

A KÖZSZOLGÁLTATÁSOK A DIGITÁLIS TÁRSADALOMBAN

1. Konferencia: *A DIGITÁLIS TRANSZFORMÁCIÓ ÉS A  
KÖZIGAZGATÁSI SZOLGÁLTATÁSOK*



***A közzolgálat digitális transzformációs  
projektjeinek sikerkritériumai a lakossági  
elvárások tükrében***

Bozsó Gábor

*NKE ITI*

*Társadalomkutatási Program*

2021. május 12.

# Bevezetés

- Digitális transzformációt hajtja a technológia, más üzletágak, állampolgári elvárások
- Az állam is érdekelt be kell szállnia a digitális közszolgáltatások fejlesztésébe  
(számos ok: költséghatékonyság, szolgáltatásminőség, átláthatóság, kényelem, stb. ami sok esetben találkozhat az állampolgári igényekkel)
- Közigazgatás rendszere igen komplex (a működtetői oldalon, ügyféloldal nélkül is)
- Erőforrások végesek (?) (Észt és dán példa...)
- Beavatkozási pontok megtalálása nehéz (nehéz azonosítani)
- A digitális átalakulás fejlesztési projekteken keresztül valósul meg
- Projektek összefüggenek, nem önállóak
- Projektek beavatkozási szintje, célcsoportja eltérő
- Informatikai projektek sikerkritériuma (felhasználók mennyire tudják használni az eredménytermékeiket)
- A projektek hatása (pl. ügyfélteher csökkenés) projekt időhorizontján túl van

## Kutatási kérdések

- Mikor tekinthető egy digitális átállást elősegítő projekt sikeresnek?
  - Mikor zárul egy fejlesztési projekt?
- Ügyfél igények szerepelnek-e/tudnak-e szerepelni sikerkritériumként?
  - Ismertek-e az online szolgáltatások kapcsán meglévő ügyfél igények?
  - (Ügyfél vagy állampolgár? Ügyfelek rétegzettsége?)
  - Melyek a legfőbb ügyfél igények?
  - Legfőbb ügyfél igények és fejlesztési célok korrelációja milyen?
- A felhasználók hogyan érzékelték a fejlesztési projektek célként kitűzött hatásait?
  - Összefüggésvizsgálatok: miért nem teljesültek a hatások, ezeket mi magyarázza?

## Motivációk

- Annak vizsgálata, hogy a fejlesztési projekteken ügyfél igény alapú hatásindikátor lehet-e sikerkritérium és mikor, hogy, ki, mit mér (pl. termékek ügyfél validációja projekt részeként, minőségbiztosításba építve)
- Felmutatni, hogy az ügyfél igényeket tudatosabban vegyék figyelembe a fejlesztéseknél
- Társadalmi hatások és az ezek mögötti folyamatok feltárása

# Háttér irodalom

Digitális transzformáció és kapcsolódó elemei 1

Nemzetközi egyezmények szolgáltatásokra, ide értve a benchmarkok is

Vezetéstudományi kihívás e-gov projektek sikerességéről

- Üzleti projektek és e-gov projektek különbségei
- DeLone, McLean (1992) → Scott, DeLone, Golden (2009) sikermodell
- Hasznos a projekt eredménye, ha a felhasználók hasznosnak gondolják

Fejlesztési célok és ügyféligények összhangba hozása szükséges

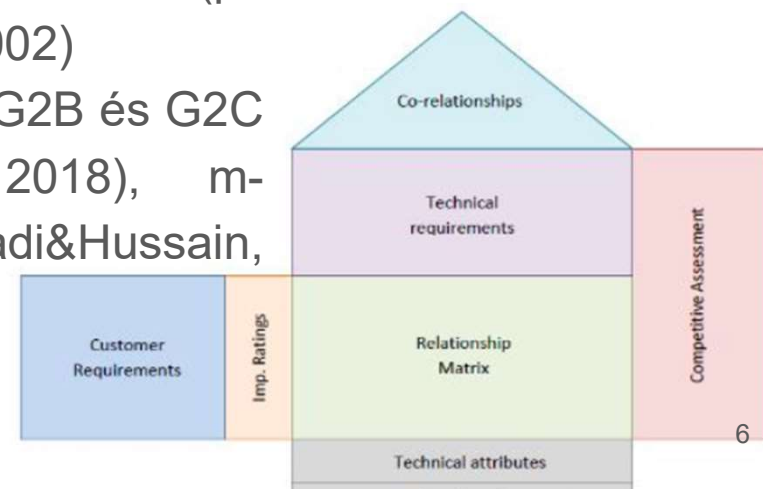
- Modell: QFD, ezt máshol is alkalmazták már sikeresen
- Legfőbb igények és fejlesztési célok áttekinthetően kiolvashatók

# Lépések

1. Ügyfél igények feltérképezése
  2. Fejlesztési célok feltárása
  3. Sikerkritériumok azonosítása
  4. Legfőbb összefüggő tényezők mélyebb vizsgálata (pl. fejlesztések hatása az ügyintézési időre)
  5. Megállapítások tehetők a beavatkozás sikerességére
- } összefüggés vizsgálata

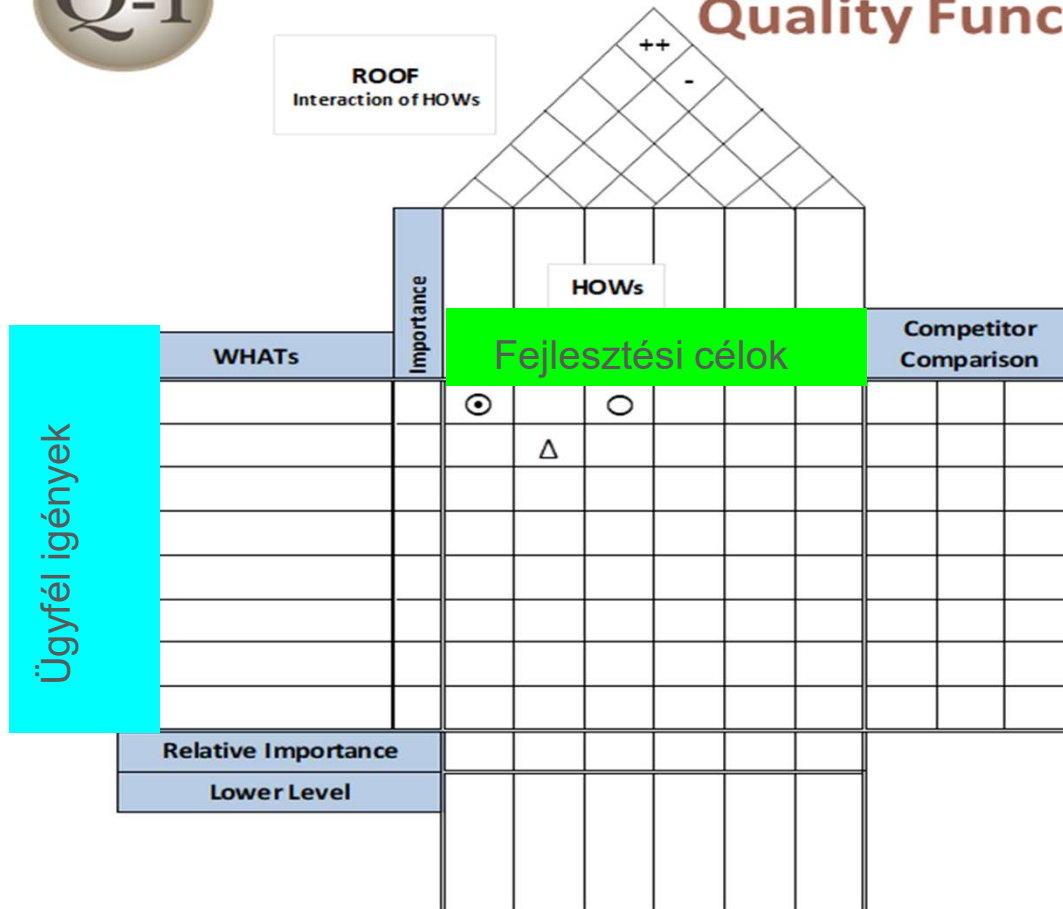
# Quality Function Deployment (QFD)

- Yoji Akao (1966) - integrált minőségbiztosítási technika - manapság számos változata ismert és használt
- a fogyasztói igények felderítése és beépítése az új projektek tervezése, kialakítása és végrehajtása során
- Alkalmazott területek: szolgáltatások, oktatás, gyártás, software rendszerek, elektronikai iparágak, szállítás (pl. hajóépítés) és kommunikáció (Chan&Wu, 2002)
- Közszolgáltatásban: felhasználók igényei a G2B és G2C rendszerekkel szemben (Polak et. 2018), m-szolgáltatásokkal szembeni igények (Alsaadi&Hussain, 2018)
- House of quality →





# Quality Function Deployment (QFD)



**ROOF**  
Interaction of HOWs

Roof Ranking System	
++	Strong Positive
+	Positive
	None
-	Negative
--	Strong Negative

Body Ranking System		
⊙	Strong	9
○	Moderate	3
△	Weak	1
	None	0

## “Tallini E-kormányzati Nyilatkozat” (Európai Bizottság, 2017)

### Ügyfélközpontúsági elvek a digitális közszolgáltatások kialakítása és megszervezése kapcsán

*Elvárások és igények az állampolgári és vállalkozási közigazgatással való interakciók és a digitális közszolgáltatások igénybe vétele során :*

- Digitális ügyintézés lehetősége
- Hozzáférhető, biztonságos, könnyen kezelhetőség és érthetőség
- Adminisztratív teher csökkentése
- Ügyek teljes körű digitális intézhetősége, státusz ellenőrizhetőség
- Digitális csatorna használatának ösztönzése, előnyeinek erősítése
- Személyes adatok védelme
- Jogorvoslati- és panaszmechanizmusok

Ügyfél igények



2520 fő

	A legfontosabbnak említették	A 2. legfontosabbnak említették
Rövidebb várakozási idő a hivatalokban	235	102
Az ügyintézéshez szükséges dokumentumok számának csökkentése	143	133
Az eljárási költségek, illetékek csökkentése	142	109
A kormányzat/ürlapok kitöltésének egyszerűsítése	131	162
Az érdemi ügyintézés idejének rövidülése	99	107
Az ügyintézés folyamatának közérthetősége	96	85
Az ügyintézővel való személyes kapcsolat lehetősége	71	40
Az általános munkaidőn túli (akár szombati is) igénybevétel lehetősége	58	30
Online ügyintézés lehetőségének kiterjesztése	47	39
Rövidebb utazási idő	34	49
Telefonos ügyintézési lehetőségek bővítése	20	23
A kormányzat/ürlapok olvashatóbbá tétele	12	47
Proaktív szolgáltatások (pl. okmány lejárat előtt email értesítés) igénybevételének lehetősége	11	20
Mobiltelefonos alkalmazás (appok) ügyintézési lehetőségek bővítése	9	17
Akadálymentesség megvalósítása a hivatalban	4	13
Az ügyfélváróban játszószarok kialakítása	1	6

## Ügyfél igények

762 fő

	A legfontosabbnak említették	A 2. legfontosabbnak említették
Rövidebb várakozási idő a hivatalokban	57	35
Az eljárási költségek, illetékek csökkentése	44	26
Az ügyintézéshez szükséges dokumentumok számának csökkentése	36	41
Az érdemi ügyintézés idejének rövidülése	35	38
A kormányzat/ürlapok kitöltésének egyszerűsítése	34	41
Online ügyintézés lehetőségének kiterjesztése	33	22
Az ügyintézés folyamatának közérthetősége	22	21
Rövidebb utazási idő	18	18
Az általános munkaidőn túli (akár szombati is) igénybevétel lehetősége	16	10
Az ügyintézővel való személyes kapcsolat lehetősége	15	7
Telefonos ügyintézési lehetőségek bővítése	8	11
Mobiltelefonos alkalmazás (appok) ügyintézési lehetőségek bővítése	5	5
Proaktív szolgáltatások (pl. okmány lejárat előtt email értesítés) igénybevételének lehetősége	4	9
A kormányzat/ürlapok olvashatóbbá tétele	3	11
Akadálymentesség megvalósítása a hivatalban	1	9
Az ügyfélváróban játszószarok kialakítása	1	1

## Közigazgatás-fejlesztés céljai

Fejlesztési célok

- ügyfél oldali adminisztratív teher csökkentése (időben)
- ügyfél oldali adminisztratív teher csökkentése (költségben)
- átfutási idő csökkentése
- hivatal oldali adminisztratív teher csökkentése
- szolgáltatás-fejlesztés (minőség fejlesztés)
- ügyfélközpontú szolgáltatások
- az elektronikus ügyintézési csatornák fejlesztése

# E-közigazgatási szolgáltatások

	Ügyfél igény pontban	Ügyfél igény %	↓	↓	↓	↓	↑	↑	↑
Ügyfél elvárások / Fejlesztési célok			ügyfél oldali adminisztratív teher (időben)	ügyfél oldali adminisztratív teher (költségben)	átfutási idő	hivatal oldali adminisztratív teher	szolgáltatás-fejlesztés (minőség)	ügyfélközpontú szolgáltatások	elektronikus ügyintézési csatornák fejlesztése
Rövidebb várakozási idő a hivatalokban	47,43	18,04%	9	3	1	1	3	3	
Rövidebb utazási idő	18,00	6,85%	9	3	1			1	
Az érdemi ügyintézés idejének rövidülése	36,30	13,81%	9	3	9	9	1	3	
Az eljárási költségek, illetékek csökkentése	36,17	13,76%		9		1		1	
Az ügyintézéshez szükséges dokumentumok számának csökkentése	38,17	14,52%	3	3	3	3	1	3	
A formanyomtatványok/úrlapok kitöltésének egyszerűsítése	37,04	14,09%	3	3	3	3	3	9	
Az ügyintézés folyamatának közérthetősége	21,57	8,20%	1	1	3	3	3	9	
Online ügyintézés lehetőségének kiterjesztése	28,22	10,73%	1	1	3	1	3	1	9
		100,00%							
Fontosság értéke			4,530345626	3,44683314	2,917975856	2,772449148	1,815280304	3,710765669	0,965933521
Fontosság értéke %			22,47%	17,10%	14,47%	13,75%	9,00%	18,41%	4,79%

# Változások kimutatása ügyintézési időben

- Kimutatás még hiányzik
- Ügyfélteher növekedése - csökkenése, és a kapcsolódó összefüggések
- Pl. ügytípus, csatorna, ügyfél típus (klaszter)
- Szakrendszer-ügytípus hálózat alkalmazása

Van-e érzékelhető hatás? Ügyintézői és ügyfél oldal

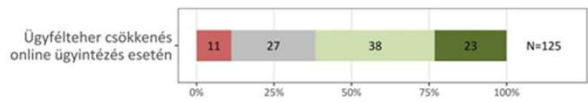
# Ügyfélteher változásának ügyintézői percepciója



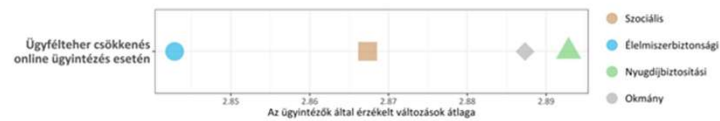
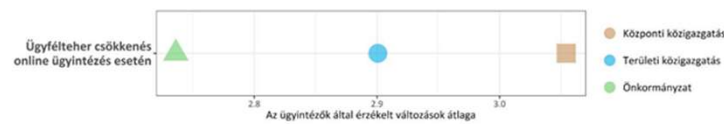
Központi közigazgatás



Területi közigazgatás



Önkormányzatok



# Következtetések

- Az ügyfél oldali adminisztratív terhek csökkentése és az ügyfélközpontú szolgáltatások emelkednek ki az ügyféligenyek és fejlesztési célok vizsgálata alapján, ezek a sikerkritériumok.
- Ezeknek a dimenzióknak a mélyebb, felméréseken keresztüli vizsgálatakor tudunk választ adni a beavatkozás sikerességére.
- A hatás a teljes fejlesztési ökoszisztémán keresztül ragadható meg, nem egyes projekteken keresztül, de egyes projekteknak vannak indikátorai, amelyek a fejlesztések hajtóerejét jelentik.
- Javasoljuk az eredménytermékek ügyfél oldali validációját beépíteni a projektekbe, és sikerkritériumként figyelembe venni.

Köszönöm a figyelmet!

[bozso.gabor@uni-nke.hu](mailto:bozso.gabor@uni-nke.hu)