

DIPLOMADOLGOZAT

Janik Bence

2024



Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem

Budai Campus

Agrár- és Élelmiszergazdasági Intézet

Agrármenedzsment és Vezetéstudományi Tanszék

Vezetés és Szervezés mesterképzési szak

A digitális állam, a digitális gazdaság kihívásai

(e-Government, e-Business)

Belső konzulens: Dr. Szalay Zsigmond Gábor

Belső konzulens Vidékfejlesztés és
Fenntartható Gazdaság Intézet
intézete/tanszéke: Agrárdigitalizációs és
Szaktanácsadási Tanszék

Külső konzulens: -

Készítette: Janik Bence
ECA9ES
levelező tagozat

Budapest 2024

TARTALOMJEGYZÉK

1	Bevezetés	3
2	Szakirodalmi áttekintés	5
2.1	Az e-kormányzat (digitális állam)	5
2.2	Az e-kormányzat Magyarországon.....	9
2.3	A magyarországi digitális kormányzat fejlesztési lehetőségei	11
2.4	Az e-gazdaság (digitális gazdaság).....	14
2.5	Az e-gazdaság Magyarországon.....	17
2.6	A magyarországi digitális gazdaság fejlesztési lehetőségei	19
2.7	Kutatások az e-gazdaság és az e-kormányzat témakörében	21
3	Egyéni kutatás menete és eredményei	23
3.1	A kutatási céljaim ismertetése, és a hipotézisek bemutatása.....	23
3.2	A kutatási módszertan ismertetése	25
3.3	A kutatási eredmények bemutatása	27
3.3.1	A válaszadók szociológiai adatai	27
3.3.2	Az e-kormányzathoz kapcsolódó eredmények.....	30
3.3.3	Az e-gazdasághoz tartozó eredmények	38
3.3.4	A válaszadók szubjektív fejlesztési igényei a digitalizáció kapcsán.....	43
3.3.5	A válaszok statisztikai elemzése	45
4	Javaslatok és következtetések	48
4.1	A hipotézisek az eredmények fényében	48
4.1.1	Az első hipotézis vizsgálata	48
4.1.2	A második hipotézis vizsgálata	49
4.1.3	A harmadik hipotézis vizsgálata	50
4.1.4	A negyedik hipotézis vizsgálata	51
4.2	Következtetések.....	51
4.3	További kutatási lehetőségek.....	53
5	Összefoglalás	54
6	Irodalomjegyzék	55
7	Ábrák és táblázatok jegyzéke.....	58
7.1	Ábrák jegyzéke	58
7.2	Táblázatok jegyzéke	59

8	Mellékletek	60
8.1	I. számú melléklet – E-gazdaság E-kormányzat kérdőív	60

1 BEVEZETÉS

A XX. század óta, pontosabban az 1950-es évektől eltelt időben hihetetlenül nagy technológiai fejlődés következett be világunkban. A technológiai haladás a - processzorok fejlődési ütemét prognosztizáló - Moore-törvénnyel összemérhető módon exponenciálisan nőtt az elmúlt időszakban. Az emberiségnek évezredek evolúciójára volt szüksége ahhoz, hogy felfedezze és hasznosítsa az elektromosságot, azóta viszont az újabbnál újabb technikai berendezések feltalálásával elképesztő változások történtek. A digitális világ kialakulása miatt a XXI. században – és különösképpen a 2010-es évek óta – a digitalizáció az egyik legnagyobb fejlődési lehetőség az élet minden területén. A digitalizálódó társadalomban egyre nagyobb igény van arra, hogy mindennapi ügyeiket, elintézendőiket online, elektronikus úton az otthonuk vagy munkahelyük kényelméből el tudják intézni. Itt meg kell jegyezni, hogy a személyes jelenlét szükségessége a 2019-ben kezdődött koronavírus járvány ideje alatt kérdőjeleződött meg igazán. A nagy arányú otthoni munkavégzés, és az érintkezés minimálisra szorítása mellett az emberek java része rájött, hogy ügyeik intézése során mennyivel kényelmesebb és praktikusabb a digitális működés bizonyos szegmensekben. Másik ilyen terület a rendelkezésre álló adathalmaz tárolási formája. Amennyi adattal rendelkeznek manapság a különböző vállalkozások, hatóságok és szervezetek, annyit képtelenség lenne a hagyományos irattáras módszerrel raktározni. A digitalizáció, az adatok és információk elektronikus (és redundáns) úton történő tárolása kiváló megoldást nyújt erre a problémára.

Fentiek miatt választottam „A digitális állam, a digitális gazdaság kihívásai” témát diplomadolgozatom és egyben kutatásom fókuszaként. Úgy gondolom a téma kifejezetten aktuális. Magyarország Kormánya nemrégén jelentette be a Nemzeti Digitális Állampolgárság Programot, amivel megkezdődhet a digitális állampolgárság kialakítása, de ezek mellett azért még a vállalati és üzleti élet digitalizációja is gyerekcipőben jár még. Olyan területekről beszélünk, ahol óriásiak a digitális fejlődési lehetőségek, és a következő évek – remélhetőleg – erről az előrehaladásról fognak szólni mind az államigazgatásban, mind a gazdaságban. A digitalizáció egy tipikusan olyan terület, ami hatással van az Emberi Fejlettségi Indexre (HDI) (Pérez-Castro et al. 2021), ennek ellenére egy másik kutatás nem tudta kimutatni, hogy egy adott országban egyértelmű kapcsolat lenne az e-gazdasági és e-kormányzati megoldások mértéke és a környezetvédelmi teljesítmény között (Krishnan, Thompson 2011). Bár meglepőnek tűnhet, de nincs egyértelmű bizonyítéka annak, hogy a digitális megoldások zöldebbek lennének a hagyományos papír alapú működésnél.

A választott témát kérdőíves felméréssel kutattam, ami egy kvantitatív kutatási módszer. Egy primer kutatást végeztem, azonban a kérdéssor összeállítását szekunder adatbázisok áttanulmányozása alapján készítettem el. A kérdéssorban 25 zárt kérdés, valamint 1 nyílt kérdés szerepel, a válaszlehetőségeknél használtam Likert-skálát, és saját szavas válaszadást is. Használtam fel adatokat a Központi Statisztikai Hivatal (KSH), a Gazdasági Együttműködési és Fejlesztési Szervezet (OECD) és az EuroStat adatbázisából is. Igyekeztem olyan körben megosztani a kérdőívet, hogy minél reprezentatívabb kutatást érhessek el nemet, életkort, végzettséget és beosztást tekintve. A kérdőív lezárásakor 110 lett a vizsgált elemszám, ami bár elemszámban megfelel az egyetem által támasztott követelményeknek, az adatok nem minősülnek reprezentatívnak, és a kutatásnak nem is volt ez célja.

A kérdőívvel kapcsolatban négy hipotézist állítottam fel, amelyek elemzését a negyedik fejezetben a 4.1 alfejezetben részletezek:

- Az első hipotézisem, hogy a tanult emberek jobban megbíznak a technológiában és többen használják az elektronikus megoldásokat, mint a tanulatlanabb társaik. Úgy gondolom, hogy az iskolázottság sokkal kardinálisabb ebben a kérdésben, mint az életkor.
- A második hipotézisem, hogy az állampolgárok többsége nem él a digitális megoldásokkal. A kérdőívben ismertetett digitális megoldások közül több lesz, amit nem ismernek és amit ismernek, de nem használnak, mint amiket már legalább egyszer használtak életük során. Ugyanakkor elképzelhető, hogy az okoseszközök elterjedésével meglepő lesz az eredmény a várakozásokhoz képest.
- A harmadik hipotézisem, hogy az alacsonyabb beosztásban dolgozók – alkalmazott/egyéni vállalkozó, szakértő - fontosabbnak tartják az online vásárlás során kereskedő megbízhatóságát, mint az árat. Azt gondolom, hogy a végzettség azért ennél a hipotézisnél is jelentős tényező, ezért a fenti mondatnál keresztlemzést kell végezni a végzettséget nézve. A diplomával nem rendelkezőknél az ár lehet a legfontosabb szempont.
- A negyedik hipotézisem, hogy a nemi megoszlás hatással van az elektronikus ügyintézés számára. A feltételezésem szerint a nők nagyobb arányban használják az Ügyfélkaput mint a férfiak. Úgy vélem az eredményekben szignifikáns különbség lesz tapasztalható.

2 SZAKIRODALMI ÁTTEKINTÉS

A fejezetben röviden bemutatom a kutatási tématerületemhez tartozó szakkifejezéseket és értelmezési környezetüket. A dolgozatom ezen része rövid átfogó képet kíván adni az e-kormányzat és az e-gazdaság jelentőségét, bevezetését feldolgozó, valamint a kihívásait tartalmazó szakirodalomról.

2.1 Az e-kormányzat (digitális állam)

Az egész alapfeltevés azon nyugszik, hogy egy átlagos állampolgárnak az élete során többször is kapcsolatba kell lépni a kormányzatának képviselőivel - különböző hatóságoknál és szerveknél - ügyintézés céljából. A technológiai fejlődés adta lehetőségekkel az e-kormányzat célja az, hogy ezeket az ügyintézési módokat elektronikus formában is elérhetővé tegye, mindezt biztonságos, titkosított és azonosítható módon. Egy tanulmány szerint 10 alapvető pillére van egy e-kormányzati rendszernek (Daniel 2021):

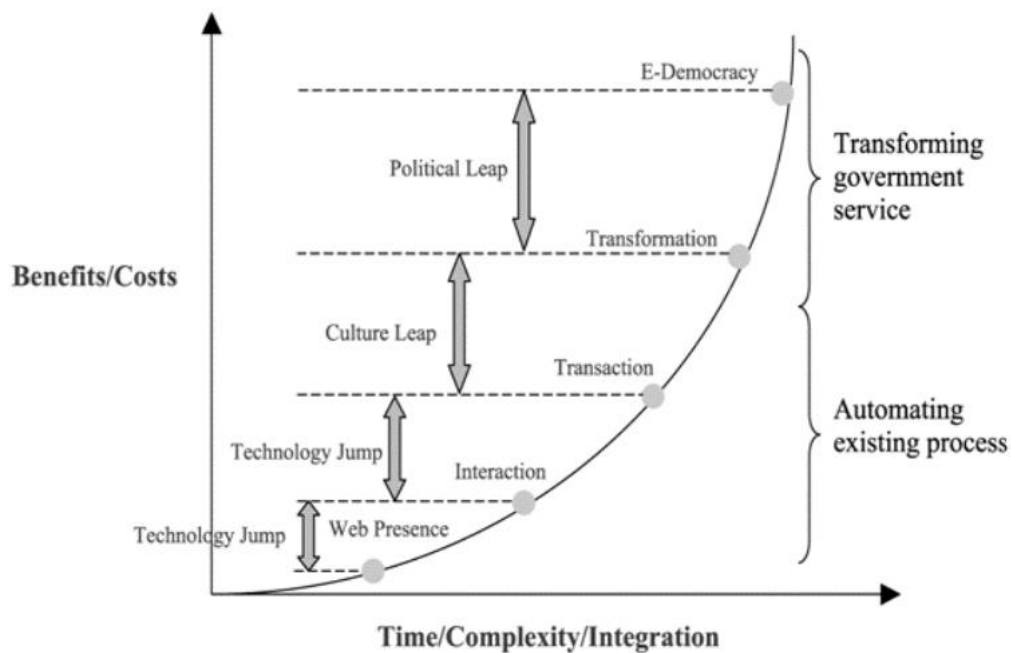
1. Állampolgár központúság (a szolgáltatások az állampolgárok igényeire épüljenek)
2. Egységes működés kialakítása
3. Támogató területek összehangolása
4. Megfelelő és határozott döntési folyamatok kialakítása
5. Új szervezeti felépítés
6. Szociális felzárkóztatás
7. Részvételiség növelése
8. Hatékonyságnövelés az ügyintézési folyamatokban
9. Technológiai feltételek rendelkezésre állása
10. Megfelelő finanszírozás kialakítása

A fenti pontokat figyelembe véve látható, hogy egy ilyen széleskörű digitális rendszer létrehozása nem egyszerű feladat. Magának az architektúrának a kialakítása csak egy kis szelete az egész fejlesztésnek. Az egységes működés, az összehangolt és egyszerűsített döntési folyamatok, az összes támogató szervezet kooperációja, az ügyintézési folyamat egyszerűsítése és hatékonyabbá tétele, valamint a kormányzati réteg új szervezeti felépítése csak a felét képviseli a fenti listának. A szociális felzárkóztatás önmagában hatalmas feladat, hiszen a legelmaradottabb régiókban élő állampolgárok életkörülményeit kellene rendbe tenni, valamint biztosítani számukra a megfelelő edukációs lehetőségeket. A technológiai feltételeket a kormányzat egész működési területén – tehát országosan – kellene biztosítani, hogy minden

állampolgár számára elérhető legyen a jó minőségű gyors internetkapcsolat, valamint a megfelelő számítástechnikai eszközök, amikkel csatlakozni tudnak hozzá. A felzárkóztatás és a technológia mellett pedig egy részvételiségen alapuló társadalmat kellene kialakítani, ahol civilek, illetve civil szervezetek is aktívan tudnak formálni a közösséget érintő közéleti kérdéseket, és bele tudnának szólni a döntéshozatalba. Látható, hogy amennyire széleskörű egy hagyományos kormányzati modell működése, annyira sokrétű és bonyolult feladat ennek a szolgáltatási rendszernek az elektronikus leképezése.

Egy tanulmány szerint a kormányzati szektor e-kormányzattá válásának öt fázisa van, amelyek mind a szektor internetes jelenlétének szintjeivel vannak összefüggésben (Kolachalam 2004):

1. Feltörekvő webes jelenlét: Rögzített információk gyakori kérdésekről, ügyfélfogadási időkről, közösségi szolgáltatásokról
2. Fokozott webes jelenlét: Frissíthető információk, kereszthivatkozások, kommentálási lehetőségek
3. Interaktív webes jelenlét: Letölthető dokumentumok, szigorított biztonsági protokollok
4. Hitelesített webes jelenlét: Biztonságos kétirányú tranzakciók, hitelesített digitális aláírások, elektronikus ügyintézés
5. Integrált webes jelenlét: Nemzeti/nemzetközi univerzális hozzáférés



1. ábra: Az e-kormányzati rendszer kialakulásának öt szakasza

Forrás: Siau K., Long Y.: Synthesizing E-Government stage models: A meta-synthesis based on metaethnography approach

A fenti ábrán látható, hogy az e-kormányzati rendszer kialakulási szakaszainak szintlépéséhez nem csupán technológiai ugrások kellene. Bizonyos szakaszokban a társadalom és az állampolgárok szociális értelemben vett kulturális fejlődése szükséges, valamint szükséges hozzá a megfelelő politikai akarat és szándék a kormányzó államhatalom részéről (Siau, Long 2005).

Az ilyen típusú rendszerek kialakításának megvannak a kihívásai és akadályai. A kihívásokat négy alapvető kategóriába lehet sorolni (Alshehri, Drew 2010):

- **technikai**
 - A technikai kihívások közé tartozik a megfelelő hálózati és infokommunikációs rendszer kiépítése, amellyel az állampolgárok használni tudják a digitális lehetőségeket. Idetartoznak a biztonsági kérdések és az adatvédelem, mivel biztosítani kell, hogy ez a megoldás és kommunikáció kellően titkosított legyen annak érdekében, hogy illetéktelenek ne férhessenek hozzá személyes adatokhoz.
- **szervezeti**
 - A szervezeti kihívások egy nagyobb szeletet alkotnak a témán belül. Szükséges hozzá a döntéshozó szervezet támogatása (kormányzati struktúra esetén a politikai hatalom), megfelelő számú és minőségű képzett szakembert kell biztosítani a rendszer működéséhez, egy e-kormányzati rendszer kiindulásánál ez jellemzően nem áll rendelkezésre. Nehézséget jelenthet a megfelelő együttműködés hiánya a szervezeten belül (hiszen az egész átalakulás egyik nagy célja a folyamatok egyszerűsítése, az ügyintézés megkönnyítése).
- **szociális**
 - A szociális környezetben is jelentkezhetnek kihívások, amiket kezelni kell. Az állampolgárokban általában, de akár a rendszer működtető humán erőforrásában is felléphet egyfajta ellenállás az új – digitális – rendszer bevezetése ellen. Az emberek jellemzően szeretik a jól megszokott módokon intézni a dolgaikat, az ilyenfajta változások akaratukon kívül kimosztják őket a komfortzónájukból. Meg kell teremteni az újfajta működésnek a viselkedési és egyéb kultúráját, amiket be kell építeni a mindennapokba. A szociális kihívások másik nagy halmaza a hátrányos helyzetűek felzárkóztatása. Lehet, hogy a technikai kihívásokban említett infrastruktúrát a legszegényebb rétegeknek is elérhetővé

tesszük, de nincs arra garancia, hogy ők ezzel a lehetőséggel tudnak élni, vagy hogy egyáltalán megengedhetik maguknak. Mind a jóléti kérdésekben, mind az edukációs kérdésekben támogatni kell a hátrányos helyzetűeket.

- pénzügyi
 - Jellemzően a legfontosabb kérdéskör, és problematikus gócpont. A fentebb felsorolt összes kihívást valamilyen pénzügyi forrásból finanszírozni kell, legyen az infrastruktúra kiépítés, szakember edukáció vagy a hátrányos helyzetűek felzárkóztatása. Egy államnak – ami működési költségeit igyekszik alacsonyan tartani a költségvetési egyensúly fenntartásának érdekében -, jellemzően nincsenek felesleges tartalékai ilyen jellegű fejlesztésekre. Az Európai Unióban persze vannak lehetőségek uniós forrásokat megpályázni a digitalizáció jegyében.

Összességében elmondható, hogy a digitális állam kialakításának a célja az állampolgárok állammal való kapcsolatának egyszerűbbé tétele. Az alapvető digitális működés az ügyintézési folyamatokban érhető tetten, azonban az egyik legnagyobb hiányosság jelenleg a digitális térben való hiteles azonosítás hiánya. Az államnak kellene lehetővé tennie azt, hogy az állampolgárai hiteles digitális személyazonosságot tudjanak létrehozni. A Facebook (Meta), a Google (Alphabet), az és X (ex Twitter) mind garantálnak az embereknek elektronikus profilt, ami alapján a digitális térben lehet szolgáltatásokat rendelni, termékeket rendelni, ismerkedni, kommunikálni. Azonban ezek a profilok jellemzően nem hitelesítettek, amik pedig hitelesítettek azokat is a vállalatok validálták, nincs meg mögötte az a közhiteles jogerő, ami az állami rendszerekben megvan. A jövőben azt lenne a megfelelő, ha olyan rendszer tudna megvalósulni, ahol minden tevékenységet az adott személyhez lehetne kötni persze az adatvédelmi feltételek betartása mellett. Ez nem jelenti az adott állampolgár folyamatos nyomon követését, legalábbis nem jobban, mint a fizikai térben. A való világban is fizetünk bankkártyával, lát minket a biztonsági kamera, belépőkártyát használunk a munkahelyünkön, és sok más dolgot használunk, ami egyértelműen a személyünkhöz van kötve, lenyomozhatóvá tesz minket, de mégsem érződik folyamatos megfigyelésnek. Az online tér jelenleg egy digitális vadnyugat, ahol előfordulhat, hogy adott emberek büntetlenül követnek el olyan bűncselekményeket, amelyeket a fizikai térben nem tennének meg, de az is előfordulhat, hogy a digitális térben történt eseményeket az emberek nagy halmaza nem is kezeli a valóság szerves részeként. Ezen az állapoton tudna segíteni egy hitelesített állami digitális állampolgársági rendszer.

2.2 Az e-kormányzat Magyarországon

Az elektronikus kormányzat egyik alapfeltétele a jogi környezet megteremtése, ez Magyarországon a 2004. évi CXL. törvény decemberi kihirdetésével történt meg, bár meg kell jegyezni, hogy a haladó szellemű nyugati országokhoz képest hazánk elmaradásban volt. Fontos megjegyezni, hogy a húsz évvel ezelőtti törvény csak a jogi értelemben vett lehetőséget biztosította, semmilyen kötelező érvénnyel nem bírt. Az infrastrukturális egységesítés és fejlesztés a rendelkezések következménye volt, létrejött egy országos szintű egységes topológiájú alaphálózat. Az Európai Unió elvárása volt bizonyos mértékű elektronikus ügyintézés beindítása, azonban a hitelesített elektronikus aláírás hiányában ez csak részsikerekhez vezetett. Az alaphálózat kiépítése fontos mozzanat volt, de a működőképes rendszer kialakításához a háttérrendszerek összehangolása kellett, ebben például az akkor Adó- és Pénzügyi Ellenőrzési Hivatal (APEH) járt az élen. Az OECD megállapította, hogy Magyarország a törvény életbe lépését követő években nagyot lépett a digitalizáció irányába – fő pozitívumként az infrastrukturális fejlődéseket kiemelve -, azonban több mutatóban is elmaradás volt tapasztalható a régióhoz képest leginkább a humán faktor alacsony motiváltsága és érdekeltsége miatt (Pándi 2007). Egy tanulmány szerint a jogszabályi környezet kezdetleges alakulása eszköz alapú szabályozási modellből indult ki, és ez csak később alakult át szolgáltatás/alkalmazás alapú modellé, amelynek következtében a folyamatok sokkal ügyfélbarátabbak lettek (Czékmann, Cseh-Zelina 2023).

A 2014-2020 időszakban Magyarországon a politikai akarat is megjelent a digitális kormányzati rendszer átfogó fejlesztéséhez. A stratégia az alábbi öt kulcsterületet helyezte fókuszba:

- Digitális infrastruktúra pillér
 - szélessávú internet lefedettség teljeskörű kiépítése
- Digitális kompetenciák pillér
 - digitális írástudatlanság felszámolása, hátrányos helyzetűek felzárkóztatása
- Digitális állam pillér
 - közszolgáltatások stabil biztonságos működése, rendelkezésre állása
- Digitális gazdaság pillér
 - gazdasági szereplőknek az elektronikus szolgáltatási kör bővítése

- Horizontális tényezők
 - megfelelő adatbiztonság megteremtése, kutatás-fejlesztés



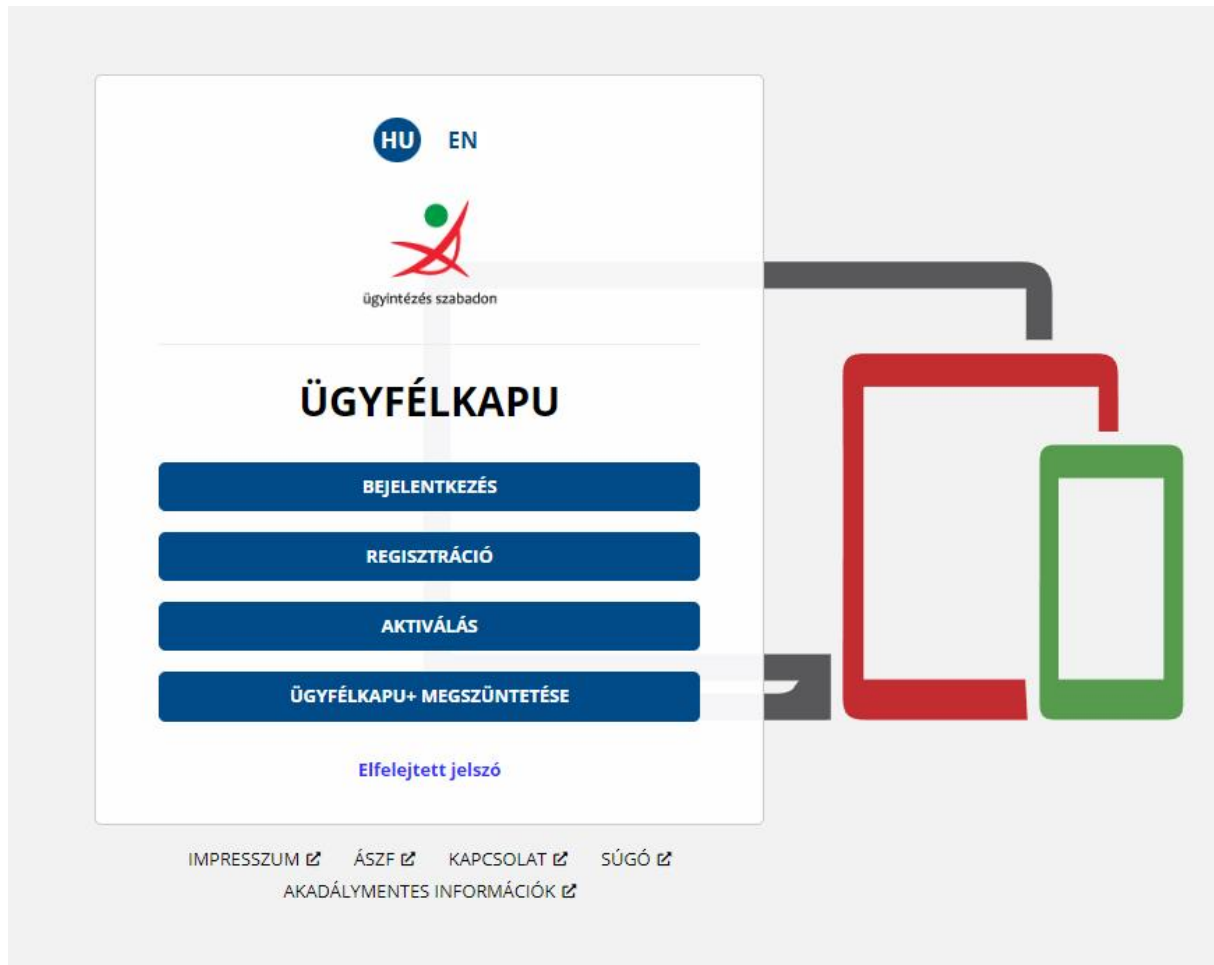
2. ábra: A HBONE+, az első magyarországi kormányzati gerinchálózat sémarajza

Forrás: <https://kifu.gov.hu/en/infrastructure/>

Pándi dolgozata szerint a 2014-2020 kormányzati stratégia legnagyobb hibája az volt, hogy az elektronikus kormányzati működés kialakítását technikai stratégiaként kezelte, nem pedig társadalmi stratégiaként. Az infrastrukturális fejlesztés csak egy szelete az egész folyamatnak, a részvételisre, a felzárkóztatásra és az edukációra legalább ugyanekkora, ha nem nagyobb erőt kell fordítani.

Magyarországon az e-kormányzati működés napjainkban az Ügyfélkapu rendszer működtetésében merül ki. Az Ügyfélkapu rendszer biztosítja széleskörű kormányzati ügyintézés biztonságos elektronikus lebonyolítását. Számtalan ügycsoportot lehet ügyfélkapun keresztül intézni, és az Ügyfélkapu rendszer biztosítja az e-azonosítást, csak állam által hitelesített hozzáféréssel lehet belépni, a profil azonosítását az állam garantálja. A rendszer továbbra is csak lehetőséget biztosít az online ügyintézésre, mindegyik ügycsoportot továbbra is el lehet intézni személyes jelenléttel a Kormányablakokban, hivatalokban, hatóságoknál. Az

online és a személyes ügyintézés csak módjában tér el, azoknak elfogadottsága törvényi erő alapján ekvivalens.



3. ábra: Az Ügyfélkapu belépési felülete

Forrás: <https://ugyfelkapu.offer.hu/ugyintezes/ugyfelkapu-belepes>

2.3 A magyarországi digitális kormányzat fejlesztési lehetőségei

Magyarország mivel nem úttörő a digitalizációs kérdésekben, ezért a nemzetközi porondon már megtalálható és működőképes minták alapján fejleszthetné digitális működését. Az Európai Unión belül is található olyan ország, ami messze kiemelkedő teljesítményt nyújt a digitális állami berendezkedés terén, az unió kályhája Észtország. A balti állam által biztosított elektronikus keretek között a világon bárki – észt letelepedési engedély birtokában, amit szintén lehet elektronikusan igényelni – indíthat digitális vállalkozást akár pár óra leforgása alatt. Az e-polgárság ugyan zárt nemzeti rendszernek indult, de sikerrel kezeli le azokat a külföldieket, akik digitális észt állampolgárokká akartak válni, mint például Japán korábbi miniszterelnöke Abe Shinzo (Sarav et al. 2016). Ebben nagy segítség, hogy az országban lassan megszűnik a

hagyományos papírmunka, a jól kidolgozott és biztonságos személyhez kötött digitális aláírások miatt, amelyek jelentősen meggyorsítják az ügyintézését. Az egyértelműen következik ebből, hogy ez nagy üzleti potenciált jelent Európán kívüli országok állampolgárainak, akik az Észtsországnban bejegyzett digitális cégükkel hozzáférést kapnak az uniós piacokhoz. A másik fontos vonzóerő, hogy Észtsországnban társasági adómentesen lehet profitorientált vállalkozások működtetni, mivel csak az osztalék kifizetésekre vethető ki adó. Ebből is látszódik, hogy kormányzati szinten jogszabályok kialakításával is segítik ezt a működést adóreformmal. Egy ilyen elektronikus működés mellett joggal merülhetnek fel biztonsági aggályok. Észtsországnat 2007-ben kibertámadás érte, ezért szigorítottak a biztonsági protokolljaikon: az ország gerinchálózata erősen decentralizált, létrehozták a NATO-n belül a kiberbiztonsági központot Tallinnban, valamint az adattárolást – orosz fenyegetettség hatására – felhőtechnológiákkal működtetik, a fizikai szerverek Észtsországnon kívül vannak (Anthes 2015).

Magyarországnnak egy hasonló utat kellene bejárnia, mint Észtsországnnak. Az elmúlt időszakban a KIFÜ (Kormányzati Informatikai Fejlesztési Ügynökség) a SZIP (szupergyors internet projekt) keretein belül megerősítette a saját gerinchálózatát, valamint az országban működő szolgáltatók hálózatain is az uniós finanszírozás miatt biztosítani kell állami felhasználású kapacitást. A KIFÜ és jogelődjei megalkották a BIX (Budapest Internet Exchange) központokat, mely azt a célt szolgálja, hogy a hazai szolgáltatók az ország határain belül tudjanak adatközponti kommunikációs kapcsolatokat kiépíteni, három ilyen épület van: Bp. XIII. Victor Hugo utca 18-22. (BIX), Bp. VIII. Asztalos Sándor utca 13. (DATAPLEX), Bp. X. Kozma utca 2. (DATANEUM). Ami még mindenképpen digitális kormányzati fejlesztési témakörhöz tartozik, az a hiteles digitális azonosítás/aláírás kialakítása, valamint a megfelelő kiberbiztonság kiépítése esetleg a későbbiekben a digitális szavazás bevezetése. A kiberbiztonság alá nem csak a megfelelő hardveres és szoftveres védelem tartozik, hanem az állampolgárok digitális tudatosságának nevelése is. A digitális tudatosság fejlesztésére azért is van szükség, mert a KSH 2015-ös felmérése alapján a magyarok 11%-a nem használja az e-kormányzati megoldásokat, mert nem bíznak eléggé a rendszerekben ahhoz, hogy megadják ott a személyes adataikat. Egy kutatás az adatok feldolgozása mellett megerősítette, hogy állampolgári szempontból a digitális állam szolgáltatásinak befogadása nagyban múlik az internetbe vetett általános bizalmon (Aranyossy 2018).



4. ábra: Emberi hiba okozta kibertámadások aránya

Forrás: <https://www.linkedin.com/pulse/preventing-human-error-cyber-security-era-ravi-ramharak-1e/>

A magyarországi kormányzati digitalizációt PEST analízissel vizsgálva a következő megállapításokat tehetjük:

<p>Politikai tényezők P</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alkotmányozó többség biztosított • Kormányzati szándék nem egyértelmű • Meghírdették a Nemzeti Digitális Állampolgársági Programot • A Pegasus ügy kapcsán megrendült a bizalom a kormányzati IT szektorban 	<p>Gazdasági tényezők E</p> <ul style="list-style-type: none"> • Államapparátus nem racionalizált • Gazdasági folyamatok nem egységesek • IT fejlesztésre fordított forrás GDP arányosan kevés • A magyar munkaerőpiac jellegéből adódóan javarészt kétkezi munkás
<p>Szociális tényezők S</p> <ul style="list-style-type: none"> • Az állampolgárok kis része tudatos internethasználó • A társadalom szegregált, a vagyoni különbségek szétszakították • Hátrányos helyzetűek/ idősebb korosztály edukációja nem megfelelő 	<p>Technológiai tényezők T</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hálózati infrastruktúra biztosított • E-azonosítás kialakítása nem teljesskörű • Kiberbiztonság szintje alacsony • Háttér folyamatok összehangolása, racionalizálása szükséges

5. ábra: A magyarországi digitális állam fejlesztésének PEST analízise

Forrás: saját szerkesztés

A PEST analízisből egyértelműen látható, hogy a politikai tényezők adottak és a fejlesztéshez alapvetően kedvezők, érezhető a kormányzati szándék a kérdésben. A gazdasági tényezőkben több a fejlesztendő terület. A koronavírus járvány, majd az energiaárak emelkedése, végül a

magas infláció nem az IT fejlesztéseknek kedvez, a magyar gazdaság most nem a digitális állam kiépítésére központosítja a forrásait. A szociális tényezők inkább negatív hatásúak, ezen a területen sok beavatkozás szükséges. Szinte minden felsorolt pont valamilyen helyzet rendezését kívánja meg. A technológiai tényezők a politikaihoz hasonlóan inkább pozitívak, ugyan itt is van fejlesztendő terület – az e-azonosítás a legégetőbb kérdés – azonban a többi elemnél jobb a készültségi fok.

2.4 Az e-gazdaság (digitális gazdaság)

Az e-gazdaság valójában a digitalizációs megoldások alkalmazása üzleti területen. A digitális államhoz hasonlóan a digitális gazdasági megoldások a vállalati ügyintézkések megkönnyítését segítik elő, mint az adóbevallás vagy a számlázás. Ez a folyamat sok-sok éve tart, hiszen a teljesen papír alapú elszámolásokról és a kincstárban/széfben őrzött összegektől már fejlettebb állapotnál tartunk – online bankkártyás fizetés, online számlázás -, azonban még nem tartunk ott, hogy teljeskörűen megvalósított e-gazdaságról beszéljünk. A gazdaság digitalizációjának öt előnye van (Setyowati et al. 2021):

- **Optimalizálás:**
 - A különböző vállalatok nagy működési költséggel rendelkeznek. Egymástól független kutatások kimutatták, hogy az infokommunikációs és digitális megoldások bevezetésével, valamint az üzleti intelligencia alkalmazásával a vállalatok a működési költségeiket akár 40%-kal is csökkenthetik.
- **Hatékonyaságnövelés:**
 - A vállalatok a technológiai fejlődéssel a hatékonyságuk növelését is elősegíthetik. Az internet segítségével a különböző vásárlók/ügyfelek minden nap 0-24 tudják keresni a megfelelő kereskedőt/szolgáltatót (webshopok, időpontfoglalások, hibabejelentések).
- **Ügyfelek elérése:**
 - Az előző pont fordított verziója. A vállalatok is időkorlát nélkül tudják keresni ügyfeleiket ajánlatokkal különböző kommunikációs csatornákon, vagy akár a közösségi médiában. Az időfaktor mellett a földrajzi elhelyezkedési problémákat is áthidalja az internet, például különböző vállalatok globális ellátási-láncokat tudnak ezáltal fenntartani.

- Üzleti struktúra
 - A digitális megoldások alkalmazásával a vállalatok sokkal nagyobb arányban tudnak keresztértékesítéseket végezni, vagy kapcsolódó szolgáltatásokat kínálni az alapszolgáltatásuk mellé. Egy szállásadó megállapodást köthet egy taxitársasággal reptéri transzferre, és azt így az ügyfél egyben rendelheti meg a szállásfoglaláskor.
- Üzleti lehetőségek
 - Az üzleti/gazdasági szektort fellendíthetik a digitális eszközök. Sokkal több új vállalkozás, sokkal több új innovatív ötlet és sokkal több startup jött létre az elmúlt időszakban, mint korábban. A technológiai fejlődés és az innováció kéz a kézben jár.

Két különböző szempontból közelíthetjük meg a gazdasági folyamatokat. Egyrészt közelíthetjük a vásárló/ügyfél szempontjából, akinek a gazdasági tevékenysége kimerül abban, hogy interneten vásárol, elektronikusan intézi pénzügyeit, online banki szolgáltatásokat vesz igénybe, míg ezzel szemben a vállalatok a kereskedelmi ügyletek másik ágán a webshopokat üzemeltetik, online fizetést tesznek lehetővé, elszámolásokat, számlákat, beszerzést, gyártást intéznek elektronikusan. Látható azonban, hogy ez a két szempont egyazon folyamat leírása más nézőpontból. Egy kutatás alapján az e-gazdasági folyamatoknak 4 alapvető funkcióval kell rendelkezniük (Melao 2009):

- Ügyfélközpontú folyamatok: Olyan értékesítési és egyéb üzleti folyamatokat kell kialakítani, amelyek egyszerűsítik az ügyfelek folyamatban történő részvételét. A támogató háttérrendszerek munkáját olyan automatizmussal kell összehangolni, hogy ügyfél egy grafikus felületen keresztül, vagy egy humán erőforrás segítségével teljeskörűen ki legyen szolgálva.
- Folyamatos internetelés: A különböző üzleti programok az internet segítségével tudnak globálisan kommunikálni. Ahogy az e-kormányzati folyamatoknál, úgy a gazdasági folyamatoknál is fontos a földrajzi és időbeli függetlenség.
- Szabványok, modularitás: A folyamatokat és az eszközöket nemzetközi szabványok alapján kell kialakítani, hogy egymással kompatibilisek legyenek.

- Félautomatizált működés: Habár sok folyamatot lehet emberi beavatkozás nélkül kezelni, azért az üzleti életben szükség lenne a humán faktorra bizonyos esetekben. Döntéshozásban, koordinálásban emberi beavatkozás szükséges lehet, a szociális és technikai adottságoknak egyensúlyban kell lenniük.



6. ábra: Az e-gazdasági rendszer alkotóelemei

Forrás: Max D.: What is E-Business | Meaning, Types, Components, Model and Features

<https://www.temok.com/blog/what-is-e-business/>

Az e-gazdaság több részből tevődik össze: e-kereskedelem, e-marketing stb. Mivel a digitális átállás a valós fizikai tér online leképezése, ezért a vállalkozásoknak nélkülözhetetlen eleme lett a weblap, valamint a weblapkészítés és üzemeltetés – akár saját erőforrásból, akár megrendeléssel. Egy tanulmány szerint a covid-19 járvány okozta karanténhelyzetben a vállalkozások is felismerték mennyire fontos az online jelenlét. A tanulmány szerzője felmérést végzett a hallgatói között a különböző IT eszközök és módszerek oktatásának szükségességéről (gazdasági hallgatóknál), és arra az eredményre jutott, hogy a hallgatóinak igen nagy százaléka gondolja szükségesnek a digitális eszközökről szóló képzési elemeket (Krupcala 2021).

Egy jemeni kutatás is azt vizsgálta, hogy Jemen KKV szektorában a vállalatok hogyan és milyen mértékben alkalmaznak digitális megoldásokat (Abdullah et al. 2018). A tanulmány szerint az ország visszamaradottsága egyértelmű hátrány, nincs kellő szakember sem a digitális megoldások fejlesztésére, sem a használatára. A közösségi média viszont kiemelkedő szerepet tölt be, mint marketing platform, de a komplexebb részek, mint az online vásárlás nem túl elterjedt.

2.5 Az e-gazdaság Magyarországon

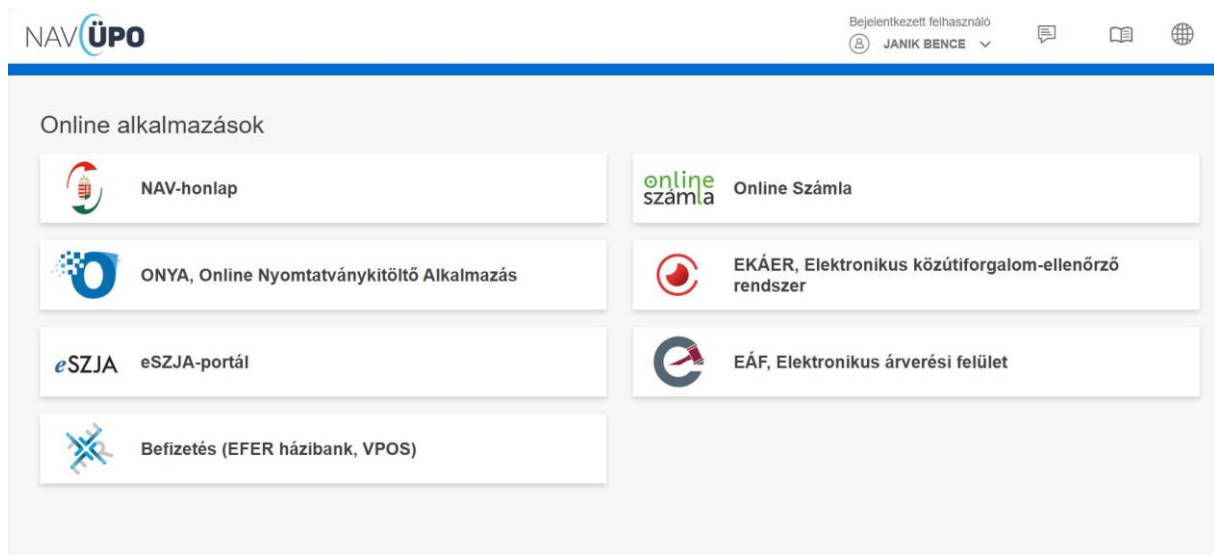
A digitális gazdaság kéz a kézben jár a digitális állammal. Ha egy ország megteremti elektronikus működésének alapjait, akkor ahhoz szervesen hozzátartozik a gazdasági szektor digitalizációja is. Egy magyar kutatás szerint, aki nem érti meg az e-gazdaság jelentőségét, és nem tudja kihasználni a hozzá tartozó helyzeti előnyöket, az lassabb felzárkózásra, stagnálásra, sőt esetlegesen hanyatlásra számíthat (Molnár 2006). A 2022-es DESI (a digitális gazdaság és társadalom fejlettségét mérő mutató) felmérés szerint Magyarország az uniós országok rangsorában az alsó harmadban helyezkedik el. A kutatás szerint a hazai vállalkozások az uniós átlagnál alacsonyabb mértékben használnak elektronikus vállalatirányítási rendszert (ERP), kevesen alkalmazzák tudatosan a közösségi médiát, vagy az elektronikus számlázási rendszereket. Pozitívként lehet viszont értékelni, hogy a Digitális Technológiák Integráltsága szempontrendszerében minden egyes elemnél javultak Magyarország eredményei a korábbi évek DESI felméréseihez képest (DESI 2022).

Magyarországon a legnagyobb szervezet mely a gazdasággal foglalkozik a Nemzeti Adó- és Vámhivatal (NAV). A NAV és jogelődjei a 2000-es évek kezdete óta sok fejlesztést hajtottak végre, hogy bevezessenek elektronikus megoldásokat a működésükbe, és elektronikus ügyintézési módokat tegyenek lehetővé. A hivatalnál háromféle módon lehet személyes jelenlét nélkül ügyeket intézni: e-mail, NAV által hitelesített felület, telefon. Fontos leszögezni, hogy csak hiteles azonosítás mellett lehet ügyeket intézni, tehát például e-mailben csak tájékoztatás kérhető, ügyintézés nem lehetséges. A NAV felületeken a hitelesítést az e-kormányzati azonosító a KAÜ (Központi Azonosítási Ügynök) intézi. E-ügyintézési jogszabályok alapján bizonyos gazdálkodó szervezetek elektronikus kapcsolattartásra vannak kötelezve, esetükben a személyes ügyintézés nem lehetséges.

A NAV digitális szolgáltatásai a következők:

- eÁFA: áfabevallások elektronikus benyújtása
- Ügyfélportál: testre szabható ügyintézési felület adószámla-egyenleg lekérdezéssel
- ONYA: Online Nyomtatványkitöltő Alkalmazás
- eSZJA: személyijövedelemadó NAV tervezet, 1+1% rendelkezés
- eVÁM: elektronikus vámárnyilatkozat bejelentés
- Online Számla: számlaadatok elektronikus beküldéséhez

- Online Számlázó: ingyenes online számlázó program
- eKÁER: Elektronikus Közútiáruforgalom-ellenőrző Rendszer
- eBEV: adószámla ellenőrzés
- Egyablakos Rendszer (OSS): elektronikus ügyintézés az Európai Közösség országainak
- mo.hu: hivatkozás az ügyfélkapu rendszerhez
- Mini Egyablakos Rendszer (MOSS): elektronikus ügyintézés távolról nyújtható szolgáltatásokhoz
- e-Papír: hitelesített üzenetküldő alkalmazás



7. ábra: A NAV ügyfélportál online alkalmazásai

Forrás: <https://ugyfelportal.nav.gov.hu/online-alkalmazasok> (saját képmetszet)

Egy tanulmány szerint a korábbi bonyolultnak tűnő papír alapú ügyintézési rendszer elektronikus fejlesztése, valamint az ennek köszönhető egyszerűsödése jótékonyan hathat az adózói magatartásra, és így talán kevesebben maradnak a szürke zónában (Ambrus, Széles 2017). A NAV is lépett az adóelkerülők ellen, és a kereskedelemben kötelezővé tette az online pénztárgépet. Magyarországon jelenleg egyéb elektronikus megoldások is léteznek a gazdaságban. A szoftveres vállalatirányítási és ügyfélkiszolgálási rendszerek (ERP – CRM) egyre elterjedtebbé válnak, valamint sok vállalat kezd el kísérletezni a mesterséges intelligenciával is. Sok cég használja a technológiai újításokat webáruházhoz, az ügyfeleivel/vásárlóival történő folyamatos kapcsolattartáshoz, hibabejelentéshez, valamint egyéb kereskedelmi és marketingtevékenységhez.

2.6 A magyarországi digitális gazdaság fejlesztési lehetőségei

A digitális államhoz kapcsolódó fejlesztésekhez hasonlóan Magyarország bár már tett kezdeti lépéseket a fejlődésben, még bőséggel akad olyan terület, ahol be lehetne vezetni elektronikus megoldásokat. Az egyik ilyen nagy terület az adózás. A kályhaként tekintett Észtszországban az Európai Unión belül a legalacsonyabb a vállalatokat terhelő adókulcs (Goede 2019). Sőt a vállalatokat érintő adónemekben nincs iparüzési adó, hanem csak az osztalék kifizetések után kell adót fizetni. Magyarországnak ebben a kérdésben adóreformot kellene végrehajtania. Nem feltétlenül az iparüzési adó eltörlése lenne a cél, de egy jó módszer lenne azon vállalkozásokat adókedvezményben részesíteni, akik elektronikus megoldásokat vezetnek be a működésükben. Az Európai Unión belül az elkövetkezendő években nagy hangsúly lesz a zöldpolitikán. A digitalizáció bizonyos szempontból támogathatja a környezetbarát működést, hiszen a hagyományos ügyintézés elektronikussá válása rengeteg papírt takaríthatna meg. A vállalkozások a vásárlási dokumentumokat (visszaigazolás, számla, garancialevél), a hibabejelentési és ügyintézési papírokat mind kezelhetnék online, és ezt a törekvést szorgalmazhatná és bátoríthatná az állam adókedvezménnyel. További fejlesztési lehetőség lenne, ha az állam pályázatokat írna ki vállalkozások számára a digitalizációval kapcsolatban. A fejlesztést segítené elő, ha a cégek tudnának pályázni különböző forrásokra, amiket fordíthatnának vállalatirányítási rendszerek beszerzésére és üzemeltetésére, hitelesített elektronikus aláírások beszerzésére (tanúsítvány beszerzésre). A pályázatok között lehetnének kiírt támogatott tanfolyamok, melyek digitális tudatosság témakörben, alapvető IT tudásterület kapcsán, webfejlesztéssel kapcsolatban, esetleg e-kereskedelem e-marketing témakörben fejleszthetnék a vállalkozókat. Utóbbi terület azért is kiemelkedően fontos, mert manapság az internetes jelenlét és a közösségi média a legfontosabb marketing terület különösen a fiatalok és fiatal felnőttek között legalábbis a vállalatok szerint (Markos-Kujbus, Gáti 2012). A társadalom szociokulturális átalakulása és a személyes kapcsolatok jelentőségének csökkenése miatt, megnőtt a fontossága a személyes jelenlétet nem igénylő kapcsolatoknak. A vállalatoknak a webes jelenlét elengedhetetlen, de manapság egy weboldal önmagában már nem kiemelkedő. Fontos, hogy az interneten lehessen tájékozódni az adott vállalkozással kapcsolatban, kereskedelmi cégektől lehessen online rendelni, önmagában a rendelés is elég elterjedté válik nem csak a vendéglátásban, hanem az összes kereskedelemmel foglalkozó vállalkozásnál. Magyarországon egy igen jelentős előírás, hogy minden kereskedelmi egységben kötelező bankkártya terminált tartani, biztosítani kell a bankkártyás fizetési lehetőséget. A magyarok többsége rendelkezik bankkártyával, és a koronavírus járvány alatt a

bankkártyás fizetés jelentősége is felértékelődött (Soós 2020). Adókedvezményt a bankkártyás fizetés kapcsán is lehetne biztosítani, bár az állampolgárok egy része kifejezetten idegenkedik a bankkártyás fizetéstől és továbbra is a készpénzt részesíti előnyben, így ez egy igen megosztó kérdés.

A magyarországi gazdasági digitalizációt PEST analízissel vizsgálva a következő megállapításokat tehetjük:

<p>Politikai tényezők P</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alkotmányozó többség biztosított • Kormányzati szándék szükséges, de alapvetően nem érdeke az adóreform • KKV támogatás kiemelt szereppel bír 	<p>Gazdasági tényezők E</p> <ul style="list-style-type: none"> • Költségvetés helyzete nem enged az adókedvezményeknek • Hatóság (NAV) támogatja az elektronikus működést • Aránylag sok az adóelkerülő, az arány javítása szükséges
<p>Szociális tényezők S</p> <ul style="list-style-type: none"> • Az állampolgárok kis része tudatos internethasználó • Sok a hátrányos helyzetű, oktatás és megfelelő infrastruktúra hiánya • A kor szellemében él még a Deák féle adóelkerülés 	<p>Technológiai tényezők T</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hálózati infrastruktúra javarészt biztosított • E-azonosítás nem teljeskörű, fejlesztendő terület • Háttér folyamatok összehangolása, racionalizálása szükséges.

8. ábra: A magyarországi digitális gazdaság fejlesztésének PEST analízise

Forrás: saját szerkesztés

A PEST analízisből egyértelműen látható, hogy a politikai tényezők adottak és a fejlesztéshez alapvetően kedvezők, de nincs tetten érhető kormányzati szándék a kérdésben. Az adóreform nem érdeke a kormánynak, mivel a költségvetés instabil, az adókból származó bevételkiesés nem pótolható. Ugyanakkor meg kell jegyezni, hogy egyéb területeken a kormány kifejezetten támogatja a KKV szektort. A gazdasági tényezőkben több a fejlesztendő terület. A koronavírus járvány, majd az energiaárak emelkedése, végül a magas infláció nem az IT fejlesztéseknek kedvez, a magyar gazdaság most nem a digitális állam kiépítésére központosítja a forrásait, ugyanakkor a NAV részben elektronikus működése bizakodásra ad okot. A szociális tényezők inkább negatív hatásúak, ezen a területen sok beavatkozás szükséges. Szinte minden felsorolt pont valamilyen helyzet rendezését kívánja meg. A technológiai tényezők a politikaihoz hasonlóan inkább pozitívak, ugyan itt is van fejlesztendő terület – az e-azonosítás a legégetőbb kérdés – azonban a többi elemnél jobb a készütségi fok.

2.7 Kutatások az e-gazdaság és az e-kormányzat témakörében

Szakirodalmi kutatás során gyűjtöttem pár olyan publikációt, amely hasonló tématerületet kutatott Magyarországon vagy Közép-Európa területén. Jelen alfejezetben ezeknek a kutatásoknak a szemlézése következik.

Pierre Alassaf és Szalay Zsigmond Gábor közösen jegyzett kutatása 2022-ben került publikálásra. Kérdőíves primer kutatással tanulmányozták a V4 országok állampolgárainak 18-65 éves korosztályba tartozók e-szolgáltatásokhoz való hozzáállását a COVID-19 járvány „kötelező” időszak alatt, valamint jövőbeli hatásokat kívántak felmérni. A publikációt 354 kitöltő válaszadása alapján állították össze. A főbb megállapítások közé tartozott, hogy a 18-35 éves korosztály 84%-a elégedett volt a koronavírus járvány alatti e-szolgáltatások minőségével, és a COVID-19 lecsengését követően is hajlandók a digitális megoldások mellett maradni. A 46-55 éves állampolgároknak, csak a 44,5%-a használná a jövőben is az e-szolgáltatásokat, míg a 55-65 éves korosztály java része visszatérne a korábban megszokott személyes/papír alapú szolgáltatásokhoz (Alassaf, Szalay 2022).

Aranyossy Mária kutatása az e-kormányzati szolgáltatások értékét és adoptálását vizsgálta az állampolgárok szemszögéből nézve. Szekunder kutatást végzett, Kaiser korábbi GSS adatokon alapuló kutatási eredményeit, és adatbázisát vette alapul melynek adatai reprezentatívak. Az egyik következtetése, hogy az állampolgárok három kulcs indikátor alapján használják az elektronikus szolgáltatásokat: az internethasználati szokások, az internetbe vetett bizalom, és esetleges korábbi e-kereskedelmi tapasztalat (például internetes vásárlás). Az ebből következő megállapítása, hogy a kormányzat azzal tud tenni az e-kormányzati eszközök elfogadása kapcsán, ha támogatja az internet alapú szolgáltatásokat, és ahhoz hasonló felhasználói élményt nyújt az elektronikus szolgáltatások kapcsán (Aranyossy 2022).

Nemeslaki András kutatása a magyar KKV-k körében vizsgálta a digitális gazdasági megoldások bevezetését. Szekunder kutatás volt, melyben a Corvinus Egyetem kutatóközpontjának pilot felmérési eredményeit használta fel (e-w@tch). A kutatásában megállapította, hogy a gazdaságban a digitális megoldásoknak hat alappillére van, amikre a vállalatoknak az erőforrásaikat koncentrálniuk kell: hatékony kommunikáció, távoli hozzáférés, komplex infokommunikációs infrastruktúra, működési hatékonyság, tudás és tartalom menedzsment, valamint az online értékesítési erőforrások (Nemeslaki 2007).

Egy másik kutatásban Nemeslaki András Urbán Zsolttal és Trestyén Andreával az e-business modellek magyarországi elterjedtségét vizsgálták. Primer kutatás volt, melyben a

leglátogatottabb 125 weboldalt vizsgáltak meg Median Webaudit segítségével, illetve további 10 000 honlapot vizsgáltak meg crawler segítségével. A konkrét kérdések kapcsán meg tudták határozni az adott vállalkozás üzleti modelljét és meghatározták az öt leggyakoribb modellt: reklámozási, közösségépítési, piactér, előfizetői modellek, és a klasszikus e-kereskedelmi modell. A végső konklúzió szerint a vállalatoknak elemi érdekük alkalmazni az internetes üzleti csatornákat, és meg kell teremteniük a vevőik számára fontos megoldási elemeket: hírlevelek, elektronikus fizetési megoldások, elektronikus hűségrendszer (Nemeslaki et al. 2008).

3 EGYÉNI KUTATÁS MENETE ÉS EREDMÉNYEI

A fejezetben a kutatási céljaimat, hipotéziseimet ismertetem kitérve a kutatás módszertanára és eredményeire. A diplomadolgozathoz választható tevékenységek közül azért választottam a kérdőíves kutatást, mert úgy gondoltam, hogy ezzel tudom a legtöbb különböző nézőpontot és véleményt megvizsgálni. Úgy gondolom a mélyinterjúhoz nem lettek volna olyan alanyaim, akik a témakörben kellően széles ismeretekkel rendelkeznek.

3.1 A kutatási céljaim ismertetése, és a hipotézisek bemutatása

Az általam végzett kutatás célja az volt, hogy tanulmányozzam a magyar állampolgárok hozzáállását a kormányzati és gazdasági szektorban elérhető elektronikus megoldásokról. A kutatásnak nem volt célja, hogy a vizsgált elemszám reprezentatív legyen, ugyanakkor törekedtem arra, hogy a válaszadók összességében megjelenjen több különböző korosztály, végzettség, nem, valamint legyen a kérdőív része jelenlegi munkahelyre vonatkozó kérdés. A kutatásom két fő részből áll, az egyik a digitális államhoz a másik a digitális gazdasághoz kapcsolódik. Az elkészített kérdőívvel nem szakembereket szerettem volna megszólítani, hanem a teljesen átlagos hétköznapi emberek véleményére és tapasztalatára voltam kíváncsi. Épp ezért a két témakörhöz kapcsolódó kérdéseket úgy kellett összeállítanom, hogy arra laikus emberek is választ tudjanak adni.

Az e-kormányzathoz kapcsolódó blokkban az Ügyfélkapu rendszert vettem alapul, és annak használatát helyeztem vizsgálatom középpontjába. Úgy gondolom, hogy a legtöbb magyar embernek az elektronikus ügyintézésről az Ügyfélkapu jut eszébe, ez a rendszer jól összefogja a különböző ügycsoportokat. Kíváncsi voltam, hogy a válaszadók rendelkeznek-e Ügyfélkapuval, és hogy annak ügycsoportjai és ügyintézési lehetőségei közül melyeket használta már korábban és esetleg melyek azok, amelyekről nem hallottak még soha. Az érdekelt, hogy a válaszadók életük során hány alkalommal vették igénybe az Ügyfélkapu szolgáltatásait, mennyire tartják azt megbízhatónak, illetve mennyire elégedettek azzal. A kérdőívben helyeztem el kérdést az adatvédelemmel kapcsolatban, illetve kíváncsi voltam a válaszadók véleményére Magyarország digitalizációs helyezésével az Európai Unión belül, valamint Magyarország Kormánya által bejelentett Nemzeti Digitális Állampolgárság Programmal kapcsolatban. Az e-azonosítás témakörben tettem fel a blokk zárókérdését, hogy a válaszadók támogatnák-e, hogy az internetes profilok jogszabályilag állampolgárokhoz legyenek kötve az online bűnelkövetés visszaszorítása érdekében.

Az e-gazdaságról szóló kérdésblokkban az e-kereskedelemmel és online vásárlással kapcsolatos kérdésekkel kezdtem. Kíváncsi voltam, hogy a válaszadó vásárolt-e korábban az interneten keresztül, illetve, hogy az internetes vásárlásnál a különböző szempontokat milyen sorrendben rangsorolja. Érdekelt, hogy a válaszadók a bankkártyás vagy készpénzes fizetést részesítik-e előnyben (különösen az utóbbi időben újonnan fellángolt készpénz ellenes összeesküvés elmélet kapcsán), illetve, hogy online vásárláskor szoktak-e bankkártyával fizetni, valamint tartanak-e a bankkártya adataik ellopásától. Az egyik kérdésben a válaszadóknak a munkahelyük által alkalmazott digitális gazdasági megoldásokról kellett nyilatkozniuk, valamint arról, hogy az adóbevallásukat papír alapon vagy elektronikusan szokták-e benyújtani. A blokk zárókérdéseiben arra kerestem a választ, hogy a kérdőívet kitöltők támogatnák-e, hogy a digitális megoldásokat alkalmazó vállalkozások adókedvezményben részesülhessenek (környezetvédelmi célok összekapcsolásával), valamint, hogy a válaszadó mennyire tartja fontosnak, hogy a pénzügyi dokumentumairól rendelkezzen papír alapú példánnyal. Utóbbi kérdéshez kapcsolódott egy másik kérdés is, miszerint a válaszadó megadná-e e-mail címét vállalkozásoknak, hogy azok a nyugtát/számlát elektronikusan küldjék meg (csökkentve a nyomtatás okozta környezeti terheket).

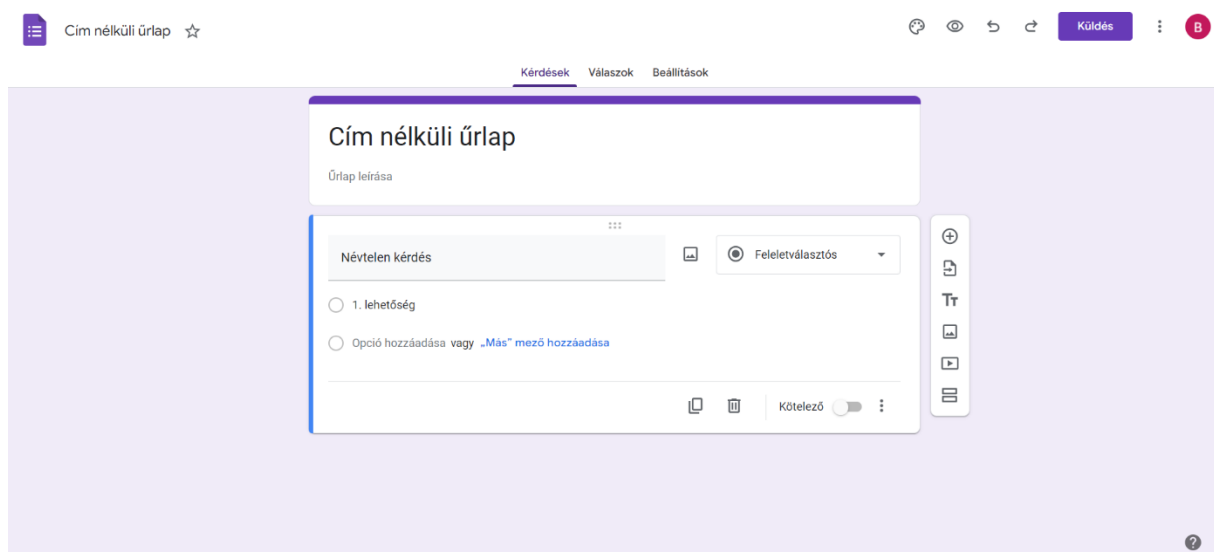
A kutatáshoz kapcsolódóan négy hipotézist állítottam fel, melyek a következők:

- Az első hipotézisem, hogy a tanult emberek jobban megbíznak a technológiában és többen használják az elektronikus megoldásokat, mint a tanulatlanabb társaik. Úgy gondolom, hogy az iskolázottság sokkal kardinálisabb ebben a kérdésben, mint az életkor.
- A második hipotézisem, hogy a válaszadók többsége nem él a digitális kormányzati megoldásokkal. Úgy gondolom többségben lesznek azok az ügyintézési funkciók, amiket egyáltalán nem ismernek, vagy ismernek, de nem használnak, mint azok, amiket korábban ténylegesen használtak életükben legalább egyszer. Mindezek mellett mivel az idősebb korosztály tagjai is egyre szélesebb körben használnak okos eszközöket, lehet, hogy meglepő eredmény alakul majd ki a válaszokban.
- A harmadik hipotézisem, hogy az alacsonyabb beosztásban dolgozók – alkalmazott/egyéni vállalkozó, szakértő - fontosabbnak tartják az online vásárlás során kereskedő megbízhatóságát, mint az árat. Azt gondolom, hogy a végzettség azért ennél a hipotézisnél is jelentős tényező, ezért a fenti mondatnál keresztelemzést kell végezni a végzettséget nézve. A diplomával nem rendelkezőknél az ár a legfontosabb szempont.

- A negyedik hipotézisem, hogy a nemi megoszlás hatással van az elektronikus ügyintézés számára. A feltételezésem szerint a nők nagyobb arányban használják az Ügyfélkaput mint a férfiak. Úgy vélem az eredményekben szignifikáns különbség lesz tapasztalható.

3.2 A kutatási módszertan ismertetése

A témakörben a kutatást mindenképpen primer adatokkal szerettem volna – és kellett – végezni, így az empirikus vizsgálat mellett döntve, a kérdőíves kutatást választottam. A kérdőív megalkotására a Google vállalat Űrlapok szolgáltatását használtam fel.



9. ábra: Új Google Űrlap képernyő

Forrás: Google (saját képmetszet)

A kérdőív kialakításához csak egy ingyenes Google fiókra van szükség. Az ilyen jellegű űrlapokon kérdésblokkokat lehet létrehozni, amikre a választást saját szavas válasszal, feleletválasztósan, jelölőnégyzettel, valamint legördülő listával lehet megadni. Külön be lehet állítani a kérdés kötelezően kitöltendő jellegét is. A Google Űrlapok a beérkezett válaszokat összegezve, kérdésekre bontva, és egyéni jelleggel is tudja ábrázolni. Lehetőség van a kapott adatok exportálására excel táblázatba. Az űrlap kinézete és színvilága szabadon testre szabható. Úgy véltem egy ilyen kérdőív elkészítése jó alapot szolgáltatna a kutatásom empirikus vizsgálatához. Az adatok kiértékeléséhez a Microsoft Excel programot, valamint az IBM SPSS programcsomagját választottam, utóbbi kiválóan alkalmas adatbázisok statisztikai elemzésére. Az SPSS egy egységes, integrált felülettel rendelkező statisztikai szoftvercsomag. Az IBM fejlesztette ki üzleti intelligenciára, többváltozós elemzések futtatására és adatkezelésre. A

kutatáshoz a Microsoft Office 1908 verzióját használtam, azon belül is az Excel verziószáma 16.0.11929.20298 32 bites rendszerhez. Az IBM SPSS szoftverből a Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem által a hallgatóinak biztosított jogtisztta verzióját használtam, a 29 kiadású változatot. A kitöltendő online kérdőívet a válaszadónak egyedül önállóan kellett kitöltenie, és a válaszadás teljesen anonim módon történt. A válaszadóktól csak olyan személyes adatokat gyűjtöttem be, melyek a statisztikai elemzés szempontjából fontosak, de csak ezekből az adatokból nem következtethető ki a válaszadó személye. Úgy véltem, hogy egy nem reprezentatív kis mintájú kutatás esetén ezzel a módszer lesz a leghatékonyabb adatgyűjtési mód. A kérdőívben 5 kérdés vonatkozott szociológiai adatokra, míg az e-kormányzat és az e-gazdaság témakörben 10-10 kérdés állítottam össze. A kérdéssor végén zárásként egy saját szavas válaszadású kérdést is feltettem a témakör egészét illetően, így összesen 26 kérdés szerepelt a kutatási kérdőívemben. Mivel a kutatásom célközönsége a mindennapok átlagembere volt, így a kérdések nyelvezetét igyekeztem egyszerűsíteni és közérthetővé tenni, azonban ezek kialakításakor igyekeztem azokat egyenesen megfogalmazni és zárt kérdéseket alkalmazni, kerülni az irányítottságot vagy az esetleges félreértést. Mivel a válaszadók a kitöltésekért semmilyen ellenszolgáltatást nem kaptak, így a kérdéssort is igyekeztem úgy kialakítani, hogy a válaszadás ne fulladjon érdektelenségbe, és a kérdőív második felében is értelmes használható válaszokat kapjak. Többségében feleletválasztós kérdéseket tettem fel, azonban a mérhetőség végett pár alkalommal Likert-skálát és sorrendiséget is alkalmaztam.

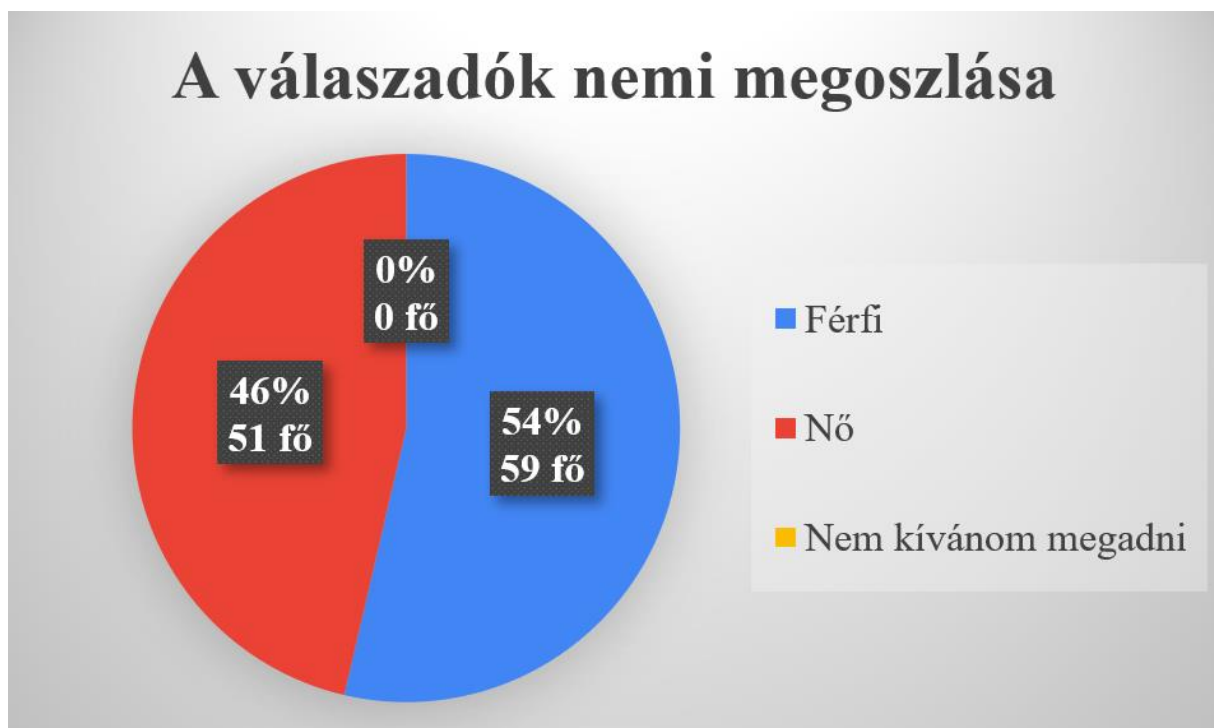
A kérdőívet 2023. december 26-án tettem először közzé, és egészen 2024. március 18-ig fogadtam a kitöltéseket. Az eredményeket torzíthatja, hogy bár igyekeztem minden nemű, korú, végzettségű és beosztású embert megszólítani a személyes környezetem túlnyomó része fiatal felnőtt, akik jellemzően diplomás végzettségűek és alkalmazotti beosztásban dolgoznak. Másik torzító tényező lehet, hogy a családom segítségét is kértem a kérdőív terjesztésében (fontosnak tartom megjegyezni, hogy mind a kérdőív kialakítása, mind az eredményeinek a kielemezése tisztán a saját munkám eredménye), és mivel a családom nagyobb része állami alkalmazott, ezért a kitöltők jelentős hányada lehet diplomás végzettségű alkalmazott, netán középvezető munkakört betöltő személy. A célközönségem főképp a 18-65 éves korosztály, bár 18 év alatti és 66 év feletti válaszokat is fogadtam. A kérdések kialakításánál igyekeztem a kutatott szakirodalomra támaszkodni, valamint az ebben a témában folytatott korábbi kutatásokat alapul venni. A kérdőívet kizárólag online lehetett kitölteni, a linkjét pedig jellemzően közösségi médiában történő megosztással tettem közzé. Összességében 110 darab válasz érkezett, melyből mind a 110 értékelhető.

3.3 A kutatási eredmények bemutatása

A következő alfejezetben a kutatási eredményeimet ismertetem. A kérdések négy nagyobb csoportba sorolhatók, a statisztikai elemzéshez szükséges szociológiai adatokra vonatkozó kérdések, az e-kormányzathoz kapcsolódó kérdések, az e-gazdasághoz kapcsolódó kérdések, valamint az utolsó kérdés melyben saját szavas válaszadással lehetett szubjektív ingerek alapján megadni, hogy az adott személy szerint milyen e-kormányzati vagy e-gazdasági megoldást látna szívesen az elektronikus ügyintézésben.

3.3.1 A válaszadók szociológiai adatai

Jelen alfejezetben a válaszadók szociológiai adatait szeretném ismertetni. A kérdőívet 110 fő töltötte ki, a nemi megoszlásuk pedig a következőképpen alakult:



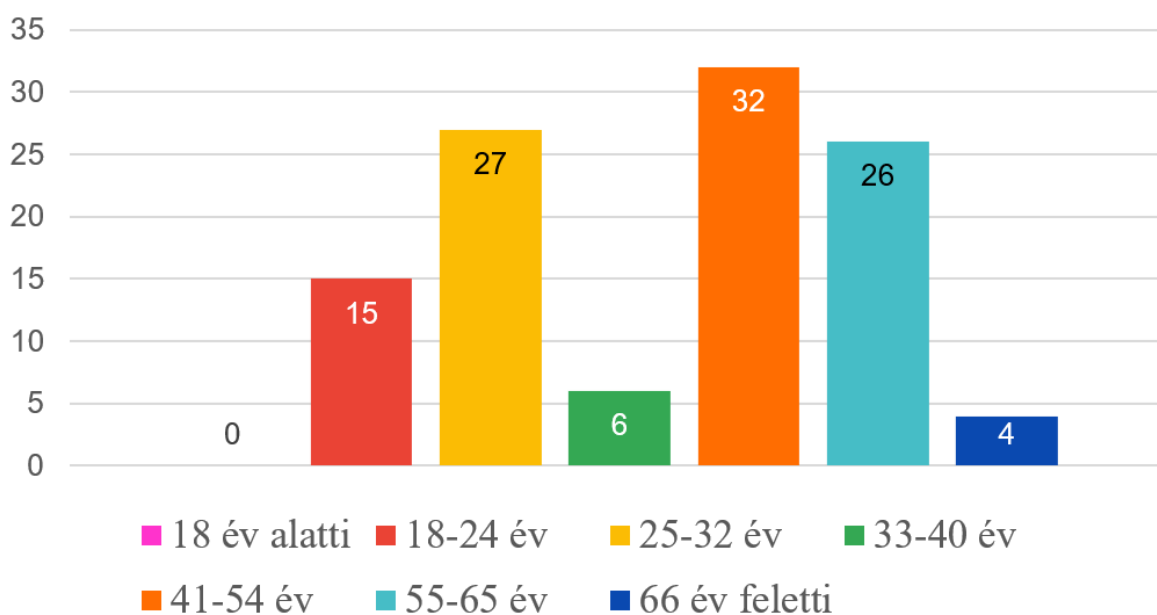
10. ábra: A válaszadók nemi megoszlása (n=110)

Forrás: Saját szerkesztés, saját mintavétellel

Az adatokból látható, hogy megközelítőleg azonos számú nő és férfi töltötte ki a kutatási kérdőívemet. Érdekes, hogy senki nem választotta a „Nem kívánom megadni” opciót, bár abból kiindulva, hogy az ismertségi köröm ilyen szempontból inkább konzervatívabb értékrendű emberekből áll nem meglepő, az ilyen fokú progresszivitás nem jelent meg a kérdőívben. A válaszok egyenletes eloszlása lehetővé teszi, hogy a nemi befolyást is vizsgálhassam a válaszadásnál.

Az életkorra vonatkozó adatok alapján a 18-65 éves célközönség alkotja a kitöltések java részét. 18 év alatti kitöltő nem is volt, míg 66 év feletti kitöltőből is csak négy darab. Érdekes továbbá, hogy a 33-40 év jelölésű korosztálynak csupán hat tagja töltötte ki a kérdőívet. Ez egyaránt utalhat arra, hogy nem sikerült a kellő csatornákon elérni ezt a korosztályt, illetve arra is, hogy talán az életkor tartományok kialakításakor túlságosan szűk tartományokat adtam meg. A tartományokat mások kutatásai által, valamint az egyéb szakirodalmakban olvashatók alapján határoztam meg. Úgy véltem, hogy az elmúlt 20-30 év exponenciális technológiai fejlődése mellett ilyen kis életkor különbségeknek is jelentőségük lehet.

A válaszadók megoszlása életkor alapján

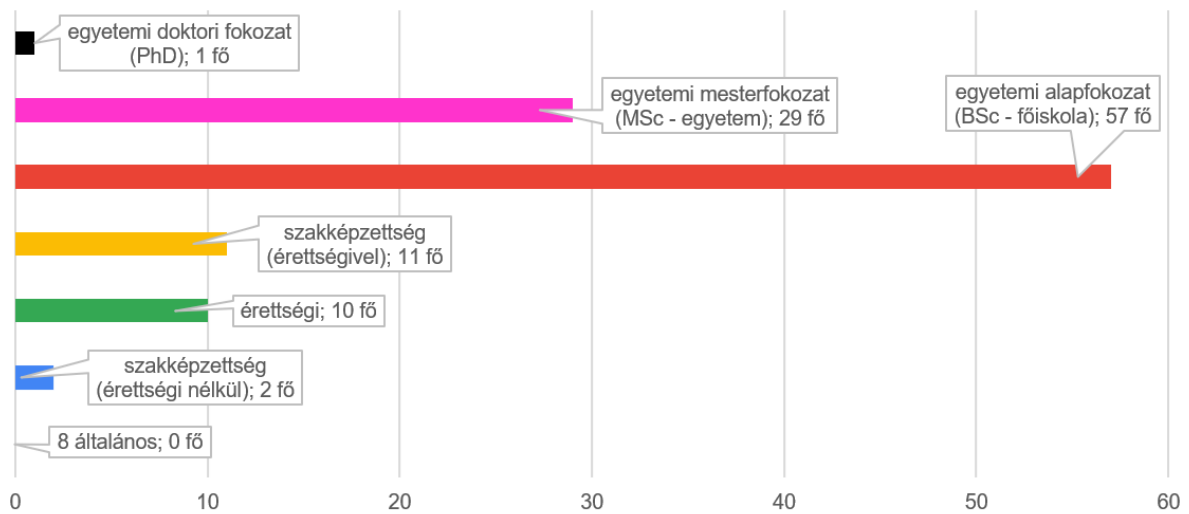


11. ábra: A válaszadók megoszlása életkor szerint (n=110)

Forrás: Saját szerkesztés, saját mintavétellel

A kitöltők végzettségénél a 8 általános iskolai osztálytól egészen az egyetemi doktori fokozatig lehetett választani a lehetőségek közül. A szakképzettséget azért bontottam ketté, mert ismerősi körömben az érettségivel nem rendelkező szakképzettek és az érettségivel rendelkező szakképzettséggel rendelkezők egyaránt nagy számban vannak jelen. Az előzetes prognózisom szerint van jelentősége, hogy az embernek van-e érettségije vagy nincs. A kapott válaszok alapján az érettségivel nem rendelkezők alig képviseltették magukat a kérdőív kitöltése kapcsán. Legmagasabb végzettségként 8 általános iskolai osztállyal rendelkezők nem is vettek részt a kutatásban, és érettségivel nem, de szakképesítéssel rendelkezők közül is csak ketten töltötték ki a kérdőívet.

A válaszadók megoszlása végzettségük alapján

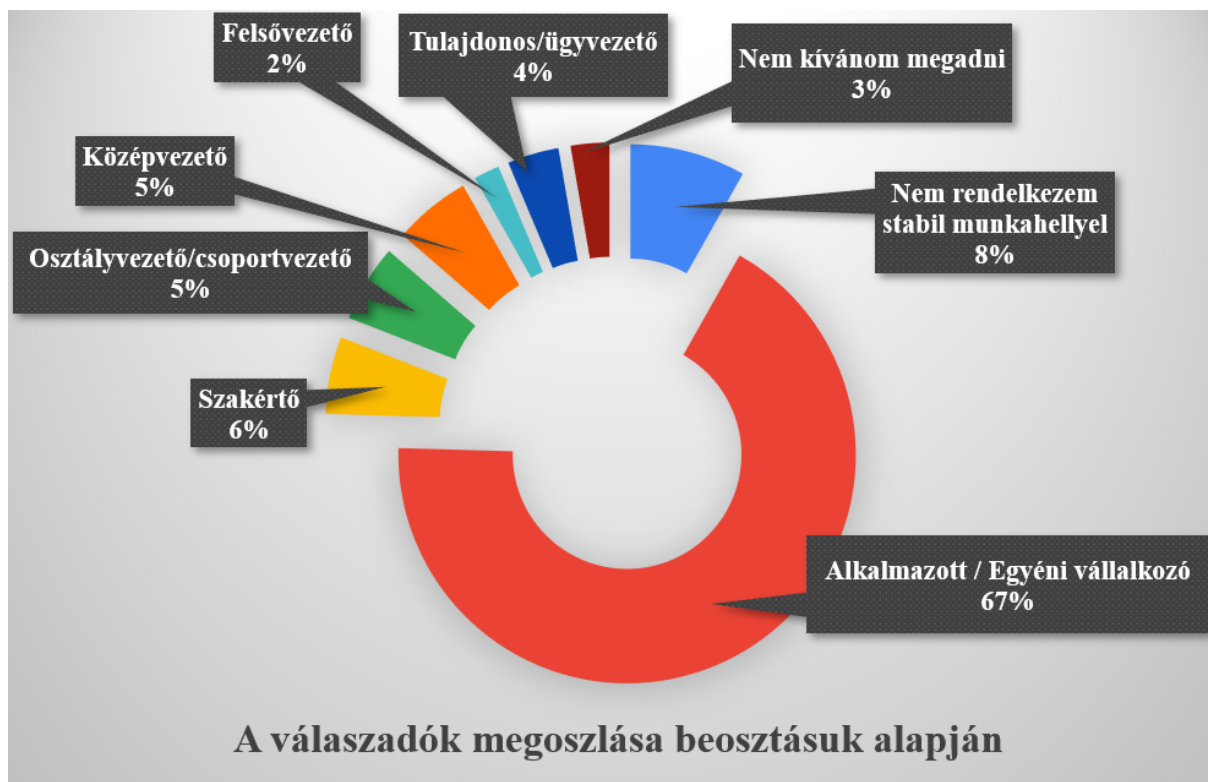


12. ábra: A válaszadók megoszlása végzettség szerint (n=110)

Forrás: Saját szerkesztés, saját mintavétellel

Arra a kérdésre, hogy a kitöltő rendelkezik-e stabil munkahellyel, a válaszadók 90%-a – 99 fő – válaszolt igennel, míg 8% - 9 fő – nemmel felelt. A maradék 2 fő, akik az összes válasz 2%-át képviselik a „Nem kívánom megadni” válaszlehetőséget adták meg.

Ehhez az alfejezethez tartozó utolsó kérdésben a válaszadók beosztását kérdeztem. Ahogy a végzettségnél itt is, széles spektrumon lehetett választani az alkalmazottól kezdve egészen a tulajdonosig. A beosztás, a végzettség, valamint az életkor tartományainak kialakításánál egy nagyobb elemszámú kutatást reméltem, azonban a végső kitöltési szám kissé elmaradt a várakozásoktól, ezért tűnnek szűkre szabottnak a megadott tartományok. A válaszadók munkahelyi beosztási adataiból látszódik, hogy az alkalmazottak és egyéni vállalkozók elsősorban főlényben vannak 74 fővel. Azért került ez a kétféle beosztás egy válaszlehetőségbe, mert az adatoknál a munkahelyi hierarchia a kulcs amire ezekkel az adatokkal kapcsolatban építem a kutatást. Bár az egyéni vállalkozó ilyen szempontból főnök és beosztott is egyszerre, azonban ennél a kérdésnél az volt inkább a lényeg, hogy az adott illető mennyiben végzi maga az operatív munkát, vagy mennyiben inkább vezetői, stratégiai munkakört tölt be. Az alkalmazotti és egyéni vállalkozói szint felett a többi különböző beosztás szinte egyenlő arányban képviselteti magát megközelítőleg 6-6 fővel. 9 személy nem rendelkezik stabil munkahellyel, így az ő válaszaik nem értékelhetők, továbbá 3 fő nem kívánta megválaszolni a kérdést.



13. ábra: A válaszadók megoszlása beosztásuk szerint (n=110)

Forrás: Saját szerkesztés, saját mintavétellel

3.3.2 Az e-kormányzathoz kapcsolódó eredmények

Az e-kormányzathoz tartozó kérdésblokkban 10 kérdésre kellett válaszolniuk a kérdőív kitöltőinek. Mivel az e-kormányzat, és az elektronikus ügyintézés alapja az Ügyfélkapu, ezért az első kérdésem arra irányult, hogy a válaszadó rendelkezik-e Ügyfélkapu hozzáféréssel. A válaszok elsöprő eredményt hoztak, a kérdőívet kitöltők 100%-a hozzáfér az Ügyfélkapu szolgáltatásaihoz. Az eredményt torzíthatja, hogy családi ismertségi körben sok az állami alkalmazott, akik körében nagyobb arányú a regisztráció iránti hajlandóság.

A következő kérdés arra kereste a választ, hogy a válaszadók az ügyintézéseikben a személyes jelenléti módszert preferálják, vagy az online eljárást kedvelik inkább. A megadott válaszok alapján a kitöltők 73%-a – 80 fő – az online ügyintézészt részesítik előnyben a személyes jelenléttel szemben. Utóbbit pusztán a kitöltők 27%-a – 30 fő – preferálta.

A harmadik kérdés volt a blokk legértékesebb kérdése. Arra kerestem a választ, hogy az Ügyfélkapu ügyintézési ügycsoportjai közül melyek azok, amelyeket a válaszadók ismernek és már használtak is életük során, melyek azok, amelyeket ismernek, de még sosem használtak, és melyek azok, amelyeket nem ismerik következésképpen nem is használják. Úgy gondolom, a

kérdésre kapott válaszok jó visszajelzései lehetnek az Ügyfélkapu rendszernek. Elképzelhető, hogy vannak olyan ügycsoportok, amelyek az állampolgárok csak egy viszonylag szűk körét foglalkoztatják, azonban, ha egy viszonylag gyakoribb jellegű ügycsoportot a vártnál kevesebben használnak, ott lehet valamilyen folyamatfejlesztés lenne szükséges a rendszerben.

Az első nagyobb elemzési csoportot azon ügycsoportok alkotják, ahol a válaszadók többsége azt jelölte be, hogy élete során intézett már ügyet elektronikusan az adott témában. Ezek az ügycsoportok az Oktatás kutatás, Egészségügy, Pénzügy, Tulajdon, Okmányok, és Közütemi Szolgáltatások. Ezekben a kategóriákban az a közös, hogy mindegyik típus olyan ügyeket karol fel, melyek széles társadalmi csoportokat érintenek. Az Oktatás, kutatásban található a nyelvvizsga díj támogatás, valamint a köznevelés és felsőoktatás funkciói. Az Egészségügy azért népszerű, mert a koronavírus járvány alatt a védettségi igazolványt Ügyfélkapun keresztül lehetett egyszerűen igényelni. A Pénzügy csoportba tartoznak a magánszemélyi, egyéni vállalkozói és társasági adózási kérdések, valamint a VÁM és illeték menüpontok. Mivel az állampolgárok jelentős része rendelkezik ingatlannal, gépjárművel ezért a Tulajdon ügycsoport is kiemeltnek mondható. Az Okmányok menüpontban a meglévő okmányaink cseréjét, megújítását kezdeményezhetjük, ez okozhatja, hogy ezt viszonylag többen ismerik és használták. Az Egészségügy és Okmányok kivételével ezeknél az ügycsoportoknál azonos arányban vannak azok, akik „csak ismerem, de nem használtam”, illetve a „nem ismerem és nem használtam” opciókat választották. Az Egészségügy és Okmányok ügycsoportoknál 2, illetve 5 fő jelezte, hogy nem ismeri és nem használta ezeket, tehát a kutatási minta alapján az emberek többsége ezeket ismeri. A Közütemi Szolgáltatások pontnál érdemes megemlíteni, hogy azok vannak többségben, akik ismerik és használták már ezt a funkciót, azonban az ügycsoportot csak ismerők, és egyáltalán nem ismerők is közel azonos arányban vannak jelen.

A második ügyintézési csoportba tartoznak azok a típusok, amelyeket az emberek java része ismeri, de valamilyen okból a használatuk nem ilyen népszerű. Ezek közé tartozik a Család, Juttatás, segély, Nyugdíj, Utazás külföldre, Vállalkozás, Választás, és Önkormányzati ügyintézés. Bizonyos ügytípusoknál ez teljesen érthető. A Családon belül jellemzően olyan lehetőségek vannak, melyeket az embernek élete során nem kell gyakran alkalmaznia, mint a születés, a halál, a házasság vagy a névváltoztatás. A Juttatás, segély használatának alulreprezentáltsága a mérés hibája is lehet. A válaszadók igen nagy aránya diplomás ember, akikről feltételezem a rendezett életkörülményeket. Optimális esetben ezeknek az állampolgároknak segélyezési vagy szociális ellátással kapcsolatos ügyeket nem kell intézniük. A Nyugdíjhoz tartozó ügyeknél bár

a válaszadók nagy része nem nyugdíjas korú, azt gyanítom, hogy más kutatás sem eredményezne nagyobb használati hajlandóságot, használati arányt. Úgy gondolom, hogy mivel a nyugdíjas korú vagy afelé tendáló állampolgárok a személyes jelenléti és papír alapú ügyintézésen szocializálódtak, ezért nem meglepő a kapott eredmény. 10-20 év múlva nagyobb használati arányú eredménynek kellene születnie a kutatás esetleges megismétlésekor. Az Utazás külföldre ügycsoportban vízumkérelem, külföldi letelepedés, utazási információk találhatóak. Mivel az Európai Unión belül akár turizmus céljából akár letelepedés céljából szabad az utazás a tagállamok között, ezért ezeket az ügyeket jellemzően az Európai Unión kívüli országoknál kell alkalmazni, azok az esetek pedig az összes esetszám töredékét teszik ki. A Vállalkozás típusú ügyeket a mintában megadotthoz képest az állampolgárok nagyobb aránya használhatja, de valószínűsítem, hogy a kitöltők java alkalmazotti munkakörben dolgozik, így nem érinti őket az ügycsoport, csak tudomásuk van róla. A Választás menüpontban a fogyatékkal élők segítségét lehet kérvényezni, illetve egyéb választási kérelmeket lehet leadni, erről úgy gondolom, hogy ez tipikusan a ritkábban használt ügytípusok közé sorolható. Magyarországon jelenleg nincs tervben a választási rendszer teljeskörű digitális megvalósítása. Az Önkormányzati ügyintézés az E-önkormányzat oldalra visz tovább. Mivel a szolgáltatás nem elérhető minden településre, ezért ez az ügycsoport sem tartozik a gyakran használtak közé.

A harmadik ügyintézési csoportba tartoznak azok az ügytípusok, melyeket a válaszadók java része nem, hogy nem használt, de nem is ismert. Ezek közé tartoznak az Élet Magyarországon, a Mezőgazdaság, környezetvédelem, valamint a Bíróság menüpontok. Idetartoznak a magyarországi letelepedések, a magyar állampolgárság, az élelmiszerbiztonsági kérdések, a büntető- és polgári peres eljárások indítványai, szabálysértések, végrehajtások, valamint a csőd- és felszámolások.

A Közigazgatás, jog ügycsoport a válaszok alapján nem illeszkedik egyértelműen egyik csoportba sem. A válaszadók közel azonos arányban használták, csak ismerik, de nem használták, vagy egyáltalán nem is hallottak róla. Mivel az első 2 opció az ügyintézés ismertségét jelentik, így joggal feltételezhető, hogy a válaszadók kétharmada azért tisztában van ezzel a típusú ügyintézési lehetőséggel. Ebbe az ügycsoportba tartoznak a fogyasztóvédelmi, rend- és honvédelmi kérdések, valamint itt lehet kormányablakba időpontot foglalni, illetve adatkezeléssel kapcsolatos eljárásokat folytatni. A válaszadók megosztottságát jelentheti, hogy az ügycsoporthoz tartozó menüpontok széles spektrumon helyezkednek el.

	Ismerem és használtam	Csak ismerem, de nem használtam	Nem ismerem és nem használtam
Család	18 fő	60 fő	32 fő
Oktatás, kutatás	66 fő	29 fő	15 fő
Egészségügy	97 fő	11 fő	2 fő
Pénzügy	92 fő	15 fő	3 fő
Juttatás, segély	16 fő	61 fő	33 fő
Nyugdíj	8 fő	57 fő	45 fő
Élet MO-n ¹	2 fő	43 fő	65 fő
Utazás külföldre	21 fő	52 fő	37 fő
Vállalkozás	22 fő	47 fő	41 fő
Tulajdon	72 fő	25 fő	13 fő
Okmányok	87 fő	18 fő	5 fő
Közigazgatás, jog	38 fő	38 fő	34 fő
MG, KV ²	3 fő	39 fő	68 fő
Választás	21 fő	50 fő	39 fő
Közüzemi szolg. ³	49 fő	38 fő	23 fő
Bíróság	8 fő	45 fő	57 fő
Önk. ügyintézés ⁴	35 fő	38 fő	37 fő

1. táblázat: A válaszadók Ügyfélkapu használati szokásai (n=110)

Forrás: Saját szerkesztés, saját mintavétellel

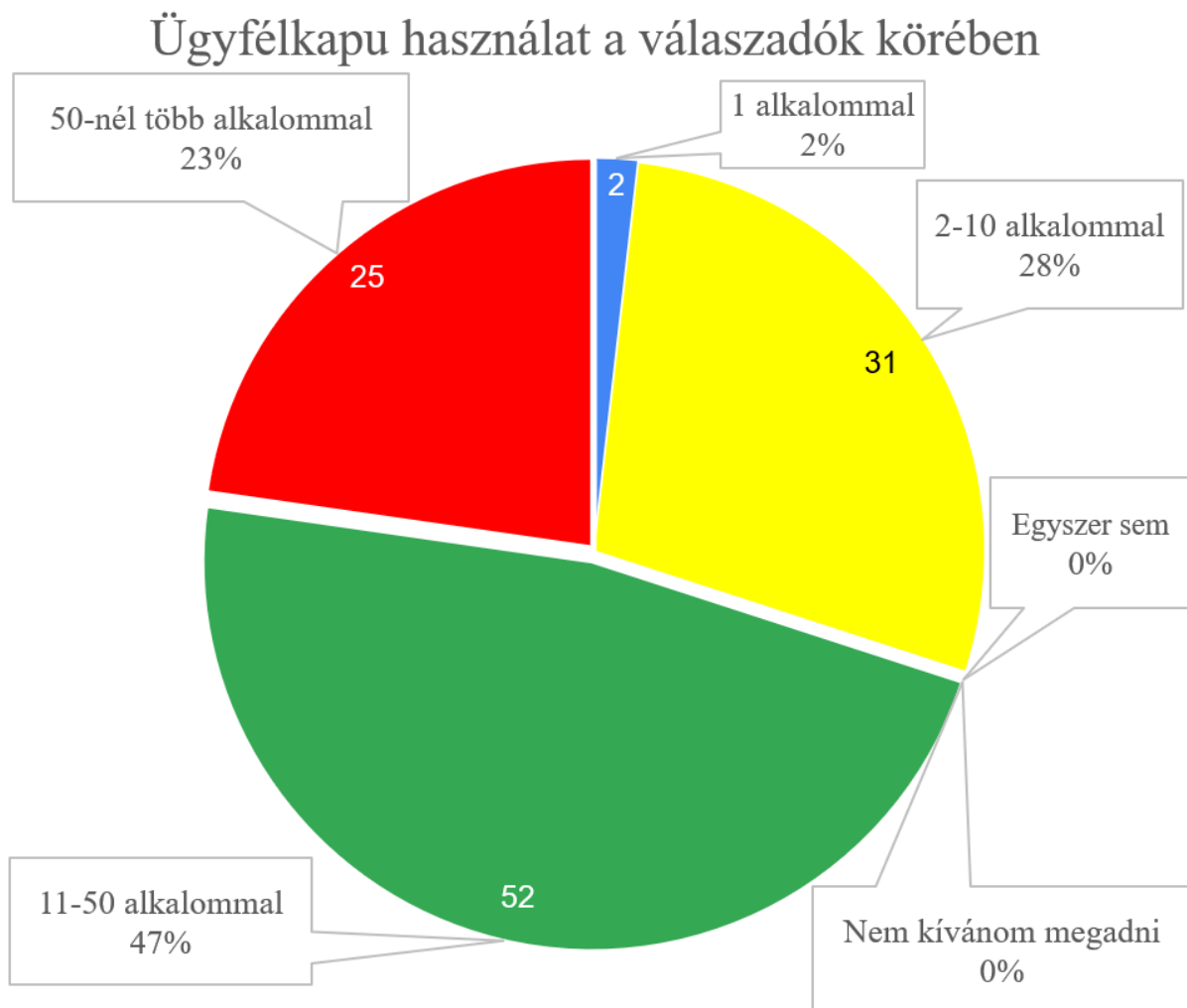
¹ Élet Magyarországon

² Mezőgazdaság, környezetvédelem

³ Közüzemi szolgáltatók

⁴ Önkormányzati ügyintézés

A negyedik kérdésben arra voltam kíváncsi, hogy a kitöltők életük során hány alkalommal használták az Ügyfélkapu rendszert elektronikus ügyintézés céljából ügytípustól függetlenül. Hat válaszlehetőségből kellett választani: egyszer sem, 1 alkalommal, 2-10 alkalommal, 11-50 alkalommal, 50-nél több alkalommal, nem kívánom megadni. A tartományokat igyekeztem úgy beállítani, hogy abból egyértelműen lehessen következtetni eredményekre. A kutatásomban, ahol lehetett igyekeztem lehetőséget biztosítani a válaszadás megtagadására, hogy 1-1 kérdés véletlenül se szabotálja el a teljes kitöltést. Az eredményekből látszódik, hogy olyan kitöltő nem volt, aki megtagadta volna a választ, vagy sosem használta volna az Ügyfélkaput. Kettő olyan válaszadó volt, akik csupán egy alkalommal használták a rendszert, míg 31 kitöltő 2-10 alkalommal már intézte valamelyik ügyét elektronikus módon. A legnépszerűbb válasz a 11-50 alkalom volt, a válaszadók közel fele – 52 fő – esik ebbe a kategóriába, míg 25 ember már több mint 50 alkalommal intézte ügyeit online.



14. ábra: Ügyfélkapu használat a válaszadók körében (n=110)

Forrás: Saját szerkesztés, saját mintavétellel

A kérdésblokk ötödik kérdésében arra kerestem a választ, hogy a kérdőívet kitöltők összességében mennyire vannak megelégedve az Ügyfélkapu által biztosított szolgáltatásokkal. A válaszokat egy tízfokú Likert-skálán kellett megadni, ez segíti az adatok szemléltethetőségét. Az adatokból az következtethető, hogy az állampolgárok jellemzően meg vannak elégedve az Ügyfélkapu szolgáltatásával, az eredmény némi hibahatárral egy Gauss görbére hasonlít, melynek középpontja a nyolcas értéknél található.

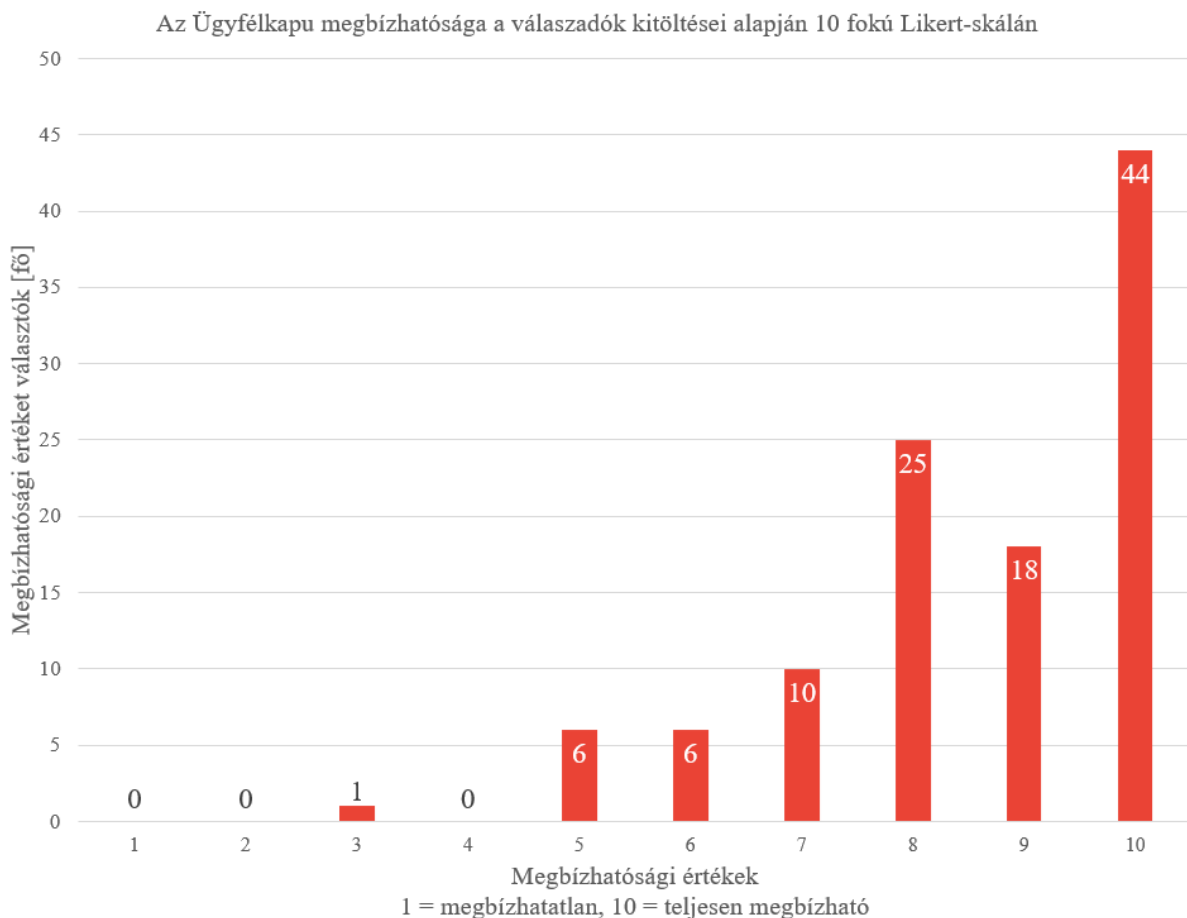


15. ábra: A kitöltők Ügyfélkapuval kapcsolatos elégedtségének alakulása (n=110)

Forrás: Saját szerkesztés, saját mintavétellel

A hatodik kérdésben az előzőhöz hasonló kérdést tettem fel, azonban ez a kérdés az Ügyfélkapu rendszerbe vetett bizalmi szintet célozta meg. Arra voltam kíváncsi, hogy a válaszadók mennyire tartják megbízható felületnek az Ügyfélkaput, vajon a használatnak gátja-e a bizalom hiánya. A válaszokat szintén egy tízfokú Likert skálán lehetett megadni, ahol az egyes érték volt a teljes bizalmatlanság, a tízes érték pedig a feltétlen bizalom. Az eredményekből az látszik,

hogy a válaszadók döntő többsége megbízható felületként tekint az Ügyfélkapura, így az adatokból arra következtettek, hogy a kitöltők körében a használatra nincsenek befolyással bizalmi kérdések.

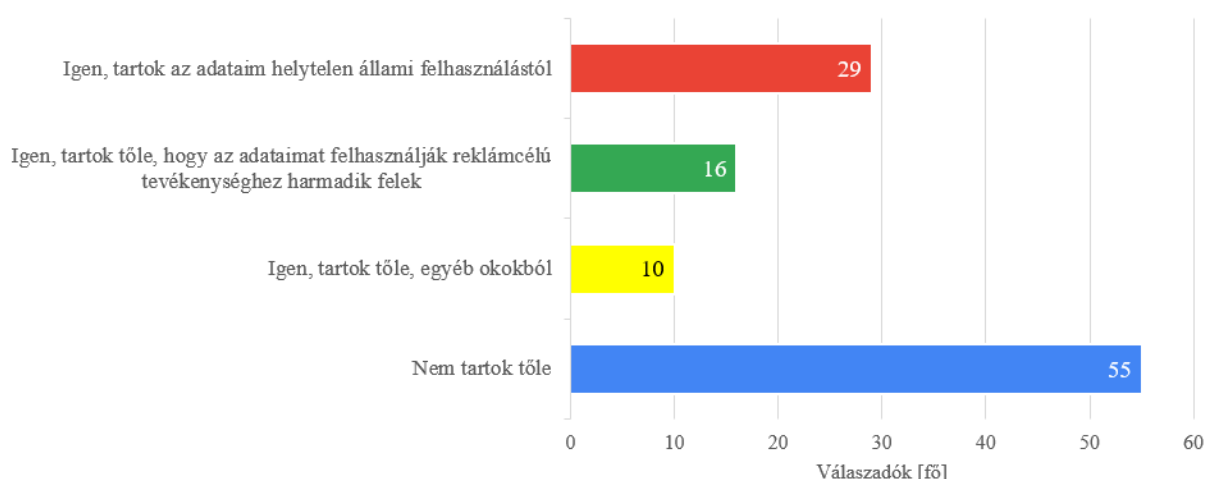


16. ábra: Az Ügyfélkapu megbízhatóságának alakulása (n=110)

Forrás: Saját szerkesztés, saját mintavétellel

A hetedik kérdés arra vonatkozott, hogy a kitöltők adatvédelmileg megbízhatónak tartják-e az Ügyfélkaput. Az ott megadott adataik további felhasználása miatt aggódnak-e vagy teljesen feltétel nélkül megbíznak a rendszerben. A kapott válaszok alapján kiderült, hogy a kitöltők két egyenlő táborra oszthatók. A kitöltők egyik fele – 55 fő – egyáltalán nem tart további felhasználástól, megbíznak az állami rendszerben. A kitöltők másik fele – még ha különböző indokok mentén is, de bizalmatlanok az Ügyfélkapuval szemben. Ebből az 55 főből 29 fő tart az adatainak a helytelen állami felhasználásától, hogy az állam, illetve a kormány későbbi politikai célokra felhasználja ezeket az adatokat, 16 fő a harmadik felek általi reklámcélú tevékenységtől, kéretlen megkeresésektől tart. Itt feltételezhetően az elérhetőségi és lakcím adatokat féltik az állampolgárok. A maradék 10 fő egyéb okokból nem bízik a rendszerben.

Ügyfélkapu adatvédelmi megfelelése válaszadók kitöltései alapján



17. ábra: Az Ügyfélkapu adatvédelmi megfelelése (n=110)

Forrás: Saját szerkesztés, saját mintavétellel

A nyolcadik kérdés leírásában tájékoztattam a kitöltőket a DESI 2022-es felméréséről, miszerint Magyarország digitalizációs kérdésekben az Európai Unió legalsó negyedében helyezkedik el. Ennek fényében kérdeztem a kitöltőket, hogy támogatnák-e, hogy Magyarország Kormánya a jövőben nagyobb fókusz fordítson az ország digitalizációjának fellendítésére. A kapott válaszok alapján a kitöltők 93%-a támogatná ezt a kezdeményezést, a maradék 7% nem gondolja ezt annyira fontos területnek, hogy kiemelten ezzel kellene foglalkozni.

A kilencedik kérdés a Nemzeti Digitális Állampolgárság Programról szólt. Azt próbáltam felmérni, hogy a kutatásom alanya lenne-e önként digitális állampolgár. Az eredmények szerint a 110 válaszadóból 60 fő lenne önkéntes alapon digitális állampolgár, míg 50 fő úgy nyilatkozott, hogy nem. A kérdés nem kutatta, hogy csak a kezdeti szakaszban ódzkodnak tőle, vagy a későbbiekben sem kívánnak azok lenni, ezt egy későbbi kutatással lehetne egyértelműsíteni.

Az e-kormányzati kérdésblokk utolsó kérdésében azt szerettem volna megtudni, hogy a magyar állampolgárok támogatnák-e az internetes digitális vadnyugat felszámolását. Az e-azonosítás bevezetése, valamint olyan szintű megvalósítása lenne a fő szempont, amivel az interneten lévő minden profil az adott jogi személy digitális állampolgársági profiljához lenne kötve, ezáltal vissza lehetne szorítani és beazonosíthatóvá lehetne tenni az online bűnelkövetést (csalás, zaklatás, tiltott tartalmak). A válaszadók kétharmada támogatná a fejlesztést, míg egyharmaduk

elutasítja azt. Az anonimitásnak is megvannak az előnyei, viszont a visszaélések felszámolása is szempont kell legyen a jövőben.

3.3.3 Az e-gazdasághoz tartozó eredmények

Az e-gazdasághoz tartozó kérdésblokkban az e-kormányzathoz hasonlóan 10 kérdésre kellett választ adniuk a kutatási kérdőívem kitöltőinek. Mivel az e-gazdaság szintén egy összetett téma és ebben a kategóriában nincs olyan egységes felület, mint az Ügyfélkapu, ezért itt a kérdéseket több különböző terület alapján állítottam össze. Szerepel benne e-kereskedelem, e-marketing, adóreform, valamint különböző digitális megoldásokat, melyeket az e-gazdaság témakörben is fel lehet használni. Azonban mivel a célközönségem továbbra is az utca embere volt, ezért olyan kérdéseket kellett összeállítanom, melyekre laikusok is választ tudnak adni.

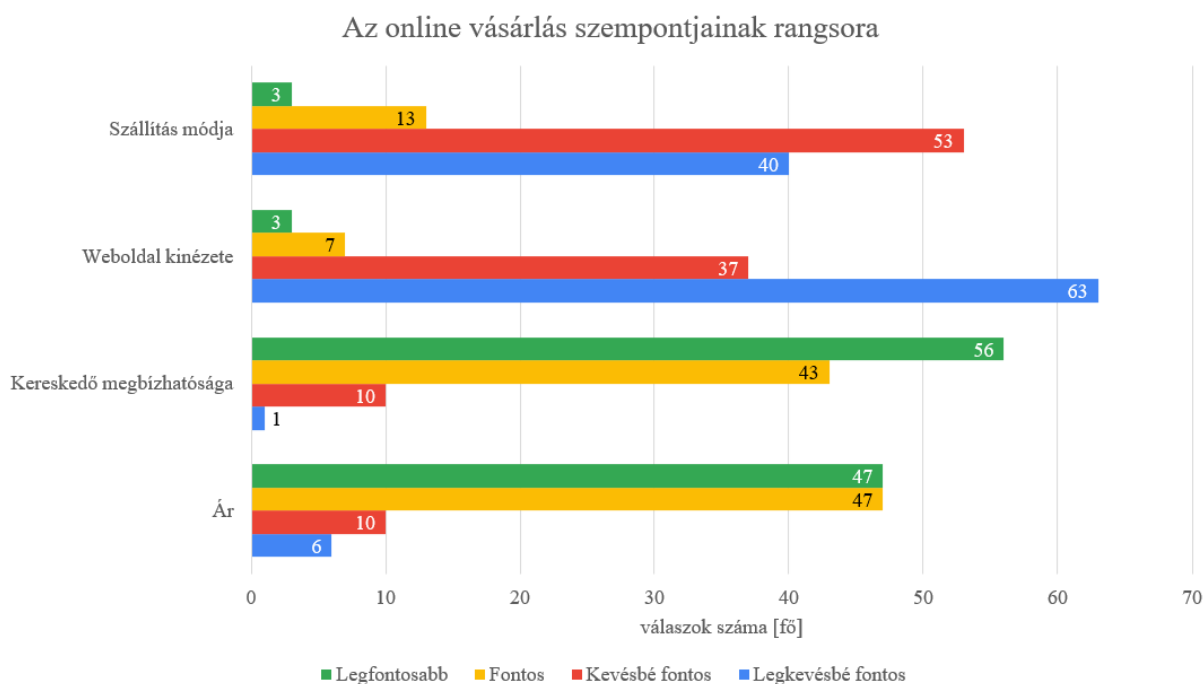
Az első kérdés e-kereskedelem témakörben került megfogalmazásra. Arra voltam kíváncsi, hogy a válaszadók vásároltak-e már életük során terméket vagy szolgáltatást interneten keresztül. Manapság egyre elterjedtebbek a webshopok és az online elérhető szolgáltatások, kíváncsi voltam, hogy a kitöltők élnek-e ezzel a lehetőséggel. A várakozásoknak megfelelően a válaszadók 100%-a vásárolt már interneten keresztül.

A második kérdésnél – szintén az e-kereskedelemtől maradva – arra voltam kíváncsi, hogy az online vásárlás során a kitöltők a különböző szempontokat mennyire tartják fontosnak egy termék vásárlásánál. Négy indikátort adtam meg: ár, kereskedő megbízhatósága, weboldal kinézete, szállítás módja. A válaszadóknak ezt a négy szempontot kellett sorrendbe állítaniuk egytől négyig, ahol az egyes érték volt a legkevésbé fontos, míg a négyes érték a legfontosabb. Az elektronikus kérdőívet úgy állítottam be, hogy a kitöltőnek rangsort kellett alkotnia a négy szempontból, nem tudott két szempontot azonos fontosságúként kezelni. Az eredményekből látható, hogy a két legfontosabb szempont a termék ára, és a terméket értékesítő kereskedő megbízhatósága. Az eredményből arra lehet következtetni, hogy a magyar emberek pénzügyileg tudatosak, a többi mérési érték sokadlagos számukra. Az árat mindösszesen 6 fő, a kereskedői megbízhatóságot pedig 1 fő értékelte legkevésbé fontos szempontként. A weboldal kinézete és a szállítási mód szempontok fontossága a kitöltések alapján háttérbe szorult. Mindkét kategóriát 3-3 fő tekintette legfontosabbnak, azonban a további értékeknél látszik, hogy a weboldal kinézete volt az a szempont, amely az összes kitöltést tekintve a legkevésbé fontosnak bizonyult. Ezen a gondolatmeneten elindulva a legfontosabb szempont a kereskedő megbízhatósága volt.

Táblázat érték	1	2	3	4
Érték jelentése	Legkevésbé fontos	Kevésbé fontos	Fontos	Legfontosabb
Ár	6 fő	10 fő	47 fő	47 fő
Kereskedő megbízhatósága	1 fő	10 fő	43 fő	56 fő
Weboldal kinézete	63 fő	37 fő	7 fő	3 fő
Szállítás módja	40 fő	53 fő	13 fő	3 fő

2. táblázat: A válaszadók online vásárlási preferenciái (n=110)

Forrás: Saját szerkesztés, saját mintavétellel



18. ábra: A válaszadók online vásárlási preferenciái (n=110)

Forrás: Saját szerkesztés, saját mintavétellel

A harmadik kérdés a bankkártya használatra vonatkozott. Arra voltam kíváncsi, hogy a válaszadók szoktak-e online fizetni a bankkártyájukkal. Az a tapasztalatom, hogy nagyon sokan használnak bankkártyát a fizikai térben, de online térben jellemzően nem adják meg kártyaadataikat. Ezzel szemben a kérdőívre adott válaszok szerint a kitöltők 92%-a szokott

internetes vásárlásnál bankkártyás fizetést választani, mindössze 8% nem használja ezt a funkciót.

A negyedik kérdést az előzőre alapoztam. A fizetési szokásokat kérdeztem, hogy a válaszadók a készpénzes vagy a bankkártyás fizetést részesítik előnyben. Így a negyedik kérdés válaszait össze lehet vetni a harmadik kérdéssel. A válaszadók 91%-a bankkártyás fizetést részesít előnyben a készpénzes fizetéssel szemben, ez utóbbit a válaszadóknak pusztán 9%-a – 10 fő – preferálja. A válaszok egybevágóak a harmadik kérdésre adott válaszokkal, egy fő eltéréssel ugyanaz az eredmény született.

Az ötödik kérdésben arra kellett választ adniuk az embereknek, hogy a felsorolt digitális gazdasághoz tartozó megoldásokból, melyeket ismernek, melyeket alkalmazza a munkáltatójuk, és esetleg melyek azok, amelyeket nem ismernek, vagy nem rendelkeznek róla információval. Az eredményeket az alábbi táblázat tartalmazza:

	Ismerem, és a munkahelyem alkalmazza	Ismerem, de a munkahelyem nem alkalmazza	Nem ismerem / nincs információ
E-számlázás	69 fő	25 fő	16 fő
Online pénztárgép, bankkártya terminál	42 fő	45 fő	23 fő
Mesterséges Intelligencia (AI)	34 fő	41 fő	35 fő
Szoftveres vállalatirányítási rendszer	55 fő	24 fő	31 fő
Elektronikus jelenléti ív (HR rendszer)	59 fő	24 fő	27 fő
Hiteles elektronikus aláírás	69 fő	24 fő	17 fő

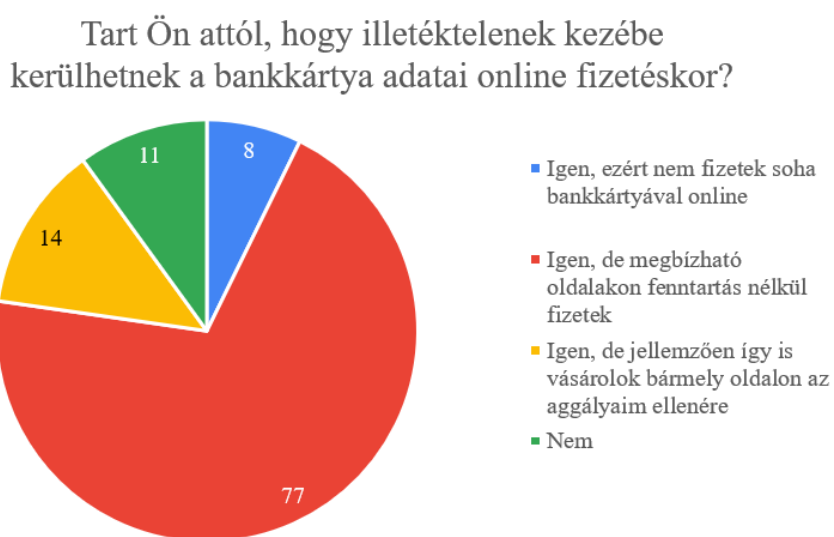
3. táblázat: E-gazdasági megoldások ismertsége (n=110)

Forrás: Saját szerkesztés, saját mintavétellel

Látható, hogy az e-számlázás, illetve a hiteles elektronikus aláírás a két legismertebb és leggyakrabban alkalmazott eszköz. A válaszadók igen kis hányadának voltak csak ismeretlenek. Meglepőnek tartom, hogy az online pénztárgép, bankkártya terminál a harmadik

legismertebb megoldás. Úgy gondolom, hogy sok ember nincs tisztában azzal, hogy manapság törvényi előírás kötelezi a kereskedőket az online pénztárgép használatára, valamint lehetővé kell tenniük a bankkártyás fizetési módot is. Ezek alapján úgy vélem ezek a digitális eszközök alul reprezentáltak lettek, ténylegesen jóval több állampolgár ismerheti ezeket. A Mesterséges Intelligenciát sokan Szent Grálként kezelik, és csak kevesen tudják pontosan meghatározni, hogy miben is tudja segíteni a munkájukat, ellenben a híradások folyamatosan ettől a technológiai újítástól hangosak. Ez eredményezheti a szinte egyenlően eloszló válaszokat. A szoftveres vállalatirányítási rendszer (ERP) illetve az elektronikus jelenléti ív kétharmad-egy harmad arányban osztja meg a kitöltőket. A válaszadók kétharmada ismeri ezeket az eszközöket, míg egyharmaduk egyáltalán nem is hallott róluk. Úgy vélem, hogy a későbbiekben a digitalizációs eszközök fejlesztésével és az ország digitális indexének növekedésével ez az arány is javulni fog, mert egyre több vállalkozás fogja bevezetni ezeket a megoldásokat.

A hatodik kérdésben bankkártya adatokkal kapcsolatos bizalmi kérdésről és adatvédelemről kérdeztem a kitöltőket. A válaszban meg kellett adniuk, hogy tartanak-e online bankkártyás fizetéskor a bankkártya adatok eltulajdonításától. A válaszadók 90%-a tart attól, hogy bankkártya adatai rossz kezekbe kerülhetnek, ugyanakkor ennek a csoportnak mindössze csak 9%-a utasítja el teljesen a bankkártyás online fizetést. A csoport kisebb része bár tart az adatszivárgástól, minden aggályuk ellenére vásárolnak bármely weboldalon kártyával, míg a csoport többi tagja tudatosabban kezelve a kérdést, csak megbízható oldalakon használja a bankkártyáját. A válaszadói csoport 10%-a egyáltalán nem rendelkezik adatvédelmi aggálllyal, nem tartanak adatszivárgástól.



19. ábra: A válaszadók bankkártya adatvédelmi felmérése (n=110)

Forrás: Saját szerkesztés, saját mintavétellel

Az e-gazdasággal kapcsolatos kérdésblokk hetedik kérdése arról szólt, hogy a válaszadók megadnák-e személyes e-mail címüket abból a célból, hogy különböző vállalkozások így digitális úton küldjék meg nekik a termék/szolgáltatás vásárláshoz kapcsolódó nyugtát, számlát, garancialevelet. A válaszadók 95%-a megadná erre a célra a személyes e-mail címét, ösztönzőleg hat, hogy ezzel környezetvédelmi célok is tudnak teljesülni, mivel így kevesebb a papírfelhasználás. Ugyanakkor fontos megjegyezni, hogy a 104 fő támogató közül 38 jelezte, hogy bár megadnák az adataikat, azért lennének adatvédelmi aggályaik az adatkezeléssel kapcsolatban. A kitöltők közül mindössze 6 fő utasította el ezt a megoldást.

A nyolcadik kérdés kissé az észtországi digitális állam és gazdaság mintája alapján készült. A kérdésben arra kellett választ adni, hogy a kitöltő támogatná-e, hogy Magyarországon a digitalizációt fejlesztő és digitális megoldásokat bevezető vállalkozások adókedvezményben részesülhessenek. A digitális megoldások jelen elméletben is a környezetvédelemmel járnak együtt, tehát a kérdés alapján az részesülhetne adókedvezményben, aki zöld célokat is megvalósít. A válaszok alapján a kitöltők 91%-a – 100 fő – támogatna egy ilyen javaslatot, míg a maradék 10 fő – 9% - ellenzi azt. Úgy vélem az ellenzők körében akadnak olyanok, akik versenytorzító hatást tulajdonítanak az adóreformnak, mivel vannak olyan vállalkozások, akik nem tudnának alkalmazkodni a feltételrendszerhez. A másik ok az lehet, hogy sajnos még ma is sok ember van, akik nem veszik elég komolyan vagy egyáltalán nem adnak hitelt a klímaváltozás okozta problémának, és elbagatellizálják azt.

A kilencedik kérdésben a válaszadók hajlandóságát és szocializáltságát próbáltam felmérni. Arra voltam kíváncsi, hogy az adott állampolgár egy tízfokú Likert-skálán mennyire tartja fontosnak azt, hogy a pénzügyi dokumentumairól papír alapú példányok is rendelkezésre álljanak. Az 1 volt az egyáltalán nem fontos, míg a 10 a rendkívül fontosnak tartom opció. A kérdőív összeállításakor úgy véltem, ez egy érdekes kérdés, mivel végzettséggel, valamint életkorral összehasonlítva mintázatot lehet felfedezni a válaszokban. Az előzetes predikció szerint a fiatalok sokkal kevesebb jelentőséget tulajdonítanak a papír alapú dokumentumoknak, mint középkorú és idősebb társaik. A válaszok alapján többségben vannak azok, akik kisebb jelentőséget tulajdonítanak a papír alapú dokumentumoknak. A tízfokú Likert-skála alsó 5 értékét a válaszadók 60%-a választotta, és fontos megjegyezni, hogy az egyáltalán nem fontos érték volt a legmagasabb a válaszlehetőségek között. Következésképpen a kitöltők 40%-a az elemzési skála felső 5 értékét választotta, ők fontosnak tartják az ilyen típusú dokumentumok fizikai őrzését. Ebből a csoportból 10 ember a rendkívül fontosnak tartom értéket választotta. Az eredményeket az alábbi diagram szemlélteti.



20. ábra: Papíralapú pénzügyi dokumentumok fontossága (n=110)

Forrás: Saját szerkesztés, saját mintavétellel

3.3.4 A válaszadók szubjektív fejlesztési igényei a digitalizáció kapcsán

A legtöbb digitális kérdőívben a saját szavakkal megadandó válaszok begyűjtése a legnehezebb feladat. Az emberek nagy része azt várja egy ilyen felméréstől, hogy az előre megadott válaszlehetőségekből kelljen választania. A kérdéssor összeállításakor azonban előre elhatároztam, hogy lesz legalább egy ilyen kérdés a kutatásban, és bíztam abban, hogy kellő számú, valamint témába vágó és értelmes választ tudok begyűjteni. A kérdőívben direkt az utolsó blokkra és utolsó kérdésként hagytam ezt a típust, hogy aki már idáig eljut a kitöltéssel emiatt ne hagyja abba, hanem mindenképpen írjon be valamit, ezzel a kérdéssel szerettem volna megismerni a kitöltők gondolkodását. Saját szavas válasszal kellett megadni, hogy a kitöltő milyen digitális megoldást látna szívesen a közigazgatási vagy gazdasági szektorban. Bíztam abban, hogy a válaszadók előállnak olyan egyedi gondolatokkal, mely a valóságban egy jól működő fejlesztés lehetne, illetve, hogy a válaszokból kiderül van-e olyan amire többen is gondolnak, felmérhető-e valamilyen fajta igény az állampolgárok részéről.

A válaszadók 52%-a kikerülte a kérdőív szabályait, és értelmezhetetlen karaktereket beírva eleget tett a kitöltési kötelezettségnek, de nem járult hozzá proaktívan a kutatáshoz. További 12 fő olyan javaslattal állt elő, melyek már most is működnek és elérhetőek. Valószínűsíthetően ők azok, akik korábban nem tájékozódtak teljeskörűen az elektronikus ügyintézési lehetőségekről. Kettő kitöltő gondolkodását, gondolatmenetét nem sikerült megfejtenem. Az egyik a hivatalokban és egészségügyi intézményekben rendszeresített sorszámhúzóok gyakori meghibásodását említette, ami irreleváns jelen kérdésben. Ugyanakkor fontos hozzátenni, hogy

különböző időpontfoglalásokat lehetne digitalizálni, és az Ügyfélkapu rendszerben működtetni a Kormányablak mintájára. A másik kitöltő csak annyit írt, hogy „AI titkárság”, amiből sajnos nem tudtam rájönni, hogy a titkársági munkákra szeretne mesterséges intelligencia segítséget igénybe venni, vagy hogy a teljes titkársági feladatkört vegye át az AI. Ezeket a válaszokat nem tekintem érvényesnek.

A fennmaradó 40 válasz – a kitöltők 36%-a – konstruktív és témába illő javaslatokat tartalmazott. A válaszokat elemezve az egymáshoz közel álló témákat azonos csoportba soroltam be. Az eredményekhez hozzátartozik, hogy mivel a kitöltők java része alkalmazott vagy egyéni vállalkozó, így a digitális államhoz kapcsolódó javaslatok vannak elsősorban többségben. Nagyon kevés e-gazdasággal kapcsolatos érkezett. 14 fő egységesített applikációt vagy fizikai kártyát szeretne, mely minden egyedi azonosító jelet tartalmaz. Az egységes azonosító applikáció azért lenne szerencsés, mert telefont mindenki hord magával így az okmányokat külön nem kellene, valamint a legtöbb telefonban már biometrikus azonosítás található, amely segíthet megakadályozni a visszaéléseket. Ehhez kapcsolódóan érkezett egy javaslat, hogy ha maradnak is az okmányok, legalább a tartalmukat lehetne egyszerűsíteni. A személyi számhoz lehetne rendelni az összes többi adatot (TAJ szám, oktatási azonosító, vezetői engedélyszám, lakcím adatok), így elég lenne egy kártyát hordani. A válaszokban jelezték, hogy be lehetne vezetni az elektronikus ügyintézkedésben a biometrikus azonosítást. Az Ügyfélkapus belépésnél az Ügyfélkapu küldhetne jelzést a telefonra, ahol ujjlenyomattal vagy arcfelismeréssel lehetne igazolni a személyazonosságot, és ez a kétfaktoros hitelesítés léptetne be a rendszerbe. Több embert is foglalkoztatott az egészségügyi rendszer teljes digitalizációja és összehangolása. Bár az EESZT rendszer már megtette a kezdeti lépéseket a folyamatban, el lehetne jutni arra a szintre, hogy minden időpontfoglalás, információk, akár orvosi konzultációk hitelesített felületen elérhetőek legyenek. Három válaszadó jelezte, hogy szívesen használnák az Ügyfélkapu rendszert a választáson volt, aki kikötötte, hogy szükségesnek tartaná a nemzetközi felügyeletet a digitális rendszer felett. Volt, aki jelezte, hogy egy Európai Unió szintű digitális ügyfélmenedzsment rendszer hasznos lehetne, az összes ország ügyintézésével integrálva. A válaszok között szerepelt az állam által hitelesített e-azonosítás kialakítása, akár a fentebb írt kétfaktoros hitelesítés mentén. A jogszabályi változások nyomon követéséhez is hasznos lenne egy interaktív felület, ne kelljen mindig a Magyar Közlönyt bújni. A kérdés, hogy a döntések egyértelmű kommunikációja egybeesik-e a kormány politikai szándékaival. Olyanok is voltak, akik jelezték, hogy bármilyen megoldást támogatnak, ami így közvetetten támogatja a környezetvédelmet és a zöld megoldásokat. Az

e-gazdasági rendszerekben az emberek magasabb fokú automatizálást szeretnék – konkrét igény megfogalmazása nélkül -, illetve hasznosnak tartanak, ha rendelkezésre állnának olyan pénzügyi rendszerek, mely integrálná az adott illető pénzügyeit, és akár költséscsökkentési javaslatokat is tenne a mesterséges intelligenciával karöltve. Jelen gazdasági helyzetben nem meglepő, hogy megfogalmazódott ilyen igény. Az utolsó javaslat szerint hasznos lenne egy állam által hitelesített vállalkozói megbízhatósági tanúsítvány. Az állampolgárok hasznosnak gondolnák, hogy az állam által igazolt módon legyenek olyan kitüntetett vállalkozók, akik tisztességesen ügyfélbarát módon járnak el.

3.3.5 A válaszok statisztikai elemzése

A Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem által jogtisztán biztosított IBM SPSS szoftver – verzió 29 – segítségével statisztikai elemzéseket is végeztem, melyeket a kutatási eredményeim kapcsán fogalmaztam volna meg. A becült és következtetett eredmények mellett szerettem volna számított és tényszerű eredményeket is felmutatni. A negyedik hipotézisemet Khí-négyzet próba elemzéssel vizsgáltam, arra kerestem a választ, hogy van-e összefüggés az Ügyfélkapu használati hajlandóság és az emberi nem között. A vizsgálat sikeresen elvégezhető volt, mert az adatbázis nem tartalmazott ötnél kevesebb gyakoriságú értéket. A két változó között összefüggés nincs, mert a $p=0,923$ érték nem felel meg a vizsgálati követelményeknek, miszerint $p<0,05$.

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	,160 ^a	2	,923
Likelihood Ratio	,160	2	,923
N of Valid Cases	108		

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 11,34.

21. ábra: A negyedik hipotézis Khí-négyzet próbája

Forrás: Képmetszet az SPSS szoftverből, saját mintavétellel

A második elemzés egy keresztábra elemzés ugyancsak Khí-négyzet próbával. Arra kerestem a választ, hogy a kitöltők hozzáállását a digitális profilokhoz -, hogy minden elektronikus profilt az adott személy digitális állampolgársági profiljához lehessen kötni- befolyásolja-e a kitöltő neme. Az eredmények alapján a változók között összefüggés van, a p érték 0,01, viszont a táblázatban az adatok tartalmaztak ötnél kevesebb gyakoriságú elemet, így a vizsgálat érvénytelen.

Az Ön neme * Ön támogatná, hogy az interneten minden profil az adott személy digitális állampolgársági profiljához legyen kötve, ezzel könnyen beazonosíthatóvá téve az online bűnelkövetést? (csalás, zaklatás, tiltott tartalmak)
Crosstabulation

		Ön támogatná, hogy az interneten minden profil az adott személy digitális állampolgársági profiljához legyen kötve, ezzel könnyen beazonosíthatóvá téve az online bűnelkövetést? (csalás, zaklatás, tiltott tartalmak)		
		Igen	Nem	Total
Az Ön neme	Férfi	44	15	59
		74,6%	25,4%	100,0%
	Nő	30	21	51
		58,8%	41,2%	100,0%
Total		75	37	117
		64,1%	31,6%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	85,367 ^a	8	<,001
Likelihood Ratio	36,271	8	<,001
N of Valid Cases	117		

a. 11 cells (73,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,06.

22. ábra: Nemi összefüggés sikertelen vizsgálata a digitális profilokkal

Forrás: Képmetszet az SPSS szoftverből, saját mintavétellel

A harmadik statisztikai elemzésnél az emberi nem kapcsolatát vizsgáltam azzal kapcsolatban, hogy mennyire szívesen adnák meg e-mail címüket digitális elérhetőségként. Ennél a kérdésnél mérhető az is, hogy milyen az adott nem hozzáállása a környezetvédelemhez, mivel a kérdés burkoltan a környezetvédelmi célokra alapozza a digitális megoldásokat bevezetését. Az eredmény sajnos az előzőhöz hasonló, mivel van 5-nél kevesebb gyakoriságú elem, ezért sikertelen a Khí-négyzet próba.

Az Ön neme * Ön megadná-e e-mail címét gazdasági szereplőknek, hogy a termékükhöz / szolgáltatásukhoz tartozó blokkot / nyugtát / számlát elektronikusan küldjék meg Önnek? Crosstabulation

		Ön megadná-e e-mail címét gazdasági szereplőknek, hogy a termékükhöz / szolgáltatásukhoz tartozó blokkot / nyugtát / számlát elektronikusan küldjék meg Önnek?			
		Igen	Igen, bár lennének adatvédelmi aggályaim	Nem	Total
Az Ön neme	Férfi	38	18	3	59
		64,4%	30,5%	5,1%	100,0%
	Nő	28	20	3	51
		54,9%	39,2%	5,9%	100,0%
Total		67	38	7	117
		57,3%	32,5%	6,0%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	85,348 ^a	14	<,001
Likelihood Ratio	37,908	14	<,001
N of Valid Cases	117		

a. 20 cells (83,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,06.

23. ábra: Nemi összefüggés sikertelen vizsgálata a digitális elérhetőséggel

Forrás: Képmetszet az SPSS szoftverből, saját mintavétellel

4 JAVASLATOK ÉS KÖVETKEZTETÉSEK

Jelen fejezetben a kutatási eredményeimrel kapcsolatos összefüggéseket ismertetem. A hipotéziseim vizsgálatát, a kutatási eredmények hipotézisekre gyakorolt hatását egy alfejezetben tárgyalom, valamint következtetéseket taglalok a válaszok ismeretében. A fejezet végén javaslatot teszek a kutatás későbbi esetleges megismétlésének módjára, valamint a kutatás további fejlesztési lehetőségeire.

4.1 A hipotézisek az eredmények fényében

Ebben az alfejezetben a 3.1 szakaszban ismertetett hipotézisek vizsgálata található, melyeket külön egységként kezelek. A hipotézisek alátámasztását vagy cáfolatát az alábbi fejezetek tartalmazzák.

4.1.1 Az első hipotézis vizsgálata

A megfogalmazott első hipotézisem alapján a kutatás előtt azt feltételeztem, hogy a tanult emberek sokkal tudatosabbak az elektronikus megoldásokkal, sokkal többen használják azt, mint tanulatlan társaik. Jelen esetben a kérdés értelmezéséhez a tanultságot a felsőfokú végzettség megszerzésével mértem. A hipotézis vizsgálatához meg kell vizsgálni, hogy a kérdőív nyolcadik és huszadik kérdésére adott válaszok hogyan alakulnak, ha csak a felsőfokú végzettséget nem szerzőket, valamint csak a felsőfokú végzettséget szerzőket vizsgálom. A nyolcadik és huszadik kérdésből csak a használatra vonatkozó válaszokat kell vizsgálni.

A kitöltések alapján a 110 elemszámból 87 fő rendelkezik felsőfokú végzettséggel, 23 fő pedig nem. A vizsgálatot követve egyértelmű, hogy minden mutatóban a felsőfokú végzettségűek vannak többségben. Azonban az adatokat torzítja, hogy eltérő a két eset vizsgált elemszáma. A vizsgálatot ezért %-os lebontásban is megvizsgáltam. Összegeztem, hogy az adott elektronikus megoldás használata a két csoport kitöltőinek hány százalékára igaz, ezáltal összemérhetővé tettem a különböző mennyiségű adatokat. A vizsgálat alapján az összes vizsgált elektronikus megoldásnál a diplomával rendelkezőknél volt nagyobb a használati arány kettő esetet kivéve. Az egyik ilyen a Nyugdíj ügycsoport, amelynél a diplomás kitöltők 7%-a jelezte, hogy használta már, míg a nem diplomások körében ez az arány 9% volt. Ezt azzal magyarázom, hogy azok az emberek, akik most nyugdíjkorúak vagy a nyugdíjkorhatárhoz közelednek fiatalabb korukban kevesebb lehetőségük volt felsőfokú tanulmányokat folytatni. A rendszerváltás előtt középfokú végzettséggel, vagy csak szakképzettséggel is könnyen lehetett

érvényesülni az életben. Úgy vélem, hogy a rendszerváltást követő diplomaközpontúság még nem látszódik meg életkorban, az azt érintő emberek még nem nyugdíjaskorúak. Egy évvel később megismételt vizsgálat ezt igazolhatja. Az e-gazdasági kérdések között is volt, aminél a felsőfokú végzettséggel nem rendelkezők voltak előnyben. Az online pénztárgép, bankkártya terminál ismerem és a munkahelyem alkalmazza választát a diplomások 38%-a, míg a diploma nélküliek 39%-a jelölte meg. Az eredményt torzíthatja, hogy egyrészt hibahatáron belüli eredményről van szó, másrészt a diplomás végzettséget nem igénylő munkakörök nagyobb arányban alkalmaznak online pénztárgépet vagy bankkártya terminált. Előfordulhat, hogy az a diplomás munkavállaló, aki a cég központjában marketinggel foglalkozik bele sem gondol, hogy a munkáltatója egy másik telephelyen használ ilyen megoldást.

Összességében úgy gondolom, hogy a fenti magyarázatokkal együtt a hipotézisem helytállóan bizonyult, a végzettség és az elektronikus megoldások használata között egyértelmű összefüggés van. A hipotézis megfogalmazásánál utaltam rá, hogy a végzettség meghatározóbb lehet, mint az életkor. Elvégeztem a vizsgálatot az életkor megbontása szerint. Mivel 18 év alatti kitöltőm nem volt, így a maradék 6 életkor tartomány megfelezttem: a 18-24 25-32 33-40 tartományok lettek a fiatal kategória, míg a 41-54 55-65 66 év feletti tartományok pedig az idősebb kategória. Ez megközelítőleg a mediánál választja el az életkort, azonban van benne némi torzítás. A fiatalabb kategóriába így a kitöltők közül 48 fő tartozott, az idősebb kategóriába pedig 62 fő. A válaszok kiértékelhetősége végett az adatokat itt is százalékosítottam. Az eredmények alapján megállapítható, hogy az életkor szerint nincs olyan éles határ az elektronikus megoldások alkalmazásában, a fiatal korcsoport 11 ügytípusnál/megoldásnál volt magasabb használati százalékkal, az idősebb korcsoport pedig 10 esetben. Három esetben a százalékos értékek egyezést hoztak. Ezek alapján megállapítható, hogy míg a végzettség kritikus feltétel a kitöltések alapján, addig az életkor nem az.

4.1.2 A második hipotézis vizsgálata

A második hipotézis a digitális kormányzati megoldásokról szól. Azt feltételeztem, hogy a válaszok alapján minden ügycsoportnál többségben lesznek azok, akik nem ismerik, vagy ismerik, de nem használták soha az ügytípusokat, mint azok, akik ténylegesen használták. Ehhez a nyolcadik kérdésre adott válaszoknál ügytípusonként összeszámoltam a kitöltők közül hányan használták a funkciót, és ennek komplementereként hányan nem – akár ismertség, akár nem ismertség mellett-. A 18 különböző ügycsoportból 13 esetben kevesebb volt a használók száma, mint a nem használóké. Jellemzően egyharmad-kétharmad arányban oszlottak meg a

válaszok. Öt olyan ügycsoport volt, ahol a használók száma jelentősen meghaladta a nem használók számát: Oktatás kutatás, Egészségügy, Pénzügy, Tulajdon és Okmányok. Mind olyan ügyek, amelyek a társadalom széles rétegeit érintik. Az oktatási ügyek, az egészségügy a koronavírus járvány kapcsán, az adóügyek, a különböző javak és tulajdonok, valamint az okmányok olyan ügytípusok, amiknél az elektronikus ügyintézés kommunikációs szinten is fókuszban van, ezért nem meglepő az eredmény. A hipotézisem úgy gondolom helytáll, azonban oly szempontból nem pontos, hogy nem vettem figyelembe, hogy vannak ügycsoportok melyek széles társadalmi érdekeltség miatt kitüntetett helyen szerepeltek, és a többihez képest felülreprezentáltak.

4.1.3 A harmadik hipotézis vizsgálata

A harmadik hipotézissel kapcsolatban próbálok teremteni a beosztás, és az e-kereskedelemben meglévő tudatosság között. Úgy vélem, hogy az alacsonyabb beosztásban dolgozók – alkalmazott/egyéni vállalkozó – számára a kereskedő megbízhatósága fontosabb, mint a termék/szolgáltatás ára. Idetartozó mellékszálként a végzettséget is befolyásoló tényezőnek gondolom, a felsőfokú végzettséggel nem rendelkezőknél az ár a legfontosabb tényező. Az eredményeket a 17. kérdésre adott válaszokból lehet megkapni. A kitöltők közül 80 fő tartozik az alkalmazottak/egyéni vállalkozók és szakértők alkotta halmazba. Megvizsgáltam, hogy milyen válaszokat adtak a 17. kérdéskörnél az ár és a kereskedő megbízhatósága válaszokra. Az eredmények alapján a kereskedő megbízhatóságát 39 fő gondolja a legfontosabbnak, míg 1 fő szerint ez a legkevésbé fontos szempont. Ezzel szemben az árat 37 fő gondolja a legfontosabb szempontnak, míg 5 fő tartja a legelhanyagolhatóbb kérdésnek. A köztes válaszok megközelítőleg azonos eredményekkel zárultak. Ezek alapján – még ha szűk értékekkel is -, de igazoltnak látom a hipotézisemet. Árnyalja a képet, hogy az eredmények eléggé hibahatár közeli, egy megismételt kutatás segítené tisztázni a képet.

A végzettséggel összehasonlítva a válaszokat azt a feltevést tettem, hogy a diplomával nem rendelkezőknél a fontosság elmozdul az ár irányába. A válaszadók közül 23 főnek nincs felsőfokú végzettsége. A kitöltések alapján 8 fő gondolta úgy, hogy az ár a legfontosabb tényező, míg 13 fő a kereskedő megbízhatóságát jelölte meg első helyen. Ebből következik, hogy a hipotézisem téves feltevésen alapult. Látszik, hogy az ár ebben a rétegben fajsúlyosabb tényezőként van jelen, de itt is a kereskedői megbízhatóság a domináns szempont.

4.1.4 A negyedik hipotézis vizsgálata

A negyedik hipotézisem az Ügyfélkapu használatával van összefüggésben. Predikcióm szerint nemi különbség meghatározható az Ügyfélkapus ügyintézésben. A nők életük során több alkalommal használták az Ügyfélkapu rendszert elektronikus ügyintézésre, mint férfi társaik. Úgy gondolom ez valahol arra utal, hogy a nők alkalmazkodóbbak az új dolgokkal kapcsolatban, mint a férfiak. Az elemzéshez a kilencedik kérdésre adott válaszokat használtam fel a nemre vonatkozó kérdéssel összefűzve. Mivel eltérő számú férfi és nő töltötte ki a kérdőívet, itt is százalékolnom kellett a mennyiségeket, hogy jobban összemérhetővé tegyem őket. Az adatokból az következik, hogy hiába töltötte ki több férfi a kérdőívet, az összehasonlításból az derült ki, hogy – ha nem is sokkal, de – többen és többet használják az Ügyfélkapu szolgáltatásait, mint nőtársaik. Az eredményből kiolvasható, hogy a hipotézisem tévesnek bizonyult. A statisztikai elemzés is ezt támasztotta alá, nincs összefüggés a változók között.

4.2 Következtetések

Úgy gondolom ez a kutatás viszonylagosan egyedinek mondható a tématerületen. A szakirodalmi gyűjtés közben nem találtam olyan korábbi kutatást, amely Magyarország és a magyar állampolgárok szempontjait és véleményét helyezte volna fókuszba, és ez alapján alakított volna ki képet a digitális állam és a digitális gazdaság témakörben. A kutatásomnak az volt a célja, hogy a válaszok által megismerhessük, hogy egy átlagos magyar állampolgár hogyan viszonyul a digitális újításokhoz, és a viszonylag újonnan bevezetett rendszerekhez. A megadott válaszokból arra következtetek, hogy bár a kutatás nem reprezentatív céllal volt tervezve, elképzelhető, hogy csak egy szűkebb kört sikerült megszólítanom a kérdőívvel, ami azért torzíthatja az adatokat. A szűkebb kört igazolja, hogy a válaszadók java része diplomás, stabil munkahellyel rendelkező állampolgár, akiknek a kitöltések alapján bizonyos preferenciáik is hasonlóak.

Az e-kormányzati kérdésekkel és válaszokkal kapcsolatban elmondható, hogy az mindenképpen pozitív, hogy az összes kitöltő rendelkezik Ügyfélkapu hozzáféréssel, és a kitöltők 100%-a használta is már korábban a rendszert legalább 1 alkalommal elektronikus ügyintézés céljából. Az ügyintézési módszer preferencia is az elektronikus felület felé van eltolódva, bár ez javarészt betudható a koronavírus járvány társadalmat átszocializáló hatásának. Az 18 Ügyfélkapus funkcióból mindegyik ügycsoportban legalább egyszer történt valamilyen ügyintézés a válaszok alapján. Az ügytípusoknál tetten érhető, hogy vannak

kiemelten kezelt és kommunikációban is propagált ügyintézők, például az okmányokkal, adózással, vagy egészségügyi szolgáltatásokkal kapcsolatban. Az Ügyfélkapu szolgáltatásait a válaszadók nagy része megbízhatónak tartja, és ugyanekkora arányban elégedettek is vele. Az igazsághoz hozzátartozik, hogy a válaszadóknak nincs összehasonlítása alapjuk hasonló rendszerekkel, így szubjektív véleményük tükröződik a válaszokon a szerzett benyomásaik alapján. Azt szerencsésnek tartom, hogy a kitöltések alapján az állampolgárok jelentős része támogatná a digitalizáció további fejlesztését, és a Nemzeti Digitális Állampolgársági Program fejlődését. Ezekből a válaszokból az következtethető ki, hogy a társadalomban van igény az elektronikus megoldások bevezetésére és használatára.

Az e-gazdaság témakör válaszaiból kiderül, hogy a kitöltők 100%-a vásárolt már online terméket vagy szolgáltatást, és előnyben részesítik a bankkártyás fizetést. Az okostelefonok elterjedésével a legtöbben már a telefonjuk NFC technológiájával fizetnek a boltokban. Ez sokkal egyszerűbbé teszi a fizetési folyamatot, miközben a biztonsági feltételek sem sérülnek a biometrikus azonosítás miatt. Az online vásárlásoknál az ár és a kereskedő megbízhatósága a két legfontosabb tényező, de utóbbi azért minden társadalmi rétegnél elsőbbséget élvez. Azt feltételezem, hogy a magyarok kellően tudatosak az online térben – esetleg kellően bizonytalanok – és így talán kevésbé lesznek csalás áldozatai a közeljövőben. A digitális gazdaságban használt megoldásokkal a legtöbb kitöltő tisztában van, és igen jó hányaduknak a munkahelye is alkalmazza ezeket. Arra következtetek, hogy a vállalatok és a KKV szektor is egyre jobban digitalizálódik, és egyre több vállalkozás fogja bevezetni a digitális megoldások egy részét vagy egészét a munkavégzés megkönnyítése, a határfok növelés, és a profitmaximalizálás miatt. Az is látszódik, hogy a válaszadóknak szimpatikus, ha a digitális megoldásokat környezetvédelmi célokkal kötjük össze. Napjaink egyik legjelentősebb kérdése a globális felmelegedés, ezért a társadalom számára is szimpatikusnak tűnhet, ha egy fejlesztés tekintettel van a zöld követelményekre, és elő is segíti azok megvalósulását.

Az utolsó kérdésben a várakozásokhoz képest elég sokan jeleztek vissza arról, hogy milyen további digitális megoldást látnának szívesen a két említett szektorban. Úgy gondolom, hogy akár széles társadalmi konzultáció is indulhatna arról, hogy milyen fejlesztéseket látnának szívesen az állampolgárok. Fontos, hogy egy ilyen rendszer fejlesztésénél a felhasználói akarat érvényesüljön, mert ha egy nem felhasználóbarát és bonyolult rendszert alkotnak meg, akkor nem lesz meg a társadalmi akarat annak használatára. Észtország mintájára ügyféloldalról kell megközelíteni a kérdést, ezért gondolom, hogy be kellene vonni az állampolgárokat a

döntéshozatalba. Összességében úgy vélem a kutatási eredményeim a 2.7 fejezetben taglalt más kutatások eredményeivel egybevág.

4.3 További kutatási lehetőségek

A kutatási kérdőívet úgy alakítottam ki, hogy későbbi felhasználásra és akár a kutatás továbbfejlesztésére is alkalmas legyen. Alapvetően úgy gondolom, hogy ez a kérdőív minden változtatás nélkül bizonyos idő elteltével újra kitölthető lesz – persze a legjobb eset az lenne, ha ugyanaz a csoport töltené ki, de ez az anonimitás megőrzése mellett nem megoldható -, mivel a megadott válaszokban az idő múlása mellett mérhető lenne az emberek hozzáállásának változása az elektronikus megoldásokhoz. A predikcióm, hogy az idő előrehaladtával sokkal többen fogják az Ügyfélkapu bizonyos ügycsoportjait használni, és csökkenni fog azok száma, akik nem ismerik az ügýtípusokat. A jövőben az Ügyfélkapuval kapcsolatos megbízhatósági és elégedettségi indexek is változhatnak a jövő eseményei és fejlesztései kapcsán. Azt is el tudom képzelni, hogy addigra új funkciókat vezetnek be, akár a jelen kutatás visszajelzéseire alapozva. Az azonosításra alkalmas telefonos applikáció bevezetése a nem túl távoli jövőben várható.

Egy másik kutatási lehetőség, a digitális gazdasági rendszerek mélyebb elemzése, és specifikusabb eszközök használatának vizsgálata. Ehhez a kutatás célcsoportját is meg kellene változtatni, mivel a speciálisan kialakított szoftverek és eszközök a laikusok számára ismeretlenek, lehetne a témában egy célzottabb kutatást végezni.

További kutatási fejlesztési lehetőség lehetne a jelenlegi kutatásban csak érintőlegesen vett EESZT rendszer beemelése a kérdőívbe. Az egészségügyi rendszerben elindult egységes platform hatással van a teljes egészségügy működésére, mely a laikusok számára is értelmezhető, az utca embere is találkozik a felhőbe felküldött recepttel.

5 ÖSSZEFOGLALÁS

Dolgozatom összefoglalásaként elmondható, hogy jelen diplomamunkával áttekintő képet kívántam adni az e-kormányzat és e-gazdaság alapfogalmairól, működéséről releváns szakirodalmi anyagok kutatásával, áttekintésével és bemutatásával. Igyekeztem olyan szakirodalmi cikkeket és más kutatásokat gyűjteni, melyek kellő alapot szolgáltatnak a saját kutatásom megértéséhez. Igyekeztem olyan korábbi tanulmányokat felkutatni, melyeket az eredményeimmel összehasonlítva egyezőséget vagy különbözőséget tudok felállítani.

A kutatási kérdőívben igyekeztem az átlag állampolgárt megszólítani. A kutatásomnak nem volt célja, hogy bonyolult szakkifejezésekkel, a témában jártas szakértők válaszait elemezze ki, mivel alapvetően úgy gondolom, hogy a teljes elektronikus működést az állampolgárok igényeire kell szabni, így a kutatásoknak is őket kell céloznia. A válaszokból következtethető, hogy az emberek értékelik az életüket megkönnyítő digitális megoldásokat, és elvárják Magyarország Kormányának proaktív közbenjárását.

A kutatáshoz kapcsolódó hipotézisem nagy része helytállónak bizonyult, azonban voltak olyan feltevéseim, melyek tévedésnek bizonyultak. Ez is jelzi, hogy a való világban nem feltétlenül úgy történnek a dolgok ahogy azt egy íróasztal mellől kigondolják, szükség van a társadalmi működéseket érintő kutatásokra, amely empirikus bizonyítékokat szolgáltat a tématerületekkel kapcsolatban.

A kutatást alapvetően sikeresnek gondolom, bár volt egy-két gyermekbetegsége. Úgy vélem, hogy a kutatás továbbfejlesztése és a kutatási célok bővítése komoly potenciálokat tartogat magában. Azt gondolom, hogy a témám alapvetően egy fejlődő, innovatív terület, mely nagyban meg fogja határozni a jövő Magyarországnak működését. 2024-hez viszonyítva az emberiség történelmének utolsó századát az exponenciális fejlődés határozta meg az élet sok területén. A számítógép feltalálása és az internet megalkotása óta pedig a digitalizáció vált a legfontosabb fejlesztési területté az emberiség életében. Ez a folyamat a következő években is meghatározhatja a kutatási témákat, és domináns terület lehet a jövő oktatásában is.

6 IRODALOMJEGYZÉK

Abdullah A. – Thomas B. – Murphy L. (2018): An Investigation of the Benefits and Barriers of e-business adoption activities in Yemeni SMEs. *Strategic Change*, Vol. 27 No. 3. DOI: [10.1002/jsc.2195](https://doi.org/10.1002/jsc.2195)

Alassaf P. – Szalay Zs. G. (2022): The impact of 'Compulsory' Shifting to Use e-Services during COVID-19 Pandemic Restrictions Period on e-Services Users' Future Attitude and Intention „Case Study of Central European Countries/Visegrád Group (V4)”. *Sustainability*, Vol. 14 Issue 16. DOI: [10.3390/su14169935](https://doi.org/10.3390/su14169935)

Alshehri M. – Drew S. (2010): Implementation of e-Government: Advantages and Challenges. *International Journal of Electronic Business*, 9(3):255-270. DOI: [10.1504/IJEB.2011.042545](https://doi.org/10.1504/IJEB.2011.042545)

Ambrus R. A. – Széles Zs. (2017): Az elektronikus adóügyintézés fejlesztése és gyakorlata. *Pénzügyi Szemle*, 62 (4) pp 462-475. ISSN 2064-8278

Anthes G. (2015): Estonia: a model for e-government. *Communications of the ACM*, Vol. 58 Issue 6 pp 18-20. DOI: [10.1145/2754951](https://doi.org/10.1145/2754951)

Aranyossy M. (2018): Citizen adoption of e-government services – Evidence from Hungary. *31st Bled eConference: Digital Transformation: Meeting the Challenges, BLED 2018*, Conference Paper pp 27-46. DOI: [10.18690/978-961-286-170-4.3](https://doi.org/10.18690/978-961-286-170-4.3)

Aranyossy M. (2022): User adoption and value of e-government services (Citizen-centric empirical study from Hungary). *Acta Oeconomica*, Vol. 72 Issue 4 pp 477-497. DOI: [10.1556/032.2022.00032](https://doi.org/10.1556/032.2022.00032)

Czékmann Zs. (2018): eKormányzat Magyarországon – egy negyed évszázad jogalkotási eredményei. *[közread. a Miskolci Egyetem Állam- és Jogtudományi Kar]*. ISBN 978-963-358-220-6

Czékmann Zs. – Cseh-Zelina G. (2023): Hungarian regulation of e-Government in the light of EU legislation. *Balkan Social Science Review*, Vol. 22 Issue 22 pp 29-48. DOI: [10.46763/BSSR232222029c](https://doi.org/10.46763/BSSR232222029c)

Daniel M. (2021): Essential pillars of e-government for developing countries. *Electronic Journal of Informatics*, Vol 4. ISSN 2706-8579

Európai Bizottság DESI felmérés (2022): A digitális gazdaság és társadalom fejlettségét mérő mutató (DESI) 2022 – Magyarország

- Goede M. (2019): E-Estonia: The e-government cases of Estonia, Singapore, and Curacao. *Archives of Business Research*, Vol. 7 No. 2. DOI: [10.14738/abr.72.6174](https://doi.org/10.14738/abr.72.6174).
- Kolachalam S. (2004): An Overview of E-Government. *Economia Aziendale Online*, No. 1/2004. DOI: [10.13132/2038-5498/2004.1.1-12b](https://doi.org/10.13132/2038-5498/2004.1.1-12b)
- Krishnan S. – Thompson S.H.T. (2011): E-Government, E-Business, And National Environmental Performance. *AISel PACIS*. ISBN 978-1-86435-644-1
- Krupcala K. (2021): Developing e-business competencies among business students – research and opportunities. *Procedia Computer Science*, Vol. 192 4711-4720. DOI: [10.1016/j.procs.2021.09.249](https://doi.org/10.1016/j.procs.2021.09.249)
- Markos-Kujbus É. – Gáti M. (2019): A közösségi média mint online stratégiai eszköz. *Magyar Marketing Szövetség Marketing Oktatók Klubja 18. Országos Konferencia*, 2012 augusztus 30-31. Miskolc, Magyarország
- Melao N. (2009): E-business processes and e-Business Process Modelling: a state-of-the-art overview. *International Journal of Services Technology and Management*, Vol. 11 No. 3. DOI: [10.1504/IJSTM.2009.024094](https://doi.org/10.1504/IJSTM.2009.024094)
- Molnár B. (2006): A magyarországi kis- és középvárosok globalizációs típusai. *Tér és Társadalom*, XX. évf. 2006/4 pp 67-83. DOI: [10.17649/TET.20.4.1078](https://doi.org/10.17649/TET.20.4.1078)
- Nemeslaki A. (2007): E-business Diffusion in Hungarian SMEs: Challenges and Opportunities. *Theory, Methodology, Practice*, Vol. 4 pp 53-60. ISSN 2415-9883
- Nemeslaki A. – Urbán Zs. – Trestyén A. (2008): Alapvető e-business-modellek működése és magyarországi elterjedtségük. *Vezetéstudomány*, XXXIX. évf. 2008/12 pp 4-15 DOI: [10.14267/VEZTUD.2008.12.01](https://doi.org/10.14267/VEZTUD.2008.12.01)
- Pándi E. (2007): Az elektronikus kormányzás gyakorlata Magyarországon. *Bolyai Szemle*. ISSN 1416-1443
- Pérez-Castro M. Á. - Mohamed-Maslouhi M. - Montero-Alonso M. Á. (2021): The digital divide and its impact on the development of Mediterranean countries. *Technol. Soc.*, Vol 64. DOI: [10.1016/j.techsoc.2020.101452](https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101452)
- Sarav S. – Kerikmae T. – Kasper Á. (2016): Az e-polgárság mint a virtuális migráció eszköze Észtországban. *Információs Társadalom*. XVI. évf. 2016/2 pp 8-31. DOI: [10.22503/inftars.XVI.2016.2.1](https://doi.org/10.22503/inftars.XVI.2016.2.1)

Setyowati W. – Widayanti R. – Supriyanti D. (2021): Implementation of E-Business Information System in Indonesia: Prospects and Challenges. *International Journal of Cyber and IT Service Management*, Vol. 1 No. 2. DOI: [10.34306/ijcitsm.v1i2.49](https://doi.org/10.34306/ijcitsm.v1i2.49)

Siau K. – Long Y. (2005): Synthesizing E-Government stage models: A meta-synthesis based on metaethnography approach. *Journal of Industrial Management & Data Systems*, 105(4) pp 443–458. DOI: [10.1108/02635570510592352](https://doi.org/10.1108/02635570510592352)

Soós G. (2020): Az élelmiszer-fogyasztói szokások változása a COVID-19 vírus megjelenéséhez kapcsolódóan Magyarországon. *Marketing & Menedzsment*, 54(3) pp 15-27. DOI: [10.15170/MM.2020.54.03.02](https://doi.org/10.15170/MM.2020.54.03.02)

7 ÁBRÁK ÉS TÁBLÁZATOK JEGYZÉKE

7.1 Ábrák jegyzéke

1. ábra: Az e-kormányzati rendszer kialakulásának öt szakasza.....	6. oldal
2. ábra: A HBONE+, az első magyarországi kormányzati gerinchálózat sémarajza.....	10. oldal
3. ábra: Az Ügyfélkapu belépési felülete	11. oldal
4. ábra: Emberi hiba okozta kibertámadások aránya.....	13. oldal
5. ábra: A magyarországi digitális állam fejlesztésének PEST analízise	13. oldal
6. ábra: Az e-gazdasági rendszer alkotóelemei	16. oldal
7. ábra: A NAV ügyfélportál online alkalmazásai	18. oldal
8. ábra: A magyarországi digitális gazdaság fejlesztésének PEST analízise	20. oldal
9. ábra: Új Google Űrlap képernyő	25. oldal
10. ábra: A válaszadók nemi megoszlása (n=110).....	27. oldal
11. ábra: A válaszadók megoszlása életkor szerint (n=110)	28. oldal
12. ábra: A válaszadók megoszlása végzettség szerint (n=110)	29. oldal
13. ábra: A válaszadók megoszlása beosztásuk szerint (n=110).....	30. oldal
14. ábra: Ügyfélkapu használat a válaszadók körében (n=110).....	34. oldal
15. ábra: A kitöltők Ügyfélkapuval kapcsolatos elégedettségének alakulása (n=110) ..	35. oldal
16. ábra: Az Ügyfélkapu megbízhatóságának alakulása (n=110)	36. oldal
17. ábra: Az Ügyfélkapu adatvédelmi megfelelése (n=110).....	37. oldal
18. ábra: A válaszadók online vásárlási preferenciái (n=110)	39. oldal
19. ábra: A válaszadók bankkártya adatvédelmi felmérése (n=110)	41. oldal
20. ábra: Papíralapú pénzügyi dokumentumok fontossága (n=110)	43. oldal
21. ábra: A negyedik hipotézis Khí-négyzet próbája	45. oldal
22. ábra: Nemi összefüggés sikertelen vizsgálata a digitális profilokkal.....	46. oldal
23. ábra: Nemi összefüggés sikertelen vizsgálata a digitális elérhetőséggel	47. oldal

7.2 Táblázatok jegyzéke

1. táblázat: A válaszadók Ügyfélkapu használati szokásai (n=110) 33. oldal
2. táblázat: A válaszadók online vásárlási preferenciái (n=110)..... 39. oldal
3. táblázat: E-gazdasági megoldások ismertsége (n=110) 40. oldal

8 MELLÉKLETEK

8.1 I. számú melléklet – E-gazdaság E-kormányzat kérdőív

A kérdőív előzetes szöveges leírása:

„Kedves Kitöltő!

Janik Bence vagyok, a Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem Vezetés és Szervezés mesterszakos végzős hallgatója. Diplomamunkám, s egyben kutatásom témája az e-kormányzati megoldások, digitális állampolgársági kérdések, valamint a vállalati digitalizációs lehetőségek. Diplomadolgozatom fókuszában az elektronikus megoldások bevezetési lehetőségei hazánkban, illetve az állampolgárok digitális tudatossági, valamint bizalmi szintjének kutatása található.

Kérem segítse kutatásomat egy kitöltéssel, mely kb. 5-8 percet vesz igénybe! A kitöltés anonim, és a válaszokat csak a diplomadolgozatomhoz kapcsolódó kutatásomhoz használom fel.”

1. Az Ön neme
 - Nő
 - Férfi
 - Nem kívánom megadni
2. Az Ön életkora
 - 18 év alatti
 - 18-24 év
 - 25-32 év
 - 33-40 év
 - 41-54 év
 - 55-65 év
 - 66 év feletti
3. Az Ön legmagasabb iskolai végzettsége
 - 8 általános
 - szakképzettség (érettségi nélkül)
 - érettségi

- szakképzettség (érettségivel)
 - egyetemi alapk fokozat (BSc – főiskola)
 - egyetemi mesterfokozat (MSc – egyetem)
 - egyetemi doktori fokozat (PhD)
4. Jelenleg rendelkezik stabil munkahellyel?
- Igen
 - Nem
5. Amennyiben rendelkezik stabil munkahellyel, milyen beosztásban dolgozik?
- Nem rendelkezem stabil munkahellyel
 - Alkalmazott/Egyéni vállalkozó
 - Szakértő
 - Osztályvezető/csoportvezető
 - Középvezető
 - Felsővezető
 - Tulajdonos/Ügyvezető
 - Nem kívánom megadni
6. Rendelkezik Ügyfélkapuval?
- Igen
 - Nem
7. Ügyintézéshez melyik módszert preferálja?
- Személyes jelenléttel
 - Online, hitelesített felületen
8. Az Ügyfélkapu mely funkcióit ismeri/használta már?
- Jelölőnégyzetes válaszadás: ismerem és használtam, csak ismerem de nem használtam, nem ismerem és nem használtam lehetőségekkel
- Család (születés, házasság, halál, gyermekvédelem)
 - Oktatás, kutatás (felvételi, köznevelés, felsőoktatás, nyelvképzés)
 - Egészségügy (egészségbiztosítás, térítés, nyilvántartás, COVID igazolvány)
 - Pénzügy (adózás, illeték, VÁM, befektetések, pályázatok)
 - Juttatás, segély (családtámogatás, szociális támogatás)
 - Nyugdíj (ellátás, folyósítás)
 - Élet Magyarországon (állampolgárság, letelepedés, menekült státusz)
 - Utazás külföldre (információk, vízum)

- Vállalkozás (EV, engedélyek, ügyintézés)
 - Tulajdon (gépjármű, ingatlan, építésügy)
 - Okmányok (kiállítás, megújítás)
 - Közigazgatás, jog (fogyasztóvédelem, bíróság, időpontfoglalás)
 - Mezőgazdaság, környezetvédelem (élelmiszerbiztonság, agrártevékenység)
 - Választás (információ, nemzetiségi ügyintézés, mozgó urna)
 - Közüzemi szolgáltatók (ügyintéзések, számlák)
 - Bíróság (polgári perek, büntető perek, végrehajtás)
 - Önkormányzati ügyintézés (korlátozott településekkel)
9. Eddig megközelítőleg hány alkalommal intézett ügyet Ügyfélkapun keresztül? (egész életen során)
- Egyszer sem
 - 1 alkalommal
 - 2-10 alkalommal
 - 11-50 alkalommal
 - 50-nél több alkalommal
 - Nem kívánom megadni
10. Egy 1-től 10-ig terjedő skálán mennyire elégedett az ügyfélkapu szolgáltatásaival?
1 = egyáltalán nem vagyok megelégedve, 10 = Teljesen meg vagyok elégedve
- 1-10
11. Ön mennyire tartja megbízható ügyintézési felületnek az Ügyfélkaput?
1 = egyáltalán nem vagyok megelégedve, 10 = Teljesen meg vagyok elégedve
- 1-10
12. Ön tart attól, hogy az ügyfélkapuban megadott adatait a céltól eltérően felhasználhatják?
- Igen, tartok a helytelen állami felhasználástól
 - Igen, tartok tőle, hogy felhasználják reklámcélú tevékenységhez harmadik felek
 - Igen, tartok tőle egyéb okokból
 - Nem tartok tőle

13. Egy EU-s felmérés alapján (DESI) Magyarország az EU legalsó negyedében helyezkedik el a digitalizációt alapul véve. Ön támogatná, hogy a Magyar Kormány a jövőben nagyobb fókuszot fordítson az ország digitalizációjának a fellendítésére?
- Igen
 - Nem
14. Magyarország Kormánya bejelentette, hogy 2024-től indul a Nemzeti Digitális Állampolgárság Program. Ön lenne önként digitális állampolgár?
- Igen
 - Nem
15. Ön támogatná, hogy az interneten minden profil az adott személy digitális állampolgársági profiljához legyen kötve, ezzel könnyen beazonosíthatóvá téve az online bűnelkövetést? (csalás, zaklatás, tiltott tartalmak)
- Igen
 - Nem
16. Ön vásárolt már bármilyen terméket vagy szolgáltatást interneten keresztül?
- Igen
 - Nem
17. Kérem adja meg, hogy az online vásárlás során a különböző szempontokat mennyire tartja fontosnak! A különböző szempontokat rangsorolja a legkevésbé fontostól (1) a legfontosabbig (4). 1-4
- Ár
 - Kereskedő megbízhatósága
 - Weboldal kinézete
 - Szállítás módja
18. Szokott Ön online bankkártyával fizetni?
- Igen
 - Nem
19. Melyik igaz az Ön fizetési szokásaira?
- Előnyben részesítem a készpénzes fizetést
 - Előnyben részesítem a bankkártyás fizetést

20. Amennyiben rendelkezik stabil munkahellyel, a munkahelye alkalmazza a következő technológiai megoldásokat a hatékonyságának növelésére?

Amennyiben nem rendelkezik stabil munkahellyel, kérem válassza mindegyik opciónál a 'Nem ismerem, nincs információm' opciót!

Jelölőnégyzetes válaszadás: Ismerem és a munkahelyem alkalmazza, Ismerem, de a munkahelyem nem alkalmazza, Nem ismerem, nincs információm lehetőségekkel

- E-számlázás
- Online pénztárgép, bankkártya terminál
- Mesterséges intelligencia (AI) alkalmazása
- Szoftveres vállalatirányítási rendszer (munkatevékenységhez készített specifikus szoftver)
- Elektronikus emberi erőforrás (HR) kezelő rendszer
- Hiteles elektronikus aláírás

21. Tart Ön attól, hogy online bankkártyás fizetéskor illetéktelen kezekbe kerülhetnek a bankkártya adatai?

- Igen, ezért nem fizetek soha bankkártyával online
- Igen, de megbízható oldalakon fenntartás nélkül fizetek
- Igen, de jellemzően így is vásárolok bármely oldalon az aggályaim ellenére
- Nem

22. Ön megadná-e e-mail címét gazdasági szereplőknek, hogy a termékükhöz / szolgáltatásukhoz tartozó blokkot / nyugtát / számlát elektronikusan küldjék meg Önnek?

Ezzel csökkentve a papír kibocsátást.

- Igen
- Igen, bár lennének adatvédelmi aggályaim
- Nem

23. Ön támogatná, hogy Magyarországon az a vállalkozás amely alkalmazza a digitális technológiákat – és ezzel környezetvédelmi célokat valósít meg – adókedvezményben részesülhessen?

Észtország – amely digitalizációban élen jár az Európai Unióban, - adókedvezményeket biztosít a digitális vállalkozásoknak.

- Igen
- Nem

24. Egy 1-től 10-ig terjedő skálán mennyire tartja fontosnak, hogy a pénzügyi dokumentumairól mindenképpen álljon rendelkezésre papír alapú példány?

Pl.: bérpapír, számla, nyugta, kimutatások, könyvelés, adóbevallás

1 = egyáltalán nem vagyok fontos, 10 = Rendkívül fontosnak tartom

- 1-10

25. Kérem adja meg, hogy adóbevallását milyen módon szokta benyújtani!

- Elektronikusan
- Papír alapon

26. Milyen digitális megoldást látna szívesen közigazgatási vagy gazdasági szektorban?

Saját szavas válaszadás

NYILATKOZAT

a diplomadolgozat nyilvános hozzáféréséről és eredetiségéről

A hallgató neve: JANIK BENCE
A Hallgató Neptun kódja: ECA9ES
A dolgozat címe: A digitális állam, a digitális gazdaság kihívásai (e-Government, e-Business)
A megjelenés éve: 2024
A konzulens intézetének neve: Vidékfejlesztés és Fenntartható Gazdaság Intézet
A konzulens tanszékének a neve: Agrárdigitalizációs és Szaktanácsadási Tankszék

Kijelentem, hogy az általam benyújtott diplomadolgozat egyéni, eredeti jellegű, saját szellemi alkotásom. Azon részeket, melyeket más szerzők munkájából vettem át, egyértelműen megjelöltem, és az irodalomjegyzékben szerepeltettem.

Ha a fenti nyilatkozattal valótlan állítottam, tudomásul veszem, hogy a záróvizsga-bizottság a záróvizsgából kizár és a záróvizsgát csak új dolgozat készítése után tehetek.

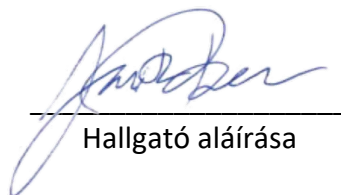
A leadott dolgozat, mely PDF dokumentum, szerkesztését nem, megtekintését és nyomtatását engedélyezem.

Tudomásul veszem, hogy az általam készített dolgozatra, mint szellemi alkotás felhasználására, hasznosítására a Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem mindenkori szellemi tulajdon-kezelési szabályzatában megfogalmazottak érvényesek.

Tudomásul veszem, hogy dolgozatom elektronikus változata feltöltésre kerül a Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem MATER Hallgatói Dolgozatok repozitóriumába. Tudomásul veszem, hogy a megvédett és

- nem titkosított dolgozat a védést követően
- titkosításra engedélyezett dolgozat a benyújtásától számított 5 év eltelté után nyilvánosan elérhető és kereshető lesz az Egyetem MATER Hallgatói Dolgozatok repozitóriumában.

Kelt: Budapest, 2024.04.21



Hallgató aláírása

NYILATKOZAT

Alulírott **Dr. Szalay Zsigmond Gábor, Janik Bence hallgató** (Neptun azonosítója: ECA9ES) konzulenseként nyilatkozom arról, hogy a diplomadolgozatot áttekintettem, a hallgatót az irodalmi források korrekt kezelésének követelményeiről, jogi és etikai szabályairól tájékoztattam.

A diplomadolgozatot a záróvizsgán történő védésre javaslom / nem javaslom¹.

A dolgozat állam- vagy szolgálati titkot tartalmaz: igen nem²

Kelt: Budapest 2024.04.18



Dr. Szalay Zsigmond Gábor

¹ A megfelelő aláhúzendó.

² A megfelelő aláhúzendó.