

A DIGITALIZÁCIÓ KORÁNAK KÖZIGAZGATÁSA A DIGITÁLIS SZAKADÉK TÜKRÉBEN – MÉG MINDIG A SIKEREKRE VÁRVA?

Szakálné Szabó Zita*

„Az államot közel kell hozni az állampolgárokhoz,
a közigazgatásnak ‘emberarcúvá’ kell válnia.”

(Magyar Zoltán)

1. Bevezetés

A digitális fejlődés az elmúlt években a gazdaság és a társadalom minden területén éreztette hatását, hiszen egyre többen interneteznek napi gyakorisággal, intézik ügyeiket az interneten keresztül, vagy éppen vásárolnak online. A közigazgatás is egyre inkább áttér a digitális térre és ezzel párhuzamosan az e-közigazgatást is egyre többen veszik igénybe, hiszen modern korunk társadalma a gyors változások, az egyre növekvő igények és a materializálódás korszakát éli. A közösségi szféra újonnan felmerülő kérdései pedig szoros összefüggésben állnak a közigazgatással, hiszen az államhatalom a közigazgatás szervein keresztül jut el az állampolgárokhoz. A felmerülő problémák, mint például a differenciáltabb szolgáltatásnyújtás, az exponenciálisan növekvő társadalmi igények, a redistribúció mind azt jelzik, hogy a közigazgatásban – így az államigazgatásban és az önkormányzati igazgatásban egyaránt – szemléletváltás szükséges. Ennek egyik szegmense a közigazgatás digitális fejlődése, az e-közigazgatás megjelenése, amely során a közigazgatás történetének talán legdrámaibb átalakulásán ment és megy keresztül a mai napig, hiszen nemcsak az a kérdés, hogy milyen technológiával dolgozzon, hanem az is, hogy mit, hogyan, kinek és kivel hajtson végre.

A digitális társadalom egyik meghatározó szükséglete, hogy a közigazgatás és a közszolgáltatások igénybevételi lehetőségei, valamint megoldásai elektronikus fej-

* Táplánszentkereszt Közös Önkormányzati Hivatal, jegyző; PhD-hallgató, Széchenyi István Egyetem Állam- és Jogtudományi Doktori Iskola.



lesztésen essenek keresztül. Az elektronikus közszolgáltatások kialakulásában az áttörést az Unió 2007–2013-as költségvetése, valamint az ahhoz kapcsolódó szabályozási környezet átalakulása hozta meg, mivel az EU mindig is kiemelt figyelmet fordított a digitális szolgáltatásokra, mivel az elérhetőbb, ügyfélközpontúbb, korszerűbb és gyorsabb szolgáltatások jelentős gazdaságélénkítő hatással is bírnak. Elfogadjuk vagy sem, digitális korban élünk, amit az infokommunikációs eszközök mára szinte teljes egészében átformáltak. De az e-közigazgatási ügyintézés igénybe vevő hazai internethasználó lakosságra továbbra is az jellemző, hogy elsősorban az alacsonyabb fejlettségi szintű ügyeit intézi elektronikus úton, míg a magasabb fejlettségi szintek – mint az űrlapok letöltése, kitöltött űrlapok elküldése – felé haladva az adott szintek használati aránya egyre kisebb.

2023-ban az egy éven belül internetet használók 75%-a lépett kapcsolatba közhivatalokkal valamelyik közigazgatási ügy intézése miatt, ami 22 százalékpontos növekedést eredményezett a 2018. évi eredményekhez képest. Ennek egyik oka az Európa 2020 stratégiával összhangban végrehajtott folyamatos hazai fejlesztések eredménye, illetve, hogy a közhivatalok honlapjairól történő legnagyobb súlyt képviselő információszerezés aránya olyan mértékű növekedésen ment keresztül – tekintettel a Covid19-járványra és egyéb más tényezőkre –, amely esetén már nem csak az internetfelhasználók számának bővülését kell figyelembe vennünk, úgy ahogy a 2018/2019-es években. A hivatalos ügyek online intézése az életkorral erőteljes korrelációt mutat, hiszen amíg a 14-20 éves kor közötti fiatal korosztálynak alig ötöde használ ilyen típusú szolgáltatásokat, addig a 21-65 év közötti középkorú korosztály esetében már ez az arány több, mint 55%.¹ Bár a digitális kompetenciák tekintetében hazánk elmarad az uniós átlagtól, legalább az alapfokú digitális készségekkel rendelkező állampolgárok aránya (16-74 év közötti korcsoporton belül) 49%, ami a 2021-es DESI jelentés alapján elmarad az uniós 54%-tól.² A diplomások 3,1%-a folytatott tanulmányokat az infokommunikációs technológia (a továbbiakban: IKT) – az uniós átlag 3,9 % – és az IKT-szakemberek aránya is 2022-ben még mindig csak 3,9%, szemben az Unióban mért 4,5%-kal. Ahhoz tehát, hogy mind hazánk, mind az EU elérje a kitűzött készségfejlesztési céljait, jelentős javulásra van szükség.

Az információs kor alapvető elvárása, hogy az élethez és a munka világába való belépéshez szükséges digitális kompetenciákat mindenki birtokolja és rendelkezzen az

¹ Cifra Béla – Jakovác Katalin – Vass-Völgyi Erika Anna: Elemzés. Az e-közigazgatás helye a digitális állam stratégiai pillérében. Budapest, Állami Számvevőszék, 2022, 19. https://www.asz.hu/dokumentumok/Elemzes_E_kozig_helye_a_digitalis_allam_strat_pillerben1.pdf

² A Magyar Nemzeti Társadalmi Felzárkózási Stratégia 2030 számos digitális célkitűzést határoz meg, célja különösen a diákok, szülők és tanárok digitális jártasságának javítása, a digitális infrastruktúra továbbfejlesztése a hátrányos helyzetű régiókban, az online kockázatok, mint az internetes zaklatás, függőségek, gyűlöletbeszéd csökkentése, valamint az iskolai informatikai infrastruktúra javítása a korai iskolaelhagyás hatékony kezelése érdekében. A kormány a Covid19-járvány első évében támogatást nyújtott főként a hátrányos helyzetű gyermekekkel foglalkozó intézmények számára új digitális eszközök beszerzésére, valamint ingyenes digitális intelligens tankönyveket tett közzé az 5-12. osztályos tanulók számára, részletes módszertani ajánlásokat dolgozott ki a tanárok és szakemberek számára, amely intézkedésekkel több tízezer hátrányos helyzetű gyermek digitális oktatáshoz való hozzáféréseinek javításában segítettek.

alapvető digitális és online környezet kompetenciáival. A statisztikai adatok azt mutatják, hogy az e-kormányzati portálokat használók között az alacsonyabb iskolai végzettség esetében inkább a tájékozódás (48,5%) jellemzőbb és kisebb az arány a kitöltött űrlapok visszaküldésénél (25,3%), a magasabb iskolai végzettség esetében azonban ezek a tevékenységek egymáshoz viszonyított aránya inkább kiegyensúlyozottabb (35,7% és 32%). Általánosságban elmondható, hogy az iskolai végzettség növekedésével az internethasználat aránya is exponenciális nő, és ahogyan a személyek digitális érettségére³ vonatkozó adatokat vizsgáljuk, láthatjuk, hogy Magyarország térszerkezete nagy egyenlőtlenséget mutat ezen a téren: „a fejlettebb fővárosi, nyugati és észak-nyugati országrésszel áll szemben egy kevésbé fejlett déli és keleti, délnyugati, délkeleti, északkeleti vidék – utóbbi térségek a felzárkózás területi célpontjai.”⁴

Az emelt szintű digitális készségekkel rendelkezők aránya Magyarországon az uniós 26,5%-os átlagtól elmarad, amely eredmény a korábbi évekre is jellemző és jól megfigyelhető, hogy

„a használati arányok azért nem térnek el jelentősen az uniós átlagos értékétől, mert a magyar internethasználók között nagy arányt képvisel a jellemzően alacsony hozzáadott értéket képviselő használati attitűd (pl. 14 közösségi média használat), amely a tranzaktívabb szolgáltatásokhoz képest (pl. Ügyfélkapu) jóval kisebb arányú – nemzetgazdasági szinten is mérhető – hasznót hajt.”⁵

Jelen tanulmányban bemutatásra kerülnek mindazokat a mérőszámokat, amelyek meghatározzák Magyarország helyzetét az e-közigazgatás terén, majd összevetem a Szonda Ipsos Infokommunikációs Osztály kutatói által 2006 évben végzett kutatást a jelenlegi helyzettel, az általam 2024 júniusában végzett – nem reprezentatív – kutatás eredményeivel az online ügyintézés lehetőségeire vonatkozó ismeretek tárgyában, illetve a tanulmány végén egy rövid összefoglaló révén bemutatásra kerül az Európai Unió Digitális Iránytű 2030 szakpolitikai programja, különös tekintettel a magyar nemzeti ütemterv áttekintésére. A vizsgálat egyes stratégiákat és egyéb szakpolitikai dokumentumokat is érint és bár ezeknek a hazai infokommunikációs és kommunikációs technológiákra vonatkozó szabályozás fejlődéséhez való érdemi hozzájárulása meg-

³ Mit értünk a digitális érettség fogalma alatt? A digitális érettség a digitális technológiák tudatos, felelős és hatékony használatát jelenti, figyelembe véve azokat a készségeket, attitűdöket és tudást, amelyek szükségesek ahhoz, hogy valaki sikeresen tudjon navigálni a digitális világban. Ez azonban nem csak az eszközöknek és a programoknak az ismeretét jelenti, hanem a digitális környezetben való etikus és biztonságos viselkedést, a kritikai gondolkodást, valamint az információk értékelésének és felhasználásának a képességét is. A digitális érettség nem csupán a fiatalok számára fontos, hanem minden generáció számára, hiszen a digitális technológia egyre inkább befolyásolja a mindennapi életet, a munkát és a társadalmi kapcsolatokat.

⁴ Magyarország Nemzeti Stratégiai Ütemterve az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2022/2481 határozatában (2022. december 14.) foglalt Digitális Évtized Szakpolitikai Program 2030 célkitűzések elérésére. Budapest, Digitális Magyarország Ügynökség, 2023. 13. https://www.dmu.gov.hu/documents/prod/Nemzeti-Strategiai-Utemterv_vegl.pdf [a továbbiakban: Magyarország Nemzeti Stratégiai Ütemterve].

⁵ Uo. 13–14.

kérdőjelezhető, mégis szervesen kapcsolódik a vizsgált témához.⁶ A vizsgálat tárgyát az egyes jogszabályok nem képezik.

2. Digitális szakadék, avagy mit mutatnak a mérőszámok

Nemzetközi összehasonlításban Magyarország az e-közigazgatás vizsgálatakor még mindig a középmezőnyben helyezkedik el. És bár az Unióban a digitalizáció területén mindeddig egyenlenségek mutatkoztak, a tagállamok jelentős csoportja az uniós átlag köré csoportosul. Fontos azonban megjegyezni azt is, hogy digitális téren az EU-ban általános konvergencia figyelhető meg.

Hazánkban az e-közigazgatás fejlesztésében a 2001-es érdemi megjelenés óta több szemléletváltás is történt, „nem kis részben a változtatások kudarcai miatt.”⁷ Terjedésében pedig számos akadályozó tényezővel kellett számolni, például technológiai és társadalmi tényezőkből fakadó problémákkal: „A technológiai tényezők: az eszköz, tartalom, ismeret, innováció. A társadalmi tényezők: az emberek tudatos felkészítése, képzése, értékrendszer átalakítása. Itt a problémák eredhetnek felhasználói, szolgáltatói oldalról, az intézményrendszerből.”⁸

Bár a lemaradás egyértelmű, hazánkban már a 90-es években megkezdődött a kapcsolódó stratégiai-alkotás, jogszabályi szintre azonban csak az e-ügyindítás Ket.-be⁹ való bekerülésével emelkedett 2005-ben. „Helye állandóan változott, hol a Ket.-ben, hol külön törvényben tárgyalták a jogalkotók az e-közigazgatás szabályait, de egyértelműen megállapítható, hogy jelen volt, alapvető jogává vált az ügyfeleknek és folyamatosan fejlődött és bővült a terület.”¹⁰

A hazai közigazgatás és államműködés jellemző anomáliák egyik csoportja a Budai–Gerencsér–Veszprémi szerzőhármasszerint a finanszírozás köré gyűjthető, hiszen ezek gyakran megoldatlan társadalmi feszültséget okoznak és hatása az eddigiekből is fakadó költségvetési nyomás lesz. A második problémakört az ügyféloldali várakozásban kell keresnünk, hiszen a folyamatosan növekvő mértékű társadalmi elvárásokban már megjelennek az ügyféloldali igények, párhuzamosan pedig a személyiségi jogok kérdése is érzékeny témává generálódik. Harmadik problémakör a szerzőhármasszerint az Európai Unió tagsági státuszából fakad, mivel napjainkban is makroszintű verseny zajlik.¹¹

⁶ Czékmann Zsolt: *eKormányzat Magyarországon – egy negyed évszázad jogalkotási eredményei*. Miskolc, ME ÁJK, 2020. 45–46.

⁷ Balaskó Angéla – Molnár Máté Bálint: A közigazgatás és az emberek. *Scriptura*, 2014. 39.

⁸ Belényesi Emese: Az elektronikus közigazgatás és a változásmenedzsment. *Új Magyar Közigazgatás*, 2012/5. 31.

⁹ A közigazgatási és hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (továbbiakban: Ket.).

¹⁰ Veszprémi Bernadett: Az elektronikus ügyintézés terjedésének gátjai az állami feladatellátásban. *Új Magyar Közigazgatás*, 2018/11. 64.

¹¹ Budai Balázs – Gerencsér Balázs Szabolcs – Veszprémi Bernadett: *A digitális kor hazai közigazgatási specifikumai*. Budapest, Dialóg Campus, 2018. 31.

Akadályozó tényezőként kell megemlítenünk a digitális szakadékot,¹² amely különböző dimenziók között húzódik, mint az életkori, földrajzi, szociális vagy végzettségbeli, de ide kell sorolnunk a nem megfelelő informatikai írástudást, tájékozatlanságot, ellenállást,¹³ műszaki akadályokat vagy a finanszírozási problémákat.¹⁴ A gátak feloldására van szükség mind az ügyfelek, mint a közigazgatásban dolgozók részéről, hiszen a közigazgatás elektronizálásának elmaradása a gazdaság működésére is képes negatív hatást gyakorolni.¹⁵ Véleményem szerint eredményeket akkor lehet elérni, ha az emberek hozzáállásán változtatunk. „Miközben a kormányzat komoly erőfeszítéseket tesz annak érdekében, hogy a versenyszférában ösztönözze az innovációt és az innovatív megoldások alkalmazását, a versenyszféra élenjáró megoldásai alig köszönnek vissza a közigazgatás működésében, annak fejlesztésében.”¹⁶

A digitális gazdaság és társadalom fejlettségét mérő mutató (a továbbiakban: DESI)¹⁷ alapján Magyarország a 27 tagállam közül 43,8-as összpontszámával a 22. helyet tölti be az e-kormányzat fejlettségét illetően. Ez, az uniós átlagtól elmaradó nem túl jó helyezés még inkább rávilágít a tanulmány létjogosultságára és annak vizsgálatára, hogy az e-közigazgatást érintő erőfeszítéseket hová szükséges összpontosítani.

Hazánk felhasználó-központú eGov indikátor értéke a 100-as skálából a felmérés szerint 2022-ben 65 volt az EU 70-es átlagához viszonyítva. Ez egy rendkívül fontos mérőszám, hiszen „az elektronikus szolgáltatások minőségét a felhasználó szemszögéből kell értékelni. A felhasználók megnyerése a használhatóság növelése a leghatékonyabb eszköz.”¹⁸ A felmérés alapján az első helyen Málta (96) és Észtország (92) végzett, míg az utolsó helyeket Görögország, Szerbia és Lengyelország foglalta el.

A transzparencia eGov indikátor az EU 62-es átlagához képest 57 lett. Az indikátorok az e-kormányzati szolgáltatások elérhetőségét, interoperabilitását, ügyfélbarát jellegét, valamint a kormányzatok online átláthatóságát vizsgálják hét területen keresztül felhasználói oldalról, élethelyzeteken keresztül olyan életeseményeket feltételezve, amelyek kapcsán valamilyen kontaktusba kerül az állampolgár a közigazgatással.

¹² Az infokommunikációs technológiákhoz való hozzáférés meghatározza egy régió fejlettségi szintjét és a versenyképesség növeléséhez is hozzájárul. A digitális szakadék jelensége nem csak vagyon és terület, hanem demográfiai tényezők szerint is megjelenik.

¹³ Molnár Szilárd – Z. Karvalics László: Közigazgatás az Internet korában – az e-kormányzat kutatói szemmel. *Információs Társadalom*, 2004/2. 10., 5. <https://doi.org/10.22503/infmars.IV.2004.2.1>

¹⁴ Veszprémi i. m. 63.

¹⁵ Budai Balázs Benjámin: A helyi közszolgáltatások fejlesztésének jövője, az elmúlt 25 év tükrében. *Új Magyar Közigazgatás*, 2015/4. 59.

¹⁶ Jerry Fischenden blogjából idézve. Ld. Céltévesztés a közigazgatás reformjában. *E-gov Hírlevél*, 2017. augusztus 20. Forrás: <http://hirlevel.egov.hu/2017/08/20/celtevesztés-a-kozigazgatás-reformjában/>

¹⁷ A digitális gazdasággal kapcsolatos tagállami eredményeket az Európai Bizottság 2014 és 2022 között követte nyomon. Az ebből készült digitális gazdaság és társadalom fejlettségét mérő mutatóról (*Digital Economy and Society Index*, DESI) szóló éves jelentésekben az Bizottság minden évben segítette a tagállamokat a kiemelt intézkedések területeinek azonosításában, valamint olyan tematikus fejezeteket is tartalmaztak, amelyek uniós szintű elemzéseket nyújtottak a kulcsfontosságú digitális szakpolitikai területeken.

¹⁸ Molnár – Z. Karvalics i. m. 12.

Ezeket az indikátorokat kétéves periódusban vizsgálják, jelen esetben 2021-2022 évek közötti időszakban.¹⁹

A nemzetközi mérések eredményei összességében rávilágítanak arra, hogy a magyar digitális ökoszisztéma fejlettsége még mindig nem éri el a nemzetközi átlagot és fejlődése is egyenlőtlennek mondható, ahogyan az e-közigazgatást fókuszba állító mérések alapján is kiemelhető az egyenlőtlen fejlettség.

3. Az online ügyintézés lehetőségeinek ismertsége közel 20 év távlatából

A 21. században a modern közigazgatás számára a legújabb infokommunikációs és internetes eszközök használata különböző területeken, mint az ügyintézés, a tájékoztatás vagy az adatbázisok kezelése, szinte nélkülözhetetlen. Ezeknek az eszközöknek az alkalmazása egyrészt egyszerűbbé teszi a közigazgatásban dolgozók munkáját, másrészt pedig az ügyfelek terheit is csökkenti.

Az egyik legtöbbet használt szolgáltatás az Ügyfélkapu, vagyis az elektronikus ügyfélbeléptető és azonosító rendszer, amellyel más felületekre is beléphetnek az ügyfelek. Az elmúlt években a magyarorszag.hu közigazgatási ügyintézési portál megújításra került, így a felület egyszerűbbé, átláthatóbbá vált, minden ügy egy helyről indítható, vagyis nem szükséges a különböző hivatalok honlapjainak használata. A Szonda Ipsos Infokommunikációs Osztály kutatói²⁰ 2006 júniusában három alapvető kérdéskör mentén vizsgálták az addigra közel egy éve használható online ügyintézés lehetőségeire vonatkozó ismereteket, az Ügyfélkapu ismerettségét, valamint a digitális aláírás fogadtatását, illetve elterjedtségét. A saját kérdőíves kutatás²¹ során elsősorban az e-közigazgatásban való jártasságot, valamint az Ügyfélkapu ismertségét vizsgáltam.

A 2024 június havi felmérés a közel 20 évvel ezelőtti felméréssel a 'tájékozottak' társadalmi összetételére vonatkozóan szociáldemográfiai szempontból egyezőséget mutat: az életkor növekedésével az online ügyintézés ismertsége csökken, a végzettséggel pedig növekszik. Valamint a településtípus szerinti szakadás is még mindig tapasztalható a városi és a falusi lakosság között: a 2006-os felmérés eredményei szerint a városban, megyeszékhelyen és fővárosban élők 73-79%-a ismeri a hivatalos ügyek interneten keresztül történő intézését, a községi lakosok körében ez a szám csupán 57; a 2024-es felmérés alapján a fő-, nagy-, közép- és kisvárosban élők és a községi lakosok esetében 24-24% nem ismeri az internetes ügyintézés adta lehetőségeket.

Az Ügyfélkapu ismertsége 2024-re szinte 100 százalékos, a megkérdezettek 99,2%-a ismeri a kormányzat elektronikus azonosító rendszerét, míg 2006-ban a felnőtt lakosság csupán 22%-a hallott róla. Az Ügyfélkapun intézhető ügyek közül még mindig az adóhatósággal kapcsolatos műveletek a legismertebbek, második helyre pedig a 2006-os év eredményeihez képest az időpont-egyeztetés és az adatok lekérése került.

¹⁹ Forrás: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/egovernment-benchmark-2023>

²⁰ Csüllög-Varga i. m. 86–97.

²¹ Kvantitatív kutatással, 120 fő online módon történő megkérdezésével vizsgáltam meg a kutatók 2006-ban feltett kérdéseire adott válaszokat. A felmérés nem reprezentatív (*a szerző*).

A 2006-os kutatásnak megfelelően a 2024-es felmérés is kiterjedt arra, hogy az emberek hogyan ítélik meg az Ügyfélkaput, mennyire tartják hasznosnak, kényelmesnek a szolgáltatásait. Az eredmények szerint az Ügyfélkaput ismerők alapvetően jó dolognak tartják a rendszert, a válaszadók csupán 1,7%-a nem szereti a használatát. Hasonló pozitív eredményt mutat az a tény, hogy kényelmes ügyintézés tesz lehetővé a felhasználók számára. Felmérésben érdekelt az is, hogy a megkérdezetteket az utóbbi időben érte-e bármiféle negatív tapasztalat az elektronikus ügyintézés során: a válaszadók 91,7%-át nem, 8,3%-át igen, amely negatív tapasztalat leginkább a rendszer lassúságából, kevésbé felhasználóbarát módjából fakadt.

Vizsgáljuk meg az e-közigazgatásban való jártasságot befolyásoló tényezők témakörében feltett kérdéseket és az azokra kapott válaszokat. Az infokommunikációs fejlettség a 2006-os adatokhoz mérten, mikor is az internethasználók 6%-os, elenyésző hányadának nem volt semmiféle ismerete az internetes ügyintézésről, 2024 júniusában végzett felmérés alapján a kérdőívet kitöltők 47,5%-a hallott az internetes ügyintézésről, de nem ismeri a lehetőségeket, 52,5% pedig rendelkezik az online ügyintézésről ismeretekkel. 2024 júniusában a válaszadók 99,2%-a ismeri az Ügyfélkaput.

Az alábbi két táblázatban megvizsgálhatjuk, hogy milyen különbségek figyelhetők meg a két különböző időpontban vett minták között. A 2024 júniusában választ adók között a nemet illetően számottevő eltérés mutatkozik, amíg a 2006 júniusában készített felmérés során az elektronikus ügyintézés ismeretében és használatában a nők és a férfiak között még nem mutatkozott. Érdekes adat, hogy a 2024 júniusában felvett válaszok között a középosztályban találkozhatunk egy olyan válaszadóval, aki nem ismeri az Ügyfélkapu rendszert. A 2006 évben végzett felmérés esetében láthatjuk, hogy az idősebb generációk tájékozottabbak az e-közigazgatás terén, mint a fiatalabbak és amíg az 50 év felettiek egyharmad része járt már az Ügyfélkapun, addig ez a 30 éven aluliaknak csak a 14 százalékáról mondható el. Ebből fakadóan elmondható, hogy a gazdasági aktivitás szerint megkülönböztetett csoportok közül a nyugdíjasok a leg tájékozottabbak és a tanulók a legkevésbé tájékozottak.

A településtípusok szerinti megoszlás tekintetében a budapesti és vidéki válaszadók tájékozottsága a felmérések mindkét időpontjában szembeötlően eltér. Amíg az e-közigazgatási szolgáltatások ismeretében és használatában nem mutatkozik jelentős különbség, addig a budapestiekre az átlag fölötti tájékozottság jellemző.

1. táblázat Az e-közigazgatásban szerzett jártasság és a demográfiai jellemzők összefüggése az internethasználók körében (2024 június)

	Hallott az internetes ügyintézésről.	Hallott az internetes ügyintézésről, de nem ismeri annak lehetőségeit.	Nem hallott az internetes ügyintézésről.	Ismeri az Ügyfélkaput.	Nem ismeri az ügyfélkaput.	
	%					N
Férfi	61.7	38.3	0	100	0	34
Nő	48.8	51.2	0	98.8	1.2	86
18-29	44.4	55.6	0	100	0	9

	Hallott az internetes ügyintézésről.	Hallott az internetes ügyintézésről, de nem ismeri annak lehetőségeit.	Nem hallott az internetes ügyintézésről.	Ismeri az Ügyfélkaput.	Nem ismeri az ügyfélkaput.	
30-49	67	33	0	99	1	97
50-59	70.6	29.4	0	100	0	34
60 vagy több	47.3	52.7	0	100	0	19
8 általános	0	100	0	100	0	1
Szakmunkásképző	66.6	33.4	0	99	1	9
Érettségi	51.7	48.3	0	100	0	29
Nem egyetemi szintű felsőfokú iskolai oklevél	63.3	33.7	0	100	0	30
Egyetemi oklevél, diploma	52	48	0	100	0	48
Főiskola	100	0	0	100	0	1
PhD	0	100	0	100	0	1
Alkalmazott	54	46	0	99	1	100
Nyugdíjas	33.3	66.7	0	100	0	12
Tanuló	0	0	0	0	0	0
Egyéb, inaktív	50	50	0	100	0	8
Főváros	30	70	0	100	0	10
Nagyváros	66.6	33.4	0	100	0	33
Középváros	52	48	0	100	0	23
Kisváros	66.7	33.3	0	100	0	6
Község	44	56	0	98	2	50

Forrás: saját összeállítás 2024 júniusában készített felmérés alapján

2. táblázat Az e-közigazgatásban szerzett jártasság és a demográfiai jellemzők összefüggése az internethasználók körében (2006 június)

	Nem is hallott internetes ügyintézésről	Hallott a lehetőségről, de nem ismeri a honlapokat	Ismer e-kormányzati honlapokat, de az Ügyfélkaput nem	Ismeri az Ügyfélkaput, de még nem próbálta ki	Ki is próbálta az Ügyfélkaput	
	%					N
Férfi	6	21	24	28	20	253
Nő	4	18	24	32	21	218
18-29 éves	8	19	29	30	14	202
30-44 éves	6	19	24	31	20	158
45-59 éves	1	21	14	28	36	92
60 év feletti	5	29	20	22	23	19

	Nem is hallott internetes ügyintézésről	Hallott a lehetőségről, de nem ismeri a honlapokat	Ismer e-kormányzati honlapokat, de az Ügyfélkaput nem	Ismeri az Ügyfélkaput, de még nem próbálta ki	Ki is próbálta az Ügyfélkaput	
Max. 8 általános	14	18	40	13	15	51
Szakmunkásképző	5	36	23	23	13	76
Érettségi	7	20	22	33	17	217
Diploma	1	10	21	34	33	127
Aktív kereső	4	18	24	31	23	320
Nyugdíjas	3	24	13	29	31	24
Tanuló	11	24	25	29	11	80
Egyéb inaktív	3	25	32	25	26	46
Budapest	2	14	26	28	30	121
Megyeszékhely	7	24	24	29	16	135
Város	9	21	20	30	19	132
Község	4	20	28	32	16	83

Forrás: saját összeállítás 2006 júniusában készített felmérés alapján

Az elektronikus közigazgatás elérhetőségéről és az szolgáltatás nyújtotta lehetőségekről a lakosság többségének van tudomása. De ahogy a 2006 évi felmérés is mutatta, az ismeretek megléte, vagy hiánya a digitális egyenlőtlenségekkel szoros összefüggést mutat. A 2024 júniusában végzett saját kérdőíves felmérés már nem az e-ügyintézés jövőbeli elterjedésére vonatkozó kérdést vizsgálta, hanem az elektronikus ügyintézés további javítására vonatkozó javaslatokat kereste, amely kérdés keretében egyértelműen látszik, hogy a felhasználók között annak bonyolultsága okozza a legnagyobb problémát, ami nem feltétlenül a felhasználók iskolai végzettségéből fakadóan adódik.

4. Digitális Iránytű 2030: a digitális évtized európai módja²²

A Covid19-válság megmutatta, hogy az emberek és a vállalkozások számára a hálózati összekapcsoltság nélkülözhetetlen, hiszen kulcsfontosságú szerepet játszottak a válságra adott válaszban azáltal, hogy mind a távmunkát, mint a távoktatást lehetővé tették csakúgy, mint az online egészségügyi ellátást, a személyes kommunikációt és a szórakozást. „Általánosságban elmondható, hogy a vezeték és a vezeték nélküli kapcsolatok jelentős mértékben hozzájárulnak a megfizethető és hozzáférhető szolgáltatások biztosításához és a digitális szakadék áthidalásához.”²³

²² Europe's Digital Decade. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/europes-digital-decade>

²³ A Bizottság (EU) 2020/1307 ajánlása (2020. szeptember 18.) az Unió Covid19-válság utáni gazdasági fellendülésének támogatása érdekében a hálózati összekapcsoltságot elősegítő, a nagyon nagy kapacitású hálózatok kiépítési költségeinek csökkentésére, valamint az 5G rádióspektrumhoz való időben történő

Mindezekre tekintettel az Európai Bizottság (a továbbiakban: Bizottság) 2021. március 9. napján bemutatta az Európai Unió 2030-ig megvalósítandó digitális átalakulására vonatkozó jövőképét és megoldási javaslatait, vagyis a Digitális Iránytű²⁴ elnevezésű politikai programját, amely a digitális társadalom számára egy olyan fenntartható jövőkép kialakítását tűzte ki célul, amely során az állampolgárok és a vállalkozások szerepvállalásának megerősítését állítja középpontba, mivel Európa ‘emberközpontú’ digitalizációját kívánja javítani, hiszen a digitális átalakuláshoz még mindig sok kihívás kapcsolódik. A kitűzött célok egyértelműek és ambiciózusak, és a digitalizáció minden területén a versenyelőny megerősítését jelentik. Ezen kívül az Unió a klímasemlegesség és a zöld gazdaságra való áttérés,²⁵ vagyis az úgynevezett Erős Európa elérésének elengedhetetlen részeként határozza meg a digitális célok elérését. A Bizottság 2024 júliusában megjelent, a Digitális Évtized helyzetéről szóló második jelentése²⁶ szerint azonban a tagállamok elmaradnak az előbb említett, 2030-ra kitűzött céljoktól. Pedig a digitális technológiák és maga a digitális társadalom amellet, hogy új potenciálokat és jogokat teremtsen, új lehetőségeket is kínál a tanulásra, a munkára, a szórakoztatásra, az ambíciók teljesítésére. „A digitális világnak az európai értékeken kell alapulnia – ahol senki sem marad le, mindenki élvezzi a szabadságot, a védelmet és a méltányosságot.”²⁷

A Bizottság a program első lépéseként 2023. évi végrehajtási jogi aktusban határozta meg azokat a fő teljesítménymutatókat, amelyek a már meglévő DESI-gyakorlaton alapulnak és amelyekkel lehetőség nyílik minden évben mérni a tagállamok digitális transzformációs helyzetét.

„A tagállamokkal való éves együttműködési mechanizmuson alapuló irányítási keretet hoz létre a digitális készségek, a digitális infrastruktúrák, valamint a vállalkozások és a közszolgáltatások digitalizációja területén a digitális évtized 2030-ra kitűzött céljainak uniós szintű elérése érdekében. Célja továbbá,

és beruházásbarát hozzáférés biztosítására szolgáló közös uniós eszköztárról, HL L 305., 2020.9.21, 33–41. o.

²⁴ Ld. Europe’s Digital Decade.

²⁵ Tekintettel arra, hogy a digitalizáció jelentős hatással van mind pozitív, mind negatív értelemben a környezetre és a digitális átalakulás környezeti fenntarthatóságát értékelve szükséges ezen tényezőket figyelembe venni, olyan fenntartható technológiai megoldások bevezetését szükséges szorgalmazni, amelyek a fellépő negatív hatásokat csökkentik, ugyanakkor a pozitív hatásokat maximalizálják.

²⁶ A Digitális Évtized helyzetéről szóló első jelentést az Európai Bizottság 2023 évben készítette el. Ld. 2023 Report on the state of the Digital Decade. European Commission, 27 September 2023. Forrás: <https://tinyurl.com/cvue2p86>; Hungary 2024 Digital Decade Country Report. European Commission, 22 July 2024. <https://tinyurl.com/yurra8u8>

²⁷ Az Európai Bizottság által életre hívott Digitális Évtized olyan átfogó keretet nyújt, amely a digitális ágazattal kapcsolatosan megjelenő valamennyi intézkedéshez iránymutatásul szolgál és amelynek elsődleges célja, hogy az állampolgárok és a vállalkozások számára a technológia és innovációs munka minden aspektusát biztosítsa. Szakpolitikai programja egyértelmű és konkrét digitális célokat határoz meg, amelyeket 4 pontban lehet összefoglalni: (1) digitálisan képzett lakosság és magasan képzett digitális szakemberek, (2) biztonság és fenntartható digitális infrastruktúrák, (3) vállalkozások digitális átalakulása, (4) közszolgáltatások digitalizálása.

hogy a Bizottság és a tagállamok bevonásával nagyszabású digitális projekteket²⁸ azonosítsa és hajtsa végre.”²⁹

A Bizottság a tagállamokkal együttműködve készíti el a rájuk vonatkozó jelentésüket³⁰ arra vonatkozóan, hogy a 2030-as értékek eléréséhez az egyes célok teljesítésében az előrehaladásuk megfelelő-e.

Ahhoz, hogy a program valóban elérje célját, elengedhetetlen az uniós állampolgárok digitális kompetenciáinak fejlesztése,³¹ a vállalkozások digitális átalakulása³² és természetesen a biztonságos és fenntartható digitális infrastruktúrák³³ kapacitásainak növelése, amely tényezőkre jelen tanulmány külön nem tér ki. Arról viszont, hogy Magyarország az elmúlt években milyen irányban haladt a közszolgáltatások digitalizálása terén a tanulmány témájának jellegéből adódóan szükséges részletesebben szót ejtenünk az aktuális helyzetkép bemutatásán keresztül.

²⁸ A program keretében a Bizottság a tagállamok bevonásával nagyszabású digitális projektek megvalósításán is dolgozik. Ezek a több tagállamra kiterjedő projektek a digitális évtized céljainak eléréséhez szervesen hozzájárulhatnak, továbbá lehetővé teszik a tagállamok részére, hogy azokban a digitális kapacitások kiépítésének érdekében, amelyeket saját maguk fejleszteni nem tudnának, összefogjanak és erőforrásait egyesítsék. Ezekre a projektekre vonatkozó jegyzéket a Bizottság előzetesen meghatározta, azonban ezek a tagállamok által elért eredmények éves nyomos követése alapján aktualizálhatók.

²⁹ Az Unió helyzete: A Bizottság javaslatot tesz a digitális évtizedhez vezető útra az EU digitális átalakulásának 2030-ig történő megvalósítása érdekében. Sajtóközlemény. Brüsszel, Európai Bizottság, 2021. szeptember 15.

³⁰ A 2023 évben elkészített első jelentést követően minden tagállam elkészítette a saját nemzeti ütemtervét. A második jelentésben pedig a Bizottság közzétette az elkészített nemzeti ütemtervek értékelését, amelyek olyan ajánlásokat tartalmaznak, amelyekkel a hiányosságok kezelhetők annak érdekében, hogy a program által előírányzott digitális alakulás minden tagállamban 2030-ra megvalósuljon. Ezt az ütemtervek minden tagállam a Bizottság ajánlásait figyelembe véve két évente aktualizálja a tervezett intézkedések kiegészítésével.

³¹ Az Európai Unió digitális készségekre vonatkozó célkitűzése egyrésztől kiterjed közel 20 millió IKT-szakember képzésére, valamint a nemek közötti kiegyensúlyozottság megteremtésére. Ezen kívül pedig az Unió 2030-ra vonatkozó célkitűzése, hogy a népesség legalább 80%-a rendelkezzen a digitális alapkészségekkel.

³² A célkitűzés magába foglalja a technológiafejlesztést, vagyis, hogy az uniós vállalkozások 75% használja a felhőszolgáltatásokat, a mesterséges intelligenciát és nagy adathalmazokat, továbbá az innovátorokra vonatkozó előirányzatokat tartalmaz, vagyis, hogy a növekvő innovatív vállalkozásokat erősítsék és az Unión belül finanszírozzák. A Bizottság konkrét digitális célkitűzése, hogy a kkv-k több, mint 90%-a legalább alapszinten, de intenzíven használja a digitális eszközöket.

³³ Kulcsmondata: gigabit mindenkinek, 5G mindenütt! A biztonságos és fenntartható digitális infrastruktúrák célkitűzés célértékei az alábbiak szerint foglalható össze: a csúcstechnológiát képviselő félvezetők össztermeléséből az Unió részesedésének megkétszerezése, 10 ezer klímaselem és fokozottan biztonságos peremhálózati csomópont kiépítése, az első olyan számítógép megalkotása, amely kvantumgyorsulással rendelkezik. A digitális infrastruktúra esetében nem hagyható figyelmen kívül az egyes tagállamok sajátosságaiból és lehetőségeiből fakadó előnyök és korlátok. Hiszen az egyes tagállamoknak saját stratégiai ütemtervét úgy szükséges kialakítaniuk, hogy azok a reális célokat jelenítsék meg szemben az uniós szintű a tagállam részéről akár reálisan nem teljesíthető célokkal.

4.1. Helyzetelemzés a hazai digitális közszolgáltatások fejlődéséről³⁴

Mind a gyakorlati tapasztalatok, mind a különféle felhasználói statisztikák azt mutatják, hogy a digitális közszolgáltatások hazai elérhetőségének színvonala javuló tendenciát mutat, csakúgy, mint a digitális közszolgáltatások igénybevétele céljából létrejött Ügyfélkapu-regisztrációk száma is, amely szám 2023 évben³⁵ már meghaladta az 5,73 millió regisztrált fiókot. A mutatószámok pedig nem utolsó sorban a digitális közszolgáltatások igénybevételének növekedésére is pozitívan hatnak, amit az Eurostat mérései is alátámasztanak, ahogyan azt is, hogy a magyar eredmény már hosszabb ideje meghaladja az EU átlagát.

A Digitális Évtized szakpolitikai programja kiemelt célként kezeli, hogy minden uniós polgár egy Európai Unió-szerte elismert biztonságos elektronikus azonosítási (eID) módhoz hozzáférjen, „amely lehetővé teszi számukra a személyazonossággal kapcsolatos tranzakciók és a megosztott személyes adatok feletti teljeskörű ellenőrzést, mely egy európai digitális személyiadat-tárcán (a továbbiakban: EUIDW) keresztül válna elérhetővé.”³⁶ Hazánkban az elektronikus azonosítás alapját jelenleg a Központi Azonosítási Ügynök (a továbbiakban: KAÜ) szolgáltatás adja, amelynek részeként a felhasználók több azonosítási megoldás³⁷ közül választhatnak.

„Az állampolgárok digitális személyazonosságának biztosítása az európai digitális személyiadat-tárca által, és ennek keretében a felhasználók számára a digitális állampolgárság által érintett valamennyi élethelyzetben, mobil eszközeik segítségével is megfelelő biztonsággal, ezzel egyidejűleg felhasználóbarát módon igénybe vehető szolgáltatások olyan előremutató digitalizációnak tekinthetők, amelyek hangsúlyozni képesek a szolgáltató állami képességet.”³⁸

Összességében levonható az a következtetés, hogy a hazai e-közigazgatást még mindig relatív alacsony szintű használat és digitalizáció jellemzi az elmúlt évek érdemi fejlődése, valamint a *back* és a *front office* digitalizáltságának fejlettsége ellenére. Vagyis hazánkban a közigazgatás digitalizálása terén még mindezek ellenére jelentős elmaradása van: az ügyféligényeknek való jobb megfelelést biztosító szempontok és az uniós belső piaci, határokon átívelő szolgáltatásnyújtás és annak minden feltételének megléte

³⁴ A tanulmány a Digitális Magyarország Ügynökség által készített Nemzeti Digitális Állampolgárság Programot (a továbbiakban: NDÁP) külön nem részletezi tekintettel a program volumenére és összetettségére.

³⁵ 2024. július 1-jén lépett hatályba a digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól szóló 2023. évi CIII. törvény, amely célja a digitális térhez kapcsolódó szolgáltatások szabályozása, valamint a digitális állam működésének fejlesztése. A törvény preambulumban tartalmazza, hogy felismerve az információs és kommunikációs technológiák fejlődésének életünkbe hozott gyökeres átalakulását, az állam és a társadalom kapcsolatának digitális térbe helyezése, a modern kormányzati digitális felületek és szolgáltatások létrehozása érdekében, az Alaptörvényre hivatkozva alkotta meg a jogalkotó a nevezett jogszabályt.

³⁶ Magyarország Nemzeti Stratégiai Ütemterve i. m. 28.

³⁷ Ügyfélkapu és Ügyfélkapu+, telefonos azonosítási csatorna (RKTA, elektronikus személyi igazolvány (eSzemélyi), videó-alapú arcfelismerés (VKTA).

³⁸ Magyarország Nemzeti Stratégiai Ütemterve i. m. 29.

ellenére is. Mi állhat ennek hátterében? Milyen kihívásokkal kell megbirkóznia a hazai digitális közszolgáltatásoknak?

Először is tisztáznunk kell azt, hogy a hazai e-közigazgatási szolgáltatások használata az elvárható digitális készségek szintjének megfelel, azonban a szolgáltatások használata, valamint a digitalizáció alacsony a közszolgáltatások elektronizálásának területén, ugyanúgy ahogy a funkcionalitása, ügyfélkiszolgáló képessége is. Ennek oka lehet egyrészt a már korábban említett digitális érettség elmaradása, valamint az a tény, hogy az elektronikus ügyintézés népszerűsítése, használatának támogatása és magának a digitális kompetenciának az átadása sem biztosított. Ahogy korábban említettem, a digitális közszolgáltatások hazai elérhetősége és igénybevétele folyamatosan javul, azonban a közszolgáltatások érdemi digitalizációja érdekében indokoltnak tűnik a hagyományos papíralapú eljárások digitalizációjának meghaladása. Az adatkapcsolatok és adatszolgáltatási képességek növelése, valamint az adatvagyon felhasználását és védelmét támogató szolgáltatások széleskörű elterjesztésének támogatása érdekében a digitális állam megteremtése és az adatkormányzás bevezetése – különös tekintettel – a törzssadat- és metaadat kezelésére, adatfolyamtervezési fejlesztésekre, az adatminőség és adatbiztonság megteremtésére, alapvető fontosságú. Ugyanakkor kevés a teljes folyamatú, komplex élethelyzeteket kezelő e-szolgáltatás, amely a felhasználóközpontúság hiányában mutatkozik meg, hiszen a fejlesztések elsősorban ügyintézési fókusszal készültek el, de összehangoltak, életeseemény alapon azonban nem kerültek integrálásra. Nehézség mutatkozik továbbá abban is, hogy az eddig elvégzett fejlesztések egy része csak a korábbi papíralapú folyamatok elektronizálására korlátozódtak, az érdemi digitális átalakításhoz azonban sok esetben a folyamatokat teljesen újra kellene tervezni, ami gyakran jogszabályi változásokat is igényelne.

A kihívásoknak való megfelelés érdekében szükséges lenne a felhasználói élmény fokozása, valamint a közigazgatási munka és a gazdaságfejlesztési célrendszer megvalósításához egyaránt az új infokommunikációs technológiák integrálása, az elektronikus azonosítási és bizalmi szolgáltatások fejlesztése, a használt elektronikus ügyintézési felületek korszerűsítése, valamint a hordozható eszközökön történő ügyintézés fejlesztése, az állampolgár és állam közötti idő- és térfüggetlen digitális ügyintézési kiszolgálási képes rendszerek létrehozása, a központi nyilvántartások szolgáltatási képességének fejlesztése, valamint a fejlett technológián alapuló adminisztrációs folyamatok és elektronikus szolgáltatások fejlesztése.

4.2. Az e-közigazgatást érintő digitális célok elérésére irányuló fellépések

Hazánk az elmúlt időszakban a teljes körű online ügyintézés, valamint a vállalkozásoknak nyújtott digitális közszolgáltatások terén nagyfokú fejlődést ért el, amelyhez hozzájárult, hogy 2019-től minden önkormányzat egységes platformon keresztül, automatikusan kitöltött online űrlapok révén nyújtja szolgáltatásait és a cégbejegyzéssel kapcsolatos ügyintézés is egyablakos elektronikus folyamattal hajtható végre. Mivel a szolgáltatások egyre nagyobb része vált online elérhetővé és azok használatához egyre több támogató funkció érhető el, a hazai e-közigazgatás felhasználó-központúságban az uniós átlagnál gyorsabb ütemű. De van még hova fejlődni.

A Nemzeti Digitalizációs Stratégia 2021–2030 (a továbbiakban: NDS) célja is az, hogy Magyarország digitális fejlettsége az uniós átlagot meghaladja,³⁹ amihez azonban a korábban említett hálózati és infrastrukturális, valamint kompetenciafejlesztések mellett a digitális közszolgáltatások további bővítése, a használat növekedése és a hatékonyság folyamatos növelése szükséges. A közszolgáltatások digitalizálására irányuló fejlesztések egy konszolidáltabb digitális közszolgáltatási tér és valódi digitális állampolgárság létrehozását segítik elő. Mivel az NDS keretében megállapításra került, hogy az e-közigazgatási szolgáltatások fejlesztése általában lassabban haladt, mint az infrastruktúra fejlesztési üteme – amely gyors technológiai fejlődés új eszközeinek megjelenését eredményezi –, és emellett kevés olyan ügymenet létezik, amely teljeskörűen elektronizált, a felületek pedig gyakran nem eléggé felhasználóbarátak, ezért az új technológiákat szélesebb körben szükséges alkalmazni és az ügyfélélmény növelésének érdekében is szükséges lépéseket tenni.

Ahhoz, hogy egy egyszerűbb és automatizálhatóbb ügyintézés alakuljon ki, fontos lépés a digitális folyamatok életszerűvé tétele, valamint a társadalmi igényekhez való idomulás, hogy az állampolgárok hatékonyan, egyszerűen, gyorsan és biztonságosan intézhessék ügyeiket.⁴⁰

Az e-közigazgatás területén tett lépések fontosak voltak, azonban ahogy a felhasználók digitális érettsége között eltérés mutatkozik, úgy az egyes e-közszolgáltatások érettségi szintjei között is jelentős a különbség, ami a jövőre vonatkozóan potenciális fejlődési és fejlesztési lehetőségeket hordoz magában.

5. Konklúzió

A tanulmányból látható, hogy az e-közigazgatás egy rendkívül összetett kérdés, amely tudatos tervezést és összefogást igényel valamennyi érintett oldalról. Látható továbbá az is, hogy elegendő idő telt el az e-közigazgatásra vonatkozó ismeretek mérésére a többé-kevésbé működőképes infrastruktúra mellett és egyre inkább válik a közszolgáltatások nagyobb része alapértelmezetten digitálissá, amelynek alkalmazása állampolgári szinten is elterjedtebb lesz. Magyarországon a digitális kompetenciák elterjedése egyértelműen függ az iskolai végzettségtől, az életkortól, valamint a földrajzi elhelyezkedéstől. Az e-közigazgatás használata az vidéki lakosság és az alacsonyabb iskolai végzettségűek körében alacsonyabb, különös tekintettel a digitális ügyintézésre. A digitális szakadék tehát, amely az életkor, a végzettség és a településtípus szerint mutatkozik, komoly akadályt jelent a digitális átalakulás előtt.

³⁹ Az e-közigazgatást érintő hazai fejlesztések megvalósíthatósága jelentős mértékben a kapcsolódó európai uniós programok, különösen az Elektronikus Közigazgatás Operatív Program (EKOP), a Közszolgáltatás-fejlesztés Operatív Program (KÖFOP), a Digitális Megújulás Operatív Program (DIMOP) és a Digitális Megújulás Operatív Program Plusz (DIMOP Plusz) által vált és válhat a jövőben is lehetségessé.

⁴⁰ Az ügyintézés módját jelentősen megváltoztatják az applikációk, hiszen a közeljövőben elvárásként jelenik majd meg, hogy az ügyfél a mobiltelefonján keresztül is azonosítottan tudjon kapcsolatba lépni a hatóságokkal. Az okoseszközökben rejlő előnyöket és kockázatokat számos példa mutatja, gondoljuk akár csak az Ügyfélkapu által végezhető folyamatokra. A fejlődésre azonban még bőven van igény.

A digitális fejlődésre társadalmi igény is mutatkozik, a digitális érettség azonban messze elmarad a 21. században elvárhatótól még akkor is, ha napjainkban a legtöbben ösztönösen nyúlunk a mobiltelefonhoz, ha mindennapi feladatokkal kerülünk szembe, hiszen a legtöbb szolgáltatás már a digitális térben is elérhető, sőt elvárásaink is vannak azzal szemben, hogy elektronikus úton is intézhetők legyenek. Magyarország uniós szinten az e-közigazgatás fejlettségében a középmezőnyben helyezkedik el, még nem érte el az uniós átlagot, továbbra is kihívásokkal kell szembenézni, mint például az elektronikus ügyintézés bonyolultsága vagy a felhasználói elégedettség javításának terén. De az e-közigazgatást érintő tanulmányok írásakor még mindig hozzá kell fűznünk a kutatáshoz azt a mondatot, hogy a következő évek még sok változást hoznak és várjuk azt is, hogy milyen irányba mozdulunk. Látható ez például az említett Digitális Évtized program kapcsán is, amely kitűzött és előre meghatározott céljait és irányait majd 2030-ra éri el véglegesen és a tagállamok jelenleg is azon dolgoznak, hogy minden kitűzött dimenzió tekintetében az általuk elérhető legjobb teljesítmény nyújtsák.

Az információs társadalom lehetőségei és egyben kihívásai már a mindennapjaink szerves részét képezik és bár már nem a nulláról szükséges belevágni a fejlesztésekbe, viszont a folytatásra még mindig várni kell.

