



NETEN A HIVATAL

ÁROP-2.2.18 „Közigazgatási szolgáltatások használatára való ösztönzés és azokról tájékoztatás” (NETEN A HIVATAL) című kiemelt projekt megvalósítása keretében a közszolgálati tisztviselők e-közigazgatási felkészültségének és motivációjának vizsgálata

KUTATÁSI JELENTÉS 2.0



Nemzeti Fejlesztési Ügynökség
www.ujszechenyiterv.gov.hu
06 40 638 638



A projektek az Európai Unió
támogatásával valósulnak meg.

KÉSZÍTETTE:

VISELKEDÉSKUTATÓ

TÁRSADALOMTUDOMÁNYI ÉS SZOLGÁLTATÓ KFT.

KUTATÁSVEZETŐK:

PAKSI BORBÁLA & SCHMIDT ANDREA

Budapest,
2014. május 31.

A KUTATÁS AZ ÁROP 2.2.18. (NETEN A HIVATAL) POJEKT KERETÉBEN, A
KÖZIGAZGATÁSI ÉS IGAZSÁGÜGYI MINISZTERIUM E-
KÖZIGAZGATÁSÉRT FELELŐS HELYETTES ÁLLAMTITKÁRSÁGA
MEGRENDELÉSÉRE KÉSZÜLT, A VISELKEDÉSKUTATÓ KFT-VEL 2013.
NOVEMBER 6.-ÁN KÖTÖTT IX-BSZ/582/7/2013. SZÁMÚ SZERZŐDÉS
KERETÉBEN

TARTALOM

VEZETŐI ÖSSZEFOGLALÓ	5
Az IKT használattal kapcsolatos tapasztalatok és vélekedések vonatkozásában kapott főbb eredmények.....	5
Az e-közigazgatással kapcsolatos tapasztalatok és vélekedések vonatkozásában kapott főbb eredmények.....	6
Az e-kormányzás kompetencia követelményeivel kapcsolatos eredmények	8
BEVEZETÉS – A TERÜLET JELENTŐSÉGE.....	9
A KUTATÁS CÉLJA	13
A KUTATÁS MÓDSZERE	13
Az adatfelvétel eszköze – vizsgált kérdéskörök.....	14
A kutatás célcsoportjának leírása	17
Az adatfelvétel módja.....	22
A megkérdezettek leírása	23
Fókuszcsoport résztvevők jellemzői	33
EREDMÉNYEK	35
A válaszolók IKT használattal kapcsolatos tapasztalatai és vélekedései	36
Számítógép-használattal kapcsolatos tapasztalatok	36
Internethasználattal kapcsolatos tapasztalatok.....	37
Eszközhasználati tapasztalatok	40
Az internethasználat célja	44
Az internettel, infókommunikációs technológiákkal kapcsolatos vélekedések	47
Az IKT használattal kapcsolatos tapasztalatok és vélekedések alapján kirajzolódó klaszterek és azok jellemzése.....	53
A válaszolók e-közigazgatással kapcsolatos tapasztalatai és vélekedései	59
Az e-kormányzati szolgáltatásokkal kapcsolatos tapasztalatok/ismeretek	59
Az e-kormányzati szolgáltatásokkal kapcsolatos vélekedések.....	68
Az e-kormányzati szolgáltatásokkal kapcsolatos tapasztalatok, ismeretek és vélekedések alapján kirajzolódó klaszterek, és azok jellemzése	78
Haladó kompetenciák.....	85
Szervezeti egység néhány e-közigazgatás szempontjából releváns jellemzője	90
E-közigazgatási szempontból releváns fejlesztések	90

Az e-közigazgatási szolgáltatásoknak a szervezeten belüli hatásai.....	92
FELHASZNÁLT HÁTTÉRANYAGOK	96
MELLÉKLETEK.....	98
A kutatás kérdőíve	99
Felkérő levél.....	116
A kérdőívek célcsoporthoz való eljuttatásának kronológiája.....	117
Az tanulmányban bemutatott elemzések során készült, a szövegben nem szereplő táblák	118

VEZETŐI ÖSSZEFOGLALÓ

Az alábbiakban bemutatásra kerülő, az Államreform Operatív Program keretében megvalósuló ÁROP-2.2.18-2012-2012-001 jelzésű „Közigazgatási szolgáltatások használatára való ösztönzés és azokról tájékoztatás” (NETEN A HIVATAL) című kiemelt projekt részeként végzett kutatás a **közszolgálati tisztviselők e-közigazgatási felkészültségét és motivációit vizsgálta**. A közszolgálati tisztviselők e-közigazgatási felkészültségének és motivációjának vizsgálata egyúttal szükséglet-felmérésként is szolgál a közszolgálati tisztviselők körében történő képzéseknek a célcsoport igényeihez való igazításához, a hatékonyabb képzési tartalom és forma megtalálásához, s egyben fontos alkotóelemét képezheti az (elektronikus) közigazgatás fejlődésének magyarországi nyomon követésére kialakítandó monitoring rendszer kiinduló felmérésének.

A kutatás célcsoportját a köztisztviselők és kormánytisztviselők képezték, akiket közvetve vagy közvetlenül érint a közigazgatási folyamatok elektronizálása. Az adatfelvétel online kérdezési módszerrel (Computer Assisted Web Interview - CAWI) történt a <http://felmeres.maze.hu/index.php/hu/> webfelületen keresztül. **Összesen 5104 fő töltötte ki a kérdőívet.** Az adatok tisztítását követően 4905 érvényes eset maradt az adatbázisban. A kvantitatív vizsgálat eredményeinek kvalitatív eszközökkel való árnyalása, az adatok validitásának növelése, és a mérőeszköz pontosítása érdekében 2014 májusában fókuszcsoportos vizsgálatokra is sor került 4 különböző helyszínen.

Az IKT használattal kapcsolatos tapasztalatok és vélekedések vonatkozásában kapott főbb eredmények

A köztisztviselők és kormánytisztviselők **a társadalomban jellemző átlaghoz képest jóval hosszabb számítógép-használati tapasztalattal rendelkeznek**: míg általános népesség kétötöde csak az elmúlt 5 évben kezdett használni számítógépet, a közszolgák 98%-a több mint ötéves számítógép-használati tapasztalattal rendelkezik. A köztisztviselők és kormánytisztviselők **internethasználata is egyértelműen intenzívebb a lakosságra általában jellemző használati gyakoriságnál, továbbá jelentősen különbözik a használat célja is az átlagnépesség preferenciáitól.** A felmérésben résztvevő közszolgák leginkább munkára, valamint információszerzésre, tájékozódásra használják az internetet, míg az általános népesség körében az internethasználat célja az információszerzés és tájékozódás mellett leggyakrabban a másokkal való kommunikáció/érintkezés, illetve a szórakozás.

A köztisztviselők és kormánytisztviselők az internethasználat kedvező hatásaival kapcsolatban többnyire pozitív, az általános népességhez képest jóval kedvezőbb várakozásokat fogalmaztak meg. A kutatásban résztvevő közszolgák döntő többsége azt gondolja, hogy az internet egyértelműen hozzájárul az állampolgárok tájékozottságához, a vállalkozások verseny- és innovációs képességének javulásához, a közigazgatás hatékonyságához.

A digitális írástudáshoz kapcsolódó kérdések együttese alapján – klaszteranalízis segítségével – a közszolgálatban dolgozókon belül a **digitális írástudás területén való jártasság szempontjából két, megközelítőleg azonos létszámú csoportot sikerült körülhatárolnunk: a „profi internet használók” és „fejlesztendők” csoportját.** A két csoport markánsan elkülönül az internetezéshez használt eszközök száma, típusa, valamint az internethasználat gyakorisága, célja, a felhasználási területek számossága mentén, továbbá az internet hatásaival kapcsolatos vélekedések is némileg eltérőek. Amennyiben a két csoportot különböző individuális és szervezeti jellemzők mentén próbáljuk körülhatárolni, akkor azt láthatjuk, hogy a **„profi internethasználó” és a „fejlesztendő” csoportba való besorolás szempontjából a legnagyobb szerepet kapó tényező az életkor:** a 45 év feletti köztisztviselők és kormánytisztviselők körében több mint kétszerese annak a kockázata, hogy a digitális írástudás szempontjából „fejlesztendő” csoportba tartoznak, mint a 45 éves, vagy fiatalabb korosztályhoz tartozóknak. A következő legnagyobb kockázati tényezőt az intézmény regionális elhelyezkedése jelenti: **amennyiben valaki vidéken lévő intézményben dolgozik, akkor több mint másfélszer nagyobb a kockázata annak, hogy a „fejlesztendő” csoportba kerüljön.** Ha valaki az elmúlt 5 évben nem volt informatikai képzésen/továbbképzésen az is közel másfélszeresére növeli a „fejlesztendő” csoportba való tartozás esélyét. A többi változó kontroll alatt tartása mellett a nőknek 1,25-szörös az esélye „fejlesztendő” csoportba kerülésre, és kismértékű kockázatot hordoz – az életkor hatásának kiszűrése mellett is – az, ha valaki több éve van a jelenlegi beosztásában. Nem meglepő módon a „fejlesztendő” csoportba kerülés tekintetében a legjelentősebb kockázatsökkentő tényezőnek az bizonyul, ha valaki „szakértőként dolgozik az e-közigazgatási projektek tervezésében, fejlesztésében” illetve online felületen, vagy elektronikus levelezés útján (is) kapcsolatot tart az ügyfelekkel.

Az e-közigazgatással kapcsolatos tapasztalatok és vélekedések vonatkozásában kapott főbb eredmények

A kutatásban résztvevő köztisztviselők és kormánytisztviselők közül **tízből kilencen ismerik a Magyarország.hu kormányzati portált. Közel ugyanekkora arányuknak (85%) van tudomása az ügyfélkapu rendszerről is.** A közszolgák valamivel több, mint fele ismeri az Általános Nyomtatványkitöltő rendszert (ÁNYK) is, azonban az olyan újabb, szofisztikáltabb szolgáltatásokkal, mint az Elektronikus Fizetési és Elszámolási Rendszer (EFER), vagy a Szabályozott Elektronikus Ügyintézési Szolgáltatások (SZEÜSZ-ök), már csak kevesebb, mint tíz százalékuk találkozott. **Az ügyfélkapu rendszert ismerők kétharmada, vagyis a kutatásban résztvevők 55%-a rendelkezik ügyfélkapus regisztrációval,** ami többszöröse az általános népesség körében mért aránynak.

A köztisztviselők és kormánytisztviselők körében mért – a lakosságban jellemzőhöz képest – nagyarányú ügyfélkapus regisztráció a különböző e-közigazgatási szolgáltatások terén szerzett felhasználói tapasztalatokban nem mutatkozik meg. Sőt, a közhivatalok honlapján való információgyűjtés, és az e-mailben való információ kérés a lakosság körében markánsan gyakoribb, de a lakosság körében az érdemi ügyintézés (elektronikus nyomtatvány

visszaküldése a közhivatal honlapján) is közel 10%-kal nagyobb arányban fordul elő, mint a közszolgálatban dolgozók körében.

A köztisztviselők és kormányzati tisztviselők döntő többsége (92%) fontosnak tartja, hogy az ügyeket interneten is lehessen intézni, s a lakossághoz képest nagyobb arányban (négyből hárman) találják „vonzónak”, vagy „nagyon vonzónak” az internetes ügyintézt, s **döntő többségük látja annak előnyeit** (a legtöbben mind a tizenhárom vizsgált lehetséges előnyt érzékelik (átlagosan 10,5-öt)). A kutatásban résztvevő közszolgák véleménye alapján az elektronikus ügyintézés leginkább jellemző előnyei a következők: *kényelmes; gyors; valamint bármikor és bárhol elérhető.* Kételyek leginkább az *ügyintézők felkészültségével, szakértelmével; a szolgáltatások személyre szabottságával; valamint szakszerűségével* kapcsolatban fogalmazódtak meg. Ugyanakkor **a különböző gazdasági és társadalmi szintű hatások jelentősége kevésbé része a közszolgálatban dolgozók gondolkodásának:** a vizsgált gazdasági és társadalmi szintű előnyöknek átlagosan csak mintegy felét tartják jelentősnek. Legnagyobb arányban azt jelezték, hogy „olcsóbb az államnak”, illetve „csökkenti a környezetterhelést, ezáltal hozzájárul a fenntartható fejlődéshez”, továbbá hogy „hozzájárul a digitális írástudás /az információs társadalom fejlesztéséhez”. Elenyésző arányban sorolják az elektronikus közigazgatás jelentős hatásai közé azt, hogy „javítja a szereplők közötti partneri viszonyt”, illetve hogy „erősíti az üzleti és állampolgári bizalmat”. Kisebbségben vannak a közszolgák között azok is, akik úgy gondolják, hogy az elektronikus közigazgatás „hozzájárul a korrupció visszaszorításához”. Amennyiben az elektronikus ügyintézés vélelmezett hátrányait vizsgáljuk, azt tapasztaljuk, hogy **a közszolgálatban dolgozók leginkább az e-ügyintézés általános hozzáférhetőségével, valamint az esetlegesen felmerülő technikai anomáliákkal kapcsolatos aggodalmakat fogalmazták meg,** emellett nagy arányban jelezték az e-ügyintézés hátrányai között a „személytelenség” problémáját, továbbá azt, hogy az e-ügyintézésnek lehetnek „az információbiztonságot, adatvédelmet érintő” hátrányai.

Az e-kormányzati szolgáltatásokkal kapcsolatos tapasztalatokkal/ismeretekkel és vélekedésekkel kapcsolatos kérdések együttese mentén – klaszteranalízis segítségével - két, az e-közigazgatással kapcsolatban eltérő tapasztalatokkal és véleménnyel jellemezhető csoport sikerült elkülönítenünk, a „pozitívan vélekedők”, és a „bizonytalanok” csoportját. Az egyik csoportba kerültek azok, akik személy szerint nagyon fontosnak tartják az IKT fejlesztést, és azt, hogy az ügyeket lehessen interneten keresztül is intézni, s úgy gondolják, hogy általában az emberek is inkább vonzóknak tartják az internetes ügyintézt. Az elektronikus ügyintézés számos előnyét egyértelműen azonosítják, s jelentősnek tartják annak szinte mindegyik vizsgált társadalmi, gazdasági hatását, s a technológiai nehézségekkel kapcsolatban pedig kevésbé pesszimisták. A másik csoportba pedig az e-közigazgatással kapcsolatos vélekedései tekintetében általában az állásfoglalást megkerülő, köztes válaszokat adó, „bizonytalanok” tartoznak, akik úgy ítélik, hogy az e-ügyintézés elterjedését a technológiai háttér hiányosságai hátráltatják. **A két csoport közül a pozitívan vélekedők csoportjába sorolt közszolgák vannak többségben.** Ha a rendelkezésre álló szervezeti és individuális jellemzők együttesével próbáljuk beazonosítani az e-kormányzati szolgáltatásokkal kapcsolatos vélekedések alapján létrehozott két kategóriába

tartozó személyeket, akkor azonban sajnos azt tapasztaljuk, hogy a rendelkezésre álló szervezeti és individuális információk ehhez viszonylag kevés támpontot adnak számunkra.

Az e-kormányzás kompetencia követelményeivel kapcsolatos eredmények

A kutatásban résztvevő köztisztviselők és kormánytisztviselők szerint a közigazgatásban dolgozóknak a vizsgált kompetenciák (informatikai/digitális írástudás; információfeldolgozás; szakinformatikai ismeretek/készségek; folyamatmenedzsment ismeretek/készségek valamint szervezetalakítással kapcsolatos ismeretek/készségek) közül a leginkább „informatikai/digitális írástudással kapcsolatos ismeretekre és készségekre” valamint „információfeldolgozással kapcsolatos készségekre” van szükségük ahhoz, hogy eredményesen vegyenek részt az e-közigazgatásban, s a percepciók alapján az informatikai/digitális írástudás esetében találtunk a leginkább hiányosságokat.

BEVEZETÉS – A TERÜLET JELENTŐSÉGE

Az e-közigazgatás – az Európai Bizottság, illetve a Magyar közügy-fejlesztési program meghatározása szerint – egy eszköz a „jó közigazgatás”, a „jó állam” elérésére. Komplex megközelítésben az infokommunikációs eszközök (különösen az internet) használatát jelenti, ami magával von szervezeti- és folyamatbeli változásokat is, valamint új köztisztviselői (e-) készségeket. Az online ügyintézés emellett a közigazgatási szolgáltatások nyújtásának és igénybe vételének legolcsóbb csatornája, hiszen mindkét felet mentesíti a személyes találkozással járó infrastrukturális, illetve közlekedési költségektől, vagy a telefonos ügyfélszolgálat költségeitől.

Az európai uniós és hazai alapidokumentumokban kiemelt jelentőségűnek tekintett **e-közigazgatási szolgáltatások valamennyi érintett** (állam, vállalkozások, lakosság) **számára előnyösek**, így a fejlesztések versenyképességre, esélyegyenlőségre és életminőségre gyakorolt hatása egyaránt pozitív.

1. ábra: Az e-közigazgatás valamennyi érintett számára előnyös



Az állami oldalon

- az adatgyűjtés- és feldolgozás költségeinek csökkentésével, illetve a belső folyamatok (back office) és a külső szolgáltatások (front office) elektronikus összekapcsolásával javítják a közigazgatás **működési hatékonyságát**;

- a felhasználói igények és visszajelzések figyelembe vételének köszönhetően javítják a **szolgáltatások minőségét**;
- a szélesebb körű információ-megosztás és -csere lehetővé tételével segítik a **szakpolitikai és gazdaságpolitikai célok** hatékonyabb megvalósítását;
- az átláthatóság növelésével és a korrupció lehetőségének csökkentésével erősítik az **üzleti és állampolgári bizalmat**;

A vállalkozói oldalon

- az adminisztratív és bürokratikus terhek csökkentésével mérséklik a költségeket és erősítik a **termelékenységet és versenyképességet**;
- hozzájárulnak a **vállalkozások informatikai felkészültségének** erősítéséhez, belső és külső folyamatainak elektronikus fejlesztéséhez;

A lakossági oldalon

- az utazásra, sorban állásra és **ügyintézésre fordított idő csökkentésével** mérséklik a kieső munkaórákat és/vagy növelik az egyéb célokra rendelkezésre álló időt, így javítják az életminőséget;
- az **utazási költségek megtakarításával** csökkentik a hivatali ügyintézés járulékos költségeit;
- az elektronikus vélemény-nyilvánítás lehetőségével megteremtik a folyamatos **visszacsatolás lehetőségét**, erősítve az állampolgárok és az állam kapcsolatát;

A nyilvánvaló előnyök ellenére hazánk európai uniós összevetésben mind az e-közigazgatási szolgáltatások kínálati, mind pedig a keresleti oldalát tekintve **lemaradásban** van. Az elmúlt évtizedben ugyan jelentős hazai és uniós forrásokat fordítottak a közigazgatás belső folyamatainak elektronizálására és az e-közigazgatási szolgáltatások fejlesztésére, e projektek jellemzően informatikai fókuszúak voltak, és **nem helyeztek kellő hangsúlyt** sem a szolgáltatások közötti együttműködési képesség (*interoperabilitás*) megteremtésére, sem az e-közigazgatási szolgáltatások nyújtásában közreműködő **közszolgálati tisztviselők felkészítésére**, sem pedig a szolgáltatások iránti **érdeklődés felkeltésére** és a kereslet élénkítésére.

2. ábra: Az e-közigazgatás sikertényezői és a NETEN A HIVATAL projekt hatóköre



Az ÁROP-2.2.18 (NETEN A HIVATAL) projekt e hiányosságok pótlásához kíván hozzájárulni

1. a **közzolgálati tisztviselők felkészültségének és motivációjának növelésével** (1. rész cél), illetve
2. az **e-közigazgatási szolgáltatások ismertségének és igénybe vételének bővítésével a lakosság és a vállalkozások körében** (2. rész cél).

A jelen kutatás az első rész célhoz kötődik: a kiindulási állapotot, illetve a projekt első hónapjaiban elért hatásokat kívánja mérni a közigazgatásban dolgozók két hullámban történő lekérdezésével.

„Ez a holisztikus fogalom alkalmas arra, hogy érzékeltesse: az e-közigazgatás nem csupán „elektronizálásról” szól, hanem szükségképpen a közigazgatás alrendszeréről is, nevezetesen az e-közigazgatási vívmányok által indukált szervezetrendszer, eljárásokat/folyamatokat és a – témánk szempontjából érdekes – személyi állományt érintő hatásokról. Az e-közigazgatás ugyanis – bár egyik céljaként épp a közigazgatás humán erőforrás-szükségletét hivatott kiváltani – a technológiai mellett nem nélkülözheti a humán infrastruktúrát sem. Sőt, ebben a

tekintetben többletterhet is ró a személyi állományra, amennyiben specifikus, de mindenképp új tudást követel meg.” (NETEN A HIVATAL projekt, Tananyagok elemzése, 2013. 26. old)

A közigazgatás humán infrastruktúrája több okból is kulcsszerepet tölt be az e-közigazgatási szolgáltatásokra való átállásban, részben a célcsoport elérése, részben az innovációban betöltött szerepe okán, részben pedig azért, mert a szervezeti hatékonyság fontos összetevője a humánerőforrás minősége.

- (1) A közigazgatás humán infrastruktúrája kulcsszerepet tölt be az e-közigazgatási szolgáltatásokra való átállásban. A hagyományos **ügyintézés személyes jelenlétekor az ügyfélszolgálat ügyintézője lép kapcsolatba azzal az ügyféllel, aki potenciálisan az e-közigazgatásba bevonás direkt célpontja is.** Ez az a konkrét interakciós mező, ahol
 - egyszerre van jelen a hagyományos ügyintézéssel kapcsolatos élethelyzet (adott esetben annak hátrányaival és járulékos költségeivel együtt),
 - az ügyfélben a téma iránti fogékonyság a legmagasabb szintet éri el (egy-egy állampolgár évente átlagosan egy-kétszer kerül kapcsolatba a közigazgatási ügyintézéssel, ezért az esetleges áttérésre való hajlandóság a mindennapokban nem éri el az ingerküszöbét),
 - az ügyintézéssel kapcsolatos ismeretei is a legmagasabb szintet érik el. Ebben az ügyfél-élethelyzetben lehet a legbefogadóbb az e-közigazgatási szolgáltatásra való áttérésre, amihez a szükséges tájékoztatást a legegyszerűbben és leghatékonyabban a vele interakcióba lépett ügyintézőtől kaphatja meg. E tájékoztatás minőségének döntő jelentősége lehet abban, hogy milyen kép alakul ki az ügyfélben az e-közigazgatásról, másrészt akár definitív lépésre is ösztönözheti (pl. regisztrál az Ügyfélkapura, vagy teljesen elmegy a kedve az új szolgáltatástól).
- (2) **Az e-közigazgatás a közszektor innovációjának markáns területe.** Azok a fejlesztések tudnak jól beágyazódni, amelyek valós igényeket elégítenek ki. Ehhez olyan innovatív és interaktív környezetet célszerű biztosítani a közigazgatási szervezeteken belül, amelyben a – megfelelő szintű és színvonalú képzésben részesült – lehetséges ötletgazdák tisztában vannak a rendszerben rejlő lehetőségekkel és képességekkel.
- (3) **Szervezeti hatékonyság: a szervezetek hatékony működésének fontos összetevője a dolgozók motiváltsága és képzettsége.** A legjobb feltételek, kitűnő szervezési megoldások mellett sem várhatunk sokat kevésbé motivált és/vagy képzetlen munkatársaktól. Az e-közigazgatási rendszer hatékony működésének is egyik kulcspontja a közigazgatásban dolgozó felkészültsége/motiváltsága.

A KUTATÁS CÉLJA

A kutatás célja **több szinten** fogalmazható meg.

- i. A kutatás **közvetlen célja** a „Közigazgatási szolgáltatások használatára való ösztönzés és azokról tájékoztatás” (NETEN A HIVATAL) című kiemelt projekt keretében a közszolgálati **tisztviselők e-közigazgatási felkészültségének és motivációjának** vizsgálata.
- ii. A közszolgálati tisztviselők e-közigazgatási felkészültségének és motivációjának vizsgálata egyúttal szükséglet-felmérésként is szolgál a közszolgálati tisztviselők körében történő képzéseknek a célcsoport igényeihez való igazításához, a hatékonyabb képzési tartalom és forma megtalálásához.
- iii. A kutatás egyben fontos alkotóelemét képezheti az (elektronikus) közigazgatás fejlődésének magyarországi nyomon követésére kialakítandó monitoring rendszer kiinduló felmérésének.

A KUTATÁS MÓDSZERE

A kutatás nem csak céljai, de módszere tekintetében is több elemből építkezik. A projekt keretében készülő vizsgálatsorozat három, egymáshoz szorosan kapcsolódó kutatást tartalmaz. Meghatározó elemét két egymást követő hullámban megvalósuló – egymásra épülő, a változások nyomon követésére (is) alkalmas – kvantitatív vizsgálat képezi, melyek számszerű adatokkal szolgálnak a fenti célok mentén. A két kvantitatív adatfelvétel mellett a kutatásnak részét képezi egy, az eredményeinek árnyalását, az adatok validitásának növelését és a mérőeszköz pontosítását célzó kvalitatív kutatás is. Ennek megfelelően a kutatás főbb lépései a következők:

- (1) A kutatás konceptualizálása
- (2) A kutatási battéria kidolgozása
 - a. próbakérdés,
 - b. kutatási battéria véglegesítése
- (3) A célpopuláció eloszlására vonatkozó adatok összegyűjtése
- (4) Adatfelvételi terv kidolgozása
- (5) I. adatfelvétel lebonyolítása
- (6) Adatfeldolgozás
- (7) Gyorsjelentés
- (8) A kvantitatív vizsgálat eredményeinek kvalitatív eszközökkel való árnyalása, az adatok validitásának növelése, és a mérőeszköz pontosítása érdekében
 - a. fókuszcsoport vezérfonal kidolgozása
 - b. résztvevők rekrutálása
 - c. fókuszcsoportos interjúk elkészítése
 - d. kvalitatív elemzés

- (9) A kutatási bázis pontosítása,
- (10) II. adatfelvétel lebonyolítása
- (11) Adatfeldolgozás – beleértve az adatbázis módszertani jellemzőinek kiszámítását
- (12) Záró tanulmány elkészítése

Jelen tanulmányban a kvantitatív kutatás első hulláma (5-7. fázisok) és a kvalitatív kutatás (8. fázis) során alkalmazott módszereket írjuk le, és bemutatjuk a főbb eredményeket.

Az adatfelvétel eszköze – vizsgált kérdéskörök

A NETEN A HIVATAL projekt keretében készült, a nemzetközi és hazai kutatásokat áttekintő tanulmányban (Kutatások elemzése, 2013, 66-67) megfogalmazott elvárásokkal összhangban a közigazgatásban dolgozók felkészültségének, motivációjának és attitűdjének vizsgálatára létrehozott **kérdőív kialakítása során** az alábbi **minimum-követelményeket** érvényesítettük:

- **nemzetközi összehasonlíthatóság:** a legfontosabb rendszeres uniós és OECD kutatásokhoz való illeszkedés;
- **időbeli összehasonlíthatóság:** célzott kutatásokkal évről évre előállítható, a változások nyomon követésére alkalmas hazai módszertani standardok kidolgozása;
- **a lakossági és a vállalati felhasználói oldal** folyamatainak mérésére során alkalmazott módszerekre reflektáló metodika alkalmazása;
- olyan elemek beépítése, melyek az e-közigazgatás folyamatainak komplex megjelenítésére törekvő **indexek képzéséhez járul hozzá.**

Mint általában, így az e-közigazgatás humán erőforrás kapacitásainak vizsgálatára kidolgozott mérőeszköz összeállítása során is többféle lehetőségünk nyílik az adatgyűjtésre. Alkalmazhatunk **objektív kompetenciamérő eszközöket**, melyekkel meghatározásra kerül a tisztviselők tudásszintje, illetve lehetőség van **szubjektív alapon nyugvó, önértékelési** alapú technikák alkalmazására, amikor a tisztviselő maga állapítja meg saját vélelmezett szintjét. Az objektív kompetenciamérő eszközök alkalmazása tekintetében azonban – különösen az időbeli és nemzetközi összehasonlíthatóságra való törekvés miatt – problémát jelent egyrészt, hogy *„... még elvétve sem találunk olyan mérést publikáló forrást, amely az e-közigazgatással kapcsolatos tudását mérné a célcsoportnak, vagy bármely szegmensének”* (Tananyagok elemzése, 2012. 36. old.). Ehhez társul továbbá az a nehézség, hogy: *„Ismerve a terület fejlődési dinamizmusát, a ma kompetenciái hamar elavulhatnak, ezért a jövő megváltozott igényeire is fel kell készülni, ... nincsenek egységes ismérvei az e-közigazgatási tudásszintnek”* (Tananyagok elemzése, 2012. 5. old.) Mindezek következtében **a kérdőív összeállítása során a szubjektív skálák alkalmazását részesítettük előnyben.**

A kutatás első hulláma során alkalmazott kérdőív tematikus struktúráját a kutatás céljainak operacionalizálásával, s a fenti prioritások szem előtt tartásával határoztuk meg. Az alkalmazott kérdések és skálák kiválasztása során törekedtünk az **összehasonlíthatóság** biztosítására. A korábbi felmérések tapasztalatait és a nemzetközi ajánlásokat felhasználva,

figyelembe véve a próbakérdés tapasztalatait¹ és a megrendelő véleményét **6 fő kérdéskörre kiterjedő adatfelvételi battériát** szerkesztettünk, amely a következő táblázatban bemutatott területeket öleli fel. (A kérdőív a mellékletben megtalálható.)

1. táblázat: A kutatás során vizsgált kérdéskörök – a kérdőív struktúrája

	Kérdéskör	Tartalom	Forrás/ kompatibilitás
A.	Munkával kapcsolatos kérdések	munkahely formális jellemzői (területi elhelyezkedés, intézménytípus); beosztás/státus; végzett feladatok; leterheltség; munkával való elégedettség	Gajduschek, 2008
B.	A kért internethasználatával, és az internethez való viszonyulásával kapcsolatos kérdések	mióta használ internetet, a használat gyakorisága (munkahelyi és magánhasználat elkülönítésével); utolsó használat; az internethasználat területei; internet-használati jártasság (internet skills) szubjektív mutatója; online ügyintézésrel kapcsolatos felhasználói tapasztalatok	ICT Report, 2012a, 2012; Ariosz, 2011; NRC, Ariosz, 2012,
		az internet hasznosságával kapcsolatos vélekedések	Századvég, 2012;
C.	Az e-közigazgatással kapcsolatos ismeretek, vélekedések	a közigazgatási ügyintézés különböző jellemzőinek fontosságával kapcsolatos vélekedések; vélt közvetlen előnyök; vélt közvetlen hátrányok (a személyes vagy postai ügyintézésrel szemben)	Ariosz, 2011; Nézőpont Intézet, 2011; OECD 2012; ICT Report, 2012ab; O. Notterbohm, J. Manyika, J. Bughin, M. Chui, 2012; CapGemini, 2010; Tózsza, 2011
		hosszú távú kedvező és kedvezőtlen hatásokkal kapcsolatos vélemények	Siebel, 2002; NIOK, 2009; MVT, 2012
		különböző ügyterületekkel kapcsolatos vélekedések	Nézőpont, 2011; CapGemini, 2010
		Az IKT fejlesztéssel kapcsolatos általános viszonyulások	Bilbao-Osorio, Dutta, Lanvin, 2013

¹ A próbakérdés 2013. december 2-4. között történt, a Zala Megyei Kormányhivatalnál illetve a Budapest Főváros XVI. kerületi Önkormányzatnál.

1. táblázat folytatása: A kutatás során vizsgált kérdéskörök – a kérdőív struktúrája

	Kérdéskör	Tartalom	Forrás/ kompatibilitás
D.	Kompetenciák	az e-közigazgatáshoz szükséges konkrét kompetenciák fontosságának és meglétének megítélése	Schulz, Schuppan (2011)
E.	Szervezeti szakadékok (rések)	az információk megosztásától, a szervezeti integritás elvesztésétől, az átalakulástól való félelem	Tózsza, 2011
F.	Szocio-demográfiai adatok	nem; életkor; legmagasabb iskolai végzettség; szakképzettség; informatikai képzettség	Csibe, Oláh, 2011; Gajduschek, 2008

A kvalitatív vizsgálat során a kvantitatív vizsgálat eredményeinek kvalitatív eszközökkel való árnyalása, az adatok validitásának növelése, és a mérőeszköz pontosítása volt az alapvető cél. A vizsgálat során az alábbi kérdéskörökkel kapcsolatos vélekedések kerültek megvitatásra:

- aktuális privát munkahelyi számítógép/internet használat
- e-közigazgatás – fogalmi tisztázások
- e-közigazgatás – gyakorlati tapasztalatok

A kutatás célcsoportjának leírása

Az ÁROP-2.2.18 „Közigazgatási szolgáltatások használatára való ösztönzés és azokról tájékoztatás” (NETEN A HIVATAL) című kiemelt **projekt célcsoportját** a projekt megvalósíthatósági tanulmánya szerint mindazon közszolgálati tisztviselők, politikai vezetők, kormánytisztviselők, kormányzati ügykezelők, köztisztviselők, közszolgálati ügykezelők és egyéb alkalmazottak képezik, akik valamilyen módon (közvetlenül vagy közvetve) részt vesznek az elektronikus közszolgáltatások körének kialakításában, a szolgáltatások feltételrendszerének biztosításában, a szolgáltatások fejlesztésében és elérhetővé tételében illetve az igénybe vételük ösztönzésében, támogatásában. A megvalósíthatósági tanulmány (MVT, 2012, 38.old) szerint a **NETEN A HIVATAL projekt közvetlen célcsoportjába** tartoznak

- az egyes **intézményeknél** a közigazgatási folyamatok és eljárásrendek kialakításával és finomhangolásával foglalkozó **munkatársak és döntéshozók**;
- az egyes területeken (minisztériumoknál, hatóságoknál, háttérintézményeknél, önkormányzatoknál, stb.) az elektronikus **szolgáltatások körének meghatározásáért** és nyújtásának biztosításáért felelős **munkatársak és döntéshozók**;
- a lakossággal vagy a vállalkozásokkal napi szintű munkakapcsolatban lévő **ügyfélszolgálati alkalmazottak**, a Kormányablakok munkatársai, az okmányirodák vezetői, a kormányhivatalok és a jegyzői hivatalok munkatársai, az eMagyarország Pontokon (eMoP) és az Integrált Közösségi Szolgáltató tereken (IKSZT) foglalkoztatott eTanácsadók stb.;
- az **Országgyűlés** érintett **bizottságainak** e-közigazgatási kérdésekkel foglalkozó **tagjai** és az azokba tagokat delegáló **politikai pártok szakértői**.

A fentiekben túlmenően a projekt **közvetett célcsoportjába** tartoznak mindazon közszolgálati tisztviselők és egyéb állami alkalmazottak, akik napi munkájuk során ugyan nem vesznek részt közvetlenül az e-közigazgatási szolgáltatások biztosításában, ám munkájukat közvetve vagy közvetlenül érinti a közigazgatási folyamatok elektronizálása.

A kutatás közvetlen célja a **közszolgálati tisztviselők e-közigazgatási felkészültségének és motivációjának vizsgálata**, következésképp a **kutatás a NETEN A HIVATAL projekt közvetlen és közvetett célcsoportját is megcélozza**.

A fentiekben körülhatárolt célcsoportot a vizsgált kérdések és a célpopuláció szempontjából releváns – a mintavételi tervben részletezett – kategóriák szerint alcsoportokra, rétegekre bontottuk. Az **alábbi rétegek kategóriákat hoztuk létre**:

- **nem** (2 kategória)
- **életkor** (2 kategória)
- **iskolai végzettség** (2 kategória)
- **intézmény területi elhelyezkedése** (4 kategória)
- **intézmény típusa** (vidéken 2, Budapesten 4 kategória)

Ez összességében 80 rétegek kategóriát jelent. A kutatás célpopulációjának a fenti rétegek kategóriák szerinti eloszlását mutatják az alábbi, 2-3. számú táblázatok.

2. táblázat: A célpopuláció eloszlása területi elhelyezkedés, kor, nem és szervtípus szerint (%)

Budapest	Szervtípus	kor	nő	férfi	összesen
	Központi szerv	45-ig	10,04%	4,18%	14,21%
		45 felett	5,06%	2,35%	7,41%
		összesen	15,09%	6,52%	21,62%
	Területi szerv	45-ig	4,73%	1,44%	6,16%
		45 felett	3,07%	0,84%	3,90%
		összesen	7,80%	2,27%	10,07%
	Önkormányzat	45-ig	1,98%	0,80%	2,79%
		45 felett	1,44%	0,56%	2,01%
		összesen	3,42%	1,37%	4,79%
	Egyéb	45-ig	0,86%	0,50%	1,36%
		45 felett	0,54%	0,31%	0,85%
		összesen	1,40%	0,81%	2,21%
	Szervtípus összesen	45-ig	17,61%	6,91%	24,52%
		45 felett	10,11%	4,06%	14,17%
		összesen	27,72%	10,97%	38,69%
Pest megye	Szervtípus	kor	nő	férfi	összesen
	Területi szerv	45-ig	1,83%	0,58%	2,41%
		45 felett	0,95%	0,31%	1,26%
		összesen	2,77%	0,89%	3,66%
	Önkormányzat	45-ig	1,40%	0,32%	1,72%
		45 felett	1,08%	0,23%	1,31%
		összesen	2,48%	0,55%	3,03%
	Szervtípus összesen	45-ig	3,23%	0,90%	4,13%
		45 felett	2,03%	0,54%	2,57%
		összesen	5,26%	1,44%	6,69%

2. táblázat folytatása: A célpopuláció eloszlása területi elhelyezkedés, kor, nem és szervtípus szerint (%)

Dunántúl	Szervtípus	kor	nő	férfi	összesen
	Területi szerv	45-ig	7,10%	2,00%	9,10%
		45 felett	4,39%	1,71%	6,09%
		összesen	11,49%	3,71%	15,19%
	Önkormányzat	45-ig	4,09%	0,93%	5,02%
		45 felett	3,16%	0,72%	3,89%
		összesen	7,25%	1,66%	8,91%
	Szervtípus összesen	45-ig	11,19%	2,93%	14,12%
		45 felett	7,55%	2,43%	9,98%
		összesen	18,74%	5,36%	24,10%
Észak és Alföld	Szervtípus	kor	nő	férfi	összesen
	Területi szerv	45-ig	9,03%	3,01%	12,03%
		45 felett	5,32%	2,01%	7,33%
		összesen	14,34%	5,02%	19,36%
	Önkormányzat	45-ig	5,03%	1,34%	6,37%
		45 felett	3,83%	0,96%	4,79%
		összesen	8,86%	2,29%	11,16%
	Szervtípus összesen	45-ig	14,06%	4,34%	18,40%
		45 felett	9,15%	2,97%	12,12%
		összesen	23,21%	7,31%	30,52%
Mindösszesen	Szervtípus	kor	nő	férfi	összesen
	Központi szerv	45-ig	10,04%	4,18%	14,21%
		45 felett	5,06%	2,35%	7,41%
		összesen	15,09%	6,52%	21,62%
	Területi szerv	45-ig	22,69%	7,02%	29,70%
		45 felett	13,72%	4,87%	18,58%
		összesen	36,40%	11,88%	48,29%
	Önkormányzat	45-ig	12,50%	3,39%	15,89%
		45 felett	9,52%	2,47%	12,00%
		összesen	22,02%	5,87%	27,89%
	Egyéb	45-ig	0,86%	0,50%	1,36%
		45 felett	0,54%	0,31%	0,85%
		összesen	1,40%	0,81%	2,21%
	Szervtípus összesen	45-ig	46,08%	15,08%	61,16%
		45 felett	28,84%	10,00%	38,84%
		összesen	74,92%	25,08%	100,00%

Forrás: KSA adatbázis, Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium Közzolgálati Főosztály

3. táblázat: A célpopuláció eloszlása területi elhelyezkedés, szervtípus és iskolai végzettség szerint (%)

Régió			Legmagasabb iskolai végzettség		Összesen
			középfok	felsőfok	
Budapest	Szervtípus	Központi szerv	4,08%	17,49%	21,57%
		Területi szerv	3,73%	6,36%	10,09%
		Önkormányzat	1,73%	3,07%	4,80%
		Egyéb	0,30%	1,91%	2,21%
	Összesen		9,84%	28,83%	38,67%
Pest megye	Szervtípus	Területi szerv	1,21%	2,46%	3,67%
		Önkormányzat	1,44%	1,59%	3,04%
	Összesen		2,65%	4,06%	6,71%
Dunántúl	Szervtípus	Területi szerv	4,76%	10,41%	15,16%
		Önkormányzat	4,51%	4,41%	8,91%
	Összesen		9,26%	14,81%	24,08%
Észak és Alföld	Szervtípus	Területi szerv	5,64%	13,74%	19,37%
		Önkormányzat	5,25%	5,92%	11,17%
	Összesen		10,88%	19,66%	30,54%
Összesen	Szervtípus	Központi szerv	4,08%	17,49%	21,57%
		Területi szerv	15,33%	32,97%	48,30%
		Önkormányzat	12,93%	15,00%	27,92%
		Egyéb	0,30%	1,91%	2,21%
	Összesen		32,64%	67,36%	100,00%

Forrás: KSA adatbázis, Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium Közszolgálati Főosztály

Fókuszcsoport kiválasztási szempontok

A kvalitatív vizsgálat során a kiválasztási szempontok esetében a kvantitatív vizsgálat kiválasztási szempontjait vettük figyelembe, adaptálva a kvalitatív módszerből fakadó sajátosságokat négy csoport összeállítására került sor.

1. fókuszcsoport

Helyszín: Budapest

Résztevők száma: 8-10 fő

Kiválasztási szempontok:

- intézménytípus: központi szerv 8 fő, egyéb szerv 2 fő
- vezető 2 fő, nem vezető 8 fő
- férfi 3 fő, nő 7 fő
- 45 év alatti 6 fő, 45 év feletti 4 fő

2. fókuszcsoport

Helyszín: Budapest

Részvevők száma: 8-10 fő

Kiválasztási szempontok:

- intézménytípus: területi szerv 5 fő önkormányzat 5 fő
- vezető 2 fő nem vezető 8 fő
- férfi 3 fő nő 7 fő
- 45 év alatti 6 fő 45 év feletti 4 fő

3. fókuszcsoport

Helyszín: Észak és Alföld régió

Részvevők száma: 8-10 fő

Kiválasztási szempontok:

- intézménytípus: területi szerv 5 fő önkormányzat 5 fő
- vezető 2 fő nem vezető 8 fő
- férfi 3 fő nő 7 fő
- 45 év alatti 6 fő 45 év feletti 4 fő

4. fókuszcsoport

Helyszín: Észak és Alföld régió 2.

Részvevők száma: 8-10 fő

Kiválasztási szempontok:

- intézménytípus: területi 5 fő szerv és önkormányzat 5 fő
- vezető 2 fő nem vezető 8 fő
- férfi 3 fő nő 7 fő
- 45 év alatti 6 fő 45 év feletti 4 fő

Az adatfelvétel módja

Tekintettel arra, hogy a célpopulációról a fenti adatok individuális szinten nem álltak rendelkezésre és a kutatás megvalósításának időbeli ütemezése nem tette lehetővé a kétlépcsős mintavételi mód alkalmazását az adatfelvétel során a célpopuláció teljes körű megkeresésére törekedtünk.²

A célcsoport elérése a mellékletben megtalálható felkérő levél segítségével történt, amit a megrendelő több lépésben juttatott el a célcsoport tagjaihoz.³ A felkérő levelet a megbízó részéről Fekete Gábor, e-közigazgatásért felelős helyettes államtitkár, a kutatás lebonyolítói részéről pedig a Viselkedéskutató Kft ügyvezetője írta alá.

Az **adatfelvétel** során fentiekben részletezett (és a mellékletben részletesen megtalálható) kérdőív felvétele **online kérdezési módszerrel** (Computer Assisted Web Interview - CAWI) történt a <http://felmeres.maze.hu/index.php/hu/> webfelületen keresztül.

A felkérő levélben és az online felületen megadtunk egy help desk felületi elérhetőséget (netenahivatal@kim.gov.hu), hogy kérdés, illetve bármilyen észrevétel esetén azonnal reflektálni tudjunk.

Az adatgyűjtés során érvényesítettük a kérdőíves adatgyűjtés etikai szempontjait:

1. A felkérő levélben, és az adatgyűjtési felületen tájékoztattuk a résztvevőket az adatgyűjtés anonimitásáról, a kérdőívben nem alkalmaztunk olyan kérdéseket, amelyek alapján a megkérdezettek azonosíthatóak lennének, illetve amelyek az anonimitásba vetett bizalmukat csökkentenék, tovább az online kitöltő felületen nem alkalmaztunk olyan segédprogramot, amely a válaszolók azonosítását lehetővé tenné.
2. A felkérő levélben és az adatgyűjtési felületen tájékoztattuk a résztvevőket arról, hogy a kutatásban való részvétel önkéntes.
3. A felkérő levélben és az adatgyűjtési felületen tájékoztattuk a résztvevőket a projekt céljáról.
4. Az adatgyűjtésre vonatkozó etikai szabályoknak megfelelően a felkérő levélben és az adatgyűjtési felületen tájékoztattuk a résztvevőket arról, hogy kinek a megbízásából történik az adatgyűjtés.
5. Az adatgyűjtésre vonatkozó etikai szabályoknak megfelelően a felkérő levélben és az adatgyűjtési felületen tájékoztattuk a résztvevőket arról, hogy ki végzi az adatgyűjtést.

² Itt jegyezzük meg, hogy amennyiben az adatok hosszabb távon megszerzhetőek, módszertani szempontból a kutatás integritásának kockázatát nélkül elképzelhetőnek tartjuk a második adatfelvétel esetében a kétlépcsős rétegzett mintavétel megvalósítását (a lehetőségek részletes leírása megtalálható a mintavételi tervben).

³ A kérdőívek eljuttatásának kronológiája megtalálható a mellékletben.

Az adatfelvétel 2013. december 11-én kezdődött, és december 17-ig vártuk a válaszokat.⁴

A fókuszcsoporthoz vizsgálat során a vizsgálatban résztvevők rekrutálását a kiválasztási szempontok figyelembe vételével a megrendelő végezte, mivel a célcsoport elérése és a helyszínek kiválasztása ezt indokoltta tette. A kvalitatív adatfelvétel 2014. május 22 és május 29 között zajlott két budapesti és két vidéki helyszínen.

A megkérdezettek leírása

Összesen **5104 fő töltötte ki a kérdőívet.**⁵ Azokat a válaszolókat, akik a rétegzési szempontokat jelentő (nemre, életkorra, iskolai végzettségre, intézmény területi elhelyezkedésére, intézmény típusára vonatkozó) kérdésekre érvénytelen választ adtak, töröltük az adatbázisból.

A rétegzési szempontokra vonatkozó kérdések a kérdőívben kötelezően kitöltendő kérdések voltak, tehát válaszhiány ezeknél a kérdéseknél nem fordulhatott elő. Az érvénytelen válaszok arányának csökkentése érdekében a rétegek kategóriákra vonatkozó kérdéseket többnyire zárt kérdés formájában kérdeztük meg, ez alól kivételt az életkor adat jelentett, ahol a cella tartalmának megkötésével próbáltuk az érvényes esetek számát maximálni (a szövegmezőbe csak számokat fogadott el a program). Az adatbázisban mindezek ellenére 199 esetben fordult elő az, hogy a rétegek kategóriák mentén érvénytelen (a születési év esetében a 1995 utáni vagy 1926 előtti születési éveket) vagy egymásnak ellentmondó (központi, vagy egyéb szervtípus és a vidéki elhelyezkedés együttes előfordulása) válaszok születtek. Tekintettel arra, hogy az adatbázis eloszlását súlyozással arányosítottuk, ezektől az esetektől az adattisztítás során meg kellett válnunk.

Az adatok tisztítását követően 4905 érvényes eset maradt az adatbázisban. A tisztított (nettó) minta rétegek kategóriák szerinti elemszámait (4. és 5. táblázat), és eloszlását (6. és 7. táblázat) láthatjuk a következő táblázatokban

⁴ A kérdőív azonban az adatgyűjtési periódust követő napokban, december 22-ig még elérhető volt.

⁵ December 17-ig 4984 fő töltötte ki a kérdőívet, majd december 21-ig még további 120 fővel növekedett a válaszolók száma. A tanulmányban valamennyi december 21-ig kitöltött kérdőívet elemezzük.

4. táblázat: A válaszadók száma területi elhelyezkedés, kor, nem és szervtípus szerint (súlyozatlan adatok, fő)

Budapest	Szervtípus	kor	nő	férfi	összesen
	Központi szerv	45-ig	147	127	274
		45 felett	74	59	133
		összesen	221	186	407
	Területi szerv	45-ig	36	28	64
		45 felett	11	11	22
		összesen	47	39	86
	Önkormányzat	45-ig	27	13	40
		45 felett	6	7	13
		összesen	33	20	53
	Egyéb	45-ig	20	23	43
		45 felett	11	10	21
		összesen	31	33	64
	Szervtípus összesen	45-ig	230	191	421
		45 felett	102	87	189
		összesen	332	278	610
Pest megye	Szervtípus	kor	nő	férfi	összesen
	Területi szerv	45-ig	84	95	179
		45 felett	56	65	121
		összesen	140	160	300
	Önkormányzat	45-ig	23	15	38
		45 felett	13	15	28
		összesen	36	30	66
	Szervtípus összesen	45-ig	107	110	217
		45 felett	69	80	149
		összesen	176	190	366

4. táblázat folytatása: A válaszadók száma területi elhelyezkedés, kor, nem és szervtípus szerint (súlyozatlan adatok, fő)

Dunántúl	Szervtípus	kor	nő	férfi	összesen
	Területi szerv	45-ig	395	328	723
		45 felett	244	236	480
		összesen	639	564	1203
	Önkormányzat	45-ig	84	72	156
		45 felett	59	39	98
		összesen	143	111	254
	Szervtípus összesen	45-ig	479	400	879
		45 felett	303	275	578
		összesen	782	675	1457
Észak és Alföld	Szervtípus	kor	nő	férfi	összesen
	Területi szerv	45-ig	737	609	1346
		45 felett	440	378	818
		összesen	1177	987	2164
	Önkormányzat	45-ig	100	75	175
		45 felett	70	63	133
		összesen	170	138	308
	Szervtípus összesen	45-ig	837	684	1521
		45 felett	510	441	951
		összesen	1347	1125	2472
Mindösszesen	Szervtípus	kor	nő	férfi	összesen
	Központi szerv	45-ig	147	127	274
		45 felett	74	59	133
		összesen	221	186	407
	Területi szerv	45-ig	1252	1060	2312
		45 felett	751	690	1441
		összesen	2003	1750	3753
	Önkormányzat	45-ig	234	175	409
		45 felett	148	124	272
		összesen	382	299	681
	Egyéb	45-ig	20	23	43
		45 felett	11	10	21
		összesen	31	33	64
	Szervtípus összesen	45-ig	1653	1385	3038
		45 felett	984	883	1867
		összesen	2637	2268	4905

5. táblázat: A válaszadók száma területi elhelyezkedés, szervtípus és iskolai végzettség szerint (súlyozatlan adatok, fő)

Régió			Legmagasabb iskolai végzettség		Összesen
			középfok	felsőfok	
Budapest	Szervtípus	Központi szerv	39	368	407
		Területi szerv	6	80	86
		Önkormányzat	6	47	53
		Egyéb	3	61	64
	Összesen		54	556	610
Pest megye	Szervtípus	Területi szerv	83	217	300
		Önkormányzat	19	47	66
	Összesen		102	264	366
Dunántúl	Szervtípus	Területi szerv	221	982	1203
		Önkormányzat	58	196	254
	Összesen		279	1178	1457
Észak és Alföld	Szervtípus	Területi szerv	398	1766	2164
		Önkormányzat	76	232	308
	Összesen		474	1998	2472
Összesen	Szervtípus	Központi szerv	39	368	407
		Területi szerv	708	3045	3753
		Önkormányzat	159	522	681
		Egyéb	3	61	64
	Összesen		909	3996	4905

6. táblázat: A válaszadók eloszlása területi elhelyezkedés, kor, nem és szervtípus szerint (súlyozatlan adatok, %)

Régió	Szervtípus	Korkategória	Kérdezett neme		Összesen
			nő	férfi	
Budapest	Központi szerv	45 évig	3,00%	2,59%	5,59%
		45 év felett	1,51%	1,20%	2,71%
		Összesen	4,51%	3,79%	8,30%
	Területi szerv	45 évig	0,73%	0,57%	1,30%
		45 év felett	0,22%	0,22%	0,45%
		Összesen	0,96%	0,80%	1,75%
	Önkormányzat	45 évig	0,55%	0,27%	0,82%
		45 év felett	0,12%	0,14%	0,27%
		Összesen	0,67%	0,41%	1,08%
	Egyéb	45 évig	0,41%	0,47%	0,88%
		45 év felett	0,22%	0,20%	0,43%
		Összesen	0,63%	0,67%	1,30%
Összesen	45 évig	4,69%	3,89%	8,58%	
	45 év felett	2,08%	1,77%	3,85%	
	Összesen	6,77%	5,67%	12,44%	
Pest megye	Területi szerv	45 évig	1,71%	1,94%	3,65%
		45 év felett	1,14%	1,33%	2,47%
		Összesen	2,85%	3,26%	6,12%
	Önkormányzat	45 évig	0,47%	0,31%	0,77%
		45 év felett	0,27%	0,31%	0,57%
		Összesen	0,73%	0,61%	1,35%
	Összesen	45 évig	2,18%	2,24%	4,42%
		45 év felett	1,41%	1,63%	3,04%
		Összesen	3,59%	3,87%	7,46%
Dunántúl	Területi szerv	45 évig	8,05%	6,69%	14,74%
		45 év felett	4,97%	4,81%	9,79%
		Összesen	13,03%	11,50%	24,53%
	Önkormányzat	45 évig	1,71%	1,47%	3,18%
		45 év felett	1,20%	0,80%	2,00%
		Összesen	2,92%	2,26%	5,18%
	Összesen	45 évig	9,77%	8,15%	17,92%
		45 év felett	6,18%	5,61%	11,78%
		Összesen	15,94%	13,76%	29,70%

6. táblázat folytatása: A válaszadók eloszlása területi elhelyezkedés, kor, nem és szervtípus szerint (súlyozatlan adatok, %)

Régió	Szervtípus	Korkategória	Kérdezett neme		Összesen
			nő	férfi	
Észak és Alföld	Területi szerv	45 évig	15,03%	12,42%	27,44%
		45 év felett	8,97%	7,71%	16,68%
		Összesen	24,00%	20,12%	44,12%
	Önkormányzat	45 évig	2,04%	1,53%	3,57%
		45 év felett	1,43%	1,28%	2,71%
		Összesen	3,47%	2,81%	6,28%
	Összesen	45 évig	17,06%	13,94%	31,01%
		45 év felett	10,40%	8,99%	19,39%
		Összesen	27,46%	22,94%	50,40%
Összesen	Központi szerv	45 évig	3,00%	2,59%	5,59%
		45 év felett	1,51%	1,20%	2,71%
		Összesen	4,51%	3,79%	8,30%
	Területi szerv	45 évig	25,52%	21,61%	47,14%
		45 év felett	15,31%	14,07%	29,38%
		Összesen	40,84%	35,68%	76,51%
	Önkormányzat	45 évig	4,77%	3,57%	8,34%
		45 év felett	3,02%	2,53%	5,55%
		Összesen	7,79%	6,10%	13,88%
	Egyéb	45 évig	0,41%	0,47%	0,88%
		45 év felett	0,22%	0,20%	0,43%
		Összesen	0,63%	0,67%	1,30%
	Összesen	45 évig	33,70%	28,24%	61,94%
		45 év felett	20,06%	18,00%	38,06%
		Összesen	53,76%	46,24%	100,00%

7. táblázat: A válaszadók eloszlása területi elhelyezkedés, szervtípus és iskolai végzettség szerint (súlyozatlan adatok, %)

Régió			Legmagasabb iskolai végzettség		Összesen
			középfok	felsőfok	
Budapest	Szervtípus	Központi szerv	0,80%	7,50%	8,30%
		Területi szerv	0,12%	1,63%	1,75%
		Önkormányzat	0,12%	0,96%	1,08%
		Egyéb	0,06%	1,24%	1,30%
	Összesen		1,10%	11,34%	12,44%
Pest megye	Szervtípus	Területi szerv	1,69%	4,42%	6,12%
		Önkormányzat	0,39%	0,96%	1,35%
	Összesen		2,08%	5,38%	7,46%
Dunántúl	Szervtípus	Területi szerv	4,51%	20,02%	24,53%
		Önkormányzat	1,18%	4,00%	5,18%
	Összesen		5,69%	24,02%	29,70%
Észak és Alföld	Szervtípus	Területi szerv	8,11%	36,00%	44,12%
		Önkormányzat	1,55%	4,73%	6,28%
	Összesen		9,66%	40,73%	50,40%
Összesen	Szervtípus	Központi szerv	0,80%	7,50%	8,30%
		Területi szerv	14,43%	62,08%	76,51%
		Önkormányzat	3,24%	10,64%	13,88%
		Egyéb	0,06%	1,24%	1,30%
	Összesen		18,53%	81,47%	100,00%

Mint azt az előző táblázatokban (a 2-3 és a 6-7. táblázat) szereplő eloszlások összevetésével láthattuk, hogy a válaszolók, rétegek szerinti eloszlása jelentősen eltér a célpopuláció eloszlásától, azaz kívánatos arányukhoz képest egyes rétegek az adatfelvétel során alul- vagy fölül reprezentálódtak, ezért a mintavételből eredő aránytalanságok kiegyensúlyozására az adatbázis súlyozása vált szükségessé. Tekintettel arra, hogy a célpopulációra vonatkozó adatok kereszteloszlása együttesen az összes rétegeképző ismérv mentén nem állt rendelkezésünkre, így a minta arányosítása során iterációs mátrix-súlyozást alkalmaztunk⁶. A súlyozással a minta aránytalanságait sikerült korrigálnunk (8-9. táblázat).

⁶ Az iterációs súlyozás számos európai országban használják olyan kutatások során, ahol a célcsoportok nagy száma ezt a módszert indokoltá teszi. Az iterációs súlyozás egy olyan lépésenkénti folyamat, amely során az eljárás végeredményben a minta minden tagjához rendel egy súlyszámot, melyet minden olyan célcsoport figyelembe vételével számított ki, amelybe az egyén beletartozik.

8. táblázat: A válaszadók eloszlása területi elhelyezkedés, kor, nem és szervtípus szerint (súlyozott adatok, %)

Régió	Szervtípus	Korkategória	Kérdezett neme		Összesen
			nő	férfi	
Budapest	Központi szerv	45 évig	9,81%	4,18%	13,99%
		45 év felett	5,14%	2,45%	7,58%
		Összesen	14,94%	6,63%	21,57%
	Területi szerv	45 évig	4,32%	1,04%	5,36%
		45 év felett	4,16%	0,59%	4,75%
		Összesen	8,48%	1,63%	10,11%
	Önkormányzat	45 évig	1,63%	0,61%	2,24%
		45 év felett	1,79%	0,77%	2,57%
		Összesen	3,43%	1,39%	4,81%
	Egyéb	45 évig	0,86%	0,49%	1,35%
		45 év felett	0,49%	0,35%	0,84%
		Összesen	1,35%	0,84%	2,18%
Összesen	45 évig	16,62%	6,32%	22,94%	
	45 év felett	11,58%	4,16%	15,74%	
	Összesen	28,20%	10,48%	38,67%	
Pest megye	Területi szerv	45 évig	1,81%	0,57%	2,39%
		45 év felett	0,96%	0,31%	1,26%
		Összesen	2,77%	0,88%	3,65%
	Önkormányzat	45 évig	1,43%	0,29%	1,71%
		45 év felett	1,10%	0,20%	1,30%
		Összesen	2,53%	0,49%	3,02%
	Összesen	45 évig	3,24%	0,86%	4,10%
		45 év felett	2,06%	0,51%	2,57%
		Összesen	5,30%	1,37%	6,67%
Dunántúl	Területi szerv	45 évig	6,85%	1,92%	8,77%
		45 év felett	4,75%	1,65%	6,40%
		Összesen	11,60%	3,57%	15,17%
	Önkormányzat	45 évig	3,96%	0,86%	4,81%
		45 év felett	3,34%	0,77%	4,12%
		Összesen	7,30%	1,63%	8,93%
	Összesen	45 évig	10,81%	2,77%	13,58%
		45 év felett	8,09%	2,43%	10,52%
		Összesen	18,90%	5,20%	24,10%

8. táblázat folytatása: A válaszadók eloszlása területi elhelyezkedés, kor, nem és szervtípus szerint (súlyozott adatok, %)

Régió	Szervtípus	Korkategória	Kérdezett neme		Összesen
			nő	férfi	
Észak és Alföld	Területi szerv	45 évig	8,79%	2,87%	11,66%
		45 év felett	5,67%	2,06%	7,73%
		Összesen	14,45%	4,93%	19,39%
	Önkormányzat	45 évig	4,55%	1,45%	5,99%
		45 év felett	4,16%	1,00%	5,16%
		Összesen	8,71%	2,45%	11,15%
	Összesen	45 évig	13,33%	4,32%	17,66%
		45 év felett	9,83%	3,06%	12,88%
		Összesen	23,16%	7,38%	30,54%
Összesen	Központi szerv	45 évig	9,81%	4,18%	13,99%
		45 év felett	5,14%	2,45%	7,58%
		Összesen	14,94%	6,63%	21,57%
	Területi szerv	45 évig	21,77%	6,40%	28,18%
		45 év felett	15,54%	4,61%	20,14%
		Összesen	37,31%	11,01%	48,32%
	Önkormányzat	45 évig	11,56%	3,20%	14,76%
		45 év felett	10,40%	2,75%	13,15%
		Összesen	21,96%	5,95%	27,91%
	Egyéb	45 évig	0,86%	0,49%	1,35%
		45 év felett	0,49%	0,35%	0,84%
		Összesen	1,35%	0,84%	2,18%
	Összesen	45 évig	44,00%	14,27%	58,27%
		45 év felett	31,56%	10,15%	41,71%
		Összesen	75,56%	24,42%	99,98%

9. táblázat: A válaszadók eloszlása területi elhelyezkedés, szervtípus és iskolai végzettség szerint (súlyozott adatok, %)

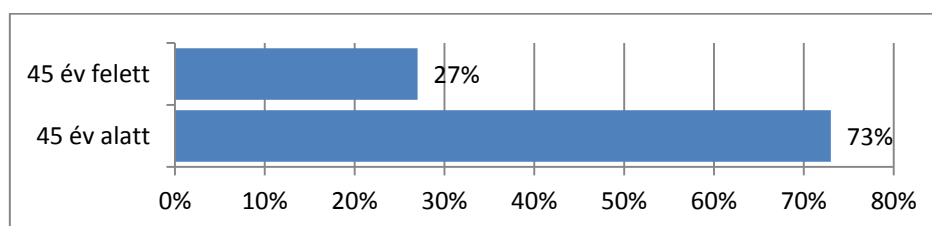
Régió			Legmagasabb iskolai végzettség		Összesen
			középfok	felsőfok	
Budapest	Szervtípus	Központi szerv	4,06%	17,49%	21,55%
		Területi szerv	3,75%	6,36%	10,11%
		Önkormányzat	1,73%	3,08%	4,81%
		Egyéb	0,29%	1,90%	2,18%
	Összesen		9,83%	28,83%	38,65%
Pest megye	Szervtípus	Területi szerv	1,20%	2,47%	3,67%
		Önkormányzat	1,45%	1,59%	3,04%
	Összesen		2,65%	4,06%	6,71%
Dunántúl	Szervtípus	Területi szerv	4,75%	10,42%	15,17%
		Önkormányzat	4,53%	4,40%	8,93%
	Összesen		9,28%	14,82%	24,10%
Észak és Alföld	Szervtípus	Területi szerv	5,65%	13,74%	19,39%
		Önkormányzat	5,24%	5,91%	11,15%
	Összesen		10,89%	19,65%	30,54%
Összesen	Szervtípus	Központi szerv	4,06%	17,49%	21,55%
		Területi szerv	15,35%	32,99%	48,34%
		Önkormányzat	12,95%	14,98%	27,93%
		Egyéb	0,29%	1,90%	2,18%
	Összesen		32,64%	67,36%	100,00%

Fókuszcsoport résztvevők jellemzői

A fókuszcsoportokon összesen 37 fő vett részt, a résztvevők arányait tekintve megfeleltek a kiválasztási szempontoknak. Demográfiai adataikat tekintve többségében voltak a nők (62,2%), az átlagéletkor 39 év volt.

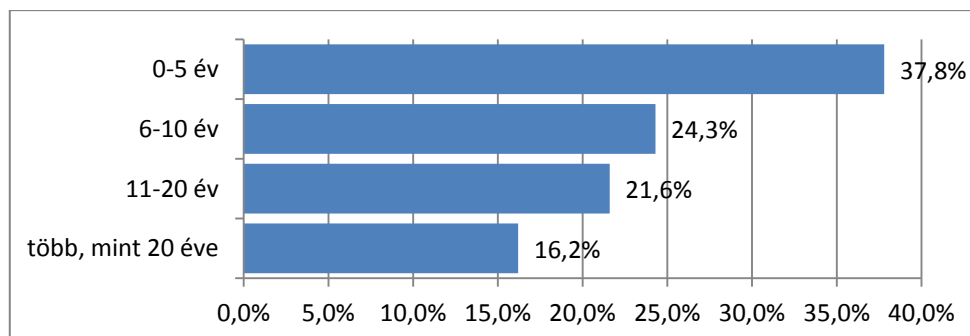
3. ábra: A válaszadók életkor kategóriái a fókuszcsoport vizsgálatok során

(a kutatásban résztvevők %-a)



A közigazgatásban való részvételt tekintve több mint egy harmaduk az elmúlt 5 évben lépett erre a pályára, negyedük 6-10 éve dolgozik a közigazgatásban, hasonló az aránya a 10-20 éve ott dolgozóknak és a válaszadók több mint 15 százaléka már több mint két évtizede dolgozik ebben a szférában. Az átlagos közigazgatásban eltöltött idő 9,2 év, a módusz és a medián egyaránt 6 év.

4. ábra: Mióta dolgozik a közigazgatásban? (a kutatásban résztvevők %-a)



A vezető beosztásban dolgozók aránya 18,9% a fókuszcsoport mintájában. A válaszadók közel negyede dolgozik valamelyik minisztériumban vagy a Miniszterelnökségen illetve ugyanekkora az aránya a Kormányhivatalok esetében is, valamint a megyei és fővárosi kormányhivataloknál további 8%. A válaszadók több mint egy harmada önkormányzati szereplő.

5. ábra: Jelenlegi munkahely a közigazgatásban (a kutatásban résztvevők %-a)



EREDMÉNYEK

Mint ahogy a NETEN A HIVATAL projekt keretében készült „A közszerzőkati tisztviselők képzésében igénybe vett tananyagok e-közserzőgátási szempontú áttekintése, elemzése, fejlesztési javaslatá” című összefoglaló anyag is megállapítja, az e-közserzőgátási kompetenciák jellemzően egyre kevésbé kapcsolódnak informatikai tudáshoz, új kompetenciák szükségesek, amelyek túlmutatnak az informatikai alkalmazások, vagy IKT eszközök szimpla használatán, alkalmazásán. **Nincs egy egységes és jól körülhatárolt e-közserzőgátási kompetencia fogalmunk, elsősorban annak markáns interdiszciplináris jellege miatt.** Míg korábban az e-közserzőgátási kompetencia a specialista szaktudáshoz kapcsolódott, addig **a legújabb trend már egyre inkább a generalista általános kompetenciabázisának komponense irányába mutat.** (NETEN A HIVATAL, Tananyagok elemzése 2013. 27-28. oldal)

6. ábra: Egyéni e-közserzőgátási kompetencia sémája



Forrás: Tananyagok elemzése, 2013.

A kutatás első eredményeit egyrészt a fenti séma által meghatározott keretrendszerben mutatjuk be, másrészt minden tematika mentén megvizsgáljuk, hogy regionálisan, illetve szervtípus szerint milyen mintázódások tapasztalhatók, továbbá mutatkozí-e szignifikáns eltérés a vezető pozícióban lévők közszerzőgátati tisztviselők esetében. Emellett esetenként más, a kérdezett munkájához kapcsolódó jellemzők mentén is vizsgáljuk a különböző szintű kompetenciák mentén mutatkozí eltéréseket, mint például találkozik-e ügyfelekkel, vagy része-e a munkájának valamilyen e-közserzőgátási tevékenység.

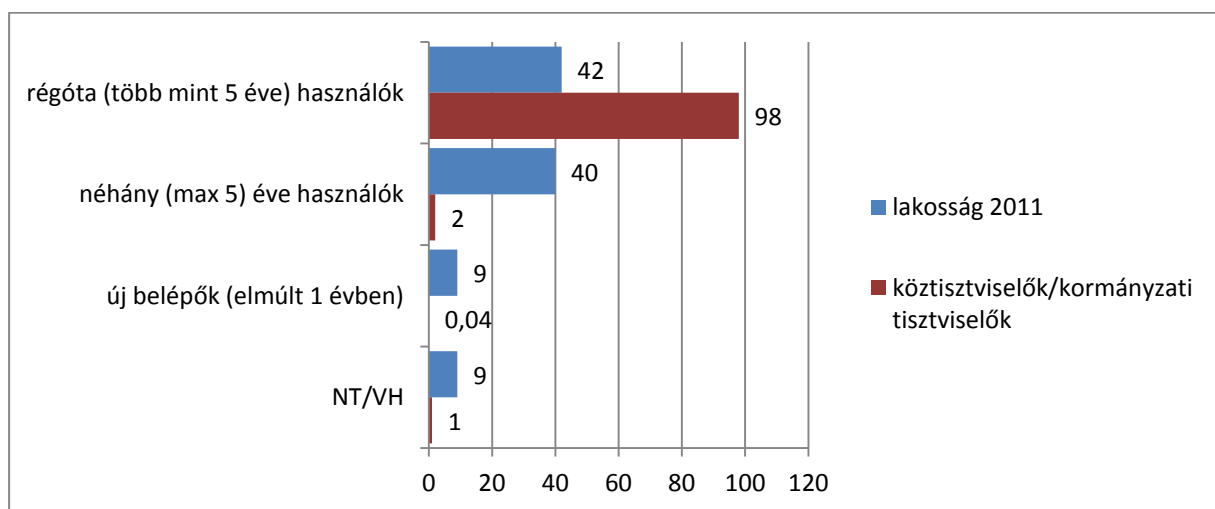
A válaszolók IKT használattal kapcsolatos tapasztalatai és vélekedései

Az egyéni e-közigazgatási kompetencia **kiinduló (bázis) kulcskompetenciája a digitális írástudás**: minden közzolgálati tisztviselőnek rendelkeznie kell az IKT eszközök felhasználói szintű használatának készségével, ami lehetővé teszi a felhasználó számára a számítógép által nyújtott lehetőségek kihasználását (pl. szövegszerkesztő, táblázatkezelő és egyéb alkalmazói szoftverek ismerete, alkalmazása. Ehhez szorosan hozzátartozik az internet és általában a hálózatok ismerete, valamint a multimédiás alkalmazások használata is. A digitális írástudás ma már elengedhetetlen feltétele az információszerzésnek és közlésnek, valamint a digitális világban való tájékozódásnak, s ezen belül az elektronikus közigazgatás használatának is.

Számítógép-használattal kapcsolatos tapasztalatok

A kutatásban résztvevő köztisztviselők és kormánytisztviselők döntő többsége (90%-a) több mint 10 éve használ számítógépet, s a válaszolók között mindössze 2 olyan személy volt, aki az elmúlt 1 évben lépett volna be a számítógép használók táborába. Amennyiben közzolgálatban dolgozók adatait a lakossági adatokhoz hasonlítjuk, akkor azt tapasztaljuk, hogy a köztisztviselők és kormánytisztviselők a társadalomban jellemző átlaghoz képest, jóval hosszabb számítógép-használati tapasztalattal rendelkeznek: a rendelkezésre álló kutatási adatok szerint (ICT Report, 2012) az általános népesség kétötöde csak az elmúlt 5 évben kezdett használni számítógépet, míg a közzolgák 98%-a több mint ötéves számítógép-használati tapasztalattal rendelkezik.

7. ábra: A számítógép-használat kezdete a köztisztviselők és kormánytisztviselők, valamint a lakosság körében (a kutatásban résztvevők %-a)



A lakossági adat forrása: ICT Report, 2012⁷

⁷ Az ICT Report (2012) személyes adatfelvételi technikával készült. A kutatás jelen tanulmányban használt egyéni almintáját a 15+ éves lakosság 1.484 fős népesség reprezentatív mintája képezte. Az ábrán a lakossági adatok a PC használók körében értendők.

A számítógép-használattal kapcsolatos tapasztalatok vonatkozásában nem tekinthető teljesen egységesnek a közszolgálatban dolgozók sokasága. A különböző régiókban dolgozók között szignifikáns ($p < 0,001$) különbségek figyelhetők meg: az északi és alföldi régióban, illetve Pest megyében az átlagosnál kisebb (86-88%), Budapesten pedig az átlagosnál nagyobb (93%) a közszolgák között azoknak az aránya, akik már több mint 10 éve használnak számítógépet. Mindazonáltal sehol nem éri el az 5%-ot a legfeljebb 5 éves számítógép-használati tapasztalattal rendelkezők aránya, és a lakossági adatokhoz képest (ahol ez az arány 40%) a közszolgák minden régióban nagyobb tapasztalatot mondhatnak magukénak. Nem csak regionális elhelyezkedés tekintetében mutatkoztak különbségek. A Központi szerveknél, valamint a vezető beosztásban dolgozók körében is kis mértékben, de szignifikánsan ($p < 0,001$ ill. $p = 0,001$) nagyobb a legalább 10 éves tapasztalat előfordulása (a részletes adatok megtalálhatók az alapmegoszlásokat tartalmazó külön mellékletben). Ez esetben is elmondható azonban, hogy a lakossághoz képest a közszolgálatban dolgozók minden szervtípusnál, illetve bármilyen beosztás esetében nagyobb számítógép-használati múlttal rendelkeznek.

A **fókuszcsoportos vizsgálat során** hasonlóan a kvalitatív kutatáshoz ebben az esetben is megfigyelhető, a relatíve korai számítógép-használat minden megkérdezett legalább 5 éve használ számítógépet. A számítógéppel való találkozás életkorfüggőnek tekinthető és az alkalom összefügg az oktatási rendszer IKT fejlettségével. A fiatalabb korosztályban mindenki legalább az egyetemi tanulmányai során találkozott számítógéppel, természetesen korától függően különböző technikai színvonalú eszközöket említettek.

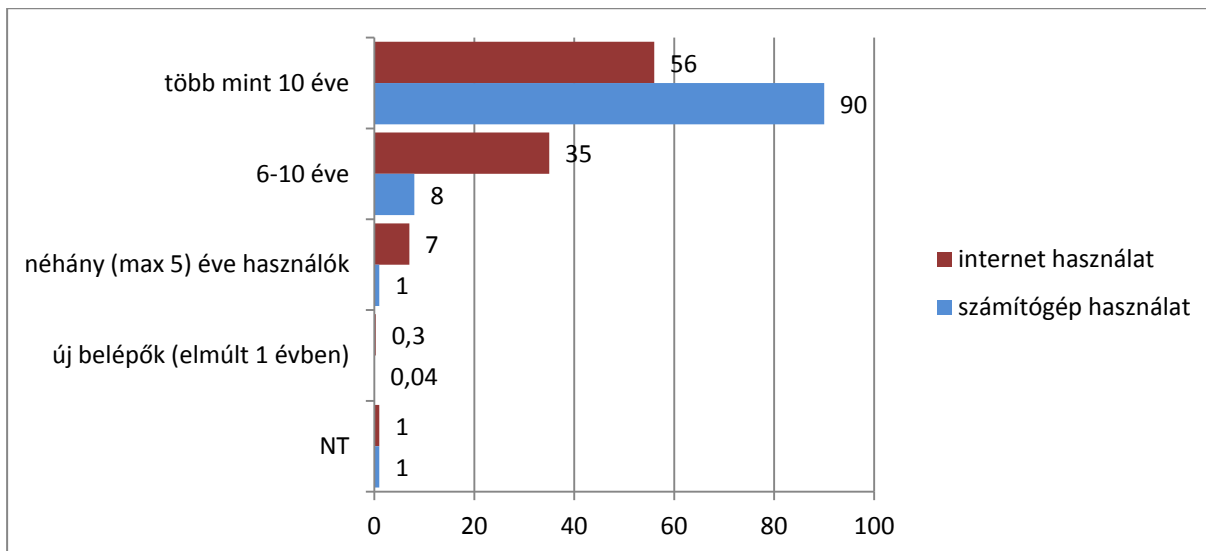
A beszélgetés során az idősebb generációból többen említették (6), hogy a számítógéppel való találkozásuk a munkahelyükhöz köthető, érdemes megjegyezni, hogy számos esetben a történetek jellemzőbben autodidakta tanulást és informális oktatási formákat hozták előtérbe munkahelyi formális oktatásról, illetve munkahelyen kívüli szervezett tanulásról kevésbé tesznek említést.

A digitális írástudás esetében a tudásbiztonság és a számítógép-használattal kapcsolatos attitűd jelentősebb eltéréseket mutatott ezért megfontolandó a tudás minőségének esetleges vizsgálata, bár a rendelkezésre álló kvantitatív eszközök csak az erről meglévő szubjektív percepciót tudják mérni.

Internethasználattal kapcsolatos tapasztalatok

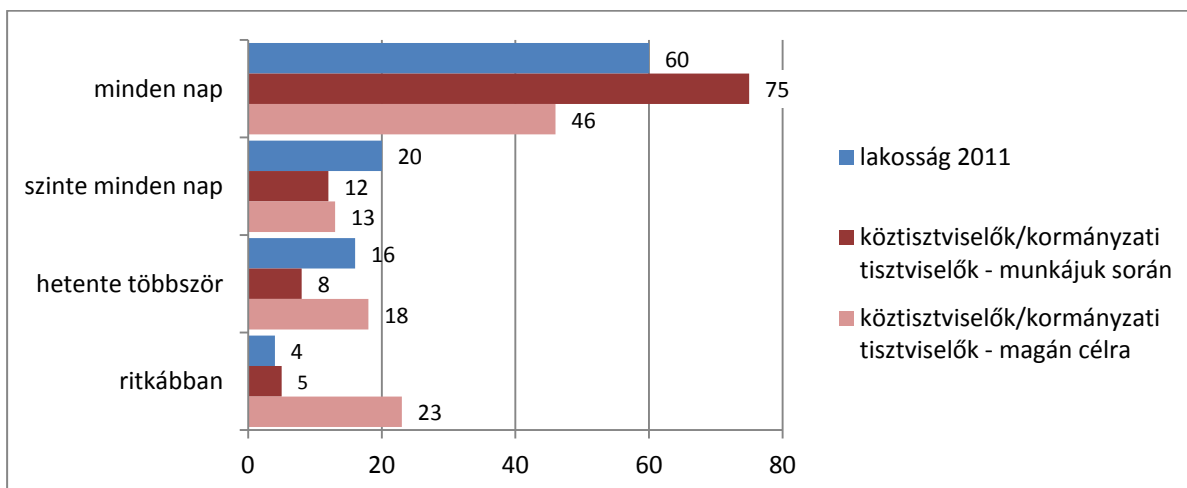
A kutatásban résztvevő köztisztviselők és kormánytisztviselők internethasználata ugyan rövidebb múltra tekint vissza, mint a számítógép-használatuk, mindazonáltal a többség e tekintetben is több éves tapasztalatot tudhat maga mögött: a közsférában tízből kilencen már több mint 5 éve használnak internetet (is). A kvalitatív vizsgálat során is hasonló eredményeket figyelhettünk meg, valamennyi résztvevő használja az internetet, de az internethasználat intenzitása és attitűdje különböző. Az eltérések ebben az esetben is részben az életkorhoz és az oktatási rendszerhez köthetőek.

8. ábra: Az internethasználat és a számítógép-használat kezdete a köztisztviselők és kormánytisztviselők körében (a kutatásban résztvevők %-a)



A köztisztviselők és kormánytisztviselők internet-használati gyakorisága egyértelműen intenzívebb a lakosságra általában jellemző használati gyakoriságnál. Ugyan a közszolgálatban dolgozók jelentős része – közel egy negyede – magán célra csak hetente, vagy annál ritkábban használ internetet, a mindennapi munkahelyi használat előfordulása azonban – mint ahogy azt a 6. ábrán láthatjuk – kiemelkedő.

9. ábra: Az internetezés gyakorisága a köztisztviselők és kormánytisztviselők valamint a lakosság körében (a kérdésre válaszolók %-ában)



A lakossági adat forrása: NRC, Ariosz, 2012⁸

⁸ Az NRC, Ariosz (2012) kutatása a jelen kutatáshoz hasonlóan online kérdezési technikával készült, 2011 végén. A 14+ éves magyar állampolgárságú, magyarországi lakhelyű, legalább hetente egyszer internetező népesség mintáján.

A köztisztviselők és kormánytisztviselők internethasználattal kapcsolatos előéletében a számítógép-használat vonatkozásában tapasztalt mintázódásokhoz hasonló, de annál intenzívebb különbségek mutatkoznak (minden esetben $p < 0,001$).

- Leginkább a különböző szervtípusok között figyelhetők meg markáns különbségek: a központi szerveknél dolgozó közszolgák 70%-ának van legalább 10 éves internet-használati tapasztalata, míg a területi szerveknél dolgozók esetében ez az arány közel 15%-kal kevesebb (56%), az önkormányzatoknál pedig mindössze 47,5%.
- A központi és egyéb szervek fővárosi elhelyezkedése egyben a Budapesten dolgozó közszolgák magasabb értékeit is eredményezi: míg a fővárosban dolgozók 65%-a rendelkezik több mint 10 éves tapasztalattal, addig vidéken ez az arány 50% körül van. Ugyanakkor, ha a területi és a szervtípus szerinti mintázódást együttesen vizsgáljuk, akkor azt tapasztaljuk, hogy a Budapesten meglehetősen nagyok a szélsőségek. Ugyan a fővárosban vannak a kedvező értékekkel rendelkező központi és egyéb szervek, ugyanakkor a fővárosi önkormányzatokban dolgozók körében a legkisebb a 10 éves vagy annál hosszabb időre nyúló internet-használati tapasztalat előfordulása. Ha azonban csak azokat a szervtípusokat vizsgáljuk, melyek minden régióban megtalálhatók (Területi szervek, Önkormányzatok) akkor egyrészt azt tapasztaljuk, hogy a különböző régiók helyzete (beleértve Budapestet is) összességében meglehetősen kiegyenlített, másrészt, hogy a területi és önkormányzati szervek közötti különbségek csak Budapesten, illetve – kisebb mértékben – Pest megyében jelentkeznek (lásd a 10. táblázatban)
- A szervtípus szerinti illetve a területi mintázódáshoz képest kevésbé markánsan, de vezetők nagyobb tapasztalata összességében az internethasználat terén is megmutatkozik, s a központi szervek kivételével minden szervtípusban szignifikáns eltérés tapasztalható ($p < 0,05$).

10. táblázat: Az Internethasználat kezdete a köztisztviselők és kormánytisztviselők körében szervtípus és régiók szerint (a kérdésre válaszolók %-ában, soronként $\Sigma 100\%$)

Régió	Szervtípus	kevesebb, mint 1 éve	1-2 éve	3-5 éve	6-10 éve	több mint 10 éve
Budapest	Központi szerv		,5%	1,5%	28,2%	69,8%
	Területi szerv	,4%		2,0%	29,7%	67,9%
	Önkormányzat			5,2%	57,9%	<u>36,9%</u>
	Egyéb			1,9%	29,9%	68,2%
	Összesen	,1%	,3%	2,1%	32,4%	65,1%
Pest megye	Területi szerv		1,7%	9,5%	33,0%	55,9%
	Önkormányzat			6,7%	50,3%	43,0%
	Összesen		,9%	8,2%	40,9%	50,0%

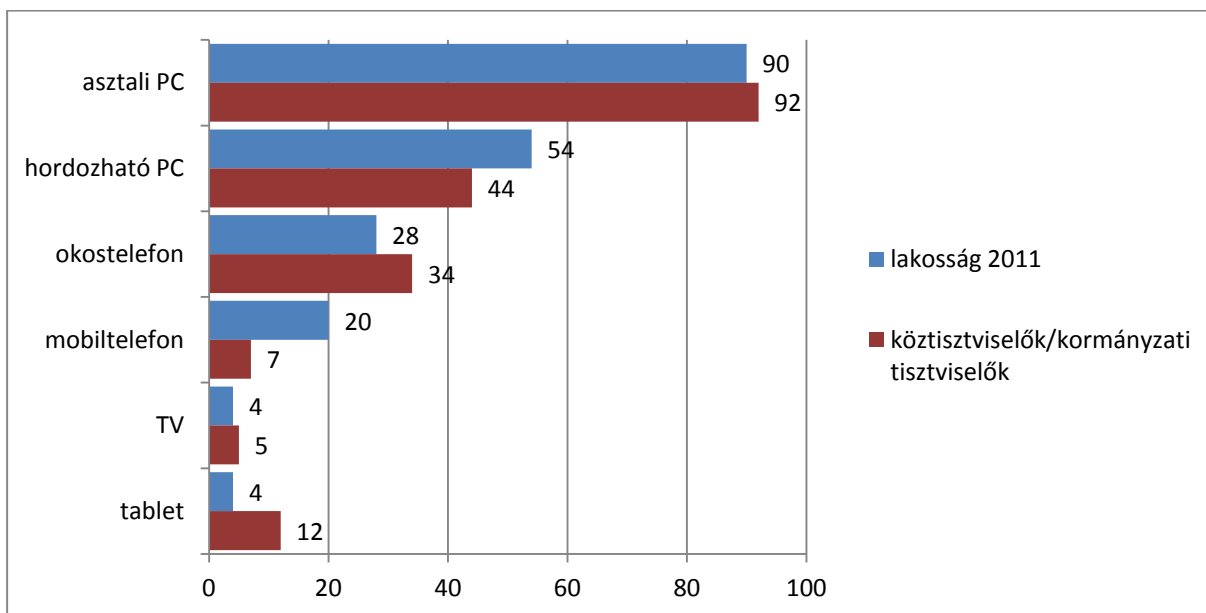
Dunántúl	Területi szerv	,1%	1,0%	8,8%	34,9%	55,2%
	Önkormányzat		1,4%	10,8%	37,4%	50,5%
	Összesen	,1%	1,1%	9,5%	35,8%	53,4%
Észak és Alföld	Területi szerv	1,0%	1,6%	8,5%	38,6%	50,4%
	Önkormányzat			10,9%	38,3%	50,8%
	Összesen	,6%	1,0%	9,4%	38,5%	50,5%
Összesen	Központi szerv		,5%	1,5%	28,2%	69,8%
	Területi szerv	,5%	1,1%	7,3%	35,1%	56,0%
	Önkormányzat		,4%	9,4%	42,7%	47,5%
	Egyéb			1,9%	29,9%	68,2%
	Összesen	,2%	,7%	6,5%	35,6%	56,9%

Nemcsak az internethasználattal kapcsolatos múltbéli tapasztalatok, de az internet munkához vagy magáncélra való használatának aktuális gyakorisága tekintetében is rendre szignifikáns ($p < 0,001$) különbségek mutatkoznak régió, szervtípus, és betöltött pozíció (vezető vagy nem vezető) szerint a közszolgálatban dolgozók között. A különbségek azonban főként az otthoni használat gyakorisága tekintetében markánsak: Budapesten a naponta használók aránya 54%, míg Pest megyében csak 36%, az egyéb szervtípusban dolgozók esetében 70%, míg az önkormányzatoknál csak 42% (részletes adatokat ez esetben is lásd az alapmegoszlásokot tartalmazó külön mellékletben). A munkájuk során a naponta internetező aránya tekintetében a fenti dimenziók mentén képzett legalacsonyabb és legmagasabb értéket mutató alcsoportok közötti különbség nem haladja meg a 10 százalékpontot (Budapesten 79%, vs. a dunántúli térségben 71%; vagy a Központi szerveknél 78% vs. a Területi szerveknél 72%; vezetők 77,5% vs. nem vezetők 74,5%).

Eszközhasználati tapasztalatok

Az általános népességhez hasonlóan a kutatásban résztvevő köztisztviselők és kormánytisztviselők is asztali PC-t használnak legnagyobb arányban az internetezéshez, és általában a használt eszközök struktúrája sem különbözik a lakossági használattól. Az asztali PC-k után a hordozható PC-k, majd az okostelefonok a leginkább népszerű eszközök. A többi eszközt a válaszolók egytizede, vagy annál kisebb része használja mindössze. Az általános népességben tapasztalhatóhoz hasonló eszközpreferenciák mellett azonban néhány kisebb eltérés is mutatkozik: a közszolgák körében kisebb a hordozható PC használat aránya, ugyanakkor az általános népességhez képest inkább jelen van a táblagépek használata, valamint a mobiltelefonok használata kevésbé, az okostelefonok használata pedig inkább jellemző a lakossághoz képest.

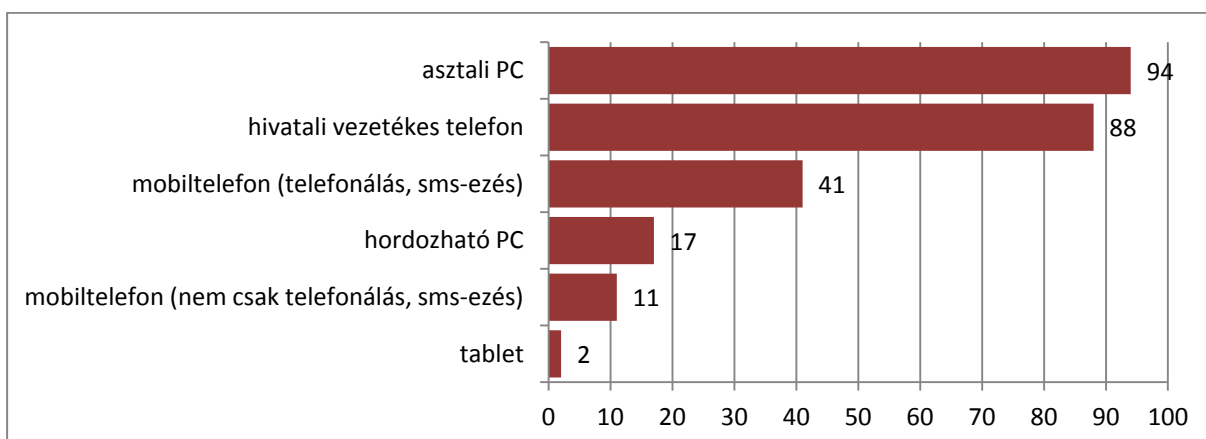
10. ábra: Az internetezés különböző eszközeit használók aránya a köztisztviselők és kormánytisztviselők valamint a lakosság körében (a kutatásban résztvevők százalékában)



A lakossági adat forrása: NRC, Ariosz, 2012

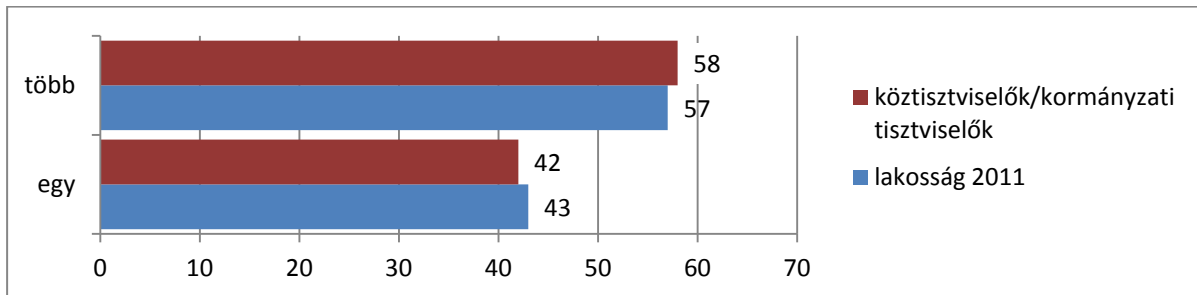
Az asztali PC-k döntő fölénye nem csak az internethasználat során mutatkozik meg. A közszolgálatban dolgozók munkájuk során is döntően olyan „hagyományos” helyhez kötött eszközöket használnak, mint asztali PC-t és a hivatali vezetékes telefon, s amennyiben mobiltelefont (is) használnak munkájuk során, azt elsősorban telefonálás és sms-ezés céljából teszik.

11. ábra: A munkájuk során a különböző eszközöket használók aránya a köztisztviselők és kormánytisztviselők körében (a kutatásban résztvevők százalékában)



A köztisztviselők és kormánytisztviselők internethasználata a használt eszközök száma tekintetében is leképezi a lakossági szokásokat. A közszolgák kétharmada egyféle eszközt használ, egyharmaduk kettő-, és másik egyharmaduk legalább háromféle eszközön internetezik.

12. ábra: Hány fajta technológiával interneteznek a köztisztviselők és kormánytisztviselők valamint a lakosság (a kérdésre válaszolók százalékában)



A lakossági adat forrása: NRC, Ariosz, 2012

A használt eszközök területi elhelyezkedés, szervtípus, valamint beosztás (vezető vs. nem vezető) szerinti mintázódása tekintetében elmondhatjuk, hogy az asztali PC használat elterjedtsége meglehetősen egyenletes a vizsgált dimenziók mentén ($p > 0,05$). A többi eszköz esetében azonban általában a fővárosban, a központi illetve az egyéb szerveknél, valamint a vezető beosztásban dolgozók esetében szignifikánsan ($p < 0,05$) nagyobb arányú használat tapasztalható, ami összességében a használt eszközök számát tekintve is megjelenik. A központi és az egyéb szerveknél, valamint a fővárosi területi szerveknél a válaszolók több mint kétharmada többféle eszközt használ, míg a Dunántúlon, illetve az északi és alföldi régióban a közszolgák fele csak egyfélért, ami alatta marad az országos lakossági átlagnak. A fővároson belül az önkormányzatok „lemaradása” a használt eszközök száma tekintetében is megmutatkozik.

11. táblázat: Az internetezéshez használt eszközök száma a köztisztviselők és kormánytisztviselők körében szervtípus és régiók szerint (a kérdésre válaszolók százalékában)

Régió	Szervtípus	egyféle	többféle
Budapest	Központi szerv	32,3%	67,7%
	Területi szerv	25,7%	74,3%
	Önkormányzat	44,1%	55,9%
	Egyéb	25,2%	74,8%
	Összesen	31,7%	68,3%
Pest megye	Területi szerv	44,4%	55,6%
	Önkormányzat	36,8%	63,2%
	Összesen	41,0%	59,0%
Dunántúl	Területi szerv	48,8%	51,2%
	Önkormányzat	53,7%	46,3%
	Összesen	50,6%	49,4%
Észak és Alföld	Területi szerv	50,9%	49,1%
	Önkormányzat	48,1%	51,9%
	Összesen	49,8%	50,2%
Összesen	Központi szerv	32,3%	67,7%
	Területi szerv	44,4%	55,6%
	Önkormányzat	48,0%	52,0%
	Egyéb	25,2%	74,8%
	Összesen	42,4%	57,6%

Amennyiben a fenti bontásban a vezetők vs. nem vezetők eszközhasználatát külön vizsgáljuk, akkor azt tapasztaljuk, hogy leginkább az egyéb és a központi szerveknél dolgozó vezetők használnak többféle eszközt, ugyanakkor az önkormányzati vezetők körében nem éri el az 50%-ot a többes eszközhasználat, ami alatta marad a nem vezető beosztásúak átlagának.

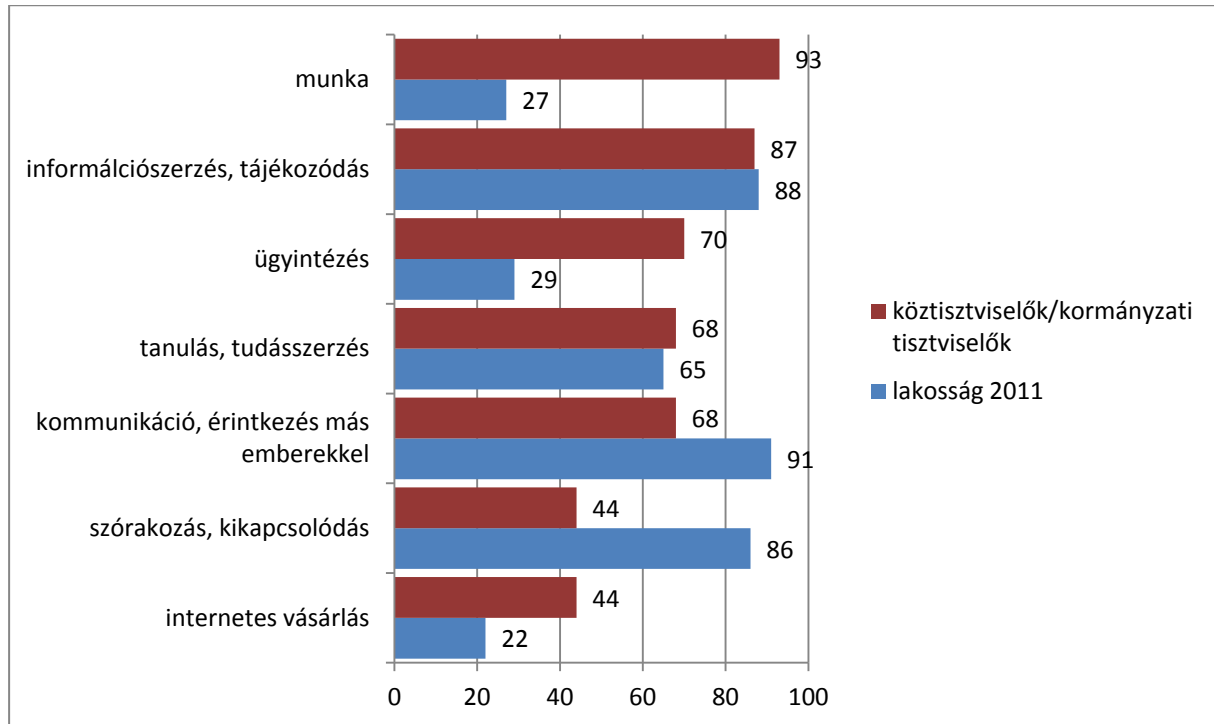
12. táblázat: Az internetezéshez többféle eszközt használók aránya a köztisztviselők és kormánytisztviselők körében szervtípus, régiók és beosztás szerint (a kérdésre válaszolók %-ában)

Régió	Szervtípus	vezetők	nem vezetők
Budapest	Központi szerv	82,9%	65,1%
	Területi szerv	65,4%	74,9%
	Önkormányzat	45,7%	61,0%
	Egyéb	96,6%	66,2%
	Összesen	71,4%	67,5%
Pest megye	Területi szerv	73,7%	53,5%
	Önkormányzat	84,6%	57,9%
	Összesen	80,0%	55,4%
Dunántúl	Területi szerv	65,0%	49,7%
	Önkormányzat	55,4%	44,9%
	Összesen	61,2%	47,9%
Észak és Alföld	Területi szerv	57,9%	47,8%
	Önkormányzat	62,9%	49,9%
	Összesen	60,4%	48,5%
Összesen	Központi szerv	82,9%	65,1%
	Területi szerv	62,9%	54,7%
	Önkormányzat	58,1%	50,7%
	Egyéb	96,6%	66,2%
	Összesen	66,4%	56,2%

Az internethasználat célja

A kutatásban résztvevő köztisztviselők és kormánytisztviselők internet-használati szokásai az internethasználat célja tekintetében jelentősen különböznek az átlagnépesség preferenciáitól. A felmérésben résztvevő közszolgák leginkább munkára, valamint információszerezésre, tájékozódásra használják az internetet, míg az általános népesség körében az internethasználat célja leggyakrabban a másokkal való kommunikáció/érintkezés, valamint az információszerezés és tájékozódás, továbbá a szórakozás. A közszolgálatban dolgozók javára a munkára, az ügyintézésre, valamint kisebb mértékben az internetes vásárlásra való használat tekintetében mutatkozik különbség, míg a lakosság esetében a szórakozás, kikapcsolódás, illetve a kommunikáció, másokkal való érintkezés az inkább jellemző felhasználás.

13. ábra: A különböző internet-használati célok előfordulása a köztisztviselők és kormánytisztviselők valamint a lakosság körében (a kutatásban résztvevők százalékában)



A lakossági adat forrása: ICT Report, 2012

A köztisztviselők és kormánytisztviselők a vizsgált felhasználási célok közül átlagosan 4,8 féle használatot jelöltek meg. Hasonlóan más internet-használati jellemzőhöz, itt is szignifikáns ($p < 0,001$) különbség mutatkozik területi elhelyezkedés és szervtípus szerint, a szokásos mintázódást mutatva: a Budapesten, illetve a központi vagy egyéb szervnél dolgozók között figyelhető meg az átlagosnál nagyobb arányban többféle célú használat. Kisebb mértékben ($p = 0,041$) a vezetők körében is magasabb értéket kaptunk.

13. táblázat: Az internethasználat területeinek átlagos száma a köztisztviselők és kormánytisztviselők körében szervtípus és régiók szerint (a kérdésre válaszolók körében)

Régió	Szervtípus	Átlag	N	Szórás
Budapest	Központi szerv	5,3701	1047	1,75787
	Területi szerv	5,3238	494	1,72181
	Önkormányzat	4,9163	236	1,69360
	Egyéb	5,4105	107	1,81738
	Összesen	5,3034	1884	1,74889
Pest megye	Területi szerv	4,5475	178	1,86935
	Önkormányzat	4,4950	149	1,60483
	Összesen	4,5237	327	1,75155
Dunántúl	Területi szerv	4,6276	735	1,86673
	Önkormányzat	4,6388	438	1,78351
	Összesen	4,6318	1172	1,83534
Észak és Alföld	Területi szerv	4,4008	940	1,87378
	Önkormányzat	4,5652	544	1,62626
	Összesen	4,4611	1484	1,78819
Összesen	Központi szerv	5,3701	1047	1,75787
	Területi szerv	4,6774	2347	1,87161
	Önkormányzat	4,6418	1367	1,69088
	Egyéb	5,4105	107	1,81738
	Összesen	4,8325	4867	1,82163

A **fókuszcsoportos vizsgálat során** a válaszok tendenciájukat tekintve megfeleltek a kvantitatív vizsgálatban tapasztalt köztisztviselői/kormányzati tisztviselői válaszoknak, azonban az alacsony esetszám miatt az eredmények számszerű összehasonlítására nincs lehetőség. A beszélgetések során értékeltük a kérdőíves vizsgálat ezen eredményeit a résztvevőkkel, lehetőségük volt arra, hogy az ábra ismeretében az eltérésekről saját percepciókat is megvitassák.

Az első jelentős különbség a magán és munkahelyi internethasználat jellegéből adódik a megkérdezettek szerint. Munkájuk során – ahhoz szorosan köthetően – csaknem valamennyien internethasználók, de az internethasználat módját tekintve néhány olyan háttér információt is megosztottak a kutatás során, mely a további vizsgálatok során pontosításra, átalakításra kerülhet.

A munkahelyen lévő internetkapcsolat a válaszadók csaknem mindegyikénél különvált munka-jellegű és magán-jellegű internetezésre. A munkahelyeken a megkérdezettek 2 fő kivételével arról számoltak be, hogy szervezetüknél írásos – a munkavállaló által is aláírt – szabályozás vonatkozik a munkahelyen történő magáncélú internethasználatra. A munkahelyeket ebből a szempontból két jellemzőbb csoportba lehet sorolni:

1. a munkahelyi internethasználat elsősorban saját belső hálózaton történik, jellemzően nem használnak mást, így a magán-jellegű internethasználatra nagyon korlátozottan van lehetőség, a munkavállaló gépén ez sok esetben nem is valósítható meg.
2. a munkahelyen van lehetőség a magán-jellegű internet- használatra, de az időtartamát és/vagy célját/jellegét korlátozzák.

A munkahelyi és otthoni internethasználat átfedései kevésbé jelennek meg, csak 10 fő említette, hogy az otthoni internetezés során munkahelyi rendszereket is használ. Többsége jelezte, hogy erre az általuk használt rendszer – általában információvédelmi/adatvédelmi okokból – nem ad lehetőséget.

A munkahelyi internethasználat elsősorban a levelezőrendszer használatát jelenti (valamennyi válaszadó említette) és szintén egy fő kivételével említették a jogszabályok, előírások keresését és az információszerzést.

Összességében a munkahelyi internethasználat kimagasló arányát valamennyien a munkakörük és a munkavégzésük módjával magyarázták, amely percepciójuk szerint eltérhet a teljes lakosság munkakörülményeitől.

A munkahelyi és magán internet-használat gyakoriságának és jellegének különbözőségéről elhangzott vélekedéseket szintén két nagyobb csoportba lehet osztani:

1. Az otthoni internetezés és számítógép használat lehetősége adott, de a munkahelyen számítógéppel töltött idő miatt, a magáncélú használat háttérbe szorul.
2. a nagyarányú munkahelyi számítógép és internet használat a magánjellegű használatot is befolyásolja, több esetben csaknem folyamatos használatról beszélhetünk.

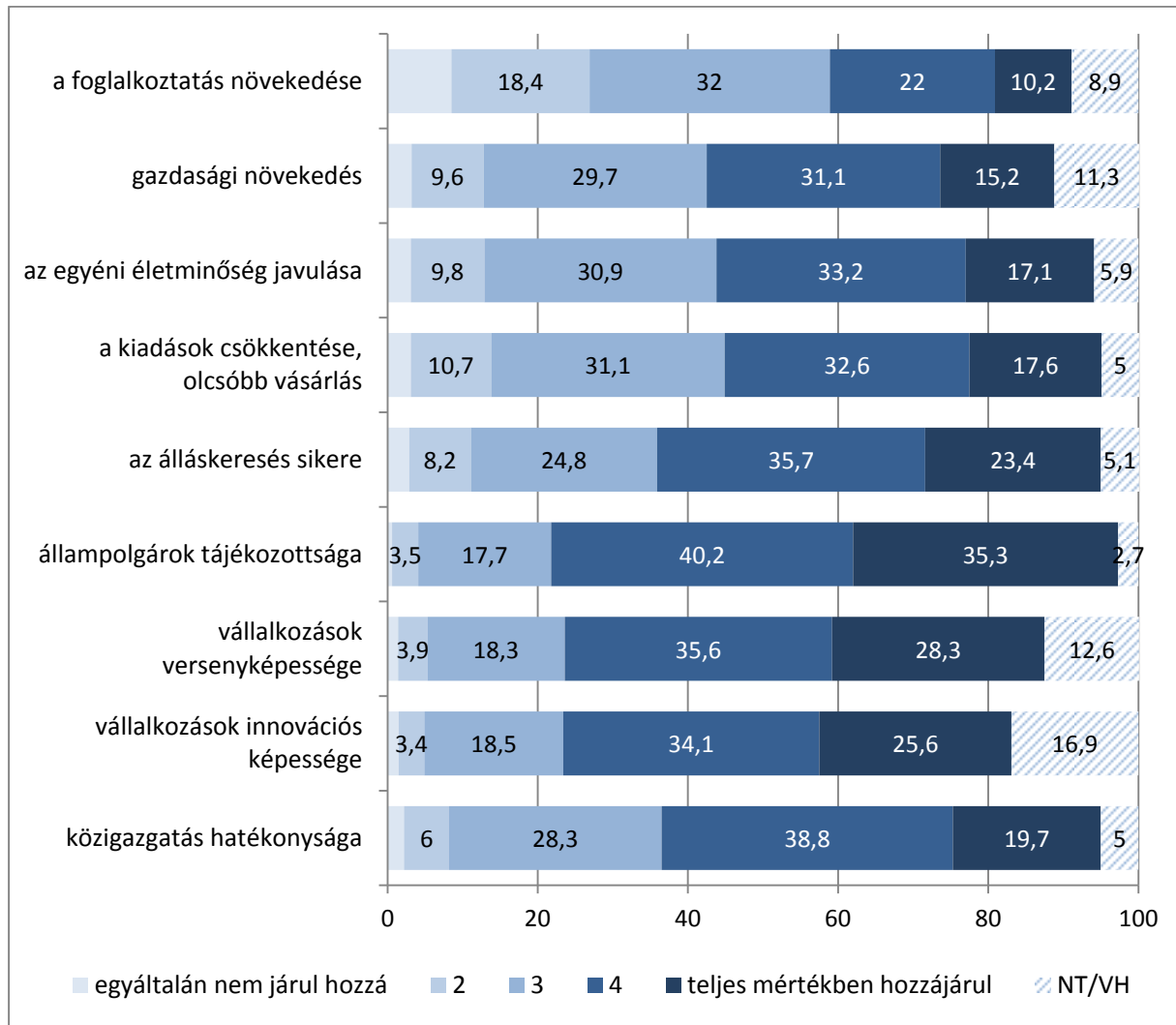
Az interneten történő ügyintézés és internetes vásárlás esetében csaknem egybehangzóak voltak a vélemények abban a tekintetben, hogy mivel munkakörükből adódóan szorosabb kapcsolatba kerülnek az internetes rendszerekkel, ezért több tudásuk van, nagyobb tapasztalatuk van ebben, függetlenül attól, hogy milyen jellegű munkahelyen dolgoznak.

Az internettel, infókommunikációs technológiákkal kapcsolatos vélekedések

A köztisztviselők és kormánytisztviselők az internethasználat vizsgált kedvező hatásaival kapcsolatban többnyire pozitív várakozásokat fogalmaztak meg. A kutatásban résztvevő közszolgák nagyobb része (több mint fele) azt gondolja, hogy az internet egyértelműen hozzájárul az állampolgárok tájékozottságához, a vállalkozások verseny- és innovációs képességének javulásához, valamint a közigazgatás hatékonyságához, s csak kevesen (4-8%) gondolják azt, hogy inkább nincs ilyen hatása. Kisebb mértékben, de az álláskeresésre gyakorolt pozitív hatását tekintve is ez a tendencia érzékelhető. A kutatásban résztvevő közszolgák közel fele az egyéni életminőségre, a kiadások csökkentésére (olcsóbb vásárlásra), illetve a gazdasági növekedésre vonatkozó hatások tekintetében is kedvezően vélekedik, de ezekben az esetekben már a hatás hiányára vonatkozó vélemények aránya is meghaladja a 10%-ot, és jelentős a kételkedést kifejező válaszok aránya is. Legkevésbé a

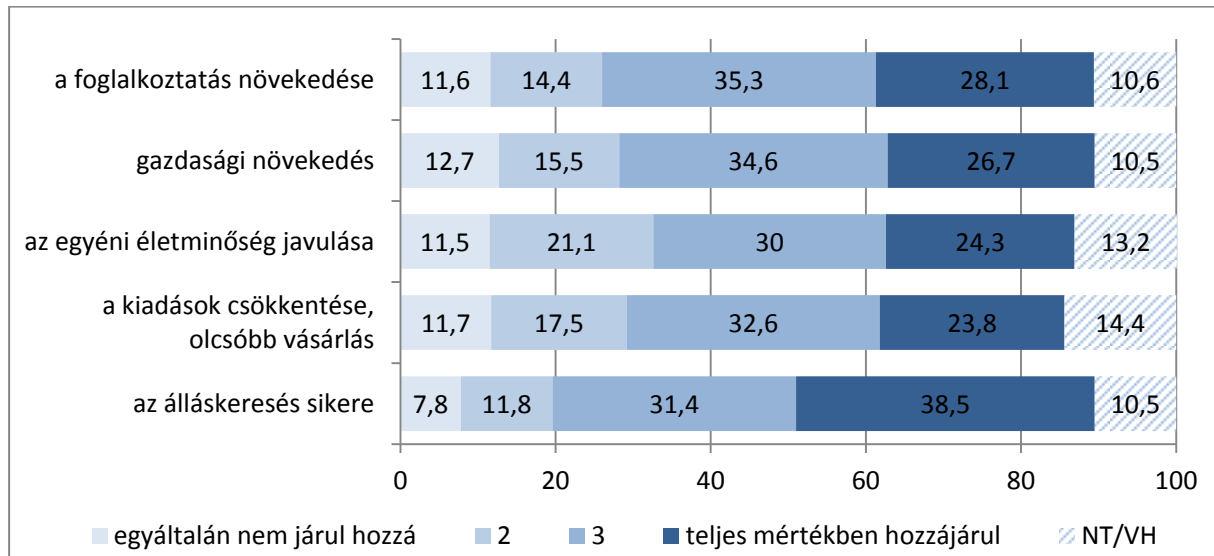
foglalkoztatás növekedésére gyakorolt hatással kapcsolatban kaptunk kedvező válaszokat, itt a pozitív és a negatív vélemények aránya hasonló.

14. ábra: Az internet elterjedése és használata mennyiben járul hozzá az alábbi tényezőkhöz? – kérdésre adott válaszok a köztisztviselők és kormánytisztviselők körében (a kérdésre válaszolók százalékában)



A Századvég (2012) kutatásában ugyan más skálán történt az internet vélelmezett hatásaival kapcsolatos vélemények mérése, az azonban így is látható, hogy ugyan a lakosság körében is a pozitív, a vizsgált hatások meglétével egyetértő vélemények vannak túlsúlyban, de az általános népességben jóval nagyobb azoknak az aránya, akik azt gondolják, hogy az internet elterjedése nem jár ilyen hatásokkal.

15. ábra: Az internet elterjedése és használata mennyiben járul hozzá az alábbi tényezőkhöz? - kérdésre adott válaszok a lakosság körében (% , 2012-ben)



A lakossági adat forrása: Századvég, 2012⁹

Az információs és kommunikációs technológiák fejlesztésének fontosságát a köztisztviselők és kormánytisztviselők 5 fokozatú skálán – ahol az 1-es azt jelentette, hogy egyáltalán nem tartja fontosnak, az 5-ös pedig azt, hogy nagyon fontosnak tartja – átlagosan 4,23-ra értékelték. A válaszolók 81%-a személy szerint „fontosnak” vagy „nagyon fontosnak” tartja az IKT fejlesztését.

A személyesen az információs és kommunikációs technológiáknak tulajdonított fontossághoz képest kormányzati prioritások között valamelyest kevésbé érzékelik a közszolgák az IKT fejlesztéssel kapcsolatos prioritások megjelenését (átlag 3,8; a prioritásnak érzékelők aránya 64%)¹⁰, és a válaszolóknak mindössze 38%-a gondolja azt, hogy a kormányzat ki tudja használni az IKT nyújtotta előnyöket (átlag: 3,26)¹¹

Szervtípusonként vizsgálva az internet hatásaival kapcsolatos várakozásokat, minden szervtípusban egyértelműen a skála pozitív (3 fölötti) tartományában helyezkednek el a válaszok, emellett a különböző szervtípusok között rendre szignifikáns ($p=0,001$ vagy $p<0,001$), és viszonylag stabil irányultságú mintázódás tapasztalható (lásd a 13. ábrát). Általában a központi és egyéb szerveknél dolgozók társítják nagyobb arányban, az önkormányzatoknál dolgozók pedig a legkevésbé az internet elterjedéséhez/használatához a vizsgált kedvező hatásokat. (Ez alól kivételt az internetnek a közigazgatás hatékonyságának

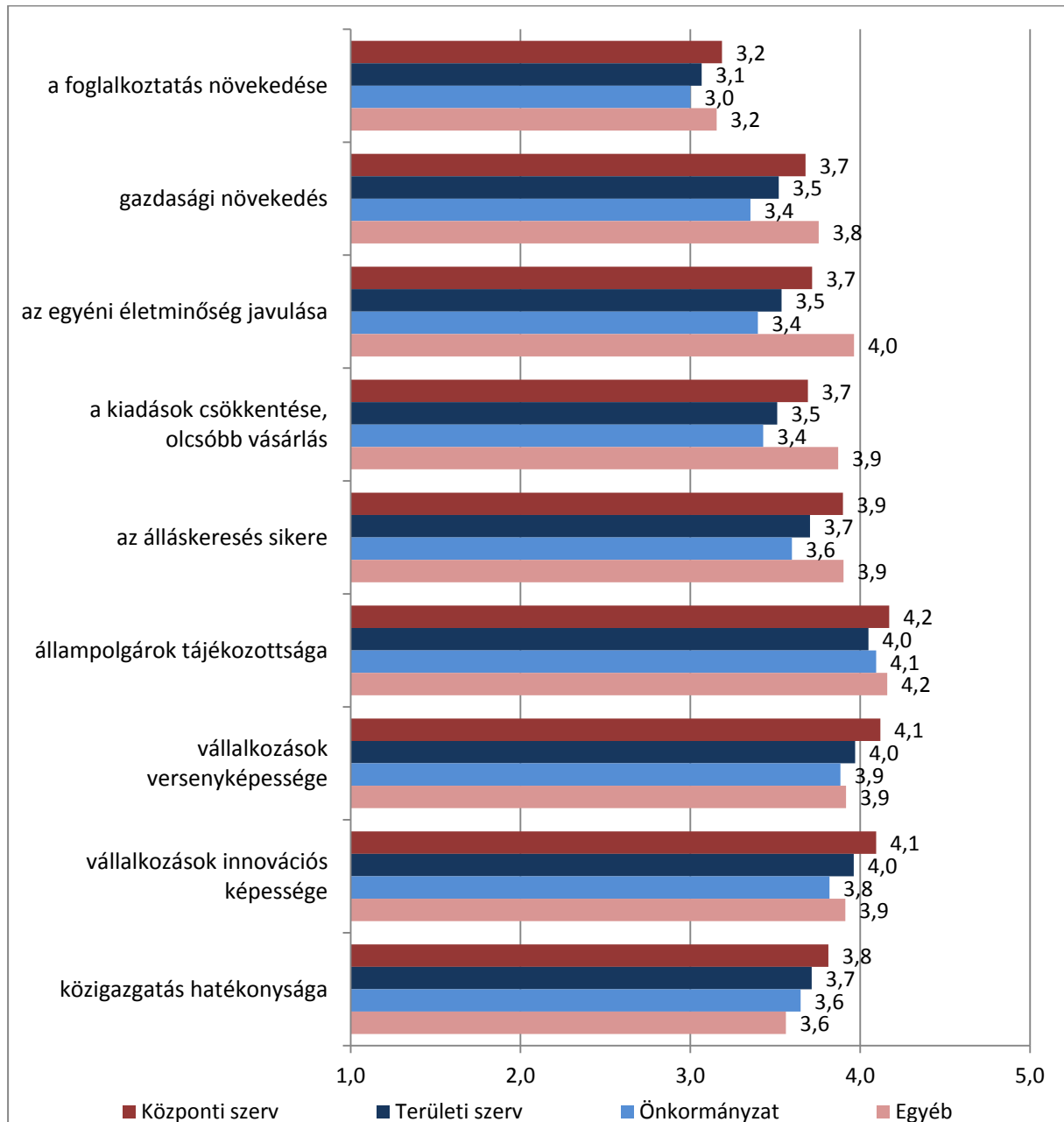
⁹ A Századvég (2012) kutatása telefonos megkérdezéssel (CATI) végzett omnibusz kutatás a felnőtt lakosság 812 fős mintáján. Az adatfelvétel 2012-ben történt.

¹⁰ A megkérdezettek válaszukat ezúttal is 5 fokozatú skálán adták meg, ahol az 1-es azt jelentette, hogy véleménye szerint a kormányzat egyáltalán nem tekinti prioritásnak, az 5-ös pedig azt, hogy egyértelműen prioritásnak tekinti.

¹¹ A válaszok itt is 5 fokozatú skálán értelmezendők: az 1-es azt jelentette, hogy véleménye szerint a kormányzat egyáltalán nem tudja kihasználni, az 5-ös pedig azt, hogy teljes körűen ki tudja használni.

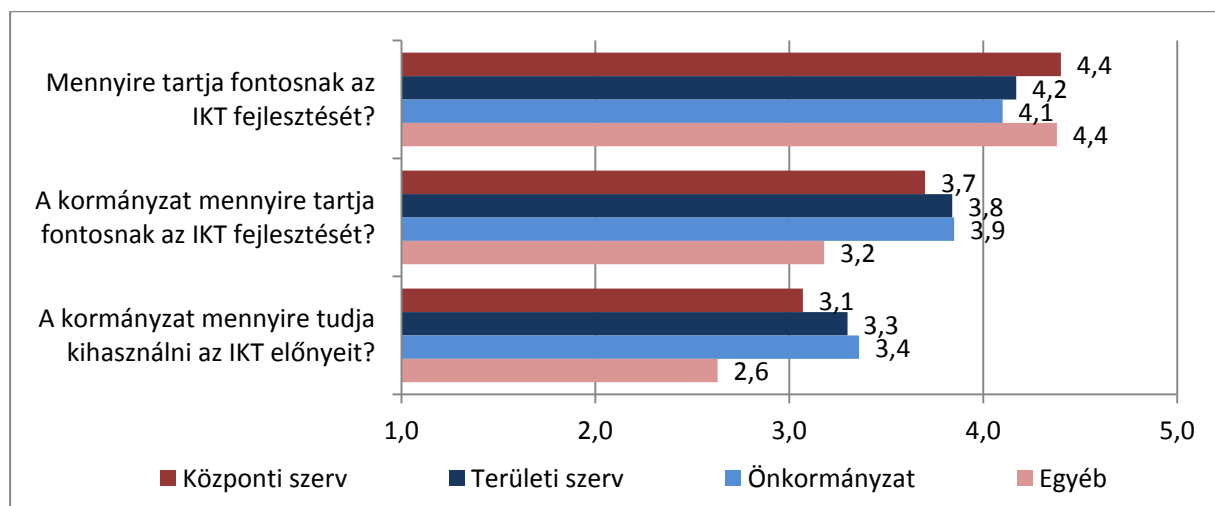
növelésben betöltött szerepével kapcsolatos vélekedés jelent, ahol az egyéb szervtípusban dolgozók a legkevésbé optimisták.)

16. ábra: Az internet elterjedése és használata mennyiben járul hozzá az alábbi tényezőkhöz? – kérdésre adott válaszok a köztisztviselők és kormánytisztviselők körében szervtípus szerinti bontásban (5 fokozatú skálán mért átlagok)



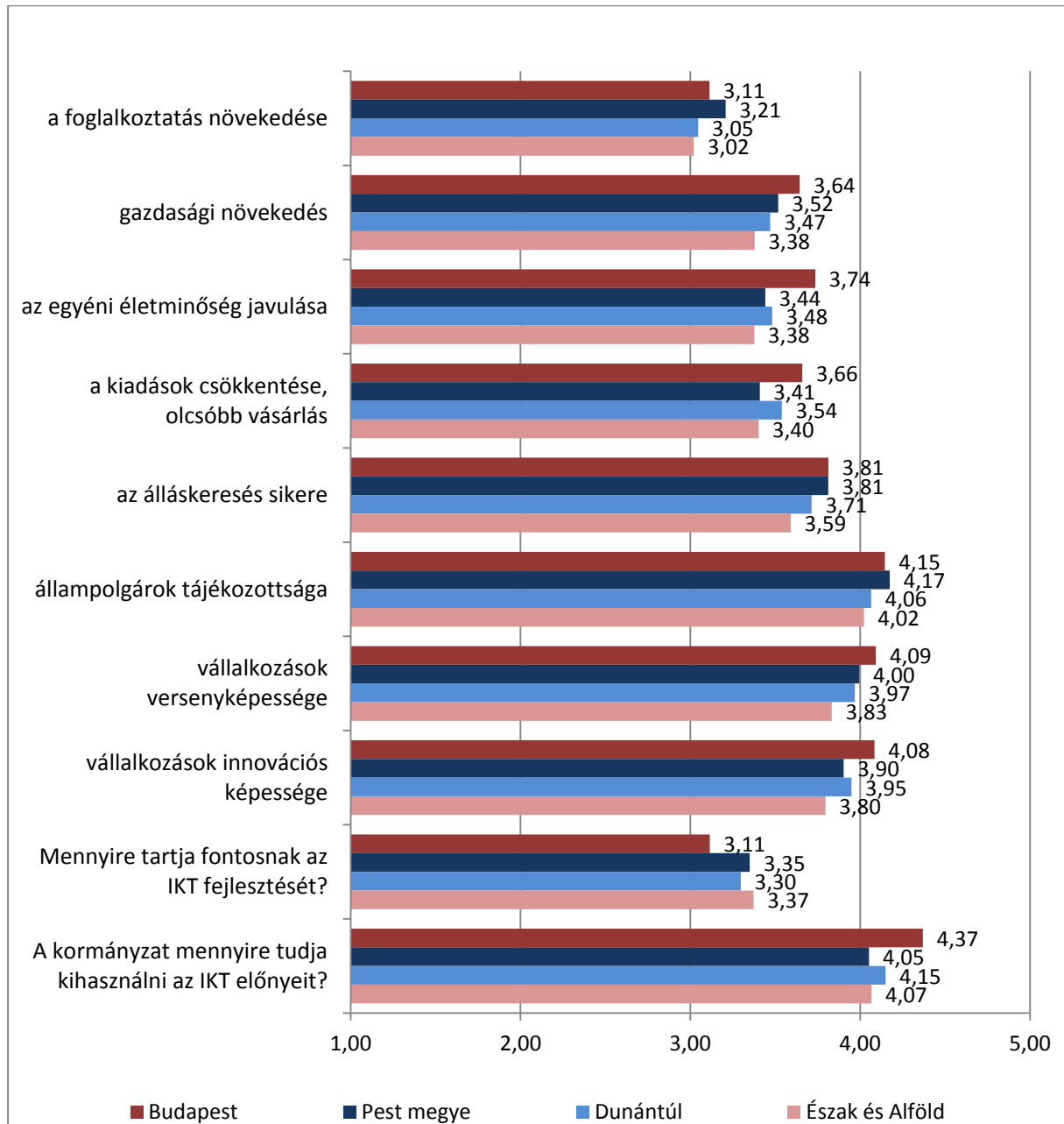
Az információs és kommunikációs technológiák fejlesztésének fontosságával kapcsolatosan szintén szignifikáns (minden esetben $p < 0,001$) különbségek mutatkoztak a különböző szervtípusoknál dolgozók körében, azonban csak az IKT fontosságával kapcsolatos egyéni vélekedés mutat az internet kedvező hatásaival kapcsolatos várakozásokkal szinkronban lévő mintázódást. Az IKT kormányzati fontosságával, és a technológia kihasználásával kapcsolatosan a közszolgák percepcióiban ehhez képest egy fordított mintázódás jelenik meg. A területi és önkormányzati szerveknél dolgozók érzékelik inkább az IKT-val kapcsolatos kormányzati prioritásokat, illetve azt, hogy a kormányzat ki tudja használni az információs és kommunikációs technológiák nyújtotta előnyöket, és az utóbbi kérdéssel kapcsolatban az egyéb szerveknél dolgozók percepcióinak átlagértéke nem éri el a skála elfogadási tartományát (a 3-nál kisebb érték azt jelzi, hogy az egyéb szerveknél dolgozók átlagos véleménye szerint a kormányzat „inkább nem tudja kihasználni” az IKT nyújtotta előnyöket).

17. ábra: Az információs és kommunikációs technológiák fejlesztésével kapcsolatos vélemények a köztisztviselők és kormánytisztviselők körében szervtípus szerinti bontásban (5 fokozatú skálán mért átlagok)



Az internet várható hatásaival, illetve az IKT fejlesztéssel kapcsolatos vélemények tekintetében többnyire területi elhelyezkedés szerint is szignifikáns ($p < 0,05$) különbségeket mutató, de minden régióban a pozitív tartományban maradó válaszokat kaptunk a közszolgálatban dolgozók körében. Mindössze az internetnek a „közigazgatás hatékonyságára” való jótékony hatása, illetve a percipiált kormányzati IKT prioritások tekintetében nincsenek regionális eltérések. A többi esetben általában az északi és alföldi részen dolgozók körében tapasztalhatunk az átlagnál alacsonyabb, a fővárosban pedig általában a válaszolók átlagánál valamelyest kedvezőbb értékeket, de stabil területi mintázódás nem azonosítható egyértelműen.

18. ábra: Az internettel, infókommunikációs technológiákkal kapcsolatos vélekedések a köztisztviselők és kormánytisztviselők körében területi elhelyezkedés szerinti bontásban (5 fokozatú skálán mért átlagok, csak a szignifikáns különbséget mutató adatok)



A vezetők és nem vezetők válaszai között a vizsgált dimenziók kétharmadában (gazdasági növekedés, életminőség javulása, olcsóbb vásárlás, az állampolgárok tájékozottsága, a vállalkozások innovációs és versenyképessége) tapasztaltunk szignifikáns ($p < 0,05$) eltérést, minden esetben a vezetők kedvezőbb véleményével.

Az IKT használattal kapcsolatos tapasztalatok és vélekedések alapján kirajzolódó klaszterek és azok jellemzése

Amennyiben a fejezetben vizsgált, a digitális írástudáshoz kapcsolódó kérdések (32 item) mentén klaszteranalízis segítségével próbálunk a közszolgálatban dolgozókon belül a digitális írástudás területén való jártasság szempontjából különböző szinten álló csoportokat létrehozni, akkor 13 csoportképző itemet tudunk azonosítani. (lásd az alábbi táblázatban kiemelt kérdéseket)

14. táblázat: Az IKT használattal kapcsolatos tapasztalatok és vélekedések mentén végzett klaszteranalízisbe bevont változók (a modellben maradt itemek kiemelésével)

Legalább 10 éve használ számítógépet	Az internet elterjedése és használata mennyiben járul hozzá a gazdasági növekedéshez?
Több mint 5 éve használ internetet	Az internet elterjedése és használata mennyiben járul hozzá az egyéni életminőség javulásához?
Naponta használja az internetet munkája során	Az internet elterjedése és használata mennyiben járul hozzá a kiadások csökkentéséhez, olcsóbb vásárláshoz?
Naponta használja az internetet magán célra	Az internet elterjedése és használata mennyiben járul hozzá az álláskeresés sikeréhez?
Hány féle eszközt használ?	Az internet elterjedése és használata mennyiben járul hozzá az állampolgárok tájékozottságához?
Használja az internetezéshez asztali számítógépet	Az internet elterjedése és használata mennyiben járul hozzá a vállalkozások versenyképességéhez?
Használja az internetezéshez hordozható számítógépet	Az internet elterjedése és használata mennyiben járul hozzá a vállalkozások innovációs képességéhez?
Használja az internetezéshez okostelefont	Az internet elterjedése és használata mennyiben járul hozzá a közigazgatás hatékonyságához?
Használja az internetezéshez mobiltelefont	Ön szerint jelenleg mennyire tudja a magyar kormányzat kihasználni az információs és kommunikációs technológiák (IKT) nyújtotta előnyöket?
Használja-e az internetezéshez TV	Ön szerint a kormányzat mennyire tekinti prioritásnak az IKT fejlesztését?
Használja az internetezéshez táblagépet	Ön személy szerint mennyire tartja fontosnak az IKT fejlesztését?
Használja az internetet munkavégzésre	
Használja az internetet tanulásra, tudásszerzésre	
Használja az internetet információszerezésre, tájékozódásra (
Használja az internetet kommunikációra, érintkezésre emberekkel	
Használja az internetet internetes vásárlásra	
Használja az internetet ügyintézésre	
Használja az internetet szórakozásra	
Használja az internetet egyéb célból	
Hány féle területen használja az internetet?	
Az internet elterjedése és használata mennyiben járul hozzá a foglalkoztatás növekedéséhez?	

A fenti 13 változó alapján – 9 iterációs fázison keresztül – kirajzolódott két csoport markánsan elkülönül az internetezéshez használt eszközök száma, és típusa, valamint az internethasználat gyakorisága, célja, a felhasználási területek számossága mentén, továbbá az internet hatásaival kapcsolatos vélekedéseik is némileg eltérőek. A két csoport leírását láthatjuk a következő táblázatban.

15. táblázat: Az IKT használattal kapcsolatos tapasztalatok és vélekedések mentén végzett klaszteranalízis klaszterképző változói és a végső klaszterközéppontok

	Cluster	
	1	2
Naponta használja az internetet munkája során	,88	,65
Naponta használja az internetet magán célra	,69	,27
Hány féle eszközt használ?	2,53	1,45
Használnál az internetezéshez hordozható számítógépet	1	0
Használnál az internetezéshez okostelefont	1	0
Használja az internetet kommunikációra, érintkezésre emberekkel	1	0
Használja az internetet internetes vásárlásra	1	0
Használja az internetet szórakozásra	1	0
Hány féle területen használja az internetet?	6,36	3,45
Az internet elterjedése és használata mennyiben járul hozzá a gazdasági növekedéshez?	4	3
Az internet elterjedése és használata mennyiben járul hozzá az egyéni életminőség javulásához?	4	3
Az internet elterjedése és használata mennyiben járul hozzá a kiadások csökkentéséhez, olcsóbb vásárláshoz?	4	3
Az internet elterjedése és használata mennyiben járul hozzá az álláskeresés sikeréhez?	4	3

Az 1. klaszterbe tartozók gyakori internethasználattal jellemezhetők, több – jellemzően 2-3 – féle eszközzel az interneteznek, az asztali PC-n kívül használnak hordozható PC-t és okostelefont is. Az internetet több féle célra használják, – a munkán, tanuláson, információszerzésen, és ügyintézésen túl – kommunikációra, másokkal való érintkezésre, vásárlásra, és szórakozásra is, és az internet elterjedésének számos előnyét egyértelműbben látják. Őket a továbbiakban „profi internet használók”-nak nevezzük. A másik csoport ritkábban használ internetet, különösen magán célra, inkább egy féle eszközt – jellemzően asztali PC-t használnak, az internetet főként munkára, információszerzésre, és tanulásra, esetleg ügyintézésre használják, és bizonytalanok az internet elterjedésének számos előnyével kapcsolatban. A 2. klaszterbe tartozók tehát viszonylag alacsony internet-használati jártassággal rendelkeznek, akikre digitális írástudás tekintetében „fejlesztendő” populációként tekintünk, és ekként is nevezzük. A két csoport nagysága megközelítőleg azonos, a profi internet használók csoportjába 2028 fő került, a fejlesztendő populációba pedig 2014 fő. A fenti 13 dimenzió mentén 862 főt nem tudtunk besorolni (lásd az alábbi táblázatban).

16. táblázat: Az IKT használattal kapcsolatos tapasztalatok és vélekedések mentén végzett klaszteranalízis eredményeként létrejött klaszterek elemszámjai

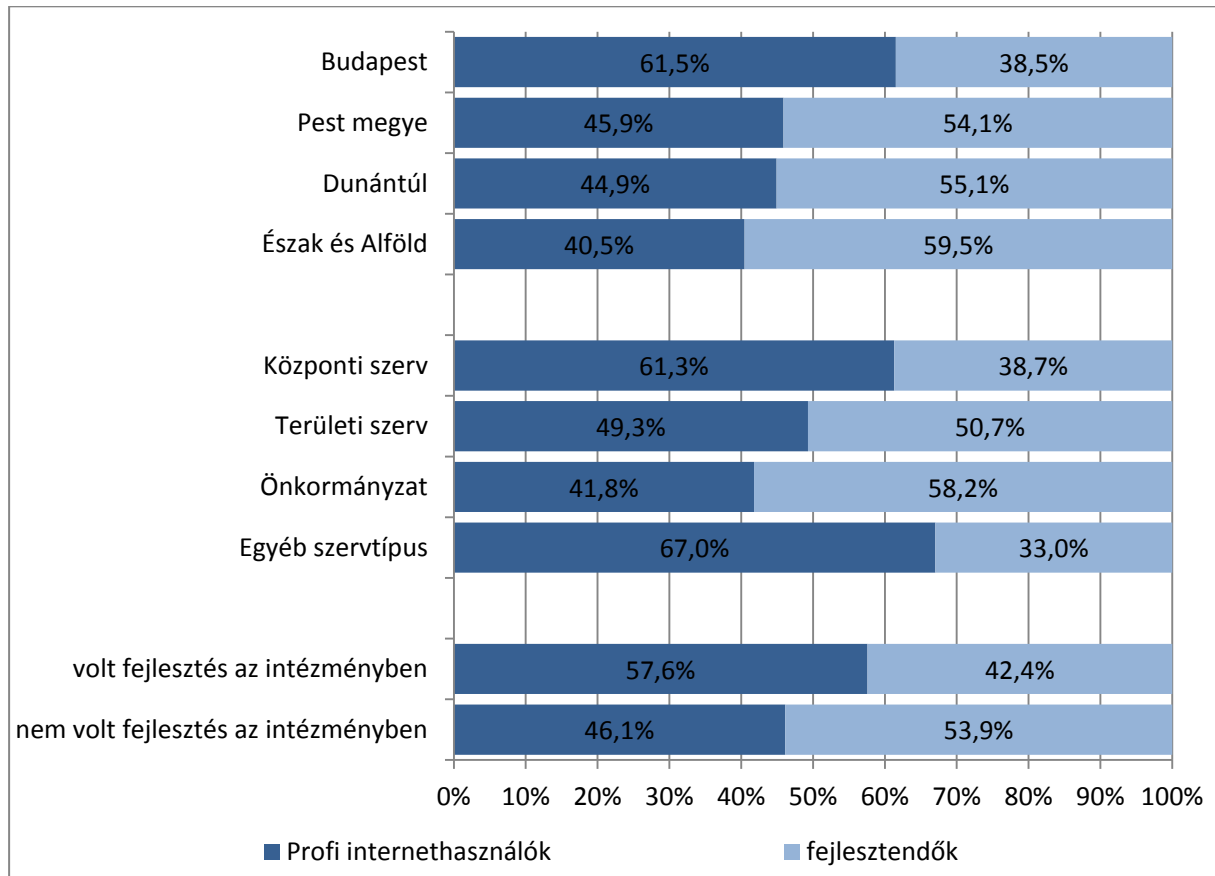
		súlyozatlan	súlyozott	besorolt esetek eloszlása %
klaszter	1 - profi internet használók	1910,000	2028,659	50,2%
	2 - fejlesztendők	2091,000	2014,251	49,8%
besorolt esetek száma összesen		4001,000	4042,911	100,0%
nem besorolt esetek száma		904,000	862,516	-

A továbbiakban megvizsgáljuk, hogy a fenti két csoport a különböző individuális és szervezeti jellemzők mentén hogyan, milyen különbségekkel jellemezhető.

A „profi internethasználó” és a „fejlesztendő” csoport között az intézményi jellemzők (régió, szervtípus, volt-e fejlesztés az intézményben) mentén – digitális írástudással kapcsolatos különböző jellemzők mintázódásához hasonlóan – szignifikáns ($p < 0,001$) mintázódás mutatkozik (lásd: 16. ábra). A „fejlesztendő” csoportba tartozók aránya vidéken mindenütt meghaladja az 50%-ot, s az északi és alföldi területeken a legmagasabb (59,5%). A szervtípus szerint szintén szignifikáns ($p < 0,001$) különbségek mutatkoznak, a központi és egyéb szerveknél dolgozók közel kétharmada „profi használó”, míg a területi szerveknél és az önkormányzatoknál dolgozó közszolgáknak több mint fele a „fejlesztendő” csoportba került. A szervezet típusa és területi elhelyezkedése mellett a szerint is szignifikáns mintázódás figyelhető meg, hogy az intézményben történt-e az utóbbi években valamilyen, e-közigazgatási szempontból releváns informatikai fejlesztés. Azon válaszolók között, akik olyan intézményben dolgoznak, ahol történt az elmúlt 3 évben ilyen fejlesztés, szignifikánsan ($p < 0,001$) alacsonyabb a „fejlesztendő” csoportba soroltak aránya (42%).

Amennyiben azonban egy *Bináris Logisztikus Regressziós modell*t építünk a digitális írástudással kapcsolatos besorolásban a 16. ábrán látható intézményi jellemzők együttes szerepnek vizsgálatára (I. modell), akkor azt tapasztaljuk, hogy a regionális elhelyezkedés kontroll alatt tartása mellett az intézmény szervtípusa nem jut szignifikáns magyarázó szerephez a digitális írástudás szintje alapján képzett csoportba sorolás tekintetében. A másik két intézményi változó – a régió, és az hogy az intézményben történt-e az utóbbi három évben valamilyen, e-közigazgatási szempontból releváns informatikai fejlesztés – alapján azonban szignifikáns ($p < 0,001$) modell építhető. A modellben maradt változók esélyhányadosai alapján azt mondhatjuk, hogy ha intézményi fejlesztéssel kapcsolatos tényezőt kontroll alatt tartjuk, akkor az északi és alföldi régiókban több mint két és félszer ($\text{Exp}(B):2,631$), a dunántúli térségben kétszer ($\text{Exp}(B):2,086$), Pest megyében pedig 1,8-szor ($\text{Exp}(B):1,826$) nagyobb az esélye (illetve a kockázata) annak, hogy valaki a digitális írástudás tekintetében „fejlesztendő” populációba kerül. Amennyiben azonban a viszonylag markáns régiós hatást tartjuk kontroll alatt, akkor, ha valaki olyan intézményben dolgozik, ahol az elmúlt három évben nem történt az e-közigazgatási szempontból releváns informatikai fejlesztés, az 1,4-szeresére ($\text{Exp}(B):1,393$) növeli a „fejlesztendő” csoportjába kerülés kockázatát (lásd 17. táblázat).

19. ábra: A „profi internethasználó” és „fejlesztendő” csoportba soroltak aránya területi elhelyezkedés, szervtípus és az intézményben történt fejlesztések szerint (a klaszterbe besoroltak százalékában)



17. táblázat: A digitális írástudással kapcsolatos I. modell: a modellben szereplő változók (N=2784)

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Régió (referencia kategória: Bp)			112,426	3	,000	
Pest megye (1)	,602	,166	13,172	1	,000	1,826
Dunántúl (2)	,735	,100	53,786	1	,000	2,086
Észak és Alföld (3)	,967	,096	102,137	1	,000	2,631
Volt fejlesztés az intézményben e-közigazgatási szempontból releváns fejlesztés (1=igen, 2=nem)	,331	,079	17,561	1	,000	1,393
Konstans	-1,099	,124	77,955	1	,000	,333

Összességében, ha ismerjük a közszolgálatban dolgozók munkahelyének regionális elhelyezkedését, és tudjuk, hogy volt-e az elmúlt 3 évben e-közigazgatási szempontból releváns informatikai fejlesztés az intézményben, akkor 60%-os találati aránnyal meg tudjuk mondani, hogy a digitális írástudással kapcsolatos két kategória melyikébe tartozik.

Ha a fenti modellt a köztisztviselők és kormánytisztviselők rendelkezésre álló individuális jellemzőivel bővítjük, akkor a találati arányt 67%-ra növelhetjük, ami 15%-os javulás ahhoz képest, mintha a módusz alapján történik a becslés. A digitális írástudással kapcsolatos II. modellünkben következő individuális változók jutottak szignifikáns ($p < 0,05$) szerephez:¹²

- az adott munkakörben eltöltött évek száma;
 - az ügyfelekkel való kapcsolattartás elektronikus illetve online módja;
 - a kért munkájának része-e valamilyen e-közigazgatási tevékenység;
 - nem;
 - életkor;
 - az elmúlt 5 évben informatikai képzésen/továbbképzésen való részvétel

Az individuális változók kontroll alatt tartása mellett az intézményi változók szerepe is megváltozik, az hogy „volt-e az elmúlt 3 évben e-közigazgatási szempontból releváns informatikai fejlesztés az intézményben” az új modellben nem jutott szerephez.

A többi változó kontroll alatt a tartása mellett a „profi internethasználó” és a „fejlesztendő” csoportba való besorolás szempontjából a legnagyobb szerepet kapó változó az életkor: a 45 év feletti köztisztviselők és kormánytisztviselők körében több mint kétszerese annak a kockázata, hogy a digitális írástudás szempontjából „fejlesztendő” csoportba tartoznak, mint a 45 éves, vagy fiatalabb korosztályhoz tartozóknak. A következő legnagyobb kockázati tényezőt most is az intézmény regionális elhelyezkedése jelenti: amennyiben valaki vidéken lévő intézményben dolgozik, akkor több mint másfélszer nagyobb (az északi és alföldi térségben közel kétszeres) a kockázata annak, hogy a „fejlesztendő” csoportba kerüljön (a régiók kockázati sorrendje az előző modellével megegyező). Az individuális változók közül a következő egyik legjelentősebb kockázati tényezőt az jelenti, ha valaki az elmúlt 5 évben nem volt informatikai képzésen/továbbképzésen: ez közel másfélszeresére növeli a „fejlesztendő” csoportba való tartozás esélyét (Exp(B):1,420). Nem meglepő módon a „fejlesztendő” csoportba kerülés tekintetében a legjelentősebb kockázatcsökkentő tényezőnek az bizonyul, ha valaki „szakértőként dolgozik az e-közigazgatási projektek tervezésében, fejlesztésében” (Exp(B):0,298), illetve online felületen, vagy elektronikus levelezés útján (is) kapcsolatot tart az ügyfelekkel (Exp(B): 0,430 ill. $0,539$). Ugyanakkor, az e-közigazgatásban az ügyfélszolgálati munkán, vagy back-office feladatok ellátásán keresztül való részvételen viszont – ahhoz képest, mint ha valaki nem vesz részt közvetlenül az e-közigazgatásban – nem növeli a „profi

¹² A modell kiinduló változói megtalálhatók a mellékletben. A végső modellben nem szereplő változót a $p > 0,05$ szignifikancia szint alapján szelektáltunk ki. A digitális írástudással kapcsolatos II. modell 3086 válaszoló adatain alapul. Amennyiben a modellt kiegészítjük az „intézményben történt-e e-közigazgatási szempontból releváns fejlesztés az elmúlt 3 évben” változóval, akkor a besorolás pontossága némileg növekszik (69%), azonban az esetszám 2291-re csökken (II/b modell). Ezért ezt a változót a modell nagyobb érvényessége érdekében – a nagyobb pontosságot feláldozva – kihagytuk a végső modellből (a II/b. modell leírása a mellékletben megtalálható)

internethasználók” csoportjába való tartozás esélyét, sőt, mindkét tényező jelentős kockázatot hordoz (Exp(B):1,464 ill. 1,322) a „fejlesztendő” csoportba való tartozás szempontjából.¹³ A többi változó kontroll alatt tartása mellett a nőknek 1,25-szörös az esélye „fejlesztendő” csoportba kerülésre, és kismértékű kockázatot hordoz – az életkor hatásának kiszűrése mellett is – az, ha valaki több éve van a jelenlegi beosztásában (Exp(B):1,047).

18. táblázat: A digitális írástudással kapcsolatos II. modell: a modellben szereplő változók (N=3086)

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Régió (referencia kategória: Bp)			47,960	3	,000	
Pest megye (1)	,550	,166	10,917	1	,001	1,733
Dunántúl (2)	,492	,108	20,869	1	,000	1,635
Észak és Alföld (3)	,691	,103	45,043	1	,000	1,996
Az adott munkakörben eltöltött évek száma	,046	,006	57,629	1	,000	1,047
Az ügyfelekkel elektronikus kapcsolattartás	-,619	,089	48,505	1	,000	,539
Az ügyfelekkel online kapcsolattartás	-,844	,123	46,731	1	,000	,430
A kért munkájának része-e bármilyen e-közigazgatási tevékenység? (ref.: nem vesz részt közvetlenül az e-közigazgatásban)			22,719	4	,000	
szakértőként dolgozik (1)	-1,210	,442	7,496	1	,006	,298
back-office feladatokat lát el (2)	,279	,196	2,030	1	,154	1,322
igen, ügyfélszolgálati feladatokat végez (3)	,381	,114	11,210	1	,001	1,464
igen, irányítási, menedzsment feladatokat lát el (4)	-,216	,204	1,121	1	,290	,806
Nem (1= férfi, 2=nő)	,225	,093	5,807	1	,016	1,252
Életkor (1=max. 45 éves; 2=45 feletti)	,741	,086	74,714	1	,000	2,098
Az elmúlt 5 évben informatikai képzésen/továbbképzésen való részvétel	,351	,087	16,194	1	,000	1,420
Konstans	-2,418	,298	65,954	1	,000	,089

¹³ Hangsúlyozzuk, hogy itt a kiinduló (bázis) kulcskompetenciák alapján való besorolás kockázatait, esélyeit vizsgáltuk, nem valamilyen, az e-közigazgatásban szükséges speciális kompetencia meglétének tényezőit. Ebből a szempontból ez az eredmény igen kritikus, és elgondolkodtató.

A válaszolók e-közigazgatással kapcsolatos tapasztalatai és vélekedései

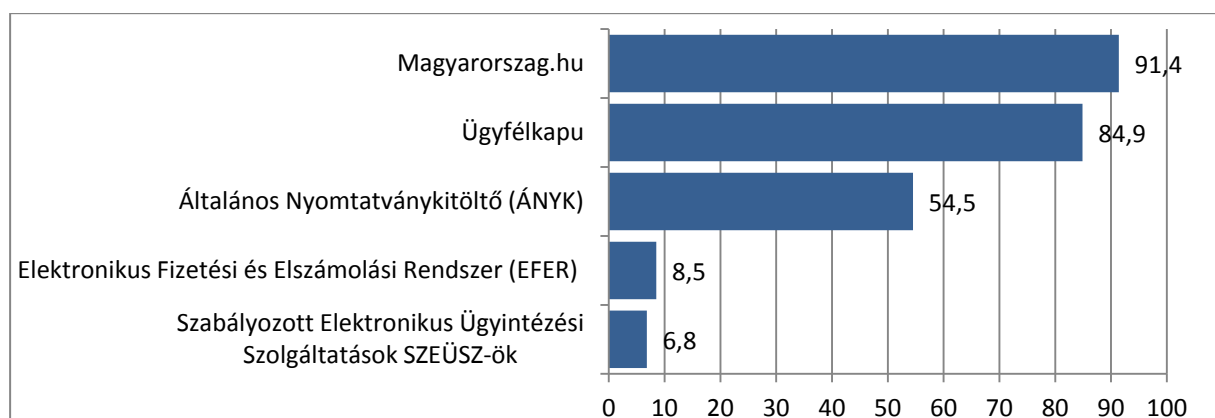
A kiinduló (bázis) kulcskompetenciára tud ráépülni az e-közigazgatási alapismereteket magába foglaló alapkompentencia, amely az e-közigazgatás céljainak, rendeltetésének, előnyeinek, kockázatainak, az e-közigazgatás alapintézményeinek, az e-közigazgatási szolgáltatások és rendszerek körének, működési elveinek ismeretét, valamint azokat a készségeket tartalmazza, amelyek az e-közigazgatási szolgáltatások tényleges igénybe vételéhez szükségesek. Ezen felül az **e-közigazgatási alapkompentencia** része az a képesség is, hogy a közszolgálati tisztviselő harmadik személynek (pl. ügyfél, sajtó, családtag) érvelni tudjon az e-közigazgatás fontosságáról, előnyeiről, és képes legyen bemutatni az alapvető e-közigazgatási szolgáltatások működését.

Az e-kormányzati szolgáltatásokkal kapcsolatos tapasztalatok/ismeretek

A kutatásban résztvevő köztisztviselők és kormánytisztviselők közül tízből kilencen ismerik a Magyarország.hu kormányzati portált. Közel ugyanekkora arányuknak van tudomása az ügyfélkapu rendszerről is. A közszolgák valamivel több, mint fele ismeri az Általános Nyomtatványkitöltő rendszert (ÁNYK) is, azonban az olyan újabb, szofisztikáltabb szolgáltatásokkal, mint az Elektronikus Fizetési és Elszámolási Rendszer (EFER), vagy a Szabályozott Elektronikus Ügyintézési Szolgáltatások (SZEÜSZ-ök), már csak kevesebb, mint tíz százalékuk találkozott.

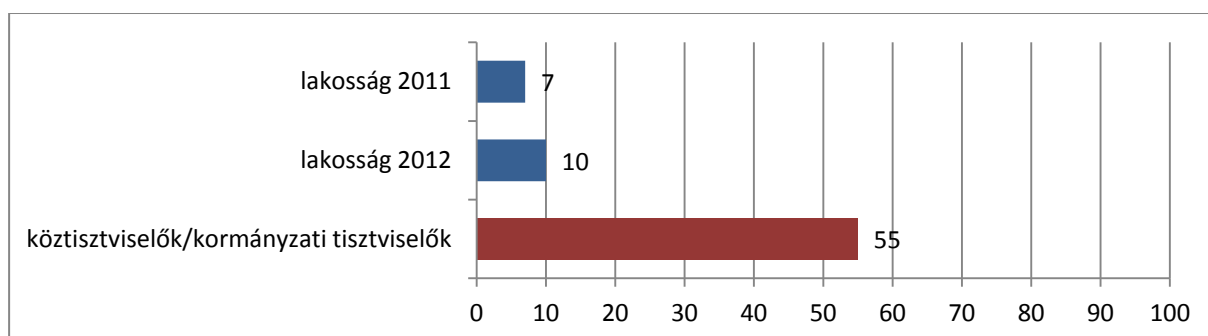
A vizsgált e-közigazgatási szolgáltatások ismertsége tekintetében – a Magyarország.hu kivételével – szignifikáns szervtípus szerinti mintázat figyelhető meg ($p < 0,05$): az ügyfélkaput, és az ÁNYK-t az önkormányzatoknál dolgozó közszolgák, az újabb szolgáltatásokat (EFER, SZEÜSZ-ök) pedig a központi szervek dolgozói ismerik az átlagosnál nagyobb arányban. Az ügyfélkaput ismerők kivételével területi elhelyezkedés szerint is szignifikáns különbségek mutatkoznak, és érdekes módon, minden esetben, a dunántúli régióban, s ebben a régióban is többnyire az önkormányzatoknál dolgozó közszolgák tűnnek a leginkább tájékozottnak (a részletes adatok megtalálhatók a mellékletben).

20. ábra: Ismeri-e az alábbi e-közigazgatási szolgáltatásokat? – kérdésre adott válaszok a köztisztviselők és kormánytisztviselők körében (a kérdésre válaszolók százalékában)



Mint láttuk, a köztisztviselők és kormánytisztviselők 85%-a ismeri az ügyfélkapu rendszert, de csak az azt ismerők kétharmada, vagyis a kutatásban résztvevők 55%-a rendelkezik ügyfélkapus regisztrációval. Ez az arány azonban így is többszöröse az általános népesség körében mért arányoknak. Ugyan a lakossági szegmensben 2011-ben és 2012-ben végzett vizsgálatok (Ariosz, 2011; Századvég, 2012) alapján az ügyfélkapu regisztrációval rendelkezők arányának lassú növekedése mutatkozik, de a közszolgálatban dolgozók körében ennél a trendhatásnál jóval nagyobb, a közszolgálatban dolgozó populáció ebben a tekintetben speciális jellegét jelző arányt mértünk. A lakossági arányokhoz képest mért kiemelkedő érték mellett arról sem feledkezhetünk meg azonban, hogy a közszolgáltatásban dolgozók közel felének mindeztidáig nincs ügyfélkapu regisztrációja.

21. ábra: Ügyfélkapus regisztrációval rendelkezők aránya a köztisztviselők és kormánytisztviselők, valamint a lakosság körében (a kutatásban résztvevők százalékában)



A lakossági adat forrása: Ariosz, 2011; Századvég, 2012

Az ügyfélkapus regisztrációval rendelkezők aránya alapján területi elhelyezkedés, szervtípus, illetve a betöltött pozíció alapján egyaránt szignifikáns mintázódás rajzolódik ki (minden esetben $p < 0,001$). Azonban az e tekintetben tapasztalt mintázódások némileg eltérnek az eddigiek során kirajzolódótól.

- Legnagyobb arányban a Dunántúlon rendelkeznek a közszolgálatban dolgozók ügyfélkapus regisztrációval (64%), továbbá átlagon felüli arányt mértünk az északi és az alföldi térségben (60%). Érdekes módon a fővárosi tisztviselők körében a vizsgált jellemzők többsége esetében megmutatkozó előny az ügyfélkapus regisztráció tekintetében nem érvényesül: a fővárosban dolgozó köztisztviselők és kormánytisztviselők esetében kaptuk a legkisebb arányokat (48%).
- Szervtípus szerint is a szokásostól eltérő mintázódást tapasztaltunk: az önkormányzatoknál dolgozó közszolgák körében a legnagyobb a regisztrációval rendelkezők aránya (66%), ugyanakkor átlag alatti az egyéb szerveknél, valamint a központi szerveknél dolgozók körében.
- A területi elhelyezkedés és a szervtípus mentén együttesen vizsgálva az ügyfélkapus regisztrációval rendelkezők arányát, a legmagasabb értékeket a dunántúli valamint az északi és alföldi régióban található önkormányzatok dolgozói körében találunk (ezen a helyeken az átlagnál több mint 10%-kal magasabb a regisztrációval rendelkező közszolgák aránya). A legkisebb arányban pedig a budapesti területi szervek dolgozói

rendelkeznek ilyen irányú tapasztalattal, ahol nem éri el az egyharmadot azoknak az aránya, akinek van ügyfélkapus regisztrációja.

- A vezetők-nem vezetők dimenzióban a szokásos összefüggés mutatkozott: a vezetők az átlagosnál nagyobb arányban (67%) regisztráltak az ügyfélkapu rendszerben (az erre vonatkozó részletes adatok megtalálhatók az alapmegozslásokat tartalmazó külön mellékletben).

19. táblázat: Ügyfélkapus regisztrációval rendelkezők aránya régiók és szervtípus szerint (%)

Régió	Szervtípus	Van ügyfélkapus regisztrációja
Budapest	Központi szerv	52,2%
	Területi szerv	<u>31,4%</u>
	Önkormányzat	61,0%
	Egyéb	49,5%
	Összesen	47,7%
Pest megye	Területi szerv	51,1%
	Önkormányzat	62,8%
	Összesen	56,4%
Dunántúl	Területi szerv	61,7%
	Önkormányzat	66,8%
	Összesen	63,6%
Észak és Alföld	Területi szerv	55,2%
	Önkormányzat	67,5%
	Összesen	59,7%
Total	Központi szerv	52,2%
	Területi szerv	51,9%
	Önkormányzat	65,7%
	Egyéb	49,5%
	Összesen	55,8%

Amennyiben az ügyfélkapus regisztrációval kapcsolatban álló tényezők feltárására az intézményi jellemzők és a köztisztviselők és kormánytisztviselők rendelkezésre álló individuális jellemzői alapján *Bináris Logisztikus Regressziós modellt* építünk, akkor 62%-os találati aránnyal tudjuk megmondani, hogy valaki rendelkezik-e ügyfélkapus regisztrációval, vagy sem. A modellbe bevont változók alapján történő besorolás pontossága összességében ugyan csak csekély mértékben nagyobb annál, mintha a módusz alapján történik a becslés, mindazonáltal a modell szignifikáns ($p < 0,001$), s modellünk az ügyfélkapus regisztrációval rendelkezőket

nagyobb találati aránnyal (79%) tudja azonosítani. A modellben következő változók jutottak szignifikáns ($p < 0,05$) szerephez:¹⁴

- régió
- szervtípus
- vezető beosztásban dolgozik-e
- az ügyfelekkel való személyes kapcsolattartás
 - a kérdezett munkájának része-e valamilyen e-közigazgatási tevékenység;
 - iskolai végzettség;
 - informatikai diploma vagy más informatikai képzettség

A többi változó kontroll alatt a tartása mellett azt tapasztaljuk, hogy a központi szervekhez képest az önkormányzatoknál dolgozó közszolgák szignifikánsan ($p = 0,004$) nagyobb eséllyel rendelkeznek (Exp(B):1,547) ügyfélkapus regisztrációval. A szervtípus mellett az intézmény területi elhelyezkedése is szignifikáns szerepet kap ($p < 0,05$) az ügyfélkapus regisztráció bejöttésében: a dunántúli és az északi és alföldi régióban nagyobb az esélye annak, hogy a közszolgálatban dolgozók rendelkeznek ügyfélkapus regisztrációval, mint a fővárosban (Exp(B): 1,399 ill. 1,397). A vizsgált individuális jellemzőket alapján pedig azt mondhatjuk, hogy a back-office (Exp(B):3,913) ill. a front office feladatok (Exp(B):1,801) ellátása jelentősen ($p < 0,0001$) növeli az ügyfélkapus regisztrációval rendelkezők közé tartozás esélyét azokhoz képest, akik nem vesznek részt közvetlenül az e-közigazgatásban. Az ügyfelekkel való kapcsolattartáson különböző módjai közül személyes kapcsolattartás jótékony szerepe mutatkozik meg e tekintetben ($p < 0,0001$, Exp(B):1,570). Hasonló módon kedvező hatással van az ügyfélkapu regisztráció alakulására a vezető pozíció ($p < 0,0001$), a felsőfokú végzettség ($p < 0,05$), illetve az, ha valaki rendelkezik valamilyen informatikai képzettséggel (diplomával, vagy más végzettséggel) ($p < 0,0001$).

¹⁴ A modell kiinduló változói megtalálhatók a mellékletben. Néhány változót ebben az esetben is a válasziányok nagy aránya miatt kellett elhagynunk a modellből. A többi, a végső modellben nem szereplő változót a $p > 0,05$ szignifikancia szint alapján szelektáltunk ki.

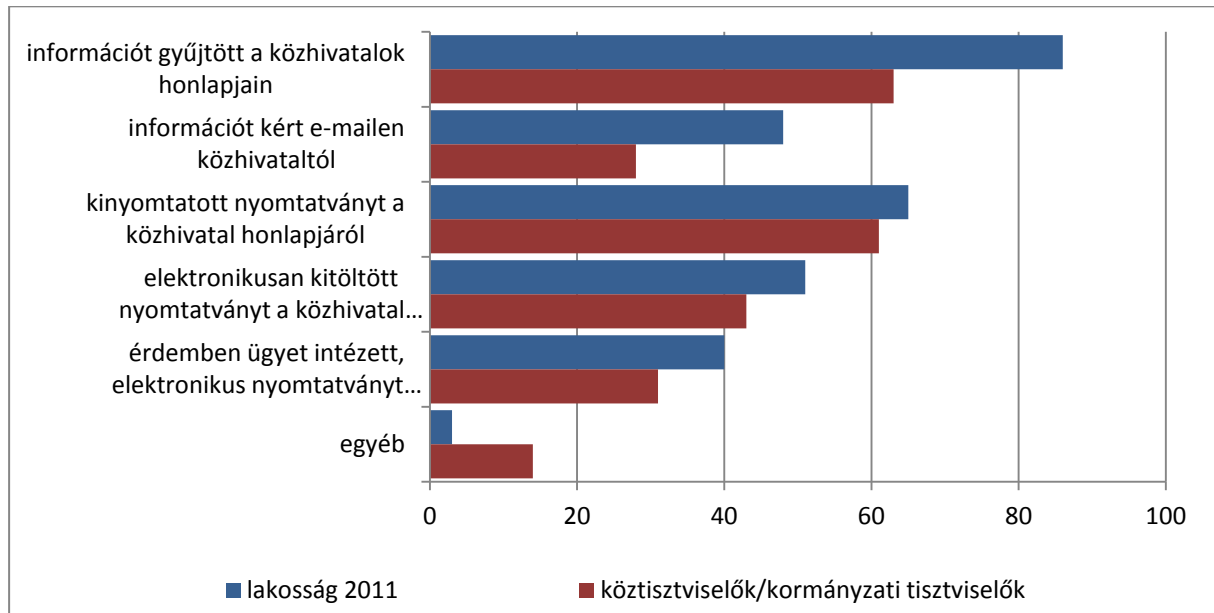
20. táblázat: Az ügyfélkapus regisztrációval kapcsolatos modell: a modellben szereplő változók (N=3360)¹⁵

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Régió (referencia kategória: Bp.)			9,091	3	,028	
Pest megye (1)	,135	,179	,564	1	,453	1,144
Dunántúl (2)	,335	,130	6,702	1	,010	1,399
Észak és Alföld (3)	,334	,125	7,175	1	,007	1,397
Szervtípus (ref.: központi szerv)			36,155	3	,000	
Területi szerv (1)	-,150	,139	1,157	1	,282	,861
Önkormányzat (2)	,437	,153	8,150	1	,004	1,547
Egyéb (3)	,113	,266	,181	1	,670	1,120
Vezető beosztásban dolgozik-e (1=igen, 2=nem)	-,647	,116	31,130	1	,000	,523
Az ügyfelekkel személyes kapcsolattartás (0=nem; 1=igen)	,451	,113	15,875	1	,000	1,570
A kérdezett munkájának része-e bármilyen e-közigazgatási tevékenység? (ref.: nem vesz részt közvetlenül)			59,007	4	,000	
szakértőként dolgozik (1)	,353	,331	1,140	1	,286	1,423
back-office feladatokat lát el (2)	1,364	,232	34,595	1	,000	3,913
igen, ügyfélszolgálati feladatokat végez (3)	,588	,111	28,118	1	,000	1,801
igen, irányítási, menedzsment feladatokat lát el (4)	-,053	,206	,068	1	,795	,948
Iskolai végzettség (ref.: középiskola)			10,743	3	,013	
főiskolai diploma (1)	,270	,124	4,764	1	,029	1,310
egyetemi diploma (2)	,443	,137	10,455	1	,001	1,558
tudományos fokozat (3)	,459	,315	2,130	1	,144	1,583
Van-e valamilyen informatikai végzettsége (0=nincs; 1=van)	,489	,095	26,194	1	,000	1,630
Konstans	,299	,293	1,039	1	,308	1,349

Érdekes módon, a köztisztviselők és kormánytisztviselők körében mért markánsan nagyobb arányú ügyfélkapus regisztráció a különböző e-közigazgatási szolgáltatások terén szerzett felhasználói tapasztalatokban nem mutatkozik meg. Sőt, a közhivatalok honlapján való információgyűjtés, és az e-mailben való információ kérés a lakosság körében markánsan gyakoribb, de a lakosság körében az érdemi ügyintézés (elektronikus nyomtatvány visszaküldése a közhivatal honlapján) is közel 10%-kal nagyobb arányban fordul elő, mint a közszolgálatban dolgozók körében.

¹⁵ A modell kiinduló változóit ebben az esetben is a mellékletben megadott változók képezték.

22. ábra: Az e-közigazgatási szolgáltatások terén milyen ügyintézésel kapcsolatos felhasználói tapasztalatai vannak (az e-közigazgatási szolgáltatásokat ismerők¹⁶ százalékában)



A lakossági adat forrása: Ariosz, 2011

A közszolgálatban dolgozók körében az érdemi ügyintézés tekintetében mind régiók, mind szervtípus szerint szignifikáns (mindkét esetben $p < 0001$) mintázódás figyelhető meg. Összességében a fővárosban és a Dunántúlon, valamint általában az önkormányzatoknál, az átlagosnál valamelyest nagyobb, az északi és az alföldi régióban, illetve a területi szerveknél pedig az átlagosnál kisebb arányban találkozhatunk olyan köztisztviselővel illetve kormánytisztviselővel, aki elektronikus nyomtatványt visszaküldött már a közhivatal honlapján. Amennyiben az intézmények területi elhelyezkedése és típusa mentén együttesen vizsgáljuk az érdemben ügyet intéző közszolgák arányát, akkor azt tapasztaljuk, hogy a fővárosi önkormányzatoknál az átlagosnak másfélszerese, s a dunántúli önkormányzatoknál is több mint 10%-al meghaladja az átlagot az érdemi ügyintézési tapasztalatokkal rendelkezők aránya. Ugyanakkor Pest megyében valamint az északi és alföldi régióban elhelyezkedő területi szerveknél találkozunk a legalacsonyabb arányokkal.

Szintén szignifikánsan ($p < 0001$) nagyobb arányban rendelkeznek érdemi ügyintézési tapasztalattal azok a közszolgák, akik az elmúlt három e-közigazgatási szempontból releváns fejlesztést végrehajtó intézményben (37% vs. 29,4%), illetve vezető beosztásban dolgoznak (38,1% vs. 28,6%)

¹⁶ Az Ariosz (2011) kutatásában az e-közigazgatást ismerők azonosítása a következő kérdés alapján történt: „Találkozott-e már az elektronikus közigazgatással?” Az igen választ adók aránya a lakosságban 16% volt.

21. táblázat: Érdemben ügyet intézők aránya régiók és szervtípus szerint (%)

Régió	Szervtípus	Érdemben ügyet intézett
Budapest	Központi szerv	32,8%
	Területi szerv	26,2%
	Önkormányzat	46,6%
	Egyéb	32,7%
	Összesen	32,8%
Pest megye	Területi szerv	<u>21,7%</u>
	Önkormányzat	36,9%
	Összesen	28,6%
Dunántúl	Területi szerv	27,0%
	Önkormányzat	41,1%
	Összesen	32,2%
Észak és Alföld	Területi szerv	<u>23,7%</u>
	Önkormányzat	29,0%
	Összesen	25,6%
Total	Központi szerv	32,8%
	Területi szerv	25,1%
	Önkormányzat	36,8%
	Egyéb	32,7%
	Összesen	30,2%

Az érdemi ügyintézési tapasztalatokkal rendelkező köztisztviselő és kormánytisztviselők azonosítására ezúttal is *Bináris Logisztikus Regressziós modell*t építettünk a mellékletben leírt intézményi individuális jellemzők tartományán. Ezúttal modellben következő változók jutottak szignifikáns ($p < 0,05$) szerephez:¹⁷

- régió
- szervtípus
- jelenlegi munkakörében kapcsolatba kerül-e ügyfelekkel
- az ügyfelekkel való kapcsolattartás csatornái
 - a kért munkájának része-e valamilyen e-közigazgatási tevékenység;
 - iskolai végzettség;
 - életkor
 - informatikai diploma vagy más informatikai képzettség

¹⁷ A modell kiinduló változói megtalálhatók a mellékletben. Néhány változót ez esetben is a válasziányok nagy aránya miatt kellett elhagynunk a modellből. A többi, a végső modellben nem szereplő változót a $p > 0,05$ szignifikancia szint alapján szelektáltunk ki.

A modellben maradt változók alapján 71%-os biztonsággal tudjuk szétválasztani az érdeemben ügyet intéző és nem intéző közszolgákat, s ezen belül az ügyet intézők beazonosítása során pedig 92%-os találati arányt tudunk elérni.

A többi változó kontroll alatt tartása mellett a vizsgált változók közül kiemelkedik az, hogy a köztisztviselő vagy kormánytisztviselő jelenlegi munkájának része-e bármilyen e-közigazgatási tevékenység. Ahhoz képest, hogy ha valaki nem vesz részt közvetlenül az e-közigazgatásban, minden más részvétel szignifikánsan növeli annak az esélyét, hogy van már érdemi e-közigazgatási ügyintézésrel kapcsolatos felhasználói tapasztalata. Legnagyobb esélyhányadost az e-közigazgatási projektekből szakértőként dolgozók esetében kaptunk, de azokhoz képest, akik nem vesznek részt közvetlenül az e-közigazgatásban, a back-office, és a front-office dolgozóknak, illetve az irányítási, menedzsment feladatokat ellátóknak is másfél-kétszeres az esélye arra, hogy rendelkeznek ilyen irányú tapasztalattal.

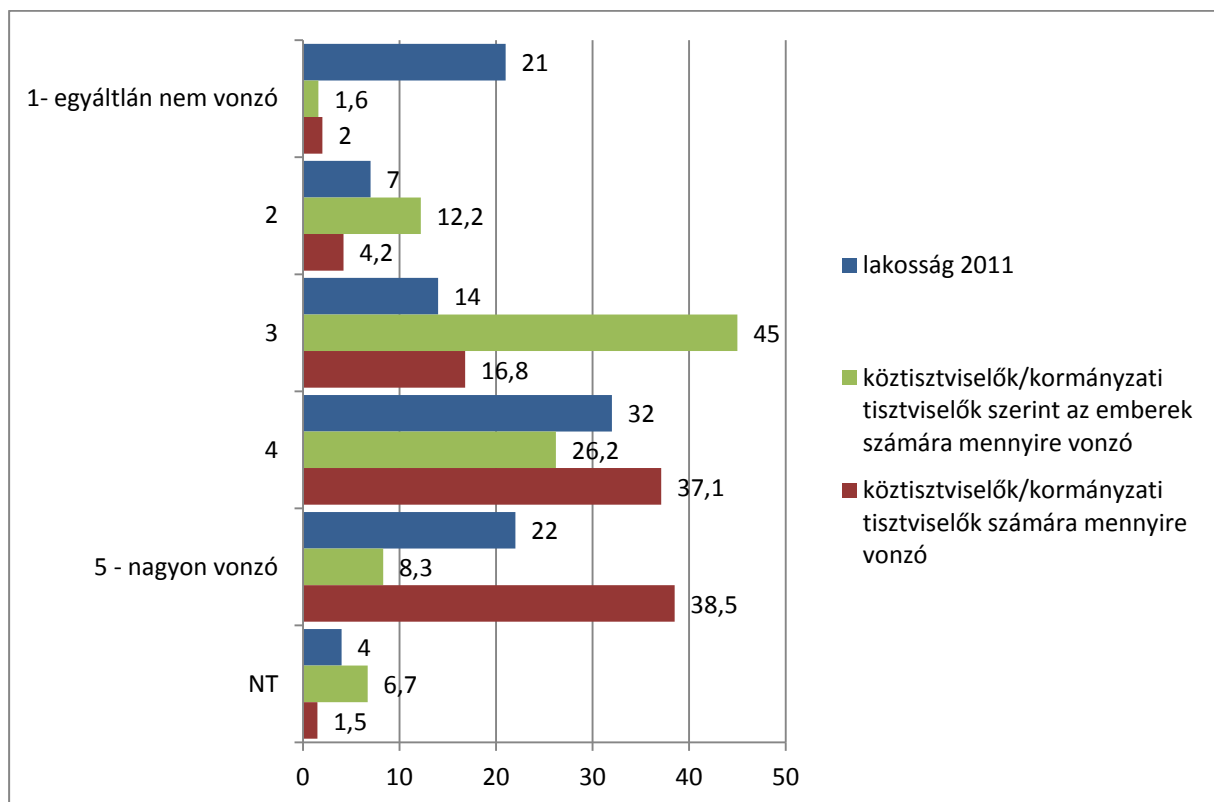
22. táblázat: Érdemi ügyintézési tapasztalattal kapcsolatos modell: a modellben szereplő változók (N=3360)

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Régió (referencia kategória: Bp.)			11,310	3	,010	
Pest megye (1)	-,264	,191	1,916	1	,166	,768
Dunántúl (2)	-,098	,135	,534	1	,465	,906
Észak és Alföld (3)	-,388	,132	8,569	1	,003	,679
Szervtípus (ref.: központi szerv)			48,521	3	,000	
Területi szerv (1)	,130	,149	,762	1	,383	1,139
Önkormányzat (2)	,756	,159	22,684	1	,000	2,130
Egyéb (3)	,528	,272	3,781	1	,052	1,696
Munkájának meghatározó része, hogy ügyfelekkel foglalkozik (ref.: csak alkalmanként foglalkozik ügyfelekkel)	-,303	,090	11,386	1	,001	,739
Az ügyfelekkel személyes kapcsolattartás (0=nem; 1=igen)	,401	,131	9,417	1	,002	1,493
Az ügyfelekkel elektronikus levelezés útján való kapcsolattartás (0=nem; 1=igen)	,631	,106	35,392	1	,000	1,879
Az ügyfelekkel telefonon való kapcsolattartás (0=nem; 1=igen)	-,343	,151	5,171	1	,023	,710
Az ügyfelekkel online felületen keresztül való kapcsolattartás (0=nem; 1=igen)	,360	,115	9,880	1	,002	1,433
A kérdezett munkájának része-e bármilyen e-közigazgatási tevékenység? (ref.: nem vesz részt közvetlenül)			38,051	4	,000	
szakértőként dolgozik (1)	1,190	,319	13,887	1	,000	3,288
back-office feladatokat lát el (2)	,570	,183	9,697	1	,002	1,768
igen, ügyfélszolgálati feladatokat végez (3)	,377	,118	10,236	1	,001	1,459
igen, irányítási, menedzsment feladatokat lát el (4)	,646	,188	11,851	1	,001	1,908
Iskolai végzettség (ref.: középiskola)			28,471	3	,000	
főiskolai diploma (1)	,472	,130	13,223	1	,000	1,603
egyetemi diploma (2)	,711	,142	25,115	1	,000	2,036
tudományos fokozat (3)	1,134	,326	12,123	1	,000	3,107
Életkor (1=max. 45 éves; 2=45 feletti)	,583	,085	47,132	1	,000	1,791
Van-e valamilyen informatikai végzettsége (0=nincs; 1=van)	,629	,097	42,404	1	,000	1,876
Konstans	-3,034	,263	132,799	1	,000	,048

Az e-kormányzati szolgáltatásokkal kapcsolatos vélekedések

A köztisztviselők és kormányzati tisztviselők döntően „vonzónak”, vagy „nagyon vonzónak” tartják saját maguk számára az internetes ügyintézés. Másokra vonatkoztatva (Ön szerint az emberek Magyarországon mennyire tartják vonzónak az internetes ügyintézés?) azonban inkább a bizonytalan (a skála középértékén elhelyezkedő, 3-as) válaszok válnak dominánssá, mindazonáltal így is kedvezőbb véleményt fogalmaztak meg e tekintetben, mint amit lakossági kutatások (ICT Report, 2012) mértek. Az ICT Report (2012) eredményei szerint az emberek egyötöde egyáltalán nem tartja vonzónak az e-kormányzati szolgáltatásokat.

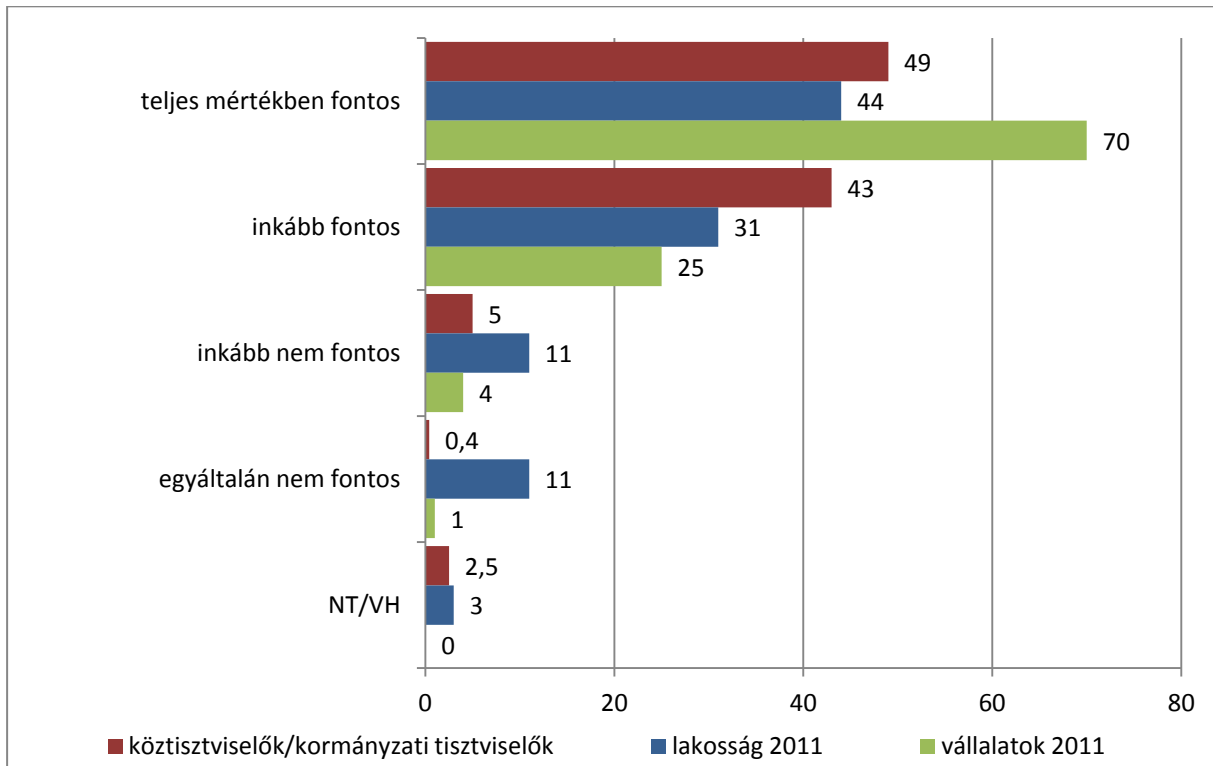
23. ábra: Mennyire vonzó az internetes ügyintézés (e-kormányzati szolgáltatások) a köztisztviselők és kormánytisztviselők, valamint a lakosság számára (a kutatásban résztvevők százalékában)



A lakossági adat forrása: ICT Report, 2012

A lakossági és a vállalati szegmensben, valamint a közszolgálatban dolgozók vélekedése az internetes ügyintézés fontosságáról meglehetősen egybehangzó. Mindhárom csoportban a döntő többség (75-95%) fontosnak tartja azt, hogy az ügyeket interneten is lehessen intézni, bár a vállalatok jóval markánsabban képviselik ezt a véleményt, mint a lakosság. A kutatásban résztvevő köztisztviselők és kormánytisztviselők véleménye a vállalati és a lakossági vélemények között, a lakossági arányokhoz közelebb helyezkedik el.

24. ábra: Az internetes ügyintézés fontosságával kapcsolatos vélekedések a köztisztviselők és kormánytisztviselők, valamint a lakosság és a vállalatok körében (a kutatásban résztvevők százalékában)

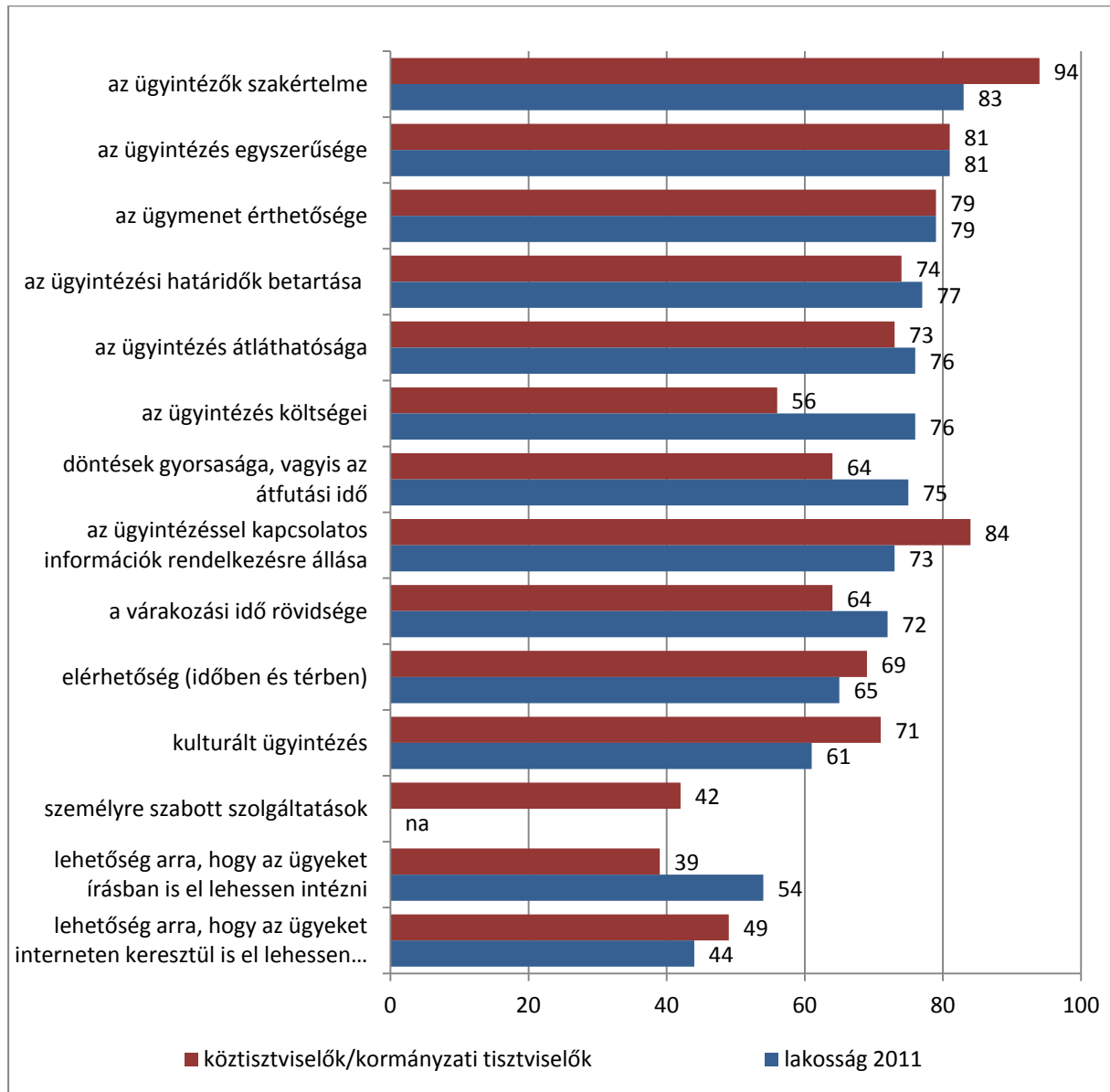


A lakossági adat forrása: Ariosz, 2011; Vállalati adat forrása: Nézőpont Intézet, 2011¹⁸

Amennyiben azonban az ügyintézés különböző más jellemzőinek kontextusában vizsgáljuk az internetes ügyintézés fontosságának megítélését, akkor azt látjuk, hogy a közszolgálatban dolgozók körében az alacsonyabb fontosságú jellemzők között szerepel az, hogy az ügyeket lehessen interneten keresztül is intézni. Míg az ügyintézők szakértelmét, az ügyintézés egyszerűségét, az ügymenet érthetőségét a közszolgálatban dolgozók négyötöde tartja „nagyon fontosnak”, addig az ügyek interneten keresztül történő intézéséről így vélekedők aránya ennek csaknem fele. A lakossági vélekedések hasonló módon polarizálódnak.

¹⁸ A Nézőpont Intézet (2011) telefonos megkérdezéssel (CATI) 1000 hazai vállalkozás körében végzett kutatást, a közigazgatás működésével, az ügyintézés megítélésével kapcsolatban. Az adatfelvétel 2011-ben történt.

25. ábra: Az ügyintézés különböző tényezőinek fontosságával kapcsolatos vélekedések a köztisztviselők és kormánytisztviselők, valamint a lakosság körében (a nagyon fontos válaszok aránya, a kutatásban résztvevők százalékában)



A lakossági adat forrása: Ariosz, 2011

Az e-kormányzati szolgáltatásokkal kapcsolatos vélekedések tekintetében azonban a közszolgálatban dolgozók különböző csoportjai között jelentős különbségek mutatkoznak.

Az e-kormányzati szolgáltatások a köztisztviselők és kormánytisztviselők nem mindegyik csoportja számára egyformán vonzóak: régiók és szervtípus mentén egyaránt szignifikáns ($p < 0,001$) mintázódást tapasztaltunk. Budapesten, s ezen belül is elsősorban a központi és a területi szerveknél dolgozók körében a sokasági átlaghoz képest nagyobb mértékben, míg Északon és az Alföldön az átlagosnál kevésbé tartják vonzóknak a saját maguk számára az

internetes ügyintézést a közszolgálatban dolgozók. Emellett az átlagosnál alacsonyabb értékek mutatkoztak Pest megyében a területi szerveknél, illetve a fővárosban az egyéb szerveknél is, azonban a válaszok átlagértéke sehol nem megy a skálaközéppérték (3-as) alá, azaz a közszolgálatban dolgozók véleménye mindenütt a kedvező „inkább vonzó” tartományban helyezkedik el. A vezetők és nem vezetők válaszait vizsgálva szintén szignifikáns különbségek mutatkoztak (vezetők:4,19; nem vezetők: 4,06; $p=0,001$)

23. táblázat: Mennyire vonzó az internetes ügyintézés (e-kormányzati szolgáltatások) a köztisztviselők és kormánytisztviselők számára (5 fokozatú skálán mért átlagok)

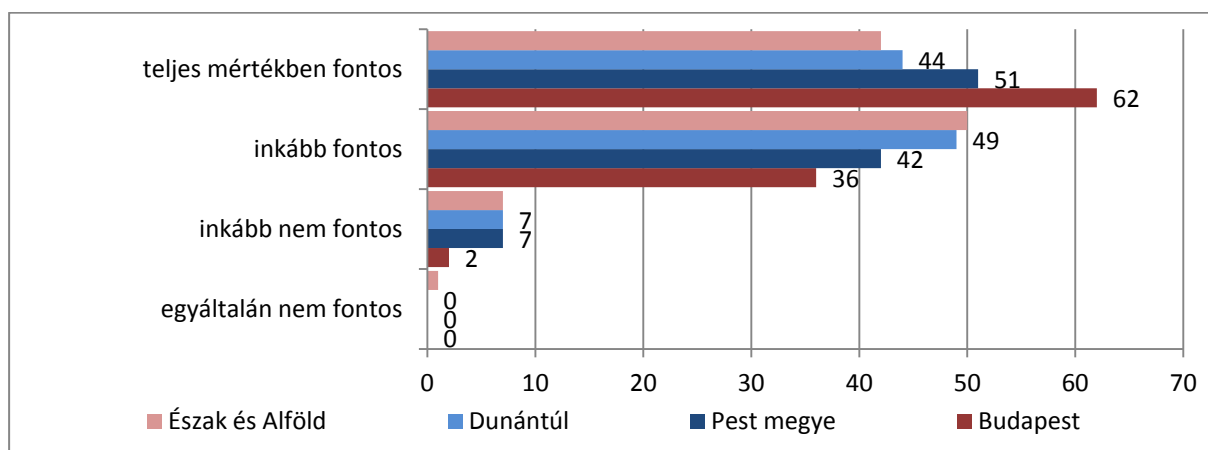
Régió	Szervtípus	Átlag	N	Szórás
Budapest	Központi szerv	4,32	1041	,891
	Területi szerv	4,29	494	,693
	Önkormányzat	4,11	236	,799
	Egyéb	<u>3,95</u>	106	1,203
	Összesen	4,26	1877	,859
Pest megye	Területi szerv	<u>3,89</u>	179	1,047
	Önkormányzat	4,16	149	,954
	Összesen	4,01	328	1,014
Dunántúl	Területi szerv	4,00	727	,999
	Önkormányzat	4,02	436	,931
	Összesen	4,01	1163	,974
Észak és Alföld	Területi szerv	<u>3,87</u>	928	1,006
	Önkormányzat	<u>3,95</u>	538	,969
	Összesen	<u>3,90</u>	1465	,993
Összesen	Központi szerv	4,32	1041	,891
	Területi szerv	4,00	2328	,962
	Önkormányzat	4,03	1358	,930
	Egyéb	3,95	106	1,203
	Összesen	4,08	4833	,952

A köztisztviselők és kormánytisztviselők körében az e-ügyintézés fontosságának megítélése tekintetében területi elhelyezkedés és szervtípus szerint szintén szignifikáns mintázódás figyelhető meg (mindkét esetben $p<0,001$):

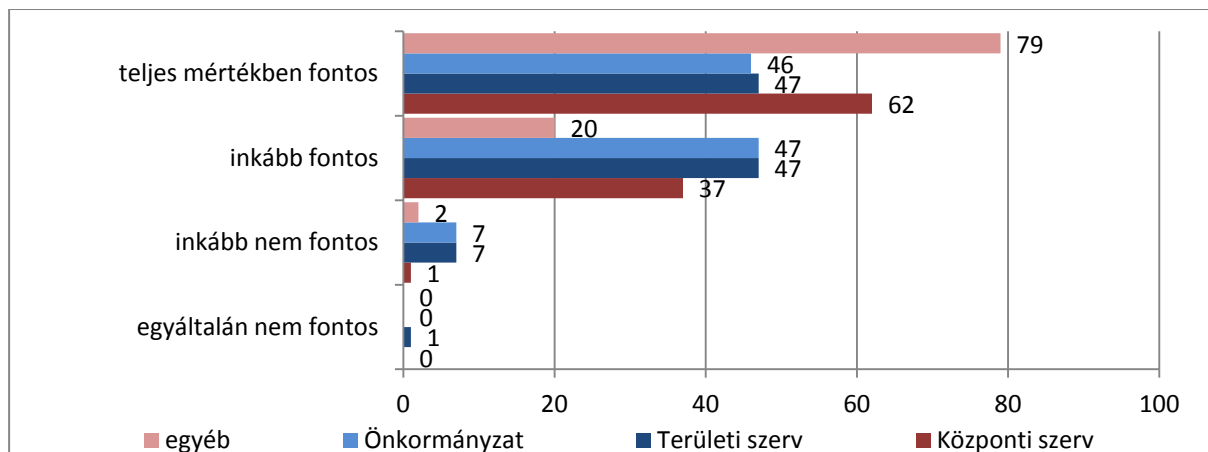
- A döntő többség az ország különböző részein mindenütt fontosnak tartja azt, hogy az ügyeket interneten keresztül is lehessen intézni, azonban a fővárosban jóval nagyobb arányban dolgoznak olyan közszolgák, akik „nagyon fontosnak” tartják azt.

- A különböző szervtípusokat vizsgálva – nem először – azt tapasztalhatjuk, hogy a központi szervek, és az egyéb közigazgatási szervek viselkednek hasonlóan: mindkét szervtípusban jóval nagyobb az internetes ügyintézés teljes mértékben fontosnak tartók aránya, mint a sokaságban általában, illetve a másik két szervtípusban.
- A területi és a szervtípus szerinti mintázódást együttesen vizsgálva azt láthatjuk, hogy Budapest előnye nem csak a kedvező értékekkel rendelkező központi és egyéb szervek fővárosi elhelyezkedéséből adódik: az internetes ügyintézés fontosságát kifejező átlagérték a fővárosban minden szervtípusban meghaladja az átlagot. A legalacsonyabb értéket pedig az északi és alföldi régió önkormányzatainál dolgozó közszolgák körében mértük.
- A vezetők és nem vezetők véleményei között nem találtunk szignifikáns különbséget ($p=0,728$)

26. ábra: Az internetes ügyintézés fontosságával kapcsolatos vélekedések a köztisztviselők és kormánytisztviselők körében, területi elhelyezkedés szerint (a kérdésre válaszolók százalékában)



27. ábra Az internetes ügyintézés fontosságával kapcsolatos vélekedések a köztisztviselők és kormánytisztviselők körében, szervtípus szerint (a kérdésre válaszolók százalékában)



24. táblázat: Mennyire fontos az ügyek interneten történő intézésének a lehetősége a köztisztviselők és kormánytisztviselők számára (4 fokozatú skálán mért átlagok)

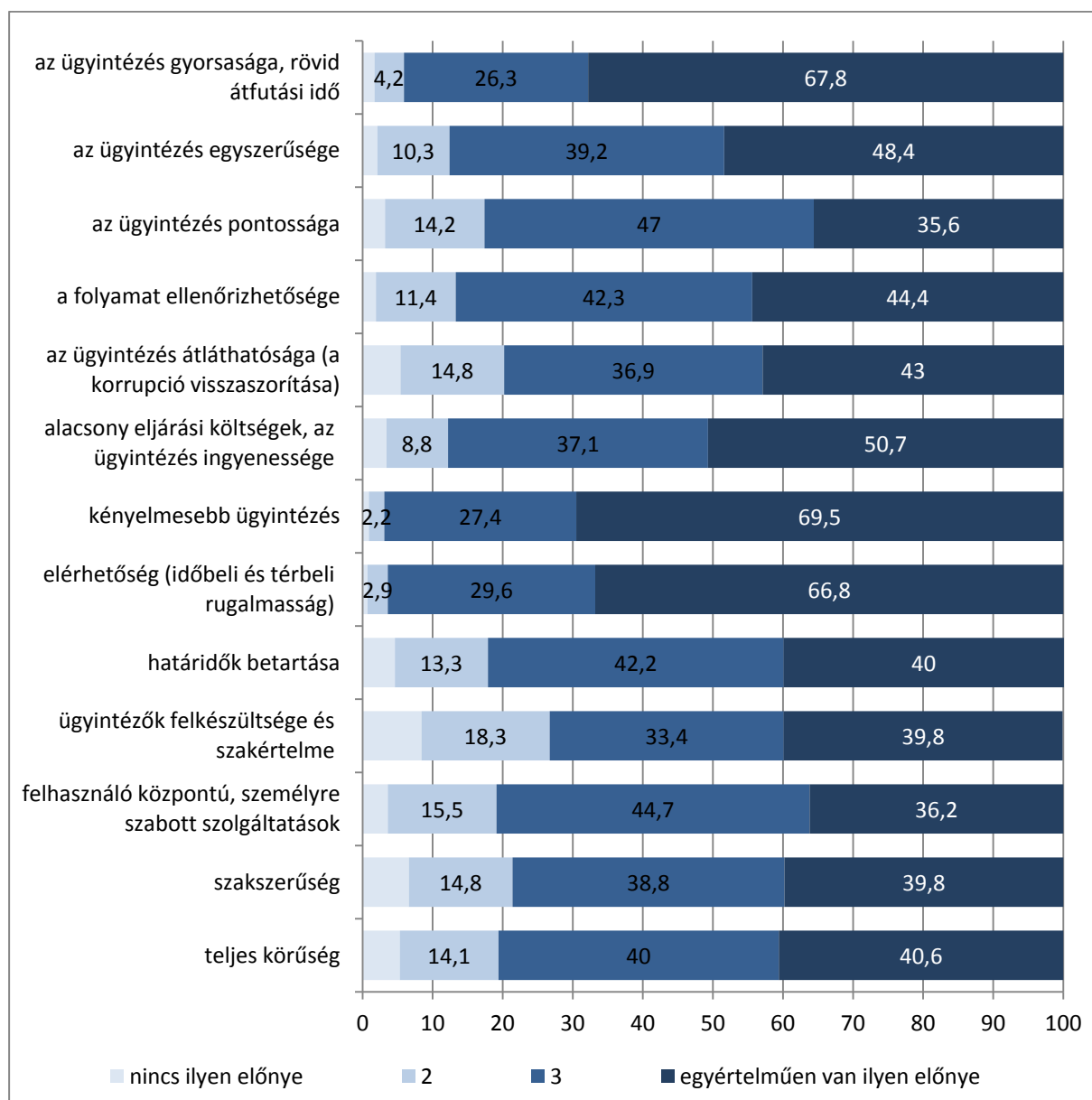
Régió	Szervtípus	Átlag	N	Szórás
Budapest	Központi szerv	3,60	1039	,525
	Területi szerv	3,56	492	,566
	Önkormányzat	3,57	236	,515
	Egyéb	3,76	107	,478
	Összesen	3,59	1873	,534
Pest megye	Területi szerv	3,36	172	,637
	Önkormányzat	3,51	141	,621
	Összesen	3,43	313	,633
Dunántúl	Területi szerv	3,38	722	,612
	Önkormányzat	3,34	424	,646
	Összesen	3,36	1147	,625
Észak és Alföld	Területi szerv	3,36	915	,630
	Önkormányzat	<u>3,29</u>	536	,649
	Összesen	3,33	1451	,637
Összesen	Központi szerv	3,60	1039	,525
	Területi szerv	3,41	2301	,616
	Önkormányzat	3,38	1337	,633
	Egyéb	3,76	107	,478
	Összesen	3,45	4784	,607

Az elektronikus ügyintézés vizsgált előnyeivel (lásd a 25. ábrán lévő tételeket) kapcsolatban többnyire egyetértésüket fejezték ki a köztisztviselők és kormánytisztviselők. A kedvezőtlen (inkább nincs, vagy nincs ilyen előnye) választ adók aránya 3,1% és 26,7% között mozgott, tehát a válaszolók háromnegyede a leginkább kételyeket kiváltó tételek esetében is észleli az előnyöket. A közszolgák közül átlagosan 10,5 tétel esetében érzékelnek előnyöket, legtöbben mind a tizenhárom vizsgált lehetséges előnyt érzékelik (módusz 13).

A kutatásban résztvevő közszolgák véleménye alapján az elektronikus ügyintézés leginkább jellemző előnyei a következők: *kényelmes; gyors; valamint bármikor és bárhol elérhető.* A kényelem, gyorsaság, és elérhetőség tekintetében a válaszolók kétharmada úgy nyilatkozott, hogy „egyértelműen van ilyen előnye” az elektronikus ügyintézésnek, és az e tekintetben kételyeket megfogalmazók – „inkább nincs” vagy „nincs ilyen előnye” választ adók – aránya mindössze 3-6% között mozgott (25. ábra). Kételyek leginkább az *ügyintézők felkészültségével, szakértelmével; a szolgáltatások személyre szabottságával; valamint szakszerűségével*

kapcsolatban fogalmazódtak meg. Azt, hogy az elektronikus ügyintézés az előbbi előnyökkel (is) járna, csak a válaszolóknak kevesebb, mint kétötöde érzékeli egyértelműen, és negyedük fogalmazott meg kritikus véleményt. Az elektronikus ügyintézés egyértelmű előnyeinek tekintett jellemzők a lakossági vizsgálatok (Ariosz, 2011), és a jelen kutatás adatai alapján is az ügyintézés közepesen fontosnak tényezői közé sorolhatók, míg az elektronikus ügyintézés előnyei között legkevésbé érzékelt tételek egyike – az ügyintézők felkészültsége – az ügyintézés legfontosabb tényezőjeként jelenik meg nemcsak a lakosság, de a közszolgák körében is. (lásd 22. ábra)

28. ábra: Az elektronikus ügyintézés előnyei – kérdésre adott válaszok a köztisztviselők és kormánytisztviselők körében (a kérdésre válaszolók százalékában)



Az egyes előnyök esetében szervtípusok mentén kisebb, de többnyire szignifikáns eltérések mutatkoznak (két item kivételével: az ügyintézés pontossága, és a folyamat ellenőrizhetősége, ahol $p > 0,05$), azonban egyértelmű mintázódás nem figyelhető meg. A különbségekkel együtt a vizsgált előnyök hasonló struktúrája bontakozik ki: mindegyik szervtípusban az elérhetőség, kényelem és gyorsaság előnyeinek hangsúlyozása jelenik meg (az egyéb szerveknél az ügyintézés gyorsasága helyett az alacsony eljárási költségeket tekintik inkább az jellemzően előnynek).

A vizsgált előnyök mintegy fele¹⁹ esetében az intézmények területi elhelyezkedése szerint is kismértékű, de szignifikáns ($p < 0,05$) eltéréseket tapasztaltunk, de jellemző mintázódás, és az országos adatokhoz képest eltérő struktúra ebben az esetben sem jelentkezett (a részletes adatok megtalálhatók az alapmegoszlásokat tartalmazó külön mellékletben).

A **fókuszcsoportos vizsgálat során** azt vizsgáltuk, hogy a résztvevők milyen előnyöket és hátrányokat fogalmazznak meg, illetve hogyan rangsorolják azokat. A vizsgálat két nagyobb részből állt, az első részben egyénileg kellett rangsorolni az előnyöket és a hátrányokat, 3-3 említési lehetőséggel, előzetes befolyásolás nélkül. A második részben közösen – a moderátor irányításával – vitatták meg a résztvevők álláspontjukat, érveket sorolva fel az általuk preferált válaszok mellett.

A pozitívumokat tekintve hasonlóan a kérdőíves vizsgálatához ebben az esetben is az időbeli és térbeli flexibilitás és a gyorsaság tekinthető markáns véleménynek, illetve több – a vizsgálat első hullámában összeállított szempont megjelenik.

A nyílt beszélgetéseken hasonló intenzitással jelentek meg a fentebb felsorolt előnyök, ebben az esetben is a gyorsaság és a flexibilitás mellett hangzott el a legtöbb érv, azt azonban meg kell jegyezni, hogy többen említették, hogy véleményük egy jól működő rendszerre vonatkozik és a következőkben, a hátrányok felsorolásánál megfigyelhetjük, hogy több esetben a hátrányok a gyakorlati megvalósítás nehézségeihez köthetők.

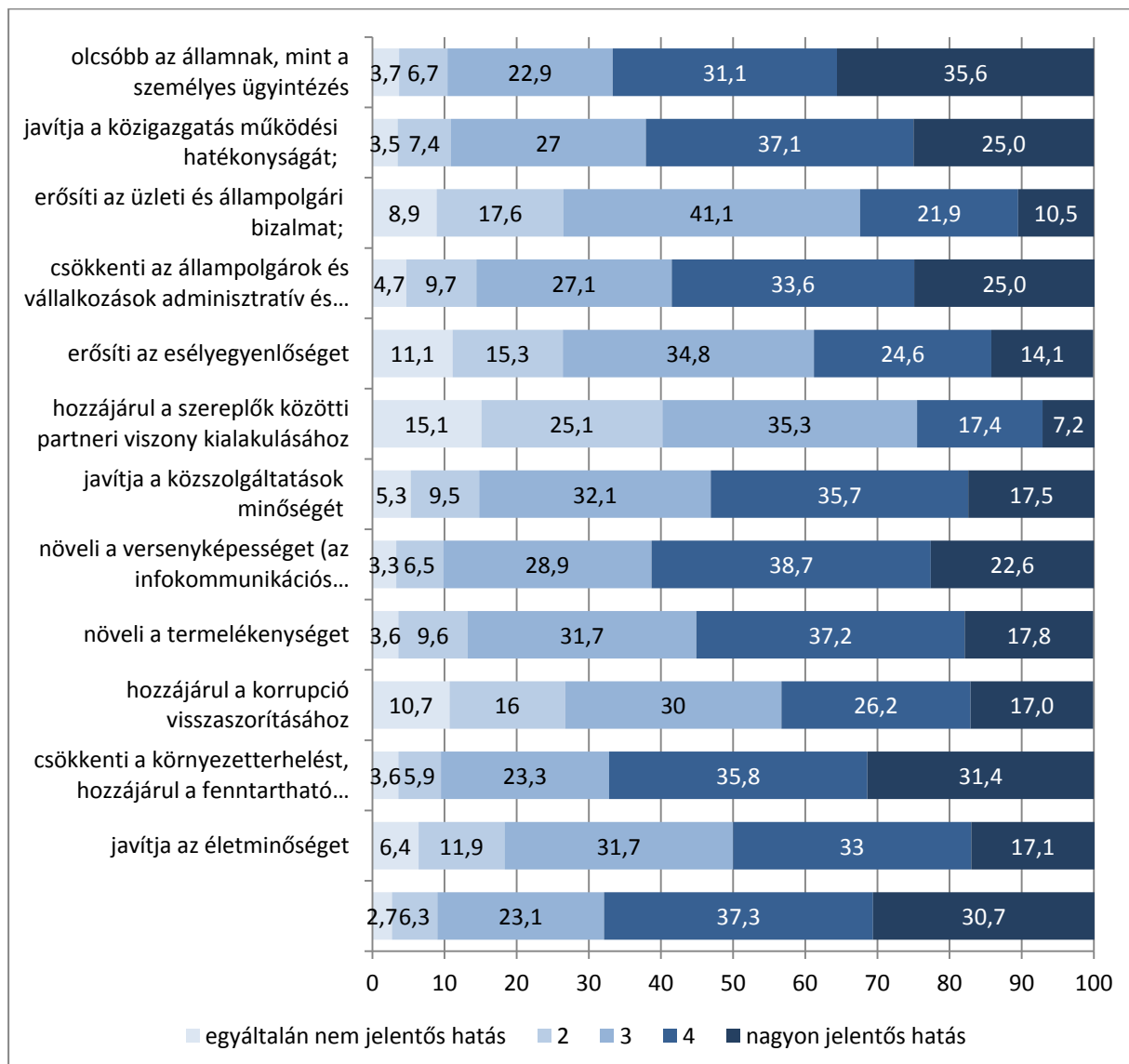
A hátrányok megfogalmazása során jól körülhatárolhatóak azok a problémák, amelyeket a beszélgetésen résztvevők jeleztek: bonyolult működés, bizonytalan technikai háttér, nem személyre szabott/személyhez kötött ügyintézés, az ügyintézővel való személyes kapcsolat hiánya.

Az elektronikus közigazgatás legfőbb gazdasági és társadalmi előnyeinek jelentőségét 5 fokozatú skálán értékelve azt tapasztaltuk, hogy a vizsgált gazdasági és társadalmi szintű előnyöknek csak mintegy felét (átlagosan 6,3 előny) tartják jelentősnek (a skála pozitív tartományában, 4-es vagy 5-ös érték) a közszolgálatban dolgozók. A köztisztviselők és kormánytisztviselők legnagyobb arányban azt jelezték, hogy „olcsóbb az államnak”, illetve „csökkenti a környezetterhelést, ezáltal hozzájárul a fenntartható fejlődéshez”, továbbá hogy

¹⁹ A következő előnyök tekintetében mutatkoztak szignifikáns regionális eltérések: az ügyintézés gyorsasága, rövid átfutási idő; az ügyintézés egyszerűsége; kényelmesebb ügyintézés; elérhetőség (időbeli és térbeli rugalmasság); határidők betartása; ügyintézők felkészültsége és szakértelme; szakszerűség

„hozzájárul a digitális írástudás /az információs társadalom fejlesztéséhez”. Ezeket a hatásokat a közszolgák kétharmada „jelentősnek” vagy „nagyon jelentősnek” tartja, s rendre 10% alatt marad azok aránya, akik vitatják ezen hatások jelentőségét. További, a válaszolók mintegy háromötöde által jelentősnek tartott hatása az elektronikus közigazgatásnak, hogy „javítja a közigazgatás működési hatékonyságát”, „csökkenti az állampolgárok és a vállalkozások adminisztratív terheit”, továbbá „növeli a versenyképességet az infokommunikációs szolgáltatások terén”. Elenyésző arányban sorolják az elektronikus közigazgatás jelentős hatásai közé azt, hogy „javítja a szereplők közötti partneri viszonyt”, illetve hogy „erősíti az üzleti és állampolgári bizalmat”. Kisebbségben vannak a közszolgák között azok is, akik úgy gondolják, hogy az elektronikus közigazgatás „hozzájárul a korrupció visszaszorításához”.

29. ábra: Az elektronikus közigazgatás legfőbb gazdasági és társadalmi előnyei – kérdésre adott válaszok a köztisztviselők és kormánytisztviselők körében (a kérdésre válaszolók százalékában)



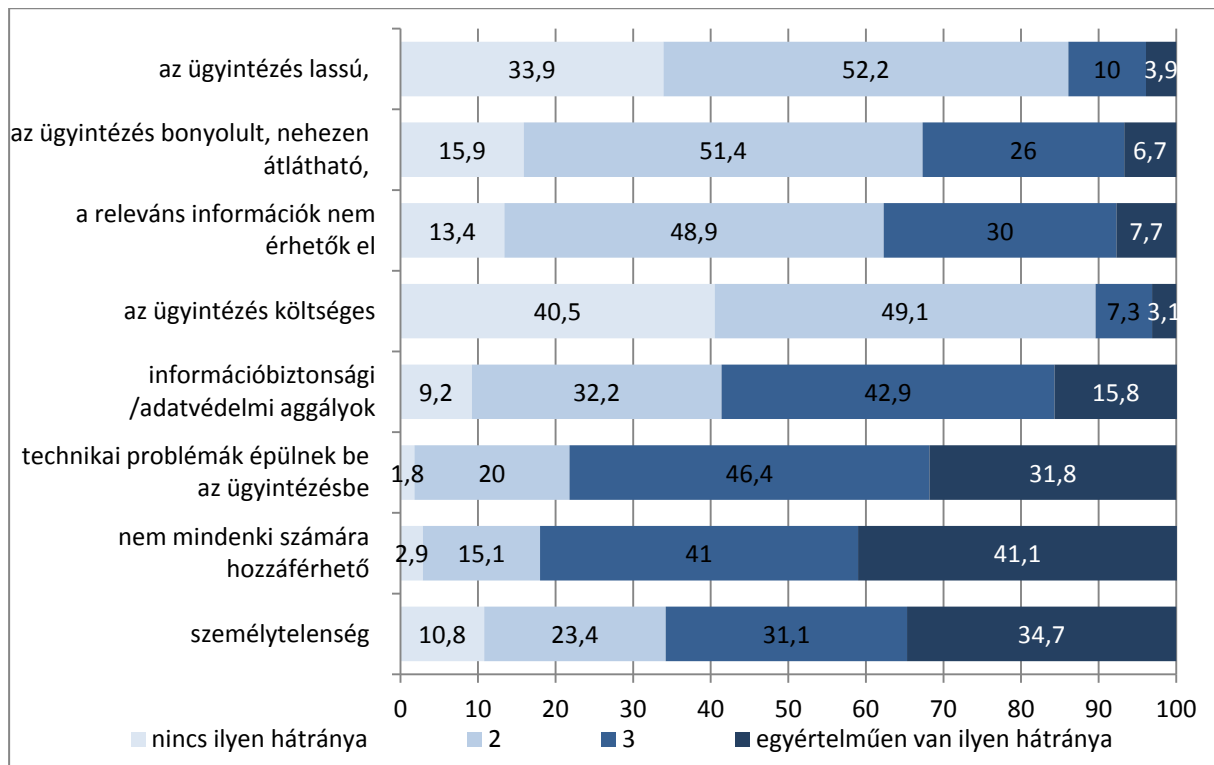
Amennyiben a gazdasági és társadalmi szintű előnyökkel kapcsolatos vélekedések regionális mintázódását vizsgáljuk, minden dimenzióban szignifikáns különbségek mutatkoznak ($p < 0,05$): fővárosban dolgozó köztisztviselők és kormánytisztviselők körében két item kivételével²⁰ rendre magasabb átlagokat kaptunk (a részletes adatok megtalálhatók az alapmegoszlásokat tartalmazó külön mellékletben), mint a vidéki régiókban dolgozók esetében.

Szervtípus szerint szintén mindegyik vizsgált gazdasági és társadalmi előny esetében szignifikáns ($p < 0,05$) mintázódást tapasztaltunk. A területi különbségekhez hasonlóan (a „szereplők közötti partneri viszony kialakítása” tétel kivételével) ebben az esetben is szisztematikus mintázat rajzolódik ki: a központi, valamint az egyéb szerveknél dolgozó közszolgák körében az egyes előnyök jelentőségével kapcsolatos vélekedések átlaga rendre meghaladja az önkormányzatoknál, illetve a területi szerveknél dolgozók körében mért átlagértékeket.

Az e-kormányzati szolgáltatásokkal kapcsolatos vélemények között megvizsgáltuk azt is, hogy a közszolgálatban dolgozók az e-ügyintézésnek milyen hátrányait, hiányosságait érzékelik az egyéb (személyes vagy postai) ügyintézésrel szemben. A vélelmezett hátrányok tekintetében a vizsgált jellemzők markáns hierarchiája bontakozott ki. A közszolgálatban dolgozók leginkább attól tartanak, hogy „az e-ügyintézés nem mindenki számára hozzáférhető”, illetve hogy „technikai problémák, működési anomáliák épülhetnek be a rendszerbe”. Ezekkel a tényezőkkel kapcsolatban a válaszolók négyötöde fogalmazott meg aggodalmakat. Szintén nagy arányban (a válaszolók kétharmada) jelezték az e-ügyintézés hátrányai között a „személytelenség” problémáját. A közszolgálatban dolgozók több mint fele jelezte, hogy az e-ügyintézésnek lehetnek „az információbiztonságot, adatvédelmet érintő” hátrányai.

²⁰ A két kivételt képező elem azok közé tartozik, melyeket egyébként a válaszolók elenyésző arányban soroltak az elektronikus közigazgatás jelentős hatásai közé. Az egyik a „korrupció visszaszorítása”, a másik pedig a „szereplők közötti partneri viszony kialakítása”.

30. ábra: Az elektronikus ügyintézés hátrányai/hiányosságai – kérdésre adott válaszok a köztisztviselők és kormánytisztviselők körében (a kérdésre válaszolók százalékában)



A hátrányként/hiányosságként azonosított jelenségek közül a „nem egyenlő hozzáférés”, és a „technikai problémák” okozta hátrányok tekintetében a különböző régiókban dolgozó közszolgák meglehetősen homogén véleményt képviselnek ($p > 0,05$). Adatvédelmi problémákat inkább a fővárosban ($p = 0,001$), a személytelenséggel kapcsolatos hátrányokat pedig inkább a vidéken dolgozó közszolgák ($p < 0,001$) fogalmazták meg (a részletes adatok megtalálhatók az alapmegozslásokat tartalmazó külön mellékletben).

A kutatásban résztvevő köztisztviselők és kormánytisztviselők közel kétharmada (64,5%) ajánlott már másnak valamilyen e-közigazgatási szolgáltatást. E tekintetben sem területi elhelyezkedés, sem szervtípus szerinti mintázódás nem tapasztalható ($p > 0,1$), a vezetők körében ugyanakkor szignifikánsan ($p < 0,001$) nagyobb arányban fordul elő, hogy ügyfélnek, vagy ismeretségi körében valakinek ajánlja az e-közigazgatási szolgáltatások valamelyikét.

Az e-kormányzati szolgáltatásokkal kapcsolatos tapasztalatok, ismeretek és vélekedések alapján kirajzolódó klaszterek, és azok jellemzése

A következőkben e-kormányzati szolgáltatásokkal kapcsolatos tapasztalatokkal/ismeretekkel és vélekedésekkel kapcsolatos kérdések (67 item) mentén klaszteranalízis segítségével

próbálunk a közszolgálatban dolgozókon belül az e-közigazgatással kapcsolatban eltérő tapasztalatokkal és véleménnyel jellemezhető csoportokat létrehozni. A modellépítés során 25 csoportképző itemet tudunk azonosítani, melyek alapján – 14 iterációs fázison keresztül – a következő táblázatban lévő két klasztert sikerült elkülönítenünk.

25. táblázat: Az e-kormányzati szolgáltatásokkal kapcsolatos tapasztalatok, ismeretek és vélekedések mentén végzett klaszteranalízis klaszterképző változói és a végső klaszterközpontok

	Cluster	
	1	2
B.11 Ön szerint az emberek Magyarországon mennyire tartják vonzóknak az internetes ügyintézését?	3	4
B.16 Ön személy szerint mennyire tartja fontosnak az IKT fejlesztését?	4	5
C.1.14 Ön szerint az alábbi tényezők mennyire fontosak a közigazgatási ügyintézés során? lehetőség arra, hogy az ügyeket interneten keresztül is el lehessen intézni	3	4
C.2.1 Az alábbi tényezők közül Ön melyiket milyen mértékben tekinti az elektronikus ügyintézés előnyeinek? az ügyintézés gyorsasága, rövid átfutási idő	3	4
C.2.2 Az alábbi tényezők közül Ön melyiket milyen mértékben tekinti az elektronikus ügyintézés előnyeinek? az ügyintézés egyszerűsége	3	4
C.2.4 Az alábbi tényezők közül Ön melyiket milyen mértékben tekinti az elektronikus ügyintézés előnyeinek? a folyamat ellenőrizhetősége	3	4
C.2.5 Az alábbi tényezők közül Ön melyiket milyen mértékben tekinti az elektronikus ügyintézés előnyeinek? az ügyintézés átláthatósága (a korrupció visszaszorítása)	3	4
C.2.6 Az alábbi tényezők közül Ön melyiket milyen mértékben tekinti az elektronikus ügyintézés előnyeinek? alacsony eljárási költségek, az ügyintézés ingyenessége	3	4
C.4.5 Ön szerint milyen hátrányai, hiányosságai vannak az e-ügyintézésnek az egyéb (személyes vagy postai) ügyintézéssel szemben? információbiztonsági és adatvédelmi aggályok merülhetnek fel	3	2
C.5.1 Ön szerint melyek az elektronikus közigazgatás legfőbb gazdasági és társadalmi szintű előnyei? olcsóbb az államnak, mint a személyes ügyintézés	3	4
C.5.2 Ön szerint melyek az elektronikus közigazgatás legfőbb gazdasági és társadalmi szintű előnyei? javítja a közigazgatás működési hatékonyságát;	3	4
C.5.3 Ön szerint melyek az elektronikus közigazgatás legfőbb gazdasági és társadalmi szintű előnyei? erősíti az üzleti és állampolgári bizalmat;	2	4
C.5.4 Ön szerint melyek az elektronikus közigazgatás legfőbb gazdasági és társadalmi szintű előnyei? csökkenti az állampolgárok és vállalkozások adminisztratív és bürokratikus terheit	3	4
C.5.5 Ön szerint melyek az elektronikus közigazgatás legfőbb gazdasági és társadalmi szintű előnyei? erősíti az esélyegyenlőséget	3	4
C.5.6 Ön szerint melyek az elektronikus közigazgatás legfőbb gazdasági és társadalmi szintű előnyei? hozzájárul a szereplők közötti partneri viszony kialakulásához	2	3
C.5.7 Ön szerint melyek az elektronikus közigazgatás legfőbb gazdasági és társadalmi szintű előnyei? javítja a közszolgáltatások minőségét	3	4

C.5.8 Ön szerint melyek az elektronikus közigazgatás legfőbb gazdasági és társadalmi szintű előnyei? növeli a versenyképességet (az infokommunikációs szolgáltatások terén)	3	4
C.5.9 Ön szerint melyek az elektronikus közigazgatás legfőbb gazdasági és társadalmi szintű előnyei? növeli a termelékenységet (az információhoz való jobb hozzáférés biztosítása, a vállalkozások adminisztratív terheinek csökkentése révén)	3	4
C.5.10 Ön szerint melyek az elektronikus közigazgatás legfőbb gazdasági és társadalmi szintű előnyei? hozzájárul a korrupció visszaszorításához	2	4
C.5.11 Ön szerint melyek az elektronikus közigazgatás legfőbb gazdasági és társadalmi szintű előnyei? csökkenti a környezetterhelést, hozzájárul a fenntartható fejlődéshez	3	4
C.5.12 Ön szerint melyek az elektronikus közigazgatás legfőbb gazdasági és társadalmi szintű előnyei? javítja az életminőséget	3	4
C.5.13 Ön szerint melyek az elektronikus közigazgatás legfőbb gazdasági és társadalmi szintű előnyei? hozzájárul a digitális írástudás / az információs társadalom fejlesztéséhez	3	4
C.7.5 Ön szerint az alábbi tényezők milyen mértékben hátráltatják Magyarországon az e-ügyintézés elterjedését? nincsenek megfelelő elektronikus szolgáltatások	4	3
C.7.6 Ön szerint az alábbi tényezők milyen mértékben hátráltatják Magyarországon az e-ügyintézés elterjedését? az ügyintézés lassú, mert a háttéralkalmazások még nem készültek el teljes körűen;	4	3
C.7.12 Ön szerint az alábbi tényezők milyen mértékben hátráltatják Magyarországon az e-ügyintézés elterjedését? technikai problémák (működési anomáliák) épülnek be az ügyintézésbe (pl. nem működik a rendszer)	4	3

A modellben létrehozott klaszterek szétválasztásában – mint az a fenti táblázatból láthatjuk – végül az e-közigazgatási tapasztalatot megjelenítő változók (milyen az e-közigazgatási szolgáltatásokat ismer, milyen e-ügyintézésekben szerzett felhasználói tapasztalatokat, stb.,) nem vettek részt, tehát a klaszterek az e-közigazgatással kapcsolatosan eltérően vélekedő csoportokat jelenítik meg. A 2. klaszterbe kerültek azok, akik személy szerint nagyon fontosnak tartják az IKT fejlesztést, és azt, hogy az ügyeket lehessen interneten keresztül is intézni, s úgy gondolják, hogy általában az emberek is inkább vonzóknak tartják az internetes ügyintézését. Az elektronikus ügyintézés számos előnyét (gyors, egyszerű, pontos, ellenőrizhető, átlátható, olcsó) egyértelműen azonosítják, s jelentősnek tartják annak szinte mindegyik vizsgált társadalmi, gazdasági hatását (kivételet képez a szereplők közötti partneri viszony kialakulásához való hozzájárulás, ahol bizonytalan véleményt fogalmaznak meg). Az e-ügyintézés hátráltató technológiai nehézségekkel (nincsenek megfelelő elektronikus szolgáltatások, a háttéralkalmazások nem készültek el, működési anomáliák épülnek be az ügyintézésbe) kapcsolatban pedig kevésbé pesszimisták. A köztisztviselők és kormánytisztviselők 2. klaszterbe tarozók csoportja tehát egy „pozitívan vélekedő” csoport.

A klaszteranalízis segítségével létrehozott másik csoportba pedig az e-közigazgatással kapcsolatos vélekedései tekintetében általában az állásfoglalást megkerülő, köztes válaszokat adó, „bizonytalanok” tartoznak, akik úgy ítélik, hogy az e-ügyintézés elterjedését a

technológiai háttér hiányosságai hátráltatják. A két csoport közül a pozitívan vélekedők csoportjába sorolt közszolgák vannak többségben: A bizonytalanok csoportjába 1144 fő került, a pozitívan vélekedők közé pedig 1447 fő. A fenti 25 dimenzió mentén azonban a kérdőívet kitöltő köztisztviselők és kormánytisztviselők közel felét (47%-át) nem tudtunk besorolni (lásd a 26. táblázat).

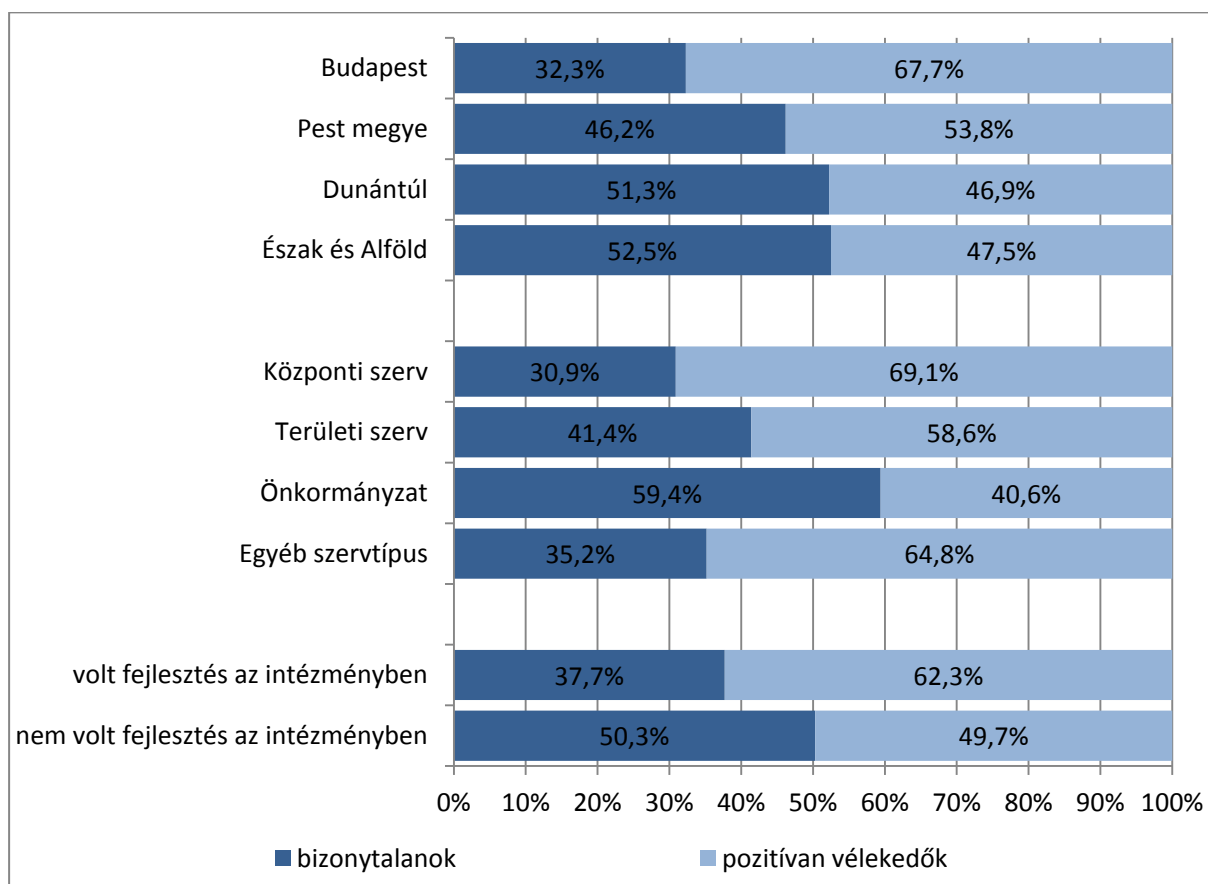
26. táblázat: Az e-kormányzati szolgáltatásokkal kapcsolatos vélekedések mentén végzett klaszteranalízis eredményeként létrejött klaszterek elemszámjai

		súlyozatlan	súlyozott	besorolt esetek eloszlása %
klaszter	1 - bizonytalanok	1228,000	1143,852	44%
	2 - pozitívan vélekedők	1392,000	1446,653	56%
besorolt esetek száma összesen		2620,000	2590,505	100%
nem besorolt esetek száma		2285,000	2314,921	1

Ebben az esetben is megvizsgáltuk, hogy a klaszteranalízis eredményeként létrejött két csoport tagjai a különböző individuális és szervezeti jellemzők mentén hogyan, milyen különbségeket mutatnak.

A „bizonytalan” és a „pozitívan vélekedő” csoport között az intézményi jellemzők (régió, szervtípus, volt-e fejlesztés az intézményben) mentén szignifikáns ($p < 0,001$) mintázódás mutatkozik. A fővárosban az átlagosnál több mint tíz százalékponttal magasabb a „pozitívan vélekedő” aránya, Dunántúlon valamint az északi és alföldi régióban pedig jelentősen átlag alatti. Szervtípus szerint a már többször megfigyelt mintázódás mutatkozik: a központi és egyéb szerveknél dolgozók közel kétharmada a „pozitívan vélekedők” csoportjába tartozik, míg az önkormányzatoknál dolgozó közszolgáknak háromötöde a „bizonytalan” csoportba került. Az intézmény helyén és típusán túlmenően szignifikáns mintázódás figyelhető meg aszerint is, hogy történt-e az utóbbi években valamilyen, e-közigazgatási szempontból releváns informatikai fejlesztés az intézményben. Azok között, akik olyan intézményben dolgoznak, ahol történt az elmúlt 3 évben releváns e-közigazgatási fejlesztés, szignifikánsan ($p < 0,001$) magasabb a „pozitívan vélekedők” aránya (62%).

31. ábra: Az e-kormányzati szolgáltatásokkal kapcsolatos vélekedések alapján a „bizonytalanok” és „pozitívan vélekedők” csoportjába soroltak aránya területi elhelyezkedés, szervtípus, az intézményben történt fejlesztések szerint (a klaszterbe besoroltak százalékában)



Amennyiben *Bináris Logisztikus Regressziós modellt* építünk az e-kormányzati szolgáltatásokkal kapcsolatos vélekedések mentén létrejött klaszterek tagjainak az intézményi jellemzők alapján való beazonosítására (I. modell), akkor azt tapasztaljuk, hogy a többi intézményi változó kontroll alatt tartása mellett is mind a három intézményi változó szignifikáns ($p < 0,05$) szerepet kap, s 61%-os biztonsággal tudjuk a két csoportot szétválasztani. Amennyiben az intézmény típusát, és az e-közigazgatási fejlesztést kontroll alatt tartjuk, akkor az északi és alföldi régiókban és a dunántúli térségben kisebb, mint fele akkora az esélye annak, hogy valaki a „pozitívan vélekedők” csoportjába tartozzon ($\text{Exp(B)}: 0,435; 0,471$), mint a fővárosban. Amennyiben a régiós hatást és az e-közigazgatási fejlesztést tartjuk kontroll alatt, akkor azt láthatjuk, hogy a központi szerveknél dolgozókhöz képest az önkormányzatok munkatársainak szignifikánsan kisebbek erre az esélyei ($\text{Exp(B)}: 0,669$). A területi elhelyezkedés és a szervtípus kontroll alatt tartása mellett pedig, azok, akik olyan intézményben dolgoznak, ahol az elmúlt három évben nem történt e-közigazgatási szempontból releváns informatikai fejlesztés, szintén szignifikánsan kisebb eséllyel ($\text{Exp(B)}: 1,393$) kerülnek a „pozitívan vélekedők” csoportjába.

27. táblázat: Az e-kormányzati szolgáltatásokkal kapcsolatos vélekedések magyarázatára létrehozott I. modell: a modellben szereplő változók (N=1911)

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Régió (referencia kategória: Bp)			31,540	3	,000	
Pest megye (1)	-,422	,235	3,234	1	,072	,656
Dunántúl (2)	-,831	,159	27,364	1	,000	,435
Észak és Alföld (3)	-,752	,155	23,434	1	,000	,471
Szervtípus (ref: központi szerv)			22,133	3	,000	
Területi szerv (1)	,114	,173	,433	1	,511	1,121
Önkormányzat (2)	-,402	,183	4,824	1	,028	,669
Egyéb (3)	-,199	,328	,366	1	,545	,820
Volt fejlesztés az intézményben e-közigazgatási szempontból releváns fejlesztés (1=igen, 2=nem)	-,324	,099	10,692	1	,001	,723
Konstans	1,295	,169	58,680	1	,000	3,651

Ha a rendelkezésre álló szervezeti és individuális jellemzők együttesével próbáljuk beazonosítani az e-kormányzati szolgáltatásokkal kapcsolatos vélekedések alapján létrehozott két kategóriába tartozó személyeket, akkor azt tapasztaljuk, hogy ugyan szignifikáns szerepet kapnak a modellben bizonyos individuális változók (a jelenlegi munkahelyen eltöltött évek száma; hogy vezető beosztásban dolgozik-e; az ügyfelekkel való kapcsolattartás elektronikus illetve személyes módja; hogy a kérdezett munkájának része-e valamilyen e-közigazgatási tevékenység; életkor; van-e valamilyen informatikai végzettsége), de a modell besorolási pontossága nem javul számottevően. A szervezeti és individuális jellemzők együttese alapján a szétválasztást 62%-os biztonsággal tudjuk megtenni, ami minimális javulás ahhoz képest, mintha csak a szervezeti jellemzők alapján történik a becslés.²¹

28. táblázat: Az e-kormányzati szolgáltatásokkal kapcsolatos vélekedések magyarázatára létrehozott II. modell: a modellben szereplő változók (N=1932)

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Régió (referencia kategória: Bp)			10,492	3	,015	
Pest megye (1)	-,211	,242	,755	1	,385	,810
Dunántúl (2)	-,490	,167	8,599	1	,003	,613
Észak és Alföld (3)	-,462	,163	7,987	1	,005	,630
Szervtípus (ref: központi szerv)			24,665	3	,000	
Területi szerv (1)	,141	,189	,554	1	,456	1,152
Önkormányzat (2)	-,450	,194	5,394	1	,020	,637
Egyéb (3)	-,099	,342	,085	1	,771	,905

²¹ A modell kiinduló változói ebben az esetben is a mellékletben megtalálható változók.

Hány éve dolgozik jelenlegi munkahelyén?	-,029	,006	23,458	1	,000	,971
Vezető beosztásban dolgozik-e	-,498	,138	13,064	1	,000	,607
Az ügyfelekkel személyes kapcsolattartás	-,672	,164	16,705	1	,000	,511
Az ügyfelekkel elektronikus kapcsolattartás	,331	,117	8,059	1	,005	1,393
A kérdőzött munkájának része-e bármilyen e-közigazgatási tevékenység? (ref.: nem vesz részt közvetlenül az e-közigazgatásban)			22,818	4	,000	
szakértőként dolgozik (1)	,899	,484	3,445	1	,063	2,456
back-office feladatokat lát el (2)	-,287	,225	1,628	1	,202	,750
igen, ügyfélszolgálati feladatokat végez (3)	,312	,142	4,831	1	,028	1,367
igen, irányítási, menedzsment feladatokat lát el (4)	,938	,259	13,079	1	,000	2,556
Életkor (1=max. 45 éves; 2=45 feletti)	,490	,121	16,389	1	,000	1,632
Van-e valamilyen informatikai végzettsége (0=nincs; 1=van)	,440	,108	16,486	1	,000	1,553
Konstans	1,159	,356	10,595	1	,001	3,186

Haladó kompetenciák

A **haladó szintű specifikus kompetenciák** birtoklása a **komplex, interdiszciplináris tudás és készségek** megszerzését és értő használatát jelenti, ide értve a menedzsment, tervezési, közigazgatási, közpolitikai, jogi és informatikai kompetenciákat. Ezek képezik a generalista megközelítésű tudás alapját, amelynek jellemzője, hogy nem egy szakterületre érvényes, hanem átfogni igyekszik a teljes e-közigazgatási területet (azaz interdiszciplináris).

Egy négy európai országra kiterjedő, az e-kormányzás kompetencia követelményeinek holisztikus vizsgálatára irányuló kutatási projekt (COMPATeGov projekt: Schulz, Schuppan, 2011) azt vizsgálta, hogy különböző kompetenciák közül az e-közigazgatási projektek kulcsszereplői melyeket tartják a legfontosabbnak. A kutatásban visszaigazolódnak a multi- és interdiszciplináris jellegből fakadó **vegyes kompetencia-szükséglet** az e-közigazgatási projekteket végrehajtó személyi állomány körében. A kutatás eredményeként létrejött egy 16 elemű kompetencia lista melyet célcsoportonként szegmentálva (projekt szakértők, projektmenedzserek, döntéshozók), valamint fontossági tercilisekre osztva (fontos, kevésbé fontos, nem fontos) tartalmazza az alábbi táblázat.

29. táblázat: Különböző kompetenciák fontossági sorrendje a COMPATeGov projektben

	Projekt szakértők (a team tagjai)	Projektmenedzserek (a team vezetője)	Döntéshozók (top vezetők)
1.	digitális írástudás	projektmenedzsment	stratégiai
2.	információfeldolgozás	 folyamatmenedzsment	szervezetalkítás
3.	szakinformatika	szervezetalkítás	projektmenedzsment
4.	 folyamatmenedzsment	kockázatkezelés	kockázatkezelés
5.	szervezetalkítás	stratégiai	változásmenedzsment
6.	projektmenedzsment	digitális írástudás	szerződés menedzsment
7.	minőségmenedzsment	információfeldolgozás	folyamatmenedzsment
8.	változásmenedzsment	változásmenedzsment	minőségmenedzsment
9.	vezetői kontrolling	minőségmenedzsment	információfeldolgozás
10.	jogalkalmazás	szerződés menedzsment	számítógépes írástudás
11.	kockázatkezelés	számítógépes írástudás	közpolitikai folyamat
12.	stratégiai	vezetői kontrolling	digitális írástudás
13.	szerződés menedzsment	jogalkalmazás	jogalkalmazás
14.	marketing	közpolitikai folyamat	marketing
15.	számítógépes írástudás	szakinformatika	vezetői kontrolling
16.	közpolitikai folyamat	marketing	szakinformatika

Forrás: Schulz, Schuppan, 2011

A fenti kompetencia listából a jelen kutatás során elhagytuk azokat, amelyek a kutatási eredmények alapján elsősorban a vezetői pozíciókban szükségesek. Azt az 5 kompetenciát vizsgáltuk fontossága és megléte szempontjából, ami a COMPATeGOV projekt (COMPATeGov projekt: Schulz, Schuppan, 2011) alapján az e-közigazgatásban nem vezető beosztásban dolgozók esetében az 5 legfontosabb kompetenciának bizonyult. Ezek a következők:

informatikai/digitális írástudás: azzal kapcsolatos ismeretek és készségek, hogy miként alkalmazzuk az informatikát, az informatikai alkalmazásokban rejlő lehetőségeket;

információfeldolgozás: arra való készség, hogy strukturáljuk az információáramlást, a releváns információk kiválasztását, és ezen folyamat hatékonyságának biztosítását;

szakinformaticai ismeretek/készségek: azzal kapcsolatos ismeretek és készségek, hogy miként programozunk, alakítsunk ki informatikai rendszereket, beleértve a kapcsolódó technikákat és módszereket;

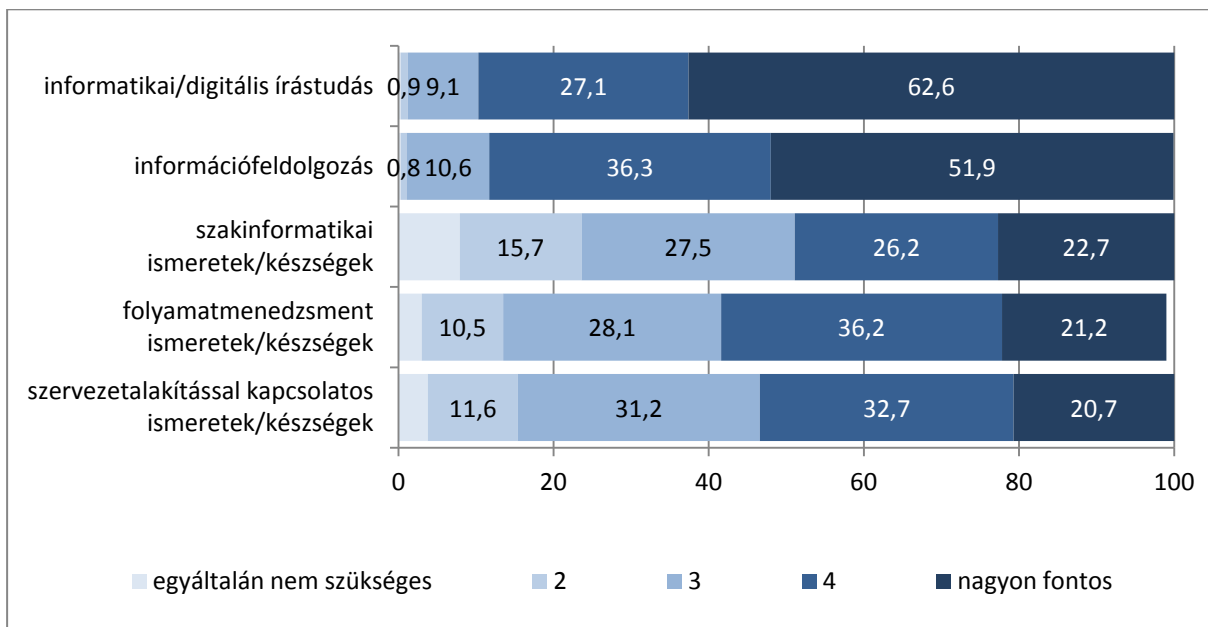
folyamatmenedzsment ismeretek/készségek: azzal kapcsolatos ismeretek és készségek, hogy hogyan elemezzük és kontrolláljuk a folyamatokat, a releváns technikákat és ezek következményeit

szervezetalkítással kapcsolatos ismeretek/készségek: azzal kapcsolatos ismeretek és készségek, hogy miként alakítsuk szervezetünk belső felépítését, a szervezetek közötti viszonyrendszert, közösségi hálózatokat;

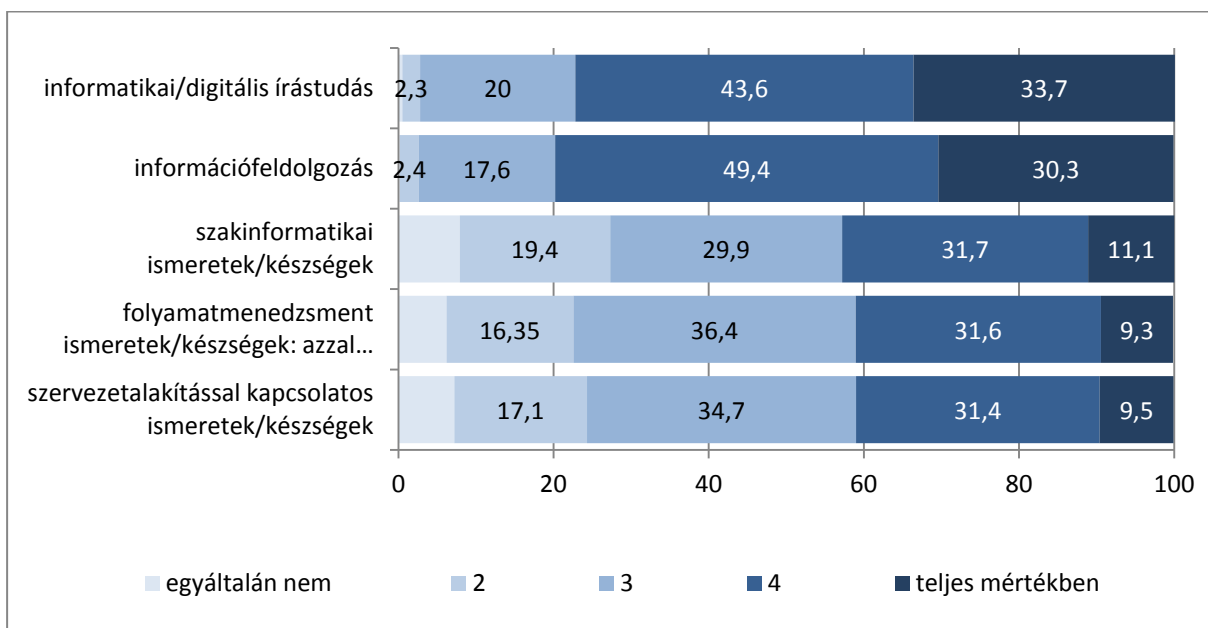
A kutatásban résztvevő köztisztviselők és kormánytisztviselők szerint a fenti kompetenciák közül a közigazgatásban dolgozóknak leginkább „informatikai/digitális írástudással kapcsolatos ismeretekre és készségekre” valamint „információfeldolgozással kapcsolatos készségekre” van szükségük ahhoz, hogy eredményesen vegyenek részt az e-közigazgatásban. Ezeknek a készségeknek/ismereteknek a fontosságát átlagosan 4,4-4,5-re értékelték, és a közszolgálatban dolgozók közül 10-ből 9-en „fontosnak” vagy „nagyon fontosnak” tartják. A másik három vizsgált kompetencia a fontossági skálán közel 1 egésszel alacsonyabb értéket ért el (sorrendben: 3,4; 3,6; 3,6), s általában 10-ből csak 5-en tartották fontosnak.

Ha azt vizsgáljuk, hogy a kérdezett a vizsgált kompetenciákkal milyen mértékben rendelkezik, a kompetenciáknak a fontosság vonatkozásában bemutatott erőssorrendjéhez hasonló struktúra bontakozott ki, de némileg kisebb átlagértékek mellett (sorrendben 4,1; 4,1; 3,2; 3,2; 3,2;)

32. ábra: Ön szerint a közigazgatásban dolgozóknak milyen kompetenciákra van szükségük ahhoz, hogy eredményesen vegyenek részt az e-közigazgatásban? - kérdésre adott válaszok a köztisztviselők és kormánytisztviselők körében (a kérdésre válaszolók százalékában)



33. ábra: Véleménye szerint Ön milyen mértékben van birtokában az egyes kompetenciáknak? - kérdésre adott válaszok a köztisztviselők és kormánytisztviselők körében (a kérdésre válaszolók százalékában)



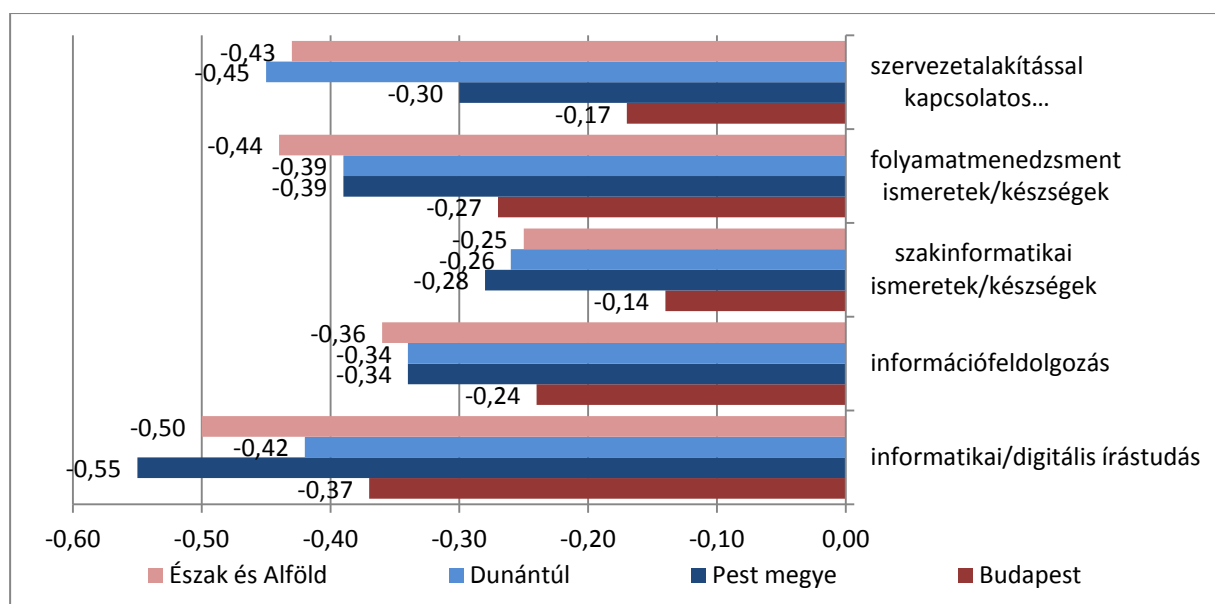
A felsorolt kompetenciák meglétére és fontosságára vonatkozó kérdések átlagainak összehasonlítása lehetőséget ad a főbb kompetenciákra vonatkozó percepciók alapján azonosítható hiányosságok becslésére, azaz mód van egyfajta holisztikus szemléletű GAP analízis (rés elemzés) elvégzésére. Ennek alapján az informatikai/digitális írástudás esetében mutatkozik a leginkább hiányosság, s legkevésbé pedig a szakinformatikai ismeretek/készségek területén érzékelhető probléma ebben a tekintetben.

30. táblázat: Az egyes kompetenciák fontosságára és meglétére vonatkozó vélemények átlagainak különbsége a köztisztviselők és kormánytisztviselők körében

	a kompetencia		különbség (B-A)
	fontossága (A)	megléte (B)	
informatikai/digitális írástudás	4,52	4,09	-0,43
információfeldolgozás	4,40	4,09	-0,31
szakinformatikai ismeretek/készségek	3,40	3,19	-0,21
folyamatmenedzsment ismeretek/készségek	3,62	3,26	-0,36
szervezetalakítással kapcsolatos ismeretek/készségek	3,55	3,23	-0,32

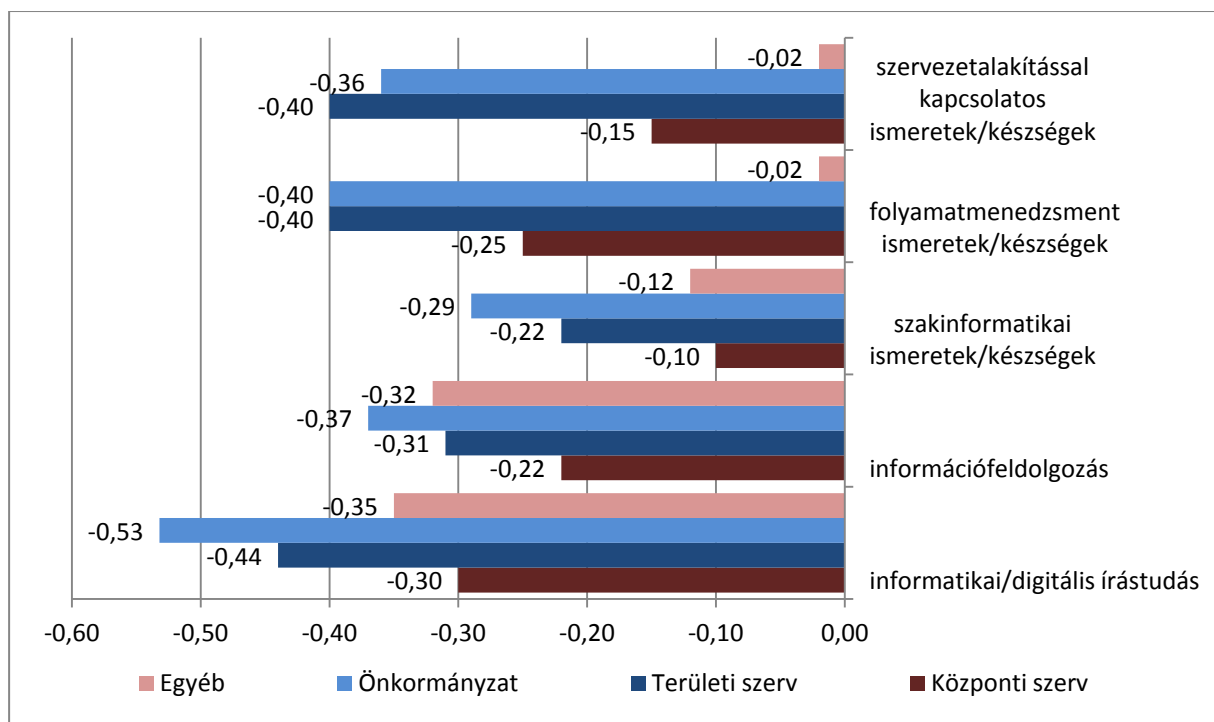
Amennyiben a vizsgált öt kompetencia mentén jelentkező rések nagyságát az intézmények területi elhelyezkedése szerint vizsgáljuk, minden kompetencia esetében szignifikáns ($p < 0,05$) eltéréseket tapasztalunk. A kompetenciák fontosságára és meglétére vonatkozó vélekedések között a legnagyobb szinkronitás egyértelműen a fővárosi intézményekben dolgozók esetében tapasztalható. A vidéki régiók között e tekintetben nem rajzolódik ki egyértelmű mintázódás: a digitális írástudás tekintetében Pest megyében tapasztalható a legnagyobb rés, míg a folyamatmenedzsment esetében az északi és alföldi régióban.

34. ábra: Az egyes kompetenciák fontosságára és meglétére vonatkozó vélemények különbségének átlaga a köztisztviselők és kormánytisztviselők körében, területi elhelyezkedés szerint



Szervtípus szerint szintén mindegyik vizsgált kompetencia tekintetében szignifikáns ($p < 0,05$) különbségek mutatkoznak az azonosított hiányosságok nagyságát illetően. Az adatok alapján a legkisebb rés a központi és egyéb szerveknél alkalmazott köztisztviselők és kormánytisztviselők esetében mutatkozik, a legnagyobb pedig többnyire – a szervezetalakítással kapcsolatos ismeretek/kompetenciák kivételével – az önkormányzatoknál dolgozó közszolgák esetében.

35. ábra Az egyes kompetenciák fontosságára és meglétére vonatkozó vélemények különbségének átlaga a köztisztviselők és kormánytisztviselők körében szervtípus szerint



Szervezeti egység néhány e-közigazgatás szempontjából releváns jellemzője

E-közigazgatási szempontból releváns fejlesztések

A köztisztviselők és kormányhivatalnokok közel kétötöde (37,1%) számolt be arról, hogy intézményében az elmúlt három évben történt valamilyen, e-közigazgatási szempontból releváns fejlesztés.²²

A fejlesztésről beszámoló közszolgák aránya szervtípus és régiók szerint is szignifikáns ($p < 0,001$) mintázódást mutat. A fővárosi intézményekben általában – az önkormányzatok kivételével – a mintaátlaghoz képest legalább tíz százalékponttal nagyobb arányban számoltak be e-közigazgatási szempontból releváns fejlesztésről, míg a vidéki intézetekben minden régióban, és minden szervtípusban átlag alatti arányokkal találkozhatunk.

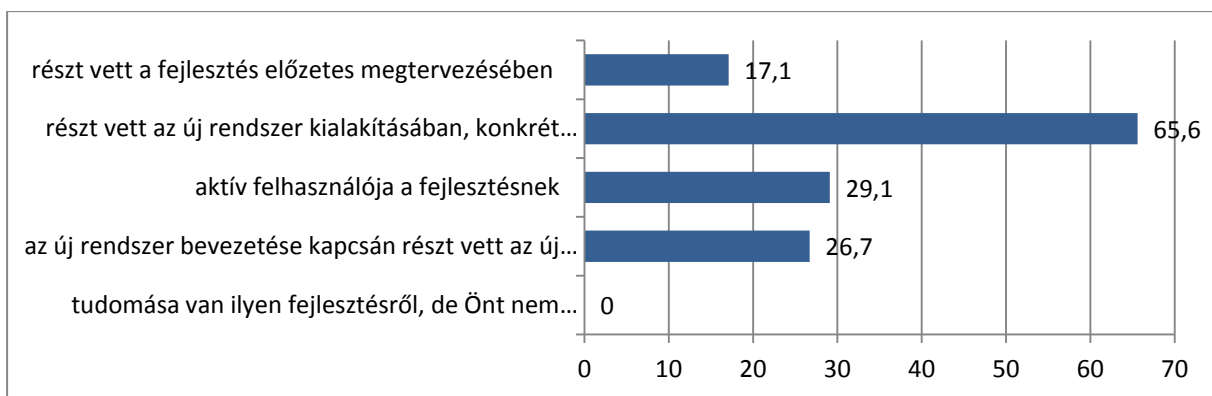
31. táblázat: Az elmúlt három évben történt valamilyen, e-közigazgatási szempontból releváns fejlesztésről beszámoló aránya régiók és szervtípus szerint (%)

Régió	Szervtípus	A fejlesztésről beszámoló aránya
Budapest	Központi szerv	65,0%
	Területi szerv	67,6%
	Önkormányzat	52,5%
	Egyéb	67,1%
	Összesen	64,5%
Pest megye	Területi szerv	48,3%
	Önkormányzat	47,0%
	Összesen	47,7%
Dunántúl	Területi szerv	54,6%
	Önkormányzat	40,7%
	Összesen	48,9%
Észak és Alföld	Területi szerv	48,9%
	Önkormányzat	51,4%
	Összesen	49,8%
Összesen	Központi szerv	65,0%
	Területi szerv	54,8%
	Önkormányzat	47,4%
	Egyéb	67,1%
	Összesen	55,1%

²² Megjegyezzük, hogy a kutatásban résztvevő közszolgálati dolgozók több mint egynegyede (27%) nem tudott egyértelmű választ adni a kérdésre, mai az e-közigazgatási fejlesztésekkel kapcsolatos ismeretek tekintetében az is fontos információ.

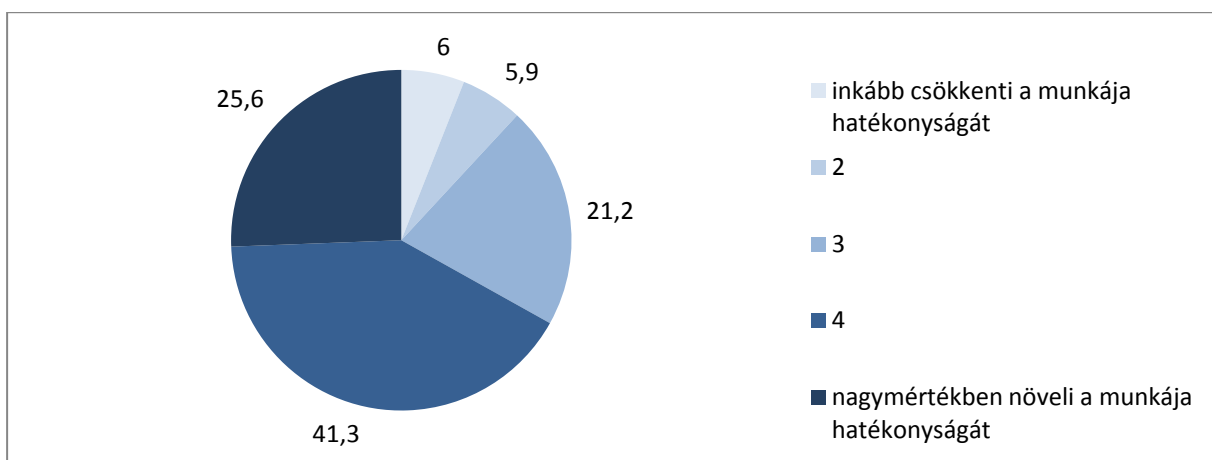
Azok, akiknek tudomása van arról, hogy intézményükben történt az e-közigazgatás szempontjából releváns fejlesztés, mindannyian valamilyen módon érintettek is a fejlesztésben,²³ leginkább maguk is részt vettek az új rendszer kialakításában, konkrét megvalósításában (65,6%), s minden ötödik-hatodik válaszolónak szerepe volt a fejlesztés előzetes megtervezésében is. Az e-közigazgatási fejlesztésben érintett intézményekben dolgozó válaszolók több mint egynegyede részesült az új rendszer bevezetése kapcsán valamilyen, az új alkalmazást bemutató képzésen.

36. ábra: Az e-közigazgatási fejlesztésben különböző módon érintett a köztisztviselők és kormánytisztviselők aránya (azok körében, akik tudnak ilyen fejlesztésről, %)



Azok, akik úgy nyilatkoztak, hogy intézményükben történt az e-közigazgatás szempontjából releváns fejlesztés, többségükben úgy érzik, hogy profitálnak is a fejlesztésből, kétharmaduk (66,9%) nyilatkozott úgy, hogy egyértelműen növeli a munkájának a hatékonyságát a fejlesztés,²⁴ és 10-ből 9 válaszoló (89,1%) ajánlaná más hivataloknak, illetve az ott dolgozó kollégáknak is az intézményükben történt fejlesztést.

37. ábra: Milyen mértékben segíti a munkáját az intézményében történt e-közigazgatási fejlesztés (azok körében, akik tudnak ilyen fejlesztésről, %)



²³ Olyan esettel nem találkoztunk, akinek tudomása van a fejlesztésről, de őt nem érintette.

²⁴ A megkérdezettek válaszaikat 5 fokozatú skálán adták meg, ahol az 1-es azt jelentette, hogy „inkább csökkenti a munkája hatékonyságát, az 5-ös pedig azt, hogy „nagymértékben növeli”.

A kérdés tartalmával és értelmezhetőségével kapcsolatban több visszajelzés érkezett a kérdőívet kitöltőktől, melyben jelezték, hogy számukra nem egyértelműen beazonosíthatók a kategóriák. A kutatás második hullámában elkészített adatfelvételi batéria tökéletesítése érdekében a fókuszcsoportos vizsgálat során több szempontból próbáltuk validálni a kérdést.

A primér validációt úgy végeztük el, hogy a kérdés itemeinek egymást kizáró tulajdonságát teszteltük a fókuszcsoportos beszélgetések során. Ennek alapján kirajzolódik néhány szempont, amelyet a 2. hullám kérdőívének összeállításakor érdemes lenne megfontolni:

- az itemkategóriák egyértelműbb meghatározásával elkerülhető, hogy egy személy elvben több helyre is beírja magát
- az e-közigazgatási szakértő kategória mellé érdemes olyan kategóriát is bevonnunk, amely valamilyen módon a szakmai konzultációs részvételt jelentené
- az e-közigazgatás megfogalmazást többen túl tágnak nehezen értelmezhetőnek tartották.

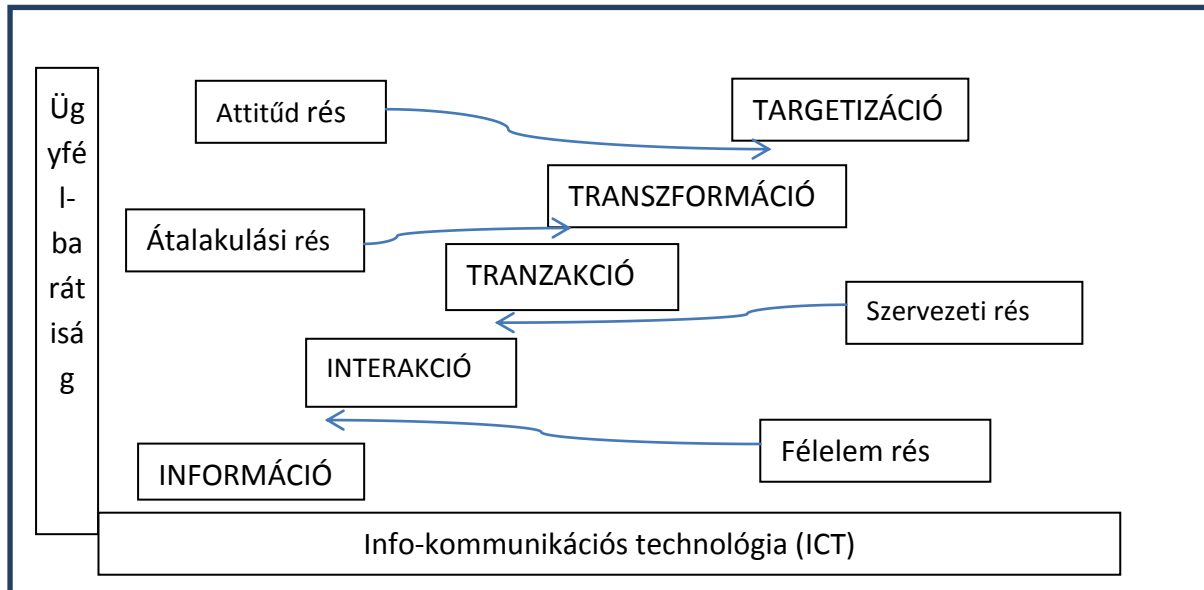
Ez utóbbi jelzés szorosan kapcsolódik a validációs folyamat második részéhez, melyben a fókuszcsoportos beszélgetésen résztvevőket arra kértük, hogy adják meg az e-közigazgatás általuk percipiált definícióját. A beszélgetések során láthatóan kevésbé bevonhatóvá váltak ekkor a szereplők, feltételezhetően részben a pontos ismeret hiánya miatt. A csoportok egy részében nem is alakult ki vita a fogalom körül, hanem a beszélgetés során véleményvezér pozícióban lévő(k) (többségében ténylegesen érintettek az e-közigazgatási fejlesztési folyamatokban) által adott definíció került a csoport által elfogadásra. A fogalom validációhoz kapcsolódóan ezért két fókuszcsoport esetében azt a megoldást választottuk, hogy a konszenzusos fogalomkereső beszélgetés előtt egyéni – írásban, anonim módon leadott – definíció meghatározást kértünk. A résztvevők által adott írásos definíciók áttekintése során vélelmezhetővé vált, hogy a résztvevők jelentős része kevés információval rendelkezik az e-közigazgatás fogalmát illetően, jelentős többségük csak részben erősen hiányosan tudott fogalmi meghatározást adni. Az esetek jelentős részében az e-közigazgatási folyamat részelemre korlátozódott a definíció, elsősorban az közigazgatáson kívüli ügyfelek és a közigazgatás elektronikus kommunikációját értették alatta, a közigazgatáson belüli kommunikációra vonatkozó identifikáció az esetek többségében teljes mértékben elmaradt. (Az írásban készült definíciókat a melléklet tartalmazza).

Az e-közigazgatási szolgáltatásoknak a szervezeten belüli hatásai

Mint arról már szót ejtettünk, az e-közigazgatás terjedése és minőségi fejlődése **elsősorban nem technológiai kérdés**. *„Sokkal inkább igazgatás-szervezési probléma, hiszen egy papír alapú munkafolyamat és egy elektronikus alapú munkafolyamat modelljei, lépései különböznek. Az ügyintézők által rutinszerűen végzett ügymeneteket kell változtatni, és az emberi tényező megjelenésével egyrészt megjelenik az egyén félelme az újtól, másrészt – ha a megváltozott ügymenetek átszervezési igényeket is jelentenek – megindul a szervezet „természetes” önfenntartó reakciója a mindenféle külső hatás, változás iránt.* < A

változásokat> az egyének és a szervezet külső hatások ellen védekező reakciói kísérik; ezeket kell legyőzni. Pontosabban áthidalni, mert az információs, interakciós, tranzakciós, transzformációs és targetizációs szinteket szakadékok vagy rések választják el egymástól, melyekbe „beleesve” a fejlesztések elhálnak a szervezeti ellenállás útvesztőjében. Az alábbi ábra ezeket a szakadékokat szemlélteti” (Tózsza, 2011. 28. old).

38. ábra: A szervezeti ellenállást, réseket szemléltető ábra



Forrás: Tózsza, 2011.

Az **ügyfélbarát ügyintézés Kelet-Közép-Európában nélkülözi a tradíciót; ennek megváltoztatása** átfogó igazgatási szemléletváltást igényel, amelyben különös hangsúlyt kapnak az e-közigazgatás témakörében a minőségi fejlesztést akadályozó **szakadékok (rések)**. Éppen ezért fontos kérdés ezeknek a réseknek a vizsgálata az e-közigazgatási rendszer monitorozása során. **A hivatkozott irodalom** (Tózsza, 2011.) szerint

- i. a „**félelem rész**” azokat az aggályokat képviseli, amikor a szervezetet érintő **online információk megjelennek a világhálón**. A vezetők az **adatok biztonságát, hozzáférhetőségét** féltik a hálózati interakcióra való áttérés során (illetéktelen behatolás, adatokkal való visszaélés). Az ügyintézők attól tartanak, hogy az e-közigazgatás megjelenésével **elveszíthetik pozíciójukat**, és annak megtartása tanulással, esetleg extra munkával jár számukra.
- ii. Az interaktív szintről a **tranzakciós szintre** való lépés során a „**szervezeti rész**” többek között azon szervezeti ellenállásokat jelenti, amikor **az egyes egységek integritásukat féltik**, hiszen ebben a fázisban már több szervezeti egység online együttműködését kell biztosítani ahhoz, hogy az ügyfelektől visszaérkező elektronikus dokumentumokat hitelesíteni, iktatni, továbbítani lehessen. Meg kell tehát oldani a korábban szigetesen működő szervezeti egységek online összehangolását.
- iii. Az „**átalakulási (transzformációs) rész**” esetén a teljes elektronikus ügyintézési ciklus bevezetése olyan **ügyfélközpontú gondolkodást, közigazgatási szervezeti kooperációt**

igényel, amely az információ-megosztás és a felelősségi pontok átalakulásával komoly ellenállást indukálhat az érdekeltek részéről.

Tózsza (2011) véleménye szerint a legmagasabb, targetizációs szint eléréséhez az egész, Közép-Európában jellemzően „porosz” berendezkedésű igazgatási viselkedést, hozzáállást (attitűdöt) kellene megváltoztatni, ami lényegében az egész igazgatási szervezet új alapokra helyezését jelenti a szolgáltató, ügyfélközpontú, ügyfélbarát közigazgatás elérése jegyében – ebbe az irányba tett határozott lépésnek tekinthető a Magyar közigazgatás-fejlesztési program. **A fentiek alapján mérőeszközünkben szerepeltettünk egy, a szervezeti ellenállás vizsgálatára irányuló kérdéssort.**

A vizsgált kérdések mentén a köztisztviselők és kormánytisztviselők nagyobb része (fele-kétharmada) nem, vagy inkább nem érzékel az e-közigazgatással kapcsolatos védekező reakciókat a saját intézményében, emellett a válaszolók 15-20%-a egyetért a szervezeti ellenállás egyes dimenzióinak jelenlétével. Legnagyobb arányban az adatbiztonsággal kapcsolatos „félelem rés” jelenlétével értettek egyet a megkérdezettek, de minden hatodik közszolga valamilyen mértékben egyetért azzal (is), hogy az e-közigazgatás megjelenése kockáztatja a munkahelye biztonsága. Kisebb arányban, de megjelentek a „transzformációs rés” jelenlétére utaló vélemények is: tízből egy közszolgálatban dolgozó elutasította az e-közigazgatás szervezeti kooperációval kapcsolatos pozitív hatásokra vonatkozó állítást.

Össességében azonban – mint ahogy azt a 36. ábrán láthatjuk – a szervezeti résekkel kapcsolatos állítások elutasítása, és az e-közigazgatás pozitív szervezeti hatásaival való egyetértés jellemző a válaszolók körében.

39. ábra: Az e-közigazgatási szolgáltatásoknak a szervezeten belüli hatásával kapcsolatos vélekedések a köztisztviselők és kormánytisztviselők körében (a kérdésre válaszolók százalékában)



FELHASZNÁLT HÁTTÉRANYAGOK

Albert F., Dávid B., Molnár Sz. (2006): Az Internet-használat és a társadalmi tőke időbeni alakulása Magyarországon – Egy longitudinális vizsgálat eredményei. In: internet.HU a magyar társadalom DIGITÁLIS gyorsfényképe 3(Eds: Dessewffy T, Fábián Z. – Z. Karvalits F) TÁRKI, Budapest, pp 69-111

Ariosz (2011): Közigazgatási elégedettség a lakossági ügyfélkörben. NFÜ

Bilbao-Osorio B., Dutta S., and Lanvin B. (2013): The Global Information Technology Report 2012. Living in a Hyperconnected World. WEF, INSEAD.
<http://www.weforum.org/reports/global-information-technology-report-2013/>

CapGemini, IDC, Rand Europe, Sogeti, and DTI (2010): Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action. – 9th Benchmark Measurement. European Commission, Directorate General for Information Society and Media

Csige A., Oláh M. (2011): „Stabilitás, szakmaiság, megbecsülés” – lakossági, valamint kormány- és köztisztviselői véleményvizsgálat eredményei. HÉTFÁ Elemző Központ, Budapest

Seybert, H. (2011): Internet use in households and by individuals in 2011. Eurostat Statistics in focus. 66/2011.

Fisher, A., Margolis, J. and Miller, F. (1997) Undergraduate women in computer science: experience, motivation and culture. ACM SIGCSE Bulletin. 29.1.106 – 110.
p.<http://www.cs.cmu.edu/afs/cs/project/gendergap/www/papers/sigcse97/sigcse97.html>

Gajdusчек Gy. (2008): Közszolgálat. A magyar közigazgatás személyi állománya és személyzeti rendszere az empirikus adatok tükrében. KSK ROP 3.1.1. Programigazgatóság, Budapest

ICT Report (2012a): Magyar Infokommunikációs jelentés 2012 – A lakosság infokommunikációs fejlettsége. Éves jelentés. Bell Research, Budapest

ICT Report (2012b): Magyar Infokommunikációs jelentés 2012 – Távközlési és IT trendek a vállalati és intézményi szegmensben. Éves jelentés. Bell Research, Budapest

Kutatások elemzése (2013): A közszolgálati tisztviselők, a lakosság és a KKV-k e-közigazgatási felkészültségére, igényeire és elégedettségére vonatkozó nemzetközi és hazai kutatások feldolgozása és másodelemzése. NETEN A HIVATAL projekt (ÁROP-2.2.18.)

Krolify (2012): Lányok útja a műszaki diplomáig – középiskolai és felsőoktatási esélyek és nemi különbségek a műszaki pályaválasztás területén. Kutatási zárótanulmány,
http://www.krolify.hu/OEGENDER/oegender_kvali_finalfin.pdf

MVT (2012): „Közigazgatási szolgáltatások használatára való ösztönzés és azokról tájékoztatás” című kiemelt projekt megvalósíthatósági tanulmánya. ÁROP-2.2.18. Budapest, 2012. szeptember

Nézőpont Intézet (2011): A közigazgatás vállalati megítélése. NFÜ

NIOK (2009): Az e-közigazgatási szolgáltatások használata és megítélése a civilszervezetek

körében kutatási beszámoló

Notterbohm O., Manyika J., Bughin J., Chui M. (2012): Online and upcoming: The Internet's impact on aspiring countries. McKinsey & Company.

http://www.mckinsey.com/client_service/high_tech/latest_thinking/impact_of_the_internet_on_aspiring_countries

NRC, Ariosz (2012): Lakossági internethasználat. Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság.

http://nmhh.hu/dokumentum/2220/lakossagi_net_2011_vegleges_webre.pdf

OECD (2012): OECD Internet Economy Outlook 2012. www.oecd.org/bookshop

Schulz S., Schuppan T. (2011) A European Framework for e-Government Competences. 5th European Conference: "Competence Modelling for European HR and Policies: Bridging Business, Education, and Training" (COME-HR) - Brussels, Belgium

Siebel (2002): eGovernment in Europe: Transforming Public Service with Constituent-Centric Technologies. San Mateo: Siebel, November 2002

<http://www.oracle.com/us/products/applications/siebel/overview/index.html>,

Spencer, Steven J. (1999): Stereotype Threat and Women's Math Performance, Journal of Experimental Social Psychology, 35, 4-28

Spelke, S.E. (2005) Sex Differences in Intrinsic Aptitude for Mathematics and Science? American Psychological Association. Vol. 60, No. 9, 950-958.

<http://www.wjh.harvard.edu/~lds/pdfs/spelke2005.pdf>

Századvég (2012): Omnibuszos kutatás meghatározott szakpolitikai témában – Informatika

Tananyagok elemzése (2013): A közszolgálati tisztviselők képzésében igénybe vett tananyagok e-közigazgatási szempontú áttekintése, elemzése, fejlesztési javaslata. NETEN A HIVATAL projekt (ÁROP-2.2.18.)

Tózsza I. (2011): A hatékony elektronikus kormányzati kommunikáció nemzetközi tapasztalatainak rendszerezése. NFÜ (TÁMOP-4.2.1/B-09/1/KMR-2010-0005)

MELLÉKLETEK

A kutatás kérdőíve



Kérdőív

ÁROP-2.2.18 „Közigazgatási szolgáltatások használatára való ösztönzés és azokról tájékoztatás” (NETEN A HIVATAL) című kiemelt projekt megvalósítása keretében a közszolgálati tisztviselők e-közigazgatási felkészültségének és motivációjának vizsgálata



Egyes kérdések kitöltéséhez segítségét kaphat. A kérdésnél látható kérdőjel fölé mozgatva az egeret, megjelenik a kérdéshez tartozó segítő szöveg.

Tisztelt Kolléga!

Sokat beszélnek mostanában a „jó államról”, de valószínű, hogy mindenkinek más jelent ez a kifejezés. Abban azonban szinte mindenki egyetért, hogy a jó állam hatékony, takarékos, magas minőségű és ügyfélbarát szolgáltatásokat nyújt a lakosság és a vállalkozások számára. Ennek egyik eszköze a közigazgatási szolgáltatások elektronikus elérhetővé tétele, a közigazgatás feladatainak információs technológiákkal történő támogatása, vagyis az e-közigazgatás kiépítése és működtetése.

A Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium az ÁROP-2.2.18. (NETEN A HIVATAL) projekt keretében kutatást végez a köztisztviselők és kormánytisztviselők körében az e-közigazgatással kapcsolatos véleményük megismerése céljából. A kutatás fontos információkkal szolgál a szolgáltatások fejlesztéséhez, a közigazgatás hatékonyságának növeléséhez, illetve a 2014-20 évi európai uniós források felhasználásának tervezéséhez.

Kérjük, segítse munkánkat és járuljon hozzá a közigazgatás fejlesztéséhez azzal, hogy kitölti az alábbi kérdőívet. A kitöltés megközelítőleg 20-25 percet vesz igénybe.

A kutatás garantálja a résztvevők teljes anonimitását: a kérdőívek névtelenek, és semmilyen, a válaszadók azonosítására alkalmas információt nem rögzítünk. A számítógépes feldolgozást követően az adatokat csak összesített formában publikáljuk, sem az egyes hivatalokra, sem pedig az egyénekre vonatkozó információkat nem kaphat senki.

A kérdőív kitöltése természetesen önkéntes, és – néhány kivétellel – örezen hagyhatja azokat a kérdéseket, amelyekre nem kíván válaszolni. Nekünk azonban nagyon fontos, hogy minél több köztisztviselő és kormánytisztviselő válaszait megismerjük. Válaszait december 17-ig várjuk.

Bármilyen kérdése merülne fel, forduljon bizalommal a vizsgálatot végző kutatókhoz a netenahivatal@kim.gov.hu címen. Segítségét és közreműködését előre is köszönve:



Fekete Gabor
e-közigazgatásért felelős helyettes államtitkár

A kutatás vezetői részéről:



Pápai Borócia ügyvezető
Visselkedéskutató Társadalomtudományi és Szolgáltató Kft.

A tájékoztatást megértettem

Igen

Kérdőív

ÁROP-2.2.18 „Közigazgatási szolgáltatások használatára való ösztönzés és azokról tájékoztatás” (NETEN A HIVATAL) című kiemelt projekt megvalósítása keretében a közszolgálati tisztviselők e-közigazgatási felkészültségének és motivációjának vizsgálata



Egyes kérdések kitöltéséhez segítséget kaphat. A kérdésnél látható kérdőjel fölé mozgatva az egeret, megjelenik a kérdéshez tartozó segítő szöveg.

A. Először néhány kérdés az ön jelenlegi munkahelyével / munkájával kapcsolatban

(1) Hány éve dolgozik a közigazgatásban [év]?


- kevesebb mint egy éve
 nem tudom

(2) Jelenleg hol dolgozik:

- | | |
|---|---|
| <input type="radio"/> Nem kormányzati szervek | <input type="radio"/> Miniszterelnökség, minisztériumok |
| <input type="radio"/> Autonóm államigazgatási szerv | <input type="radio"/> Kormányhivatal |
| <input type="radio"/> Központi hivatal | <input type="radio"/> Rendvédelmi szervek országos parancsnokságai |
| <input type="radio"/> Fővárosi/megyei kormányhivatalok | <input type="radio"/> NAV szervei |
| <input type="radio"/> Területi államigazgatási szervek | <input type="radio"/> Községi önkormányzatok képviselő-testületeinek hivatalai |
| <input type="radio"/> Városi önkormányzatok képviselő-testületeinek hivatalai | <input type="radio"/> Megyei jogú városi önkormányzatok képviselő-testületeinek hivatalai |
| <input type="radio"/> Főpolgármesteri Hivatal | <input type="radio"/> Fővárosi kerületi önkormányzatok képviselő-testületeinek hivatalai |
| <input type="radio"/> Közös Önkormányzati Hivatalok | <input type="radio"/> Megyei önkormányzatok közgyűlésének hivatalai |
| <input type="radio"/> Közterület-felügyeletek | <input type="radio"/> Nagyközségi önkormányzatok képviselő-testületeinek hivatalai |
| <input type="radio"/> Egyéb központi szervek | <input type="radio"/> Egyéb területi szervek |


(3) Melyik megyében van a munkahelye:

- | | |
|--|--|
| <input type="radio"/> Budapest | <input type="radio"/> Baranya megye |
| <input type="radio"/> Bács-Kiskun megye | <input type="radio"/> Békés megye |
| <input type="radio"/> Borsod-Abaúj-Zemplén megye | <input type="radio"/> Csongrád megye |
| <input type="radio"/> Fejér megye | <input type="radio"/> Győr-Moson-Sopron megye |
| <input type="radio"/> Hajdú-Bihar megye | <input type="radio"/> Heves megye |
| <input type="radio"/> Jász-Nagykun-Szolnok megye | <input type="radio"/> Komárom-Esztergom megye |
| <input type="radio"/> Nógrád megye | <input type="radio"/> Pest megye |
| <input type="radio"/> Somogy megye | <input type="radio"/> Szabolcs-Szatmár-Bereg megye |
| <input type="radio"/> Tolna megye | <input type="radio"/> Vas megye |
| <input type="radio"/> Veszprém megye | <input type="radio"/> Zala megye |

(4) Jelenleg milyen munkakörben/beosztásban dolgozik? 

(5) Hány éve dolgozik ebben a munkakörben/beosztásban [év]?

- kevesebb mint egy éve
 nem tudom

(6) Jelenleg vezető beosztásban dolgozik-e? 

- igen
- nem

(8) Ön jelenlegi munkakörében kapcsolatba kerül-e rendszeresen vagy esetenként ügyfelekkel?

- nem
- igen, de csak alkalmanként
- igen, munkám meghatározó része, hogy ügyfelekkel foglalkozom

(10) Része-e az Ön jelenlegi munkájának bármilyen e-közigazgatási tevékenység?

- igen, szakértőként dolgozik, az e-közigazgatási projektek tervezésében, fejlesztésében
- igen, az e-közigazgatás informatikai hátterének üzemeltetésében, adminisztrálásában, a szolgáltatás szervezésében vesz részt (back-office feladatokat lát el)
- igen, ügyfélszolgálati feladatokat végez
- igen, irányítási, menedzsment feladatokat lát el
- nem vesz részt közvetlenül az e-közigazgatásban
- nem tudom

(11) Milyen eszközöket használ a munkájához?

Több válasz is lehetséges, kérjük, valamennyi Ön által használt eszközt jelöljön be!

- asztali számítógép
- hordozható számítógép
- hivatali mobil (telefonálás, sms-ezés)
- mobil telefon, melyet a munkája során telefonáláson és sms-ezésen kívül másra is használ
- táblagép
- hivatali vezetéktes telefon

(12) A munkája során milyen alkalmazásokat használ?

Több válasz is lehetséges, kérjük, valamennyi Ön által használt eszközt jelöljön be!

- irodai szoftvercsomag (pl. szövegszerkesztő, táblázatkezelő, prezentáció készítő, levelezés, dokumentumkezelés)
- közigazgatási alkalmazások (pl. adóügy, építésügy, szabálysértési eljárások, egyéb szakrendszer)
- adminisztratív alkalmazások (pl. lktatás, jogszabály nyilvántartás, pénzügyi-számviteli rendszer, tárgyi eszköz nyilvántartás, projekt tervezés stb.)
- vezetői információs rendszerek, döntéstámogatás
- közérdekű, közhasznú információk kezelése, ügyfélkapcsolat támogató alkalmazások (akár speciálisan tervezett, akár publikus csatorna vagy eszköz)

(15) Milyen mértékben jelentenek nehézséget a munkája során az alábbi tényezők?
 Választát ötökzatosít skálán adja meg, ahol az 1-es azt jelenti, hogy jelenlegi beosztásában/munkakörében egyáltalán nem jelenik meg az adminisztratív teher az adott területen az 5-ös pedig azt, hogy nagymértékben megjelenik

nem felhasználóbarát formanyomtatványok: (?)

1 2 3 4 5 nem tudom

duplikált információkérés: (?)

1 2 3 4 5 nem tudom

szervezetek közötti kommunikáció nehézsége: (?)

1 2 3 4 5 nem tudom

szervezetben belüli kommunikáció nehézsége: (?)

1 2 3 4 5 nem tudom

nem felhasználóbarát informatikai rendszerek: (?)

1 2 3 4 5 nem tudom

adatbázisok összekapcsolásának hiányából fakadó adatszolgáltatás: (?)

1 2 3 4 5 nem tudom

papír alapú dokumentumok szükségessége: (?)

1 2 3 4 5 nem tudom

egyéb: (?)

1 2 3 4 5 nem tudom

(16) Összességében mennyire érzi magát leterheltek a jelenlegi munkakörében/beosztásában?

Választát ötökzatosít skálán adja meg, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem leterheltek, az 5-ös pedig azt, hogy nagymértékben leterheltek ki

1 2 3 4 5 nem tudom

(17) Összességében mennyire érzi magát elégedetnek a jelenlegi munkakörével/beosztásával?

Választát ötökzatosít skálán adja meg, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem érzi magát elégedetnek, az 5-ös pedig azt, hogy nagymértékben elégedett ki

1 2 3 4 5 nem tudom

A kérdőív 19%-a elkészült.

[Beküldöm](#) [Előző](#) [Következő](#)



Egyes kérdések kitöltéséhez segítséget kaphat. A kérdésnél látható kérdőjel fölé mozgatva az egeret, megjelenik a kérdéshez tartozó segítő szöveg.

B. Az Ön internethasználatával és internethez való viszonyulásával kapcsolatos kérdések

(1) Hány éve használ számítógépet?

- kevesebb mint 1 éve
- 1-2 éve
- 3-5 éve
- 6-10 éve
- több, mint 10 éve
- nem tudom

(2) Hány éve használ internetet?

- kevesebb mint 1 éve
- 1-2 éve
- 3-5 éve
- 6-10 éve
- több mint 10 éve
- nem tudom

(3) Milyen gyakran használja az internetet munkája során?

- naponta
- szinte minden nap
- hetente többször
- hetente egyszer
- havonta párszor
- ritkábban
- soha
- nem tudom

(4) Milyen gyakran használja magáncélra az internetet?

- naponta
- szinte minden nap
- hetente többször
- hetente egyszer
- havonta párszor
- ritkábban
- soha
- nem tudom



(5) Milyen eszközöket használnál az internetezéshez? Több válasz is lehetséges, kérjük, valamennyi Ön által használt eszközt jelöljön be!

- asztali számítógép
- hordozható számítógép
- okostelefon
- mobiltelefon
- TV
- táblagép

(6) Mire használja Ön az internetet?

Több válasz is lehetséges, kérjük, valamennyi Ön által használt területet jelöljön be!

- munka
- tanulás, tudásszerzés
- információszerzés (pl. hírek), tájékozódás (pl. vásárlás, utazás előtt)
- kommunikáció, érintkezés emberekkel
- internetes vásárlás
- ügyintézés
- szórakozás (pl. zenék hallgatása, filmek nézése, játékok)
- egyéb

(7) Ismeri-e az alábbi e-közigazgatási szolgáltatásokat? Több válasz is lehetséges, jelölje be mindet, amelyeket ismer!

- Magyarország.hu
- Ügyfélkapu
- Általános Nyomtatványkitöltő (ÁNYK)
- Elektronikus Fizetési és Elszámolási Rendszer (EFER)
- Szabályozott Elektronikus Ügyintézési Szolgáltatások SZEÚSZ-ök

(8) Van-e ügyfélkapus regisztrációja?

- igen, van
- nincs

(9) Az e-közigazgatási szolgáltatások terén milyen ügyintézésrel kapcsolatos felhasználói tapasztalatai vannak?

Több válasz is lehetséges, kérjük, valamennyi tapasztalatát jelölje meg!

- információt gyűjtött a közhivatalok honlapjain
- információt kért e-mailen közhivataltól
- kinyomtatott nyomtatványt a közhivatal honlapjáról
- elektronikusan kitöltött nyomtatványt a közhivatal honlapján
- érdemben ügyet intézett, elektronikus nyomtatványt visszaküldött a közhivatal honlapján
- egyéb



(10) A közigazgatási ügyeken kívül milyen e-ügyintézással kapcsolatos felhasználói tapasztalatai vannak (pl. netbank, közműszolgáltatók)?

Több válasz is lehetséges, kérjük, valamennyi tapasztalatát jelölje meg!

- információt gyűjtött a honlapon
- információt kért e-mailen
- kinyomtatott nyomtatványt az internetről
- elektronikusan kitöltött nyomtatványt
- érdemben ügyet intézett, elektronikusan nyomtatványt interneten visszaküldött
- online fizetett (pl. közműszolgáltatásért)
- egyéb

(11) Ön szerint az emberek Magyarországon mennyire tartják vonzóknak az internetes ügyintézését?

Válaszát ötfokozatú skálán adja meg, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem vonzó az internetes ügyintézés, az 5-ös pedig azt, hogy nagyon vonzó!

- 1 2 3 4 5 nem tudom

(12) Ön személy szerint mennyire tartja vonzóknak a saját maga számára az internetes ügyintézését?

Válaszát ötfokozatú skálán adja meg, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem vonzó az Ön számára az internetes ügyintézés, az 5-ös pedig azt, hogy nagyon vonzó!

- 1 2 3 4 5 nem tudom

(13) Ön szerint az internet elterjedése és használata mennyiben járul hozzá az alábbi tényezőkhöz?

Válaszát ötfokozatú skálán adja meg, ahol az 1-es jelentse azt, hogy egyáltalán nem járul hozzá, az 5-ös pedig azt, hogy nagymértékben hozzájárul!

a foglalkoztatás növekedése

- 1 2 3 4 5 nem tudom

gazdasági növekedés

- 1 2 3 4 5 nem tudom

az egyéni életminőség javulása

- 1 2 3 4 5 nem tudom

a kiadások csökkentése, olcsóbb vásárlás

- 1 2 3 4 5 nem tudom

az álláskeresés sikere

- 1 2 3 4 5 nem tudom

állampolgárok tájékozottsága

- 1 2 3 4 5 nem tudom

vállalkozások versenyképessége

- 1 2 3 4 5 nem tudom

vállalkozások innovációs képessége

- 1 2 3 4 5 nem tudom

közigazgatás hatékonysága

- 1 2 3 4 5 nem tudom

(14) Ön szerint jelenleg mennyire tudja a magyar kormányzat kihasználni az Információs és kommunikációs technológiák (IKT) nyújtotta előnyöket?
Válaszát 5 fokozati skálán adja meg, ahol az 1-es azt jelenti, hogy Ön szerint egyáltalán nem tudja kihasználni, az 5-ös pedig azt jelenti, hogy teljes körűen ki tudja használni. *ki*

1 2 3 4 5 nem tudom

(15) Ön szerint a kormányzat mennyire tekinti prioritásnak az IKT fejlesztését?
Válaszát 5 fokozati skálán adja meg, ahol az 1-es azt jelenti, hogy Ön szerint egyáltalán nem tekinti prioritásnak, az 5-ös pedig azt jelenti, hogy egyértelműen prioritásnak tekinti. *ki*

1 2 3 4 5 nem tudom

(16) Ön személy szerint mennyire tartja fontosnak az IKT fejlesztését?
Válaszát 5 fokozati skálán adja meg, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem tartja fontosnak, az 5-ös pedig azt jelenti, hogy nagyon fontosnak tartja.

1 2 3 4 5 nem tudom

A kérdőív 32%-a elkészült.

[Beküldöm](#) [Előző](#) [Következő](#)



Egyes kérdések kitöltéséhez segítséget kaphat. A kérdésnél látható **kérdőjel fölé** mozgatva az egeret, megjelenik a kérdéshez tartozó segítő szöveg.

C. A következő kérdések általában az ügyintézésre vonatkoznak

(1) Ön szerint az alábbi tényezők mennyire fontosak a közigazgatási ügyintézés során?

az ügyintézők szakértelme

egyáltalán nem fontos inkább nem fontos inkább fontos nagyon fontos nem tudom

az ügyintézés egyszerűsége

egyáltalán nem fontos inkább nem fontos inkább fontos nagyon fontos nem tudom

az ügymenet érthetősége

egyáltalán nem fontos inkább nem fontos inkább fontos nagyon fontos nem tudom

az ügyintézéssel kapcsolatos információk rendelkezésre állása

egyáltalán nem fontos inkább nem fontos inkább fontos nagyon fontos nem tudom

a várakozási idő rövideége

egyáltalán nem fontos inkább nem fontos inkább fontos nagyon fontos nem tudom

az ügyintézési határidők betartása

egyáltalán nem fontos inkább nem fontos inkább fontos nagyon fontos nem tudom

az ügyintézés átláthatósága

egyáltalán nem fontos inkább nem fontos inkább fontos nagyon fontos nem tudom

az ügyintézés költségei

egyáltalán nem fontos inkább nem fontos inkább fontos nagyon fontos nem tudom

döntések gyorsasága, vagyis az átfutási idő

egyáltalán nem fontos inkább nem fontos inkább fontos nagyon fontos nem tudom

elérhetőség (időben és térben)

egyáltalán nem fontos inkább nem fontos inkább fontos nagyon fontos nem tudom

kulturált ügyintézés

egyáltalán nem fontos inkább nem fontos inkább fontos nagyon fontos nem tudom

személyre szabott szolgáltatások

egyáltalán nem fontos inkább nem fontos inkább fontos nagyon fontos nem tudom

lehetőség arra, hogy az ügyeket írásban is el lehessen intézni

egyáltalán nem fontos inkább nem fontos inkább fontos nagyon fontos nem tudom

lehetőség arra, hogy az ügyeket interneten keresztül is el lehessen intézni

egyáltalán nem fontos inkább nem fontos inkább fontos nagyon fontos nem tudom

(2) Az alábbi tényezők közül Ön melyiket milyen mértékben tekinti az elektronikus ügyintézés előnyeinek?
az ügyintézés gyorsasága, rövid átfutási idő

- nincs ilyen előnye
 inkább nincs ilyen előnye
 inkább van ilyen előnye
 egyértelműen van ilyen előnye
 nem tudom

az ügyintézés egyszerűsége

- nincs ilyen előnye
 inkább nincs ilyen előnye
 inkább van ilyen előnye
 egyértelműen van ilyen előnye
 nem tudom

az ügyintézés pontossága

- nincs ilyen előnye
 inkább nincs ilyen előnye
 inkább van ilyen előnye
 egyértelműen van ilyen előnye
 nem tudom

a folyamat ellenőrizhetősége

- nincs ilyen előnye
 inkább nincs ilyen előnye
 inkább van ilyen előnye
 egyértelműen van ilyen előnye
 nem tudom

az ügyintézés átláthatósága (a korrupció visszaszorítása)

- nincs ilyen előnye
 inkább nincs ilyen előnye
 inkább van ilyen előnye
 egyértelműen van ilyen előnye
 nem tudom

alacsony eljárási költségek, az ügyintézés ingyenessége

- nincs ilyen előnye
 inkább nincs ilyen előnye
 inkább van ilyen előnye
 egyértelműen van ilyen előnye
 nem tudom

kényelmesebb ügyintézés

- nincs ilyen előnye
 inkább nincs ilyen előnye
 inkább van ilyen előnye
 egyértelműen van ilyen előnye
 nem tudom

elérhetőség (időbeli és térbeli rugalmasság)

- nincs ilyen előnye
 inkább nincs ilyen előnye
 inkább van ilyen előnye
 egyértelműen van ilyen előnye
 nem tudom

határidők betartása

- nincs ilyen előnye
 inkább nincs ilyen előnye
 inkább van ilyen előnye
 egyértelműen van ilyen előnye
 nem tudom

ügyintézők felkészültsége és szakértelme

- nincs ilyen előnye
 inkább nincs ilyen előnye
 inkább van ilyen előnye
 egyértelműen van ilyen előnye
 nem tudom

felhasználó központú, személyre szabott szolgáltatások

- nincs ilyen előnye
 inkább nincs ilyen előnye
 inkább van ilyen előnye
 egyértelműen van ilyen előnye
 nem tudom

szakszerűség

- nincs ilyen előnye
 inkább nincs ilyen előnye
 inkább van ilyen előnye
 egyértelműen van ilyen előnye
 nem tudom

teljes körűség

- nincs ilyen előnye
 inkább nincs ilyen előnye
 inkább van ilyen előnye
 egyértelműen van ilyen előnye
 nem tudom



(3) Ajánlott-e már másnak (ügyfélnek vagy ismeretségi körében valakinek) valamilyen e-közigazgatási szolgáltatást?

- Igen
 Nem

(4) Ön szerint milyen hátrányai, hiányosságai vannak az e-ügyintézésnek az egyéb (személyes vagy postai) ügyintézésrel szemben?

az ügyintézés lassú

- ilyen hátránya egyáltalán nincs
 inkább nincs ilyen hátránya
 inkább van ilyen hátránya
 egyértelműen van ilyen hátránya
 nem tudom

az ügyintézés bonyolult, nehezen átlátható

- ilyen hátránya egyáltalán nincs
 inkább nincs ilyen hátránya
 inkább van ilyen hátránya
 egyértelműen van ilyen hátránya
 nem tudom

a releváns információk nem érhetőek el

- ilyen hátránya egyáltalán nincs
 inkább nincs ilyen hátránya
 inkább van ilyen hátránya
 egyértelműen van ilyen hátránya
 nem tudom

az ügyintézés költséges

- ilyen hátránya egyáltalán nincs
 inkább nincs ilyen hátránya
 inkább van ilyen hátránya
 egyértelműen van ilyen hátránya
 nem tudom

információbiztonsági és adatvédelmi aggályok merülhetnek fel

- ilyen hátránya egyáltalán nincs
 inkább nincs ilyen hátránya
 inkább van ilyen hátránya
 egyértelműen van ilyen hátránya
 nem tudom

technikai problémák (működési anomáliák) épülnek be az ügyintézésbe (pl. nem működik a rendszer)

- ilyen hátránya egyáltalán nincs
 inkább nincs ilyen hátránya
 inkább van ilyen hátránya
 egyértelműen van ilyen hátránya
 nem tudom

nem mindenki számára hozzáférhető

- ilyen hátránya egyáltalán nincs
 inkább nincs ilyen hátránya
 inkább van ilyen hátránya
 egyértelműen van ilyen hátránya
 nem tudom

személytelenség

- ilyen hátránya egyáltalán nincs
 inkább nincs ilyen hátránya
 inkább van ilyen hátránya
 egyértelműen van ilyen hátránya
 nem tudom

(5) Ön szerint melyek az elektronikus közigazgatás legfőbb gazdasági és társadalmi szintű előnyei?

Válaszait 5 fokozatú skála segítségével adja meg, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem tartja jelentősnek az adott hatást, az 5-ös pedig azt, hogy nagyon jelentősnek tartja.

olcsóbb az államnak, mint a személyes ügyintézés ?

1 2 3 4 5 nem tudom

javítja a közigazgatás működési hatékonyságát ?

1 2 3 4 5 nem tudom

erősíti az üzleti és állampolgári bizalmat ?

1 2 3 4 5 nem tudom

csökkenti az állampolgárok és vállalkozások adminisztratív és bürokratikus terheit ?

1 2 3 4 5 nem tudom

erősíti az esélyegyenlőséget ?

1 2 3 4 5 nem tudom

hozzájárul a szereplők közötti partneri viszony kialakulásához ?

1 2 3 4 5 nem tudom

javítja a közszolgáltatások minőségét ?

1 2 3 4 5 nem tudom

növeli a versenyképességet (az infokommunikációs szolgáltatások terén) ?

1 2 3 4 5 nem tudom

növeli a termelékenységet (az információhoz való jobb hozzáférés biztosítása, a vállalkozások adminisztratív terheinek csökkentése révén) ?

1 2 3 4 5 nem tudom

hozzájárul a korrupció visszaszorításához ?

1 2 3 4 5 nem tudom

csökkenti a környezetterhelést, hozzájárul a fenntartható fejlődéshez ?

1 2 3 4 5 nem tudom

javítja az életminőséget ?

1 2 3 4 5 nem tudom

hozzájárul a digitális írástudás / az információs társadalom fejlesztéséhez ?

1 2 3 4 5 nem tudom

(6) Ön szerint az alábbi ügyek/ügycsoportok közül melyiket milyen mértékben lehet elektronikusan intézni ma Magyarországon?

Jövedelemadó: bevallás, értesítés a kivett adóról

- nem intézhető elektronikusan részben intézhető elektronikusan teljesen elektronikusan intézhető nem tudom

Álláskeresés munkaügyi központokon keresztül, álláskeresés-állásbejelentés interneten keresztül az ÁFSZ állásajánlataiba(n)

- nem intézhető elektronikusan részben intézhető elektronikusan teljesen elektronikusan intézhető nem tudom

Munkanélküli járadékok, gyermekek után járó pótlékok (migráns), gyógyászati költségek (visszatérítés vagy közvetlen kifizetés), tanulói ösztöndíj-lehetőségek

- nem intézhető elektronikusan részben intézhető elektronikusan teljesen elektronikusan intézhető nem tudom

Ütlevélgénylés

- nem intézhető elektronikusan részben intézhető elektronikusan teljesen elektronikusan intézhető nem tudom

Ütlevél pótlása, második magánútlevél igénylése

- nem intézhető elektronikusan részben intézhető elektronikusan teljesen elektronikusan intézhető nem tudom

Gépjárművezetői engedély ügyintézése, illetőleg vezetési jogosultság megszerzése

- nem intézhető elektronikusan részben intézhető elektronikusan teljesen elektronikusan intézhető nem tudom

Erkölcsei bizonyítvány igénylése

- nem intézhető elektronikusan részben intézhető elektronikusan teljesen elektronikusan intézhető nem tudom

Jármű-nyilvántartási ügyintézés, járműgazgatás (új, használt és importált gépjárművek forgalomba helyezése, műszaki vizsgálata, járműgazgatási ügyek)

- nem intézhető elektronikusan részben intézhető elektronikusan teljesen elektronikusan intézhető nem tudom

Építési engedély-kérelem

- nem intézhető elektronikusan részben intézhető elektronikusan teljesen elektronikusan intézhető nem tudom

Rendőrségnek tett bejelentések (pl. lopás esetén)

- nem intézhető elektronikusan részben intézhető elektronikusan teljesen elektronikusan intézhető nem tudom

Könyvtárak (katalógusok, keresési lehetőségek elérése)

- nem intézhető elektronikusan részben intézhető elektronikusan teljesen elektronikusan intézhető nem tudom

Születési és házassági bizonyítvány ügyintézése – kérvényezés, kiadás

- nem intézhető elektronikusan részben intézhető elektronikusan teljesen elektronikusan intézhető nem tudom

Gépjármű forgalomból történő ideiglenes kivonása, a kivonás meghosszabbítása, forgalomba történő visszahelyezése

- nem intézhető elektronikusan részben intézhető elektronikusan teljesen elektronikusan intézhető nem tudom

Felsőoktatásba / egyetemre történő beiratkozás

- nem intézhető elektronikusan részben intézhető elektronikusan teljesen elektronikusan intézhető nem tudom

Lakcímváltozás bejelentése (lakcímgazdálkodó nyilvántartás, cseréje)

- nem intézhető elektronikusan részben intézhető elektronikusan teljesen elektronikusan intézhető nem tudom

Egészségügyi összefüggő szolgáltatások (pl. interaktív tanácsadás kórházi szolgáltatások elérhetőségéről, kórházi bejelentkezések)

- nem intézhető elektronikusan részben intézhető elektronikusan teljesen elektronikusan intézhető nem tudom

Munkavállalók számára nyújtott hozzájárulások (munkavállalói, munkáltatói, szakképzési járulékok), munkavállalók és munkáltatók számára nyújtott hozzájárulás (nyugdíjbiztosítás, EHO)

- nem intézhető elektronikusan részben intézhető elektronikusan teljesen elektronikusan intézhető nem tudom

Társasági adó: bevallás, értesítés

- nem intézhető elektronikusan részben intézhető elektronikusan teljesen elektronikusan intézhető nem tudom

ÁFA: bevallás, értesítés

- nem intézhető elektronikusan részben intézhető elektronikusan teljesen elektronikusan intézhető nem tudom

Új társaság bejegyzése

- nem intézhető elektronikusan részben intézhető elektronikusan teljesen elektronikusan intézhető nem tudom

Adatközlés a statisztikai hivataloknak

- nem intézhető elektronikusan részben intézhető elektronikusan teljesen elektronikusan intézhető nem tudom

Éves cégbeszámoló benyújtása

- nem intézhető elektronikusan részben intézhető elektronikusan teljesen elektronikusan intézhető nem tudom

Vámnyilatkozatok

- nem intézhető elektronikusan részben intézhető elektronikusan teljesen elektronikusan intézhető nem tudom

Környezeti összefüggő engedélyek (beleértve a jelentéstételt)

- nem intézhető elektronikusan részben intézhető elektronikusan teljesen elektronikusan intézhető nem tudom

Közbeszerzés

- nem intézhető elektronikusan részben intézhető elektronikusan teljesen elektronikusan intézhető nem tudom



(7) Ön szerint az alábbi tényezők milyen mértékben hátráltatják Magyarországon az e-Ügyintézés elterjedését?

Válaszait 5 fokozati skála segítségével adja meg, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem hátráltatja, az 5-ös pedig azt, hogy nagy mértékben hátráltatja.

magas a digitálisan írástudatlanok aránya ?

1 2 3 4 5 nem tudom

kevesen nyitottak az elektronikus szolgáltatásokra ?

1 2 3 4 5 nem tudom

az emberek személyesen szeretik az ügyeket intézni ?

1 2 3 4 5 nem tudom

az emberek még nem ismerték fel az elektronikus ügyintézés előnyeit ?

1 2 3 4 5 nem tudom

nincsenek megfelelő elektronikus szolgáltatások ?

1 2 3 4 5 nem tudom

az ügyintézés lassú, mert a háttér-alkalmazások még nem készültek el teljes körben ?

1 2 3 4 5 nem tudom

az ügyintézés bonyolult ?

1 2 3 4 5 nem tudom

az ügyintézés nehezen átlátható, mert nincsenek világos ügyleírások ?

1 2 3 4 5 nem tudom

a releváns információk nem érhetők el ?

1 2 3 4 5 nem tudom

az ügyintézés költséges ?

1 2 3 4 5 nem tudom

Információbiztonsági és adatvédelmi aggályok merülhetnek fel ?

1 2 3 4 5 nem tudom

technikai problémák (működési anomáliák) épülnek be az ügyintézésbe (pl. nem működik a rendszer) ?

1 2 3 4 5 nem tudom

nem mindenki számára hozzáférhető az internet ?

1 2 3 4 5 nem tudom

A kérdőív 82%-a elkészült.

Beküldöm

Előző

Következő





Egyes kérdések kitöltéséhez segítséget kaphat. A kérdésnél látható kérdőjel fölé mozgatva az egeret, megjelenik a kérdéshez tartozó segítő szöveg.

D. Különböző vélemények léteznek arról, hogy milyen kompetenciák szükségesek a közigazgatásban

(1) Ön szerint a közigazgatásban dolgozóknak milyen kompetenciákra van szükségük ahhoz, hogy eredményesen vegyenek részt az e-közigazgatásban?

Válaszát ötökzatos skálán adja meg, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nincs szükség ilyen kompetenciára, az 5-ös pedig azt, hogy nagyon fontos az adott kompetencia!

informatikai/digitális irástudás: azzal kapcsolatos ismeretek és készségek, hogy miként alkalmazzuk az informatikát, az informatikai alkalmazásokban rejlő lehetőségeket? :

1 2 3 4 5 Nem tudom

Információfeldolgozás: arra való készség, hogy strukturáljuk az információáramlást, a releváns információk kiválasztását, és ezen folyamat hatékonyságának biztosítását? :

1 2 3 4 5 Nem tudom

szakinformatikai ismeretek/készségek: azzal kapcsolatos ismeretek és készségek, hogy miként programozunk, alakítsunk ki informatikai rendszereket, beleértve a kapcsolódó technikákat és módszereket? :

1 2 3 4 5 Nem tudom

folyamatmenedzsment ismeretek/készségek: azzal kapcsolatos ismeretek és készségek, hogy hogyan elemezzük és kontrolláljuk a folyamatokat, a releváns technikákat és ezek következményeit? :

1 2 3 4 5 Nem tudom

szervezetalkitással kapcsolatos ismeretek/készségek: azzal kapcsolatos ismeretek és készségek, hogy miként alakítsuk szervezetünk belső felépítését, a szervezetek közötti viszonyrendszert, közösségi hálózatokat? :

1 2 3 4 5 Nem tudom

(2) Véleménye szerint Ön milyen mértékben van birtokában az egyes kompetenciáknak?

Válaszát ötökzatos skálán adja meg, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem, az 5-ös pedig azt, hogy teljes mértékben birtokában van az adott kompetenciának!

informatikai/digitális irástudás: ? :

1 2 3 4 5 Nem tudom

Információfeldolgozás: ? :

1 2 3 4 5 Nem tudom

szakinformatikai ismeretek/készségek: ? :

1 2 3 4 5 Nem tudom

folyamatmenedzsment ismeretek/készségek: ? :

1 2 3 4 5 Nem tudom

szervezetalkitással kapcsolatos ismeretek/készségek: ? :

1 2 3 4 5 Nem tudom

A kérdőív 88%-a elkészült.

Beküldöm

Előző

Következő



Egyes kérdések kitöltéséhez segítséget kaphat. A kérdésnél látható kérdőjel fölé mozgatva az egeret, megjelenik a kérdéshez tartozó segítő szöveg.

E. A következő néhány kérdés során a saját szervezeti egységére/munkahelyére gondoljon!

(1) Intézményében történt-e az Ön munkáját is érintő, e-közigazgatási szempontból releváns informatikai fejlesztés az elmúlt három évben?

- Igen
 nem
 nem tudom

(5) Milyen mértékben ért egyet az alábbi állításokkal?

Válaszát ötfokozatú skálán adja meg, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem ért egyet, a 5-ös pedig azt, hogy teljes mértékben egyetért!

Az e-közigazgatási szolgáltatások és eljárások használata könnyebbé teszi a napi munkavégzést ?

- 1 2 3 4 5 Nem tudom

Az e-közigazgatási szolgáltatások és eljárások használata veszélyezteti az Önök szervezetének az adatok biztonságát ?

- 1 2 3 4 5 Nem tudom

Az e-közigazgatási szolgáltatások és eljárások elterjedése veszélyezteti az Ön munkahelyét ?

- 1 2 3 4 5 Nem tudom

Az e-közigazgatási szolgáltatások és eljárások gyorsabbá teszik a más szervezetekkel, szervezeti egységekkel történő együttműködést ?

- 1 2 3 4 5 Nem tudom

Az e-közigazgatási szolgáltatások és eljárások terjedése átláthatóbbá teszi a folyamatokat és a felelősségi kérdéseket ?

- 1 2 3 4 5 Nem tudom

Az e-közigazgatási szolgáltatások és eljárások használatával a hivatali tekintélye csökken ?

- 1 2 3 4 5 Nem tudom

Az e-közigazgatásra való áttérés előnyei mindenki számára nyilvánvalóak ?

- 1 2 3 4 5 Nem tudom

A kérdőív 95%-a elkészült.

Beküldöm

Előző

Következő



Egyes kérdések kitöltéséhez segítségét kaphat. A kérdésnél látható kérdőjel fölé mozgatva az egeret, megjelenik a kérdéshez tartozó segítő szöveg.

F. Végül engedjen meg néhány személyes kérdést!

Szeretnénk ismét hangsúlyozni, a számítógépes feldolgozást követően az adatokat csak összesített formában publikáljuk, sem az egyes hivatalokra, sem pedig az egyénekre vonatkozó információkat nem kaphat senki.

(1) Mi az Ön neme

- férfi
 nő

(2) Melyik évben született?

(3) Mi az Ön legmagasabb befejezett iskolai végzettsége?

- középiskola
 felsőoktatási diploma
 egyetemi diploma
 tudományos fokozat

(4) Van-e valamilyen informatikai képzettsége?

- Igen, van
 nincs

(4.a) Milyen informatikai képzettsége van?

(5) Az elmúlt 5 évben résztvevett-e valamilyen informatikai képzésen/továbbképzésen?

- Igen
 nem

**A kérdőív végére ért, köszönjük munkáját!
Kérjük a "Beküldöm" gomb megnyomásával küldje el a
kérdőívet!**

[Beküldöm](#) [Előző](#) [Következő](#)

Felkérő levél

Tisztelt Kolléga!

Sokat beszélnek mostanában a „Jó államról”, de valószínű, hogy mindenkinek mást jelent ez a kifejezés. Abban azonban szinte mindenki egyetért, hogy a jó állam hatékony, takarékos, magas minőségű és ügyfélbarát szolgáltatásokat nyújt a lakosság és a vállalkozások számára. Ennek egyik eszköze a közigazgatási szolgáltatások elektronikus elérhetővé tétele, a közigazgatás feladatainak információs technológiákkal történő támogatása, vagyis az **e-közigazgatás** kiépítése és működtetése.

A Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium az ÁROP-2.2.18. (NETEN A HIVATAL) projekt keretében kutatást végez a köztisztviselők és kormánytisztviselők körében az e-közigazgatással kapcsolatos véleményük megismerése céljából. A kutatás fontos információkkal szolgál a szolgáltatások fejlesztéséhez, a közigazgatás hatékonyságának növeléséhez, illetve a 2014-20 évi európai uniós források felhasználásának tervezéséhez.

Kérjük, segítse munkánkat és járuljon hozzá a közigazgatás fejlesztéséhez azzal, hogy kitölti az alábbi kérdőívet. A kitöltés megközelítőleg **20-25 percet** vesz igénybe. **A kérdőív a <http://felmeres.maze.hu/index.php/hu/> linken érhető el.**

A kutatás garantálja a résztvevők teljes anonimitását: a kérdőívek névtelenek, és semmilyen, a válaszadók azonosítására alkalmas információt nem rögzítünk. A számítógépes feldolgozást követően az adatokat csak összesített formában publikáljuk, sem az egyes hivatalokra, sem pedig az egyénekre vonatkozó információkat nem kaphat senki.

A kérdőív kitöltése természetesen **önkéntes**, és – néhány kivétellel – üresen hagyhatja azokat a kérdéseket, amelyekre nem kíván válaszolni. Nekünk azonban nagyon fontos, hogy minél több köztisztviselő és kormánytisztviselő válaszait megismerjük. **Válaszait december 13-ig várjuk.**

Bármilyen kérdése merülne fel, forduljon bizalommal a vizsgálatot végző kutatókhoz a netenahivatal@kim.gov.hu címen.

Segítségét és közreműködését előre is köszönve:



Fekete Gábor

e-közigazgatásért felelős helyettes államtitkár

A kutatás vezetői részéről:



Paksi Borbála ügyvezető

Viselkedéskutató Társadalomtudományi és Szolgáltató Kft.

A kérdőívek célcsoporthoz való eljuttatásának kronológiája

2013. november 14-én a Közszolgálati Ellenőrzési és Módszertani Osztály segítségét kérte a főosztály abban, hogy a közszolgálati tisztviselőkhöz minél nagyobb számban juthasson el a kérdőív. Ennek alapján kapta meg a főosztály 20 hatásközponti csoport és a csoportban szereplő közigazgatási szervek, szervezetek elérhetőségeit.

32. táblázat: A 20 közigazgatási szervi, szervezeti hatásközpont

1. Autonóm államigazgatási szervek	2. Községi Önkormányzatok
3. Egyéb központi szervek	4. Megyei jogú városi önkormányzatok
5. Egyéb területi szervek	6. Megyei önkormányzatok közgyűlésének hivatalai
7. Fővárosi, megyei kormányhivatalok	8. Miniszterelnökség, minisztériumok
9. Főpolgármesteri Hivatal	10. Nagyközségi önkormányzatok
11. Fővárosi kerületi önkormányzatok	12. NAV szervei
13. Kormányhivatalok	14. Nem kormányzati szervek
15. Közterület felügyeltek	16. Rendvédelmi szervek
17. Központi hivatalok	18. Területi államigazgatási szervek
19. Közös Önkormányzati hivatalok	20. Városi önkormányzatok hivatalai

2013. november 28-án a felmérés online lebonyolításának támogatásához a Programkoordinációs Főosztály számára létrehozásra került a netenahivatal@kim.gov.hu e-mail cím.

2013. december 2-4. között próbakérdés történt, a Zala Megyei Kormányhivatalnál illetve a Budapest Főváros XVI. kerületi Önkormányzatnál.

2013. december 9-én a próbakérdést és a szakértők véleményezését követően elkészült a tartalmi és technikai értelemben végleges kérdőív.

2013. december 10-én megkezdődött a – Fekete Gábor helyettes államtitkár, valamint Paksi Borbála, a felmérést lebonyolító Viselkedéskutató Kft ügyvezetője által jegyzett – felkérő levelek kiküldése 1564 e-mail címre.

2013. december 9-10. között a kérdőív felkerült az alábbi felületekre is:

- minden minisztérium Intranetes felületére (2013.12.10.),
- a Jegyző.hu weboldalra (2013.12.10), továbbá a hírlevélben is küldésre került,
- a Magyar Kormánytisztviselői Kar Országos Elnökségi tagjai és az Országos és Területi Tisztségviselői számára hírlevélben (2013.12.09.),

2013. december 11-én több tucat magas rangú vezető felé is megkeresést intézett a Főosztály.

Az tanulmányban bemutatott elemzések során készült, a szövegben nem szereplő táblák

33. táblázat: A különböző e-közigazgatási szolgáltatásokat ismerők aránya régió és szervtípus szerint (a kérdésre válaszolók %-ában)

Régió	Szervtípus	Magyarország. hu	Ügyfélkapu	ÁNYK	EFER	SZEÜSZ-ök
Budapest	Központi szerv	91,2%	84,1%	52,9%	10,5%	8,4%
	Területi szerv	90,8%	87,5%	50,1%	13,1%	1,2%
	Önkormányzat	93,9%	80,5%	51,1%	3,9%	11,3%
	Egyéb	92,1%	83,2%	50,0%	2,0%	1,0%
	Összesen	91,5%	84,5%	51,7%	9,9%	6,4%
Pest megye	Területi szerv	89,9%	78,7%	42,0%	7,7%	5,3%
	Önkormányzat	85,9%	85,9%	65,1%	2,7%	2,7%
	Összesen	88,1%	82,1%	52,8%	5,3%	4,1%
Dunántúl	Területi szerv	91,4%	83,5%	54,7%	10,2%	9,2%
	Önkormányzat	96,6%	92,0%	71,7%	7,3%	7,8%
	Összesen	93,4%	86,7%	61,1%	9,1%	8,7%
Észak és Alföld	Területi szerv	90,3%	82,6%	48,7%	7,7%	8,2%
	Önkormányzat	90,4%	87,8%	60,6%	5,7%	3,1%
	Összesen	90,4%	84,6%	53,2%	7,0%	6,3%
Total	Központi szerv	91,2%	84,1%	52,9%	10,5%	8,4%
	Területi szerv	90,7%	83,6%	50,4%	9,6%	6,8%
	Önkormányzat	92,5%	87,7%	63,0%	5,6%	6,0%
	Egyéb	92,1%	83,2%	50,0%	2,0%	1,0%
	Összesen	91,4%	84,9%	54,5%	8,5%	6,8%

34. táblázat: Az individuális változókat is tartalmazó Bináris Logisztikus Regressziós modellek kiinduló változó²⁵

kérdés sorszám	A változó neve
	Régió (ref.: Bp)
	Pest megye (1)
	Dunántúl (2)
	Észak és Alföld (3)
	Szervtípus (ref.: központi szerv)
	Területi szerv (1)
	Önkormányzat (2)
	Egyéb (3)
A.1	Hány éve dolgozik a közigazgatásban?
A.5	Hány éve dolgozik a jelenlegi munkakörében/beosztásában?
A.6	Vezető beosztásban dolgozik-e? (1=igen, 2=nem)
A.8	Kapcsolatba kerül-e ügyfelekkel? (ref.: csak alkalmanként)
	igen, munkája meghatározó része, hogy ügyfelekkel foglalkozik (1)
A.9	Személyesen kapcsolatot tart-e ügyfelekkel?
	Postai levelezés útján kapcsolatot tart-e ügyfelekkel?
	Elektronikus levelezés útján kapcsolatot tart-e ügyfelekkel?
	Telefonon kapcsolatot tart-e ügyfelekkel?
	Online felületen keresztül kapcsolatot tart-e ügyfelekkel?
A.10	A kérdezett munkájának része-e bármilyen e-közigazgatási tevékenység? (ref.: nem vesz részt közvetlenül az e-közigazgatásban)
	igen, szakértőként dolgozik, az e-közigazgatási projektek tervezésében, fejlesztésében (1)
	igen, az e-közigazgatás informatikai háttérének üzemeltetésében, adminisztrálásában, a szolgáltatás szervezésében vesz részt (back-office feladatokat lát el) (2)
	igen, ügyfélszolgálati feladatokat végez (3)
	igen, irányítási, menedzsment feladatokat lát el (4)

²⁵ Néhány változót a válaszhiányok nagy aránya miatt kellett elhagynunk a modellből. Ilyenek voltak a következők: „hány beosztottja van” (miss:4192), „a kérdezett érintett volt-e valamilyen módon az e-közigazgatási szempontból releváns informatikai fejlesztésben” (miss: 3062), illetve a „milyen területen szerzett diplomát” (miss: 1702) a „van-e valamilyen egyéb informatikai végzettsége” változó együtt (vagylagos relációval) (így a válaszhiányok száma 926-ra volt csökkenthető) került be a kiinduló változószettbe.

34. táblázat folytatás: az individuális változókat is tartalmazó Bináris Logisztikus Regressziós modellek kiinduló változói

kérdés sorszám	A változó neve
E1	Az intézményben történt-e e-közigazgatási szempontból releváns fejlesztés az elmúlt 3 évben?
F1	Nem (1= férfi, 2=nő)
	Életkor (1=45 éves vagy fiatalabb, 2=45 év feletti)
F.3	Iskolai végzettség (ref.: középiskola)
	főiskolai diploma (1)
	egyetemi diploma (2)
	tudományos fokozat (3)
	Van-e valamilyen informatikai végzettsége (informatikai területen szerzett diplomát, vagy egyéb informatikai képzettsége van) (0=nincs; 1=van)
F.5	Részt vett-e valamilyen informatikai képzésben/továbbképzésben (1=igen, 2=nem)

35. táblázat: A digitális írástudással kapcsolatos II/b. modell: a modellben szereplő változók (N=2291)

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Régió (referencia kategória: Bp.)			69,628	3	,000	
Pest megye (1)	,681	,203	11,239	1	,001	1,975
Dunántúl (2)	,705	,127	30,779	1	,000	2,024
Észak és Alföld (3)	1,012	,123	67,354	1	,000	2,752
Az adott munkakörben eltöltött évek száma	,054	,007	55,933	1	,000	1,055
Az ügyfelekkel elektronikus kapcsolattartás	-,696	,105	43,569	1	,000	,499
Az ügyfelekkel online kapcsolattartás	-,649	,140	21,496	1	,000	,523
A kért munkájának része-e bármilyen e-közigazgatási tevékenység? (ref.: nem vesz részt közvetlenül az e-közigazgatásban)			13,840	4	,008	
szakértőként dolgozik (1)	-,789	,458	2,968	1	,085	,454
back-office feladatokat lát el (2)	,396	,214	3,433	1	,064	1,487
igen, ügyfélszolgálati feladatokat végez (3)	,364	,132	7,611	1	,006	1,439
igen, irányítási, menedzsment feladatokat lát el (4)	-,038	,223	,029	1	,865	,963
Volt-e az intézményben e-közigazgatási szempontból releváns fejlesztés az elmúlt 3 évben (1=igen, 2=nem)	,497	,099	25,125	1	,000	1,644
Nem (1= férfi, 2=nő)	,232	,111	4,357	1	,037	1,262
Életkor (1=max. 45 éves; 2=45 feletti)	,624	,102	37,265	1	,000	1,866
Konstans	-2,418	,298	65,954	1	,000	,089

36. táblázat: A digitális írástudással kapcsolatos II/b. modell: klasszifikációs tábla

Mért értékek		Becsült értékek		
		Digitális írástudás klaszter		Helyes besorolás (%)
		1 profi	2 fejlesztendő	
Digitális írástudás klaszter	1 profi	898	295	75,3
	2 fejlesztendő	392	621	61,3
Összes %				68,9



37. táblázat: Az e-kormányzati szolgáltatásokkal kapcsolatos tapasztalatok, ismeretek és vélekedések mentén végzett klaszteranalízisbe bevitt változók (a modellben maradt itemek kiemelésével)

B.7.1 Ismeri-e a Magyarország.hu-t?
B.7.1 Ismeri-e az Ügyfélkaput?
B.7.1 Ismeri-e az Általános Nyomtatványkitöltő (ÁNYK) rendszert?
B.7.1 Ismeri-e az Elektronikus Fizetési és Elszámolási Rendszert (EFER?)
B.7.1 Ismeri-e Szabályozott Elektronikus Ügyintézési Szolgáltatások SZEÜSZ-öket
B.8 Van-e ügyfélkapus regisztrációja?
B.9.1 Az e-közigazgatási szolgáltatások terén milyen ügyintézással kapcsolatos felhasználói tapasztalatai vannak? információt gyűjtött a közhivatalok honlapjain
B.9.2 Az e-közigazgatási szolgáltatások terén milyen ügyintézással kapcsolatos felhasználói tapasztalatai vannak? információt kért e-mailen közhivataltól
B.9.3 Az i szolgáltatások terén milyen ügyintézással kapcsolatos felhasználói tapasztalatai vannak? kinyomtatott nyomtatványt a közhivatal honlapjáról
B.9.4 Az e-közigazgatási szolgáltatások terén milyen ügyintézással kapcsolatos felhasználói tapasztalatai vannak? elektronikusan kitöltött nyomtatványt a közhivatal honlapján
B.9.5 Az e-közigazgatási szolgáltatások terén milyen ügyintézással kapcsolatos felhasználói tapasztalatai vannak? érdemben ügyet intézett, elektronikus nyomtatványt visszaküldött a közhivatal honlapján
B.9.6 Az e-közigazgatási szolgáltatások terén milyen ügyintézással kapcsolatos felhasználói tapasztalatai vannak? Egyéb
B.11 Ön szerint az emberek Magyarországon mennyire tartják vonzónak az internetes ügyintézését?
B.12 Ön személy szerint mennyire tartja vonzónak a saját maga számára az internetes ügyintézését?
B.14 Ön szerint jelenleg mennyire tudja a magyar kormányzat kihasználni az információs és kommunikációs technológiák (IKT) nyújtotta előnyöket?
B.15 Ön szerint a kormányzat mennyire tekinti prioritásnak az IKT fejlesztését?
B.16 Ön személy szerint mennyire tartja fontosnak az IKT fejlesztését?
C.1.14 Ön szerint az alábbi tényezők mennyire fontosak a közigazgatási ügyintézés során? lehetőség arra, hogy az ügyeket interneten keresztül is el lehessen intézni
C.2.1 Az alábbi tényezők közül Ön melyiket milyen mértékben tekinti az elektronikus ügyintézés előnyeinek? az ügyintézés gyorsasága, rövid átfutási idő
C.2.2 Az alábbi tényezők közül Ön melyiket milyen mértékben tekinti az elektronikus ügyintézés előnyeinek? az ügyintézés egyszerűsége
C.2.3 Az alábbi tényezők közül Ön melyiket milyen mértékben tekinti az elektronikus ügyintézés előnyeinek? az ügyintézés pontossága
C.2.4 Az alábbi tényezők közül Ön melyiket milyen mértékben tekinti az elektronikus ügyintézés előnyeinek? a folyamat ellenőrizhetősége
C.2.5 Az alábbi tényezők közül Ön melyiket milyen mértékben tekinti az elektronikus ügyintézés előnyeinek? az ügyintézés átláthatósága (a korrupció visszaszorítása)
C.2.6 Az alábbi tényezők közül Ön melyiket milyen mértékben tekinti az elektronikus ügyintézés előnyeinek? alacsony eljárási költségek, az ügyintézés ingyenessége
C.2.7 Az alábbi tényezők közül Ön melyiket milyen mértékben tekinti az elektronikus ügyintézés előnyeinek? kényelmesebb ügyintézés

C.2.8 Az alábbi tényezők közül Ön melyiket milyen mértékben tekinti az elektronikus ügyintézés előnyeinek? elérhetőség (időbeli és térbeli rugalmasság)
C.2.9 Az alábbi tényezők közül Ön melyiket milyen mértékben tekinti az elektronikus ügyintézés előnyeinek? határidők betartása
C.2.10 Az alábbi tényezők közül Ön melyiket milyen mértékben tekinti az elektronikus ügyintézés előnyeinek? ügyintézők felkészültsége és szakértelme
C.2.11 Az alábbi tényezők közül Ön melyiket milyen mértékben tekinti az elektronikus ügyintézés előnyeinek? felhasználó központú, személyre szabott szolgáltatások
C.2.12 Az alábbi tényezők közül Ön melyiket milyen mértékben tekinti az elektronikus ügyintézés előnyeinek? szakszerűség
C.2.13 Az alábbi tényezők közül Ön melyiket milyen mértékben tekinti az elektronikus ügyintézés előnyeinek? teljes körűség
C.3 Ajánlotta-e már másnak (ügyfélnek vagy ismeretségi körében valakinek) valamilyen e-közigazgatási szolgáltatást?
C.4.1 Ön szerint milyen hátrányai, hiányosságai vannak az e-ügyintézésnek az egyéb (személyes vagy postai) ügyintézéssel szemben? az ügyintézés lassú,
C.4.2 Ön szerint milyen hátrányai, hiányosságai vannak az e-ügyintézésnek az egyéb (személyes vagy postai) ügyintézéssel szemben? az ügyintézés bonyolult, nehezen átlátható,
C.4.3 Ön szerint milyen hátrányai, hiányosságai vannak az e-ügyintézésnek az egyéb (személyes vagy postai) ügyintézéssel szemben? a releváns információk nem érhetők el
C.4.4 Ön szerint milyen hátrányai, hiányosságai vannak az e-ügyintézésnek az egyéb (személyes vagy postai) ügyintézéssel szemben? az ügyintézés költséges
C.4.5 Ön szerint milyen hátrányai, hiányosságai vannak az e-ügyintézésnek az egyéb (személyes vagy postai) ügyintézéssel szemben? információbiztonsági és adatvédelmi aggályok merülhetnek fel
C.4.6 Ön szerint milyen hátrányai, hiányosságai vannak az e-ügyintézésnek az egyéb (személyes vagy postai) ügyintézéssel szemben? technikai problémák (működési anomáliák) épülnek be az ügyintézésbe (pl. nem működik a rendszer)
C.4.7 Ön szerint milyen hátrányai, hiányosságai vannak az e-ügyintézésnek az egyéb (személyes vagy postai) ügyintézéssel szemben? nem mindenki számára hozzáférhető
C.4.8 Ön szerint milyen hátrányai, hiányosságai vannak az e-ügyintézésnek az egyéb (személyes vagy postai) ügyintézéssel szemben? személytelenség
C.5.1 Ön szerint melyek az elektronikus közigazgatás legfőbb gazdasági és társadalmi szintű előnyei? olcsóbb az államnak, mint a személyes ügyintézés
C.5.2 Ön szerint melyek az elektronikus közigazgatás legfőbb gazdasági és társadalmi szintű előnyei? javítja a közigazgatás működési hatékonyságát;
C.5.3 Ön szerint melyek az elektronikus közigazgatás legfőbb gazdasági és társadalmi szintű előnyei? erősíti az üzleti és állampolgári bizalmat;
C.5.4 Ön szerint melyek az elektronikus közigazgatás legfőbb gazdasági és társadalmi szintű előnyei? csökkenti az állampolgárok és vállalkozások adminisztratív és bürokratikus terheit
C.5.5 Ön szerint melyek az elektronikus közigazgatás legfőbb gazdasági és társadalmi szintű előnyei? erősíti az esélyegyenlőséget
C.5.6 Ön szerint melyek az elektronikus közigazgatás legfőbb gazdasági és társadalmi szintű előnyei? hozzájárul a szereplők közötti partneri viszony kialakulásához
C.5.7 Ön szerint melyek az elektronikus közigazgatás legfőbb gazdasági és társadalmi szintű előnyei? javítja a közszolgáltatások minőségét
C.5.8 Ön szerint melyek az elektronikus közigazgatás legfőbb gazdasági és társadalmi szintű előnyei? növeli a versenyképességet (az infokommunikációs szolgáltatások terén)

C.5.9 Ön szerint melyek az elektronikus közigazgatás legfőbb gazdasági és társadalmi szintű előnyei? növeli a termelékenységet (az információhoz való jobb hozzáférés biztosítása, a vállalkozások adminisztratív terheinek csökkentése révén)
C.5.10 Ön szerint melyek az elektronikus közigazgatás legfőbb gazdasági és társadalmi szintű előnyei? hozzájárul a korrupció visszaszorításához
C.5.11 Ön szerint melyek az elektronikus közigazgatás legfőbb gazdasági és társadalmi szintű előnyei? csökkenti a környezetterhelést, hozzájárul a fenntartható fejlődéshez
C.5.12 Ön szerint melyek az elektronikus közigazgatás legfőbb gazdasági és társadalmi szintű előnyei? javítja az életminőséget
C.5.13 Ön szerint melyek az elektronikus közigazgatás legfőbb gazdasági és társadalmi szintű előnyei? hozzájárul a digitális írástudás / az információs társadalom fejlesztéséhez
C.6.1 Ön szerint az alábbi ügyek/ügycsoportok közül melyiket milyen mértékben lehet elektronikusan intézni ma Magyarországon? Jövedelemadó: bevallás, értesítés a kivetett adóról, ²⁶
C.7.1 Ön szerint az alábbi tényezők milyen mértékben hátráltatják Magyarországon az e-ügyintézés elterjedését? magas a digitálisan írástudatlanok aránya
C.7.2 Ön szerint az alábbi tényezők milyen mértékben hátráltatják Magyarországon az e-ügyintézés elterjedését? kevesen nyitottak az elektronikus szolgáltatásokra
C.7.3 Ön szerint az alábbi tényezők milyen mértékben hátráltatják Magyarországon az e-ügyintézés elterjedését? az emberek személyesen szeretik az ügyeiket intézni
C.7.4 Ön szerint az alábbi tényezők milyen mértékben hátráltatják Magyarországon az e-ügyintézés elterjedését? az emberek még nem ismerték fel az elektronikus ügyintézés előnyeit
C.7.5 Ön szerint az alábbi tényezők milyen mértékben hátráltatják Magyarországon az e-ügyintézés elterjedését? nincsenek megfelelő elektronikus szolgáltatások
C.7.6 Ön szerint az alábbi tényezők milyen mértékben hátráltatják Magyarországon az e-ügyintézés elterjedését? az ügyintézés lassú, mert a háttéralkalmazások még nem készültek el teljes körűen;
C.7.7 Ön szerint az alábbi tényezők milyen mértékben hátráltatják Magyarországon az e-ügyintézés elterjedését? az ügyintézés bonyolult
C.7.8 Ön szerint az alábbi tényezők milyen mértékben hátráltatják Magyarországon az e-ügyintézés elterjedését? az ügyintézés nehezen átlátható, mert nincsenek világos ügyleírások
C.7.9 Ön szerint az alábbi tényezők milyen mértékben hátráltatják Magyarországon az e-ügyintézés elterjedését? a releváns információk nem érhetőek el
C.7.10 Ön szerint az alábbi tényezők milyen mértékben hátráltatják Magyarországon az e-ügyintézés elterjedését? az ügyintézés költséges
C.7.11 Ön szerint az alábbi tényezők milyen mértékben hátráltatják Magyarországon az e-ügyintézés elterjedését? információbiztonsági és adatvédelmi aggályok merülhetnek fel
C.7.12 Ön szerint az alábbi tényezők milyen mértékben hátráltatják Magyarországon az e-ügyintézés elterjedését? technikai problémák (működési anomáliák) épülnek be az ügyintézésbe (pl. nem működik a rendszer)
C.7.13 Ön szerint az alábbi tényezők milyen mértékben hátráltatják Magyarországon az e-ügyintézés elterjedését? nem mindenki számára hozzáférhető az internet

²⁶ Az különböző ügyek elektronikus elintézhetségével kapcsolatos (C.6.) kérdés többi iteme a missingek magas száma miatt már a kiinduló modellben sem szerepelt.

38. táblázat: A résztvevők által megfogalmazott e-közigazgatás definíciók

A résztvevők által megfogalmazott e-közigazgatás definíciók

1	Az elektronikus ügyintézés és információk biztosítása
2	Kormányablakon, Ügyfélkapun, Magyarország.hu-n keresztül intézett, vagy ahhoz kapcsolódó, regisztrációhoz kötött (pl.: adóbevallás feltöltés) ügyintézés. Ide tartozhat még minden, elektronikus kommunikáció útján folytatott ügyek (pl. választás)
3	A régi, jól bevált papíralapú közigazgatás mellett egy elektronikus rendszerben is elvégzi ugyanazt a köztisztviselő, majd kinyomtatja és beiktatja azt is. Pedig az e-közigazgatásnak szerintem a lényege a papíralapú ügyintézés kiváltása lenne. Pl.: mobil ügyintézéssel, ami bárholnan, bárki számára elérhető lenne.
4	Bármilyen közigazgatási cselekvés, melyben szerepet játszik az internet a papír alapú dokumentum helyett (mellett)
5	Teljeskörű elektronikus ügyintézés, mely lehetőség szerint egységes, könnyen használható a szolgáltatást igénybe vevő számára
6	Közigazgatás munkájához kapcsolódó elektronikus rendszerek kiépítése, kezelése, fejlesztése, karbantartása, ellenőrzése, működtetésének biztosítása. Online vagy elektronikus felületek: adatkezelés, információszerzés, információnyújtás, ügyintézés, nyomkövethetőség, rendszerek közti kommunikáció
7	Elektronikai úton gyakorolható ügyféli jogok és ennek a hivatal részéről való visszaigazolása.
8	Elektronikusan elérhető ügyek összessége, (...) az ügyfélnek (...) a hivatalban személyesen megjelennie és a hivatal döntése is elektronikus, nem (...) jut el az ügyfélhez
9	Elektronikus ügyintézés jogszabályi háttérének kialakítása, gyakorlati megvalósítása feltételeinek biztosítása, ill. annak működtetésében való részvétel.
10	Elektronikus úton történő ügyintézés, programok használatával, személyes megjelenés nélkül, majd interaktív módon.
11	Kérelmek, nyomtatványok letöltése, tájékoztatás az ügyintézés menetéhez. Egyszerűbb ügyek elintézése. (ügyfélkapun keresztül lekérdezés, szolgálati viszony, gyámügyi jogosultság)
12	Ügyintézés elektronikus úton, személyes megjelenést nélkülözve.

13	elektronikus úton történő ügyintézés alkalmazása a közigazgatás néhány vagy később minden területén. Kevés vagy semmilyen személye kapcsolattartást nem igényel a közigazgatási ügyintéző és az ügyfél között.
14	Ügyintézés otthonról, utazás nélkül, nyomtatványok kitöltése papír felhasználás nélkül, gyors információszerzés hivatalos ügyekben, levelezés nélkül
15	Számítógépen történő ügyintézés, ügyfélfogadási időn kívüli személytelen, de gyorsabb megoldás egy-egy esetre.
16	Elektronikusan elérhető ügyintézési felületek, melyekről visszaigazolásokot kap az ügyfél, a használatával az utazás és az utazási idő elkerülhető, jól feltöltött felületeknél teljes tájékoztatás kapható
17	Elektronikus rendszerben, biztonságos zárt adatforgalmat biztosítva történő ügyintézés idesorolva pl.; az ügyfélkapu által biztosított csatornákon keresztüli ügyintézését.
18	Online felületen keresztül, otthonról indítható/ lezárható ügyintézési mód és információ (telefonos vagy személyes megjelenés nélkül)
19	Különböző ügyek gyors, költséghatékony ügyintézése számítógépek által.