

A rendezvény a nyitóelőadásokat követően az Információs Társadalom Parlamentjének plenáris ülésével folytatódott, melynek keretében a kormányzati, iparági, szakmai döntéshozók jelenlétében bárki megoszthatta ötletét, javaslatát, véleményét a felsőházi terem teljes plénuma előtt. A plenáris ülés alatt kormányzati tisztviselők és iparági vezetők is megszólaltak, majd délután az Országgyűlés bizottsági termeiben folytatódott a munka, ahol hat szekcióbeszélgetésben vitatták meg az egyes területek képviselői a problémákat, a felmerült kérdéseket. A második napon a hazánk versenyképességét legnagyobb mértékben befolyásoló terület, az oktatás volt a téma. Neves szakértőkkel, véleményformálókkal, kormányzati tisztviselőkkel keresték a megoldásokat, azonosították az állami és nem állami feladatokat. Lehetetlen vállalkozás lenne a hallottakat érdemben, egy cikknyi terjedelemben visszaadni. Írássomat ezért két területre szűkítettem le: a plenáris előadások utáni szekcióbeszélgetésre (melynek témája a közigazgatás- és közszolgáltatás-fejlesztés az új költségvetési periódusban volt), valamint az előadások közül azokra, melyek a megváltozott tanulási sajátosságokról és az oktatás útkereséséről szóltak.

Az előadások egy része pdf-ben és videóról megtekinthető itt:
<http://infoparlament.infoter.eu/>

A délutáni szekcióbeszélgetés négy nagyobb téma köré szerveződött, melyben az érintett területek az egészségügy, a területi közigazgatás, az elektronikus ügyintézés, a közigazgatás és közszolgáltatás voltak. Egy-egy téma meghívott képviselői beszéltek az általuk ismert és használt programokról, fejlesztésekről, valamint folyamatban levő és lezárult pályázatokról. A beszélgetés levezetője *Bódi Gábor*, a Nemzeti Hírközlési és Informatikai Tanács elnöke volt. Sok újdonságot hallottam a Parlament Vadásztermében. Úgy tűnt, a kérdezők kivétel nélkül szakmabeliek voltak. Miért választottam mégis éppen ezt a szekciót? Arra kerestem a választ, hogy mi okból vált ilyen bonyolulttá az e-ügyintézés szűkebb hazámban az egy évvel ezelőtti állapotokhoz képest. Várható-e számottevő fejlődés, és ha igen, miben, mikor?

Az első téma a *Közigazgatás- és Közszolgáltatásfejlesztés Operatív Programja* volt. A beszélgetésben részt vevő szakemberek: *Hajzer Károly* (Belügyminisztérium), *Szűcs Zoltán* (Kormányzati Informatikai Fejlesztési Ügynökség), valamint *Dányi Gábor* (Közigazgatás- és Közszolgáltatás-fejlesztés Operatív Irányító Hatóság, Miniszterelnökség).

A beszélgetés során megtudhattuk, hogy a fejlesztés alapja a 2010-ben indult Magyary-program, amely folytatódik tovább 2020-ig, valamint hogy elindult a Közigazgatás- és Közszolgáltatás-fejlesztés Operatív Program (KÖFOP) is a „Széchenyi 2020” keretében. Miért volt szükség a fejlesztésre? Mit jelent ez a fel-

használó számára? Hol tartunk most, hova jutunk el?

Induljunk ki állampolgárként az e-ügyintézés gyakorlatából. Aki régóta ismeri és használja például a www.magyarorszag.hu-t, azaz a kormányzati portált, a közelmúltban bosszantó változásokkal találkozhatott. Ezzel kapcsolatos személyes élményem: Tavasszal a személyazonosító igazolványomat szerettem volna kicseréltetni. Két napig nyomoztam, hogyan tudok időpontot foglalni az ügyem intézéséhez, mert a megszokott módon már nem lehetett. Tájékoztatót a változásról sem városum honlapján, sem a helyi kormányablak információi között, sem pedig a kormányzati portálon nem találtam. Az időpont-foglalás és a tájékozódás helyett egy használható telefonszámot találtam, melyet felhívva érdekes információk birtokába jutottam. Heti két napon van csak időpont-foglalási lehetőség, az is kétórás időintervallum választás csupán, és csak bizonyos időszakra vonatkozik, nem pedig a teljes nyitva tartásra. Így jobbnak láttam, ha odamegyek és a soromat kivárva intézem el a cserét. Amikor azonban sorra kerültem, valóban felgyorsultak az események. Sőt, kényelmesen, felesleges adminisztráció és papírkitöltés nélkül, bankkártyás fizetési módot választva gyorsan végeztem az igényléssel. A tapasztalt információhiány és a sok hiábavaló keresés nem hozta meg a kedvem az e-ügyintézéshez, honlapokon történő keresgéléshez, pedig addig, amíg ez zökkenőmentesen ment, szívesen használtam. Gondoljunk arra is, milyen nehézségekkel szembesül az, aki még csak most kezd ismerkedni az elektronikus ügyintézési felülettel!

Objektív módon tesztelve szintén hasonló eredményt mutatott a *Capgemini* legutóbbi, tizenegyedik felmérése is, amely huszonnyolc tagországban huszonnyolcezer állampolgárt érintett. Nézzük meg, miről árulkodnak a statisztikai adatok, melyek ezt a területet jellemzik! Az elmúlt évtizedek befektetései, fejlesztései révén – uniós átlagban – a közszolgáltatások online elérhetősége magas szintet ért el (hetvenkét százalék), viszont ehhez képest a tényleges használat sokkal alacsonyabb szintű. Sőt az utóbbi évben az állampolgárok esetében az európai országok többségében visszaesés volt megfigyelhető: például Magyarországon is, ahol a felnőtt lakosság mindössze harminchét százaléka használt e-közigazgatási szolgáltatást az elmúlt egy évben legalább egyszer.

Ez az arány 2012-ben még negyvenkét százalék volt. Mindez azt mutatja, hogy az ország hiába fordít forrásokat az e-közigazgatás további kiépítésére, azok vagy kevésbé reflektálnak a felhasználók tényleges elvárásaira, igényeire, vagy a felhasználók egyszerűen nem tudnak az új szolgáltatásokról. Az élethelyzet-, a felhasználó-központúság, az átláthatóság, az egyszerűség teljes hiányát tapasztalja az ember. Sajnos ezt erősíti meg az előbb említett vizsgálat: a *Capgemini* benchmark adatai szerint Magyarország 2013-ban minden fontos mutatóban, így a felhasználó-központúságban, az átláthatóságban a legalacsonyabb szinten álló országok csoportjához – azaz a rangsorok utolsó négy-öt országa közé – tartozott.

Sajnálatos módon az e-közigazgatás hazai fejlesztésének elmúlt hét évében nem indult egyetlen olyan projekt sem,

amely a fejlesztések eredményeit akarta volna megismertetni a felhasználókkal, megtanítani, népszerűsíteni a célcsoportoknak.

A délutáni beszélgetésen a szakértők megerősítették a tapasztalatokat és a fenti statisztikai adatokat – vagyis azt, hogy az e-ügyintézési felületek fejlesztése megállt. A továbbiakban az infrastruktúra kialakítására koncentrálnak. Számokban kifejezve: hatvanmilliárd forintot szánnak a rendszer egyszerűsítésére és ugyanennyit a bővítésére. A tervezett fejlesztések eredményeképpen várhatóan kisebb lesz a bürokrácia, növekszik az e-ügyfélkör, sok helyütt lesz, illetve már van mód bankkártyás fizetésre. Kevesebb már az adminisztráció, kevesebb lesz a sorban állás, egyszerűsödik az ügyintézési folyamat, lerövidül az ügyintézési idő.

A következő téma az *elektronikus ügyintézés új modellje* volt. Beszélgetőtársak voltak: *Vetési István* (a Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatala elnöke), *Emődi Zsolt* (szakértő, Bluefield Kft.), *Kiss József* (szakértő, Nemzeti Hírközlési és Informatikai Tanács), valamint *Kleinheincz Gábor* (a Magyar Zoltán E-közigazgatástudományi Egyesület elnökségi tagja) Az új modell kapcsán megismerhettünk egy új fogalmat, a *szeüszök* fogalmát, ami szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatásokat jelent. Olyan alapvető szolgáltatásokat, amelyek az elektronikus ügyintézéshez elengedhetetlenek mind az e-szolgáltatást nyújtó, mind pedig a háttér szakrendszerek esetében. Közülük huszonkettőt kötelező államilag nyújtani. Ezek közül néhány a teljesség igénye nélkül:

- Az ügyfél ügyintézési rendelkezésének nyilvántartása: megadhatjuk ki, mikor, milyen ügyekben, milyen csatornákon keresztül képviselhet bennünket a hatóságokkal folytatott ügyintézés során.

- Az ügyfél időszaki értesítése az elektronikus ügyintézési cselekményekről: rendszeresen értesítést kapunk arról, mikor, ki, milyen adatot kért és kapott velünk kapcsolatban.

- Elektronikus irat hiteles papír alapú irattá alakítása, illetve ennek fordítottja, papír alapú irat átalakítása hiteles elektronikus irattá.

- Iratérvényességi nyilvántartás vezetése: ez egy érdekes és fontos szolgáltatás. Egy hiteles elektronikus okiratról létre kell hozni egy elektronikus egyedi (a dokumentumhoz tartozó) kulccsal titkosított példányt, és megküldeni az érvényesség-nyilvántartónak, amely az iratot nyilvántartásba veszi. Röviden és nem túl szakszerűen fogalmazva, ez lesz a „hivatalos etalon” példány.

- Interaktív virtuális ügyfélszolgálat szolgáltatás: biztosítja az ügyintézés támogatását az ügyfél és az ügyintéző közötti egyidejű képi és hangkapcsolat alkalmazásával; a kapcsolat alatt az elektronikus dokumentumok közvetlen cseréjét; ha ennek technikai feltételei adottak, az ügyhöz tartozó elektronikus űrlapok kitöltésének ügyintézői támogatását. Ezeknek a fejlesztéseknek egy része várhatóan szeptember végéig megvalósul majd.

A következő téma a *területi közigazgatás átalakításának informatikai vetülete* volt. A szakemberek, név szerint: *Deák Rita* (kormányablakok kialakításával összefüggő feladatok ellátásáért felelős miniszteri biztos), *Farkasné Gas-*

parics Emese (önkormányzati helyettes államtitkár, Belügyminisztérium) érthetően, logikusan mondták el, hogy miért is volt szükség a kormányablakok kialakítására. Röviden: a rendszerváltás után, 1989–1990-ben, demokratikus önkormányzati rendszer jött létre. Az eltelt több mint húsz év alatt a közigazgatástól az önkormányzatokhoz került át a feladatok egy része. Ez 2011-re meghaladta az önkormányzatok anyagi és munkaerőbeli teherbíró képességét. Az állami feladatokat korábban az önkormányzatok elegendő anyagi forrás hiányában látták el. Szükségessé vált az önkormányzati és állami feladatok, hatáskörök tisztázása, szétválasztása. Első lépésként az okmányirodai rendszereket az állam visszavette, és a kormányhivatalokhoz helyezte őket. Az önkormányzat pedig rövidesen már csak a saját helyi ügyeivel foglalkozik majd, mint például oktatási-művelődési, szociális feladatokkal.

Ezek eddig szervezeti változások. Az informatikaiak pedig: az elektronikus ügyintézés kialakítása, a harminckétezer ügyintéző felének laptopcseréje, az eddig használt nyílt forráskódú programok fejlesztése, a nyilvántartások rendbetétele, egységesítése. Végezetül pedig a rendszerek összehangolása.

A negyedik és egyben utolsó téma az *Elektronikus szolgáltatások az egészségügyi és szociális ágazatban* címet viselte. Beszélgetőtársak voltak: *Baumstark József* (informatikai támogatási főosztályvezető, Országos Nyugdíjbiztosítási Főigazgatóság), *Schiszler István* (az Egészségügyi Informatikai Programiroda vezetője, Emberi Erőforrások Minisztériuma) és *Kovács Tamás* (szakértő, Nemzetközi Informatikai Tanács).

Az egészségügyben zajló fejlesztéseknek fő célja, hogy megeremtsék az ellátórendszer intézményei közötti adatkommunikáció eszközrendszerét. Összességében 2 771 428 571 forint a tervezett költségvetése.

Ezek az elektronikus fejlesztések egyelőre nem igazán a betegeknek jelentenek majd nagyobb rálátást az egészségügyi állapotukra, hanem a rendszert használó egészségügyi intézményrendszer szereplőinek. Nekik lehetőségük lesz arra, hogy kizárólag elektronikus úton üzenjenek majd egymásnak. Az ilyen módon összekötött rendszertől azt remélik, hogy jelentősen csökkenti a házi orvos leterheltségét, valamint elősegíti a hatékonyabb kezelést. Érdekesség, hogy már évek óta megvan annak a lehetősége, hogy a házi orvosok online elérhessék betegek vérvételi eredményét. Van előzménye tehát a közös rendszer használatának.

Véleményem szerint az egészségügyi adataink tárolása az a terep, ahol az adatbiztonságnak, az adatvédelemnek a legnagyobb jelentősége van. Itt teljes körűen összekapcsolták már az érzékeny adatainkat. A beszélgetésben elhangzott, hogy ügyfélkapus hozzáféréssel a rendszerhez csatlakozó egészségügyi intézmények szereplői számára a zárójelentéseink, egészségügyi papírjaink elérhetőek lesznek. Jelenleg nincs szükség ügyfélkapura ehhez, elegendő például a kórházi kezelő-orvosunknak a taj számunkat beírni az OEP rendszerébe, és át tudja tekinteni az addigi, állami intézményekben történt beavatkozásokat, vizsgálatokat. (Bővebben itt olvashatunk erről: https://jogviszony.oep.hu/ojote/docs/OJOTE-Betegetelt-felhasznaloi-kezikonyv_v2_00.pdf)

Ezt a rálátást, vagyis az adatok összekapcsolását, a múlt év áprilisában nagy megdöbbenésemre magam is megtapasztaltam a gyakorlatban, s nem volt hozzá szükség az engedélyemre. Még úgy is megtörténhetett ez, hogy jogilag csak 2014. január 1-jétől lett volna szabályos. Aggályosnak tartom ezt a gyakorlatot, hiszen számtalan olyan egészségügyi probléma van, amit a beteg nem kíván egy másik orvossal – esetleg senkivel sem – megosztani. Ez a helyzet komoly kérdéseket, problémákat vet fel. A nyugtalanító kérdések egy részére van már megnyugtató válasz.

Az, hogy mit tárolnak rólunk a taj számla alapján az úgynevezett beteg életútban, nyomon követhető az Ügyfélkapu segítségével.

Számos funkcióval bővült a szolgáltatás az utóbbi években. Például újdonság a vénytörténeti beállítások (itt letilthatjuk a patikáknak a vénytörténetünk megtekintését) és a kezelőorvosi beállítások (itt a kezelőorvosoknak tilthatjuk meg a betegéletút megtekintését), háziorvosi beállítások (ugyanaz a letiltás a háziorvosokkal kapcsolatosan). Ami viszont új, de egyelőre nem működik, az azoknak a személyeknek a listázása, akik addig betekintettek az adatainkba. Érdekes a www.magyarorszag.hu segítségével tájékozódni a velünk kapcsolatos eltárolt adatainkról! Említésre méltó még a Magyar Telekom egészségügyi kutatási projektje, a *HealthCare Mobile*. Ennek segítségével – no meg egy okostelefon használatával – több hasznos szolgáltatást tudunk igénybe venni. Például leletkérdés e-mailben, időpontfoglalás, bejelentkezés és sorszámhúzás, beteglogisztika.

Parlamenti beszámolómban második felében az *oktatással* kapcsolatos előadások közül ragadok ki néhányat, amelyek számomra is elfogadható, sőt izgalmas fejlődési irányt mutattak.

Elsőként *Tari Annamária* pszichológus előadását említem meg, melynek címe *Az Y és Z generáció tanulási módszerei* volt.

A pszichológus előadására építve érdemes megvizsgálni az oktatási rendszerünk elemeit. Y-ok és Z-k. Ők alkotják a digitális generációt. *Tari Annamária* bemutatott egy 2005-ös statisztikát az akkori tinédzserek digitális térben való tevékenységével kapcsolatban. Eszerint mire huszonegy évesek lesznek, egy átlagos Z generációs lány vagy fiú nagyjából ötezer órát tölt olvasással, tízezer órát telefonál, húszezer órát néz tévét, tízezer órát játszik videojátékkal és kétszáz-ezer e-mailt ír. Az eltelt kilenc év óta az előbbi átlag adatok valószínűleg tovább növekedtek, kivéve az olvasásra szánt időt. Az Y generáció tagjai a könyvespolc alatt születtek, de már a web2-ben nőttek fel (1980 és 1995 között születettek), a Z generációt az 1995 után születettek jelentik, akik a web2-ben születtek és a web3-ban nőttek fel. Miben mások, mint az idősebb generáció? Fokozottan vizuális beállítottságúak. Egyszerre több dolgot csinálnak (multitasking) és sokféle megoszlik a figyelmük.

Az információkat nem könyvekből, hanem inkább böngészők segítségével kutatják fel. Folyamatosan netközben élnek, felgyorsult velük és körülöttük a világ. A hagyományos tanulási formák kevésbé jellemzőek rájuk, nehézséget okoznak nekik (memoriterek, lineáris tanulás, egyfókuszú figyelem). Sokkal in-

kább asszociatív módon gondolkodnak, mint az előző korosztályok, és az emlékezés-felidézés más formában valósul meg náluk. Mintha kisebb lenne a befogadóképességük az előző generációkhoz képest. Fontos tényező a multitasking gondolkodás, melyre jellemző, hogy figyelmük több pályán mozog és rövidebb ideig tart. Türelmetlenebbek is, nehezebben követik az elméletet, a gyakorlati példa fontosabb számukra. Emiatt az olvasás és szövegértés nem túl népszerű körökben.

További jellemző jegyeik: gyorsaság a mindennapi életben és a gondolkodásban, igény az azonnali szükséglet-kielégítésre és az információdömping folyamatoságára, nagyfokú vizualitás. Milyen módon jelent ez problémát az oktatásban? A tanár nem tud versenyre kelni az érintőképernyő nyújtotta izgalmal, így sokkal nehezebb a dolga az Y és Z generáció oktatásában.

Az ideális oktatás figyelembe veszi ezeket a változásokat, így sokkal hatékonyabban be tudja vonni az Y és Z generációs diákokat a tanulási folyamatba. Melyek ezek a módszerek? Kooperatív tanulási formák, interaktív, érdekes tanítási órák és feladatok. Audiovizuális-mozgásos helyzetekben gyorsan és sikeresen tanulnak. Fontos a tapasztalás, amelyet az elmélet elmélyíthet. Elegendő ismeret birtokában projektmunkát is képesek végezni.

Damsa Andei pszichológus, kutató a JátékosLét Kutatóközpontból jött. Előadásának címe: *Gamification – Játékosítással a holnapért!* Előadása első részében időutazásra invitált minket egy olyan világba, ahol a munkavállaló pozitív érzelmekkel jár be dolgozni, a diák nem

lóg el az óráról és élvezzi a tanulást, az egészséges életmód szerves része a mindennapoknak, ahol a környezet- és energiatudatos gondolkodás és életvitel nem jelent problémát, ahol a digitális eszközök használata elterjedt és természetes. Ennek megvalósítására jött létre a játékosítással –gamifikációval– foglalkozó kutatóközpont.

A gamifikáció olyan módszer, melynek során játékelemeket, játékos gondolkodást, a játékban meghúzódó motivációs erőt építenek bele olyan környezetbe, amely alapvetően nem rendelkezik ezzel. A kutatóközpontban a szakemberek (pszichológusok, közgazdászok, szociológusok, antropológusok, jövőkutatók) komplex módszertant és tudásbázist állítottak össze. A digitális eszközök (mobiltelefon vagy számítógép) felhasználásával olyan megoldásokat dolgoznak ki, melyek hatékonyan és egyszerűen használhatóak akár az üzleti szférában, akár az oktatásban vagy az egészségügyben és az energetikában.

Gyakorlati példa erre: oktatást és képzést támogató okostelefon- és számítógép-alkalmazást is fejlesztettek, amely játékelemek beépítésével segíti a felhasználókat abban, hogy figyelemmel tudják kísérni azt, hogy hogyan haladnak az adott képzésen belül. Előny a gyors hozzáférés. Véleménye szerint a játékosítás és a digitális világ adta lehetőségek okos ötvözése segíti megvalósítani az előadás elején felvázolt világot.

Koródi Bálint (Digitális Esélyegyenlőség Közcélu Alapítvány) a H2O oktatási módszertanról beszélt. Jelentése: hátrányos helyzetűek oktatása. A Stanford Egyetem által kidolgozott és a magyar közoktatásra akkreditált program hazai

bevezetése tizenöt évvel ezelőtt történt Hejőkeresztúron. A program a hátrányos helyzetű iskolák előnyös helyzetűvé fejlesztésének módszertana. Leglényegesebb eleme a Komplex Instrukciós Program, mely a tanárok számára lehetővé teszi a magas szintű csoportmunka-szervezést nagy tudásbeli és kifejezőképességbeli különbségekkel rendelkező tanulócsoporthoz esetében is. A programot az informatika is támogatja e-learning tananyaggal, tudásbázis-órávázlatokkal, online támogatással. Az elmúlt öt év során a halmozottan hátrányos helyzetű iskolák közül további tizenben vezették be, és közel kétezer diák vesz részt ebben.

Eredmények: a bukások, az igazolatlan hiányzás gyakorlatilag megszűntek, a továbbtanulási arány kilencven százalék feletti. Ennél is jelentősebb hatás a tanulók szocializálódásában mutatkozott meg, amit a tanulók a családba is hazavitték. Tanulók és tanárok egyaránt szeretnek iskolába járni e programban.

Egy budapesti példa a IX. kerületi általános iskolából. Sok problémával küzdöttek, a mérhető kompetencia szintje messze az átlag alatt volt. A program bevezetése után négy évvel ez a mérési eredmény messze az átlag fölött van. Megnőtt az érdeklődés, nagy lett a túljelentkezés ebbe az iskolába.

Egyúttal töredékére csökkent a bukások száma, valamint jelentősen nőtt az érettségire felkészítő iskolákba sikeresen felvételizők száma.

Ailer Piroska, a Kecskeméti Főiskola rektora, *Működő duális képzés Magyarországon* címmel adott rövid helyzet-elemzést. A magyar iparvállalatok kész mérnököket szeretnének, gyakorlati is-

merettel, tapasztalattal, de a műszaki felsőoktatást az elméleti képzés és tudás jellemzi. Az oktatás nem illeszkedik az ipar elvárásához. Ennek megoldására született ez a duális képzés, német példa alapján. A duális felsőoktatás az oktatási intézmény és az adott iparvállalatok együttműködésén alapuló, gyakorlatorientált képzés. Az intézmény és a vállalat a képzési területen és a képzés időtartamán is osztozik. Ez a képzés nagy népszerűségnek örvend, külön felvételi szabályai és eljárásai vannak. A szerencsés kiválasztottakkal a tanulmányaik idejére a vállalat hallgatói munkaszerződést köt. A hallgató vállal egy mintaterv szerinti haladást, a vállalat pedig erre az időszakra pénzügyi juttatást folyósít. Kölcsönösen előnyös mindkét oldalnak. A hallgató elsajátítja a szükséges ismereteket, motivált és elégedett, mert havi rendszeres jövedelmet kap. A cég pedig az elvárásainak megfelelő szakembert nevel ki, majd a későbbiekben alkalmazhatja kisebb kockázattal, mint azt a munkára jelentkezőt, akit alig ismer. Ezen a szakon jelenleg tízszeres a túljelentkezés. A duális képzésben részt vevő hallgatók jóval több kreditponttal rendelkeznek, mint a többiek.

Összefoglalva a Parlamentben látottakat, hallottakat: az információnak és a kommunikációnak kiemelkedő szerepe van ma Magyarországon. A különféle társadalmi, gazdasági és egyéb problémák és kihívások egy részét az infokommunikáció eszközeinek használatával igyekeznek megoldani a meghívott előadók, szakemberek. Hogy a hallott törekvésekből mi valósul majd meg, az a jövő titka. Gondolatébresztő volt ez a két nap, és sok újdonsággal szolgált. ■