

Az e-közigazgatás gyenge pontjai

Dr. habil. Budai Balázs Phd.

Tanszékvezető, egyetemi docens

budai.balazs@uni-nke.hu

+36-20-966-0454



**Politikum,
humán faktor,
jogi környezet,
bizalomhiány**

**Redundancia,
finanszírozás,
képviselés,
intézményrendszer**

**Adatbiztonság,
adatvédelem, IW**

**Politikum, humán faktor,
jogi környezet, bizalomhiány**

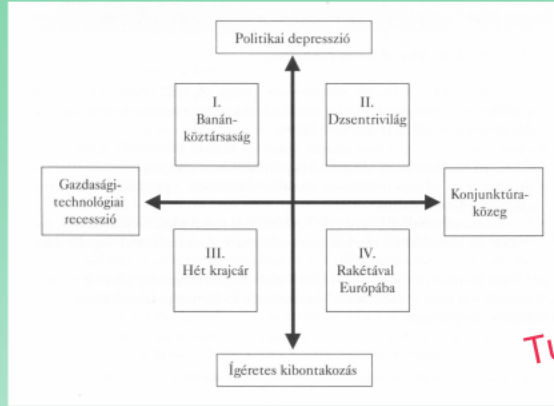
Politikum

Humán faktor

Jogi környezet

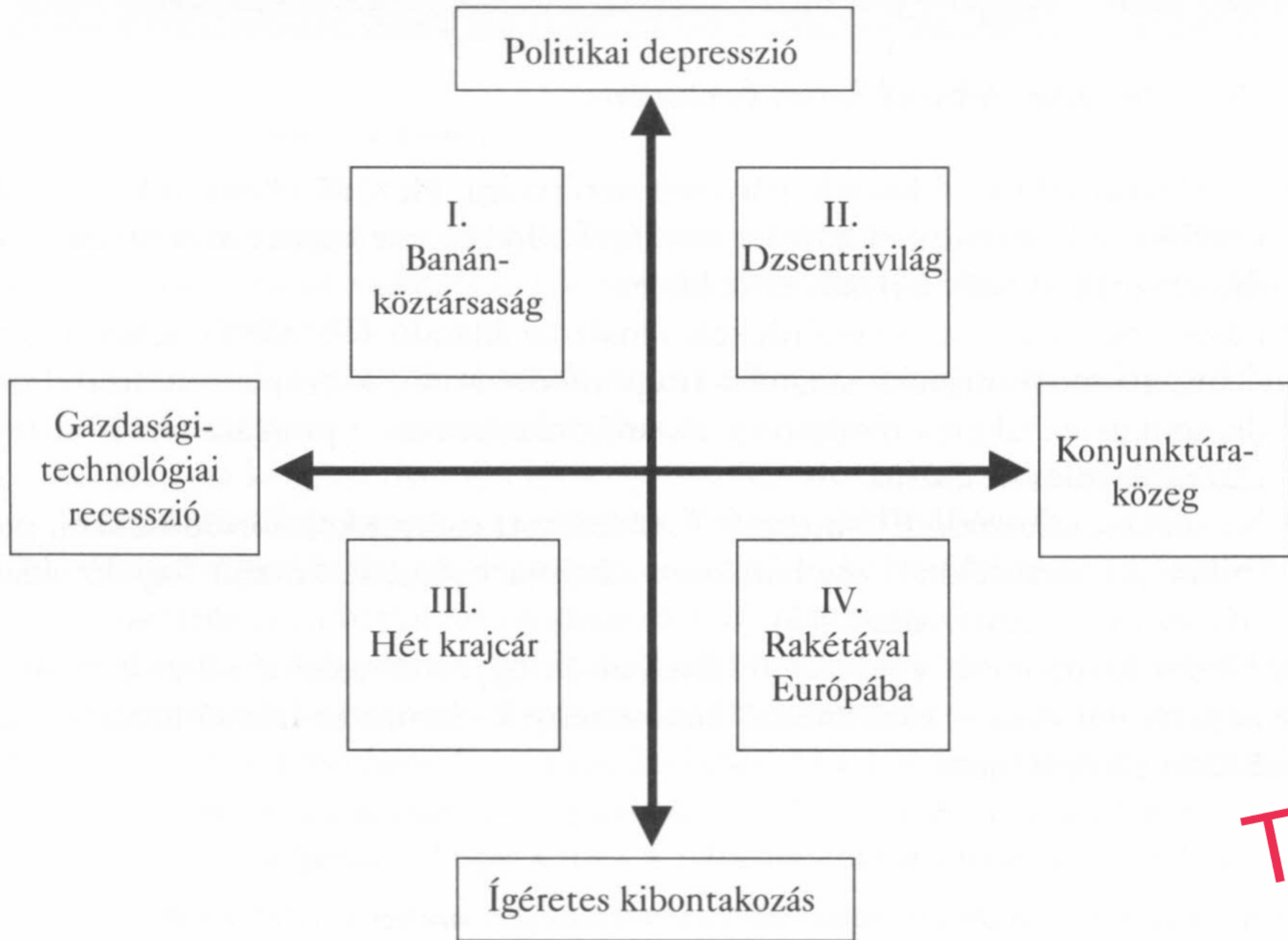
Bizalomhiány

Politikai kultúra vs. politikai kulturálatlanság



Tudáskormányzás?

- Z. Karvalics: az e-közigazgatás jövője két tengely mentén:
 - Belső (politikai) feltételek
 - Külső (gazdasági technológiai feltételek)
- Négy forgatókönyv:
 - 1. **Banán köztársaság**: gazdasági recesszió, politikai depresszió
 - 2. **Dzsentrivilág**: gazdasági prosperitás, politikai depresszió
 - 3. **Hét krajcár**: gazdasági recesszióra kedvezően reagál a politikai kultúra
 - 4. **Rakétával Európába**: politikai kibontakozás, gazdasági prosperitással.
- Jó forgatókönyv csak egészséges politikai közegben, átlátható működéssel képzelhető el.



Tudásk

**Politikum, humán faktor,
jogi környezet, bizalomhiány**

Politikum

Humán faktor

Jogi környezet

Bizalomhiány

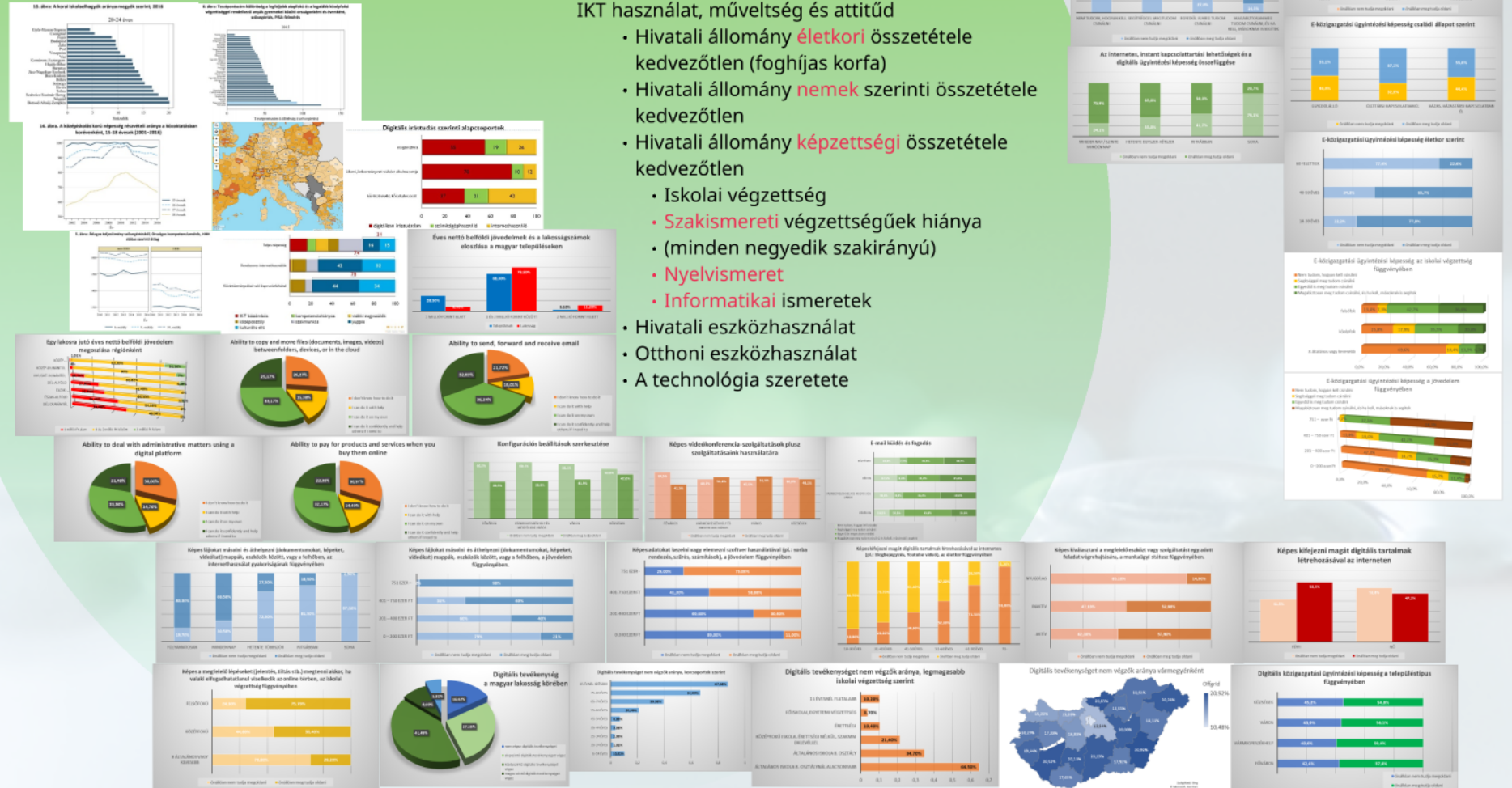
Humán faktor

Ügyféloldali kockázatok

Szolgáltató oldali kockázatok

IKT használat, műveltség és attitűd

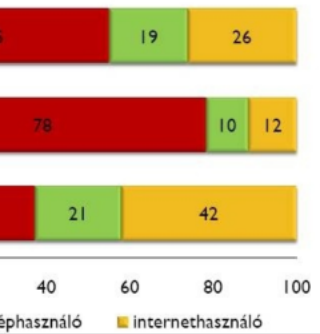
- Hivatali állomány **életkori** összetétele kedvezőtlen (foghíjas korfa)
- Hivatali állomány **nemek** szerinti összetétele kedvezőtlen
- Hivatali állomány **képzettségi** összetétele kedvezőtlen
 - Iskolai végzettség
 - Szakismereti végzettségük hiánya
 - (minden negyedik szakirányú)
 - Nyelvismeret
 - Informatikai ismeretek
- Hivatali eszközhasználat
- Otthoni eszközhasználat
- A technológia szeretete



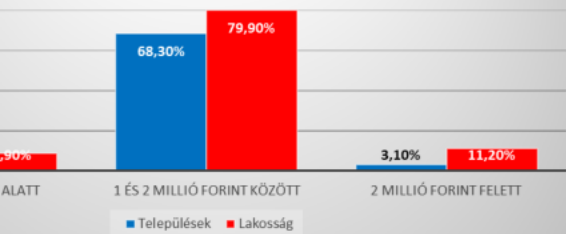
IKT használat, műveltség és attitűd

- Hivatali állomány **életkori** összetétele kedvezőtlen (foghíjas korfa)
- Hivatali állomány **nemek** szerinti összetétele kedvezőtlen
- Hivatali állomány **képzettségi** összetétele kedvezőtlen
 - Iskolai végzettség
 - **Szakismereti** végzettségűek hiánya (minden negyedik szakirányú)
 - **Nyelvismeret**
 - **Informatikai** ismeretek
- Hivatali eszközhasználat
- Otthoni eszközhasználat
- A technológia szeretete

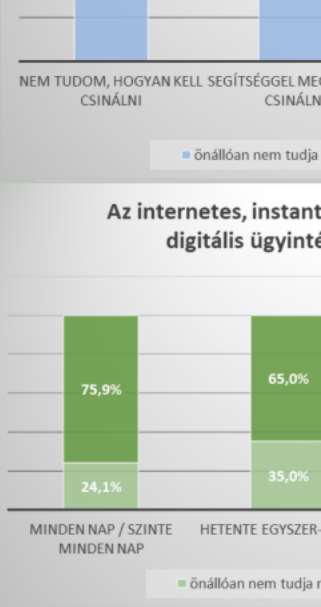
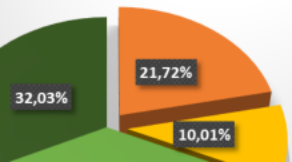
Életpályai alapsoportok



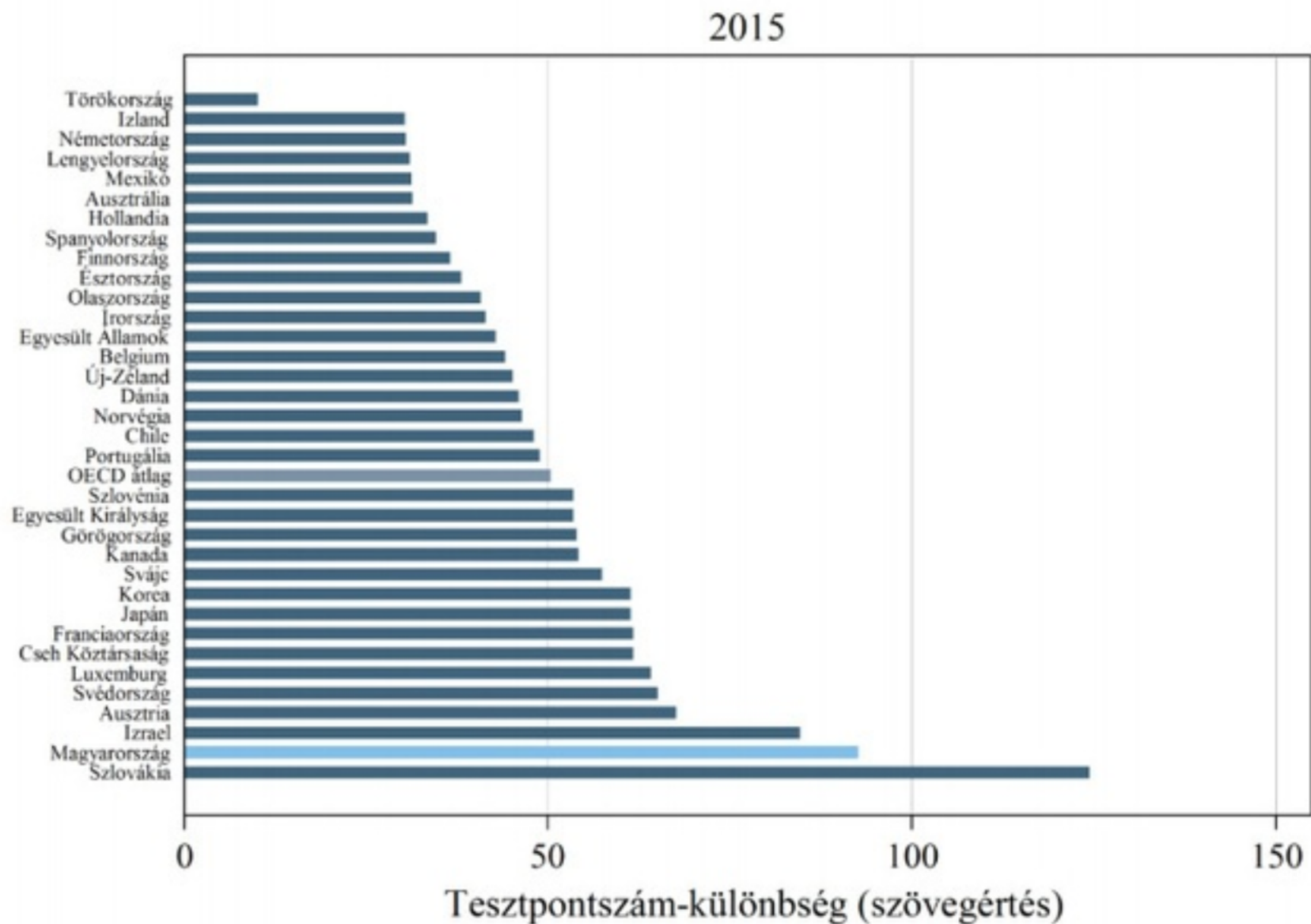
Ötött belföldi jövedelmek és a lakosságszámok eloszlása a magyar településeken



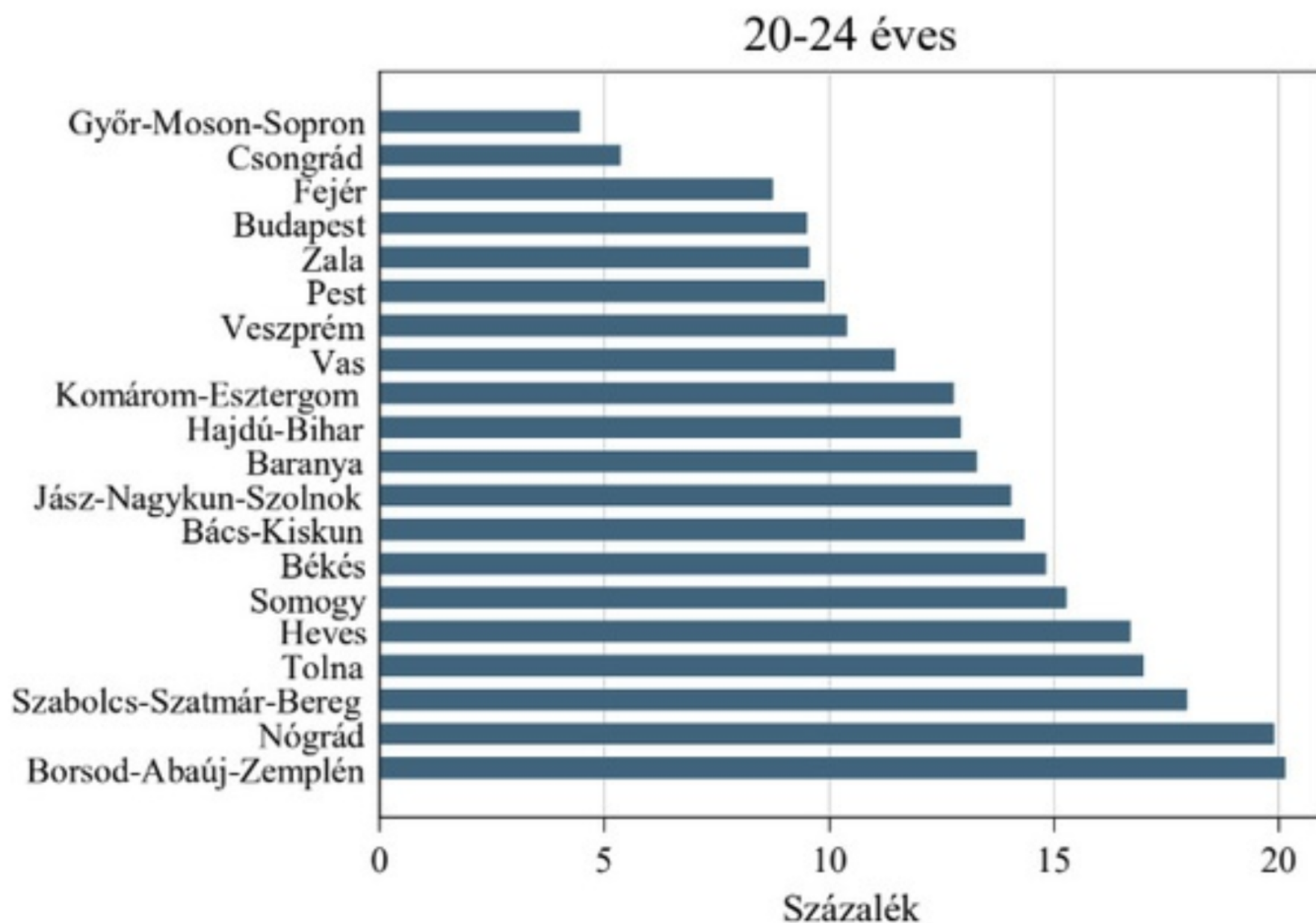
Ability to send, forward and receive email



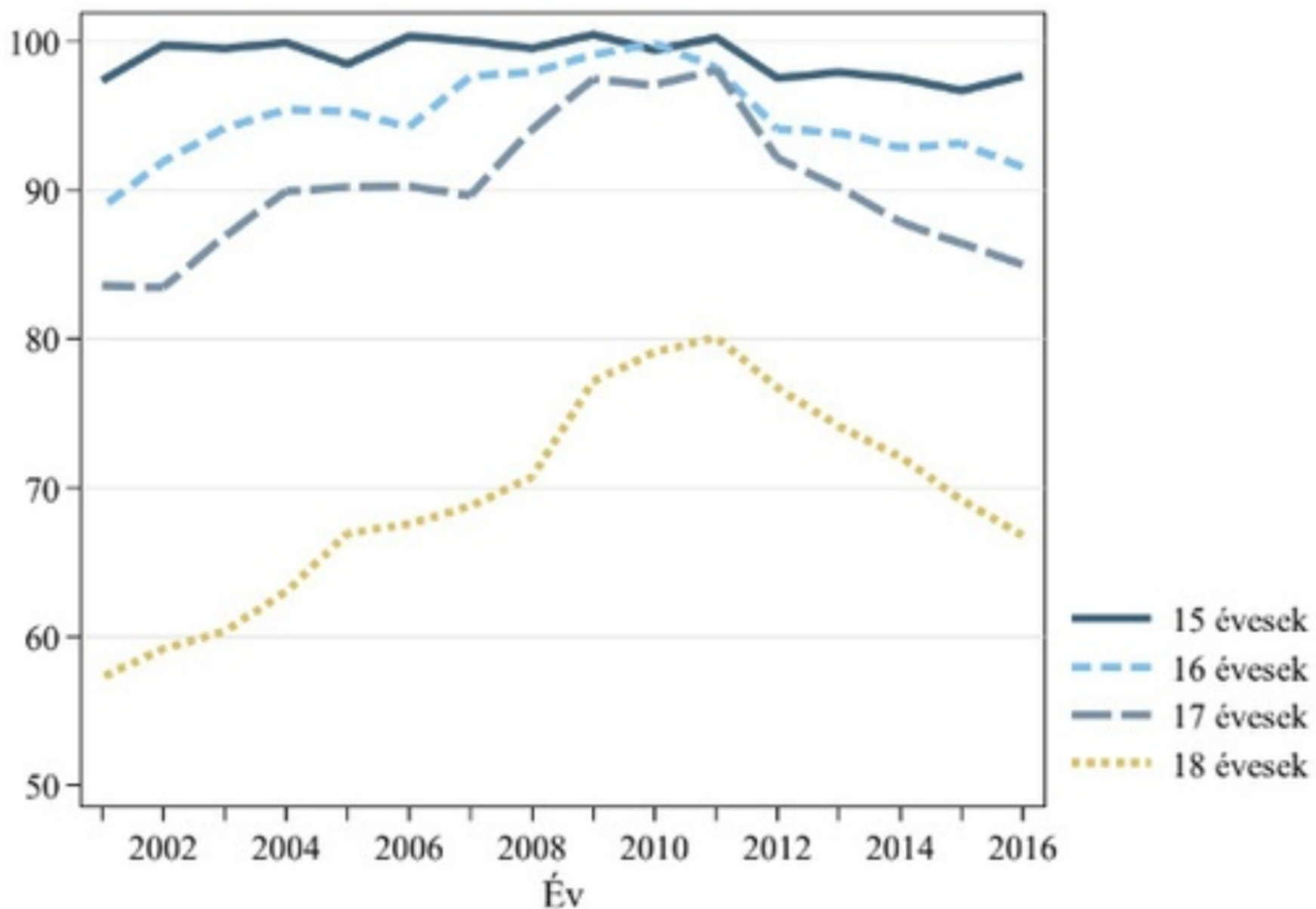
6. ábra: Tesztpontszám-különbség a legfeljebb alapfokú és a legalább középfokú végzettséggel rendelkező anyák gyermekei között országonként és évenként, szövegértés, PISA-felmérés



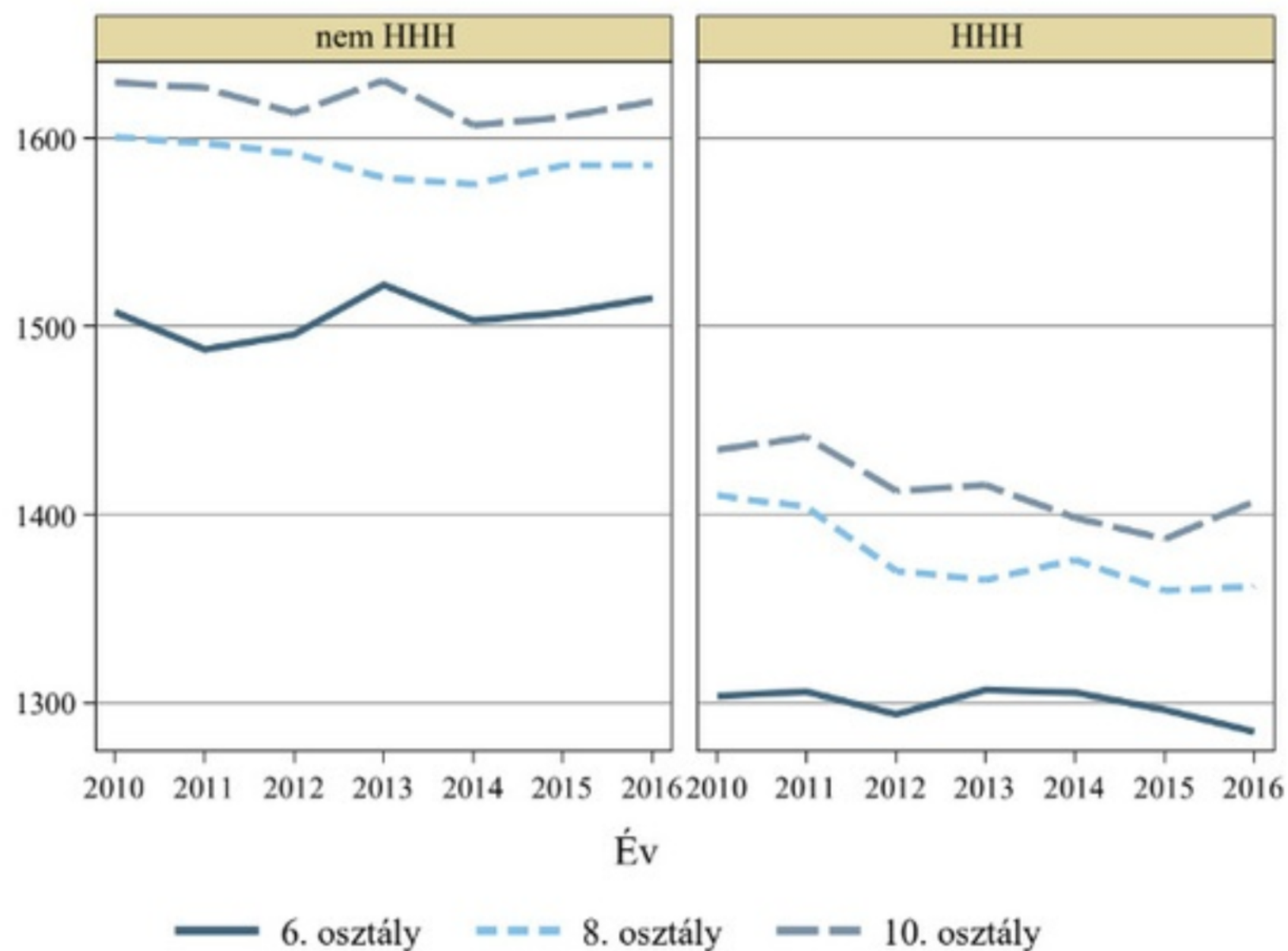
13. ábra: A korai iskolaelhagyók aránya megyék szerint, 2016



14. ábra. A középiskolás korú népesség részvételi aránya a közoktatásban korévenként, 15-18 évesek (2001–2016)

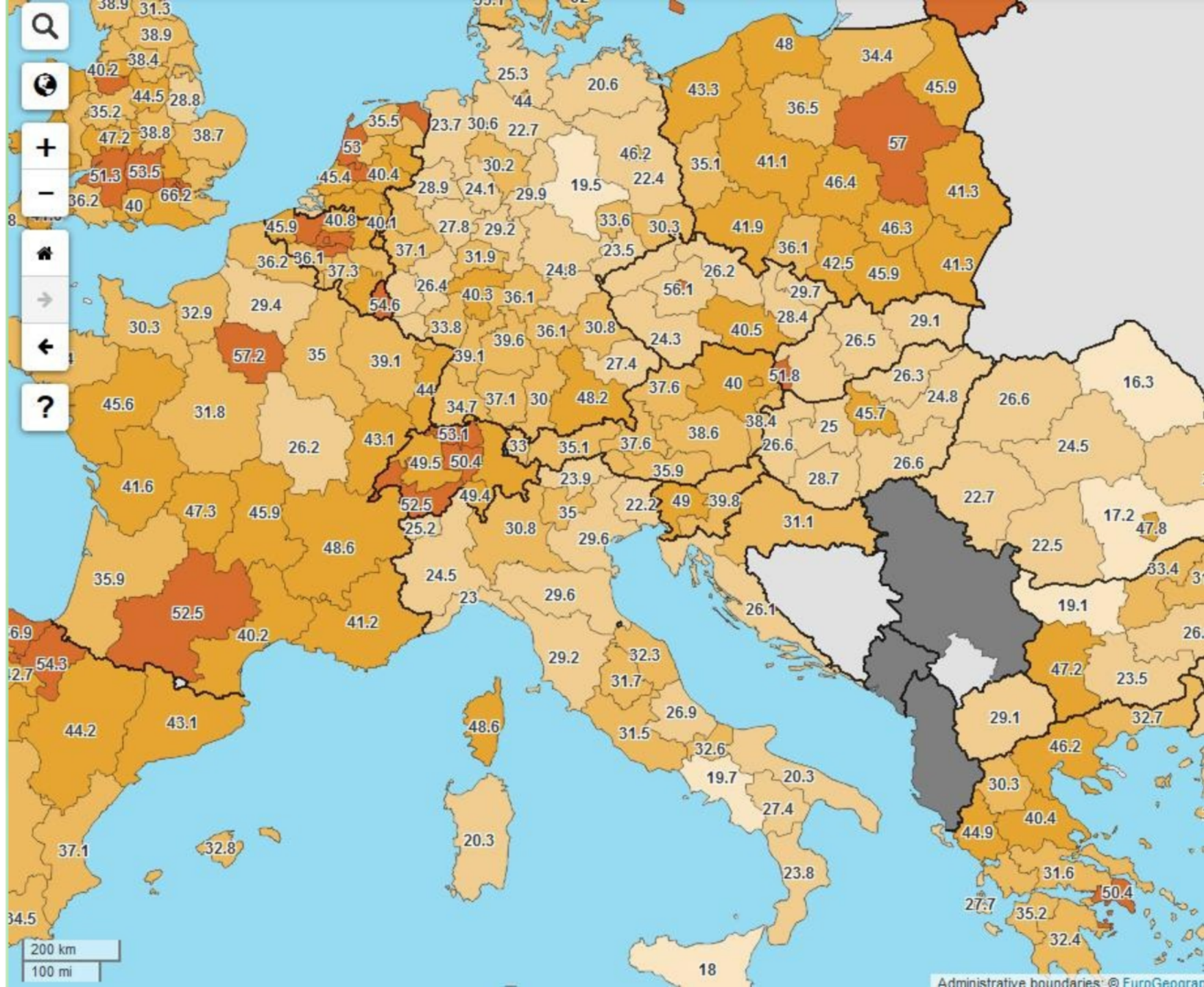


5. ábra: Átlagos teljesítmény szövegértésből, Országos kompetenciamérés, HHH státus szerinti átlag



Közint

atásban



állami, önkormány

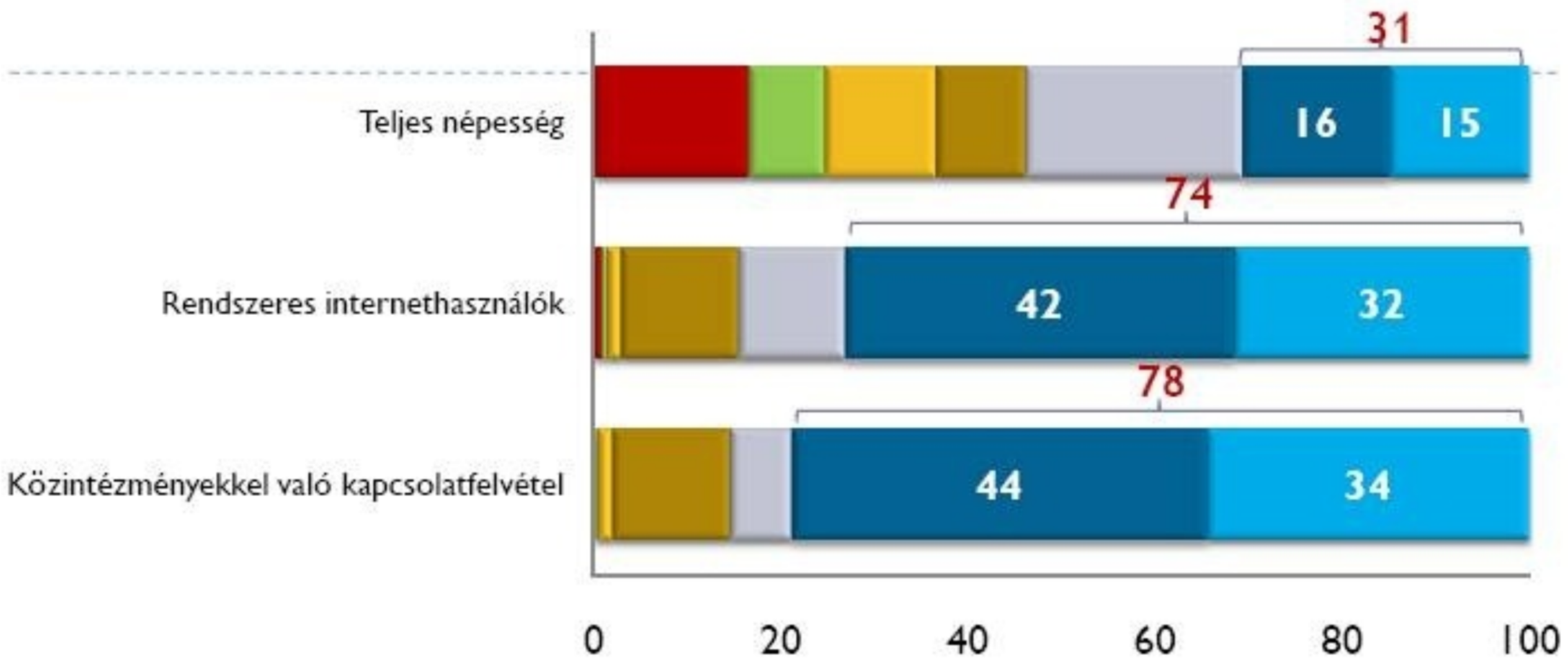
közt

sek
sek
sek
sek

200 km
100 mi

18



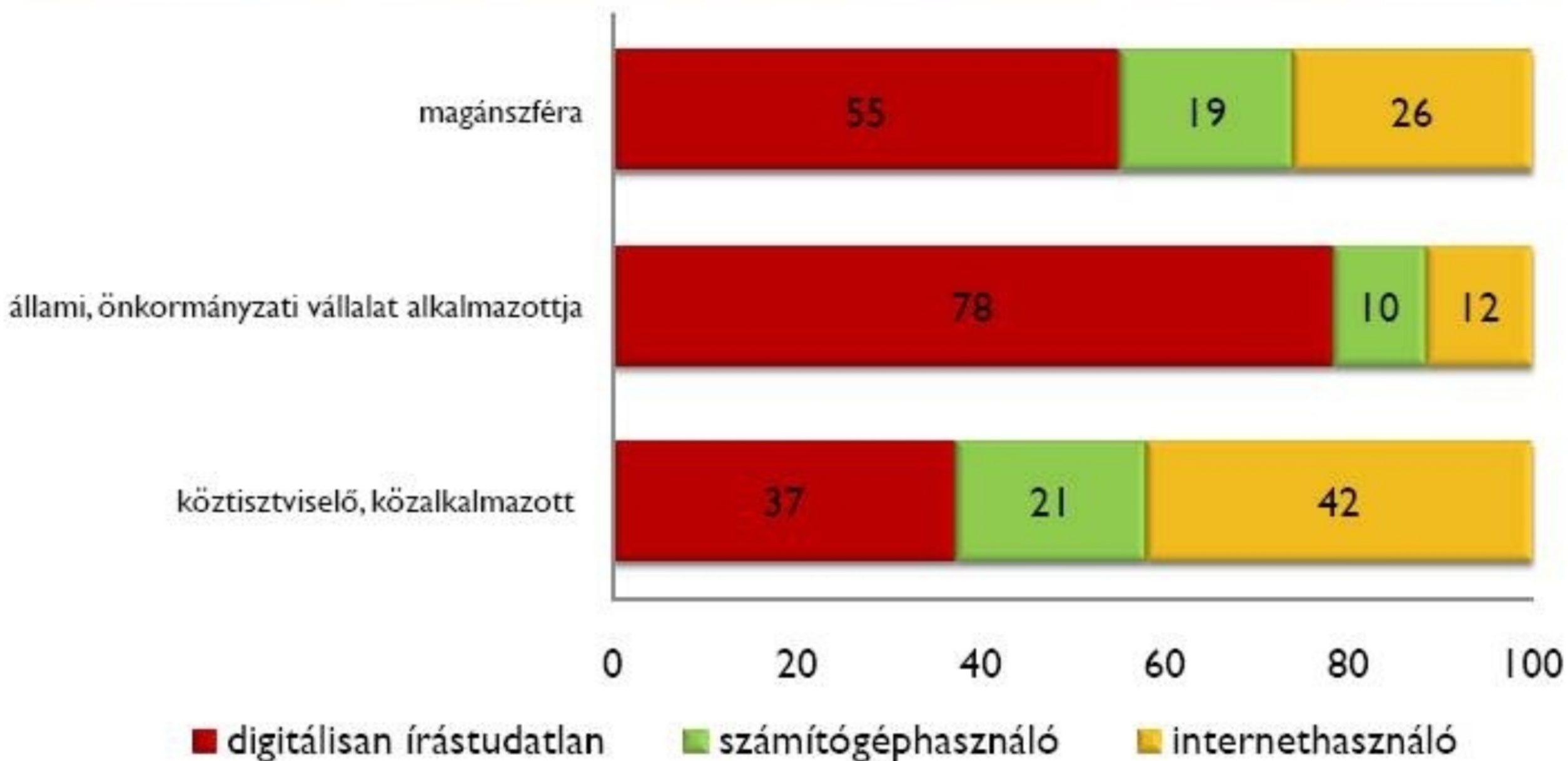


■ IKT közömbös
 ■ középosztály
 ■ kulturális elit

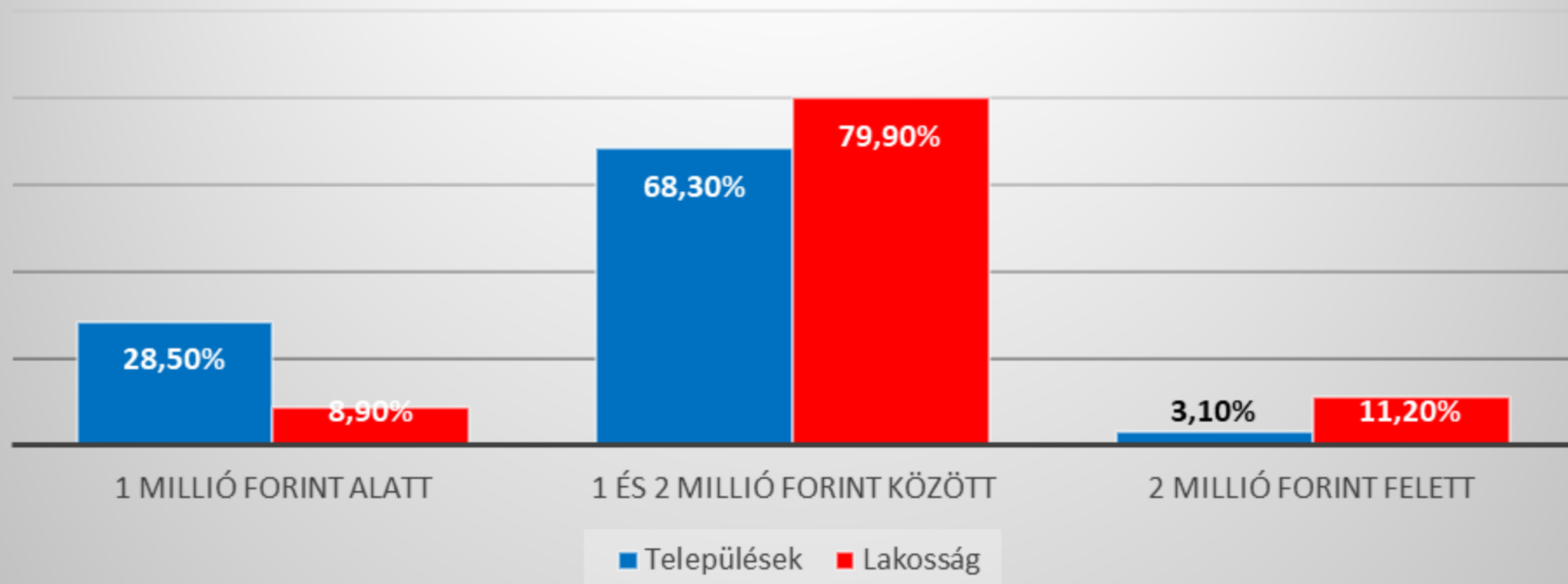
■ kompetenciahiányos
 ■ szakmunkás

■ vidéki nagyszülők
 ■ yuppie

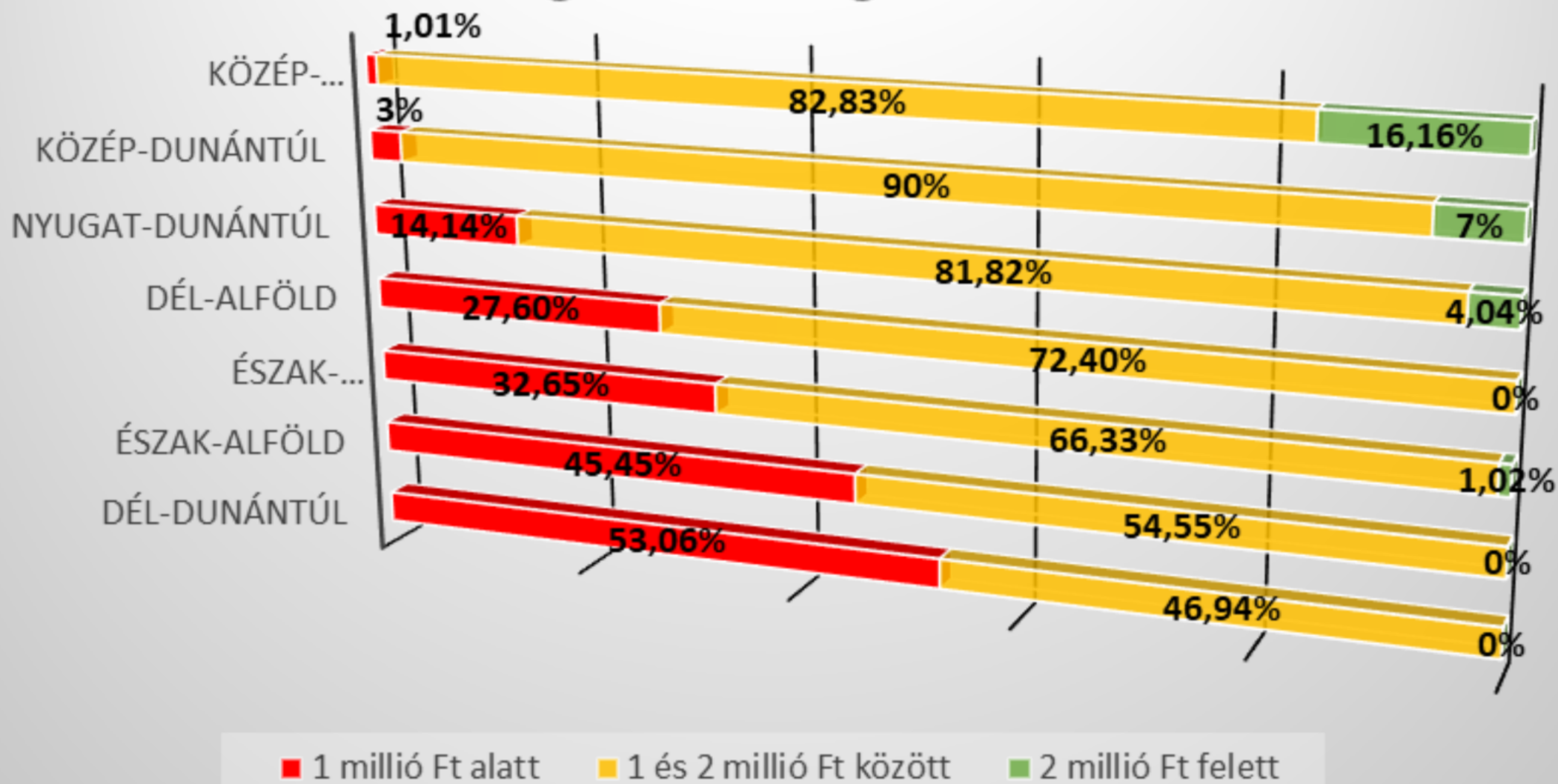
Digitális írástudás szerinti alapcsoportok



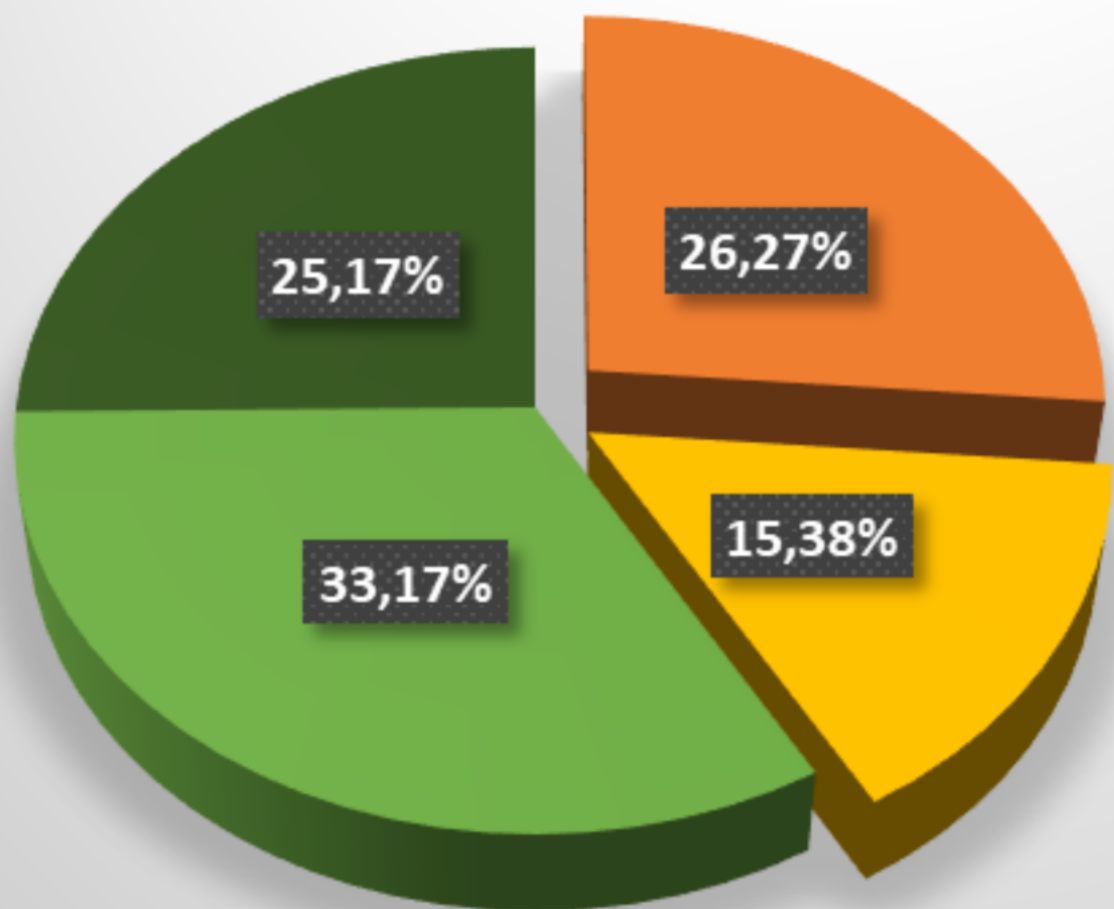
Éves nettó belföldi jövedelmek és a lakosság számok eloszlása a magyar településeken



Egy lakosra jutó éves nettó belföldi jövedelem megoszlása régiónként

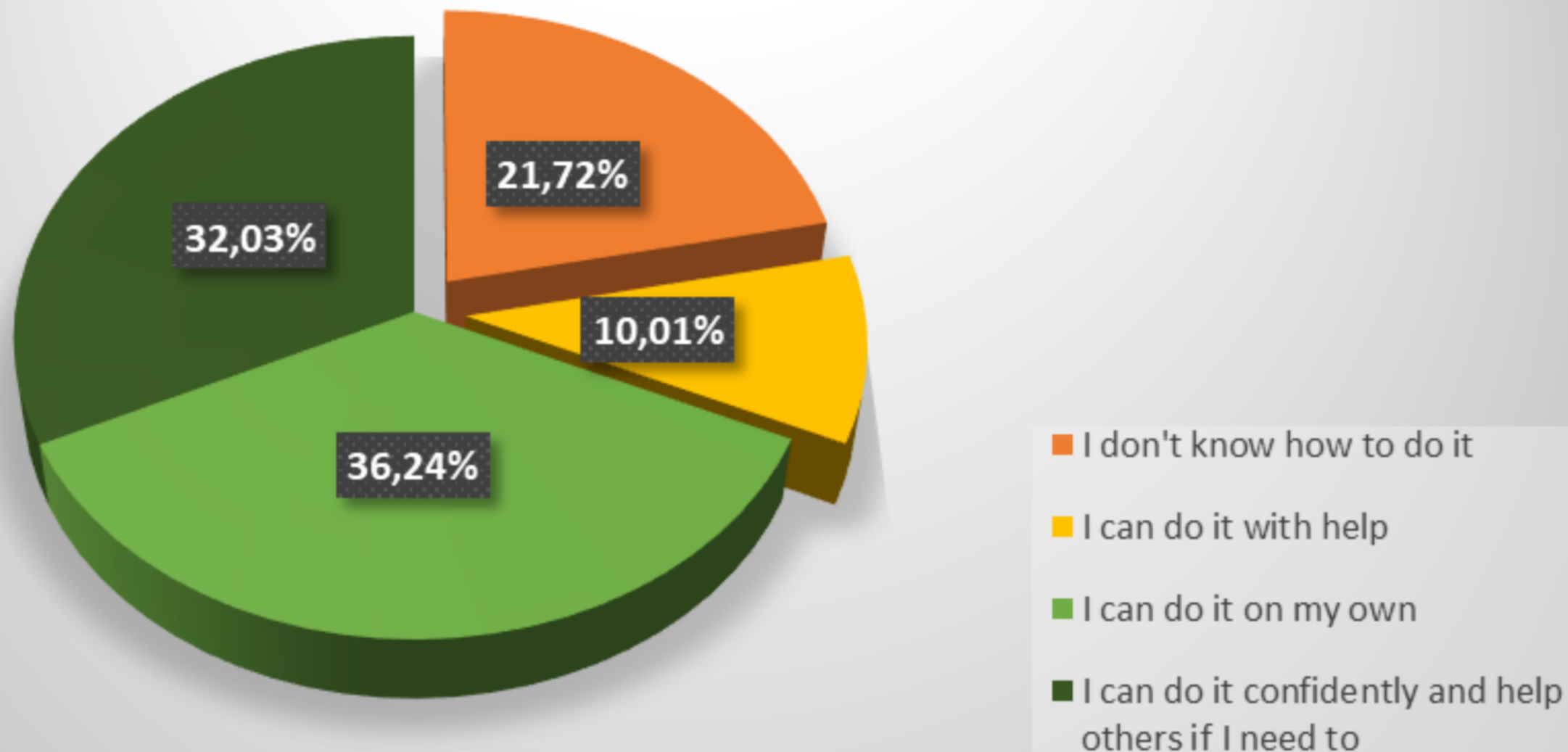


Ability to copy and move files (documents, images, videos) between folders, devices, or in the cloud

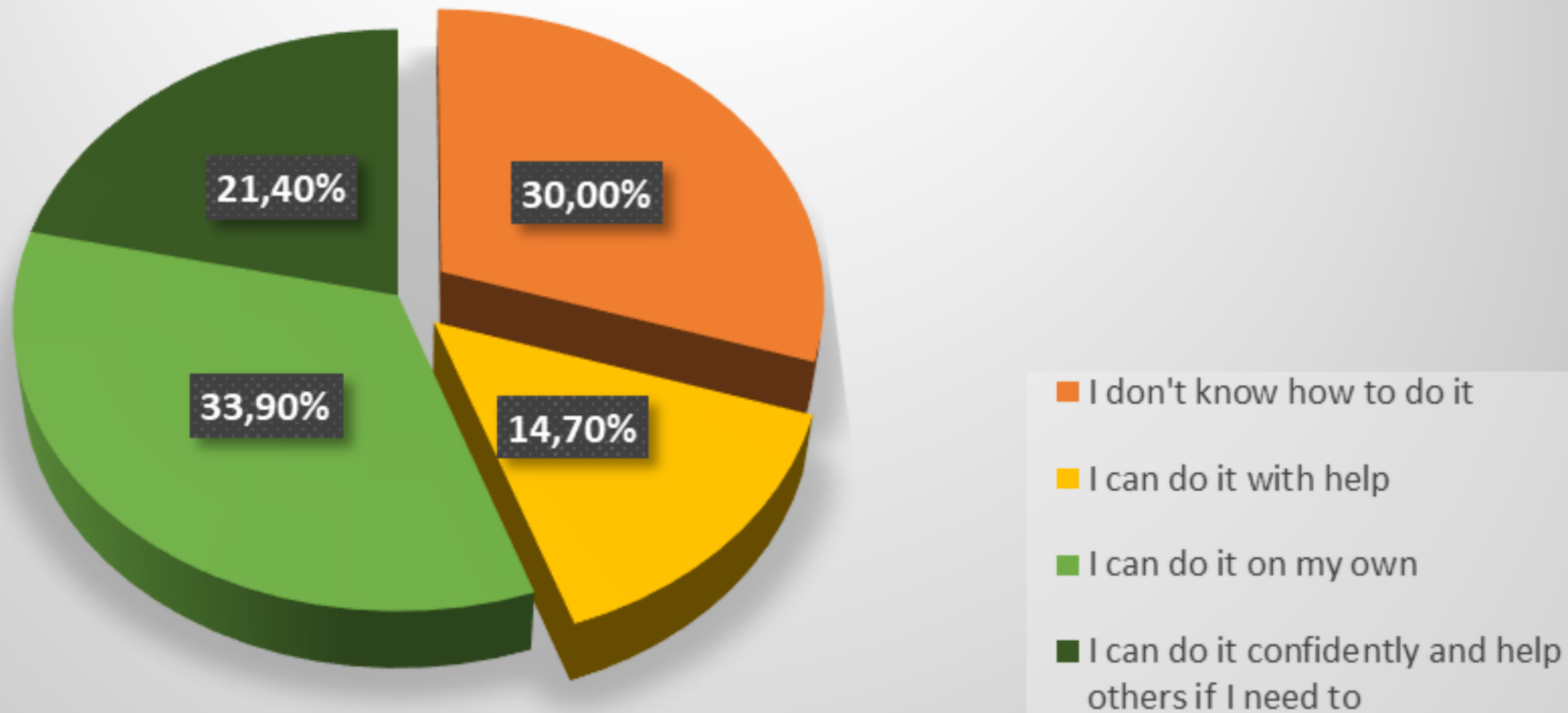


- I don't know how to do it
- I can do it with help
- I can do it on my own
- I can do it confidently and help others if I need to

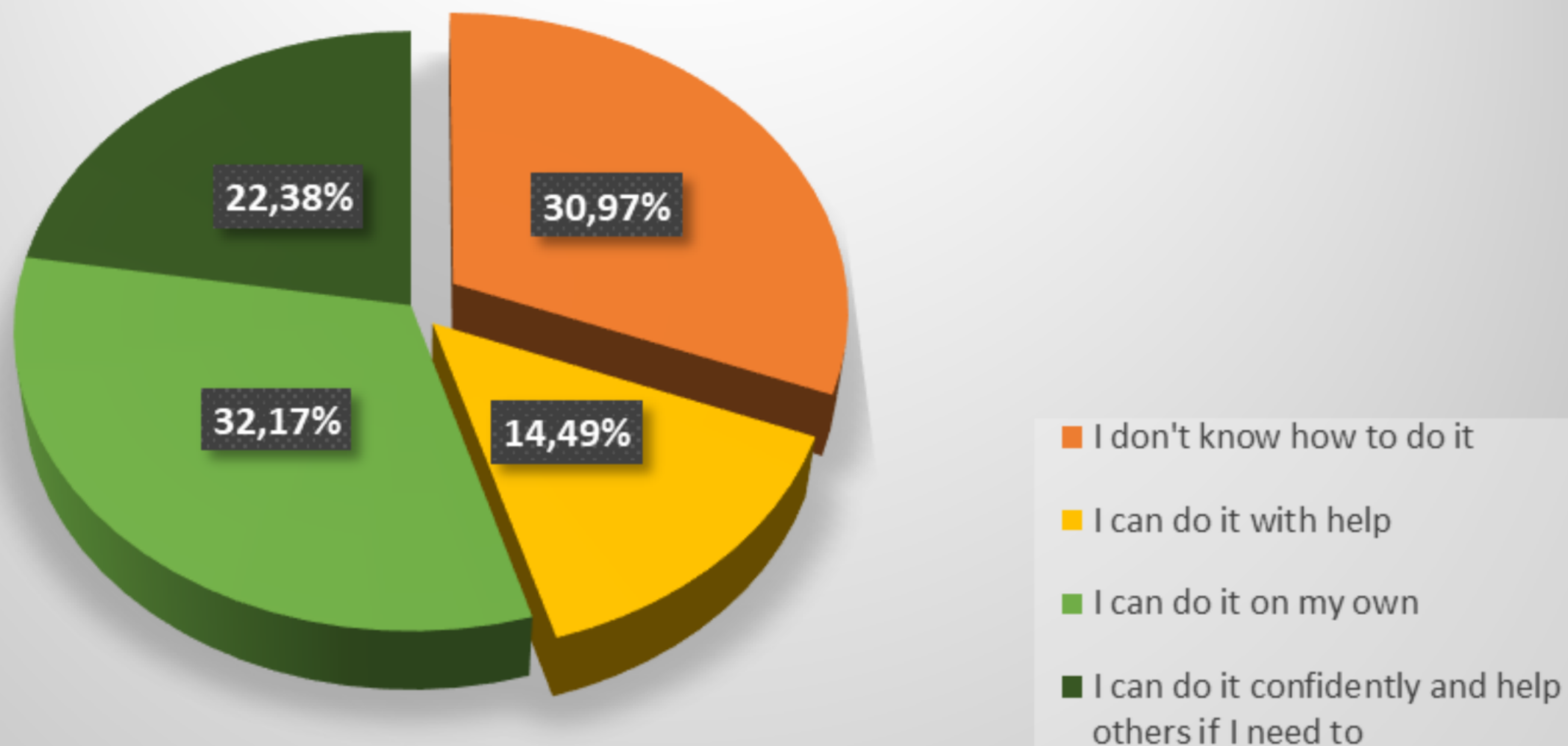
Ability to send, forward and receive email



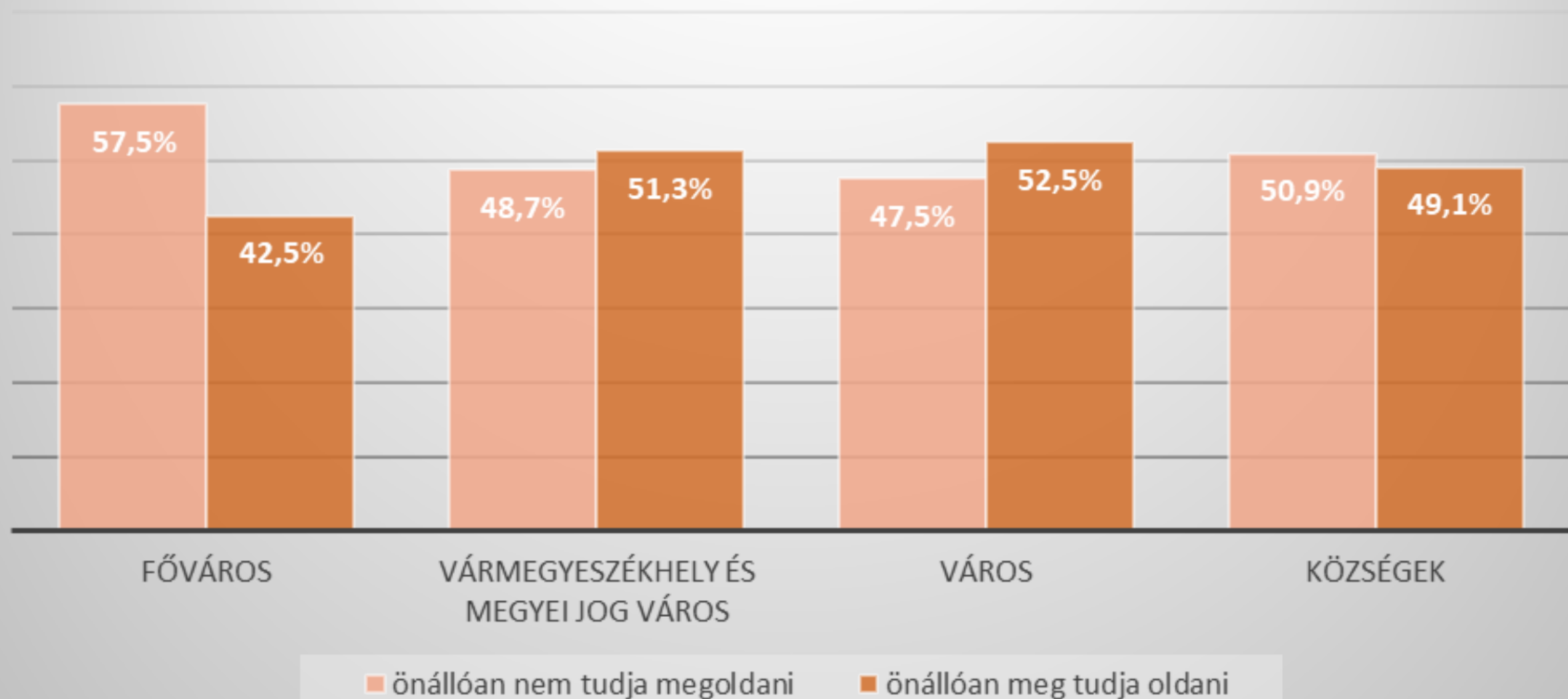
Ability to deal with administrative matters using a digital platform



Ability to pay for products and services when you buy them online



Képes videókonferencia-szolgáltatások plusz szolgáltatásaink használatára



E-mail küldés és fogadás



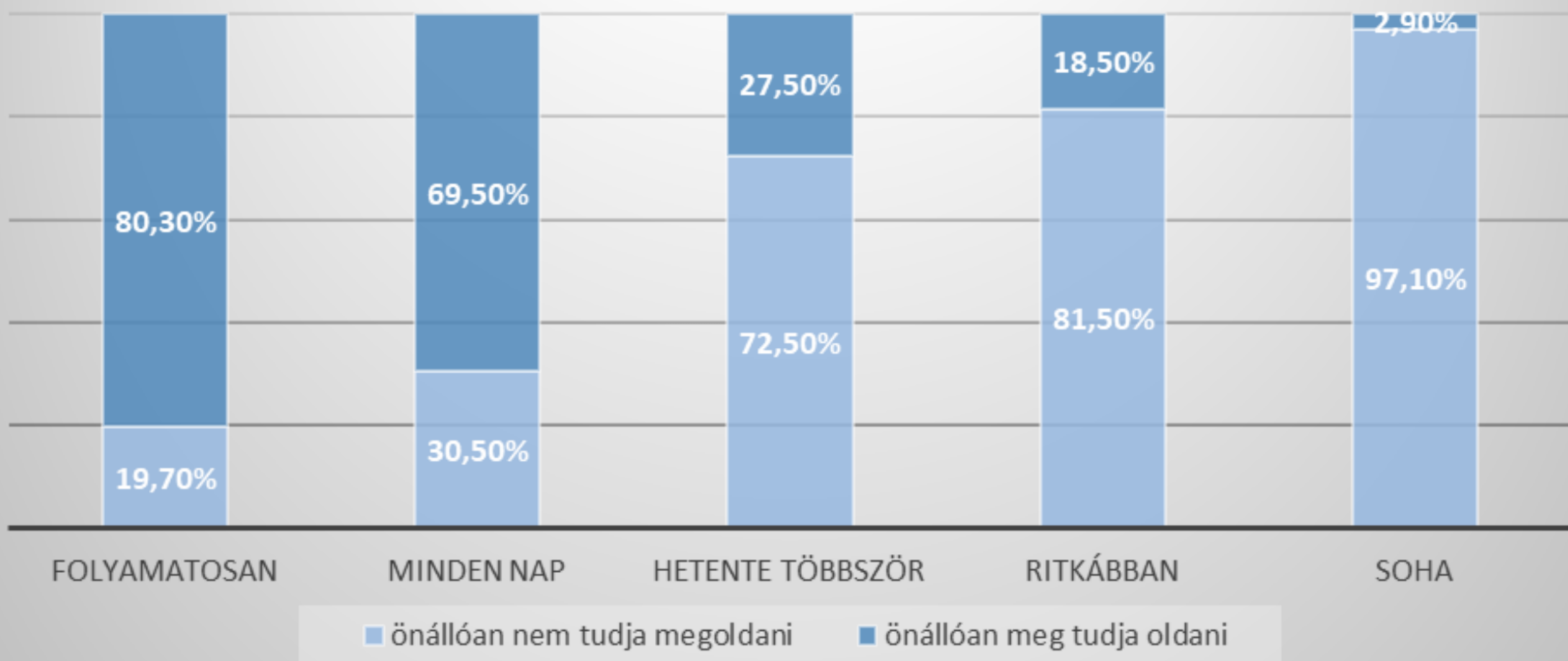
□ Nem tudom, hogyan kell csinálni

■ Segítséggel meg tudom csinálni

■ Egyedül is meg tudom csinálni

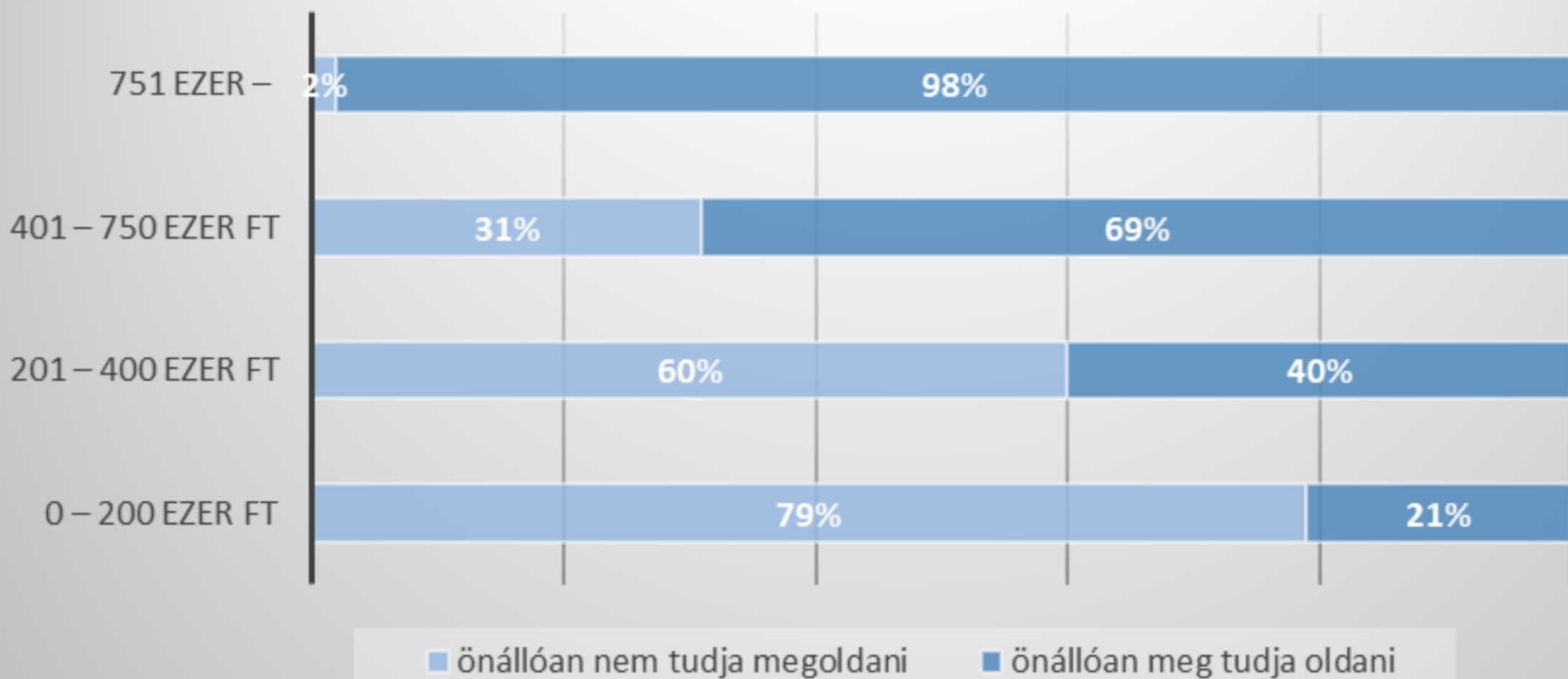
■ Magabiztosan meg tudom csinálni, és ha kell, másoknak is segítek

Képes fájlokat másolni és áthelyezni (dokumentumokat, képeket, videókat) mappák, eszközök között, vagy a felhőben, az internethasználat gyakoriságának függvényében

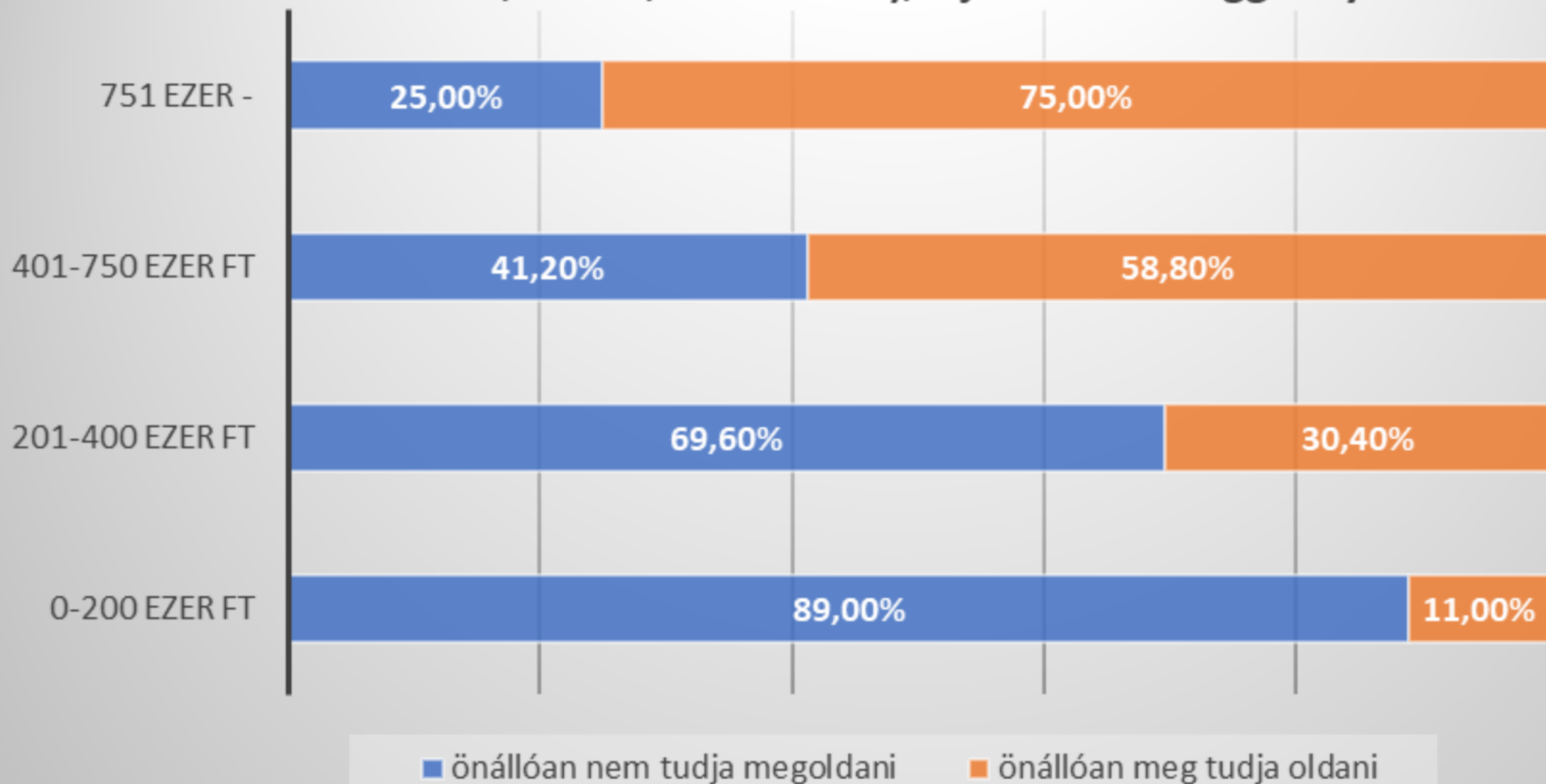


Others IT Need t

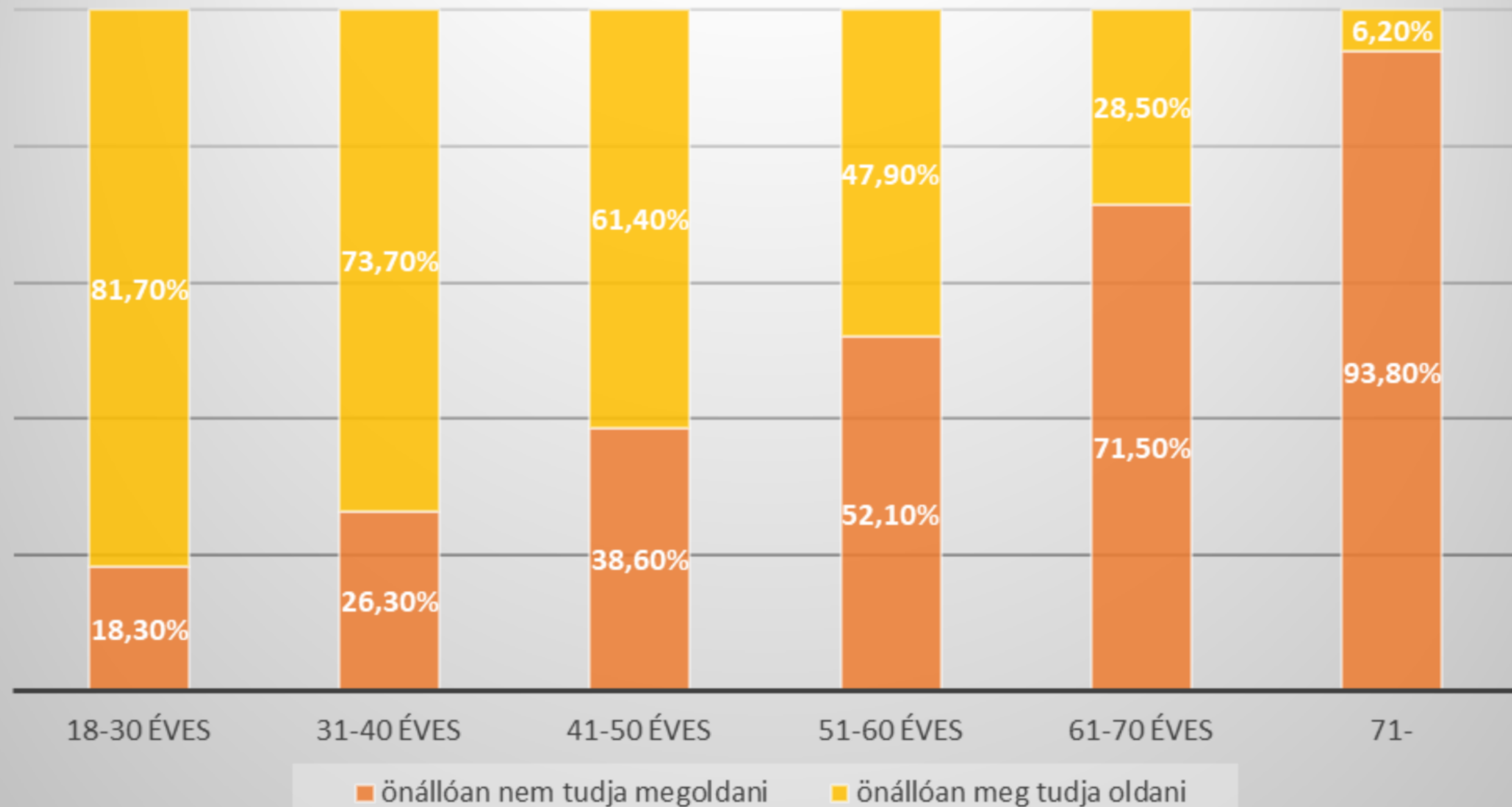
Képes fájlokat másolni és áthelyezni (dokumentumokat, képeket, videókat) mappák, eszközök között, vagy a felhőben, a jövedelem függvényében.



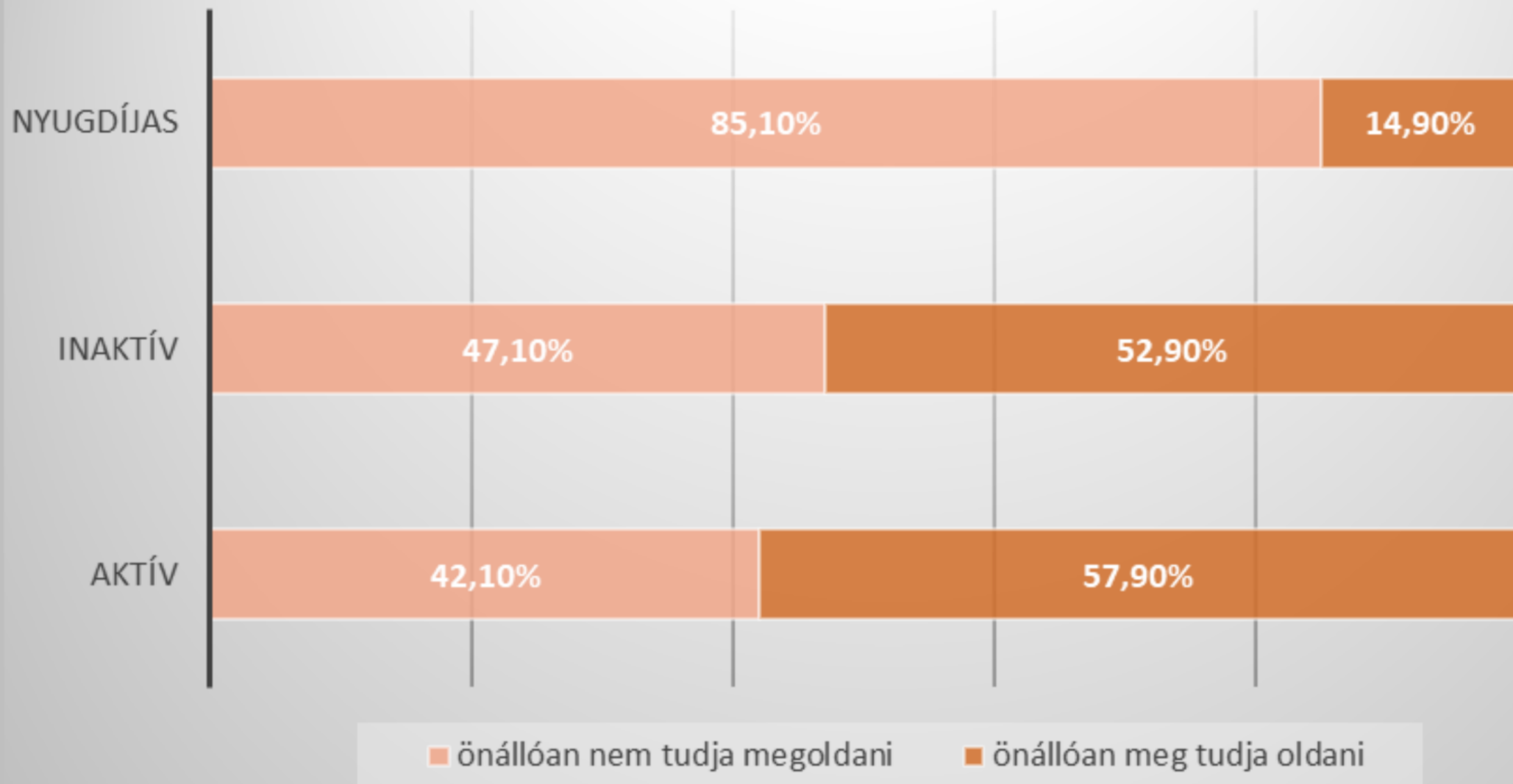
Képes adatokat kezelni vagy elemezni szoftver használatával (pl.: sorba rendezés, szűrés, számítások), a jövedelem függvényében



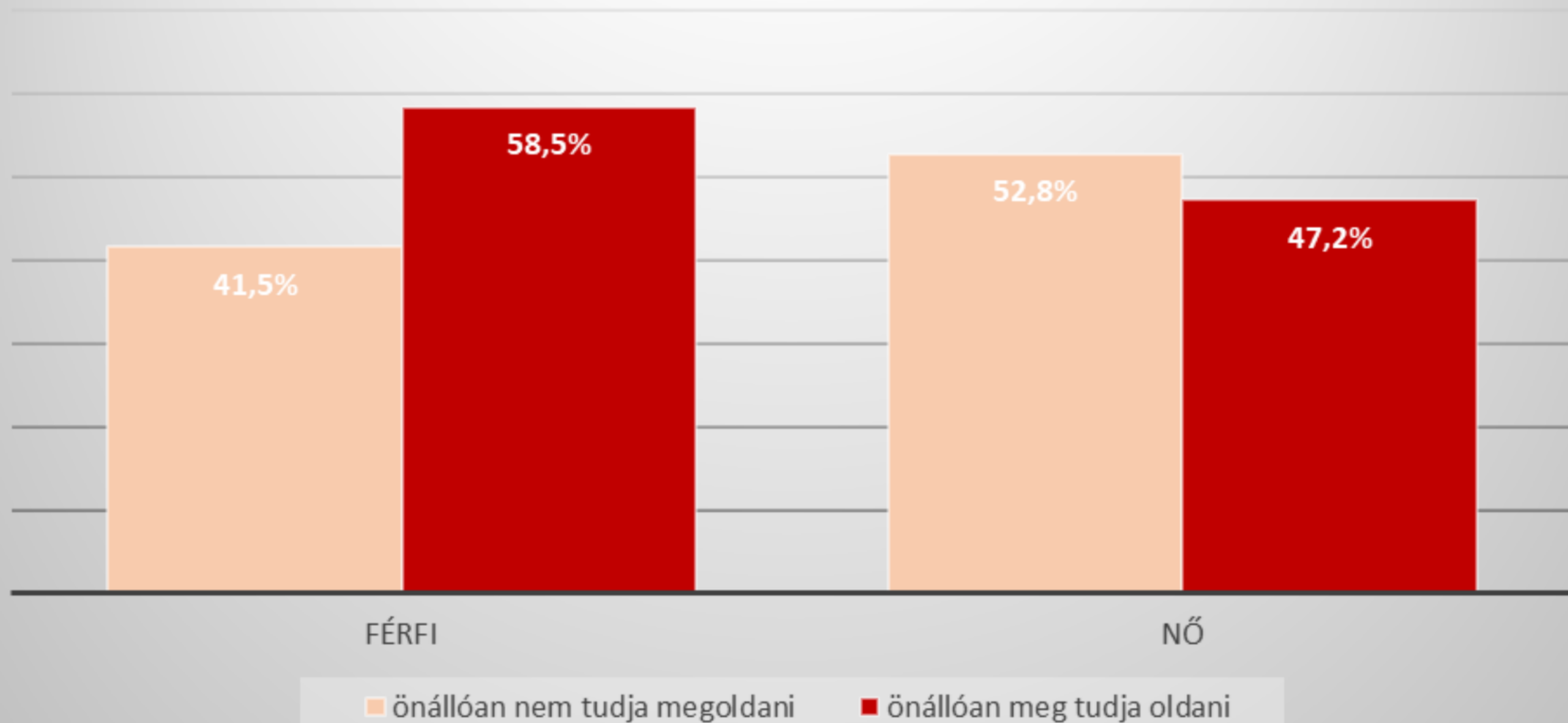
Képes kifejezni magát digitális tartalmak létrehozásával az interneten (pl.: blogbejegyzés, Youtube videó), az életkor függvényében



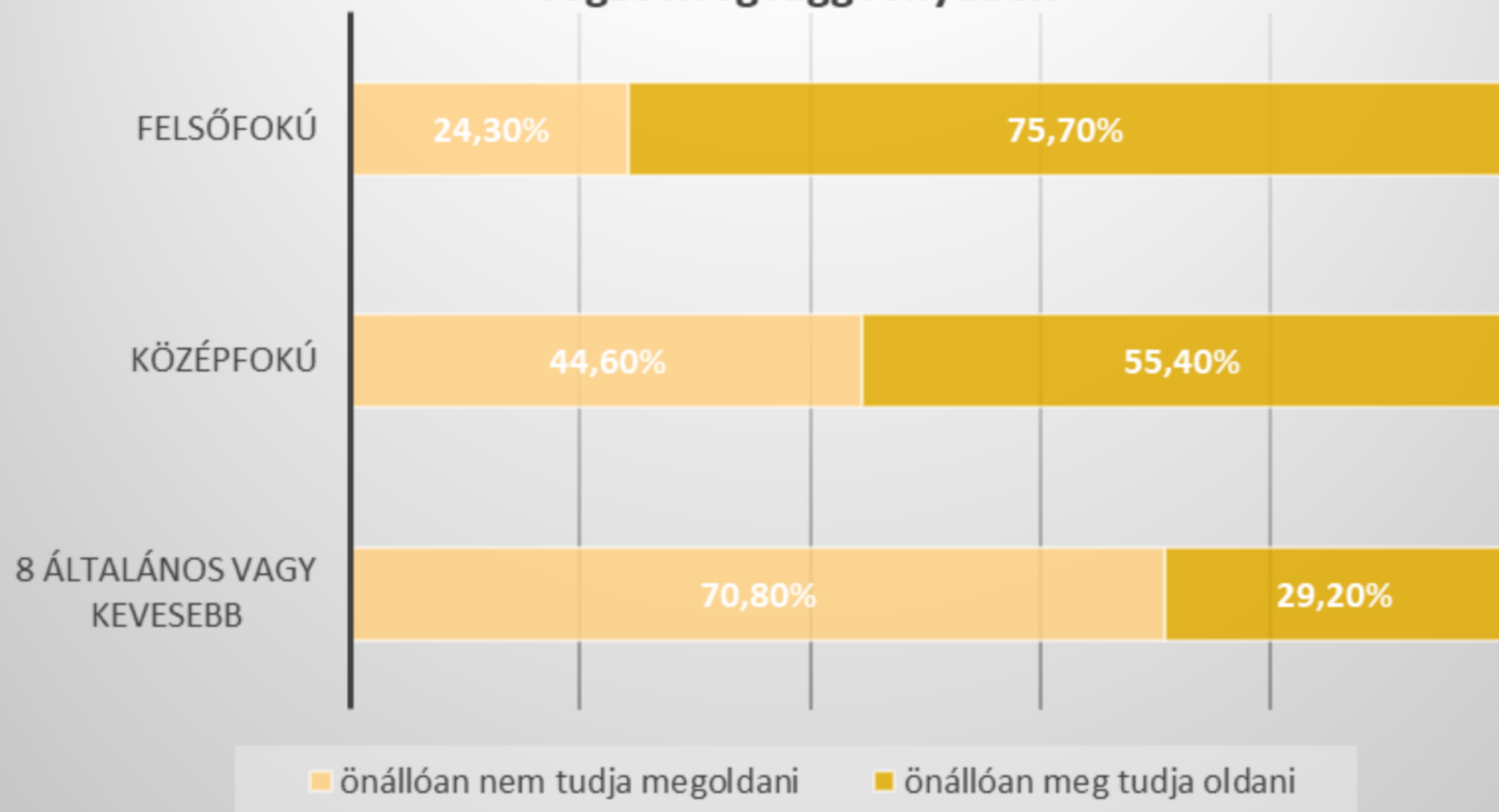
Képes kiválasztani a megfelelő eszközt vagy szolgáltatást egy adott feladat végrehajtására, a munkaügyi státusz függvényében.



Képes kifejezni magát digitális tartalmak létrehozásával az interneten

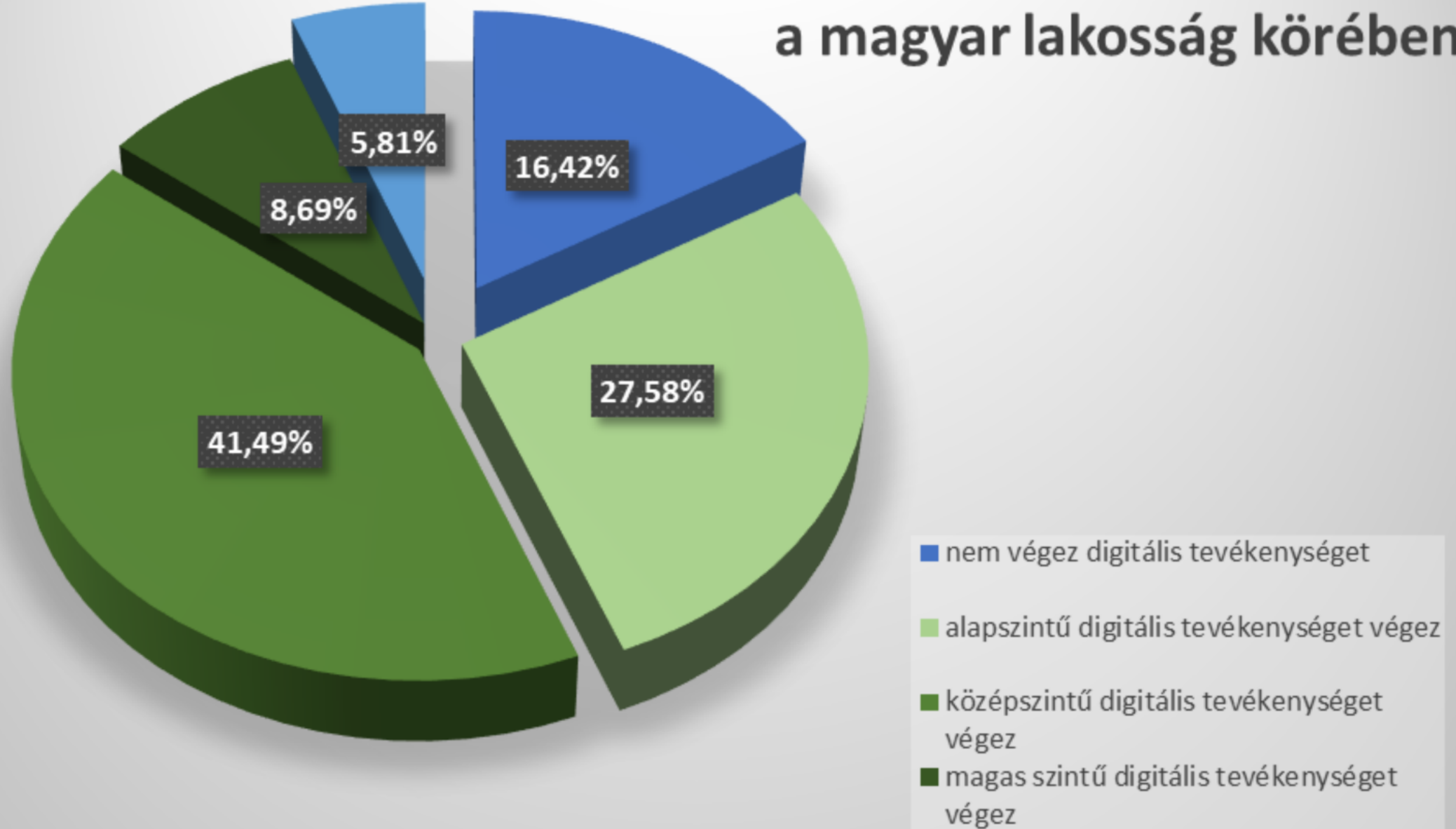


Képes a megfelelő lépéseket (jelentés, tiltás stb.) megtenni akkor, ha valaki elfogadhatatlanul viselkedik az online térben, az iskolai végzettség függvényében

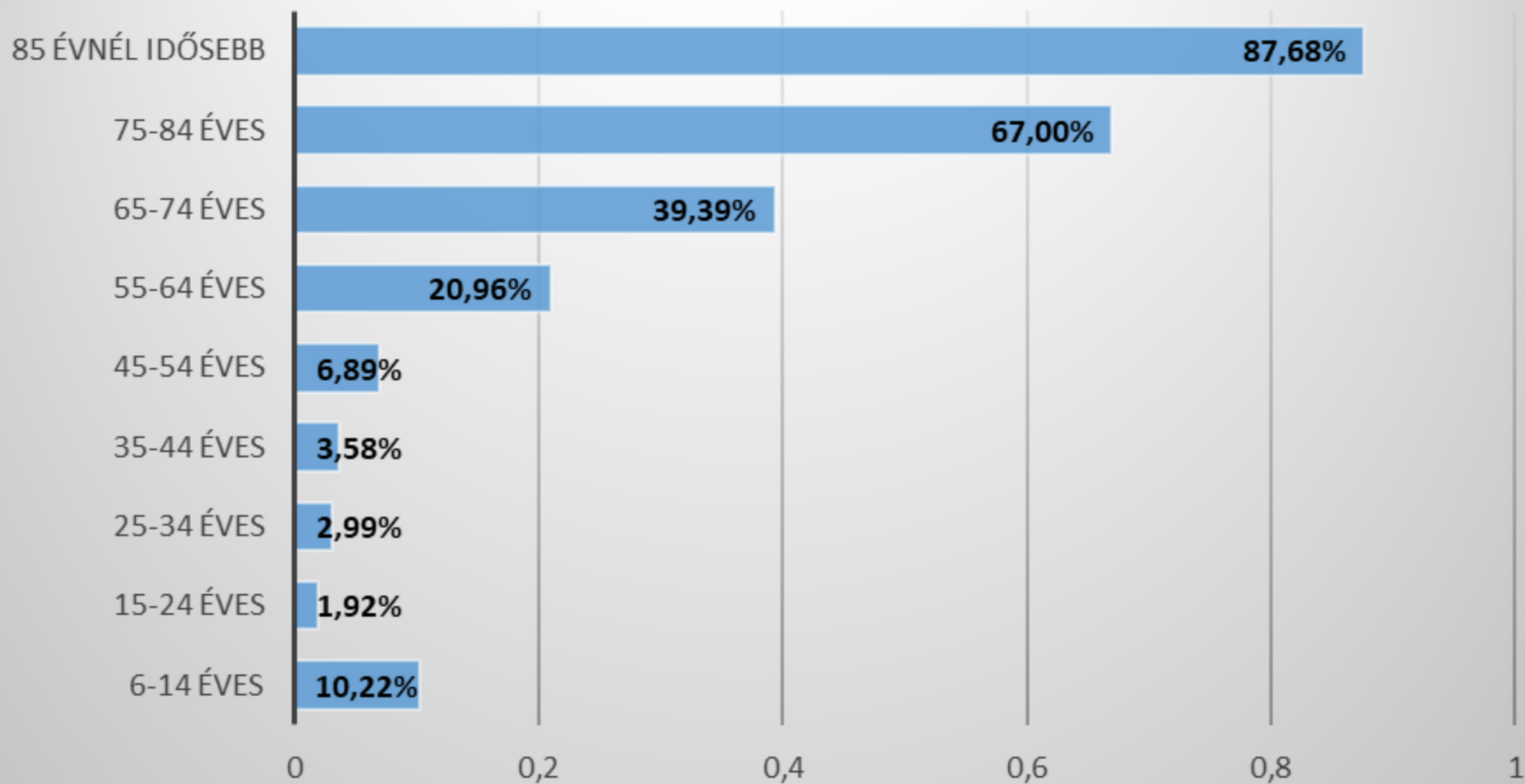


Digitális tevékenység a magyar lakosság körében

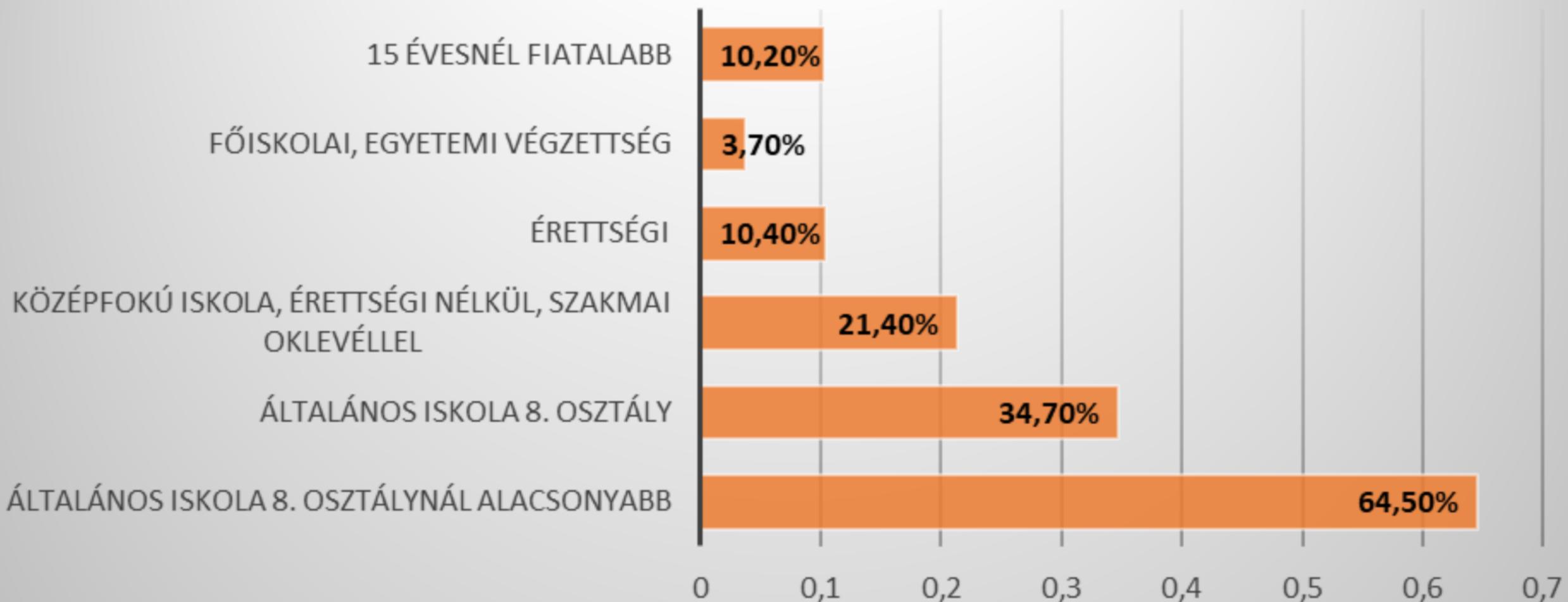
85



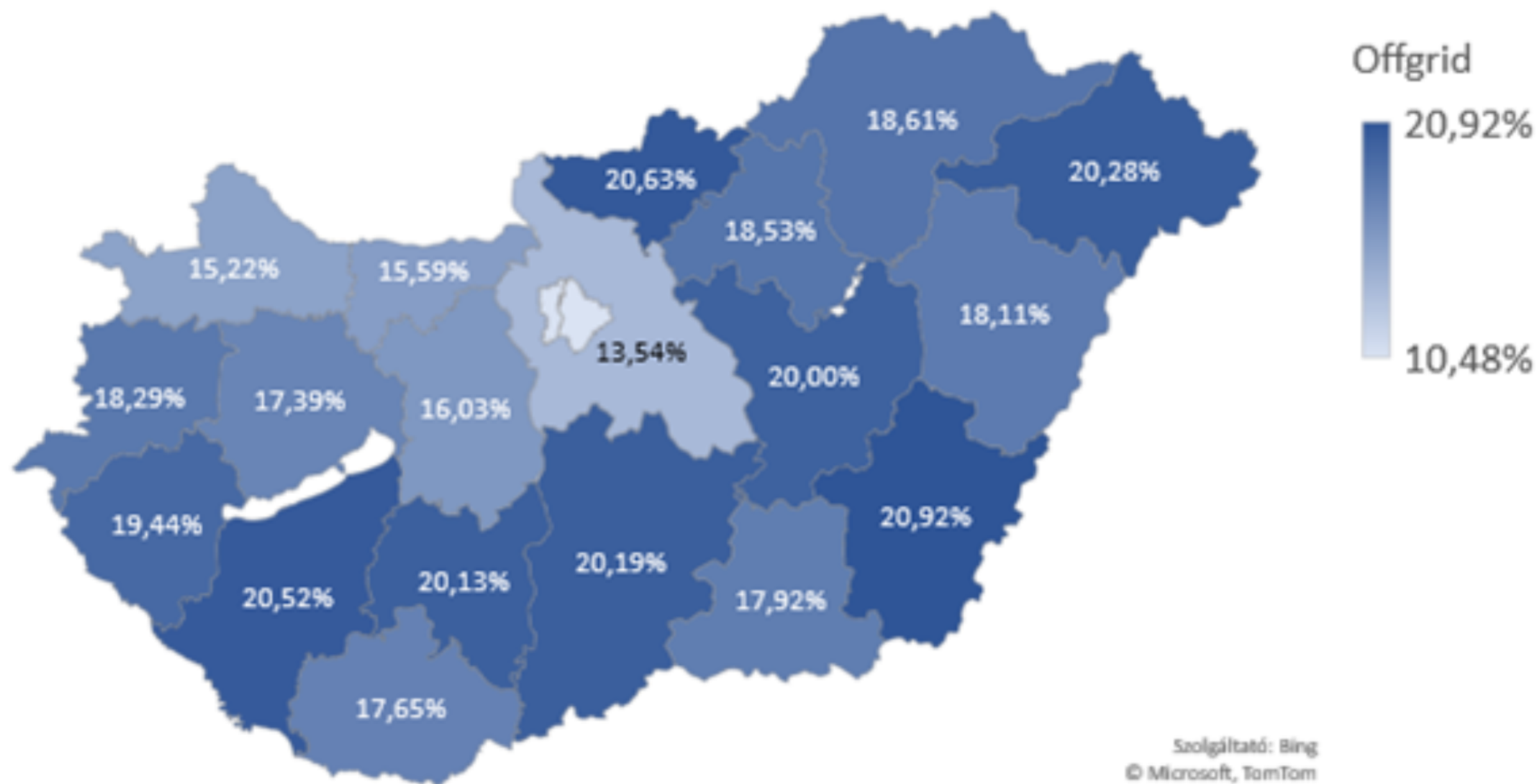
Digitális tevékenységet nem végzők aránya, korcsoportok szerint



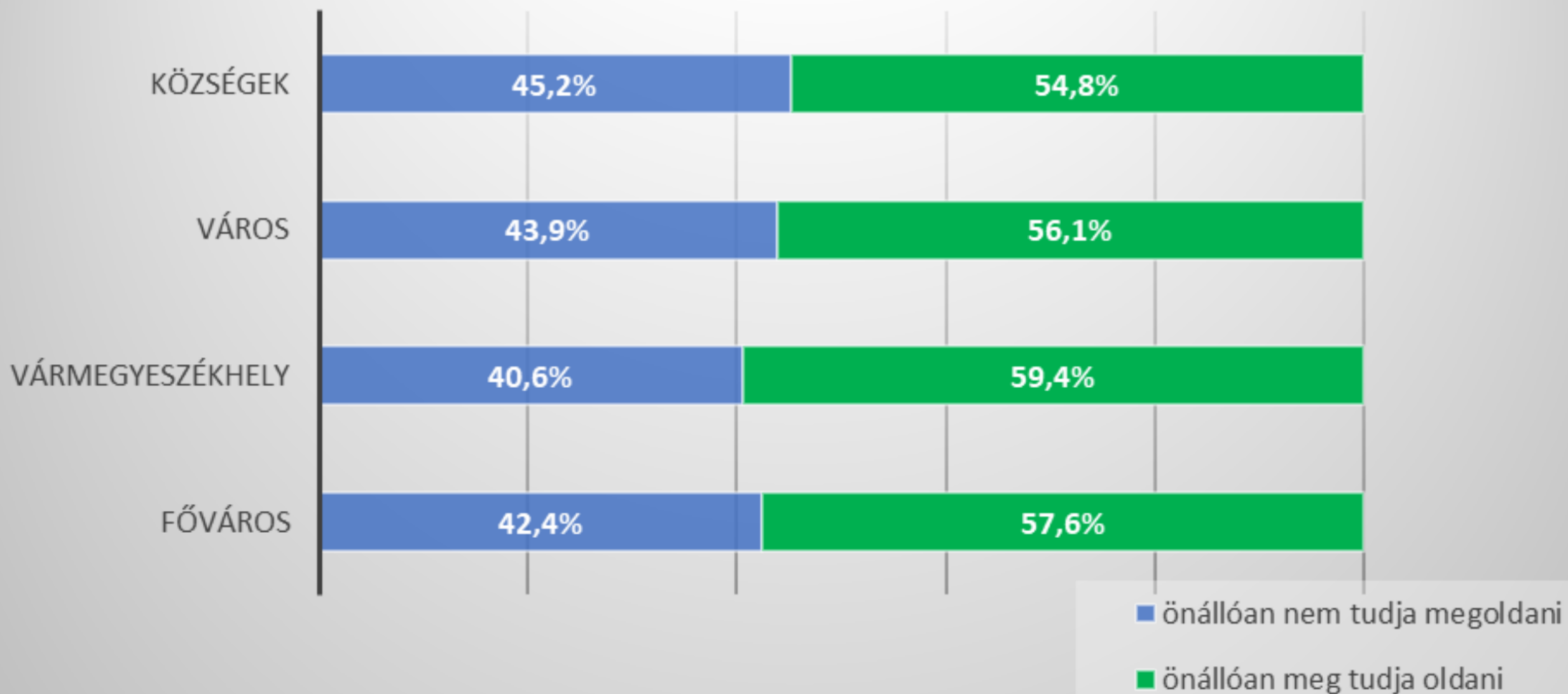
Digitális tevékenységet nem végzők aránya, legmagasabb iskolai végzettség szerint

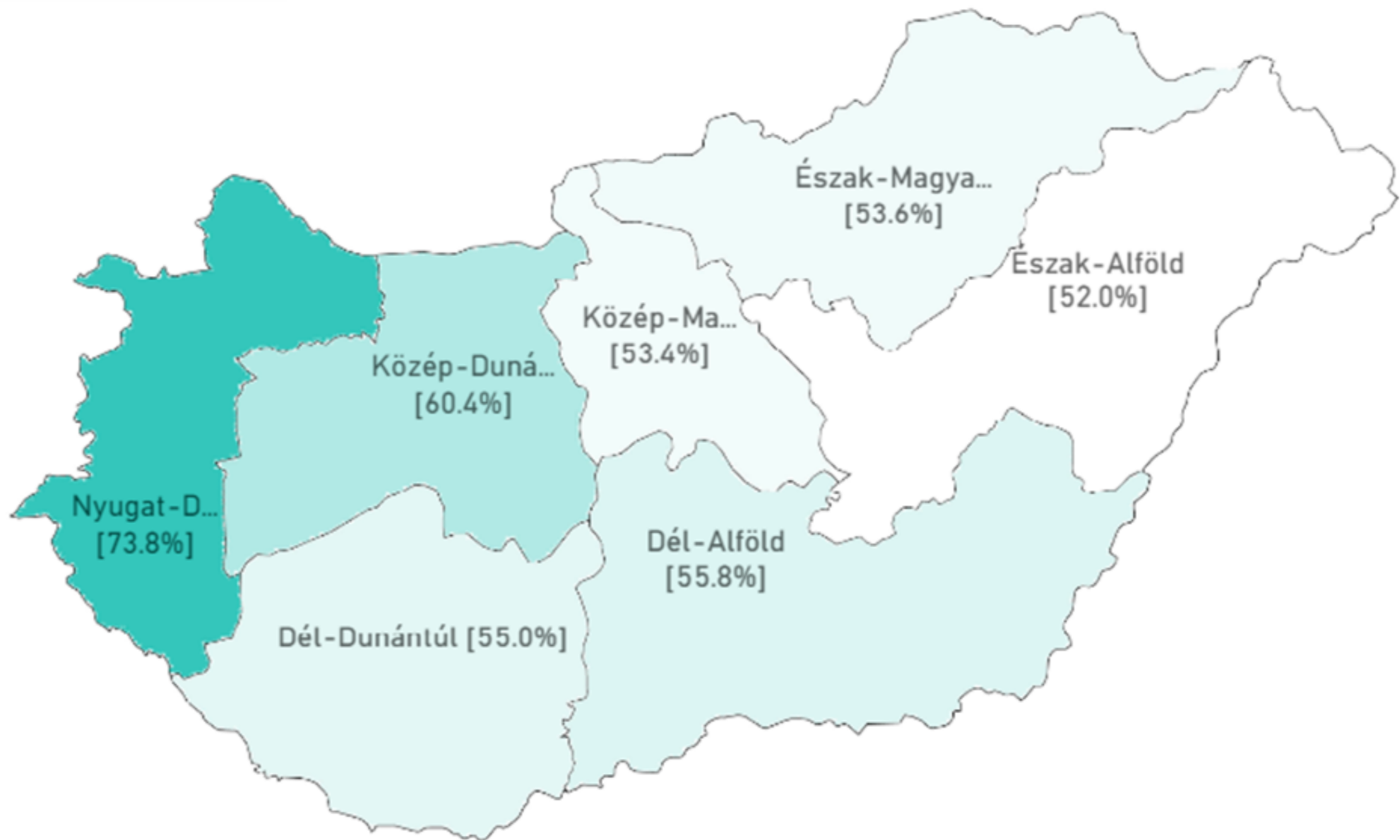


Digitális tevékenységet nem végzők aránya vármegyénként



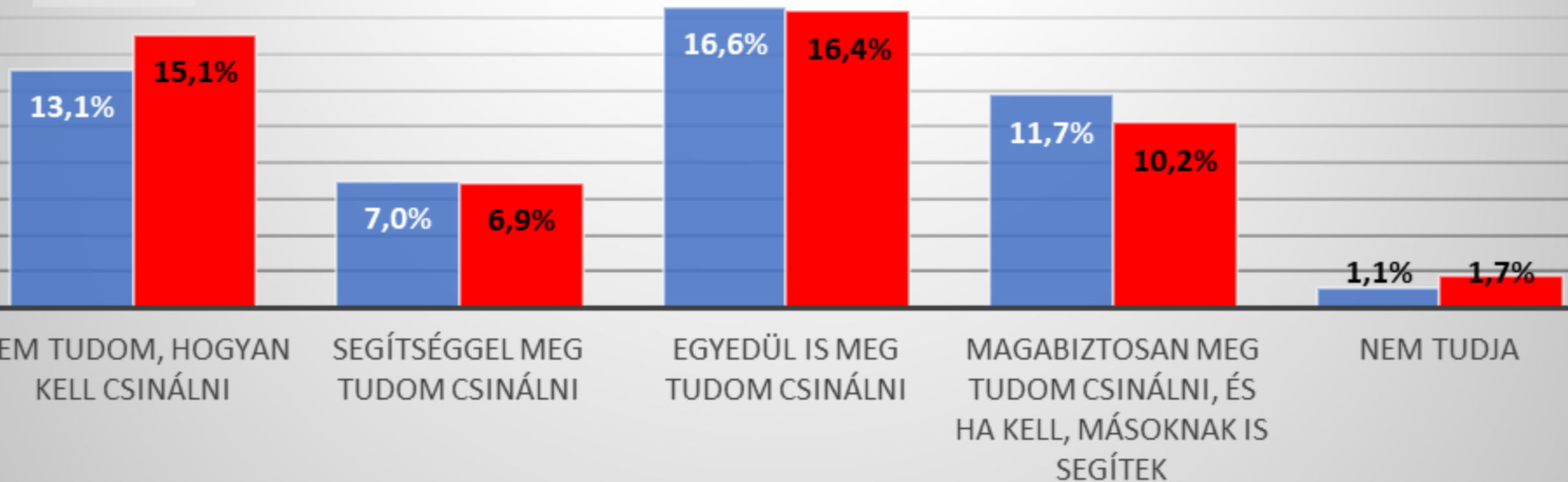
Digitális közigazgatási ügyintézési képesség a településtípus függvényében





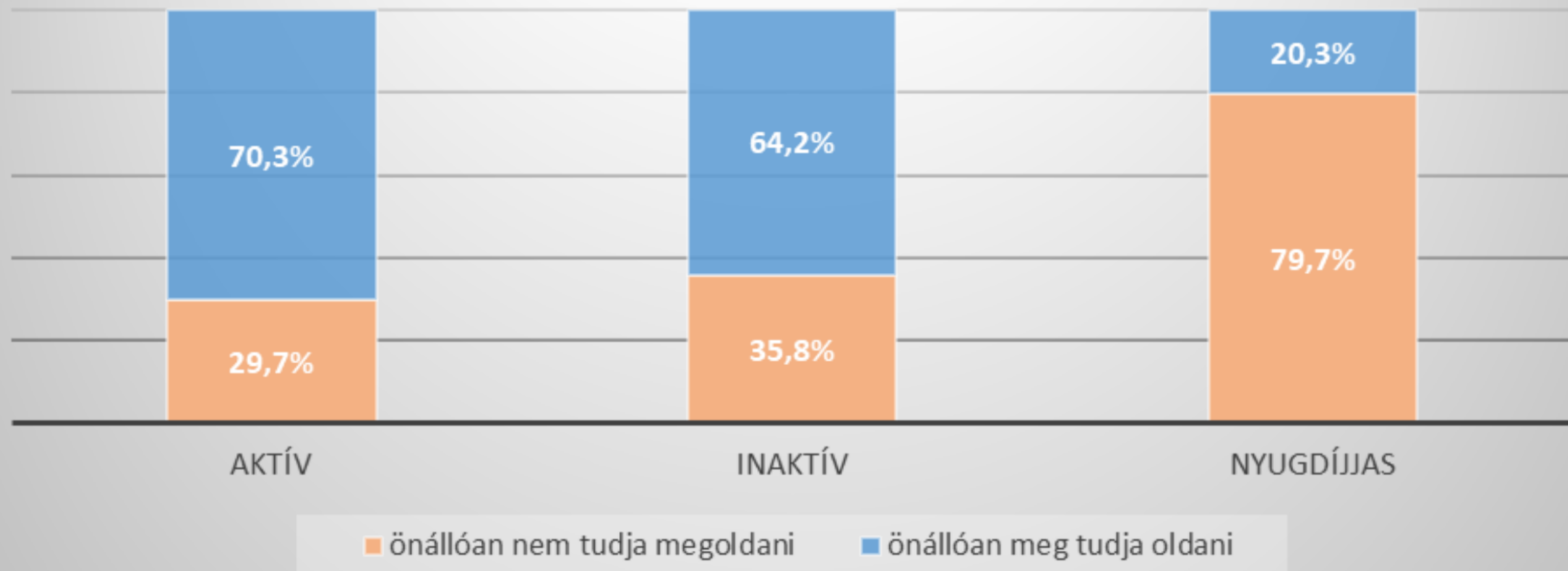
Közigazgatási ügyintézési képesség a nemek arányában

■ férfi ■ nő



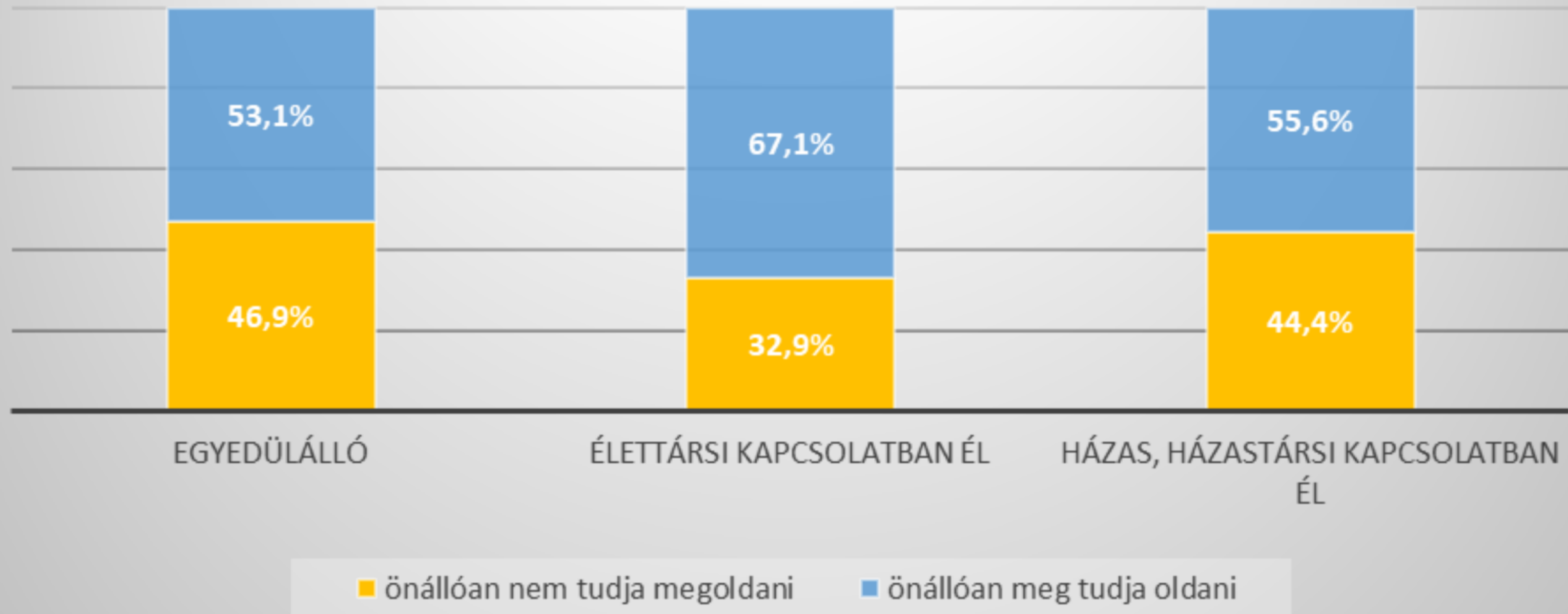
E-közigazgatási ügyintézési képesség munkaügyi státusz

E-közigazgatási ügyintézési képesség munkaügyi státusz szerint

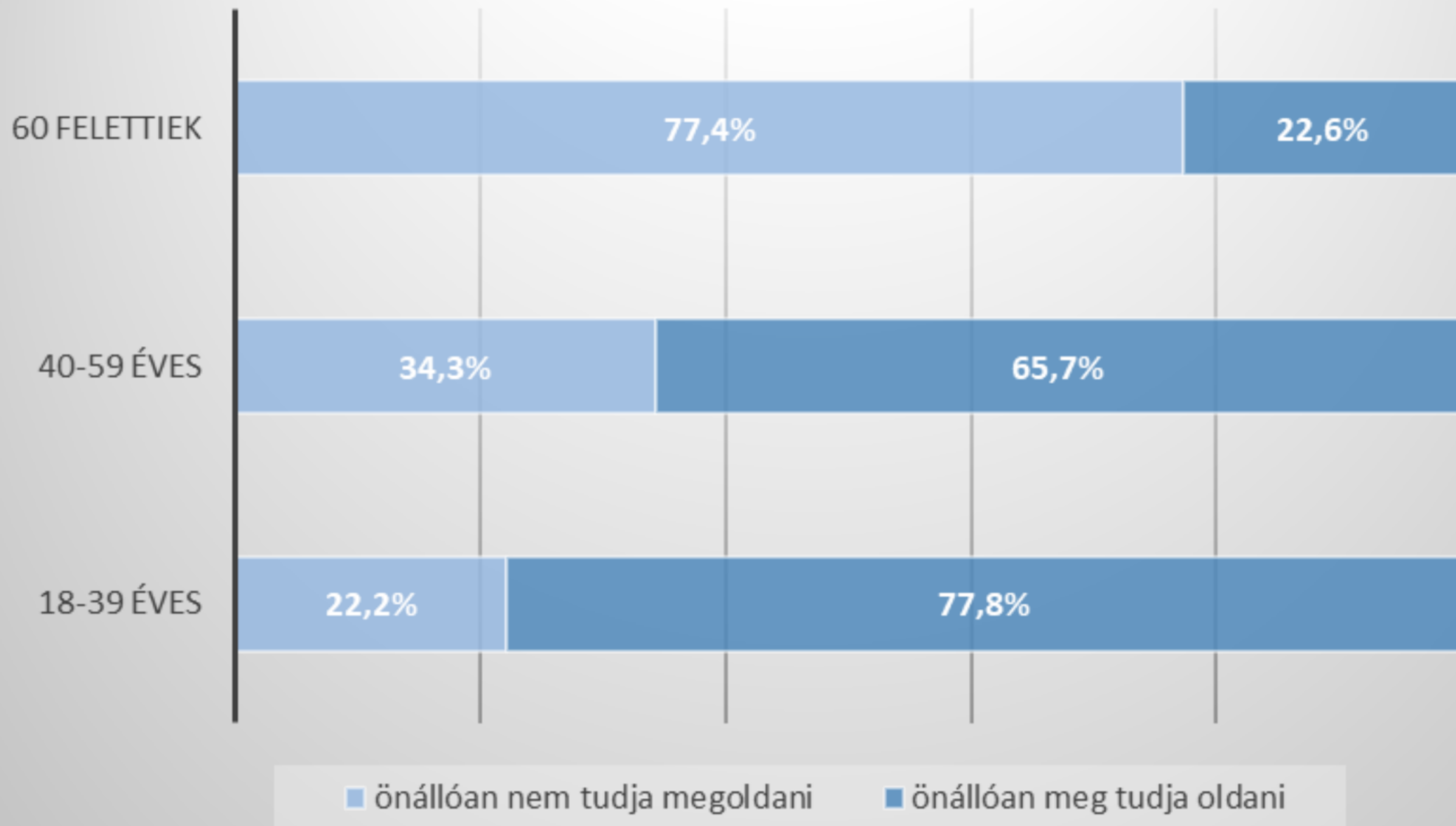


E-közigazgatási ügyintézési képesség munkahelyi státusz szerint

E-közigazgatási ügyintézési képesség családi állapot szerint



E-közigazgatási ügyintézési képesség életkor szerint



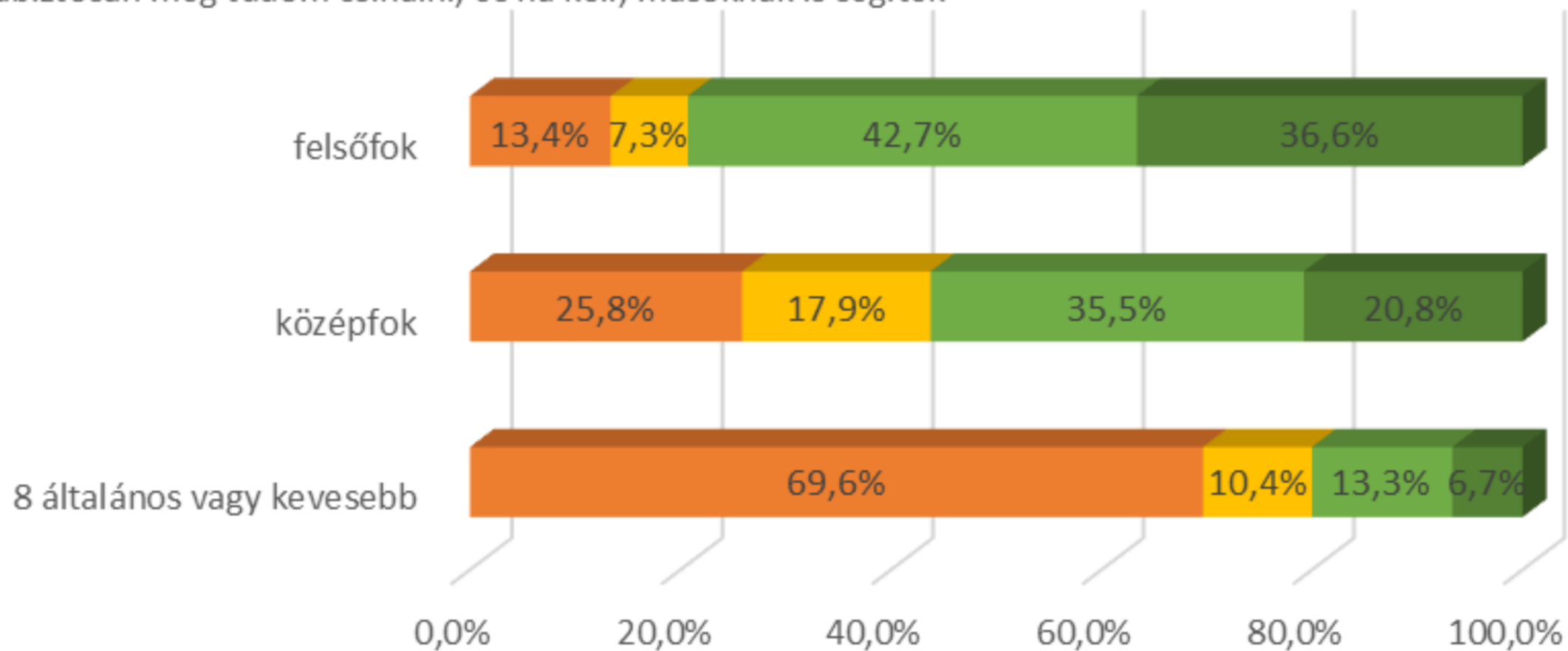
E-közigazgatási ügyintézési képesség az iskolai végzettség függvényében

■ Nem tudom, hogyan kell csinálni

■ Segítséggel meg tudom csinálni

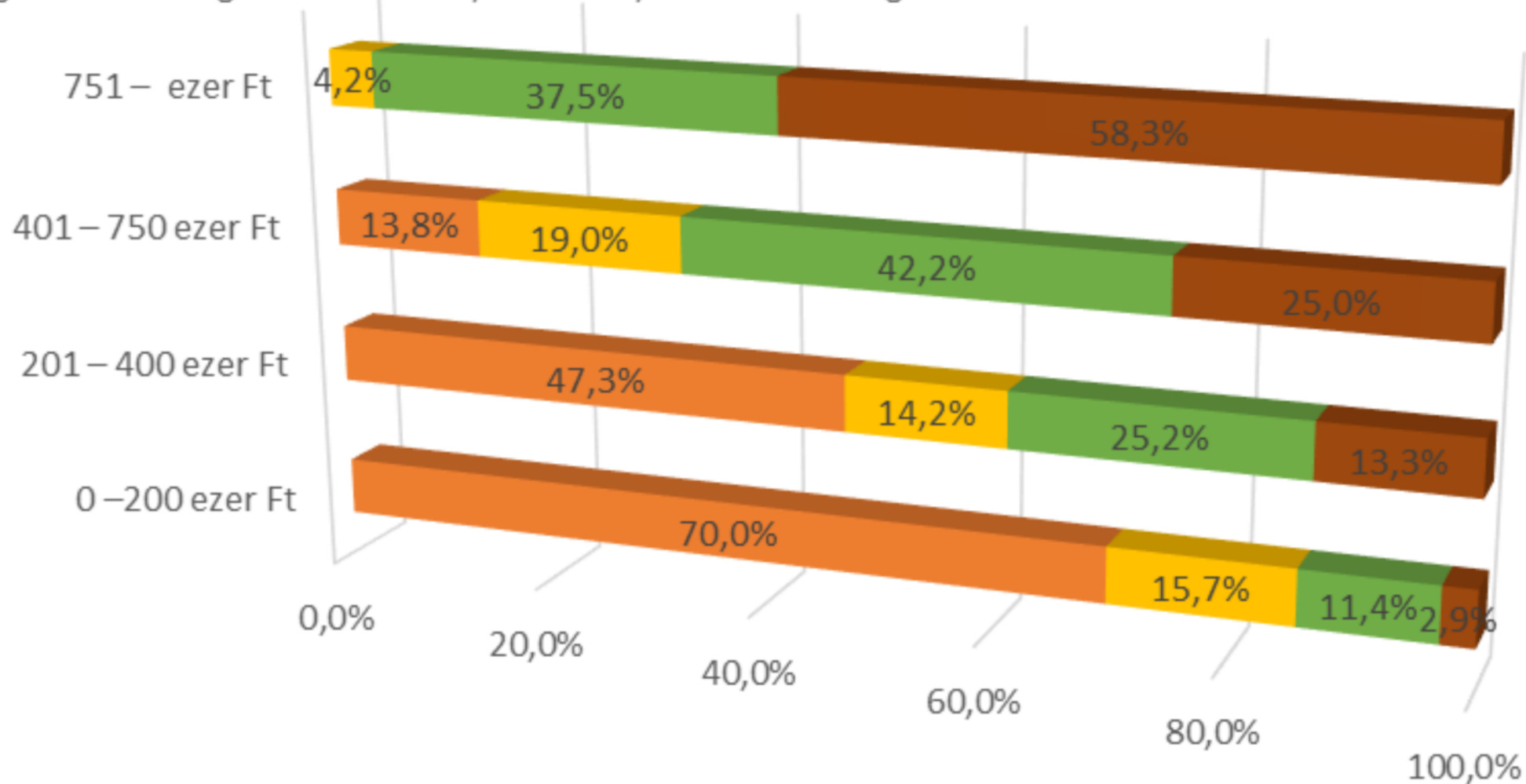
■ Egyedül is meg tudom csinálni

■ Magabiztosan meg tudom csinálni, és ha kell, másoknak is segítek



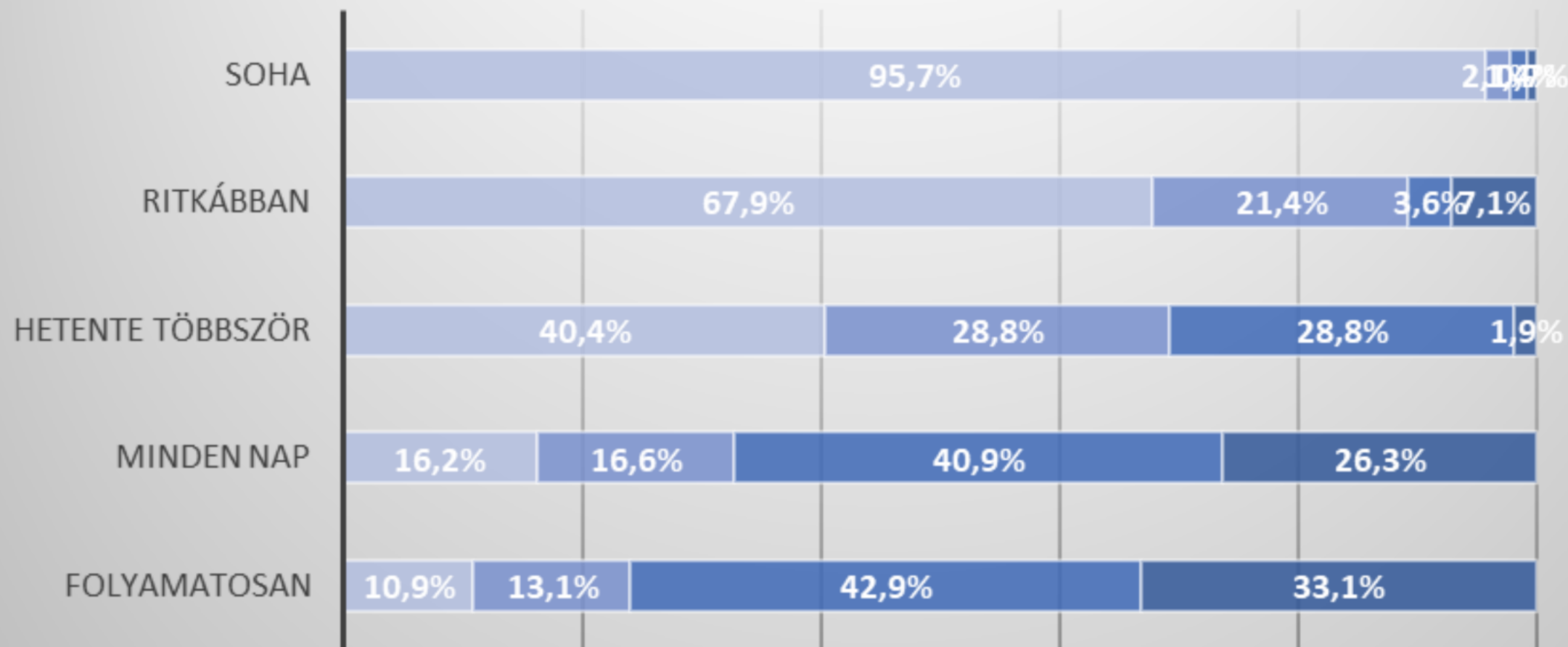
E-közigazgatási ügyintézési képesség a jövedelem függvényében

- Nem tudom, hogyan kell csinálni
- Segítséggel meg tudom csinálni
- Egyedül is meg tudom csinálni
- Magabiztosan meg tudom csinálni, és ha kell, másoknak is segítek

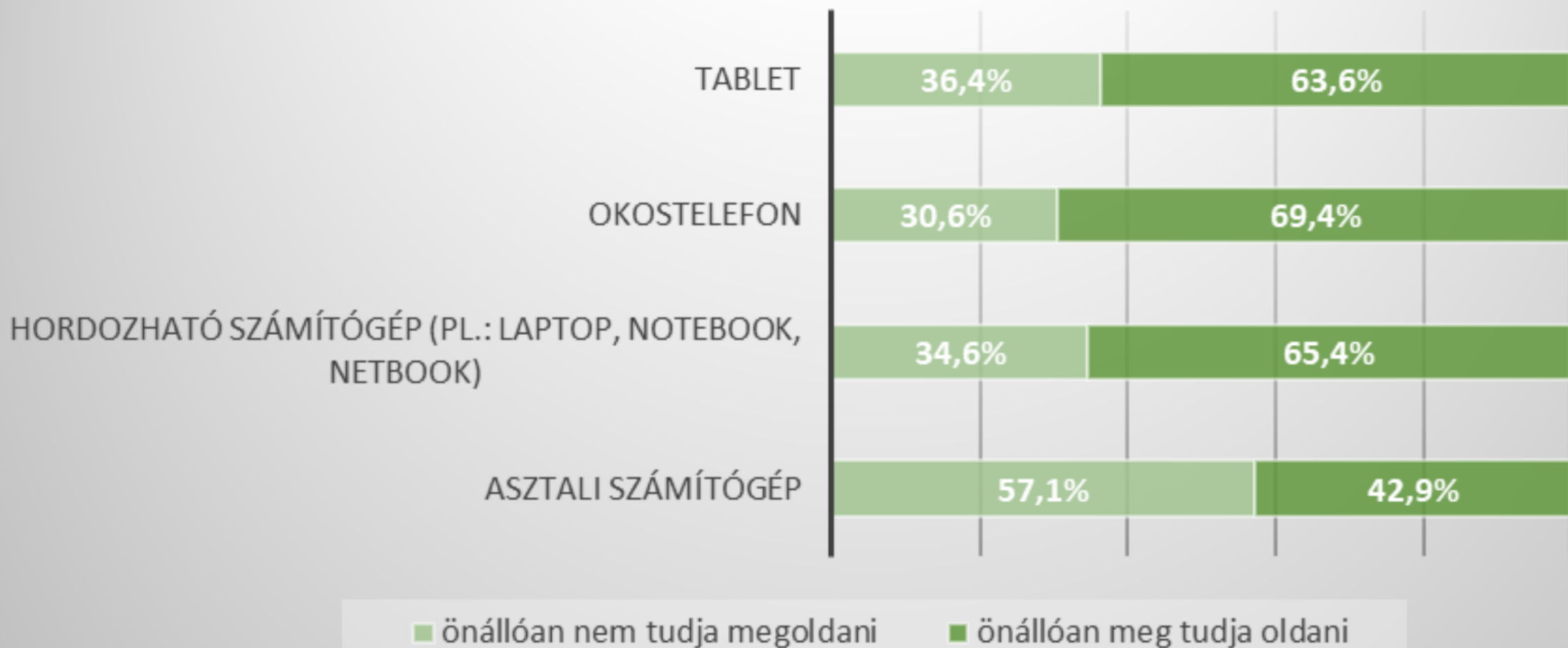


E-közigazgatási ügyintézési képesség az internethasználat függvényében

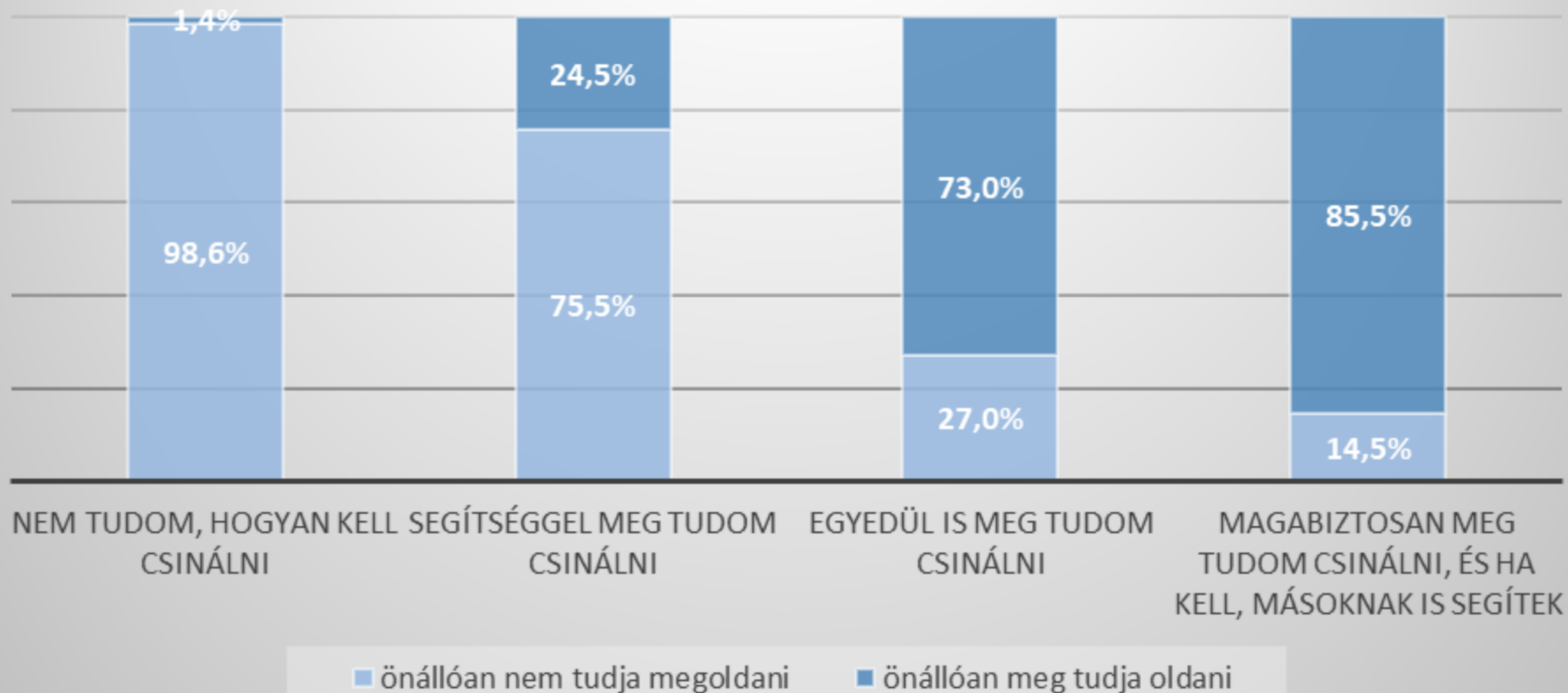
- Nem tudom, hogyan kell csinálni
- Segítséggel meg tudom csinálni
- Egyedül is meg tudom csinálni
- Magabiztosan meg tudom csinálni, és ha kell, másoknak is segítek



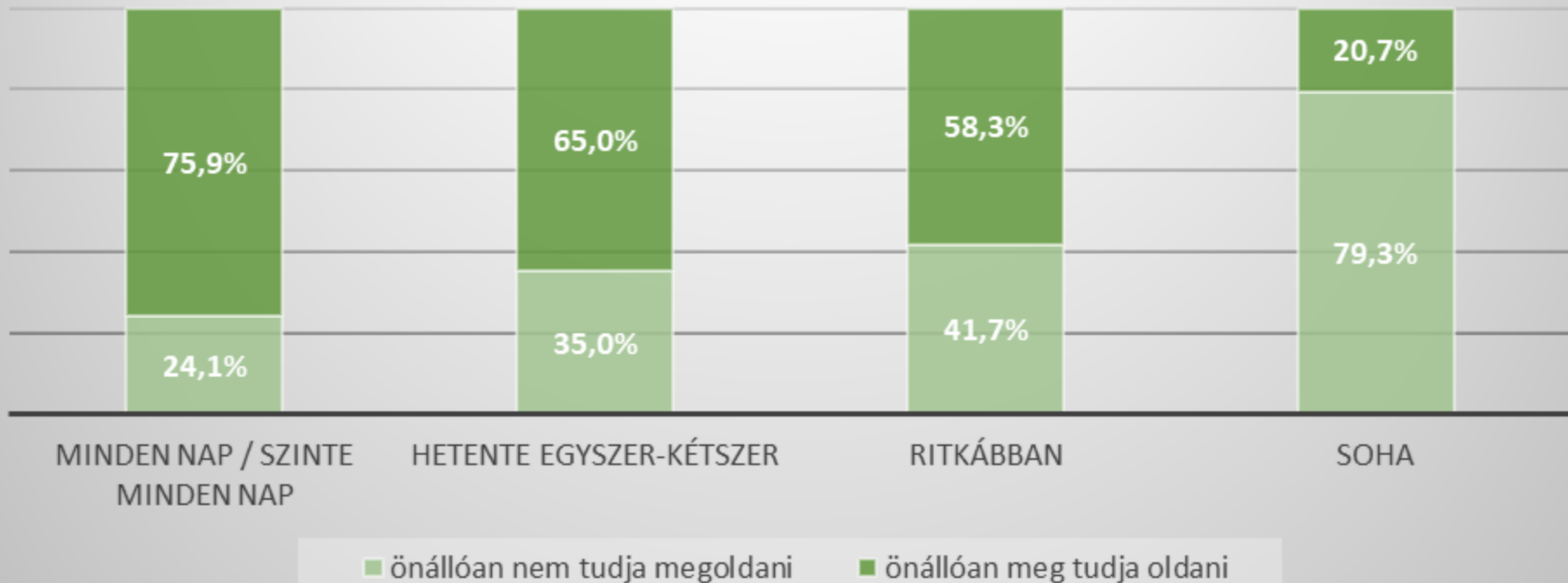
Eszközhasználat és digitális ügyintézési képesség összefüggése



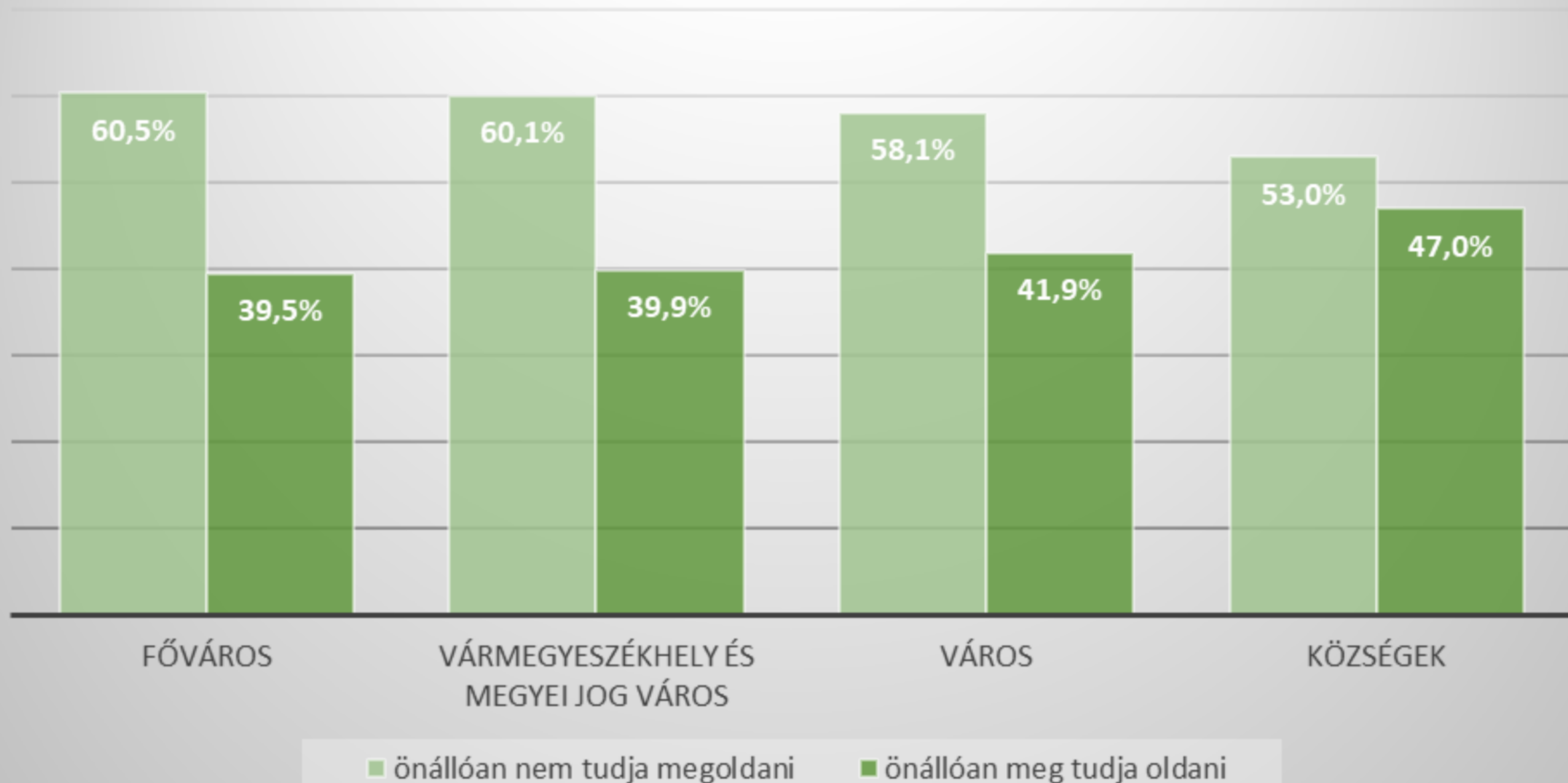
Az e-mailezés és a digitális ügyintézés összefüggése



Az internetes, instant kapcsolattartási lehetőségek és a digitális ügyintézési képesség összefüggése



Konfigurációs beállítások szerkesztése



**Politikum, humán faktor,
jogi környezet, bizalomhiány**

Politikum

Humán faktor

Jogi környezet

Bizalomhiány

Leges imperfectae

- A jogszabály értékét (hatásosságát) érvényesülése mutatja
- A közigazgatási jogszabályok nagyobb része szankció nélküli.
- Magyar virtus: a jogszabályok nem követése „kvázi polgári engedetlenség”.
- Rossz jogkövetési morállal párosul.
- Felügyeleti intézményrendszer gyenge, tehetetlen.

- + Jogszabályok inflációja
- + Jogállami garanciák
- + VHR-ek hiánya, nem tökéletes működése

**Politikum, humán faktor,
jogi környezet, bizalomhiány**

Politikum

Humán faktor

Jogi környezet

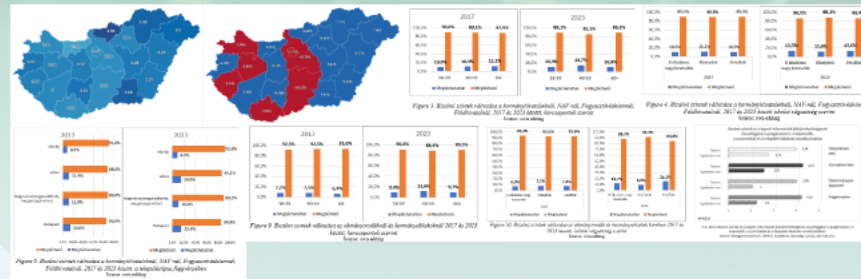
Bizalomhiány

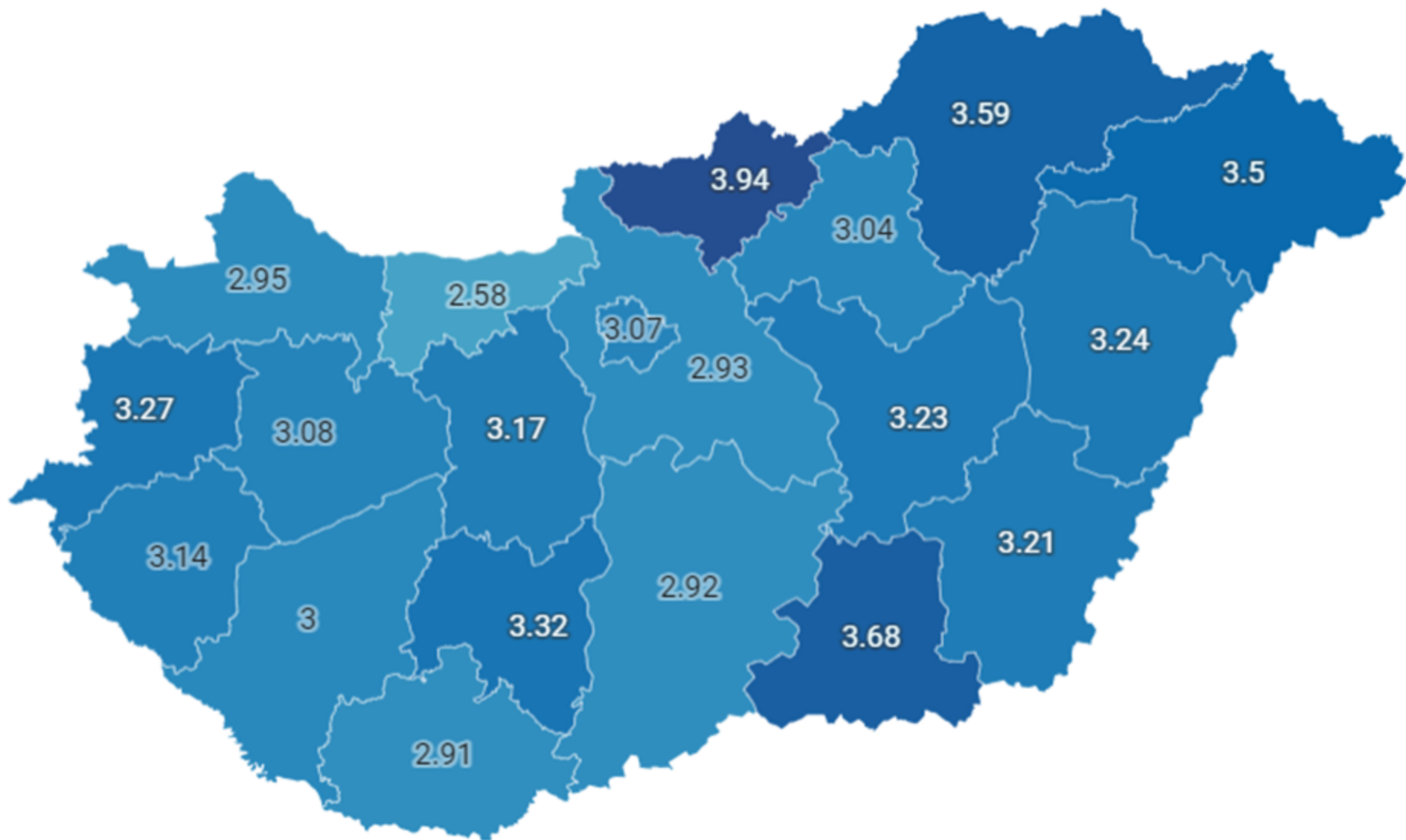
Bizalomhiány

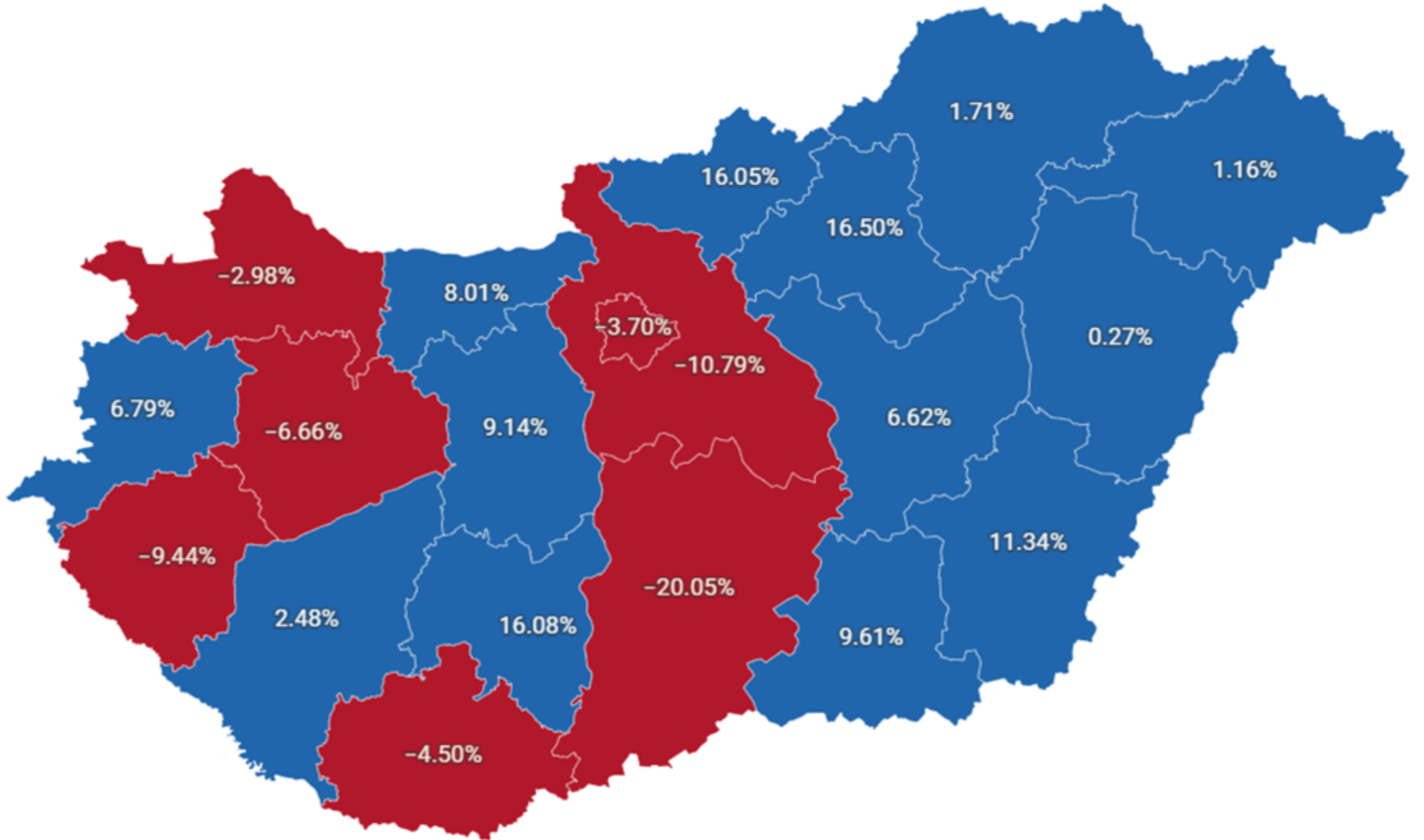


Francis Fukuyama

- Több vonatkozásban fontos:
 - **Közigazgatási apparátuson belüli** bizalmatlanság (túlélésre játszó, nem teljesítő, rezisztens környezet)
 - **Társadalmon belüli bizalmatlanság** (gazdasági és társadalmi integráció és fejlődés gátja)
 - **Közigazgatás és ügyfél közötti** bizalmatlanság(országoként eltér, növelhető lenne az interaktivitás nagyobb bizalmi szinten. Lásd: skandináv államok)
- A hivatali önvédelem a fejlesztések dinamikáját fogja vissza!







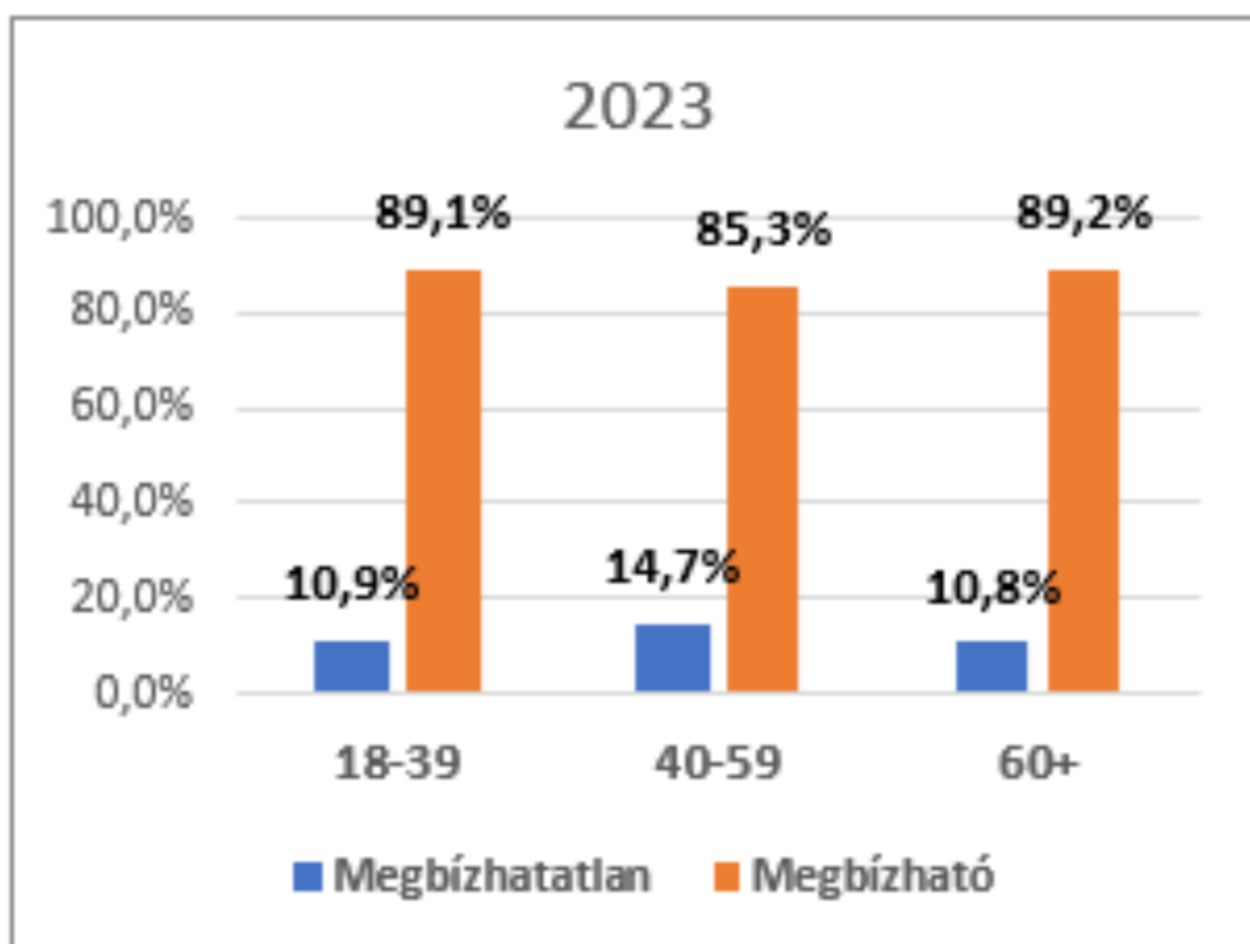
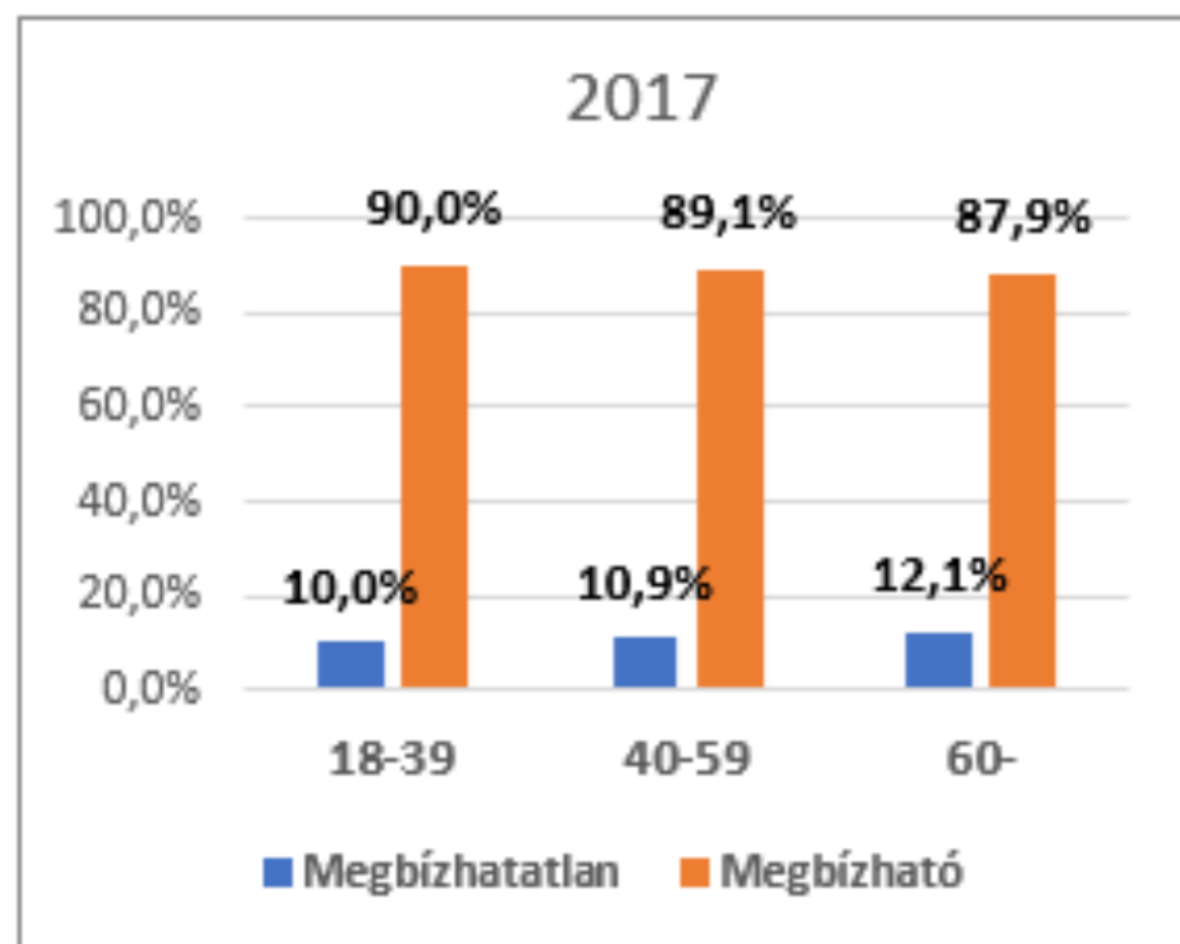


Figure 3. Bizalmi szintek változása a kormányhivataloknál, NAV-nál, Fogyasztóvédelelemnél, Földhivatalnál, 2017 és 2023 között, korcsoportok szerint

Source: own editing

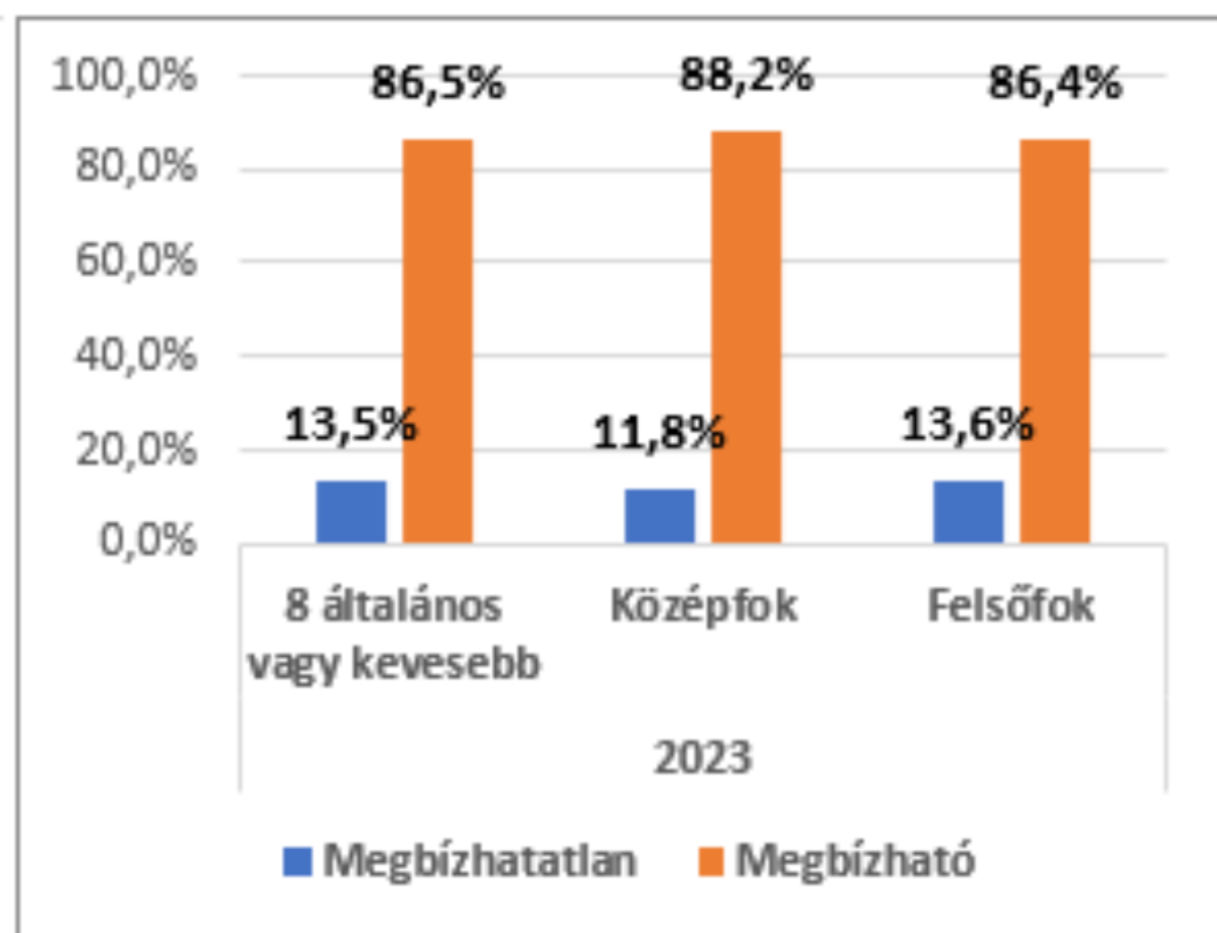
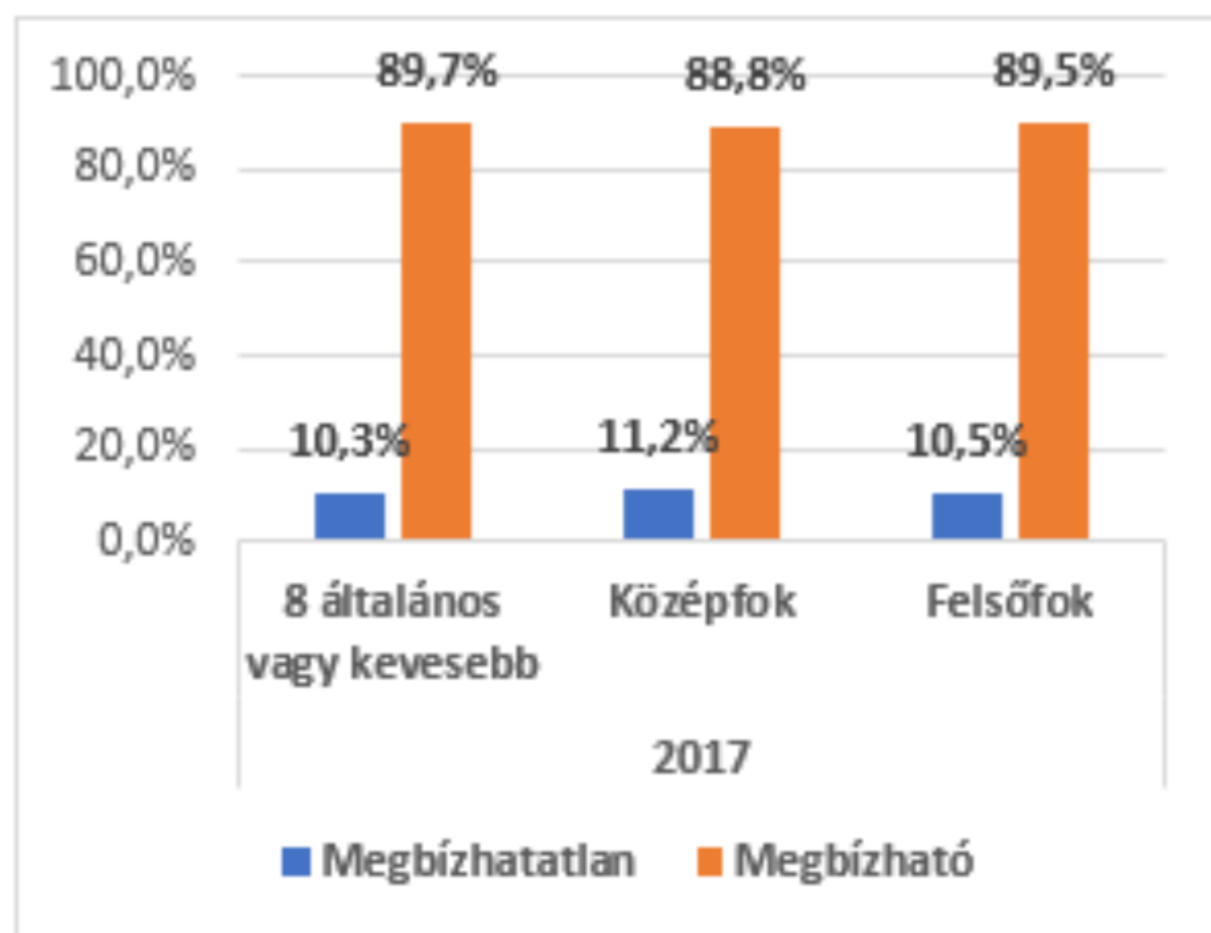
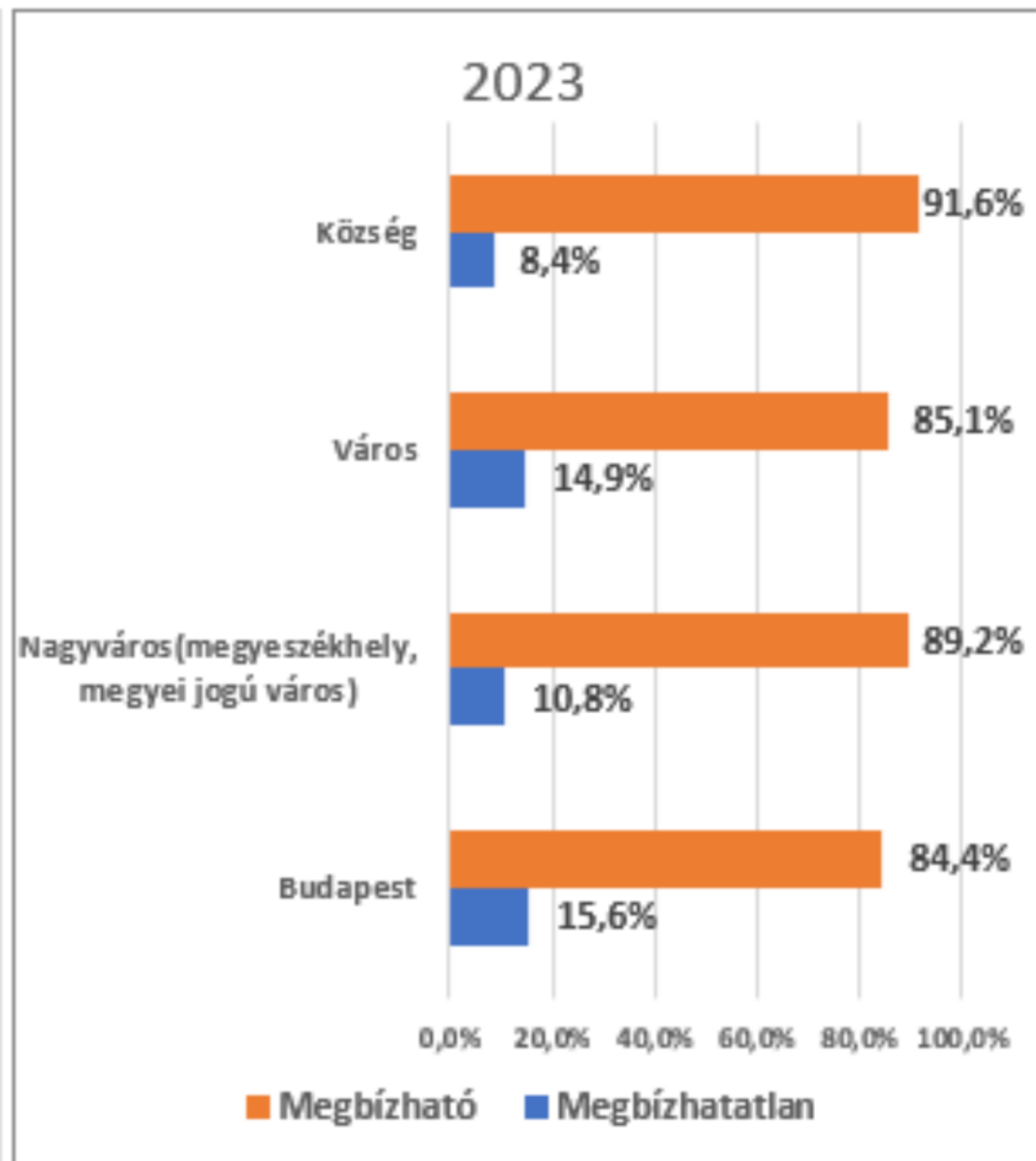
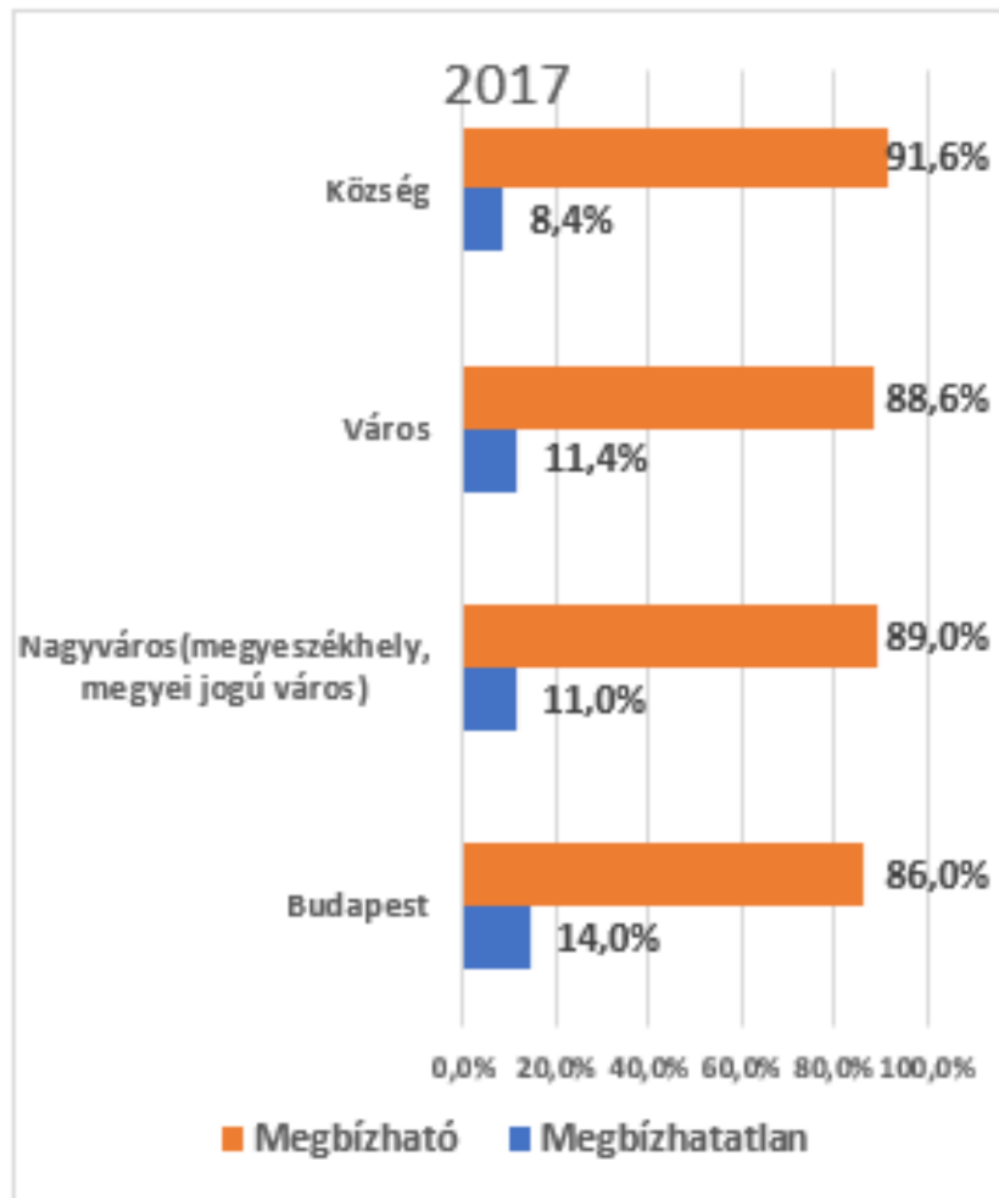


Figure 4. Bizalmi szintek változása a kormányhivataloknál, NAV-nál, Fogyasztóvédelelemnél, Földhivatalnál, 2017 és 2023 között iskolai végzettség szerint

Source: own editing



100,0%
80,0%
60,0%
40,0%
20,0%
0,0%

Figure

Figure 6. Bizalmi szintek változása a kormányhivataloknál, NAV-nál, Fogyasztóvédelelemnél, Földhivatalnál, 2017 és 2023 között, a településtípus függvényében

Source: own editing

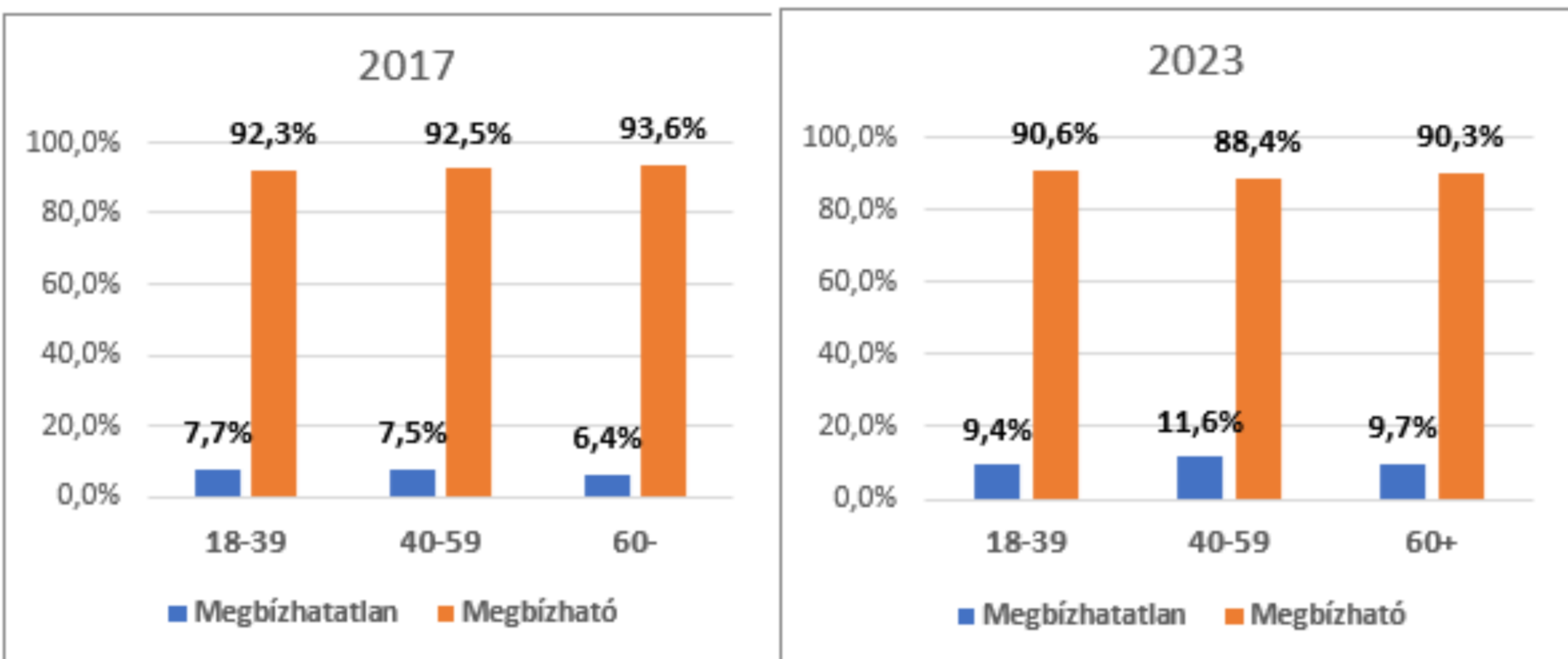


Figure 9. Bizalmi szintek változása az okmányirodákban és kormányablakokban 2017 és 2023 között, korcsoportok szerint

Source: own editing

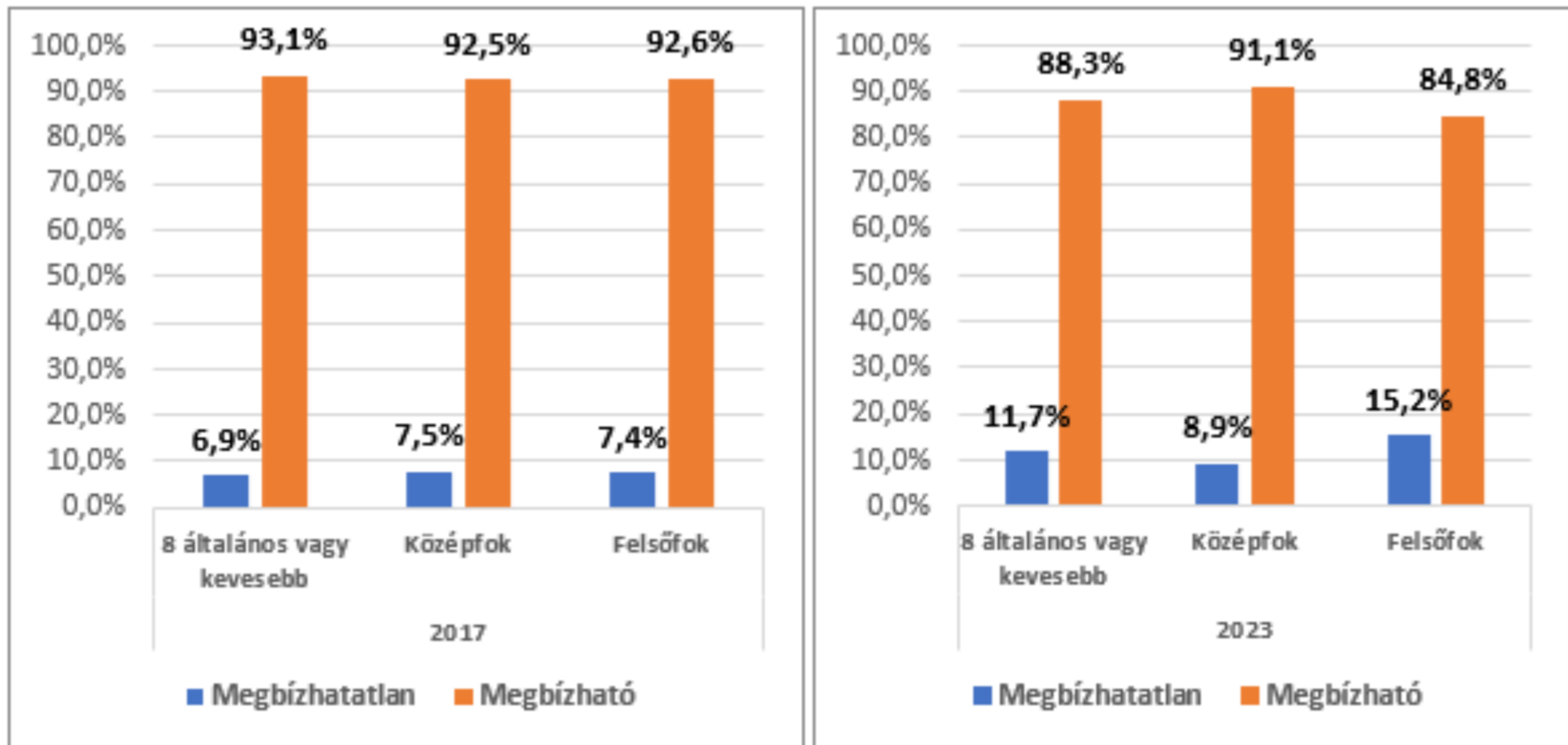


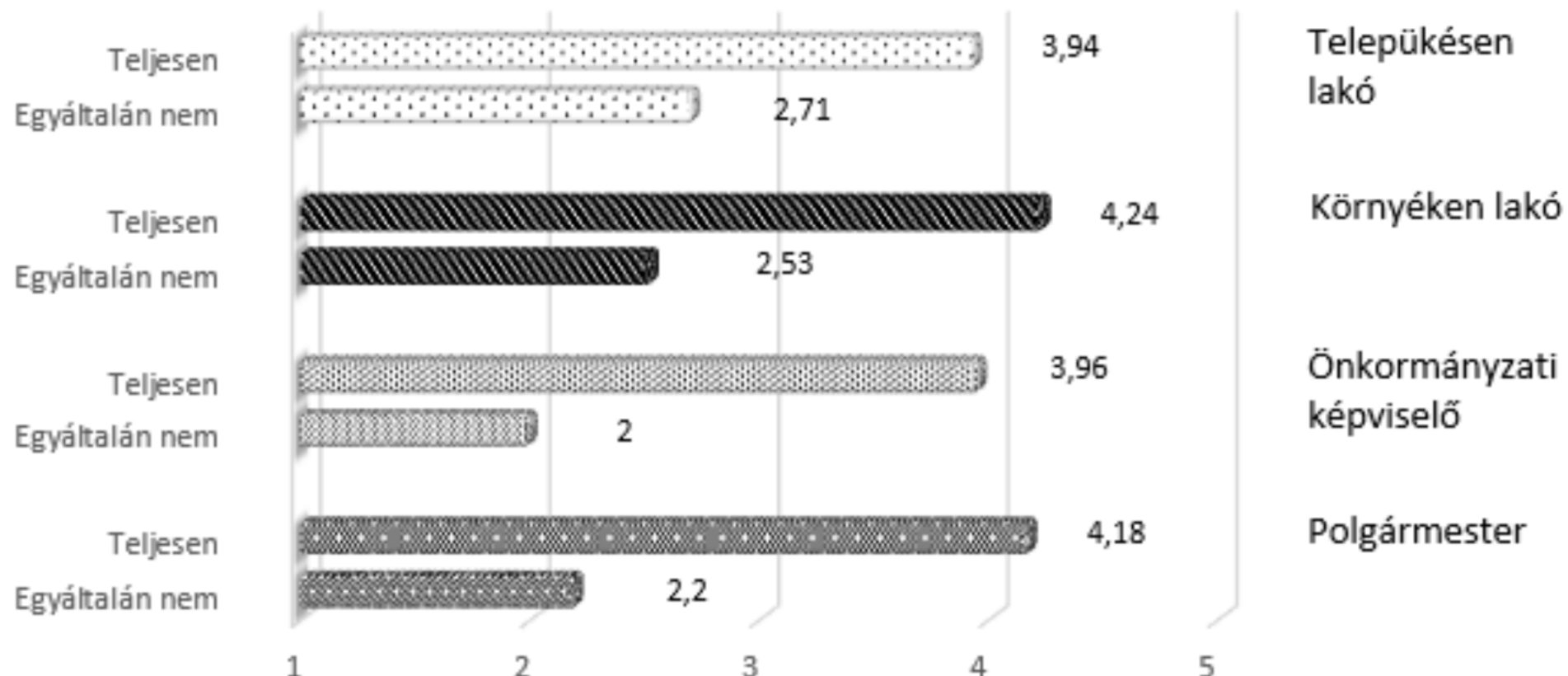
Figure 10. Bizalmi szintek változása az okmányirodák és kormányablakok körében 2017 és 2023 között, iskolai végzettség szerint

Source: own editing

,8%

ok

Bizalmi szintek és a kapott információk (köz)érthetőségének összefüggései a polgármester, a képviselők, a szomszédok és a település lakóinak vonatkozásában



N=1813

3.sz. ábra: Bizalmi szintek és a kapott információk (köz)érthetőségének összefüggései a polgármester, a képviselők, a szomszédok és a település lakóinak vonatkozásában

(forrás: Belügyminisztérium, ÖFFK II. kutatások, lakossági survey, 2017.04.29.)

2017 és

**Politikum, humán faktor,
jogi környezet, bizalomhiány**

Politikum

Humán faktor

Jogi környezet

Bizalomhiány

Az e-közigazgatás gyenge pontjai

Dr. habil. Budai Balázs Phd.

Tanszékvezető, egyetemi docens

budai.balazs@uni-nke.hu

+36-20-966-0454



**Politikum,
humán faktor,
jogi környezet,
bizalomhiány**

**Redundancia,
finanszírozás,
képviselés,
intézményrendszer**

**Adatbiztonság,
adatvédelem, IW**

Redundancia, finanszírozás, képviselet, intézményrendszer

Redundancia

Papír alapú megoldások és elektronikus megoldások párhuzamos működtetése
Egyet előre – kettőt hátra...

- Több munka
- Több költség
- Több értetlenség
- Magasabb hibázási lehetőség
- Stb.

Képviselet

A végrehajtás vezetési funkció!
A végrehajtás minősége a képviselet erősségétől függ:

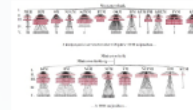
- 0. szint: nincs képviselet
- 1. szint: kormánybiztos, államtitkár, miniszterhelyettes
- 2. szint: szakminiszter
- 3. szint: miniszterelnök

Finanszírozás

- Immateriális, jövőben hasznosuló javak, katalizátorok – a materiális, jelenben hasznosulók helyett
- Megszorítások hatása
- Alternatív finanszírozás
- Költségvetésből fakadó korlátok kivédése (pl.: PPP)

Intézményrendszer (telenség)

- Az intézményrendszer átláthatatlan (3000 intézmény 2797 feladat, 7300 tevékenység)
- Párhuzamos struktúrák, leépítések és visszaszívargások
- Félmegoldások (költségvetési hiány miatt)
- Az önkormányzati eszme mögött rejlő irracionális
- Hiányzó informatikai stratégiák (nincs itiner)
- Szervezeti reformok intézményi elégtelensége
- Szervezeti kultúrától idegen elvárások (teljesítménymenedzsment, minőségbiztosítás stb.)



Redundancia, finanszírozás, képviselet, intézményrendszer

Redundancia

Papír alapú megoldások és elektronikus megoldások párhuzamos működtetése

Egyet előre – kettőt hátra...

- Több munka
- Több költség
- Több értetlenség
- Magasabb hibázási lehetőség
- Stb.

Képviselet

A végrehajtás vezetési funkció!

A végrehajtás minősége a képviselet erősségétől függ:

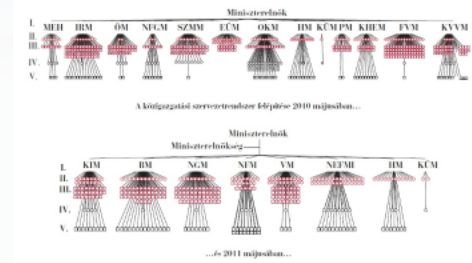
- 0. szint: nincs képviselet
- 1. szint: kormánybiztos, államtitkár, miniszterhelyettes
- 2. szint: szakminiszter
- 3. szint: miniszterelnök

Finanszírozás

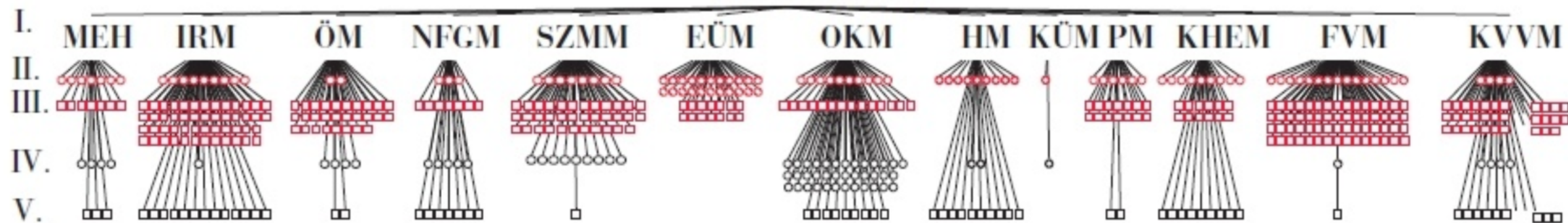
- Immateriális, jövőben hasznosuló javak, katalizátorok – a materiális, jelenben hasznosulók helyett
- Megszorítások hatása
- Alternatív finanszírozás
- Költségvetésből fakadó korlátok kivédése (pl.: PPP)

Intézményrendszer (telenség)

- Az intézményrendszer átláthatatlan (3000 intézmény 2797 feladat, 7300 tevékenység)
- Párhuzamos struktúrák, leépítések és visszaszivárgások
- Félmegoldások (kötségvetési hiány miatt)
- Az önkormányzati eszme mögött rejlő irracionalitás
- Hiányzó informatikai stratégiák (nincs itiner)
- Szervezeti reformok intézményi elégtelensége
- Szervezeti kultúrától idegen elvárások (teljesítménymenedzsment, minőségbiztosítás stb.)



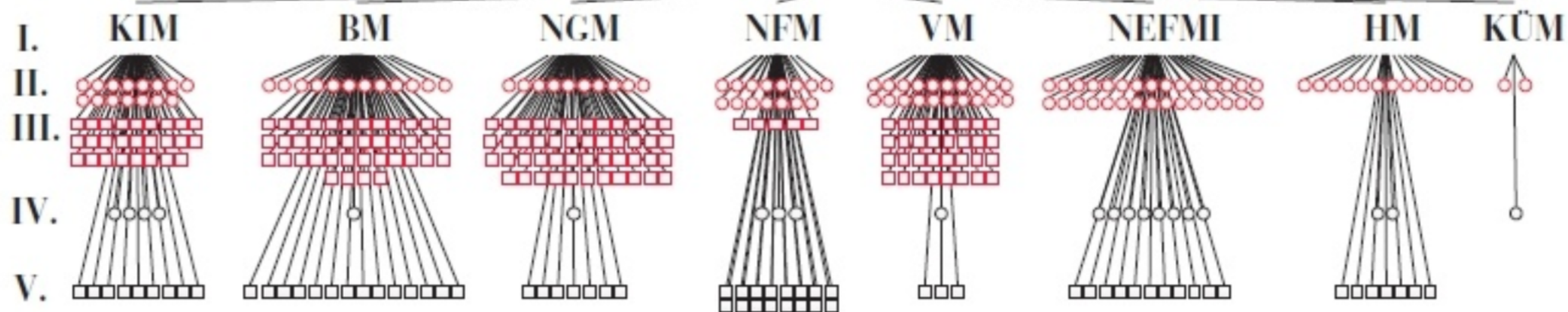
Miniszterelnök



A közigazgatási szervezetrendszer felépítése 2010 májusában...

Miniszterelnök

Miniszterelnökség



...és 2011 májusában...

Az e-közigazgatás gyenge pontjai

Dr. habil. Budai Balázs Phd.

Tanszékvezető, egyetemi docens

budai.balazs@uni-nke.hu

+36-20-966-0454



**Politikum,
humán faktor,
jogi környezet,
bizalomhiány**

**Redundancia,
finanszírozás,
képviselés,
intézményrendszer**

**Adatbiztonság,
adatvédelem, IW**

Adatbiztonság, adatvédelem, IW

Adatvédelem

IW

Adatbiztonság

Adatvédelem

Miért kell az adat?

- Profilozás (hatékonyabb ügyfélkiszolgálás)
- Testre-szabott szolgáltatások (reszponzivitás)
- Gyorsaság (meglévő adatok elérése, behívása)

- Az adatokat védeni kell! vs. **Az adatokat hasznosítani kell!**
- Ellentétes érdekek:
 - Polgárok joga, hogy megismerjék az őket érintő adatokat
 - Magántitok és a személyes adatok védelméhez fűződő jog
 - Bonyolítja a helyzetet az Internet nyitottsága
- Határvonal elmosódik: meddig tart a közügy és a magánügy (Privacy)?
- Netikett vs. Btk. **vs. GDPR**
- Jogi szabályozás tetemes, büntetőjogi oltalom alatt
- Adatvédelem:
„Az adatok kezelése során, azok meghatározott csoportjára vonatkozó jogszabályi előírások érvényesítése.”

Adatvédelmi alapelvek

Adatvagyon- gazdálkodás

- Az adatokat védeni kell! vs. **Az adatokat hasznosítani kell!**
- Ellentétes érdekek:
 - Polgárok joga, hogy megismerjék az őket érintő adatokat
 - Magántitok és a személyes adatok védelméhez fűződő jog
 - Bonyolítja a helyzetet az Internet nyitottsága
- Határvonal elmosódik: meddig tart a közügy és a magánügy (Privacy)?
- Netikett vs. Btk. **vs. GDPR**
- Jogi szabályozás tetemes, büntetőjogi oltalom alatt
- Adatvédelem:

„Az adatok kezelése során, azok meghatározott csoportjára vonatkozó jogszabályi előírások érvényesítése.”

Nemzetközi adatvédelmi alapelvek

- Az adatgyűjtés szigorúan specifikált **célját** meg kell ismertetni az adatszolgáltatóval
- A specifikálásból eredően meg kell húzni a **gyűjtendő adatok határát**.
- Az adatvédelmi rendszert **az adatok meghatározott csoportjához** kell felépíteni.
- **Ismertetni** kell az állampolgárral, hogy kik juthatnak hozzá a szolgáltatott adataihoz.
- Biztosítani kell, hogy mindenki a róla szóló adatokhoz **hozzáférjen**, valamint hogy az **esetleges hibák kijavítása** megtörténjék.
- Meg kell határozni a **kizárólag az érintett külön engedélyével tárolható adatcsoportokat**.
- Köteles az adatkezelő az általa tárolt adatok **védelmét** biztosítani.
- Az adatvédelemre vonatkozó előírások **betartásának ellenőrzéséről** gondoskodni kell.

Adatvédelem

Miért kell az adat?

- Profilozás (hatékonyabb ügyfélkiszolgálás)
- Testre-szabott szolgáltatások (reszponzivitás)
- Gyorsaság (meglévő adatok elérése, behívása)

- Az adatokat védeni kell! vs. **Az adatokat hasznosítani kell!**
- Ellentétes érdekek:
 - Polgárok joga, hogy megismerjék az őket érintő adatokat
 - Magántitok és a személyes adatok védelméhez fűződő jog
 - Bonyolítja a helyzetet az Internet nyitottsága
- Határvonal elmosódik: meddig tart a közügy és a magánügy (Privacy)?
- Netikett vs. Btk. **vs. GDPR**
- Jogi szabályozás tetemes, büntetőjogi oltalom alatt
- Adatvédelem:
„Az adatok kezelése során, azok meghatározott csoportjára vonatkozó jogszabályi előírások érvényesítése.”

Adatvédelmi alapelvek

Adatvagyon- gazdálkodás



NAVÜ

- Nemzeti adatvagyon-gazdálkodás
- Nemzeti közadat portál üzemeltetése
- Nemzeti közadat-kataszter létrehozása és gondozása
- Nemzeti adatvagyon leltár létrehozása és gondozása
- adatelemzés, adatszolgáltatás, tájékoztatás

Adatvédelem

Miért kell az adat?

- Profilozás (hatékonyabb ügyfélkiszolgálás)
- Testre-szabott szolgáltatások (reszponzivitás)
- Gyorsaság (meglévő adatok elérése, behívása)

- Az adatokat védeni kell! vs. **Az adatokat hasznosítani kell!**
- Ellentétes érdekek:
 - Polgárok joga, hogy megismerjék az őket érintő adatokat
 - Magántitok és a személyes adatok védelméhez fűződő jog
 - Bonyolítja a helyzetet az Internet nyitottsága
- Határvonal elmosódik: meddig tart a közügy és a magánügy (Privacy)?
- Netikett vs. Btk. **vs. GDPR**
- Jogi szabályozás tetemes, büntetőjogi oltalom alatt
- Adatvédelem:
„Az adatok kezelése során, azok meghatározott csoportjára vonatkozó jogszabályi előírások érvényesítése.”

Adatvédelmi alapelvek

Adatvagyon- gazdálkodás

Adatbiztonság, adatvédelem, IW

Adatvédelem

IW

Adatbiztonság

Adatbiztonság

- Az adatbiztonság a „hogyan”-ra adja meg a választ:

„Az adatok jogosulatlan megszerzése, módosítása és tönkretétele elleni műszaki és szervezési intézkedések és eljárások együttes rendszere.”

Főbb motívumai:

- Rendelkezésre állás (megfelelő helyen és időben)
- Sértetlenség (tulajdonos engedélyével lehet változtatni)
- Bizalmas kezelés
- Hitelesség (azonosítóval ellátás)
- Működőképesség (zavartalan feldolgozás)

Az adatbiztonság összetevői:

- **Humánbiztonság:** az Információrendszer sérelmére a szervezettel bármely kapcsolatban álló személyek által elkövethető szándékos vagy véletlen humántámadások elleni védetség
- **Környezeti biztonság:** az IR rendelkezésre állásának és sértetlenségének a természeti katasztrófákkal szembeni védetség
- **Fizikai biztonság:** az IR erőforrásai, valamint rendelkezésre állásuk sérelmére elkövethető szándékos vagy véletlen fizikai támadásokkal szembeni védetség.
- **Logikai biztonság:** az IR adatainak és programjainak sértetlensége, valamint a rendelkezésre állása sérelmére elkövethető szándékos, vagy véletlen támadásokkal szembeni védetség.

Az adatbiztonság összetevői:

- **Humánbiztonság:** az Információrendszer sérelmére a szervezettel bármely kapcsolatban álló személyek által elkövethető szándékos vagy véletlen humántámadások elleni védetség
- **Környezeti biztonság:** az IR rendelkezésre állásának és sértetlenségének a természeti katasztrófákkal szembeni védetsége
- **Fizikai biztonság:** az IR erőforrásai, valamint rendelkezésre állásuk sérelmére elkövethető szándékos vagy véletlen fizikai támadásokkal szembeni védetség.
- **Logikai biztonság:** az IR adatainak és programjainak sértetlensége, valamint a rendelkezésre állása sérelmére elkövethető szándékos, vagy véletlen támadásokkal szembeni védetség.

Adatbiztonság, adatvédelem, IW

Adatvédelem

IW

Adatbiztonság

Information Warfare

- Az információ és az információs infrastruktúra érték!
- Az ország sebezhetősége arányosan nő a számítógépesített információk arányával
Cyberwar (Észtország, Grúzia)
- Anonymus csoport
- Védelem:
 - CIP (kritikus infrastruktúra védelme),
 - CIIP (kritikus információs infrastruktúrák védelme)
- Műveletek céljai:
 - számítógépes rendszerek **megbénítása**, működésképtelenné tétele (pl.: DoS, DDoS);
 - hibás, vagy **megbízhatatlan működés**, szemantikai támadás,
(pl.: az inputok rongálásával, téves inputok bevitelével);
 - **adatlopás** (majd a lopott adatok értékesítése);
 - **jogosulatlan használat**, vagy ehhez szükséges **adatgyűjtés, adathalászat**
(phishing, social phishing);
 - **információgyűjtés**, lehallgatással, vagy működés megfigyelésével
- Meggyőzés, befolyásolás:
 - egyéni
 - szervezeti
 - nemzeti szinten



Adatbiztonság, adatvédelem, IW

Adatvédelem

IW

Adatbiztonság

Az e-közigazgatás gyenge pontjai

Dr. habil. Budai Balázs Phd.

Tanszékvezető, egyetemi docens

budai.balazs@uni-nke.hu

+36-20-966-0454



**Politikum,
humán faktor,
jogi környezet,
bizalomhiány**

**Redundancia,
finanszírozás,
képviselés,
intézményrendszer**

**Adatbiztonság,
adatvédelem, IW**