



## 3.2 K Ö Z S Z O L G Á L A T

A közigazgatás és társadalmi közszolgáltatások elektronikus kiszolgálásával összefüggő összes jelenség ide sorolandó. Általában ide tartozik a (nem üzleti célú) táv-ügyintézés; az elektronikus közigazgatás, az egészségügy, az oktatás és a közművelődés szférájának informatizálása; a táv-munka és táv-oktatás infrastruktúrájának biztosítása, a tartalom-archiválás és a környezetvédelem közszolgálati feladatai. Ide sorolható továbbá az információszolgáltatás, és a közigazgatási adatvagyon-menedzsmentje is.

A kiindulópontként feltételezett társadalmi trendek leírása a mellékletben található. Munkahipotézisként egy makro-szinten harmonikus fejlődést képzeltünk el, katasztrófa- vagy súlyos válság-helyzetek kialakulása nélkül. Jelen fejezetben a társadalmi jövőkép közszolgálati informatikára gyakorolt várható hatásait vizsgáljuk. A közszolgálati szféra várhatóan az alábbiak szerint alakul 2007-2013-ban:

- Az EU elvárásai serkentőleg hatnak az E-KÖZIGAZGATÁS fejlődésére, a pán-európai szolgáltatásokhoz való csatlakozási „kényszer” növeli a szolgáltatások színvonalát.
- Az üzleti szféra igényei, a versenyképesség fenntartása is kikényszeríti a közigazgatás modernizációját. A közigazgatás reformja és hatékonyságának megnövelése szorosan összekapcsolódik az elektronikus közigazgatás bevezetésének sikerességével. A közigazgatás serkentőleg hathat az ügyfelek felhasználási szokásaira (pl. elektronikus adózás teljes körű bevezetése).
- A lakossági igények még inkább kettészakadnak a digitális egyenlőtlenségek mellett: egyesek elektronikusan, mások hagyományos formában fogják igényelni a közigazgatással való kapcsolattartást.
- A közszolgálatok egyes részei szükségszerűen hatékonyabban szerveződnek meg: a közszolgálatok (remélhetőleg) átesnek egy reform folyamaton, amely modernizálja a belső folyamataikat. Ahol ez a reform nem történik meg, a közszolgálati finanszírozás várhatóan „összecsuklik”, spontán módon leválnak róla egyes részterületek, és üzleti alapon újra megszerveződnek. (Példák: egészségügyi diagnosztika, nyelvoktatás, egészségpénztárak, önkéntes nyugdíjpénztárak, stb.) Az így „kiterjedő” humán szolgáltatási piacok visszahatnak a közszolgáltatások szervezésére is.



- A közbiztonsági-, a vagyonsbiztonsági-, és az IT biztonsági elvárásoknak a növekedő kockázatok mellett is eleget kell tenni. Mivel a biztonsági ráfordításokat várhatóan nem lehet a kockázatok növekedésével arányosan növelni, az elfogadható kockázati szint megtartásához szervezési- és informatikai eszközök széleskörű felhasználására is szüksége lesz.
- A kistérségek fejlesztésére komplex közszolgálati és üzleti információ szolgáltató rendszerek megjelenése várható. Az informatikai infrastruktúra fejlesztésével az elmaradottabb kistérségek is bekapcsolódhatnak a gazdasági vérkeringésbe. Ezzel növelhetik a gazdasági potenciált, és elvben csökkenthetik a helyben szükséges szociális ráfordításokat is. (Jobb, ha valahol adó keletkezik, mintha segélyezésre volna szükség.)
- A környezeti- és klímaproblémák várható felerősödése kihat a katasztrófahelyzetek állami kezelésének és megelőzésének költségeire. Mivel várhatóan a katasztrófavédelmi tartalékokat sem lehet tovább növelni, a környezeti biztonság megteremtésében is informatikai eszközök széleskörű felhasználására lesz szükség.
- Az államnak el kell döntenie, hogy a közigazgatási- és közszolgálati informatizálási feladatokat saját szervezetein belül, vagy kiszervezésekkel (outsourcingban) kívánja megvalósítani. Bár erről megoszlanak a vélemények a döntéshozók körében, az outsourcing volumenének nem egyenletes, és lassú növekedését<sup>3</sup> prognosztizáljuk.

## Részterületek fejlődése

### 3.2.1 Közigazgatás informatizálása

Terjed az elektronikus ügyintézés a közigazgatásban, hatékonyabbá és átláthatóbbá teszi a munkavégzést. Az E-KÖZIGAZGATÁS fejlődése több fázisban várható (némi időbeli eltolódással, de párhuzamosan is). Az intézményeken belül, az intézmények között, az intézmények és az ügyfelek kapcsolatában várható az informatizálás. Ez a folyamat továbbgyűrűzik a központi közigazgatástól a regionális- és a helyi közigazgatás felé.

Mivel Magyarország a következő bővítésig az EU keleti és délkeleti határán marad, a biztonsági-, határvédelmi-, vámstatisztikai- és

---

<sup>3</sup> Nem egyenletesen változik a kiszervezés, mert a döntéshozók különböző mértékben ítélik meg a biztonsági- és megbízhatósági kockázatokat; de a rugalmas piaci magatartás és a piacgazdaság kiterjedése miatt növekedést várhatunk.



idegenrendészeti informatikai kérdések hangsúlyosak maradnak az E-KÖZIGAZGATÁSON belül.

A közigazgatáson belüli köztisztviselői ügyintézés, az adózás, és a táv-ügyintézés érdekében várhatóan terjed az ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁS.<sup>4</sup> (Megjelenhet a fotonikai aláírás is a vizsgált időszakban.) Meg kell oldani az ügyiratok közhiteles archiválást is, azaz elektronikus levéltárat kell létrehozni. Az elektronikus ügyintézés további fejlődése során új tartalom-kivonatoló és szövegelemző szoftver-rendszerek lépnek piacra.

### 3.2.2 Közegészségügyi informatika

Az egészségügy piacgazdasági átalakulása várható: különválnak a betegfinanszírozás, az intézményfenntartás és az egészségügyi szolgáltatások elszámolása. Várhatóan a betegfinanszírozás társadalom-biztosítási vagy magán-biztosítási (pl. egészségpénztári) alapon is megindul. Az egészségügyi szolgáltatások elszámolásánál számla kiadása és elszámolása, továbbá ennek következtében, az egészségügyi informatikai rendszerek piacának gyors növekedése várható. Az egészségügyi informatikában a megbízhatósági, szoftverminőségi, minőség-tanúsítási, rendszer-összekapcsolási, és ADATVÉDELMI elvárások erősebbek lesznek, mint a többi szektorban. Az egészségügyi szféra informatizálása, várhatóan a banki szektoréhoz hasonlóan alakul: előbb a szerepek tisztázódnak, majd üzleti alapon kialakul a szerepekre épülő szolgáltatási informatika.

### 3.2.3 Informatika a közoktatásban

A közoktatásba és a felnőttképzésbe is jobban beépül az informatika. Úgy is, mint oktatástechnológia, és úgy is, mint az oktatás tárgya.

A közoktatásban nő az alkalmazott elektronikus tananyagok mértéke. Az elektronikus tananyagok felhasználják a tartalom-szolgáltatási üzletág új szolgáltatásait is (pl. fejezetek lekérését egyes könyvekből). Nemcsak a számítástechnikai oktatáshoz, hanem a fentiek megvalósításához is jobban ellátott iskolai számítógépes oktatótermekre van szükség.

Az oktatási informatikai infrastruktúra ügyében több gondolati irányzat figyelhető meg: az egyik a közösségi hozzáférési pontok fejlesztését, míg a másik az otthoni informatikai eszközök terjesztését tartja fontosnak. A két irányzat felváltva győzi meg a döntéshozókat, és így időnként irányváltások is megfigyelhetők a központi támogatási programokban. A

---

<sup>4</sup> A közigazgatás informatizálása egy ponton már igényli, hogy az elektronikus ügyiratok érvényességét gépi módon (is) biztosítsák. Az európai uniós adminisztrációs kapcsolatokban is szükségessé válik az elektronikus ügyirat érvényesítés. Ezen túlmenően a költségvetés bevételi oldalán, az adózás területén is megéri az ügyfeleknek elektronikus aláírást biztosítani.



szakmai vita várhatóan tovább folytatódik. Az egyes szereplők (tanárok, diákok, szülők, tartalom-előállítók, informatikai beszállítók, OM stb.) között nézetkülönbségekre, esetleg konfliktusokra is számítani lehet.

A távoktatással nőhet a felnőttoktatás volumene, mert idősebb rétegek előtt nyílik meg a lehetőség a (tovább-) tanulásra. Az élethosszig tartó tanulást a munkaerőpiac gyors változásai is kikényszerítik. A távoktatás magasabb megbízhatósági és biztonsági szintet igényel az otthoni hozzáférési hálózatokban.

#### 3.2.4 Közművelődés információs rendszerei

A közművelődési szolgáltatások természetes informatizálódásának lehetünk tanúi: a könyvtárak, múzeumok, levéltárak hagyományos információ-kezelési eljárásaikat modernizálják, és gépre teszik. Az információk és szolgáltatások nagy része várhatóan web-en elérhető lesz, ami egyrészt csökkenti a személyes kiszolgálás költségeit, másrészt növeli a kiszolgálható felhasználók körét, és növelheti a szolgáltatások iránti igényeket. A magyar nyelv egyedisége miatt, a kulturális javak digitalizálásánál a kétnyelvűség igénye erőteljesebben és hamarabb jelentkezik.

A közművelődési intézmények körében várhatóan terjednek a standardizált intézmény-gazdálkodási programcsomagok, valamint a könyvtári, múzeumi, levéltári, tartalom előállító, archiváló és visszakereső programok. A köz-könyvtárak informatizálása tovább folytatódik. Fejlődik a web-en keresztüli könyvtári katalógus használat, rendelés. Várhatóan terjed a már digitálisan létező tartalmak letöltése is. Ez alapvetően kihat a könyv üzletágra is, mind a papír alapú-, mind az elektronikus könyvkiadásra.

A közgyűjteményi (levéltári) tartalom-archiválás elsősorban a kulturális javak (pl. filmek, papír alapú dokumentumok, múzeumi anyagok, könyvtárak) digitalizálását jelenti; másodsorban a közélet dokumentumainak levéltári megőrzését köznapló-szerűen. Bár ma még vannak szerzői jogi aggályok, a kulturális közjavak várhatóan kereshetővé és távolról is elérhetővé válnak.

A közszolgálati tartalom-archiválás felerősíti a többnyelvűség igényét, lehetőséget ad a nem írásos információ-anyagok visszakereshetőségére is. Automatikus fordító-gépek, alakfelismerő- és hangfelismerő-rendszerek kifejlesztése várható. A nemzeti tartalom-archiválási rendszer lassan kialakul, többnyelvű lesz, és az írásos anyagok mellett kiterjed a képi- és hanganyagokra is.



### 3.2.5 Környezeti közszolgálatok informatikai rendszerei

A környezet-biztonsági gondok kezelését az államtól várják el az állampolgárok. Az állam környezetvédelmi tevékenysége is igényel informatikai rendszereket, regionális együttműködések keretében is. SZENZOROKRA épülő környezeti mérőrendszerek, modellek és szimulációs rendszerek kiépülése várható. Ide értendők a meteorológiai rendszerek, az árvíz-, belvíz-, vihar- és földrengés-előrejelző rendszerek, valamint a környezeti szennyezéseket figyelő és érzékelő rendszerek is. Az apróbb, de a szimulációk alapján fenyegetőnek látszó változások érzékelése alapján, kézi vagy gépi beavatkozások válnak szükségessé egy előre megadott cél (pl. a talajkiszáradás megakadályozása vagy éppen elérése) érdekében.