

Számítástechnikai megoldások a támogatott ügyintézésben

Mártonyi Tibor

„Legyen mindenki számára használható a környezet!”



Biográfia

- 2010-Andragógia Ba: A középsúlyos értelmi fogyatékosok hazai felnőtt szakképzésének gyakorlati megközelítése a nemzetközi trendek tükrében
- 2012-Andragógia Ma: A középsúlyos értelmi fogyatékosok hazai felnőtt szakképzését szolgáló civil szervezetek képzéseinek elemzése az andragógiai felnőttképzési elméletek és módszertan alapján
- 2011-2013 Tanulmányi ösztöndíj Felnőtt oktató
- 2013-Felnőtt oktató, (rendezvényyszervező)

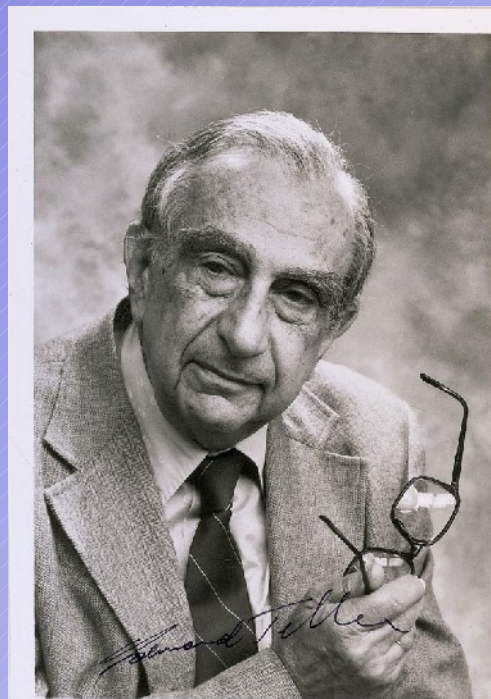
21. Század és a számítógép

„A kellemest a hasznossal”

- Élethosszig tartó tanulás kora (LLL)
- Információ felezési ideje
- Kulcskompetenciák és alapkészségek, képességek kora
- „4 H” (Know how, Know Why, Know what, Kow who)
- Online vásárlás
- E ügyintézés
- Folyamatos kapcsolattartás (E-mail, Skype, Chat)
- Szórakozás

„Az olyan ember, aki nem ért a számítógéphez, a XXI. században analfabétának fog számítani.”

Teller Ede



Az Értelmi fogyatékosok és a számítástechnika

Az Alapítvány ügyfelei körében

- 75% (szülői segítséggel) már számítógépezett
- 10-ből 9-nek van valamilyen IKT eszköze
- 20-25 éves korosztály- számítógépes játékok
- 25+ korosztály- Internetezés, munkavégzés

Digitális Bevándorlók

- Következő generáció



Digitális bennszülöttek

Következtetés

Amennyire csak lehetséges az egyes Ügyfeleket fel kell ruházni a digitális írástudás képességével a korlátaikat figyelembe véve!





Számítógépes oktatás

- Down Alapítvány Lágymányosi Foglalkoztató Centrum:

H, P: 9:00-15:00 6 fő

- Down Alapítvány Zágrábi Gondozóház

K, Sz, Cs: 5X3 fő 45-90 perc

- ECDL modulterkép
- Csoportmunka, projektfeladatok (támogatott feladatvégzés)
- Gyakorlatias feladatok (Elmélet 30% gyakorlat 70%)

Számítógépes oktatás

- Előzetes tudásszint felmérés
 1. Beszélgetés a hozzátartozóval/gondnokkal/gyógypedagógussal
 2. Ismerkedés az Ügyféllel
 3. Motiváció kialakítása
- Egyéni fejlesztési terv
- Készségfejlesztés
 1. Folyamatos konzultáció a hozzátartozókkal
 2. Folyamatos konzultáció a gyógypedagógusokkal
 3. Folyamatos konzultáció az Ügyféllel
- Modulok elsajátítása
- Gyakorlatias feladatok megoldása





Eredmények

Haladó számítógépes csoport:

- Számítógépes alapismeretek modul ismerete
- Office- word, (excel) alapszintű felhasználása
- E-mail cím, Önálló, magabiztos felhasználás
- Internetes szolgáltatások használata a kísérő többnyire passzív jelenlétében
- „Munkáltató barát” Facebook profil

Számítógépes csoport:

- Számítógépes alapismeretek modul ismerete (többnyire)
- Office- word, alapszintű felhasználása kísérő aktív jelenlétében

Készségek

Finommotorika, csapatmunka, rendszerező készség,
koncentráció, türelem, emlékező képesség

Támogatott ügyintézés

- **Választások**

1. E-regisztráció (Nemzeti Választási Iroda)
2. Állampolgári ismeretek tréning
3. Választásokra felkészítő tréning

- **Online**

1. Jegyvásárlás
2. Számla befizetés
3. Hivatali ügyintézés

- **Banki ügyintézés**

1. Pénzügyi ismeretek tréning



Számítástechnikai megoldások

- Készségfejlesztés/ digitális írástudás gyakorlása
- Akadálymentesített kommunikáció
- Tananyag továbbítás (E-learning)
- Folyamatos kapcsolattartás
- Szemléltető eszköz
- Elektronikus ügyintézés



Támogatott ügyintézés

- **Kísérő- Ügyfél kapcsolat szorosabb**
(Online kapcsolat)
- **Felkészítés sokkal szemléletesebb**
(PPT, Képek, videók, honlapok, fórumok, első választók Facebook oldal)
- **Felkészítés sokkal részletesebb**
(3D Panorámaképek, minta nyomtatványok)
- **Az Ügyintézés folyamata megtervezettebb**
(útvonaltervezés, nyomtatványok)
- **Az Ügyfél önállóbb a folyamat során**
(Megszokott környezetből is elindíthatja az ügyintézés)



Elektronikus ügyintézés

- **jegy.hu-** Szórakozás
- **Ugyfelkapu.magyarorszag.hu-** hivatalos iratok igénylése, dokumentum feltöltés ügyintézés kisokos
- **Dijnet.hu-** Számlabefizetés

1. Szint...Információközlés ✓
2. Szint...Egyirányú kommunikáció ✓
3. Szint...Kétirányú kommunikáció
4. Szint...Interakció



Elektronikus Ügyintézés

INFORMÁCIÓKÖZLÉS

- Hatóság megnevezése
- Hatáskör
- Illetékesség
- Postai és elektronikus cím
- Telefon, telefaxszám
- Illetékes ügyintézők megnevezése
- Ügyfélfogadási rend
- Az ügyek intézését segítő útmutatók
- a hatályos jogszabályokon alapuló ügymenet
- Formanyomtatványok elérési útvonala

Egyirányú kommunikáció

- Egyirányú interaktív kommunikáció
- Űrlapok
- Nyomtatványok
- Dokumentumok



Visszajelzések, Gondolatok

- **Berecz Zsoltné**
„Szeretek zenét hallgatni vele, szeretnék a rokonaimmal többet beszélgetni!”
- **Takács Tibor**
„Hasznosnak tartom ezt az oktatást, mert az életben fel lehet használni. Érdekesebb volt így a választásos előadás.”
- **Rajta Annamária**
„Meg vagyok elégedve az oktatással, szeretnék többet tudni az Internetről, Facebookról. Munkához is használnám. Jó volt, amikor pártokat alapítottunk, tetszettek a képek.”
- **Kőszeginé Teleki Anikó**
„Nagyon jónak tartom ezt az oktatást, még többet szeretnék járni. Szeretném megismerni jobban az Internetet. Én a munkavállaláshoz is szeretném ezt felhasználni.”

Értékelő lap

A vizsgázó neve: CSILLAGI GÁBOR

A vizsga típusa: B

Elméleti rész

1. Számítógépes szabályok: 72.../100
2. Számítógép részei: 86.../100
3. Számítógép bekapcsolása: 70.../100

Megjegyzés: Nem számítógépes
szólt

Gyakorlati rész I.

1. Főképernyő főbb pontjai: 72.../100
2. Egér mozgatása: 99.../100
3. Útmutatás követése, végrehajtása: 95.../100
4. Számítógép kikapcsolása: 100.../100

Megjegyzés: mindkét oldt számítógépes

Gyakorlati rész II. (Csak B,C illetve C' esetén)

1. Mappa műveletek: 85.../100
2. Program kezelés: 80.../100

Megjegyzés: Nem volt számítógépes
de mindkét oldt számítógépes

100-90	Jeles	<u>4</u> <u>1</u> <u>85</u> ...
89-80	Jó	Érdemjegy/Pontszám
79-70	Közepes	
69-60	Elégséges	<u>Nem</u>
59-0	Elégtelen	Vizsgáztató



Várom a kérdéseket!



Köszönöm a figyelmet!

E-ügyintézés:

<http://www.janoshida.hu/eMagyarország/eugyintezes.pdf>

Digitális írástudás:

<http://www.emagyarország.hu/documents/10191/0/Digit%C3%A1lis+%C3%ADr%C3%A1stud%C3%A1s+h%C3%A1tt%C3%A9ranyag.pdf/73267f0f-a090-42cb-b159-5555c5695647>

Digitális bennszülöttek:

http://goliat.eik.bme.hu/~emese/gtk-mo/didaktika/digital_kids.pdf

Kulcskompetenciák:

http://www.nefmi.gov.hu/letolt/kozokt/jogyak_090323_04.pdf