

Budai Balázs Benjámín

# A DIGITÁLIS KOMPETENCIA ÉS AZ E-KÖZIGAZGATÁSI ÜGYINTÉZÉSI KÉPESSÉG ÖSSZEFÜGGÉSEI NAPJAINK MAGYARORSZÁGÁBAN<sup>1</sup>

*The Correlation Between Digital Competence and E-Government Capability  
in Today's Hungary*

**Dr. habil. Budai Balázs Benjámín** tanszékvezető egyetemi docens, Nemzeti Közszolgálati Egyetem Államtudományi és Nemzetközi Tanulmányok Kar Közszervezési és Infotechnológiai Tanszék, [budai.balazs@uni-nke.hu](mailto:budai.balazs@uni-nke.hu)

*Kutatásaink fókuszában a digitális kompetencia áll. Jelen tanulmányunk egy 2023 tavaszán készített nagymintás, országos, reprezentatív omnibusz felmérés eredményei alapján vizsgálja a közigazgatási ügyintézés és a digitális kompetenciák összefüggését, napjaink Magyarországon.*

*Felmérésünket a DESI Digital Decade 2030 2023-as indikátorának és a 2022-es KSH országos népszámlálásának vonatkozó eredményeivel is összevetettük, így kapva egy árnyaltabb képet. Továbbra is jól látszanak a digitális egyenlőtlenség dimenziói, a digitális kompetenciák összefüggései, valamint a digitális közigazgatási ügyintézési képesség alacsony értékeinek okai is. Igazolódott ismét, hogy a gyakorolt kompetencia kompetenciát, a kompetenciahiány és a gyakorlat hiánya kompetenciahiányt szül.*

**KULCSSZAVAK:**

digitális kompetencia, DESI, inklúzió, digitális egyenlőtlenség, digitális közigazgatási ügyintézés

<sup>1</sup> A TKP2021-NKTA-51 számú projekt az Innovációs és Technológiai Minisztérium által a Nemzeti Kutatási, Fejlesztési és Innovációs Alapból a TKP2021-NKTA támogatási rendszer keretében finanszírozott támogatással valósult meg.

*Digital literacy is the focus of our research. Based on the results of a large-scale, nationwide, representative omnibus survey conducted in the spring of 2023, this study examines the relationship between public administration and digital competencies in Hungary today.*

*Our survey was also compared with the DESI/Digital Decade 2030 2023 indicator and the relevant results of the 2022 national census of the Hungarian Central Statistical Office (KSH), thus providing a more nuanced picture. All dimensions of digital inequality, the correlations between digital competencies, and the reasons for the low scores for digital public administration skills remain clear. Once again, it is confirmed that competency in practice breeds competence, lack of competence, and lack of practice breeds competence deficits.*

**KEYWORDS:**

digital competency, DESI, inclusion, digital inequality, digital public administration

## BEVEZETÉS

Egy szolgáltatás igazi sikerkritériuma, ha azt használják. A használathoz azonban készségek szükségesek, az e-szolgáltatásokhoz pedig e-készségek. Bélanger és Carter<sup>2</sup> vizsgálatai kimutatták, hogy a technikai kompetenciák, valamint az etnikai hovatartozás, a jövedelem, az életkor és az iskolai végzettség meghatározó tényezői az e-kormányzat használatának. Evidenciaként hivatkozunk azt a kutatást, miszerint annak oka, hogy a polgárok nem veszik igénybe az online közszolgáltatásokat, elsősorban a rászorultság, a bizalom és a készségek hiányában keresendők. Ez utóbbi jelentősége arányosan és gyorsan növekszik az életkorral, és egyre nagyobb megosztottságot jelez.<sup>3</sup> Közel egy évtizeddel később Rodriguez-Hevia és munkatársai kiemelték a digitális készségek befolyását mint egyre nagyobb hatást gyakorló tényezőt az e-közigazgatás elfogadásában,<sup>4</sup> majd Simonofski és munkatársai tanulmánya<sup>5</sup> azonosította azokat a tényezőket, amelyek befolyásolják az állampolgárok digitális ügyintézésben vállalt szerepét. A kutatás olyan tényezőket azonosított, mint az életkor, a nem, a foglalkozás, az iskolai végzettség, a digitális írástudás, a kormányzati szint és az egyéb e-szolgáltatások használatának gyakorisága. Ez a felmérés összefüggéseket azonosított az ügyféloldali elvárások, a nem, az életkor, a foglalkozás, az egyéb e-szolgáltatások igénybevételi gyakorisága és a digitális írástudás között, azonban érdekes módon az iskolai végzettségre és a szellemi munkavégzésre semmilyen hatást nem találtak. Ezért fontos a tudásáramlás felgyorsítása a digitális készségek gyakorlati felhasználásának előjelezése érdekében.

<sup>2</sup> BÉLANGER–CARTER 2009.

<sup>3</sup> European Commission 2012.

<sup>4</sup> RODRIGUEZ-HEVIA – NAVÍO-MARCO – RUIZ-GÓMEZ 2020.

<sup>5</sup> SIMONOFSKI et al. 2021.

A Nemzeti Közszerológálati Egyetem már több tanulmányban<sup>6</sup> vizsgálta a digitális felkészültség, a digitális kompetencia-szint szerepét.

A digitális kompetenciák birtoklásának nem csupán az ügyintézési képesség a tétje, hanem – ezen is keresztül – a társadalom polarizálásának dinamikája, tekintettel arra, hogy a digitális egyenlőtlenség polarizálja a társadalmat. A digitalizáció folyamatai szempontjából leszakadók (digitális analfabéták) munkavállalási esélyei jelentősen romlanak a digitális készségeket egyre jobban igénylő munkakörökben.

Korábbi mérések igazolták, hogy egyértelműen definiálhatók olyan csoportok, amelyek a digitális műveltségük vonatkozásában (is) hátrányos helyzetűek. A Covid-19-pandémia tovább rontotta a helyzetüket, a polarizálódás erősödött, ugyanakkor rámutatott arra, hogy egy ilyen helyzetben a gazdasági reziliencia fő pillére a digitális műveltség.

Korábbi felmérések elemzéseiben láttuk, hogy a lakosság közel 8%-a (800 000 ember) többszörösen hátrányos helyzetű: a hátrányos felnőtt lakosság alig 4%-ának a legmagasabb iskolai végzettsége a gimnáziumi érettségi, mintegy 25%-uk nem írt vagy olvasott számottevő mennyiségben az elmúlt két évben, és egészségi állapotuk nem kielégítő. Gazdasági helyzetüket a szegénység, a mélyszegélyesség jellemzi. Emellett szűkebb kapcsolati hálójával rendelkeznek, több mint harmaduk egyedül él, valamint a csoport fele 65 év feletti. A nem internetező e szegmense nem csupán eszköz, hanem igény szintjén is távol van az internet használatától.<sup>7</sup> Ezek a jellemzők egyértelműen versenyképességet csökkentő tényezők. Ugyancsak korlátozott versenyképességűnek tekinthetők az idősek, nyugdíjasok és más inaktívok, az alacsony iskolai végzettségűek és a rurális térségek (kistelepülések, alacsony népsűrűségű területeken) lakosai. Az 50 év feletti korosztályok tartósan „bennragadnak” a digitálisan írástudatlanok táborában, így foglalkoztatási esélyeik – egyéb életkori stb. hátrányaikkal mellett – még ez ok miatt is jelentősen romlanak.<sup>8</sup>

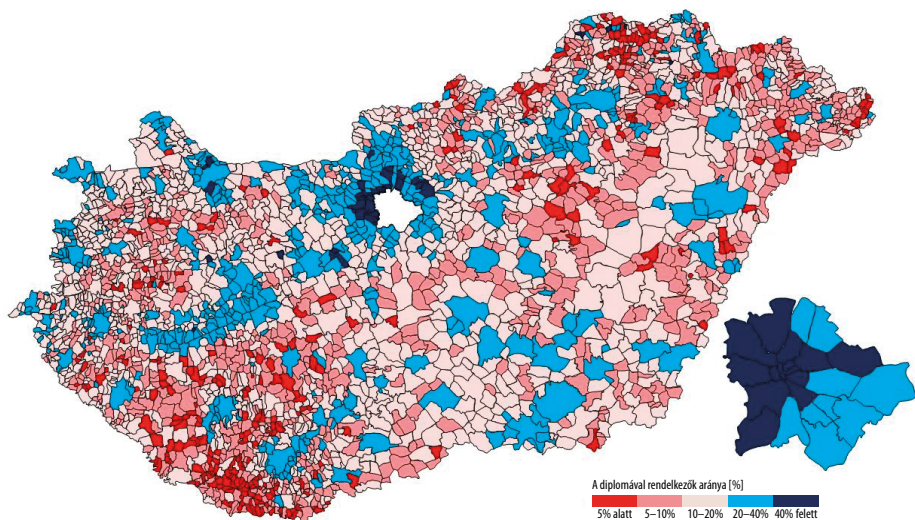
A társadalmi egyenlőtlenségek mintázata rendre újratermelődik, és megegyezik a digitális egyenlőtlenségek mintázatával. Ahogy a GKI 2023-as felmérése is mutatja, a fizetési különbségek és a felsőfokú végzettségűek aránya összefügg. A felsőfokú végzettségűek digitális kompetenciaszintje pedig magasabb, mint az alacsonyabb végzettségűeké (köszönhetően annak is, hogy a diplomaszerezés elképzelhetetlen digitális kompetenciák birtoklása és alkalmazása nélkül).

Ahogy az 1. ábrán is látszik, éles különbség mutatkozik az ország egyes területei között, amelyek migrációs tendenciákat is alakítanak. (Jól látható itt is az a kialakuló konglomerátum, amely a Budapest és vonzáskörzete – Székesfehérvár – Balatoni régió összeolvadását hozza. A tőke és a tudás [nb. tudástőke] ilyen jellegű koncentrációja [és ezzel párhuzamosan az ábrán pirosuló részek elnéptelenedése] óriási közigazgatási kihívásokat keletkeztet, elsősorban a közszolgáltatások megszervezésében. Mondhatnánk azt is, hogy a 21. század második harmadának legnagyobb kihívása ez lesz. De – terjedelmi okok miatt – jelen tanulmányunk ezt csak érinti és jelzi.)

<sup>6</sup> BUDAI–CSUHAI–TÓZSA 2023; BUDAI 2022a; BUDAI 2022b.

<sup>7</sup> MNTFS 2020.

<sup>8</sup> Eurostat 2023.



1. ábra: Diplomával rendelkezők aránya (%)

Forrás: GKI 2023

## FELMÉRÉS

A TKP2021-NKTA-51 sz. támogatási szerződés finanszírozta kutatás omnibusz módszertanú felmérést készített. Az NKE Államkormányzási és innovatív közszolgáltatási témájú kutatásainak „omnibusz” kutatásszervezési modellel megvalósított lakossági adatfelvétele 2023. február 10. és 2023. március 6. között zajlott.

A reprezentatív adatfelvétel során 1000 főt (N) kérdeztünk.

A mintavételi eljárás során hivatalos lakcímnnyilvántartásból (mintavételi keret) véletlen mintavétellel jelöltük ki és kerestük fel a kijelölt címeket és személyeket. Minden mintába kerülő címhez legalább négy további pótcímét biztosítottunk, amelyeknél a felkeresendő személy demográfiai jellemzői azonosak voltak. Kiegészítő pótfelvétel zárta a terepmunkát, amely során összesen 50 kérdőívet kérdeztünk le. A felvétel során többértű minőségbiztosítás is keretezte a munkát, szisztematikus, kvóta szerinti telefonos ellenőrzési eljárási szakaszokkal és az adatfelvétel menetének és beérkező adatainak folyamatos központi online nyomon követésével. Az adatfelvétel által előállt nyers empirikus minta megfelelő kódolás, a módszertani standardoknak megfelelő adattisztítás és néhány esetben inputálás után vált elemezhetővé.

A mintába összesen 138 települést választottunk be, ez magában foglalja Budapest 23 kerületét, a vármegyeszékhelyeket, a megyei jogú városokat, valamint 37 várost és 53 községet. Az ily módon előállt empirikus minta adatbázisa reprezentatív a 18 éven felüli felnőtt magyar lakosságra, nemre, korra, iskolai végzettségre, településtípusra és régióra.

A megkérdezés tablettel támogatottan személyes adatfelvétellel (TAPI), országos lefedettséget biztosító professzionális adatfelvétel hálózat révén 156 pontosan instruált

kérdezőbiztos közreműködésével történt, amelyhez kártya- és listaeszközöket is alkalmaztunk. A támogató eszközök révén a válaszadó könnyebben áttekinthette a skálákat, válaszkategóriákat, a kérdező helyett pedig az eszköz gyorsabban és hibák nélkül kezelte az ugró utasításokat, logikai kapcsolatokat. Ezzel a felvétel kevesebb hibát tartalmazott, és tartani tudta a 40-50 perces reális időt, nem nyúlt el a válaszoló jelentős elfáradásáig, ami az érvényességet erősítette.

Az ily módon előállt minta reprezentatív a 18 éven felüli felnőtt magyar lakosságra nemre, korra, iskolai végzettségre, településtípusra és régióra.

A digitális kompetenciát vizsgáló kérdéseket a DigCompSat<sup>9</sup> nemzetközi digitális kompetenciamérő kérdőívre alapoztuk. Az omnibuszkutatás jellege miatt azonban a kérdéseket szűkítettük 25 kérdésre, a következők szerint:

1. Az ismeret-, képesség-, attitűdtípusból kiválasztottuk, hogy csak a képességgel foglalkozunk (miket tud, miket képes megcsinálni a válaszadó).
2. Mindhárom szintű (alap, közép és haladó) kérdésből került bele item.
3. Mind a 21 aldimenzióból beemeltünk legalább 1 itemet annak Chronbach Alpháját és a válaszmegtagadást is figyelembe véve.
4. Egyértelműsítettük a magyar nyelvű megfogalmazásokat, és lecseréltük „A tudom, hogyan kell” fordulatot „Képes vagyok” jellegűre, hogy elkerüljük azt, hogy a válaszadók az adott képesség helyett annak az ismeretére asszociáljanak.
5. A dimenzióként 1 kérdés mellé beemeltünk további néhány kérdést még, amelyeket fontosnak, érdekesnek tartottunk mérni.
6. Az egyik „plusz” kérdést tartalmilag kis mértékben módosítottuk „Képes vagyok egy állásra jelentkezni digitális platform használatával (például űrlap kitöltése, önéletrajz és fotó feltöltése).” helyett „Képes vagyok közigazgatási ügyet intézni digitális platform használatával (például űrlap kitöltése, dokumentumfeltöltés).” item szerepel.
7. A kérdezési helyzet gördülékenyebbé tétele érdekében változtattunk a kérdések eredeti sorrendjén.

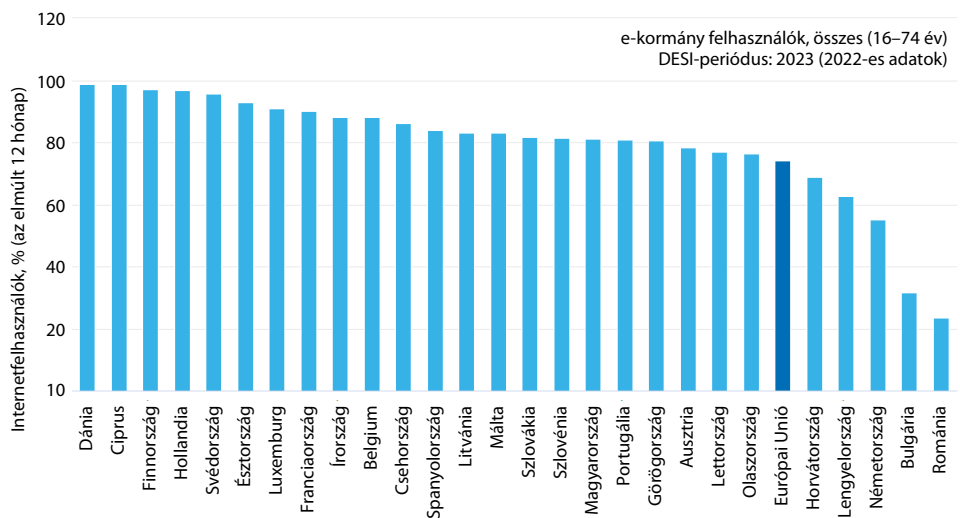
Így kaptuk a 25 elemből álló kérdéssort.

E tanulmányban a „képes vagyok közigazgatási ügyet intézni digitális platform használatával” kérdést vizsgáljuk alaposabban, számos keresztábra segítségével, hogy a használati jellemzők összetevőit árnyaljuk.

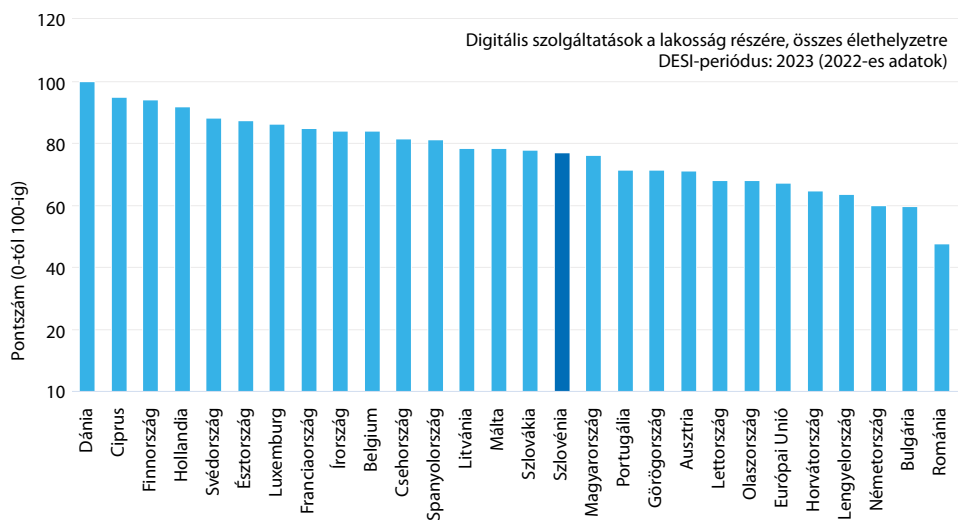
## UNIÓS HELYZETKÉP

Az EU országainak digitális felkészültségét mérő – leginkább hivatkozott, mértékadó – indikátora a DESI (*Digital Society and Economy Index*), majd az ezt váltó *Digital Decade 2030* indikátorcsoport 2023-as országjelentése hangsúlyozza, hogy Magyarország kiaknázatlan

<sup>9</sup> CLIFFORD et al. 2020.



2. ábra: E-közigazgatási felhasználók aránya a 16–74 éves korosztályban, az Európai Unióban  
Forrás: DESI 2023



3. ábra: Az összes élethelyzetre vonatkozó, elérhető szolgáltatások aránya az Európai Unióban  
Forrás: DESI 2023

digitális potenciállal rendelkezik, és fejlődése nem egyenletes és arányos. Az infrastruktúra-fejlesztés tekintetében több esetben az EU-átlag feletti állapotokat ért el (köszönhetően a nagyon nagy kapacitású [VHCN] vezetékes hálózatok, a legalább 1 Gb/s adatátvitelt lehetővé tevő hálózatok és az 5G-infrastruktúra fejlesztésének), azonban a digitális készségek, valamint a köz- és magánszektor (különös tekintettel a versenyszféra) digitalizálása tekintetében lemaradásban van.

Az internetfelhasználó 16–74 éves korosztály 81,02%-a vett már igénybe valamilyen e-közigazgatási szolgáltatást (weboldalon vagy mobilkészüléken keresztül) Magyarországon, ami az EU középmezőnyébe illeszkedő érték, és meghaladja az EU 74%-os átlagát. Ezenkívül az egészségügyi nyilvántartásokhoz való hozzáférés (köszönhetően az EESZT-nek/Egészségablaknak) az a két mutató, amely a közszolgáltatások digitalizálása csomagban EU-átlag feletti értékeket mutat (2. ábra).

Az összes élethelyzetre vonatkozó, elérhető szolgáltatások vonatkozásában Magyarország már az országgrangsor utolsó negyedében helyezkedik el, 67,87%-os eredménnyel, majd' 10 százalékpontos lemaradással az EU átlagától (77,03%). Ugyancsak jelentős (közel 8 százalékpontos) lemaradás látszik az EU átlagától a vállalkozások számára nyújtott digitális közszolgáltatások vonatkozásában, az előre kitöltött digitális űrlapok vonatkozásában (azaz az interoperabilitás fejlesztésében: szolgáltatási vonatkozásban abban, hogy ne kelljen olyan információkat megadni, ami már a hivatal rendelkezésére áll) és a szolgáltatások mobilbarát jellegében (3. ábra).

Jelentős lemaradás (15 százalékpontos) látszik a szolgáltatások felhasználótámogatásában. További nemzetközi e-közigazgatási mutatók fókuszált, regionális 2021-es összehasonlításából kiderült, a versenyképesség szempontjából fontos e-közigazgatás területen némi javulás figyelhető meg, de a releváns mutatók rangsoraiban Magyarország még mindig az utolsó helyeken helyezkedik el. Ez rávilágít arra a fontos gyakorlati kihívásra, hogy a közszolgáltatások digitalizálására fordított jelentős beruházások ellenére Magyarország relatív helyzete nem javult jelentősen, ami többek között abból fakad, hogy nem csak Magyarország fektet be az IKT-ba, mások talán többet vagy jobb hatékonysággal teszik ezt.<sup>10</sup>

Magyarország Kormánya 2022 decemberében fogadta el a *Nemzeti Digitális Állampolgársági Programot*, amely nyílt adatokra, felhőalapú technológiára épülő felhasználóbarát és felhasználó-központú szolgáltatások fejlesztését célozza. (A stratégia először teszi magáévá a *mobile first* elvet, azaz a szolgáltatások elsősorban mobilkészülékre való optimalizálását, mobilapplikációkon keresztül történő nyújtását.) E stratégiai célok megvalósításának hatása még nem érezhető – a fejlesztések indítását 2023-ra ígérték –, de jól látszik, hogy önmagában az infrastruktúra- és szolgáltatásfejlesztés nem elégséges a használati mutatók növeléséhez. A digitális készségek fejlesztése megkerülhetetlen az érdemi növekedéshez (4. ábra).

<sup>10</sup> BOJTOR–BOZSÓ 2021.

	Magyarország			Az EU átlaga	
	DESI 2021	DESI 2022	DESI 2023	DESI 2023	DESI 2030 cél
4a1. E-közigazgatási felhasználók az internethasználók százalékában	NA.	NA.	81% 2022	74% 2022	
4a2. Digitális közszolgáltatások állampolgároknak Pontszám (0-tól 100-ig)	NA.	64 2021	68 2022	77 2022	100
4a3. Digitális közszolgáltatások vállalkozásoknak Pontszám (0-tól 100-ig)	NA.	74 2021	76 2022	84 2022	100
4a4. Kitöltött formanyomtatványok Pontszám (0-tól 100-ig)	NA.	60 2021	60 2022	68 2022	
4a5. A szolgáltatás-tervezés és -nyújtás, valamint a személyes adatok átláthatósága Pontszám (0-tól 100-ig)	NA.	50 2021	57 2022	65 2022	
4a6. Felhasználó-támogatás Pontszám (0-tól 100-ig)	NA.	67 2021	69 2022	84 2022	
4a7. Mobilbarát jelleg Pontszám (0-tól 100-ig)	NA.	84 2021	85 2022	93 2022	
4a7. Hozzáférés az e-egészségügyi adatokhoz Pontszám (0-tól 100-ig)	NA.	NA.	80 2022	72 2022	100

4. ábra: Digital Decade 2023, a digitális közszolgáltatások állapotát jelző indikátorok alakulása Magyarországon és az EU átlagában

Forrás: European Commission 2023

## A DIGITÁLIS KOMPETENCIÁK HELYZETE A KORÁBBI MÉRÉSEKBEN

A KSH 2022-es Népszámlálása<sup>11</sup> (amely először tette alapértelmezetté az online kitöltést) rávilágított, hogy a lakosság 16,4%-a semmilyen digitális tevékenységet nem végez. A KSH ugyanakkor a digitális készségek birtoklásának más kategóriáit állította fel a 6 évnél idősebbek vizsgálatára:

- nem végez digitális tevékenységet;
- alapszintű digitális tevékenységet végez;
- középszintű digitális tevékenységet végez;
- magas szintű digitális tevékenységet végez.

A jártasság szintjének megállapításához digitális tevékenységek végzését vizsgálták. 8 tevékenységcsoport – az internetes olvasás, információszerzéstől a programozásig – végzése arányában sorolták be a megfelelő szinteket.

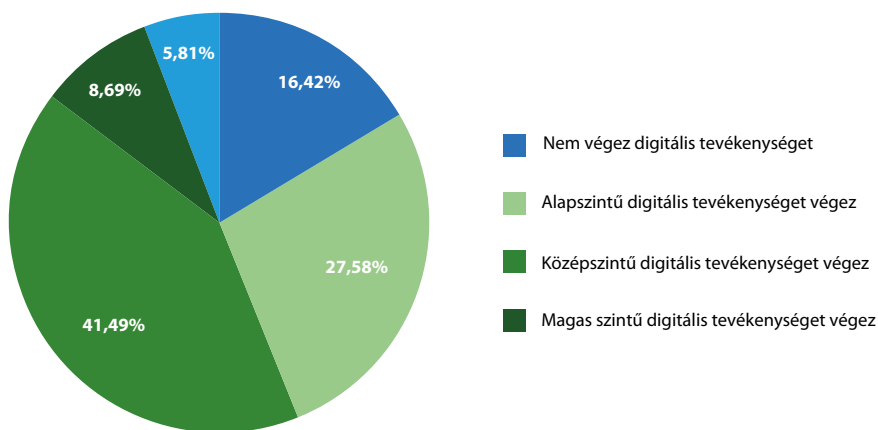
<sup>11</sup> KSH 2022.



A KSH 2022-es népszámlálása szerint a lakosság csupán 8,69%-a végez magas szintű, és 41,49%-a középszintű digitális tevékenységet. E két csoport együtt az érdemi digitális használatot tükrözi, azaz a lakosság közel fele tekinthető digitális állampolgárnak (5. ábra).

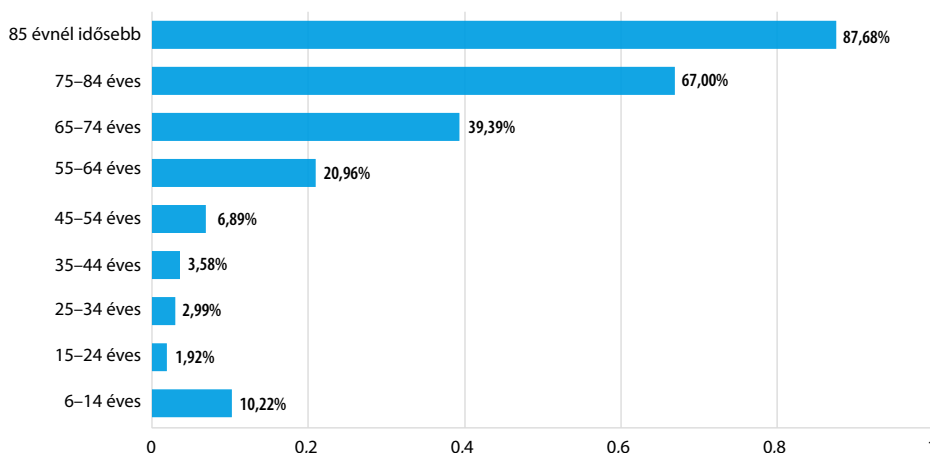
A KSH a korosztályi lejtőt is látványosan kihozta, hiszen a digitális tevékenységet nem végzők aránya egyre magasabb a vizsgált életkori decilisekben, így a 75 év felettek közel kétharmada, a 85 évnél idősebbek majd' 88%-a nem végez semmilyen digitális tevékenységet. 55 év alatt ugyanakkor ezek az értékek szigorúan egyszámjegyűek, a lakosság töredékét érintik (6. ábra).

Az iskolai végzettség tekintetében a 8 osztályt nem végzettek (iskolai lemorzsolódók) esetében a válaszadók közel kétharmada nem végez digitális tevékenységet, míg a 8 osztályt



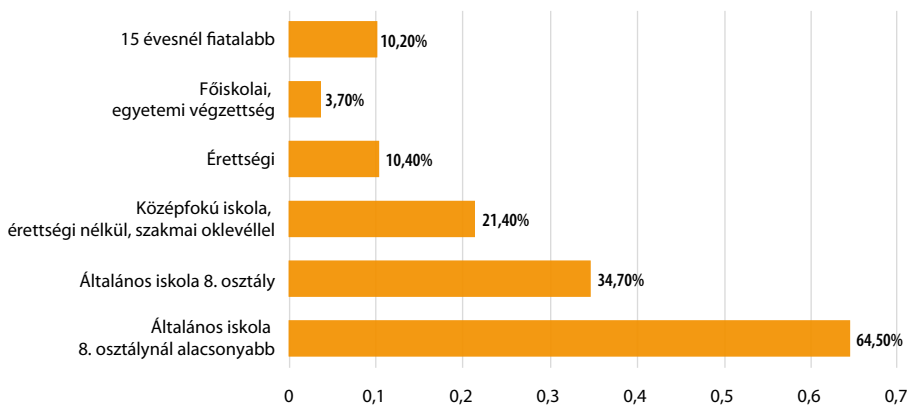
5. ábra: Digitális tevékenység a magyar lakosság körében

Forrás: a KSH 2022 alapján a szerző szerkesztése



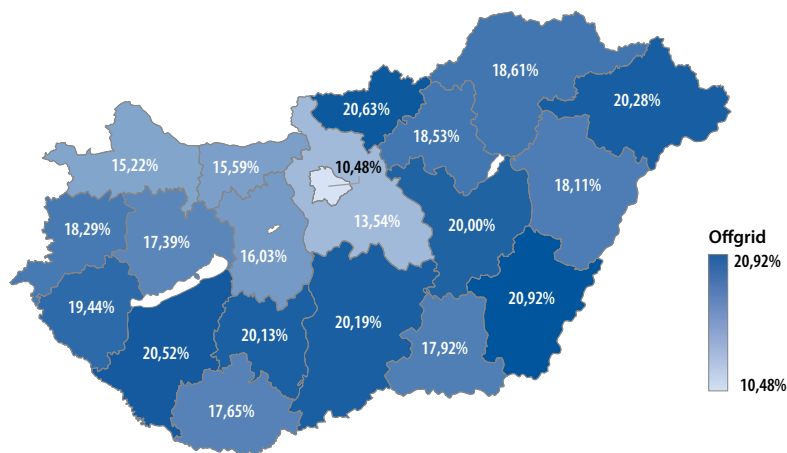
6. ábra: Digitális tevékenységet nem végzők a magyar lakosság körében, korcsoportok szerint

Forrás: a KSH 2022 alapján a szerző szerkesztése



7. ábra: Digitális tevékenységet nem végzők a magyar lakosság körében, legmagasabb iskolai végzettség szerint

Forrás: a KSH 2022 alapján a szerző szerkesztése



8. ábra: Digitális tevékenységet nem végzők aránya a magyar lakosság körében, vármegyénként

Forrás: a KSH 2022 alapján a szerző szerkesztése

végzettek egyharmada válaszolt így. Az iskolai végzettség szintjének növekedésével szorosan korrelál a digitális tevékenység végzése. A diplomával rendelkezők 3,7%-a nem végez csupán digitális tevékenységet (7. ábra).

Földrajzi bontásban látszódnak a szokásos mintázatok. Az országos átlagot a közép-magyarországi régió húzza fel. Budapest nem csupán a digitális tevékenységet nem végzők alacsony számában (10,48%), hanem a magas szintű tevékenységet végzők arányában is toronymagasan vezet. De még Pest vármegye is magasan a többi vármegye teljesítménye felett áll. Megjelentek ugyanakkor azok a települések (például Sénye, Bakonykút, Balatonhenye), ahol a digitális nomádok elkezdtek kompenzálni a digitális analfabéták eredményét, felhúzza ezzel az adott települések átlagát (8. ábra).

## A DIGITÁLIS KOMPETENCIÁK ÉS A DIGITÁLIS KÖZIGAZGATÁSI ÜGYINTÉZÉSI KÉPESSÉG A LEGÚJABB FELMÉRÉSBEN

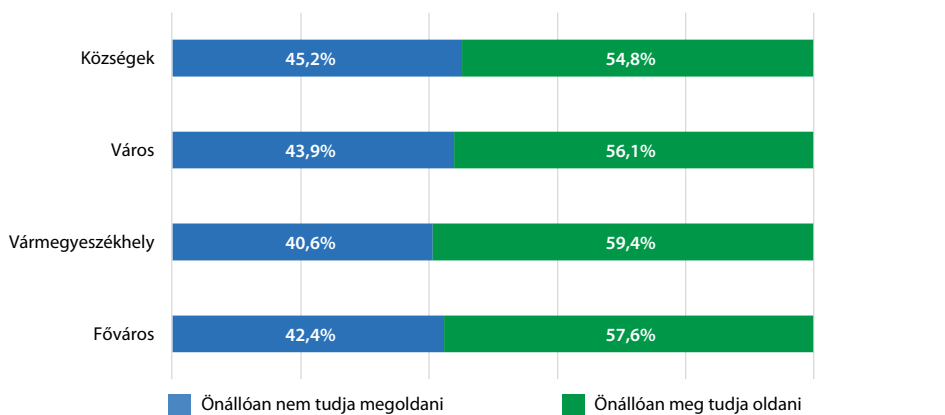
Felmérésünk alátámasztotta a korábbi tendenciákat, miszerint a méret – általában – meghatározza az ügyintézési képességet (minél nagyobb a település, annál jobb az ott élők ügyintézési képessége), azonban Budapest esetében egyre több szélsőséget tapasztalunk, ami rontja az összteljesítményt. Ennek köszönhető, hogy a vármegyeszékhelyeken majdnem 2 százalékponttal magasabb az önálló felhasználók átlagos aránya, mint a fővárosban. Egyértelmű az is, hogy az ügysegédlet indokoltsága a községek számára nem kérdés, hiszen az ott élő lakosság csupán 45,2%-a tud önállóan ügyet intézni a digitális térben (9. ábra).

Látunk továbbá egy kelet–nyugati ellentétet, azaz a keleti régiók lényegesen rosszabbul teljesítenek, mint a nyugati régiók. Ha emellé illesztjük a településtípus bontású eredményeket, akkor ismét előjönnek az Észak-Magyarországi Régió kistelepülései, ahol a kompetencia- (és ezen keresztül az ügyintézési képesség) látványosan kisebb, mint a nyugati településeknél.

Kirajzolódik továbbá az a Főváros – Velencei tó – Balaton(felvidék) – Győr – Sopron-tengely, amely a legfejlettebb településeket adja. E települések népességbővülése is a legintenzívebb. Az itt kialakuló szuperkonglomerátum kezdi koncentrálni az ország digitális tudását (10. ábra).

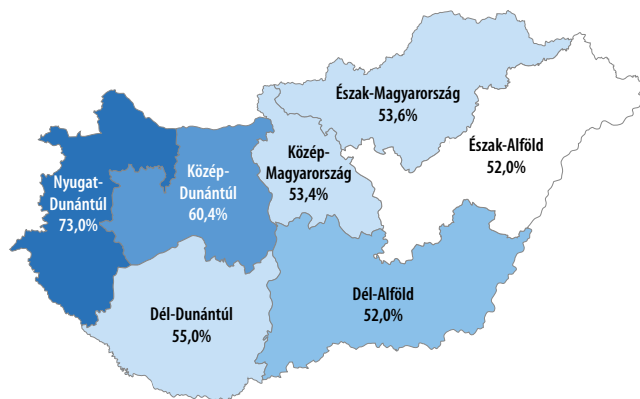
Összességében a válaszadók 43,3%-a nem tudja önállóan megoldani a digitális közigazgatási ügyintézését, saját bevallásuk szerint. Míg a férfiak esetében ez 41,4%-ot jelent, addig a nőknél 45,2%-ot. Azaz a férfiak, ha minimálisan is, de magabiztosabbak, mint a nők e területen (11. ábra).

A munkaügyi státusz és a digitális ügyintézési képesség között szignifikáns összefüggés látszik. A nyugdíjas státusz azt mutatja, hogy 5 nyugdíjasból 4 nem képes önálló digitális ügyintézésre. Ráadásul a nyugdíjas válaszadók 67,5%-a még segítséggel sem képes erre, azaz a minimális ismeretei is hiányoznak. Ugyanez az aktív munkaügyi státusszal



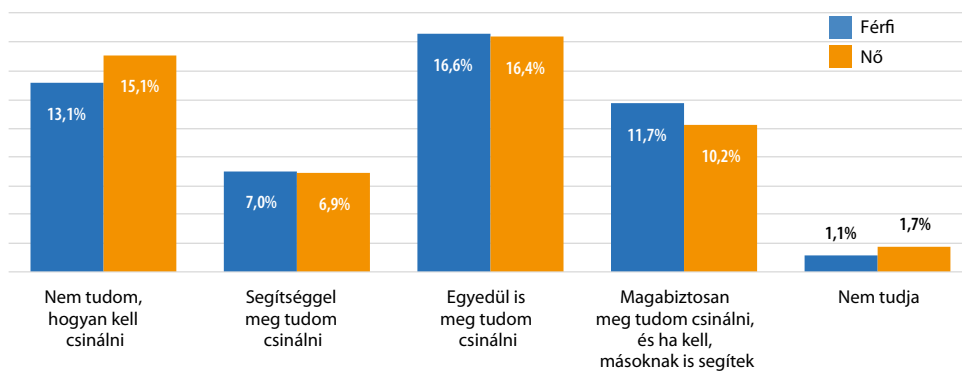
9. ábra: E-közigazgatási ügyintézési képesség a településtípus függvényében

Forrás: a szerző szerkesztése



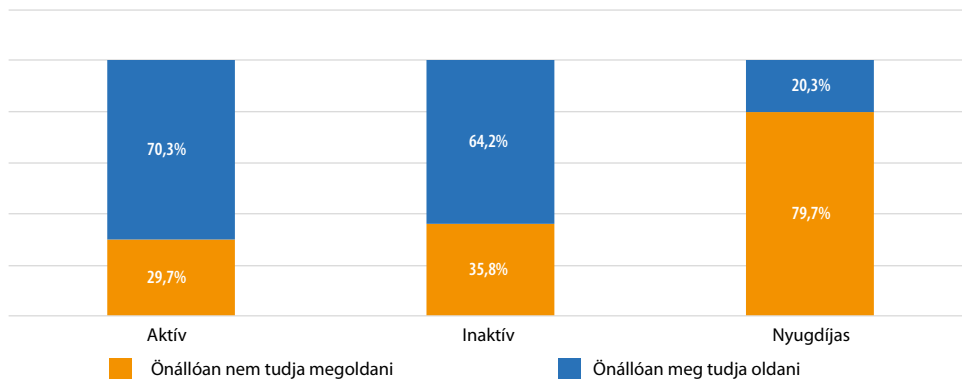
10. ábra: Önálló e-közigazgatási ügyintézési képesség régiók szerint

Forrás: a szerző szerkesztése



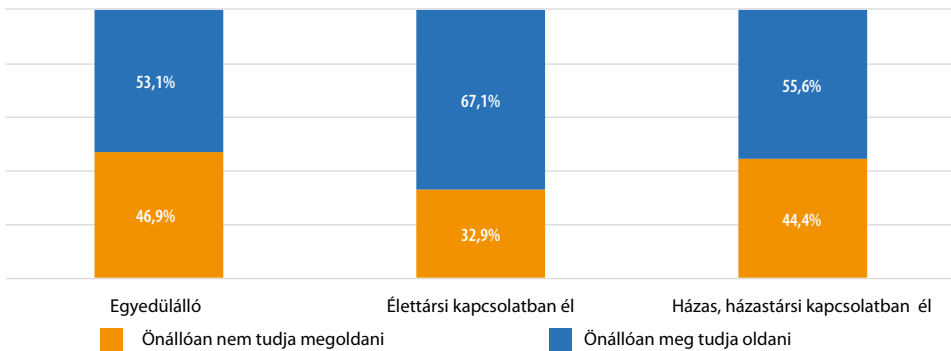
11. ábra: A közigazgatási ügyintézési képesség a nemek arányában

Forrás: a szerző szerkesztése



12. ábra: A közigazgatási ügyintézési képesség munkaügyi státusz szerint

Forrás: a szerző szerkesztése



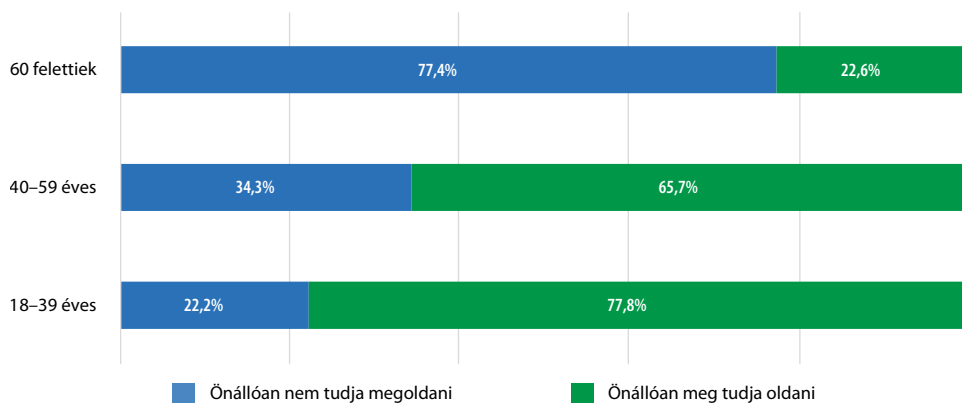
13. ábra: A közigazgatási ügyintézési képesség munkaügyi státusz szerint  
 Forrás: a szerző szerkesztése

rendelkezőknél szinte fordítottan érvényes: 42,6%-uk önállóan, 27,7%-uk pedig akár másoknak is segítve képes önálló ügyintézésre, és csupán közel egyharmaduk nem önálló a kérdésben. E rétegnek is nagyjából a fele az, aki egyáltalán nem képes ügyintézésre, míg a másik fele segítséggel képesnek érzi magát erre. Az inaktív rétegben a segítséggel sem boldoguló válaszadók száma kifejezetten magas: minden negyedik inaktív (24,4%) nem tudja, hogyan kell digitális térben közigazgatási ügyet intézni, és további 11%, aki csak segítséggel képes erre (12. ábra).

Az egyedülállók a legkevésbé önállók a digitális ügyintézési térben. A 46,9%-nyi nem önálló felhasználóból 35,4% az, aki még segítséggel sem boldogul. Érdekes kapcsolat látszódik a kapcsolatban élők felkészültsége tekintetében. Az élettársi kapcsolatban élők rendre jobb eredményt mutatnak, mint a házasságban élők. E mögött – feltételezésünk szerint – az állhat, hogy az élettársi kapcsolat a fiatalabb generációk körében népszerű, és így az életkori hatás érződik a jobb készségszintekben (13. ábra).

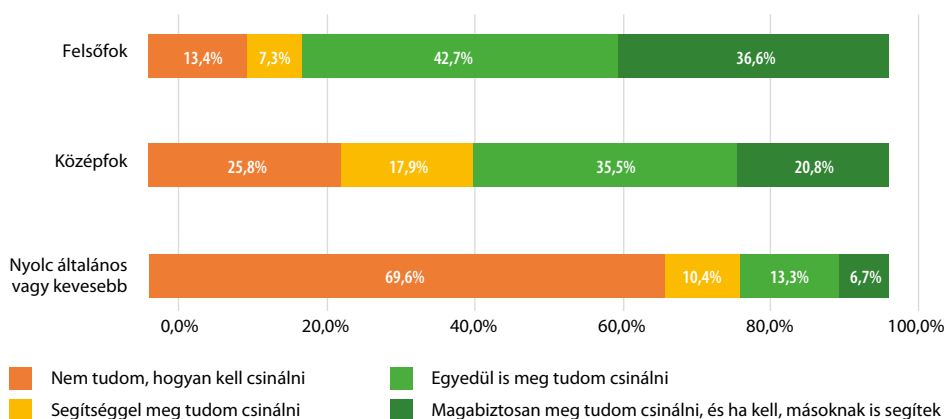
Az életkori vizsgálatnál – a vártaknak megfelelően – kiütökzik az idősebb generáció leszakadása. A 60 év feletti 77,4%-a nem tud a digitális térben önállóan közigazgatási ügyet intézni. 63,7%-uk még segítséggel sem. Míg ugyanez a következő életkori sávban (40–59 évesek) már több mint feleződik, és a segítséggel sem boldogulók aránya már csak negyede az idősebbekének (18,2%). A legfiatalabb korosztályban tovább csökkennek az értékek, és itt már csak minden 10. válaszadó (9,5%) annyira önállótlan, hogy még segítséggel sem tud részt venni az ügyintézésben. Ez az arány közel van az iskolai lemorzsolódás értékéhez, bár ezt az összefüggést nem vizsgáltuk, csak feltételezünk egy sztochasztikus kapcsolatot (14. ábra).

Az előbbi feltételezésünket erősíti, hogy a 8 általános vagy annál kevesebb végzettséggel rendelkezők 80%-a nem képes digitális térben az ügyintézésre. Ez az érték a következő (középfokú) végzettségi fokozatban már feleződik (43,8%), míg a felsőfokú végzettségűeknél tovább feleződik (21%). A szignifikáns összefüggés újabb érv a tanköteles kor kiterjesztésére (15. ábra).



14. ábra: A közigazgatási ügyintézési képesség életkor szerint

Forrás: a szerző szerkesztése

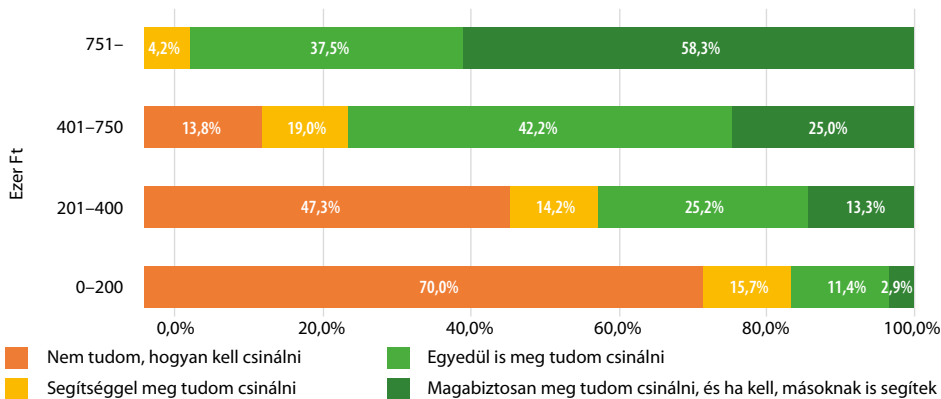


15. ábra: A közigazgatási ügyintézési képesség iskolai végzettség szerint

Forrás: a szerző szerkesztése

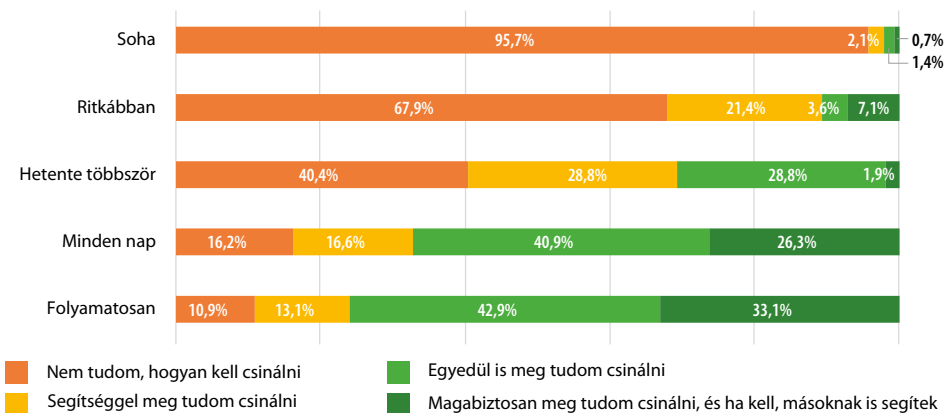
Ugyancsak szignifikáns összefüggést látunk a jövedelmi szintek és a digitális ügyintézési képesség között. Míg a legalacsonyabb jövedelmi sávokban 85% feletti a nem önálló felhasználók aránya, addig a legmagasabb fizetéssel rendelkezőknél 95% feletti az önálló felhasználók aránya, ráadásul itt 0% volt az egyáltalán nem ügyintézésképes válaszolók aránya. A két közbülső jövedelmi sávban pedig egyharmad/kétharmad arányban látunk önálló és nem önálló felhasználókat. Az átbillenési pont a 400 ezer forintos fizetésnél látszik, amely a 2023-as magyar, nettó átlagjövedelem felett van. Míg e jövedelmi szint alatt kétharmaduk nem önálló, addig e szint felett kétharmaduk önálló felhasználónak véli magát (16. ábra).

Az internethasználat gyakorisága ugyancsak szignifikáns összefüggést mutat az e-közigazgatási ügyintézési képességgel. Borítékolható, hogy aki nem használ internetet, az nem is lesz képes e-ügyintézésben részt venni (98,6%). A ritkábban, mint hetente használóknál is ez az arány 88,9%. A legalább heti felhasználóknál 30%, míg a napi felhasználóknál már



16. ábra: A közigazgatási ügyintézési képesség jövedelem szerint

Forrás: a szerző szerkesztése



17. ábra: A közigazgatási ügyintézési képesség az internethasználat függvényében

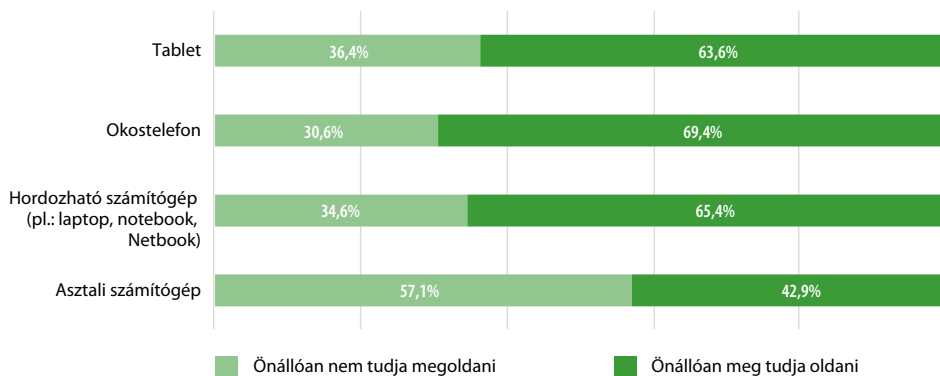
Forrás: a szerző szerkesztése

67,2% az önálló felhasználók aránya. Ugyanakkor a folyamatos felhasználóknál további 10%-kal növekszik e réteg: a legaktívabb felhasználók 76,1%-a képes digitális ügyintézésre a digitális térben (17. ábra).

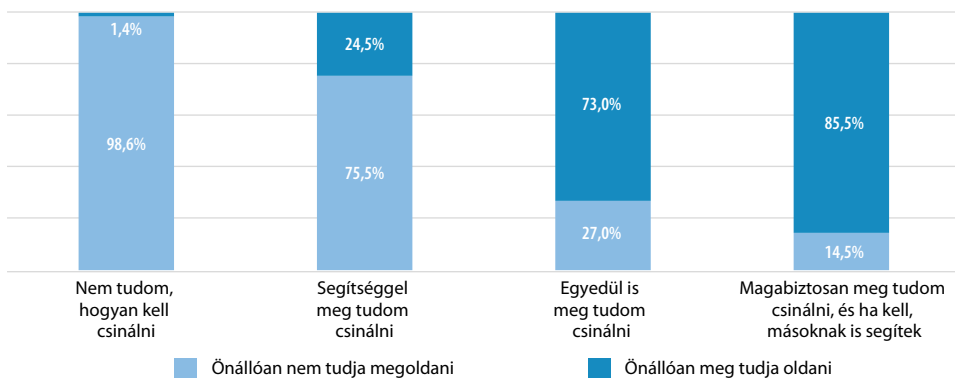
Az internetezés eszköze is meghatározó, mert míg az okostelefont használók 69,5%-a, a lappal és notebook-kal netezők 65,4%-a, a tabletet használók 63,6%-a képes e-ügyintézésre, addig a PC-t használók csupán 42,9%-a képes erre (18. ábra).

A számítógéppel végzett tevékenységek és a digitális ügyintézési képesség között számos szignifikáns összefüggést találunk. Azok, akiknek az e-mail-küldés és -fogadás nehézséget jelent, garantáltan (98,6%-ban) nem tudnak digitális ügyet intézni sem. Míg a magabiztos e-mailezők 85,5%-a digitális ügyintézésben is önállóságot fog mutatni (19. ábra).

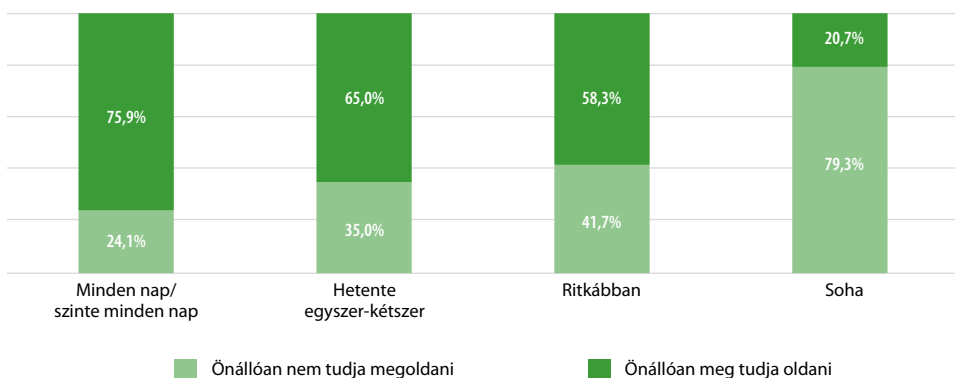
Minél ritkábban használ valaki azonnali, internetes üzenetküldési lehetőséget, annál kisebb eséllyel tud önállóan ügyet intézni. Míg a napi rendszerességű csevegőhasználók 75,9%-a



18. ábra: A közigazgatási ügyintézési képesség az eszközhasználat függvényében  
 Forrás: a szerző szerkesztése



19. ábra: Az e-mailezés és a digitális ügyintézés összefüggése  
 Forrás: a szerző szerkesztése



20. ábra: Az internetes, instant kapcsolattartási lehetőségek és a digitális ügyintézési képesség összefüggése  
 Forrás: a szerző szerkesztése



képes digitális ügyintézésre, addig az illet soha nem használóknak csupán a 20,7%-a. Hasonló arány figyelhető meg a közösségi oldalak (Facebook, Twitter stb.) látogatásának intenzitása vonatkozásában is (72,4% és 34,4%). Nincs ugyanakkor ilyen összefüggés az online tanulási tartalmak fogyasztásának rendszeressége és a digitális ügyintézési képesség között.

A munkavégzés eszközeként használt – internetre kötött – számítógép használatának rendszeressége ugyancsak meghatározza a digitális ügyintézési képességet. A munkához interneteléréssel rendelkező számítógépet használók négyötöde (80,4%) önálló digitális ügyintézésre képes, míg azok, akiknek munkája nem feltételezi az internethasználatot, csak 48,8%-ban tudják megoldani a digitális ügyintézés kihívásait. Hasonló összefüggés látszik az internetes vásárlás, a közüzemi ügyintézés és az e-banki ügyintézés viszonylatában is.

Ahogy vizsgáljuk az egyre bonyolultabb tevékenységeket, úgy kapunk egyre magasabb eredményeket a mindkét területen magabiztos felhasználók között. Azaz minél nehezebb egy digitális tevékenység, és azt minél gyakrabban végzik a felhasználók, annál nagyobb eséllyel lesznek képesek digitális közigazgatási ügyek intézésére (20. ábra).

## KÖVETKEZTETÉSEK

Még mindig komoly lemaradásunk látszik az EU átlagához képest a digitális kompetenciák területén, ami alapvetően meghatározza a digitális ügyintézés képességét. Továbbra is jól kirajzolódik a digitális egyenlőtlenség számos dimenziója (életkori, iskolázottsági, foglalkoztatással összefüggő, családi állapottal összefüggő stb.), amelyeknél halmozódás esetén lefelé húzó környezet alakulhat ki, és ez tovább rontja a felzárkózási esélyeket. A digitális térben elsajátított kompetenciák egymást erősítik, ráadásul a minél bonyolultabb kompetenciák garantálnak más területeken kialakuló kompetenciákat, így például a digitális közigazgatási ügyintézési képességet is.

A digitális ökoszisztémában nem részt vevők hátracsúsznak a munkaerőpiacon, mobilitásuk romlik, általában rosszabb életkörülményeik tovább romlanak.

A CEDEFOP alacsony szintű alapkészségekkel rendelkező felnőttek társadalmi és gazdasági költségével foglalkozó tanulmánya szerint az alacsony szintű készségekkel rendelkezők fejlesztése:

- növeli az egyének foglalkoztathatóságát és jövedelmét, valamint a gazdaság egészének termelékenységét;
- a termelékenység és a gazdaság növekedéséből fakadóan növeli az adókból származó bevételt és csökkenti a közkiadásokat;
- növeli az egészséges életmód felé való elkötelezettséget és a társadalmi szerepvállalást, valamint csökkentené a bűnözést;
- növeli a bizalmat, a társadalmi szerepvállalást és a befogadást;
- képzettebb és hozzáértőbb lakosságot eredményez, ami nyitottabbá válik az újításokra és ösztönözi az innovációt és a technológiai fejlődést.<sup>12</sup>

<sup>12</sup> CEDEFOP 2017.

Ehhez hozzátehetjük még, hogy:

- Minél inkább digitálisan jártas egy felhasználó, annál nagyobb biztonságban van a technológia használata közben.
- A digitalizáció nem önmagában hozza létre vagy javítja a társadalmi befogadást, hanem úgy, hogy megteremti a társadalmi, politikai és gazdasági feltételeket, amelyek javíthatják az esélyegyenlőséget és az emberek helyzetét.
- Számos platform közösségépítő erővel is bír (például tanulóközösségek).
- Végül, de korántsem utolsósorban a digitális jártasság a kulcsa a digitális közszolgáltatások széles körű használatának.

Ezért is szorgalmazzuk, hogy minél nagyobb hangsúlyt fektessen a mindenkori szakpolitika a formális, informális és nem formális informatikaoktatásra iskolarendszerben és azon túl, a digitális facilitációs centrumokra, a közszféra és a versenyszféra önkéntes vállalásainak támogatására (CSR-PSR), a célzott (lehetőség szerint intergenerációs) felzárkóztató programokra, az uniós programokban való intenzív részvételre (például CodeWeek, All Digital, European Solidarity Corps, Digital Skills Accelerator, Digital Skills Map, ySkills Project stb.).<sup>13</sup>

## FELHASZNÁLT IRODALOM

- BÉLANGER, France – CARTER, Lemuria (2009): The Impact of the Digital Divide on E-Government Use. *Communications of the ACM*, 52(4), 132–135. Online: <https://doi.org/10.1145/1498765.1498801>
- BOJTOR András – BOZSÓ Gábor (2021): Comparative Analysis of Evidence-Based Policies in the Era of Digitalisation. *Pro Publico Bono – Public Administration*, 9(1), 158–174. Online: <https://doi.org/10.32575/ppb.2021.1.10>
- BUDAI Balázs (2022a): A digitális készségfejlesztés helye és szerepe a közigazgatási képzésben. In BUDAI Balázs (szerk.): *Digitális készségfejlesztés*. Budapest: Ludovika, 11–33.
- BUDAI, Balázs (2022b): The Growing Role of Digital Literacy. *Pro Publico Bono – Public Administration*, 10(2), 30–59. Online: <https://doi.org/10.32575/ppb.2022.2.2>
- BUDAI, Balázs – CSUHAI, Sándor – TÓZSA, István (2023): Digital Competence Development in Public Administration Higher Education. *Sustainability*, 15(16), 1–15. Online: <https://doi.org/10.3390/su151612462>
- CEDEFOP (2017): Investing in Skills Pays Off: The Economic and Social Cost of Low-Skilled Adults in the EU. Online: <https://doi.org/10.2801/23250>
- CLIFFORD, Ian et al. szerk. (2020): *DigCompSAT. A Self-Reflection Tool for the European Digital Competence Framework for Citizens*. Luxembourg: Publications Office of the European Union. Online: <https://doi.org/10.2760/77437>

<sup>13</sup> [www.ludovika.hu/blogok/kormblog/2023/11/18/digitalis-kompetenciak-allapota-es-hatasa-hazankban/](http://www.ludovika.hu/blogok/kormblog/2023/11/18/digitalis-kompetenciak-allapota-es-hatasa-hazankban/)

- DESI 2023. Online: <https://bit.ly/49GKfXg>
- European Commission (2012): *Digital Agenda for Europe Scoreboard 2012*. Luxembourg: Publications Office of the European Union. Online: <https://doi.org/10.2759/83934>
- European Commission (2023): *2030 Digital Decade – Annex Hungary, Report on the State of the Digital Decade*. Online: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/2023-report-state-digital-decade>
- Eurostat (2023): Digital Economy and Society Statistics – Households and Individuals. Online: <https://bit.ly/4fkCU0D>
- GKI (2023): *A települési jövedelmek közötti különbségek főleg a diplomások eltérő arányára vezethetők vissza*. Online: <https://gki.hu/language/hu/2023/11/28/a-telepulesi-jovedelmek-kozotti-kulonbsegek-foleg-a-diplomasok-eltero-aranyara-vezethetok-vissza/>
- KSH (2022): Népszámlálási adatbázis. Online: <https://nepszamlalas2022.ksh.hu/adatbazis/>
- Magyar Nemzeti Társadalmi Felzárkózási Stratégia 2030* (2020). Online: <https://szocialis-portal.hu/wp-content/uploads/2023/03/MNTFS2030.pdf>
- RODRIGUEZ-HEVIA, Luisa Fernanda – NAVÍO-MARCO, Julio – RUIZ-GÓMEZ, Luis Manuel (2020): Citizens’ Involvement in E-government in the European Union: The Rising Importance of Digital Skills. *Sustainability*, 12(17). Online: <https://doi.org/10.3390/su12176807>
- SIMONOFSKI, Anthony – CLARINVAL, Antoine – VANDEROSE, Benoît – DUMAS, Bruno – SNOECK, Monique (2021): What Influences Citizens’ Expectations Towards Digital Government? An Exploratory Survey. *Digital Policy, Regulation and Governance*, 23(2), 154–172. Online: <https://doi.org/10.1108/DPRG-12-2020-0173>

**Dr. habil. Budai Balázs Benjámín** (1979) igazgatásszervező, biztonságszervező, informatikus-mérnök, jogász, tanszékvezető, egyetemi docens. 2001 óta tanít a mai Nemzeti Közszolgálati Egyetem Államtudományi és Nemzetközi Tanulmányok Karán főállásban, valamint több más felsőoktatási intézményben. 2010–2012 között, valamint 2016–2017-ben a kar oktatási dékánhelyettese, szakvezető, 2011-ben és 2012-ben megbízott tanszékvezető. 2013–2014-ben a Közigazgatási és Igazságügyi Hivatal szakmai vezetője. 2016–2018 között a Belügyminisztérium kutatásvezetője. 2014-től a Szakigazgatási és Önkormányzati Igazgatási Tanszék megbízott tanszékvezetője, majd 2016–2019 között a Szakigazgatási és Szakpolitikai Intézet, 2019-től a Közszerzési és Infotechnológiai Tanszék vezetője. Emellett a közigazgatás-szervező szak szakfelelőse, az általános igazgatási szakirány szakirányfelelőse, a digitális térségfejlesztő szakirányú továbbképzési szak vezetője. 2021–2023-ban – egyetemi munkái mellett – a Lechner Tudásközpont vezető tudásmenedzsere. Tollából számos könyv (egyetemi tankönyv és szakkönyv), könyvrészlet, publikáció látott napvilágot magyar és angol nyelven egyaránt.