

Goldmann Róbert – Mester Dániel – Mód Péter
Szociális ágazati információs stratégia 2008¹

Jelen tanulmány az informatika kihívásait és lehetőségeit mutatja be a szociális terület szakemberei számára. A Szociális ágazati információs stratégia megalapozásához közel egy évet felölelő munka során számos szakember járult hozzá elemzések, kutatások és tanulmányok készítésével². A stratégia tervezete a Szociális és Munkaügyi Minisztérium megbízásából a Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézetben (SZMI) készült, azzal a céllal, hogy irányt mutasson a szociális terület információs, informatikai fejlesztéseire.

Az alábbi összefoglaló a stratégiához készült tanulmányok és háttérelmzések alapján íródott, első részében az információs fejlesztések jelentőségét és lehetőségét mutatjuk be, melyet a szociális ágazat általános információs helyzetének felvázolása követ. Majd a szociális és gyámhivatalok hatósági intézményeinek vizsgálati eredményeiről számolunk be, végül ajánlásokkal zárjuk a tanulmányt.

Az Info-Kommunikáció Technológia (IKT) szerepe és jelentősége³

A hatékony nemzetgazdaság és az eredményes gazdasági vállalkozások információs technológiai (IT) támogatás nélkül ma már nem képzelhetők el. A versenyképesség fokozása szempontjából alapvető cél az elektronikus, integrált, valós idejű és kiterjesztett szervezeti modell terjesztése és megvalósítása a kormányzati szektorban is. Az IKT-szektor hozzájárulása olcsóbb, átláthatóbb működésű és hatékonyabb közigazgatást eredményezhet.

Az államigazgatási és önkormányzati szolgáltatások modernizációjához az infrastruktúra nagyrészt már biztosított, így nagyobb hangsúlyt kell fektetni az infrastruktúra hasznosítására, az elektronikus megoldások bevezetésére. Példaként megemlíjtük, hogy az egészségügy területén az IKT-megoldások segíthetnek a betegelosztás, a beteg-utak optimalizálásában. Ugyanakkor a szociális intézmények rendszerében sok esetben még az infrastruktúra sem adott, a kiépített rendszerek pedig még csírájukban is alig-alig léteznek.

A hatékonyabb rendszer kiépítése szempontjából a következő feltételekre lenne szükség:

- a fizikai és virtuális infrastruktúra kialakítása;
- az innovatív megoldások létrejöttének támogatása;
- a versenyképesség javítását elősegítő magasabb szolgáltatási minőségi szint és új szolgáltatási struktúrák elérésének támogatása;
- az IT-megoldások révén megvalósítható esélykiegyenlítési törekvések támogatása.

Példaképpen az egészségügy szempontjából az intézmények és a betegellátás egyéb szereplői közötti adatcsere, az intézményi folyamatok – például a sürgősségi betegellátás és a betegelőjegyzés – IKT-támogatása, illetve a lakosság egészségügyi információszolgáltatása kerül előtérbe. A szociális területen az intézmények közötti együttműködés rendszerének kialakításában a szociális rendszerről történő költséghatékony információszolgáltatásban, s a szolgáltatási kapacitások meghatározásában nyújthatna – többek között – segítséget. Jelenleg azonban a szociális szféra esetében még nem beszélhetünk egységes informatikai környezetről.

Az államnak fokozott szerepe van a digitális írástudás növelésében és a tartalmakhoz való hozzáférés biztosításában. Amennyiben a háztartások 100 százalékában elérhető lenne az internet, és a hozzáférés költségei nem jelentenének akadályt, jelentősen csökkenne az információszerzés korlátja – elősegítve az esélyegyenlőség biztosítását. Az IT-képességbeli, illetve a képzettségbeli hiányosságok leküzdése érdekében a digitális írástudatlanságot a megfelelő képzési és ösztönzési keretfeltételek biztosításával országosan kell csökkenteni. Oktatási programok, multimédiás tananyagok, tájékoztató, ismeretterjesztő szakirodalom, módszertani anyagok, esettanulmányok és legjobb gyakorlatok, az oktatáshoz szükséges eszközök biztosítása segíthetik elő az ilyen jellegű előrelépést.

Az eEurope összehasonlításában – amelynek indikátorai a legelfogadottabbak az információs társadalom fejlettségének mérésére – Magyarország az utolsó helyen végzett.⁴ Így ezen a területen jelentős előrelépésre lenne szükség. Ezt célozza meg az elektronikus közigazgatást fejleszteni hivatott az EKOP (Elektronikus Közigazgatási Operatív Program). Erre építve az elektronikus közszolgáltatásokban a bonyolultabb, interaktív információcserét megvalósító elektronikus szolgáltatások kialakítása és ösztönzése válhat lehetővé.

A közszolgáltatások, szolgáltatások elektronizációja gyorsabb, hatékonyabb döntéshozatalt és

ügyintézést, az átfutási idők rövidülését, átláthatóbb folyamatokat, átláthatóbb gazdálkodást eredményezhet, a belső és külső kommunikáció javulása mellett. Hosszabb távon az intézményi kapacitások fokozottabb összhangjával hatékonyabbá válhat a menedzsment, és költségmegtakarítás érhető el. A legfontosabb feladat a lisszaboni célokat támogató elektronizációs törekvések megvalósítása: a széles sávú hozzáférés és infrastruktúra biztosítása az intézményeken belül, a megfelelő alkalmazások kifejlesztése, az e-ügyintézés, az elektronikus nyilvántartások és eljárások kialakítása.

A szolgáltatók és a szociális segítők munkájának hatékonyságát rendkívüli mértékben növelheti az információs kommunikációs technológia használata. Ezt tovább erősíti az a folyamat, melynek során a teljes szolgáltató rendszer – a jelenlegi széttagoltság helyett – az integrált működés irányába fejlődik. Ezt segítheti elő, ha mérhetővé, ellenőrizhetővé és átláthatóvá tesszük a szociális szervezetek működését és folyamatait. Ez utóbbinak a szolgáltatások hatékonyságára gyakorolt hatását elsősorban az informatikai rendszerek segítségével lehet kimutatni. A cél, hogy átlátható, jól kontrollálható szervezetek jöjjenek létre, olyan adminisztrációs rendszerekkel, melyekben reálisabb a tevékenységek tényleges ráfordításainak, költségeinek a meghatározása.

A folyamatok szabályozásához szokták használni az üzleti életben⁵ az ún. üzleti folyamatok újratervezését (Business process reengineering, BPR), amely a szervezet hatékonyságának növelését tűzi ki célként a stratégiai fontosságú területeken, azaz a minőség, a költség és a gyorsaság terén. A BPR a folyamatok megváltoztatására irányul, nem a szervezeti felépítés módosítására. A folyamatokat tágan értelmezik, s a szervezeteken átívelő folyamatok egészét vizsgálják. A BPR módszertana 3 fázisban elemzi és szervezi újra a meglévő folyamatokat:

- a szervezet megismerése, a szervezeti folyamatok, az eljárások és a folyamatok vizsgálata; a támogató informatikai rendszer feltérképezése;
- a folyamatokhoz, rendszerekhez kapcsolódó mutatók, mérőszámok definiálása;
- a begyűjtött adatok elemzése, hatékonyságvizsgálat, az IT-rendszerek bevezetésének eredményességvizsgálata.

Az IT-rendszerek bevezetésének legfőbb előnye, hogy a feladatok lényegesen gyorsabban – egyes esetekben automatizálva, emberi közreműködés nélkül – kevesebb hibával, kevesebb papírral, ellenőrizhetőbben, szabályozottan, hatékonyabban végezhetőek. Megfelelő

alkalmazások és adatbázisok segítségével naprakész információval lehet rendelkezni a szolgáltatásokról és ellátásokról. A hálózati megoldások révén további előnyök érhetőek el, mivel javulhat a belső működés hatékonysága, s egyúttal egyszerűbbé válhat a kapcsolattartás a külső szervezeti struktúrákkal is. Az alábbi táblázatban mutatjuk be az IT-rendszerek bevezetésének négy aspektusát.

1. táblázat

SWOT elemzés: várható eredmények IT-rendszerek bevezetése esetén közintézményeknél

<p>Erősségek</p> <p>Kialakult eljárások, „jól bejáratott” folyamatok, rutinok irányítják a tevékenységet.</p> <p>A tevékenység döntő mértékben megfelel a szabályozásoknak (törvények, rendeletek, végrehajtási utasítások, eljárási utasítások).</p>	<p>Lehetőségek</p> <p>Átláthatóbb, konzisztens a működés.</p> <p>A működés egyszerűsödik, gyorsabbá és automatizálttá válik.</p> <p>Jobb az információáramlás a szervezeti egységek, továbbá az egyes szervezetek között.</p> <p>A papíralapú dokumentációigény nagymértékben csökken.</p> <p>Jobb a koordinálhatóság.</p> <p>Jobb a mérhetőség.</p> <p>A tevékenység alapú költségelemzés (ABC) megvalósíthatóvá válhat.</p>
<p>Gyengeségek</p> <p>A rendszer használata számítógép-felhasználói ismeretet igényel, így kialakítása során magasabb a képzési költség.</p> <p>A rendszer kiépítése és fenntartása költségesebb, mint a papíralapú adminisztrációs rendszeré.</p> <p>A rendszer kiépítéséhez a technikai feltételeknek meg kell lenniük.</p>	<p>Fenyegetések</p> <p>A rendszer bevezetése a szervezeti ellenállás miatt meghiúsul.</p> <p>Az elégtelen erőforrás-ráfordítás miatt rosszul végzik el a felmérést, vagy hibás a bevezetés, így nem megfelelően működik a rendszer.</p> <p>A rosszul paraméterezett rendszer miatt a folyamatok nem vagy csak hibásan hajthatók végre.</p> <p>A nem megfelelő oktatás, illetve dokumentáció miatt a rendszert nem használják rendeltetésszerűen.</p> <p>A rendszer a szabályozásnak, törvényeknek – azok változásai miatt – nem felel meg.</p>

A szociális szektor informatikai környezete

Általános jellemzők, problémák

A szociális szektor⁶ nagyon sokfajta tevékenységet ölel fel, ebből következően informatikai helyzete is heterogén. Természetszerűen a diverzifikált tevékenységi kör különböző szintű eszközökkel, ill. eszközparkkal párosul, ennek megfelelően a fejlesztés irányai és lehetőségei is igen változatos képet mutatnak. A helyzetet tovább bonyolítja, hogy a különböző szolgáltatások esetén a szolgáltató intézmények között nemcsak állami, hanem önkormányzati, egyházi, civil, sőt piaci szervezeteket is találhatunk, amik különböző fenntartókkal, tulajdonosokkal és finanszírozással párosulnak. Mindennek ellenére néhány általános jellemzőt és problémát kiragadhatunk, melyek a szektor szinte mindegyik szegmensében tapasztalhatók.

Információhiány

A szociális szolgáltató rendszerről lényegesen kevesebb könnyen elérhető információ áll rendelkezésre a potenciális és tényleges igénybe vevők, a szakma, illetve a döntéshozók számára, mint az egészségügyi terület esetén. Az információ hiányossága miatt a szociális szolgáltató rendszerre vonatkozó döntések megalapozottsága elégtelen; a finanszírozó, a menedzser nem tudja megítélni a szolgáltatások, ellátások hatékonyságát; az ellátottak nem értesülnek az elérhető szolgáltatásokról, azok tartalmáról, illetve a jogorvoslati lehetőségről.

Elektronikus tudásbázisok hiánya

A szociális igazgatásban és ellátásban dolgozó szakemberek számára nincsenek hozzáférhető elektronikus szakmai tudásbázisok és támogató szolgáltatások. Ez megnehezíti az egységes szakmai szolgáltatási szint kialakítását.

Az informatikai rendszerek hiányos kiépültsége

Az ágazaton belüli informatikai rendszerek hiányosan épültek ki, különbözőek, összekapcsolhatóságuk nem biztosított. A szigetszerű fejlesztések miatt nem lehet az adatbázisokat, az intézmények működését összehangolni; a jelenleg használt informatika rendszer nem segíti elő a különböző összefüggő szociális szolgáltatások egymásra épülését és ellenőrizhetetlen a szolgáltatások igénybevétele.

Az informatikai rendszerek ágazatok közötti kapcsolódásainak hiánya

Az informatikai rendszerek ágazatok közötti összekapcsolása és összekapcsolhatósága sem megoldott, ami miatt a szociális intézményeknek gyakran párhuzamosan kell jelenteniük több hatóságnak, intézménynek, az adattovábbítás platformja gyakran papíralapú, melynek feldolgozása pluszmunkával jár; továbbá a szolgáltatni kívánt adatok sokszor nem informatizált adatbázisból aggregálódnak.

A szociális szektorban dolgozók informatikai képzésének megoldatlansága

A rendszeres informatikai képzés megoldatlansága miatt a dolgozók sokszor problémákkal küzdve használják a számítógépet; ez viszont megnehezíti az adatszolgáltatást és az informatikai fejlesztések bevezetését a szociális területen.

Megoldatlan a korszerű technológiák koordinált ágazati bevezetésének

menedzselése Emiatt nincs, ami elmozdítaná a szociális rendszer informatikai helyzetének elmozdulását a jelenlegi állapotról. Az informatikai fejlesztések nem összehangoltan, illetve nem költséghatékonyan történnek.

A bemutatott problémák több okra vezethetők vissza:

- a szociális ágazat szolgáltatói az egyes szolgáltatások tartalmát eltérően értelmezik;
- a szociális ágazat igénybe vevői nincsenek tisztában az igénybe vehető szolgáltatások minőségi kritériumaival;
- nincsenek deklarálva az összes szolgáltatás esetén a minőségi, illetve mennyiségi kritériumok;
- a különböző szétaprózódott fenntartói hálózat különböző szakmai igényeket fogalmaz meg a szolgáltatásokkal kapcsolatban;
- nincs egységes informatikai rendszer a tevékenységek nyomon követésére, ellenőrzésére;
- a szociális terület munkatársainak jó része nem készült fel egy egységes informatikai rendszer használatára;

- túl gyakran változik a szociális ágazat szolgáltatási és ellátási struktúrája, ami nehézkessé teszi az alkalmazkodást e változásokhoz;
- a szociális terület képzési rendszere nem tud megfelelő sebességgel és hatékonysággal reagálni a gyorsan változó szabályozási környezetre;
- a szolgáltatások, ellátások struktúrája, valamint a fenntartók és szolgáltatók rendszere bonyolult, mely jelenleg átláthatatlan a potenciális és tényleges igénybevevők számára;
- nincs szoros, rendszerszerű együttműködés a társszektorokkal (munkaügy, egészségügy, oktatás), szektorális érdekek és erőfölény határozza meg a kapcsolódásokat;
- tájékoztató célra nem állnak rendelkezésre megfelelő források.

Az ágazatban tapasztalható számos probléma ellenére komoly értékek és pozitív előremozdulás is megfigyelhető az ágazaton belül, mely alapját képezheti a felsorolt problémák kiküszöbölésének, vagy legalábbis hatásuk enyhítésének. A szociális terület informatikai helyzetének több éve zajló monitorozása – bár különböző szegmensekben zajlott – arra hívta fel a figyelmet, hogy az ágazat egyre jobban érdeklődik az informatikai fejlesztés iránt és hiányolja az informatikai alkalmazások támogató funkcióját, valamint a humán és technikai felkészültség is fejlődik. Ezt támasztják alá az ideai stratégiához kapcsolódó kutatások, melyekről bővebben A szociális és gyermekvédelmi szervezetek informatikai háttere c. fejezetben található elemzés.

A szociális ágazat informatikájának meghatározó elemei

A szociális terület infokommunikációs környezete több elemből áll össze: központi szervekhez kapcsolódó rendszerekből, illetve a helyi szolgáltatókhoz kapcsolódó rendszerekről. A szociális gondoskodás különböző szintjein különbözőek a lehetőségek és a követelmények, ennek megfelelően különböző informatikai rendszerek működnek, vagy kellene, hogy működjenek.

A központi rendszerek

Az elektronikus kormányzati feladatok ellátásának és működésének alapja a Központi Elektronikus Szolgáltató Rendszer, amely magába foglalja az Elektronikus Kormányzati Gerinchálózatot; az egykapus ügyintézés: a Kormányzati Portált; az egyes ügyek intézésében információt szolgáltató Kormányzati Ügyfél-tájékoztató Központot; és az elektronikus ügyintézés igénybe vevők azonosítását biztosító Ügyfélkaput. A központi szolgáltatás egyben az alábbi funkciók és szolgáltatási elemek integrációját is jelenti:

- technológiai szinten megvalósítja a személyek, a dokumentumok, az eljárások és a tranzakciók hiteles azonosítását, az autentifikációt;
- a szükséges szolgáltatások és információk eléréséhez hatékony navigációt biztosít a keresési funkciók kialakítása révén;
- az adattár-rendszer lehetőséget teremt a hiteles dokumentumok tárolására, az intézményeken belüli és intézmények közötti eljárások lebonyolítására és az elektronikus munkafolyamatok elvégzésére.

A Szociális és Munkaügyi Minisztériumnak nincsen közös központi informatikai rendszere. Informatikai rendszere a kormányzat által használttal megegyező, hálózati rendszerei az Elektronikus Kormányzati Gerinchálózatra kapcsolódnak. Speciális szakmai munkát, belső csoportmunkát segítő központi rendszere, szoftveralkalmazása nincsen. Az ilyen típusú rendszerek nagyban segíthetik a szervezetek közötti hatékonyabb együttműködést⁷. A szakmai munkát elősegítő informatikai alkalmazások és informatizált adatbázisok a minisztériumhoz kapcsolódó háttérintézményekben, illetve egyéb állami intézményekben találhatóak.

Regiszter - hatósági nyilvántartási és adatgyűjtési rendszer⁸

A regiszter a Foglalkoztatási és Szociális Hivatal által működtetett és fenntartott rendszer. Feladata a szociális területen a hatósági nyilvántartás és adatgyűjtés. A minisztérium célja a rendszer kiépítésével az volt, hogy naprakész, könnyen és gyorsan áttekinthető, országos szintű, engedélyesenként vezetett (az engedélyes olyan szolgáltató, aki rendelkezik működési engedéllyel) nyilvántartás jöjjön létre. A rendszer segítséget nyújthat az ellátásszervezés tervezéséhez az ágazati irányítók számára, másrészt csak egy ilyen nyilvántartás lehet az alapja az ún. jelentési és férőhelyfigyelő rendszernek, mely az ágazati szintű, szakmai és működési adatokat tartalmazó, statisztikai célú adatgyűjtési rendszer. A kettő együtt (regiszter + jelentési és férőhely-figyelési rendszer) biztosítja a központi, a regionális és a helyi szintű döntéstámogatást. Továbbá az online nyilvántartási rendszer:

- segíti az engedélyező hatóságok adminisztrációs munkáját;
- adatot szolgáltat további felhasználók számára (szakemberek, kutatók, lakosság);
- elősegíti a tájékoztatást (egyenlő esélyű hozzáférés biztosítása);
- statisztikáival megalapozza a tervezést, a pályázatok elbírálását, a hatékony döntéshozást.

A rendszer elektronikus úton működő, közérdekű adatokat tartalmazó adatbázis, amelynek tartalma bárki számára térítésmentesen hozzáférhető.⁹

Területfejlesztési és Területrendezési Információs Rendszer (TeIR), Szociális Ágazati Információs rendszer (SzÁIR) – Döntéstámogatási statisztikai rendszer¹⁰

A szociálpolitikában a döntéshozásban (is) használható adatok többségét a Központi Statisztikai Hivatal gyűjti az Országos Statisztikai Adatgyűjtési Program (OSAP) keretében.

Az OSAP adatbázisra építve 2005-2006 során kialakítottak egy széles körben használható szakmai döntéstámogatási, illetve tervező rendszert, a VÁTI Magyar Regionális Fejlesztési és Urbanisztikai Közhasznú Társaság (VÁTI kht.) Területfejlesztési és Területrendezési Információs Rendszerén (TeIR) belül. A TeIR szociális ágazati adatokat tartalmazó részének a neve a SzÁIR (Szociális Ágazati Információs Rendszer), mely széles körű elérést biztosít a VÁTI fizető rendszerére nem regisztrált felhasználó tervezők, kutatók számára. A fejlesztés nyomán egy széles körben használható szakmai döntéstámogatási, illetve tervező rendszer alakult ki, mely egyaránt használható a központi, illetve helyi tervezésben, döntés-

előkészítésben, monitorozásban, az uniós és hazai pályázatok előkészítéséhez, a tervek szükségességének bemutatásához és elbírálásához.

Sajnos jelenleg még nem teljes körűen kerültek be az OSAP szociális és gyermekvédelmi rendszert érintő adatai a SzÁIR-ba, és a rendszerben elérhető adatok megtalálása is nehézkes.

Helyi informatikai szolgáltatási rendszerek

A jelenlegi szociális és gyermekvédelmi szolgáltatási, intézményi és igazgatási rendszer igen differenciált, nehezen átlátható, így informatikai rendszerei is legalább ilyen szerteágazóak, különbözőek. A fejlesztések szigetszerűen, fenntartónként eltérő módon alakultak/alakulnak ki. A következőkben néhány szoftvert mutatunk be röviden a piacon található néhány tucatból¹¹.

Az *M-SZOFT programja* a szociális szakellátás széleskörű támogatását tűzte ki célul. A szoftverek fejlesztése 2002-ben kezdődött el, és jelenleg a második generációnál tart. A termék Windows operációs rendszeren, közvetlenül a felhasználó gépén fut, ez az úgynevezett vastag kliens megoldás, mely technikai érelemben jelentősen eltér az interneten és a hálózaton futó alkalmazásoktól, a vékony kliens megoldástól, mely az utóbbi években jelentős teret nyert. A vékony kliens megoldások egyelőre ezen a piacon még koraiak a megfelelő mennyiségű és minőségű internetkapcsolat hiánya miatt. A program modulokból épül fel, ami lehetővé teszi, hogy a vásárlók különböző igényeinek jobban meg tudjanak felelni. A rendszer a törvényi szabályozásra épül, a jogszabályok jellege és tartalma meghatározza a szoftver hatókörét, adattartalmát, fogalmait, és persze a működési sajátosságait is. A rendszer logikája inkább adatközpontú és kevésbé work-flow szemléletű, vagyis hiányoznak a munkafolyamatokat hatékonyan támogató modellek a szoftverből.

A *Szociális Információs Rendszer (SZOCINFO)*¹² lefedi a szociális igazgatás területét, a szociális törvénynek, valamint az ahhoz kapcsolódó szabályozóknak és a helyi rendeleteknek megfelelően. A rendszerrel nyomon követhető az ügyirat elintézésének menete a kérelem beadásától a döntések előkészítésén és azok átvezetésén keresztül az ellátás átutalásáig, továbbá az ezzel kapcsolatos nyilvántartások, statisztikák, kimutatások elkészítéséig. A segélyfajták paraméterezésével beállítható, hogy a különböző segélyeknél milyen jövedelemforrásokat kell figyelembe venni az egy főre jutó jövedelem számításához. Új

ellátásfajta esetén a jellemző adatok beállíthatók, a feltételek megadhatók a program módosítása nélkül. A rendszer mind a döntésre váró, mind a döntés utáni határozatokat tárolja. A döntéshozó számára előterjesztési lista kérhető. Azokról a határozatokról, melyekről a döntés megszületett, lehetőség van átutalást készíteni. A program támogatja a visszaérkezett pénzek kezelését is. Az utalással kapcsolatos átvezetési tevékenységeket a gazdálkodási modul tartalmazza. A rendszer biztosítja a külső szervek felé történő adatszolgáltatáshoz a megfelelő adatállományt (KSH, megyei egészségbiztosítási pénztárak).

A fővárosi önkormányzat számára készült átfogó nyilvántartási szoftvert (SZIIR)¹³ a szociális ellátó intézmények (köztük természetesen az idősellátás intézményei) töltöttek fel adattal. A fejlesztési projekt a 3. verzióig tart (SZIIR3), amely az új fejlesztéseken túl az előző generációs gondozotti és gyógyszernyilvántartó rendszer kiváltását is célul tűzte ki, aminek legkésőbb 2009 júliusáig meg is kell történnie az Országos Egészségbiztosítási Pénztár (OEP) által a DOS-os szoftvereknek adott végső határidőnek megfelelően. A leváltásra kerülő program (SZ2000) funkcióit a felhasználók módosítási javaslatainak figyelembevételével az eredeti rendszer mintájára valósítják meg. Új elemként jelenik meg a változások követhetőségének lehetősége. A program további bővítése az érvényességi mező feltüntetése, mely a pszichiátriai és értelmi fogyatékos ellátottak esetén támogatást nyújt az intézmények számára a személyi igazolvány érvényességének figyeléséhez. További újdonság az eseménynaplózás, ami lehetővé teszi az ellátottal kapcsolatos események naplószerű feljegyzését bizonyos eseményfajtáknál. A tervek, naplók és a történetiség együttesen lehetővé teszik a folyamatkezelést a későbbiekben. Az új gyógyszer-nyilvántartó alrendszer segítségével rendelések készülnek a szállító (gyógyszertár) számára. A rendelés a receptekkel együtt a szállítóhoz kerül, majd a szállítmány érkezése után a bevételezést követően gyógyszerkiadás útján kerülnek ki a nyilvántartásból, és a folyamat zárásaként gyógyszerelszámolás készül az ellátottak részére. A programnak az ágazatok közötti elektronikus együttműködés iránti elkötelezettségét jól példázza a rendelés-modul automatizált excel-alapú megrendelés kiadója és bevételezője is, amely a szállítók informatikai támogatása esetén jelentősen lerövidíti az adminisztrációhoz szükséges időt.

A szociális és gyermekvédelmi szervezetek informatikai háttere

2008-ban a szociális ágazat informatikai stratégiájának megújítását két kutatással alapoztuk meg. Az egyik a gyámhatósági feladatokat ellátó szervezetek informatikai ellátottságáról gyűjtött adatokat¹⁴, a másik a hatósági szerepet is betöltő önkormányzati és regionális igazgatási egységekkel foglalkozott, számba vette az általuk használt számítástechnikai eszközöket és alkalmazói programokat.

A szociális hatóságokra vonatkozó vizsgálat során a városi jegyzőket (országosan 298) és a szociális és gyámhivatalok (országosan 19) vezetőit kerestük meg postai úton eljuttatott kérdőívvel. A mintába választottak közül 268-an küldték vissza a kérdőívet.¹⁵ A gyámhatóságokat felmérő kutatás során a kérdőíveket a gyámhatósági feladatokat ellátó összes városi gyámhivatalnak és a gyámhatósági feladatokat gyakorló települési önkormányzatok jegyzőinek továbbítottuk, melyekből 1726 darab érkezett vissza.

Előjáróban megállapíthatjuk, hogy a szociális szféra informatikai környezete fejlettségében hasonló a közszféra más ágazataiban láthatóhoz. Nem mennyiségi és minőségi szempontból hasonló – mert abban a tekintetben elmarad más ágazatok IKT-ellátottságától –, hanem abban, hogy informatikai hátterét modern és elavult számítógépek vegyes halmaza, periférikus elemek jelentős hiánya jellemzi. A szervezetek messze nem használják ki az informatikában már számukra is elérhető lehetőségeket, és szinte semmilyen befektetést nem tesznek annak érdekében, hogy eszközeiket – a legalapvetőbb igényeik kiszolgálásán túl – hasznosítsák. Az eszközök közül a legfontosabbakat – az asztali számítógépet, a nyomtatót és az (Windows) operációs rendszert – kellő számban be tudták és be tudják szerezni a szervezetek, de ezen túlmenő igények már nem jelennek meg a beszerzések során. A források erre éppúgy hiányoznak, mint a tudás. Jelenleg a szociális szféra számítástechnikai háttere nem a stratégiai előrelépés színtere, pusztán az ágazat dolgozóira háruló adminisztratív feladatok ellátásának eszköze.

A szociális és gyámhatóságok IKT-eszközellátottsága

A szociális ágazat informatikai stratégiájának messzemenően figyelembe kell vennie az ágazat szervezeteinek technikai felkészültségét, valamint az ott foglalkoztatottak informatikai tudását. A szociális hatósági, valamint a gyámhatósági szervezetek IKT-eszközökkel jól ellátottak, a két legalapvetőbb eszközből, a vezetékes telefonból és a számítógépből megfelelő számú áll a rendelkezésükre.

A szociális hatóságokra vonatkozó kutatás eredményei szerint a szervezetek túlnyomó többségének (95%) van vezetékes telefonja, faxkészülék közel felük (59%), hivatali mobiltelefont negyedük (26%) biztosít munkatársai számára. Ugyancsak a kérdezettek döntő többségének (95%) van számítógépe – az átlagosan 7 fős szervezetekre átlag 7.5 számítógép jut –, szinte minden számítógéppel rendelkező szervezetnek van nyomtatója is (94%). A szervezetek nagy többsége (82%) rendelkezik továbbá fénymásolóval, negyedük szkennelrel (26%). Belső hálózat a szervezetek ugyancsak jelentős százalékánál (83%), internet csaknem minden szervezetnél segíti a munkát, ezek többsége széles sávú kapcsolatot jelent (85%).

2. táblázat

A szociális hatóságok infokommunikációs eszközellátottsága, 2008

	Rendelkeznek ilyen eszközzel	Átlagos eszközszám egy szervezetnél
telefon, vezetékes	95%	6,4
számítógép	95%	7,6
nyomtató	94%	4,6
Internet, szélessávú	85%	3,8
belső hálózat	82%	2,6
fénymásoló	82%	1,7
faxkészülék	49%	1,2
mobiltelefon	26%	2,1
szkenner	26%	1,3
notebook	17%	1,7
internet, modemes	6%	1,7

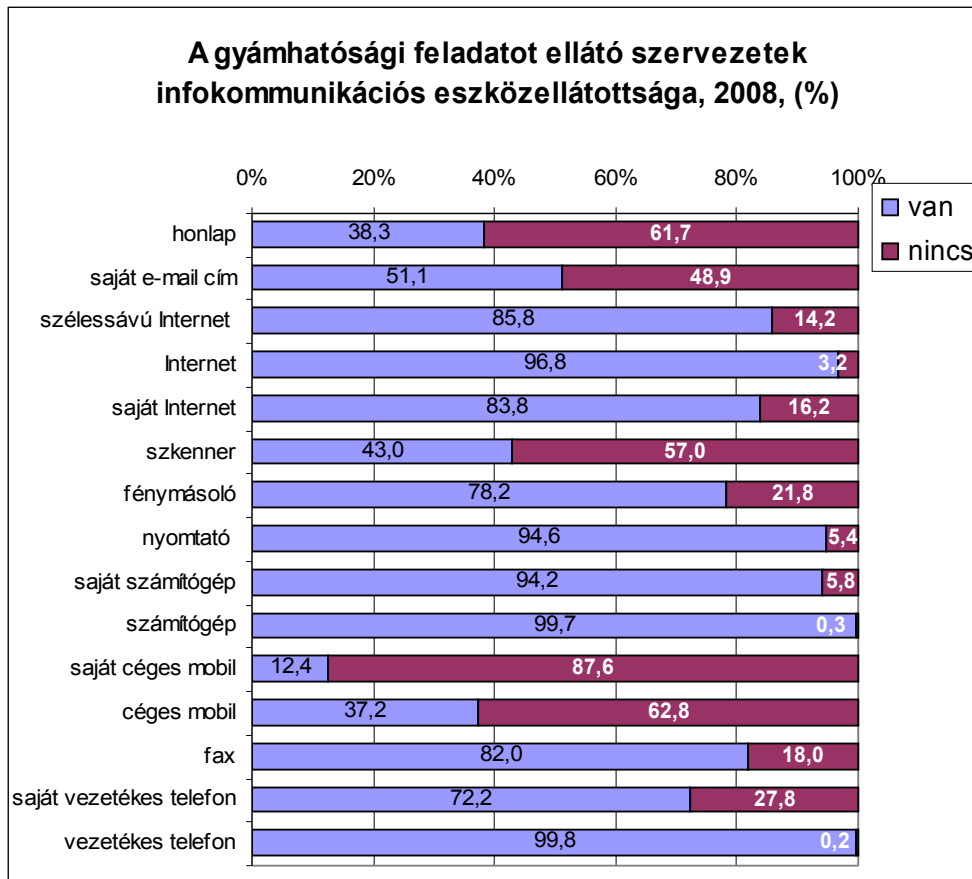
Forrás: Kolin Péter: A szociális igazgatás információs társadalmi felkészültsége. SZMI, 2008.

A gyámhatósági feladatokat ellátó szervezetek szinte mindegyike (99,8%) rendelkezik vezetékes telefonnal, mindösszesen 3 szervezet van, ahol ilyen eszköz nem biztosított a feladat ellátásához. Saját vezetékes telefonnal a szervezetek ügyintézőinek azonban kevesebb mint háromnegyede rendelkezik. (465 esetben saját vezetékes telefon nem áll rendelkezésre.)

Faxkészülék a szervezetek 82%-ában biztosított, céges mobiltelefon azonban csak 37,3%-ban (623 szervezet).¹⁶

1. ábra

A gyámhatósági szervezetek eszközellátottsága



Forrás: Rác Andrea: Beszámoló a gyámhatósági feladatokat ellátó szervezetek informatikai ellátottságáról. SZMI, 2008.

Az internet-hozzáférés a felmért szervezetek szinte mindegyikében, 96,8%-ában biztosított, de így is bekerült a felmérésbe 54 szervezet, ahol nincsen lehetőség internet-kapcsolódásra. Széles sávú internettel a szervezetek 85,8%-a rendelkezik, és 84%-ban az ügyintézőknek is van módja saját internethasználatra. A belső hálózat kiépültsége nem tekinthető magasnak, a szervezetek alig több mint fele (56,5%) rendelkezik belső hálózattal.¹⁷

A szociális és gyámhatósági szervezetek szoftverei

A szociális hatóságok szervezeteinél a számítógépeken futó programok döntő többségét – nem meglepően – a Microsoft operációs rendszer és a hozzá kapcsolódó programok teszik ki. Leggyakrabban a Windows XP, ami a szervezetek túlnyomó többségében (93%) jelen van. A korábbi verziók, mint a Windows 95, Windows 98, Windows 2000, Millennium a szervezetek negyedénél (26%) fordul elő. A Windows legújabb típusa, a Vista, mindössze a szervezetek négy százalékának számítógépein van jelen, egyéb nem Microsoft-os operációs rendszerekről (pl.: Linux) csak a kérdezetteknek kevesebb mint két százaléka tett említést.¹⁸ A gyámhatósági szervezetek esetén az operációs rendszerek használatát vizsgálva elmondható, hogy 317 helyen (18,3%) Windows 95/98-as operációs rendszert használnak. A felmért szervezetek jelentős része számítógépein eltérő rendszereket futtat, ez indokolja a megoszlások 100 százalék feletti értékeit. Windows ME/2000-es operációs rendszer 5%-ban található (86 szervezet). A legtöbb szervezetnél XP-t használnak, a Windows XP operációs rendszer használata 81,6%-ban jellemző (1411 szervezet). 2% alatti a Windows Vista és a Linux operációs rendszer használata.

A szociális hatóságok szoftverei

A feladatok ellátásához 14 szervezet esetében egyéb operációs rendszert alkalmaznak. Speciális szoftvereket a gyámhatósági feladatokat ellátó szervezetek 37%-ában találtunk, ilyenek a „Gyámügyi modul”, a GYERE nyilvántartó program, az Abacus-WINGYER, CORIR iratkezelési program, az AC-Soft iktatási program, a Lotus Notes, a Winszoc, az E-iktat, a Forte-iktató, a KIMERA segélyezési program, a Gyermekünk védelmében nyilvántartási rendszer.¹⁹

A szervezeten belül belső hálózat kialakítása az első lépés a számítástechnikai fejlesztésben rejlő lehetőségek kiaknázására. Az informatikai problémák megoldása érdekében fontos lehet külső informatikus alkalmazása. A gyámhatósági szervezetekre vonatkozó kutatásban kiemelték, hogy ahol nincs saját informatikus, ott eseti megbízásokkal próbálják a feladatokat elláttatni, vagy a fenntartó, vagy más hivatal szakembereit használják a felmerült problémák megoldására. Amíg korábban a gyermekvédelmi rendszerben a szervezetek több mint kétötödének (44%) nem volt sem saját informatikusa, sem olyan szerződéses, külső szakembere, aki ellátná a rendszergazdai feladatokat, a mostani kutatásban csak a szervezetek hét százaléka tartozik ebbe a csoportba. A többség (65%) számára ráadásul állandó alkalmazott segíti a munkát. A megkérdezett szervezetek mindössze 7%-ában nincs saját vagy

szerződéses szakember, aki ellátja a rendszergazda feladatait, azaz a szervezetek túlnyomó részében garantált a biztonságos üzemeltetés.

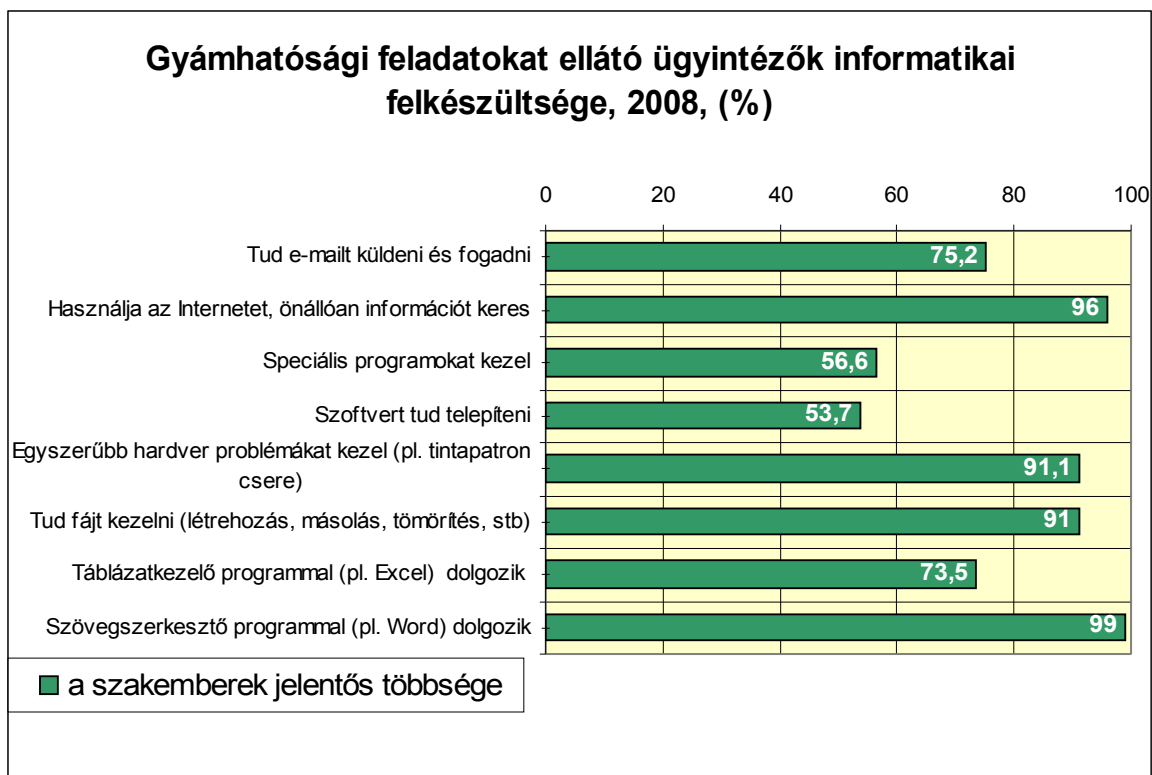
A gyámhatósági feladatot ellátó dolgozók közül a kérdőívre válaszadók döntő többsége (91,7%-a) úgy véli, hogy elegendő számítógép áll rendelkezésre munkája elvégzéséhez. Viszont számos olyan területet jelöltek meg, amelyek esetén szükség lenne (további) fejlesztésekre. Ilyen az új szoftverek, jobb minőségű számítógépek beszerzésére (előbbi a válaszadók négyötöde, utóbbit 84,2%-a jelölte meg szükségletként). A megkérdezett szakemberek több mint 60 százaléka szerint szükséges lenne a munkatársak informatikai képzésre. Továbbá ugyanebben a megkérdezetti körben nagy igény mutatkozott a feladatokat könnyítő adatbázisokhoz való hozzáférésre, a szervezetek 92,4% szerint lenne erre szükség. ²⁰

A szociális és gyámhatóságok informatikai felkészültsége

Összességében azt mondhatjuk, hogy a szociális szolgáltatás és igazgatás területén dolgozó szakemberek alapinformatikai felkészültsége jó, hiszen a legtöbb szervezetnél szinte mindenki dolgozik szövegszerkesztő programmal, kezeli az internetet, és a levelezés is zökkenőmentes a többségük esetében. Az egyszerű hardverproblémák orvoslására, fájlkezelésre a gyámhatósági szervezetek munkatársainak több mint 80%-a képes. A táblázatkezelési feladatokat a szervezetek 75%-ában mindenki, vagy a többség megfelelően el tudja látni. ²¹

2. ábra

A gyámhatóságok informatikai felkészültsége



Forrás: Rác Andrea: Beszámoló a gyámhatósági feladatokat ellátó szervezetek informatikai ellátottságáról. SZMI, 2008.

A gyámhatósági feladatokat ellátó szakemberek közel 90%-a használja rendszeresen a számítógépét ügyintézésre, közel kétharmaduk (64,9%) pedig adatok rögzítésére is. A szakemberek digitális írástudását vizsgálva elmondható, hogy az ügyintézők döntő többsége (96,7%) tud szövegszerkesztő programmal dolgozni. Az ügyintézők közel kétharmada (62%) képes táblázatkezelő program használatára, kezelésére. Ennek ellenére a kutatás eredményei szerint a felmért szervezetek 12 százalékában egyáltalán nincs olyan ügyintéző, aki képes lenne táblázatkezelő programokkal dolgozni.²²

A szociális hatóságoknál végzett vizsgálat rámutat a szervezetek munkatársainak számítógép-használati sajátosságaira. A legjellemzőbb PC-használati mód a szövegszerkesztés (96%), illetve az adatrögzítés (94%). Az eredmény – a korábbi szociális readiness vizsgálatok ismeretében – egyáltalán nem számít meglepőnek. A szövegszerkesztési, adatrögzítési feladatokat követik az adatbázis-műveletek, majd a pályázatírás, végül az archiválás. A két utóbbi között az a lényeges különbség, hogy míg az archiválást ugyan kevés helyen végzik elektronikusan, de szükségesnek tartanak, addig a pályázatírást kevésbé tartják szükségesnek azok, akik ilyesmire amúgy nem használják a számítógépet.²³

Összefoglalás, javaslatok

Jelenleg egyre több információ áll rendelkezésre a szociális rendszer IKT-használatáról. Kiépült és folyamatosan fejlődik a SZÁIR és TEIR rendszer, s a lakosság számára is interneten keresztül elérhetővé vált az Foglalkoztatási és Szociális Hivatal Szociális Regiszter rendszere²⁴. Ezek segítik az eligazodást a szolgáltatók között, és segítséget nyújtanak a tervezéshez. Ugyanakkor, ha távolabbról közelítjük meg a szektorról rendelkezésre álló adatokat, akkor – például az egészségüggyel összevetve – kevés, és ami fontosabb, nem kellőképpen aktuális az információ, ami a felhasználók rendelkezésére áll. Az adatok mennyiségének és minőségének növelése nagyban hozzájárulna az információalapú döntéshozatal kormányzati és helyi feltételeinek megteremtéséhez, a közpénzek hatékonyabb felhasználásához, valamint a szociális problémák hatékonyabb enyhítéséhez. Ezért lenne szükség olyan típusú fejlesztésekre, melyek a jelen folyamatait teszik átláthatóvá, tervezhetővé, és egy összetettebb, a problémákra jobban fókuszáló szabályozási környezet kialakítását tenné lehetővé. A TÁMOP 5.4.1. és a TÁMOP 5.4.2. projektek tevékenységadminisztrációs pillérének fejlesztései ezeket a célokat tűzik ki, melyet a sikeres fejlesztést követően megfelelő szakmai és politikai legitimációs esetén, központilag be lehet vezetni.

A következőkben a szociális ágazati információs stratégia prioritásainak meghatározásához teszünk javaslatokat.

Elektronikus támogató adatbázisok, szolgáltatások kiépítése és üzemeltetése

A 2008-ban lefolytatott, a szektor különböző szegmenseit monitorozó kutatások is rámutattak arra, hogy a szociális területen nagy szükség volna elektronikus támogató adatbázisok, szolgáltatások kiépítésére, üzemeltetésére. Az ilyen adatbázisok – megfelelő technikai infrastruktúra mellett – sokkal könnyebben és olcsóbban elérhetőek, mint papír alapon, másrészt az adatbázis változásait is gyorsabban lehetne frissíteni. Az elektronikus támogató szolgáltatások kialakítása – ami szintén a TÁMOP 5.4.1. és 5.4.2. feladata – a szakmában felmerülő különböző típusú problémák megjelenítésére és megoldására szolgálhatna. Lehetőséget nyújtana a területen dolgozók számára, hogy olyan szakmai „képzésen”

vegyenek részt, mely a szolgáltatások minőségének javulását eredményezheti, és csökkentheti az alap- és szakellátásban dolgozók szakmai információhiányát.

A szektoron belüli és szektorok közötti IKT együttműködés fejlesztése

Jelenleg az informatika szerepe a szociális szférában szinte kizárólag az adminisztratív feladatok ellátására korlátozódik, holott az informatika a munkafolyamatok szakszerűbb ellátásához, a szektorok közötti fokozottabb együttműködéshez is hozzájárulhat. Az ágazaton belüli informatikai rendszerek hiányosan kiépültek, szolgáltatónként eltérőek, összekapcsolhatóságuk nem megoldott, ugyanis hiányoznak az informatikai kapcsolatok a szektor egyes szolgáltatásai között. Ezért lenne szükség a szektoron belüli informatikai rendszerek közötti együttműködés leírására és fejlesztésére. Egy későbbi fázisban kerülhet sor a szociális és egyéb ágazatok közötti kapcsolódások kialakítására, ennek oka, hogy sokszor más ágazatok sem készültek fel az ilyen típusú kapcsolódások megteremtésére.

A digitális kompetencia fejlesztése

A szociális szakembereket fel kell készíteni a szociális területen várható változások kihívásaira, így szükséges lenne a digitális kompetenciájuk fejlesztésére, hogy az IKT nyújtotta lehetőségeket szakmailag releváns módon tudják használni. Az informatikai tudás mellett szükség volna az e-hálózatok szervezésének, menedzselésének módszereire, a virtuális szupervízióra, virtuális teamek, önszervező csoportok működtetésére. Jelenleg nem megoldott a szektor dolgozóinak rendszeres informatikai képzése. Hasznos lenne, ha a továbbképzési rendszerben kreditként beszámíthatók lennének az informatikai képzések; és a szociális szakemberek képzésében megismertetnék a TEIR rendszert a hallgatókkal.

Az e-befogadást elősegítő programok kiterjesztése

Jelenleg az e-befogadásról és az e-esélyegyenlőségi programokról elsősorban a használati megosztottság leküzdésére irányuló projektek esetén találkozhatunk, mint amilyen például az internetes portálok akadálymentesítése a fogyatékkal élők számára. Ugyanakkor a digitális szakadék áthidalására csak szűk körben kezdődtek olyan programok, melyek az IT-eszközökkel igyekeznének elősegíteni a leszakadt társadalmi rétegek társadalmi integrációját.

Ezért szükség volna a probléma magasabb szinten történő megjelenítésére, valamint az e-befogadást elősegítő programok kiterjesztésére, hogy a leginkább hátrányos helyzetben lévő társadalmi csoportok digitális írástudásában látható hiányt csökkenteni lehessen.

Fokozottabb párbeszéd és konzultáció

A szakmai diskurzusban gyakran előforduló vitapont a szakmai és politikai döntések előkészítését segítő társadalmisítás kérdése. Fokozottabb párbeszédre és konzultációra lenne szükség a szakmai szervezetekkel és az érintett csoportokkal. A társadalmisítás időigényes és bonyolult folyamatát leegyszerűsítő technikák még sok helyen kialakulatlanok, de többnyire az ezek alkalmazását biztosító informatikai feltételek sincsenek meg. A szociális szolgáltatókat jobban be kell vonni a Nemzeti IKT-stratégia kialakításba: lehetővé tenni a prioritások és érdekek megjelenítését, kapcsolódások kialakítását más ágazatokhoz, mert ez a fenntarthatóság egyik legfontosabb pillére. Fontos lenne, hogy megjelenjenek a szakmai szempontok a KSH OSAP rendszerének folyamatos revíziójánál, valamint hogy azok a TÁMOP projektekben megvalósítandó tevékenységadminisztrációs programok esetén is érvényesüljenek.

Irodalom

Bell, Daniel: Az információs társadalom társas keretrendszere. Információs Társadalom, 2001. I. évfolyam 1. szám.

Dedinszky Ferenc (2005): 22. számú ajánlás. A kormányzati intézmények informatikai stratégiájának készítése. Budapest.

www.ekk.gov.hu/hu/kib/archivum/KIETB_22_sz_ajanlas.pdf

Gáti Gergely – Kolin Péter (2008): Javaslat a stratégiához kapcsolódó egyéves cselekvési tervre, valamint a következő ÚMFT akcióterv-időszakok ágazati információs fejlesztéseire. Kézirat, Budapest, SZMI.

Girishankar, Navin – Migara De Silva (1998): Strategic Management for Government Agencies: An Institutional Approach for Developing and Transitional Economies. World Bank Discussion Paper No. 386. World Bank, Washington, D.C.

Héra Gábor – Ligeti György (2005): Igények és hiányok. A szociális ellátórendszer az információs társadalom küszöbén. Kézirat, SZMI.

Karvalics László: A szociálpolitika megváltozó kontextusai az információs társadalomban. Infónia, 2006. VI. évfolyam, 2. szám.

Kolin Péter (2008): A szociális és gyermekvédelmi ágazatban folyó meghatározó jelentőségű (vagy mintaértékű) információs fejlesztések. Kézirat, Budapest, SZMI.

Kolin Péter – Ulicska László (2007): Előterjesztés a vezetői értekezlet részére a Szociális ágazati információs stratégiáról. Kézirat.

Kovács Árpád (2008): Az informatikai rendszerek költséghaszon elemzésének módszertana. Kézirat, Budapest, SZMI.

Kozma Judit – Mester Dániel (2008): Munka közben – A sztenderdizáció tapasztalatairól és a szociális szolgáltatások szakmai szabályozó rendszerének kidolgozását célzó fejlesztés során következő feladatairól. Kapocs 36. szám.

Magyar Információs Társadalom Éves Jelentés, 2007 (ITTK).
www.ittk.hu/web/docs/ITTK_MITJ_2006.pdf

Magyarország 2015, jövőképek, Fehér könyv. Összeállította Ágh Attila – Tamás Pál – Vértés András. MTA–MEH projekt, MTA Szociológiai Kutatóintézet Budapest, 2006.

Mátyási Sándor (2008): Az informatika szerepe a szociális és gyermekvédelmi ágazatban - trendek az informatikai szektorban. Kézirat, Budapest, SZMI.

Rácz Andrea (2008): A gyámhatóságok és hatósági intézmények információs technológiai és humán erőforrásbéli felkészültségének, helyzetének áttekintése. Kézirat, Budapest, SZMI.

Skultéti József (2008): Gyakorlati tapasztalatok a szociális szolgáltatások sztenderdizációjában és informatikai rendszerének kidolgozásában. Kapocs 36. szám.

WIP 2007, TÁRKI, ITTK csoport Jelentés a magyar információs helyzetjelentés, Bp, 2007

¹Jegyzetek

A tanulmány az azonos címet viselő dokumentum rövidített változata.

² A dokumentum elkészítésében részt vettek: Ágoston Magdolna, Gáti Gergely, Goldmann Róbert, Gyarmati Andrea, Kolin Péter, Katonáné Pehr Erika, Kovács Árpád, Kovács Ibolya, Kozma Judit, Mátyási Sándor, Mester Dániel, Mód Péter, Mózer Péter, Oross Jolán, Páldi Zsuzsa, Rác Andrea, Simonyi Ágnes, Szerafin József, Szirbik Gabriella, Szikulai István, Ulicska László.

³ A fejezet Mátyási Sándor: Az informatika szerepe a szociális és gyermekvédelmi ágazatban – trendek az informatikai szektorban. (SZMI, 2008) című tanulmányának felhasználásával készült.

⁴ Magyar Információs Társadalom Éves Jelentés, Információs Társadalom és Trendkutató Központ, 2007.

⁵ A BPR-ről szóló rész elkészítéséhez Kovács Árpád: Az informatikai rendszerek költséghasznon elemzésének módszertana. (SZMI, 2008) című tanulmányát használtuk fel.

⁶ Szociális szektor alatt a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatások és ellátások jogszabályokba foglalt területét értjük.

⁷ Lásd bővebben az utolsó fejezetben.

⁸ A regiszterről szóló rész Kolin Péter: Az egészségügyi és a foglalkoztatáspolitikai ágazat központi információs és adminisztrációs rendszerei, lehetséges együttműködések, kapcsolódások (SZMI, 2008) című tanulmánya alapján készült.

⁹ Bővebb információ és kritika olvasható a regiszterről a Kapocs jelen számában Gyarmati Andrea: A szociális törvény által szabályozott alap- és szakellátások országos nyilvántartása című tanulmányában..

¹⁰ Az OSAP rendszeréről bővebben olvashatnak a Kapocs jelen számában Papházi Tibor – Szikulai István: Gyermekvédelem és statisztika c. tanulmányában.

¹¹ A programok bemutatása Kolin Péter: A szociális és gyermekvédelmi ágazatban folyó meghatározó jelentőségű információs fejlesztések (SZMI, 2008) című tanulmányának felhasználásával készült.

¹² A Hajdú-Bihar Megyei Önkormányzat weblapja alapján: <http://www.hbmoik.hu/portal/default.aspx?uc=szoc>

¹³ Lásd bővebben: Skultéti József: Gyakorlati tapasztalatok a szociális szolgáltatások sztenderdizációjában és informatikai rendszerének kidolgozásában. Kapocs 36. szám, p. 48–56.

¹⁴ Rác Andrea: Beszámoló a gyámhatósági feladatokat ellátó szervezetek informatikai ellátottságáról. SZMI, 2008.

¹⁵ Kolin Péter: A szociális igazgatás információs társadalmi felkészültsége. SZMI, 2008.

¹⁶ Rác Andrea: idézett mű.

¹⁷ Rác Andrea: ugyanott.

¹⁸ Kolin Péter: A szociális igazgatás információs társadalmi felkészültsége. SzMI, 2008.

¹⁹ Rác Andrea: id. mű.

²⁰ Rác Andrea: id. mű.

²¹ Rác Andrea: id. mű.

²² Rác Andrea: id. mű.

²³ Kolin Péter: A szociális igazgatás információs társadalmi felkészültsége. SZMI, 2008.

²⁴ Az idei évben vált nyilvánossá az FSH Szociális Regiszter rendszere az állampolgárok számára, amely az első online információs adatbázis, és így komoly lépés a szektor informatikai megjelenése felé.