

Az e-közigazgatás front-office-a

Dr. habil. Budai Balázs Phd.

Tanszékvezető, egyetemi docens

budai.balazs@uni-nke.hu

+36-20-966-0454



**A front office-ről
általában**

**Portálok és közösségi
terek accountjai**

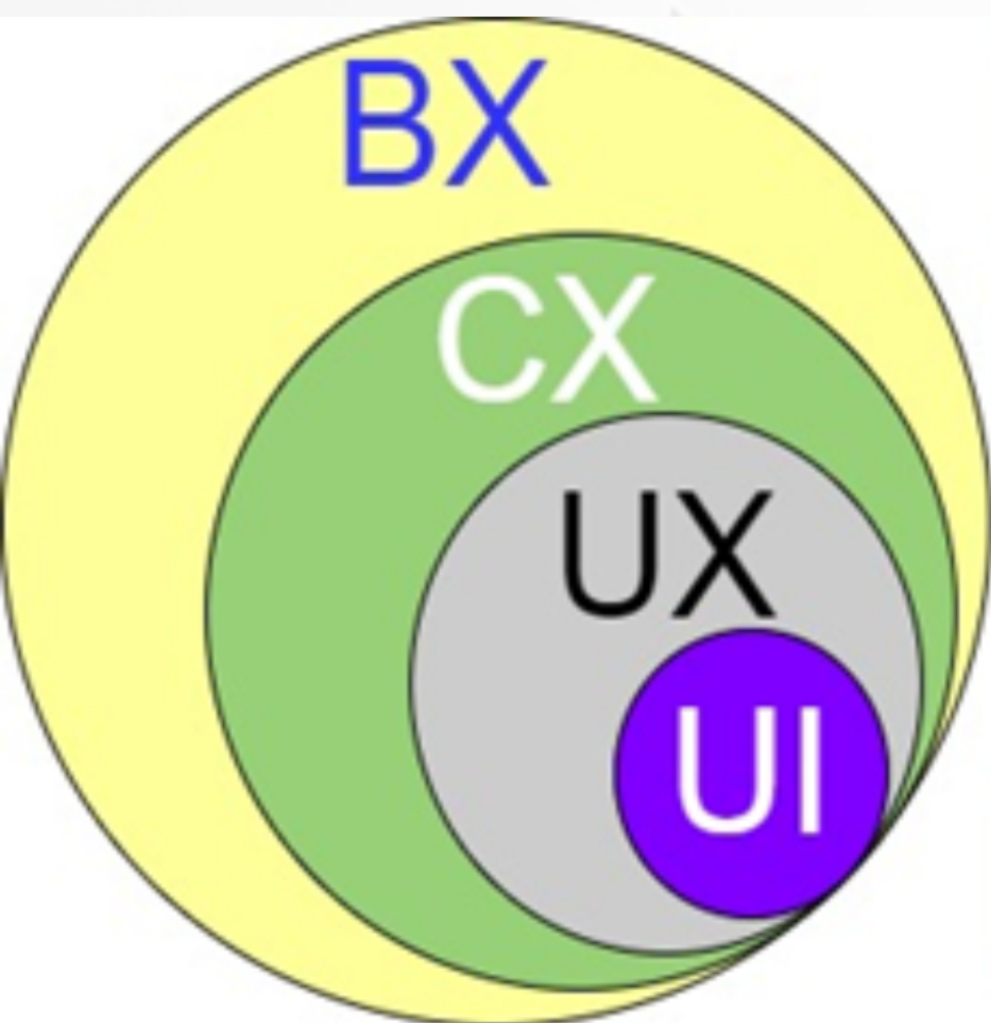
CRM

**Mobil appok és
egyebek**

- A hivatal „**arca**” / „gyermekképű és tele van horzsolással”
 - Ma a legszebb gyerekek kapnak cukorkát!
 - A mérés csak egy perspektívából történik.
 - A szépség mulandó!
- A többcsatornás ügyintézés **színtere**.
- **Kommunikációs felület(ek)** az információ-alapú társadalomnak.
 - A társadalmi kommunikációs formákhoz igazodni kell.
 - **Az ügyfél választ!**
- Tükör: a háttérében álló **back-office-ről is árulkodik**.



E-ügyintézés (elektronikus ügyintézési szolgáltatások)	On-line információk a közigazgatási szolgáltatásokról (ügyleírások)	Nyomtatványok, űrlapok letöltése (az ügyintézéshez)	Nyomtatványok, űrlapok on-line kitöltése, hitelesítése, továbbítása	Teljes elektronizált ügyintézés, (döntés, kézbesítés, illeték stb.)	Függően lévő ügyek elektronikus követése				
E-ügyfélkezelés	Call Center	„Önkiszolgáló” alkalmazások interneten keresztül (partnerek részére)		CRM					
Közérdekű, közhasznú információk; település-marketing	Közérdekű, közhasznú információk megjelenítése	Ügyfél fórum, ügyféllevezés	Településmarketing	Elektronikus közbeszerzés					
<i>E-önkormányzás</i>	<i>A képviselő-testület és a bizottságok üléseinek támogatása</i>			<i>A helyi elektronikus népszavazás infrastruktúrájának biztosítása</i>					
<i>Belső „ügyfelek” kezelése</i>	<i>On-line információk (intraneten, ill. extraneten keresztül)</i>			<i>Önkiszolgáló alkalmazások (intraneten, ill. extraneten keresztül)</i>					
<i>Közigazgatási alkalmazások</i>	<i>Adók és egyéb bevételek</i>	<i>Vagyonkezelés és, vagyongazdálkodás</i>	<i>Település-fejlesztés, beruházások</i>	<i>Település-üzemeltetés</i>	<i>Közterület felügyelet</i>	<i>Ipari, kereskedelmi igazgatási feladatok</i>	<i>Művelődési, oktatási, sport feladatok</i>	<i>Szociális- és egészségügyek</i>	<i>Egyéb önkormányzati feladatok</i>
	<i>Okmányirodai feladatok (üzemeltetés)</i>	<i>Gyámhivatali feladatok</i>	<i>Anyakönyvi hivatali feladatok</i>	<i>Építéshatósági feladatok</i>	<i>Egyéb területi igazgatási feladatok</i>	<i>Közigazgatási térinformatika</i>			
<i>Adminisztratív (költségvetési) alkalmazások</i>	<i>Számvitel, pénzügy, kontrolling</i>	<i>Humánpolitika, humán erőforrás-gazdálkodás,</i>	<i>Anyag-, tárgyeszköz-gazdálkodás,</i>	<i>Projekttek és programok (beruházások, fejlesztések)</i>	<i>Elektronikus iktatás, ügyirat-, dokumentum-, munkafolyamat – kezelés</i>	<i>Jogszabályi információk szolgáltatása (jogfárak)</i>			
<i>Irodacautomatizálás, kommunikáció</i>	<i>Szövegszerkesztés, dokumentációkészítés,</i>	<i>Táblázatos és grafikus kimutatás-készítés,</i>	<i>Elektronikus levelezés (belső, külső),</i>	<i>Prezentáció-készítés</i>	<i>Feladatkezelés, -ütemezés stb.</i>				
<i>Vezetői információk és döntés-támogatás. Tudásmenedzsment</i>	<i>Stratégiai tervezés és kontroll</i>	<i>Önkorm. intelligencia (döntéstámogatás, adattárház, adatbányászat)</i>	<i>Dokumentáció-menedzsment</i>	<i>Csoportmunkaszoftverek (group-ware),</i>	<i>Internet, intranet, extranet (mint információforrás)</i>	<i>Mesterséges intelligencia</i>			



BRAND EXPERIENCE (BX) - Összképi élmény, tapasztalat, vélemény a közigazgatásról, településről, önkormányzatról szervezetről

CUSTOMER EXPERIENCE (CX) - Általános érintetti élmény, tapasztalat, vélemény a közügyekről, azok kezeléséről, közszolgáltatásokról.

USER EXPERIENCE (UX) - Aktuális felhasználói, igénybevevői, résztvevői élmény, tapasztalat, vélemény konkrét közügyről, szolgáltatásról

USER INTERFACE (UI) - Felhasználó, igénybevevő, résztvevő kapcsolati eszköze, felülete, a közvetlen kapcsolat színtere, az érintkezés, interakció folyamatában való részvétel élménye, tapasztalata

- Illeszkedik az információs társadalom szegmentálódásához:
 - **Desktop**: offline világ -> szűkülő tér, de kötelező redundancia.
 - **CRM / Call center / Contact center**: a személyes jelenlétet nem igénylő, nem online rétegnek -> kiegészítő funkció.
 - **Handheld**: előrehaladott ICT-felhasználók -> feltörekvő mainstream
 - **Portál**: korábbi mainstream
 - **Közösségi terek accountjai**: a lakosság túlnyomó része -> gyors diffúzió. (A portálok alternatívája.)
 - **Egyebek**:
 - **DiTV**: 2015-től induló alternatíva volt-> hatalmas potenciál volt benne.
 - **Távjelenlét / Telepresence** -> ?
 - **Virtuális valóság / kiterjesztett valóság (AR/VR)** -> ?
- Az ideális front-office ezeket integrálja

Az e-közigazgatás front-office-a

Dr. habil. Budai Balázs Phd.

Tanszékvezető, egyetemi docens

budai.balazs@uni-nke.hu

+36-20-966-0454



**A front office-ről
általában**

**Portálok és közösségi
terek accountjai**

CRM

**Mobil appok és
egyebek**

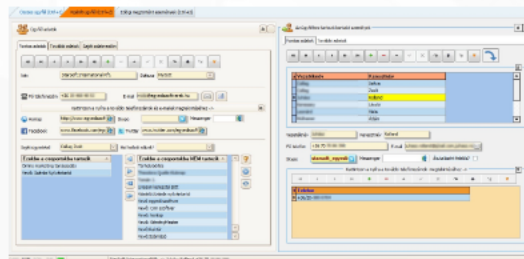
CRM

- **Customer Relationship Management:** front office feladatok stabil backoffice-szal támogatva
- Ügyfélközpontú intelligens adatbank: az ügyfelek jelenlegi és jövőbeli igényeire fókuszálva

- Típusai:

- **Analitikus:** ügyféllel összefüggésben keletkező adatok gyűjtése, elemzése és konszolidálása
- **Operatív:** integrált és automatikus megoldás, mely a kapcsolattartás segíti az ügyféllel. (pl.: ügyfényilvántartó rendszer)
- **Kollaboratív:** a szervezet és az ügyfél közötti kommunikációs csatornák és interakciók támogatásának rendszere (pl. call center).

- Gyorsan és egyszerűen és **modulárisan** kiépíthető
- **Gyorsabb, pontosabb, szélesebb körű kiszolgálást** tesz lehetővé **0-24, 24 / 7** (egy hivatalban ez nem oldható meg)
- Javuló belső és külső kommunikáció (szakértelem szerinti hívásorolás) Lehetőség a **professzionizálódásra**
- **Csökkenő üzemeltetési költségek**, gyorsan megtérül, járulékos bevétel generálható;
 - **IVR Audiofix:** egyszeri összeg (összefüggő információkért)
 - **IVR Audiotex:** időarányos terhelés
- **Kevesebb ügyintézési adminisztráció**, több érdemi munka
- Minősített CRM-mel könnyebbek a **minőségi auditok**
- Az ügyfelek nagyobb része nem(!) hivatali időben ér rá.
- **Magasabb stressztűrés** (szükség van rá!)
- Lehetőség a **többnyelvűségre**
- **Integrációs** lehetőség: e-mail, instant messenger, sms, fax, VoIP stb.
- Magas fluktuáció (átlag 1-3 év) / betanított szellemi munkások játszótere
- Statisztika alapú **visszacsatolás**, hatékonyságnövelés
- **Kétirányú** is lehet: tárolhat üzenetet.



- **Customer Relationship Management:** front office feladatok stabil backoffice-szal támogatva
- **Ügyfélközpontú intelligens adatbank:** az ügyfelek jelenlegi és jövőbeli igényeire fókuszálva
- **Típusai:**
 - **Analitikus:** ügyféllel összefüggésben keletkező adatok gyűjtése, elemzése és konszolidálása
 - **Operatív:** integrált és automatikus megoldás, mely a kapcsolattartás segíti az ügyféllel.
(pl.: ügyfélnyilvántartó rendszer)
 - **Kollaboratív:** a szervezet és az ügyfél közötti kommunikációs csatornák és interakciók támogatásának rendszere
(pl. call center).

Építhető
szolgáltatás tesz lehetővé **0-24, 24 / 7** (egy hivatalban ez nem oldható meg)

- Gyorsan és egyszerűen és **modulárisan kiépíthető**
- **Gyorsabb, pontosabb, szélesebb körű kiszolgálást** tesz lehetővé **0-24, 24 / 7** (egy hivatalban ez nem oldható meg)
- Javuló belső és külső kommunikáció (szakértelem szerinti hívássorolás) Lehetőség a **professzionizálódásra**
- **Csökkenő üzemeltetési költségek**, gyorsan megtérül, járulékos bevétel generálható;
 - IVR **Audiofix**: egyszeri összeg (összefüggő információkért)
 - IVR **Audiotex**: időarányos terhelés
- **Kevesebb ügyintézési adminisztráció**, több érdemi munka
- Minősített CRM-mel könnyebbek a **minőségi auditok**
- Az ügyfelek nagyobb része nem(!) hivatali időben ér rá.
- **Magasabb stressztűrés** (szükség van rá!)
- Lehetőség a **többnyelvűsége**
- **Integrációs** lehetőség: e-mail, instant messenger, sms, fax, VoIP stb.
- Magas fluktuáció (átlag 1-3 év) / betanított szellemi munkások játszóttere
- Statisztika alapú **visszacsatolás**, hatékonyságnövelés
- **Kétirányú** is lehet: tárolhat üzenetet.



MAGYAR ▾

Összes ügyfél (Ctrl+1)


Kijelölt ügyfél (Ctrl+2)

Eddigi megtörtént események (Ctrl+3)

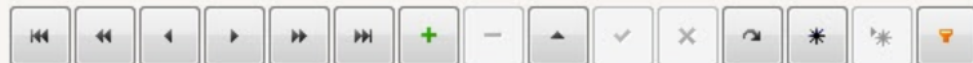


Ügyfél adatok



 Ügyfél adatok

Fontos adatok | További adatok | Saját adatmezőim


 Név Státusz

 Fő telefonszám E-mail

Kattintson a nyílra a további telefonszámok és e-mailek megtekintéséhez ->

 Honlap Skype Messenger

 Facebook Twitter

 Saját ügyintéző Hol hallott rólunk?

Ezekbe a csoportokba tartozik

 Online marketing tanácsadás
 Vevő: Számla Nyilvántartó

Ezekbe a csoportokba NEM tartozik

 Tárhelybérlet
 Törvényi Quarta Kiadás
 Törvényi
 Unason keresztül jött
 Vásárló:Számla nyilvántartó
 Vevő egyedi szoftver
 Vevő: Crm szoftver
 Vevő: honlap
 Vevő: KéményMester
 Vevő:Raktár
 Vevő:Számlázó

 Az ügyfélhez tartozó kontakt személyek

Fontos adatok | További adatok



Vezetéknév	Keresztnév
	Szilvia
	Zsolt
	Rolland
	László
	Viola
	Ádám

 Vezetéknév Keresztnév

 Fő telefon E-mail

 Skype Messenger Átutalásért felelős?

Kattintson a nyílra a további telefonszámok megtekintéséhez ->


 Telefon

+36/20-468 48 11

KORMÁNYZATI ÜGYFÉLVONAL

Ügyfélszolgálatunk közigazgatási ügyintézésrel kapcsolatos kérdésekben nyújt felvilágosítást. Éjjel-nappal, hétvégén és ünnepnapokon egyaránt kereshet bennünket a 1818-as telefonszámon, vagy webes elérhetőségeink valamelyikén.

Miben segíthetünk?



Telefonos ügyintézés

Válaszolunk minden közigazgatási ügyintézésrel kapcsolatos kérdésre és egyes ügyeit már közvetlenül telefonon keresztül is intézheti.

[BŐVEBBEN »](#)



Személyes ügyintézés

Felvilágosítást adunk a kormányablakokban, az okmányirodákban és a kormányhivatalok ügyfélszolgálati irodáiban intézhető ügyekkel kapcsolatban.

[BŐVEBBEN »](#)



Elektronikus ügyintézés

Telefonos segítséget nyújtunk az interneten, elektronikus eszközökön intézhető ügytípusok esetében a regisztrációtól a nyomtatványok kitöltéséig.

[BŐVEBBEN »](#)



Az e-közigazgatás front-office-a

Dr. habil. Budai Balázs Phd.

Tanszékvezető, egyetemi docens

budai.balazs@uni-nke.hu

+36-20-966-0454



**A front office-ről
általában**

**Portálok és közösségi
terek accountjai**

CRM

**Mobil appok és
egyebek**

Portálok és közösségi terek accountjai

Előttörténet

Az első közigazgatási domainekeket '95-ben regisztrálták.

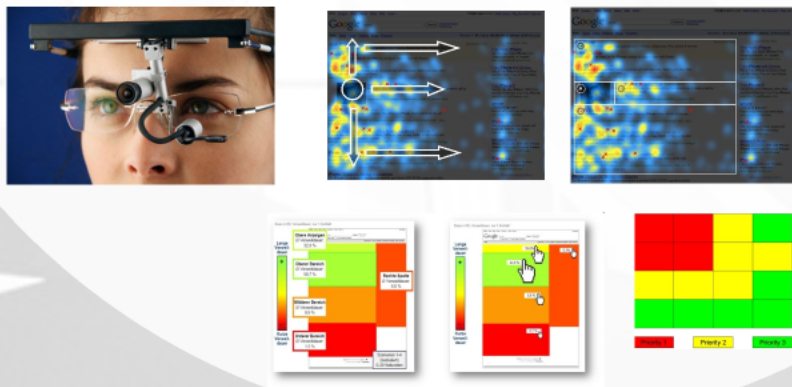
- **Első generáció** – Középpontban a **jelenlét**
 - Lassú felesztés 1996-2000 között
 - Kezdetleges megoldások: avult, sokszor strukturálatlan, online broszúrák;
- **Második generáció** - középpontban az **információ-szolgáltatás**
 - Igazi lökés: kormányportál 2001-ben
 - Könnyebben bővíthető, skálázható, adatbázison nyugvó oldalak.
- **Harmadik generáció** - középpontban az **elektronikus ügyintézés**
 - Szolgáltatás-centrikusság
 - Közösségépítés, tartalommegosztás
 - Information building / usability követelmények / reszponzivitás

Portálkövetelmények

- **Gyors, többnyelvű, átlátható**, felhasználó-barát, egyszerű.
- **Tematikus egységek**: pl.: idegenforgalom-kultúra, gazdaság, ügyintézés, tevékenységre vonatkozó adatok stb.
- **Visszacsatolásokra** helyezi a hangsúlyt (nézi az ügyfél nyomait, tevékenységét, ehhez alakítja az oldalt, folyamatosan)
- **Optimalizálja** az ügyfél **tudását**:
 - Nem látott még közigazgatást
 - Nem látott még internetet
 - Funkcionális analfabéta, nem azt látja, ami oda van írva, többszörös didaktikus visszacsatolás kell neki
 - Türelmetlen: „három egérekattintás” után feladja
 - Lassú gép, keskeny net: ne flasheljünk neki!
- **Gondolkodik** az ügyfél fejével: nyomtatási funkció, keresés kulcsszóra, akadálymentesítés, reszponzivitás;

Fokozzuk a
funkcionalitást!

Gondolkodik és lát az ügyfél fejével (Eyetracking - Hotjar teszt)



Előttörténet

Az első közigazgatási domaineiket '95-ben regisztrálták.

- **Első generáció** – Középpontban a **jelenlét**
 - Lassú felesztés 1996-2000 között
 - Kezdetleges megoldások: avult, sokszor strukturálatlan, online brosúrák;
- **Második generáció** - középpontban az **információ-szolgáltatás**
 - Igazi lökés: kormányportál 2001-ben
 - Könnyebben bővíthető, skálázható, adatbázison nyugvó oldalak.
- **Harmadik generáció** - középpontban az **elektronikus ügyintézés**
 - Szolgáltatás-centrikusság
 - Közösségépítés, tartalommegosztás
 - Information building / usability követelmények / reszponzivitás

- Harmadik generáció - középpontban az elektronikus ügyintézés
- Szolgáltatás-centrikusság
- Közösségépítés, tartalommegosztás
- Information building / usability követelmények / reszponzivitás

Portálkövetelmények

- Gyors, többnyelvű, átlátható, felhasználó-barát, egyszerű.
- **Tematikus egységek:** pl.: idegenforgalom-kultúra, gazdaság, ügyintézés, tevékenységre vonatkozó adatok stb.
- **Visszacsatolásokra** helyezi a hangsúlyt (nézi az ügyfél nyomait, tevékenységét, ehhez alakítja az oldalt, folyamatosan!)
- **Optimalizálja** az ügyfél **tudását:**
 - Nem látott még közigazgatást
 - Nem látott még internetet
 - Funkcionális analfabéta, nem azt látja, ami oda van írva, többszörös didaktikus visszacsatolás kell neki
 - Türelmetlen: „három egérekattintás” után feladja
 - Lassú gép, keskeny net: ne flasheljünk neki!
- **Gondolkodik** az ügyfél fejével: nyomtatási funkció, keresés kulcsszóra, akadálymentesítés, reszponzivitás;

Gondolkodik és lát az ügyfél fejével (Eyetracking - Hot



Google

iphone

Search

Advanced Search
Preferences

Web News Video Images Blogs Products

Results 1 - 10 of about 109,000,000 for iphone (0.10 seconds)

Apple iPhone Sponsored Links

iPhone Amazing products in 1 device. Widescreen iPod, phone & Internet.

iPhone in Canada Get ready for the iPhone coming to Canada soon with Rogers.

Apple iPhone plans Jul 17
Apple iPhone service plans include Visual Voicemail and unlimited data. Select your plan when you activate your iPhone using iTunes. ...
www.apple.com/iphone/ - 23k - Jul 16, 2007 - Cached - Similar pages - [List this](#)

Apple iPhone - X Guided Tour - 2 weeks - Jul 17
A revolutionary new mobile phone that allows you to make a call by simply touching your finger.
www.apple.com/iphone/us/iphone/guidetour_medium.html

iPhone - Slowly - 1 week - Jul 17
Slowly iPhone - Ships 2 - 4 weeks Free Shipping iPhone orders limited to two per customer.
www.apple.com/1-800-MY-APPLE/News/Details/canada/index.html?cid=ADS-A20000014807 - 65k - Jul 17, 2007 - Cached - Similar pages - [List this](#)

iPhone - Slowly - 1 week - Jul 17
If you've been awaiting the release of Apple's iPhone, take a deep breath. It may be hip and functional, but it isn't available in Canada.
www.theglobeandmail.com/servlet/story/RTGAM.20070617.iphone0517/BNStory/Technology? - 1k - Jul 17, 2007 - Cached - Similar pages - [List this](#)

iPhone To Drop On Rogers Wireless For Canadians - 1 week - Jul 17
To our dear readers north of the border, You will be getting the iPhone and it will be with Rogers. From an official Rogers rep.
cnet.com/2007/08/25/iphone-to-drop-on-rogers-wireless-for-canadians/ - 55k - Jul 17, 2007 - Cached - Similar pages - [List this](#)

Free Apple iPhone Sponsored Links
Get The New Apple iPhone Free. Shipping Included. In Canada! electronics-eastpathward.com

Free iPhone with Service
Win a Free iPhone & Service Plan! Low Bid Wins. Play on Your Mobile. Bid4Prizes.com

Free iPhone!
Get the Hot New iPhone 100% Free Act Now & Receive Your Free iPhone! www.EasyFreeIPhones.com

iphone
Looking for iPhone?
Find exactly what you want today.
www.ebay.com/iphone

iPhone news
After 6 months of hype, people will finally get their iPhones today.
www.marketplace.org

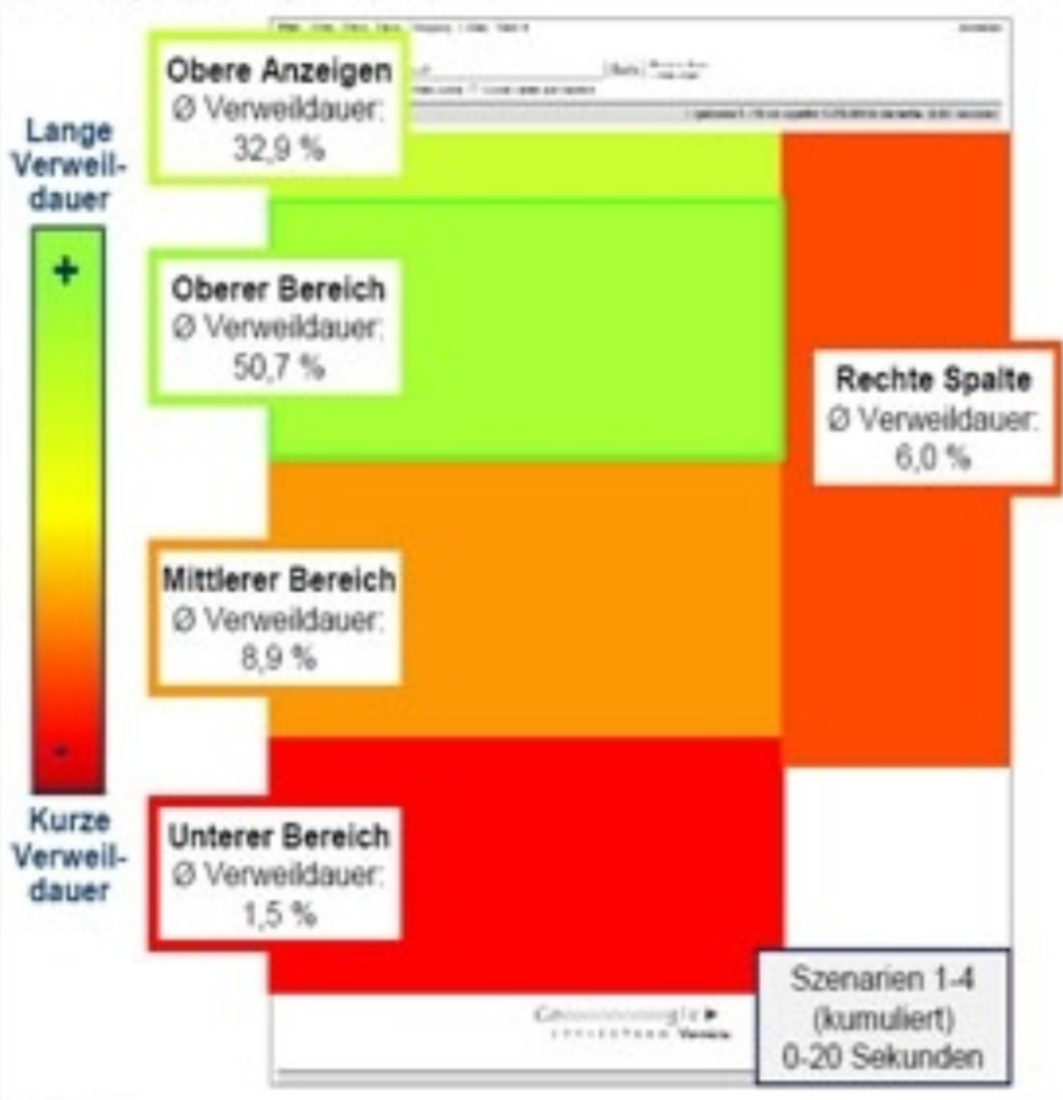
iPhone in Stock
iPhone Availability 8GB 4GB iPhone iPhone Sale! Huge Selection iPhone In-Stock Phones.com/iphone

iPhone info
Latest iPhone News & Reviews Is it Ready for Prime time?
www.NetworkWorld.com

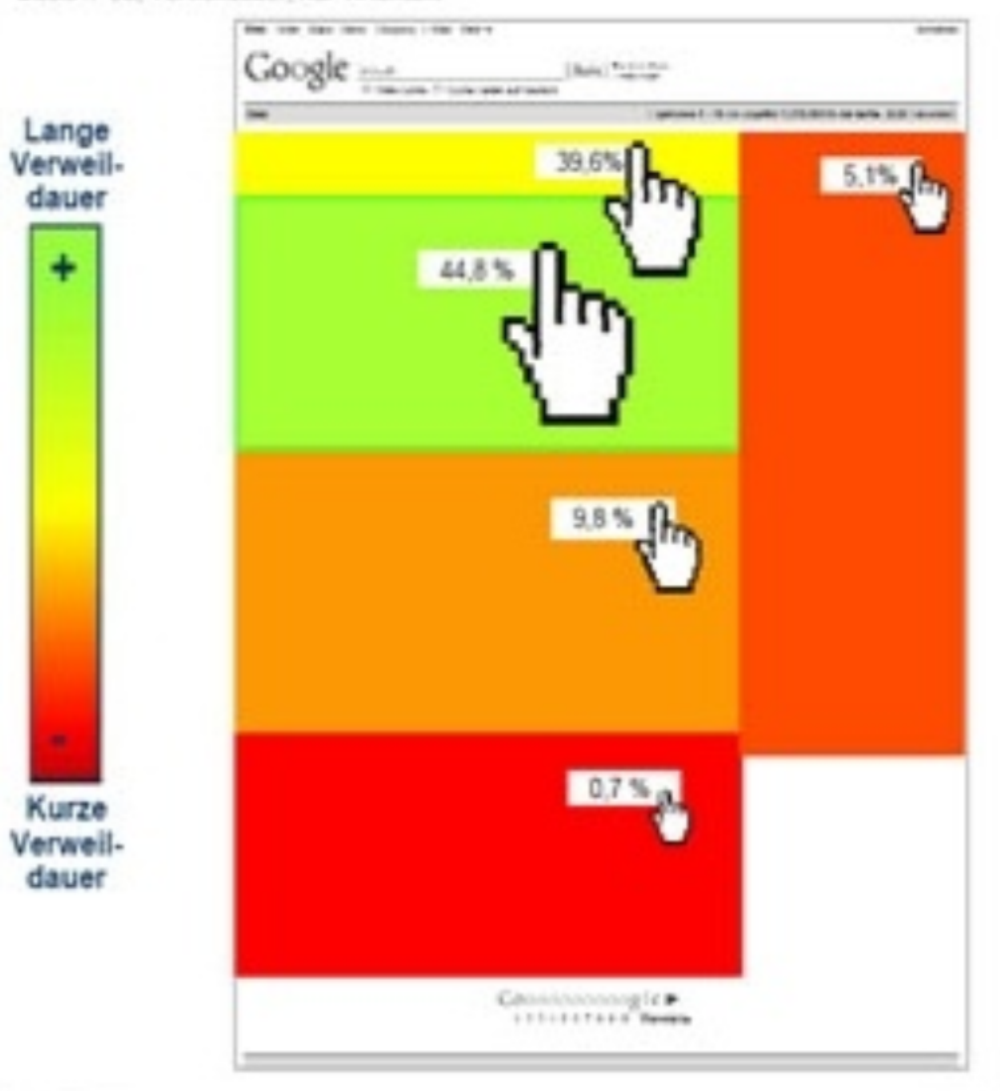
[More Sponsored Links](#)

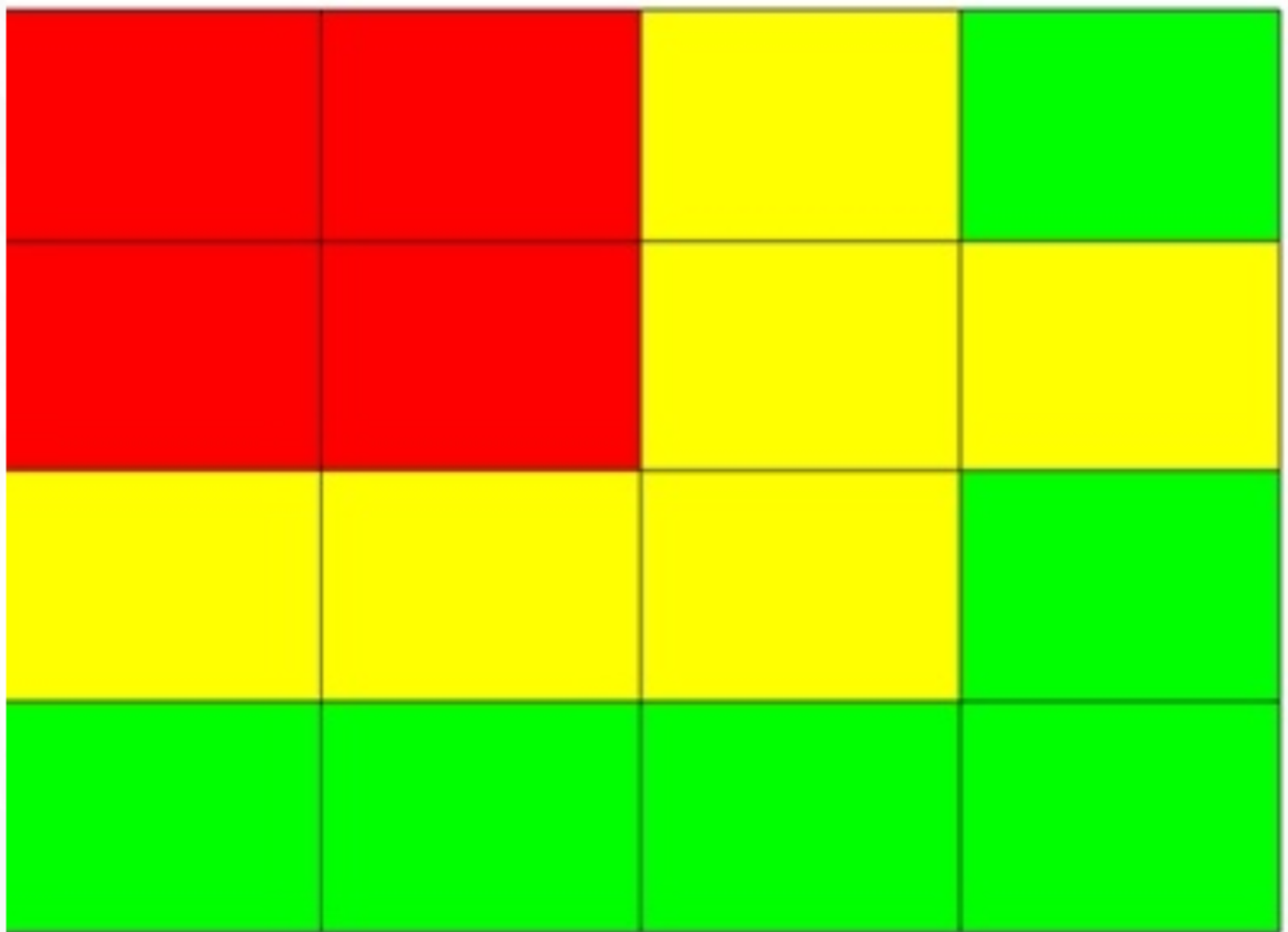
iPhone - Wikipedia, the free encyclopedia
The iPhone is a multimedia and Internet-enabled quad-band GSM EDGE-supported mobile

Basis n=80, Verweildauer, nur 1.Kontakt



Basis n=80, Verweildauer, nur 1.Kontakt





Priority 1

Priority 2

Priority 3



Hova tegyük a tartalmakat?



Tartalmak elrendezése

- Aktuális, fontos témák **kiemelése**
- **Élethelyzetek, felhasználói csoportok szerint rendezett funkciók**, szolgáltatások
- A választható funkciók, szolgáltatások **rövid leírása**
- Interaktív nyomtatvány kitöltésénél az **adatbevitel ellenőrzése**
- Integrált dokumentumkereső rendszer
- Az ügyfél felkészültségétől függő segítség: **tájékoztató könnyítő** menük, legördülő, választható almenük.
- **Személyes kapcsolatfelvétel** lehetősége
- Témakörökhöz rendelt **levelezőlisták, fórumok**

Web Content Accessibility Guideline 2.0

- Érzékelhetőség
- Működtehetőség
- Érthetőség
- Robosztusság
- Sok adat strukturálása (túl sok vs. túl kevés) – három kattintás
- Egy oldalról tükröződik a hivatal szemlélete:
 - Megjelenés
 - Kiemelt célcsoport
 - Visszacsatolás
 - Nyelv
 - Funkciók prioritása

Jogkövetés

- 2011. évi CXII. törvény az elektronikus információszabadságról
 - Többnyire a **hivatal honlapján**,
 - **Digitális** formában,
 - **Bárki** számára,
 - **Személyazonosítást** nélkül,
 - **Korlátozásoktól mentes**,
 - **Ingyenes** letöltési lehetőség.
- Kötelezettségek négy csoportja:
 - **Rendeletek** nyilvánossága
 - **Szervezeti, személyzeti** adatok
 - **Tevékenységre** vonatkozó adatok
 - **Gazdálkodási** adatok

Akadálymentesség

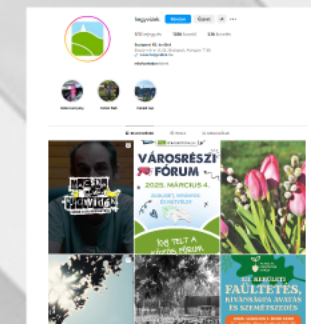
- WRC WAI (digitális egyenlőtlenséget megszüntető) ajánlások,
 - Fejletlen infrastruktúra esetén: **platformfüggetlen megjelenítés, szöveg-üzemmód** (text verzió), **minimalizált letöltés**.
 - Gyengén látók számára: **felolvasó rendszerek** (felolvasható megjelenés), **braille interfész, változtatható betűméret, szöveg-üzemmód** (text verzió).
 - Olvasási problémák: **felolvasó rendszer, ikonos, vagy hang vezérlés**.
 - Mozgássérültek, koordinációs problémákkal küzdőknek: **egér kiváltása, hang vezérlő interfész, tetszőleges várakozási idő** az interakciók során.
- KIB (ex KIETB) ajánlások – 19 – III.
 - KIB19-III. 1. Elérhetőségek
 - KIB19-III. 2. Akadálymentes állományformák
 - KIB19-III. 3. Megjelenés, szerkezet, a címdoldal kötelező elemei
 - KIB19-III. 4-6 Bemutató-oldal
 - KIB19-III. 7-8 Kapcsolatfelvétel, a szakterületi fórumok, visszacsatolás az állampolgárnak
 - KIB19-III. 9-19 Egyéb tartalmi kritériumok a KIB 19-ben

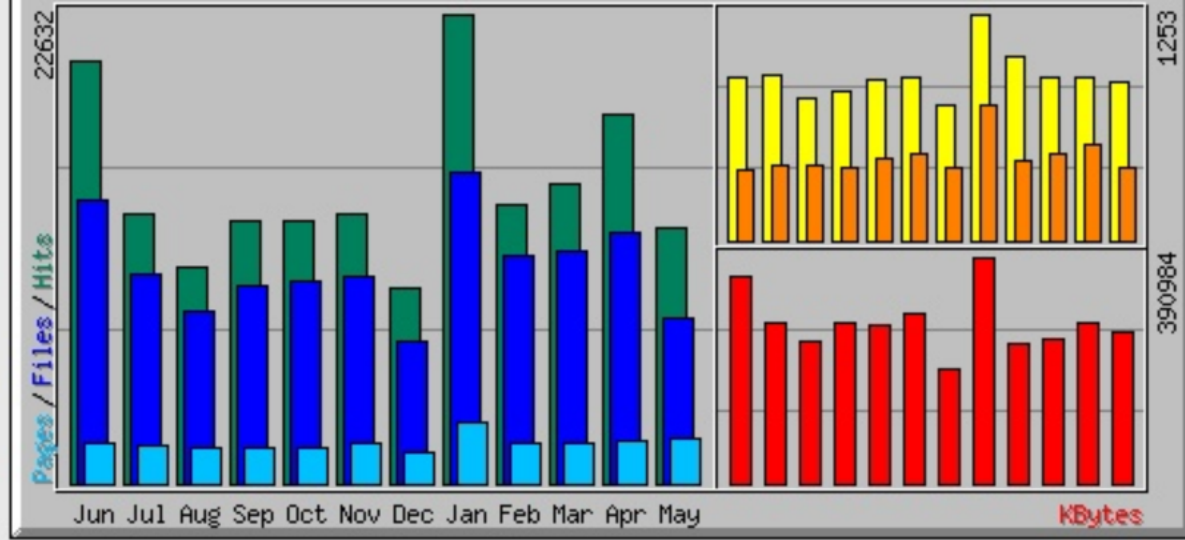
Nielsen heurisztikái

- Rendesen alakítottak** a tartalmat: A tartalom a felhasználó elvárásaitól függően alakították.
- A tartalom és a felhasználó világa találkozik**: A tartalom a felhasználó világában jelenik meg, és a felhasználó a tartalommal kapcsolatban érzékelhető.
- Felhasználó szöveg és irányítás**: A tartalom a felhasználó számára érthető és könnyen kezelhető.
- Következtesség és konzisztencia**: A tartalom a felhasználó számára könnyen megtalálható és egyértelmű.
- Információk**: A tartalom a felhasználó számára releváns és hasznos információkat tartalmaz.
- Felhasználó felismerés**: A tartalom a felhasználó számára könnyen azonosítható.
- Rugalmasság**: A tartalom a felhasználó számára könnyen kezelhető és adaptív.
- Hibakezelés**: A tartalom a felhasználó számára könnyen javítható és hibakezelhető.
- Van segítséget**: A tartalom a felhasználó számára könnyen elérhető és támogatott.

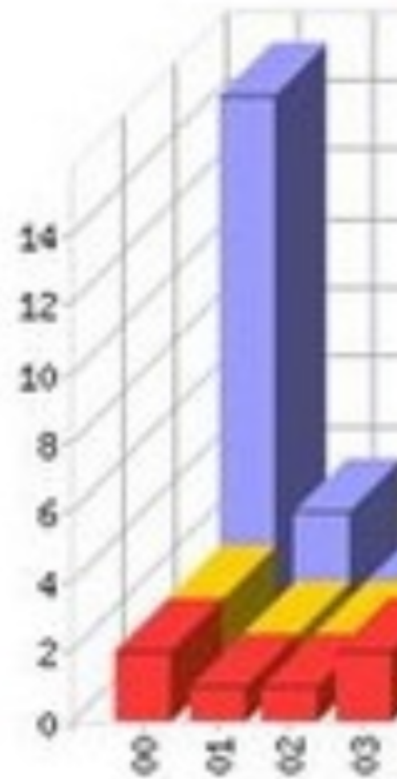
Shneiderman arany szabályok

- Tervezd a követelményeket**: A tartalom a felhasználó számára könnyen elérhető és támogatott.
- Csökkentd az emlékezési terhelést**: A tartalom a felhasználó számára könnyen kezelhető és adaptív.
- Distinkció**: A tartalom a felhasználó számára könnyen azonosítható.
- Egyszerűsítsd a feladatot**: A tartalom a felhasználó számára könnyen kezelhető és adaptív.
- Állítsd meg a hibákat**: A tartalom a felhasználó számára könnyen javítható és hibakezelhető.
- Egyértelműsítsd a feladatot**: A tartalom a felhasználó számára könnyen kezelhető és adaptív.
- A felhasználó kezében legyen az irányítás**: A tartalom a felhasználó számára könnyen kezelhető és adaptív.
- Ne torzítsd a rövid távú memóriát**: A tartalom a felhasználó számára könnyen kezelhető és adaptív.





Summary by Month										
Month	Daily Avg				Monthly Totals					
	Hits	Files	Pages	Visits	Sites	KBytes	Visits	Pages	Files	Hits
May 2011	614	396	109	43	405	261673	870	2186	7924	12299
Apr 2011	591	402	67	29	536	275993	899	2020	12083	17732
Mar 2011	465	362	62	28	481	249798	897	1940	11247	14441
Feb 2011	478	393	70	36	443	241674	1013	1973	11021	13393
Jan 2011	730	483	95	40	742	390984	1253	2973	14980	22632
Dec 2010	305	222	47	24	397	197740	750	1474	6900	9459
Nov 2010	432	332	66	29	483	291596	895	1998	9967	12968
Oct 2010	408	312	57	28	449	274799	886	1782	9701	12674
Sep 2010	421	318	56	27	403	278587	820	1682	9547	12642
Aug 2010	337	267	54	25	417	244052	780	1680	8282	10475
Jul 2010	418	327	60	29	418	279060	920	1871	10142	12971
Jun 2010	679	456	64	30	392	356591	901	1947	13691	20382
Totals						3342547	10884	23526	125485	172068



Visits - Page View

Visits:

Page Views :

Daily Unique Visitors :



its

- 12299
- 17732
- 14441
- 13393
- 22632
- 9459
- 12968
- 12674
- 12642
- 10475
- 12971
- 20382
- 72068



Visits - Page Views - Unique Visitors

	Per Hour	Estimate	1 Sep	Day -1	Week	Sep
Visits:	2.00	57.0	57	35	102	102
Page Views :	5.00	137.0	137	52	216	216
Daily Unique Visitors :	2.00	55.0	55	33	100	100

Népsz
A legn
Hétfő
csücs

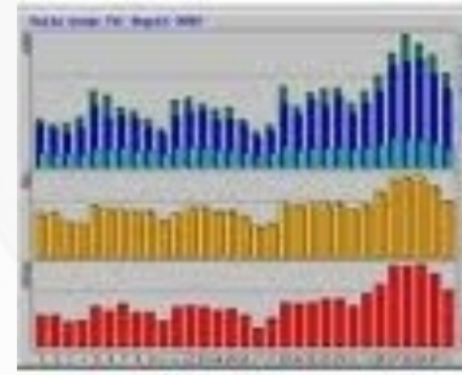
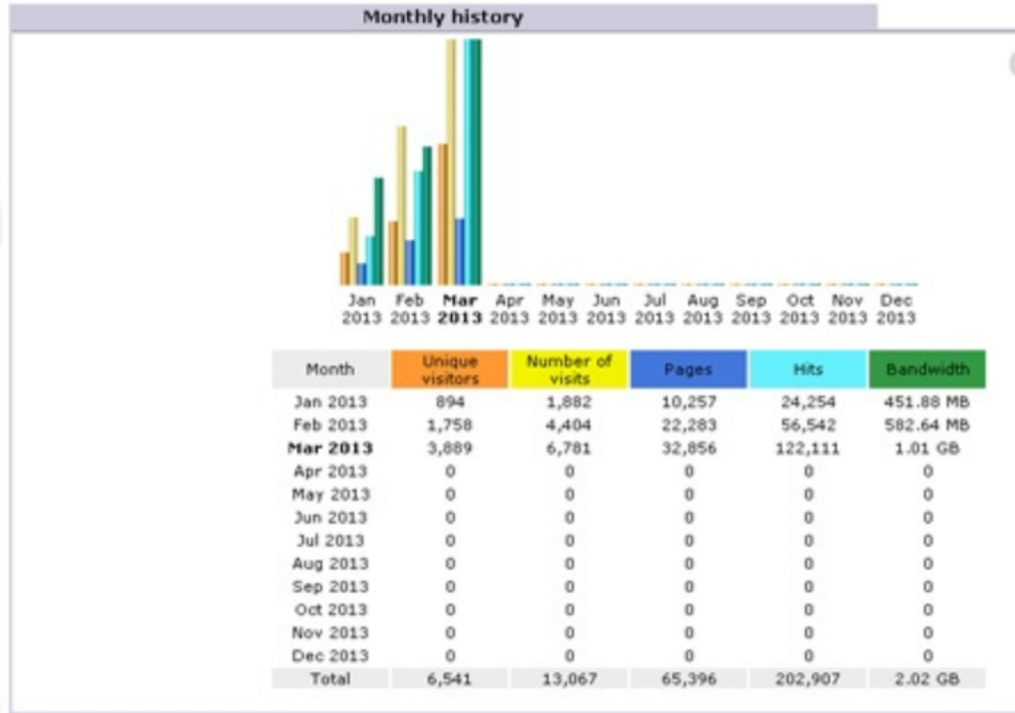
látoga
A hely

Fotóm
Azt jelz
Az öszs
3 000
2 250
1 500
750
0



Summary					
Reported period	Month Mar 2013				
First visit	01 Mar 2013 - 00:05				
Last visit	27 Mar 2013 - 05:16				
	Unique visitors	Number of visits	Pages	Hits	Bandwidth
Viewed traffic *	3,889	6,781 (1.74 visits/visitor)	32,856 (4.84 Pages/Visit)	122,111 (18 Hits/Visit)	1.01 GB (155.84 KB/Visit)
Not viewed traffic *			28,808	45,990	625.75 MB

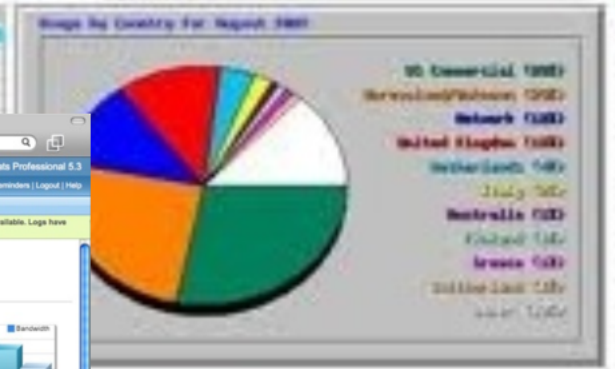
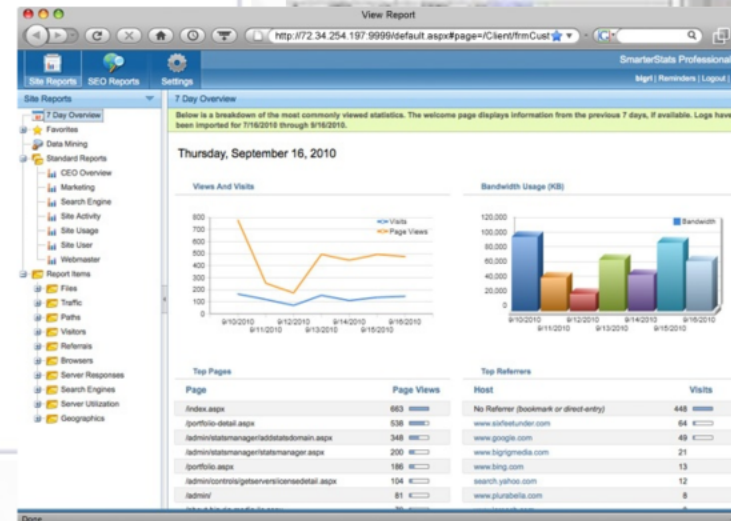
* Not viewed traffic includes traffic generated by robots, worms, or replies with special HTTP status codes.

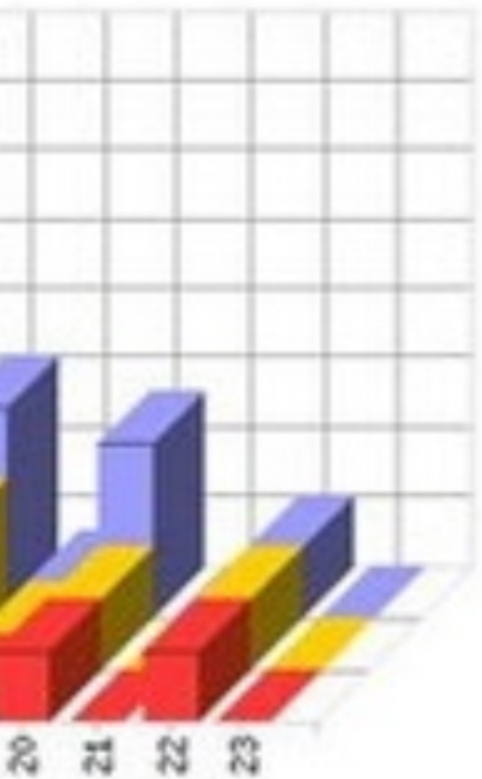


Monthly Statistics for August 2013

Total Hits	122111
Total Pages	32856
Total Visits	6781
Total Users	3889
Total Bytes	1017600
Total Bytes Sent	9118
Total Bytes Recv	188
Total Bytes Errors	107
Total Bytes Discarded	1081
Max per Day	740
Max per Hour	94
Max per Day	588
Max per Hour	613
Max per Day	154
Max per Hour	184
Max per Day	1718
Max per Hour	2734

GETHOW.ORG





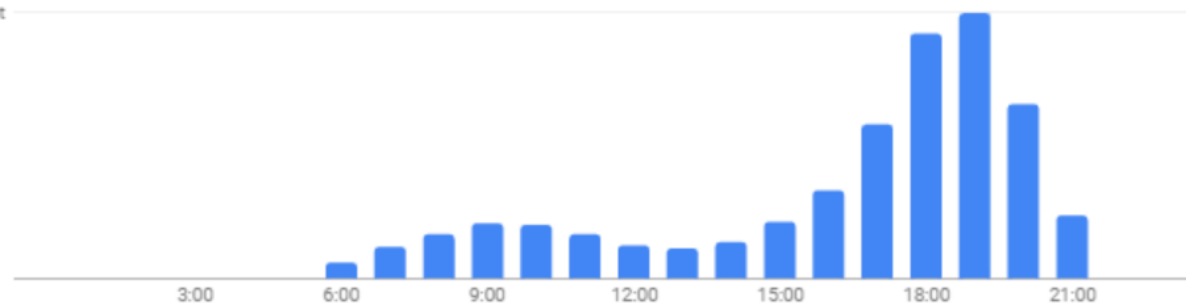
Day -1	Week	Sep
35	102	102
52	216	216
33	100	100

Népszerű időpontok

A legnépszerűbb időszak: Hétfő, 19:00 óra

Hétfő

csúcspont



látogatás időtartama

A helyeden tett látogatások hossza átlagosan 2 óra.

Fotómegtekintések

Azt jelzi, hogy a vállalkozásod fotóit az egyéb vállalkozások fotóihoz képest hányszor tekintették meg

Az összes fotó 1 hónap



A fotóid 446%-kal több megtekintést érnek el a hasonló vállalkozásokhoz képest. [Tegyél közzé még több fotót, és maradj az élen](#)

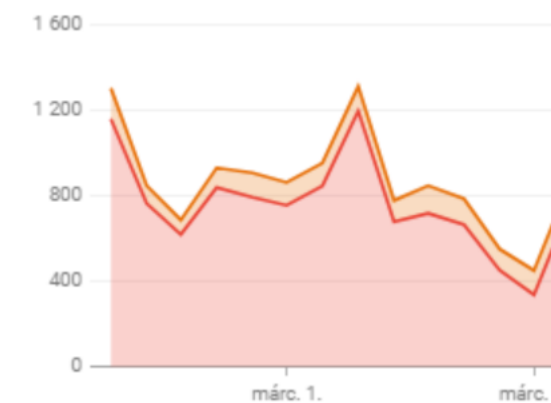


Melyik Google-szolgáltatásban nézik me

Az ügyfelek által a vállalkozás megkeresésére haszn

1 hónap

Összes megtekintés: 18,5 E

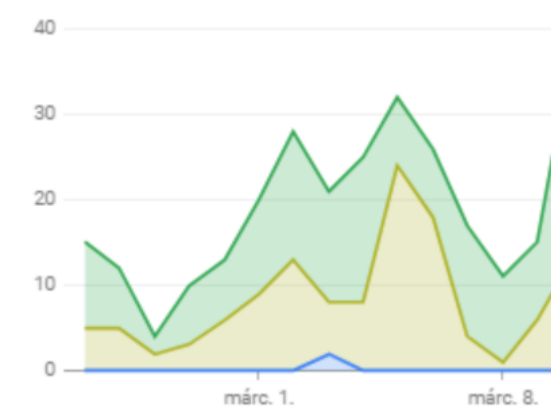


Ügyfélműveletek

Az ügyfelek leggyakoribb tevékenységei az adatlapo

1 hónap

Összes művelet: 419



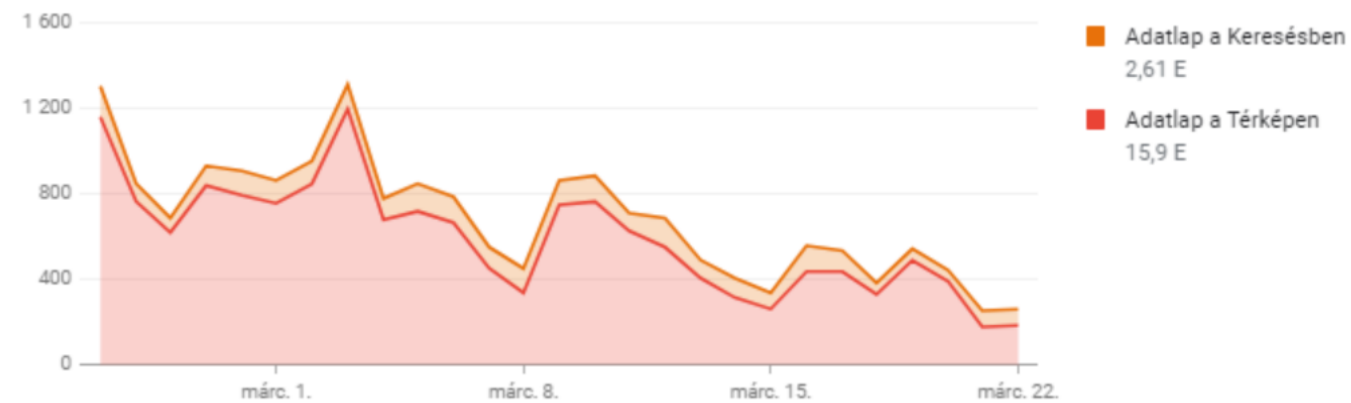


Melyik Google-szolgáltatásban nézik meg az ügyfelek a vállalkozást?

Az ügyfelek által a vállalkozás megkeresésére használt Google-szolgáltatások

1 hónap

Összes megtekintés: 18,5 E



Útvonaltervezési kérések

Az ügyfelek ezekről a területekről terveznek útvonalat

1 hónap

1138
2119
1142
1038
1106
1141
1152
1162
1173
1174
1183



...or tekintették meg

- Te
45,8 E
- Hasonló vállalkozások
8,37 E

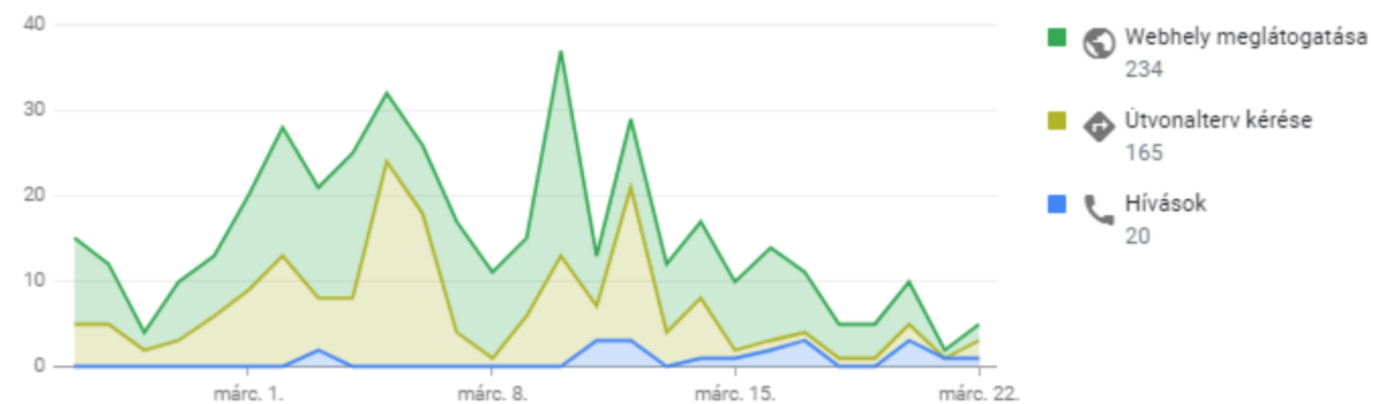


Ügyfélműveletek

Az ügyfelek leggyakoribb tevékenységei az adatlapon

1 hónap

Összes művelet: 419

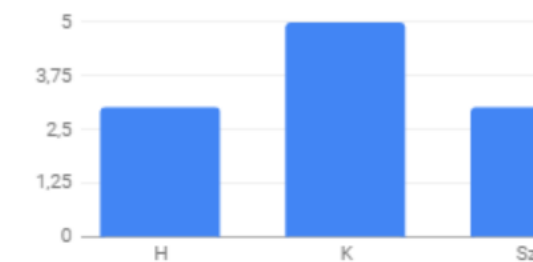


Telefonhívások

Mikor és hányszor hívják az ügyfelek a vállalkozást

A hét napja 1 hónap

Összes hívás: 19



...okhoz képest. [Tegyél közzé még több fotót, és](#)

st?



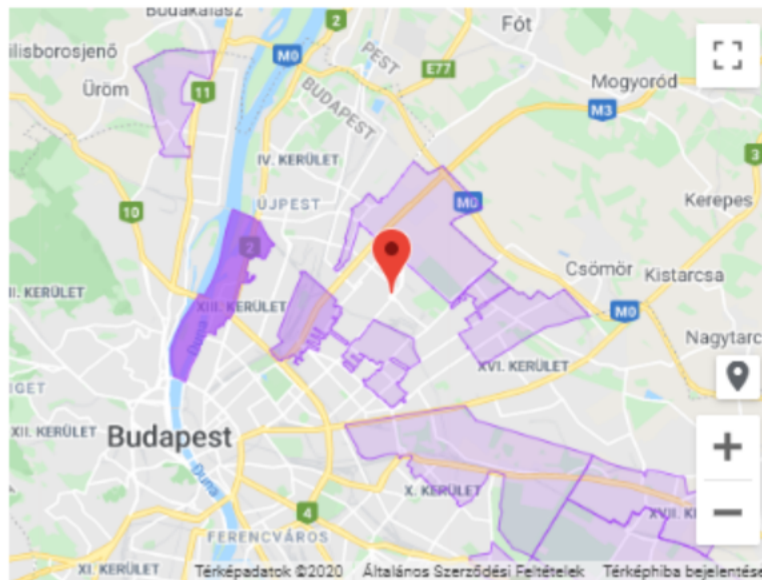
Útvonaltervezési kérések



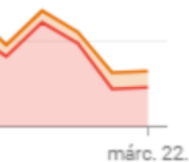
Az ügyfelek ezekről a területekről terveznek útvonalat a vállalkozásodhoz

1 hónap ▾

1138	26
2119	15
1142	10
1038	<10
1106	<10
1141	<10
1152	<10
1162	<10
1173	<10
1174	<10
1183	<10



- Adatlap a Keresésben
2,61 E
- Adatlap a Térképen
15,9 E



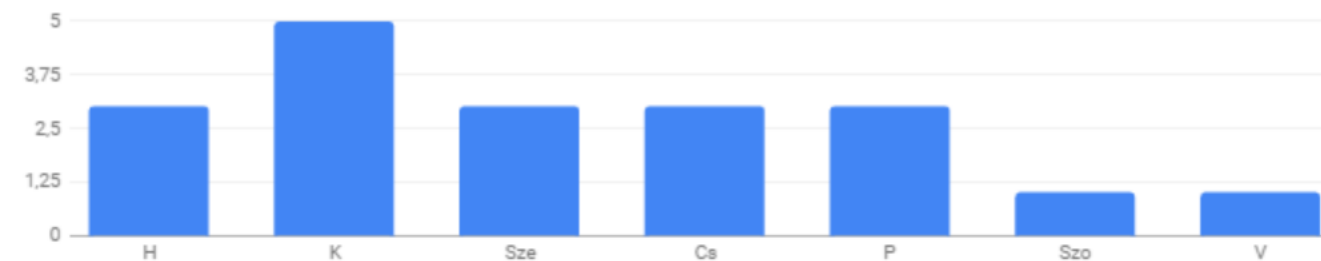
Telefonhívások



Mikor és hányszor hívják az ügyfelek a vállalkozást?

A hét napja ▾ 1 hónap ▾

Összes hívás: 19



- Webhely meglátogatása
234
- Útvonalterv kérése
165
- Hívások
20



Hónap	Értes	Pages	Visits	Sites	KBttar	Visits	Pages	Útes	Útes
May 2011	614	396	109	43	405	261673	870	2186	7924
Apr 2011	591	402	67	29	536	275993	899	2020	12083
Mar 2011	465	362	62	28	481	249798	897	1940	11247
Feb 2011	478	393	70	36	443	241674	1013	1973	11021
Jan 2011	730	483	95	40	742	390984	1253	2973	14980
Dec 2010	305	222	47	24	397	197740	750	1474	6900
Nov 2010	432	322	66	29	483	291596	893	1998	9967
Oct 2010	408	312	57	28	449	274799	886	1782	9701
Sep 2010	421	318	56	27	403	278387	820	1682	9547
Aug 2010	337	267	54	25	417	244052	780	1680	8282
Jul 2010	418	327	60	29	418	279060	920	1871	10142
Jun 2010	679	456	64	30	392	356591	901	1947	13691
Totals						3342547	10884	23526	125485



Tartalmak elrendezése

- Aktuális, fontos témák **kiemelése**
- **Élethelyzetek, felhasználói csoportok szerint rendezett funkciók**, szolgáltatások
- A választható funkciók, szolgáltatások **rövid leírása**
- Interaktív nyomtatvány kitöltésénél az **adatbevitel ellenőrzése**
- Integrált dokumentumkereső rendszer
- Az ügyfél felkészültségétől függő segítség: **tájékoztatót könnyítő** menük, legördülő, választható almenük.
- **Személyes kapcsolatfelvétel** lehetősége
- Témakörökhöz rendelt **levezetőlisták, fórumok**

Web Content Accessibility Guideline 2.0

- Érzékelhetőség
- Működtethetőség
- Érthetőség
- Robosztusság
- Sok adat strukturálása (túl sok vs. túl kevés) – három kattintás
- Egy oldalról tükröződik a hivatal szemlélete:

Jogkövetés

- 2011. évi CXII. törvény az elektronikus információszabadságról
 - Többnyire a **hivatal honlapján**,
 - **Digitális** formában,
 - **Bárki** számára,
 - **Személyazonosítás nélküli**,

Web Content Accessibility Guideline 2.0

- Érzékelhetőség
- Működtethetőség
- Érthetőség
- Robosztusság
- Sok adat strukturálása (túl sok vs. túl kevés) – három kattintás
- Egy oldalról tükröződik a hivatal szemlélete:
 - Megjelenés
 - Kiemelt célcsoport
 - Visszacsatolás
 - Nyelv
 - Funkciók prioritása

Jogkövetés

- 2011. évi CXII. törvény az elektronikus információszabadságról
 - Többnyire a **hivatal honlapján**,
 - **Digitális** formában,
 - **Bárki** számára,
 - **Személyazonosítás nélküli**,
 - **Korlátozásoktól mentes**,
 - **Ingyenes** letöltési lehetőség.
- Kötelezettségek négy csoportja:
 - **Rendeletek** nyilvánossága
 - **Szervezeti, személyzeti** adatok
 - **Tevékenységre** vonatkozó adatok
 - **Gazdálkodási** adatok

- Kötelezettségek négy csoportja:
 - **Rendeletek** nyilvánossága
 - **Szervezeti, személyzeti** adatok
 - **Tevékenységre** vonatkozó adatok
 - **Gazdálkodási** adatok

Akadálymentesség

- WRC WAI (digitális egyenlőtlenséget megszüntető) ajánlások,
 - Fejletlen infrastruktúra esetén: **platformfüggetlen megjelenítés, szöveg-üzemmód** (text verzió), **minimalizált letöltés**.
 - Gyengén látók számára: **felolvasó rendszerek** (felolvasható megjelenés), **braille interfész, változtatható betűméret, szöveg-üzemmód** (text verzió).
 - Olvasási problémák: **felolvasó rendszer, ikonos, vagy hang vezérlés**.
 - Mozgássérültek, koordinációs problémákkal küzdőknek: **egér kiváltása, hang vezérlő interfész, tetszőleges várakozási idő** az interakciók során.
- KIB (ex KIETB) ajánlások – 19 – III.
 - KIB19-III. 1 Elérhetőségek
 - KIB19-III. 2. Akadálymentes állományformák
 - KIB19-III. 3. Megjelenés, szerkezet, a címdoldal kötelező elemei
 - KIB19-III. 4-6 Bemutató-oldal
 - KIB19-III. 7-8 Kapcsolatfelvétel, a szakterületi fórumok, visszacsatolás az állampolgárnak
 - KIB19-III. 9-19 Egyéb tartalmi kritériumok a KIB 19-ben

Nielsen heurisztikái

- 1. Rendszer állapotának láthatósága**
Mindig tudható, mi történik, a rendszer időben visszajelzést ad
- 2. A rendszer és felhasználó világa találkozik**
Felhasználó számára ismerős koncepciók, kifejezések, logika használata a technológiai zsargon/struktúra helyett
- 3. Felhasználói szabadság és irányítás**
Egyértelmű "szökési" lehetőség, visszalépés/visszavonás
- 4. Következetesség és konvenciók**
Egységes terminológia, működés, megjelenés; platformspecifikus tervezési minták követése
- 5. Hibamegelőzés**
A rendszer segítsen elkerülni a hibákat
- 6. Felidézés helyett felismerés**
Memória terhelésének csökkentése: látható objektumok, opciók, instrukciók
- 7. Rugalmas és hatékony használat**
Gyakorlott felhasználók számára a tevékenységet gyorsító lehetőségek
- 8. Esztétikus és minimalista dizájn**
Irreleváns, ritkán használt elemek mellőzése
- 9. Hibakezelés**
Hiba esetén a megértéshez és megoldásához segítséget nyújt a rendszer
- 10. Van súgó, dokumentáció**

Shneiderman arany szabályok

- 1. Törekedj a következetességre**
Következetes terminológia, grafikai megjelenés, működés, kezelési mód
- 2. Gondoskodj az univerzális használhatóságról**
Pl. kezdő felhasználók számára magyarázatok, haladó felhasználók számára rövidítések, billentyűparancsok, makrók
- 3. Biztosíts informatív visszajelzést**
A felhasználó tevékenységére mindig reagáljon a rendszer
- 4. Egyértelmű befejezés**
A tevékenységsornak legyen világos kezdete, menete és befejezése, a rendszer adjon egyértelmű visszajelzést a folyamat sikeres befejezéséről
- 5. Előzd meg a hibákat**
A rendszer segítsen elkerülni a hibákat
Hiba esetén: informatív, a megoldásban is segítő üzenet
- 6. Engedj visszavonási/visszalépési lehetőséget**
Ez csökkenti a félelmet, bizonytalanságot, lehetővé teszi a kockázatmentes felderítést
- 7. A felhasználó kezében legyen az irányítás**
A felhasználó kezdeményez, a rendszer válaszol – nem fordítva
- 8. Ne terheld a rövid távú memóriát**
A felhasználó munkamemóriája, figyelme véges – lehetőség szerint a rendszer vegye át a terheket

Ismerje meg a közösségi költségvetést



Budaörs város

652 kedvelés • 975 követő



Üzenet

Tetszik

Keresés

Bejegyzések

Névjegy

Említések

Vélemények

Reels-videók

Fényképek

Továbbiak ▾

...

Rövid áttekintés

Üdvözljük Budaörs Város Önkormányzatának Facebook oldalán! Itt találhatóak a legfrissebb információk, hírek, események és fontos közlemények a város életéből. Kövessen minket, hogy naprakész legyen a városi programokkal és fejlesztésekkel kapcsolatban!

Kiemeltek



Budaörs város

Január 27. 🌐

👉 Idén először: Közösségi Költségvetés Budaörsön! 🎉

...



Budaörs város

Január 23. 🌐

Kedves Budaörsiek!

Mint arról korábban hírt adtunk, 2024...



hegyvidek

Követem

Üzenet



173 bejegyzés

1386 követő

336 követés

Budapest XII. kerület

Böszörményi út 23., Budapest, Hungary 1126

www.hegyvidek.hu

erikafazekasbcn követi.



Zebra kampány



Csőrsz Park

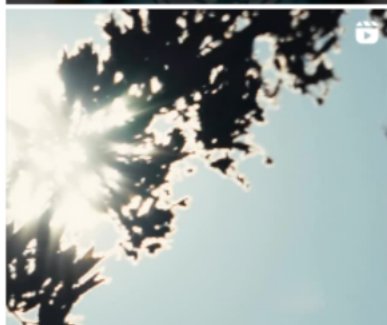
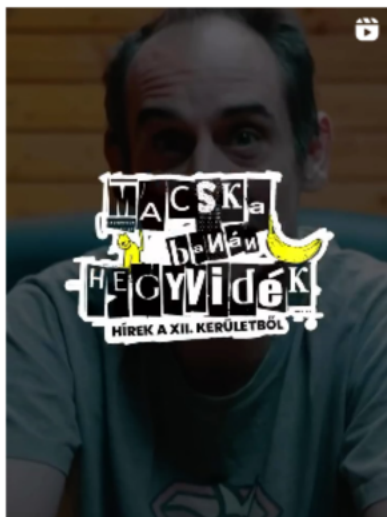


Családi nap

BEJEGYZÉSEK

REELS

MEGJELŐLVE



Portálok és közösségi terek accountjai

Előttörténet

Az első közigazgatási domainekeket '95-ben regisztrálták.

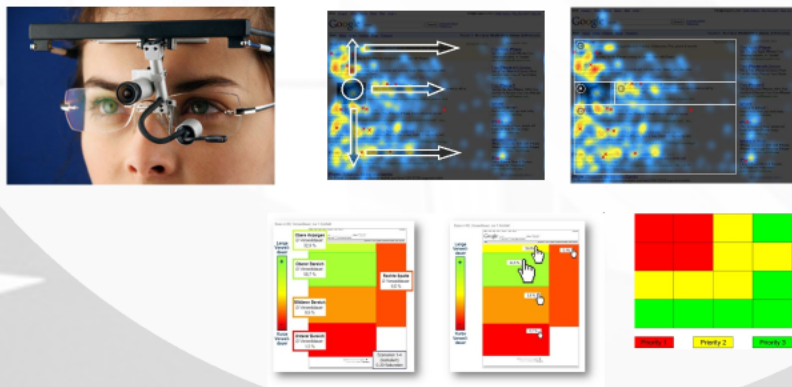
- **Első generáció** – Középpontban a **jelenlét**
 - Lassú felesztés 1996-2000 között
 - Kezdetleges megoldások: avult, sokszor strukturálatlan, online broszúrák;
- **Második generáció** - középpontban az **információ-szolgáltatás**
 - Igazi lökés: kormányportál 2001-ben
 - Könnyebben bővíthető, skálázható, adatbázison nyugvó oldalak.
- **Harmadik generáció** - középpontban az **elektronikus ügyintézés**
 - Szolgáltatás-centrikusság
 - Közösségépítés, tartalommegosztás
 - Information building / usability követelmények / reszponzivitás

Portálkövetelmények

- **Gyors, többnyelvű, átlátható**, felhasználó-barát, egyszerű.
- **Tematikus egységek**: pl.: idegenforgalom-kultúra, gazdaság, ügyintézés, tevékenységre vonatkozó adatok stb.
- **Visszacsatolásokra** helyezi a hangsúlyt (nézi az ügyfél nyomait, tevékenységét, ehhez alakítja az oldalt, folyamatosan)
- **Optimalizálja** az ügyfél **tudását**:
 - Nem látott még közigazgatást
 - Nem látott még internetet
 - Funkcionális analfabéta, nem azt látja, ami oda van írva, többszörös didaktikus visszacsatolás kell neki
 - Türelmetlen: „három egérekattintás” után feladja
 - Lassú gép, keskeny net: ne flasheljünk neki!
- **Gondolkodik** az ügyfél fejével: nyomtatási funkció, keresés kulcsszóra, akadálymentesítés, reszponzivitás;

Fokozzuk a
funkcionalitást!

Gondolkodik és lát az ügyfél fejével (Eyetracking - Hotjar teszt)



Az e-közigazgatás front-office-a

Dr. habil. Budai Balázs Phd.

Tanszékvezető, egyetemi docens

budai.balazs@uni-nke.hu

+36-20-966-0454



**A front office-ről
általában**

**Portálok és közösségi
terek accountjai**

CRM

**Mobil appok és
egyebek**



Mobil appok és egyebek



WAP / SMS : ügyindítás és ügyelőkészítés, kommunikáció, fizetés, azonosítás;

- Handheld: Korlátlan lehetőségek
- Érvek:
 - Költségek
 - Penetrációs és használati mutatók
 - Kereskedelmi szolgáltatások mintája
 - Számos jó megoldás (best practice)



AR / VR / 3D internet

- A tartalmak új elrendezése
- Új logika, nagyobb lehetőség



DiTV (T-gov)

- lehetséges alternatíva (egyelőre egyre távolabbi megvalósítási lehetőséggel)
- Kétirányú, hitelesített
- Nem kell felhasználói rutin
- Kistérségi és regionális lehetőségekkel

Videó technológia / Távjelenlét (Telepresence)

- Azonosítás (5. azonosítási mód)
- okmányigénylés
- fénykép, aláírás készítés.
- személyes ügyintézés



Hol tartunk?


id Digitális Állampolgárság Program

A digitális állampolgárságról A mobilalkalmazásról Állami és piaci szereplőknek DÁP Szolgáltatások

Az állami szolgáltatások elérhetővé válnak mobiltelefonon is

Válj digitális állampolgárrá, és használd egyre több szolgáltatást egyszerűen, gyorsan, kényelmesen!

LEHETŐSÉGI ÁLLÁSOK
App Store-ból SZERZŐDÉS
Google Play



Mobil appok és egyebek

Digitális Állampolgár mobilalkalmazás

A Digitális Állampolgár mobilalkalmazás a Digitális Állampolgárság Program kulcsa. Az alkalmazással egyre több szolgáltatást vehetsz igénybe egyszerűen, gyorsan és kényelmesen, a telefonodról.

Kapcsolat

Kérdés esetén keress minket a 1818@1818.hu e-mail címen!



• WAP / SMS : ügyindítás és ügyelőkészítés, kommunikáció, fizetés, azonosítás;

• Handheld: Korlátlan lehetőségek

• Érvek:

- Költségek
- Penetrációs és használati mutatók
- Kereskedelmi szolgáltatások mintája
- Számos jó megoldás (best practice)



Az állami szolgáltatások elérhetővé válnak mobiltelefonon is

Válj digitális állampolgárrá, és használd egyre több szolgáltatást egyszerűen, gyorsan, kényelmesen!



Digitális Állampolgár mobilalkalmazás

A Digitális Állampolgár mobilalkalmazás a Digitális Állampolgárság Program kulcsa. Az alkalmazással egyre több szolgáltatást vehetsz igénybe egyszerűen, gyorsan és kényelmesen, a telefonodról.

Kapcsolat

Kérdés esetén keress minket a 1818@1818.hu e-mail címen!



- Számos jó megoldás (best practice)



DiTV (T-gov)

- lehetséges alternatíva (egyelőre egyre távolabbi megvalósítási lehetőséggel)
- Kétirányú, hitelesített
- Nem kell felhasználói rutin
- Kistérségi és regionális lehetőségekkel

Videó technológia / Távjelenlét (Telepresence)

- Azonosítás (5. azonosítási mód)



- Kistérségi és regionális lehetőségekkel

Videó technológia / Távjelenlét (Telepresence)

- Azonosítás (5. azonosítási mód)
- okmányigénylés
- fénykép, aláírás készítés.
- személyes ügyintézés

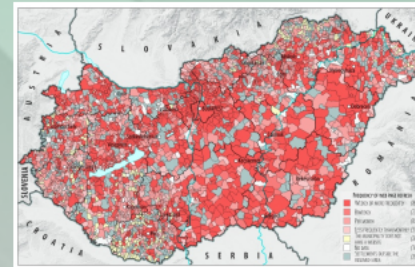
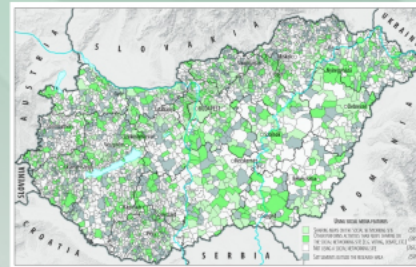
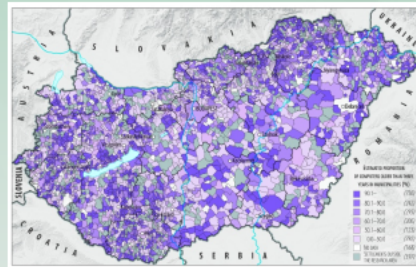
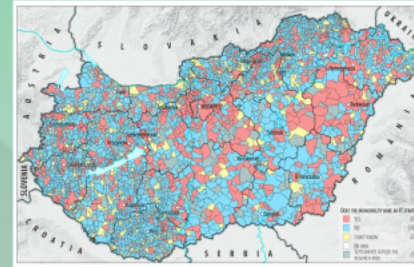
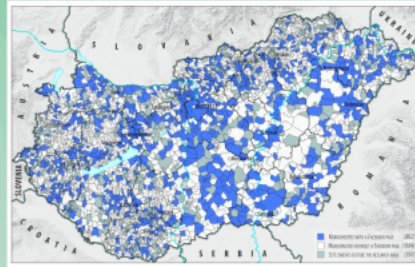


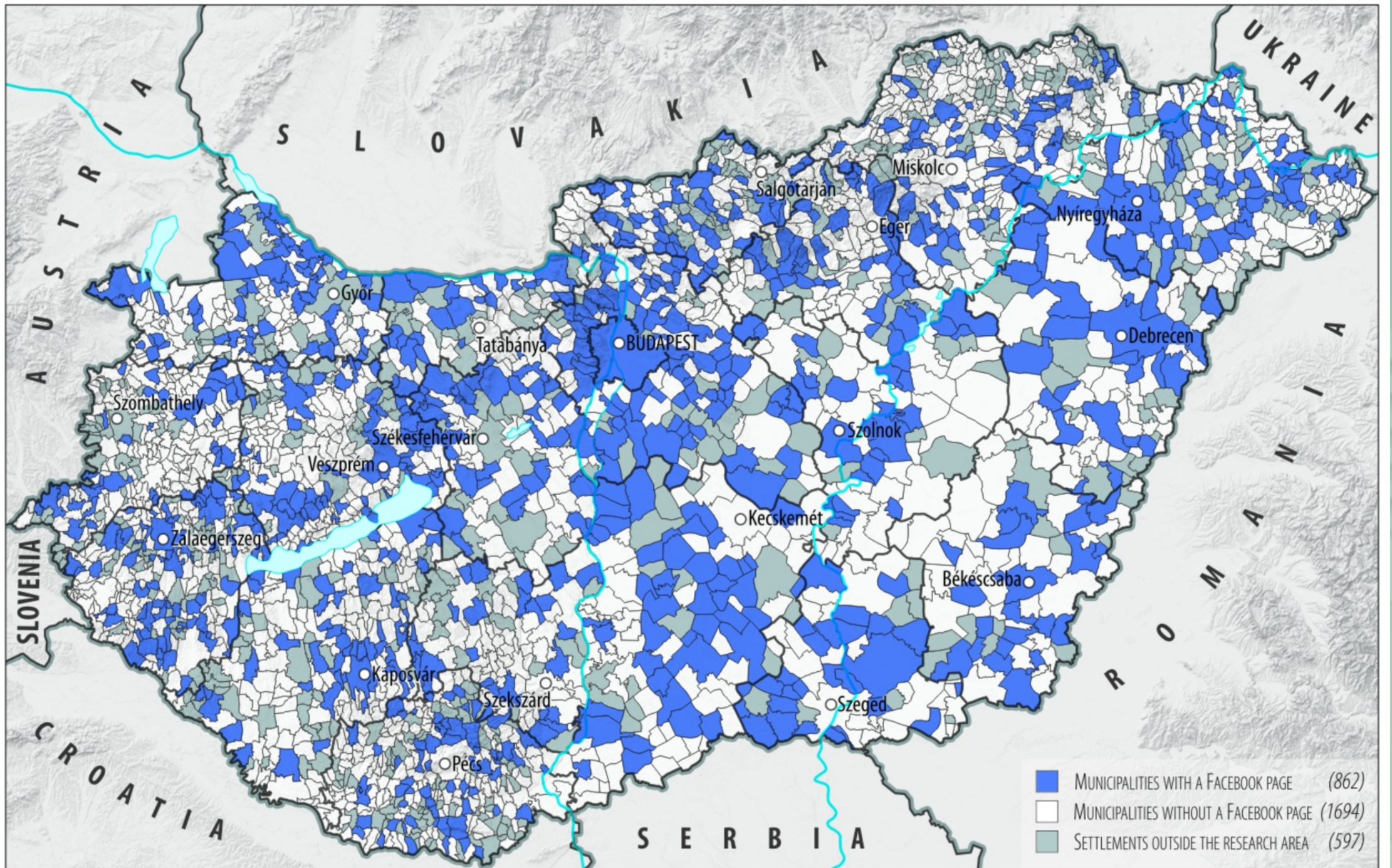


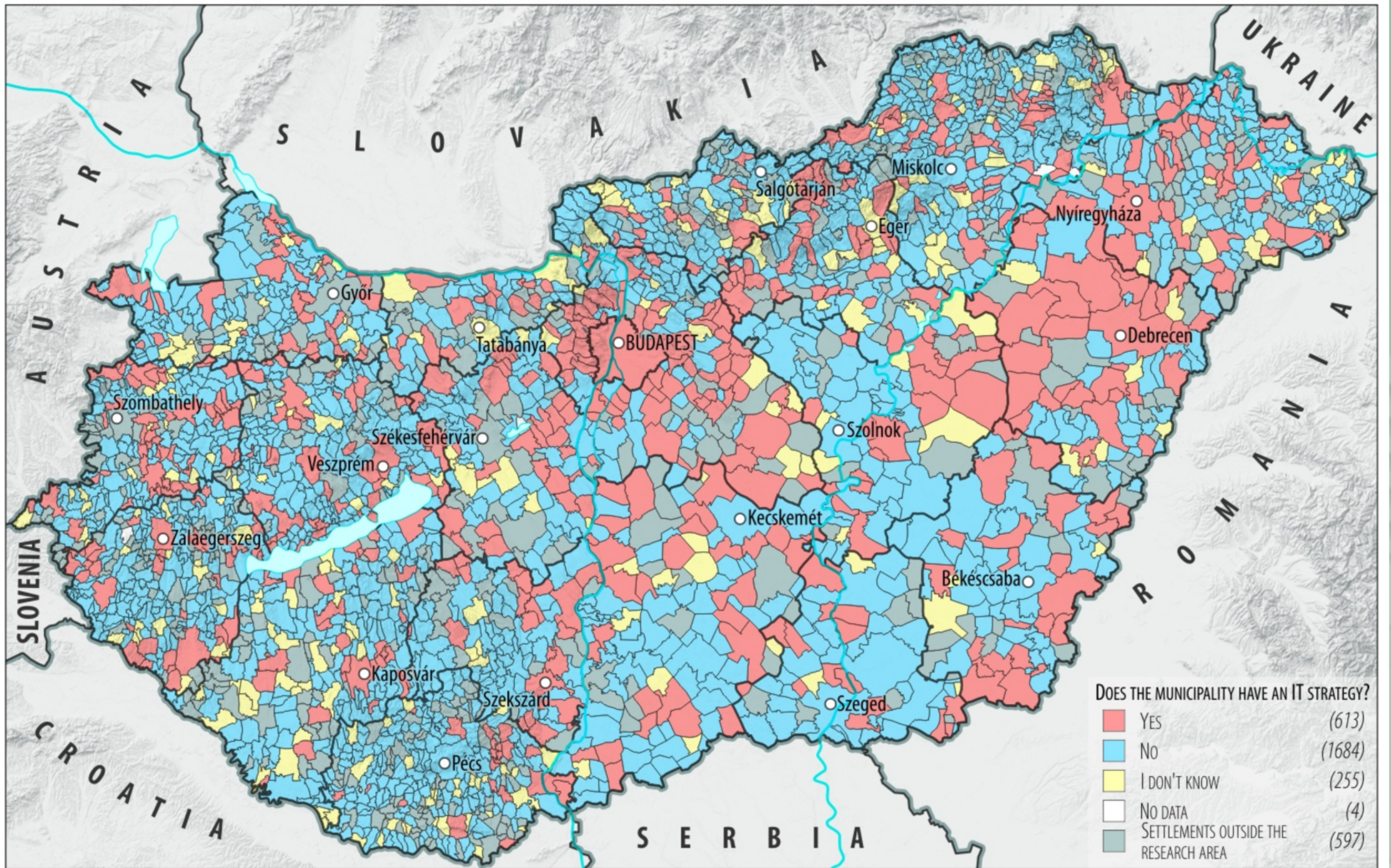
AR / VR / 3D internet

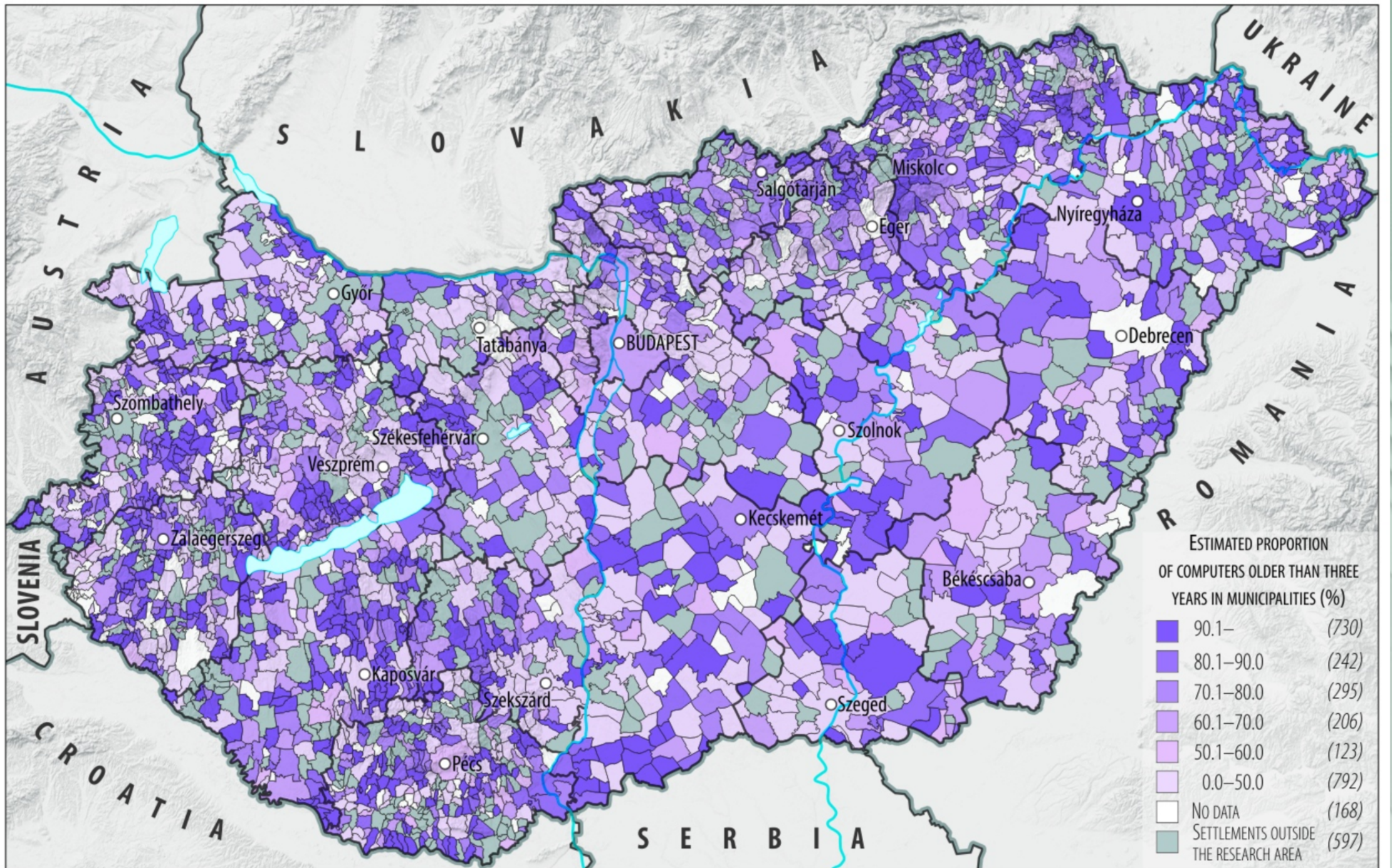
- A tartalmak új elrendezése
- Új logika, nagyobb lehetőség

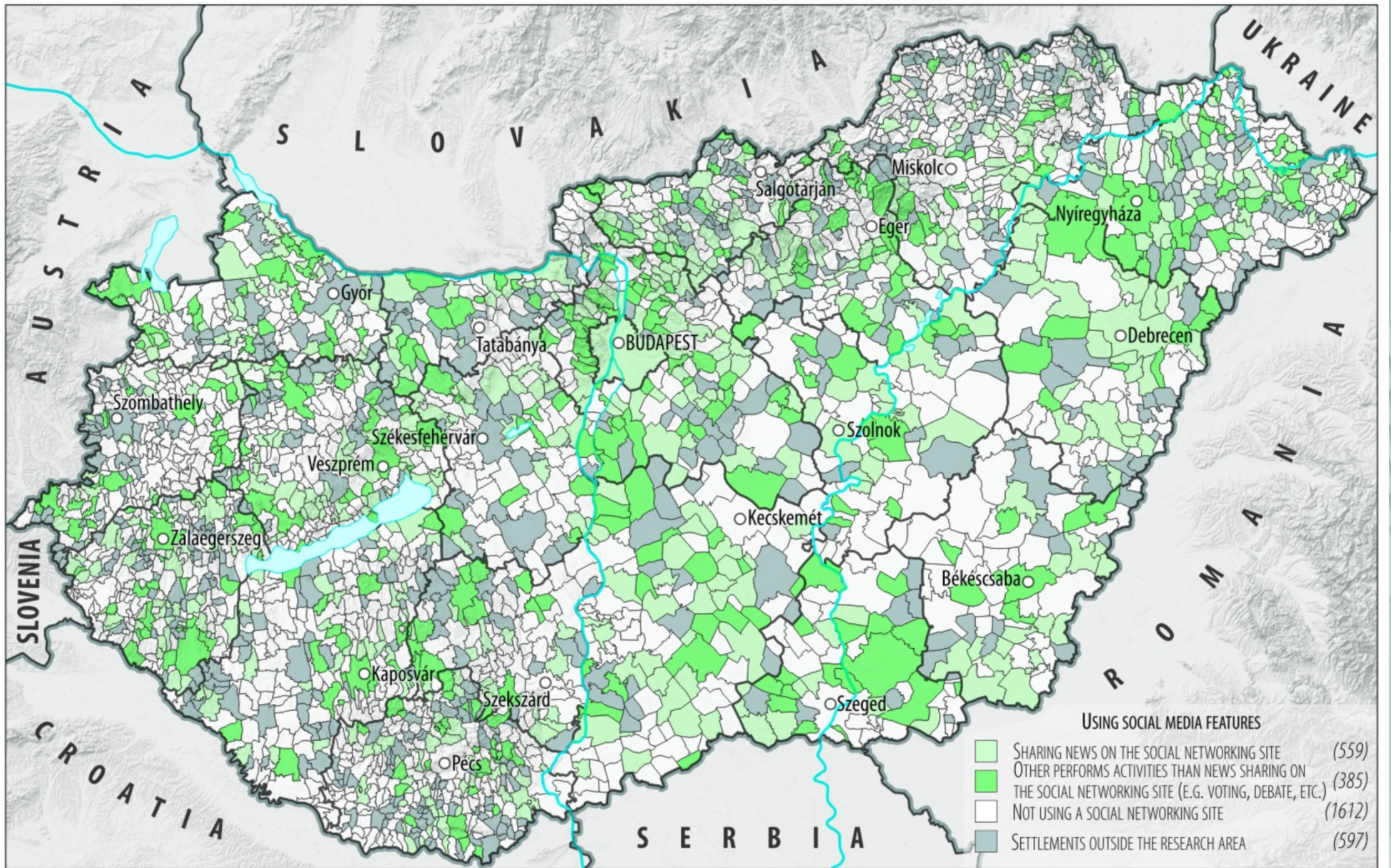
Területi különbségek

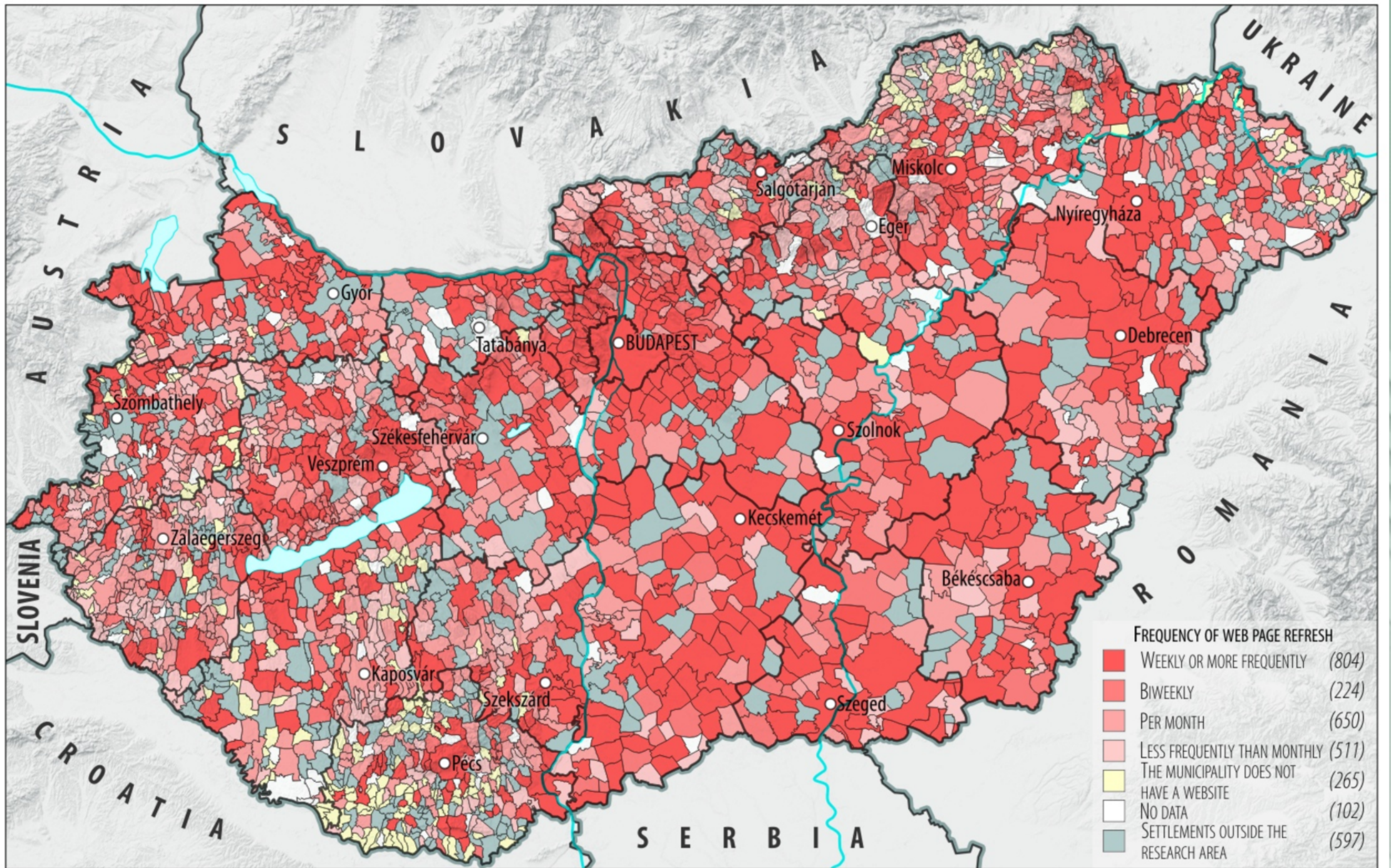














Mobil appok és egyebek



WAP / SMS : ügyindítás és ügyelőkészítés, kommunikáció, fizetés, azonosítás;

- Handheld: Korlátlan lehetőségek
- Érvek:
 - Költségek
 - Penetrációs és használati mutatók
 - Kereskedelmi szolgáltatások mintája
 - Számos jó megoldás (best practice)



AR / VR / 3D internet

- A tartalmak új elrendezése
- Új logika, nagyobb lehetőség



DiTV (T-gov)

- lehetséges alternatíva (egyelőre egyre távolabbi megvalósítási lehetőséggel)
- Kétirányú, hitelesített
- Nem kell felhasználói rutin
- Kistérségi és regionális lehetőségekkel

Videó technológia / Távjelenlét (Telepresence)

- Azonosítás (5. azonosítási mód)
- okmányigénylés
- fénykép, aláírás készítés.
- személyes ügyintézés



Hol tartunk?

Az e-közigazgatás front-office-a

Dr. habil. Budai Balázs Phd.

Tanszékvezető, egyetemi docens

budai.balazs@uni-nke.hu

+36-20-966-0454



**A front office-ről
általában**

**Portálok és közösségi
terek accountjai**

CRM

**Mobil appok és
egyebek**