

A MOBILALKALMAZÁSOK LEHETŐSÉGEI A HELYI KÖZIGAZGATÁSBAN

OTDK-dolgozat

Állam- és Jogtudományi szekció

Jelige: „Innováció”

2012

TARTALOMJEGYZÉK

1. BEVEZETÉS.....	3
2. AZ M-KÖZIGAZGATÁS ÉS IDŐSZERŰSÉGÉNEK TÁRSADALMI INDOKOLTSÁGA.....	5
2.1. INFORMÁCIÓS TÁRSADALOM.....	5
2.2. DIGITÁLIS SZAKADÉK, DIGITÁLIS EGYENLŐTLENSÉG	9
2.3. TUDÁSALAPÚ TÁRSADALOM	11
2.4. A SZOLGÁLTATÓ ÁLLAM	12
2.5. AZ M-KÖZIGAZGATÁS MEGHATÁROZÁSA	13
2.6. AZ M-KÖZIGAZGATÁSTÓL VÁRHATÓ ELŐNYÖK.....	14
3. STRATÉGIÁK, JOGSZABÁLYOK.....	16
3.1. EURÓPAI UNIÓS STRATÉGIÁK	16
3.2. HAZAI STRATÉGIÁK ÉS A HOZZÁJUK KAPCSOLÓDÓ JOGSZABÁLYOK.....	19
4. TECHNIKAI ÁTTEKINTÉS	22
4.1. AZ OKOSTELEFON MEGHATÁROZÁSA, ALAPJAI.....	22
4.2. AZ OKOSTELEFONOK ELŐNYEI ÉS HÁTRÁNYAI	23
4.3. ADATBIZTONSÁG ÉS ADATVÉDELEM	24
5. A MOBILALKALMAZÁSOK LEHETŐSÉGEI A KÖZIGAZGATÁSBAN.....	26
5.1. MEGLÉVŐ HAZAI PÉLDÁK.....	26
5.2. AJÁNLOTT FEJLESZTÉSI IRÁNYOK.....	27
5.2.1. Az informatív alkalmazások.....	27
5.2.2. Egymenetes ügyintézés.....	29
5.3. HÁTRÁNYOK ÉS VESZÉLYEK.....	31
6. ÖSSZEFOGLALÁS	33
IRODALOMJEGYZÉK.....	34
JOGSZABÁLYTÁR	35
EU JOGSZABÁLYOK.....	35
HAZAI TÖRVÉNYEK:	35
HAZAI KORMÁNYRENDELETEK:	35
MELLÉKLETEK	36
ÁBRAJEGYZÉK	39
FOGALOMTÁR	40

1. Bevezetés

Napjaink nélkülözhetetlen részévé váltak a mobil eszközök. Használjuk őket a mindennapi életünkben, ügyeket intézünk róluk, e-mailt írunk és adott esetben a munkánkhoz is szükséges kellékként tekintünk rájuk. Mobilunkat használjuk fizetésre, banki tranzakciók lefolytatására, tájékozódásra, információgyűjtésre és a megszerzett információ megosztására. Miért a közigazgatás hagyná figyelmen kívül a csatornában rejlő potenciált? Miért ne lehetnénk ezen a területen a világ élvonalában a technológiai újítások terén? A dolgozat e kérdésekre is választ kíván adni.

Világszerte megfigyelhető, hogy a kormányzatok a szolgáltató állam, a jó állam koncepciója felé mozdulnak el. Ehhez elengedhetetlen feltétel, hogy közelebb vigyék a közigazgatást az emberekhez, különösképpen igaz ez a helyi ügyek intézésére. Egy eredményes, gyors, gazdaságos és ügyfélbarát szemléletű helyi közigazgatás megvalósítását kell elérendő célnak tekinteni. Magyarán a hivataloknak az ügyfeleket, az embereket kell szolgálnia, nem pedig fordítva. Ha valóban elkötelezzük magunkat a szolgáltató állam koncepciója iránt és figyelembe vesszük a mobil információs társadalom jellemzőit, továbbá azt, hogy mobilpenetráció magasan meghaladja az internetpenetrációt, illetve az okostelefonok eladási számai rohamosan emelkednek, és ezeknek az eszközöknek köszönhetően a felhasználói szokásaink is gyökeresen átalakultak, akkor kénytelenek vagyunk figyelembe venni ezt a csatornát is. Véleményem szerint éppen ezért nyújt a fenti elvárások teljesítésére közigazgatás számára remek lehetőséget az m-közigazgatás.

Ha azonban csak az európai térségre irányítjuk a figyelmünket jól látható, hogy az Európai Unió hosszú ideje támogatja a csúcstechnológiák alkalmazását. Mind a Digital Agenda for Europe (Európai Digitális Menetrend),¹ mind az FP7 (Hetedik Kutatási Keretprogram),² mind a CIP (Versenyképességi és Innovációs Keretprogram)³ területei közt szerepel az IKT (információs és kommunikációs technológiák) területe. A programok támogatnak minden olyan IKT-s fejlesztést, ami a „többet kevesebbért” elvet követve működik, és amely a technológiát egyszerűen használhatóvá, elérhetővé és megfizethetővé teszi.

A fentieket alapnak tekintve és a mobil információs társadalom, valamint a mobiltelefonia tendenciáit figyelembe véve az m-közigazgatásban nagy lehetőségek rejlenek,

¹ Bővebben: Digital Agenda for Europe <http://ec.europa.eu/digital-agenda/> Utolsó letöltés: 2012. november. 1.

² A keretprogram honlapja: http://cordis.europa.eu/fp7/home_en.html Utolsó letöltés: 2012. november. 1.

³ A keretprogram honlapja: <http://ec.europa.eu/cip/> Utolsó letöltés: 2012. november. 1.

amelyeket az okostelefonok terjedésével együtt egyre jobban ki lehetne használni. Fontosnak tartom, hogy a közigazgatás és a kormányzat minél több szálon biztosítsa a kínált szolgáltatások elérését. Ilyen szál lehet az okostelefonokra fejlesztett mobilalkalmazás.

Dolgozatomban az elektronikus közigazgatással, azon belül az m-közigazgatással kívánok foglalkozni. Céлом azoknak a lehetőségeknek a bemutatása, megvizsgálása és feltérképezése, amelyek az m-közigazgatás előtt állnak. Időszerűnek tartom ezt a témát, mert a mobileszközök elterjedtsége akkorára nőtt hazánkban, hogy az ügyfélbázist figyelembe véve elég nagy lefedettséget biztosít ahhoz, hogy a közigazgatás figyelembe vegye mint potenciális lehetőséget.

A közigazgatási ügyintézésben nagy ugrást, egyfajta evolúciós fejlődést jelentene a mobiltelefonok, főképpen az okostelefonok bevonása. A nemzetközi trendeket megvizsgálva láthatjuk, hogy az okostelefonok terjedésével jóval nagyobb lehet a felhasználói aktivitás is az m-ügyintézés területén. A korábbi mobil közigazgatási fejlesztések eredményeit figyelembe véve (SMS-értesítés, WAP ügyintézés) megvizsgálom, hogy a tapasztalatok hasznosításával milyen lehetőségek állnak az okostelefonokra tervezett közigazgatás-specifikus mobilalkalmazások előtt.

Szeretném bebizonyítani, hogy az okostelefonok bevonásával nagyfokú automatizáltság érhető el bizonyos ügymeneteknél, illetve olyan innovatív megoldást jelentene az önkormányzatok számára, amely megfelelő jogszabályi háttérrel együtt jelentős ügyfélelégedettséget generálhat akár rögtön már a bevezetést követően is. Ugyanakkor egy interaktív mobilalkalmazás sikeres bevezetésével kielégíthető lenne az az igény, miszerint a helyi lakosok egyenlő félként vegyenek részt a helyi közéletben. Ezáltal az állampolgároknak reálisan nagyobb beleszólásuk lehetne a helyi közigazgatás működésébe, életébe. A dolgozat célja továbbá egy olyan, az m-közigazgatás számára releváns innovatív ötlet bemutatása, mely előremutató és hiánypótló a hazai irodalomban és – habár foglalkozik a jogi szabályozással – a lehetőségre és a megoldási javaslatokra helyezi a figyelmet.

2. Az m-közigazgatás és időszerűségének társadalmi indokoltsága

2.1. Információs társadalom

Napjainkban világszerte a társadalom egészében végbemenő hatalmas változások fontos és jellegzetes alapeleme az információ és a tudás létrehozásán, forgalmazásán, hozzáférésén és felhasználásán alapuló új, széles körű társadalmi struktúra kialakítása. A társadalom és az infokommunikációs technikák kölcsönhatásának köszönhetően mindkét terület gyorsan változik, és ennek köszönhetően folyamatos változáson megy keresztül.

Az említett átalakulás egyik fő mozgatórugója az információs forradalomnak nevezett jelenség, illetve az infokommunikációs csúcstechnológia fontos területein tapasztalható mennyiségi és minőségi teljesítmény-indexek gyors emelkedése. A másik fontos jelenség, ami említést érdemel az, hogy a számítástechnikai és a távközlési technológiák alkalmazása rohamosan közeledik egymáshoz, így megteremtve a két terület integrációjának lehetőségeit.

A fentiek és a rohamosan fejlődő technológiák egyenes irányú következménye, hogy a földrajzi, politikai és társadalmi röghözkötöttségek felbomlanak és világszerte egyre több ember számára válik elérhetővé bárhol és bármikor az információhoz való hozzáférés, illetve egy újfajta, sokoldalú kommunikáció.

Az előbbieken az információs társadalom technikai megközelítése felől közelítettem meg a jelenséget, de tekintve, hogy ez egy interdiszciplináris elmélet, ezen kívül léteznek még más elméletek is. Ilyen a közgazdasági, a szociológiai, a politológiai vagy a történeti megközelítés.

A közgazdasági elmélet lényege, hogy az információ érték, még hozzá olyan érték, melyet pénzre is válthatunk.⁴

A közgazdasági és technikai megközelítésen alapul a harmadik, szociológiai megközelítést alkalmazó elmélet, amely irányzatot más néven hálózati társadalomnak is nevezhetünk. Az alapokat Manuel Castells fektette le: véleménye szerint az információ mellett fontos a hálózati logika áthatósága, rugalmassága és konvergenciája.

Az információs társadalom kulcsfontosságú sajátossága alapvető struktúrájának hálózati logikájában rejlik, ami „megmagyarázza a «hálózati társadalom» elvének használatát”.⁵

⁴ Feather, J. P.: Theoretical perspectives on the information society. In: Challenge and change in the information society. London: Facet, 2003. 3–17. o.

⁵ Manuel Castells (2000): A hálózati társadalom kialakulása. Az információ kora: Gazdaság, társadalom és

Castells volt az első, aki felismerte, hogy a jövőben a „civilizációnk új társadalmi morfológiája a hálózatokra épül”.⁶ Felismerte azt is, hogy az információs társadalom fejlődése során kialakulnak nyertes és vesztes csoportok, hiszen nem mindenki egyformán képes hozzájutni az elérhető információkhoz. A két csoport közt kialakult helyzetet nevezzük digitális egyenlőtlenségnek.⁷ Ez nagy befolyással bír a társadalmi-gazdasági folyamatokra nemzeti és nemzetközi szinten egyaránt.

A politológiai megközelítés alapját az állampolgári szokások változásaival lehet legjobban megválaszolni. Az állampolgárok szokásai az elmúlt harminc év alatt nagy változásokon estek át. Aktívabbak lettek és a civil kezdeményezések mögött is nagyobb a társadalmi támogatottság, mint korábban.

E jelenségek fontos jellemzője, velejárója, hogy az élet minden területét befolyásolják, és ezzel alaposan megváltoztatják az egyén társadalomban betöltött helyét, illetve szerepét.

Mindent figyelembe véve a következő definíciót fogalmazható meg. „Az információs társadalom olyan új társadalmi együttélési forma, melynek során – napjainkban – az infokommunikációs eszközök, az eszközökhöz rendelt tartalom, az ezeket működtetni képes ismeret olyan tudást, majd innovációt generál, mely katalizálja, és újrászervezi a gazdasági-társadalmi és kulturális folyamatokat (a társadalmi egyenlőtlenségek sajnálatos újratermelése mellett), s ezekhez új tartalmi és formai szabályozást és igazgatást (gyakori, dinamikus korrekcióval) követel. A valamennyi szférát érintő átalakulásban a közigazgatás elé támasztott kihívásokat az e-közigazgatás tágra értelmezett eszközszerkezete (szervezési-vezetési módszerei, technológiai megoldásai, jogi szabályozása) oldja meg, új alapokra helyezve a közigazgatást. Ezáltal a társadalmi paradigmaváltást közigazgatási paradigmadifundálás kíséri.”⁸

Az információs társadalom hazai „tüneteit” vizsgálva jól körülhatárolhatóan kitűnnek a hazai fejlődés irányvonalai. Nagyjából 4 millió hazai háztartásban több mint 3,2 millió előfizetéses televíziós szolgáltatást vesznek igénybe. A fennmaradó közel 800 ezer háztartásban a „tető- vagy szobaantennával szabadon fogható analóg és digitális földfelszíni

⁵ Manuel Castells (2000): A hálózati társadalom kialakulása. Az információ kora: Gazdaság, társadalom és kultúra. I. kötet. Ford. Rohonyi András. Gondolat-Infonia, 2005., 57. o.

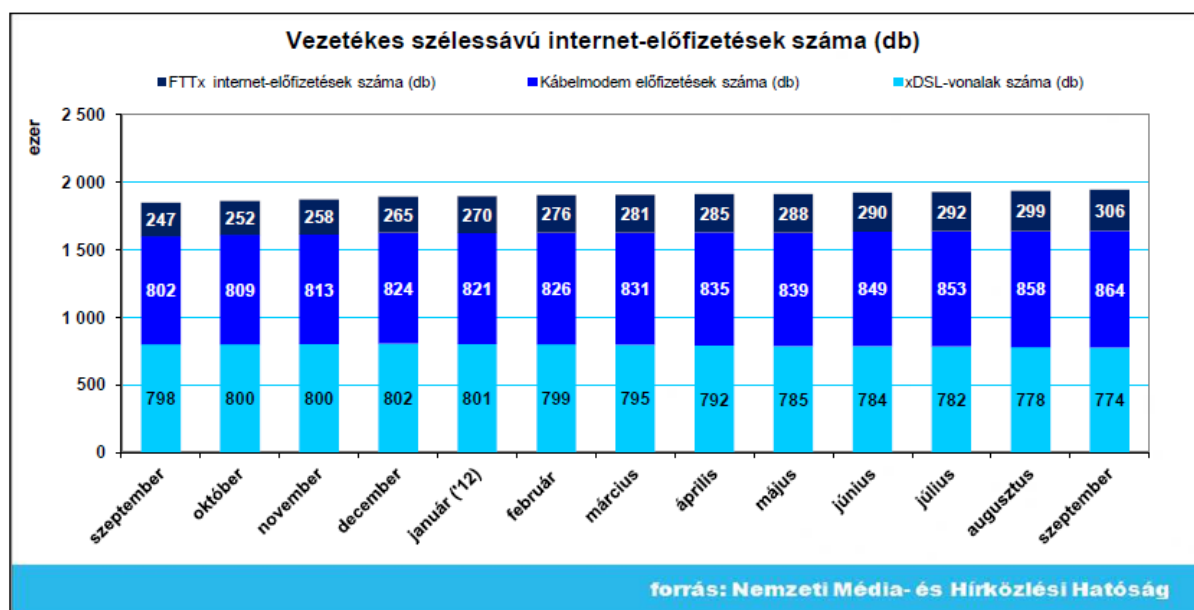
⁶ Ugyanott, 598. o.

⁷ A digitális szakadék kérdésével a későbbiekben bővebben is foglalkozom.

⁸ Budai Balázs (2009): Az e-közigazgatás elmélete, Akadémiai Kiadó, Budapest, 85. o.

sugárzású műsorokat vagy ingyenesen elérhető műholdas adásokat néznek.”⁹ A digitális műsorszórásra történő átállás kezdeti nehézségei és sokszori eltolásai mellett szeptemberben 789 ezerre nőtt digitális szolgáltatást igénybevevők száma.¹⁰

A szélessávú internet elterjedtségét megvizsgálva azt tapasztalhatjuk, hogy a háztartások kicsivel több mint fele, 2,142 millió rendelkezik előfizetéssel.



Megjegyzés: A fent nevezett adatszolgáltatók adatai alapján, amelyek lefedik a vezetékes szélessávú internet-piac 92%-át. Az egyéb pl. vezeték nélküli szélessávú technológiák nélkül.

1. ábra: Vezetékes szélessávú internet-előfizetések számának alakulása 2011 szeptembere és 2012 szeptembere között Forrás: NMHH: Vezetékes gyorsjelentés 2012. szeptember. 4. o.

http://nmhh.hu/dokumentum/154418/vezetekes_gyj_2012_szeptember.pdf

A mobiltelefon-penetrációt vizsgálva láthatjuk, hogy ugyan az augusztusi 11 millió 862-ről szeptemberre 11 millió alá esett vissza a nyilvántartott előfizetések száma, de még így is magasabbak a mérőszámai az interneténél.¹¹ Ide kapcsolódik szorosan, a dolgozat témáját tekintve igencsak releváns adat, miszerint a hazai mobil előfizetők szeptemberben 2 millió 212 ezer GB adatot töltöttek le és fel, az egy aktív felhasználóra jutó átlagos adatforgalom 1,02 GB volt.¹² Kis túlzással azt is mondhatjuk, hogy a jövő mérőszámai már a

⁹ Szeptemberben tovább növekedett a digitális televízió-előfizetések száma.

http://nmhh.hu/cikk/154429/Szeptemberben_tovabb_novekedett_a_digitalistelevizioelofizetesek_szama

Utolsó letöltés ideje: 2012.11.10.

¹⁰ Ugyanott.

¹¹ Mobil hangszolgáltatás: ezúttal csökkent a forgalmat generáló, aktív SIM-kártyák száma.

http://nmhh.hu/cikk/154344/Mobil_hangszolgáltatás_ezúttal_csökkent_a_forgalmat_generáló_aktív_SIMkártyák_száma Utolsó letöltés ideje: 2012. november 7.

¹² Szeptemberben az előző havihoz képest csökkent a mobilinterneten forgalmazott adatmennyiség.

http://nmhh.hu/cikk/154396/Szeptemberben_az_elozo_havihoz_kepest_csokkent_a_mobilinterneten_forgalmazott_adatmennyiseg Utolsó letöltés ideje: 2012. november 7.

mobileszközök, és jelenlegi fejlődési vonalat követve az okostelefonok és táblagépek köré fognak épülni.

Az okostelefon-piac jelenlegi tendenciái hazai szinten kedvezően alakulnak, és a jövőben ez az irány erősödni fog. Napjainkban az internettel rendelkezők harmada rendelkezik valamilyen okostelefonnal. Ebből 705.000 a női, és 795.000 a férfi okostelefon-felhasználó. A férfiak 78%-a 40 év alatti, a nőknél ez az adat magasabb, 97%-os. Az eladásokat és a piaci részesedéseket megfigyelve látható, hogy az okostelefon „lefelé” terjed majd. Az diffúziós-görbe alapján jelenleg a „korai többség” fázisában van.¹³ Az okostelefonnal kapcsolatos attitűdöket vizsgálva megfigyelhető, hogy jelen pillanatban három szegmensre bontható a felhasználók táborá:¹⁴

- *Szükségből használó.* Ide azok tartoznak, akiknek szüksége volt rá, habár nem tartja intenzíven a kapcsolatot ismerőseivel, hanem az eszköz extra lehetőségeit használja ki inkább. A férfiakra, fiatalokra és a magas iskolai végzettségűekre jellemző.
- *Telefonfüggő.* Ennek a szegmensnek nem volt rá igazán szüksége, de sokat kommunikál rajta keresztül, intenzíven használja és hiányzik neki, ha nincs vele. Jellemzően a fiatalabb, nagyvárosi, középszintű iskolai végzettségűek tartoznak bele.
- *Távolságtartó.* Itt a felhasználóknak nem volt rá szüksége, jellemzően csak a hagyományos kapcsolattartási formákra használja, és nem hiányzik, ha nincs vele. Idősebb, magasabb iskolai végzettségűekre jellemző.

Ha a használati szokásokat¹⁵ nézzük, látható, hogy mindhárom csoport eltérően használja az okostelefonját, azonban az információszerzés az összes csoportban előkelő helyen szerepel. Erre lehet építeni. A jövőt nehéz megjósolni, de az mindenképpen látható, hogy mivel az okostelefon kiterjeszti az információhoz történő hozzáférést, így egyre többen fognak csatlakozni, bár eltérő eszközhasználati szokások jellemzik majd őket. Mindenesetre fontos megjegyezni azt, hogy az okostelefon nem csodafegyver, nem fog mindenkit elérni és nem

¹³ Pintér Róbert: „A dilemma: mi változik, ha mindenkinek lesz okostelefonja?” Előadás. App!2012 mobilfejlesztői- és NFC konferencia 2011.11.20. <http://www.slideshare.net/probesz/a-dilemma-mi-vltozik-ha-mindenkinek-lesz-okostelefonja>

¹⁴ Ugyanott.

¹⁵ 3. sz. melléklet

nem fog mindenre megoldást kínálni, de egy bizonyos határon belül egy figyelemreméltó lehetőség a közigazgatás számára is.

Az információs társadalom sajátosságai közé tartozik, hogy fejlődésében fontos szerep jut az emberek tudatos képzésének, oktatásának. Ezzel együtt a tudásintenzív ágazatok felértékelődnek, a képzési és jóléti szolgáltató rendszerek pedig kiterjedtebbé válnak. Ennek következményeként alakulnak át a társadalmi törvényszerűségek, illetve a társadalmi együttélés alapvető logikája.¹⁶

2.2. Digitális szakadék, digitális egyenlőtlenség

Korábban már említést tettem a digitális egyenlőtlenségekről mint az információs társadalom egyik negatív jelenségéről. E területet vizsgálva jól látható, hogy a társadalmi egyenlőtlenségek minden bizonnyal újratermelődnek és a technológia önmagában nem lesz képes az összes társadalmi-gazdasági ellentmondást feloldani. Az információs társadalom nyertesei és vesztesei között kialakult törések idővel szakadékká válhatnak, amelynek szűkítése csak nagy erőfeszítések mellett lehetséges. A törések mentén számos dimenzió kialakulhat, ezeket most csak felsorolásként említeném. Ilyen törés például az *életkori sík*, a *földrajzi sík*, az *anyagi-egzisztenciális sík*, az *ismereti sík*, a *végzettségi sík*, a *családi háttérben mutatkozó sík*, a *nyelvismereti sík*, az *etnikai sík*, a *tájékozottsági sík*, a *munkahelyi sík*, vagy az *etnikai sík*.¹⁷

A digitális szakadékkal kapcsolatosan beszélnünk kell a korosztályi lejtőről is. Napjaink elektronikus szolgáltatásainak tervezésekor figyelembe kell venni, hogy a korcsoportok közti különbségek hogyan befolyásolják azok bevezetését. A korosztályi lejtő abból ered, hogy az eszközhasználati statisztikák életkorfüggőek, tehát minél idősebb a vizsgált felhasználó, annál nehezebb elfogadtatni vele a technológiát, rávenni a tanulásra és így alacsonyabb IKT-eszközhasználati értéket kapunk. Megfigyelhető, hogy 2012-re felnőtt egy olyan komplett generáció, amelynek képzését általános iskolai oktatás óta végigkísérték az infokommunikációs technológiák. A modern eszközökkel együtt fejlődnek a felhasználóik, így megelőzve a lemaradást. Az IKT-eszközök spirálszerű kapcsolódásait figyelembe véve, aki nem képes tartani a lépést, az sokkal nehezebben veszi fel a lépést a későbbi technológiákkal és lemarad.

¹⁶ Budai B. (2009): 76. o.

¹⁷ A síkok bővebb kifejtése megtalálható: Budai Balázs (2009): 79. o.

A fentieket figyelembe véve felrajzolhatunk egy akadálytérképet, amely alapján jól körbehatárolhatjuk azokat a gátakat, amelyek megnehezítik az elektronikus és mobil szolgáltatások igénybevételét. Alapnak Gáspár Mátyás¹⁸ munkáját tekintem, azonban feltüntetem, hogy a mobil szolgáltatások bevezetése mely akadályokat szüntetheti meg.

Akadályok	elektronikus szolgáltatások	mobil szolgáltatások
Ismeretek a lehetőségekről, tájékozottság: nem tudja, hogy van, nem ismeri a lehetőséget.	X	X
Az információtechnológia jelentőségének megértése: nem látja át, nem érti, hogy ez számára miért fontos.	X	X
Hozzáférés a hálózathoz, internethez: nincs a közelben, nem jut hozzá.	X	✓
Hozzáférés a hálózati szolgáltatásokhoz: nincs megfelelő, nem jut hozzá.	X	✓
Motiváltság, ösztönzés a használathoz, a félelmek leküzdése: nincs minta, segítség, fél tőle, nincs lelkielő.	X	X
A lehetőségek közötti tájékozódás képessége: nincs meg a készség az eligazodáshoz.	X	X
Speciális élethelyzetekhez igazodó szolgáltatások: nem érhető el a személyre, helyzetre, problémára szabott szolgáltatás.	X	✓
Az informatikai eszközök, alkalmazások, szolgáltatások használatának, kihasználásának képessége: nem rendelkezik a használathoz szükséges	X	X
Az életkörülményekhez megfelelően illeszkedő használat lehetősége, képessége: nem tudja az életvitelével összeegyeztetni.	X	✓
Megfelelő életfelfogás, szemlélet: ideológiai meggyőződések akadályozzák az IT-vel való ismerkedést, használatot	X	X

X: akadály; ✓ : nem akadály

Forrás: Budai Balázs (2009): 81. o.

2. ábra: Akadálytérkép

Az eredetileg felsorolt tíz pontból tehát négyet orvosoltak és orvosolhatnak a jövőben a mobil szolgáltatások. Megszűnt például az internet helyhez kötöttsége, a hálózati szolgáltatások köre és minősége nőtt, a különböző élethelyzetekre és személyre szabott

¹⁸ Budai Balázs hivatkozik Gáspár Mátyás Közigazgatási Közösségszolgálat c. tanulmányára saját könyvében. Budai B. (2009): 81. o.

alkalmazások rohamosan terjednek, és végül a mobileszközök egyre inkább válnak életvitelünk részévé, így könnyebb a technológia befogadása.

2.3. Tudásalapú társadalom

Napjaink egyik kulcsfogalmával gyakran találkozhatunk, ám meghatározása már nehezebb feladat. A tudásalapú társadalomban nagymértékben nő a tudomány és ezzel együttvéve a teljesítmény értéke is. Ebből következik, hogy a jövő kulcsa a társadalmak számára egyértelműen a tudás. Dolgozatom témáját tekintve a legmegfelelőbb meghatározás: „a tudás körülhatárolt tapasztalatok, értékek és összekapcsolt információk heterogén és folyton változó keveréke; szakértelem, amely keretet ad új tapasztalatok, információk elbírálásához és elsajátításához, és a tudással rendelkezők elméjében keletkezik és hasznosul. A vállalatok nemcsak dokumentumokban és leltárakban őrzik azt, hanem a szervezeti rutin részeként, az eljárásokban, gyakorlati tevékenységekben és normákban beágyazódva is jelen van”.¹⁹

A tudásalapú társadalom definiálásakor fontos kihangsúlyozni, hogy a gazdasági szereplők vállalatirányítása vagy a kormányzás is egyre inkább tudományos alapokon kezd működni. Abból kell kiindulni, hogy a tudáshálózatok nemcsak a modern infokommunikációs technológiát hasznosító gazdaság szerveződésénél figyelhetők meg, hanem éppúgy a közigazgatási szervek tevékenységére is jellemzőek, hiszen az állam is részese az említett hálózatoknak.

Az előzőekhez szorosan kapcsolódik a közigazgatási egységek valódi tudásszervezetté történő transzformációja, a működés hatékonysága, eredményessége, egyszóval olyan kulcsfontosságú elemek, mint a tudásvagyon, a humántőke, a jövőképben rejlő potenciálok, valamint azok mozgósító ereje. Ehhez természetesen szükséges, hogy az állam tudásközpontú stratégiát, és ezzel egyidejűleg olyan politikát folytasson, ami elősegíti a tudás felhalmozását és hasznosulását.²⁰ Azonban mindehhez szükséges a komplex látásmód, amely elengedhetetlen feltétele annak, hogy tudásalapú társadalomról beszélhessünk. Ehhez – mint a lenti ábrán is látható – persze hosszú utat kell bejárni, de szükséges kitűzni, mint cél.

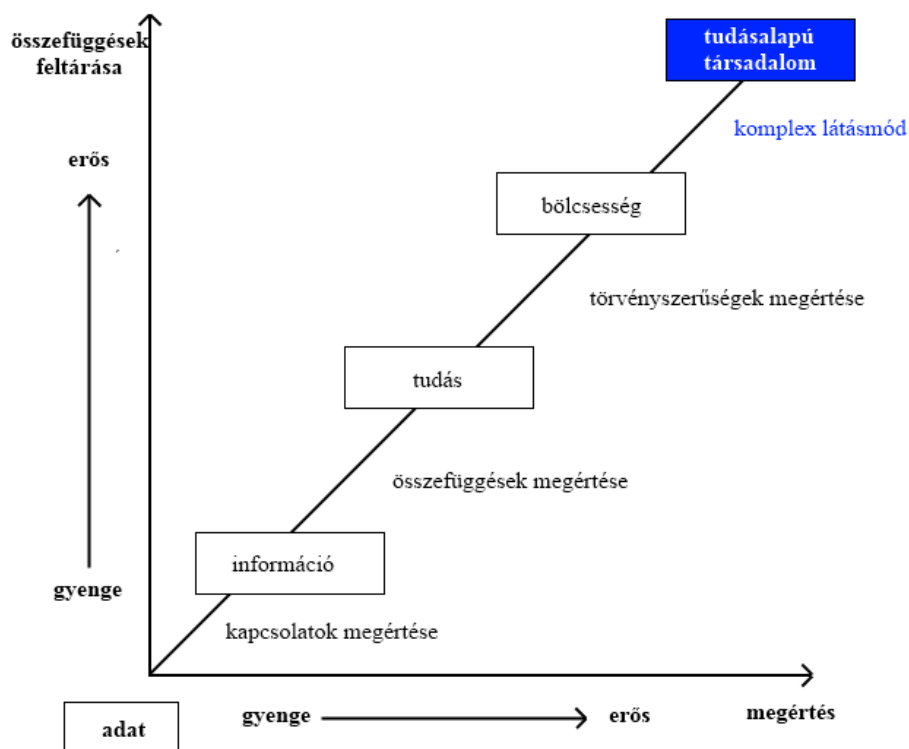
Habár az elmúlt években Magyarországon is történtek biztató lépések, a 15 év feletti magyar lakosságot vizsgálva a digitális írástudatlanság mértéke az ötven százalékhoz közelít.

¹⁹ Davenport, T. H. – Prusak, L. (2001): Tudásmenedzsment, Budapest, Kossuth Kiadó, 199. old.

²⁰ Dr. habil Báger Gusztáv (szerk.) (2008): A tudásalapú gazdaság és társadalom. Budapest.

<http://www.asz.hu/tanulmanyok/2008/a-tudasalapu-gazdasag-es-tarsadalom/t268.pdf> Utolsó letöltés ideje: 2012. november 8.

Korcsoportokra bontva jól látható, hogy az az időseknél, a hátrányos helyzetűeknél a kistélepedésen élőknel nagy a lemaradás.²¹



3. ábra: Az ismeret átalakítás lépcsői. Forrás: saját készítés.

2.4. A szolgáltató állam

A közigazgatás újrászervezésének igénye, csakúgy, mint a piaci szegmens szereplőie általában egy jól körülhatárolható és racionális szempont szerint történik.²² Esetünkben a racionalitás egyet jelent a hatékonysággal és a szolgáltató jelleggel. Az elektronikus kormányzat fontos része annak a folyamatnak, amely célként tűzte ki az állampolgár központú, ügyfélbarát, demokratikusabb kormányzati rendszer létrehozását. Így az állam, mint szolgáltató léphet fel. Az állampolgárok egyre inkább elvárják a kormánytól – és így a közigazgatástól is –, hogy határozott lépéseket tegyen a bürokratikus rendszer lebontása érdekében. Ezt az információs társadalom fejlődése és a gyorsan fejlődő infokommunikációs technológiák együttese teszi lehetővé. Általuk az ügyintézés könnyebbé, gyorsabbá és hatékonyabbá válhat, az ügyfél (állampolgár) pedig elégedettebbé. A modern technológiákban

²¹ T-Systems Symposium 2012 – Rogán Antal, Magyar Országgyűlés Gazdasági és Informatikai bizottságának elnökének előadásában említette friss adatokra hivatkozva.

²² Bővebben Ramsey, T.: Szolgáltató Állam, Századvég, Budapest, 2006.

és az elektronikus kormányzatban, egészen pontosan a mobil kormányzatban rejlő potenciálok együtt erősítik fel azokat az igényeket, amelyek a bürokrácia átalakítását szorgalmazzák. Mindenképpen ki kell hangsúlyozni, hogy habár az elektronikus csatornák alkalmasak a hatékony költségcsökkentésre és hatékonyságnövelésre, azonban csakis akkor, amennyiben a fejlesztések nem elkülönülten történnek, hanem az informatikai bázisrendszereket összehangoltan fejlesztik.

Ahhoz, hogy az állam megteremtse a szolgáltató és a felhasználó közti bizalmat, elengedhetetlen, hogy a fejlesztés iránya a könnyen elérhető, a hatalmas információhalmazban a pontos tájékozódást lehetővé tevő szolgáltatások felé mutasson. Úgy tűnik, ezt idehaza is kezdik felismerni, ennek egyik jele Rogán Antal előadása a T-Systems Symposium 2012 konferencián,²³ ahol elismerte: "a jövő fogyasztójához és a jövő választójához az út mostantól kezdve az okostelefonján keresztül vezet".²⁴

2.5. Az m-közigazgatás meghatározása

Az e-közigazgatás már ismert és közepesen elterjedt fogalom Magyarországon, az emberek nagy része ismeri, és tudja, hogy mit jelent. Az m-közigazgatás ezzel szemben egy frissebb terület, mindösszesen tíz éves múlttal rendelkezik. Az elektronikus közigazgatásnak hála a közigazgatási ügyek intézése a hét mind a 7 napján 24 órán keresztül lehetséges. A mobil közigazgatás ezt annyiban változtathatja meg, hogy az állandó hozzáférhetőséget kibővíti a bárhol hozzáférhetőséggel. Mobil eszközök segítségével bárhol és bármikor rendelkezésünk állhatnak közigazgatási szolgáltatások. Mindebből látszik, hogy a mobil közigazgatás az e-közigazgatás része, ám mégis önálló területként tekintünk rá, hisz a technikai fejlődésnek köszönhetően önálló karakterrel bír.

Ha pontosan meg szeretnénk határozni, hogy mi is az m-közigazgatás, akkor Dr. Budai Balázs definícióját használom, miszerint szűkebb értelemben az „mobilkormányzat a hagyományos vagy elektronikus (elektronikussá adaptált) közigazgatási feladatok nem fix adatátviteli – többnyire rádiószolgáltatáson alapuló – ellátását értjük”.²⁵ Létezik egy tágabb megközelítés is, mely szerint „a mobilkormányzat fogalmához tartozik az így létrejövő mobilszolgáltatás üzemeltetése, a szolgáltatásokat megelőző és követő stratégiaalkotás, kutatás, fejlesztés és szakértői tevékenység, illetve a hozzájuk kapcsolódó szabályozási

²³ A T-Systems egy szakmai konferencián vizsgálta meg a teljes infokommunikációs szektor jövőjét érintő kérdéseket, a legfrissebb trendeket és folyamatokat. <https://symposium.t-systems.hu/>

²⁴ T-Systems Symposium 2012 – Rogán Antal előadása

²⁵ Budai B. (2009): 349. o.

tevékenység, intézményrendszer, szokások és felhasználó kultúra is”.²⁶ Hozzám a második definíció áll közelebb, mivel úgy gondolom a m-közigazgatás kérdésköre összetett és a fent említett tágabb definícióban taglalt részek elengedhetetlen feltételei egy sikeres m-gov projektnek.

2.6. Az m-közigazgatástól várható előnyök

A fogalmi meghatározást követően feltétlenül szükséges néhány szót ejtenünk arról, hogy miért is indokolt a mobiltechnológia felhasználása a közigazgatási ügyintézésben. A technológia fejlődése, az okostelefonok, majd a mobil-szélessáv (3G, HSDPA, LTE) elterjedése olyan lehetőségeket nyit a közigazgatás számára is, amelyet érdemes kihasználni. A következőkben hét pontra szedve indoklom meg, hogy véleményem szerint miért indokolt a technikai újítás.

- *Az m-gov a nyilvánosság új dimenzióit nyithatja meg.* A mobilhasználati szokásokat figyelembe véve a digitális földrajzi szakadék csökkenthető, hiszen az ügyintézés bárhol elérhető, akár olyan helyeken is, ahol a vezetékes hálózat nem áll rendelkezésünkre.
- *Gyorsabban igénybe vehető szolgáltatások.* Az alkalmazások segítségével a „holtidőkben” is intézhetjük ügyeinket, ezzel jelentős időt takarítva meg.
- *Non-stop rendelkezésre állás.* Kényelem szempontjából fontos, hogy egy ügyet bárhol és bármikor elintézhessünk és ezzel szintén időt takaríthatunk meg saját magunk számára.
- *Automatizálhatóság.* A mobilalkalmazásoknak köszönhetően nagyfokú automatizálhatóság érhető el. Ez egyfelől hasznos, másfelől pedig költséghatékony is lehet. Fontos megemlíteni, hogy mindez csak hatékony ügymenet-racionalizálás és informatikai szakértelem mellett képzelhető el.
- *Jobb információellátás.* Közérdekű információkhoz bárhol és bármikor hozzájuthatunk, legyen szó kerületi hírekről, felmérésekről, önkormányzati rendeletekről, egészségügyi információról, okmányirodai információkról, legközelebbi hivatalról vagy csupán önkormányzati ügyfélfogadási időről. A mobilalkalmazásokkal tehát növelhető a tudatosság és a tájékozottság.
- *Hatékonyabb kommunikáció, az információk jobb kezelhetősége.* Az előző pontból következik, hogy a könnyebb információhoz jutás segítheti a hatékony önkormányzati

²⁶ Ugyanott.

kommunikáció kialakítását és ezzel együtt az információ, illetve a tudás jobb felhasználását.

3. Stratégiák, jogszabályok

A dolgozat témája megköveteli, hogy az elektronikus és mobil közigazgatás háttérében meghúzódó jogszabályi háttérrel is foglalkozzunk. Nem mehetünk el a korábbi és jelenlegi európai uniós stratégiák, a hazai adaptációk és azok jogszabályi végtermékei, valamint a dereguláció témaköre mellett. Azonban az említett témák részletes kifejtése szétfeszítené a dolgozat kereteit, így a vizsgálódás középpontjában a jelenlegi stratégiák és annak szabályozásai állnak. Szeretnék rámutatni, hogy mind az uniós, mind a hazai szabályozásban van mozgástere a mobileszközök használatának.

3.1. Európai uniós stratégiák

Nemzetközi ösztönzésre az Európai Unió az 1990-es évek eleje óta alkot stratégiákat az információs társadalom kialakítása, a fejlődés gyorsítása érdekében. Ezeket három karizmatikus korszakra oszthatjuk:²⁷

1. *A kezdetek (1993-1999).*
2. *A tervezés időszaka (1999-2004).*
3. *A kijózanodás és realitás korszaka (2005)*

Az első korszak gyakorlatilag válasz volt a jól működő nemzetközi kezdeményezésekre (USA, Szingapúr, Japán). A célja a versenyképesség növelése és a gazdasági prosperitás volt. A stratégiába bevont területek közé tartozott többek közt a telekommunikáció, az információtechnológia, amelyeknek köszönhetően számos kormányzati szervezet és számos NGO (Non-Governmental Organisation) tett hitet az információs társadalom mellett. A legnagyobb siker azonban az volt, hogy az optimista látásmód mellett, helyet kaptak olyan programjavaslatok, amelyek választ adtak a problémákra és a jelenlegi szabályozások alapjait is szolgálták.

A második korszak a tervezés időszaka volt. A stratégiák elmozdultak a kevésbé hangzatos, ám végrehajtható tervek felé, így létrehozva egy új információtársadalom-megközelítést.²⁸ Ráadásul rendre jelentek meg a korábbiaknál konkrétabb elképzelések, programok és projektek. A tudatos tervezés és a racionális gondolkodás következményeként született meg az eEurope stratégia, mely azóta számos tagállamnak szolgált útmutatóul saját stratégiájuk kialakításához. Jelentős eredményként meg kell említenünk az úgynevezett

²⁷ A stratégiákról bővebben lásd: Budai B. (2009): 192-199. o.

²⁸ Itt főleg az eEurope stratégiákra gondolok.

CLBPS²⁹ követelményjegyzéket, mely egy húszas lista,³⁰ mely felsorolja az állampolgárok és a vállalkozások számára javasolt legalapvetőbb közszolgáltatásokat, amelyeket egy kormányportálon javasolt elérhetővé tenni.

A kijózanodás és realitás időszaka alatt születtek meg azok az európai stratégiák és keretprogramok, melyek napjainkra realizálódtak. A nagy volumenű tervek felváltották a még reálisabb, európai teljesítménymutatókhoz rendelt elképzelések. Ilyen dokumentum volt többek közt az „i2010: Európai Információs Társadalom a növekedésért és foglalkoztatásért” stratégia,³¹ az „i2010: eGovernment cselekvési terv: az elektronikus kormányzat létrehozásának felgyorsítása a társadalom egészének javára”,³² vagy a Hetedik Kutatási Keretprogram.³³ Számunkra a legrelevánsabb programterv az i2010 e-government programterve, mely az alábbi célokat tűzte ki:

- a kormányzás eszközrendszerének megújítása,
- *az e-demokrácia és a civil társadalom részvételének megerősítése,*
- a szolgáltató közigazgatás megteremtése, beleértve a *többszatszornás elérés biztosítását,*
- a *költséghatékony működés* ösztönzését,
- a humán erőforrás naprakészségének fejlesztése,
- a kistérségi és területi szint mint döntési szint megerősítése.

A Hetedik Keretprogramot követően alkotta meg az Európai Unió legfrissebb stratégiáját, az Európa 2020-at,³⁴ mely hét kiemelt kezdeményezést tartalmaz. Ezek közül az egyik legfontosabb a Digitális Menetrend (Digital Agenda). A programterv lényege az, hogy „az információs és kommunikációs technológiák minél jobb kiaknázásával, a nagy sebességű és szupergyors internetre és összekapcsolható alkalmazásokra épülő egységes digitális piac létrehozásával segítse az európai gazdaság zavartalan működését és növekedését.”³⁵ A digitális menetrend mindent egybevetve olyan fejlett technológiákra és internetes

²⁹ Common List of Basic Public Services,
http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/2002/action_plan/pdf/basicpublicservices.pdf Utolsó letöltés:
2012. november. 10.

³⁰ A listát lásd: 1. sz. melléklet

³¹ <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2005:0229:FIN:HU:PDF> Utolsó letöltés: 2012. november. 10.

³² <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2006:0173:FIN:HU:PDF> Utolsó letöltés: 2012. november. 10.

³³ http://europa.eu/legislation_summaries/energy/european_energy_policy/i23022_hu.htm Utolsó letöltés: 2012. november. 10.

³⁴ http://ec.europa.eu/europe2020/index_hu.htm Utolsó letöltés: 2012. november. 10.

³⁵ Digital Agenda for Europe: <https://ec.europa.eu/digital-agenda/> Utolsó letöltés: 2012. november. 13.

szolgáltatásokra koncentrál, melyek támogatni képesek az olyan európai szintű kezdeményezéseket, mint például a munkahelyteremtés, a gazdasági növekedés fellendítése, valamint a vállalkozói környezet javítása.

Az Európai Digitális Menetrend főbb céljai:

- „2013-ig a minimális szélessáv mindenki számára elérhető legyen (100%-os lefedettség). 2020-ig 30 Mbps, vagy nagyobb sávszélességű hálózat legyen elérhető az EU teljes területén és ezen belül az európai háztartások 50%-a rendelkezzen 100 Mbps, vagy annál gyorsabb eléréssel,
- 2015-re el kell érni, hogy a lakosság 50%-a vásároljon online, a KKV-k 33%-a vásároljon, vagy értékesítsen online és az e-kereskedelem 20%-a határon átnyúló legyen,
- 2015-ig szűnjön meg a különbség a belföldi és a roaming tarifák között,
- 2015-ig a rendszeres internethasználat mutatója érje el a 75%-ot (a jelenlegi 60%-ról), a hátrányos helyzetűek esetében pedig a 60%-ot,
- 2015-ig a felére kell csökkenteni azoknak a számát, akik még sosem használtak internetet,
- el kell érni, hogy a tagállami kormányzati szolgáltatásokat 2015-ig a lakosság 50%-a használja és a legfontosabb határokon átnyúló szolgáltatások mindegyike online is legyen elérhető,
- az IKT területén végzett kutatás és fejlesztés kormányzati beruházások értékét a duplájára kell emelni”.³⁶

Jól látható, hogy a felsorolt stratégiák mindegyike foglalkozott ugyan az információs társadalom témakörével, de inkább az internethasználatra és az IKT-eszközök kutatás-fejlesztését helyezte előtérbe. Mindazonáltal meg kell jegyezni, hogy a tárgyalt stratégiák hagynak mozgásteret az m-közigazgatás számára is, hiszen olyan hívószavakat tűztek zászlajukra, mint a többcsatornás ügyintézés támogatása, a költségcsökkentés, az e-demokrácia és a civil társadalom fejlesztése, vagy éppen a digitális inklúzió.

³⁶ EU vonal – Miről szól a Digitális Menetrend?:

http://www.euvonal.hu/index.php?op=kerdesvalasz_reszletes&kerdes_valasz_id=1634 Utolsó letöltés: 2012. november. 13.

3.2. Hazai stratégiák és a hozzájuk kapcsolódó jogszabályok

Habár a hazai politikai porondon a stratégiaalkotás ugyan 1995 óta jelen van, ám kezdetben alkalmi módon működött. Korábban az is probléma volt, hogy gyakorlatilag a stratégiák megalkotása nem került kormányzati szintre egészen az 2001-es NITS³⁷ létrehozásáig. Ezt követően megfigyelhető, hogy az ad hoc tervezést a 2000-es évek második felére felváltotta a megfontolt, tudatos stratégiák készítése.

A tudásalapú társadalom és a szolgáltató közigazgatás kiépítése, valamint az infrastruktúrafejlesztés áll a 2003-as Magyar Információs Társadalom Stratégia (MITS)³⁸ középpontjában. A MITS a magyarországi információs társadalommal összefüggő tevékenységekben volt irányadó dokumentum.

Az említett programok örököseként alkották mag az E-közigazgatás 2010 Stratégiát.³⁹ A kormány azt a célt szabta meg, hogy egy átfogó államreform keretében az államigazgatás is megragadja a modern technológia nyújtotta lehetőségeket. További célként jelölték meg, hogy Magyarország megőrizze középmezőnyben elfoglalt helyét az uniós tagországok IKT fejlettségi rangsorában.

2012 tavaszán a hazai e-közigazgatás jogszabályi környezete teljesen megújult. Ha pontosítani szeretnénk, akkor komoly változások történtek az e-közigazgatást szabályzó jogszabályok terén. A jogszabályi változásokat egy új koncepció is kísérte, mely struktúrájában két részre osztható. Az egyik oldalon a törvények állnak, melyek az elektronikus ügyintézés során fellépő kommunikáció általános jogi és technológiai keretszabályait határozzák meg, míg a másik oldalt találhatók az ágazati jogszabályok, illetve az eljáró hatóság szabályai, melyek az ügyintézés tartalmát decentralizáltan határozzák meg.⁴⁰ Így került módosításra a mobil közigazgatás számára releváns 2004. évi CXL törvény (Ket.), amely a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól rendelkezik. A Ket. módosításán túl, hatályossá vált négy végrehajtási rendelet, melyek a következők:

- 82/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet a Ket. e-ügyintézéssel kapcsolatos kormányrendeleteinek módosításáról

³⁷ Nemzeti Információs Társadalom Stratégia

³⁸ 1126/2003. (XII. 12.) Korm. határozata

³⁹ E-közigazgatás 2010 Stratégia http://www.ekk.gov.hu/hu/ekk/letoltheto/20080707_eksteljes.pdf Utolsó letöltés: 2012. november. 14.

⁴⁰ Budai B. (2012): E-közigazgatás az ügyfélszolgálatban. Praktikus e-közigazgatási ismeretek, a Kormányablakok munkatársainak. (Kézirat) 123. o.

- 83/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet a szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatásokról és az állam által kötelezően nyújtandó szolgáltatásokról (SZEÜSZ)
- 84/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet az egyes e-ügyintézéshez kapcsolódó szervezetek kijelöléséről (KEK KH, NISZ és a Magyar Posta)
- 85/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet az e-ügyintézés részletes szabályairól

A változások közt található az is, hogy „az elektronikus aláírással már rendelkező ügyfelektől az ezek fogadására felkészült hatóságok elektronikusan, akár elektronikus levélben, befogadják az aláírt beadványokat”.⁴¹ Természetesen az esélyegyenlőség jegyében nem kötelező az elektronikus forma használata, de az új szabályozásnak hála lehetséges az elektronikus és papír irat közti egyszerű hiteles átalakítás is. A rendelkezés ezzel a lépéssel függetleníti a belső működést a külső kapcsolattartástól. A változások lehetővé teszik továbbá a közigazgatáson belüli elektronikus információáramlást is, melynek köszönhetően hosszabb távon jelentős költséghatékonyság-javulás érhető el.

Bevezetésre kerül a szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatás fogalma, amely az informatikai infrastruktúráról ezúttal a jól használható szolgáltatásra fektet nagyobb figyelmet. E feladattal foglalkozó szervezet elkülönített egységeként, az új rendelkezések betartatásának ellenőrzésére jön létre az Elektronikus Ügyintézési Felügyelet.⁴² A 83/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet (továbbiakban SZEÜSZ rendelet), illetve a Ket. egyik legfontosabb változtatása a Szabályozott Elektronikus Ügyintézési Szolgáltatás fogalmának⁴³ jogszabályba történő foglalása. A törvény és a rendelet egyaránt tartalmazza a SZEÜSZ fogalmát. A jövőben a SZEÜSZ szab irányt az elektronikus közigazgatási ügyintézésének.

A Kormányrendelet nagy részletességgel tárgyalja a részletszabályokat is, hatálya kiterjed a „közigazgatási elektronikus szolgáltatásokra, azok működtetőire, üzemeltetőire, a közigazgatási elektronikus szolgáltatások nyújtásában részt vevő szervezetekre és személyekre, valamint a közigazgatási elektronikus szolgáltatások igénybevevőire”.⁴⁴

A SZEÜSZ rendelet meghatározza a szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások nyújtásának általános és részletes követelményeit, az elektronikus ügyintézés felügyeleti

⁴¹ eGov Hírlevél: Új korszakba lép az e-közigazgatás – felgyorsulhat az elektronikus aláírás terjedése. 2012. április 21. <http://hirlevel.egc.hu/2012/04/21/uj-korszakba-lep-az-e-kozigazgatas-felgyorsulhat-az-elektronikus-alairas-terjedese/> Utolsó letöltés: 2012. november. 14.

⁴² A felügyelet a Ket. 161. §-ban meghatározott hatóság.

⁴³ 2004. évi CXLI. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól 172. §. j.) pontja

⁴⁴ 83/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet 1. §

szerveit, a szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások bejelentését, az egyes szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások részletes követelményeit, az állam által kötelezően nyújtandó szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások és a szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások igénybevételének feltételeit.

A SZEÜSZ szabályozza azon szolgáltatók körét, akik szolgáltatást nyújthatnak.

- a. „A szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások elemeit saját ügyfelei számára nyújtó, illetve saját belső működése körében biztosító hatóság,
- b. a szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatást más hatóság ügyfelei számára is nyújtó hatóság,
- c. a hatóságnak nem minősülő olyan személy, aki a szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatást ügyfelek vagy hatóságok számára ingyenesen vagy ellenérték fejében elérhetővé teszi.”⁴⁵

Megfigyelhető tehát, hogy a felsorolt jogszabály-módosításoknak köszönhetően könnyebbé, egyszerűbbé és ügyfélközpontúbbá válnak a közigazgatási szolgáltatások, és ezen kívül számos új, ezelőtt nem elérhető szolgáltatás bevezetésére is esély nyílik. A lehetőség az m-közigazgatás előtt is adott, hiszen az új törvények megteremtették a lehetőséget a csatorna előtt az olyan újításokkal, mint például a SZEÜSZ, a hitelesítési és adatbiztonsági elvek, vagy éppen az ügyfél önrendelkezési jogának tiszteletben tartása.

⁴⁵ 83/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet 172. § ka-kc. pontja

4. Technikai áttekintés

4.1. Az okostelefon meghatározása, alapjai

Az okostelefonok (smartphones) fogalmi meghatározásánál nincs könnyű dolgunk, ugyanis nem egyszerű meghúzni a határvonalat, ráadásul az iparágban sincs megegyezés arról, hogy mi alapján lesz „okos” a telefon. A finn Nokia 1999-ben egy akkor még hihetetlenül hangzó vízióval állt elő, miszerint a jövő terméke egy olyan integrált mobil eszköz lesz, ami személyes kommunikációs menedzserként bárhol és bármikor használható. A Nokia stratégiája szerint „a készülék egy névjegykártyától a képeslap méretéig változó nagyságú érintőképernyővel van felszerelve (...) Ez az eszköz nem a mai értelemben vett mobiltelefon lesz, sem hordozható kézi számítógép, hanem sokkal inkább egy olyan új, integrált eszköz, amely minőségileg is más szolgáltatások igénybevételére ad lehetőséget, és nem csak egyetlen berendezésbe tömöríti a már ma is ismert technikai lehetőségeket.”⁴⁶ A cél tehát az volt, hogy a telefon használatával, a világgal való érintkezés sokkal könnyebbé és gyakoribbá váljon.

Az okostelefon mai definíciója nem áll olyan távol a Nokia 1999-es elképzeléseitől, ám magában az érintőképernyőtől és attól, hogy e-mailt tudunk róla küldeni, nem válik „okossá” egy telefon. A fogalmi meghatározáshoz a trendeket vizsgáló piackutató cégek egyetértéséhez is szükség van, ám a legfontosabb, hogy a felhasználók tudják, hogy mik azok a tulajdonságok, amiktől okostelefonnak nevezhetik a készüléküket. Éppen ezért a legtöbb piackutató a felméréseik előtt határozottan felvázolja, mit is tekint okostelefonnak. Ezt figyelembe véve az Ipsos 2011-es kutatásából kiindulva az okostelefonok „olyan fejlett, gyakran számítógépszerű funkciókkal is felszerelt telefonok, amelyek a telefonáláson kívül számos egyéb funkcióval is rendelkeznek: különféle alkalmazások tölthetők le, és telepíthetők rájuk; e-mail és internethasználatra is alkalmasak; általában érintőképernyővel vagy teljes ábécét is tartalmazó (ún. QWERTY) billentyűzettel rendelkeznek”.⁴⁷ A fenti definíciót érdemes annyival kiegészíteni, hogy a készülék 3G-s és WiFi-s kapcsolattal bír, továbbá nagy tárhellyel és memóriakapacitással rendelkezik, ennek köszönhetően összetettebb és komplexebb alkalmazásokat is képesek egy időben futtatni.

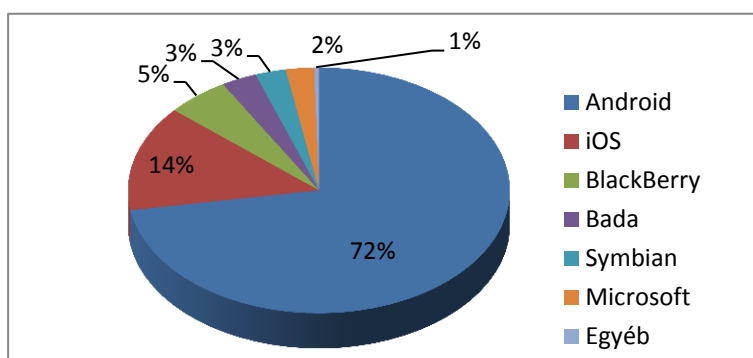
⁴⁶ Pintér Róbert (2000): Mobiltelefonia: II. A mobilinternet forradalma. In INFINIT Hírlevél, 2000.február 17. <http://archive.infinet.hu/0217/index.html> Utoljára letöltve: 2012. október 27.

⁴⁷ Pintér Róbert 2011. A telefonok elektronikus bárányokkal álmodnak. Mobil használati trendek idehaza. Konferencia előadás. Smartmobil 2011 konferencia. 2011. április 6. <http://www.slideshare.net/probesz/pintr-rbert-mobil-trendek-smartmobil-2011> Utoljára letöltve: 2012. szeptember 6.

A mobilalkalmazások meghatározásánál már könnyebb dolgunk van. Olyan telepíthető szoftvereket értünk alattuk, amelyek kifejezetten olyan mobil eszközön történő futtatásra lettek kitalálva, mint például az okostelefon és a táblagép (tablet). A mobilalkalmazások legtöbb esetben arra szolgálnak, hogy a felhasználók hasonló szolgáltatásokat érjenek el, mint a számítógépen. Legtöbbször a különböző szolgáltatók online piactereiről (store) érhetjük el őket. Léteznek ingyenes és fizetős alkalmazások is.

4.2. Az okostelefonok előnyei és hátrányai

Mint minden technológiának, az előnyök mellett az okostelefonra fejlesztett mobilalkalmazásoknak is vannak hátrányai. A legfontosabb talán az, hogy a piaci szereplők termékei és az azokon futó operációs rendszerek piaca rendkívül fragmentált. Például egy Androidra fejlesztett alkalmazás nem kompatibilis az Apple iOS rendszerével. Ebből következik, hogy egy adott fejlesztést legalább három, de jobb esetben négy platformra⁴⁸ is le kell fejleszteni, ami tekintve az egyes rendszerek specifikációt kezdetben többletmunkát és többletköltséget jelent.



4. ábra: A mobil operációs rendszerek piaca
 Forrás: Worldwide Mobile Device Sales to End Users by Operating System in 3Q12. Gartner, 2012. november
<http://www.gartner.com/it/page.jsp?id=2237315>

A hátrány azonban egyúttal előnyt is jelenthet, hiszen ezáltal összetettebb alkalmazások készíthetők, amelyek ki tudják használni az eszköz beépített képességeit (hívás, SMS és e-mailküldés, navigáció, érintőkijelző, névjegyek, fényképek, helyadatok stb.). E natív funkciókban rejlő potenciálok kiaknázásával jelentősen több interakció érhető el a felhasználókkal, ezzel meglehetősen más felhasználói élményt nyújtva. Összességében a natív mobilalkalmazások előnyei és hátrányai a következőképpen foglalhatók össze:

- *A natív alkalmazások fejlettebbek, szebbek és funkciókban gazdagabbak, továbbá képesek kihasználni az okostelefonok beépített szolgáltatásait, tehát a fejlesztők számára több opció is fennáll, hogy az alkalmazást érdekessé tegyék. Ráadásul a natív*

⁴⁸ A 4 legelterjedtebb mobil operációs-rendszer a Gartner kutatásai alapján 2012 harmadik negyedévében az Android, az iOS, a Symbian, és a BlackBerry által fejlesztett RIM. A jövőben azonban érdemes odafigyelni a Microsoft által piacra dobott Windows Phone operációs-rendszerre, amely részesedése rohamosan növekedik (az arányok ugyanis gyorsan változnak, az Android például 2009-ben még csak 4%-ot ért el).

alkalmazások esetében a visszatérő felhasználók száma sokkal nagyobb, mint a mobil webes alkalmazásoknál.

- *A natív alkalmazások a telefonon futnak, ezáltal gyorsabbak.*
- *Nehezebb azonban a tömegek elérése* – hiába nő a piactereken keresgélő felhasználók száma – és inkább hátrány, hogy a használni kívánt alkalmazást előbb le kell tölteni, majd telepíteni és csak azt követően lehet használni.
- *Nagy hátrány a fragmentáltság.* Miután az alkalmazások készülékfüggőek, körültekintően kell eljárni, hogy az optimális számú ügyfelet érhessük el. Ezért javasolt minimum a két legelterjedtebb platformra (Android és iOS) fejleszteni az alkalmazást. Ez ugyan több befektetést igényel, de később mindenképp megtérül. Fontos megemlíteni, hogy ez az ellenzők legkomolyabb ellenérve a natív alkalmazásokkal szemben.

Mindezeket leszámítva fontos még kiemelni a már korábban tárgyalt e-befogadás (digitális szakadék) kérdését is, ugyanis ez egy olyan probléma, amely minden technológiai újtással szorosan együtt jár. Az egyenlőtlenségek csökkentésére ez esetben jó megoldás lehet a technológiák használatának oktatása. Erre egyre több kezdeményezést látni. Ilyenek az egyik élen járó Telenor szervezésében megrendezett Android-workshopok.⁴⁹ Amennyiben az m-közigazgatás alkalmazni szeretné a technológiát, mindenképpen figyelembe kell vennie, hogy az idősebb generációk lassabban alkalmazkodnak és szoknak hozzá meg egy-egy technológiához, így számukra indokolt egy hasonló ismeretbővítés, mint az e-közigazgatás bevezetésekor a Teleházak alkalmazása.

4.3. Adatbiztonság és adatvédelem

Említést tettem korábban a társadalmi szorítóerőkről, a m-közigazgatás lehetőségeiről, az európai uniós és hazai stratégiákról, jogszabályokról, valamint általánosan az okostelefonokról. Mindezek után szükséges körüljárnunk az adatbiztonság és adatvédelem témakörét, amely a közigazgatási ügyeknél is kiemelt jelentőséggel bír, hiszen hiába a jogi biztonság, ha az eszközeink technikailag sebezhetőek.

Napjainkra az okostelefonok biztonsága nem is a gyártók, hanem az azokon futó operációs rendszerektől válik függővé és sokkal inkább szoftveres irányba tolódik el az

⁴⁹ Újra Telenor Android (vs Windows Phone!) Workshop! - Android Portál <http://androidportal.hu/2012-10-19/programod-jovo-csutortokre-ujra-telenor-android-vs-windows-phone-workshop> Utoljára letöltve: 2012. október 28.

adatvédelmi törekvése súlypontja. Azonban tévedés lenne azt mondani, hogy a mobileszközök, azokon belül pedig az okostelefonok nem hordoznak magukban biztonsági kockázatot.⁵⁰ A probléma kéttényezős, mellyel csak röviden foglalkozom. Az egyik gond az eszközoldalon jelentkezik, miszerint az alkalmazások készítői a programozáskor nem fektetnek elég figyelmet arra, hogy megfelelő titkosítással ellássák az alkalmazás által később tárolt adatokat, így könnyen hozzáférhetővé és sebezhetővé válnak. A másik oldalon viszont az emberi tényező található. Az alkalmazás telepítésekor megtekinthetjük, hogy az alkalmazás milyen jogosultságokhoz kér hozzáférést. Ezen kívül a gyanús alkalmazások elkerülésével is nagymértékben növelhetjük eszközünk biztonságát. Mindemellett fontos az emberek tájékoztatása, képzése és oktatása a mobileszközök biztonságos használatára. Számos olyan megoldás érhető el az okostelefonokra, melyek komoly biztonságot adnak számunkra, és a korábban asztali PC-re fejlesztett megoldások egyre többször köszönnek vissza a mobilplatformokon. Tovább bonyolítja a helyzetet a Bring-Your-Own-Device trend világméretű előretörése, mely a személyes eszközök használatát preferálja a munkahelyi környezetben is.⁵¹

Mindent összevetve, a megfelelő használattal és odafigyeléssel elég magas fokú biztonság érhető el.

⁵⁰ Az amerikai Zscaler IT-biztonsági cég friss kutatása alapján a (széles mintán) vizsgált alkalmazások 10%-a kémkedett a jelszavak után, 25%-a személyes adatokat továbbított a harmadik fél számára, 40%-a pedig a megszerzett információkkal kereskedett. <http://www.zscaler.com/20121008-press-release-zscaler-threatlabz-launches-free-mobile-app-profiler.html> Utoljára letöltve: 2012. október 29.

⁵¹ Bővebben a trendről: <http://techcorner.hu/computerworld/a-szemelyes-eszkozoke-a-jovo.html>, http://www.piacprofit.hu/infokom/ceges_helyett_sajat_gep/, <http://www.bitport.hu/trendek/a-hazai-cegek-nem-tamogatjak-a-sajat-eszkoezoek-hasznalatat> Utoljára letöltve: 2012. november 15.

5. A mobilalkalmazások lehetőségei a közigazgatásban

Korábban számos olyan „best practice” működött a hazai közigazgatásban, melyek figyelemreméltó eredményeket értek el.⁵² A tapasztalatokat és a jelen technikai lehetőségeit figyelembe véve kell kialakítani az aktuális pilotokat, majd programokat. A következőkben – a korábbi tapasztalatokra építve – láthatjuk, hogy milyen lehetőségek rejlenek az okostelefonokra fejlesztett alkalmazások közigazgatási felhasználásában, továbbá a felhasználás előnyei és hátrányai is jól körülhatároltan meg fognak jelenni.

5.1. Meglévő hazai példák

Az okostelefonokra telepíthető alkalmazások piacán, hazai szinten a kereslet bőven felülmúlja a kínálatot. A két legnépszerűbb platformra hiába elérhető közel 1,3 millió alkalmazás.⁵³ A magas számok ellenére sajnálattal tapasztalhatjuk, hogy ezek közt meglepően kevés a magyar szolgáltatást kínáló alkalmazás. A top letöltéssel rendelkező alkalmazások közt szerepel a köpönyeg.hu és az Időkép időjárásjelentő, az OTP mobil-bankingot lehetővé tevő alkalmazása, valamint az MTVA híradó applikációja. Van tehát igény a jó minőségű és használható hazai alkalmazásokra, már csak az igényeket kell kiszolgálni. Ide törhet be a helyi közigazgatás.

Ilyen úton indult el 2012-ben több hazai önkormányzat és közintézmény is. Az alkalmazások többsége pesti kerületekhez köthető (Óbuda, Erzsébetváros, Angyalföld, Józsefváros), de van alkalmazása Szolnoknak, Balatonfürednek, a Balaton-Felvidéki Nemzeti Parknak, és a Széchenyi Terv is rendelkezik alkalmazással. Ezeket ugyanaz a fejlesztő cég készítette, hasonló tematika alapján, ezért a legfrissebbet kiemelve mutatom be a mobilalkalmazás funkcióit.

A Hegyvidék⁵⁴ egy informatív alkalmazás, amely útikönyv és szolgáltató kiadvány egyben. Tartalmazza a kerületi nevezetességeket, programokat és ráadásul a térkép segítségével megmutatja, hogyan juthatunk el az ügyeletre. Az alkalmazás az Android és iOS platformra érhető el, de folyamatban van a Windows Phone-os alkalmazás fejlesztése is. Ezzel az okostelefon-piac nagy részét le is fedték a fejlesztők. A platformokon egyforma

⁵² A korábbi sms és wap alapú szolgáltatásokról bővebben lásd: Budai Balázs – Sükösd Miklós (2005): M-kormányzat, m-demokrácia. Akadémia Kiadó, Budapest. 197-210. o.

⁵³ Az App Store-ban 723.431, a Google Play-en pedig 508.952 alkalmazás érhető el. <http://148apps.biz/app-store-metrics/>, <http://www.appbrain.com/stats/number-of-android-apps> Utoljára letöltve: 2012. november 15.

⁵⁴ Hegyvidék alkalmazás: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.appsters.hegyvidek> Utoljára letöltve: 2012. november 15.

felülettel találkozhatnak a felhasználók, ezzel is segítve az esetleges terjedést. Kinézetre kissé tömört, ám a lényegre törő címkéknek köszönhetően megérthető. A User Experience (felhasználói élmény) és az User Interface (felhasználói felület) szemszögéből vizsgálódva azt látom, hogy van hova fejlődni: sok esetben nem felhasználóbarát az alkalmazás, így aki nem jártas az okostelefonok használatában, esetleg nehezen igazodhat el benne. Az applikáció fő szolgáltatásként részletes információkat, fotókat, térképeket közöl intézményekről, kirándulóhelyekről, egészségügyi, sport és kulturális szolgáltatásokról.⁵⁵

Ezen alkalmazások egy jó kiindulási alapot jelentenek, de további fejlesztésre szorulnak. Véleményem szerint ezek az applikációk szerepükénél fogva nem alkalmasak egyenes ügyintézésre, így a közérdekű és informatív jellegüket kell továbbfejleszteni. Remek ötletnek tartanám, ha az alkalmazáson keresztül problémákat lehetne bejelenteni. Gondolok itt megrongált közterekre, sérült jelzőtáblákra, kátyúkra, veszélyesen omló vakolatra vagy például a graffitikre.⁵⁶ Geolokáció alapján a program meghatározza a helyzetünket, majd a felkínált lehetőségekből választva bejelenthetjük a problémát. Mindezt fotóval és leírással is elláthatjuk.

5.2. Ajánlott fejlesztési irányok

Az előző részben már érintőlegesen érintettem a fejleszteni kívánt területeket, azonban szükséges, hogy alaposabban is körbejárjuk a fejlesztés irányait.

5.2.1. Az informatív alkalmazások

Alapesetben két területre kell bontanunk azokat a szolgáltatásokat, melyeket a helyi közigazgatás kínálhat a felhasználók számára. Az első az informatív alkalmazások köre, ahol az általános jellegű, de hasznos információk az alkalmazás segítségével bárhol könnyen, gyorsan elérhetővé válnak. A felhasználási lehetőségeket tekintve az elképzeléseimet egy táblázatba foglaltam össze.⁵⁷

⁵⁵ Képeket az alkalmazásból lásd a 2. számú mellékletben

⁵⁶ Erre létezik egy nagy sikerrel működő mobilalkalmazás Bostonban, ahol a bejelentéseket fotóval és leírással ellátják a bejelentők, majd azt a városházán feldolgozzák és amennyiben lehetséges, orvosolják azt.
<http://www.cityofboston.gov/doi/apps/citizensconnect.asp> Utoljára letöltve: 2012. november 13.

⁵⁷ Az alapot a hajdúszoboszlói iSMS-rendszer szolgáltatásai nyújtották, de személyes elképzelések is alakították. Az iSMS rendszert ismerteti Budai B. – Sükösd M. (2005): 202. o.

Hírek, információk, felmérések (pl. önkormányzati hírek)
Avarégetések ideje, rendje
Önkormányzati szemeteszsákkal kapcsolatos információk
Egészségügyi szolgáltatások
Háziorvosi rendelők, SZTK-k, kerületi kórházak elérhetőségei, címei és azokhoz útvonaltervezés.
Ügyeletes gyógyszerárak elérhetőségei címei és útvonaltervezés
Ügyintézés
Hivatali felfogadási idők
Hivatali irodák telefonszámai
Fogadónapok
Személyazonosító igazolvánnyal kapcsolatos információk (teendők első igényléskor, cseréléskor, elvesztéskor)
Lakcímet igazoló hatósági igazolvánnyal kapcsolatos információkat (teendők első igényléskor, elvesztéskor, cseréléskor)
Új útlevél igénylésével kapcsolatos információk
Vállalkozói igazolvánnyal kapcsolatos információk (kiváltással kapcsolatos információk, adatváltozás stb.)
Személygépkocsi és pótkocsi átírásával kapcsolatos információk
Működési engedéllyel kapcsolatos információ
Hagyatékkal kapcsolatos információ
Helyi adóügyekkel kapcsolatos információk
Szabadidő
Helyi kulturális programok, rendezvények
Családi-napok
Ünnepek
Pályázatok
Kiírások
Letöltési lehetőség

5. ábra: Az informatív alkalmazások lehetséges tartalmi (konceptió)

Mint az a fenti listából kiderül, sok olyan ügy található benne, amelyek hosszas keresgélés nélkül, könnyen elérhetően hasznos információval szolgálhatnak egy-egy ügyintézés során. Az említett szolgáltatások nagy része korábban az isms-rendszer keretein belül megvalósult és sikerrel működött. A mobilalkalmazások előnye az sms-rendszerrel szemben, hogy ingyenes, az információ beszerzése nem igényel külön ráfordítást.⁵⁸ További előnye, hogy míg korábban szöveges kódok segítségével kellett igényelni az adott szolgáltatást, addig az alkalmazásokban grafikus felületen egyszerűbb a navigáció és ez által

⁵⁸ Feltételezve, hogy az eszköz wi-fi-n vagy mobilszélessávon (HSDPA, 3G, 4G, LTE) az internethez kapcsolódik.

az információk megszerzése. Az SMS-alapú rendszert csak regisztrált felhasználók vehették igénybe, ezzel bekerültek egy rendszerbe, melyet később az önkormányzat felhasználhatott későbbi tájékoztatásra. Ezzel szemben az alkalmazások esetében a regisztráció hagyományos értelemben véve elmarad, ám a program letöltése és telepítése jelenthet regisztrációt, mivel a hírek, kérdőívek egyszerűen eljuttathatóvá válnak⁵⁹ az állampolgárokhoz. Így később is naprakészek lehetnek a számukra releváns témákat illetően. Ezen felül interaktívvá téve az alkalmazás egyes részeit, egyszerű véleményeket, bejelentéseket, panaszokat is megfogalmazhatnak a felhasználók, amiket később az ügyintéző a számítógépén rendszerezve olvashat és válaszolhat azokra. A felület alkalmas kisebb kutatások, felmérések elvégzésére is. Híreket és információkat is könnyen eljuttathatunk a felhasználókhoz. Az alkalmazás a háttérben automatikusan átveszi a híreket a szolgáltató szerveréről, és a telefonokra szinkronizálva kapja meg a felhasználó.

További előnyök közé sorolhatjuk a geolokáció alapú funkciókat. Ezen funkció lényege, hogy az alkalmazás a telefonba épített GPS és a mobilinternet segítségével megállapítja a tartózkodási helyünket, majd útvonaltervezéssel az esetleges célunkhoz vezet. Ezt főleg olyan helyzetben lenne kihasználható, mikor viszonylag kevés helyismerettel rendelkezünk, de mégis hivatalos ügyet szeretnénk intézni és nem tudjuk, hogy hol tehetjük ezt meg. Ehhez kapcsolódva a napjainkban előretörő Augmented Reality (Kiterjesztett Valóság) felhasználása viszont minden várakozást felülmúlna.

5.2.2. Egymenetes ügyintézés

A mobilalkalmazások másik nagy lehetőségét az egymenetes ügyek intézésében látom. Léteznek olyan önkormányzati hatáskörben lévő és ott is maradó ügyek, melyek egyszerűbb egymenetes ügyintézéssel intézhetők, így a személyes ügyintézés teljes körűen kiváltható a mobilalkalmazás segítségével az ügy megindításától és a fizetési kötelezettség teljesítéséig. Ezek az egymenetek véleményem szerint a következők lehetnek:⁶⁰

- *Közterület-használati engedély.* Ide tartozhat a konténer-elhelyezés iránti kérelem, a vendéglátó egységek teraszlétesítési engedélye, illetve az építőanyag tárolás (természetesen itt nem a nagyberuházásokra gondolok).

⁵⁹ A folyamat nem bonyolult: az ügyintéző számítógépén, egy egyszerű felületen feltölti a hírt/felmérést egy adatbázisba, ahonnan az alkalmazás letölti azt és ún. push-értesítésként jelzi a felhasználó telefonjának, hogy új hír elérhető.

⁶⁰ A felvázolt elképzelés saját ötlet alapján, és a Kissné Benedek Zsuzsával, Budafok-Tétény Önkormányzatának Közzsolgáltatás-fejlesztési Irodájának vezetőjével folytatott interjúk során alakult ki.

- *Adóügyintézés.* Itt elsősorban az önbevallásos adókra érdemes összpontosítani, mint a telek-, illetve építményadó, de egyszerűbb volta végett nem zárhatjuk ki a gépjárműadót sem.

Természetesen további egymenetes ügyek is szóba jöhetnek, ám azok koncepcióba történő foglalását egy teljes körű folyamatelemzésnek kell megelőznie, hogy lássuk, alkalmas-e a kívánt célokra.

Az ilyen egymenetes ügyek intézéséhez a mobileszközök titkosítása, valamint hitelesítése elengedhetetlen feltétel. Ez például a W-PKI-technológiával⁶¹ például manapság ez biztonságosan megoldható. Mindazonáltal számos további – a banki szolgáltatások terén is használt – hitelesítési és titkosítási szabvánnyal dolgoznak a fejlesztők, amelyek a biztonságot hivatottak garantálni.

Miután a hitelesítés és titkosítás háttere adott, a mobilfizetés alkalmazásba történő integrálása is a szükséges fejlesztések közé sorolható. A cél egyértelműen az, hogy az egymenetes ügyeknél a mobil eszköz nyújtotta előnyöket élvezve, gyorsítsunk egy-egy ügyön. Ilyen gyorsítás lehet az alkalmazás segítségével rendezett fizetési kötelezettség egy konténer-rendelés vagy az önbevallásos telekadó ügyében. A fizetést többféleképpen is meg lehet valósítani. A kereskedelmi szférában az alkalmazáson belüli vásárlások esetében a három legelterjedtebb a bankkártyás fizetés, a banki átutalás és a PayPalon keresztül történő fizetés, mindezt természetesen az alkalmazás elhagyása nélkül. Pont ez az, ami nagyszerűvé teszi ezt a lehetőséget, nem kell elhagyni az alkalmazást, nem kell bonyolult műveleteket végrehajtani, az alkalmazáson belül kényelmesen, néhány lépéssel fizethetünk. A módszer hátránya az idősebb korosztályban fellépő szkeptikusság az online és mobil bankolásokkal szemben. Nem merik, nem akarják megadni az adatokat, mert nem értik a módszert, ahogy a rendszer működik. A szkeptikusság ellen a legjobb védekezés az oktatás és az ismeretterjesztés lehet, valamint a hazai baki alkalmazások – mint például az OTP SmartBank⁶² – sikerei.

Csakúgy mint az informatív alkalmazásoknál itt is ki lehet használni a geolokáció alapú szolgáltatásokat. A technikának köszönhetően okostelefonunk pontosan meg tudja határozni helyzetünket, így plusz információval is képes ellátni egy-egy folyamat során a „másik oldalon” ülő ügyintézőt. Tájékoztatja például az igénylés helyéről, vagy, hogy az igénylés

⁶¹ A technológiával részletesen foglalkozik: Budai B. – Sükösd M. (2005): 126-129. o.

⁶² Mit nyújt az OTP SmartBank? <https://www.otpbank.hu/portal/hu/OTPdirekt/Mobil/SmartBank/MitNyujt>
Utoljára letöltve: 2012. november 15.

helyére kéri-e az adott engedélyt vagy sem. Az alkalmazások lehetőségei közé tartozik még az űrlapok létrehozása és mentése. Ha viszonylag sűrűn igénylünk egy adott címre közterület-használati engedélyt, elmenthetjük a kitöltött űrlapot, majd azt néhány érintéssel előhívhatjuk, ezzel is gyorsítva az ügyek intézését.

5.3. Hátrányok és veszélyek

Az előnyök után néhány szót ejtenünk kell a hátrányokról is. Miután ezek az alkalmazások rendkívül rendszer specifikusak, így mindenképp egy komoly tapasztalattal rendelkező fejlesztőcéget kell megbízni az elkészítésével. A problémát tovább fokozza, hogy ha szeretnénk lefedni az okostelefon felhasználók túlnyomó többségét, akkor több platformra, de minimum a két legelterjedtebbre (Androidra és iOS-re) kell fejleszteni. A fejlesztés és a bevezetés költségei⁶³ minden bizonnyal elsöre magasnak tűnhetnek, ám ha hosszú távra és előre gondolkodunk, idővel még szükségszerűbbé válik a fejlesztés.

A probléma bonyolultabb az ár-érték arány és a megtérülés kérdésénél. Az alkalmazás-fejlesztés viszonylag nagy befektetés, amiből elsöre nem látszik, hol térülhet meg. Úgy vélem szükséges stratégiákban gondolkodni, önmagában az applikáció léte még nem elég. A stratégia alapjának egy esettanulmányt kell tekinteni, ami jól körbejárja az adott témát, felsorakoztat érveket, és alátámasztja a bevezetés szükségességét, vagy sürgősségét. Ez a gazdasági, demográfiai és társadalmi helyzettől függően térségenként változó, így az egy az egyben történő adaptáció nem ajánlott. Szükség van továbbá az alkalmazás terjesztésére, „oktatására” is. Oktatni kell egyúttal az ügyfélszolgálatot, az alkalmazással kapcsolatos problémák orvoslása végett. Természetesen amennyiben van egyáltalán, ha nincs, akkor létre kell hozni, vagy meg kell bízni vele egy szervezeti egységet.

Az informatív alkalmazások esetében nem szükséges biztonsági veszélyekről beszélni, azonban az egy menetes ügyintézésre alkalmas applikációknál a kiemelt helyen szerepel az adatbiztonság és az adatvédelem kérdése. Napjainkban rohamosan gyarapodnak a mobil eszközök irányába érkező támadások. Remek példa, hogy a GSM standard a 3G-s adatforgalomhoz az 1987-ben létrehozott A5/1-es, mára ósdivá és kizárhatóvá vált titkosítást írja elő. Sajnálatos módon a mobilgyártó cégek a magas költségek miatt nem hajlanak a modern titkosítási rendszerek integrálásába, a központi (politikai) akarat pedig nem is kényszeríti őket rá. Ennek oka, hogy a politikusok nem ismerik a problémát, „ezért a releváns

⁶³ A két legelterjedtebb platformra fejlesztve (ami így lefedi az okostelefon-használók 80-85%-át) ez az összeg körülbelül 2-3 millió forint körül mozog. Ez persze csak egy átlagos piaci ár, ettől mindkét irányban eltérhet a végleges ár.

problémákra való fókuszálás helyett átfogó, de semmit sem érő kiberbiztonsági törvényeket hoznak”.⁶⁴ Erre a problémára nyújtanak megoldási lehetőséget a szoftveres megoldások, mint például a Norton Mobile Security, amely egyesíti a lopásgátló és az antimalware funkcióit, így az eszköz megtalálható, ha az elveszett vagy ellopták. Rengeteg olyan alkalmazás található a piacon, mely hasonló megoldást kínál. Ezek használatával és tudatos, ésszerű eszközhasználattal csökkenthetők a biztonsági kockázatok, azonban teljesen nem szűrhetők ki.

Miután korábban az sms-ügyintézés során a kapcsolatfelvétel és az ügyintézés dinamikája felgyorsult, a lakosság demokráciatudata erősödött, a hivatal megítélése pedig kedvezőbb lett, így a hátrányokon túllépve és figyelembe véve azt a tényt, hogy a fiatalok körében a közzsférával szembeni vélekedés kevésbé kedvező, az okostelefonokra tervezett alkalmazásokkal a pozitív hatás hatványozottan igaz lehet.

⁶⁴ Apokalipszis felé robot az okostelefonok biztonsága.
http://www.mobilport.hu/hirek/20120623/apokalipszis_fele_robot_az_okostelefonok_biztonsaga/ Utolsó letöltés: 2012. november 18.

6. Összefoglalás

Összegezve a dolgozat során szerzett tapasztalatokat elmondhatjuk, hogy a mobil közigazgatás előtt egyre több lehetőség áll. Egyrészt adott az információs társadalmi háttér, az uniós és immár a hazai jogszabályi környezet is, másrészt a technológia nyújtotta lehetőségek tárháza napjainkra olyan megoldásokat tesz lehetővé, melyek korábban elképzelhetetlenek voltak. Az, hogy ezzel a döntéshozók élnek-e, majd elválnak, azonban pozitív jelek vannak, és nem csak nemzetközi szinten, hanem a hazai környezetben is. Ide sorolhatók a szép sorjában megjelenő önkormányzati mobilalkalmazások, melyek ugyan még csak informatív jellegűek, de kezdeti lépésnek tökéletesek. A szolgáltató állam koncepcióját követve lépésről-lépésre kell építkezni, véleményem szerint ennek egyik lépcsőfoka lehet az m-közigazgatás.

A hazai közigazgatás változása elkerülhetetlen, és már most is láthatóak a változás jelei. Eddig a központi szint nagyban befolyásolta a helyi szintű döntéshozatalt, mégpedig úgy, hogy az államigazgatási ügyek széles szabályozásával olyan mederbe terelte a helyi döntéshozókat, ahol kevés önállóságuk volt. Ez úgy gondolom a 2013 január elsejei járási rendszerre történő átállással nagymértékben változni fog. Az államigazgatási ügyek átkerülnek a járási hivatalokhoz, és az önkormányzatoknál maradnak a településirányítási ügyek. Ez azért is előnyös, mivel a hatósági ügyek természetüknél fogva bonyolultak, összetettek és mindenképpen igényelnek személyes ügyintézés is. Ezzel szemben a mindennapi életben is sűrűn előforduló önkormányzati ügyek közt találhatunk egyszerűbb, egy menetes ügyeket is, amelyeket remek alapot nyújthatnak az m-közigazgatási ügyintézéshez. Ismételten fontos kihangsúlyozni, hogy a fejlesztést mindenképpen meg kell előznie egy esettanulmány készítésének, illetve átfogó folyamat elemzésnek, hiszen csak így kaphatunk megfelelő képet az előttünk álló lehetőségekről. Úgy gondolom a felsővezetői támogatás egyre több helyen már adott, vagy adott lesz, azonban a legnagyobb probléma az aktuális gazdasági helyzet és a pénzhiány.

Mindent egybevetve az m-közigazgatástól várható előnyök úgy gondolom, képesek a hátrányok fölé nőni minden tekintetben. Véleményem szerint a jövő mérőszámai az okostelefonok köré fognak épülni és ezt a csatornát a közigazgatásnak is ki kell használnia. Az ösvény adott, már csak az első lépéseket kell megtenni az ügyfélközpontúbb, mobilabb, elérhetőbb és innovatív közigazgatás felé. Erre nyújt lehetőséget az okostelefonokban rejlő potenciál.

Irodalomjegyzék

- Budai Balázs, Sükösd Miklós: M-kormányzat – M-demokrácia, Akadémiai Kiadó, Budapest, 2005.
- Budai Balázs, Szakolyi András: Interaktív önkormányzat, Magyar Mediprint, Budapest, 2005.
- Budai Balázs: Az e-közigazgatás elmélete, Akadémiai Kiadó, Budapest, 2009.
- Budai Balázs: E-közigazgatás az ügyfélszolgálatban. Praktikus e-közigazgatási ismeretek, a Kormányablakok munkatársainak. (Kézirat) 2012.
- Davenport, T. H. – Prusak, L.: Tudásmenedzsment, Budapest, Kossuth Kiadó, 2001.
- Dr. habil Báger Gusztáv (szerk.): A tudásalapú gazdaság és társadalom. ÁSZ, Budapest, 2008.
- Feather, J. P.: Theoretical perspectives on the information society. In: Challenge and change in the information society. London: Facet, 2003.
- Jóri A. Szabó, M. D.: Az információszabadság elektronikus kézikönyve, Jogászoknak, Budapest, 2008.
- Manuel Castells: A hálózati társadalom kialakulása. Az információ kora: Gazdaság, társadalom és kultúra. I. kötet. Ford. Rohonyi András. Gondolat-Infonia, 2005.
- Todd Ramsey: A szolgáltató állam, Századvég, Budapest, 2006.

Jogszabálytár

EU jogszabályok

- COM(2010) 245 - Európai digitális menetrend
<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0245:FIN:HU:PDF>
- COM (2006) 173 — i2010 eGovernment cselekvési terv - Az elektronikus kormányzat létrehozásának felgyorsítása a társadalom egészének javára.
<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2006:0173:FIN:HU:PDF>

Hazai törvények:

- 2004. évi CXL törvény (Ket.) a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól
http://www.njt.hu/cgi_bin/njt_doc.cgi?docid=85989.225277

Hazai Kormányrendeletek:

- 82/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet a Ket. e-ügyintézással kapcsolatos kormányrendeleteinek módosításáról
http://www.njt.hu/cgi_bin/njt_doc.cgi?docid=148202.216690
- 83/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet a szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatásokról és az állam által kötelezően nyújtandó szolgáltatásokról (SZEÜSZ)
http://www.njt.hu/cgi_bin/njt_doc.cgi?docid=148203.216693
- 84/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet az egyes e-ügyintézéshez kapcsolódó szervezetek kijelöléséről (KEK KH, NISZ, Magyar Posta)
http://www.njt.hu/cgi_bin/njt_doc.cgi?docid=148204.216697
- 85/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet az e-ügyintézés részletes szabályairól
http://www.njt.hu/cgi_bin/njt_doc.cgi?docid=148205.216700

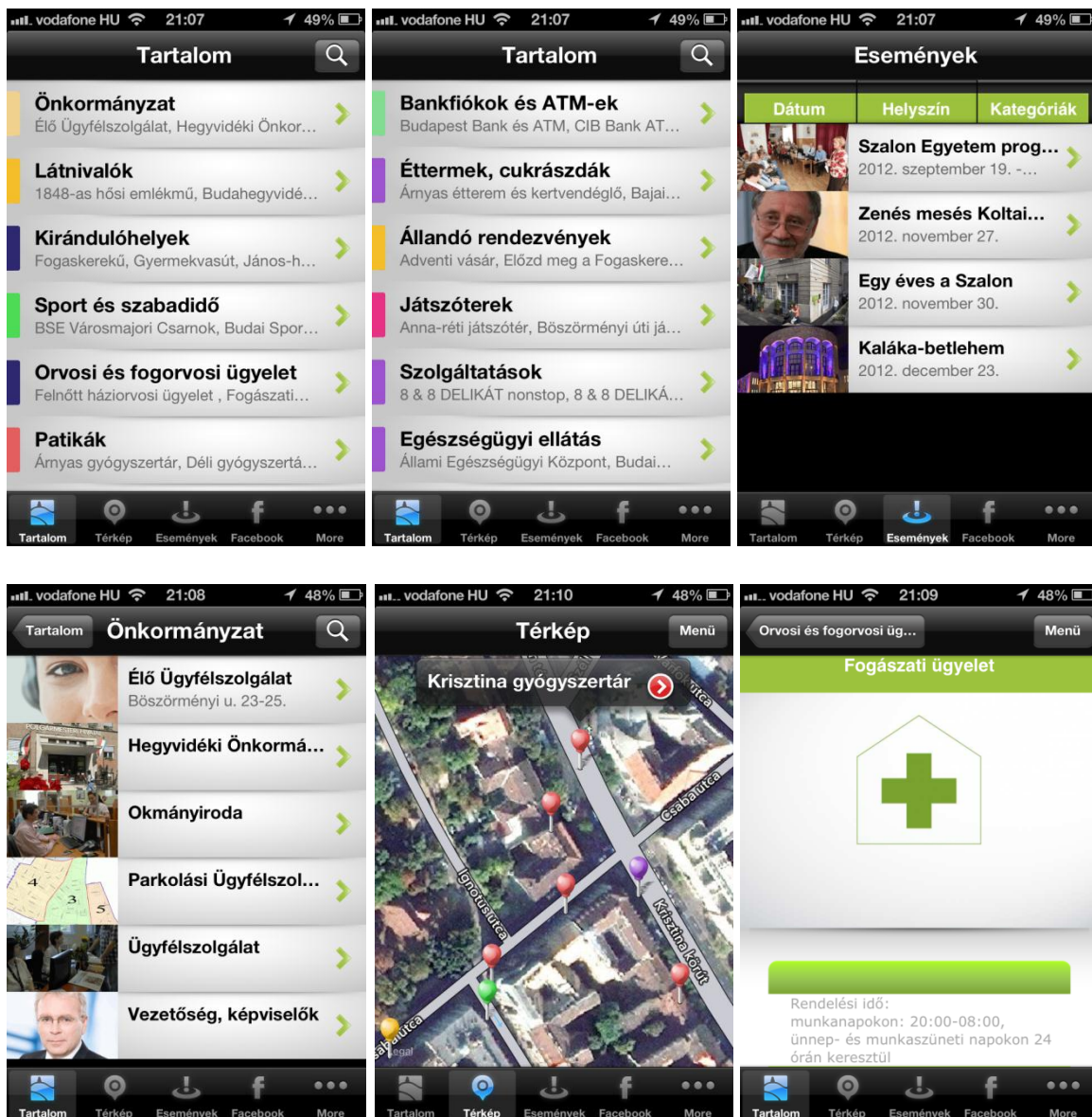
Mellékletek

1. sz. melléklet: CLBPS 12+8-as lista.

Forrás: http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/2002/action_plan/pdf/basicpublicservices.pdf

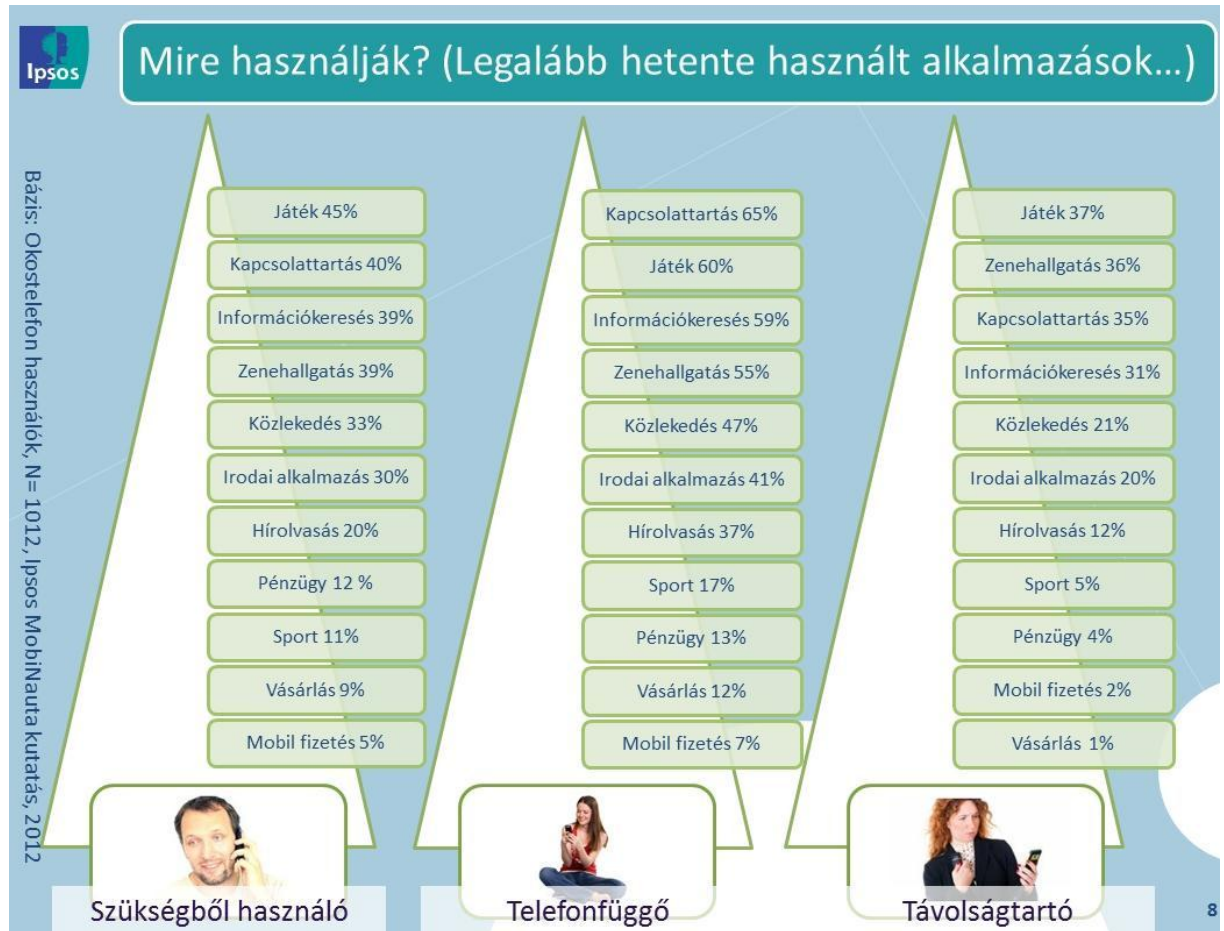
	Public Services for Citizens
1.	Income taxes: declaration, notification of assessment
2.	Job search services by labour offices
3.	Social security contributions (3 out of the following 4): • Unemployment benefits • Child allowances • Medical costs (reimbursement or direct settlement) • Student grants
4.	Personal documents (passport and driver's licence)
5.	Car registration (new, used and imported cars)
6.	Application for building permission
7.	Declaration to the police (e.g. in case of theft)
8.	Public libraries (availability of catalogues, search tools)
9.	Certificates (birth, marriage): request and delivery
10.	Enrolment in higher education / university
11.	Announcement of moving (change of address)
12.	Health related services (e.g.interactive advice on the availability of services in different hospitals; appointments for hospitals.)
	Public Services for Businesses
1.	Social contribution for employees
2.	Corporation tax: declaration, notification
3.	VAT: declaration, notification
4.	Registration of a new company
5.	Submission of data to statistical offices
6.	Customs declarations
7.	Environment-related permits (incl. reporting)
8.	public procurement

2. sz. melléklet: Hegyvidék alkalmazás képei



3. sz. melléklet: Az okostelefon-felhasználó szokásai használati attitűdök szerint.

Forrás: Pintér Róbert: „A dilemma: mi változik, ha mindenkinek lesz okostelefonja?” Előadás. App!2012 mobilfejlesztői- és NFC konferencia 2011.11.20. <http://www.slideshare.net/probesz/a-dilemma-mi-vltozik-ha-mindenkinek-lesz-okostelefonja>



Ábrajegyzék

1. ábra: Vezetékes szélessávú internet-előfizetések számának alakulása 2011 szeptembere és 2012 szeptembere között.....	7
2. ábra: Akadálytérkép.....	10
3. ábra: Az ismeret átalakítás lépcsői. Forrás: saját készítés.	12
4. ábra: A mobil operációs rendszerek piaca Forrás: Worldwide Mobile Device Sales to End Users by Operating System in 2Q12. Gartner, 2012. augusztus.....	23
5. ábra: az informatív alkalmazások lehetséges tartalmai (konceptió).	28

Fogalomtár

- **3G:** Harmadik generációs mobilkommunikációs szabvány, amelynek az UMTS az alapja.
- **Adatbiztonság:** Az adatok jogosulatlan megszerzése, módosítása és megsemmisítése elleni műszaki és szervezési megoldások együttese.
- **Adatvédelem:** Az adatvédelem az összegyűjtött adatvagyon sérthetlenségét, integritását, használhatóságát és bizalmasságát lehetővé tevő technológiák és szervezési módszerek összessége.
- **Augmented Reality:** Kiterjesztett valóság. A valóság virtuális kibővítése mobiltelefon kamerájának segítségével.
- **Best Practice:** Az adott területen működő legjobb gyakorlat.
- **Deregularizáció:** A nagyszámú szabályzók lebontása, ésszerűvé tétele.
- **Digitális egyenlőtlenség:** Az IKT eszközöket ismerők és nem ismerők közt, külön dimenziók (síkok) mentén kialakult rés.
- **Geolokáció:** Olyan mobilszolgáltatás, melynek segítségével meghatározhatjuk aktuális helyzetünket.
- **GPS:** Globális Helymeghatározó Rendszer. Egy 3 dimenziós helymeghatározásra alkalmas rendszer.
- **HSDPA:** Harmadik generációs vezeték nélküli mobil adatátviteli szabvány, amely segítségével elérhető a szélessávú internetkapcsolatot.
- **LTE:** A HSDPA-ra építő negyedik generációs vezeték nélküli mobil adatátviteli szabvány, amely gyors kapcsolatot biztosít.
- **NGO:** Nem kormányzati szervezet. Olyan nonprofit szervezet, amely a magánjog alapján működik, a kormányoktól független és civilekből áll.
- **NFC:** Az NFC rövid hatótávolságú vezeték nélküli kommunikációs technológiai szabvány. Alkalmazási területei például: beléptetés, jegyvásárlás, kisösszegű fizetés, internetes tartalmak elérése. Külföldön jobban elterjedt, de hazai szinten is növekszik az ismertsége.
- **Okostelefon:** Olyan fejlett, gyakran számítógépszerű funkciókkal is felszerelt telefonok, amelyek a telefonáláson kívül számos egyéb funkcióval is rendelkeznek: különféle alkalmazások tölthetők le, és telepíthetők rájuk; e-mail és internethasználatra is alkalmasak; általában érintőképernyővel vagy teljes ábécét is tartalmazó (ún. QWERTY) billentyűzettel rendelkeznek. Továbbá a készülék

3G-s és WiFi-s kapcsolattal bír, és nagy tárhellyel, valamint nagy memóriakapacitással rendelkezik, ennek köszönhetően összetettebb és komplexebb alkalmazásokat is képesek egy időben futtatni.

- **SZEÜSZ:** Szabályozott Elektronikus Ügyintézési Szolgáltatás.
- **UMTS:** Universal Mobile Telecommunications System. Európai harmadik generációs mobiltávközlési technika.
- **User Experience:** Felhasználói élmény. A felhasználó hogyan érzi magát miközben használja az alkalmazást.
- **User Interface:** Felhasználói felület. Egy mobilalkalmazás azon részeinek együttese, amelyek a felhasználóval való kommunikációért felelősek, és az applikáció vezérléséért felelnek.
- **W-PKI:** Bankok, mobilszolgáltatók, mobilgyártók által preferált, elsősorban mobiltelefonon használt biztonságos, nyilvános kulcsú autentikációs szolgáltatás.