

„ONLINE” ÖNKORMÁNYZATOK – LEHETŐSÉGEK, CÉLOK ÉS EREDMÉNYEK

- Készült: a Széchenyi Terv Információs Társadalom- és Gazdaságfejlesztési Programja keretében meghirdetett *„az informatikai módszertanok honosításának, elterjesztésének támogatása az EU harmonizáción belül”* című pályázat *„az önkormányzati honlapok felépítésének kérdései, a honlapok szerkezete, a nyújtott szolgáltatások, a honlapok építési metodikája, a használt szabványok”* témakörében.
- Pályázat jele: *SZT-IS-14*
- Nyilvántartási szám: 117
- Készítette: Well Reklámügynökség Kft.
1136 Budapest,
Pannónia utca 11.
Tel: 350-7390
Fax: 350-7393
- Dátum: 2002. december 16.

Tartalomjegyzék

1.	Bevezetés.....	4
2.	Az információtechnológiai szerepe a közigazgatásban.....	7
2.1	Önkormányzati feladatok	7
2.2	Önkormányzati adatbázisok	10
2.3	Nyilvános adatok kezelése, hozzáférés, biztonságtechnikai kérdések.....	11
2.4	Az ügyfél elvárásai (helyi lakos, üzleti szféra, látogató)	12
2.4.1	Lakossági elvárások	13
2.4.1.1	Az önkormányzat működésének transzparenssé tétele	14
2.4.1.2	Helyi közérdekű információk	14
2.4.1.3	Virtuális közösség.....	15
2.4.2	Vállalkozói elvárások	15
2.5	Ügyintézés, e-ügyintézés	16
3.	Internet-használat Magyarországon	18
3.1	Felhasználók szociodemográfiai bemutatása	18
3.2	Hozzáférési lehetőségek	20
3.3	Internet-használati attitűdök.....	21
3.4	Internet-használat költségei.....	23
3.4.1	Betárcsázás (Dial-up)	23
3.4.2	Korlátlan hozzáférés	24
3.4.2.2	Kábel	25
3.5	Internet-használat jövője	25
4.	A hatékony, felhasználóbarát honlap ismérvei	27
4.1	Használhatósági kritériumok	27
4.1.1	Webdinamikai megfontolások	27
4.1.2	Felhasználói élménytámogatás.....	28
4.2	Technikai kritériumok.....	29
4.2.1	Design és szerkezet (elrendezés)	29
4.2.2	Technikai kritériumok	30
4.3	Tartalomfejlesztési és –karbantartási kritériumok	30
4.3.1	Tartalomfejlesztés	30
4.3.1.1	Átláthatóság	30
4.3.1.2	Érthetőség.....	31
4.3.1.3	Hitelesség.....	32
4.3.2	Karbantartás	32
4.3.2.1	Tartalomszerkezeti karbantartás.....	32
4.3.2.2	Információ-karbantartás.....	32
4.4	A honlap népszerűsítése és a célcsoportok motiválása	33
4.4.1	Külső népszerűsítés	33
4.4.2	Belső népszerűsítés – a célcsoport motiválása	33
5.	Nemzetközi példák, tapasztalatok.....	35
5.1	Követendő EU akciótervek	36
5.2	EU gyakorlat általában	40
5.3	Egy EU tagállam önkormányzati honlapjának bemutatása	41
5.3.1	A website elérése.....	42

5.3.2	Az oldal felépítése	43
5.3.3	Az oldal lehetséges funkciói	44
5.3.3.1	Hivatalos ügyek.....	44
5.3.3.2	Információk	44
5.3.3.3	Design és technikai kivitelezés	45
6.	A II. kerület weboldala	47
6.1	Célkitűzés, motiváció, előzmények.....	47
6.2	A megtervezés és megvalósítás folyamata	50
6.2.1	A munkafolyamat főbb lépései	50
6.2.1.1	Specifikáció készítése.....	51
6.2.1.2	Rendszerterv és fejlesztés	54
6.3	A Honlap tartalmi felépítése, funkciói	54
6.3.1	Megjelenés, design.....	54
6.3.2	Menürendszer.....	55
6.3.2.1	Kerület menüpont és almenüpontjai.....	57
6.3.2.2	Önkormányzat menüpont és almenüpontjai	58
6.3.2.3	Ügyintézés menüpont és almenüpontjai.....	59
6.4	A honlap technológiai megvalósítása	68
6.4.1	Fejlesztési és üzemeltetési környezet	68
6.4.2	A webgyár működésének leírása	69
6.4.3	Technikai üzemeltetés	75
6.5	Honlap üzemeltetése, az internet hatása a külső és belső folyamatokra	77
6.6	Első tapasztalatok, lakossági visszajelzések, továbblépés irányai	80
6.6.1	Első tapasztalatok	80
6.6.2	Lakossági visszajelzések	81
6.6.3	Továbblépés irányai.....	81
6.6.3.1	Elektronikus ügyintézési felület kialakítása.....	81
6.6.3.2	Internetes ügyfélszolgálati bejelentkezés	82
7.	Összefoglalás, értékelés	84
8.	Függelék	86
8.1	A tanulmányban használt legfontosabb szakkifejezések.....	86
8.2	Európai internet-penetráció.....	90
8.3	Szakirodalom	94

1. Bevezetés

Meggyőződésünk, hogy a modern társadalmakban az önkormányzat és a polgárok közti interaktív kommunikáció nélkülözhetetlen. Hiszen ez biztosítja ezen alapvető demokratikus intézmény hatékony működését, garantálja az állampolgárok számára a visszacsatolás lehetőségét. E kétirányú kommunikáció jelen pillanatban ismert leghatékonyabb, legszélesebb kör által elérhető csatornája az internet. Éppen ezért úgy látjuk, hogy a hiteles tájékoztatást nyújtó, értékes szolgáltatásokkal rendelkező, jól strukturált, gazdag tartalommal bíró önkormányzati weboldalak elterjedése mindenképpen előnyére válna Magyarországnak. Hiszen egy önkormányzati honlap – a kellő akarat, szakértelem és a szükséges források hozzárendelése esetén – olyan médiummá válhat, amely egyszerre tölthet be:

- integráló,
- edukáló,
- informáló, és
- motiváló
- funkciót.

E médium kialakítása és üzemeltetése olyan missziója lehet egy-egy önkormányzatnak, mely révén nem csak a régióban, de európai összehasonlításban is lépéseket tehet Magyarország a digitális írástudatlanság csökkentése terén. Ez természetesen egy hosszú távú folyamat első mérföldköve. Azonban, ha most nem indul el az ország ezen az úton, akkor végérvényesen lemaradunk. Ennek következményei pedig – mivel információ- és tudásközpontú világban élünk – beláthatatlanok. Mindezek miatt választottuk tanulmányunk témájául az önkormányzati honlapok témakörét. Ezen belül is egy konkrét hazai példán keresztül kívánjuk bemutatni, hogy miképpen élhet az internet nyújtotta lehetőséggel már ma is egy magyarországi önkormányzat, jelesül Budapest II. Kerületének önkormányzata.

A II. kerület kezdeményezését hazai viszonylatban élenjárónak tartjuk, és hisszük, hogy nemzetközi összehasonlításban is megállja a helyét. Meggyőződésünk, hogy a www.masodikkerulet.hu weboldal megtervezésének, kialakításának tanulmányunkban bemutatott tapasztalatai hozzájárulhatnak ahhoz, hogy hazánk önkormányzatai – legyen az kistélepülés, város, megyeszékhely vagy regionális központ – a jövőben sikeres online megjelenést alakíthassanak ki.

Mert bár ma rendkívül nehéz megjósolni, hogy az internet-penetráció hazai alakulása milyen dinamikát mutat majd, az azonban kétségtelen, hogy a már ma hatályban lévő jogszabályok – és az e-közigazgatással összefüggő előkészületben lévő törvények – mind abba az irányba

mutatnak, hogy az önkormányzatok döntő többsége már rövid távon sem nélkülözheti a hatékony online megjelenést.

Ezért meggyőződésünk, hogy ennek a példának a széles körben történő megismertetése mindenképpen fontos, és hasznos lehet a hasonló feladatokat ellátó intézmények számára.

Bár a választott témánkban ma már részadatok, szakmai információk rendelkezésre állnak, mégis úgy éreztük, hogy ezek az önkormányzati döntéshozók számára nehezen elérhetőek, és túlságosan technológiai aspektusúak. Ezért a tanulmány elkészítése során arra törekedtünk, hogy a rendelkezésre álló információkat összegyűjtve, rendszerezve, közérthető formában mutassuk be az érintetteknek. Mégpedig olyan szempontrendszer alapján, mely az általánosságokon túllépve a mindennapi gyakorlat szintjén ismerteti számukra az internet nyújtotta lehetőségeket, a megtervezés és megvalósítás során figyelembe veendő szempontokat.

Mindemellett – legalábbis az alapvetések szintjén – röviden összefoglaltuk az önkormányzati feladatokat is. Fontosnak tartottuk ezt két okból. Egyrészt azért, mert, e nélkül nehezen értelmezhetőek az önkormányzati honlapokkal kapcsolatos elvárások. Másrészt azért, mert – reményeink szerint tanulmányunkat hasznát veszik azok a webfejlesztő vállalkozások is, akik majd ezen honlapok kivitelezésével lesznek megbízva.

A pályázat kiírás céljával összhangban hangsúlyt helyezünk az EU gyakorlat bemutatására is. Mivel sem a saját, sem a pályázati források nem tették lehetővé a közvetlen információszerzést, így a gyakorlat bemutatására elsősorban a „desk research” módszere adta lehetőségeken belül kerestünk megoldást. Az általános gyakorlat bemutatása mellett – a tanulmány közvetlen hasznosíthatósága érdekében - egy konkrét példa részletes bemutatására is kitérünk. Olyan önkormányzat internetes megjelenését kívánunk kiválasztani, amely város méretében, szerkezetében, közfunkciójában, illetve egyéb releváns szempontok szerint megfelelő összehasonlítási alapot nyújt a hazai példához.

Az összehasonlítás során választásunk szándékosan nem valamely, az internet-használat terén legfejlettebb ország önkormányzati honlapjára irányult, több okból is. Egyrészt a felhasználók szemszögéből hasznosabbnak tűnt olyan oldalt választani, amelyet a magyarországi felhasználókhoz hasonló motivációjú, felkészültségű és elvárású felhasználók számára terveztek. Másrészt a fejlett internet-penetrációjú országok önkormányzati oldalai számos olyan infrastrukturális támogatottsággal rendelkeznek (naprakész adatbázisok, katalógusok, a tranzakciók lebonyolítására alkalmas programok), melyek magyarországi

viszonylatban egyelőre nem reálisak, és ezért nem is tekinthetők – a szerves kialakulási folyamatban – pillanatnyilag követendőnek.

Tanulmányunk első fejezetében összefoglaljuk az információtechnológia legfontosabb megjelenési lehetőségeit egy-egy önkormányzat életében. Számba vesszük a különböző önkormányzati feladatokat, az adatkezeléssel és adatfeldolgozással kapcsolatos teendőket. Ezt követően térünk ki az önkormányzat és a különböző ügyfélcsoportok közötti kapcsolat megkövetelte tevékenységekre, feladatokra (korszerű ügyintézés, közérdekű információk, transzparencia).

Tanulmányunk második részében röviden bemutatjuk a hazai internet-használati szokásokat, a felhasználók szocio-demográfiai összetételét, nethasználati attitűdjét, motivációt, illetve a megírás pillanatában érvényes, a használatot – mint később látjuk – jelentősen befolyásoló költségeket.

Dolgozatunk harmadik nagy egysége a hatékony, felhasználóbarát honlapok ismérveit veszi számba. Bemutatjuk, hogy milyen szempontokat kell figyelembe venni, milyen szabályoknak kell eleget tenni akkor, ha weboldal elindítását tervezzük, illetve mire kell figyelni a honlap fenntartása, üzemeltetése során.

Mindezek után térünk ki a nemzetközi eredmények, tapasztalatok bemutatására, az Európai Unió elvárásainak rövid ismertetésére.

Tanulmányunk leghangsúlyosabb fejezete a II. kerület honlapjának gyakorlati aspektusú bemutatása. A szükséges technológia ismeretek összefoglalása mellett, részletesen bemutatjuk a honlap felépítését, tartalmát. Meggyőződésünk ugyanis, hogy ez a weboldal szinte minden olyan tartalmi egységgel rendelkezik, amely egy korszerű önkormányzati honlaptól elvárható. Részletesen szólnunk a weboldal struktúrájának megtervezésekor és kialakításakor követett munkamódszerre, a munka menetére. A fejezet végén ismertetjük a weboldal indítása óta eltelt időszak tapasztalatait, az önkormányzat szervezetén belülről, illetve az ügyfelek részéről érkezett észrevételeket.

Tekintettel arra, hogy ma már egyre több szakkifejezéssel találkozunk különböző médiumokban is, illetve figyelembe véve azt, hogy ezeknek nem nagyon léteznek meghonosodott magyar megfelelői, így tanulmányunk függelékében igyekeztünk összegyűjteni a dolgozatunkban előforduló legfontosabb kifejezéseket, illetve ezek magyarzatait. Bízunk benne, hogy tanulmányunk olvasói hasznos segédeszközhöz jutnak általa.

2. Az információtechnológiai szerepe a közigazgatásban

2.1 Önkormányzati feladatok

Informatikai szempontból egy önkormányzatra azt lehet mondani, hogy a magyar közigazgatás „állatorvosi lova” – összetett feladataiból adódóan magában hordozza a hazai közigazgatás intézményeinek szinte minden sajátosságát és ezzel együtt a problémáit is.

A polgármesteri hivatal a jogi szabályozás által szigorúan behatárolt keretek között működő, túlméretezett de alulfizetett és alulképzett apparátussal rendelkező szervezet, amelynek működésére jellemző, hogy a személyi állomány túlterheltsége miatt, még a mesterségesen felduzzasztott apparátus is állandó bővítésre szorul, mindamellett, hogy egyre növekszik az ügyhátralék és szinte lehetetlen tartani a határidőket.

Az állampolgár mindebből csak annyit észlel, hogy egy ügy elintézésénél teljesen ki van szolgáltatva egy bonyolult és átláthatatlan bürokratikus rendszernek, a legapróbb ügy elintézése is hónapokig tart, és többnapos személyes utánajárást igényel.

Egy ilyen helyzetben magától értetődően merül fel az a gondolat, hogy miért nem használjuk ki az informatika fejlődése által kínált lehetőségeket a hivatali munka egyszerűsítésére és gyorsítására.

A jelenlegi állapot elsődleges okát a közvélekedéssel ellentétben nem forráshiányban kell keresni. A vezetés, a jegyző polgármesterek szinte minden esetben híján vannak az alapvető számítástechnikai ismereteknek, nem ismerik a lehetőségeket, és a problémákat, a területet pedig nem a jelentőségének megfelelően kezelik. Ezt az a tény is világosan mutatja, hogy az informatikáért felelős osztály is általában rendkívül alacsony szinten helyezkedik el a szervezeti hierarchiában, nem tud érdemben hatást gyakorolni a vezetés döntéseire, beleértve a nagyobb informatikai beruházásokat is.

A települési önkormányzat a kormány után talán a legszerteágazóbb tevékenységet ellátó egysége a hazai közigazgatásnak. A választópolgárok a helyi önkormányzást az általuk négy évenként választott képviselőtestület és polgármester útján gyakorolják. A helyi közügyek a lakosság részére nyújtott közszolgáltatásokat, a közhatalom önkormányzati típusú gyakorlását, továbbá az ezekhez szükséges feltételek biztosítását ölelik fel. A helyi önkormányzat végrehajtó szervei (a képviselőtestület által kinevezett jegyző, létrehozott polgármesteri hivatal ügyintézője, valamint a polgármester, illetve a megyei közgyűlés elnöke) állami jogszabályi felhatalmazással szerepet kapnak az állami feladatok helyi megoldásában is.

A helyi önkormányzat feladatai jelentős részét a képviselőtestület útján gyakorolja, amely:

- önkormányzati ügyekben önállóan szabályoz és igazgat, döntése kizárólag törvényességi okból vizsgálható felül;
- gyakorolja az önkormányzati tulajdon tekintetében a tulajdonost megillető jogokat, az önkormányzat bevételeivel önállóan gazdálkodik, saját felelősségére vállalkozhat;
- az önkormányzat törvényben meghatározott feladatainak ellátásához megfelelő saját bevételre jogosult, továbbá e feladatokkal arányban álló állami támogatásban részesül;
- törvény keretei között megállapítja a helyi adók fajtáit és mértékét;
- törvény keretei között önállóan alakítja ki a szervezetét és működési rendjét;
- önkormányzati jelképeket alkothat, helyi kitüntetések és elismerő címeket alapíthat;
- a helyi közösséget érintő közügyekben kezdeményezéssel fordulhat a döntésre jogosult szervhez;
- szabadon társulhat más helyi képviselőtestülettel, érdekeinek képviseletére önkormányzati érdekszövetséget hozhat létre, feladatkörében együttműködhet más országok helyi önkormányzatával és tagja lehet nemzetközi önkormányzati szervezetnek.

A helyi önkormányzatokról szóló és más törvények kötelező, illetve az adott önkormányzat által önként vállalható feladatokat határoznak meg. A feladatok egy része a terület- és a település fejlesztéséhez, illetve a helyi közszolgáltatások nyújtásához kapcsolódik (pl. településrendezés, környezetvédelem, ivóvízellátás, csatornázás, csapadékvíz-elvezetés, helyi közutak, közterületek és köztemető fenntartása, köztisztaság biztosítása, oktatás, nevelés, szociális- és egészségügyi ellátás stb.).

Az egyedi hatósági ügyek egyik fajtája az önkormányzati hatósági ügy (pl. a szociális ellátásban, helyi adók körében), amelyben a képviselőtestület - illetve átruházása esetén bizottsága, vagy a polgármester - dönt. A bizottsági, vagy a polgármesteri határozattal szemben a képviselőtestülethez lehet fellebbezést benyújtani, míg a képviselőtestület határozatával szemben bírósághoz lehet keresettel fordulni.

Mindezen tevékenységektől élesen eltér a jegyző államigazgatósági hatósági ügyekben betöltött feladatköre.

Az államigazgatási hatósági ügyek tekintetében a jegyző elsőfokú hatóságként jár el, amely tevékenységét kizárólag országos szintű jogszabályok szabályozzák, a jogalkalmazás országosan egységes. A jegyző hatósági határozatával szembeni fellebbezést a megyei közigazgatási hivatal bírálja el, majd bírósági jogorvoslat lehetséges. A

jegyző a település lakossága államigazgatási hatósági ügyeiben járhat el elsősorban, ám körzetközponti hatóságként egyes ügykategóriákban a környező településekre vonatkozóan is (okmányirodai és építésügyi igazgatás).

Ezen feladatok sokrétűségét az alábbi, példalózó felsorolás kiválóan érzékelteti:

- szabálysértéssel,
- tűzvédelemmel,
- anyakönyvi igazgatással,
- személyi adat- és lakcímnnyilvántartással,
- a hegyközségi szervezetekkel,
- az állategészségüggyel,
- a növényvédelemmel,
- zaj- és rezgésvédelemmel,
- a helyi védettségű természeti területekkel,
- az építési engedélyekkel,
- kötelezésekkel,ellenőrzéssel,
- telekalakítással,
- a helyi közutakkal,
- helyi vízgazdálkodással,
- egyéb ügyekkel kapcsolatos feladatok, hatósági jogkörök.

Mindezen túl rendkívül lényeges az önkormányzat helyi közösségformáló szerepe is. Az önkormányzat helyi programok szervezésével, kulturális és sportesemények rendezésével, civil szervezetek támogatásával jelentős szerepet tölt be a helyi közösség életében. Jelentős hatással van továbbá az önkormányzat a település gazdasági életére is, a turizmus- és befektetésösztönző tevékenységével.

Összefoglalásként a települési önkormányzatok tevékenységére egyaránt jellemző a népképviselői-testületi működés, a közigazgatási hatósági tevékenység, valamint kiterjedt intézményfenntartó-tulajdonosi tevékenység, továbbá a helyi közösségépítés. Mindezen feladatok ellátása teljesen eltérő szemléletmód egyidejű alkalmazását követeli meg, valamint hatalmas és rendkívül szerteágazó információáramlási és kommunikációs igényt támaszt.

Az önkormányzati honlap építésénél a hatósági ügyintézésrel kapcsolatos információáramlás mellett a közösségszervező erőre, valamint arra kell helyezni a hangsúlyt, hogy a szervezet működése minél transzparenssebbé váljon.

2.2 Önkormányzati adatbázisok

A önkormányzatok információs rendszereinek problémái nagyrészt abból adódnak, hogy rendkívül szerteágazó tevékenységet végző, nagy és összetett szervezetről van szó, így információrendszere is bonyolult.

A közigazgatási szervek között az adatok áramlása legtöbbször alulról fölfelé történik, az adatokat szolgáltató szervekhez ezzel szemben csak igen kevés információ jut el a felsőbb szervektől. Különösen igaz ez az önkormányzatok esetében. Volumenét tekintve pl. a központi szint számára szolgáltatott adatmennyiségnek csupán kb. 10%-a jut vissza önkormányzati szintre. Ez még önmagában keveset mond, hiszen lehet, hogy éppen ennyire van csak szükség. A visszajuttatott információnak azonban ugyancsak kb. 10%-a jut időben vissza az önkormányzati döntések megalapozásához, a többi már későn fut be. Az önkormányzati vezetésnek az információrendszerekkel szembeni megváltozott követelményeit elsősorban az informálás időszerúsége és rugalmassága iránti igények növekedése jellemzi.

Az önkormányzatoknál egyre fokozottabban jelentkeznek az információszolgáltatási kényszer, ráadásul kettős – külső és belső – irányból is. Befelé történő információszolgáltatáson egyrészt a helyi nyilvántartásoknak a kezelését értjük, másrészt azokét, amelyeket a hivatal valamely felettes szerv részére rendszeresen készít, és továbbít. Ezen nyilvántartások száma a törekvések ellenére nemhogy nem csökken, hanem növekszik. A teljesítést nehezíti az, hogy a különböző nyilvántartásokat nem fogja össze egy egységes információs rendszer, ráadásul gyakran találkozunk párhuzamos – papír alapú és elektronikus – nyilvántartásokkal is.

Az önkormányzatok számára központilag előírt nyilvántartások száma nagyon magas, egy közepes méretű városban akár 300 nyilvántartást vezethetnek állandó jelleggel, és még nem is vettük számba azokat az eseti, csak meghatározott célfeladathoz készített nyilvántartásokat, amelyek rövid ideig, vagy nem rendszeresen adnak visszatérő feladatot a hivatalnak. Ezek a számok érzékeltetik azt a nagyságrendű munkát, amit a nyilvántartások vezetése okoz. Az önkormányzat által vezetett nyilvántartások száma igen nagy, ezek egy része időszerűtlen, felesleges, ok- és célszerűtlen. Mint arra a bevezetőben is utaltunk, ezt súlyosbítja sokszor a párhuzamos –papír alapú és elektronikus – nyilvántartási teher, és az ebből fakadó átláthatatlanság, az átjárhatóság hiánya.

Az azonos témára vonatkozó, de több forrásból származó információk jó részénél az adatok összehasonlíthatatlanok, vagy jelentős eltéréseket mutatnak. Az önkormányzati közigazgatásra vonatkozó központi adatok,

információk áramlása legtöbbször alulról felfelé történik, vissza információk alig, illetve későn jutnak el a települési önkormányzatokhoz. A polgármesteri hivatal adatgyűjtései tartalmaznak felesleges ismétlődéseket, és gyakran előfordul párhuzamosság is, mivel a hivatal belső egységei között sem koordinálják a jelentkező adatgyűjtések túlnyomó többségét, ezért egymástól függetlenül begyűjtjenek olyan adatokat, amelyek egy másik osztályon (csoportnál) már rendelkezésre állnak. A vezetők és ügyintézők a párhuzamos munkáról az esetek többségében nem is tudnak. Pedig a szükséges adatok egy része rendelkezésre állna, ha figyelembe vesszük a helyi nyilvántartások sokféleségét.

A csupán papír alapú nyilvántartásoknál nehezíti a helyzetet a papírtömegek kezelésével járó nehézkesség, lassúság. (A használatlal járó infrastruktúra – növekvő irattárak, személyzet - magas fenntartási költségéről nem is beszélve.) Az ezzel járó problémák főleg a kifelé – ügyfelek részére – történő információszolgáltatásnál jelentkeznek, hiszen a lakosság ma már egyre inkább ugyanazt a szolgáltatási színvonalat várja el egy hivataltól, mint egy gazdasági alapokon működő vállalatától. Ezek alapján kitűnik, hogy a közigazgatásban is egyre inkább előtérbe kerül a teljesítmény és a hatékonyság kérdése.

2.3 Nyilvános adatok kezelése, hozzáférés, biztonságtechnikai kérdések

Mint azt feljebb már említettük, az önkormányzatoknál egyre fokozottabban jelentkezik az információszolgáltatási kényszer, mégpedig kettős – külső és belső – irányból. Ez pedig rengeteg nehézséget okoz – legalábbis a jelenlegi rendszerben.

A legszembetűnőbb problémák főleg a kifelé – ügyfelek részére – történő információszolgáltatásnál jelentkeznek, hiszen a lakosság ma már egyre inkább ugyanazt a szolgáltatási színvonalat várja el egy hivataltól, mint egy gazdasági alapokon működő vállalatától. A technológiai fejlődés gyors ütemének következtében az információs rendszerek egyre inkább elektronikus alapúak, ez a kor követelményeinek való megfelelés miatt is elengedhetetlen. Indokolják az elektronikus alapú rendszerek bevezetését az Európai Unió ilyen tárgyú ajánlásai is, illetve a bevezetés támogatásában erősödő állami szerepvállalás. Az ilyen rendszerek bevezetése viszont óhatatlanul maga után vonja a szervezet egyes elemeinek és a tevékenység ellátásához szükséges munkafolyamatoknak az átszervezését, racionalizálását. A változásokat először ott célszerű megtenni, ahol az igények a leggyakrabban és legerősebben jelentkeznek, ez pedig egy önkormányzatnál értelemszerűen az a terület, amely a lakossággal állandó, közvetlen kapcsolatban van, vagyis az ügyfélszolgálat

területe. A technológizálás, racionalizálás, gépesítés legszélesebb területét a hatósági ügyintézés nagy gyakorisággal ismétlődő munkafolyamatai kínálják, ezért az ügyfélszolgálat professzionális kiterjesztése szükségszerűen elvezet az ügyvitelnek és az információ-ellátásnak az egész szervezetre kiterjedő professzionális megszervezéséhez.

Az ügyfelek növekvő elvárásainak is meg kell felelni, és ez a kívánalom nem teljesíthető korszerű információs rendszerek nélkül. Napjainkban – mint már arra korábban utaltunk – elértük azt, hogy az ügyfelek az önkormányzattól is egyre inkább igénylik a gyors információszolgáltatást, az adatok megfelelő sebességű kiadását és visszakereshetőségét. E mellett azonban megjelentek a minőségre vonatkozó igények is: az önkormányzat tevékenysége legyen átlátható, számonkérhető, legyenek olyan standardizált folyamatok, amelyek alapján az ügyfelek mindig elvárhatják az azonos színvonalú ügyintézés, a pontos és gyors adatszolgáltatást.

Az állampolgárok általi elvárt leggyakoribb adatszolgáltatási, információközlési igények 90%-át az alábbi ügyek teszik ki:

- Általános információszerzés hivatali ügyintézési tevékenységekkel kapcsolatban, úgy, mint ügyfélfogadási idő, mely ügyet hol lehet elintézni, milyen iratok szükségesek hozzá, stb.
- Építéshatósági ügyintézés, az ehhez szükséges információszerzés, szabályozási tervek,
- Okmányirodai ügyintézéshez szükséges információszerzés, a szükséges nyomtatványok, csekkek, illetékbélyegek beszerzése,
- Szociális ügyekben való tájékozódás
- Az önkormányzat által kiírt pályázatok tekintetében való tájékozódás
- Az önkormányzat tulajdonosi tevékenységével kapcsolatos ügyintézés

2.4 Az ügyfél elvárásai (helyi lakos, üzleti szféra, látogató)

A szolgáltató hivatal kiépülésének egyik elsődleges kommunikációs eszköze lehet az internet. Az internet, mint a nyilvánosság, a lakosság tájékoztatásának eszköze, a közsféra által támasztott tájékoztatási igényeket minden más médiumnál nagyságrendekkel olcsóbban, gyorsabban és költséghatékonyabban elégíti ki.

Egyre inkább előtérbe kerülnek majd az elektronikus szolgáltatások, amelyek az állampolgár számára nagyobb kényelmet és időmegtakarítást tesznek lehetővé, a hivatal számára hatékonyabb munkát és gyorsabb ügyintézés. A hivatal és az ügyfelek kapcsolattartása, az elektronikus ügyintézés, az önkormányzat működésének átláthatóbbá tétele, valamint

a polgármesteri hivatal munkájának hatékonyabb megszervezése miatt elengedhetetlenné válik az önkormányzati honlap létrehozása.

A legtöbb önkormányzatnál működik valamely időszakos vagy rendszeres újság, amely az önkormányzat és a hivatal legfőbb kommunikációs eszköze. Az önkormányzati honlap jó esetben is ennek csak „lenézett mostohatestvére”, amely általában csak statikus és jórészt elavult információkat tartalmaz, pedig egy önkormányzat honlapnak, alapvető elemének kellene lennie az önkormányzat kommunikációjának.

A különbség amely ugyanannak az információnak a webes közzététele illetve egy önkormányzati, vagy helyi újságban való megjelentetésének költségei és sebessége között van egyértelmű.

Jóval hatékonyabb, strukturált, nagyobb terjedelmű információ közölhető ilyen módon. Mindez ráadásul sokkal nagyobb tömeget ér el, mint egy önkormányzati hirdetőtábla.

2.4.1 Lakossági elvárások

Az önkormányzati honlappal szemben a legáltalánosabban támasztott elvárás az ügyintézésel kapcsolatos információk naprakész elérhetősége. Az ügyél rengeteg időt tölt el azzal, hogy különböző forrásokból, (telefonkönyv, tudakozó, kiadványok) próbálja megtudni, hogy ügye elintézéséhez hova is kell fordulnia és milyen előkészületeket kell tennie. Ez az idő- és költségigényes tevékenység teljes egészében mellőzhető, továbbá az ügyintézők tehermentesítésének csökkentésére is alkalmas (kevesebb érdeklődő, felkészültebb, kevesebb tájékoztatást igénylő ügyfelek) amennyiben az önkormányzati honlapon megtalálhatóak:

- a polgármesteri hivatal adatai, pontos cím, elérhetőség térképpel,
- a hivatal felépítése, szervezeti egységeinek bemutatása
- az ügyfélfogadási időpontok,
- hivatali telefonjegyzék,
- általános ügyintézési és használati útmutató, rövid leírás, az ügyfajták felsorolása valamilyen strukturált szerkezetben, kereshető formában
- a letölthető, esetleg egy webes felületen kitölthető és kinyomtatható nyomtatványok.

2.4.1.1 Az önkormányzat működésének transzparenszé tétele

Az elmúlt évtized változásainak köszönhetően különösen az önkormányzati szférában erősödött fel az az igény, hogy a lakosság nem mint alattvaló, hanem mint közel egyenrangú fél vegyen részt a helyi közéletben. Minderre a rendkívül alkalmas az internet adta nyilvánosság, ez esetben egy jól megtervezett önkormányzati honlap, amelyen szerepel:

- az önkormányzat működésének ismertetése,
- a képviselőtestület névsora,
- az egyes képviselők bemutatása, az önéletrajzuk és elérhetőségük (email) mellett a képviselői fogadóórák ismertetése.
- a képviselő-testületi ülések időpontjai, azok napierndje,
- a fontosabb előterjesztések, véleménynyilvánítási lehetőséggel,
- a korábbi testületi ülések jegyzőkönyvei,
- a bizottságok bemutatása, azok névsora, abizottsági ülések időpontjai,
- az önkormányzat gazdálkodásának főbb adatai
- az önkormányzati rendeletek teljes és hatályos szövege,
- az önkormányzat által kiírt pályázatok,
- az önkormányzat és a polgármestei hivatal által bonyolított beszerzések, az azokra való ajánlattételi felhívás,
- online lakossági fórum, rendszeres és közvetlen kapcsolatteremtési lehetőség az önkormányzat vezetőivel.

Mindezek által a lakosság számára sokkal nagyobb rálátási lehetőség nyílik az önkormányzat munkájába, sokkal realisabb képet kaphatnak a polgárok a képviselőtestület működéséről, kontrollálhatják az önkormányzat gazdálkodását, véleményt nyilváníthatnak, javaslatokat tehetnek, egyszóval egyre több lehetőség nyílik a valódi önkormányzatiság megvalósítására.

2.4.1.2 Helyi közérdekű információk

Egy adott településen élők számára fontos, hogy a mindennapi életben szükséges közérdekű információkhoz hozzá tudjanak jutni. Ezen információk többsége egy önkormányzatnál rendelkezésre áll, megszerzésük és naprakészen tartásuk nem igényel különösebb utánajárást, ugyanakkor közzétételük mindenki számára nagyon nagy segítséget jelenthet. Ezen információk köre rendkívül széles, a teljesség igénye nélkül néhány, az önkormányzatok rendelkezésére álló, mindenki által keresett információ:

- a település térképe,

- egészségügyi intézmények helye, elérhetősége, nyitvatartása,
- az önkormányzati intézmények elérhetősége, nyitvatartása,
- a helyi közintézmények, egyéb hatósági szervek elérhetősége,
- helyi közszolgáltatók adatai, elérhetősége, ügyeletek,
- helyi oktatási intézmények, iskolák, óvodák, felsőoktatási intézmények bemutatása, elérhetősége,
- a helyi sportegyesületek bemutatása, elérhetősége,
- helyi civil szervezetek bemutatása

2.4.1.3 Virtuális közösség

Egyáltalán nem elhanyagolható az önkormányzati honlap közösségépítő szerepe sem. Az internet által biztosított lehetőségeknek köszönhetően egy önkormányzati honlap egyfajta „virtuális főtérre” válhat, amely a helyi közösségi és kultrális élet egyik legfőbb szervezője.

Az önkormányzati honlapon található fórum segítségével a polgárok kapcsolatot teremthetnek egymással, kinyilváníthatják véleményüket a helyi és nagyvilágban történő eseményekről, ezáltal is segítve az aktuális helyi kérdésekben való tájékozódást, speciális fórumok segítségével kommentálhatják az testületi előterjesztéseket, rendelet-tervezeteket.

Programajánló, az önkormányzat által szervezett és egyéb helyi rendezvények programok, kulturális és sportesemények események, a helyi mozik színházak, galériák, művelődési házak részletes ismertetésével egyrészt nyilvánosság biztosítható az adott esemény számára, másrészt a helyi lakosok is megismerkedhetnek az adott eseményekkel, rendezvényekkel, művelődési és kikapcsolódási lehetőségekkel.

A helyi – jelenkori és volt – hírességek, történelmi személyiségek, művészek stb. bemutatása fokozza a település közösségi jellegét, csakúgy, mint az ingyenes webes megjelenési lehetőség helyi civil szervezeteknek, intézményeknek, valamint az ingyenes email és egyéb kapcsolattartási lehetőség biztosítása a helyi polgároknak.

2.4.2 Vállalkozói elvárások

Az önkormányzati honlapnak jelentős gazdaságélénkítő szerepe is lehet, amennyiben az adott településre vonatkozó bizonyos információkat megfelelően megjelenít, ilyenek lehetnek például:

- Egy ingyenes szolgáltatási adatbázis létrehozása a helyi vállalkozók adataiból, összefoglalva és katalogizálva. Ezáltal a helyi lakosok hatékonyan és könnyen találnak autószerelőt, éttermet, fodrászt, cipészt, stb.-t, összehasonlíthatják az egyes szolgáltatásokat, ezáltal kiválasztva a legmegfelelőbbet. A vállalkozók ugyanakkor hatékony marketingeszközhöz jutnak, ezáltal forgalomnövekedést érhetnek el.

- Idegenforgalmi információk közzététele. A helyi látványosságok, nevezetességek lehetséges turistacélpontok, panziók, szórakozóhelyek bemutatása nagyban hozzájárulhat a turistaforgalom élénküléséhez, hiszen a településen még nem járt bel-és külföldi turisták számára a nagyon költséges hirdetések és az útikönyveken kívül ez szinte az egyetlen lehetőség a kevésbé látogatott települések ismertségének fokozására. Amint azt a korábbiakban már bemutattuk, egyre többen használják utazási információk gyűjtésére az internetet, halmozottan igaz ez a külföldiekre, akik más forrásból valószínűleg nem szerezhetnék információkat az adott településről.
- A helyi befektetési lehetőségek bemutatása, a hazai és külföldi lehetséges befektetők figyelmének felkeltését szolgálja, amennyiben naprakész és pontos információk találhatóak a helyi ipari és mezőgazdasági lehetőségekről, ingatlanokról.
- A nagyobb átláthatóság és a költséghatékonyság mellett a helyi vállalkozók érdekeit szolgálja az is, ha az önkormányzat a beszerzéseihez kapcsolódó ajánlattételi felhívásokat közzéteszi honlapján, ezáltal a vállalkozók számára újabb üzleti lehetőségek kínálkoznak.

2.5 Ügyintézés, e-ügyintézés

Az elektronikus ügyintézésben rejlő lehetőségek még feltáratlanok, de nyilvánvaló, hogy így módon jelentősen csökkenhet az ügyfélforgalom, és az ügyintézés folyamata is nagyságrendekkel egyszerűbbé válik. A teljeskörű elektronikus ügyintézésről azonban még nagyon messze vagyunk, és ez egyáltalán nem a lehetőségek hiánya miatt van így.

Az e-ügyintézés mellett jelentős könnyebbséget jelenthet az ügyintézés internetes támogatása is: ügyleírások, letölthető és kinyomtatható nyomtatványok ezeknek minden önkormányzati honlapon jelen kellene lenniük.

Mindamellet az igazi áttörést a teljes és egyablakos elektronikus ügyintézés jelentheti majd. Ennek megvalósítása korántsem olyan költséges és bonyolult, mint amennyire elsőre látásra tűnik. Az elektronikus ügyintézés hatékony megvalósításának előfeltétele az elektronikus dokumentumkezelés, megvalósítása és a megfelelő IT infrastruktúra.

Mindemellet léteznek alternatívák. Az elektronikusan létező, digitálisan aláírt irat is csatlakozhat a papír alapú ügymenet rendjébe, egy megfelelő tárolási és felülhitelesítési eljárás kidolgozásával.

Amennyiben megjelennek a valóban használható és teljes körű elektronikus ügyintézési lehetőségek, várhatóan egy-két éven belül a

vártnál jóval szélesebb körben terjednek majd el, hiszen egy adott ügy fél óra alatt otthonról történő elintézésének lehetősége áll szemben a több napos sorban állással és utánajárással.

Előnyök a lakosság számára:

- 7 x 24 órás ügyintézés
- megszűnik, illetve lecsökken a hivatalba járásra fordítandó idő
- felgyorsul az ügy elintézése
- átláthatóbb ügymenet

Előnyök a hivatal számára:

- csökkenő ügyfélforgalom,
- egyszerűsödő iratkezelés,
- kevesebb adminisztrációs munka
- a nagy munkaigényű, mechanikus elemei az ügyvitelnek mellőzhetőek, az ügyintéző az érdemi munkára tud koncentrálni.

3. Internet-használat Magyarországon

Magyarországon több piac és véleménykutató cég végez internet-használattal kapcsolatos kutatásokat. Eredményeik gyakran igen különbözőek, rendszerint azért, mert másként alkotják meg a vizsgált jelenség, az internet-használat fogalmát. Jelen tanulmány elkészítéséhez két olyan forrást vettünk elsősorban figyelembe, amelyek eredményei közel azonosnak mondhatók, lévén, hogy az „internet-használat” fogalom, amellyel operálnak azonos kérdésen alapul. A kérdőívünkben a „Szokott-e internetet használni?” kérdés hivatott a használatot tükrözni.

A TGI (Target Group Index) 2002 első és második negyedévében készített felméréseinek adatai szerint a 14-69 éves lakosság 13,2 százaléka¹, tehát körülbelül 984 ezer ember használja már az internetet. Ez az arány a megelőző évek internet-penetrációs adataihoz képest (1998-ban például 5,6%-ot mértek) magasabb és egy folyamatos, trendszerű növekedés mutatója, mégis, Magyarországot világviszonylatban az alacsony, 20%-nál kisebb internet-penetrációjú országok közé sorolja. Egy csoportban vagyunk például Indiával, Lengyelországgal, Ukrajnával és Portugáliával.

3.1 Felhasználók szociodemográfiai bemutatása

Ahhoz, hogy a magyarországi internet-használókról pontos képet kapjunk, illetve megértsük az internet-használat lehetséges feltételeit és mozgatórugóit, először a felhasználók társadalmi hovatartozását kell szemügyre vennünk.

Mint azt már leírtuk, Magyarországon a 14-69 éves lakosság 13,2%-a használja az internetet. A TGI 2002. első és második negyedéves eredményei szerint a világháló használóinak több, mint fele férfi (55,4%) és tíz százalékkal alacsonyabb a nők aránya (44,6%). Érdemes megjegyezni, hogy a nemek közti különbségek egyre gyorsabban csökkennek, a 2001 negyedik negyedévében mért eredmények szerint a nethasználóknak még 58%-a férfi, és csak 42%-a nő.

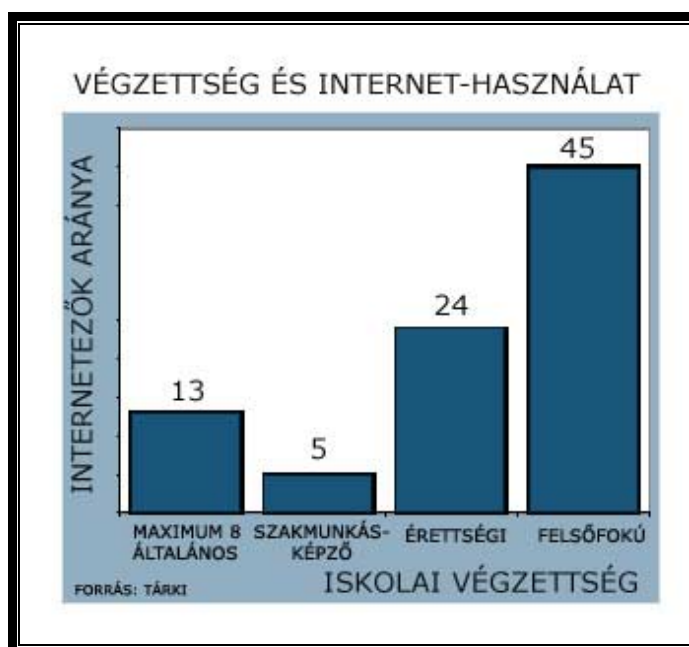
Életkorukat tekintve a legnagyobb arányban a 14-17 évesek (44%), és a 20-24 évesek (29%) interneteznek, és a használat legkevésbé a negyven év felettieket jellemzi, ők ugyanis elmaradnak az országos átlagtól.

Lakóhely szerint a magyar internet-használók inkább budapestiek vagy megyeszékhelyeken élnek, ezeken a településeken ugyanis a felhasználók aránya 18% körüli, míg a vidéki városokban és falvakban arányuk nem éri el a 13%-ot.

Az iskolai végzettséget tekintve a TÁRKI World Internet Project 2001. őszi adatfelvétele szerint a magyarországi adatok egybevágóan azokkal a nemzetközi tendenciákkal, amelyek szerint minél magasabb valakinek az

¹ Ez az adat a TÁRKI szerint 17%, a Netsurvey szerint pedig 17,5%. A TGI adatait azért vettük alapul, mert ezek tekinthetők a legfrissebbnek.

iskolai végzettsége, annál valószínűbb, hogy internetezik. A tábláról azonban nem csak ez az összefüggés olvasható le, hanem az is, hogy a szakmunkásképzőt végzetek körében az internet-használat igen kevésbé elterjedt, ezzel mintegy törést okozva az iskolai végzettség-internet-használat összefüggésben.



A TGI adatai szerint az internetet használók legnagyobb részét (45%) diákok alkotják. Őket követik sorrendben a vállalkozók és a vezetők (16%), majd az egyéb szellemi munkát végzők (13%) és a diplomás szellemi munkát végzők (11%). A felhasználók között alig találunk segéd-, betanított-, illetve mezőgazdasági munkásokat (arányuk 2%), valamint munkanélkülieket és nyugdíjasokat (1-1%). A részletes adatokat az alábbi táblázat mutatja:

INTERNET-HASZNÁLÓK MEGOSZLÁSA FOGLALKOZÁS SZERINT	
Forrás: TGI	
Vállalkozó, vezető	16%
Diplomás szellemi	10%
Egyéb szellemi	13%
Szakmunkás	8%
Segéd-, betanított-, mezőgazdasági munkás	2%
Munkanélküli	1%
Nyugdíjas	1%
Tanuló. diák	45%
Egyéb inaktív	5%
Összesen	100%

Életstílus csoportok szerint az internet-használók csaknem fele (49%) a „vagyonos polgári”, tehát legfelsőbb kategóriájába tartozik, ezt követi a hétfokú rangsorban ötödik kategóriába tartozók, a „megkapaszkodó fogyasztói” életstílussal leírhatók 18%-os tábora. A második kategóriába tartozók, a „jómódú polgári” életstílusúak az internet-használók 12%-át alkotják. Az adatokat a következő táblázat foglalja össze:

INTERNET-HASZNÁLÓK MEGOSZLÁSA ÉLETSTÍLUS SZERINT	
Forrás: TGI	
Vagyonos polgári	49%
Jómódú polgári	12%
Fiatalos	10%
Tehetős munkás	7%
Megkapaszkodó fogyasztói	18%
Visszafogott öreges	2%
Beszűkült szegény	2%
Összesen	100%

3.2 Hozzáférési lehetőségek

Az internethez való hozzáférés alapfeltétele olyan infokommunikációs eszközök használata, mint a személyi számítógép, vagy a vezetékes telefon. Jelenleg ez a két tényező – az internet-használati díjak mellett – az, ami leginkább meghatározza az internet elterjedtségét.

A TÁRKI WIP kutatásának adatai szerint Magyarországon a háztartások 22%-ában található legalább egy személyi számítógép, és 3% azoknak a háztartásoknak az aránya, melyekben több személyi számítógéppel rendelkeznek. Ebből következően a magyarországi háztartások 78%-ában nincs számítógép. A TÁRKI longitudinális vizsgálatai szerint ez az arány egy dinamikus fejlődés eredménye, ugyanis 2000 tavaszán 5%-kal alacsonyabb számítógép-ellátottságot mértek a magyar lakosság körében. A személyi számítógéppel való ellátottság természetesen régióként más és más. Magasabbnak mondható Budapesten és környékén (30%), illetve Nyugat-Magyarországon (24%), míg a kelet-magyarországi régiókra kevésbé jellemző (14-17%).

A háztartások személyi számítógéppel való ellátottságát elsősorban a jövedelem határozza meg, hiszen a legfelső jövedelmi ötödben a hozzáférési arány 28%, míg az első négy jövedelmi sávban ez az arány 14-18% között mozog.

Ha a személyi számítógéppel való ellátottságot személyenként vizsgáljuk, úgy az derül ki, hogy a magyar lakosság 27%-a rendelkezik otthon

számítógéppel. Ezen az arányon belül viszont éles eltérések tapasztalhatók az iskolai végzettség szerint, ugyanis a TÁRKI adatai alapján megállapítható, hogy a szakmunkásképzőt, illetve 8 általánost végzettek esetében az ellátottság jóval az átlag alatt van (19 illetve 14%), ők tehát nagyobb valószínűséggel élnek olyan háztartásokban, ahol nincs személyi számítógép, mint az érettségivel, vagy felsőfokú végzettséggel rendelkezők, akik körében az otthoni számítógép-ellátottság mértéke 39, illetve 58%.

A jövedelem mellett meghatározónak tűnik a számítógép ellátottságot tekintve az életkor is. A TÁRKI eredményei szerint ugyanis a személyi számítógéppel ellátott háztartásokban élők átlagéletkora (37 év) pontosan tíz évvel alacsonyabb, mint azoké (47 év), akiknek nincs otthon számítógépük.

Mint azt már a fejezet elején leírtuk, az internet-használat másik elengedhetetlen faktora a vezetékes telefon. A TÁRKI WIP adatai szerint a magyar háztartások háromnegyede rendelkezik vezetékes telefontal, ugyanakkor az ország egyes régiói között nagy különbségek mutatkoznak. A két végletet a dél-alföldi területek (61%-os ellátottság) és Nyugat-Dunántúl (83%-os ellátottság) alkotják.

Az otthoni internet elterjedtsége TÁRKI adatai szerint egyenes arányban növekszik a települések méretével. Minél nagyobb ugyanis a település, lakói annál nagyobb arányban interneteznek otthonukban. Míg a 10 ezer főnél kisebb lélekszámú településeken az otthoni internet elérés aránya nem haladja meg az 5%-ot, a 100 ezer feletti lélekszámú városokban ez az arány már 9%-os, Budapesten pedig eléri a 13%-ot.

Az otthoni internet-hozzáférés lehetősége a TÁRKI WIP kutatása alapján leginkább a négyfős háztartásokat jellemzi. A budapesti négyfős háztartásokban 2001. őszén már 27%-os internet-ellátottságot mértek, míg a községi egy-két fős háztartásokban gyakorlatilag nem találtak elérési lehetőséggel.

A háztartásokra vonatkozó adatok is sejtetik, hogy Magyarországon ma az internet-elérést és a használat lehetőségét elsősorban nem annyira az otthon, mint a munkahelyek és az iskolák teszik lehetővé. A TGI szerint az internetezők 33%-a használja a világhálót elsősorban iskolájában, 30% az otthonában, 25% pedig a munkahelyén. Az internet-kávézók, a barátok elérései, a könyvtárak az internet-használók kevesebb, mint 5% számára nyújtanak elsődleges elérési lehetőséget, a mobiltelefon ilyen irányú használata pedig az internetezők körében nem éri el az egy százalékot.

3.3 Internet-használati attitűdök

Az internet-használók a világhálót átlagosan csaknem négy céllal veszik igénybe. A kiaknázott funkciók számának eloszlása persze nem egyenletes. A legnépszerűbb tevékenységek a TGI adatai szerint a keresés (59%), az e-mailek küldése és fogadása (54%), a hírek olvasása (42%), a tanulás (41%), és ezt követik a letöltések (23-26%). Az összes funkció

használati arányát a következő táblázat mutatja:

MIRE HASZNÁLJA AZ INTERNETET?	
Forrás: TGI	
Keresésre	59%
E-mail küldés-fogadás	54%
Hírek olvasása	42%
Tanulás	41%
Chatelés	31%
Zene letöltése	26%
Filmek, képek letöltése	24%
Program keresés	24%
Játékok letöltése	23%
Üzleti célok	20%
szoftverletöltés	18%
Életmód, egészség infók	16%
Utazási információ	13%
Álláskeresés	10%
Vásárlás előtti információ-gyűjtés	10%
Időjárás előrejelzés	8%
Banki kapcsolattartás	7%
Vásárlás	4%
Jegyfoglalás	3%
Egyéb	5%

Más véleménykutató cégekkel ellentétben a TÁRKI World Internet Project alapozó kutatása arra is vállalkozott, hogy megtudja, a nem-használók mivel indokolják azt, hogy távol tartják magukat az internettől.

Eredményeik szerint a népesség szinte minden csoportjában 40-50% volt azok aránya, akik akadályként a számítógép-hozzáférés hiányát jelölték meg. Emellett a kérdezettek csaknem egyötöde (22%) az internet-használat drága mivoltát jelölte meg okként. A nem-használat lehetséges okainak másik részét az internettel kapcsolatos vélekedések, attitűdök alkotják. Ezek között a legdominánsabb az internet iránti érdektelenség. Ezt a kérdezettek kétötöde (37%) állította magáról. Fontos érvként tűnt fel ezen kívül a hozzáértés hiánya is (16%).

A TÁRKI az internet-használókat is megkérdezte az internettel kapcsolatos vélekedéseiket illetően. Eredményeik szerint az internet-használók 74%-a szerint az új technológiák (internet, mobiltelefon) a világot jobbá teszik, és csak 3% szerint válik a világ az internet hatására rosszabbá. A nem-használók között 64% gondolja azt, hogy az internet a világot javítja, és

11% szerint rosszabbá teszi azt.

Az internet felhasználóinak 57%-a szerint a világhálón közölt információk nagyobb része megbízhatónak tekinthető, 37%-uk szerint az információk fele megbízható és 6% gondolja úgy, hogy csak az információk kisebb részének lehet hinni. Az internetet nem-használóknál ezek az arányok 45%, 42% és 13%, tehát 13% gondolja úgy, hogy a világhálón közölt adatok csak kis részben tekinthetők igaznak, illetve pontosnak.

A TÁRKI alapozó kutatásában az internettel kapcsolatos hiedelmeket hét állítással való egyetértés és egyet-nem értés fokával vizsgálták. A magyar lakosság leginkább azzal az állítással értett egyet (4-es körüli átlag), amely szerint „A gyerekek rengeteg nem nekik való információhoz juthatnak a világhálón keresztül”. Emellett hasonlóan magas egyetértés tükröződött az „Az internettel időt lehet megtakarítani” állítással kapcsolatban is. A nem-használók leginkább abban mutattak különbséget a használóktól, hogy inkább tartják veszélyesnek a világháló használatát a személyes adatok biztonságára nézve.

Azzal az állítással, hogy az internet-hozzáférés hiánya komoly hátrányt jelent, a használók csakúgy mint a nem-használók közepes mértékben értettek egyet.

A családi, társadalmi kapcsolatok és az internet viszonyát tekintve a TÁRKI eredményei szerint az otthoni internet-eléréssel rendelkezők 85%-a szerint soha nem fordult elő, hogy az internet használata eredményeként a családtagok elhanyagolták volna egymást. Tizenegy százalék szerint néha, négy százalék szerint gyakran előfordult már ilyen.

3.4 Internet-használat költségei

Az internet-használat költségei ma Magyarországon az internet-hozzáférés típusa szerint igen különbözőek. Jelen fejezetben a legelterjedtebb formák (betárcsázásos, kábeles, illetve ADSL) várható havi költségeit közöljük, a különböző szolgáltatók árainak átlagértékét feltüntetve.

3.4.1 Betárcsázás (Dial-up)

Magyarországon az internet-használók túlnyomó többsége a telefonvonalon keresztül, az internet-szolgáltatóhoz modemen kapcsolódva, úgynevezett betárcsázásos módszerrel csatlakozik a világhálóra. A jelenleg érvényes modem-kínálat alapján ez a fajta elérés 28 kbite/secundumos adatátviteli sebességet jelent, amely ISDN vonal esetén (ahol két telefonvonal egyszerre áll rendelkezésre, és mindkettő egyszerre is használható internetezésre) ez a sebesség megduplázható. A betárcsázásos internet-elérés költségei kétkomponensűek. Egyrészt a telefon forgalmi díjából, másrészt az előfizetett internet-csomag árából állnak. Ma az országban több szolgáltató kínál mind telefon-csomagot,

mind internet-csomagot, melyek között a különbség leginkább az árban jelenik meg, és ott is minimális.

A csomagokkal kapcsolatban általános jellemző, hogy amennyiben a felhasználó túllépi az azokban adott időkeretet, úgy automatikusan emelt díjas elszámolásra számíthat a túllépés mértékére vonatkozóan, ezzel az eljárással ösztönzik ugyanis a szolgáltatók a telefonhasználókat egy másik, magasabb időintervallumú csomag igénybevételére.

A jelenleg kínált csomagok havi 15 órás, 40 órás és korlátlan időtartamú internet-használatot tesznek lehetővé adott tarifa szerint.

- A havi 15 órás csomag a kezdő és kis felhasználóknak ajánlott (napi 30 perc internetezést biztosít, ami a nemzetközi gyakorlatban megközelíti az átlagos felhasználást). A csomagban az internet-elérés telefondíja a legnagyobb hazai telefonszolgáltató esetén bruttó 1.550 Ft/hó (1,72 Ft/perc). A csomaghoz vásárolható internet-szolgáltatás díja az internet-szolgáltatók ajánlataitól függ, átlagosan kevesebb, mint bruttó 2.000 Ft havonta, így összesen maximum 3.500 Ft-ért lehet havonta 15 órát internetezni egy kiterjesztett kedvezményes időszakban.
- A havi 40 órás csomag a közepes felhasználóknak ajánlott (a havi 40 óra internetezés a jelenlegi átlagos magyar internet-használat felső határértéke). A csomagban az internet-elérés telefondíja bruttó 4.000 Ft/hó (1,66 Ft/perc). A csomaghoz vásárolható internet-szolgáltatás díja ez esetben is az internet-szolgáltatók ajánlataitól függ, átlagosan kevesebb, mint bruttó 4.500 Ft/hó. A havi 40 órás internetezés tehát így összesen legfeljebb 8.500 Ft-ba kerül.

A 15 és a 40 órás csomagokban az internetezés telefondíja a felére csökken a hatósági áras tarifához képest. A legnagyobb magyar telefonszolgáltató a kormánnyal közösen kidolgozva 2002. augusztus 1-jével egy új, kedvezményes éjszakai internet-tarifát is bevezetett. Minden nap 0.00 óra és 07.00 óra között a 06-51-es hívószámon folytatott internet-hívások díja bruttó 0,50 Ft/perc (természetesen ez a kedvezmény a 15 órás és a 40 órás csomagok előfizetőinek is automatikusan jár). Az éjszakai kedvezményes internet-tarifa 85%-kal olcsóbb a hatósági áras tarifánál.

- Azoknak, akik korábban korlátlan előfizetéssel rendelkeztek, azok számára jelenleg egy havi 60 órás telefoncsomag áll rendelkezésre bruttó 7500 Ft-ért, amelyhez átlagosan havi 3500 Ft-os internet-szolgáltatási díj párosul. Ez a csomag hivatott a korlátlan hozzáférést biztosító technikákra való átállást ösztönözni az internetet nagyobb mértékben használni kívánóknál.

3.4.2 Korlátlan hozzáférés

Korlátlan, telefontarifától mentes, és ezért könnyen kalkulálható költséget jelentő megoldások a kábeles, és az ADSL-en keresztüli internet-hozzáférés. Mindkét esetben a konstrukció igénybevételének díja két összetevőből áll: egyszeri bekötési díjból, illetve havidíjból. Ezek a költségek aszerint változnak, amennyi időre az előfizető a szolgáltatónál

elkötelezi magát: a szerződés létrejöhet két vagy egyéves hűségnyilatkozattal, és hűségnyilatkozat nélkül, határozatlan időre szavatolva az előfizetői viszonyt. Értelemszerűen a szolgáltató a hűségnyilatkozatot tevő előfizetőkkel szemben engedményeket tesz. Az ADSL és a kábelen keresztüli internet-hozzáférés a betárcsázásos módhoz képest tízszeres adatátviteli sebességet is lehetővé tehet (380 kb/s és 500 kb/s között változik), és általában csak városokban elérhető.

3.4.2.1 ADSL

Korlátlan hozzáférést biztosít a nagy sáv szélességű ADSL, amely az ország területének 50%-át lefedi és 2002 végére 70%-os penetráció várható. A piacon lévő ajánlatok alapján az ADSL szolgáltatás kétéves hűségnyilatkozattal havi bruttó 10-12 ezer forintért vehető igénybe (az ár tartalmazza a telefondíjat és az internet-szolgáltatás díját is).

3.4.2.2 Kábel

Szintén korlátlan elérést biztosít a kábeles internet-hozzáférés, amely leginkább a fővárosban és a nagyobb vidéki városokban előfizethető. Az egyszeri átlagosan 20.000 Ft-os bekötési díjat követően a felhasználók kétéves hűségnyilatkozat tétele esetén havi 12 ezer forintért vehetik igénybe.

3.5 Internet-használat jövője

A Netsurvey Internetkutató Intézet szerint, ha a fejlődés jelenlegi üteme folytatódik, 2004 második felében az internet-használók száma elérheti a 2,1 milliót, ami azt jelentené, hogy minden negyedik felnőtt internet-használóvá válna. Ez nemcsak az információ-áramlás jelenleginél magasabb szintű működését tenné lehetővé, de egyben magával hozná az online szolgáltatások bővülését és korszerűsödését is.

A hetente legalább egyszer netező, a heavy userek, becslések szerint jelenleg 600 ezren vannak hazánkban. Az ő számuk 2004 végére a Netsurvey prognózisa szerint elérheti az 1,1 milliót, és ez komoly fellendülést hozhat az online piaci kereslet terén az áruk, szolgáltatások, információk és interaktív kapcsolatok iránt.

Várhatóan a gyakori használók köre kiterjed majd, és nemcsak a magas státusúak, vagy a legfiatalabb felnőtt korosztály alkotják majd ezt a csoportot, hanem felzárkóznak a nők, a vidéki városok lakói, illetve a 30-49 évesek is.

A gyakori használók jelentősége az elektronikus kereskedelemben a legnagyobb. Amíg ugyanis a teljes népességnek csak egy százaléka vásárol az internetről, addig az internetezők körében ez az arány 6%, a gyakori felhasználók között pedig eléri a 11%-ot.

Az internethasználat térhódítását ugyanakkor gátolhatja, illetve fékezheti az a tény, hogy az idén egyes kedvezmények megszűntek, és korábban

ingyenes szolgáltatások fizetőssé váltak.

A GKI, a Webigen és a Sun-Microsystems közös felmérésének eredményei azt mutatják, hogy az internet-használók körének bővülését leginkább elsősorban a telefonhasználati díjak csökkenése serkentené, második helyen áll az internethez szükséges technikai háttér árának csökkenése és az életszínvonal növekedése. A kutatás adatai szerint egyre bővül az internetre ISDN modemmel és bérelt vonalon érkezők száma, és csökken majd a hagyományos telefonvonalas betárcsázás. A kábeles és mikrohullámú elérések arányát változatlanra prognosztizálják.

Következtetések

A kutatási adatok és a prognosztizált számok arról árulkodnak, hogy Magyarországon az internetezők száma a közeljövőben töretlenül növekedni fog. Az általános növekedés hosszú távon pedig az internet-használat társadalmi szélesedését vonja maga után, tehát társadalmi hovatartozásukra nézve egyre alacsonyabb jövedelmi, társadalmi rétegek is felhasználóvá válnak.

Jelenleg az internetet a jómódú fiatalok használják, akik piaci szempontból a „véleményformáló elit” tagjainak számítanak; attitűdöket, életstílus-elemeket továbbítanak a társadalom más státusú csoportjai, illetve más generációi felé. A jómódú fiatalok csoportja jellemzően nem olyan munkát végez, amely mellett hivatali ügyintézésre nyílna mód. Ők minden információjukat az internetről szerzik, és ha tehetik, tranzakciók lebonyolítására is használják a világhálót.

Számukra, és az internet terjedésével később mások számára is, alapszükséglet az internet, mert ez a fő információforrás. Éppen ezért az önkormányzatoknak időben el kell kezdeniük az online adatszolgáltatást annak érdekében, hogy a lakossági igényeknek eleget tegyenek, és nem utolsósorban azért is, mert az internet segítségével munkaerő-megtakarításra, s ezzel költséghatékonyabb működésre nyílik mód a hivatal számára.

4. A hatékony, felhasználóbarát honlap ismérvei

Egy honlap rendszerint azzal a céllal készül, hogy a felhasználók egy bizonyos csoportja számára információt, szolgáltatásokat, segítséget nyújtson. Annak érdekében, hogy a célzott csoport a honlapot használja, elengedhetetlenek különböző használhatósági, technikai és tartalmi elemek, amelyek lehetővé és vonzóvá teszik a honlap használatát. E fejezetben arról lesz szó, milyen irányelveknek kell megfelelnie a honlapnak ahhoz, hogy a célcsoport megtalálja, és visszatérően felhasználja azt.

4.1 Használhatósági kritériumok

A website-ok használhatósági kritériumai alatt azokat az alapvető tényezőket értjük, amelyek meghatározzák, hogy a felhasználó mennyire érzi magát otthonosan a lap látogatása során. A használhatóság kritériumai két csoportba oszthatók. Ez elsőt az econet.hu Rt. megfontolásai szerint webdinamikai megfontolásoknak nevezzük, a második csoportot pedig a felhasználói élményt támogató megfontolások alkotják.

4.1.1 Webdinamikai megfontolások

Az internet gyakorlott felhasználói bizonyos tapasztalattal rendelkeznek a honlapok használatát illetően. Egy olyan site, amely ennek ellentmond, vagy a szerzett tapasztalatoktól jelentősen eltér, bizonytalanná teheti a felhasználót. Éppen ezért javasolt a már meglévő modell elemeinek megtartása, amelyek a következők:

- A webes mozgásban általában az információk egy kétdimenziós fastruktúrában helyezkednek el.
- A website használati logikájának a felhasználó számára az oldalra lépést követő másodpercekben nyilvánvalóvá kell válnia. Nem javasolt olyan alkalmazások működtetése, melyek használatához külön dokumentáció, vagy tanulási folyamat szükséges.
- Az oldalon szereplő információk csoportosításának és egymáshoz való viszonyának meg kell felelnie a célcsoport által diktált igényeknek, az általuk leggyakrabban keresett és bejárt útvonalaknak.
- Az oldal kialakításakor szem előtt tartandók a felhasználók lehetséges céljai. Jelentősen megkönnyíti az oldal használhatóságát, ha az áttekinthető menüvel és tartalomstruktúrával rendelkezik, hiszen így a felhasználó könnyebben jut célba.
- A website-on való barangolás során a későbbi visszatérést megkönnyíti, ha az útvonalon a felhasználó számára könnyen megjegyezhető navigációs pontok jelennek meg.
- Az említett navigációs pontoknak és más navigációs elemeknek az oldalon folyamatosan látszaniuk kell. Emellett a felhasználó számára

könnyebb helyzet-meghatározást tesz lehetővé az, ha az egyes oldalak címzése információ-értékű.

- A már említett kétdimenziós faszerkezetű információs struktúrában lehetővé kell tenni az információk több úton való elérhetőségét, a fastruktúra egyazon szintjén elhelyezkedő információk közötti átjárhatóságot.
- Amennyiben a honlap 100 oldalnál nagyobb, vagy adatbázis természetű, úgy célszerű a felhasználók számára a keresés lehetőségét biztosítani. A kereső megalkotásánál azonban törekedni kell arra, hogy az megbízható és pontos eredményeket generáljon.
- Fontos, hogy a site funkciói ugyanolyan működési műveletekkel ugyanolyan eredményeket adjanak. Így elérhetővé válik, az egy funkcióban megismert eljárás (pl. regisztrációs mező kitöltése) további funkciókban való használata.
- Ha a felhasználó véletlenül hibás utasításokat ad ki, a site-nak lehetőséget kell adnia ezek visszavonására. Így elérhető, hogy a használók akaratukon kívül elhagyják az oldalt.
- Ha a site linkeket kínál, informálnia kell a felhasználót ezek tartalmáról, nagy állományok esetén a link méretéről, és nem html típusúaknál az állomány típusáról is.
- Az időtényezők igen fontosak egy site létrehozásakor, hiszen a felhasználók megtartásában komoly szerepet játszik az adott parancsok és a site reakciója közötti késleltetés. Igen jelentős ez a tényező figyelembe véve a dial-up-os csatlakozással rendelkezőket, akik lassabb adatátviteli formában használják az oldalt. Az econet.hu Rt. kutatásai alapján elmondható, hogy 0,1 másodperc az az idő, amely alatt a rendszernek valamilyen formában válaszolnia kell a felhasználó parancsára annak érdekében, hogy az a parancsát ne ismétlje meg; 1 másodperc az az idő, amely alatt a felhasználó gondolatmenete folyamatos, tehát ennyi idő alatt kell választ kapnia ahhoz, hogy biztonság-érzete megmaradjon; és 10 másodperc az a maximális időintervallum, amíg a felhasználó figyelme fókuszált. Tehát amennyiben a válasz 10 másodpercen belül megérkezik, elkerülhető, hogy a felhasználó ablakot, és ezzel honlapot váltson. Törekedni kell tehát arra, hogy a felhasználó számára nyilvánvaló legyen, ha a letöltés (vagy egyéb más jellegű általa kezdeményezett akció) folyamatban van.

4.1.2 Felhasználói élménytámogatás

E pontban azokat a kritériumokat vizsgáljuk, amelyek specifikus felhasználók, illetve csoportjaik igényeinek kielégítését célozzák.

- A site kialakításánál alapfeltétel annak átláthatósága. Mindemellett a felhasználók részéről felmerülhetnek problémák, melyek kezeléséért a website felelős. A problémákra vonatkozó dokumentációk, ügyfélszolgálati funkciók azonnali elérhetőségét biztosítja az oldalon

szereplő help funkció, illetve az oldal működtetéséért felelős elérhetősége.

- A site fenntartójára persze nem csak problémák esetén lehet szükség. Fontos, hogy elérhető legyen, mert ezzel egyrészt a megkülönböztetett figyelem érzését nyújthatja a felhasználó számára, másrészt lehetősége nyílik a felületet használók javaslatainak, ötleteinek megismerésére is.
- A website indításakor a technikai tesztelés mellett elengedhetetlen annak felhasználói tesztelése is. Így válhatnak ismertté ugyanis azok a tényezők, amelyeket a szakemberek esetleg kihagytak, a felhasználók számára viszont fontosak lehetnek, valamint kiderülhetnek olyan rejtett navigációs vagy információszerkezeti hibák, melyek addig nem merültek fel.
- A használhatóságot befolyásolják az említett tényezőkön kívül a tipográfiai hibák, a szerver által generált hibaüzenetek, valamint olyan fejlett technológiák (flash), melyek nem mindenki számára letölthetők. Az említett jelenségek tehát kerülendőek, illetve a flash tekintetében csak indokolt esetben alkalmazandók.

4.2 Technikai kritériumok

A technikai alapelvek figyelembe vétele azért bír nagy jelentőséggel, mert ezek által válik megvalósíthatóvá a felhasználók lehető legszélesebb körének kiszolgálása. A website-nak ugyanis kompatibilisnek kell lennie a használt internet-böngészőkkel, és minél gyorsabb letöltést kell lehetővé tennie.

4.2.1 Design és szerkezet (elrendezés)

- Az oldal szerkezetének azonosnak kell lennie, mindkét elterjedt böngészőn (Microsoft Internet Explorer 4.x, és Netscape Navigator 4.x) nézve. Nem árt persze, ha az ennél régebbi böngészővel rendelkezők sem szorulnak ki az oldal használatának lehetőségéből. Ugyanakkor megjegyzendő, hogy napjainkra a felhasználók több mint 90 %-a Internet Explorer böngészőt használ, így a weboldalak kialakításakor célszerű elsősorban erre optimalizálni a megjelenést.
- Az oldalak a 800*600 pixeles felbontásban olvashatóknak és rendezettnek kell lennie, ezzel a felbontással rendelkezik ugyanis a felhasználók nagy része.
- Javasolt az oldal baloldalra és felülre történő igazítása.
- A későbbi fejlesztetőség érdekében azokat az elemeket, amelyek erre rászorulhatnak, nyitottra kell tervezni, tehát helyet kell hagyni új részek számára (elsősorban a menürendszer tekintetében fontos ezt figyelembe venni).
- A használhatóságot segíti, ha a site designja a lehető legegyszerűbb, és nélkülöz minden felesleges, vagy zavaró elemet a felhasználók

céljainak elérése szempontjából. Ajánlott a kisebb képek preferálása a nagyobbakhoz képest, és lehetőleg ezek száma ne haladja meg oldalanként a kettőt.

4.2.2 Technikai kritériumok

- Figyelembe véve a már említett 10 másodperces letöltési időhatárt, egy HTML oldal mérete optimális esetben 10 kbyte. Az oldal teljes mérete ideális esetben 20 kbyte körüli, és az 50 kbyte-ot semmiképpen nem ajánlatos meghaladnia.
- Hasznos, ha az állandóan használt navigációs eszközök, ikonok, menüelemek filemérete optimalizált. Ezzel a gyors letölthetőség biztosítható.
- Az oldalra helyezett képek esetén törekedni kell arra, hogy az oldal képek nélkül is értelmezhető legyen, és amennyiben a letöltés a képek miatt esetleg megszakad, a struktúra ép maradjon.
- Vannak olyan gyorsító eszközök, amelyek fokozhatják az interakciók sebességét. Mivel ezek egy részét csak a tapasztalt internet-használók ismerik, érdemes gyorsító alkalmazásként a könyvjelző használatát lehetővé tenni.

4.3 Tartalomfejlesztési és -karbantartási kritériumok

4.3.1 Tartalomfejlesztés

Az online tartalmakkal kapcsolatos befogadási mechanizmusok és szokások nagyban különböznek a hagyományos, offline (nyomtatott) források befogadásától. Éppen ezért a webes tartalmaknak is más kritériumokhoz kell igazodniuk. A tartalomfejlesztési kritériumok három mezőbe csoportosíthatók; átláthatóság, érthetőség, hitelesség. E három elem a sikeres site központi jellemzőit foglalja magába.

4.3.1.1 Átláthatóság

Az átláthatóság az információk elrendezésének azonosíthatóságát teszi lehetővé a felhasználó számára. Ezt több elem teszi lehetővé.

- A site megfelelő mikro- és makrotartalommal való ellátottsága az átláthatóság alapeleme. A mikrotartalom szerepe a site-on szereplő teljes tartalom bemutatása oldalcímek, headlineok és tárgysorok formájában, melyek röviden utalnak a teljes vonatkozó makrotartalomra. Online információk esetén a mikrotartalom a makrotartalomtól elválasztva szerepel, ezért pontosnak kell lennie a felhasználók megfelelő informálása céljából. Ennek érdekében célszerű a következő kritériumokat figyelembe venni:
 1. egyszerű, tömör megfogalmazás
 2. névelők elhagyása

3. lényeges információt közvetítő kezdőszó (a cikk „főszereplőjének” neve)
 4. az egyes cikkek első szavainak lehetőség szerinti eltérése a könnyebb megkülönböztetőség érdekében.
- Az internet-felhasználók számára a kapott információ feldolgozását segíti annak tömörsége. A csökkentett méret elérése érdekében célszerű az irreleváns információk kiszűrése, az egy oldalon található információmennyiség optimalizálása.
 - Az interneten olvasható szövegek szerkezetében általában a fordított piramis modell érvényesül. Ez azt jelenti, hogy a szöveg a konklúzióval kezdődik, és ezt követik fontossági sorrendben a további információk. Ez a modell egyrészt biztosítja azt, hogy a felhasználóhoz a legfontosabb információ jut el a leggyorsabban, másrészt azt, hogy a további adatokat csak az legyen kénytelen végignézni, aki valóban érdekelt a témában.
 - Fontos, hogy bekezdésenként egy – lehetőleg az első – mondat megragadja az olvasók figyelmét, mert ez garantálhatja azt, hogy az olvasók a további mondatokat is figyelemmel kísérik.
 - A felhasználó gyors tájékoztatása érdekében célszerű a szöveg tárgyát összefoglaló kulcsszavak kiemelése. Emellett vizuális elemekkel (méret, szín, pozíció, mozgás) orientálható a felhasználó a fontosabb és a kevésbé fontos részek felé.
 - Felsorolások esetén szem előtt tartandó tényező a könnyű áttekinthetőség. Ezt segítheti a pontok közti arányok fenntartása, amely azáltal érhető el, ha az egyes pontok közel azonos relevanciájú és mennyiségű információt hordoznak.

4.3.1.2 Érthetőség

A felhasználók számára érthető nyelv használata elengedhetetlen feltétele annak, hogy a site üzenete a befogadóhoz eljusson. Ennek érdekében a következő elemek tekinthetők követendőnek:

- Törekedni kell a felhasználók világában megszokott kifejezések és fogalmak használatára, akár úgy is, hogy a hétköznapi élet elemei metaforaként jelennek meg az online közegben. (Ilyen például a könyvjelző.) Emellett fontos a site nyelvét használók kultúrájának, értékrendjének figyelembe vétele a jelek, szimbólumok használatánál csakúgy, mint a tartalmak kialakításánál.
- A site követhetőségének érdekében az azonos tartalmak elnevezése azonos legyen, különösen a mikrotartalom, tehát a linkek, oldalcímek esetén.
- A felhasználók biztonságérzetét és tartalmak közötti optimális közlekedését szintén segíti, ha a tartalmak egységes stílusúak.

4.3.1.3 Hitelesség

Az online világban a tartalmak forrása nem egyértelmű. Éppen ezért bír nagy jelentőséggel a felhasználók meggyőzése a site hitelességéről, a közölt információk pontosságáról.

- Ha a site-on közölt információkhoz kivezető linkek kapcsolódnak, a felhasználó meggyőződhet arról, hogy a site készítői biztosítják az általuk közölt adatok összevethetőségét, s ezzel mintegy kifejezik annak a valósággal való megfelelését.
- A közölt szövegek szerzőinek képe, illetve bibliográfiája egyrészt nagyban csökkenti a weboldal személytelenségét, másrészt fokozza a hitelességet.
- Az információk objektív stílusban való közlése szintén a befogadó hitelesség iránti igényének kielégítő eleme.

4.3.2 Karbantartás

A weboldalon közölt információk súlya erős összefüggésben áll az oldalon való elhelyezkedésével. A főoldal elemeit minden, az oldalra látogató felhasználó azonnal látja, a kapcsolt tartalmakhoz viszont csak akkor jut el, ha azok érdeklődésének középpontjában állnak.

Mindebből az következik, hogy a főoldalon szereplő információk egy látogatás után már nem szolgáltatják ugyanazt a relevanciát. Éppen ezért elengedhetetlen a website tartalmi karbantartása. Ez egyrészt jelent tartalomszerkezeti karbantartást, másrészt információ-karbantartást.

4.3.2.1 Tartalomszerkezeti karbantartás

A honlap működtetése során az azt meglátogató felhasználók bizonyos utakat járnak be, különböző célokkal. E célok és utak megfigyelése a fenntartó számára fontos információkat szolgáltat a tekintetben, hogy mely tartalmi elemek hiányoznak, vagy szorulnak fejlesztésre. Ha például egy önkormányzati oldalon a látogatók nagy része pályázatok után kutat, célszerű a pályázatok elérését megkönnyíteni a főmenüből való elérhetőség kialakításával.

Szintén érdemes a tömegesen felmerülő emailben jelzett igényekre reagálni, hiszen így tud a site lépést tartani célcsoportjával.

4.3.2.2 Információ-karbantartás

Mint azt már leírtuk, egy website leglátogatottabb része a nyitóoldal. Ha valaki a honlapon látogatást tesz, mindenféleképpen először az itt közölt tartalmakkal találkozik. Éppen ezért, annak érdekében, hogy a felhasználók látogatásukat ne tekinthessék „feleslegesnek”, elengedhetetlen a felület lehető leggyakrabban történő frissítése. Ez persze nem jelenti a teljes cserét, hiszen az bizonytalanságérzetet kelthet

az olvasókban, ugyanakkor szükségszerű a vizsgált érdeklődési területek újabb, frissebb adatokkal történő bővítése, újabb linkek megjelenítése, aktualitások megjelenítése és kiemelése.

4.4 A honlap népszerűsítése és a célcsoportok motiválása

A honlap sikerességének két legfőbb mutatója az ismertsége, és a lapon eltöltött idő mértéke. Egyik mutató természetesen vonzhatja a másikat, mégis, mindkettő érdekében érdemes lépéseket tenni.

4.4.1 Külső népszerűsítés

Ahhoz, hogy a honlapot használják, a potenciális felhasználóknak információt kell kapniuk annak létéről és elérhetőségéről (domain név, URL cím). A honlap címét ennek érdekében mind az offline, mind az online világban szerepeltetni, reklámozni kell. Leghatékonyabb eljárásnak a tapasztalatok alapján az tűnik, ha a honlap elérhetősége elsősorban olyan területeken kerül hirdetésre, melyek elsődleges és/vagy másodlagos funkcióit a honlap betölteni igyekszik. Egy önkormányzati portál esetén például érdemes a website-ot az önkormányzatban, az önkormányzat kiadványaiban és a kapcsolódó szervezeti egységeknél hirdetni, valamint mindenütt – írott sajtó, kerületi televízió – ahol az önkormányzati ügyekkel kapcsolatban állók általában tájékozódni szoktak.

Az offline világ mellett persze a honlap az online világban is hirdetendő. Itt a célszerű megoldás az, ha más, látogatott portálok a honlap vonatkozásában releváns részeinél link kínálja a honlapra jutás lehetőségét.

A honlap címét mindenképpen regisztrálni szükséges a legnépszerűbb keresőoldalakban, internetes katalógusokban, így többek között például:

- Nemzetközi: Google, Altavista, Yahoo, EuroSeek, Excite, InfoSeek, DirectHit,
- Hazai: Origo Vizsla és Vizsla Katalógus, Kapu, Heuréka, Magyar Honlap Katalógus, HuDir, Góliát, Magyar Címtár, Webmánia, Index Kereső és Katalóg, Prim Online.

Persze a legjobb hirdető a pozitív személyes tapasztalattal rendelkezők. Éppen ezért tekinthető elengedhetetlennek a honlap felhasználóinak motiválása.

4.4.2 Belső népszerűsítés – a célcsoport motiválása

A jó honlapon a célcsoport időt tölt, és később visszatér. Az eltöltött idő maximalizálására és a visszatérés biztosítására webdesignerek különböző tippeket javasolnak:

- A honlap hozzáadott értéket kell, képviseljen látogatói számára.

Amennyiben a website készítői tisztában vannak azzal, hogy a felhasználók miért látogatják az oldalt, vagy legalábbis miért kellene, hogy látogassák azt, lehetővé válik olyan extra szolgáltatás kialakítása, amely megnövelheti a honlap látogatottságát (pl. elektronikus képeslap-küldés, valutaváltó, névnap-mutató, ingyenes levelezőrendszer stb.).

- Amennyiben nincs mód a website minden szinten történő frissítésére, úgy még mindig van lehetőség más, a frissítendő tartalmakkal behatóbban foglalkozó site-okkal való együttműködésre, s így lehetővé válik a honlap másodlagos információinak aktualizálása (ún.: tartalomcsere, tartalom-kihelyezés. Pl. TV-műsor, moziműsor, időjárás-jelentés, közlekedési hírek stb.)
- A honlap kínálhat ingyenes emailben való tájékoztatást hírlevelek formájában, az aktualitásokról, s ezzel állandó invitálási lehetőség nyílik a célcsoport felé. Vigyázni kell azonban arra, hogy a hírlevelet nem kívánók számára a kijelentkezés biztosítva legyen.
- Ha a honlap személyre szabható, nagyobb hatást ér el a célcsoport tagjainál. A személyre szabáshoz nem szükséges a látogatókkal feltétlenül hosszú kérdőíveket kitölteni. Elég lehet egy kérdés (önkormányzati portálok esetén például az, hogy milyen járművet használ a munkahelyére jutáshoz), vagy akár a felhasználó által bejárt utak és látogatott linkek ismerete ahhoz, hogy a weblap fejlesztői a látogató számára fontos aktualitásokat jelezhessék.
- Hatékony motiváló elem lehet a közösségépítés a honlapon. Csevegőszobák, fórumok kialakításával ugyanis egyrészt a működtetők számára tisztán kiderülhetnek a felhasználókat érintő problémák és kérdések, másrészt a látogatók a többiekkel való találkozás alkalmával információt cserélhetnek, problémákat, tapasztalatokat oszthatnak meg egymással. A közösségbe tartozás érzése a honlap újbóli látogatását vonja maga után. Érdekes azonban a honlapon folyó kommunikációt moderálni annak érdekében, hogy a nem kívánt hozzászólások ne zavarják a résztvevőket.
- Ösztönzők felkínálásával a honlap szintén megtarthatja és növelheti célcsoportját. Ilyen ösztönző lehet az, ha a látogatók bizonyos, a site-on töltött idő elteltével pontokat kapnak, melyeket beválthatnak extra szolgáltatásokra, esetleg ajándékokra, belépőjegyekre.

5. Nemzetközi példák, tapasztalatok

A TNS Interactive 2001 szeptemberében huszonhat országban végzett adatfelvételt a kormányzati elektronikus szolgáltatások igénybevételéről, elterjedtségéről. Eredményeik egyik legfontosabbika az, hogy egy ország elektronikus kormányzati szolgáltatásainak igénybevétele leginkább az országban tapasztalt internet-penetráció függvénye. Magyarország az alacsony, 20% alatti penetrációjú országok közé tartozik internet-használat tekintetében. A kormányzati elektronikus szolgáltatások igénybe vételéről az országban az internetezők kevesebb mint egyötöde számolt be.

A TNS Interactive szerint a kormányzati elektronikus szolgáltatásokat igénybe vevők az „informálódók”, „letöltők”, „adat-szolgáltatók”, „tranzakciókat végrehajtók” és a „nem-használók” kategóriákba sorolhatók. Az említett kategóriákba tartozók megoszlását Magyarországon és a vizsgált 26 országban a következő táblázat mutatja:

ONLINE KORMÁNYZATI SZOLGÁLTATÁSOK FELHASZNÁLÓI TÍPUSAINAK MEGOSZLÁSA		
A teljes felnőtt lakosság százalékában		
Forrás: TNS Interactive		
	Magyarország	26 ország
Informálódók	11%	20%
Letöltők	3%	9%
Adat-szolgáltatók	2%	7%
Tranzakciókat végrehajtók	1%	6%
Nem használók	82%	74%

Amint az adatokból látszik, a magyarországi kormányzati portálokra látogatók ugyan trendszerűen hasonló arányokat mutatnak a nemzetköziekkel, a nem használók aránya országunkban igen magas. A TNS adatai szerint az e-kormányzatot igénybe vevők jelenleg elsősorban a férfiak, a fiatal korosztály tartozók és a magas iskolai végzettségűek. Ez a csoport persze a közeljövőre prognosztizált internet-penetráció növekedésével valószínűleg kiszélesedik majd, és ezért az elektronikus kormányzati portáloknak egy szélesebb felhasználói réteg kiszolgálására kell felkészülniük.

A TNS Interactive eredményei szerint az e-kormányzat kihasználtságának mértéke erős összefüggésben áll az adat-biztonsággal kapcsolatos érzésekkel. Kutatásukban az összes megkérdezettnek csak 14%-a nem táplál semmiféle ellenérzést adatainak kiszolgáltatásával kapcsolatban (ez

az arány Magyarországon az internet-használók között 25%), míg 64% (Magyarországon 62%) azok aránya, akik kifejezetten aggályosnak tartják adataik közlését a világhálón. Az e-kormányzatok igénybevételében élenjáró országokban – Norvégiában, Finnországban, Dániában, Kanadában és az USA-ban – a biztonsággal kapcsolatos aggodalom kisebb mértékű, más országokhoz képest. A leginkább aggódó országok közé a TNS adatai alapján Németország, Japán és Franciaország, ezekben az országokban az internet-használók több, mint 80%-a nem tartja biztonságosnak adataira nézve az internetet. Éppen ezért az elektronikus kormányzati portálok kihasználtságának növeléséhez az egyik legfontosabb fejlesztési terület az adatbiztonság megteremtése.

5.1 Követendő EU akciótervek

Az Európai Unió Információs Társadalom Bizottsága 2001 nyarán Brüsszelben tartott Szimpóziuma azzal a céllal került megrendezésre, hogy az Unió elektronikus portálok fejlesztését, alapvető célkitűzéseit és megfontolásait egységes mederbe terelje. Az e-Europe portal project legfőbb célkitűzéseként olyan integrált alapportálok létrehozását sürgette, mely kormányzati információk és szolgáltatások teljes skáláját nyújtja oly módon, hogy a felhasználók oldaláról nem igényli a kormányzat szervezeti struktúrájának ismeretét, egyszerűen: felhasználó-központú.

Az e-Europe Portal Project három jelmondatban foglalja össze az uniós kormányzati portálok kialakítására vonatkozó elvárásokat:

1. Gondolkodj nagyban (Think big)
2. Kezdj kicsiben (Start small)
3. Fejlessz gyorsan (Scale Fast).

1. Gondolkodj nagyban

Ez a jelmondat elsősorban arra utal, hogy a legfőbb cél a lakosságban azt a látásmódot meghonosítani, amely bízik az ügyfélközpontú adminisztrációval való kapcsolatteremtés lehetőségének meglétében.

- A nagyban gondolkodás előfeltétele a fentről lefelé haladó irányítás a célból, hogy kontrollált fejlődés mehessen végbe a felhasználói igények szerint, a lehető legkisebbre csökkentve az e-kormányzatra való átállásból eredő félelmeket, veszélyeket, változás okozta károkat. Ez azt jelenti, hogy az önkormányzatok vezetése oldaláról elengedhetetlen egy racionális terv kidolgozása és irányítása.
- A nagyban gondolkodás szintén szükséges az átalakulófélben levő szervezeti struktúrával való szembenézéshez; a makroszintű tervek hiányában nem lehet szerves fejlődést előidézni egy kívánt cél elérése érdekében anélkül, hogy ne fordulnának elő kontraproduktív elemek a folyamat során. Amennyiben viszont a globális terv megszületik,

lehetővé válik annak minden elemét a teljeshez viszonyítva átgondoltan kialakítani anélkül, hogy felesleges energiabefektetésekre kerülne sor.

- A nagyban gondolkodás előfeltétele az újfajta viszonyok és kapcsolati csatornák meghonosításának, melyek a jövőben szorosabb interakciókra és gyorsabb szolgáltatásokra adnak lehetőséget kisebb költség árán. Érdemes végiggondolni, hogy az információk gyorsabb terjedése, és az ezzel párhuzamosan kialakuló gyors tájékoztatásra vonatkozó igény milyen mértékben és minőségben befolyásolják a meglévő munkafolyamatokat, s milyen változtatásokra készíthetik a szervezet működését.

2. Kezdd kicsiben

Ez a jelmondat a megvalósítandó kapcsolatrendszer mikroszintjének kiaknázására ösztönöz. A kicsiben, tehát mikroszinten való gondolkodás öt célból elengedhetetlen annak érdekében, hogy az e-kormányzatra való átállás az unió polgáraival fenntartott interakciókon alapuljon.

- A kicsiben kezdés elsőként a gyors értéktovábbítást tekinti célnak. Érték alatt értendő az információ, a szolgáltatás, az áru, tehát minden, ami a felhasználó számára motiváló. Ha a portál képes első lépésben gyorsan reagálni a felhasználók várható igényeire, elvárásaira, kérdéseire vagy kéréseire, azzal értéket ad a felhasználó számára. Ez azt jelenti, hogy kezdetben a felhasználói igények figyelembe vétele árán megvalósítható, és elégséges funkció azok gyors kiszolgálása.
- A kicsiben kezdés azért is ajánlatos, mert így mód nyílik a tapasztalatokból való okulásra, és a szélesebb fejlődés alapos előkészítésére. Kiderülhetnek a honlapon használati nehézségek, a bejárt útvonalak alapján fény derülhet a különlegesen magas érdeklődésre számító témákra, és a felhasználóknak módjuk nyílhat elvárásaikat kommunikálni a weblap szerkesztői felé.
- A kicsiben kezdés a kulcsa a hagyományos szolgáltatásokról és munkavégzésről való átállás harmonikus, folyamatszerű mivoltának, az esetleges törések elkerülésének. Az egyszerűbb szerkezetű elektronikus kormányzati portálok használatának elsajátítása ugyanis a papíralapú munkához szokott tisztviselők számára szervezesebben, és mélyebb szinten mehet végbe, mint egy komplex honlap megismerése.
- A kezdeti szakaszban kialakított honlap orientációs szolgáltatásai és az alkalmazottak segítése az átalakult adminisztráció áttekintésében és használatában szintén a kicsiben kezdés részét képezi; ezen a ponton is a lényeg a tette készítés, a használatra serkentés.
- És végül, elengedhetetlen a kicsiben kezdés ahhoz, hogy a felhasználók megközelítése később minél kifinomultabb formájúvá válhasson, és a fejlesztés minél gyorsabb ütemű lehessen.

3. Fejlessz gyorsan

A teljes jelszó így hangzik: fejlessz gyorsan, hogy fenntartsd a lendületet. A gyors fejlesztés a felhasználók megtartását, szokásaik újraírását célozza, persze előfeltételként alapul véve a kezdeti nagyban gondolkodást, valamint a kicsiben kezdés során felgyülemlett tapasztalatokat.

A lendületben tartó gyors fejlesztés a következő komponenseken keresztül érhető el:

- A közönség, az interakciók és a szolgáltatások számának növelése.
- A már meglévő technológiába való integráltság biztosítására olyan technikai alapra építkezés, amely gyors fejlődést, az elvárásoknak megfelelő átalakulást biztosíthat.
- Felkészülés hirtelen szervezeti változásokra, melyek átképzéseket, toborzást, és folyamat-újraszabályozást követelhetnek meg.
- Ügyfélszolgálat állandó fenntartása.

Az EU 2001-ben elkészült akcióterve az e-kormányzati portálok kialakításával kapcsolatban háromlépcsős modellt tekint követendőnek:

- A. a portál kialakításához szükséges információk feltérképezését;
- B. a portálon elhelyezett információk kialakítását;
- C. a portál kivitelezésének folyamata.

A. A szükséges információk feltérképezése

Ez a lépcsőfok a website lehetséges funkcióinak meghatározását célozza. Az internet megismerésével kezdődik, s a weben már megtalálható információk rendszerének vizsgálatával folytatódik egy kezdeti diagnózis felállítása céljából. Ez utóbbin alapulva kezdődhet meg a tartalmi kidolgozás és a portál kivitelezési útjának megtervezése.

A tartalom és a kivitelezési út kidolgozásakor három megközelítésnek kell egyszerre, egymást erősítve érvényre jutnia:

- A fentről lefelé haladó nézőpont a portál céljait az érvényben lévő információs politikához, prioritásokhoz és akciókhoz hangolja; általános célokat és stratégiákat érvényesít.
- A lentől felfelé haladó megközelítés azonosítja a célcsoportokat, a nyújtandó tartalmakat és szolgáltatásokat, valamint a kulcsfontosságú információk és szolgáltatások forrásait.
- A vízszintes nézőpont az e-kormányzatok használatához legmegfelelőbb gyakorlatok asszimilálását jelenti, a nemzetközi gyakorlat figyelembe vételével.

B. A portálon elhelyezett információk kialakítása

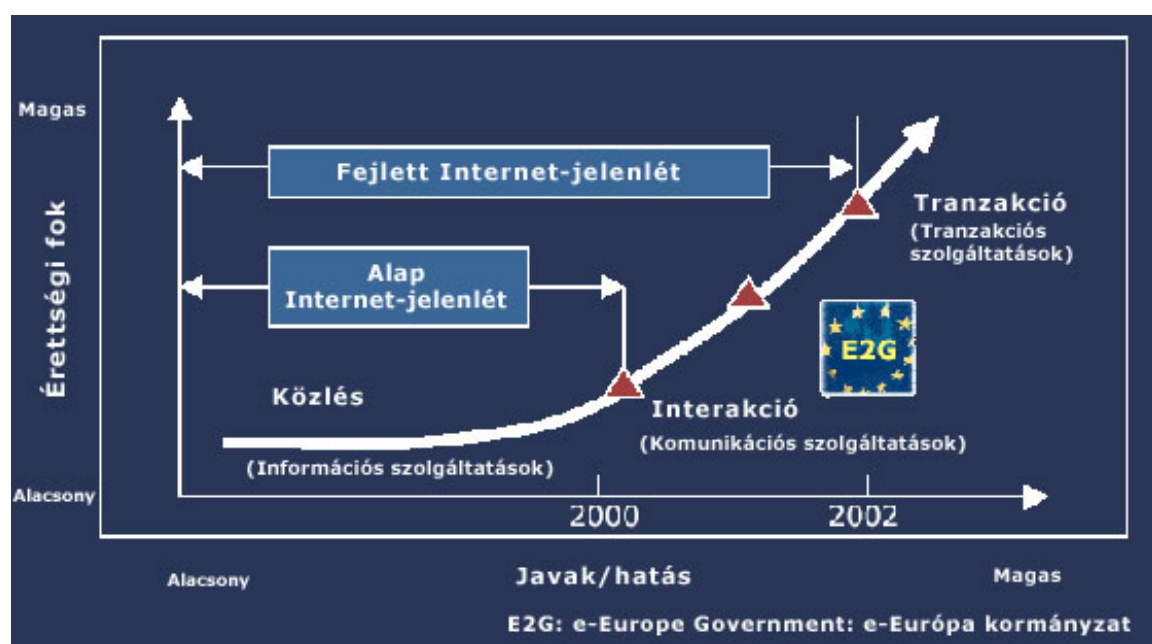
Ez a lépcsőfok egy lehetséges fejlődési útvonalat ír le, amelyen keresztül a

weben megjelenített információkból e-kormányzati portál alakítható ki.

A folyamat négy lehetséges stádiumai a következők:

1. Alap-portál (meglévő információk „újracsomagolása” egy új portálon)
2. Információs Portál (Információk újracsomagolása és újrendezése a felhasználói igények figyelembe vételével)
3. Interaktív Portál (interaktív szolgáltatások hozzáadása)
4. e-kormányzati portál (összekötött szolgáltatások biztosítása)

C. A portál kivitelezésének folyamata: A közlés-interakció-tranzakció modell²



(³)

Az EU e-kormányzati portálok kivitelezésére vonatkozó 2001-es akcióterve három lépcsőből álló folyamatként vázolja fel az e-kormányzatok megvalósulását. A folyamat két alapváltozója egy ország lakossága internet-használati érettségi szintje, és az internetről érkező javak, illetve hatások foka.

E két változó függvényében alakulhat át egy eredetileg nem-interaktív, kizárólag információkat közlő portál már alapszintű internet-penetrációval rendelkező országok esetén kommunikatív, tehát interakciónak helyt adó szolgáltatásokkal bővített weboldallá. Az Európai Unió akcióterve szerint

² Forrás: <http://www.europa.eu.int/comm/di/symposium2001/proceedings/pato.pdf>

³ Érettségi fok (Level of maturity); Javak/hatás (Benefit/Impact); Közlés (Publish); Interakció (Interact); Tranzakció (Transact); Alap Internet-jelenlét (Basic Internet presence); Fejlett Internet-jelenlét (Advanced Internet Presence); Információs szolgáltatások (Information services); Kommunikációs szolgáltatások (Communication services); Tranzakciós szolgáltatások (Transaction services). E2G: e-Europe Government: e-Európa kormányzat;

az információs és interakciós portálok nélkülözhetetlen szolgáltatásai a következők:

- Kereső funkció
- Visszajelzési lehetőség
- Csevegőszobák
- Könyvjelzők, website-térkép
- Hírkatalógus
- Egy cikk emailben való elküldésére lehetőség
- Hivatali adatlap-dossziék
- Más pályázati formanyomtatványok
- Online regisztrációs űrlapok különböző eseményekre
- Fórum

Ahhoz, hogy egy kormányzati portál tranzakciós szolgáltatásokat nyújtson, tehát a portálon elintézhetővé váljanak a kormányzati adminisztratív ügyek, az EU alapfeltételként az internet-használatban való érettség magas fokát, és az onnan szerzett pozitív behatások nagy mennyiségét jelöli meg. Ez az állapot az Unión belül még nem tekinthető sehol egyértelműen elértnek, a magas internet-penetrációjú országok (pl. Dánia) fognak várhatóan először erre a szintre elérkezni.

5.2 EU gyakorlat általában

Az Európai Unió tagállamainak fellelhető e-kormányzati portáljai általában a lakosságban tapasztalható internet-penetrációnak megfelelő szolgáltatási szintet nyújtanak. Az alacsony, 20% alatti internet-jelenléttel rendelkező Görögországban például az önkormányzati honlapok általában nem sokban térnek el egy offline, a kormányzatot népszerűsítő dokumentumtól sem terjedelemben, sem tartalomban.

Ezzel szemben az internet használatában előjáró Finnországban (47%-os penetráció) a lakosság 37%-a tudakozódik kormányzati ügyekben az internetről (informatív szolgáltatási szint), és 15% -uk az interneten keresztül jut hozzá a különböző kormányzati ügyek (adózás, biztosítás, bírság, panasz) elintézéséhez szükséges formanyomtatványokhoz (interaktív szolgáltatási szint).

Ugyanakkor az Unióban még a világháló használatában leginkább jártas lakosság sem él a kormányzati tranzakciós szolgáltatások lehetőségével. Mi sem bizonyítja ezt jobban, mint az a tény, hogy Finnországban megbukott az elektronikus személyi igazolvány intézménye.

Bár ez csak egy bizonyíték, mégis annyiban tükrözi az EU-s tapasztalatokat, hogy kiemeli az adatbiztonsággal kapcsolatos percepciók erejét, mint fontos tényezőt az e-kormányzatok kialakításában és működtetésében. Az EU Információs Társadalom Bizottságának egyik célkitűzése az internetes adatbiztonság fokozása az elektronikus

kormányzat kiépíthetőségének érdekében.

Az adatbiztonság mellett persze az európai tapasztalatok más tényezőkre is felhívják a figyelmet. Németországban, ahol többek között egy online ifjúsági önkormányzati választás hiúsult meg érdektelenség miatt, a helyi e-kormányzati szakértők arra hívják fel a figyelmet, hogy az internetre feltett hivatali dokumentumok még nem jelentik az e-kormányzat megvalósulását. Szakértők szerint az önkormányzati portáloknak széles spektrumon, eddig nem ismert funkciókat kitalálva és betöltve kellene működniük annak érdekében, hogy az átlagpolgár, aki évente tíznél kevesebbszer keresi fel a hivatalt, az elektronikus megoldáshoz folyamodjon. Emellett szintén mérföldkő az e-kormányzatok működésének beindításában a hivatalok tisztviselőinek felkészítése és elkötelezése a gyorsabb információfolyást biztosító, modern, és a munkavégzést megkönnyítő elektronikus munkavégzésre.

5.3 Egy EU tagállam önkormányzati honlapjának bemutatása

Magyarország az internet-használat tekintetében nem tartozik a legfejlettebb országok közé. Ugyanakkor kormányzati szinten a célkitűzések egyike a 20% alatti penetráció feljavítása. Mivel a prognózisok derűlátóak, feltételezhető, hogy éveken belül a népesség aktív része internet-használóvá válik, és munkahelyi elfoglaltságai miatt egyre inkább rászorulhat arra, hogy adminisztratív teendőit a világhálón keresztül lássa el. Ezt hivatott elősegíteni többek között az e-kormányzat, és annak részeként az e-önkormányzat.

Az Európai Unió tagállamainak önkormányzati honlapjai közül e fejezetben **Barcelona város Sarriá-Sant Gervasi** kerületének honlapját mutatjuk be.

A választásunk szándékosan nem az internet-használat terén egyik legfejlettebb ország önkormányzati honlapjára irányult. Ennek több oka is van. Egyrészt a felhasználók szemszögéből hasznosabbnak tűnt olyan oldalt választani, amelyet a magyarországi felhasználókhoz hasonló motivációjú, felkészültségű és elvárású felhasználók számára terveztek. Másrészt a fejlett internet-penetrációjú országok önkormányzati oldalai számos olyan infrastrukturális támogatottsággal rendelkeznek (naprakész adatbázisok, katalógusok, a tranzakciók lebonyolítására alkalmas programok), melyek magyarországi viszonylatban egyelőre nem reálisak, és ezért nem is tekinthetők – a szerves kialakulási folyamatban – pillanatnyilag követendőnek.

A bemutatandó honlap kiválasztásakor igyekeztünk inkább olyan országot választani, ahol az internet-penetráció az uniós átlagon alul marad, mivel

Magyarország is alacsony penetrációjú országnak számít. Spanyolország mellett döntöttünk, tudván, hogy ott az önkormányzati munka még szintén inkább papíralapú, ugyanakkor célzott, és részben véghez vitt szándék az elektronikus ügyvitel megvalósítása. Amint látni fogjuk, ez a szándék az adottságok kihasználásával és racionalizálásával, valamint komoly energia-befektetéssel sikeresnek mondható.

Emellett törekedtünk arra, hogy egy olyan város önkormányzati honlapját vizsgáljuk, amely ha nem is főváros, de információs és adminisztratív központként működik egy adott területen. Így esett a választásunk Barcelonára, Katalónia fővárosára.

Barcelonán belül az volt a célunk, hogy egy, a budapesti II. kerület lakosságához, földrajzi jellegéhez, városon belüli elhelyezkedéséhez és jellemzőihez hasonló kerületet találjunk.

Az elvárásainknak leginkább Sarriá-Sant Gervasi kerület felelt meg, mert az ott élő lakosság főbb társadalmi meghatározói (átlagéletkor, átlagjövedelem, iskolázottság, gyerekszám, beosztás) hasonlóak a budapesti II. kerület lakosságára nézve, és ebből kifolyólag hasonló internet-használati motivációkat feltételezhetünk a két felhasználói csoportban.

5.3.1 A website elérése

A Sarriá-Sant Gervasi kerület honlapja megközelíthető egyrészt önálló címen, másrészt a barcelonai önkormányzat website-jának linkjeként: <http://www.bcn.es/sarria-santgervasi/>



5.3.2 Az oldal felépítése

A kerületi honlap felépítése megegyezik a város honlapjának szerkezetével. A vízszintesen felkínált mikrotartalmak a következők:



- Tematikus tartalomjegyzék a kerületben működő intézményekről, szolgáltatásokról. Itt lehetőség nyílik a cím szerinti keresésre.
- Statisztikai adattár a kerület népességéről, a gazdasági aktivitás mérőszámairól, a piaci mozgásokról, szociális keretszámokról; az adattár külön ablakban nyílik meg.
- Kulturális rendezvénynaptár tematikus és dátum szerinti keresővel, valamint ajánlatokkal
- Szociális tevékenységekben (idősek, fiatalok nők segítése) való lehetőség, panasztétel közlése, adattárba való bekerülési lehetőség
- Kerület-térkép utca-mutatoval, amelyen lehetőség nyílik a különböző gazdasági, társadalmi, kulturális entitások földrajzi megjelenítésére, valamint egy megjelölt pontról való megközelítés feltüntetésére.



A függőlegesen felkínált mikrotartalmak szöveges makrotartalmakat hívnak elő, főként a város szervezeti struktúrájának elemeire építkezve:

- Üdvözlés, amely a honlap készítőinek személyes motivációit, a honlap célzott funkcióját írja le és a használatára ösztönöz.
- A kerületi tanács, rövid történeti bemutatás és kapcsolódó linkek a beosztásban lévőről, valamint a szervezetről.
- Az ügyfélszolgálati és tárgyalási idők; plenáris ülések programjai, várható döntések, előterjesztések, melyek külön ablakban nyílnak meg a dokumentumok ikonjára klikkelve.
- A kerületet alkotó negyedek bemutatása fotókkal és történelmi adatokkal.
- Elhelyezkedés: A kerület megjelenítése a Barcelona térképen
- Kerületi vállalkozás- illetve szakember-kereső funkció, amely cím, szakma, és termék alapján keresi, illetve közli az eredményeket.
- Építészet és műemlékek, amelyek kereső funkcióval is megtalálhatók,

ugyanakkor a link tartalmazza a kerület legfontosabb látnivalóinak fényképét és rövid bemutatását

- Felújítások és munkálatok, három link az elvégzett, az elvégzés alatt álló, és az elvégzésre váró munkálatokról. Itt szerepel a munkák elvégzésének indoklása, a megvalósítás pénzügyi feltételei illetve szponzorai, valamint a kivitelezők bemutatása.
- Testvérvárosok, a kapcsolat rövid ismertetése, és a testvérváros rövid bemutatása.

5.3.3 Az oldal lehetséges funkciói

Amint az a bemutatott alkotóelemek alapján látszik, a barcelonai Sarriá-Sant Gervasi kerület honlapján egyelőre önkormányzati tranzakciókra nincs lehetőség.

5.3.3.1 Hivatalos ügyek

Lehetőség nyílik azonban olyan előkészítő lépések megtételére, melyek a felhasználó számára megkerülhetővé teszik a többszöri hivatali látogatást. A kerületi tanács mikrotartalom alatt ugyanis megtalálhatók mindazok a folyamatban levő pályázatok, adminisztratív újdonságok, lehetséges elintéznivalók, amelyekhez első lépésként hivatalos dokumentum kitöltésére, illetve más forrásokból származó dokumentumok beszerzésére van szükség. A honlap egy-egy elintézendő funkcióhoz egyrészt kínál egy „feltétel-leltár”-at, amely tartalmaz minden olyan összegyűjteni való dokumentumot, amely a kívánt cél eléréséhez nélkülözhetetlen; másrészt letölthető formában nyújtja azokat az adatlapokat, amelyek a lakos kérelméhez, pályázatához szolgálnak hivatalos formulaként.

5.3.3.2 Információk

A hivatali jártasság mellett a kerületi honlap a mindennapos életvezetéshez is segítséget nyújt. E segítség-halmaz elemei a földrajzi tájékozódás, a szolgáltatások bemutatása, és a programajánló.

Földrajzi tájékozódás

A honlap mind kerületi, mind városi szinten nyújt térképet a felhasználók számára. Ezeken a térképeken megjeleníthetők a busz, metró, vasútvonalak, lekérhetők a menetrendek, és mód nyílik arra, hogy a kivitelezés alatt álló munkálatok figyelembe vételével, adott közlekedési eszköz használatára két pont között a site útvonal-optimalizációt készítsen.

Szolgáltatások

A szolgáltatások feltüntetése egyrészt a térkép menühöz kapcsolódva lehetséges, másrészt cím, vagy név birtokában a kereső funkcióval.

Ha a térkép adja a szolgáltatás keresésének alapját, úgy először a társadalmi funkciók (vásárlás, étkezés, szórakozás, vallás, szabadidő, kultúra, stb) szerint, majd az elhelyezkedés szerint jelölhetők a preferenciák. A site-on a kereskedelmi egységek szolgáltatásaik jellemzőit (pl. házhozszállítás, nyitva tartás) is feltüntethetik.

Ha a kereső funkciót alkalmazza a felhasználó, akkor legalább a szolgáltatás nevével, vagy egy saját termékének elnevezésével tisztában kell legyen ahhoz, hogy az alkalmazás elinduljon.

Program ajánló

A site-ra érkezve automatikusan az aktuális programok ajánlatával találkozik a felhasználó. Itt közvetlenül szerepelnek az önkormányzat lebonyolításában megrendezésre kerülő események, és további linkek tartalmazzák az önkormányzat szervezésén kívüli programokat; mozi, színházműsort, állandó kiállítások helyét.

A Sarriá Sant-Gervasi honlap a feltüntetett elemek mellett időmegtakarító funkciókkal rendelkezik azáltal, hogy a közérdekű információkat (telefonszámok, időpontok) egységes rendszerben, egy fórumon jeleníti meg felhasználói számára.

A tartalmi bemutatásnak persze részét képezi a hiányzó elemek jelzése is. A szóban forgó honlap célcsoportja értelemszerűen a kerületi lakosság, azon belül pedig az Internet-hozzáféréssel rendelkezők csoportja. Számukra jelenleg a website alapvető szolgáltatásokat nyújt, és a vonzereje abban áll, hogy ezeket a már leírt szolgáltatásokat kombinálni képes, megkönnyítve ezzel a felhasználók dolgát a mindennapi életben. Hiányoznak viszont egyelőre olyan elemek, amelyek a Barcelona városi honlapon már szerepelnek, és a célcsoport motiválására szolgálnak: nem működik még fórum, ahol a lakosok különböző témákban tapasztalatot cserélhetnének; ugyanígy hiányzik a hírlevél intézménye, mely a személyre szabott információkat a lakosokhoz eljuttatná; s ugyanígy nem lehetséges a kérdések, észrevételek, panaszok visszajelzése a weblap üzemeltetők számára.

Mindezek a funkciók persze a felhasználók számára elérhetőek a Barcelona városi website-on, igaz, kevésbé személyre szabottan, s egy nagyobb felhasználói réteg alcsoportjaként tudnak csak élni vele.

5.3.3.3 Design és technikai kivitelezés

A barcelonai Sarriá Sant Gervasi kerület honlapja, csakúgy, mint minden más barcelonai kerületi oldal, Barcelona város honlapjának szerkezetét és designját követi. Ugyanazok a színek és a térelrendezés, ezzel is elősegítve a város és a kerület információi közötti átjárást.

A nyitóoldal és a legtöbb csatolt oldal megnyitása sem az adatmennyiség, sem a szükséges alkalmazások tekintetében nem jelent nehézséget, a

közölt képek mérete kicsi, megnyitásuk pedig a főoldal kivételével opcionális. Egyedül a térképek többszintű megjelenítése jelenthet nehézséget, de ez csak akkor fordul elő, ha valaki egyszerre háromnál több funkciót kíván a térképen megvalósítani.

A kapcsolódó linkek feltüntetése egyértelmű, a struktúra vonatkozó szintjei pedig minden ponton logikussá teszik a navigációt.

	
<p>Barcelona: http://www.bcn.es/</p>	<p>Sarrià-Sant Gervasi: http://www.bcn.es/sarria-santgervasi/</p>

A bemutatott honlap az EU-s akciótervben közölt fejlődési vonal közepe táján, az informatív/interaktív stádiumok határvonalán áll. Már rendelkezik funkciókkal, melyeket a felhasználó irányít, ugyanakkor a portál gerincét még inkább információk alkotják.

Amint azt már említettük, e honlap inkább meglévő forrásokon, azok rendszerezésén alapulva született, nagy energia-ráfordítással. A látogatók számarányának növekedése az igyekezetet igazolja: egyre többen folyamodnak az önkormányzathoz elektronikus úton.

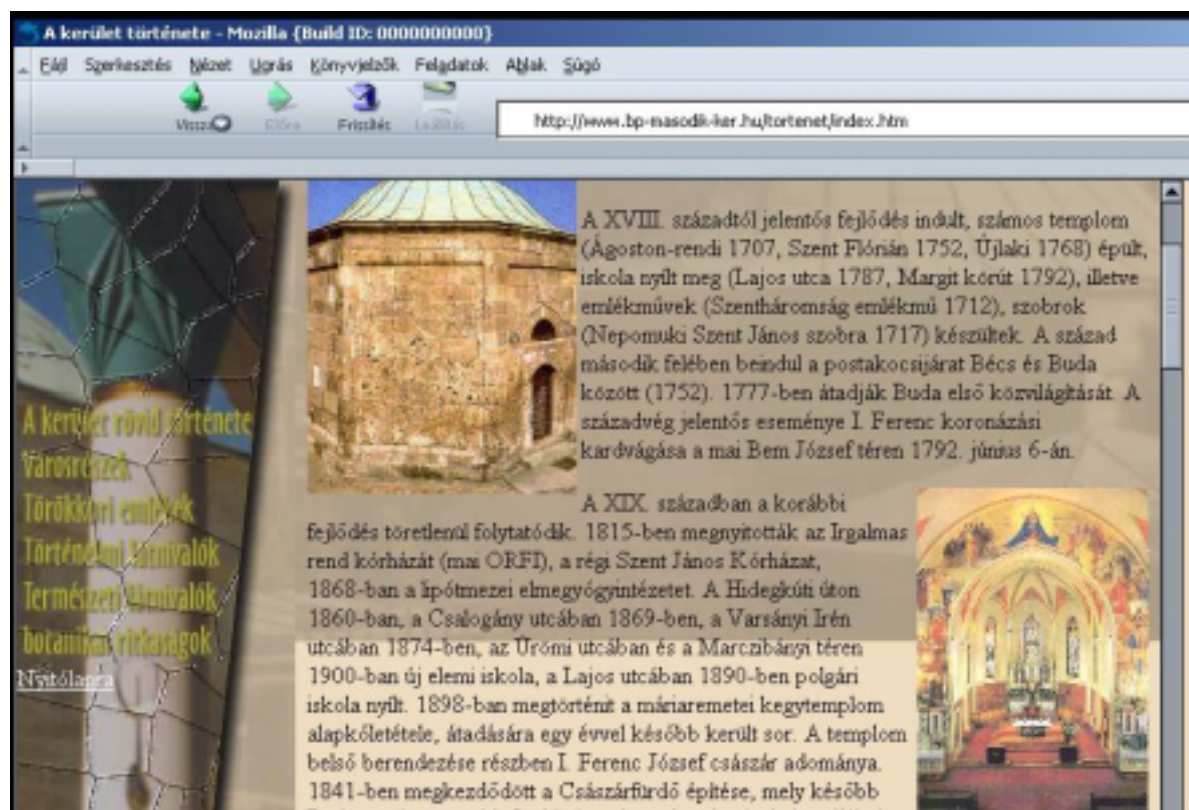
A magyarországi önkormányzatok nem szorulnak rá a sürgősségi elektronikus útra térésre, hiszen a csatlakozáshoz képest még időben vannak a felkészülésre. Ugyanakkor fontos belátni, hogy az Európai Unió az elektronikus kormányzat működtetése mellett tette le a voksát. Az europolgárok számára az Unió a lehető legkényelmesebb életvezetést igyekszik megteremteni, s ezért a tendencia a lakosság elektronikus úton való ellátása mind az információ-szerzés, mind az önellátás terén. Ha az emberek hozzászoknak az internet által nyújtott könnyebbségekhez, a papíralapú hivatali ügyintézés, az utánajárás még nagyobb terhet jelenthet számukra. A más szektorokban megtapasztalt ügyfélorientált beállítottság ugyanis csak elmélyíti a szakadékot a nem igazából szolgáltatói szemléletű szektorokkal. Éppen ezért a kormányzatoknak, beleértve az önkormányzatokat is- nemcsak az Unió kihívásai miatt kell munkájukat elektronikus útra terelniük, hanem a népesség növekvő internet-használói arányának elvárásai miatt is.

6. A II. kerület weboldala

6.1 Célkitűzés, motiváció, előzmények

A II. Kerületi Önkormányzat vezetésében az 1990-es évek végén merült fel, hogy ki kellene használni az internet adta lehetőségeket az önkormányzati munka támogatására, és szükség lenne egy honlapra, mint ahogy más önkormányzatoknak is van. Mint a legtöbb más önkormányzatnál, eleinte itt sem volt különösebb koncepció a honlap kialakítására és üzemeltetésére.

Az önkormányzat „kézenfekvő” módon egyszerűen rábízta a feladatot az egyik helyi informatikusra, hogy készítsen egy honlapot, lehetőleg alacsony költséggel. Az eredmény egy egyszerű, statikus html oldal lett. Az első problémák az üzemeltetés kérdésénél jelentkeztek. A szükséges infrastruktúra kialakításakor már számottevő költségek jelentkeztek, a megfelelő webszerver, tűzfal, és sávszélesség beszerzése meghaladta a site kialakítására fordított kiadásokat. Állandó probléma volt a szükséges felügyeleti és karbantartási kapacitás hiánya is, és gyakran megtörtént, hogy a site nem működött megfelelően, továbbá nagyon lassan lehetett elérni a weboldalt, a bérelt vonal fenntartásának többszázézes költségei ellenére.



A II. kerület régi honlapja

A legnagyobb gondot azonban a frissítés kérdése jelentette: bár a kezdeti tartalmat sikerült viszonylag pontosan specifikálni, az esetleges változások

kezelésére és az aktuális információk megjelenítésének kérdésére nem volt működőképes és költséghatékony modell. A site frissítésére „természetesen” az azt elkészítő informatikus kapott megbízást, meglehetősen magas havidíjért. A frissítés folyamata rendkívül nehézkes volt, hiszen a frissítést végző személy állt szinte a legtávolabb azoktól az információktól, amelyeket az önkormányzat közzétenni szándékozott.

A honlap, mint hivatali kommunikációs eszköz nem épült be az önkormányzat működésébe. Amikor az azon közzétett információk között változás következett be, az általában nem került módosításra a honlapon, ezért az azon lévő információk egyre növekvő része vált elavulttá. Ezáltal az eredeteivel épp ellenkező célt- az ügyfelek jobb tájékoztatása helyett az ügyfelek félretájékoztatását – sikerült elérni.

Emellett a hivatal munkatársainak túlnyomó többsége nem rendelkezett internet-hozzáféréssel, nem is tudott arról a tényről, hogy az önkormányzatnak van egy weboldala, és hogy milyen információk találhatóak meg azon. A sokszor elavult és ötletszerűen frissülő tartalom, a gyakran téves információk, a kezdeti nagy reményekkel szemben teljes érdektelenséget okoztak az önkormányzati honlap iránt, mind a látogatók, mind az önkormányzat vezetői, munkatársai részéről. A hivatal munkatársai – a jegyzőt is beleértve – az internetet mint kommunikációs csatornát az addigi tapasztalatok alapján, azaz önkormányzati feladatok ellátására alkalmatlanként ítélték meg.



A régi www.masodikkerulet.hu nyitólapja.

Fordulópontot jelentett, amikor az egyik pályázat felkerült a honlapra, egy lényeges kérdésre vonatkozó téves információval, és a frissítést végző informatikus külföldi tartózkodása miatt napokig nem lehetett ezt a téves információt eltávolítani.

Ekkor fogalmazódott meg az önkormányzat vezetésében, hogy egy új, az önkormányzati feladatoknak jobban megfelelő, korszerű, interaktív honlapra van szükség, amelyet nem elég egy alkalommal elkészíteni, az üzemeltetési stratégiát pedig már a honlap elkészítésekor körvonalazni kell. Talán nem elhanyagolandó szempont volt az, hogy mind a polgármester mind a területért felelős alpolgármester műszaki végzettségű, rendszeres internet-használó volt. Ebből kifolyólag volt elképzelésük arról, hogyan kellene kinéznie egy jó website-nak.

Ezúttal nem a kivitelező kiválasztása és a site elkészítése volt az első lépés, hanem az elvárások meghatározása, az üzemeltetési koncepciót is beleértve. Megalakult egy munkacsoport, amelynek tagjai között volt a polgármester és az alpolgármester is, továbbá egy a honlappal kapcsolatos szakértői feladatok ellátásával és a projekt vezetésével megbízott külsős munkatárs. Az első lépés a régi honlappal kapcsolatos tapasztalatok elemzése volt, amelyek segítségével meg lehetett fogalmazni az új honlappal kapcsolatos elvárásokat:

- Könnyű frissíthetőség: az új honlap tartalmának megváltoztatásához és bővítéséhez ne legyen szükség újabb informatikus alkalmazására, az önkormányzat már meglévő munkatársai is el tudják látni a tartalommenedzsmenttel kapcsolatos feladatokat, különösebb képzés nélkül.
- Interaktivitás: az új honlapon legyenek olyan szolgáltatások, amelyek lehetőséget adnak a helyi lakosságnak vélemény-nyilvánításra, illetve a honlap tartalmának alakítására.
- Segítség az ügyintézésben, azaz az ügyintézésrel kapcsolatos információk közzétevése, a letölthető nyomtatványok közzététele, minél több az ügyintézésrel összefüggő információ publikálása.
- Professzionális, 0-24 órás szolgáltatás, a lehető legnagyobb rendelkezésre állás megteremtése, a megfelelő elérési sebesség biztosítása, magas biztonsági szint elérése.
- Platformfüggetlenség, azaz az elterjedt böngészőprogramok mindegyike képes legyen a honlap megjelenítésére.

A 2001 II. negyedében a piacon lévő megoldásoknak a fenti szempontok szerinti megfelelőségét megvizsgálva a II. kerület az econet.hu Rt. Webgyár nevű terméke mellett döntött, amely akkor a legkedvezőbb ár-érték aránnyal rendelkezett. A honlap fejlesztése teljes egészében saját forrásokra alapozva történt az önkormányzat semmilyen külső támogatásban nem részesült.

6.2 A megtervezés és megvalósítás folyamata

A honlappal kapcsolatos főbb elvárásokat az önkormányzat vezetése még a projekt kezdete előtt megfogalmazta, ezek már a kivitelező kiválasztásánál érvényesültek, és a specifikáció elkészítésekor megadták a kereteket.

A honlap megtervezésének és kivitelezésének minden lényeges részletét, a projektszervezet tagjait, és a főbb határidőket a felek egy projektalapító dokumentumban rögzítették. Az egyes események dokumentálásra folyamatosan nagy hangsúlyt fektetett mindkét fél, ennek haszna a félreértések megelőzésén túl a rendkívüli események kezelésénél mutatkozott meg, lehetővé téve a hibák gyors elhárítását. A projektervtől való esetleges eltéréseket a felek dokumentálták, és megfelelően módosították a projektervet, hogy az mindenkor a valós állapotot tükrözze. A felek közötti kommunikáció döntően emailben zajlott, a személyes konzultációk anyaga emlékeztető formájában rögzítésre került, egyedül a projektervben szereplő sarokpontokat rögzítő dokumentumokat hitelesítették a felek aláírásukkal.

A projektben részt vett a II. Kerületi Önkormányzat részéről:

- egy szakértőként foglalkoztatott külső munkatárs, mint projektvezető, és a kivitelezővel való kapcsolattartás felelőse;
- a sajtóreferens, mint az önkormányzat kommunikációs kérdéseiben leginkább járatos belső munkatárs;
- az önkormányzat vezetését is magába foglaló Informatikai munkacsoport, mint a főbb döntéseket előkészítő, és a kisebb jelentőségű kérdésekben döntéshozó szerv;
- a polgármester mint főbb döntéseket meghozó és a sarokpontokat jelentő dokumentumokat aláírásával hitelesítő személy.

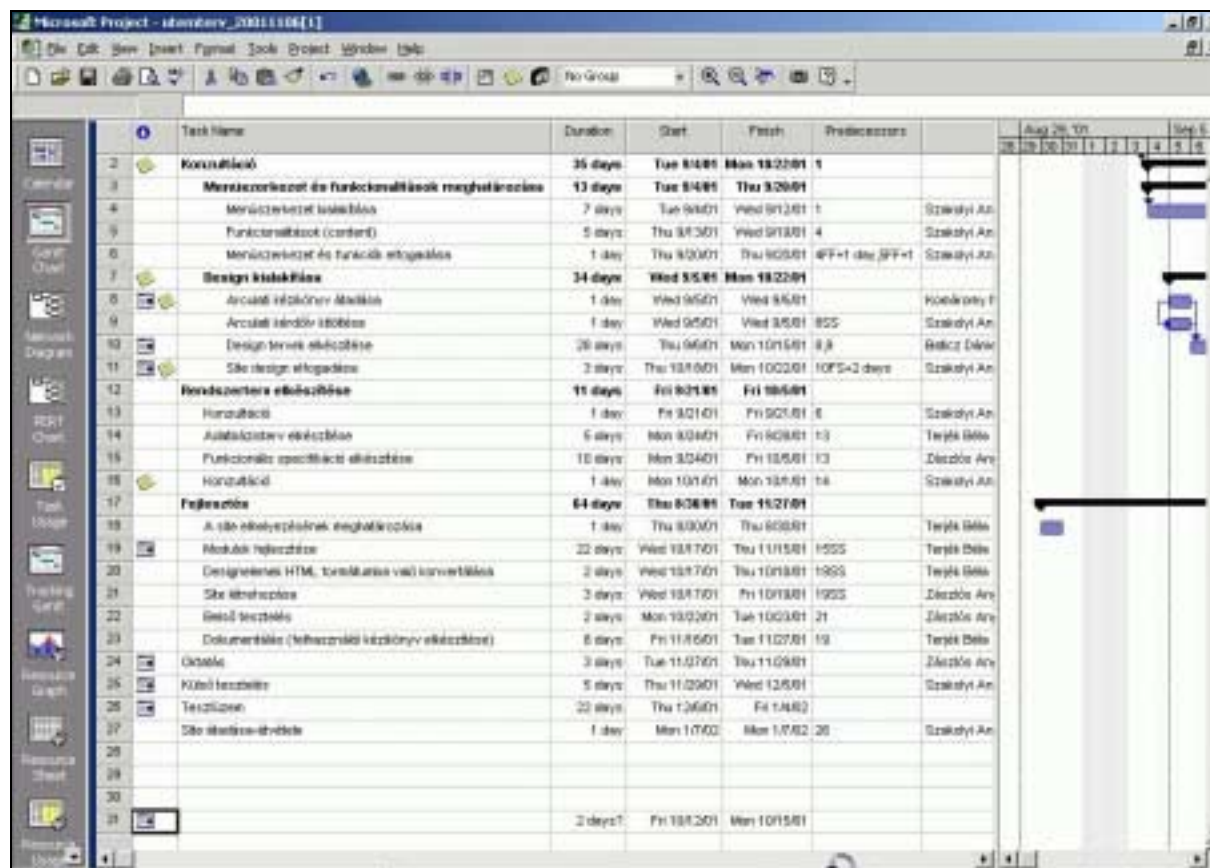
Az econet.hu Rt. részéről a projektben részt vett:

- a kapcsolattartásért felelős, projektvezetői feladatokat ellátó projekt manager;
- az egyes részterületekért felelős technikai munkatársak;
- az üzletág-igazgató, mint döntéshozó.

A fenti megoldás egyszerre biztosította a kellő rugalmasságot, és azt, hogy az önkormányzati vezetés akarata maradéktalanul érvényesüljön, úgy, hogy mindez ne vonja magával a szükséges speciális szakértelem hiányából fakadó negatívumokat. Elkerülhetővé vált ezáltal az utólagos módosítások igénye.

6.2.1 A munkafolyamat főbb lépései

A projekt teljes időtartama körülbelül 5 hónap volt. Mindebből a részletes specifikáció és a rendszerterv elkészítése volt a leginkább idő- és munkaigényes, hozzávetőlegesen 2,5 hónapig tartott.



A projekt megvalósítási ütemterve (projekterv)

6.2.1.1 Specifikáció készítése

A specifikáció elkészítése során megoldandó problémaként a felszínre kerültek azok a rejtett és kevésbé rejtett nehézségek, amelyek az önkormányzat egyedi sajátosságaiból fakadtak.

Egy nagy létszámú és rendkívül szerteágazó tevékenységi kört ellátó szervezetről van szó. A polgármesteri hivatal létszáma kb. 260 fő. A hivatal dolgozói a legkülönbözőbb korúak és végzettségűek. Az egyes osztályok munkája élesen, sokszor a kelleténél sokkal élesebben elkülönül, általában semmilyen rálátásuk nincs más részlegek tevékenységére. Elmondható, hogy a felső vezetésen kívül nem volt olyan személy az önkormányzatnál, akinek rálátása lett volna az önkormányzat és a hivatal teljes tevékenységére. Rendkívül alacsony volt tehát a szervezeten belüli kohézió. Ez elsősorban akkor jelentkezett, amikor több osztály együttes munkájára volt szükség. Nagy volt továbbá a belső ellenállás: a hivatal dolgozóinak túlnyomó része – sok esetben részint felhasználói ismereteik alacsony mivolta, részben az internet hozzáférés hiánya miatt – úgy ítélte meg, hogy az önkormányzati honlapnak semmi

értelme, úgyse fogja soha senki használni, és kizárólag az általa elvégzendő pluszmunkát látta a honlaphoz szükséges információk összegyűjtésében és karbantartásában. Ezeket, a sokszor igen erős konfliktusokat széleskörű felvilágosító munkával és sok esetben csak „hatalmi szóval” lehetett megoldani.

Véglegesen akkor vált elfogadottá az önkormányzati honlap szükségessége és hasznossága, amikor minden számítógéppel rendelkező munkatárs kapott valamilyen szintű internet hozzáférési lehetőséget és láthatta a munka eredményét.

Célcsoportok meghatározása

A honlap specifikációja a célcsoportok meghatározásával kezdődött. Mint a Főváros egyik kerülete, ez az önmagában is nagyvárosnyi (80 ezer főt meghaladó lakosságú) városrész meglehetősen speciális kihívásokkal találta magát szemben a honlap elkészítésekor. Lakóinak jelentős részének alacsony a szűk értelemben vett helyi kötődése, sokkal inkább érzik magukat az emberek budapestinek, mint II. kerületinek. Számos kérdést lehetetlen is önmagában, a fővárosi összefüggések nélkül értelmezni, mint például a tömegközlekedést vagy a turizmus kérdéseit. Meg kellett találni tehát a helyi embereket leginkább érdeklő a helyi kötődést fokozni képes információk azon körét, amelyek az önkormányzatnak már rendelkezésére álltak vagy képes volt ésszerű költségek árán beszerezni.

A honlap elsődleges célcsoportját a **helyi lakosság** alkotja. Az önkormányzat, mint szervezet alapvető célja a helyi lakosság érdekeinek képviselete és a helyi igazgatás megszervezése. Mindebből következik, hogy a honlap elsődleges célcsoportja a kerület lakossága.

A másodlagos célcsoportot a **helyi vállalkozások** mellett a **főváros egyéb kerületeinek lakói** és idelátogató **turisták** alkotják. A kerület sajátosságaiból adódóan, az önkormányzati honlapok jellegzetes információtartalmát képező turisztikai és befektetési információk fontossága az „önálló” településekhez képest itt másodlagos volt.

Ugyanez vonatkozott a helyi tömegközlekedési információkra is, hiszen a csak a kerületre vonatkozó tömegközlekedési információkat megjeleníteni fölöslegesnek tűnt, főleg ha az már megtalálható a Budapesti Közlekedési Rt. (BKV) weboldalán.

Célkitűzés meghatározása

A specifikáció elkészítéséhez szükség volt az alapkoncepció lefektetésére, vagyis annak meghatározására, hogy mi a kerület alapvető szándéka a honlappal, milyen célokat szeretne elérni, mi az a fő információtartalom, amit a célcsoportokkal meg akar osztani.

A honlap egyik legfontosabb célkitűzése az **ügyintézésben való segítségnyújtás**, az ügyintézés egyszerűsítése érdekében minél **széleskörűbb információszolgáltatás** a helyi lakosoknak. Az volt a fő

szempont, hogy ha az ügyfélnek meg is kell jelennie személyesen a hivatalban, lehetőség szerint előzetesen, egyszerűen hozzájusson minden, az ügye elintézéséhez szükséges információhoz. Ezáltal az ügyfél megtakaríthatja az előzetes tájékozódáshoz szükséges időt és esetleges telefonköltséget, a hivatal számára az ilyen, informálódási célú ügyfélforgalom csökkenése az ügyintézők hasznos munkaidejét növeli, gyorsabba téve ezáltal a hivatali munkát.

A másik fő célkitűzés az **önkormányzat működésének átláthatóbbá tétele** volt. Az önkormányzati honlap számos olyan lehetőséget rejt magában erre, amelyre más médiumok nem adnak lehetőséget. Még egy közepes vagy kis méretű településen sem jellemző, hogy a lakosság rendszeresen megfordulna a polgármesteri hivatalban. Ennélfogva sem az ott kifüggesztett hirdetések számára nem biztosított a megfelelően széleskörű nyilvánosság, sem az önkormányzat által alkotott jogszabályok nem kerülnek be kellőképpen a köztudatba. A helyi újság alkalmas ugyan az önkormányzati hírek, események megjelenítésére, de egyrészt csak korlátozott terjedelmű információ közlése oldható meg ezúton, másrészt a havi/heti megjelenés nem biztosítja a kellő aktualitást. Arról nem is szólva, hogy egy nagy példányszámú újság fenntartási és terjesztési költsége nagyságrendekkel meghaladja egy honlap fenntartási költségét. Ráadásul a honlap a rendeletek és egyéb fontos dokumentumok megjelenítése mellett lehetőséget kínál bármilyen egyéb, tetszőleges részletességű dokumentum közzétételére.

Egy-egy önkormányzat életében ugyancsak nagy problémát jelent a megfelelő **visszajelzési lehetőség megteremtése**. Azon túl, hogy a lakossági fórumokon egyszerre csak korlátozott számú állampolgár vehet részt, az ott elhangzottak számonkérhetősége is nehézkes. Ezzel szemben önkormányzati honlap számos lehetőséget nyújt a hatékonyabb lakosság-önkormányzat kommunikációra. A fórumon a lakosság megtárgyalhatja a helyi közügyeket, azokra az önkormányzati tisztviselők közvetlenül vagy közvetve reagálni tudnak. További más módon nem biztosítható lehetőség online lakossági fórumra, azaz amikor meghatározott időközönként közvetlenül lehet a polgármesternek kérdéseket feltenni, javaslatokat tenni egy speciális fórumon, ahol ő "élőben" reagál. Így az eddiginél jóval szélesebb kör számára nyílik vélemény-nyilvánítási lehetőség, ráadásul érvényesülnek az írásbeliség előnyei is.

Lényeges volt továbbá, hogy a honlap segítséget nyújtson a helyi **civilszervezeteknek** – oktatási, kulturális, egyházi szervezeteknek, sportegyesületeknek –, hogy szolgáltatásaikkal, programjaikkal, rendezvényeik ismertetésével **megjelenjenek** az önkormányzati honlapon, ezáltal az eddiginél **nagyobb nyilvánosságot teremtvén** ezen szervezetek számára. Mindez a lakosság számára is nagy előny, hiszen így

az önkormányzati honlapon értesülhetnek a helyi eseményekről, kikapcsolódási lehetőségekről.

A kerület bemutatása azon túl, hogy a kerületi lakosok helyi kötődését erősíti, hasznos lehet a kerületben ingatlant vásárolni szándékozók, valamint a kerületbe látogató turisták számára is.

Struktúra, menürendszer meghatározása

A specifikáció során minden egyes menüpont és annak tartalma pontosan meghatározásra került. A specifikáció elkészítése 35 napot vett igénybe, heti többszöri konzultációval.

6.2.1.2 Rendszerterv és fejlesztés

A végleges menürendszert és az egyes menüpontok specifikációját rögzítő dokumentum aláírását követte a rendszerterv elkészítése és a fejlesztés. A fejlesztéséből a site tényleges létrehozása csupán néhány napot vett igénybe a döntő részt ebből fázisból a tartalom feltöltése és a különböző tesztfázisok, valamint az oktatás alkották.

6.3 A Honlap tartalmi felépítése, funkciói

6.3.1 Megjelenés, design

Amint az a célkitűzésekből is kitűnik a www.masodikkerulet.hu tervezésekor elsődleges célkitűzés volt a minél hatékonyabb információáramlás és nagyobb felhasználó-barátság megteremtése. Ennek megfelelően a design tekintetében bizonyos kompromisszumokra volt szükség. Az akkor különösen divatos tetszetős flash animációkról a gyors elérés és a hatékony helykihasználás érdekében le kellett mondani. Túl nagy szerep nem jutathatott tehát a különböző grafikáknak, képeknek sem, ennek ellenére sikerült a kerület színeit és főbb jellegzetességeit a design-ba beépíteni. A site színeit a kerület címerének színeiből alakították ki, a folyamatosan jelen lévő fejlécben a kerület címere mellett egy jellemző kerületi látkép is helyet kapott háttérként.



A www.masodikkerulet.hu főoldala

6.3.2 Menürendszer

A fejlécben találhatóak a felső szintű menüpontok amelyek folyamatosan látszanak a böngészés során. Az aktuális almenüpontok a bal oldali keretben láthatóak, kiemelve közülük élénk színnel az aktuális almenüpont neve. A láblécben szerepel néhány hasznos a böngészés során bármikor igénybe vehető szolgáltatás:

- kedvencek közé;
- kezdőlapnak beállít;
- linkküldés;
- impresszum;
- sitemap;
- kedvencek közé;
- nyomtatóbarát verzió.

A főoldalról a legtöbb, nagy érdeklődésre számot tartó helyére el lehet jutni a site-nak. A legfontosabb, aktuális információkat tartalmazó hírek a főoldalon jelennek meg. A főoldal gyorsabb betöltődése érdekében csupán a legfrissebb 5 hír jelenik meg a főoldalon a többi a **"Hírek"** menüpontban

került elhelyezésre. A hírek mellett az egyik legfeltűnőbb helyen található az **eseménynaptár**ra mutató link és a legfrissebb esemény rövid leírása. Ez alatt helyezkednek el a site néhány fontosabb almenüpontjára mutató **linkek**, amelyeket a szerkesztők az aktualitásoknak megfelelően változtathatnak, illetve bővíthetnek.



A hírek menüpont a www.masodikkerulet.hu -n

A linkek alatt található az **időjárásjelentés**, amelynek adatai automatikusan frissülnek az Országos Meteorológiai Szolgálat szolgáltatása segítségével. Az időjárásjelentés alatt a honlapon lévő **fórum** legfrissebb hozzászólásokat tartalmazó topik-címei láthatóak.

A keret másik oldalán a **polgármester köszöntőjére** mutató link került elhelyezésre, a köszöntőben a polgármester üdvözli a látogatót és utal az éppen aktuális eseményre (karácsonyi üdvözlés, választás, stb.) Ez alatt található a **regisztrált felhasználók bejelentkezésére** szolgáló felület, illetve a **kereső**, és egy checkbox, ahol a főbb elintézendő ügykategóriákat tartalmazó listából választhatja ki az ügyfél az általa intézni kívánt ügyet. Az **ügykereső** alatt található az általános kereső, amely a megadott keresőkifejezés előfordulását vizsgálja a site-on lévő szöveges állományokban, előfordulási gyakoriság szerinti sorrendbe rendezve a találatokat. Az oldal alján található a **szavazógép**, ahol

bármely tetszőleges témában lehet szavazást tartani, a már szavazott felhasználók kiszűrése egy cookie elhelyezésével biztosított.

6.3.2.1 Kerület menüpont és almenüpontjai

A "**Kerület**" menüpont a II. kerület általános bemutatását takarja, ezek a főleg statikus jellegű információk a kerület iránt érdeklődőket és a kerületbe látogatókat célozzák meg, igyekezve viszonylag részletes tájékoztatást nyújtani.



Az első menüpont a "**Városadatok**" a kerület főbb jellemzőit írja le, ismerteti a kerület lakosságának számát, főbb földrazi és népességi adatait, valamint címerét .

A "**Térkép**" menüpont a kerület térképét tartalmazza, nagyítható változatban, a kerületben való biztonságos tájékozódáshoz elégséges tartalommal.

A "**Történelem**" menüpont a kerület történetét írja le a török kortól napjainkig, képekkel illusztrálva , több oldal terjedelemben.

A kerület városrészeinek ismertetését tartalmazza a "**Városrészek**" nevű menüpont. Az adott városrész ismertetése mellett a városrészre jellemző képek találhatóak a menüpontban.

A kerületben lévő nevezetességek, történelmi emlékek, természeti érdekességek képekkel illusztrált leírása található a "**Nevezetességek**" menüpontban.

Mosbach a II. kerület testvérvárosának rövid bemutatása és a két település közötti kapcsolat létrejöttének ismertetése található a "**Testvérvárosok**" menüpontban.

6.3.2.2 Önkormányzat menüpont és almenüpontjai

Az "**Önkormányzat**" menüpont a az önkormányzat és a polgármesteri hivatal a lehető legrészletesebb és legközérthetőbb formában való bemutatását tartalmazza; a hivatalban való eligazodáshoz szükséges alapvető információkat is beleértve. Az egyes almenüpontok további szintekre tagolódnak, melyek tartalma az oldal tetején a fejléc alatt jelenik meg. A menüpont felépítése a következő:

A **Köszöntő** menüpontban a polgármester üdvözli a honlap látogatóit, ismerteti röviden az önkormányzatnak a honlappal kapcsolatos főbb célkitűzéseit.

A **Hírek** menüpont tartalmazza az önkormányzat főbb híreit. Általában tartalma naponta frissül, a kerület lakói ezen keresztül minden más forrásnál hamarabb értesülhetnek a kerületben történt eseményekről. A hírek kikerülési és archívumba kerülési ideje előzetesen megadható. Az egyes hírekhez kapcsolódva akár a hír olvasása után egy kattintással közvetlenül létrehozható egy fórum, illetve lehetséges a kapcsolódó fórumhoz hozzászólni.

Az **Önkormányzat a közigazgatásban** tartalmaz egy közérthető módon megfogalmazott ismeretést, mely a lakosságot tájékoztatja az önkormányzat helyéről a Magyar közigazgatás rendszerében.

A **Felépítés** menüpont a az önkormányzat és a polgármesteri hivatal felépítésését ábrázolja szervezeti diagramm formájában, az egyes szervezeti egységek ábráira kattintva az azokat ismertető menüpontba jut a látogató.

A **Polgármester** menüpontban a polgármester önéletrajzát, bemutatkozását, fényképét, ismerhetjük meg, megtudhatjuk a polgármester e-mail-címét és fogadóóráinak időpontját.

A **Tisztségviselők** menüpont az alpolgármesterek, valamint a jegyző és aljegyző bemutatását és rövid életrajzát tartalmazza, az e-mail-cím és fogadóóra megjelölésével.

A **Képviselőtestület** menüpontból megismehető a képviselőtestület összetétele, az egyes frakciók tagjai, valamint az egyes önkormányzati képviselők, akikről egységesen az alábbi adatok találhatóak meg:

- Név;
- Elérhetőség;
- Fogadóóra;

- Email (amennyiben van email-címe);
- Rövid életrajz;
- Fénykép.

A **Bizottságok** menüpontban található az egyes bizottságok felsorolása, feladatkörük részletes leírással, valamint tagjainak bemutatása.

A **Részönkormányzat** menüpontban megismerkedhetünk a Pesthidegkúti Részönkormányzattal, megismerhetjük főbb funkcióit, valamint a részönkormányzat elöljáróságát.

A **Kisebbségi Önkormányzatok** menüpontban bemutatásra kerülnek a kisebbségi önkormányzatok, az egyes kisebbségi önkormányzatok tagjai, elérhetőségük.

A **Hivatal** menüpont a polgármesteri hivatalt mutatja be részletesen, szervezeti egységeként. Az oldal az egyes irodák nevének felsorolását tartalmazza, az iroda nevére kattintva megjelenik:

- az iroda neve, címe,
- félfogadás,
- az iroda tevékenységi köre (kb. 0,5 oldalas leírás).

Az egyes irodák elérhetőségét és a hivatal főbb telefonszámait tartalmazza a **Telefonkönyv** menüpont.

A **Rendeletek** menüpontban találhatóak meg az önkormányzat által alkotott rendeletek, letölthető formában, egységes szerkezetben. A rendeletek a megjelenés éve szerint vannak kategorizálva. A rendeletek közötti tájékozódást segíti a **kereső**, amely képes a rendeletek tárgyszavaiban keresni.

6.3.2.3 Ügyintézés menüpont és almenüpontjai

Ez a menüpont tartalmazza az ügyintézéssel kapcsolatos, az ügyintézését segítő információkat és az ügyintézéshez szükséges nyomtatványokat. Felépítése a következő:

A **Félfogadás** menüpont a polgármesteri hivatal félfogadási időpontjairól ad tájékoztatást. (Ez az egyik leggyakoribb telefonos kérdések közé tartozik, éppen ezért kiemelt jelentőségű információ.)

Az **Ügycsoportok** menüpont az egyes ügyek főbb kategóriáit tartalmazza, a kategóriák nevére kattintva az adott kategóriába tartozó ügyek felsorolásával találkozunk a látogató.

Az egyes ügyek abc-sorrendben való felsorolását tartalmazza az **Ügyfajták** menüpont. Az egyes ügyfajták ismertetése egy, az ügy jelentőségétől függően változó hosszúságú (kb. 0,5 oldal) ügyintézési útmutatóból áll. Amennyiben kapcsolódik letölthető nyomtatvány az ügyfajtaéhoz, az ismertetés alján link mutat arra. Belső hivatkozás mutat az ügy elintézéséhez hatáskörreik rendelkező Irodára is.

A **Nyomtatványok** menüpontban találhatóak a letölthető dokumentumok, nyomtatványok kategóriákba rendezve és rövid kommentárral ellátva. Ide gyakorlatilag bármilyen file vagy dokumentum felkerülhet. A gyakorlat az, hogy a platformfüggetlenség érdekében mind a rendeleteket, mind a különböző nyomtatványok a legtöbb szövegszerkesztő által ismert rtf formátumban kerülnek megjelenítésre.

Az **e-ügyintézés** menüpontban egyelőre a személyazonosításhoz nem kötött bejelentések megtételére van lehetőség. Itt az előzetesen regisztrált és bejelentkezett felhasználók (erre a komolytalan bejelentések számának csökkentése érdekében van szükség) bejelentéseket tehetnek az alábbi ügyekben:

- úthibák,
- köztisztasági ügyek,
- utcanévtábla hiány,
- roncsgépjármő közterületen,
- elhullott álat közterületen,
- szabálytalan építkezés.

A bejelentés egy online form kitöltésével történik. A kitöltött kérdőívek egy adatbázisba kerülnek, illetve az illetékes ügyintéző haladéktalanul értesül az eseményről.

6.3.2.4 Tájékoztató menüpont és almenüpontjai

Ebben a menüpontban a kerülettel kapcsolatos különböző hasznos információk találhatóak, amelyek segítséget nyújthatnak a kerületi lakosoknak mindennapi ügyeik intézésében. Az almenükön belül további menüpontok találhatóak, amelyek az oldal felső részén, a fejléc alatt helyezkednek el, a navigáció során folyamatosan láthatóak.

A menüpont tartalma:

Az **Intézmények** a kerületben található különböző önkormányzati és egyéb intézmények, szolgáltató szervezet imertetésére szolgáló menüpont:

- Közszolgáltatókról az alábbi információk jelennek meg:
 - intézmény neve,
 - címe,
 - telefonszáma(i), fax,
 - URL (honlap)
- Ugyanezek az adatok megtalálhatóak a kerületben lévő egyéb intézmények tekintetében is pl: bíróság, ÁNTSZ, Gazdasági Minisztérium

Az **Ügyeletek** menüpont kiemelve tartalmazza az ügyeletet tartó szervezetek elérhetőségét. pl: orvosi ügyelet, gázművek, vízművek stb.

Az **Egészségügy** menüpont mutatja be a kerületben található egészségügyi intézményeket, azok elérhetőségének feltüntetésével. pl: gyógyszertárak, orvosi rendelők, gyermekorvosi rendelő.

Az **Egyházak** menüpont a kerületben található egyházak, egyházi intézmények elérhetőségét és bemutatását tartalmazza.

Az **Oktatás** menüpontban található a kerületi oktatási intézmények részletes bemutatása. Itt az érintett intézményektől kapott naprakész információk alapján jelenik meg az intézmény ismertetése, a tantervet, a speciális képzéseket, osztályokat is beleértve. Mindez elsősorban a beiskolázás idején jelent komoly segítséget a lakosságnak. Az egyes intézmények neve abc-sorrendben rendezve jelenik meg, és az alábbi kategóriák szerint szűrhető:

- óvodák, bölcsődék,
- általános iskolák,
- középiskolák,
- egyéb oktatási intézmény.

A **Civil szervezetek** menüpontban a különböző, az önkormányzatnál regisztrált helyi civil szervezetek kapnak bemutatkozási lehetőséget. Az egyes szervezetek felsorolása abc-sorrendben jelenik meg. Tartalma szervezetenként:

- szervezet neve,

- vezetője,
- címe,
- telefonszám, fax,
- e-mail,
- URL (honlap),
- rövid leírás a szervezet tevékenységéről.

A **Közlekedés** menüpontban a helyi közlekedési viszonyokat érintő hírek találhatóak, azaz a kerületben zajló útfelbontásokról, építkezésekről szóló tájékoztatás. A helyi tömegközlekedési útvonalakat és azok menetrendjét nem volt célszerű megjeleníteni, tekintettel azon látogatók csekély számára, akik kiárólag a kerületen belül közlekednek, ezért itt mindössze a különböző tömegközlekedési vállalatok oldalaira mutató linkek találhatóak.

A **Parkolás** menüpontban tájékoztatás olvasható a helyi parkolási tudnivalókról, a fizető parkolási övezetekről és a parkolási tarifákról.

A **Választás** és az **Önkormányzati választások** menüpontokban az országgyűlési választások első és második fordulójának, illetve az önkormányzati választásoknak a részletes eredményei olvashatóak. Érdekes, hogy mindkét választás során, minden más médiumot megelőzve a kerületi honlapon sikerült először hírt adni a választási eredményekről.

The screenshot shows the website of the Budapest Főváros II. kerületi Önkormányzat. The main content is a table titled "Választókerület száma" (Election district number) with a navigation bar for districts 1 through 17. The selected district is 17, and the table shows the results for "Egyéni választókerület jelöltek" (Individual election district candidates).

Választó-kerület	Jelölt	Jelölő szervezet	Darab	Eredmény %
1.	Bácsi György	Centrum	143	4,9%
	Értegy László	FIDESZ-MDF	1321	41,3%
	Pékár György	MÉP	243	7,5%
	Takács Beata	MSZP-SZDSZ	1304	40,4%
2.	Bébiás Éva	Centrum	134	5,1%
	Kapovics Péter	FIDESZ-MDF	1152	41,6%
	Palonyi Endre	MÉP	217	8,2%
3.	Varga Éva	MSZP-SZDSZ	1154	43,3%
	Baki György	Centrum	87	3,9%
	Dr. Harkó Ferenc	MSZP-SZDSZ	1115	44%
	Kagló János	MÉP	144	6,3%
4.	Szűcs Éva	FIDESZ-MDF	1160	45,8%
	Ábraháms Bála	FIDESZ-MDF	1214	45,4%
	Berzsenyi Gaborné	MÉP	159	5,8%
	Dr. Bogdán István	SZDSZ-MSZP	1293	46,5%
	Böhm Miklós	Centrum	87	3,2%
5.	Stájer Tibor	Halközpont	33	1,2%
	Kovács István	SZDSZ-MSZP	1783	55,7%
	Dr. Mészáros Lajos	Centrum	81	2,9%
	Rostás Ákos	MÉP	283	8,2%
6.	Dr. Szabó István	FIDESZ-MDF	1294	47,8%
	Nemes József	FIDESZ-MDF	1334	49,1%
7.	Székely István	Centrum	76	2,8%
	Székely István	Centrum	76	2,8%

Választási eredmények a www.masodikkerulet.hu -n

6.3.2.5 Önkormányzati Hirdetőtábla menüpont és almenüpontjai

Ez a menüpont szolgál az önkormányzat hirdetményeinek közzétételére. A hirdetmények érvényességi ideje beállítható, a lejárt határidejű hirdetmények archívumba kerülnek, és a későbbiekben visszakereshetők.

A **Pályázatok** menüpont az önkormányzat által kiírt pályázatok ismertetését tartalmazza. Jellegénél fogva ez az egyik legnagyobb érdeklődésre számot tartó, leglátogatottabb menüpont.

A pályázatokkal kapcsolatban megtalálható itt a pályázatok címe, rövid leírása. A pályázat címére kattintva megjelenik a pályázat teljes szövege, amennyiben létezik kapcsolódó nyomtatvány a pályázat szövege alatt link található, amely a letölthető pályázati adatlpra mutat.

A pályázatok az alábbi kategóriák szerint vannak rendszerezve:

- támogatás,
- ingatlan,
- egyéb pályázatok



Pályázatok a www.masodikkerulet.hu -n

A **Tacepao** rovatban az önkormányzat egyéb hivatalos jellegű hirdetményei találhatóak, szintén előre beállítható érvényességi idővel és kapcsolódó nyomtatvány fel/letöltési lehetőséggel.

A **Válaszok** menüpont a látogatók és az ügyfélszolgálati irodában járt állampolgárok által gyakran feltett kérdéseket és az azokra adott válaszokat tartalmazza. Itt a látogatók e-mailben tehetnek fel kérdéseket, és az abban feltett kérdés, annak megválaszolása után kerül ki a site-ra.

6.3.2.6 Szabadidő menüpont és almenüpontjai

Miként a címe is mutatja, ez a menüpont kevésbé hivatalos jellegű információkat hordoz; a kerületben található pihenési, kikapcsolódási lehetőségekről tájékoztatja a látogatót.

Az alábbi menüpontokat tartalmazza:

Az **Eseménynaptár** a kerületben tartott kulturális és sporteseményekről szóló híradásokat tartalmazza, azok részletes programjait is beleértve. Az események címe és rövid leírása látszik elsőként, amelyre kattintva egy külön oldalon fejthető ki hosszabban a program. Az érvényesség – a hírekhez, pályázatokhoz hasonlóan – itt is beállítható. A címlapon rövid kivonat látható az aktuális eseményekről. Az aktualitásukat veszített programok archívumba kerülnek.

A kerületben található **Színházak, Mozik** is szerepelnek ebben, a megfelelő almenüpontokban. Az elérhetőségük mellett az aktuális részletes program is megtalálható.

6.3.2.7 E-demokrácia menüpont és almenüpontjai

Ez a menüpont néhány, az állampolgári vélemény-nyilvánítást lehetővé tévő interaktív szolgáltatást tartalmaz:

A **Fórum** almenüpont egy kategóriákra osztott fórum, ahol előzetesen regisztrált és bejelentkezett felhasználók helyezhetnek el hozzászólásokat. A még magukat nem regisztrált felhasználók csak olvasók lehetnek. A fórumon a hozzászólásokat az önkormányzat előre nem moderálja, csak abban az esetben, ha kiemelkedően trágár kifejezéseket tartalmaznak (ilyenre azonban jelen tanulmány megírásának időpontjáig nem került sor).

A **Hírlevél** menüpont az önkormányzati hírlevéllel kapcsolatos információkat tartalmazza. Itt lehetséges feliratkozni az önkormányzati hírlevélre, valamint az archívumban megtekinthetők a régebbi hírlevelek is. A hírlevél havonta jelenik meg, és az elmúlt hónap legfontosabb történéseit, eseményeit tartalmazza, továbbá felhívja a figyelmet az elkövetkezendő aktualitásokra.

A **Polgármester válaszol** menüpontban található egy speciálisan kialakított fórum, amely a havi rendszerességgel megtartott online

lakossági fórum színteréül szolgál. Ezen fórum segítségével közvetlenül lehet kérdéseket feltenni a polgármesternek, aki azonnal, és mindenki számára olvashatóan reagál a hozzászólásokra.



Fórum a www.masodikkerulet.hu –n

A **Képeslapküldő** menüpon egy, a kerületre jellemző képeket ábrázoló elektronikus képeslapküldő szolgáltatást tartalmaz.

6.3.2.8 Budai Polgár menüpont és almenüpontjai

A Budai Polgár Online a kerület kéthetente megjelenő ingyenesen terjesztett lapjának a Budai Polgárnak az online változata, az offline laptól valamelyest eltérő önálló, magazin jellegű arculattal. Az egyes rovatoknak megfelelő a menüszerkezete az internetes változatnak. Saját, egyedi designal rendelkezik, amely színvilágában harmonizál a www.masodikkerulet.hu honlappal, de önálló arculattal, és a www.budaipolgar.hu révén saját domainnal is rendelkezik. Az egyes hírek, cikkek mellett megtalálhatóak itt az újságban megjelenő hirdetések is.



A www.budaipolgar.hu nyitóoldala

II. kerület honlap-térképe

Főoldal

E-demokrácia

Fórum

A Polgármester válaszol

Hírlevél

Regisztráció

Budaipolgar Online

Képeslapküldő

A kerület

Városadatok

Térkép

Történelem

Városrészek

Nevezetességek

Látnivalók

Természeti értékeink

Hírességek

Testvérvárosok

Impresszum

Sitemap

Önkormányzat

Önkormányzat
Önkormányzat a közigazgatásban
Felépítés
A polgármester
Tisztségviselők
Képviselő Testület
Bizottságok
Részönkormányzat
Kisebbségi Önkormányzatok
Polgármesteri Hivatal
Hivatal
Telefonkönyv
Rendeletek

Ügyintézés

Félfogadás
Ügycsoportok
Ügyfajták
Nyomtatványok
e-ügyintézés
Regisztráció
e-ügyintézés

Tájékoztatás

Intézmények
Közzolgáltatók
Oktatás
Egészségügy
Egyéb intézmények
Ügyeletek
Társadalmi szervezetek
Egyházak
Civil szervezetek
Tömegközlekedés
Választás
Parkolás

Önkormányzati hirdetőtábla

Pályázatok
Ingatlan
Támogatás
Egyéb pályázatok
Tacepao
Válaszok

Szabadidő

Eseménynaptár
Színházak
Múzeumok, kiállítótermek
Mozik,
Sportegyesületek

6.4 A honlap technológiai megvalósítása

A honlap technológiailag az econet.hu Rt. webgyár portálszoftverére épül. A dinamikus internetes jelenléte biztosító, modulós felépítésű webgyár alkalmazáscsomag segítségével folyamatosan frissülő internetes lapok, portálok vagy akár portálcsoportok építhetők fel anélkül, hogy a felhasználóknak, szerkesztőknek webes programozást, html-szerkesztést kellene ismerniük. Az alkalmazáscsomag segítségével a II. kerület weboldalait karbantartó szerkesztők egy könnyen kezelhető adminisztrációs felületen keresztül maguk is folyamatosan alakíthatják, változtathatják a site megjelenését és tartalmát, továbbá az alkalmazáscsomag speciális tartalom-menedzsment alkalmazásokkal, a külső tartalmak automatizált megjelenítését is lehetővé teszi.

A webgyár egy olyan, a webes fejlesztések között egyedülálló eszköztárs, amellyel napok alatt site-ok, portálok vagy akár portálcsoportok építhetők fel. A rendszer alapját képező modulok dinamikus és folyamatosan frissíthető tartalmak megjelenítését teszik lehetővé. Moduljai lefedik a hagyományos site-ok összes funkcióját. A fejlesztéseknek köszönhetően mind a modulok, mind az általuk nyújtott szolgáltatások köre folyamatosan bővül az internet-felhasználók és honlapokat üzemeltetők változó igényeinek megfelelően.

A rendszer különlegessége, hogy a webgyár moduljaiból párhuzamosan két site fejlesztésére kerül sor: az egyik a "hagyományos" honlap, a másik ennek szerkesztői felülete, amely lehetővé teszi, hogy a site gazdája folyamatosan, extra költségek nélkül bármikor alakíthassa, változtathassa a site megjelenését és tartalmát.

Ezt az egyedi megoldást az teszi lehetővé, hogy a webgyár fejlesztése során a design, a programozás és a tartalom menedzsment jól elkülönített, egymástól független munkafolyamatokra került felbontásra.

A rendszer további különlegessége, hogy központi, illetve távoli adatbázisokban elhelyezett tartalmak integrálását is lehetővé teszi.

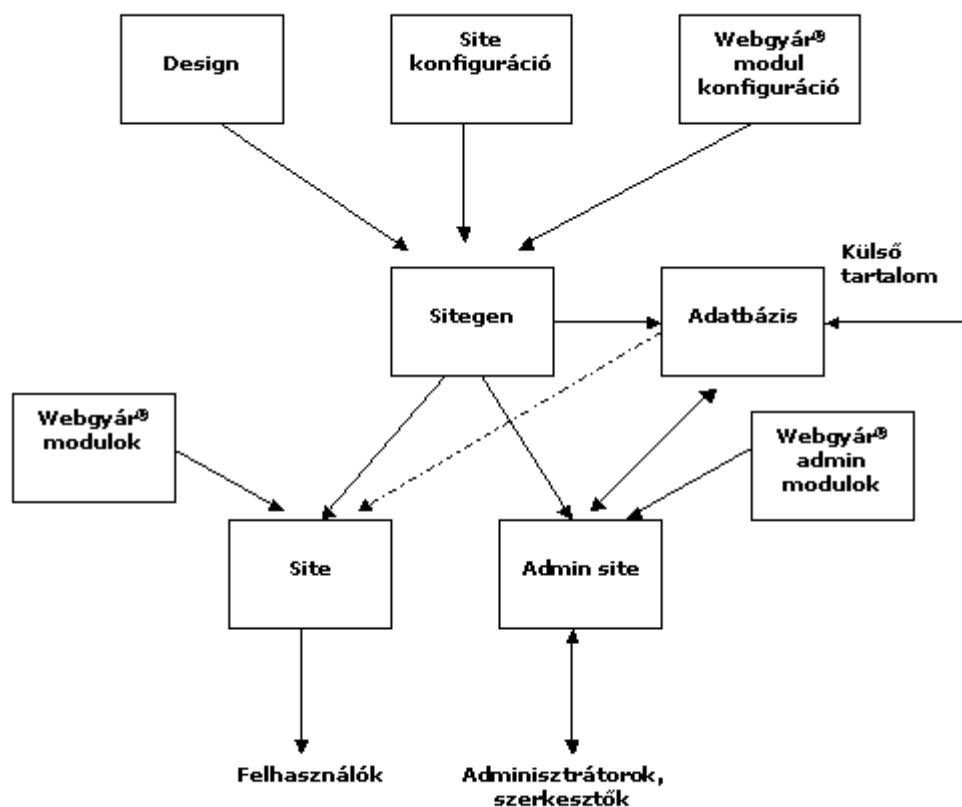
A webgyár rendszer egyaránt lehetővé teszi magyar és idegen nyelvű tartalom beillesztését, az unicode karakterek kezelése miatt az eltérő karakterkészletek sem okoznak problémát. Az idegen nyelvi változat létrehozásával a lapok hierarchiájának tetején megjelennek a nyelvi verziók szerinti elágazási pontok.

6.4.1 Fejlesztési és üzemeltetési környezet

A webgyár elsősorban nyílt forráskódú szoftvereken alapul, fejlesztési és üzemeltetési környezetét ezekre építette az econet.hu. A II. kerület weboldala esetében a rendszer Intel PC platformra telepített Debian Linux operációs rendszeren, Apache webserveren, PHP szerver oldali szkriptnyelv és MySQL adatbáziskezelő segítségével működik.

6.4.2 A webgyár működésének leírása

A webgyár strukturális felépítését az alábbi ábra szemlélteti:



A felső sorban a site egyedi tulajdonságait leíró három elem található:

- webgyár -asított design;
- site szerkezetet leíró konfigurációs file;
- modul leíró konfigurációs file.

Ez a három egység határozza meg a site egyedi arculatát, menüszerkezetét, funkcionális lehetőségeit valamint hardver és szoftver környezetét.

Az egyedi honlap létrehozása a sitegen nevezetű program segítségével történik. A sitegen a három honlap leíró file alapján előállít két – menüszerkezetében azonos (felhasználói, adminisztrátori) – honlapot és a szükséges adatbázisokat. Az így elkészült honlapok funkcionális működését a modulok biztosítják. Minden modul két elkülönített egységből áll, egyik a felhasználói felület kiszolgálását biztosítja, a másik pedig az

adminisztrátori oldalt. A modulok a megjelenítendő információk egy részét adatbázisból szolgáltatják. Az adatbázisba az adminisztrátori felületen, illetve - külső tartalom esetén - egy feldolgozó programon keresztül lehet információt beírni vagy módosítani.

Webgyár -asított design

A webgyár-asított design szabványos HTML formátumú file speciális megjegyzés mezőkkel ellátva, amely tartalmazza a site-on használt összes modul valamennyi lehetséges elemének design template-jét.

Honlap szerkezet konfigurációs file

XML formátumú file, amely tartalmazza a site felépítéséhez szükséges szerkezeti információkat. Itt találhatóak a menü- és almenüpontok nevei, fizikai elhelyezkedésük, a hozzá kapcsolódó modulok és azok paraméterei. Lehetőség van az egyes oldalakon belül is többfajta modul használatára. Az oldalon belüli elrendezés leírása is ebben a file-ban történik.

Modul konfigurációs file

XML formátumú file, amely tartalmazza a modulok működéséhez szükséges paramétereket. A site szerkezetétől függően megadhatók globális, modulcsoport illetve egyetlen modulra vonatkozó paraméterek. Ez a file tartalmazza az adatbázis hozzáférési és felépítési adatokat, amelyek a site elkészítéséhez és működéséhez szükségesek.

Sitegen

A sitegen egy PERL nyelven írt programrendszer, amelynek a feladata a honlap tartalmának elkészítése, valamint az egyes programrészletek paraméterezése. A sitegen beolvassa a megadott XML formátumú honlap szerkezet konfigurációs file-t, valamint a modul konfigurációs file-t, a weboldal kinézetét (design template-t), majd ezekből elkészíti a weboldal könyvtárstruktúráját megfelelő designnal és a tartalom megjelenítéséért felelős modulokkal.

Modulok

A webgyár motorját képező modulok olyan alkalmazások, melyek önálló egységként illeszthetők be a site bármely oldalába. Egy oldalon akár több modul is elhelyezhető, így azok az adott menüpont tartalmait kreatívan és funkcionálisan képesek megjeleníteni.

A modul megjelenítő és szerkesztői felület is egyben. A megjelenítő tetszőleges design elemekkel jeleníthető meg, a szerkesztő pedig az adatbázisok kezelésére alkalmas.

A webgyár moduljai az általuk megjelenített funkcionalitások alapján három csoportba rendezhetők:

- site-építők

- információs modulok
- kommunikációs modulok.

Site-építő modulok

Szabadszöveg

A szabadszöveges modul a webgyár legfőbb építőköve. Segítségével formázott szövegblokkok, képek és hivatkozások jeleníthetők meg egy blokkban. A szövegrészek a szövegszerkesztőkből ismert módon formázhatók, az eszköztáron elhelyezett ikonok segítségével. Így tetszőlegesen megszabható a szövegszedés (félkövér, dőlt, aláhúzott), a fontméret, a szín, a szövegigazítás módja, stb. A szabadszöveges blokkokban a szövegrészek mellett sok szempont szerint pozícionálható és méretezhető képek, táblázatok és hiperlinkek sokasága váltakozhat.

Szabadszöveges mező nem csak önállóan, hanem egy más modul szerkesztőfelületén belül is megjelenhet, pl. a hírszerkesztőben. Ezekben a modulokban az adott mező teljesen megegyezően viselkedik az itt leírtakkal.

Dátum

Portálok és modern cégoldalak elengedhetetlen kelléke a dátum/névnap kiírása a weboldalakra. Ez a modul képes megjeleníteni az adminisztrátor által beállított formátum szerint a következőket:

- dátum,
- idő,
- internetidő,
- névnap.

Eszközők

Az eszközők modul egy olyan többfunkciós alkalmazás, mely lehetővé teszi a felhasználóknak, hogy az éppen megjelenő oldalt beállítsák kezdőlapnak, felvegyék a kedvenceik közé, vagy éppen elküldjék az oldal címét levélben egyik ismerősüknek. A három funkciót egyszerre, vagy külön-külön is be lehet kapcsolni.

Térkép

A térkép modul – nevével ellentétben – nemcsak tetszőleges számú térkép, hanem bármilyen kép elhelyezését támogatja. Elnevezését onnan kapta, hogy alkalmazásával könnyedén publikálhatók felhasználóbarát térbeli információk. A modullal készített oldalak látogatói a térkép hivatkozásaira kattintva felnagyítva pásztázhatják az egyes térképrészleteket, illetve az adott képrészletről bővebb információk jeleníthetők meg.

Quicklink

A modul segítségével az adminisztrációs felületen meghatározott hivatkozások (site-on kívüli, illetve belüli tartalmak) egy legördülő

lista segítségével elérhetővé válnak. Ez az alkalmazás a kiemelt fontossággal bíró tartalmak gyors elérésére szolgál.

URL

Az URL modul nem egy konkrét feladat megoldására szolgál, hanem általános külső tartalom beintegrálását, ill. olyan külső modulok és alkalmazások saját weboldalba illesztését teszi lehetővé, ami nem a saját site-on helyezkedik el.

A modul három módban képes dolgozni:

HTTP - Amikor a tartalom egy másik weboldalon helyezkedik el. Ekkor megadható, hogy a modul időközönként letölti és cache-eli az anyagot. Képes arra is, hogy a teljes letöltött oldalból csak egy részt jelenítsen meg. (pl. az adott site-on csak egy hírdobozt)

INCLUDE – Képes az adminisztrált oldallal azonos szerveren lévő, nem webgyár-ral generált statikus tartalmak publikálására. Itt főleg automatikusan generált tartalmakra kell gondolni. Ilyen pl. egy percenként legenerálódó tőzsdei kereskedés oldal vagy BUX index.

CGI – Olyan, szintén azonos szerveren lévő alkalmazás futtatását képes elvégezni, ami ugyan nem része a webgyárnak, de úgy íródott meg, hogy az integrálható más oldalakba. Ezzel a funkcióval bármilyen szabványos CGI módon működő alkalmazást (modul, portlet) lehet használni.

Információs modulok

Hírek

A hírmodul a megrendelő saját híreit és/vagy külső forrásokból átvett híreket jelenít meg, hírcsoport szerint kategorizáltan, időrendben. A saját hírek folyamatosan frissíthetők, a külső hírek automatikusan töltődnek. A menüpontként elhelyezett hírek megjelenítéséhez önálló hírmodulok szükségesek. A hírlevél modul használatával a site regisztrált felhasználói e-mailben kérhetik az oldalakon megjelenített saját tartalmakat (gazdaság, szórakozás, sport, regionális hírek, stb.).

Dokumentumkönyvtár

A Modul segítségével a weboldalakon letölthető állományokat tehetjük elérhetővé a felhasználók részére. Az állományok kategóriákba rendezhetők, melyek megkönnyítik a navigációt, továbbá lehetőség van a dokumentumok neve és leírása alapján keresni is.

Esemény

A modul segítségével olyan oldalakat állíthatunk elő, amelyeken rendezvényeket, konferenciaprogramokat mutathatunk be. Az eseménymodul segítségével eligazítást adhatunk a honlap

látogatójának esemény vagy konferencia programkínálatából, bemutatva azokat.

Kontaktlista

A modul segítségével olyan oldalakat állíthatunk elő, amelyeken személyek adatait lehet megjeleníteni. A Kontaktlista segítségével közelebb hozhatjuk a honlap látogatóját munkatársainkhoz, konferenciáink előadóihoz, testületi tagokhoz stb. bemutatva őket.

Katalógus

A katalógus modul lehetőséget biztosít több azonos jellegű információ megjelenítésére az általunk elképzelt formában, illetve ezek között keresési és szűrési feladatok megvalósítására.

Tetszőlegesen állíthatjuk össze egy adott fogalom tulajdonságait, majd ezt a formát felhasználva készíthetjük el a kívánt adatok listáját hozzá.

Meteorológia

A modul az Országos Meteorológiai Szolgálat rövid és hosszú távú (2-5 napos) időjárás-előrejelzését jeleníti meg Magyarország, illetve a környező országok tetszőleges térségeire vonatkozóan. Az időjárás modul bármilyen design-ba könnyen beilleszthető. Mivel bizonyítottan hatékony látogatottságnövelő eszköz, a site nyitóoldalának állandó eleme lehet. A modul a megjelenített tartalmat – az Országos Meteorológiai Szolgálat és az econet közötti szerződés alapján, jogtisztán módon - automatikusan átveszi az Országos Meteorológiai Szolgálattól.

Interaktív modulok

Fórum

A fórum modul egy komoly portál rendszer igényeihez igazodó, többszintű üzenetkezelést lehetővé tevő, moderálható, jogosultsági rendszerrel ellátott rendszer.

Az üzenetek 2 szinten vannak csoportosítva. Az első szint az úgynevezett téma-csoportok (group) szintje. Egy téma-csoport jellemzően egy témáról szóló üzenetek összessége, melyeket a site adminisztrátora vesz fel. A felhasználók újabb téma-csoportokat nem tudnak nyitni. Egy téma-csoporton belül az üzenetek témákra (thread) bomlanak. Az egyes témákat már maguk a fórum használói is létre tudják hozni.

A beírt üzeneteket tartalmilag az erre feljogosított moderátorok ellenőrizhetik. A moderálás két eszköze az üzenet szövegének módosítása vagy teljes törlése.

Regisztráció

Bejelentkezés az internetes site valamilyen szolgáltatására felhasználónév és jelszó együttes megadásával. Az adminisztrációs oldalon, illetve néhány másik modulban – például fórum, hírlevél,

dokumentumok – fontos ezt a bejelentkezést megtartani, mely szintén a regisztrációs modul feladata.

Hírlevél

A hírlevél modul alkalmazásával a site regisztrált felhasználói egyező tartalmú e-mailben rendszeresen tájékoztathatók. A modul a hírleveleket kiküldés után archívumban tárolja. A hírlevél-küldés a legegyszerűbb formája az ügyfelek elérésének: az akciókról, újdonságokról és hírekről úgy informálhatók, hogy nem szükséges a site-ot felkeresniük.

Szavazógép

A site látogatója a feltett kérdésre a válaszlehetőségek közül kiválaszthatja a számára legmegfelelőbbet. A szavazás pillanatnyi állása a site bármely oldalán – többféle ábrázolással – megjeleníthető.

Keresés

A keresés modul a teljes weboldal tartalmán végez keresést napi rendszerességgel, így elősegítve a felhasználónak a böngészést. A találatok megjelenítésénél figyelembe veszi a kulcsszó gyakoriságát, illetve ebben az esetben további paramétereket adhatunk meg.

Nyomtatványkitöltő

A nyomtatványkitöltő internetes űrlapok készítésére alkalmas modul. Nemcsak a kérdések összeállítása támogatott, hanem a válaszok jellege is: lehet a válaszadó által szabadon szerkeszthető vagy történhet egy előre definiált választékból. A site látogatói által kitöltött kérdőívek egy központi adatbázisba kerülnek. Opcionálisan beállítható, hogy a modul a beérkező adatokról az arra jogosult személyeknek e-mailben értesítést küldjön.

Képeslapküldő

A képeslapküldő modul grafikák, fotók küldését teszi lehetővé. A felhasználó az általa kiválasztott képet és személyes üzenetét tetszőleges e-mail-címre kétféleképpen, képként vagy hivatkozásként továbbíthatja. E szolgáltatás egyike azon internetes közösségépítő eszközöknek, melyek segítséget nyújtanak a honlap ismertségének és látogatottságának növeléséhez.

Adminisztrációs (szerkesztői) felület

A webgyár adminisztrátori felületén keresztül a site tulajdonosa vagy adminisztrátora egy általa definiált publikációs rend (work-flow) keretében alakíthatja, módosíthatja a site tartalmát. A adminisztrációs felület kezelése nem igényel további számítástechnikai ismeretet, az egyes modulokhoz az alkalmazásnak megfelelő, kontextus-szenzitív Súgó funkcióval van kiegészítve.

A webgyár lehetőséget ad külső – akár központi adatbázisokból származó - tartalmak integrálására (például hírek, időjárás adatok

stb.). Ebben az esetben speciális (tartalom-függő) perl programok végzik az automatikus adatbázis-töltést.

6.4.3 Technikai üzemeltetés

A II. kerület weboldala az econet.hu saját szerverparkjában üzemel. Az econet.hu telephelyén, az INFIGATE TeleHotelben, egy dedikált hosting területtel rendelkezik. Ez a terület kifejezetten szerverek és egyéb informatikai eszközök üzemeltetésére lett kialakítva. Biztosított az állandó páratartalom és hőmérséklet valamint a szünetmentes áramellátás. A szerverek nagy megbízhatóságú Internet kapcsolattal rendelkeznek. Minden Web, email, és más szerver a külső tűzfal védelme alatt futnak, ami az első lépcső a védelmi infrastruktúrában. Minden szerver, ami szolgáltatásokat nyújt az internet felé, itt kerül elhelyezésre, mint például:

- Web szerver
- Mail szerver
- DNS szerver

Ezek a szerverek az econet.hu belső hálózatához egy másik, belső tűzfalon keresztül kapcsolódnak. Ez a maximális biztonság elérése miatt lett létrehozva. Ez a hálózati topológia egy úgynevezett demilitarizált övezetet hoz létre (DMZ), mellyel a szerverek mind az internettől, mind a belső hálózattól védve vannak.

Internet kapcsolat és szolgáltatások

Az econet.hu központi routere négy független kapcsolattal rendelkezik az alábbiak szerint:

1. Magyar Internet Kapcsolat – BIX
Jelenleg 20 Mbit-es kapcsolat a magyar internet peering központ felé. A BIX hálózat a magyar internet szolgáltatókat kapcsolja össze nagy adatátviteli sávszélességet biztosítva. Ez a kapcsolat nagysebességű elérhetőséget biztosít a II.kerület weboldal látogatóinak bármelyik magyar szolgáltatótól és annak teljes hálózatából.
2. Local peering
Az internet-szolgáltató egy második, alternatív adatkicserélő központot biztosít az econet.hu számára, amit Local peering-nek hívnak. Ez a hálózat egy alternatív peering központ, ami a szolgáltatás megbízhatóságának növelése céljából épült ki. A Local peeringhez kapcsolódó tagok számára ez alternatív adatkicserélési útvonalat jelent, például a BIX üzemzavara esetén a tagok zavartalanul folytathatják egymás ügyfeleinek kiszolgálását anélkül, hogy erre a drága és ehhez képest kis sávszélességű nemzetközi

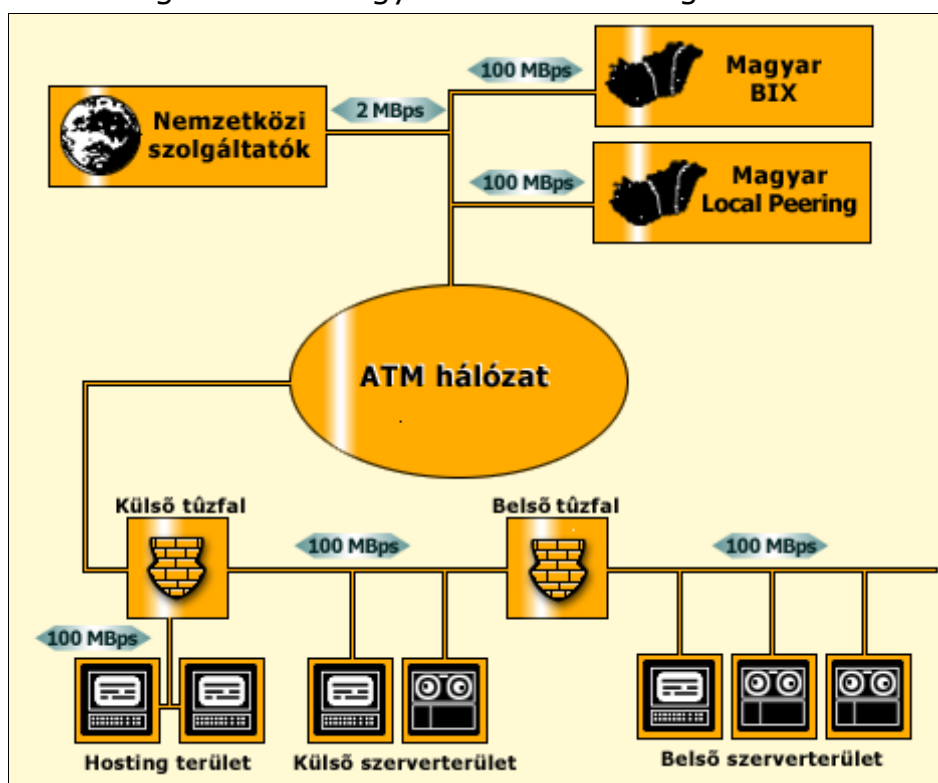
vonalaikat kellene használniuk. A II. kerület weboldalát kiszolgáló webszervereket adatvesztés ellen többszörösen védett hardver és szoftver hibák elkerülésére, hogy megbízható, folyamatos szolgáltatást lehessen nyújtani.

3. Nemzetközi szolgáltatók

Az econet.hu 2 Mbit garantált sávszélességgel rendelkezik a nemzetközi internet szolgáltatók felé. Ezt a 2 Mbit-et három, független nemzetközi szolgáltató biztosítja. Ez a II. kerület weboldal üzemeltetése szempontjából maximális megbízhatóságot és gyorsaságot eredményez, mert egyrészt egy szolgáltató teljes kiesése sem okoz észrevehető fennakadást, másrészt az adatcsomagok az optimális szolgáltatót/útvonalat választva jutnak el a címzethez. A vonalak garantált kapcsolati ideje 99.9% éves szinten.

4. Belső szerverkapcsolat

A szerverek az internet felől a szolgáltató által nyújtott nagy sebességű ATM kapcsolaton érhetők el. Jelenleg 10Mbit sávszélességet használ az üzemeltető, a teljes 155 Mbit-es kapacitásból. Ennek a kapcsolatnak a sebességét a meglévő kábeleken néhány perc alatt lehet megváltoztatni. Ez lehetőséget nyújt arra, hogy az internet forgalom növekedése esetén könnyen megnövelhető legyen a sávszélesség.



econet.hu szerverpark

Redundáns és archiváló megoldások

A II. kerület weboldalát kiszolgáló web szerverek adatvesztés ellen többszörös védelemmel vannak ellátva, hardver és szoftver hibák elkerülésére, hogy megbízható, folyamatos szolgáltatást lehessen nyújtani az önkormányzat részére.

Ezek a megoldások a következők:

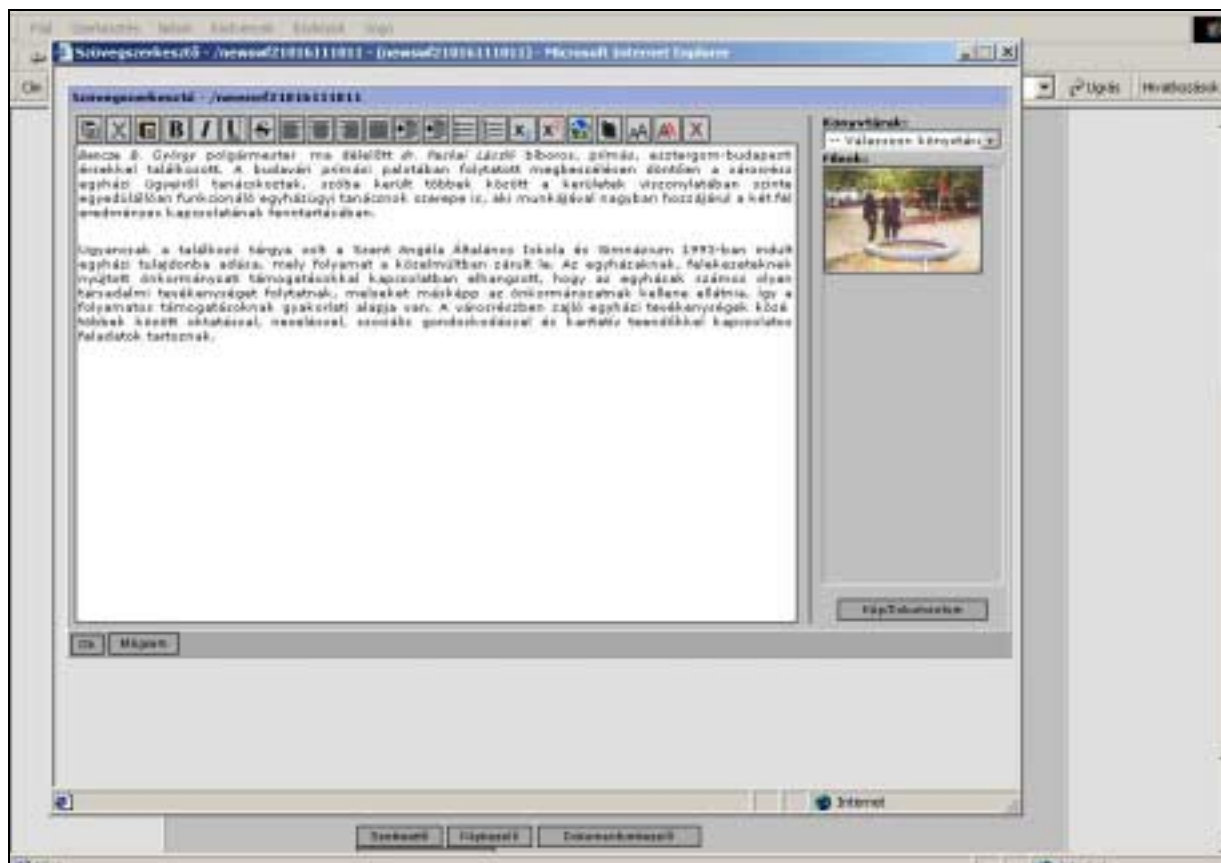
- Háttértárolók védelme
- Áramkimaradás elleni védelem
- Szoftverhiba elleni védelem
- Szoftverhiba elleni védelem (backup)

6.5 Honlap üzemeltetése, az internet hatása a külső és belső folyamatokra

A honlap üzemeltetését technikai értelemben a honlap kivitelezője az econet.hu Rt. végzi, a saját, fent részletezett infrastruktúráján, így elkerülhetővé vált az önkormányzat számára a szükséges hardverekbe való beruházás és az üzemeltetéshez szükséges professzionális személyzet alkalmazása. Az üzemeltetés kondícióit a felek előzetesen egy kellő részletességű megállapodásban, az úgynevezett SLA-ban (service level agreement) fektették le. A megállapodás kitér a szolgáltató megfelelő rendelkezésre állás biztosítására vállalt kötelezettségére, és a 24 órás rendszerfelügyelet biztosítására.

Nagy hangsúlyt kaptak benne a biztonsági kérdések is; a megfelelő fizikai biztonság és a logikai biztonság is. Lényeges feltétel volt, hogy az oldal tartalmáról heti rendszerességgel biztonsági másolat készüljön, amelynek segítségével az adattartalom visszaállítható.

A honlap gyakorlatilag teljes információtartalma módosítható és frissíthető a fentiekben részletezett az adminisztrációs felület segítségével. Az adminisztrációs felület eléréséhez csak egy internet-hozzáféréssel rendelkező számítógép szükséges, más technikai követelménye nincs. Az adminisztrációs felület kezelése az átlagos számítógépes felhasználói ismeretekkel rendelkező munkatársak számára is néhány óra alatt elsajátítható volt.



A www.masodikkerulet.hu adminisztrációs felülete

A folyó szövegek publikálása, számtalan formázási lehetőséget rejt magában. Lehetőség van a megszokott betűformátum megváltoztatására, a bekezdések igazításának megváltoztatására, valamint speciális elemek, pl. listák, képek, linkek beillesztésére, letölthető dokumentumok csatolására, a megjelenés időtartamának beállítására. Az adminisztrációs felület lehetőséget nyújt a többszintű és eltérő jogosultságú tagokból álló "szerkesztőség" kialakítására. Megoldható, hogy az egyes szerkesztők által felvitt információk oldalon történő megjelentetése csak egy meghatározott felhasználó jóváhagyásával történjen.

A II. kerületben a honlap üzemeltetése nagymértékben elválik az informatikától, a honlap frissítéséért és a honlapra kikerült anyagokért a sajtóreferens a felelős, aki egyben a hírek felvitelében is részt vesz. A honlap tartalmi karbantartásával foglalkozik továbbá egy külső munkatárs (részmunkaidőben foglalkoztatott kommunikáció szakos egyetemista), aki a sajtóreferens irányítása alapján végzi a az anyagok összegyűjtését és feltöltését. A Budai Polgár Online frissítését az "offline" újság szerkesztősége végzi, tartalma és üzemeltetésének mechanizmusa teljes egészében elválik az önkormányzati honlapétól.

A honlapon szereplő "külső" intézmények, szervezetek a róluk szóló információkat saját maguk szolgáltatják, a velük való kapcsolattartást és az anyagok összegyűjtését a területért felelős önkormányzati munkatársak végzik (sportreferens, sajtóreferens, művelődési irodavezető). Az anyagokat az esetek túlnyomó részében elektronikus formában e-mailben, floppyn vagy CD-ROM-on szolgáltatják az érintettek, előzetesen egyeztetett formában. Így ezen tájékoztató anyagok felvitele minimális munkaidő-ráfordítást igényel. A helyi kulturális intézmények, galériák, művelődési házak a kialakult gyakorlat szerint havi rendszerességgel küldenek tájékoztatást programjukról, rendezvényeikről.

A legnagyobb nehézséget a polgármesteri hivatalban keletkező információk összegyűjtése jelenti. Mivel rendkívül gyenge a hivatal egyes szervezeti egységeinek kommunikációja, az egyes részlegekben keletkező információ sok esetben nemhogy a honlap szerkesztőségéhez, még az esetlegesen szintén érintett egyéb osztályokhoz sem jutott el⁴. A honlaphoz szükséges információk összegyűjtését és továbbítását be kellett építeni a hivatal működését szabályzó egyes ISO eljárásleírásokba is.

A nagy belső ellenállás és érdektelenség miatt azonban így is nehézségeket okozott a megfelelő információ-szolgáltatás. A hivatal munkatársainak jelentős része nem tartozott a rendszeres internet-használók közé, és így nem volt elképzelése sem, hogy milyen lehet az önkormányzati honlap, vagy egyáltalán bármilyen honlap. Komolytalan és lényegtelen dolognak tartották, fölösleges pluszmunkának az ezzel való fáradozást. A legáltalánosabb vélekedés az volt, hogy az önkormányzati honlapot "ügyse nézi senki". Mindezen okok miatt a szerkesztőkkel való együttműködést sok esetben csak a felsővezetés határozott intézkedései tudták kikényszeríteni. A helyzeten csak az változtatott, amikor a hivatal minden, erre alkalmas számítógéppel rendelkező munkatársa kapott különböző szintű, minimálisan az önkormányzati honlap megtekintéséhez szükséges internet-hozzáférést. Így az addig szkeptikus és együttműködni nem hajlandó hivatali dolgozók nagy részénél hamar lehetett pozitív változást tapasztalni, sőt nem ritkán kezdeményezőkké váltak. Észrevették a honlapon található esetleges hibákat, fejlesztési javaslatokkal álltak elő, és sokkal könnyebben és gyorsabban szolgáltatnak információkat, felismerve azt, hogy mennyire hatékony nyilvánosság érhető el ezáltal.

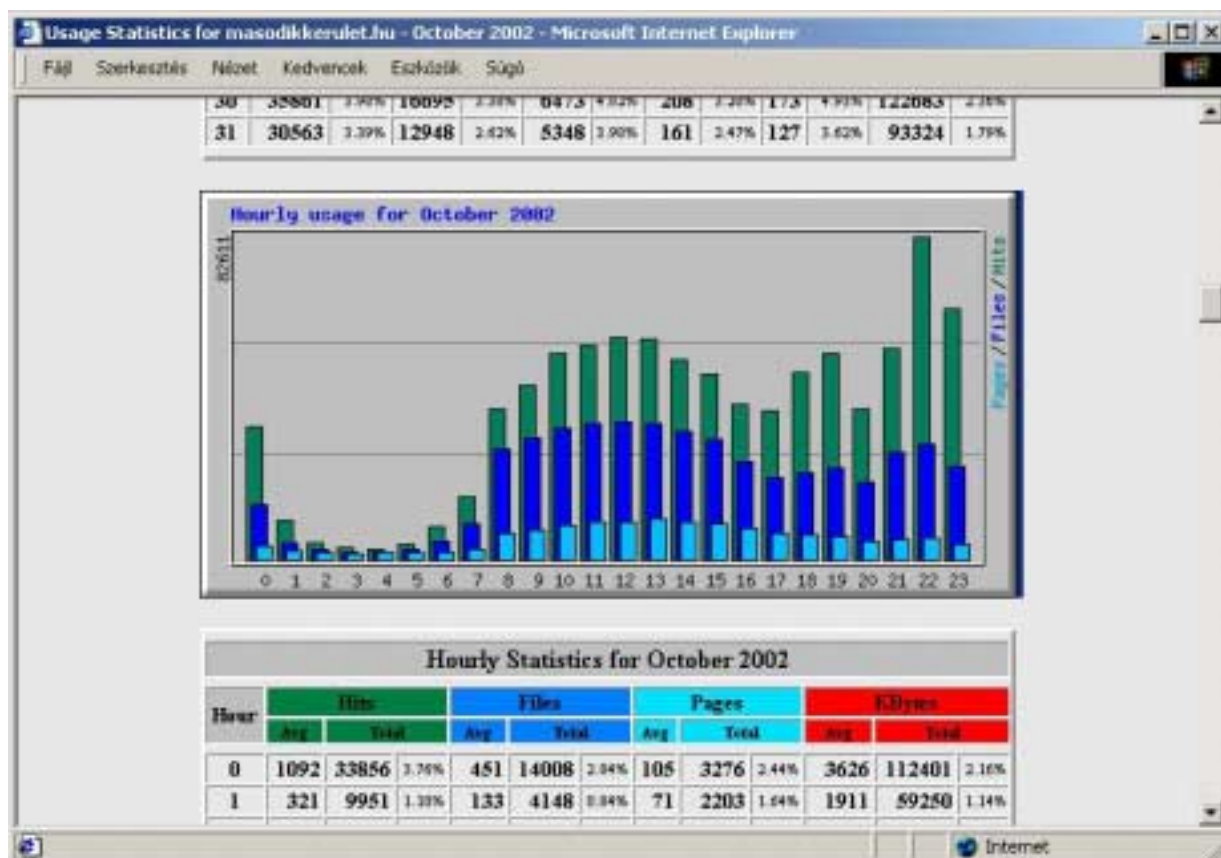
⁴ A tanulmány előzetes kutatásának időszakában észlelt helyzetet jellemeztük, a hivatal jelenlegi működése ettől eltérhet.

6.6 Első tapasztalatok, lakossági visszajelzések, továbblépés irányai

6.6.1 Első tapasztalatok

A honlap elindulása után bizonyos területeken mérhető és érezhető könnyebbség volt tapasztalható, lecsökkent a pályázatokkal kapcsolatos ügyfélforgalom és információkérések száma, illetve az ügyintézésel kapcsolatos információkérések. Ez tovább erősítette a honlap belső elfogadottságát. Az ügyfélszolgálaton dolgozó hivatali munkatársak arról számoltak be, hogy a lakosság egy jelentős része sokkal szívesebben informálódik az önkormányzati honlapról, mivel így telefonköltséget és személyes utánajárást spórol meg ezzel. (Jó példa volt erre, az amikor egy véletlen következtében valamely pályázati kiírás szövege nem került fel a honlapra. Ekkor mind a lakosság, mind az érintett hivatali munkatársak részéről rengeteg panasz érkezett a honlap szerkesztőihez, kifejezetten az internetes megjelenés hiányát kifogásolva.)

A megújult www.masodikkerulet.hu 2001 januárjában jelent meg a nagyközönség előtt, a kezdeti nagymértékű látogatói számot valamelyes visszaesés követte. Amikor a lakosság azt tapasztalta, hogy az oldal gyakran frissül, az önkormányzattal kapcsolatos információk valóban pontosak és aktuálisak, illetve itt lehet a legtöbb információt megtalálni a kerülettel kapcsolatban, a látogatók száma stabilizálódott, átlagosan 200 látogató/nap körüli értéken. A nagyobb érdeklődésre számot tartó események környékén (választások, új pályázat megjelenése stb.) nem volt ritka a napi 1000 fő fölötti látogatószám sem.



A látogatottság mérése a www.masodikkerulet.hu -n
(Webalizer látogatottsági statisztikát készítő alkalmazás)

6.6.2 Lakossági visszajelzések

A lakossági visszajelzésekre, a honlappal kapcsolatos észrevételekre egy külön topic szolgál a fórumon, számos e-mail is érkezik a szerkesztőséghez, illetve felmerül az önkormányzati honlap témája az online lakossági fórumon is.

Mindezek nyomán folyamatosan, számos kisebb-nagyobb változtatásra került sor a honlapon. Az első tapasztalatok és a lakossági visszajelzések alapján bebizonyosodott, hogy egyre nagyobb igény van egy jóval hatékonyabb és szélesebb körű elektronikus ügyintézési szolgáltatásra.

6.6.3 Tovább lépés irányai

Mindezek hatására a 2002 nyarán az alábbi fejlesztésekről döntött az önkormányzat vezetése:

6.6.3.1 Elektronikus ügyintézési felület kialakítása

A beadványok elektronikus úton történő beadhatóságának megteremtése vitathatatlan előnyökkel jár, hiszen a lakosság számára a személyes megjelenés kiváltásával csökkenti az ügyintézésre fordítandó időt, a

hivatal terhelését pedig az ügyfélfogadás, tájékoztatás és a postázás-iktatás idejének lerövidítése révén jelentősen mérsékli. Megvizsgálva az erre irányuló külföldi és hazai kísérleteket, illetve figyelembe véve a kerületközi együttműködés kínálta lehetőségeket mindezt a következő módon a tűnik legcélszerűbbnek megvalósítani:

- Egy, kizárólag regisztrált felhasználók számára elérhető weboldalt szükséges kialakítani, ahol a felhasználó hozzáfér az elektronikusan beadható nyomtatványokhoz, illetve rendelkezésére állnak a hivatal által részére közölt információk (pl. a Debrecenben már megvalósított, helyi adó-egyenleg követése).
- Az egyes nyomtatványok online kitöltése után (természetesen használva a kitöltés helyességét segítő automatikus ellenőrző funkciókat) a felhasználó a már rendelkezésre álló fokozott biztonságú digitális aláírással hitelesíti a tranzakciót. (Ehhez alapfeltétel, hogy megjelenjenek a megfelelő termékek és az elektronikus aláírásról szóló 2001. évi XXXV. Tv. végrehajtását elősegítő ágazati jogszabályok, hogy a fokozott biztonságú digitális aláírás a magánokirattal egyenértékű jogi hatállyal rendelkezzen, amely az egyes beadványok hitelesítésére megfelelő (jelenleg elegendő a kitöltött formanyomtatványt aláírni).)
- Ez a felület alkalmas arra is, hogy a későbbiekben a Hivatal-ügyfél irányú hiteles elektronikus kommunikációt kezelje. Az elektronikus úton kiadott határozatok kézhezvétele a későbbiekben ezúton, "digitálisan aláírt tértivevény" segítségével hitelesen igazolható lehet (további előnye, hogy ezzel is lerövidíthető az eljárás, hiszen nem kell megvárni a tértivevény visszaérkezését).
- A beadott, elektronikus formában, digitálisan létező, elektronikus aláírással ellátott dokumentumok archiválásra kerülnek egy adatbázisban. A beadványok sorsa ezután kétféleképpenn alakulhat. Kinyomtatás után iktatásra kerül és a "hagyományos" módon folytatja útját a hivatalban, vagy lehetséges a hivatal elektronikus dokumentumkezelő rendszerébe való automatikus bekerülés (amelyet az iktató csak jóváhagy - ezek az adott irat iktatásának munkafolyomata néhány kattintásra csökkent).

6.6.3.2 Internetes ügyfélszolgálati bejelentkezés

Rövid idő alatt és alacsony költséggel megvalósítható, ugyanakkor látványos és várhatóan széles népszerűségnek örvendő lépés a bejelentkezési ügyfélfogadási rend kialakítása. Az ügyfelek számára az interneten keresztül válhat lehetővé félfogadási időpont igénylése. Ezáltal a szolgáltatást igénybe vevő ügyfelek számára érezhetően csökkenhet az ügyintézésre fordítandó idő, továbbá a honlapon révén tájékozottabb, kevesebb információt igénylő ügyfelek csökkentik a Hivatal terheltségét is.

Mindehez a következőkre van szükség:

- A hivatali ügyfélfogadás rendjének átalakítása, egy kizárólag bejelentkezéses félfogadásra szolgáló időpont kialakítása. Minderre azért van szükség, hogy az előre egyeztetett időpontban érkező ügyfelek ne okozzanak fennakadást, a „hagyományos”, sorszámkérésen alapuló ügyfélfogadásban.
- Egy, az internetes bejelentkezésre szolgáló webes felület kialakítása (amely a felhasználó számára természetesen az e-ügyintézési felület egyik szolgáltatása, és technikailag is azonos site). A bejelentkezést célszerű kizárólag regisztrált felhasználók számára lehetővé tenni. Itt, miután a szűrési feltételek segítségével a felhasználó kiválasztotta az általa intézendő ügyhöz tartozó ügyintézőt, a rendelkezésére álló szabad időpontok közül kiválaszthatja a legmegfelelőbbet. A bejelentkezést a tévedések és visszaélések elkerülése érdekében célszerű elfogadáshoz kötni, melynek során, egy erre a feladtra beosztott ügyintéző a bejelentkezett ügyfelet az időpont megerősítése érdekében telefonon visszahívja, vagy az ügyfél e-mailben megerősíti az időpont igénylését.
- Az egyes ügyintézők a hozzájuk bejelentkezett ügyfelek névsorát, az időpontot és adatait kétféleképpen érhetik el: az interneten keresztül, illetve amennyiben erre nincs lehetőség (pl. okmányiroda) egy, az alkalmazásból kiexportált és e-mailben, vagy egyéb elektronikus formában eljutott táblázat formájában.

Minedezen fejlesztések eredményeként nagyságrendekkel javulna az ügyfélszolgálat színvonala, amellet, hogy ezen új lehetőséggel nem élő ügyfeleket sem éri semmilyen hátrány, hiszen a „hagyományos” félfogadás rendjében emiatt nem keletkezik zavar.

7. Összefoglalás, értékelés

„Ma a magyarországi önkormányzatok kevesebb mint tíz százalékának van honlapja. ... s ezek többsége is azt a benyomást kelti, mintha készítettői maguk sem tudnák, miért kell az interneten képviseltetniük magukat. Elektronikus ügyfélszolgáltatnak nyoma is alig van.

*A több mint háromezer települési önkormányzatból nyolcszáznak nincsen internet-hozzáférése sem, de a honlappal egyáltalán rendelkező mintegy kétszázötven helyhatóságról sem mondható el, hogy kihasználná az internet adta lehetőségeket: a szájtokon alig találhatók interaktív elemek, a tájékoztató anyagok pedig többnyire sem a helybeli lakosok, sem a potenciális látogatók igényeire nincsenek figyelemmel. A készítettők általában tananyagként értelmezik saját településüket: "történelme, földrajza, közigazgatási intézményei" és így tovább, csupa statikus, a hétköznapi életben kevésbé hasznos ismeret található rajtuk. Ha a helyi vállalkozások címe és a kulturális intézmények aktuális programja megtalálható egy települési honlapon, az már jónak számít a mezőnyben. A szájtok zömének készítését az önkormányzatok saját forrásaikból finanszírozták, a megvalósítást többnyire helyi vagy a régióban található cégekre - általában kis internet-fejlesztő vállalkozásokra - bízta. A honlapok gyakran technikailag és tartalmilag is esetlegesek, s készítőik nem sok gondot fordítottak arra, hogy folyamatosan frissíthetők legyenek.”
(forrás HVG)*

Talán ebből a rövid idézetből is látható, miért választottuk tanulmányunk témájaként az önkormányzati honlapok kérdéskörét. Sajnos ma Magyarországon elég lesújtó a helyzet, éppen ezért öröm, ha egy olyan megoldással, önkormányzati honlappal találkozunk, amely példaértékű lehet.

Bízunk abban, hogy tanulmányunk az egyes szakterületek ismereteit összegyűjtve segít képet adni önkormányzati döntéshozóknak, valamint internet-fejlesztőknek egyaránt arról, miként lehet egy település honlapját megtervezni, kivitelezni. Természetesen a II. kerületi önkormányzat honlapja mellett számos olyan települési weboldalt említhettünk volna, mely vagy felépítésében, vagy tartalmában, vagy technológiai megvalósításában követendő példaként szolgálna a többiek számára – de legalább is átlagon felüli kivitelezésű. Ilyen lehetett volna Pécs, Szombathely, Nyíregyháza, Hódmezővásárhely site-ja, vagy a Somogy

Megyei Önkormányzat weboldala. Reméljük néhány év múlva még több ilyen site lesz.

Ugyanis az már most tudható: az igény egyre nagyobb lesz. A felhasználók száma egyre nő, és ha az önkormányzatok nem kezdenek időben hozzá ehhez a feladathoz, akkor lemaradásuk nehezen lesz behozható. Ráadásul az EU csatlakozást követően az internet mint kommunikációs csatorna még fontosabb lesz.

Azonban egy dolgot tisztán kell látni. Egy igazán hasznos és a kor igényeinek megfelelő önkormányzati honlap elkészítése csak egy eszköz, de nem maga a cél. Ugyanis napjainkban a cél a „szolgáltató” önkormányzat kell, legyen. Ehhez természetesen szervezeti és strukturális változás szükséges, és nem utolsó sorban szemléletváltás. Olyan állampolgár-központú intézményekre van szükség, amelyek az állampolgárokat és a területén lévő cégeket egyaránt ügyfelekként – vevőként – kezelik, és az ő igényeiket figyelembe véve alkotják meg az egyes szolgáltatásokat; köztük az elektronikus-ügyintézés összetett feladatait is. Ebben a folyamatban pedig csak az egyik, bár kétségtelenül fontos lépés az internet által lehetővé vált technológiák alkalmazása, a végső cél érdekében történő felhasználása. Hiszen az internet, mai ismereteink szerint az ügyfelek szempontjából az egyik legkényelmesebb, legolcsóbb tájékoztatási csatorna és ügykezelési mód.

8. Függelék

8.1 A tanulmányban használt legfontosabb szakkifejezések

ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line - aszimmetrikus digitális előfizetői vonal)	a DSL technológia egy formája, melyben a letöltés és feltöltés sebességkorlátja nem egyforma (általában letöltés 384 kbite/sec, feltöltés 64 vagy 128 kbite/sec.). A szélessávú internet-szolgáltatás egyik legelterjedtebb formája, mely leginkább a lakossági és a kisvállalati piacon lesz egyre népszerűbb. Technológiai közege a hagyományos telefóniából ismert kettős csavart rézérpár.
Böngésző (Browser)	A site grafikus felületének megjelenítésére szolgáló, helyi platformon (saját gépen) üzemelő szoftver. A böngészők vizuálisan jelenítik meg az internetes programnyelven (HTML, Java) írt weboldalakot. A legelterjedtebb böngésző az Internet Explorer és a Netscape Navigator
Csevegés, csevegőszoba (chat; chat room)	Az online kommunikáció egyik formája, amely lehetővé teszi a felhasználók számára, hogy real-time beszélgetést folytassanak az interneten keresztül. Ezek a beszélgetések rendszerint ún. beszélgető szobákban (chat room) történnek, ahol az egyik résztvevő által beírt szöveg megjelenik a beszélgetőtárs(ak) monitorján. A chat room rendszerint az azonos érdeklődésű felhasználók virtuális találkahelye.
Dial-up (Betárcsázós)	kapcsolt vonali internet-elérés
domain név	Az interneten a hostok címét jelölő, alfanumerikus formájú címzés. Ez az a cím, amit legtöbbször a www. karaktorsorozat után írunk a böngésző címsávjába. (pl. masodikkerulet.hu).
Fórum	Egy adott kérdés megvitatására szolgáló kommunikációs eszköz, ahol a résztvevők kicserélhetik gondolataikat.
Flash	számítógépes animáció, illetve az ezt előállító program
Headline	Egy honlap főoldalán vízszintes elrendezésben elhelyezkedő címszavak, melyek további linkeket és makrotartalmakat hívhatnak elő.
HTML (Hypertext Markup Language)	A www-en megjelenő dokumentumok alapjait leíró, szöveges programozási nyelv, mely definiálja a dokumentumok közötti kapcsolatot jelentő hyperlinkek működését is. Míg ez a weboldal-készítés legelterjedtebb programnyelve.
HTTP -	A grafikus megjelenést szabályozó protokoll, olyan

Hypertext Transfer Protocol	szöveges dokumentumrendszer létrehozására, amelyben egyes szövegrészek máshol található szövegrészekre, képekre, hangokra stb. utalnak. A felhasználó böngésző szoftverének segítségével már nem az utalások, hanem ezek célpontjai jelenhetnek meg, azaz például egy képre való hivatkozás helyén már megjelenik maga a kép.
Hyperlink	A HTTP szabvány nyújtotta lehetőségeket kihasználó utalás, ami egy máshol található információra mutat, segítségével a hivatkozott információ megtekinthető.
Internet-penetráció	Az internet használatának elterjedtsége.
ISDN	Digitális adatátviteli technológia a vezetékes telefonhálózaton, a kapcsolt vonali internet-hozzáférés egy fejlettebb technológiáját képviseli. Sáv szélessége 64 vagy 128 kbite /sec.
IP cím - Internet Protocol Address	A World Wide Web-csomópontok számmal megadott címe, amelyet az ún. nameserver feleltet meg az URL címmel. Ebből következik, hogy a szövegesen megadott Web-cím megváltozhat, de ha erről a nameserver tudomást szerez, akkor a régi Web-címre érkező kéréseket át tudja irányítani az új címre, mivel az IP cím nem változik. (formája pl.: 213.16.96.85)
JAVA	Programozási nyelv, mellyel különböző géptípusokon egyformán futtatható szoftverek írhatók. Igazából a World Wide Web terjedésével lett népszerű, mint az azt kiegészítő alkalmazások gépfüggetlen programnyelve. Az új Böngészők már "értik" a Java nyelvet, vagy annak egyszerűsített, JavaScript nevű változatát. A Java az NC-k (network computer) fő (vagy kizárólagos) programozási nyelvévé válhat.
Java applet	A weboldalakon elhelyezett rövid, Java-ban íródott programok elnevezése.
Javascript	A Java programnyelv egyszerűsített változata.
Kereső (search engine)	Egy adott weboldal tartalmában, vagy akár az egész interneten elérhető információ-tartalomban keresést végző alkalmazás. Lehet szabadszavas (adott szóra, szótöredékre keres), vagy kategorizált (adott kategórián belüli tartalmakat kutatja fel)
Könyvjelző (Kedvencek, Bookmark Favourites)	A böngésző programokba kedvenc oldalainkhoz könyvjelzőt rendelhetünk hozzá, amelynek segítségével nem kell megjegyeznünk azok pontos címét, hanem a könyvjelzőre (kedvencek) kattintva a böngészőprogram menüjében azonnal a megadott az oldalra ugorhatunk.
Link - hivatkozás	Ez az eszköz teszi lehetővé, hogy az internetet használva egyik dokumentumot egy másik dokumentumhoz

	kapcsoljunk. A link tehát egy aktív hivatkozás két elektronikus dokumentum között.
Makrotartalom	Cikkek, információk, amelyek mikrotartalmak felől megközelíthetők.
Mikrotartalom	Egy honlapon megtalálható tartalomra vonatkozó kulcsszó vagy címszó, amely általában a főoldalon szerepel, és rákattintva a vonatkozó bővebb információ elérhető.
Nameserver	Az IP cím és a domain név közötti megfeleltetést hajtja végre (névfeloldás).
Offline	Interneten kívüli (értsd: hagyományos kommunikáció csatorna; pl. kiadvány, írott és elektronikus sajtó stb.)
Online	Interneten levő
Portál (Portal Site)	Olyan honlap, amelyet úgy terveznek, hogy a felhasználók ezt az oldalt válasszák a böngészőjükben kezdőoldalnak. Igen sok információ, link segíti a hálón a könnyebb eligazodást. Ezek a honlapok igen általános tartalommal bírnak meglehetősen széles körben. A lényeg az, hogy mindenki megtalálja rajta az általa keresett információt (időjárás, divat, kikapcsolódás, hírek, stb.) - vagy ha azt nem is a linkjét legalább.
Sávszélesség	Az adott kapcsolaton egységnyi idő alatt átküldhető adatmennyiség (szöveg, kép, video, hang). Mértékegysége a bits-per-second. Egy oldalnyi szöveg kb. 16 000 bit
Szerver (Server)	Egy hálózat felhasználóinak különféle szolgáltatásokat biztosító nagy kapacitású számítógép; pl webservert, amely elérhetővé tesz a html formátumú dokumentumainak az interneten bárki számára, vagy a mailserver, aminek segítségével fogadhatunk és küldhetünk e-maileket vagy akár a reklámmegjelenéseket ütemező, targetáló és mérő AdServer (reklámszerver).
URL (Uniform Resource Locator)	Internetes cím
Website; site	Honlap, weboldal
Visitor (látogató, felhasználó)	Egy adott látogatóhoz tartozó IP cím, amely a böngészést kezdeményező számítógépet jelöli. Egy IP címhez több számítógép, illetve több felhasználó is tartozhat, amennyiben az internetre közvetlenül csatlakozó számítógép egy központi szerver. A modemeken keresztül csatlakozó felhasználók minden kapcsolódáskor más IP címet kaphatnak a központi szervertől, amely

	dinamikusan generálódik. Ez azt is jelenti, hogy ugyanahhoz a dinamikus IP címhez nagy valószínűséggel a későbbiekben másik felhasználó tartozik.
www	World Wide Web, internet

8.2 Európai internet-penetráció

Összehasonlító táblázat az európai országok internet-penetrációjáról

Forrás: Nua Inertnet Services

Ország	Adatfelvétel időpontja	Internetezőők száma	Lakosság %-ban
Albánia	2000 december	12,000	0.34
	1999 december	2,500	0.07
Andorra	2001 április	24,500	36.26
	1999 december	5,000	7.48
Ausztria	2001 december	3.55 millió	43.45
	2000 október	3 millió	36.9
Belorusszia	2001 december	422,000	4.08
	2000 december	180,000	1.74
Belgium	2001 december	3.4 millió	33.14
	2000 szeptember	2.7 millió	26.36
Bosznia	2001 december	45,000	1.14
	1999 december	3,500	0.09
Bulgária	2001 április	585,000	7.59
	1999 december	200,000	2.57
Ciprus	2001 december	150,000	19.55
	2000 december	120,000	15.82
Csehország	2001 június	2.69 millió	26.21
	2000 december	1.1 millió	10.71
Dánia	2002 május	3.23 millió	60.38

	2000 november	2.58 millió	48.37
Egyesült Királyság	2002 május	34 millió	56.88
	2000 november	19.98 millió	33.58
Észtország	2001 december	429,700	34.70
	2000 december	366,000	25.57
Feröer-szigetek	1999 december	3,000	6.62
Finnország	2002 május	2.69 millió	51.89
	1999 november	1.96 millió	38.07
Franciaország	2002 május	16.97 millió	28.39
	2000 március	9 millió	15.26
Hollandia	2002 február	9.28 millió	58.07
	2000 november	7.28 millió	45.82
Horvátország	2001 szeptember	480,000	11.07
	2000 december	200,000	4.67
Görögország	2001 december	1.4 millió	13.15
	1999 október	1.33 millió	12.42
Izland	2001 december	195,000	69.80
	1999 december	144,000	52.11
Írország	2002 május	1.30 millió	33.67
	2000 november	1.04 millió	27.5
Jugoszlávia	2000 december	400,000	-
	1999 december	80,000	-
Lengyelország	2001 október	6.4 millió	16.57
	2000 január	2 millió	5.18

Lettország	2001 október	312,000	13.08
	1999 december	105,000	4.37
Litvánia	2001 október	297,000	8.23
	1999 december	103,000	2.84
Luxemburg	2000 december	100,000	22.86
	1999 március	86,000	19.66
Macedónia	2000 december	100,000	4.9
	1999 december	30,000	1.47
Magyarország	2001 április	1.2 millió	11.87
	2000 december	730,000	7.2
Málta	2001 december	59,000	24.91
	2000 május	40,000	10.21
Németország	2002 február	30.2 millió	36.37
	2000 december	24 millió	28.99
Norvégia	2002 május	2.46 millió	54.4
	1999 szeptember	1.83 millió	41.33
Portugália	2001 december	3.6 millió	34.37
	2000 december	2 millió	19.9
Románia	2001 december	1 millió	4.48
	2000 december	800,000	3.57
Olaszország	2001 augusztus	19.25 millió	33.37
	2000 november	13.42 millió	23.29
Oroszország	2001 december	18 millió	12.42
	1999 december	5.4 millió	3.69

Szerbia / Montenegró	2000 december	300,000	2.81
Szlovákia	1999 december	700,000	12.94
Szlovénia	2000 december	600,000	31.13
	1999 július	460,000	23
Spanyolország	2002 május	7.89 millió	19.69
	2000 november	5.49 millió	13.72
Svédország	2002 február	5.74 millió	64.68
	2000 november	5.64 millió	63.55
Svájc	2001 július	3.41 millió	46.82
	2000 szeptember	2.4 millió	33.05
Törökország	2001 december	2.5 millió	3.71
	2000 május	2 millió	3.05
Ukrajna	2001 június	750,000	1.54
	1999 december	200,000	0.41

8.3 Szakirodalom

Használt linkek, folyóiratok, szakkönyvek:

http://europa.eu.int/information_society/eeurope/egovconf/news/index_en.htm

http://europa.eu.int/ISPO/docs/services/docs/2000/November/ESIS_IS_Strategies_en.pdf

<http://www.europa.eu.int/comm/di/symposium2001/proceedings/pato.pdf>

<http://www.ikb.hu/enevado/>

<http://www.inco.hu/inco7/fooldal.htm>

<http://www.index.hu>

<http://www.netsurvey.hu/kutat.html>

http://www.nua.ie/surveys/how_many_online/index.html

HVG és HVG online

HVG Háló

Internet works, 1999 july

Jakob, Nielsen: Designing Web Usability: The Practice of Simplicity (2000)

Kim H. & Hirtle, S.C.: Spatial metaphors and disorientation in hypertext browsing. *Behaviour & Informational Technology* vol. 14, 4. sz.239-250 (1995)

Lim, E. & Paynter, J.: Design consideration for Web Site Navigation (1998)

Replika: Információs Társadalom

Shubin, H.: Navigation is Web Design. ACM in interactions magazine, IV.6. (1997)

TÁRKI WIP 2001.

Világgazdaság

www.axelero.hu

www.europe.eu.com

www.fn.hu

www.gfk.hu

www.Internet-magazine.com

www.netsurvey.hu

www.tarki.hu

www.tgi.hu