

BELÉNYESI Emese

## E-KÖZIGAZGATÁS A HAZAI KÉPZÉSBEN

Alig egy évtized telt el az első hazai „Elektronikus kormányzat” című tanfolyam óta, és nagyjából ennyi ideje beszélhetünk az elektronikus közigazgatás megjelenéséről is Magyarországon. Az eltelt időszakot vizsgálva megfigyelhető egy új interdiszciplináris tudomány – az e-közigazgatás – kialakulásának hazai folyamata, mégpedig viszonylag rövid idő alatt. Szerepe volt ebben azoknak, akik idejében felismerték a lehetőséget, és kompetitív előnyt kovácsoltak belőle. A folyamat sikeréhez hozzájárultak a különböző képző intézmények: felsőoktatási, szakképzési, felnőttképzési, civil szervezetek és kutatóműhelyek is. Ezek között is élenjáró szerepet játszott és ma is játszik a Budapesti Corvinus Egyetem és az E-Government Alapítvány. Számos előadással, publikációval, könyv kiadásával járult hozzá a téma ismertté válásához, ha úgy tetszik, népszerűsítéséhez. A tanulmány célja áttekinteni az e-közigazgatás kialakulásának előzményeit, az e-közigazgatási képzések rövid múltja visszatekintő hazai történetét, majd a jelenlegi hazai képzések palettáját, valamint az e-közigazgatási tartalmak megjelenését a felsőoktatásban, a továbbképzésekben és a felnőttképzésben.

**Kulcsszavak:** e-közigazgatás, tudás, képzés, információs társadalom, információs műveltség, digitális írástudatlanság

Az *információs társadalom* elmélete szerint a társadalomban az információ előállítása, elosztása, terjesztése, használata és kezelése jelentős gazdasági, politikai és kulturális tevékenység. Ennek közgazdasági társfogalma a *tudás gazdaság*, amely szerint az értelem gazdasági hasznosításán keresztül *érték* jön létre.

Ennek a társadalomtípusnak a sajátossága az *információtechnológia központi szerepe* a termelésben, a gazdaságban és általában a társadalomban. Jelenleg nincs általánosan elfogadott elmélet arra, hogy pontosan mi nevezhető információs társadalomnak, és inkább mi nem. A legtöbb elemzés (l. wikipedia) a következő jellemzőket emeli ki:

- Az információ, amely, mint a technológiai fejlődés alapja, az ipari társadalomban is fontos szerepet kapott, most már önálló értékévé válik.
- Az információs társadalom középpontjában az információ-feldolgozó technológia áll.
- Az „érvényes tudás” felezési ideje (az az idő, mi alatt elavulttá válik) a fejlődés gyorsulása miatt jelentős mértékben csökken (éves, esetleg hónapos nagyságrendre). Állandó követelménnyé válik az élethosszig tartó tanulás, amely a munkavállalótól egyre inkább az ismeretterületek közti mobi-

litást követeli meg az egy szakma elsajátításának hagyományos követelménye helyett.

- Minthogy értékévé, hatalmi tényezővé válik az információ, a hatalom azé lesz, aki az információt termeli és elosztja (ezt nevezik még információ-monopóliumnak).

### E-közigazgatás az információs társadalomban

Vizsgáljuk meg, min alapul a jelenkor információs társadalma? Tulajdonképpen a *tudáson*, amelynek mértéke a megszerzett információn, annak felhasználásán múlik. Az infokommunikációs eszközök használata pedig napjainkban olyan követelménnyé vált, mint korábban a hagyományos írás-olvasás. A tudás a versenyképesség szinonimájává válik, és napjaink fejlődésének gyorsulási folyamatában egyre több és több információt akarunk (vagyunk kénytelenek) megszerezni, egyre több csatornán, médian keresztül (pl. tv, internet, WAP, telefon, mobiltelefon).

Nézzük, mit jelent a *tudás* általában és közigazgatási megközelítésben?

1. *Know what?* – Tudni valamit. Tárgyi tudás. A közigazgatásban ez magában foglalja az ún.

*generalista tudást* – az általános közigazgatási ismereteket (pl. a jogszabályok, a közigazgatási eljárásjog ismerete) és ún. *specialista tudást* is – az adott ágazathoz tartozó speciális szakmai ismereteket (pl. pénzügyi, műszaki, egészségügyi stb. szakma ismerete).

2. *Know why?* – Tudni valamiért. Miért kell megszerezni a tárgyi tudást, milyen összefüggések vannak? Egyrészt a jogszabályi előírásoknak kell megfelelni (pl. kormányrendelet írja elő a közigazgatásban betölthető egyes munkakörökhöz szükséges végzettség szintjét és szakmai tartalmát), másrészt pedig a munkaköri célok és feladatok egyre növekvő komplexitásával kell lépést tartani.
3. *Know how?* – Tudni hogyan. Hogyan lehet hozzájutni az információhoz? Míg az üzleti szféra célja a profitszerzés, és jellemzője a szereplők közötti verseny, addig a közigazgatás célja a közjó szolgálata, a közhatalmi és a közszolgáltatói tevékenység együttes jelenléte és jellemzője a hierarchia mentén történő szervezetek közötti együttműködés: kvázi ingyen adják át egymásnak a tudást a szektor szereplői (pl. az áttételi eljárás során a beérkezett ügyirat átadása egy másik szerv részére).
4. *Care why?* – Hogyan hasznosítható a megszerzett tudást? Felhasználják, vagy nem élnek vele? Ez részben a köztisztviselők tudáshasznosítását, részben pedig az állampolgárok tudáshasznosítását jelzi, illetve a kettő együttműködésének eredményét (pl. egy engedélyeztetési eljárásban mindkét félnek – ügyintéző és ügyfél – ismernie kell a vonatkozó szabályokat és előírásokat).
5. *Know who?* – Tudni, kihez kell fordulni. Tudni, ki mivel foglalkozik egy bizonyos területen. Általában ezt hívjuk kapcsolati tőkének, ami a lehetőségek egyik legfontosabb forrása napjainkban. Azonban a közigazgatási portálok a „közérdekű” tudást adják át, így kialakulnak a „közcélu” tudásadatbázisok, tudáshelyek: azok a portálok, ahol ezek az információk megtalálhatók (pl. valamennyi közfeladatot ellátó szerv köteles a törvény mellékletében felsorolt, a szervezet felépítésével, működésével, gazdálkodásával kapcsolatos adatokat közzétenni – általános közzétételi lista – és rendszeresen frissíteni).

Az **információs társadalom pilléreit** általában az alábbiak szerint értelmezhetjük (Kárpáti, 2004):

1. A *technikai, műszaki fejlesztésben* jelentkező feladatok megoldását szolgálja a végfelhasználók eszközellátottsági szintjének javítása, valamint

az olcsó, gyors internet-hozzáférés lehetőségének megteremtése.

2. A *tartalomfejlesztés*, tartalomszolgáltatás a naprakész autentikus ismeretek és tudások hozzáférhetőségét biztosítja, a digitális kultúra megteremtésének alapját jelenti.
3. A *tudásnak és ismereteknek* a megszerzése, ami az információ-technikai eszközök használatát, kezelését, és a közvetítésükkel megszerzett információk, ismeretek felhasználását, valamint a *tudás-gazdák* (humán erőforrás) fejlesztését szolgálják.

Az említett pillérekhez igazítható, de jelentőségét tekintve külön horizontális feladatként jelölik a stratégiai tervek a kutatás-fejlesztés, és az esélyegyenlőség területét. Mindez persze azt szolgálja, hogy létrejöjjön a tudásalapú gazdaság és társadalom (Kárpáti, 2004).

Mindhárom erőforrás együttes megléte és összhangja biztosíthatja csak a permanens fejlődést, vagyis bármely tényező lemaradása esetén ez nem tartható fenn: a fentiek közül csupán egy vagy két erőforrás megléte még nem elég a kiegyensúlyozott fejlődéshez. Egyszerű példával élve: az internetre csatlakozó gépek száma és az azokon futó programok minősége az információs társadalom kiépülésének csak szükséges, de nem elégséges feltétele.

A felhasználóknak olyan készségekkel kell rendelkezniük, amelyekkel ezek az erőforrások működtethetők, azaz szükség van a digitális írástudásra. Ez utóbbi tényezők megléte pedig még mindig nem elégséges a fenntartható fejlődéshez: az interneten elérhető információkra, szolgáltatásokra is szükség van, vagyis digitális tartalomszolgáltatás kell az információs társadalom kifejlődéséhez (Majó, 2006).

Gondoljuk végig, *miért előnyös* az e-közigazgatás?

- a bürokratikus ügyintézés egyszerűsödik,
- az e-ügyintézés idő- és költségtakarékosságot eredményez az ügyfélnél,
- átláthatóbb, olcsóbb munkát eredményez a közigazgatási szervezeteknél.

Azonban az e-közigazgatási szolgáltatások igénybe vételét korlátozza az ún. *digitális egyenlőtlenség* (*e-gap, digital divide*), ami etnikai és fogyatékosági síkon jelentkezik, nem beszélve az egyenlőtlenségben halmozottan hátrányos személyekről, csoportokról.

Lássuk, *mi okozza* a digitális egyenlőtlenséget?

- *gazdasági természetű okok*: például magas PC-árak, nincs olyan hely, ahol ingyen vagy nagyon olcsón lehet internetet használni stb.
- *társadalmi természetű okok*: például eltérő iskolai végzettség, jövedelmi szint, lakóhely stb.

- *kulturális, tudatosságbeli okok*: az egyénnek nincs rá szüksége, még nem látta a hasznát, nincs mintaadó réteg stb.
- *tartalmi okok*: nincs az egyént érdeklő tartalom vagy szolgáltatás, vagy nem érhető el az anyanyelvén, elégtelenek az információk stb.

Végül nézzük, *milyen következményekkel jár a digitális egyenlőtlenség?* A digitális egyenlőtlenség különféle pontokban *megosztja a társadalmat*, pl. életkor, társadalmi, anyagi helyzet stb., ezért az e-közigazgatás behatóan vizsgálja ezeknek a mérsékelését, megszüntetését, a hátrányos helyzetűek megsegítését. Többek között az elektronikus kormányzat egyik célja, hogy enyhítse ezeket az infotársadalmi szegmentáló jelenségeket. Az utóbbi időben kiemelt hangsúlyt kapott a digitális egyenlőtlenség áthidalása (pl. az e-enclusion programok), a hátrányos helyzetűek segítése különféle programok – pl. az informatikai képzések – révén.

## A hazai e-közigazgatási képzések történetének mérföldkövei

### 2002 – az első hazai lépések éve

Közel egy évtizede, 2002. március 4. – június 10. között, Budapesten szervezték meg az első képzést *Elektronikus kormányzat (E-government) tanfolyam* címmel, a Budapesti Közgazdaságtudományi és Államigazgatási Egyetem (BKÁE) Államigazgatási Karán (ÁK), a Közigazgatás-szervezési és Urbanisztikai Tanszék (KSZUT), valamint a Pest Megyei Területfejlesztési Kht. szervezésében, a Közép-Magyarországi Regionális Fejlesztési Tanács (KMRFT) PHARE Tükkörregiós Programjának támogatásával.

Ugyanebben az évben az *E-government mint résztantárgy* bekerült a felsőoktatási tantervbe is: a 2002/2003-as tanévtől a BKÁE ÁK KSZUT keretében oktatott „*Közigazgatási szervezés és technológia*” elnevezésű tantárgy keretében került sor ezen ismeretek szélesebb körben való terjesztésére.

### 2003 – az első akkreditált és kísérleti programok éve

A következő lépés, a fent említett képzés tapasztalataira alapozva, a program továbbfejlesztése és akkreditálása: a minősített köztisztviselői továbbképzési programok jegyzékébe történő felvétele volt *Az elektronikus kormányzat (E-government) a közigazgatásban* címmel. A program tulajdonosa: E-Government Alapítvány a Közigazgatás Modernizációjáért.

Ugyanabban az évben a Veszprémi Egyetem kifejlesztette az *E-közigazgatás továbbképző tanfolyamot*, amelyet

a *Veszprémi Egyetem Tanácsadó, Továbbképző és Távoktatási Intézete* mint felnőttképzésre szakosodott intézmény szervezett, az *e-Közigazgatás Kutató és Fejlesztő Munkacsoport* aktív támogatásával (Kárpáti, 2004).

Szintén ebben az évben az *E-government*, mint önálló, választható tantárgy, bekerült a felsőoktatási tantervbe is: oktatása a 2003/2004-es tanévtől a BKÁE ÁK KSZUT keretében történt az országban először.

### 2004 – az elektronikus ügyintézésre való felkészülés éve

A következő állomás a 2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól (Ket.) elfogadása volt. Ez a jogszabály az államigazgatási szervek elektronikus tájékoztató szolgáltatásától eltekintve nem állapított meg az összes közigazgatási szervre kötelező feladatokat az *elektronikus ügyintézés bevezetése* tekintetében.

Ugyanebben az évben a *Budapesti Corvinus Egyetem* és a *Siemens Nemzeti Vállalat* vezetői aláírták a két intézmény együttműködési megállapodását. A megállapodás értelmében a Siemens szakmai anyagok átadásával és előadások tartásával részt vett az Egyetemen folyó közigazgatás-szervezési képzés e-kormányzás irányú továbbfejlesztésében, valamint a közalkalmazottak és köztisztviselők hasonló továbbképzésében; továbbá kutatási és szervezetejlesztési tevékenységével közreműködött a *Siemens E-Government Akadémia* és az *E-Government szak* megteremtésében.

### 2005 – az IT-mentor szakképzés bejegyzésének éve

A digitális írástudás szükségessége, jelentőségének növekedése indukálta a következő lépést: egy új szakma – *IT-mentor* – bekerülését az Országos Képzési Jegyzékbe (OKJ). Olyan hiányosságok kiküszöbölésére jött létre, melynek következtében a munkanélkülieket, illetve mindazokat, akik még nem rendelkeznek számítógép-használati ismeretekkel, feltétlenül képezni kell digitális írástudás, idegennyelv-tudás és (számítógép-felhasználói) jogosítvány megszerzése területén, hiszen ezen képességek birtokában megsokszorozódik a digitális esélyegyenlőség megteremtésének esélye, és ez jelentősen hozzájárul az életminőség, illetve az ország versenyképességének javulásához.

Ugyanebben az évben a *Budapesti Corvinus Egyetem Közigazgatástudományi Kar Államigazgatási Továbbképző Intézete (BCE KIK ÁTI)* keretében folyó *Igazgatási Rendszerszervező* négy féléves szakirányú továbbképzési szak tantervébe bekerült az *E-government* mint kötelező tantárgy.

### 2006 – az önkormányzati e-learning képzések éve

A következő lépés a köztisztviselők e-közigazgatással kapcsolatos napi feladatokra való felkészítése volt. Az Informatikai és Hírközlési Minisztérium ezért 2006 februárjában a Coedu Távközlési Kft. segítségével *távoktatási formában* speciális képzést indított önkormányzati munkatársak számára az *e-közigazgatással kapcsolatos gyakorlati útmutató az önkormányzatok munkatársai számára* címmel, amely április végén egy on-line vizsgával zárult.

Ezenkívül 2006 végén indult egy *másoddiplomás Információs Társadalmi Tanácsadó (ITT) képzés*, amelynek célja az volt, hogy az információs társadalmi területen működő (vagy a terület iránt érdeklődő) diplomás szakemberek speciális, tanácsadói szakoktatásban részesüljenek, amelyet mindennapi tevékenységük során hasznosítani tudnak. Ugyanebben az évben indult először a *BCE KIK KSZUT* és a *Professzionál Informatikai Zrt.* közreműködésével, az e-közigazgatás egyik eszköze, a *Gov Sys integrált önkormányzati ügyiratkezelő-ügyviteli rendszer szoftver* oktatása.

### 2007 – az áttörés éve

Az e-közigazgatási szolgáltatások iránti igény növekedésével szükségessé vált a köztisztviselők nagyobb létszámú továbbképzése, a *központi képzési program* fejlesztése. *Bevezetés az elektronikus közigazgatás ismereteibe* címmel 2007-ben a korábbi Magyar Közigazgatási Intézet jogutódja, a Központi Személyügyi Szolgáltató és Közigazgatási Képzési Központ (KSZK) szervezésében az önkormányzati dolgozók e-közigazgatási ismereteinek bővítését célzó országos képzési program indult be, amelyen már száz önkormányzati köztisztviselő vett részt.

Ezenkívül, az *Információs Társadalmi Tanácsadó (ITT) képzés* keretében, a gyakorlati modullal kiegészítve, és a modulok tartalmának aktualizálása után folytatódott a 2007-es képzési folyamat, amelynek keretében további 100 fő e-Tanácsadóvá történő képzésére került sor az év első felében.

Ugyanebben az évben fontos állomásához érkezett az e-közigazgatási oktatás a hazai felsőoktatásban: a BCE KIK KSZUT gondozásában választható tantárgyból *kötelező tantárggyá* lépett elő az igazgatósszervezői nappali és levelező alapképzésben, *Közigazgatási menedzsment II. (E-government)* címen, így egyre szélesebb rétegek szereztek átfogó ismereteket e témakörben.

A BCE KIK ÁTI szervezésében *Ügyiratkezelés elméletben és gyakorlatban* címmel 2007 őszén indult *akkreditált felnőttképzési program*. A képzés célja

olyan ügyviteli dolgozók továbbképzése, akik mindennapi munkájuk során alkalmazni tudják az ügyiratkezelés informatikai eszközeit a vonatkozó jogi, iratkezelési, adat- és titokvédelmi szabályok betartásával.

Ugyanitt, a HEFOP-3.3.1-P.2004-09-0146/1.0 projekt 2. komponensének pályázati programja keretében, *Elektronikus közigazgatás* címmel 30 órás ingyenes tanfolyamok folytak a közsféra dolgozói számára. A program továbbfejlesztett, 60 órás változatát akkreditálta a Felnőttképzési Akkreditációs Testület (FAT) *E-közigazgatási referens* címmel, ami – elegendő számú érdeklődő hiányában – mostanáig nem indult.

### 2008 – a konszolidáció éve

A következő fontos lépés: a hazai felsőoktatásban elsőként a BCE KIK KSZUT gondozásában a közigazgatási mesterképzésbe kötelező tantárgyként került be a *Mobil elektronikus közigazgatás (M-government)* tantárgy, így a téma már a Bologna-rendszer második szintjén is megjelent.

Ugyanebben az évben az Oktatási Hivatal akkreditálta a *Közigazgatási modernizáció (E-government)* két féléves szakirányú továbbképzési szakot, ami azonban – megfelelő érdeklődés hiányában – csak 2010-ben indult.

Szintén ebben az évben egyre több felsőoktatási intézmény, felnőttképző cég és civil szervezet képzési palettáján jelent meg az e-közigazgatás témaköre, ami nemcsak a téma szükségszerűségét igazolja, hanem a népszerűségét is. Ezenkívül számos kutatás és publikáció született, így egyre több szakirodalom állt a képzők és a képzésben résztvevők rendelkezésére.

### 2009 – a paradigmaváltás éve

Az e-közigazgatási képzések fejlődéstörténetében ez az év jelentős változást, minőségi ugrást hozott a diszciplína oktatásának folyamatába. Erre utal a 2009 októberében, az Akadémiai Kiadó gondozásában megjelent új egyetemi tankönyv – *Budai Balázs: Az e-közigazgatás elmélete* című műve –, amely Magyarországon elsőként vállalkozik arra, hogy az elektronikus közigazgatást mint önálló tudományterületet rendszerre, bemutassa, tanítsa.

Ez a monográfia arra tesz kísérletet, hogy axiomatikus megközelítésben mutassa be a közigazgatási modernizáció fő sodrának számító e-közigazgatás tudományának főbb pilléreit, segédtudományait és azok bejárás irányát, és számba vegye a tudomány diskurzusát, fogalmi háttérét, végül vizsgálja a paradigma-diffúzió új fogalmát és jelenségét a közigazgatásban.

## Képzési célok és képzési célcsoportok

Az e-közigazgatási képzések terén elsősorban a szemlélet oktatása a kulcs a modernizációhoz. Ezen belül három területre érdemes fókuszálni:

- a menedzserszemélet,
- az informatikai szemlélet és
- a szolgáltató szemlélet

kialakítására és folyamatos fejlesztésére, ezek tulajdonképpen a közigazgatási személet megváltozásának pillérei (Budai, 2002).

Képzési célként akkoriban az ismeretterjesztést és a tudományág (a szakterület) fejlődésének felgyorsításán keresztül a gazdasági versenyképesség növelését emelte ki. A képzési célcsoportba tartozóként jelölte meg a közigazgatási szakemberek, kutatók, felsőoktatási hallgatók, érdeklődő lakosság körét.

Az elmúlt években a képzési célok köre a megszerzett ismeretek alkalmazásával, a gyakorlati kompetenciák megszerzésével bővült, így a kezdeti, tisztán elméleti tanfolyamok gyakorlatorientált képzésekkel egészültek ki.

A képzések *célcsoportja* ma tükrözi az e-közigazgatáshoz kapcsolódó képzési programok két fő irányvonalát:

1. A rendszer szolgáltatásainak (termékeinek) *közigazgatási felhasználói*:
  - központi államigazgatás:
    - a) intézményvezetők, döntéshozók,
    - b) e-közigazgatási szolgáltatásért felelős munkatársak,
    - c) e-közigazgatási szolgáltatást üzemeltető, illetve azt irányító munkatársak,
  - önkormányzatok:
    - a) választott testületi tagok és tisztségviselők,
    - b) vezető beosztásban dolgozó köztisztviselők, döntéshozók,
    - c) e-közigazgatási szolgáltatásért felelős munkatársak,
    - d) e-közigazgatási szolgáltatást üzemeltető- illetve azt irányító munkatársak.
2. A rendszer szolgáltatásainak (termékeinek) *ügyféloldali felhasználói*:
  - vállalkozások,
  - lakosság.

## Képzéstípusok és képző intézmények

Az eltelt időszakban lassan kialakult az e-közigazgatási képzések néhány alaptípusa és sokszínű kínálata az el-

méleti tanfolyamoktól a gyakorlatorientált képzésekig, a felsőoktatástól a felnőttképzésig.

A *képzések típusai* a következő spektrumban lelhetők fel:
 

- a felsőoktatásban az alap-, mester- és másoddiplomás képzésben tantárgy,
- a szakirányú továbbképzésben tantárgy, illetve önálló szak,
- a szakképzésben önálló szakma,
- a felnőttképzésben különféle tanfolyamok része, illetve önálló program,
- a közigazgatási továbbképzésekben egyes tanfolyamok része, illetve önálló program.

A *képző intézmények* hasonlóan sokszínű képet mutatnak:
 

- felsőoktatási intézmények: egyetemek, főiskolák,
- szakképző és felnőttképző intézmények és cégek,
- civil szervezetek,
- kutatóhelyek.

A következőkben a képzéstípusokat a képző intézmények rendszere mentén mutatom be.

## E-közigazgatás a felsőoktatásban

### *Budapesti Corvinus Egyetem*

Az e-közigazgatási képzések első és mindmáig élőjáró műhelyét a Budapesti Corvinus Egyetemet és annak Közigazgatástudományi Karát elsőként kell megemlíteni, amely egyben jelentős kutatóbázisa is e témának. Amint az előzőekből már kiderült, a BCE, kiemelten a Közigazgatástudományi Karon 2002 óta foglalkozik kutatási szinten az e-közigazgatás szervezési, munkafolyamat-modellezési, jogi vetületével. Az e-közigazgatási képzés már 2003 óta megjelent a kar három tanszékének a választható tantárgyi kínálatában. (ezek: Közigazgatási Informatikai Tanszék, Közigazgatás-szervezési és Urbanisztikai Tanszék, valamint Államigazgatási Tanszék), 2005 óta pedig Államigazgatási Továbbképző Intézetének tantárgyi kínálatában.

Az e-közigazgatás világméretű terjedését és a hazai gyakorlatban való megjelenését (Ügyfélkapu, e-adózás stb.) látva; továbbá az ezzel kapcsolatos konferenciák szaporodását és az „e-közigazgatási akadémiák” külföldi megjelenését; a kar vezetése úgy ítélte meg, hogy a magyar felsőoktatási közigazgatási szakemberképzés legjelentősebb bázisintézményeként nem nélkülözheti tovább ennek a komplex, interdiszciplináris területnek az oktatásban való, önálló megjelenését.

### *E-közigazgatás az alapképzésben*

*Közigazgatási menedzsment II. (E-government)*

A tantárgy oktatásának célja kettős: egyrészt az e-közigazgatás tudományának átfogó és strukturált be-

mutatása, másrészt a kapcsolódó elméletek gyakorlati jelentőségének bemutatása. A tantárgy 2008 óta axiomatikus megközelítésben vizsgálja az e-közigazgatás tudományának általános és különös részét. Előbbiben adja az e-közigazgatás makrokörnyezetét, míg utóbbiban annak mikrokörnyezetét. A különös rész területei horizontális vizsgálata biztosítja, hogy elsősorban elméleti megközelítést kínáljon. A tantárgy végigtárgyalja az e-közigazgatás eddigi tudományos diskurzusának főbb csomópontjait, sok esetben szintézist alkotva. A hallgatók így megértik, hogy mi a jelentősége a napjainkban zajló paradigma-diffúzióknak, amely a közigazgatás működését és törvényszerűségeit teljesen átalakítja.

### *Siemens E-Government Akadémia*

A BCE és a Siemens Nemzeti Vállalat vezetői 2004-ben aláírták a két intézmény együttműködési megállapodását. A megállapodás értelmében a Siemens szakmai anyagok átadásával és előadások tartásával részt vesz az egyetemen folyó közigazgatás-szervezési képzés e-kormányzás irányú továbbfejlesztésében, valamint a közalkalmazottak és köztisztviselők hasonló továbbképzésében, továbbá kutatási és szervezetfejlesztési tevékenységével közreműködik a Siemens E-Government Akadémia és az E-Government szak megteremtésében. A BCE – Siemens az e-kormányzat területén végzett együttműködésének eredménye tehát ez a képzés. A program gazdája a *Közigazgatástudományi Kar*. A Közszerzési Informatika Szakirány Gazdaságinformatika Szak az Információrendszerek Tanszék keretében oktatja az *E-Government* tantárgyat.

### *E-közigazgatás a mesterképzésben*

#### *Mobil elektronikus igazgatásszervezés (M-government)*

A tantárgy oktatásának célja, hogy egy felsőoktatásban egyetemi szinten képzett közigazgatási dolgozó műszaki előképzettség nélkül érdemben értelmezni tudja a technikák egymáshoz való viszonyát. Felismerje a mobiltechnikák közigazgatási alkalmazási lehetőségeit. Röviden: átlássa a mobilkormányzat eszközrendszerét és érvényesülési területét.

### *E-közigazgatás a szakirányú továbbképzésben*

#### *Közigazgatási modernizációs szakirányú továbbképzési szak*

A BCE ÁTI képzési struktúrájának keretében akkreditálták ezt az új szakot, jogi és igazgatási területen, két félévben levelező tagozaton. A képzés résztvevői alkalmassá válnak arra, hogy egy közigazgatási szerv modernizációs irányát meghatározzák. A legújabb

e-közigazgatási technikák alkalmazási lehetőségét felismerjék, intézményi közigazgatás-fejlesztési projekteket irányítsanak. Az ezekhez szükséges e-közigazgatási alapismeretek megszerzésén túl betekintést nyernek az irodautomatizálás, az iratkezelés, az igazgatási rendszerelemzés, a tudásmenedzsment, az e-média, a térinformatikai és a közigazgatási közönségszolgálat területére. Mindezen ismereteiket a projektmenedzsment és a konfliktusmenedzsment eszköztárával bővíthetik.

### *E-közigazgatás az egyetemi felnőttképzésben*

#### *Elektronikus közigazgatási referens*

Az akkreditált képzés középfokú végzettséggel rendelkező közigazgatási dolgozóknak, nem szakirányú végzettségű közigazgatásban dolgozni kívánóknak nyújt *alapszintű e-közigazgatási ismereteket*. A program célja olyan közigazgatási dolgozók képzése, akik ismerik, megértik és alkalmazni tudják a közigazgatási modernizáció fő eszközrendszerét: az elektronikus technológiákat, és ezek közigazgatási szerepét, célját, feladatait, perspektíváját.

#### *Elektronikus közigazgatás tanfolyam*

Ezt a 30 órás elméleti tanfolyamot a HEFOP-3.3.1-P.2004-09-0146/1.0 projekt 2. komponensének keretében dolgozták ki és többször szervezték meg.

#### *Ügyiratkezelés elméletben és gyakorlatban*

Az akkreditált felnőttképzési program célja olyan ügyviteli dolgozók képzése, akik ismerik és alkalmazni tudják az ügyiratkezelés informatikai eszközeit a vonatkozó jogi, iratkezelési, adat- és titokvédelmi szabályok betartásával.

### *E-közigazgatás a karközi képzésben*

#### *E-szakigazgatás*

Az *Informatikus és szakigazgatási agrármérnök (BSc) alapszak (ISZAM)* képzés részét képező kötelező tantárgy célja, hogy a különféle (ezek között az agráriummal szorosabban összefüggő) szakigazgatási ágakat támogató meglévő és megvalósulás alatt álló elektronikus kommunikációs felületekkel megismertesse a hallgatókat, illetve az ezek felépítésével és működtetésével kapcsolatos stratégiai koncepciók kialakítására képessé tegye őket.

#### *Pécsi Tudományegyetem*

A Pécsi Tudományegyetem Állam- és Jogtudományi Karán folyó *szakjogász szakirányú továbbképzési szak* célja, hogy a jogász képzettséggel rendelkező szakemberek az informatikai, távközlési és médiaszektorra érintő speciális jogi, valamint kapcsolódó műszaki

és gazdasági ismereteket szerezzenek. A megszerzett tudás az e területeken működő vállalkozások, illetve a szabályozási és felügyeleti feladatokat ellátó állami szervek gyakorlatában széles körben hasznosítható.

Ugyanitt *elektronikus ügyintézés–elektronikus ügyvitel tréning* is zajlik. E képzés elsődleges célja, hogy a résztvevők megszerezhessék vagy elmélyíthessék azokat a szabályozási ismereteket, amelyek az elektronikus kormányzás területén való eligazodáshoz nélkülözhetetlenek.

### **Miskolci Egyetem**

A Miskolci Egyetem Állam- és Jogtudományi Karán az alapképzésben és az egyetemi képzés keretében a Közigazgatási Jogi Tanszék keretében oktatják az e-közigazgatást. A tantárgy neve: *jogi informatika*, és nappali és levelező tagozaton, valamint igazságügyi és igazgatási alapszakon és munkaügyi és társadalombiztosítási alapszakokon van jelen.

A tantárgy oktatásának célja, hogy megismertesse a hallgatókkal az informatika jogi aspektusaival kapcsolatos legfontosabb elméleti kérdéseket és ezek gyakorlati vetületeit, különös figyelmet fordítva az elektronikus közigazgatás, valamint az adatvédelem tárgykörére.

### **Debreceni Egyetem**

A Debreceni Egyetem Állam- és Jogtudományi Karán *igazgatásszervező szakon* oktatnak e-közigazgatást kötelező tantárgyként, előadás jelleggel, nappali és levelező szakon. Elnevezése: *közigazgatási menedzsment*.

A közigazgatási menedzsment tantárgy oktatása során a társadalmilag közösen szervezett feladatok el látásának egyes szakterületeivel foglalkoznak. Ilyen a nehezen mérhető közcélú teljesítmények (pl. bírságot, közoktatás, egészségügyi ellátás) értékelése, a közszerződések lebonyolítása, a stratégiaalkotás, a programmenedzselés, a térszervezés, az emberierőforrás-menedzsment a közszektorban, a minőségbiztosítás a hivatali munkában és általában a közszférában, a közpénzügyi menedzsment.

### **Pannon Egyetem**

A Pannon Egyetem jogelődje, a Veszprémi Egyetem keretében valósult meg előbb e-közigazgatás továbbképzés. A tananyagok kidolgozása és az *e-közigazgatási szakirány és szakirányú továbbképzés* pályázat keretében valósult meg. A projekt fő kedvezményezettje a Veszprémi Egyetem, kedvezményezettje a Stratégiakutató Intézet Kht. volt.

Az újszerű képzés a Gazdaságtudományi Karon valósult meg elsőként. A projekt fő célja volt, hogy – hozzáértő szakemberek felkészítése révén – az elektronikus ügyintézés megvalósítsák és megkönnyítsék a

jövőben. A projekt eredménye két féléves E-közigazgatás szakirányú át- és továbbképzés, tantárgyi programok, a tananyagok írott és multimédiás formában történő kidolgozása és az éves képzés lebonyolítása.

A projekt lezárása óta a Pannon Egyetem Felnőttképzési Intézetében szakirányú továbbképzés keretében oktatják az e-közigazgatás témakörét, *hatféle szak* keretében:

- *e-közigazgatási menedzser*,
- *mesterszintű e-közigazgatási menedzser*,
- *e-közigazgatási szakközgazdász*,
- *mesterszintű e-közigazgatási szakközgazdász*,
- *e-közigazgatási szakmérnök*,
- *mesterszintű e-közigazgatási szakmérnök*.

Mind a hat szakon két féléves a képzés, és az oktatott tantárgyak között sok hasonlóság fedezhető fel.

### **E-közigazgatás a szakképzésben és a felnőttképzésben**

#### **SZÁMALK Szakközépiskola és OKTÁV Továbbképző Központ Zrt.**

Mindkét képző intézmény keretében elsajátítható az *IT kommunikációs szolgáltató (IT-mentor) középfokú OKJ-s képzés*. A program célja olyan tudást közvetítő, közszolgálatot végző szakemberek képzése, akik helyi szinten tudják segíteni a felhasználókat az infokommunikációs eszközök használatának készségszintű elsajátításában. Az új szakma lényege az infokommunikációs feladatokkal kapcsolatos személyes és intézményi segítségnyújtás.

Az OKJ-ben az IT kommunikációs szolgáltató szakma nevet viselő képzés *három „részsakmája”* a következő:

1. *IT-mentor* – Információs Társadalmi Mentor (személyes infokommunikációt segítő és szolgáltatás-közvetítő, aki különböző szakterületekre is szakosodik: ügysegéd, agrár, felnőttképzési, foglalkoztatási, esélyegyenlőségi, távmunka stb. IT-mentor).
2. *Közösségi hozzáférés üzemeltető* (teleházak, e-Magyarország pontok, egyéb közösségi hozzáférési szolgálatok, IKT-val támogatott közösségszolgáltatók szervezője, fejlesztője és működtetője).
3. *Közösségi oktatási kommunikációs szolgáltató* (ez az egész életen át tartó tanulás személyes segítője és közösségi képzések szervezője).

#### **Neumann János Számítógép-tudományi Társaság (NJSZT)**

A civil társadalom iránti szakmai felelősségvállalásának tudatában *Digitális esélyegyenlőség* néven országos mozgalmat indított a NJSZT. A cél az, hogy

rövid időn belül mindenki teljes értékű tagja lehessen az információs társadalomnak. Ezért az infrastruktúrális feltételek megteremtésén túl szükség van a számítógép-használói ismeretek terjesztésére, illetve arra, hogy a mindennapok ügyintézését megkönnyítő elektronikus kormányzati és közigazgatási szolgáltatások iránt is valós igény teremtsék. Ehhez pedig elengedhetetlen, hogy az emberek megismerhessék a lehetőségeiket, ezáltal kedvet kapjanak az interneten történő ügyintézéshez az élet számos területén. Mindez pedig csak azzal együtt képzelhető el, ha az „elektronikus ügyfelek” állam- és közigazgatási „hátszaga”, már meglévő számítógépes ismereteire alapozva, maga is felkészült az információs társadalom ezen új kihívására, az „e-ügyfelekkel” való foglalkozásra.

Az e-ügyintézés képzés (amelyhez az NJSZT az MTA SZTAKI-val együttműködésben multimédiás tananyagot is fejlesztett ki, illetve amelyhez nyomtatott jegyzet is tartozik) az internet használatához szükséges alapismeretekkel rendelkező civileknek éppúgy ajánlott, mint az állam- és közigazgatásban dolgozóknak. A képzés során sok gyakorlati példán keresztül alapos rendszerező betekintést nyújtanak az aktuális elektronikus kormányzati, közigazgatási és egyéb állampolgári szolgáltatások használatába. A digitális esélyegyenlőség megteremtése érdekében az NJSZT az általa fejlesztett és a Felnőttképzési Akkreditációs Testület (FAT) által akkreditált képzési programot franchise rendszerben bocsátotta a jelentkező képző intézmények rendelkezésére.

A fenti program keretében zajlik például a *Netszeregy. Bevezetés az internetbe és e-ügyintézés tanfolyam*, amely a Miniszterelnöki Hivatal támogatásával, az e-Magyarország program keretében valósul meg. Ez egy *informatikai pilot tanfolyam* egyetemi oktatók, munkatársak és hallgatók részére. A képzést elsősorban azoknak ajánlják, akik ugyan már használják a számítógépet és az internetet is, azonban szeretnék megismerni az elektronikus ügyintézés csínját-bínját. Ezenkívül, a képzést azoknak is ajánlják, akik az internethasználat alapjaira kíváncsiak, azért, hogy *tudatosan és magabiztosabban használják* a világháló nyújtotta lehetőségeket. A képzésen való részvétel ingyenes. A képzés modulrendszerű, egy- vagy kétnapos változatban szervezik, azonban az Elektronikus ügyintézés modulba való bekapcsolódás előfeltétele a számítógépes és internetes alapismeretek megléte.

#### **MTA SZTAKI Elektronikus Kormányzati Módszertani Központ (EKMK)**

Az MTA SZTAKI EKMK oktatási kínálatában szerepel, főként önkormányzati dolgozóknak szánva, az *E-közigazgatás alapja* elnevezésű kétnapos képzés,

amelynek során a jog klasszikus alapjaitól indulva átfogó képet kapnak a résztvevők az elektronikus megvalósított igazgatási szolgáltatások működéséről.

#### **Külkereskedelmi Oktatási és Továbbképző Központ és Controll Training Továbbképző Központ**

A KOTK és a CTTK közös kínálatában szerepel az *Általános informatikai képzés a közigazgatásban érdekeltek számára* elnevezésű program. A képzés célja, hogy a résztvevők elsajátítsák a személyi számítógép és operációs rendszerek használatával kapcsolatos alapvető ismereteket, képesek legyenek a mindennapi irodai/ügyintézői feladatokhoz kapcsolódó szövegszerkesztési és táblázatkezelési feladatok megoldására, valamint használni tudják az internetet és az elektronikus levelezési rendszereket. A képzés célja továbbá, hogy a hallgatókat felkészítse az e-közigazgatás és e-learning képzésekre.

Az előző programra épül az *E-közigazgatás* elnevezésű képzés. A program a közigazgatásban érintett ügyintézők továbbképzésére irányul. Célja, hogy a résztvevők megismerkedjenek az e-közigazgatás folyamataival, a szakalkalmazási rendszerekkel, térinformatikai alatechnológiákkal, valamint ismereteket szerezzenek az e-közigazgatási rendszerek üzemeltetéséhez szükséges eljárásokról. A megszerzett ismeretek birtokában hatékonyabbá tehető az ügyfelek kiszolgálása.

#### **E-közigazgatási képzések a civil szervezeteknél**

##### *Információs Társadalomért Alapítvány*

Az Információs Társadalomért Alapítvány *E-kormányzat képzés* célja az e-kormányzat általános kérdéseinek bemutatása a hazai és a nemzetközi folyamatok tükrében. A résztvevők áttekintő ismereteket kapnak az on-line alkalmazások gazdaságossága, a jellegzetes B2A megoldások és az elektronikus közbeszerzés részkérdéseivel kapcsolatban. Bemutatják az e-közigazgatás legfontosabb hazai rendszereit, főként az állampolgárokkal közvetlenül kapcsolatba kerülő szolgáltatásokra koncentrálva.

##### *Első Nyírségi Fejlesztési Társaság és Nonprofit Információs és Oktató Központ Alapítvány*

Az Első Nyírségi Fejlesztési Társaság és a Nonprofit Információs és Oktató Központ Alapítvány a Miniszterelnöki Hivatal által meghirdetett MENET elnevezésű pályázaton támogatást nyert a civil szervezetek e-közigazgatással kapcsolatos tudásanyag terjesztésére. Ennek érdekében fejlesztették tovább *E-civil oktatási programjuk e-közigazgatás modulját*. Rendezvényei-



ket a CISZOK hálózattal közösen a megyei Közösségi Technológiai Központokban tartják, így országosan elérhető minden civilszervezet számára.

*Kétféle tevékenység* körében terjesztik az e-közigazgatási tudást:

1. *Képzések*, amelyek során betekintést adnak az Ügyfélkapu, az elektronikus adó- és járulékbevallás, illetve elektronikus pályázói felület (EPER) használatáról.
2. *Klubok*, a képzéseken kívül klubalkalmakat szerveznek, ahol az ügyfél felteheti kérdéseit, elmondhatja véleményét és javaslatait az e-közigazgatási rendszerről. A felhasználók véleményét összegyűjtve eljuttatják a döntéshozók számára.

A programok a Miniszterelnöki Hivatal támogatásával valósultak meg.

#### *Landorhegy Alapítvány – Zala Megyei Civil Szolgáltató Központban*

Az ingyenes *e-közigazgatás képzés* során az e-közigazgatási rendszer egészével, felhasználási területeivel, az Ügyfélkapu, valamint az EPER rendszer használatával ismerkedhetnek meg a résztvevők.

#### ***E-közigazgatási kutatóhelyek***

##### *E-Government Alapítvány a közigazgatás modernizációjáért*

Ez a 2002-ben alapított közhasznú alapítvány a BCE KIK KSZU Tanszék saját kutatási háttérszervezete. Célja az információtechnológia gyorsan fejlődő vívmányainak alkalmazása a helyi és a központi igazgatásban és a megjelenő módszerek oktatása. További célja az új eljárások, infokommunikációs technológiák, ill. az elektronikus közigazgatás bevezetésével és elterjesztésével kapcsolatos igazgatási, ügyviteli struktúrák kialakulásának elősegítése. A célokhoz kapcsolódó képzési, továbbképzési és ösztöndíjas kutatási programok irányítása. Az alapítvány által megjelentetett szakkönyvsorozatoknak, az E-Government Tanulmányoknak 2003 és 2009 között összesen 36 kötete jelent meg. Az alapítvány honlapot is működtet [www.e-government.hu](http://www.e-government.hu) címen, ahol többek között a témával kapcsolatos hírek, publikációk, kutatási jelentések olvashatók.

##### *Mobil-közigazgatási Információs Egyesület*

Az egyesület 2005-ben alakult meg az első nemzetközi mobilkormányzati konferencián (The First International Conference on M-Government), amelyet a KSZUT Tanszék rendezett a karon. A tudományos

egyesület profilja a mobileszközök, jelesen a mobiltelefon technológiai lehetőségeinek bekapcsolása a közigazgatási, közszolgáltatási ügymenetek munkalépései közé, lépésenként elősegítve ezzel a mindig és mindenkinek nyitva álló, ügyfélbarát közigazgatás kialakulását. Az egyesület fő produktuma a 2005 óta folyamatosan működő, angol nyelvű internetes portál [www.mgsg.org](http://www.mgsg.org) címen, amely elsősorban folyamatosan figyeli és publikálja a világon megjelenő mobilközszolgáltatások híreit. A legfontosabb magyarországi mobiltechnológiai fejlesztésekről pedig az évente, két évente megjelenő *MGSG (Mobile Government Study Group) évkönyv (yearbook)* számol be angol és magyar nyelven párhuzamosan.

##### *E-Közigazgatás Kutató és Fejlesztő Munkacsoport*

Az információs társadalom építésében jelentkező fejlesztési és képzési igények kielégítése érdekében a *Veszprémi Egyetem* és a *Stratégia Kutató Intézet E-Közigazgatás Kutató és Fejlesztő Munkacsoportot* hozott létre. A munkacsoport tagjai az egyetem oktatói és kutatói, akik a különböző szakterületeken foglalkoznak e-technológiákkal és a Stratégia Kutató Intézet Kht. e-közigazgatási kutatói és fejlesztői, valamint közigazgatási szakemberek. A munkacsoport elsődleges feladatának az e-közigazgatás megvalósításához kapcsolódó tudás és ismeret fejlesztését jelölte meg.

##### *E-közigazgatás-kutatói portálok*

Számos internetes portál áll rendelkezésre a téma iránt érdeklődők számára, pl.:

- BME-UNESCO Információs Társadalom és Trendkutató Központ (ITTK) e-kormányzat Műhely <http://www.ittk.hu>
- Budapesti Corvinus Egyetem Közigazgatás-szervezési és Urbanisztikai Tanszék <http://www.e-government.hu>
- Budapesti Corvinus Egyetem Mobile Government Study Group (MGSG) <http://www.mgsg.org>
- Elektronikus Kormányzati Kutató Központ <http://ekmk.sztaki.hu/>
- Eötvös Károly Intézet <http://www.ekint.org>
- Információs Társadalom- és Hálózatkutató Központ (ITHAKA) <http://www.ithaka.hu>
- Magyary Zoltán E-közigazgatástudományi Egyesület <http://magyary.hu/>
- Siemens E-Government Akadémia <http://www.siemens.hu>
- Stratégia Kutató Intézet Kht. <http://www.strategiakutato.hu>

## Az e-közigazgatási képzések kérdései, alternatívái

Az utóbbi évek e-közigazgatási fejlesztéseit nem követte szorosan az e-közigazgatási képzések hasonló ütemű fejlődése, ez utóbbi terén némi lemaradás tapasztalható. A felzárkózás szükségszerűnek látszik, ezért érdemes megvizsgálni milyen *lényeges kérdéseket* kell megoldani ahhoz, hogy a kettő összehangolt működése megvalósuljon.

### Mi az e-közigazgatás használatát segítő képzések társadalmi haszna?

Az e-közigazgatáshoz szükséges *információs műveltség* elsajátíttatása, a kapacitásfejlesztés és az infokommunikációs technológiák terén szerzett jártasság alapvető fontosságú ahhoz, hogy az állampolgársággal járó minden joggal és előnnyel élni lehessen. Az információs társadalom teljes körű állampolgársága olyan alapvető jogok biztosítását jelenti, amilyen például a hozzáférés az alapvető technológiákhoz, figyelembe véve a vidéki és a periférikus közösségek sajátosságait is, de jelenti a lehető leghatékonyabb, felhasználóbarát hozzáférést is a közszolgáltatásokhoz, megteremtve egy olyan közigazgatást, ahol a folyamatok a köz számára átlátható és érthető formában zajlanak (Béres – Zsák, 2008).

Az e-közigazgatás használatának terjedése hosszú távon átalakítja a társadalmi folyamatokat: ennek köszönhetően növekedhet a regionális koherencia és a demokrácia fejlettsége, és megvalósulhat az aktív állampolgárság eszméje is. Ehhez azonban szükség van a jelenleginél szélesebb körű képzésekre a következő területeken (Béres – Zsák, 2008):

- a közoktatási tantervekbe beilleszteni az e-közigazgatással, e-ügyintézással kapcsolatos tudnivalók és technikai alapismeretek oktatását,
- a szakképzések szakmai és vizsgakövetelményeibe beépíteni az e-közigazgatási állampolgári ismeretek számonkérését,
- az ECDL vizsgakövetelményeinek bővítése az e-ügyintézés modullal,
- a hátrányos helyzetű csoportok (szociálisan nehéz helyzetben, fogyatékkal élők, idősebb korosztályba tartozók stb.) képzése szükségleteikhez igazított tematika és módszerek alkalmazásával.

### Hogyan történjen az e-közigazgatási kompetenciák állapotfelmérése és a fő célcsoportok meghatározása?

Ahhoz, hogy az e-közigazgatás működése minél rövidebb idő alatt és mindegyik fél részéről valóban sikeres legyen, szükség van arra, hogy az állampol-

gárok köreiben és a hivatalokban meglévő vagy hiányzó *e-közigazgatási kompetenciákról* valós képet kapjunk. Ezért az oktatási célok, módszerek és anyagok kidolgozása előtt részletes állapotfelmérést kell készíteni az adott régióban, amely tartalmazza az e-közigazgatás teljes körű bevezetéséhez szükséges felkészültség felmérését az alábbi területeken (Béres – Zsák, 2008):

- infrastruktúra felkészültség (ügyfelek, hivatalok),
- szükséges ismeretek, technikai tudás megléte (kiemelt szempont: biztonság, digitális aláírással kapcsolatos technikák, ismeretek megléte, alkalmazhatósága),
- elérhető on-line szolgáltatások, folyamatok.

A regionális kutatási eredmények alapján lehetséges lesz a régióban az adott állapotoknak és a különböző célcsoportoknak legmegfelelőbb oktatási stratégia kidolgozása. Jelenleg a következő fontosabb *célcsoportok* rajzolódni ki (Béres – Zsák, 2008):

1. mélyebb közigazgatási előismeretekkel (szakismeretekkel) rendelkezők, pl. közigazgatási dolgozók köre,
2. mélyebb informatikai előismeretekkel (szakismeretekkel) rendelkezők, pl. informatikatanár, számítástechnika-tanár, programozó/műszaki/gazdasági informatikus, OKJ-s informatikai szakképzést végzettek,
3. közigazgatási és informatikai téren csak alapismeretekkel vagy semmilyen ismerettel nem rendelkezők (a felmérés eredményei alapján a csoport differenciálható, illetve a kulcskompetenciák felmérése alapján további bontás lehet szükséges).

### Milyen képzési szinteken kell oktatni ahhoz, hogy az e-közigazgatás széles körű alkalmazása megvalósuljon?

Összegezve a fentieket a következő *képzési szintek* szükségessége rajzolódik ki:

1. *Alapozó képzés*: a társadalmi digitális egyenlőtlenség felszámolására (pl. tájékozódás az interneten, e-logika, ECDL, gyorsgépelés).
2. *Felhasználói továbbképzés*: a közigazgatás egyes szakterületei differenciált igényeinek kielégítésére (pl. szakmai szoftverek alkalmazása), ami növeli a munka hatékonyságát; ezen belül:
  - a) e-ügyintézőképzés,
  - b) e-ügyfélképzés.
3. *Informatikai szakértők továbbképzése*: az egyes szakterületek informatikai fejlesztési igényeinek kielégítésére (pl. speciális határterületi – szakmai-informatikai – szoftverek készítése és működtetése, tanácsadói és projektmunka).

4. *Közigazgatási tudásmunkások képzése, továbbképzése: az egyes szakterületek multidiszciplináris szakmai fejlesztési igényeinek kielégítésére (pl. tudásmenedzsment-ismeretek: adatbányászat, tudáskodifikáció, adatbázis- és tudástérkép-készítés, tudásvagyron gazdálkodás, tanácsadói- és projekt-munka).*

Végezetül az e-közigazgatás, mint új interdiszciplináris tudomány nemcsak jelentős technikai-gazdasági változásokat eredményez, hanem valószínűsíthetően az oktatási rendszert is átalakítja. Az e-közigazgatás mellett egyre nagyobb szerepet kap az e-oktatás, az e-tanulás. A különféle képzési formák között növekszik a távoktatás jelentősége, volumene, és ezzel párhuzamosan a távügyintézés és a távmunka is. Kétségtelenül költséghatékony módszerről van szó, de kérdés, hogy a személyes tanulási közösségi tér virtuálissá válása milyen hosszú távú hatást gyakorol: hogyan változtatja meg a tanító-tanuló, a tanuló-tanuló kapcsolatokat, helyettesítheti-e az „élő tudást” és a saját élményű csoportos tanulás szinergiáját?

### Felhasznált irodalom

*Belényesi E.* (2005): Felkészülés a Ket. és az e-ügyintézés alkalmazására a hivatalokban. IIR Konferencia. Budapest, 2005. október 24–25.

- Béres Cs. Z. – Zsák J.* (2008): Új kihívások az e-önkormányzati szolgáltatások sikeressé tételében és azok összefüggései az információs műveltséggel. In: A 21. század műveltsége – E-könyv az információs műveltségről. Szerkesztette: Varga Katalin. PTE FEEK. VII. fejezet
- Boros A.* (2009): E-Government Ausbildung in Ungarn. One stop Europ 09 Konferencia. Ludwigsburg, 2009. április 23–24.
- Budai B. – Tózsza I.* (2007): E-közigazgatás. Debreceni Egyetem Agrármarketing Centrum, HEFOP program, távoktatási digitális tananyag, és BCE KIK egyetemi jegyzet
- Budai B. B.* (2009): Az e-közigazgatás elmélete. Akadémiai Kiadó. Budapest.
- Gáspár M.* (2005–2006): IT-mentor program, IHM
- Kárpáti L.* (2004): Az e-közigazgatás oktatása. INCO első magyar internetes folyóirat az információs korról. 10. szám
- Majó Z.* (2006): Úton az információs társadalom felé: tudjuk-e hová tartunk? Információs Társadalom. 6., 1, p. 30–39.
- Tózsza I.* (2007): Regionális elektronikus közigazgatás a közigazgatási reform jövőképe. Budapesti Corvinus Egyetem
- Tózsza I.* (2008): E-g overnment – elektronikus közigazgatás. Magyar Tudomány. A Magyar Tudományos Akadémia folyóirata. 2008. 7. szám
- Tózsza I.* (2009): E-közigazgatás és digitális átállás? Az elektronikus közigazgatás alkalmazásának lehetőségei és elkerülendő kockázatai. A Közigazgatási Reformprogramok Országos Szakmai Konferenciasorozata, Miskolc, 2009. március 31.

## E SZÁMUNK SZERZŐI

**Dr. Budai Balázs Benjámín**, egyetemi docens, Budapesti Corvinus Egyetem Közigazgatástudományi Kar; **Dr. habil Tózsza István**, tanszékvezető főiskolai tanár, Budapesti Corvinus Egyetem, Közigazgatástudományi Kar és az E-Government Kutatócsoport és Alapítvány vezetője; **Molnár Szilárd**, kutatási igazgató, BME-UNESCO Információs Társadalom- és Trendkutató Központ; **Dr. Balogh Zolt György**, egyetemi docens, Pécsi Tudományegyetem Állam- és Jogtudományi Kar; **Vincze Ferenc**, Hajdúszoboszló város jegyzője, a Jegyzők Országos Szövetsége Informatikai Tagozatnak elnöke; **Sik Zoltán Nándor**, vezető tanácsadó, ENO Advisory Kft.; **Dr. Belényesi Emese**, egyetemi adjunktus, Budapesti Corvinus Egyetem Közigazgatástudományi Kar