



NETEN
A HIVATAL

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

KUTATÁSI JELENTÉS 1.0

(Fókuszcsoporlos vizsgálat)



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) PROJEKT KERETÉBEN,
A KÖZIGAZGATÁSI ÉS IGAZSÁGÜGYI MINISZTERIUM E-
KÖZIGAZGATÁSÉRT FELELŐS HELYETTES ÁLLAMTITKÁRSÁGA
MEGRENDELÉSÉRE KÉSZÜL, A VISELKEDÉSKUTATÓ KFT-VEL 2013.

NOVEMBER 6.-ÁN KÖTÖTT

IX-BSZ/582/7/2013. SZÁMÚ SZERZŐDÉS IX.-BSZ/466/2/2014

MÓDOSÍTÁSA KERETÉBEN

TARTALOM

Bevezetés – a fókuszcsoport előzményei.....	4
A kutatás módszere.....	8
Az adatfelvétel eszköze – vizsgált kérdéskörök	9
Fókuszcsoport kiválasztási szempontok.....	11
Fókuszcsoport résztvevők jellemzői.....	13
A válaszolók IKT használattal kapcsolatos tapasztalatai és vélekedései.....	14
Számítógép-használattal kapcsolatos tapasztalatok	14
Internet-használattal kapcsolatos tapasztalatok	16
Az internethasználat célja.....	18
A válaszolók e-közigazgatással kapcsolatos tapasztalatai és vélekedései	23
Az e-kormányzati szolgáltatásokkal kapcsolatos vélekedések	24
E-közigazgatási szempontból releváns fejlesztések és fogalmak	28
Mellékletek.....	31
Fókuszcsoport háttérkérdőív	32
Fókuszcsoport vezérfonal	35
A résztvevők által megfogalmazott e-közigazgatás definíciók	39

Bevezetés – a fókuszcsoport előzményei

Az Államreform Operatív Program keretében megvalósuló ÁROP-2.2.18-2012-2012-0001 jelzésű „Közigazgatási szolgáltatások használatára való ösztönzés és azokról tájékoztatás” (NETEN A HIVATAL) című kiemelt projekt részeként végzett kutatás 2013 decemberében 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 kvantitatív 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.

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 vélekedéseik 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 kockázatcsökkentő 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%-al 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 ügyintézését, 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 csoportot 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 vonzódnak tartják az internetes ügyintézését. 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.

A kutatás módszere

A kutatás egésze nem csak céljai, de módszere tekintetében is több elemből építkezik. A projekt keretében készülő vizsgálat sorozat három, egymáshoz szorosan kapcsolódó kutatást tartalmaz. Meghatározó elemét két egymást követő hullámban megvalósuló – egymásra épülő, a változások nyomon követésére (is) alkalmas – kvantitatív vizsgálat képezi. 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, melyet jelen kutatási jelentésben mutatunk be.

Az adatfelvétel eszköze – vizsgált kérdéskörök

A kutatás első hulláma során alkalmazott kérdőív tematikus struktúráját a kutatás céljainak operacionalizálásával határoztuk meg melynek során a korábbi felmérések tapasztalatait és a nemzetközi ajánlásokat felhasználva 6 fő kérdéskörre kiterjedő adatfelvételi battériát szerkesztettünk (ld. AROP 2.2.18 Hatásvizsgálat Első hullám Kutatási jelentés 2.0).

A **fókuszcsoportos vizsgálat során** a kvantitatív vizsgálat eredményeinek kvalitatív eszközökkel való árnyalása, **az adatok validitásának növelése**, és a **mérőeszköz pontosítása** volt az alapvető cél. A kvalitatív vizsgálat során az első hullám elemzési eredményeinek ismeretében az alábbi táblázatban összefoglalt területeket öleli fel (a fókuszcsoport vezérfonala és háttérkérdőíve a mellékletben található).

1. táblázat: A fókuszcsoportos kutatás során vizsgált kérdéskörök

	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); az internethasználat területei; internethasználati jártasság; 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	e-közigazgatás fogalomkörének körüljárása; az e-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; Tózsá, 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, percepciók	Bilbao-Osorio, Dutta, Lanvin, 2013

Fókuszcsoport kiválasztási szempontok

A projekt célcsoportját a projekt megvalósíthatósági tanulmánya szerint mindazon közzolgálati tisztviselők, politikai vezetők, kormánytisztviselők, kormányzati ügykezelők, köztisztviselők, közzolgálati ügykezelők és egyéb alkalmazottak képezik, akik valamilyen módon (közvetlenül vagy közvetve) részt vesznek az elektronikus közzolgáltatások körének kialakításában, a szolgáltatások feltételrendszerének biztosításában, a szolgáltatások fejlesztésében és elérhetővé tételében illetve az igénybe vételük ösztönzésében, támogatásában.

A kvalitatív kutatás nem igényli, hogy a bevont személyek reprezentálják a célpopulációt, de a minta rekrutálása során a vizsgálatba vont személyek rétegzési kritériumok mentén való heterogenitását ez esetben is érvényesítjük.

A fókuszcsoportos vizsgálat során a fentiekben körülhatárolt célcsoportot a vizsgált kérdések és a célpopuláció szempontjából releváns kategóriák szerint határoztuk meg a kiválasztási szempontokat, figyelembe véve a megrendelői igényeket és a kutatás 1. hullámának eredményeit, melyek alapján alábbi kiválasztási kategóriákat hoztuk létre:

- **nem**
- **életkor**
- **intézmény területi elhelyezkedése**
- **intézménytípus**

A fókuszcsoportok kialakítása során az alábbi kiválasztási szempontokat határoztuk meg:

1. fókuszcsoport

Helyszín: Budapest

Részvevők 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 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

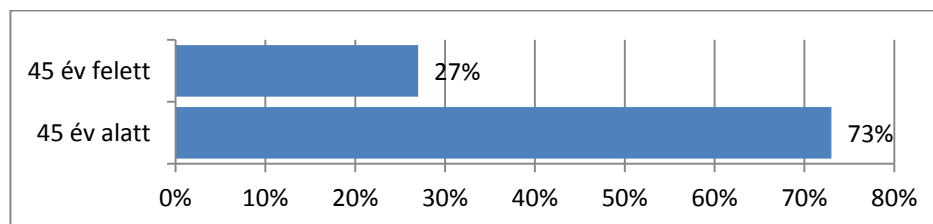
A fókuszcsoportos vizsgálat során a vizsgálatban résztvevők rekrutálását a kiválasztási szempontok figyelembe vételével a megrendelő végezte, mivel a célcsoport elérése és a

helyszínek kiválasztása ezt indokolta. A kvalitatív adatfelvétel 2014. május 22 és május 29 között zajlott két budapesti és két vidéki helyszínen.

Fókuszcsoport résztvevők jellemzői

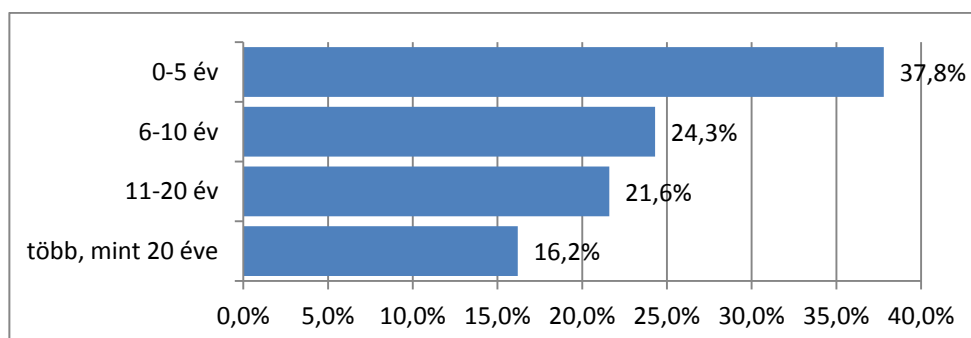
A fókuszcsoportokon összesen 37 fő vett részt, a résztvevők arányait tekintve **megfeleltek a kiválasztási szempontoknak**. Demográfiai adataikat tekintve többségében voltak a **nők** (62,2%), az átlagéletkor 39 év volt.

1. ábra: A válaszadók életkor kategóriái a fókuszcsoport vizsgálatok során (a kutatásban résztvevők %-a)



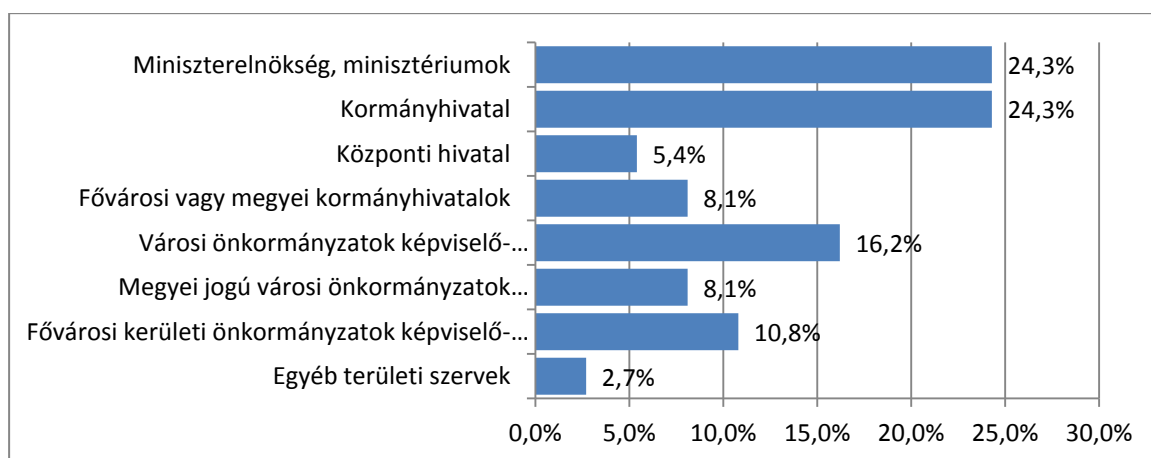
A közigazgatásban való részvételt tekintve több mint egy harmaduk az elmúlt 5 évben lépett erre a pályára, negyedük 6-10 éve dolgozik a közigazgatásban, hasonló az aránya a 10-20 éve ott dolgozóknak és a válaszadók több mint 15 százaléka már több mint két évtizede dolgozik ebben a szférában. Az **átlagos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

2. 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.

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



A válaszolók IKT használattal kapcsolatos tapasztalatai és vélekedései

Számítógép-használattal kapcsolatos tapasztalatok

Az egyéni e-közigazgatási kompetencia **kiinduló (bázis) kulcskompetenciája a digitális írástudás**: minden közszolgálati 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.

A számítógép használat esetében **hasonlóan a kvantitatív kutatáshoz** ebben az esetben is megfigyelhető, hogy valamennyi 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.

„én még emlékszem arra a korszakra, ZX spektrum, commodore 64, 16-os korszakra, nekünk általános iskolában már voltak ilyen óráink, tanfolyamok, azokra már jól emlékszem, aztán gyakorlatilag onnantól kezdve végig kísért a számítógép, egyetemen már voltak, sőt már a gimnáziumban is olyan órák, egyetemen már főleg, tantárgyként is szerepelt aztán szép lassan a privát életbe is bejött” (fiatal vidéki ügyintéző férfi)

„én már az a korosztály vagyok, aki tanult tervezést, számítógépes tervezést a főiskolán, nem mondom, hogy akkor sokat értettünk belőle, volt egy-két tudor, ...) többiek meg serényen figyeltek” (fiatal vidéki ügyintéző nő)

A **fiatalabb generációból** többen már **az oktatási rendszerbe kerülésük előtt** találkoztak számítógéppel, ők elsősorban a 25-30 évesek közül kerültek ki.

„Hát az én első élményem a +4-hez kötődő, az volt az első számítógémem, nagyon jókat játszottunk vele, boldog órákat töltöttünk együtt.” (fiatal vidéki nő)

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.

„Ez egy általános iskola volt vidéken, meglehetősen nehéz volt számítógépet beszerezni. Ez egy pályázat alkalmával sikerült, és hát borzasztó volt, hiszen akkor már a 30. valahányadik évemet tapostam. Emlékszem rá, hogy akkor már a polgármesteri hivatalban volt egy számítógép, és volt egy fiatalember, aki már virtuóz módon kezelte. Ő jött át nekünk segíteni. Örültünk, de annyira szokatlan és furcsa volt ez az egész,

*hogy először leírtam kézzel, amit szeretnék, majd aztán próbáltuk bepötyögtetni.”
(fővárosi idős nő)*

„93 januárjában ... akkor megkértem a titkárnőnket, hogy mutassa már meg, hogy miket csinál ő ezzel a számítógéppel. ... Így kezdtem el teljesen autodidakta módon megtanulni bánni a számítógéppel.”(fővárosi idős vezető férfi)

„én nem az a generáció vagyok, aki a saját gépén, a gyermekeim gépén ért ez a nagy öröm, hogy megtanulhat és gyakorolhat, autodidakta módon tettem a jelenlegi tudásomra szert, különösebb képzésem sosem vettem részt, nem is igényelte a munkám” (vidéki idős ügyintéző nő)

„...pár év múlva jöttek a 386-osak és akkor .. gyakorlatilag onnantól kezdve minden ami a munkához kapcsolódó minden a számítógépen történt, iskolába nem jártam, végzettségem semmilyen fajta nincs, nem iskoláztak be bennünket, hanem tényleg egymástól próbáltunk tanulni, ahogy mondták a kolléganők, volt egy-két tudor, egy-két fiatal aki ezt sokkal jobban tudta, továbbadta nekünk, innentől kezdve ez már így ment és fejlődött, ahogy jött a következő lépcső, következő követelmény, mindig ahhoz kellett megtanulni a következőt, aztán valamilyen szinten igyekeztem...” (vidéki idős ügyintéző nő)

Internet-használattal kapcsolatos tapasztalatok

A **kvantitatív 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 közszférában 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.

A **fiatalabb** korosztály számára az **internet az élet szerves részeként** értelmezhető, abban az esetben is, amikor az internettel először az oktatási rendszerben találkoztak.

„Nekem az első internetes élményem az elég korán volt, mert én ebbe a világba születtem, igazából az volt, hogy rögtön egy e-mail címet létrehoztam, és akkor nagyon angolul akartam tanulni, és pár diáknak írtam, és velük leveleztem.” (budapesti fiatal vezető nő)

„...hát végül is fiatal koromból kifolyólag egészen a kezdetektől használtam már a számítógépet, nekünk már általános iskolában is volt ilyen tantárgy, hogy számítástechnika. Hogy mikor jött be pontosan, nem tudom, de úgy gondolom az elejétől fogva és azóta is úzom.” (budapesti fiatal ügyintéző férfi)

Az **idősebbek** esetében jellemzően a munkahelyhez köthető az első internethasználat és a magánjellegű internethasználat időben is később jelenik meg. A fiatalabb korosztálynál tapasztalt természetes attitűd ebben az esetben **némi távolságtartással** párosul, de többen jelentős jártasságra is szert tettek az internet világában is.

„Két élményem van ... Az egyik az az, hogy egyszer pl. rendeltem egy lemezt ... bolond vagyok, és választottam a kényelmes utat interneten keresztül, de nem szállították le... A másik meg, hogy az ismeretek bősége világitott rám...” (budapesti idős vezető férfi)

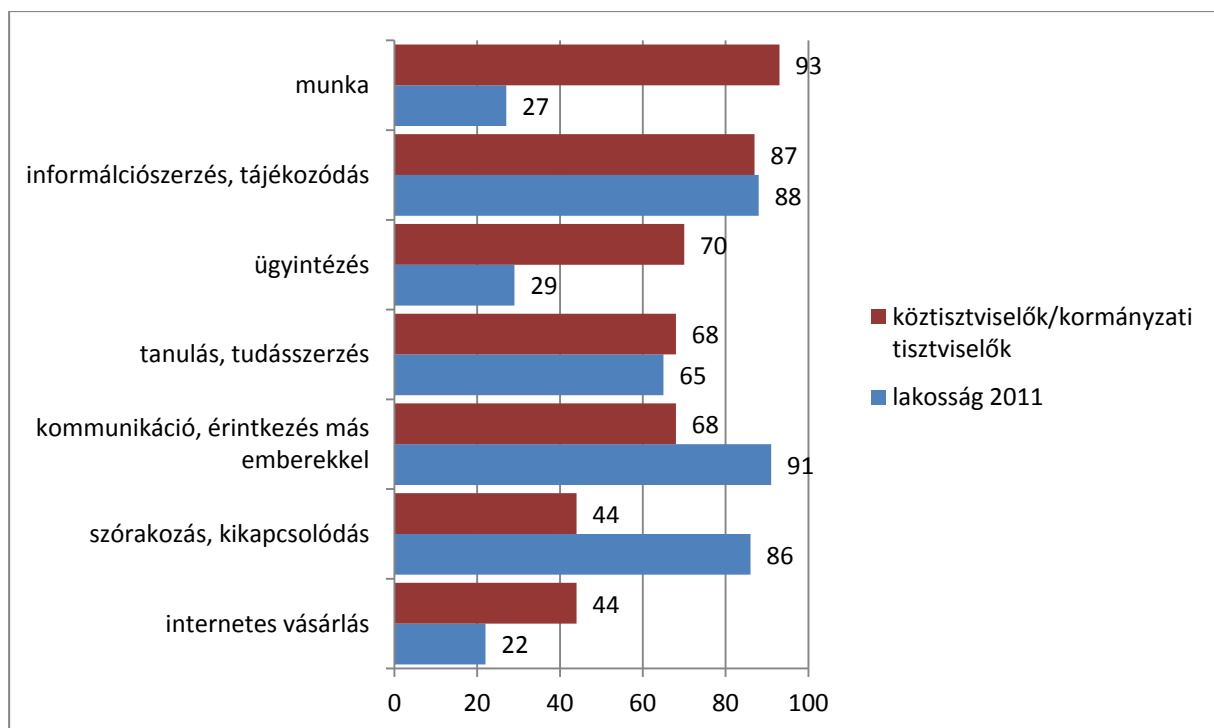
„Gyakorlatilag, amikor az internethasználat bejött ahhoz a céghez, azt is megismertették velünk, azt is használtuk, ugyan az elején nem értettük, mi az az internet, megmondom őszintén...” (vidéki idős vezető nő)

„...nekünk nagyon régóta van, éppen a férjem miatt ... és itt muszáj volt kapcsolatba kerülni vele, utána meg, ahogy a gyerkőcök nőttek, velük együtt... ugye nekem is muszáj volt fejlődni, internet és a többi...” (vidéki idős nő)

Az internethasználat célja

A **kvantitatív 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 közszolgákban 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.

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



A lakossági adat forrása: ICT Report, 2012

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 értékeltettük 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.

„Én most visszamentem januárban dolgozni, és rögtön aláírtam egy nyilatkozatot, hogy magáncélra nem használhatom. Tehát nekünk írásbeli szabályzatunk van, hogy nem lehet. Illetve bizonyos dolgok le vannak tiltva, eleve. A közösségi oldalak, tehát azt nem is hozza be.” (budapesti ügyintézőnő, kormányhivatal)

„...az általunk kezelt adatok tartalma elég veszélyeztetett adatbázis, emiatt nálunk az internet mai napig is csak 4-5 gépen van a 24 gép közül, egyrészt ugye a ... miatt kellett most már az internet az ügyfeles gépekhez, de egyébként

azon kívül mindig csak a hivatalvezetőnek volt internete az egész hivatalban... A mai napig az internet hozzáférés a gépeken lehetetlen, egyrészt a kapacitásuk miatt sem, másrészt meg az adatbázist annyira védik, hogy.. minden... jövőmenő adatforgalmat ellenőriznek.” (vidéki vezető nő, kormányzati szerv)

2. a munkahelyen **van lehetőség** a magán-jellegű internet- használatra, **de** az időtartamát és/vagy célját/jellegét **korlátozzák**.

„Szórakoztató és letöltő funkciók vannak letiltva bent, ettől függetlenül 8 órát töltünk a gép előtt. Információszerzéssel, adategyeztetéssel, válaszlevelek gépelésével, szórakoztató dolgokkal.” (budapesti ügyintézőnő, területi államigazgatási szerv)

„...reggel 9-ig lehetett a saját dolgainkat használni, és du. 4-től. Tehát volt egy törzs-idő, amikor nem lehetett a saját levelezésünket vagy e-mail-eket nézni, vagy közösségi oldalakon keresgélni.” (budapesti vezető férfi, kormányzati szerv)

„Munkahelyek színességét tudom csak megerősíteni, mert mi azt a logikát, elvet állítottuk fel, van a hivatali gép, hálózat és emellett van egy wifi és ehhez a wifihez mindenki a saját hálózati felhasználó nevével, jelszavával tud csatlakozni, akár saját notebook-kal, akár saját okos telefontal, akár saját tablettel. Ezzel a wifivel természetesen a hivatali dolgait nem látja, kivéve a klasszikus webes felületes alkalmazásokat, de ha valami ebédidőben vagy munkaidő előtt, után szeretne valamit intézni, akkor van rá biztosított lehetőség.” (vidéki vezető férfi, önkormányzat)

...az okmányirodai gépeken nekem nincs internet, azok a kollégák, senki nem dolgozik internetes gépen, egyébként megtiltva nincs ..., szerintem ezt mindenki egészségesen tudja kezelni, nem volt még baj ebből. (nő, vidéki okmányiroda, vezető funkció)

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.

„Nálam jól elválnak a munkahely, otthoni használat, már csak azért is, mert a ... szervezetnél egy viszonylag, egy zárt rendszer van, otthonról nem is érem el ezeket a programokat, otthon nem tudom olvasni a benti e-mail-eket, ha dolgozni akarok, akkor bent maradok és dolgozom, ha pluszban szeretnék dolgozni, bent maradok és dolgozom.” (vidéki vezető férfi, államigazgatási szerv)

„Nekem kicsit összefolyik a magán- meg a munka, mert sok időt töltök a munkahelyemen. A munkahelyen is meg van nyitva a magán e-mail, hátha jön valami. Ez így igaz otthonra is, mert otthonról is dolgozom, olvasom a benti levelező rendszert és az e-mailjeimet is, kicsit összefolyik a kettő.” (budapesti kormányhivatal, férfi)

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

„A hivatali munkavégzés során szintén jogszabályok keresése, információszerzés, címek személyek elérhetősége, kikeresése – tehát ebben különbség nincs.” (budapesti központi szerv, nő)

„A munkahelyen kizárólag a munkával kapcsolatos elérhetőségek, valaminek megnézzük a címét, telefonját, elérhetőségét.” (budapesti államigazgatási szerv, nő)

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.**

„Otthon, hát az teljesen változó. Attól függ, hogy milyen hangulatom van. Van, amikor bent elég a számítógépből, de nem tudom, egy héten 2-szer vagy 3-szor szoktam otthon bekapcsolni a számítógépet. Nagyon sokat nem.” (budapesti központi szerv, nő)

„Szintén ebből adódik az, hogy egy köztisztviselő, kormánytisztviselő, aki mereven bámulja 8 órán keresztül a gépet, az már otthon nem biztos, hogy ezt szeretné, míg az az ember, aki egész nap lótot, futott, örül, hogy hazaér, leül, megnéz valamit, elintézi a dolgait stb.” (vidéki önkormányzati ügyintéző, nő)

„Csak az a baj, hogy egész nap a számítógép. előtt vagyunk, ettől vagyunk rosszul, hogy nézzük a gépet, azthiszem óránként tíz perc járna, ha jól tudom, de ez nem működik. WC-re nem tudsz kimenni. ...nagyon sok előnye van, de ilyen szempontból hátránya is, egész nap, ülünk és a gépet nézzük, örülünk, hogy dolgozunk, szeretjük amit csinálunk, de nagyon-nagyon sok. (vidéki államigazgatási szerv, nő)

„Én abszolút nem, ha lehet a hét napból egyszer, amikor bekapcsolom magán célra az összes internetes dolgaimat, telefonon sem használom, holott van rajta internet, de egyszerűen nekem a 10-12 óra után tévét sincs kedvem nézni...” (vidéki szakigazgatási szerv, vezető, nő)

2. a nagyarányú munkahelyi számítógép és internet használat a magánjellegű használatot is befolyásolja, több esetben **csaknem folyamatos használatról beszélhetünk.**

„Hát, otthon meg volt időszak amikor már jóval több órát töltöttem a számítógép előtt, mint ami az egyéb napi teendőimet ne befolyásolta volna.” (budapesti ügyintézőnő)

„Nálam is így van, hazaérek, belövöm, aztán megy, leülök valamit megnézek, teszek-veszek, visszaülök, megnézek egy filmet, bármit, estig, éjjelig, egyig megy.”(vidéki önkormányzati tisztviselő, nő)

„Otthon pedig gyakorlatilag folyamatosan gépközelben vagyok, sőt, másfél órát töltök oda és vissza is a munkahelyemre utazással, az alatt is.” (központi szerv, férfi)

Az interneten történő **ügyintézés és internetes vásárlás** esetében csaknem egybehangozóak 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 ügyintézésre van egy teóriám, hogy én a munkám során, - meg lehet, hogy más is -, nagyon sok olyan információt beszerzek, amit a magánéletemben tudok hasznosítani. Hogy ezt itt el lehet intézni. Olyan dolgokhoz, ami más embernek eszébe sem jut. Mondjuk, hogy hogy lehet online időpontot kérni, vagy hogy el tudunk ezt-azt intézni, mert többet ülünk a gép előtt, ezért több minden ragad ránk, és legközelebb ezt jobban ki tudjuk használni.” (budapesti nő, államigazgatási szerv)

„Szerintem is a kor is számít, az, hogy mi hozzá vagyunk szokva hivatalos ügyintézéshez, mi hivatal vagyunk napi 8 órában. Tehát a hivatalos ügyekhez sokkal jobban hozzá vagyunk szokva, sokkal rutinosabban tudjuk magánéletemben is kezelni, illetve részben a munkánkból kifolyólag ismerünk olyan kormányzati felületeket – magyarorszag.hu, stb. -, amit utána a magánéletemben is továbbviszünk.” (budapesti ügyintéző nő)

„Bátrabbak vagyunk igen, mert nem képzettségfüggő már egy internet használat, hanem az, hogy mivel elektronikus ügyeket intézünk, meg számítógépen dolgozunk, én is bátran merek egy másik hivatalhoz fordulni, vagy egy másik bankhoz, vagy egy internetes vásárláshoz, mint egy falusi ember, aki számítógépet nem nagyon lát, legfeljebb egy okos telefont. Más a bizalom felé.” (vidéki önkormányzati szerv, nő)

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

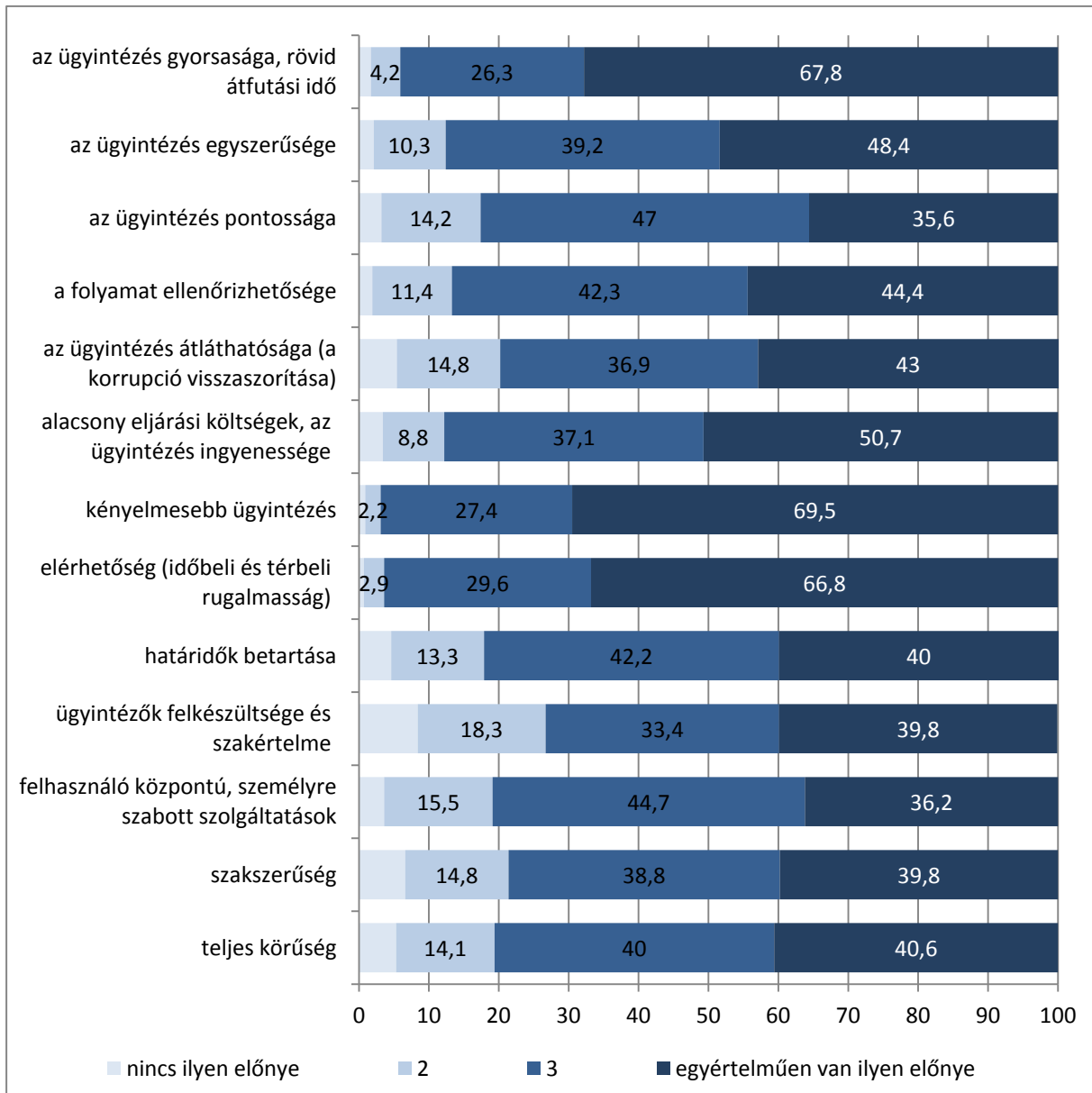
készségeket tartalmazza, amelyek az e-közigazgatási szolgáltatások tényleges igénybe vételéhez szükségesek. Ezen felül az **e-közigazgatási alapkompétencia** része az a képesség is, hogy a közszolgálati tisztviselő harmadik személynek (pl. ügyfél, sajtó, családtag) érvelni tudjon az e-közigazgatás fontosságáról, előnyeiről, és képes legyen bemutatni az alapvető e-közigazgatási szolgáltatások működését.

Az e-kormányzati szolgáltatásokkal kapcsolatos vélekedések

Az elektronikus ügyintézés vizsgált előnyeivel kapcsolatban többnyire egyetértésüket fejezték ki a köztisztviselők és kormánytisztviselők a kérdőíves vizsgálat során. 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 kutatás első kérdőíves hullámában 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.

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



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-ötödük 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

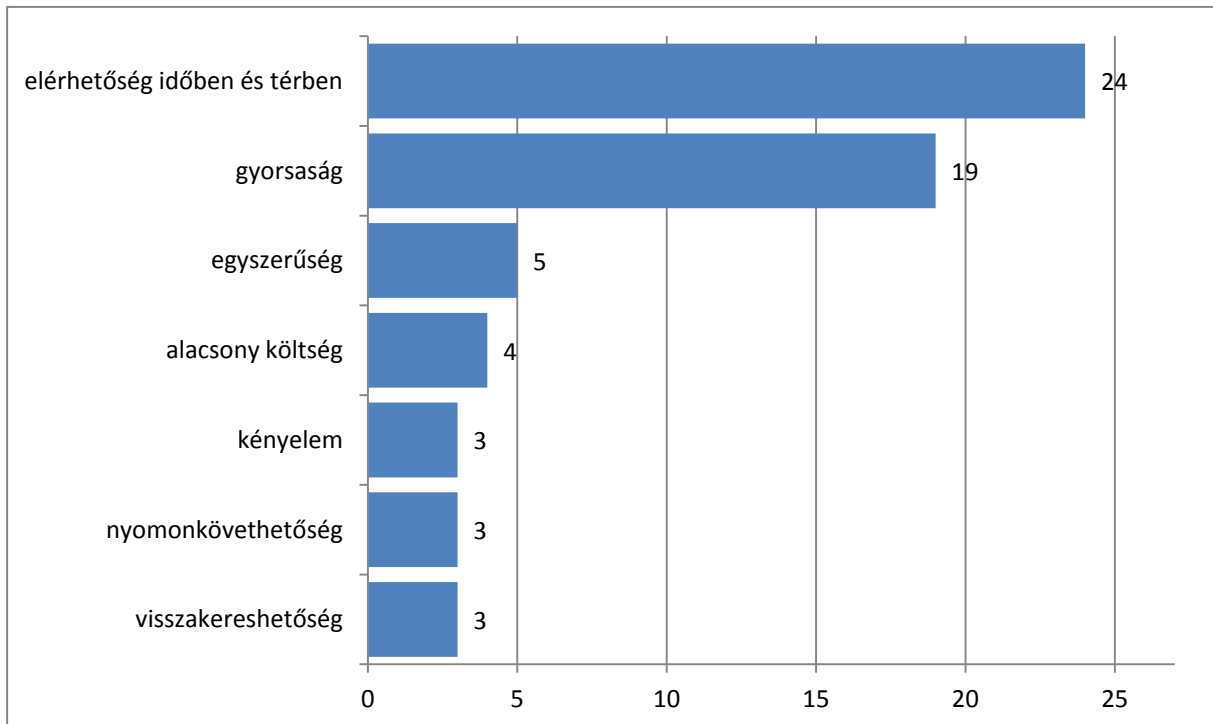
közé sorolhatók, míg az elektronikus ügyintézés előnyei között legkevésbé érzékelt tételek egyike – az ügyintézők felkészültsége – az ügyintézés legfontosabb tényezőjeként jelenik meg nemcsak a lakosság, de a közszolgák körében is.

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 megjelenik¹ ().

¹ az említések értékelésénél figyelembe kell venni, hogy 10 fő nem fogalmazott meg sem előnyt sem hátrányt. Ennek oka lehet az információ hiány, de az is, hogy bármelyik résztvevőnek lehetősége volt arra, hogy ne vegyen részt az adott kérdés megvitatásában.

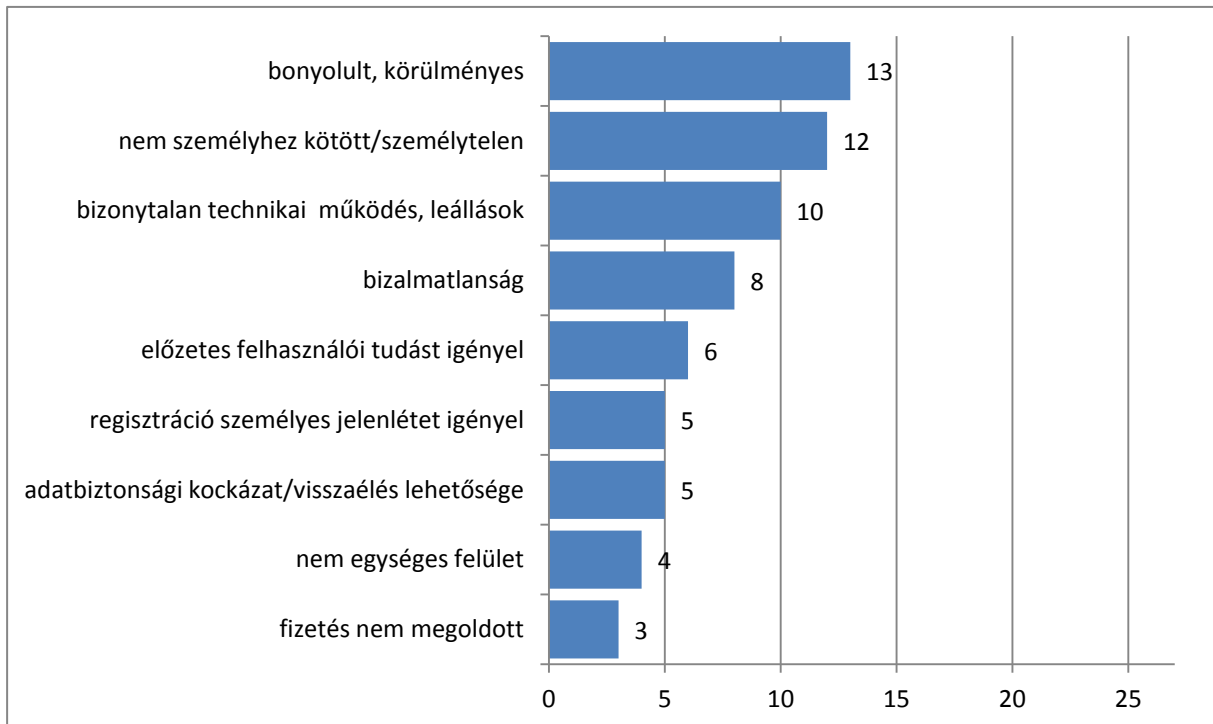
6. ábra: Az elektronikus ügyintézés előnyei – kérdésre adott válaszok a köztisztviselők és kormánytisztviselők körében a fókuszcsoportos vizsgálat során (említések kumulált összege)



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.

7. ábra: Az elektronikus ügyintézés hátrányai – kérdésre adott válaszok a köztisztviselők és kormánytisztviselők körében a fókuszcsoportos vizsgálat során (említések kumulált összege)



A nyílt beszélgetés során a rendszer bizonytalansága, a gyakori leállások és a személyes ügyintézés fontossága jelent meg leginkább, de valamennyi hátrány megfogalmazásakor példákkal illusztrált – a jelenlegi rendszer működés(képtelen)ségéhez köthető eseteket meséltek el a résztvevők.

„Ha valami csak elektronikusan érhető el, és az nem működik az nagyon rossz. És főleg, amikor valami határidőhöz kötött, és nem azért, mert az ember az utolsó utáni pillanatra hagyja az adóbevallását, de mondjuk, két nappal előtte valamiért meghal egy adott rendszer, akkor az nehéz” (budapesti nő, kormányhivatal)

E-közigazgatási szempontból releváns fejlesztések és fogalmak

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

releváns fejlesztés.² Azok, akiknek tudomása van arról, hogy intézményükben történt az e-közigazgatás szempontjából releváns fejlesztés, mindannyian valamilyen módon érintettek is a fejlesztésben,³ 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.

A kérdések tartalmával és értelmezhetőségével kapcsolatban több visszajelzés érkezett a kérdőívet kitöltőktől, 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 bevonni, amely valamilyen módon a szakmai konzultációs résztvételt 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

² Megjegyezzük, hogy a kutatásban résztvevő közszerződéses munkások több mint egynegyede (27%) nem tudott egyértelmű választ adni a kérdésre, mai az e-közigazgatási fejlesztésekkel kapcsolatos ismeretek tekintetében az is fontos információ.

³ Olyan esettel nem találkoztunk, akinek tudomása van a fejlesztésről, de őt nem érintette.

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 részelemeire 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).

A beszélgetés zárásaként – a fókuszcsoportoknál gyakorta alkalmazott asszociatív módszerrel – arra kértük a résztvevőket, hogy képzeljék el a magyarországi e-közigazgatás jelenlegi helyzetét egy autóként. Két részre bontva a kérdést két jármű jellemzőit kértük, az országos szintű e-közigazgatás autóját, és az ő munkahelyük/szervezetük e- közigazgatás autóját. A válaszok önmagukban is beszédes tartalommal bírnak, de lehetőség van néhány közös jellemző megfogalmazására is. (A részletes leírásokat a melléklet tartalmazza.)

Az országos autók valamennyi válaszadó elképzeléseiben sokkal jobb állapotúak és felszereltségűek, mint a saját helyi autójuk. Jellemzően magasabb árkategóriába tartoznak, sok pénzt költenek rájuk, és kifejezetten nagy hangsúlyt fektetnek a külsejére, akár a motorikus teljesítmény rovására is. Többen az autókat vezetővel/utasokkal együtt jelenítették meg, többségében kommunikációs problémát és döntésképtelenséget jelezve az autóban.

A helyi autók jellemzőbben kisebb teljesítményűek, nem ritkák a volt szocialista autók sem, de többen fogalmaztak ennél szélsőségesebben is („gyalog jár”, „szekér”). A helyi autók többsége jellemzően valamilyen „házi”/helyi műhelybe viszik szervizbe, ahol nem a legmodernebb szerelőpark áll rendelkezésre. (Az autók részletes leírását a melléklet tartalmazza).

Mellékletek

Fókuszcsoport háttérkérdőív

sorszám:	<input type="text"/>	<input type="text"/>
1. A KÉRDEZETT NEME		<input type="text"/>
1 - férfi 2 - nő		
2. Ön melyik évben született?		
19..... év		
3. Mióta dolgozik a közigazgatásban?		
..... éve	0 – kevesebb, mint egy éve	
4. Jelenleg hol dolgozik?		<input type="text"/>
1. Nem kormányzati szervek		
2. Miniszterelnökség, minisztériumok		
3. Autonóm államigazgatási szerv		
4. Kormányhivatal		
5. Központi hivatal		
6. Rendvédelmi szervek országos parancsnokságai		
7. Fővárosi/megyei kormányhivatalok		
8. NAV szervei		
9. Területi államigazgatási szervek		
10. Községi önkormányzatok képviselő-testületeinek hivatalai		
11. Városi önkormányzatok képviselő-testületeinek hivatalai		
12. Megyei jogú városi önkormányzatok képviselő-testületeinek hivatalai		
13. Főpolgármesteri Hivatal		
14. Fővárosi kerületi önkormányzatok képviselő-testületeinek hivatalai		
15. Közös Önkormányzati Hivatalok		
16. Megyei önkormányzatok közgyűlésének hivatalai		
17. Közterület-felügyeletek		
18. Nagyközségi önkormányzatok képviselő-testületeinek hivatalai		
19. Egyéb központi szervek		
20. Egyéb területi szervek		

5. Jelenleg milyen munkakörben/beosztásban dolgozik (nem besorolási fokozat)

.....
.....

6. Jelenleg vezető beosztásban dolgozik-e? (Vezető beosztás: jogszabály szerint vezető (államtitkár, helyettes államtitkár, főosztályvezető, főosztályvezető-helyettes, osztályvezető, jegyző) vagy bárki, akinek beosztottjai vannak)

1 - igen

2 - nem

7. Milyen gyakran használja az internetet munkája során?

1 - naponta

5 - havonta párszor

2 - szinte minden nap

6 - ritkábban

3 - hetente többször

7 - soha

4 - hetente egyszer

9 - Nem tudja

8. Milyen gyakran használja magáncélra az internetet?

1 - naponta

5 - havonta párszor

2 - szinte minden nap

6 - ritkábban

3 - hetente többször

7 - soha

4 - hetente egyszer

9 - Nem tudja

9. Milyen eszközöket használ az internetezéshez?
Több válasz is lehetséges, kérjük, valamennyi Ön által használt területet jelöljön be!

asztali számítógép

mobiltelefon

hordozható számítógép

TV

okostelefon

táblagép

Mire használja Ön az internetet?

10. **Több válasz is lehetséges, kérjük, valamennyi Ön által használt terület jelöljön be!**

<input type="checkbox"/> munka	<input type="checkbox"/> internetes vásárlás
<input type="checkbox"/> tanulás, tudásszerzés	<input type="checkbox"/> ügyintézés
<input type="checkbox"/> információszerzés (pl. hírek), tájékozódás (pl. vásárlás, utazás előtt)	<input type="checkbox"/> szórakozás (pl. zenék hallgatása, filmek nézése, játék)
<input type="checkbox"/> kommunikáció, emberekkel	<input type="checkbox"/> érintkezés <input type="checkbox"/> egyéb:.....

11. **Részt vett-e decemberben a kutatás első fázisában?**

1 - igen
2 - nem

KÖSZÖNJÜK, HOGY VÁLASZAIVAL SEGÍTETTE A MUNKÁNKAT!

Fókuszcsoport vezérfonal

Téma	Módszer	Idő	Kum
BEVEZETÉS		5	5
<p>1. A moderátor és az asszisztens bemutatkozása</p> <p>2. A beszélgetés ideje alatt tegeződünk vagy magázódjunk?</p> <p>3. A BESZÉLGETÉS CÉLJA, TÉMÁJA:</p> <p>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.</p> <p>A kutatás több részkutatásból épül fel, az első fázisát egy 2013 decemberében készült online adatfelvétel képezte, ami azon túlmenően, hogy fontos információkkal szolgált a köztisztviselők és kormánytisztviselők e-közigazgatással kapcsolatos véleményének megismerése tekintetében, egyben az (elektronikus) közigazgatás fejlődésének magyarországi nyomon követésére kialakítandó monitoring rendszer kiinduló felmérését is jelentette. A mostani beszélgetésünk célja ennek a monitoring rendszernek a finomítása.</p> <p>A kutatást a Viselkedéskutató Társadalomtudományi és Szolgáltató Kft. végzi.</p> <p>4. ELMONDANI MÉG:</p> <ul style="list-style-type: none"> – A beszélgetés jellemzői/szabályai <ul style="list-style-type: none"> ▪ nincsenek rossz vagy jó válaszok, ▪ mindenki elmondhatja a véleményét, lehet vitatkozni, de nem kell meggyőzni egymást ▪ lehet egymástól kérdezni, de ne vágjunk egymás szavába 			

<ul style="list-style-type: none"> – Telefonokat kikapcsolni – Névtáblakészítés – Engedélykérés a felvételkészítéshez, felvételkészítés indoka, adatkezelés-anonimitás 			
BEMUTATKOZÁS		20	25
Először arra kérnék mindenkit, hogy töltsse ki ezt a rövid kérdőívet.	1. Önkitöltős kérdőív	5	
<p>Kérem, szóban is mutatkozzanak be néhány mondatban. A bemutatkozás során a következőkre térjenek ki:</p> <ul style="list-style-type: none"> – milyen szervtípustól jött – mióta dolgozik közszolgálatban, – Digitális élettörténet: az első találkozás a számítógéppel, mikor használt először számítógépet/internetet, kapcsolódik-e ehhez az időszakhoz valamilyen emléke (első e-mail, stb.) 	Körbe menni mindenkit kérdezni	15	
AKTUÁLIS PRIVÁT MUNKAHELYI SZÁMÍTÓGÉP/INTERNET HASZNÁLAT		30	55
<p>Hol van a határ a privát és a munkahelyi számítógép/internet használat között (telefon példa: ha gyerek hív, beszélek vele)?</p> <p>Ki, mire használja otthon, és mire a munkahelyen a számítógépet/internetet?</p>	Körbe menni mindenkit kérdezni	15	
Az 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- című kutatási jelenté 10. ábrájának véleményezése. Önök szerint mennyire tud egy ilyen online kutatás valós eredményt produkálni? Miért?	Beszélgetés	5	
Az ábrán látható, hogy a közszolgálatban dolgozók az általános népességhez képest több mint kétszer nagyobb arányban	Beszélgetés	10	

<p>használják ügyintézésre az internetet. Mit tekintenek ügyintézésnek, milyen szolgáltatásokat használnak? Nekem, mint az általános népesség tagjának hogyan ajánlanák ezeket a szolgáltatásokat?</p>	<p>Flipchartra összegyűjteni a szolgáltatásokat, az azokhoz kötődő pozitívumokat</p> <p>Rangsoroló szavazás</p>		
E-KÖZIGAZGATÁS – FOGALMI TISZTÁZÁSOK		35	90
<p>Ha munkahelyi számítógép/internet használatról beszélünk a közigazgatásban, nem kerülhetjük ki az e-közigazgatás fogalmát. Ki mit ért rajta?</p>	<p>írásban, önállóan fogalmazza meg.</p> <p>Körbe menni mindenkit kérdezni.</p> <p>Beszélgetés.</p>	20	
<p>Az e-közigazgatás konszenzusos fogalma</p>	<p>A beszélgetésben felmerülő szempontok alapján konszenzus-szavazás</p>	5	
<p>Az Önök jelenlegi munkájának része-e bármilyen e-közigazgatási tevékenység? Ezek közül a kategóriák közül melyikbe sorolná magát?</p> <p>1. igen, szakértőként dolgozik, az e-közigazgatási projektek tervezésében, fejlesztésében</p>	<p>Körbe menni mindenkit kérdezni.</p>	10	

<p>2. igen, az e-közigazgatás informatikai háttérének üzemeltetésében, adminisztrálásában, a szolgáltatás szervezésében vesz részt (back-office feladatokat lát el)</p> <p>3. igen, ügyfélszolgálati feladatokat végez</p> <p>4. igen, irányítási, menedzsment feladatokat lát el</p> <p>5. nem vesz részt közvetlenül az e-közigazgatásban</p> <p>Mennyire stabil a besorolása?</p>			
E-KÖZIGAZGATÁS – GYAKORLATI TAPASZTALATOK		30	120
<p>Képzeljük el e-közigazgatás magyarországi helyzetét egy autóként. Milyen autót látunk magunk előtt? (típus, állapot, teljesítmény, fogyasztás, karosszéria stb). Látnak-e változásokat. Ha igen, milyenek ezek? Milyen lesz az autó 5 év múlva?</p>	Beszélgetés	15	
<p>Amennyiben az e-közigazgatás helyzetét saját szervezetükben próbálják egy autóként leírni, akkor azt hogyan látják? Milyen autót látunk magunk előtt? Látnak-e változásokat. Ha igen, milyenek ezek? Milyen lesz az autó 5 év múlva?</p>	Körbe menni mindenkit kérdezni.	15	
ZÁRÁS		2	122
<p>Egyéb, amit fontosnak tartotok elmondani, és eddig nem került elő.</p> <p>Zárás, elköszönés. Visszajelzés módja.</p>		2	

A résztvevők által megfogalmazott e-közigazgatás definíciók

1	Az elektronikus ügyintézés és információk biztostása
2	Kormányablakon ügyfélkapu-magyarorszag.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 ügyintézésével ami bárhol, 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 visszaigazolásokat 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 ügyintézés.
18	Online felületen keresztül, otthonról indítható/ lezárható ügyintézési mód és információ (telefonos vagy személyes megjelenés nélkül)
19	Különböző ügyek gyors, költséghatékony ügyintézése számítógépek által.