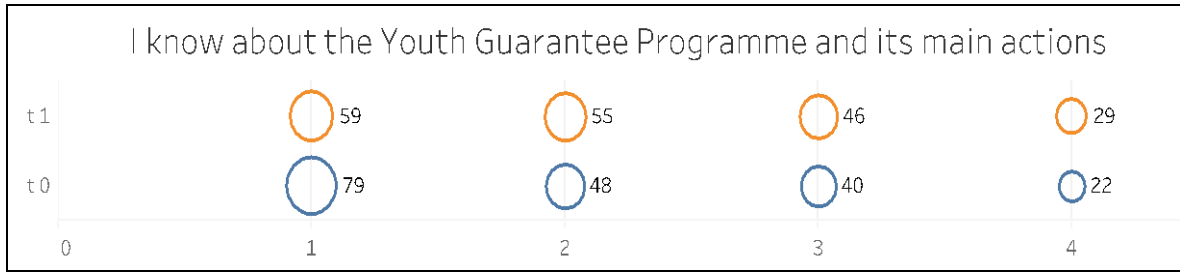
Ezen korlátozásokat figyelembe véve 189 válaszra alapozunk az első kitöltés esetén, míg a második kitöltés tekintetében változóak a számok – ennek okait később taglaljuk.

Valamennyi állítással kapcsolatban általánosan megállapítható, hogy az egyetértés mértéke pozitív irányba mozdul el. A t_0 szimbólum az első kitöltésre vonatkozik, míg a t_1 a másodikra.



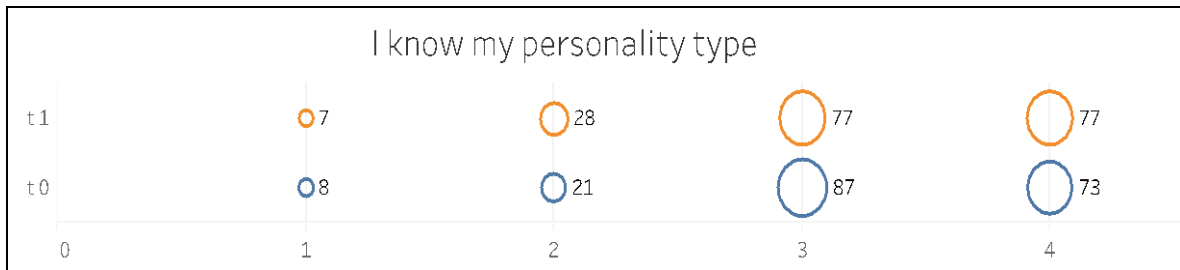
2. ábra – Ismeretek a helyi munkaügyi hivatalokról (1. kérdés)

A negatív válaszok (1) száma jelentősen csökken, míg a pozitívak (4) száma 16-ról 41-re növekszik.

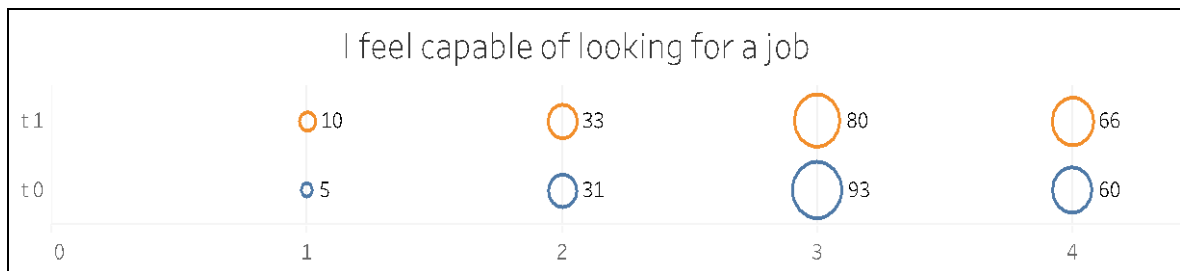


1. ábra – Ismeretek az Ifjúsági Garancia Programról (2. kérdés)

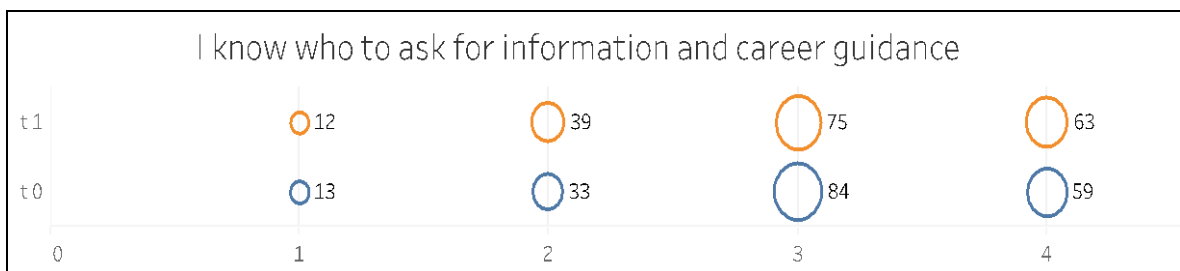
A negatív válaszok (1) száma csökken, miközben az elégedettség általános szintje nő.



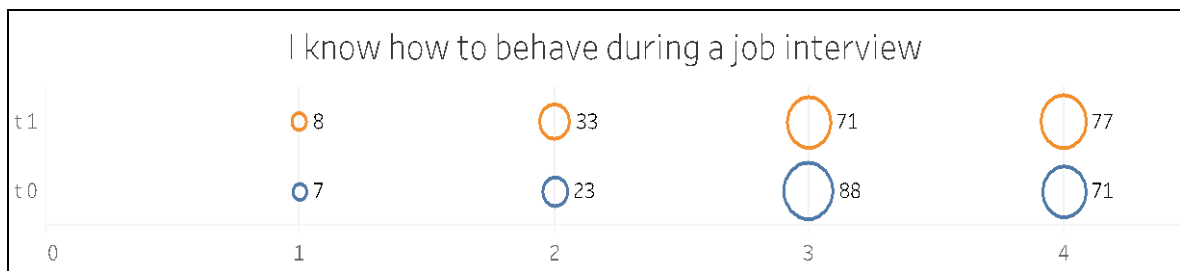
2. ábra – Személyiség-tudatosság (3. kérdés)



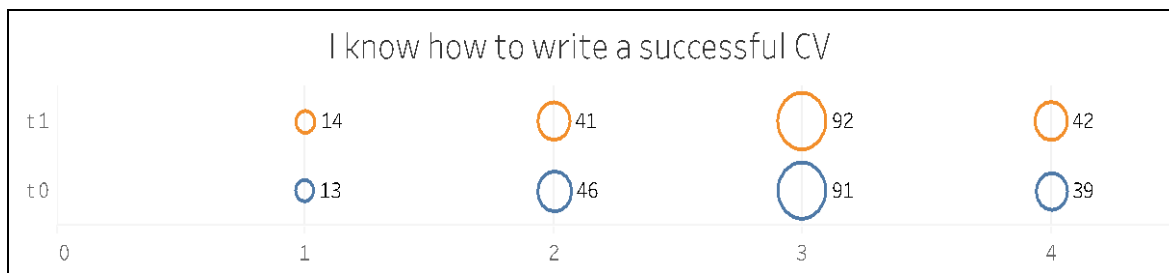
5. ábra – Képesség a munkakeresésre (4. kérdés)



3. ábra - Tudom, kihez/hová kell forduljak, ha információra vagy pályaválasztási tanácsokra van szükségem.(5. kérdés)

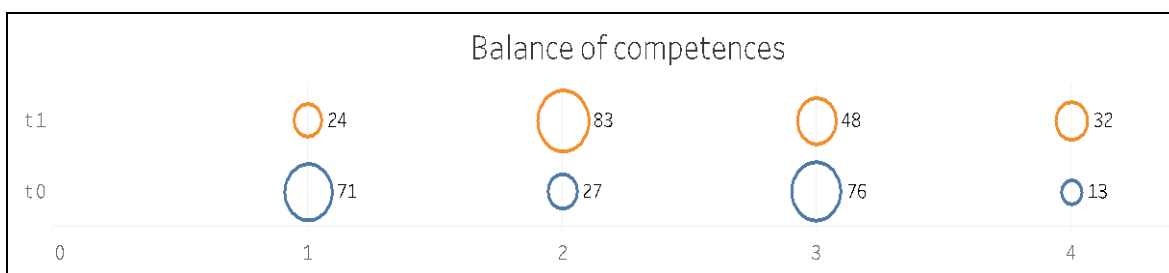


4. ábra - Tudom, hogyan kell viselkedni egy állásinterjú során.(6. kérdés)

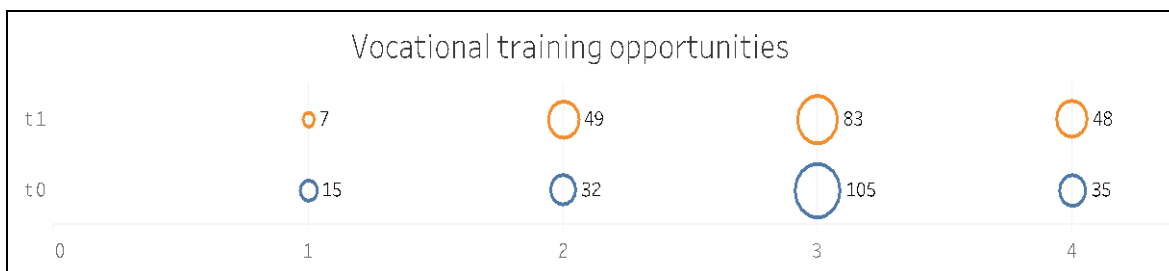


8. ábra – Sikeres önéletrajz (7. kérdés)

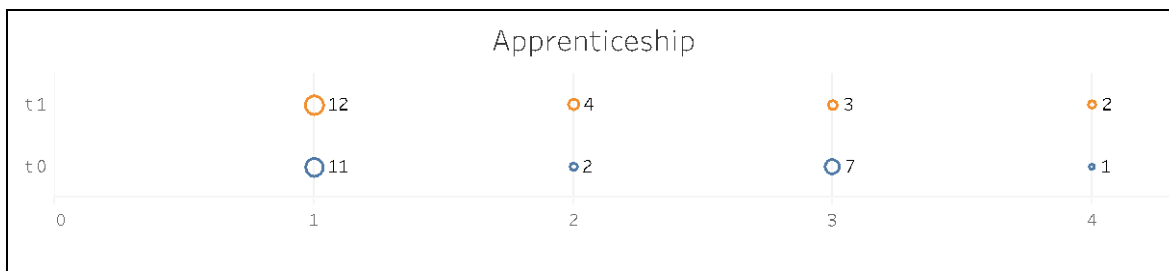
A szolgáltatásokra vonatkozó kérdéseket illetően is megállapíthatjuk, hogy bár kis mértékben, de növekszik az egyetértés (8. állítás).



5. ábra - A kompetenciakészlet mérése, értékelése (8a kérdés)

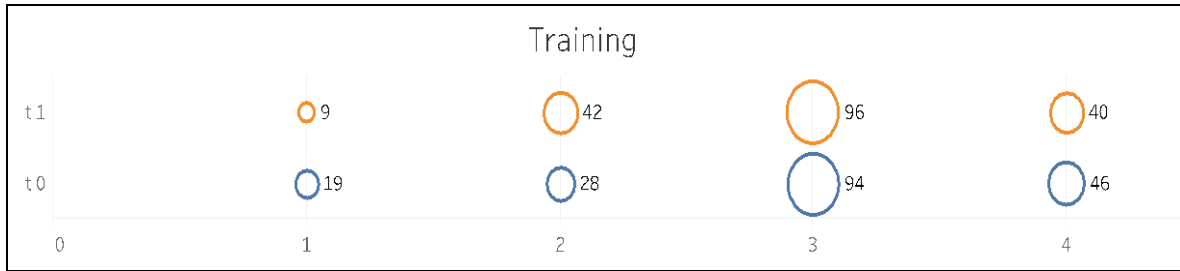


6 - Szakképzés (8b kérdés)

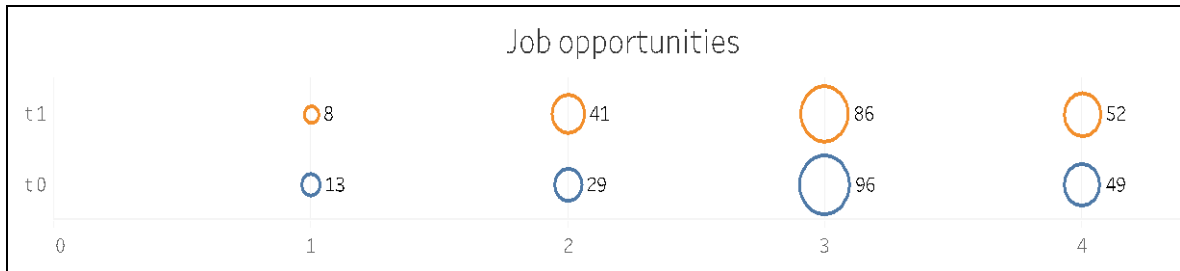


7. ábra – Szakmunkás tanonc lehetőségek (8c kérdés)

A szakmunkás tanonc lehetőségekkel kapcsolatos válaszok száma nagyon alacsony az eltérő nemzeti kontextusok miatt. Különösen Magyarországra igaz az, hogy mivel a kérdőívben nincsenek megkülönböztetve a szakmunkás tanonc és a gyakornoki lehetőségek, a magyar válaszadók inkább kitöltetlenül hagyták ezt a kérdést.



12. ábra – Továbbképző/átképző kurzusok (8d kérdés)



8. ábra – Álláslehetőségek (8e kérdés)

2.1 Az operátoroknak szóló kérdőívek

A játékot kipróbáló trénereket és tanárokat egy másik, a partnerek által elfogadott és egymással megosztott olyan kérdőív célozta meg, melyet csak és kizárólag azután tölthettek ki, hogy játszottak a JobLab játékkal. Az állítások arra keresik a választ, hogy a válaszadók a játékot mennyire találják hasznosnak és hatékonyak.

A kérdőív 11 állítást tartalmaz; minden operátor 1-től 4-ig terjedő számskálán fejezhetette ki egyetértése mértékét (a nem érték egyet-től a maximálisan egyetérték-ig).

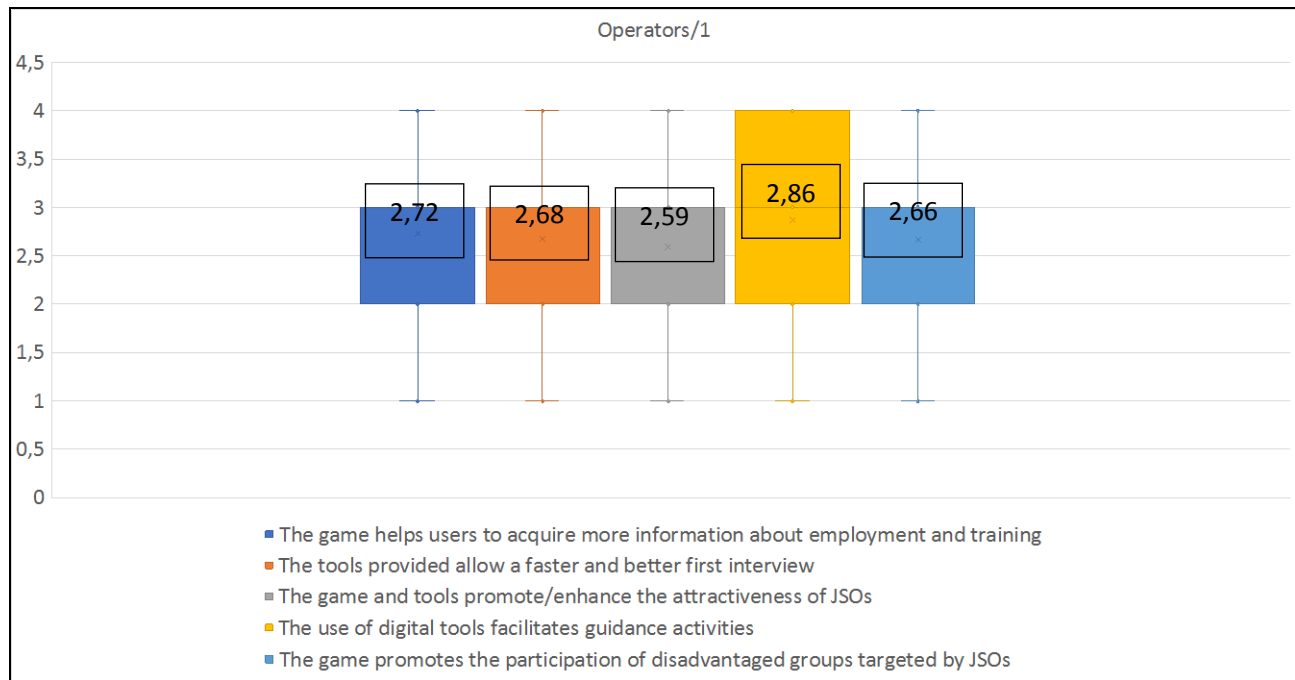
Az állítások ezúttal nemcsak a játékkal kapcsolatos témákra és szolgáltatásokra vonatkoznak, hanem általánosabb értelemben a képzésekben és az orientációs folyamatokban használt innovatív digitális eszközök hasznosságát és fenntarthatóságát is feltérképezik.

n.		1/nem érték egyet	2/részben egyetérték	3/egyetérték	4/maximálisan egyetérték
1.	A játék segít a felhasználóknak abban, hogy több információt szerezzenek a foglalkoztatásról és a képzésről.				
2.	A rendelkezésre álló eszközök lehetővé teszik a gyorsabb és jobb első interjúkat.				
3.	A játék és az eszközök erősítik a munkaügyi központok vonzerejét.				
4.	A digitális eszközök használata megkönnyíti a tanácsadási tevékenységeket.				
5.	A játék támogatja a munkaügyi központok által megcélzott hátrányos helyzetű csoportok részvételét.				
6.	A játék ösztönzi a sem oktatásban, sem foglalkoztatásban nem részesülő fiatalok részvételét az orientációs és tanácsadási szolgáltatásokban.				
7.	A biztosított eszközök javítják a felhasználó viselkedési jellemzőinek azonosítását.				
8.	Az eszközök segítik a felhasználó objektívabb értékelését.				
9.	Az eszközök lehetővé teszik a felhasználó autonómiájának növekedését.				
10.	Az eszközök lehetővé teszik a személyes készségek első értékelését.				
11.	Az eszközök segítenek a felhasználó képzési / oktatási pályájának testreszabásában.				

A kérdőívet 4 országban (Olaszország, Spanyolország, Magyarország és Szlovákia) összesen 18 operátor töltötte ki.

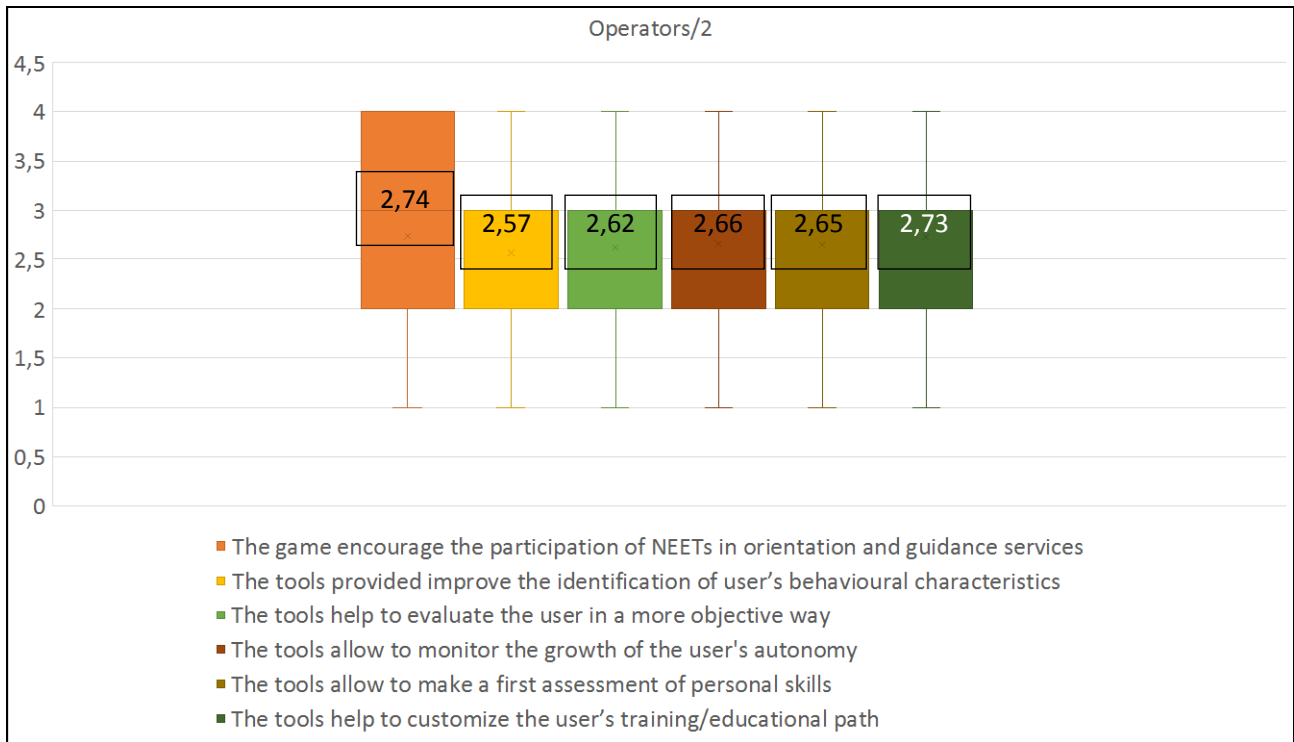
Az alábbi diagram összefoglalja a válaszokat: a színes téglalapok megmutatják, mely válaszok a leggyakoribbak, míg a középen látható számok megadják a számtani közepet. A leggyakrabban adott válaszok a 2-es és a 3-as (a részben egyetértek és az egyetértek).

Fontos megjegyeznünk, hogy a 4. állítás: “a digitális eszközök használata megkönnyíti a tanácsadási tevékenységeket” az az állítás, mellyel a kérdőívet kitöltő operátorok a leginkább egyetértettek.



9. ábra – Operátorok 1.pont

Még ha nagyon hasonló is a két középérték, az első, narancsszínű oszlopon látszik, hogy “a játék ösztönzi a sem oktatásban, sem foglalkoztatásban nem részesülő fiatalok részvételét az orientációs és tanácsadási szolgáltatásokban” felvetésre adott válaszok sokkal szélesebb körűek (2-től [=részben egyetértek] 4-ig [=maximálisan egyetértek] terjednek), mint az utolsó oszloppal ábrázolt (“az eszközök segítenek a felhasználó képzési / oktatási pályájának testreszabásában”) állítás esetében, ahol a legtöbben 3-ast [=egyetértek] választottak.



15. ábra – Operátorok 2. pont

Állítások	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Középérték	2,72	2,68	2,59	2,86	2,66	2,74	2,57	2,65	2,66	2,65	2,73

Fontos kiemelnünk, hogy a válaszadók a 4. és a 6. állításokkal – melyek a tanácsadásban használt, a sem oktatásban, sem foglalkoztatásban nem részesülő fiatalok játékban való részvételét ösztönző digitális eszközök hasznosságát vizsgálják – értékelték a legmagasabb arányban egyet. Elmondható tehát, hogy a trénereket és a tanárokat érdekli, hogy az orientációs folyamatok során hogyan ösztönözhetnék jobban a fiatalokat a különféle digitális és e-tanácsadó eszközökkel. Emellett meg kell jegyeznünk, hogy a JobLab játékot jó eszköznek tartják arra, hogy több sem oktatásban, sem foglalkoztatásban nem részesülő fiatal érjenek el általa.

A válaszadók a 11. állítással kapcsolatban is pozitívan vélekednek – a válaszok számtani közepe 2.73; ebben az esetben a 3-as [=egyetértek] választ adták a leggyakrabban. Megállapíthatjuk tehát, hogy a válaszadók nyitottak és fogékonyak a játék által nyújtott, a fiatalok oktatási útjának testreszabását lehetővé tevő eszközökre.

3. Végő ajánlások

A végő ajánlásokat annak érdekében tesszük, hogy a Job Labyrinth projekt megközelítési módjának elterjedését segítsük az integrált foglalkoztatási szolgáltatások és az aktív munkaerőpiaci politikák terén, hangoztatva a partnerség által elért eredmények gyakorlatba való átültetésének hozzáadott értékét.

1. Digitális eszközök

Címke: Output 1 - Beszámoló; Output 3 – Tréning Modulok; Output 4 – JobLab Játék

- A minőség színvonalának és az innovációnak a növelése a a foglalkoztatási és képzési szolgáltatások terén
- A játékfelületnek, a partnerek weboldalainak stb. folyamatos karbantartása és frissítése
- Mind a hagyományos, mind pedig az innovatív e-tanácsadó eszközök felhasználásának növelése
- A nem formális megközelítések támogatása a szakképzésben és a szakképzéssel összefüggő tanácsadásban
- A digitális eszközök használatának ösztönzése az ún. soft skillek elsajátítása és a tanulás terén (nyelvtanulás, alapismeretek, orientáció)
- Az e-tanácsadó eszközök alkalmazásának nyomon követése
- Külső szakértő(k) bevonása a hiteles értékelés segítése érdekében
- Az olyan eszközök használatának támogatása, melyek elősegítik a felhasználók és az operátorok közötti pozitív kapcsolatok kiépítését, megértve azt, hogy mennyire fontos ez a fajta – sajnos amúgy sokszor hiányzó – érzelmi támogatás és kísérés a sérülékeny fiatalok számára annak érdekében, hogy fejlődhessenek (személyiségileg és szakmailag egyaránt)

2. Hálózatépítés és együttműködés

Címke: Output 2 – aktív munkaerőpiaci politikák - Beszámoló; Output 5 – Közösségi Gyakorlat; Output 6 - E-eszközkészlet

- A hálózat jogi keretei kialakításának szorgalmazása
- A hálózatba való belépés, kilépés és a hálózat-kezelés átláthatóvá, szabályozottá és gördülékennyé tétele
- A közös és egymástól való tanulási lehetőségek, a munkacsoportok és a jó gyakorlatok megosztásának ösztönzése
- Cél a hálózat-tagok együttműködésének fejlesztése annak érdekében, hogy egymást jobban támogassák és ellássák tanácsokkal
- Az együttműködéssel, tréninggel és támogatással kapcsolatos minőségi sztenderdek felállítása
- A hálózat növekedésének megcélzása az élethosszig tartó tanulás jegyében; az állami foglalkoztatási szolgálatok, cégek, különböző ifjúsági és társadalmi szervezetek stb. bevonása
- Területi, regionális és nemzeti megállapodások kötése a játék kiaknázása érdekében a közösség tagjai vagy a JobLab Pontok és más, releváns területi szereplők között

3. Tréner

Címke: **Output 3** – Tréning Modulok **Output 7** - Hatásvizsgálat

- A JobLab-bal foglalkozó, az eszköz alkalmazására kiképzett személyzet jelenlétének ösztönzése
- A kapacitásépítési folyamat megszervezése, valamint az operátorok és trénerok bizonyítványok/tanúsítványok általi elismerése az alábbi témákban: tréningek és az aktív munkaerőpiaci politikákban való naprakész tudás; új kommunikációs és digitális eszközök
- A szakképzésben oktató tanárok/trénerok hálózatának kiépítése, a trénerekre vonatkozó sztenderdek megállapítása
- A trénerok képzésére kialakított munkacsoport koordinálása a hálózat-tagok között
- A szakképzésben oktató tanárookra/trénerekre vonatkozó sztenderdek megállapítása a téma tanulmányozása, és egy szélesebb körű konzultációs folyamat segítségével

4. Kommunikáció

Címke: **Output 4** - JobLab Játék **Output 7** - Hatásvizsgálat

- Kommunikációs szakértők bevonása annak érdekében, hogy a játékot még vonzóbbá tegyék a fiatalok számára
- A játék belső kommunikációjának fejlesztése: egy, kifejezetten a hátrányos helyzetű fiatal felhasználókra szabott, oktatási-nevelési, pedagógiai nyelvezet kialakítása
- A játék külső kommunikációjának támogatása az új és a közösségi média eszközeinek integrálásával
- A felhasználói elégedettség nyomonkövetésének fejlesztése