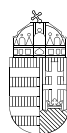


Szemléletformáló füzetek
DJP Mentorok részére
2017

5// Digitális tevékenységek

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Regionális
Fejlesztési Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



DIGITÁLIS TEVÉKENYSÉGEK

Ebben a füzetben arra teszünk egy kísérletet, hogy bemutassuk, mire lehet használni a digitális eszközöket és online szolgáltatásokat. A bemutatás nem lehet teljes, hiszen az online világ szinte az élet minden területén hasznos lehet, korunktól, nemunktől, érdeklődési körunktől függetlenül.

Életünkben tanulunk, tájékozódunk, dolgozunk, szeretünk, ügyeket intézünk, közlekedünk és utazunk, nyaralunk, adunk és veszünk, kommunikálunk és kapcsolatot tartunk – mind, mind egyre inkább digitális eszközök és szolgáltatások segítségével.

E-közzolgáltatások

Az információs és kommunikációs technológiák fejlődése, az internet elterjedése megváltoztatta az emberek, vállalkozások, közösségek mindennapjait, ami a korábbi közigazgatás-szervezési és működési gyakorlat újragondolására készítette szerte a világon a kormányzatokat. Az e-közigazgatást igénybe vevő ügyfelek elégedettsége, a vállalkozások hatékonysága és a nemzetgazdaság versenyképessége szempontjából egyaránt kulcsfontosságú, hogy az állami ügyintézés minden szinten egyszerűbbé és átláthatóbbá váljon.

Az e-közigazgatás – vagy másképpen elektronikus közigazgatási szolgáltatások – a központi és/vagy területi közigazgatási szervek által biztosított internetes elérésű szolgáltatásokat jelentik. Jelentőségét az adja, hogy a különböző közigazgatási ügyek intézéséhez nem kell személyesen felkeresni az adott hivatalt: az ügyintézés az interneten az irodából, vagy akár otthonról is történhet.

Az e-közigazgatási szolgáltatások használatához nincs szükség semmilyen speciális, a hétköznapi internethasználaton túli ismeretekre, pusztán valamilyen informatikai eszköz, egy előzetes személyes ügyfélkapus regisztráció és internet-hozzáférés kell hozzá.

Az e-közigazgatás, avagy az elektronikus közigazgatási szolgáltatások tehát a mindennapos ügyintézését hivatottak megkönnyíteni. Az e-közigazgatás kulcsa az [Ügyfélkapu](#), ahol olyan szolgáltatásokat lehet elérni, mint az szja-bevallás, a foglalkoztatási jogviszony lekérdezése, az egészségüggyel kapcsolatos szolgáltatások, a gyermekek után járó pótlékok igénylése, a lakcímváltozással, útlevelel, gépjárművekkel kapcsolatos ügyek, de van lehetőség a felsőfokú felvételi jelentkezések elindítására is.

AZ E-KÖZIGAZGATÁS ELŐNYEI:

- az e-közigazgatási szolgáltatások bevezetésével csökken a hatósági ügyintézésre fordított idő;
- az e-közigazgatási szolgáltatások igénybevétele csökkenti a papíralapú ügyintézésrel járó környezetterhelést és irattározási feladatokat, az elektronikusan tárolt ügyiratok könnyen visszakereshetők;
- az ügyintézés nem helyhez vagy időhöz kötött, gyakorlatilag bárhol és bármikor el lehet indítani a fontos ügyeket;
- az elektronikus ügyintézés egyszerűbb és gyorsabb, mint a hagyományos, személyes megjelenéshez kötött ügyintézés;
- az e-közigazgatási szolgáltatások közvetve erősítik a lakosság informatikai felkészültségét is: e szolgáltatások igénybevétele informatikai eszközök és a szolgáltatások igénybevételéhez szükséges ismeretek meglétét is feltételezi.

A különböző e-közigazgatási szolgáltatások a <https://magyarorszag.hu/> kormányzati portálon érhetők el. A portál 11 különböző csoportot (magánélet, tulajdon, munka, társadalombiztosítás, pénzügyek, oktatás, jog, fogyasztóvédelem, közigazgatás, vállalkozás, okmányok) különböztet meg. Az oldalon több mint 300 különféle ügyet lehet elintézni.

The screenshot displays the homepage of the Hungarian Government Portal (magyarorszag.hu). At the top, there is a navigation bar with the 'mo.hu' logo and the text 'MAGYARORSZÁG.HU Kormányzati Portál'. Below this, there is a search bar and a 'Belépés' (Login) button. The main content area is divided into several sections, including 'Új postafiók-szolgáltatás' (New mailbox service), 'Katalógus' (Catalog), and 'Legtöbbiször' (Most viewed). The 'Katalógus' section lists various services such as 'Pénzügyek' (Finance), 'Nyugdíj' (Pension), 'Vállalkozás' (Business), and 'Okmányok' (Documents). The 'Legtöbbiször' section lists the most popular services, including eBEV services, the Electronic Document Repository, and the National Land Register.

AZ ÜGYFÉLKAPU

Az Ügyfélkapu a magyar kormányzat elektronikus azonosító- és ügyfélbeléptető rendszere. Biztosítja, hogy használói a személyazonosság igazolása mellett egyszeri belépéssel biztonságosan kapcsolatba léphessenek az elektronikus közigazgatási ügyintézés és szolgáltatást nyújtó szervekkel. Az Ügyfélkapu a Kormányzati Portál – <https://magyarorszag.hu/> – oldalairól érhető el. Az első belépés előtt a regisztrációs eljárás keretében létre kell hozni az úgynevezett „személyes ügyfélkapus azonosítót” valamely okmányirodában, kormányablakban vagy főbb NAV-ügyfélszolgálaton (ennek menetét részletesen elolvashatod az alábbi oldalon:

<https://segitseg.magyarorszag.hu/segitseg/ugyfelkapu/regisztracio> .

A sikeres regisztrációt követően a rendszer a regisztrációs adatlapon megadott e-mail-címre elküldi az egyszer használatos (aktiváló) kódot, amelyet egy kattintással aktiválni lehet. Ebben az esetben a kódot a rendszer automatikusan kitölti, nekünk csak a felhasználói nevet és új jelszót kell megadnunk. (A jelszó nem lehet azonos a felhasználói névvel, minimum 8 karakterből kell állnia, 2 db számot, valamint kis- és nagybetűket kell tartalmaznia, nem tartalmazhat ékezetes betűt és „@” karaktert.)

Tanulás, tájékozódás

Bár a világ összes könyvét, szakfolyóiratát (egyelőre még) nem lehet elérni az interneten, de minden tudományágról, szak- vagy érdeklődési területről, hobbiról, minden fontos vagy kevésbé fontos történésről, tényről, aktualitástól lehet tájékozódni, információt gyűjteni, igaz, nem mindig és nem mindent magyarul.

Mára a megfelelő digitális kompetenciákkal rendelkező számára az internet lett az elsősorú tájékozási forrás; kis túlzással, amit nem lehet megtalálni, az nincs is. Minden tudományágnak, minden szakmának, minden érdeklődési körnek van weboldala, általában több is, még magyarul is.

Az internet lehetővé teszi, hogy múzeumok, könyvtárak, egyetemek anyagai között böngésszünk – de éppen az internet szabadsága miatt azt is, hogy teljesen hamis, direkt vagy szándékolatlanul megtévesztő információkra bukkanjunk. Éppen ezért mindig meg kell győződni az információ forrásáról, eredetiségéről.

Túl az internetes keresésen és informálódáson, a digitális világ természetesen számos egyéb lehetőséget is kínál tudásunk, ismereteink bővítésére. Online tanfolyamokon, akár egyetemi szintű oktatásokon vehetünk részt számítógépünk vagy okostelefonunk és a szélessávú internet segítségével – illetve direkt a tanulás támogatására létrehozott alkalmazásokkal fejleszthetjük tudásunkat. Az interneten vagy az okostelefonos alkalmazásokban számos, a kisebbeknek és nagyobbaknak, diákoknak, szülőknek vagy pedagógusoknak szóló alkalmazás van. Ezek célja egytől egyig az, hogy a rendelkezésre álló lehetőségek kihasználásával minél könnyebben, gyorsabban, szemléletesebben lehessen megismerni, elképzelni és megtanulni, amit éppen szeretnénk vagy amit éppen kell. Az internet segít az ismereteket kontextusba helyezni, vizualizálni vagy játékosan elsajátítani.

Természetesen az iskolai tanuláson túl is könnyen olyan helyzetbe kerülhetünk, hogy valamit nem tudunk, valamire nem jövünk rá, nem értjük, hogyan kell. A hagyományos eszközöket használva elő kellene venni egy lexikont, elmenni a könyvtárba vagy végső elkeseredésünkben elolvasni a használati utasítást.

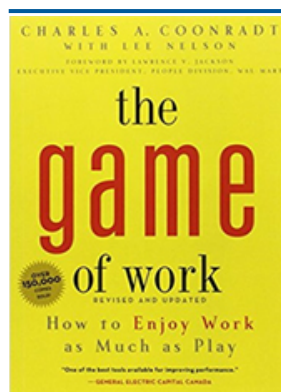
A digitális világban általában elég beírni a keresőbe, hogy mit nem tudunk, s máris özönlnek a válaszok, jók is, rosszak is. Hasonlóképpen, ha nem tudjuk, hogyan kell írni egy szót, a kereső megmondja – vagy legalábbis megmutatja, hogy melyik verzióra hány találat van. Ha az eredmény nem meggyőző, online szótárak is a rendelkezésünkre állnak vagy a közösségi oldalakon is megkérdezhetjük ismerőseinket.

A használati útmutatók roppant bonyolultak, hosszúak – vagy éppen érthetetlenül vannak magyarra fordítva –, ezért számos cég, illetve megszámlálhatatlan amatőr szakember készít videós bemutatásokat – hogyan kell összerakni a szekrényt, megbütykölni a kerti padot, túrós rétest sütni. Ezek a videók általában nagyon hasznosak és sokszor a legféltebb forrásokat is bemutatják.

A JÁTÉKOSÍTÁS MÓDSZERTANA

A gamification (magyarul: játékosítás) egy új keletű, azonban nagy múltra visszatekintő módszertani eszköztár, mely a játékokban rejlő erőt és a játékos gondolkodást hívja segítségül a motiváció és ezáltal az elköteleződés mértékének növelésére.

A játékosítás fogalma 2011 után vált közzismertté, ekkor került megrendezésre az első gamification tematikájú konferencia San Franciscóban. Annak ellenére, hogy a gamification kulcsszóra a Google-keresések sem hoznak fel említésre méltó adatot a 2010-es évek előtti időszakból, a játékosítás már rég része a motivációval foglalkozó technikáknak. Például 1985-ben Charles A. Coonradt megírta a *The Game of Work (A munka játéka)* című könyvet, amely játékosítási technikákat javasolt a munkahelyi hatékonyság növelése érdekében. Olyan alapvető megoldásokat, mint például a pontok vagy jelvények gyűjtése (amely ugyancsak ismerős lehet a különböző játékokból) már az olyan régóta működő szervezetek is alkalmaznak, mint a katonaság vagy a cserkészlet. Annak ellenére, hogy a játékosítás technikai nem a modern kor vívmányai, alkalmazásuk újszerű megközelítést kapott az elmúlt években.



Charles A. Coonradt könyve
a játékosítás üzleti alkalmazásáról
(1985)

» A gamificationre érdemes úgy gondolni, mint egy folyamatra, mely során játékelemeket, játékos gondolkodást, játékmecanikát és dinamikát építünk be alapjában véve nem játékos környezetbe. A játékosítás során a cél az, hogy egy adott feladatot (amely lehet monoton, kevésbé érdekes vagy nehezen érthető) izgalmassá, kihívásokkal telivé, valamint jutalmazóvá tegyünk. A jutalmazás alatt ebben az esetben főleg belső motivációhoz kapcsolódó tényezőket értünk (ilyen például a felfedezés élménye, a teljesítés érzése vagy a győzelem öröme).

A gamification nem az adott helyzet játékká való alakítását jelenti, csupán a folyamatok (például az okoseszközök használatának elsajátítása) és a kapcsolódó feladatok megoldása lesz izgalmasabb és játékosabb. Azáltal, hogy a játékokban meglévő motivációs erőket beépítjük a folyamatokba, olyan személyeket is bevonhatunk, akik e nélkül nem vettek volna részt hasonló jellegű tevékenységekben.

A gamification (módszertani jellegéből adódóan) számos témakörön belül alkalmazható. A játékosítás fő csapásvonalai azonban a következő kategóriákban jelennek meg:

- oktatási és képzési programok;
- szervezeti és üzleti folyamatok (toborzás, kiválasztás, betanítás, belső képzés, szervezetfejlesztés, munkafolyamatok hatékonyságának növelése, marketing, értékesítés, ügyfélprogramok stb.);
- egészségügy (tudatosság növelése, kezelések hatékonyságának fenntartása stb.);
- társadalmi felelősségvállalás.

Média

Napjainkban alig van olyan újság, folyóirat, tévé- vagy rádióműsor, amely ne rendelkezne internetes felülettel: az interneten a közösségi oldalakon és az egyéb csatornákon gyakorlatilag a világ majd minden médiaterméke elérhető. A médiatermékek jelen vannak weboldalakon, rendelkeznek közösségi oldalakkal és sok esetben mobiltelefonos alkalmazással is. Ezekben a csatornákon keresztül nagyon sok tartalmat is el lehet érni, részben ingyenesen, részben pedig előfizetéssel.

Az online elérhető média lehetővé teszi, hogy naprakész információkkal rendelkezünk akár a világ legtávolabbi pontjáról is, érdeklődési körünknek megfelelően kövessük az indiai vaskohászat, a norvég halászat vagy az argentin növénytermesztés világát, vagy bármi mást. Az online világnak köszönhetően külföldi – több ezer kilométerre működő – rádiókat hallgathatunk vagy belenézhetünk televíziós műsorokba is.

Az online világban magunk is „média” lehetünk, weboldalt, blogot indíthatunk – híreket, információkat, videókat tehetünk közzé, követő-, olvasótábort építhetünk ki (ennek a mentori tevékenységed során learatható kommunikációs hasznáról a 12. füzetben olvashatsz részletesen).

A digitális világ hozta el az online sajtótermékeket, a digitális rádiós és televíziós hozzáféréseket. Utóbbiaknak köszönhető egyebek mellett, hogy ma már a legtöbb magyar háztartásban is ki lehet választani – legalább egyes műsoroknál –, hogy az eredeti nyelven vagy magyarul akarjuk-e nézni őket, meg lehet állítani az „élő” adást, digitálisan lehet rögzíteni a műsorokat és az előfizetés birtokában akár mobilon, vagy számítógépen is meg lehet nézni kedvenc csatornáink kínálatát.

TÉVHÍR, HAMIS HÍR, FAKENEWS

Az internet és a közösségi oldalak tökéletesen alkalmasak a szándékosan vagy tévedésből hamis, hibás információk, összeesküvés-elméletek, téveszmék és egyszerű butaságok igen hatékony terjesztésére. Vannak kimondottan téves hírekre szakosodott oldalak, amelyek teljesen komolyan, „szakszerűen” és már-már hihetően állítanak olyan dolgokat, amelyekről mindenki tudja, hogy nem igazak. Az ilyen hírek általában rendszeresen felbukkannak, újra és újra elterjednek, szembejönnek, ha valamire keresünk, vagy megjelennek a közösségi felületeinken. Többek között az ilyen hírek miatt szükséges mindig a forrás ellenőrzése, illetve az, hogy az állításokról több csatornán is meggyőződjünk.

Ha azt olvassuk, hogy a Föld tegnap délután felrobbant és az emberiség kipusztult – érdemes legalább elgondolkozni azon, hogy biztos-e, hogy ez igaz, még akkor is, ha az utolsó túlélő által készített gyönyörű képek mutatják be a robbanás folyamatát. Az ellenőrzés egyik egyszerű eszköze a képek ellenőrzése a legnagyobb kereső segítségével, így egy pillanat alatt kiderülhet, hogy az állítólag tegnap készített kép már 5 éves és természetesen egészen máshol, másról készült.

Munkakeresés

A munkakeresők és egyben a munkát kínálók dolgát is számos különböző állásportál és online szolgáltatás igyekszik megkönnyíteni, így aki nincs jelen az online világban, az számos potenciális lehetőségtől esik el.

A munkaadók az állásportálokra töltik fel a nyitott pozíciókat (állásokat), a munkát keresők pedig ezek között tudnak keresni, választani. Az egymásra találás folyamatát megkönnyíti, hogy a munkát keresők feltölthetik önéletrajzukat, kulcsszavak alkalmazásával kereshetnek az állások között és egyben a kulcsszavak alkalmazásával irányíthatják magukra a munkát kínálók figyelmét is.

A munkáltatók napjainkban már a legtöbb állást online hirdetik meg és a legtöbb meghirdetett állásra online (is) lehet jelentkezni a megfelelő dokumentumok kitöltésével.

Számtalan közösségi felület segíti a munkát és a munkaerőt keresőket, majd minden szakmának vannak saját fórumai, városoknak, kerületnek vagy településeknek oldalai, ahol fel is ajánlhatjuk magunkat ilyen vagy olyan tevékenységre, és természetesen van kimondottan munkatárskeresésre szakosodott közösségi oldal is.

A konkrét álláskeresésen túl az online identitásunk is segíthet az új munka vagy állás megtalálásában. Az természetes, hogy amennyiben mi magunk nyújtunk szolgáltatásokat, akkor azokat a saját weboldalunkon, saját közösségi profilunkon mutatjuk be – és tevékenységünket a megfelelő online csatornákon keresztül hirdethetjük is –, de emellett a különféle közösségi oldalakon bemutatathatjuk, mihez értünk, miben vagyunk jók. Az ilyen szakmai jelenlét egyre nélkülözhetetlenebb ahhoz, hogy az új feladatok könnyen megtaláljanak, vagy hogy az ismerőseink tudjanak minket ajánlani valamilyen munkára, tevékenységre. Természetesen a munkáltatók is figyelik a közösségi oldalakat, nemritkán megnézik az állásra jelentkezőt itt is, s ennek alapján vonnak le következtetéseket.

SZEMÉLYES REFERENCIA

Ha szerelőt, fordítót, egy jó szemészt, állatorvost vagy kertrendezéshez értő valakit keresel, fel lehet lapozni a telefonkönyvet (ha van még ilyen a háztartásban), lehet hirdetéseket bújni, de a legkézenfekvőbb megkérdezni egy közösségi oldalon az ismerősöket, ők kit ajánlanának. Biztosan lesznek vicces hozzászólások – megtanulom, ha megfizeted –, de általában nagyon hamar kiderül, valamelyik ismerősünk ismer szakembert, legyen szó bármilyen feladatról is. Amennyiben egy barátunk ajánl valakit, akkor jó eséllyel ő ismeri, már dolgozott vele, tudja, hogy ért ahhoz, amit csinál, megbízható, jó szakember.

Az ilyen ajánlások mindig többet érnek, mint egy sima hirdetés, hiszen valaki, akit ismerünk, akitnek hiszünk, az mondja, hogy igen, ő jó. Természetesen ennek az ellenkezője is igaz, hiszen ha egy közeli ismerősöm azt mondja, hogy X. Y. egy kontár, akkor őt biztosan nem fogom megkérni, hogy nálam is dolgozzon.

Táv munka

Természetesen nem minden munkát lehet online végezni, számtalan tevékenységhez tényleg ott kell lenni, személyesen kell közreműködni. Ugyanakkor nagyon sok olyan feladat van, amit részben vagy egészben bárholnan el lehet végezni az internet segítségével.

Napjainkban egy sebésznek még egészen biztosan a műtőben kell lennie műtét közben, ahogy ma még a hegesztő is közvetlenül a hegesztendő tárgy mellett dolgozik. Egy újságíró azonban már nyugodtan írhatja a napi cikkeit, egy programozó a programkódot otthonról, ahogy egy designer is békében dolgozhat saját településéről akár egy másik kontinensre is.

Azoknak a tevékenységeknek a száma, melyekhez nem kell feltétlenül fizikailag is jelen lennünk, a jövőben csak bővülni fog. Jó eséllyel néhány évtizeden belül már a sebésznek sem kell feltétlenül a műtőben állnia, mint ahogy egy raktáros sem fog minden áru kiadásához személyesen a helyszínen asszisztálni – a jövőben ezeket a munkákat is el lehet majd végezni távolról, közreműködő robotok segítségével.

Amennyiben a személyes jelenlét nem szükséges, akkor nem csupán az utcánkban, a városunkban vagy az országban vállalhatunk munkát, hanem gyakorlatilag bárhol. Természetesen ennek az előfeltétele lehet a nyelvtudás és a szükséges rugalmasság is – hiszen ha a kollégák eltérő időzónákban élnek, akkor könnyen elképzelhető, hogy éjszaka vagy hajnalban kell részt venni az online megbeszélésen is.

A munkatársakkal való kommunikációra számtalan online eszköz áll a rendelkezésünkre, beszélgethetünk, üzenhetünk, de akár videokonferencia keretében is dolgozhatunk távolról, számítógéppel vagy mobileszközökkel a tópartról egy napernyő alól, vagy éppen az autószerelő várójából, amíg az autó elkészültére várunk.

Számos tevékenység esetében nélkülözhetetlen az együttműködés, amit különféle programok támogatnak, így akár egy időben is szerkeszthetünk közösen dokumentumokat, megoszthatjuk a naptárainkat, közös projekteket hozhatunk létre, akár ingyenes eszközökkel is.

Az online munkát megkönnyítendő létrehozhatunk olyan megoldásokat, amelyekkel személyes jelenlét nélkül tudunk tanítani, ismereteket megosztani.

Az online eszközök birtokában dolgozhatunk online otthon vagy direkt az ilyen jellegű munkavégzésre szakosodott közösségi helyeken, ahol adott az internet, a kávéfőző, esetleg a pingpongasztal – de legfőképp a társaság. Az otthoni munkavégzésnek ugyanis az egyik legnagyobb problémája az egyedüllét, nincs kihez szólni, nincs kivel megvitatni egy problémát, nem adunk és nem kapunk ötleteket.

Ügyintézés

Sokunk számára az egyik legidegesítőbb dolog valamilyen „ügy” elintézése miatt egy ügyfélszolgálaton várni a sorunkra – legyen az valamilyen közüzemi, banki, önkormányzati vagy állami ügy bonyolítása. A vállalatok, szolgáltatók, államigazgatási szervek számára ugyanakkor a személyes kiszolgálást biztosító ügyfélszolgálatok fenntartása költséges kötelezettség.

Az ügyintézés folyamatát a telefonos ügyfélszolgálatok is fel tudták gyorsítani, de ennél lényegesen hatékonyabb megoldás az online ügyintézés. Itt nem kell várni az ügyintézőre, nincs nyitvatartási, félfogadási idő és jó esetben sokkal könnyebb eligazodni a menürendszerben is, mint telefonon keresztül. Természetesen az ügyfélnek nem kell elzarándokolnia egy ügyfélszolgálatra, így időt, energiát spórolhat meg éppúgy, ahogy az online ügyfélszolgálatot üzemeltető fél is. Az államigazgatásban működő Ügyfélkapun vagy számos cég online oldalain néhány kattintással el lehet intézni azt, ami személyesen órákba kerülne.

Az online ügyintézésnél természetesen a kulcskérdés az ügyfél beazonosítása, ami mind az ügyfélnek, mind pedig a szolgáltatónak elsődleges érdeke. A beazonosítást követően az online ügyfélszolgálatokon keresztül gyakorlatilag minden ügyet el lehet intézni, ma már akár bankszámlát is lehet nyitni személyes jelenlét nélkül – videós beazonosítási folyamat segítségével.

Kapcsolattartás, kommunikáció

A digitális eszközöknek köszönhetően ma szinte mindenki elérhető többféle módon is, így sok esetben csak az a kérdés, melyik felület épp a legkényelmesebb. A mobilok, okostelefonok, hordozható számítógépek kínálta szinte folyamatos online jelenlét rendkívüli módon felgyorsította és megváltoztatta a kommunikációt.

Még néhány évtizede is leveleket írtunk, postán küldtük el, vártuk a választ, ami napok, hetek múlva érkezett meg. A nyaralásról képeslapot küldtünk, születésnapra, esküvőre vagy temetésre táviratot, és százszor meggondoltuk, hogy külföldről mennyiért és milyen hosszán beszélhetünk telefonon szeretteinkkel. De a digitális szolgáltatások – az e-mail, az SMS, a chatüzenet – korában miért is kellene táviratot, képeslapot, vagy akár levelet küldenünk?

A kapcsolattartásnak még ma is talán a legkézenfekvőbb módja a telefonálás – elsődlegesen mobilon, vagy az e-mail-küldés, azonban mind a hagyományos (akár mobil) telefonálásnak, mind pedig az e-mailnek egyre erősebb kihívói vannak.

A vezetékes telefont a mobil szorította háttérbe, a mobilra pedig az egyes chataalkalmazások jelentik a legnagyobb veszélyt. Ezen alkalmazásokkal – az internetes adatforgalom költségein túl – díjmentesen lehet csevegni, írásban, szóban, videóban – akár kettesben, akár szélesebb körben. A chataalkalmazások egy része ráadásul gondol azokra is, akik vezetékes vagy mobil számot akarnak hívni és ezt is lehetővé teszi.

Aze-mailamagán-és hivatalilevelezésnek is elsődleges megoldása, de a fiatalabb korosztályok képviselői gyakran már ezt is elavultnak találják, hiszen a közösségi oldalak és chataalkalmazások dokumentumok (de akár pénz) küldözgetését is lehetővé teszik, így tulajdonképpen egy alkalmazáson keresztül, akár egy okostelefonnal, tetszőleges kommunikációs megoldást lehet igénybe venni.

KÖZÖSSÉGI OLDALAK

A különböző közösségi oldalakon többmilliárdnyian vannak jelen a világon, Magyarországon a lakosság több mint fele használja aktívan ezeket az oldalakat.

Egyértelmű tehát, hogy a közösségi oldalak mind többek életében egyre fontosabb szerepet töltenek be, vannak, akik szinte „itt” élnek, folyamatosan jelen vannak. Sokak számára a közösségi oldalak számítanak a legfontosabb hír- és tájékoztató forrásnak is. A közösségi oldalak – szeretjük, nem szeretjük őket – a kommunikációban, a kapcsolattartásban is megkerülhetetlenek.

„Érintőlegesen” kapcsolatban lehetünk olyan ismerőseinkkel, akikkel egyébként akár évek óta nem beszéltünk, „lájkolhatjuk” egy régi ismerős kislányának első lépéseit, kutyájának vagy cicájának vicces képeit, kellően szomorúan reagálhatunk a rossz hírekre, közzétehetjük, hogy valamiről éppen mit gondolunk, hozzászólhatunk a bejegyzésekhez, elmondhatjuk a véleményünket szinte bármiről.

A közösségi oldalak használói egészen biztosan több ismerősükkel tartanak valamennyire aktív kapcsolatot, mint azok, akik nincsenek jelen ezeken az oldalakon – viszont arra azért jó odafigyelni, hogy az igazán fontos kapcsolatainkat a való világban is ápoljuk. A közösségi felületeken ráadásul mindenki igyekszik a legjobb képet sugallni magáról, sokan csak a boldog eseményeikkel mutatják be magukat: fontos tudatosítani tehát magunkban, hogy amit a közösségi felületen látunk, az nem a teljes, valós életük.

Sokak szerint a mobil/online kommunikáció sokkal személytelenebb, mint a hagyományos: nyilván sokkal romantikusabb lehet egy papíron szépen megírt szerelmeslevél, mint egy SMS; vagy mélyebb egy hosszas telefon-, netán személyes beszélgetés, mint egy gyors chatváltás.

Ez vitathatatlan, ugyanakkor az is igaz, ma folyamatos kapcsolatot lehet tartani a külföldön vagy idehaza, de messze élő rokonokkal, barátokkal, ismerősökkel. A rendelkezésünkre álló kommunikációs lehetőségek sokszínűek, alkalmasak a rokoni, baráti, családi kapcsolatok

ápolására – de tény, hogy illik odafigyelni arra, hogy éppen melyik az alkalomhoz is illő kommunikációs forma. Természetesen ebbe a körbe bele kell érteni a személyes találkozásokat, beszélgetéseket – és azokat a percek, órákat is, amikor a mobilt illik kikapcsolni, lehalkítani, a kabátzsebbe sülyeszteni.

A lehetőség tehát adott az akár folyamatos online kommunikációra, azonban néha szüneteltetni is kell. Egyrészt mert nagyon veszélyes is lehet, például autóvezetés közben, gyalogosan az úton áthaladva vagy kerékpározva. Másrészt pedig az illemszabályok miatt, hiszen kevés dolog idegesítőbb, mint amikor egy komolyzenei koncert közben, moziban, templomban, temetőben felcsendül egy mobil. Ilyenkor jön az ideges kapkodás, hol is van a telefon, hogy lehet kinyomni – pedig minden telefonon van csendes üzemmód, a kikapcsoló gombtól nem is beszélve.

TÁRSKERESŐ OLDALAK

Természetesen az online szolgáltatások közül nem hiányozhatnak a társkereső oldalak sem. Sokak számára komoly probléma, hogy nincsenek vagy ők nem találnak olyan helyeket, ahol ismerkedni lehet – az internet pedig erre is kiválóan alkalmas. Társkereső oldalból, mobilos applikációból nagyon sok és sokféle van. A legtöbb alapelve az, hogy mutassuk be magunkat és írjuk le, hogy kivel szeretnénk megismerkedni. Ugyanezt teszi a másik fél is, majd az algoritmus segít összehozni az egymáshoz illőnek gondolt vagy földrajzilag közel lévő feleket.

Utazás, közlekedés, nyaralás

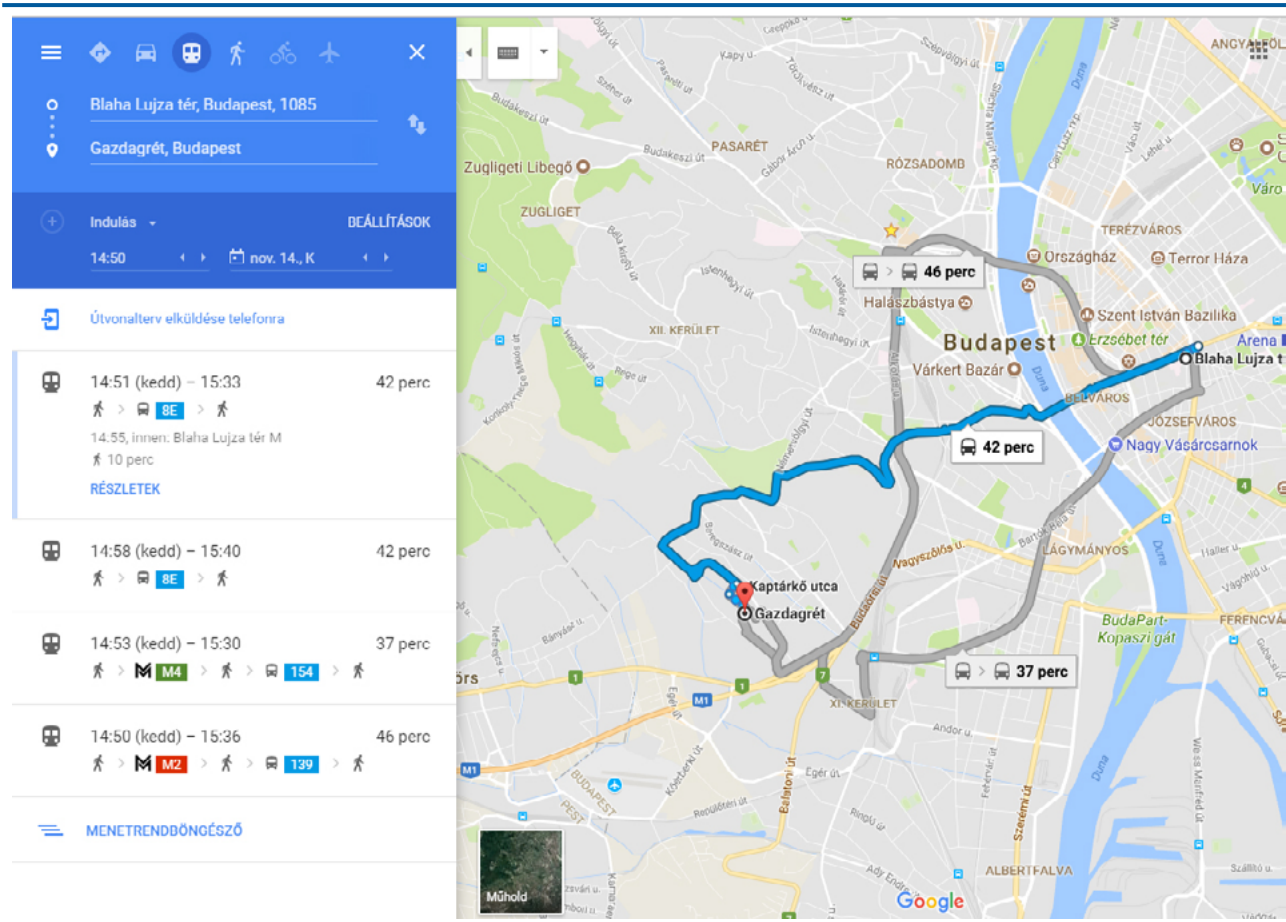
Papíralapú térkép? Menetrend? Prospektus? Egy utazás, menjünk akár a szomszéd utcába, egy közeli településre vagy a világ túlsó felére, ma szinte mindig az interneten kezdődik, online alkalmazások segítségével.

A [térképprogramok](#), az [online menetrendek](#) és [jegyértékesítő felületek](#) mind-mind megkönnyítik az életünket. A térképen megtervezhető, hogy mennyi ideig tart az utunk gyalog, autóval, tömegközlekedéssel vagy kerékpárral – figyelembe véve, hogy mikor akarunk utazni és a tapasztalatok alapján akkor milyenek az út- (és dugó-) viszonyok, kell-e autópályadíjat fizetni, várni kell-e egy kompra.

A térképes alkalmazások előre telepítve vagy mobilinternet és GPS segítségével útközben is használhatók, sőt használatuk ajánlott is. Segítenek a bonyolult keresztezésekben az eligazodásban, jó eséllyel kikerülik a nagyobb dugókat és igen pontosan jelzik előre a várható érkezési időt is.

Az online alkalmazások segítségével megtervezhető, hogy hol és mire kell átszállnunk, hány percet kell várni a csatlakozásra vagy mennyit kell gyalogolni a célig. Láthatjuk, percre pontosan, hogy mikor jön a következő busz, villamos, hogy most éppen hol jár, így tudhatjuk, hogy elérjük vagy inkább fedett helyen várjunk a következőre. Az ilyen alkalmazások arra is lehetőséget

kínálnak, hogy az általunk kiválasztottak számára láthatóvá tegyük, éppen hol vagyunk, merre tartunk – így ő is tudhatja, hogy mikorra érünk oda, ahol találkozunk, illetve hogy a térnek éppen melyik oldalán várunk rá.



Online alkalmazások segítségével kereshetünk, választhatunk és vehetünk repülőjegyet vagy foglalhatunk szállást. A választás közben azt is összevethetjük, hol mennyiért kínálják ugyanazt a szobát vagy jegyet, és ha ügyesen keresünk, jó alkalmazást használunk, a lehető legolcsóbban vehetjük meg, amit szeretnénk.

A megvett jegyet elmenthetjük az okostelefonon, így ki sem kell nyomtatni a jegyet és bekerül a naptárunkba is, így figyelmeztet is, hogy mikor hol kellene lenni. Ugyanígy lehet kezelni a szállodafoglalást is.

Természetesen az utazási irodák is jelen vannak az interneten, és a legtöbb úti cél mellett megtalálhatók a [korábbi nyaralók](#), [utazók visszajelzései](#) is. Ezeket átböngészve lényegesen jobb döntéseket hozhatunk, mint ha csupán néhány képet néznénk meg. Gyönyörű tengerpart, pálmafák stb. Csak éppen azt írják, akik már voltak ott, hogy 100 méterre van egy halfeldolgozó üzem, s hát igen, a szag nem látszik a képeken.

Ha utazunk, a várható időjárást is meg tudjuk nézni. Természetesen az nem biztos, hogy másnap vagy fél év múlva tényleg pont olyan lesz az idő, de azért arra fel lehet készülni, hogy milyen idő várható, milyen idő szokott lenni, strandpapucs vagy gumicsizma kellene-e inkább.

Az utazás, közlekedés megkönnyítésére számos alkalmazás közül lehet választani – de akár mi magunk is szolgáltatóvá válhatunk, természetesen mindig a szükséges adó- és egyéb jogszabályok betartásával. A megosztáson alapuló, közösségi gazdaság egyik fő területe éppen a vendéglátás – néhány kattintás után lakhatunk mások lakásában, de akár mások is lakhatnak a mieinkben.

Vásárlás

Aki gyakran használja az internetet, és kicsit is otthonosan mozog rajta, az szinte egészen biztosan itt kezd el tájékozódni, ha valamit venni szeretne. Az internet a legalkalmasabb terep a megvenni szándékozott termék feltérképezésére, a kínálat és az árak megismerésére, a használati útmutatók előzetes megismerésére és a fogyasztói visszajelzések áttekintésére is.

Ez azonban eddig még nem vásárlás, csak tájékozódás. Amennyiben a vétel mellett döntünk, megrendelhetjük egyből is, amit szeretnénk, de elmehetünk egy valós boltba is, kézbe venni, megfogni, megszagolni, személyesen is megtekinteni a kiválasztott terméket, azaz meggyőződni róla, hogy tényleg olyan-e, mint amilyennek az interneten láttuk. (A monitorunk jó eséllyel nem teljesen színhelyes, így nem biztos, hogy például egy kiválasztott csempe vagy járólap a valóságban is pont olyan árnyalatú, pláne hogy passzol hozzá egy másik, szintén csak egy képen látott termék. Ilyen esetekben érdemes szakboltokban valós körülmények, és ha lehet, természetes fénynél összeházasítani a két terméket, hogy később ne legyünk csalódottak.)

Az online vásárlás kezdetben elsősorban könyvek, különféle jegyek, CD-k vásárlását jelentette. Mára a CD-vétel meglehetősen háttérbe szorult, felzárkóztak viszont a játékok, műszaki és számítástechnikai eszközök és a ruházati cikkek, de egyre nő az online kereslet az élelmiszerek, a háztartási és drogériacikkek, valamint a baba-mama termékek iránt is. Nem csoda, hogy a számos kifejezetten online kereskedés mellett a hagyományos áruházak, boltok is folyamatosan nyitnak az online világ irányába és egyre többen kezdik termékeik egy részét vagy az egész palettát online is értékesíteni.

Az online vásárlás nagy előnye túl azon, hogy el lehet intézni a fotelből is, az, hogy nem vagyunk helyhez kötve. Ha kedvünk tartja, tucatnyi üzlet kínálatát nézhetjük meg, rendelhetünk valamit az ország másik feléből vagy külföldről is – természetesen annak tudatában, hogy ha az EU-n kívülről rendelünk meg valamit, akkor majd vámot kell fizetnünk.

Az online vásárlás kulcsa az, hogy mennyire bízunk meg az eladóban, hogyan kapjuk meg a megrendelt árut és hogyan fizetünk érte. Amennyiben egy már általunk ismert weboldalon (áruházban) akarunk vásárolni, akkor az első kérdéssel nincs vagy elvileg nem lehet gond. Ha nem ismerjük a céget, akkor azonban érdemes körültekintően dönteni. Mindenképpen érdemes megnézni a fogyasztói visszajelzéseket és a jogszabályi megfelelést sem árt ellenőrizni.

Mint minden más esetben, itt is aggasztó jel, ha minden gyanúsán olcsó. Amennyiben nem találjuk az általános szerződési feltételeket, pontos, részletes leírást a jogainkról és az eladó kötelezettségeiről, akkor inkább térjünk át egy másik bolt oldalára.

A megrendelt árut a vevő postai úton, futárszolgálattal, átvételi pontra szállítással – ingyenesen (vagyis külön szállítási díj nélkül) vagy szállítási díjjal veheti át. Némely, fizikai üzlettel is rendelkező online áruház esetében az online megrendelt terméket a boltban is át lehet venni – felpróbálni, megnézni. Ami a fizetést illeti, itt is több lehetőség van, az átutalástól a bankkártyás fizetésen át egészen az utánvétes fizetésig, amikor a szállítónak kell odaadnunk az ellenértéket.

Sport

Az ma már egészen természetes, hogy a legfrissebb sporthíreket az interneten keressük, számtalan közvetítést valamilyen internetes csatornán követünk nyomon, az egyes nagyobb nemzeti, Európa- vagy világbajnokságok mobilos applikációit időről időre letöltjük és folyamatosan olvassuk, nézzük. Az is természetes, hogy egy-egy csapat rajongói az interneten, közösségi oldalakon is követik a kedvenceiket, és számos exkluzív információt, ajánlatot érhetnek el így.

A digitális, okoseszközöknek azonban akkor is nagy hasznát vesszük, amikor mi magunk akarunk edzettebbek, egészségesebbek, fittebbek lenni. Mobilapplikációk sora áll mindenkinek a rendelkezésére időmérésre, útvonalkövetésre, személyes statisztikák elkészítésére – de számos applikáció örömmel működik személyi edzőként is.

A digitális technológia és a sport sok területen kapcsolódik össze, digitális eszközökkel mérik a sportolók állóképességét, dobásaik, rúgásaik, ugrásaik, lépéseik, tempóik pontosságát, dinamikáját, intenzitását, precizitását. Digitális eszközök segítenek a követendő taktika kiválasztásában és megjelentek a digitális sportok (ezt hívjuk eSportnak).

A digitális játékok ezzel kiléptek a nappalik, dolgozók, gyerekszobák világából, és ma már akár stadionokat is képesek megtölteni. Az eSportolók videójátékosok, akik sokszor a szó valamennyi értelmében professzionálisan űzik kedvenc sportágukat vagy játékukat. A versenyszerű online játékok iránti érdeklődés világszerte gyorsan nő, a profi eSportolókat globális nagyvállalatok támogatják, és már az is elképzelhető, hogy az olimpia programjára is felkerülhetnek majd a digitális sportok.

MENNYIEN VERSENYEZNEK?



Kedves Mentor!

Végül engedj meg a kézikönyv használatával kapcsolatban néhány technikai megjegyzést.

A kézikönyv anyagát 2017. október 13-án zártuk le, így elképzelhető, hogy azóta megváltozott egy-egy jogszabály, gazdasági adat vagy internetes elérhetőség.

Kérjük, a füzetek nyomtatása során gondolj környezetünkre, és amennyiben lehet, takarékoskodj a papírral. Ha nem a teljes füzetet szeretnéd kinyomtatni, hanem csak egy-egy oldalt vagy fejezetet, akkor a PDF olvasó „Nyomtatás” menüpontjában állítsd be a kívánt oldalak oldalszámát.

Ha DJP mentori munkád során bármilyen nehézségbe ütközöl, vagy olyan megoldásra találsz, amelynek más kollégák is hasznát vehetnék, kérjük, fordulj hozzánk bizalommal az alábbi elérhetőségeken:

Digitális Jólét Koordinációs Központ Ügyfélszolgálat:

telefonszám: +36 70 6695648

e-mail cím: ugyfelszolgalat.djkk@neum.hu

facebook: <https://www.facebook.com/groups/1908308209418637/>

GINOP 3.3.1–16 azonosítószámú projekt „Digitális Jólét Program Pontok fejlesztése” című pályázat ügyfélszolgálat:

e-mail cím: ugyfelszolgalat.ginop331@kifu.gov.hu

weboldal: www.kifu.gov.hu

IMPRESSZUM

Szerkesztette: Szenes Gábor

Kézirat lezárva: 2017. október 13.

Kiadó: Kormányzati Informatikai Fejlesztési Ügynökség

© Copyright - Kormányzati Informatikai Fejlesztési Ügynökség 2017

Minden jog fenntartva / All rights reserved

Kapcsolat: info@kifu.gov.hu