37. Országos Tudományos Diákköri Konferencia
Had- és Rendészettudományi Szekció
Budapest, 2025. április 22–24.
Nemzeti Közszolgálati Egyetem
Hadtudományi és Honvédtisztképző Kar

Az EESZT felhasználói értékelése

Jelige: *De facto innominat*

Pályamunka lezárásának időpontja: 2023. április

2025.

Tartalomjegyzék

1 Bevezetés 1

1.1 Előzmények, a téma relevanciája 1

2 Kutatási cél 4

2.1 Kutatási cél megfogalmazása 4

2.2 Kutatási kérdések, hipotézisek 5

3 Az elektronikus közigazgatás 6

3.1 Az elektronikus közigazgatás fogalma 6

3.2 Az elektronikus ügyintézés téma szempontjából releváns jogszabályi környezete 8

3.3 Az elektronikus ügyintézés öt szintje 9

3.4 A Szabályozott Elektronikus Ügyintézési Szolgáltatások (SZEÜSZ-ök) 10

4 Az Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Tér (EESZT) 12

4.1 Mi az EESZT? 12

4.2 Az EESZT felülete, funkciói 14

4.3 Az EESZT jogszabályi környezete 18

4.4 Az EESZT jelenlegi fejlesztései 19

5 Kutatásmódszertan – kérdőíves kutatás, felhasználói elégedettség mérése 20

5.1 Kutatási eszköz és módszer megválasztása 20

5.2 A kérdőív felépítése 20

5.3 A minta jellemzői 21

6 Kérdőíves felmérés eredményei 24

6.1 Eszközhasználat, internetezési szokások 24

6.2 Személyes és elektronikus ügyintézés 26

6.3 Ügyfél-edukáció 30

6.4 Egészségügy 32

6.5 Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Tér (EESZT) 35

6.6 EESZT fejlesztése 40

7 Kutatás következtetései 43
7.1 Eszköz- és weboldalhasználat 43
7.2 Ügyintézés 43
7.3 Ügyfél-edukáció 44
7.4 Egészségügy 45
7.5 EESZT felülete, funkciói, összességében, mint elektronikus szolgáltatás 46
7.6 EESZT fejlesztése 47
7.7 Kutatási kérdések és hipotézisek megválaszolása 51
7.7.1 Kutatási kérdések 51
7.7.2 Hipotézisvizsgálatok eredménye 52
8 Összefoglalás, összegzés 66
9 Irodalomjegyzék 67
10 Ábrák jegyzéke 75
11 Táblázatok jegyzéke 77
12 Mellékletek 78

1 Bevezetés

Az információs társadalom fejlődése, az elektronikus közigazgatás modernizációja, a digitális fejlődés és az egyre növekvő felhasználói igények megkövetelik az elektronikus szolgáltatások folyamatos fejlesztését. Kutatásom tárgya egy olyan Szabályozott Elektronikus Ügyintézési Szolgáltatás (SZEÜSZ), amelynek használata szinte megkerülhetetlen. Dolgozatomban Magyarország egyetlen felhőalapú telemedicinás szolgáltatásával, az Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Térrel (EESZT) kapcsolatos felhasználói elégedettséget vizsgálom kérdőíves kutatással. A kutatás eredményei hozzájárulhatnak a szolgáltatás lehetséges jövőbeni fejlesztéseihez, illetve lehetővé teszik az eddigi tapasztalatok, sikerek, elért eredmények és esetleges problémák feltérképezését. A kutatás részét képező kérdőíves felmérésem fókuszában a felhasználók elégedettségének mérése áll, azt vizsgálva, hogy az állampolgárok megfelelőnek találják-e az EESZT szolgáltatásait, illetve milyen fejlesztésekkel lehetne elégedettségüket növelni.

1.1 Előzmények, a téma relevanciája

A Központi Statisztikai Hivatal 2020-as adatai szerint a 16–74 éves lakosság döntő többsége (79%) napi rendszerességgel használta az internetet, amelyen keresztül 70 százalékuk kapcsolatba is lépett valamely közhivatallal. Az e-kormányzati portálokat elsősorban tájékozódásra, információszerzésre használták (69%), ezt követte az űrlapok letöltése (48%). Az elektronikus ügyintézést 43%-uk választotta.[1] A hazai vállalkozások 82%-a vette igénybe a közigazgatási szervek honlapjait információszerzésre, 83%-a töltött le űrlapokat és 82%-uk intézte közigazgatási ügyeit teljesen elektronikusan.[2] Az adatok arra utalnak, hogy az elektronikus ügyintézés alapvetően ismert, egyre többen veszik igénybe a lakosság és a vállalkozások körében is.

A Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt. (NISZ) közleménye szerint a magyarorszag.hu központi kormányzati portált a 2020-as adatok alapján éves szinten közel 51 millió alkalommal keresték fel, mely ötszöröse az előző évinek. 2020-ban több, mint 13 millió ügyindítás történt, amely jelentős növekedést mutat az előző évi 4 millióhoz képest. A leggyakrabban igénybe vett elektronikus ügyintézési szolgáltatások a Jármű Szolgáltatási Platformról történő adatigénylés

[1] A háztartások információs- és kommunikációseszköz-használatának főbb jellemzői, KSH. https://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/ikt/2020/01/index.html (Megtekintés dátuma: 2022.11.21.)
[2] Digitális gazdaság, 2020, KSH. https://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/ikt/2020/02/index.html (Megtekintés dátuma: 2022.11.21.)

(JSZP), a kormányablakokba történő időpontfoglalás, az eBEV szolgáltatások, az ingatlankereső online földhivatali szolgáltatás - tulajdoni lap lekérdezés, valamint az Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Tér (EESZT).[3] A NISZ Zrt. 2022-es legfrissebb adatai szerint, az általa üzemeltetett 1818 Közigazgatási Ügyfélvonalon az elmúlt 10 évben, több mint 3000 ügytípussal kapcsolatban, mintegy 20 millió kérdéssel fordultak az ügyfélszolgálathoz.[4]

A Belügyminisztérium összefoglaló monitoring jelentése szerint 2020-ban közel 4,5 millió érvényes jelszóval rendelkező Ügyfélkaput tartottak nyilván. A Webes Ügysegéd alkalmazáson keresztül több, mint másfél millió ügyindítást kezdeményeztek. A leggyakrabban igénybe vett ügytípusok az okmányérvényesség lekérdezése, a hatósági erkölcsi bizonyítvány igénylése és érvényességének ellenőrzéséhez kapcsolódó ügyek voltak. A Központi Időpontfoglaló Alkalmazás rendszerén keresztül 2020-ban több, mint kétmillió darab időpontfoglalás valósult meg, mely több, mint négyszerese az előző évinek.[5] Az EESZT bevezetése óta, az elmúlt öt évben több, mint 25 ezer közfinanszírozott és magánegészségügyi szolgáltató több, mint kétmilliárd egészségügyi adatot és több, mint 300 millió egészségügyi dokumentumot rögzített a felhőbe. Az EESZT-t is fejlesztő és üzemeltető Egészséginformatikai Szolgáltató és Fejlesztési Központ (ESZFK) 2022-es adatai szerint már napi több, mint 40 ezer bejelentkezést regisztráltak a rendszerben. A lakosság körében a legismertebb szolgáltatás az e-recept (naponta körülbelül 800 ezer e-receptet rögzítenek és váltanak ki), de egyre többen használják a portált az egészségügyi dokumentumaik elérésére és letöltésére is. A jövőben az igénybevehető szolgáltatások körét tovább tervezik bővíteni (online időpontfoglalás elindítása az alap- és szakorvosi, laboratóriumi és diagnosztikai vizsgálatokra).[6]

2021-ben az OECD és a European Observatory on Health Systems and Policies szervezet közös munkájának eredményeképpen az Európai Bizottsággal együttműködve elkészült az Egészségügyi országprofil Magyarország vonatkozásában. A „State of Health in the EU" egészségügyi országprofiljai rövid áttekintést nyújtanak az EU/Európai Gazdasági Térség egészségügyi helyzetéről és egészségügyi rendszereiről. Dolgozatom szempontjából az Egészségügyi országprofil megállapításai közül a digitális egészségügyi szolgáltatásokhoz való

[3] Online felmérést indított a NISZ Zrt. az elektronikus ügyintézési szokások feltérképezésére. https://nisz.hu/hu/aktualis/online-felm%C3%A9r%C3%A9st-ind%C3%ADtott-nisz-zrt-az-elektronikus-%C3%BCgyint%C3%A9z%C3%A9si-szok%C3%A1sok-felt%C3%A9rk%C3%A9pez%C3%A9s%C3%A9re (Megtekintés dátuma: 2022.11.21.)

[4] MTI - jelentősen fejlődött az államig szektor (Közzététel dátuma: 2022.11.17., Megtekintés dátuma: 2022.11.21.)

[5] Elektronikus közszolgáltatásokat és ügyfélszolgálati tevékenységet összefoglaló monitoring jelentés 2020, Belügyminisztérium.https://nyilvantarto.hu/letoltes/statisztikak/2020_evi_adatokat_tartalmazo_monitoring_jelentes.pdf (Letöltés dátuma: 2022.11.21.)

[6] MTI - kétmilliárd eü adat (Közzététel dátuma: 2022.11.17., Megtekintés dátuma: 2022.11.21.)

hozzáféréssel kapcsolatos adatok és megállapítások kapnak hangsúlyos szerepet. A COVID-19 világjárvány alatt nőtt a digitális egészségügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférés. Magyarország - annak érdekében, hogy biztosítsa az egészségügyi ellátáshoz való hozzáférést a világjárvány idején is -, a digitális szolgáltatások használatának növelése érdekében intézkedéseket vezetett be. A kormány 2020 áprilisában rendeletben tette lehetővé az orvosok számára, hogy online egészségügyi szolgáltatásokat nyújtsanak. Ennek fő célja a betegellátás színvonalának fenntartása a fertőzés kockázatának minimalizálásával. A távegészségügyi szolgáltatások (különösen az orvosi rendelvények esetében) világjárvány alatti igénybevételére vonatkozó adatok alapján magas szintű elterjedés mutatkozik. A világjárvány kezdete és 2021 februárja-márciusa között az emberek 71%-a fordult online vagy telefonon keresztül orvoshoz receptfelírás céljából, ami magasabb, mint az EU egészében mért 53%-os arány. Ebben az időszakban a távkonzultációk száma is jelentősen nőtt. Az Egészségügyi országprofil megállapította, hogy Magyarország erős egészségügyi adat- és információs rendszerrel rendelkezik. Az EESZT online összefoglalót nyújt a beteginformációkról, ideértve a laboratóriumi eredményeket és az elektronikus recepteket is. A tervek szerint a rendszerben gyűjtött adatokat az európai egészségügyi adattér projekt részeként a jövőben összekapcsolják más uniós országok adataival.[7]

A fejezetben felsorolt adatok is jól mutatják, hogy a digitalizáció és az elektronikus közigazgatás térnyerése egyre inkább meghatározza mindennapjainkat, ezért fontos, hogy a szolgáltatások és rendszerek minél inkább megfeleljenek a felhasználók igényeinek. A fejlesztésre szoruló területek feltérképezéséhez fontos ismernünk a felhasználók véleményét, ugyanis, ha nem elégedettek a szolgáltatásokkal, az fontos jelzésértékkel bír a hazai elektronikus közigazgatás jövőbeni kihívásai és fejlesztésre szoruló területei irányába. Vizsgálataim az EESZT-re fókuszálnak, de a későbbiekben tervezem kiterjeszteni más szolgáltatásokra is.

A dolgozat 2. fejezete foglalja össze a kutatási kérdéseket és hipotéziseket. A 3. fejezetben foglalkozom az elektronikus közigazgatás fejlődésének általános kérdéseivel, amit az EESZT bemutatása követ (4.fejezet). Az empirikus kutatás módszertanát és a kérdőív szerkezetét az 5. fejezet tartalmazza. A statisztikai elemzések eredményeit a 6. fejezetben mutatom be, az értékeléseknek pedig a 7. fejezet ad teret.

[7] State of Health in the EU – Magyarország, Egészségügyi országprofil 2021. https://read.oecd-ilibrary.org/social-issues-migration-health/magyarorszag-egeszsegugyi-orszagprofil-2021_bac593d6-hu#page1 (Letöltés dátuma: 2022.11.13.)

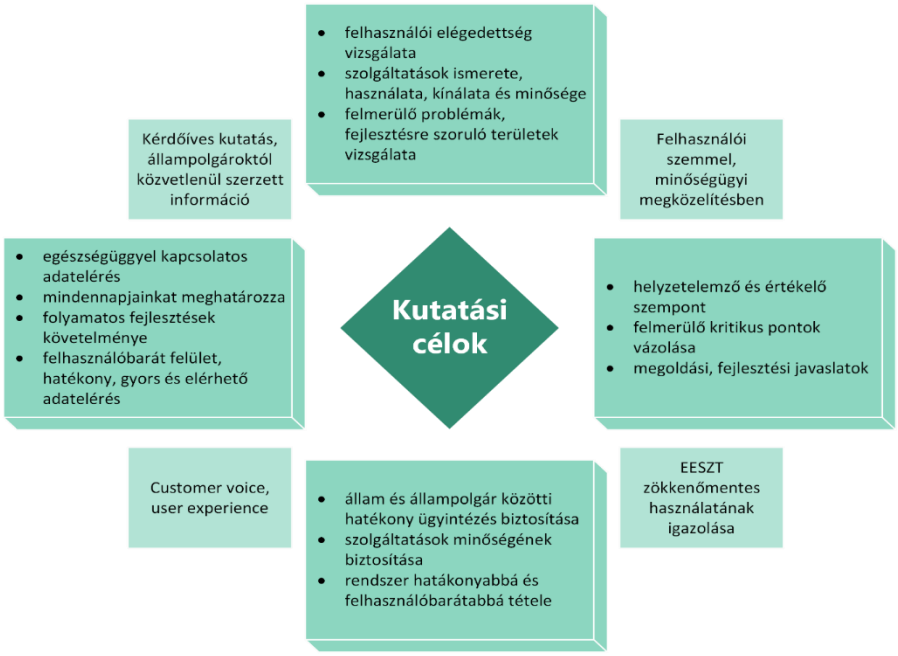
2 Kutatási cél

2.1 Kutatási cél megfogalmazása

Az elektronikus közigazgatással való találkozás az állampolgárok számára ma már elkerülhetetlen, ezért fontos, hogy ügyeik intézése során ismerjék az egyes Szabályozott Elektronikus Ügyintézési Szolgáltatások (SZEÜSZ) használatát. Úgy gondolom, hogy lényeges szempont az állampolgárok elégedettsége, illetve az állam által nyújtott különböző szolgáltatások minőségének biztosítása, annak fejlesztése a hatékonyság érdekében. Véleményem szerint az elektronikus ügyintézés egyre inkább teret nyer a közigazgatásban, illetve az információs társadalom fejlődése is megkívánja az ügyintézés folyamatos fejlesztését.

Dolgozatomban többek között ezen szempontok alapján vizsgálom (1. ábra) az egyik leggyakrabban igénybe vett szolgáltatás, az Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Tér (EESZT) rendszerét helyzetelemző és értékelő szempontból, fejlesztési javaslatok megfogalmazásával. Felhasználói szemmel, minőségügyi megközelítésben, felhasználói elégedettség vizsgálatával kutatok a témában. Az állampolgároktól közvetlenül szerzett információk alapján, kérdőív készítésének keretében vizsgálom, hogy az állampolgárok mennyire ismerik a SZEÜSZ szolgáltatások rendszerét, használatuk módjait, lehetőségeit, illetve mennyire elégedettek a szolgáltatások kínálatával és minőségével. A rendszer fejlesztésekhez fontos megismerni a szolgáltatások használatával kapcsolatos felhasználói elégedettséget, a felmerülő problémákat, illetve a fejlesztésre szoruló területeket. A kérdőíves kutatás eredményei várhatóan hozzájárulnak a fejlesztési javaslatokhoz, illetve a rendszer hatékonyabbá és felhasználóbarát tételéhez.

Kutatásomban a SZEÜSZ-ök, így különösképpen az EESZT zökkenőmentes használatára keresek igazolást, felhasználói szemszögből vázolom az esetlegesen felmerülő kritikus pontokat, és megoldási javaslataimmal kívánok hozzájárulni az állam és az állampolgár közötti ügyintézés hatékonyabbá tételéhez. Úgy gondolom, hogy az egészségüggyel kapcsolatos ügyintézés része mindennapjainknak, ezért lényeges, hogy a felület felhasználóbarát legyen. Véleményem szerint fontos a lehetőségekhez mérten minél szélesebb körben bővíteni a már meglévő funkciókat és új fejlesztéseket bevezetni, hogy az állampolgárok minél gyorsabban, hatékonyabban és szélesebb körben használhassák az EESZT által nyújtott szolgáltatásokat.



1. ábra: Kutatási célok (Forrás: saját szerkesztés)

2.2 Kutatási kérdések, hipotézisek

A kutatás céljához kapcsolódóan három kutatási kérdést fogalmaztam meg:

- KK1: Elégedettek-e a felhasználók az EESZT-vel?
- KK2: Milyen gyakran használják a felhasználók az EESZT funkcióit?
- KK3: Milyen fejlesztéseket látnának szívesen a felhasználók?

A kutatási kérdések megválaszolásához hét hipotézist fogalmaztam meg, amelyeket a kérdőíves felmérés elemzésével válaszolok meg. A hipotézisek az EESZT használatára és az állampolgárok elégedettségére vonatkoznak:

- H1: A számítógéphasználat és az online tartalmak használatának gyakorisága eltérő nemek, életkor és iskolai végzettség szerint.
- H2: Az elektronikus közigazgatási szolgáltatásokkal való elégedettség eltérő nemek, életkor és iskolai végzettség szerint.
- H3: Az orvosi vizsgálatokra gyakrabban járók több egészségügyi információs portált ismernek és látogatnak.
- H4: Az EESZT-t gyakrabban használják a fiatal- és középkorúak, mint az idősebbek.
- H5: Az idősebb korosztály elégedettebb az EESZT elérhető funkcióival és felületeivel.
- H6: Az online térben aktívabb felhasználók elégedettebbek az EESZT szolgáltatásaival.
- H7: Az EESZT felületével kevésbé elégedettek szerint is kiválthatóak papíralapú egészségügyi dokumentumaik a szolgáltatás használatával.

3 Az elektronikus közigazgatás

A technológia elképesztő ütemben változtatja meg a világunkat. A technológiai fejlődés egyik jellemzője, hogy nagymértékben hozzájárul az e-kormányzás fejlesztéséhez. Az e-kormányzás a költségek csökkentése, a polgároknak nyújtott szolgáltatások javítása, valamint a közszféra hatékonyságának és eredményességének növelése érdekében került bevezetésre. Napjainkban az Információs és Kommunikációs Technológiák (IKT-k) gyors ütemben fejlődnek és a digitális információ is egyre bővül, egyre inkább teret nyernek az elektronikus úton előállított és tárolt dokumentumok. Az IKT-k fejlődése megváltoztatta a polgárok és a közigazgatás közötti interakciót.[8]

3.1 Az elektronikus közigazgatás fogalma

Az e-közigazgatás fogalmának meghatározása összetett feladat. Az infokommunikáció és az információs technológiák fejlődése és használata átírta a fogalomról alkotott elképzeléseinket. Az elektronikus közigazgatás fogalmának meghatározására a jogi szakirodalomban sem találhatunk számottevő példát vagy egységes megközelítést. A meghatározás nehézsége alapvetően két tényezőre vezethető vissza:

- Az infokommunikációs technológiák elnevezései és azok közigazgatásban történő alkalmazhatósága szerteágazó, továbbá az informatika fejlődése gyorsabban hoz új fogalmakat, mint azt a jog adaptálni tudná.
- Problémás továbbá az idegen nyelvű definíciók sokasága. Ezek a kifejezések nehezen integrálhatóak, hiszen a legtöbb technológiának, eljárásnak, jelenségnek nincsen magyar megfelelője.

Az elektronikus közigazgatás jelentéstartalmának meghatározására az Egyesült Nemzetek Szervezete is tett kísérletet, három szempontból megközelíthetve azt: e-government (e-kormányzat), e-administration (e-közigazgatás) és e-governance („jó kormányzás”).[9] Az elektronikus közigazgatás fogalmát talán a következő definícióval lehet a leginkább körülírni: „Az elektronikus kormányzás legszélesebb értelemben a digitális információs és

[8] DHAOUI Iyad: Electronic governance: An overview of opportunities and challenges. 2019, Munich Personal RePEc Archive. https://mpra.ub.uni-muenchen.de/92545/1/MPRA_paper_92545.pdf (Letöltés dátuma: 2023.04.28.)

[9] Benchmarking E-government: A Global Perspective. Assessing the Progress of the UN Member States (2002). United Nations Division for Public Economics and Public Administration, American Society for Public Administration publication.

kommunikációs technológiák alkalmazását jelenti a kormányzat és a társadalom közötti kapcsolatrendszerekben. Az elektronikus kormányzat megvalósítása az igazgatás minden szintjét érintő olyan modernizációs folyamat, amelyben a technológiai fejlődésre alapozva végső soron a kapcsolatrendszerek minőségi átalakulása megy végbe." (Dósa-Polyák, 2003, 246.o.) A meghatározásban összemosódik az e-közigazgatás és az e-kormányzás fogalma, ugyanis az elektronikus közigazgatás világában e két kifejezés szinonimaként kezelendő.[10]

Egyes szerzők szerint az e-government tárgyát két, egy külső és belső oldalról érdemes vizsgálni. A külső szféra feladata a társadalom szükségleteinek kielégítése minél egyszerűbb kapcsolatteremtési lehetőségek és változatos online szolgáltatások biztosításával. A belső szférát pedig a közigazgatás belső működése jelenti, ezzel szemben elvárás, hogy gyors, átlátható, elszámoltatható és hatékony legyen. Ebben a megközelítésben a külső és belső szféra gyakorlatilag megegyezik a közigazgatás front office és back office pilléreivel.[11]

Budai 2013-ban publikált definíciója szerint: „Az e-közigazgatás a közszféra kapcsolatrendszerének tudásalapú átalakítását és racionalizált, szolgáltató jellegű újraszervezését jelenti, az infokommunikációs technológiai alkalmazások közműszerű használata révén."[12]

[10] CZÉKMANN Zsolt (szerk): Infokommunikációs jog. Dialóg Campus Kiadó, Budapest, 2019. 15-21.o.
[11] BASU Subhajit (2004): E-Government and Developing Countries. International Review of Law, Computers and Technology, Vol. 18, No. 1. 110.pp
[12] BUDAI Balázs Benjámin: Az e-közigazgatás elmélete. Akadémia Kiadó, Budapest, 2013. 45.o.

3.2 Az elektronikus ügyintézés téma szempontjából releváns jogszabályi környezete

2018. január 1-től elindult Magyarországon az elektronikus közigazgatási rendszer. Az E-ügyintézési törvény szerint az állami és önkormányzati szervek kötelesek biztosítani az e-ügyintézés lehetőségét, valamint kötelező annak igénybevétele az ügyfelek bizonyos köre számára. Ezen változás az e-közigazgatási újításokat populáris modernizációs eszközből a hazai közigazgatás fontos alapkövévé teszi. Az elektronikus ügyintézés jogszabályi környezete négy szintű, ezek: az Európai Unió jogi aktusai, törvények, kormányrendeletek és miniszteri rendeletek.[13] A témához kapcsolódó legfontosabb jogszabályok a következők (2. ábra):

Jogszabály típusa	Jogszabály neve	Jogszabály tartalma
Európai Unió jogi aktusa	**eIDAS rendelet**	Elektronikus azonosítás és bizalmi szolgáltatás szabályozása (elektronikus aláírás, elektronikus bélyegző és kézbesítési szolgáltatások).
törvény	**2015. évi CCXXII. törvény (Eüsztv.)**	Tartalmazza az elektronikus ügyintézés, interoperabilitás, valamint a bizalmi szolgáltatások törvényi szintű, egységes és keretjellegű szabályozását, előírásait.
kormányrendelet	**451/2016. (XII. 19.) Kormányrendeletet (Vhr.)**	Leírja azon rendelkezéseket, amelyeknek minden SZEÜSZ szolgáltatásnak meg kell felelnie, pl. biztonsági követelmények, interoperabilitás, bejelentési kötelezettség az Elektronikus Ügyintézési Felügyelet felé stb.
kormányrendelet	**84/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet**	Meghatározza a SZEÜSZ-öket nyújtó szervezeteket, ezáltal kijelöli az elektronikus ügyintézés alapintézményei létrehozásával és működtetésével kapcsolatos felelősséget.
miniszteri rendelet	**24/2016. (VI. 30.) BM rendelet**	Tartalmazza a minősített és nem minősített szolgáltatókra vonatkozó közös követelményeket és előírásokat. Emelett a rendelet szabályozza az archiválási szolgáltatást is.

2. ábra: E-ügyintézés releváns jogszabályi környezete (Forrás: saját szerkesztés)

[13] BALOGH Gábor – BARKÓCZI Dalma – CSÓTÓ Mihály – FIBRINGER Anita – KÁDÁR Krisztián – PAPP-SOMLAI Alexandra – STELKOVICS Ákos – TARPAI Zoltán – ZSURKA Zsanett: Az elektronikus ügyintézés hazai helyzete 2018-ban. Budapest, Nemzeti Közszolgálai Egyetem, 2019. 6-10.o. https://rb.gy/fpy9fm (Letöltés dátuma: 2023.02.26.)

3.3 Az elektronikus ügyintézés öt szintje

Az elektronikus ügyintézési szolgáltatások öt szintre oszthatóak, melyek a következők (3. ábra):[14] 1. szint - elektronikus információnyújtás (pl. hivatal honlapján elérhető tájékoztatás ügyintézéssel kapcsolatban); 2. szint - egyirányú kapcsolat (pl. hivatal honlapjáról letölthető nyomtatványok); 3. szint - kétirányú kapcsolat, vagyis az interaktivitás (online, hitelesítve kitölthető űrlapok, kitöltés ellenőrzése és űrlapok visszaküldése elektronikus formában); 4. szint - teljes ügymenet elektronikus lefolytatása (beleértve az egyes pénzügyi tranzakciókat is, mint például az illeték fizetése); 5. szint – perszonalizáció, személyre szabott, sok esetben automatikus e-ügyintézés lehetősége. [15]

3. ábra: Az elektronikus ügyintézés öt szintje (Forrás: saját szerkesztés)

A dolgozat szempontjából fontos kérdés, hogy az EESZT felhőalapú szolgáltatás mely szinten helyezkedik el, amire itt térek ki. A rendszer a meghatározott öt szint közül a negyedik szinten helyezkedik el, vagyis a teljes körű ügyintézés szintjén. Ennek oka, hogy a szolgáltatás során nem jelennek meg automatizált és proaktív szolgáltatások, nem valósul meg személyre szabott ügyintézés. Véleményem szerint a szolgáltatás színvonalában nagy előrelépést jelentene a személyre szabott, proaktív ügyintézés megvalósítása (pl. az egyes célcsoportba tartozók preventív szűrővizsgálatra történő behívása), valamint jelentős előrelépést jelentene a felhasználó oldal felőli kommunikáció lehetővé tétele is (pl. interakció a kezelőorvossal, gyógyszerésszel, egészségügyi intézmény képviselőivel az EESZT szolgáltatás rendszerén

[14] Elektronikus Ügyintézési Felület: Mi az elektronikus ügyintézés? https://euf.gov.hu/elektronikus (Megtekintés dátuma: 2022.10.31.)
[15] PÉTERFALVI Norbert: Az elektronikus ügyintézés alapjai. – Budapest Nemzeti Közszolgálati Egyetem, 2014. 7.o.

keresztül), ezzel megvalósítva a gyorsabb, költségkímélőbb és hatékonyabb kommunikációt, az egészségüggyel kapcsolatos ügyintézést.

3.4 A Szabályozott Elektronikus Ügyintézési Szolgáltatások (SZEÜSZ-ök)

Az elektronikus ügyintézés fogalma egy komplex folyamatot foglal magába, melynek része a tájékoztatás, kapcsolattartás az ügyfelekkel, illetve maga az ügyintézés folyamata. Az ügyintézési folyamatok elemei részekre bonthatóak, olyan modulokra, mint például az ügyfél-azonosítás, kommunikáció, dokumentumhitelesítés, fizetés. Ezek olyan építőelemek, amelyekre bármely elektronikus eljárás felépíthető. A modularitás és szabványosítás a 2012-ben bevezetett Szabályozott Elektronikus Ügyintézési Szolgáltatások (SZEÜSZ) rendszerének alapja. Az elektronikus közigazgatás alapvető működéséhez szükséges a SZEÜSZ-ök rendszere, amelyek egy részét az állam központilag biztosítja, ezek az ún. Központi Elektronikus Ügyintézési Szolgáltatások, vagyis a KEÜSZ-ök. 2015-ben hatályba lépett az E-ügyintézési törvény, az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény.[16]

A fogalom értelmezését illetően nem találhatunk egzakt definíciót, leginkább a mozaikszót alkotó szavak értelmezésével lehet érzékeltetni jelentéstartalmát: szabályozott - meghatározott funkcionalitás; központi - az állam által kötelezően nyújtott; elektronikus - infokommunikációs lehetőségek; ügyintézési - ügymenetet támogató; szolgáltatás - informatikai megoldás, amely igénybe vehető.[17] A Szabályozott Elektronikus Ügyintézési Szolgáltatások (SZEÜSZ) fogalmát a magyarorszag.hu a következőképpen határozza meg: „Az e-ügyintézés elektronikus ügyintézési szolgáltatásokból áll. Ezek közül a legfontosabbak működési módját és feltételét – az ügyfelek biztonsága érdekében – az állam maga szabályozza és egy részét maga is szolgáltatja. Ezeket a szabályozott, ill. központi elektronikus ügyintézési szolgáltatásokat nevezzük SZEÜSZ-nek, KEÜSZ-nek.”[18] A SZEÜSZ-ök fogalma talán mégis a legpontosabban a Belügyminisztérium Nyilvántartásokért Felelős Helyettes Államtitkársága által került megfogalmazásra: „A Szabályozott Elektronikus Ügyintézési Szolgáltatások (SZEÜSZ-ök) az e-közigazgatási szolgáltatások olyan új általános formája, amelyek segítségével az eddigi papír

[16] SASVÁRI Péter (szerk.): Informatikai rendszerek a közszolgálatban I. Dialóg Campus Kiadó, Budapest, 2020. 57-58.o.https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/15909/732_Informatikai_rendszerek_kozszolgalatban.pdf;jsessionid=4FC91A4373070B3BD6A2F5DAFCA76609?sequence=1 (Letöltés dátuma: 2022.10.31.)
[17] SASVÁRI Péter (szerk.): Informatikai rendszerek a közszolgálatban II. Dialóg Campus Kiadó, Budapest, 2020. 120.o. https://rb.gy/8d4g6 (Letöltés dátuma: 2022.10.31.)
[18] https://szeusz.gov.hu/ (Megtekintés dátuma: 2022.10.31.)

alapú ügyintézési folyamatokat gyorsabban, költséghatékonyabban és ügyfélorientáltan lehet elektronizálni, ezáltal segítséget, egységes hozzáférést és magas színvonalú szolgáltatásokat nyújtva az eljárásokat lefolytató közigazgatási szervek és az e-közigazgatási ügyintézéseket igénybe vevő ügyfelek (természetes és nem természetes személyek) számára."[19]

A SZEÜSZ-öket funkciójuk alapján az alábbiak szerint csoportosíthatjuk: nyilvántartást szolgáló (pl. összerendelési nyilvántartás, az ügyfél ügyintézési rendelkezésének nyilvántartása, iratérvényességi nyilvántartás); azonosítási, hitelesítési (pl. elektronikus azonosítási szolgáltatás, központi azonosítási ügynök); dokumentumkezelő, konverziós (pl. papíralapú irat átalakítása hiteles elektronikus irattá); kapcsolattartást szolgáló (pl. biztonságos kézbesítési szolgáltatás, központi érkeztetési ügynök); és elektronikus fizetést támogató SZEÜSZ-öket (pl. Elektronikus fizetési és elszámolási rendszer).[20]

[19] Belügyminisztérium Nyilvántartások Vezetéséért Felelős Helyettes Államtitkárság internetes honlapja https://nyilvantarto.hu/hu/szabalyozott_elektronikus_ui (Megtekintés dátuma: 2022.10.31.)

[20] BUDAI Balázs: Az e-közigazgatás fogalma, jogi és stratégiai keretei. Nemzeti Közszolgálati Egyetem Közigazgatási Továbbképzési Intézet, Budapest, 2017. https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/14871/Az%20e-kozigazgatas%20fogalma.pdf?sequence=1 (Letöltés dátuma: 2022.10.31.)

4 Az Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Tér (EESZT)

4.1 Mi az EESZT?

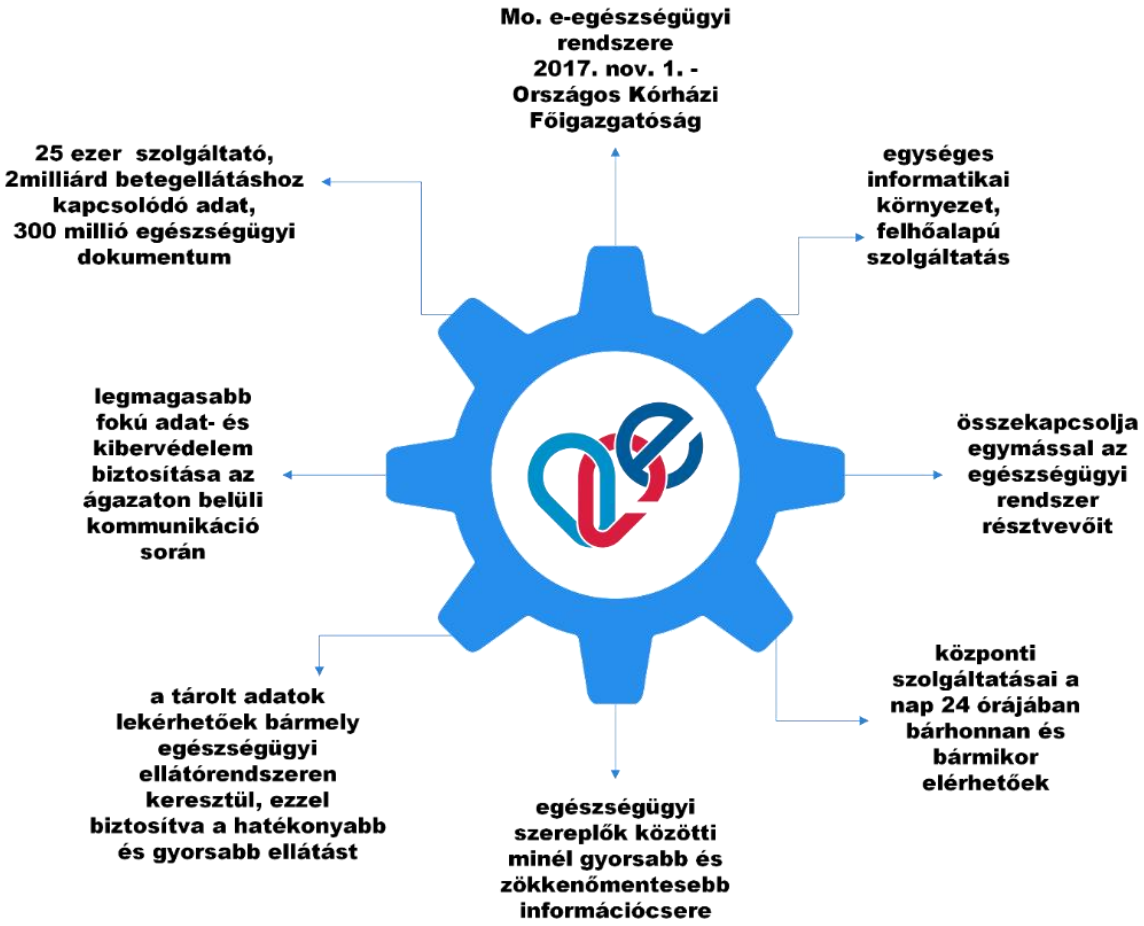
Dolgozatomban az EESZT-re helyezem a hangsúlyt, az elektronikus ügyintézés oldaláról megközelítve azt. Az egészségügy komplex társadalmi funkciója, szervezeti felépítése, munkafolyamatai és szolgáltatói szerepköre szükségessé teszi informatikai eszközök használatát. Az egészségügy területén egyre többször találkozunk információrendszerekkel, amelyek különböző összetett feladatok megoldására, különböző felhasználói igények kielégítésére szolgálnak. Ilyen területek például a háziorvosi, gyógyszertári, kórházi-szakrendelői rendszerek, intézményközi információrendszerek, országos adatbázisok, törzsállományok, központi rendszerek (pl. Nemzeti Népegészségügyi Központ, Országos Mentőszolgálat stb.), portálok és egyéb egészségüggyel kapcsolatos weboldalak. [21]

Az ún. Kórházi Információ Rendszerek (HIS) működése lefedi az egészségügyi intézmények valamennyi tevékenységét. Kiszolgálja a betegellátás folyamatait, adatbázisba gyűjti és tárolja az adatokat, ezáltal elősegítve a papír alapú adminisztráció kiváltásának törekvéseit. A rendszer többféle funkciót is ellát: adminisztratív funkciók (pl. betegadatok); betegellátás (pl. beteg orvosi kezelésére vonatkozó adatok, ápolók betegellátásához kapcsolódó feladatai); rendelés és szolgáltatás kommunikáció (pl. diagnosztikai vizsgálatok, beavatkozások és vizsgálatok adatai, eredményei); diagnosztikai és kiegészítő funkciók (olyan alrendszerek, amelyek speciális igényeket, munkafolyamatokat támogatnak); back office szolgáltatások (a kórház feladatait támogató funkciók); és vezetői információk (rendszer adatbázisából kigyűjtött adatok, statisztikák). [22]

2017. november 1-jén kezdte meg működését Magyarország e-egészségügyi rendszere, az EESZT az Állami Egészségügyi Ellátó Központ irányításával. Az EESZT egy olyan egységes informatikai környezet és felhőalapú szolgáltatás, amely összekapcsolja egymással az egészségügyi ellátókat, a kórházi, járóbeteg- és háziorvosi ellátást, gyógyszertárakat, mentőszolgálatot, ágazatirányítást és a pácienseket. Olyan integrációs felhőalapú felület, amely a nap 24 órájában rendelkezésre áll, központi szolgáltatásai bárhonnan és bármikor elérhetőek. A rendszer lényege az egészségügy szereplői közötti minél gyorsabb és zökkenőmentesebb

[21] ZEMPLÉN Bertalan (szerk.): E-Government Tanulmányok, Elektronikus rendszerek a közigazgatásban, E-Government Alapítvány a Közigazgatás Modernizációjáért, Budapest, 2005. 139.o.
[22] ZEMPLÉN Bertalan (szerk.): E-Government Tanulmányok, Elektronikus rendszerek a közigazgatásban, E-Government Alapítvány a Közigazgatás Modernizációjáért, Budapest, 2005. 141-143.o.

információcsere biztosítása.[23] Az itt tárolt egészségügyi adatok megfelelő jogosultság birtokában lekérhetőek kórházi, háziorvosi, egyéb egészségügyi szolgáltató vagy patikai rendszereken keresztül, ezzel biztosítva a hatékonyabb feladatellátást (4. ábra).[24]



4. ábra: Mi az EESZT? (Forrás: saját szerkesztés)

[23] BALOGH Gábor – BARKÓCZI Dalma – CSÓTÓ Mihály – FIBRINGER Anita – KÁDÁR Krisztián – PAPP-SOMLAI Alexandra – STELKOVICS Ákos – TARPAI Zoltán – ZSURKA Zsanett: Az elektronikus ügyintézés hazai helyzete 2018-ban. Budapest, Nemzeti Közszolgálai Egyetem, 2019. 122.o. https://joallamjelentes.uni-nke.hu/SpecJelentesek/SPECJEL2018_Az%20elektronikus%20%C3%BCgyint%C3%A9z%C3%A9s%20helyzete_kk_d%C3%A1_0307.pdf (Letöltés dátuma: 2023.02.26.)

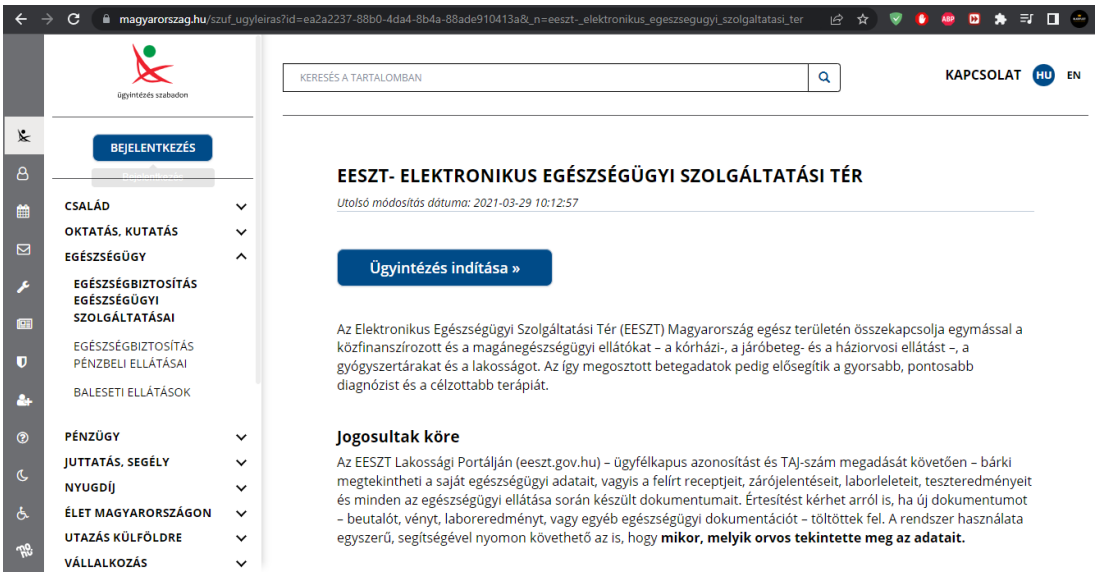
[24] Műszaki leírás az EESZT üzemeltetés támogatás, továbbfejlesztés 2020 tárgyú közbeszerzési eljárás tekintetében, 2. rész: EESZT továbbfejlesztési feladatainak ellátása. https://kereso-core.kozbeszerzes.hu/data/dokumentumtar/48763/88d50a63-8344-4982-aa4f-eb67938efbb3.docx (Letöltés dátuma: 2023.02.26.

Az EESZT felületén bármikor, bárhol megtekinthetjük egészségügyi adatainkat, laboreredményeinket, beutalóinkat, felírt receptjeinket, vagyis minden olyan egészségüggyel kapcsolatos adatainkat, amelyek az ellátásunk során készültek. Ezáltal az ellátás is gyorsabbá, hatékonyabbá válik. Papíralapú leleteink kiváltására is alkalmas az EESZT, így nem kell aggódnunk, ha elveszítjük vagy éppen otthon hagyjuk azokat. A páciens-orvos-gyógyszerész közötti kommunikációt megkönnyíti és jelentősen lerövidíti. Receptjeinket akkor is kiválthatjuk, ha papíralapú felírási igazolásunkat elhagytuk vagy otthon felejtettük. Arra is lehetőségünk van, hogy a receptet valamelyik rokonunk, ismerősünk váltsa ki helyettünk (kiváltó személy azonosítása mellett). A digitális önrendelkezésnek köszönhetően beállíthatjuk, hogy ki férhessen hozzá egészségügyi adatainkhoz, korlátozhatjuk az egyes adatkezeléseket, szűkíthetjük az egyes adatokhoz hozzáférő személyek körét vagy külön engedélyt adhatunk ezek megismeréséhez. Könnyen nyomon követhető, hogy kiemelt egészségügyi adatainkhoz kik férnek hozzá, ki, mikor, milyen intézménytől mely adatainkat kérdezte le. Az eProfil segítségével egészségügyi adataink egy esetleges sürgősségi ellátás esetén azonnal a kezelőorvos rendelkezésére állnak. A rendszert folyamatosan fejlesztik, megújítják a biztonságosabb és hatékonyabb betegellátás érdekében. [25]

4.2 Az EESZT felülete, funkciói

Az EESZT-t elérhetjük webes felületen és mobilapplikáción keresztül is. A webes felület két URL címről is megközelíthető. A https://magyarorszag.hu/ oldalán (5. ábra) kiválasztva a kiemelt szolgáltatások közül az EESZT fület, vagy magán az ún. Lakossági Portálon keresztül, az https://www.eeszt.gov.hu/hu címen (6. ábra) közvetlenül is el tudjuk érni. A belépéshez Ügyfélkapus regisztráció, illetve azonosítás szükséges, ezt követően pedig a személyhez tartozó érvényes TAJ-szám megadásával tudunk bejelentkezni a „Tér”-be. A mobilapplikációt az App Store-ból és a Google Play Áruházból vagy a Huawei AppGallery-ből tudjuk letölteni.

[25] Műszaki leírás az EESZT üzemeltetés támogatás, továbbfejlesztés 2020 tárgyú közbeszerzési eljárás tekintetében, 2. rész: EESZT továbbfejlesztési feladatainak ellátása. https://kereso-core.kozbeszerzes.hu/data/dokumentumtar/48763/88d50a63-8344-4982-aa4f-eb67938efbb3.docx (Letöltés dátuma: 2023.02.26.)



5. ábra: A magyarorszag.hu felülete (Forrás: saját képernyőkép)

A magyarorszag.hu oldalán bővebb tájékoztatást találunk az EESZT céljáról, funkcióiról (eRecept, egészségügyi dokumentumok, Eseménykatalógus, eBeutaló, eProfil, Digitális önrendelkezés) és a jogosultak köréről is. A gyakran felmerülő kérdéseken túl itt tájékozódhatunk a szolgáltatással kapcsolatos jogszabályokról is.[26] Amennyiben bővebb információra lenne szükségünk a „Tér”-rel kapcsolatban, akkor – az erről az oldalról is elérhető – az EESZT YouTube csatornáján is találhatunk edukációs videókat.

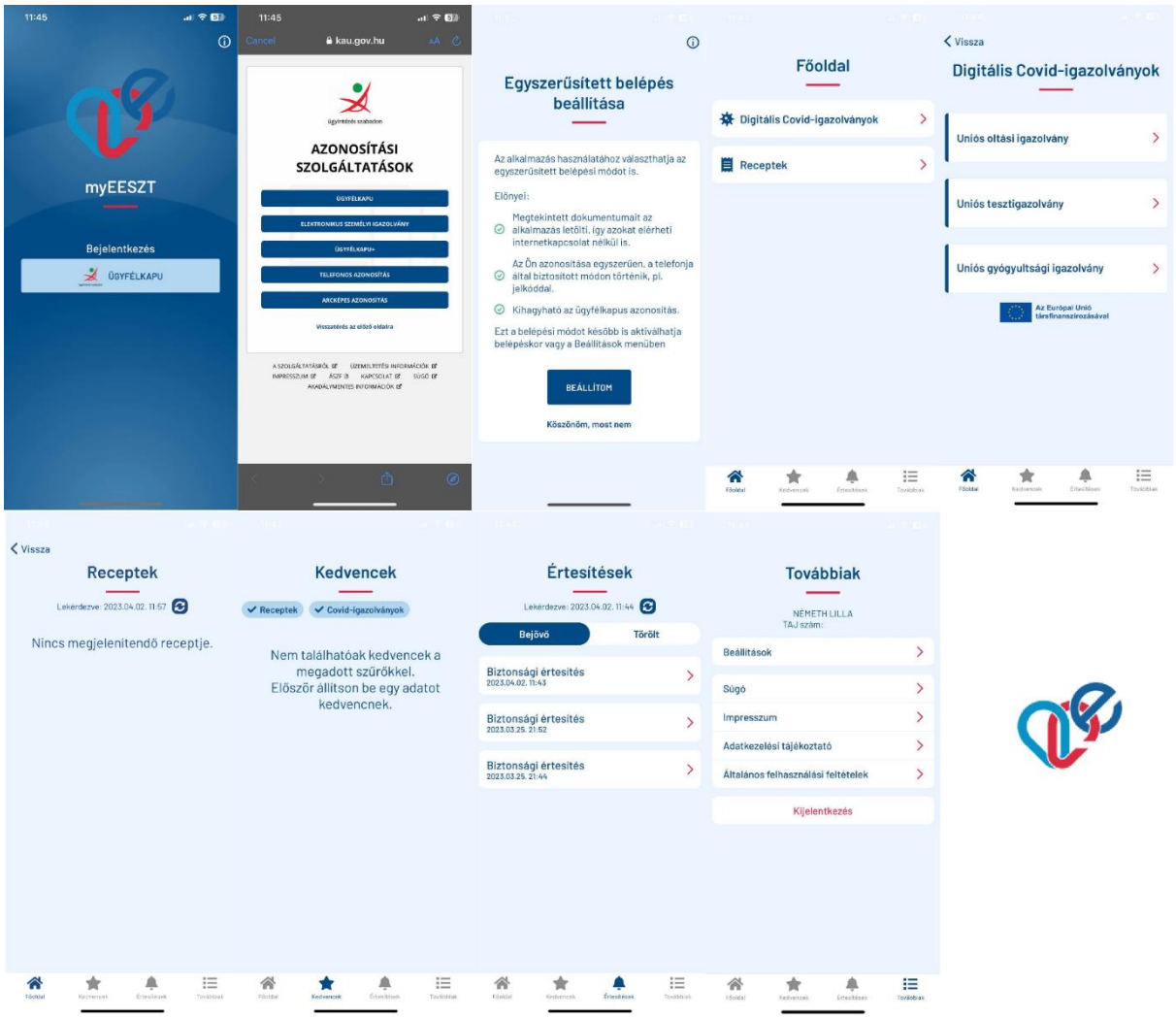
6. ábra: Az EESZT Lakossági Portál felülete (Forrás: saját képernyőkép)

[26]EESZT – Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Tér ügyleírás https://magyarorszag.hu/szuf_ugyleiras?id=5aba2115-f461-48e4-80da-9ff6d762ecce (Megtekintés dátuma: 2022.11.13.)

Az EESZT Lakossági Portál honlapján a Főoldalon a „Tér” informatív felületével találkozhatunk. Az egyes funkciókhoz tartozó linkeken keresztül részletes tájékoztatást kaphatunk az adott szolgáltatásról:[27]

- COVID oltás időpontfoglalás – covid oltás felvételéhez kapcsolódó időpontot foglaló funkció
- Mobilapplikáció – digitális covid igazolványok és elektronikus receptjeink érhetőek el az alkalmazáson keresztül
- Digitális COVID igazolás – itt találhatóak meg a koronavírushoz kapcsolódó igazolványok (igazoltan fertőzésen átesettek vagy az oltásokat felvevők igazolásai)
- Eseménykatalógus - az orvosi látogatások listája - itt minden olyan esemény megjelenik, amikor egészségügyi ellátást vettünk igénybe járóbeteg és fekvőbeteg szakellátó intézményekben vagy a háziorvosi szolgálatoknál.
- eBeutaló - iránytű a további orvosi vizsgálatokhoz - ebben a menüpontban tekinthetőek meg az orvos által felírt elektronikus beutalók, a felületen lekérdezhetők a még érvényes és a már felhasznált eBeutalók is megadott időszakra vonatkozóan
- Digitális önrendelkezés - szabályozás az adatok védelmében - az EESZT által kezelt egészségügyi adatokhoz történő hozzáférést szabályozza, folyamatosan követhető, hogy ki kért hozzáférést adatainkhoz, illetve beállítható, hogy milyen EESZT esemény kapcsán kérünk értesítést a rendszertől
- eRecept - a patikai „bevásárlólista” – itt jelennek meg a felírt elektronikus receptjeink, külön lapon jelennek meg a már kiváltott és a még kiváltásra váró vények a megadott időszakra vonatkozóan
- Egészségügyi dokumentumok - digitális betegdokumentumok tárháza - az EESZT-hez történő csatlakozást követően készült digitális egészségügyi dokumentumaink itt találhatóak meg, így az egészségügyi ellátás során keletkezett leletek, ambuláns lapok, zárójelentések itt megtekinthetőek és bármikor letölthetőek
- eProfil – a ritkán változó egészségügyi adatok - a kezelőorvos által feltöltött, soha vagy csak ritkán változó egészségügyi adataink kerülnek fel, melyek befolyásolják egészségi állapotunkat, és melyek akár életmentőek is lehetnek sürgősségi ellátás esetén (pl. az allergiára, a várandósságra, a beültetett implantátumokra vonatkozó információk)

[27] EESZT Lakossági Portál főoldala. https://www.eeszt.gov.hu/hu/nyito-oldal (Megtekintés dátuma: 2022.11.15.)



7. ábra: Az EESZT mobilalkalmazása (Forrás: saját képernyőkép)

Az EESZT mobilapplikáció jelenlegi funkciói a 7. ábrán láthatóak. A közeljövőben több új funkcióval is tervezik fejleszteni az applikációt. 2023. márciusát megelőzően a mobilapplikációban csupán a Covid-19 világjárványhoz kapcsolódó Digitális Covid igazolást lehetett elérni. 2023. március 29-én a Belügyminisztérium parlamenti államtitkára bejelentette, hogy a felírt receptek is láthatók már az Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Tér (EESZT) mobil felületén. Tájékoztatása szerint eddig 2,1 millióan töltötték le telefonjukra a koronavírus-applikációt, kihasználva a digitális egészségügy előnyeit. Az államtitkár közölte, hogy az alkalmazást folyamatosan fejlesztik, és hamarosan a leletekkel fog bővülni az elérhető egészségügyi adatok sora. (MTI - Koronavírus - A felírt receptek is láthatók az EESZT-felületen, 2023. március 29.)[28]

[28] MTI - Koronavírus - A felírt receptek is láthatók az EESZT-felületen, (Közzététel dátuma: 2023.03.29., Megtekintés dátuma: 2023.04.02.)

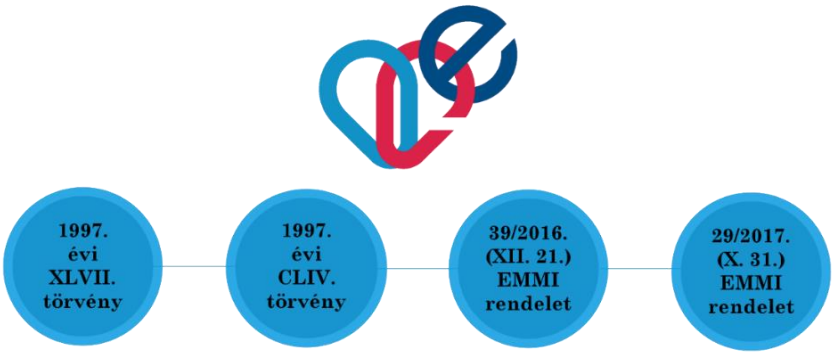
A Belügyminisztérium parlamenti államtitkára 2023. április 25-i sajtótájékoztatóján arról nyilatkozott, hogy az EESZT mobilapplikációjának köre folyamatosan nő, valamint hamarosan az alkalmazás neve is meg fog változni. Az alkalmazást eddig 2,2 millióan töltötték le, az applikációban található eRecept alkalmazást pedig 140 ezren nyitották meg. Az alkalmazást egyéb funkciókkal is bővítik majd, kihasználva a digitális egészségügy előnyeit. A tervek szerint a leletek is megtekinthetők lesznek majd az alkalmazásban. Az elmúlt hetekben felhívásban kerestek nevet a jelenleg myEESZT nevű alkalmazásnak, a befutó elnevezés pedig az „Egészségablak" lett. A Magyar Gyógyszerészi Kamara elnöke nyilatkozatában kiemelte, hogy a szakma számára fontos, hogy a digitális felhőbe írt e-recept mellett a beteg maga is megnézhesse milyen gyógyszert kapott, milyen adagolással és meddig érvényes az adott recept. Mindezen elvárásokat az alkalmazás teljesíti, ezzel a gyógyszerkiváltás adminisztrációs része felgyorsul, így több idő jut a beteggel való gyógyszerészi konzultációra.[29]

4.3 Az EESZT jogszabályi környezete

„Az egészségügyi rendszereken belüli e-egészségügyi megoldások kialakítása és működésbe helyezése tagállami hatáskörbe tartozik, ugyanakkor az EU elkötelezett amellett, hogy finanszírozás és a tagállamok közötti e-egészségügyi együttműködést biztosító platformok révén támogassa ezeket a folyamatokat (pl. interoperabilitás és minőségi szabványok)."[30]

A szolgáltatás jogszabályi hátteréről a magyarorszag.hu felületén tájékozódhatunk. A vonatkozó jogszabályok a következők (8. ábra): 1997. évi XLVII. törvény az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről; 1997. évi CLIV. törvény az egészségügyről; 39/2016. (XII. 21.) EMMI rendelet az Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Térrel kapcsolatos részletes szabályokról; 29/2017. (X. 31.) EMMI rendelet az Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Tér működéséhez kapcsolódó miniszteri rendeletek, valamint egyéb, gyógyszerészeti tárgyú miniszteri rendelet módosításáról.

[29] MTI - Egészségügy-gyógyszer-EESZT, Rétvári Bence: hamarosan nevet vált az EESZT mobilapplikációja, (Közzététel dátuma: 2023.04.25., Megtekintés dátuma: 2023.04.28.)
[30] Európai Unió hivatalos portáljához tartozó weboldal, Európai Bizottság, Public Health https://health.ec.europa.eu/ehealth-digital-health-and-care/eu-cooperation_hu (Megtekintés dátuma: 2022.11.01.)



8. ábra: AZ EESZT jogszabályi környezete (Forrás: saját szerkesztés)

4.4 Az EESZT jelenlegi fejlesztései

Az EESZT továbbfejlesztési irányairól az EESZT Információs portálján tájékozódhatunk. Az „EFOP – 1.9.6-16-2017-00001 Elektronikus egészségügyi ágazati fejlesztések kiemelt projekt részeként a Széchenyi 2020 program keretében megvalósuló fejlesztések az alábbi területeket foglalják magukba: új mobilos hozzáférési csatornák létrehozása; az ellátás során keletkező dokumentumok, iratok egységesítése; a mentésirányítási adatok elektronikus átadása a kórházaknak, további mentésirányítási fejlesztések; a korábban keletkezett betegadatok és dokumentumok feltöltése, új adatszolgáltatók bevonása; telemedicina szolgáltatások támogatása; speciális egészségügyi nyilvántartások létrehozása.”[31] 2022. novemberében a Belügyminisztérium egészségügyért felelős államtitkára bejelentette, hogy az EESZT egy régóta hiányzó és szükséges funkcióval fog bővülni. A „ne legyen több papír” elvét követve a képalkotó-diagnosztikai vizsgálatok dokumentumaira is szeretnék kiterjeszteni a fejlesztést, hogy az ország bármely pontjáról elérhető legyen az adott diagnózis alapján készített felvétel.[32] Az EESZT-t fejlesztő és üzemeltető Egészséginformatikai Szolgáltató és Fejlesztési Központ (ESZFK) 2022. novemberi közleményében tudatta, hogy a következő továbbfejlesztési irány az online időpontfoglalás elindítása az alap- és szakorvosi vizsgálatokra, laboratóriumi és diagnosztikai vizsgálatokra. Közölték azt is, hogy az EESZT alapja olyan e-health megoldások bevezetésének, amelyek lehetővé teszik, hogy az okoseszközök révén szerzett, az egészségi állapotra vonatkozó információk (megfelelő ellenőrzés után) bekerülhessenek a felhőbe, ezzel is segítve a hatékony megelőzést.[33] (MTI - Kétmilliárd eü adat)

[31] Az EESZT továbbfejlesztési irányai https://e-egeszsegugy.gov.hu/eeszt-tovabbfejlesztese (Megtekintés dátuma: 2023.04.02.)
[32] Újdonságok jönnek az EESZT-ben. https://infostart.hu/belfold/2022/09/13/ujdonsagok-jonnek-az-eeszt-ben (Megtekintés dátuma: 2022.11.16.)
[33] MTI - kétmilliárd eü adat (Közzététel dátuma: 2022.11.17., Megtekintés dátuma: 2022.11.21.)

5 Kutatásmódszertan – kérdőíves kutatás, felhasználói elégedettség mérése

5.1 Kutatási eszköz és módszer megválasztása

A kutatási kérdések megválaszolásához kvantitatív kutatásmódszertannal foglalkozó szakirodalmak iránymutatásait alkalmaztam, különösképpen Earl Babbie: „A társadalomtudományi kutatás gyakorlata” [34] című műve, valamint Lengyelné Molnár Tünde – Tóvári Judit: „Kutatásmódszertan”[35] című jegyzete alapján.

Kutatásomban kvantitatív kutatásmódszertant alkalmazva, kérdőívkészítés keretében mérem a felhasználói elégedettséget. A kérdőívet a Microsoft Forms alkalmazásban állítottam össze, mivel használata egyszerű, kezeli a kutatáshoz szükséges kérdéstípusokat, a legtöbb típusú eszközön és böngészőben problémamentesen használható.

Az adatok feldolgozása és az elemzések Microsoft Excel és IBM SPSS szoftverekkel történt. A statisztikai próbákat a szakirodalom útmutatása alapján végeztem el, Sajtos László – Mitev Ariel: „SPSS Kutatási és Adatelemzési Kézikönyv”[36], valamint Csallner András Erik: „Bevezetés az SPSS statisztikai programcsomag használatába” című könyve szerint.[37]

5.2 A kérdőív felépítése

A kérdőívben csoportosítva, 8 fő szakaszra bontva, összesen 29 kérdést tettem fel. A kérdőívben nyitott kérdéseket, sorba rendezést kérő kérdéseket és skálás értékelést is használtam. A kérdőív mintája a mellékletben található.

A fő szakaszok:

1. Általános kérdések: amelyben demográfiai adatokra (nem, születési év, állandó lakóhely vármegye és településtípus szerint, egy háztartásban élők száma), elektronikus

[34] BABBIE Earl R.: The Bacics of Social Research. 5th edition. Chapter 9: Survey Research. Cengage Learning, 2011. 268-312.pp

[35] LENGYELNÉ Molnár Tünde – TÓVÁRI Judit: Kutatásmódszertan. Eszterházy Károly Főiskola Informatikai Szolgáltató Centruma, Eger, 2001. http://publikacio.uni-eszterhazy.hu/147/1/kutatasmodszertan_lengyeln%C3%A9_t%C3%B3v%C3%A1ri.pdf (Letöltés dátuma: 2023.04.12.)

[36] SAJTOS László – MITEV Ariel: SPSS Kutatási és Adatelemzési Kézikönyv. Alinea Kiadó, Budapest, 2007. http://tortenelemszak.uni-miskolc.hu/Hallgatoi_anyagok/BA_regeszet/spss/spss1.pdf (Letöltés dátuma: 2023.04.12.)

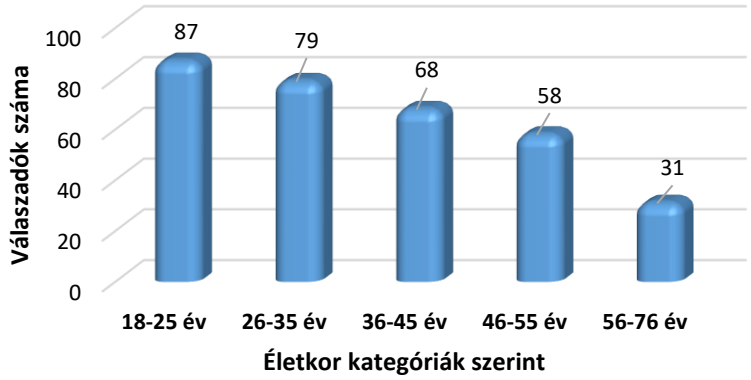
[37] CSALLNER András Erik: Bevezetés az SPSS statisztikai programcsomag használatába. Szegedi Tudományegyetem, 2015. https://adoc.pub/bevezetes-az-spss-statisztikai-programcsomag-hasznalataba.html (Letöltés dátuma: 2023.04.12.)

eszközök használatára, valamint internethasználati szokásokra irányuló kérdések találhatóak.

2. Ügyintézéssel kapcsolatos kérdések (személyes vagy elektronikus úton intézik ügyeiket az állampolgárok).
3. Személyes ügyintézésre vonatkozó kérdések: ahol a személyes ügyintézés elektronikus ügyintézéssel szembeni előnyeire vonatkozó kérdések kaptak helyet.
4. Elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó kérdések: ebben a szakaszban a legnépszerűbbnek bizonyuló elektronikus ügyintézési szolgáltatások használatával való elégedettséget mérem.
5. Ügyfél-edukáció: az ügyintézéssel kapcsolatos ügyféltájékoztatásra vonatkozóan kerültek megfogalmazásra a kérdések.
6. Egészségügy: ahol az állampolgárok egészségére vonatkozó általános kérdések és az egészségügyi kérdésekben való tájékozódás (mely egészségügyi tájékoztatással foglalkozó internetes honlapokat látogatják) kapott helyet.
7. Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Tér (EESZT): ebben a szakaszban az EESZT funkcióira és felületére vonatkozó elégedettséget mérem.
8. EESZT fejlesztése: a kérdőív utolsó részében az EESZT felületével, funkcióival kapcsolatos felhasználói igények felmérésére került sor, amelyek a jövőbeni fejlesztésekhez hozzájárulhatnak.

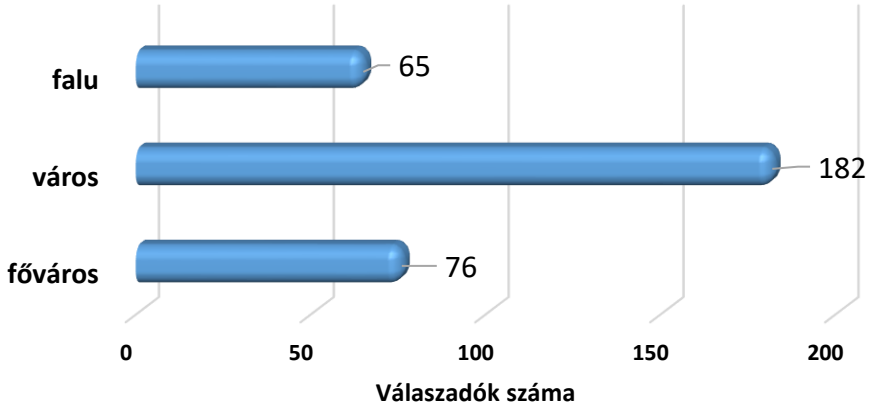
5.3 A minta jellemzői

A kérdőívre összesen 323 kitöltés érkezett, ebből 243 kitöltő nő (75,23%), 80 pedig férfi volt (24,77%). Életkor alapján öt kategóriába csoportosítottam a válaszadókat (9. ábra), közöttük a fiatalabb korosztályok magasabban reprezentáltak.



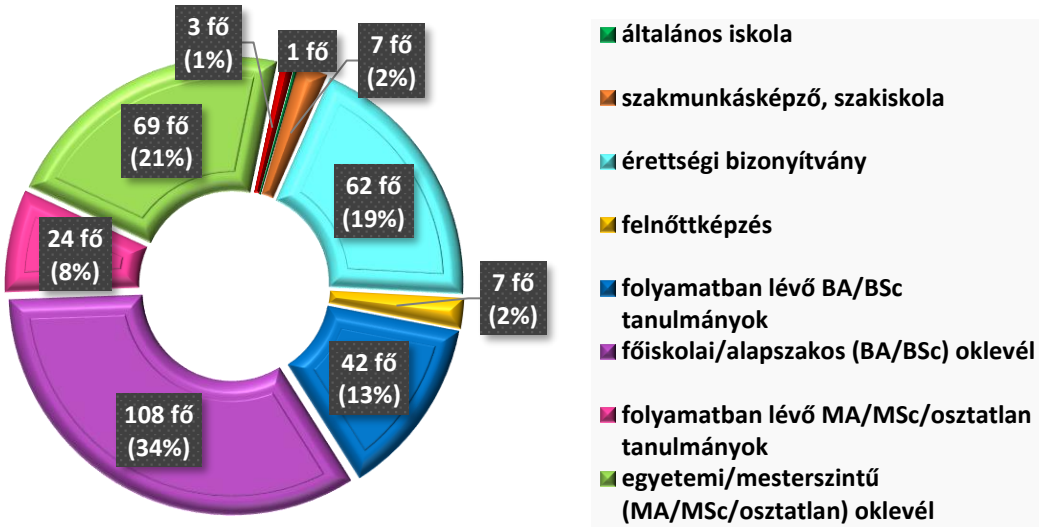
9. ábra: Válaszadók megoszlása életkoruk szerint (Forrás: saját szerkesztés)

Lakóhely szerint (10. ábra) a legtöbb kitöltő világváros (ez esetben főváros – 76 fő) és nagyváros (111 fő) méretű településen él, de a kisebb méretű városokból és falvakból is érkezett kitöltés.



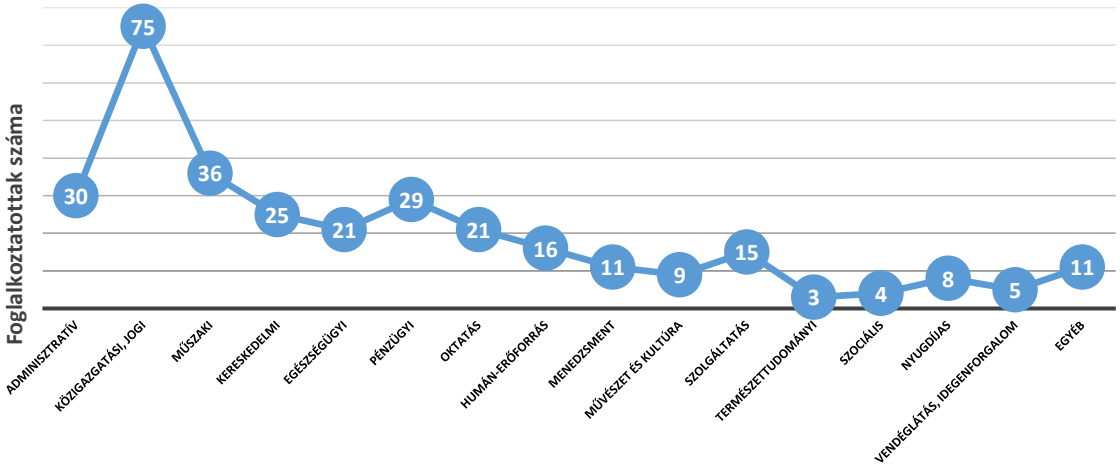
10. ábra: Válaszadók megoszlása lakóhelyük szerint (Forrás: saját szerkesztés)

Iskolai végzettség szerint (11. ábra) a kitöltők legmagasabb számban főiskolai/alapszakos oklevéllel (108 fő), egyetemi mesterszintű oklevéllel (69 fő), valamint érettségivel (62 fő) rendelkeznek.



11. ábra: Válaszadók megoszlása iskolai végzettségük szerint (Forrás: saját szerkesztés)

Foglalkozásuk szerint (12. ábra) a legtöbb válaszadó közigazgatási, jogi területen dolgozik (75 fő), emellett jelentősebb számban említhető még a műszaki (36 fő), pénzügyi (29 fő), kereskedelmi (25 fő) és egészségügyi (21 fő) területek.

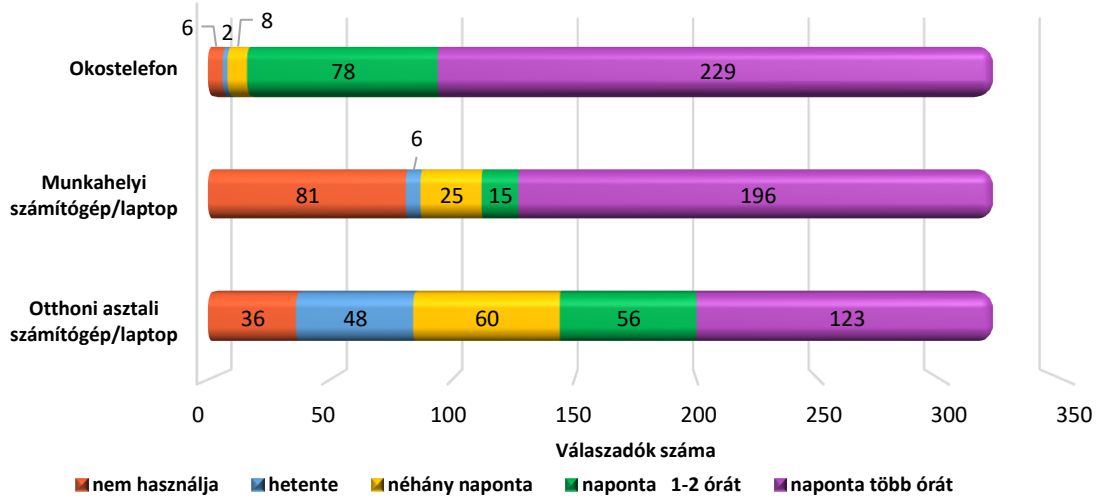


12. ábra: Válaszadók megoszlása foglalkozásuk szerint (Forrás: saját szerkesztés)

6 Kérdőíves felmérés eredményei

6.1 Eszközhasználat, internetezési szokások

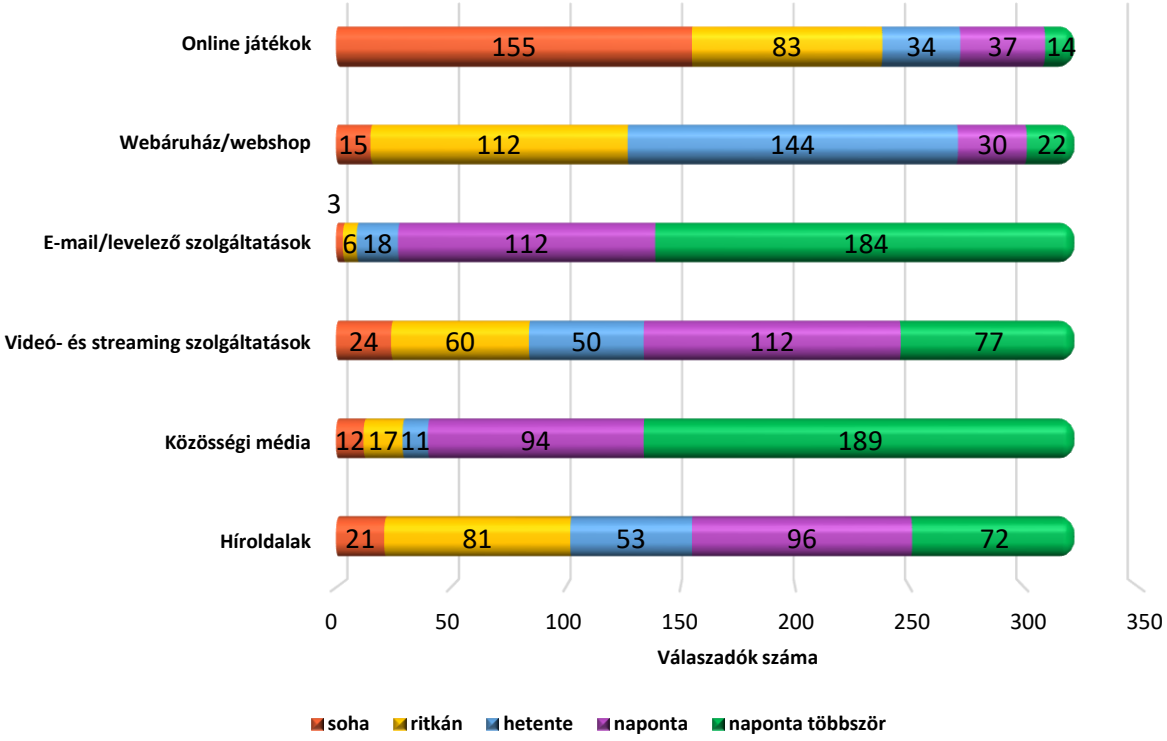
A kérdőívben eszköz- és weboldalhasználattal kapcsolatos szokásokat is felmértem. Eszközhasználat tekintetében (13. ábra) a megkérdezettek nagy része otthoni számítógépét/laptopját naponta több órát használja (123 fő), de magasnak mondható a néhány naponta használók (60 fő) és egyáltalán nem használók száma is (36 fő). Munkahelyi számítógép/laptophasználatot illetően a legtöbben naponta több órát használják eszközüket (196 fő), de szintén kiemelésre érdemes lehet a nem használók száma is (81 fő). Okostelefonját a válaszadók nagy része naponta több órát használja (229 fő), viszont a válaszokból kiderül, hogy 6 fő nem is rendelkezik okostelefonnal.



13. ábra: Válaszadók eszközhasználata (Forrás: saját szerkesztés)

Weboldal látogatási szokások kapcsán (14. ábra) híroldalakat naponta többször is látogat 72 fő (naponta látogatók száma 96 fő), de kiemelendő, hogy hetente 53 fő, ritkán 81 fő és 21 fő pedig soha nem olvas híreket. A közösségi médiás felületeket a kitöltők nagyobb része naponta (94 fő), illetve naponta akár többször is látogatja (189 fő), csupán 12 fő nem használja egyáltalán valamely közösségi média felületét. Videó-és streaming szolgáltatásokat (pl. Youtube, Netflix) 77 fő naponta többször, 112 fő naponta, 50 fő hetente, 60 fő ritkán és 24 fő pedig egyáltalán nem tekint meg ilyen jellegű honlapokat, alkalmazásokat. E-mail szolgáltatást 184 fő naponta többször is használ, 112 fő naponta, 18 fő hetente, 9 fő ritkán, 3 pedig soha nem használ. Online kereskedelemmel kapcsolatos szokásaikról (pl. webáruházakban, webshopokban online vásárlás) is kérdeztem a kitöltőket, ebből az derült ki, hogy 22, illetve 30 fő napi szinten akár

többször is böngész vásárlással kapcsolatos oldalakat vagy esetleg online vásárol is, 144 fő hetente, 112 fő ritkábban, 15 fő pedig egyáltalán nem tölt időt ilyen jellegű tevékenységgel. Végül online játékok időtöltésével kapcsolatban érkezett válaszok alapján a kitöltők nagy része inkább ritkábban (83 fő) vagy soha (155 fő) nem látogat ilyen típusú oldalakat.



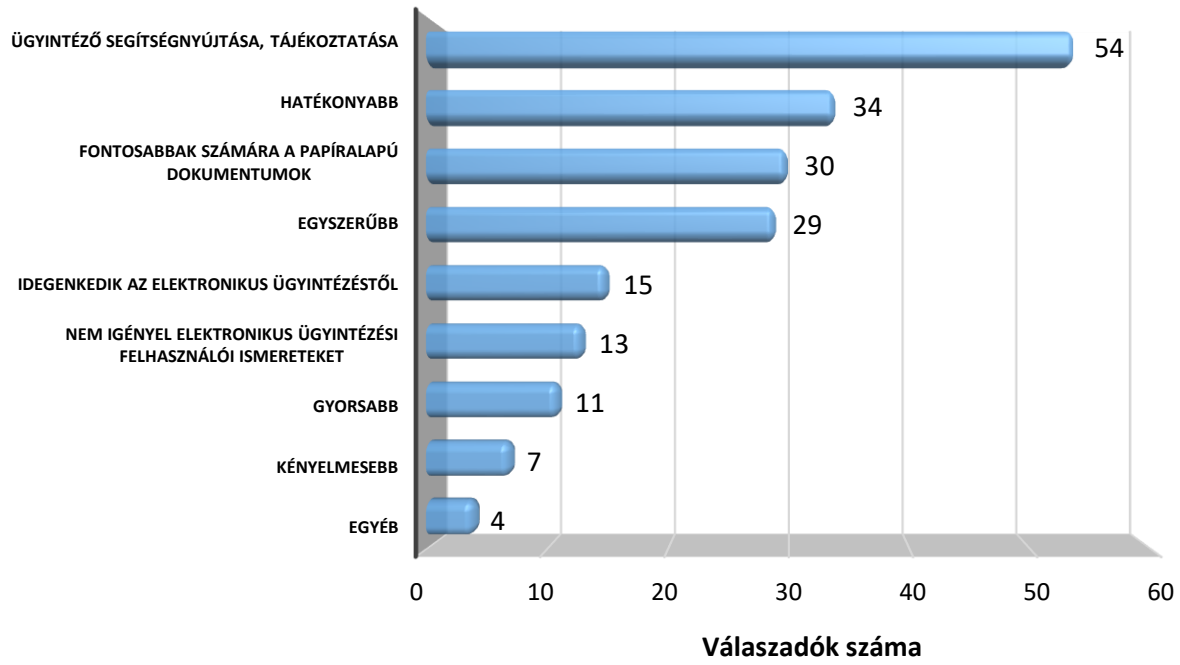
14. ábra: Válaszadók weboldalhasználata (Forrás: saját szerkesztés)

6.2 Személyes és elektronikus ügyintézés

A kérdőív következő szakaszában a személyes és elektronikus ügyintézéssel kapcsolatos kérdések kerültek megfogalmazásra. A személyes ügyintézést 84 fő (26%), míg az elektronikus ügyintézést 239 fő (74%) választotta.

Személyes ügyintézés:

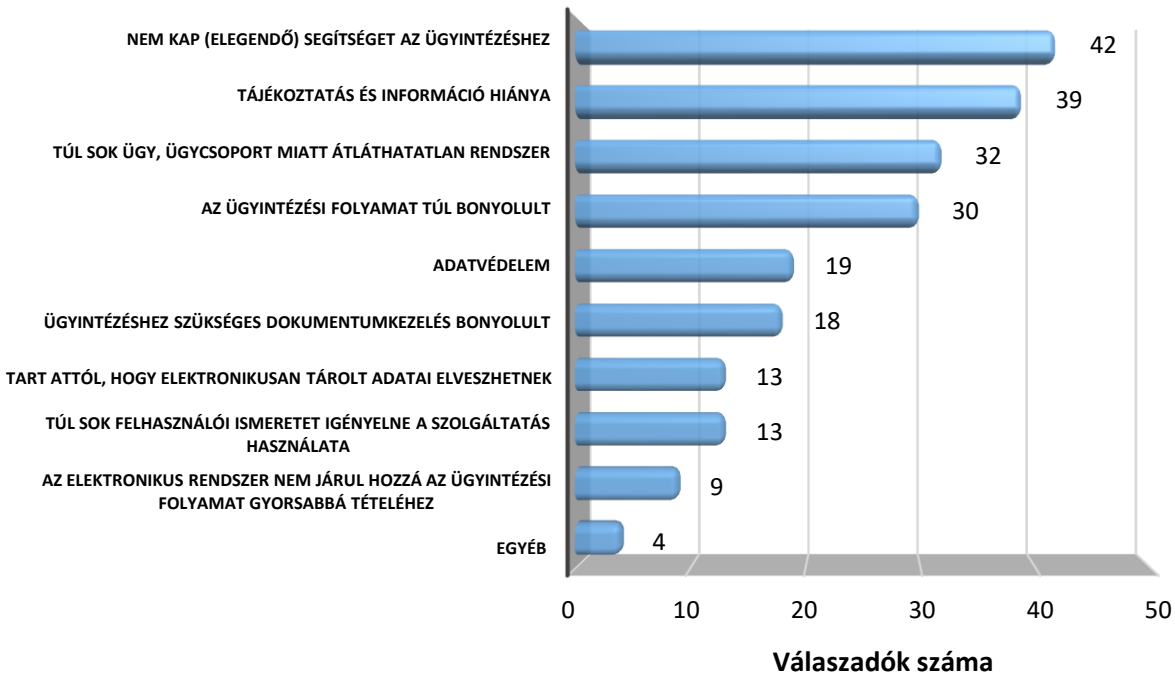
A következőkben a személyes ügyintézést preferálók válaszait elemzem. A kérdőívet kitöltők közül 84 fő (26%) a személyes ügyintézést részesíti előnyben az elektronikus ügyintézéssel szemben. A válasz során a megkérdezettek egyszerre több, különböző opciót jelölhettek azzal kapcsolatban, hogy miért preferálják jobban a személyes ügyintézést. A következő opciókat választották (15. és 16. ábra): ügyintéző segítségnyújtása; tájékoztatása (54 fő); hatékonyabb (34 fő); fontosabbak számára a papíralapú dokumentumok (30 fő); egyszerűbb (29 fő); idegenkedik az elektronikus ügyintézéstől (15 fő); nem igényel elektronikus ügyintézési felhasználói ismereteket (13 fő); gyorsabb (11 fő); kényelmesebb (7 fő) és 4 fő pedig egyéb szempontot is megadott (fontos számára a személyes kontaktus, valamint az ügyintézés során felmerülő problémákra azonnali és érthető választ, segítséget kap).



15. ábra: Személyes ügyintézést preferálók (Forrás: saját szerkesztés)

16. ábra: Személyes ügyintézés pozitívumai - szófelhő (Forrás: saját szerkesztés)

A személyes ügyintézést preferálókat többszörös-választós kérdés keretében arról is kérdeztem, hogy milyen fenntartásaik vannak az elektronikus ügyintézéssel kapcsolatban. A válaszadók a következő szempontokat jelölték (17. és 18. ábra): nem kap elegendő segítséget (42 fő); tájékoztatás és információ hiánya (39 fő); túl sok ügy miatt átláthatatlan rendszer (32 fő); bonyolult ügyintézési folyamat (30 fő); adatvédelem (19 fő); ügyintézéshez szükséges dokumentumkezelés bonyolult (18 fő); tart az adatvesztéstől (13 fő); túl sok felhasználói ismeretet igényel (13 fő); nem gyorsabb az ügyintézés (9 fő), valamint 4 főtől egyéb válasz is érkezett, amiben a személyes kontaktus hiányát és a szolgáltatások nem megfelelő működését, gépekkel való kommunikálástól való idegenkedést említették.

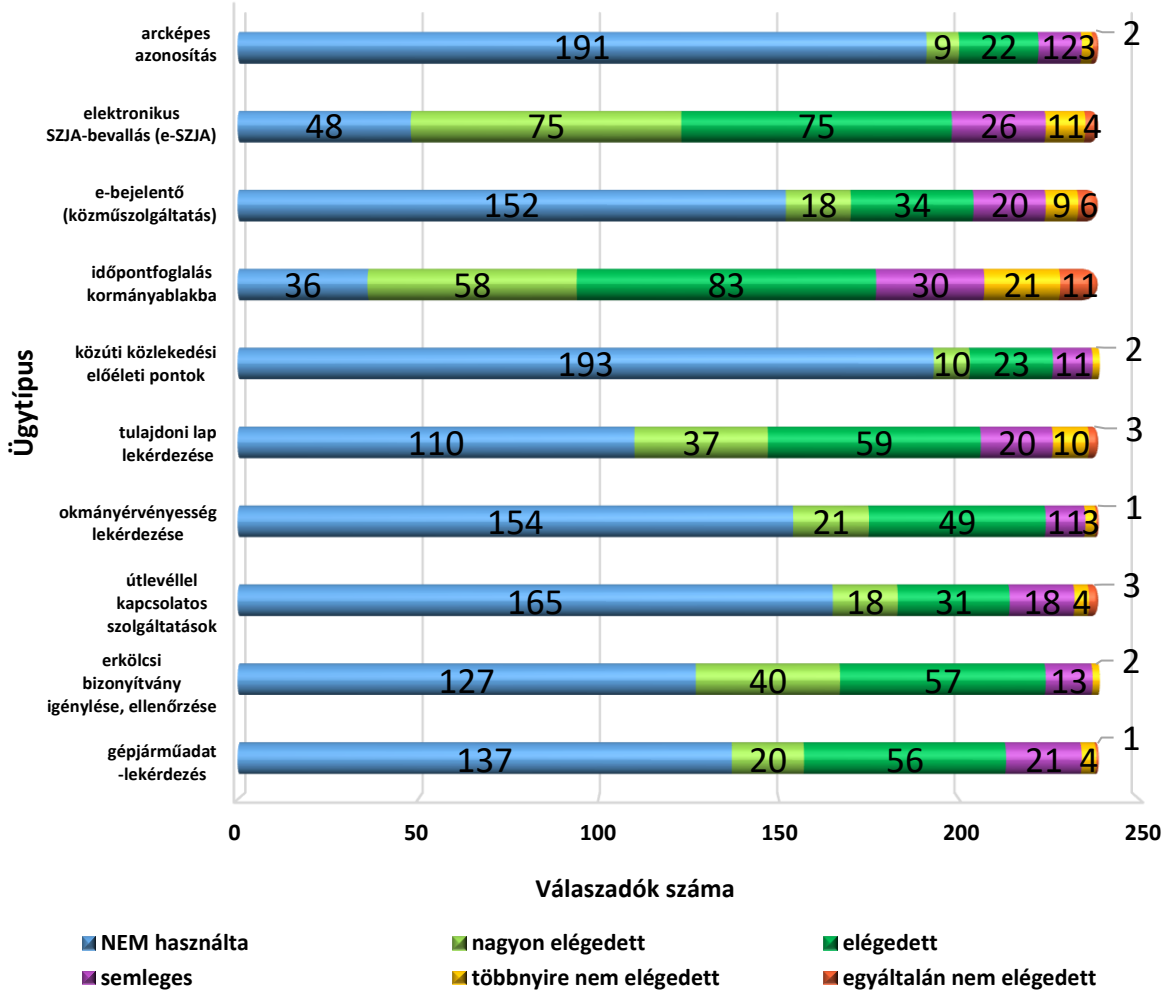


17. ábra: Elektronikus ügyintézéssel kapcsolatos fenntartások (Forrás: saját szerkesztés)

18. ábra: Elektronikus ügyintézéssel kapcsolatos fenntartások - szófelhő (Forrás: saját szerkesztés)

Elektronikus ügyintézés:

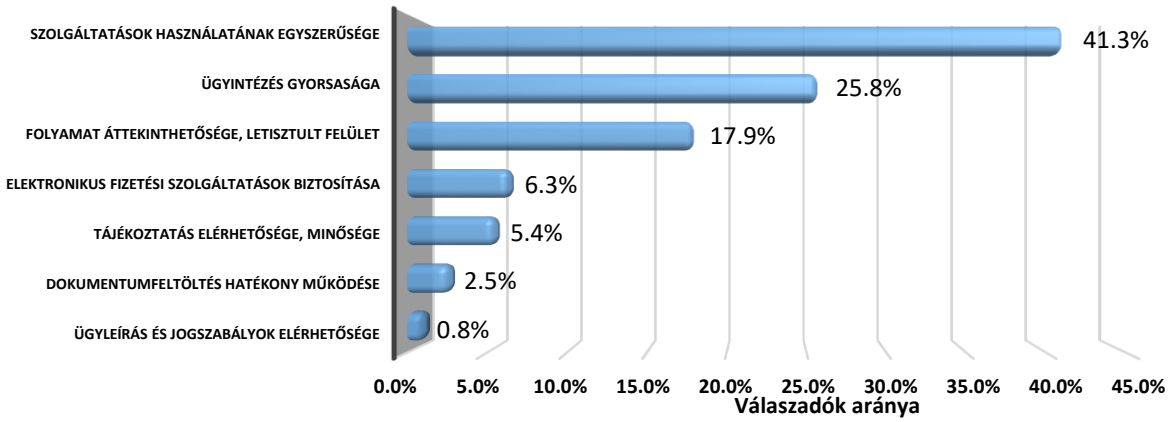
Az alfejezet második felében pedig az elektronikus ügyintézést preferálók válaszait mutatom be. A magyarorszag.hu oldalán a jelenleg kiemelt, népszerű, állampolgárok által gyakrabban használt szolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettséget mértem fel (19. ábra): gépjárműadat-lekérdezés; erkölcsi bizonyítvány igénylése, ellenőrzése; útlevéllel kapcsolatos szolgáltatások; okmánystátusz lekérdezése; tulajdoni lap lekérdezése; közúti közlekedési előéleti pontok; időpontfoglalás kormányablakba; e-bejelentő (közműszolgáltatás); elektronikus SZJA-bevallás (eSZJA); arcképes azonosítás. A beérkezett válaszokból jól látható, hogy a legtöbb szolgáltatást sokan egyáltalán nem használták, akik viszont már igénybe vették valamelyiket, azok többnyire elégedettek voltak a használatukkal.



19. ábra: Népszerű elektronikus ügyintézési szolgáltatások (Forrás: saját szerkesztés)

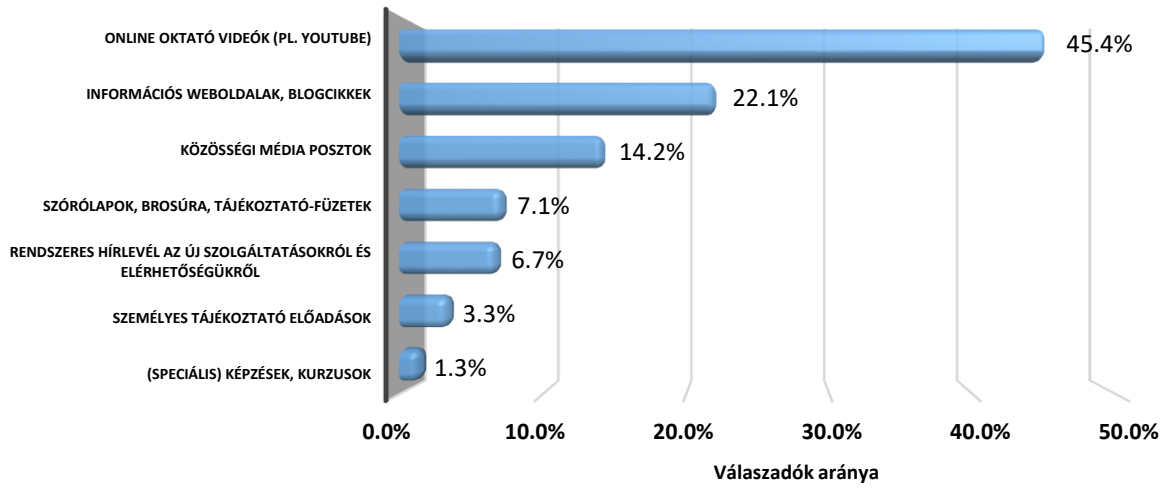
6.3 Ügyfél-edukáció

A kérdőív következő szakasza három kérdést tartalmazott. Elsőként az elektronikus ügyintézés során fontos szempontokat kellett sorba rendezniük a válaszadóknak (20. ábra). A három legfontosabb szempontnak a szolgáltatások használatának egyszerűségét (41,3%), az ügyintézés gyorsaságát (25,8%) és a folyamat áttekinthetőségét, letisztult felületet (17.9%) tartották.



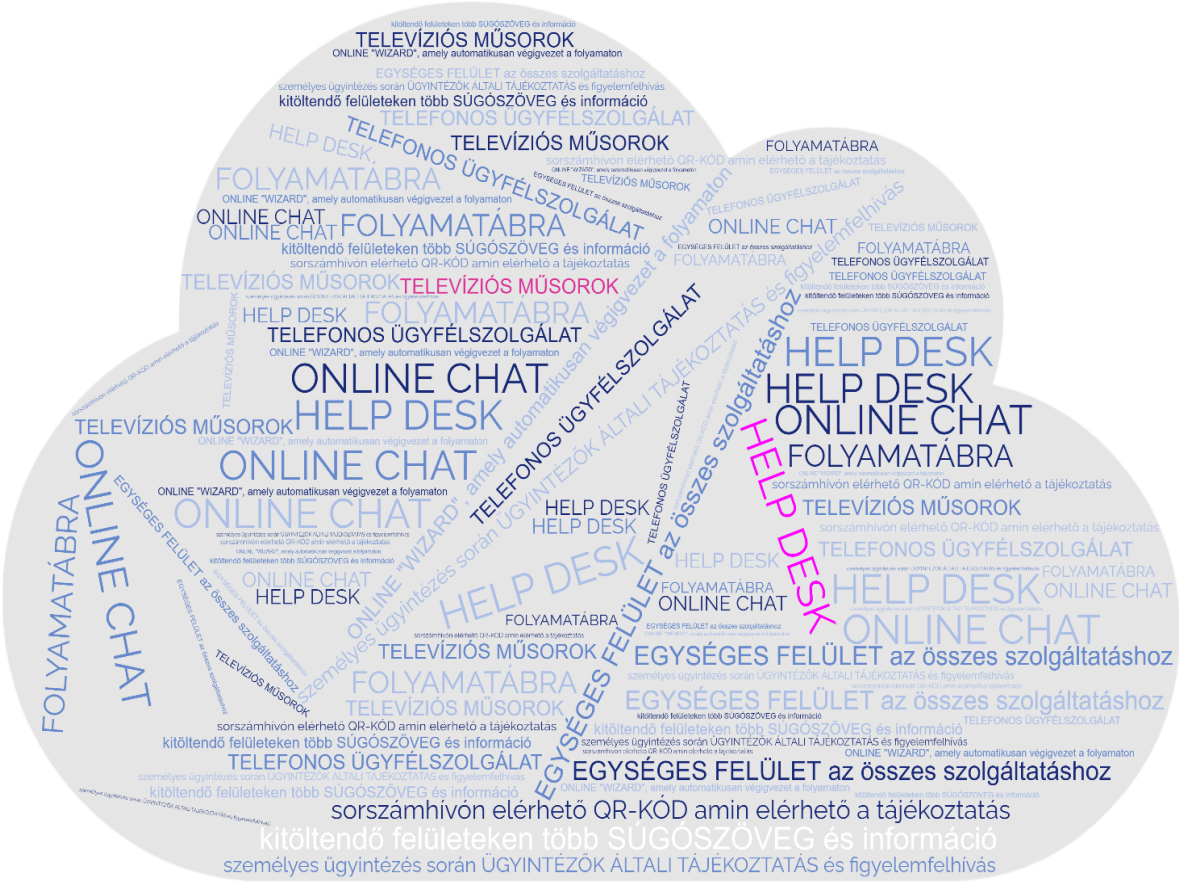
20. ábra: Ügyintézés – fontos szempontok (Forrás: saját szerkesztés)

A következő kérdésben az ügyfél-edukációt elősegítő tájékoztatási formák preferenciájáról kérdeztem a válaszadókat (21. ábra). Legmegfelelőbb tájékoztatást elősegítő formának az online oktató videókat (45,4%), információs weboldalakat és blogcikkeket (22,1%), valamint közösségi médiás posztokat (14,2%) találták. A szórólapokat, brosúrákat, tájékoztató-füzeteket, hírleveleket, tájékoztató előadásokat és speciális kurzusokat kevésbé találták fontosnak a kitöltők.



21. ábra: Ügyfél-edukáció (Forrás: saját szerkesztés)

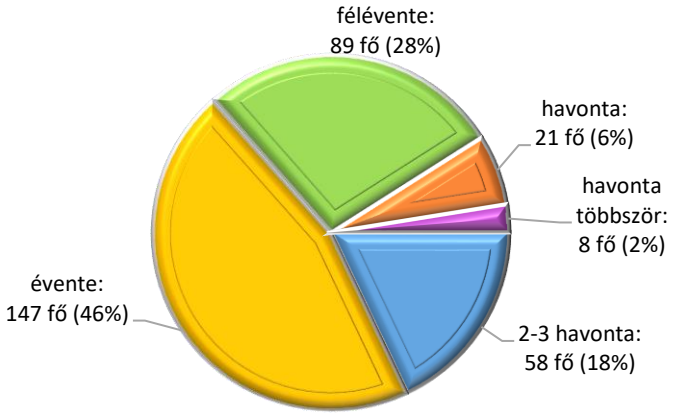
A blokk harmadik kérdéseként választható opcióként megjegyzést tehettek arra vonatkozóan a válaszadók, hogy milyen egyéb tájékoztatást elősegítő módszereket, eszközöket ismernek vagy gondolják úgy, hogy hasznos formája lehetne a tájékoztatásnak (22. ábra). Említették többek között az online chatet felugró ablakként az ügyintézés során vagy egy ún. folyamatábra készítését, amely végigvezet az ügyintézésen, de ugyanezen ötlet mentén érkezett javaslat online „varázsló” általi kitöltést segítő funkcióra, továbbá help desk, televíziós műsorok, telefonos ügyfélszolgálat, személyes ügyintézés során az ügyintézők figyelemfelhívása, tájékoztatása, valamint egy új, innovatív és hatékonynak tűnő ötlet, miszerint a személyes ügyintézés során pl. a sorszámon fel lehetne tüntetni egy QR-kódot amelyen keresztül az ügyfelek az ügyhöz tartozó információkat könnyedén elérhetnék okostelefonjukon keresztül.



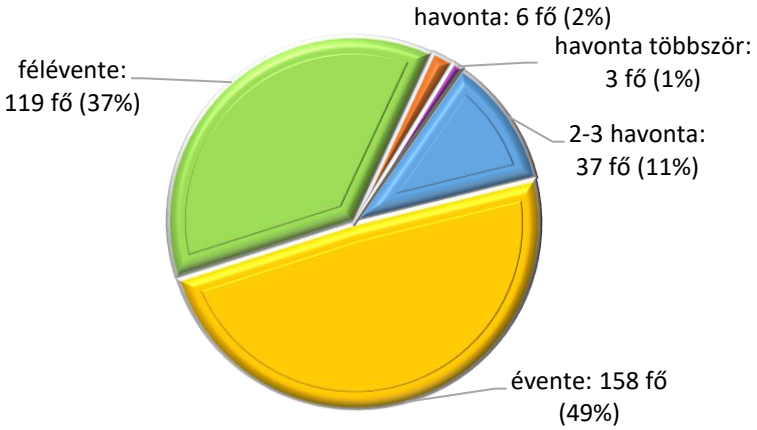
22. ábra: Ügyfél-edukáció - szófelhő (Forrás: saját szerkesztés)

6.4 Egészségügy

A kérdőívben helyet kapott egy egészségüggyel foglalkozó szakasz is, amelyben a kitöltőket arról kérdeztem, hogy milyen gyakran járnak orvosi vizsgálatokra (23. ábra), milyen gyakran betegszenek meg (24. ábra), van-e valamilyen tartós betegségük (25. ábra), végül pedig az egészségügyi kérdésekkel kapcsolatos tájékozódási szokásaikkal kapcsolatban is tettem fel számukra kérdést. A válaszadók nagy része, 147 fő több évente vagy évente jár orvosi vizsgálatra, félévente 89 fő, 2-3 havonta 58 fő, havonta 21 fő, havonta többször pedig 8 fő. A kitöltők közül a legtöbben, 158 fő évente vagy attól ritkábban betegszik meg, 119 fő félévente, 37 fő 2-3 havonta, 6 fő havonta, valamint 3 fő pedig havonta többször is megbetegszik. Tartós betegség tekintetében 123 főnek van valamilyen tartós betegsége, 176 főnek nincs, 24 fő pedig nem kívánt válaszolni a kérdésre.



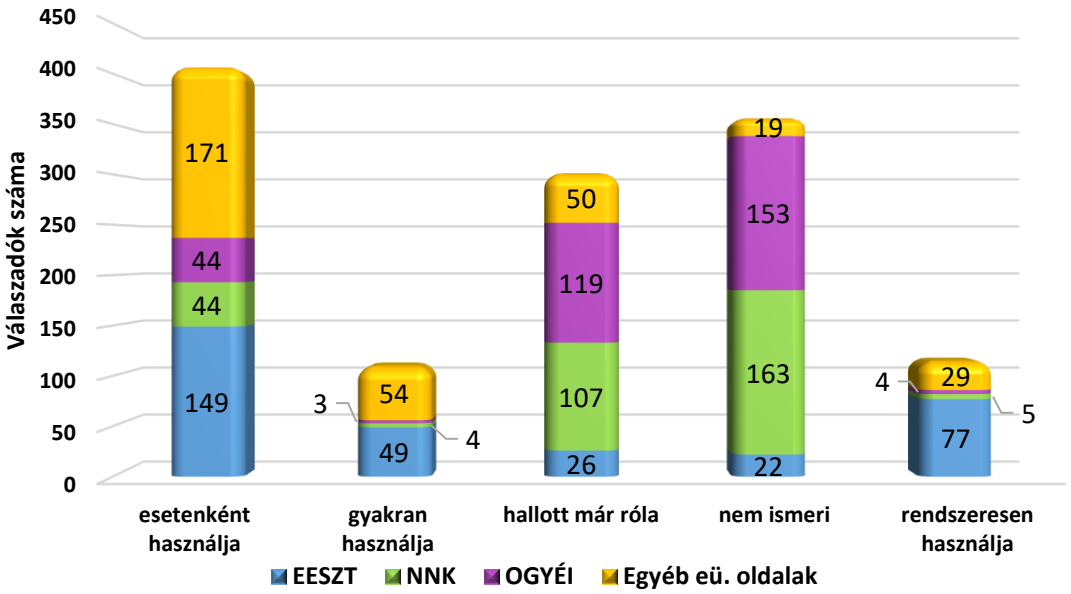
23. ábra: Milyen gyakran jár orvosi vizsgálatokra? (Forrás: saját szerkesztés)



24. ábra: Milyen gyakran betegszik meg? (Forrás: saját szerkesztés)

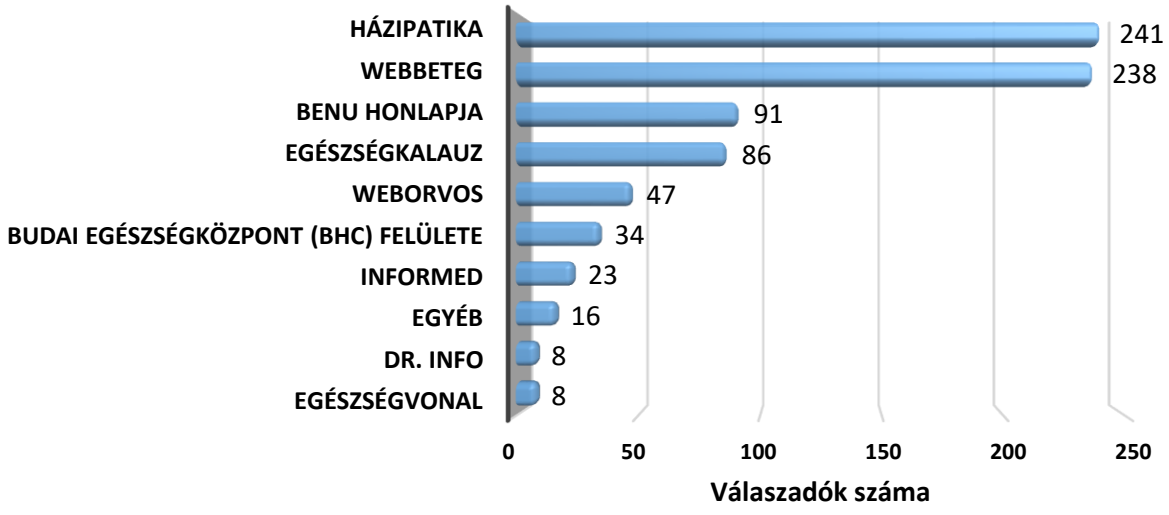
25. ábra: Tartós betegséggel rendelkezők aránya (Forrás: saját szerkesztés)

A válaszadók egészségügyi kérdésekben való tájékozódását kétféle csoportba - egészségügyi szervek tájékoztató felületei és nem egészségügyi szervek, szolgáltatók tájékoztató felületei, weboldalai - sorolva mértem fel. Egészségügyi szervként az Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Tér (EESZT), Nemzeti Népegészségügyi Központ (NNK) és az Országos Gyógyszerészeti és Élelmezés-egészségügyi Intézet (OGYÉI), illetve az egyéb, egészségügyi kérdésekkel foglalkozó honlapok, weboldalak kerültek felsorolásra (26. ábra). Az EESZT felületét egészségügyi kérdésekkel kapcsolatos tájékozódásra a válaszadók 46%-a (149 fő) csak esetenként használja, 15% (49 fő) és 24%-uk (77fő) pedig gyakran vagy rendszeresen használja a felületet. Az NNK honlapját a válaszadók nagy része nem ismeri (50% - 163 fő), vagy pedig ismeri, de nem szokta használni (33% - 107 fő), esetenként pedig 44 fő (14%) használja. Az OGYÉI felületét szintén a kitöltők nagy része nem ismeri (47% - 153 fő), hallott már róla, de nem használja 119 fő (37%), valamint esetenként használja 44 fő (14%). Az egyéb jellegű, nem egészségügyi szerv által fenntartott és üzemeltetett, egészségügyi kérdésben tájékoztatást nyújtó online weboldalakat illetően a kitöltők közül 171 fő (53%) esetenként, 54 fő (17%) pedig gyakran látogat ilyen jellegű felületeket.



26. ábra: Egészségügyi tájékoztató felületek (Forrás: saját szerkesztés)

Az egyéb jellegű, nem egészségügyi szerv által fenntartott és üzemeltetett, egészségügyi kérdésben tájékoztatást nyújtó online weboldalakat illetően megkérdeztem a kitöltőket arról is, hogy amennyiben látogatnak ilyen felületeket, melyek azok a weboldalak, amiket felkeresnek (27. és 28. ábra). Ezek között szerepelt a Benu honlapja, Budai Egészségközpont (BHC) felülete, Weborvos, Informed, Egészségkalauz, Házipatika, Webbeteg, Dr. Info, Egészségvonal, valamint egyéb kiegészítések is érkeztek (Vakcinainfó, Facebook csoportok, az orvos válaszol szolgáltatások, Pingvin Patika honlapja, természetgyógyász oldalak, Erodium, Pharmindex, Medical Online, Chat GPT, valamint a Fehérben – egészségügyi szakdolgozók portálja).



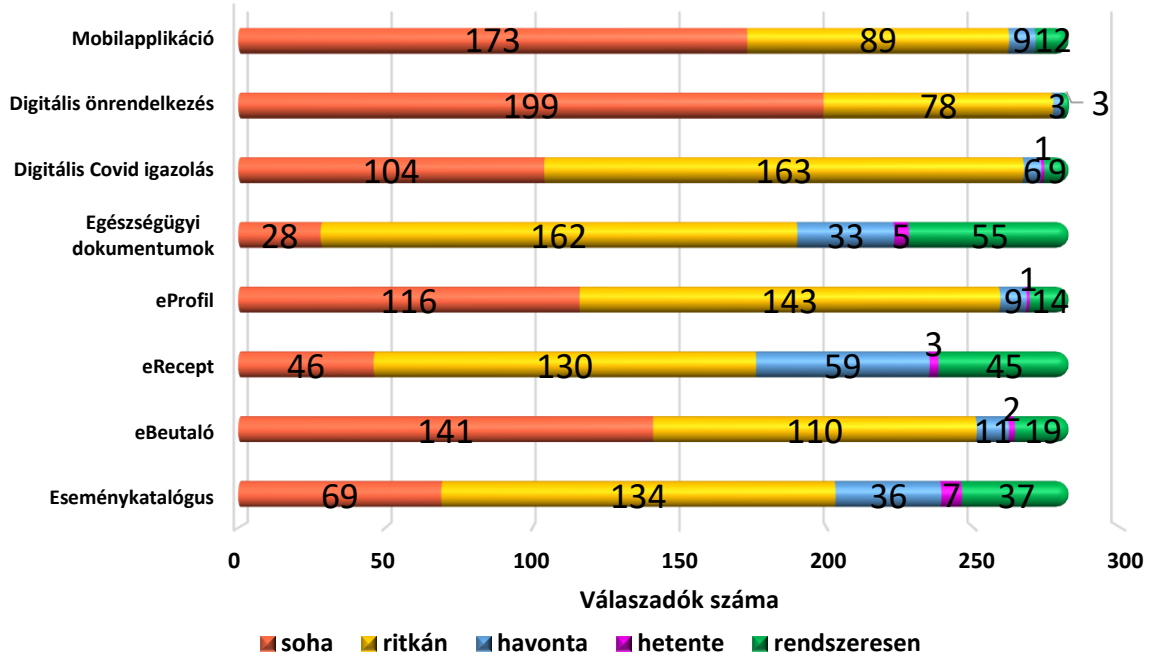
27. ábra: Egészségügyi tájékoztató weboldalak igénybevétele (Forrás: saját szerkesztés)

28. ábra: Egészségügyi információs felületek - szófelhő (Forrás: saját szerkesztés)

6.5 Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Tér (EESZT)

A kérdőív utolsó nagy részében a kutatás alapjául szolgáló Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Tér (EESZT) használatával kapcsolatban tettem fel kérdéseket a kitöltők számára. Az EESZT felületére a válaszadók 88%-a (283 fő) lépett már be és használta legalább egyszer a szolgáltatás nyújtotta funkciókat. A továbbiakban a szolgáltatást használók a funkciók használatával kapcsolatos kérdéseket kaptak, valamint arról kérdeztem még őket, hogy a jövőben milyen új funkciókat, fejlesztéseket látnának szívesen, milyen javaslataik, észrevételeik vannak a szolgáltatással kapcsolatban. A következőkben arra kerestem választ, hogy az állampolgárok milyen gyakran használják az EESZT funkcióit (29. ábra). Az eseménykatalógust, amely a betegek ellátása során létrejövő egészségügyi dokumentumokat tartalmazza, 69 fő egyszer sem, 134 fő ritkán, 36 fő havonta, 7 fő hetente, 37 fő pedig rendszeresen használja. Az eBeutalót, 141 fő egyszer sem használta, 110 fő ritkán, 11 fő havonta, 2 fő hetente, illetve 19 fő rendszeresen. Az eRecept funkciót, amelyen keresztül az orvosok által kiírt receptek bárhonnan és bárhol elérhetőek, amelyek akár hozzátartozóink által is kiválthatóak, 46 fő egyszer sem, 130 fő ritkán, 59 fő havonta, 3 fő hetente, 45 fő pedig

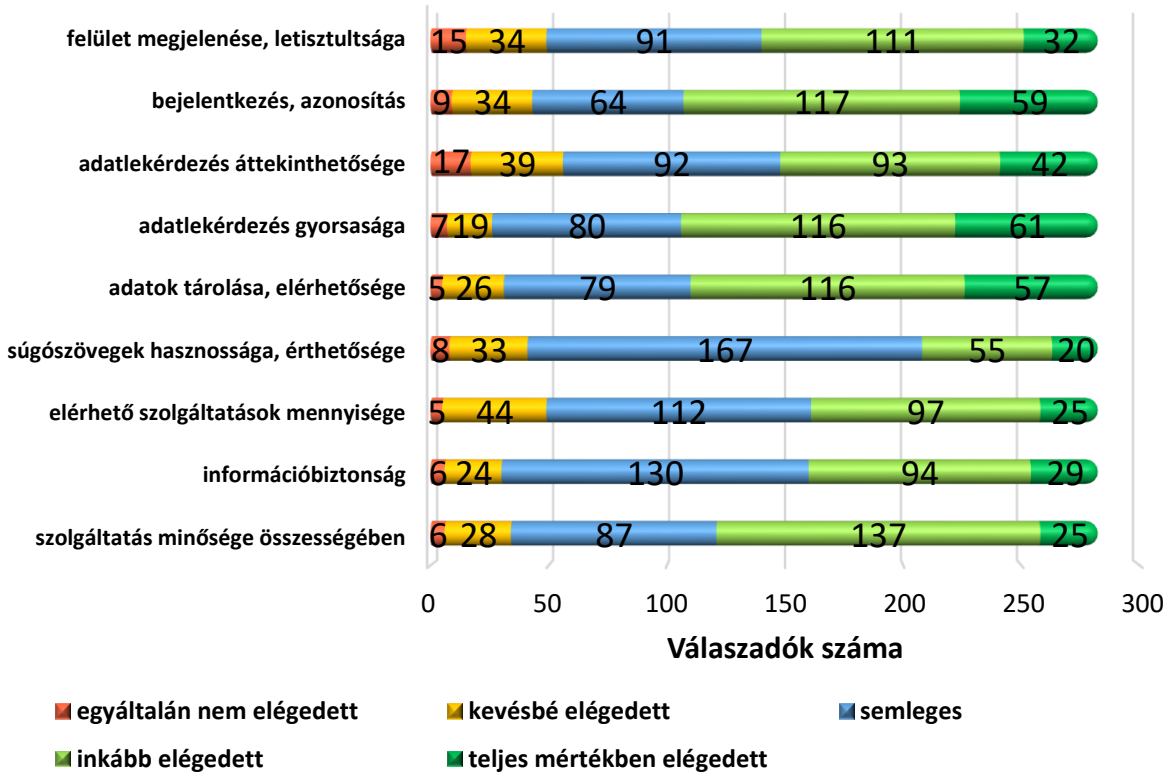
rendszeresen. Az eProfil szolgáltatást, amely személyre szabottan alapvető egészségügyi adatainkat jeleníti meg, 116 fő egyszer sem, 143 fő ritkán, 9 fő havonta, 1 fő hetente és 14 fő pedig rendszeresen szokta használni. Az Egészségügyi dokumentumokat 28 fő egyszer sem, 162 fő ritkán, 33 fő havonta, 5 fő hetente, 55 fő pedig rendszeresen látogatja. A koronavírus elleni oltáshoz köthető Digitális Covid igazolást 104 fő sosem használta, 163 fő ritkán, 6 fő havonta, 1 fő hetente, 9 személy pedig rendszeresen. Az egészségügyi leletek és dokumentumok hozzáférhetőségével kapcsolatos beállítások, adatvédelemi rendelkezések a Digitális önrendelkezés használatával szabályozhatóak. Ezt a funkciót 199 fő egyszer sem, 78 fő ritkán, 3 fő havonta, 3 fő pedig rendszeresen használta. Végül a Mobilapplikációt (amelyen hamarosan elérhetőek lesznek ugyanazon funkciók, mint a webes felületen) 173 személy sosem, 89 fő ritkán, 9 fő havonta, 12 fő pedig rendszeresen látogatta.



29. ábra: Az EESZT funkcióinak használati gyakorisága (Forrás: saját szerkesztés)

A szakasz következő kérdésében az EESZT-vel kapcsolatos elégedettségről kérdeztem a kitöltőket. A szolgáltatást különböző szempontok alapján kellett értékelniük, amelyek a következők voltak: a felület megjelenése, letisztultsága; bejelentkezés, azonosítás módja; adatlekérdezés áttekinthetősége, gyorsasága; adatok tárolása, elérhetősége; súgószövegek érthetősége, hasznossága; elérhető szolgáltatások mennyisége; információbiztonság; valamint a szolgáltatás minősége összességében (30. ábra). A felület megjelenésével, letisztultságával teljes mértékben 32 fő volt elégedett, 111 fő inkább elégedett, 91 fő semlegesnek ítélte meg, 34 fő kevésbé volt vele elégedett, 15 fő pedig egyáltalán nem volt elégedett. A rendszerbe való

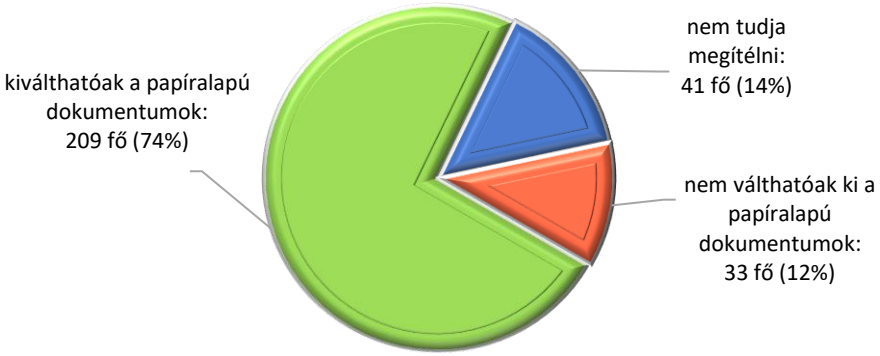
bejelentkezés, felhasználó azonosítása kapcsán 59 fő volt teljes mértékben elégedett, 117 fő inkább elégedett, 64 fő semleges, 34 fő kevésbé elégedett, valamint 9 fő egyáltalán nem volt elégedett az azonosítási rendszerrel. Az adatlekérdezési folyamat áttekinthetőségével, egyértelműségével teljes mértékben 42 fő elégedett, 93 fő inkább elégedett, 92 fő semleges, 39 fő kevésbé elégedett, 17 fő pedig egyáltalán nem volt elégedett vele. Az adatlekérdezési folyamat gyorsaságával teljes mértékben 61 fő volt elégedett, 116 fő inkább elégedett, 80 fő semleges, 19 fő kevésbé elégedett, 7 fő pedig egyáltalán nem volt elégedett. Az egészségügyi adatok tárolásával és elérhetőségével teljes mértékben 57 fő, 116 fő pedig inkább elégedett volt, 79 fő választotta a semleges lehetőséget, 26 fő kevésbé, 5 fő pedig egyáltalán nem volt elégedett ezzel a funkcióval. A súgószövegek hasznossága, érthetősége szempontjából teljes mértékben 20 fő, 55 fő pedig inkább elégedett volt, 167 fő semleges, 33 fő kevésbé, 8 fő pedig egyáltalán nem elégedett. Az elérhető szolgáltatások mennyiségével 25 fő teljes mértékben, 97 fő inkább elégedett, 112 fő semleges, 44 fő kevésbé, valamint 5 fő egyáltalán nem volt elégedett. Egészségügyi adataik tárolásával és felhasználásával kapcsolatos információbiztonság körében a válaszadók közül 29 fő teljes mértékben, 94 fő pedig inkább elégedett volt, 130 fő semleges, 24 fő kevésbé, 6 fő pedig egyáltalán nem elégedett. Végül a szolgáltatás minőségével összességében 25 fő teljes mértékben, 137 fő inkább elégedett, 87 fő semleges, 28 fő kevésbé elégedett, 6 fő pedig egyáltalán nem volt elégedett.



30. ábra: A felhasználók elégedettsége az EESZT-vel (Forrás: saját szerkesztés)

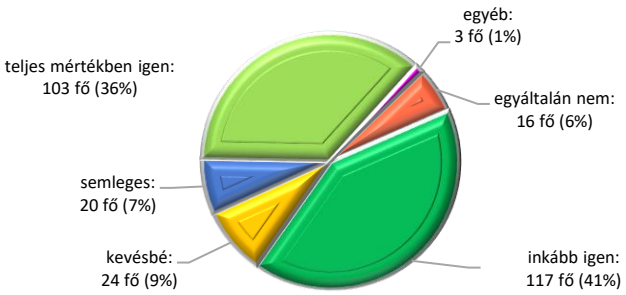
A fenti adatok jól mutatják, hogy a szolgáltatás felületével, rendszerbe való bejelentkezéssel, azonosítással, adatok lekérdezésének áttekinthetőségével, gyorsaságával, valamint egészségügyi adataik tárolásával és elérhetőségével kapcsolatban inkább elégedettek voltak a kitöltők, míg a súgószövegekkel, elérhető szolgáltatások mennyiségével, információbiztonsággal kapcsolatban inkább semlegesek maradtak. Végül a szolgáltatás minőségével összességében szintén elégedettek voltak.

A kitöltőket a továbbiakban kérdeztem még arról is, hogy lehetségesnek tartják-e a papíralapú dokumentumok teljes kiváltását (31. ábra). A dolgozat fentebbi fejezetében (Lásd: 4.4 fejezet) említésre került, hogy a fejlesztések során a „ne legyen több papír” elvét követve törekedjenek arra, hogy minél előbb és hatékonyabb módon lehetőség legyen a papíralapú dokumentumok kiváltására. A válaszadók 74%-a (209 fő) szerint kiválthatóak a papíralapú dokumentumok, 14% (41 fő) nem tudta megítélni, 12% (33 fő) pedig úgy gondolta, hogy papíralapú dokumentumaikat a későbbiekben sem tudják kiváltani elektronikus iratokkal.



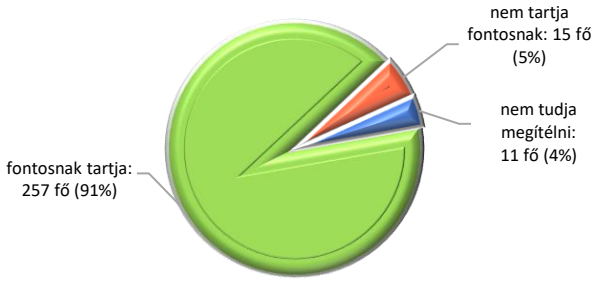
31. ábra: Papíralapú dokumentumok kiváltása (Forrás: saját szerkesztés)

A szolgáltatás fejlesztésével kapcsolatban felmerült, hogy a jövőben a gyorsabb és hatékonyabb kommunikációt elősegítené olyan funkció, amelyen keresztül az EESZT felületére történő belépést követően lehetőség nyílna a háziorvosokkal való kapcsolatfelvételre. Ezzel kapcsolatban is megkérdeztem a kitöltőket (32. ábra), hogy lenne-e ilyen fejlesztésre igényük, 36% (103 fő) teljes mértékben szükségesnek gondolja, 41% (117 fő) szerint inkább igen, 7% (20 fő) semleges maradt a kérdésben, 9% (24 fő) kevésbé, 6% (16 fő) pedig egyáltalán nem tartja szükségesnek. Érkezett még a kérdésre 3 főtől egyéb válasz, amiben megemlítették, hogy a település, ahol élnek, rendelkezik egy EESZT-hez hasonló, különálló online rendszerrel, amelyen keresztül könnyedén és gyorsan felvehetik háziorvosukkal a kapcsolatot, a szolgáltatás neve Erodium.



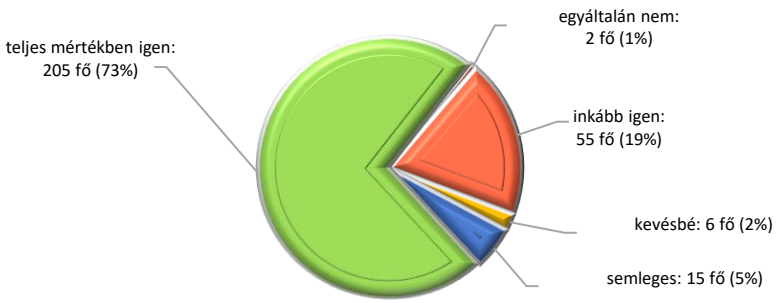
32. ábra: Háziorvosi kapcsolatfelvétel (Forrás: saját szerkesztés)

Az EESZT-t fejlesztő Egészséginformatikai Szolgáltató és Fejlesztési Központ (ESZFK) tervezett fejlesztései közé tartozik az EESZT-n keresztül megvalósított, szakorvosi ellátásokra történő időpontfoglaló rendszer kidolgozása is. Ezzel kapcsolatban a megkérdezettek 91%-a (257 fő) fontosnak tartja, hogy időpontfoglaló funkció is elérhető legyen a szolgáltatásban, 4% (11 fő) nem tudja megítélni, 5% (15 fő) pedig nem tartja fontosnak (33. ábra).



33. ábra: Időpontfoglalás (Forrás: saját szerkesztés)

Szintén a fejlesztések körébe sorolható a képalkotó-diagnosztikai felvételek elérhetősége a rendszeren keresztül, ezzel kapcsolatban a válaszadók 73%-a (205 fő) teljes mértékben hasznosnak találja a fejlesztést, 19% (55 fő), inkább hasznosnak, 5% (15 fő) semlegesnek ítélte meg, 2% (6 fő) kevésbé, 2 fő (1%) pedig egyáltalán nem tartja hasznosnak (34. ábra).



34. ábra: Képalkotó-diagnosztikai felvételek (Forrás: saját szerkesztés)

6.6 EESZT fejlesztése

A kérdőív külön blokkja foglalkozott azzal, hogy a válaszadók milyen új fejlesztéseket, funkciókat látnának szívesen az EESZT szolgáltatás részeként. A legfontosabb válaszok az alábbi táblázatban (1. táblázat és 35. ábra) kerültek összefoglalásra:

1. táblázat: Felhasználói fejlesztési javaslatok (Forrás: saját szerkesztés)

Funkció:	időpontfoglalás; eseménynaptár funkció; webes felületen megjelenő szolgáltatások elérhetőek legyenek a mobilapplikáción keresztül is; keresés szűrők használatával
Felület:	adott betegséghez tartozó összes lelet csoportosítása egy „fül" alatt; egyszerűbb keresési felület; gyógyszerallergiák rögzítése a felületen a beteg számára látható módon is; menüpontok egyszerűsítése, összevonása; egészségügyi személyzet számára egyszerűbb és gyorsabb hozzáférés az adatokhoz; szolgáltatások egységesítése; egyszerűsített menürendszer; egyszerűbb belépési felület és azonosítás; rendszer stabilitásának fejlesztése és a rendszer gyorsabbá tétele
Értesítési rendszer:	szűrővizsgálatokra felhívás, tájékoztatás és jelentkezés; elektronikus receptek lejáratáról értesítés küldése; emlékeztetők kiküldése több alkalommal is, valamint nemcsak e-mail formájában (pl. sms)
Kommunikáció:	online weborvos elérhetősége a szolgáltatáson keresztül; háziorvosi kapcsolatfelvétel a rendszeren keresztül; hibás adattal felvitt dokumentáció javításának jelzése; orvoskereső és értékelő funkció
Hozzáférés:	saját tárhely létrehozása a szolgáltatásban, ahová a beteg is feltölthet dokumentumokat; gyermekek leleteihez a szülő vagy képviselő könnyedén és automatikusan hozzáférhessen, ne kelljen külön hozzáférést kérni személyes ügyintézés során (pl. szociális munkások ügyfeleik irányába); ügyfélkapuval nem rendelkezők is beléphessenek és használhassák a felületet; belépési felületek összehangolása
Dokumentumok:	EESZT létrejötte előtti betegdokumentumok rögzítése; teljes átállás az elektronikus dokumentumokra a papíralapúak helyett; táppénz igazolás is kerüljön fel a rendszerbe; operációs jegyzőkönyv készítése/feltöltése, operáció rövid leírása; orvosi konzultáció és különvélemény is kerüljön fel a rendszerbe; teljeskörű elektronikus receptfelírás minden területen (pl. gyógyászati segédeszközök, oxigénpalack igénylése kapcsán, amelyek szakorvosi különvéleményt igényelnek)

35. ábra: Az EESZT fejlesztésével kapcsolatos felhasználói javaslatok (Forrás: saját szerkesztés)

A fejlesztési javaslatokat különböző területekre/csoportokra osztottam, így áttekinthető, hogy a felhasználók milyen új funkciókat és fejlesztéseket látnának szívesen annak érdekében, hogy minél hatékonyabb és felhasználóbarát szolgáltatást lehessen létrehozni, fejleszteni. A javaslatok egy része a felület megjelenésével, kezelésével kapcsolatos, a felhasználók egyszerűbb, letisztultabb, kezelhetőbb felületet szeretnének, valamint a felületre való belépést és azonosítást is egyszerűbb módon képzelik el. A javaslatok másik része összefoglalható az értesítési rendszer, illetve a dokumentumok feltöltése, rendszerezése körében, itt a felhasználók több lehetőséget szeretnének az értesítésekkel kapcsolatban, valamint a dokumentumkezelés megkönnyítését is szorgalmazzák. Következő javaslatcsomagként beszélhetünk a dokumentumok típusáról, a jövőben szívesen látnák az ügyfelek más, ez idáig nem megvalósított szakterületekhez kapcsolódó dokumentumaik feltöltését és rendszerezését is, valamint többen azt is kiemelték, hogy a régebbi, EESZT megjelenését megelőzően készült

orvosi leletek is kerüljenek fel a felhőalapú szolgáltatásba (a fejlesztők a közeljövőben tervezik megvalósítani az EESZT indulását megelőző 5 évben készült dokumentumok feltöltését). Ehhez a témakörhöz kapcsolódóan említést érdemel még a Mobilapplikáció fejlesztése is, melynek célja, hogy mobileszközön keresztül is elérhessenek az állampolgárok minden olyan funkciót, amelyet eddig csak webes felületről lehetett megtekinteni. További területként kiemelendő a kommunikációs csatornák és lehetőségek fejlesztése is, mint kapcsolatfelvétel a háziorvosunkkal, illetve ún. „weborvosokkal" online konzultáció, segítségnyújtás megvalósítása a gyorsabb és hatékonyabb betegellátás érdekében. Fontos területként megjelenik az időpontfoglalás lehetősége a szolgáltatáson keresztül szakorvosi ellátásokra, ezt a fejlesztési igényt a kitöltők nagy része szorgalmazza, szívesen venné, ha elérhető lenne ilyen funkció is. A szolgáltatást fejlesztők ezt az igényt igyekeznek megvalósítani, a várható fejlesztések között szerepel időpontfoglaló rendszer kialakítása is. Végül szót kell ejtenünk a „ne legyen több papír" elvéről is, a kitöltők nagyobb része szorgalmazná, ha minél gyorsabban és nagyobb részben megvalósítható lenne, hogy papíralapú dokumentumainktól megválhassunk és minden leletünk elektronikusan elérhető legyen egy rendszerben összegezve és feltöltve, így megvalósítva a hatékonyabb betegellátást és a teljeskörű digitalizációt.

7 Kutatás következtetései

A kérdőíves kutatás eredményeivel összefüggő következtetések ebben a fejezetben kerülnek részletezésre.

7.1 Eszköz- és weboldalhasználat

A fejezetben bemutatott, kérdőívre érkezett válaszok alapján elmondható, hogy a kitöltők nagy része napi szinten használja munkahelyi, otthoni számítógépes eszközét, valamint okostelefonját. A napi szintű használatból következtethető, hogy az állampolgárokat leginkább digitális okoseszközeiken keresztül lehet a leggyorsabban és leghatékonyabban elérni. Weboldalhasználat kapcsán a válaszadók többsége híroldalak látogatásával tájékozódik, valamint jelentős részük látogatja valamely videó- és streamingszolgáltató felületét, továbbá használja valamely közösségi médiás platformot napi szinten. Ez jól mutatja, hogy a közösségi médiás platformoknak nagy felhasználóbázisa van, amiből következően jelentős elérése származik, így érdemes lehet információátadásra és tájékoztatásra használni az ilyen jellegű platformokat is. Itt külön kiemelném az EESZT Youtube csatornáját. Úgy gondolom nagyon jó irány a videómegosztó platformon való információnyújtás megvalósítása, hiszen az internetfelhasználók nagy része gyakran látogatja a videómegosztó platformokat, így szélesebb körben juthat el az információ és a tájékoztatás a szolgáltatással, fejlesztésekkel és egyéb lehetőségekkel kapcsolatban. Ugyanakkor véleményem szerint a szolgáltatást kezelők és fejlesztők nem használják ki kellő mértékben ezt a lehetőséget, kevés videót töltenek fel nem túl gyakran, viszont az elkészült videók számomra informatívak és igényesen elkészítettek. A közösségi médiás platformokon való információközvetítést hatékonyabb és szélesebb körben elérést generáló lehetőségnek gondolom, amivel nagyobb sikert lehetne elérni a lakosság EESZT-vel kapcsolatos informálódását illetően.

7.2 Ügyintézés

A kérdőívet kitöltők nagyobb része az elektronikus ügyintézést választotta, mint preferált ügyintézési forma, ugyanakkor a személyes ügyintézéssel kapcsolatos visszajelzéseket, elégedettséget, javításra szoruló területeket is érdemes megvizsgálnunk. A személyes ügyintézést preferálók nagy része leginkább a személyes kontaktust, az ügyintézők segítségnyújtását és tájékoztatását, ügyintézés egyszerűségét és hatékonyságát, valamint a papír alapú dokumentumokat emelte ki, mint pozitívumok. A személyes ügyintézést előnyben

részesítők elektronikus ügyintézéssel kapcsolatos fenntartásai a nem elegendő információnyújtáshoz/tájékoztatás hiányához, a folyamat bonyolultságához és a sok, átláthatatlan ügycsoporthoz köthetőek. Ezekből következően jól látszik, hogy a személyes ügyintézés nagy előnye az elektronikus ügyintézéssel szemben a jobb és hatékonyabb tájékoztatás, információátadás. Az állampolgárok, amennyiben elektronikusan intézik ügyeiket, nem tudnak megfelelően tájékozódni a szolgáltatásokat illetően, átláthatatlannak és bonyolultnak gondolják az elektronikus ügyintézést.

Az elektronikus ügyintézést választók nagy része sok szolgáltatást és funkciót nem ismer vagy pedig nem használ. Úgy gondolom ez is azt mutatja, hogy az állampolgárok mondhatni „elvesznek” az ügyek között, nem látják át, hogy milyen szolgáltatások érhetőek el és azokat mire lehet használni. A fő problémát abban látom, hogy a legtöbb szolgáltatáshoz tartozó kezelőfelület nem egységes és nem letisztult, így sokszor átláthatatlanná válik számukra az ügyintézési folyamat. Másrészt viszont a beérkezett adatokból az is jól látható, hogy akik gyakrabban használnak bizonyos ügytípusokat és tájékozottabbak, gyakorlottabbak az elektronikus ügyintézésben, azok nagyrészt inkább elégedettek a szolgáltatások minőségével. Véleményem szerint megfelelő tájékoztatással és egyszerűbb, letisztultabb, rendszerezettebb kezelőfelületek kialakításával csökkenthetőek lennének a tájékozatlanságból eredő ellenérzések és fenntartások az elektronikus ügyintézéssel kapcsolatban.

7.3 Ügyfél-edukáció

A kérdőív ezen szakaszában feltett kérdésemre, miszerint az állampolgárok milyen szempontokat tartanak fontosnak, megerősítette korábbi megállapításaimat. A három legfontosabb szempont számukra a szolgáltatások egyszerű használata, ügyintézés gyorsasága, valamint áttekinthető ügyintézési folyamat és letisztult, átlátható felületek voltak. Fontos kérdésnek gondoltam azt is megkérdezni a kitöltőktől, hogy milyen formában tartják elérhetőnek, előre mutatónak és hatékonynak a tájékoztatást és információátadást. Az erre érkezett válaszok szintén jól mutatják fentebb már kifejtett véleményemet, a kitöltők nagy része az online oktató videókat (pl. Youtube-on elérhető videók), információs weboldalakat és blogcikkeket, valamint közösségi médiás platformokon közzétett/megosztott posztokat gondolja megfelelő eszköznek a tájékoztatásra.

7.4 Egészségügy

A kérdőívben fontosnak tartottam az egészségüggyel kapcsolatos kérdések feltevését is, hiszen az EESZT, mint elektronikus egészségügyi rendszer az egészségügyi ellátás köré épül. Általános jelleggel megkérdeztem a polgároktól, hogy milyen gyakran járnak orvosi vizsgálatokra, milyen gyakran betegszenek meg és van-e valamilyen tartós betegségük. A válaszadók nagy része félévente vagy évente (vagy ettől ritkábban) jár orvosi vizsgálatokra, ugyanakkor szintén a kitöltők egy jelentősebb része 2-3 havonta megjelenik valamilyen egészségügyi vizsgálaton. A válaszadók jelentős része csupán évente, félévente vagy ritkábban betegszik meg. Ezek alapján elmondható, hogy inkább ritkábban járnak vizsgálatokra, illetve ritkábban is betegszenek meg a megkérdezettek nagyobb része. Tartós betegsége csupán a válaszadók 38%-ának (123 fő) van. A fentiekből kifolyólag valószínűsíthetően kevésbé foglalkoznak, töltenek időt egészségügyi kérdésekkel, ha nem része életüknek rendszeres jelleggel az egészségügyi vizsgálatok vagy esetleg nem betegszenek meg olyan gyakran. Azonban feltehető a kérdés, hogy ettől függetlenül szoktak-e tájékozódni a témakörben, akár preventív jelleggel, esetleg a tartós betegséggel rendelkezők mennyire foglalkoznak vagy töltenek időt azzal, hogy informálódjanak az interneten egészségüggyel kapcsolatos kérdésekben. Ennek érdekében a szakaszban tettem fel kérdést azzal kapcsolatban, hogy ismerik-e (illetve, ha ismerik, milyen gyakran használják) a következő egészségügyi szervek, szolgáltatók tájékoztató felületeit, weboldalait (EESZT, NNK, OGYÉI), valamint egyéb, egészségügyi kérdésekkel foglalkozó honlapokat, weboldalakat. A válaszadók nagy része az EESZT-t leszámítva nem ismerte a többi egészségügyi szerv felületét, vagy pedig hallott már róla, de nem használta. Azok, akik pedig ismerik és használják, inkább esetenként látogatják csak ezeket a felületeket. Az egyéb, egészségügyi kérdésekkel, információnyújtással és tájékoztatással foglalkozó weboldalakat, felületeket viszont a válaszadók nagyobb része többször használja, látogatja a fentiekkel szemben. Ilyen weboldalak többek között a Házipatika, Webbeteg, Egészségkalauz, Medical Online, Weborvos, Benu Honlapja stb. Egyéb tájékozódási felületként említették még a különböző témában releváns Facebook csoportokat, külföldi tartalmakat és kutatásokat, továbbá a mesterséges intelligencia használatát (ChatGPT). Ezekből az információkból jól látható, hogy az előbbi mondatban említett felületeket jobban ismerik és gyakrabban látogatják, mint pl. az NNK vagy OGYÉI felületeit, ugyanis válaszadásuk alapján ezen szervek felületeit nem ismeri, nem találkoznak velük böngészéseik során, nem tudnak az állampolgárok ezekről a lehetőségekről, nem jut el hozzájuk elég mértékben az információ ezekkel kapcsolatban. Az állampolgárok körében elterjedtebbek a

gyógyszertárak tájékoztató felületei, valamint a találati listák tetején szereplő, népszerűbb, gyakrabban látogatott, egészségügyi kérdésekkel foglalkozó, tájékoztató, információnyújtó felületek, mint pl. a Webbeteg és a Házipatika oldalak. Véleményem szerint, ha ismernék a polgárok az NNK, OGYÉI vagy egyéb egészségüggyel foglalkozó szervek felületeit, akkor többet használnák tájékozódásra a kérdéskörben.

7.5 EESZT felülete, funkciói, összességében, mint elektronikus szolgáltatás

Az EESZT felületére az összes kitöltő (323 fő) 88%-a (283 fő) lépett már be vagy használta a szolgáltatást legalább egyszer. Őket arról kérdeztem, hogy a szolgáltatás mely funkcióit használták már, illetve a későbbiekben ezzel kapcsolatban azt a kérdést is feltettem nekik, hogy mennyire voltak elégedettek a szolgáltatással különböző szempontok alapján. Az Eseménykatalógust, eBeutalót, eProfilt, Egészségügyi dokumentumokat, illetve a Digitális Covid igazolást a válaszadók döntő többsége inkább ritkábban használta. Az eReceptet viszont többen használták gyakrabban, rendszeresebben. A Mobilapplikációt és a Digitális önrendelkezést pedig nagy részük sosem használta. A kérdőív más kérdéseit illetően érkezett válaszokból arra következtetek, hogy utóbbi funkciót, a Digitális önrendelkezést sokan nem ismerik, nem tudnak arról, hogy milyen szerepet tölt be a funkció, mire használható. Több válaszadó is kitért arra, hogy kellemetlennek, kényelmetlennek érzi, hogy egészségügyi dokumentumaihoz hozzáférhetnek más terület szakorvosai is, illetve minden egyéb dokumentumát is láthatják olyan személyek, akik számára nem feltétlen szükséges az, hogy tudjon az adott leletről. Véleményem szerint a tájékozatlanság, a tájékoztatás hiánya miatt, valamint a felület elrendezése, kezelhetősége miatt sok felhasználó nem tud arról, hogy rendelkezhetne adatai hozzáférhetőségéről, úgy gondolom, ha több emberhez elérne a funkció lehetőségéről a tájékoztatás, akkor többen használnák ezt a funkciót is. Az EESZT szolgáltatásával kapcsolatos elégedettség kérdésében arra kértem a kitöltőket, hogy véleményezzék a szolgáltatást különböző szempontok alapján. A felület megjelenésével, letisztultságával kapcsolatban inkább elégedettek voltak a felhasználók, másik jelentősebb része a válaszadóknak pedig semlegesnek ítélte meg. A bejelentkezés, azonosítás folyamatával inkább elégedettek, illetve az előző szemponttól eltérően kevesebben voltak semlegesek és többen választották azt az opciót, miszerint teljes mértékben elégedettek a folyamattal. Adatlekérdezés áttekinthetőségével kapcsolatban megoszlott a vélemény, de a legtöbben inkább elégedettek, valamint semlegesek voltak a kérdést illetően. Adatlekérdezés gyorsaságával viszont a kitöltők döntő többsége inkább elégedett volt. Adatok tárolásával és elérhetőségével szintén inkább elégedettek vagy semlegesek voltak a válaszadók.

Súgószövegek hasznosságával, érthetőségével kapcsolatban a válaszok nagy része a semleges opcióra érkezett. Elérhető szolgáltatások mennyiségével kapcsolatban nagyobb részt semlegesek voltak, de jelentős válasz érkezett az inkább elégedett, valamint kevésbé elégedett opciókra is. Információbiztonság tekintetében több válasz a semleges opcióra érkezett, de jelentős kitöltést kapott az inkább elégedett opció is. Végül pedig a szolgáltatás minőségét kellett értékelniük összességében. A válaszadók nagyobb része inkább elégedett volt a szolgáltatással, akik pedig más opciót választottak, ők inkább semlegesnek ítélték meg a szolgáltatás minőségét. Összességében elmondható, hogy a szolgáltatás funkcióival inkább elégedettek a felhasználók, de sok válaszadó inkább maradt semleges a kérdéseket illetően. Ebből többféle következtetést is levonhatunk, egyrészt a semlegességük eredhet abból is, hogy nem feltétlen tájékozottak az állampolgárok a funkciókkal kapcsolatban, emiatt nem szerettek volna állást foglalni a kérdésben, vagy pedig nem használják olyan gyakran a funkciókat, hogy kialakuljon véleményük, benyomások a funkciókról és azok használatáról, lehetőségeiről.

7.6 EESZT fejlesztése

Az EESZT fejlesztése kapcsán központi kérdésnek bizonyul a „ne legyen több papír” elve, miszerint a fejlesztésekkel törekednek arra, hogy a jövőben teljesen, vagy közel teljesen kiválthatóak legyenek a papíralapú egészségügyi dokumentumok és megvalósulhasson az, hogy a felhőalapú szolgáltatásban, elektronikus úton elérhetőek adataink bárhonnan és bármikor. Ezzel kapcsolatban is megkérdeztem a kitöltőket, szerintük kiválthatóak-e papíralapú leleteik, a válaszadók 74%-a (209 fő) szerint kiválthatóak, csupán 12% (33 fő) gondolta úgy, hogy ez nem megvalósítható vállalás. (14% - 41 fő pedig nem tudta megítélni a választ a kérdésre.) Meglátásom szerint ez az eredmény bíztatónak hat, hiszen a lakosság is úgy gondolja, hogy fejlesztésekkel akár eljuthatunk oáig is, hogy a jövőben ne legyen szükség papíralapon is rögzíteni egészségügyi vizsgálataink eredményeit vagy egyéb dokumentumokat.

A fejlesztéssel kapcsolatban sokszor előkerül annak a kérdése is, hogy hogyan lehetne gyorsabbá és hatékonyabbá tenni a kommunikációt pl. a háziorvosokkal az eredményesebb ellátás érdekében. Ötletként és igényként felmerült lehetséges megoldásként annak a lehetősége, hogy az EESZT-n keresztül is el lehessen érni háziorvosainkat. Ezzel kapcsolatban feltettem a kitöltők számára is azt a kérdést, hogy lenne-e igényük arra, hogy háziorvosukkal felvehessék a kapcsolatot az EESZT-n keresztül. A válaszadók 36%-a (103 fő) teljes mértékben, 41% (117 fő) pedig inkább igennel válaszolt (20 fő tartózkodott, 40 fő pedig inkább elutasító volt a kérdéssel kapcsolatban). Úgy vélem, hogy a szolgáltatáson keresztüli

kapcsolatfelvétel esetleges megoldást nyújthatna arra vonatkozóan, hogy az alapvetően is nehézkes kapcsolatfelvétel egy rendszerezett, hivatalos csatornán keresztül folyhatna, emellett pedig egységességet is biztosíthatna a megvalósítása. Talán az orvosok számára is könnyebbséget jelenthetne ezen a rendszeren keresztül kommunikálni a páciensekkel, hiszen könnyebben nyomon követhető és visszakövethető lenne a kommunikáció mind az orvosok és egészségügyi szakellátók, mind pedig a betegek számára.

Nem utolsó sorban megkérdeztem a kitöltőket arról is, hogy a tervezett, nemsokára bevezetésre kerülő, vagy időközben nemrégiben bevezetésre került fejlesztésekkel kapcsolatban mi a véleményük. A nemrégiben megvalósuló képalkotó-diagnosztikai felvételek EESZT-be történő rögzítése/feltöltése a válaszadók 92%-a (260 fő) szerint fontos, előremutató fejlesztésnek bizonyul, ami már régóta szükségét mutatta a szolgáltatás használatával kapcsolatban. A felhasználók által nagymértékben hiányolt és igényelt funkció, a szakorvosi ellátásokra történő időpontfoglalás az EESZT szolgáltatásán keresztül megvalósulni látszik, ugyanis tervezett fejlesztésként a jövőben ez a funkció is elérhető lesz. A kitöltők 91%-a (257 fő) nagyon fontosnak tartja ezt a lehetőséget, amely megkönnyítené a szakorvosi vizsgálatokra való bejelentkezést, akár csökkenthetné a várakozási időt is az időpontfoglalások tekintetében egy rendszerezett, átlátható felület, amelyen könnyedén foglalhatnának időpontot bármely szakorvosi ellátásra a szolgáltatást használók. A 90% feletti pozitív visszajelzésekből arra lehet következtetni meglátásom szerint, hogy a tervezett fejlesztések és fejlesztési irány előre mutatónak bizonyul, valamint figyelembe veszi az állampolgárok igényeit és igyekszik eleget tenni a felhasználói visszajelzések alapján érkezett véleményeknek.

Végül pedig a felhasználók véleményére, javaslataira, ötleteire voltam kíváncsi a szolgáltatás további, jövőbeni lehetséges fejlesztésével kapcsolatban. A beérkezett javaslatok alapján „javaslatcsoportokat” alkottam, hogy összegezhetőbbek legyenek az igények, illetve észrevételek (a 6.6-os fejezetben részletezésre került az összes javaslat, ebben a fejezetben most összegezve reflektálok a javaslatokra). A válaszadók egy része a már fentebb említett időpontfoglaló rendszert említette, mint fontos fejlesztés, valamint még említettek pár olyan fejlesztésre szoruló területet, ami az ESZFK által tervezett nemsokára bevezetésre kerülő fejlesztések között szerepelnek. A felhasználók legtöbb javaslata a szolgáltatás felületének javítására irányult. Véleményük szerint a legfőbb fejlesztésre szoruló terület a szolgáltatás felületének fejlesztése lenne. A menüpontok egyszerűsítését, összevonását; egyszerűbb visszakeresési lehetőséget; keresés szűrők használatával; kezelhetőbb és felhasználóbarát, letisztul felület; szolgáltatások összevonása és egységesítése; egyszerűsített menürendszer;

egyszerűbb belépési felület és azonosítás; belépési felületek összehangolása szerepeltek a javaslatok között.

Véleményem szerint nagy problémát jelentenek alapjában véve az elektronikus ügyintézési szolgáltatások kapcsán a kezelőfelületek, valamint az azonosítási rendszerek működései. A felhasználók jelentős része nem tud tájékozódni a szolgáltatások és azon belüli funkciók, lehetséges opciók között. További problémát jelent, hogy nem egységesek a szolgáltatások kezelőfelületei, emiatt az állampolgároknak többféle rendszert kell megszokniuk, többféle kezelőfelületet kell megtanulniuk a használat során. Ezen kívül nagy gondot okoz az azonosítási rendszer is, sokan bonyolultnak gondolják, túl sok közbeékelt átirányítással és várakozással zajlik az azonosítás. Meglátásom szerint ezek a problémák nagyban hozzájárulnak ahhoz, hogy a polgárok idegenkedjenek az elektronikus ügyintézéstől, valamint mellőzzék használatát. Az EESZT esetében is hasonló a helyzet, de a legfőbb probléma abból ered, hogy nem kapnak megfelelő tájékoztatást a polgárok, nem tud eljutni hozzájuk a megfelelő csatornákon az információ, így a tájékozatlanság és a bonyolult kezelőfelületek a szolgáltatások használatával való elégedetlenséget, bizalmatlanságot és népszerűtlenséget növelik. Egy felhasználóbarát, egységesített, letisztult felület, valamint bejelentkezési rendszer, azonosítás vonzó lenne a felhasználók számára.

A tájékozatlansággal kapcsolatban megjelentek a tájékoztatási lehetőségekre vonatkozó javaslatok a meglévő rendszer fejlesztésével, jobbá tételével kapcsolatban. Visszajelzések és saját meggyőződésem alapján a kezelőfelületeken elhelyezett súgópontok korszerűtlenek, helyettük egy figyelmet jobban felkeltő, látható információs „kisokos” segítséget jelentene a felhasználók tájékozódása kapcsán, ehhez javaslatként érkezett „felugró értesítések” a szolgáltatás használata közben (pl. az EESZT megkérdezné a felhasználót többször is, hogy szeretne-e e-mailben értesítést kapni leleteiről, ha pedig igen, akkor ott egy kattintással bekapcsolhatja a funkciót vagy egyszerű, érthető módon leírná a tájékoztató szöveg, hogy hol és hogyan érhető el az adott funkció), továbbá online chat-hez hasonló megoldásként a képernyő sarkában felugrana egy ablak, amin keresztül felvehető lenne a kapcsolat akár a mesterséges intelligenciával vagy pedig egy ügyintézővel. Másik nagyobb „javaslatcsoport” a kommunikáció fejlesztése volt. Úgy gondolom ez két irányból is megközelíthető, egyrészt a szolgáltatással kapcsolatos kommunikációra vonatkozóan, másrészt pedig az egészségügyi ellátórendszerre vonatkozólag. A már fentebb is tárgyalt tájékoztatással kapcsolatban fontos a megfelelő és hatékony kommunikáció a felhasználók irányába, valamint az ellátás minőségét is fejlesztené a megfelelő, fejlett kommunikációs csatornák és lehetőségek kialakítása. Ezzel

kapcsolatban megjelent az értesítési rendszer fejlesztése, korszerűsítése is, ami kapcsán a felhasználók olyan értesítési rendszer kialakítását szorgalmazzák, ami lehetőséget biztosít arra, hogy ne csak e-mailen keresztül küldjön értesítést a rendszer, hanem más kommunikációs felületeken keresztül is elérhető legyen. Gyakran okoz kellemetlenséget a polgárok számára, hogy elfeledkeznek ki nem váltott receptjeikről, így ezt és az ehhez hasonló problémákat, kellemetlenségeket orvosolni lehetne egy korszerű és fejlett, különböző opciókkal és lehetőségekkel teli értesítési rendszer kialakításával. Az elektronikus ügyintézési szolgáltatások kapcsán hasonló funkció már létezik, a lejáró okmányainkról az Ügyfélkapu rendszere többször is küld értesítést a számunkra arról, hogy mely okmányunk mikor fog lejárni, egyúttal figyelmeztet arra, hogy újítsuk meg azt. Véleményem szerint egy ehhez hasonló rendszer kialakítása szintén előrelépést jelentene az EESZT fejlesztésével kapcsolatban.

Végül pedig fontosnak gondolom, hogy szót ejtsek az EESZT elektronikus ügyintézési szolgáltatások szintjén való elhelyezkedésének értékeléséről is. A 3.3 fejezetben tárgyalt szinteket illetően az EESZT a negyedik, tranzakciós szinten helyezkedik el. A szolgáltatás fejlesztésében nagy előrelépést jelentene az 5. szint, vagyis a személyre szabott ügyintézés (perszonalizáció) megvalósítása. Véleményem szerint megvalósítható lenne az ezirányú fejlesztés, pl. egy személyre szabott értesítési rendszerrel, amely az egyes célcsoportba tartozó felhasználókat figyelmezteti preventív szűrővizsgálatra történő behívásra, valamint akkor is figyelmeztetést küldene a rendszer, ha már jó ideje nem jártunk szűrővizsgálaton. Ez irányú fejlesztést a kérdőívet kitöltők is szívesen látnának, továbbá az elmúlt tíz évben problémaként merült fel a szűrővizsgálatokon való részvétel csökkenése hazánkban. Az Európai Uniós adatokhoz viszonyítva Magyarországon csökken a hajlandóság a lakosság körében a szűrővizsgálatokon való részvételt illetően. 2009 és 2019 között például az emlőrákszűrésen részvevők száma 47 százalékról 39 százalékra csökkent, az Európai Unióban pedig ugyanebben az időszakban a mammográfiás szűrővizsgálatokon a részvétel 55 százalékról 59 százalékra emelkedett. További érdekes adat, hogy 2021-ben a vastagbélrák (amely vezető halálok hazánkban) szűrőprogramban csupán az érintett, 50-70 éves korosztály 5,4 százaléka vett részt. Az első, bevezető fejezetben említett Magyarországról készült Egészségügyi országprofil is arra figyelmeztet, hogy a koronavírus járvány alatt tovább zuhant a szűrési hajlandóság Magyarországon.[38] Úgy gondolom, hogy az előbbiekben említett adatok, valamint a kérdőívet

[38] Eurómilliók érkezhetnek szűrővizsgálatokra, újra kell gondolni. https://www.napi.hu/magyar-gazdasag/szurovizsgalat-egeszsegugy-digitalizacio-mammografia-europai-unio-myhealth-eu-euro-milliok-takacs-peter.765507.html Koncsek Rita, 2023. január 3. (Megtekintés dátuma: 2023.04.21.)

kitöltők az EESZT fejlesztésére vonatkozó véleménye alapján fontos előrelépést jelentene a szolgáltatás fejlesztésében, valamint az egészségügyi adatok javításában egy, a szűrővizsgálatokkal kapcsolatos figyelemfelhívó, értesítő rendszer kialakítása.

7.7 Kutatási kérdések és hipotézisek megválaszolása

7.7.1 Kutatási kérdések

Ebben az alfejezetben a kutatási kérdéseimet válaszolom meg. Az első kutatási kérdésemmel (Elégedettek-e a felhasználók az EESZT-vel?) kapcsolatban az a megállapításom, hogy a felhasználók nagyobb része inkább elégedett volt a szolgáltatással (57% - 162 fő; össz.:283 fő), azonban jelentős számú válaszadó semleges maradt a szolgáltatás értékelésével kapcsolatban (31% - 87 fő; össz.:283 fő). A kevésbé elégedett válaszadók a szolgáltatás felületének megjelenését, kezelhetőségét, tájékoztatást, információbiztonságot, illetve az elérhető szolgáltatások mennyiségét kifogásolták főként. (Lásd: **30**. ábra)

Második kutatási kérdésemet (Milyen gyakran használják a felhasználók az EESZT funkcióit?) illetően megállapítható, hogy a válaszadók nagyobb része a szolgáltatás egyes funkcióit nem ismeri vagy ritkán használja. Az Egészségügyi dokumentumok, az eRecept és az Eseménykatalógus funkciók tekintetében azonban megfigyelhető, hogy a rendszeresebben használók száma magasabb a többi funkció használatához képest. (Lásd: **29**. ábra)

Harmadik kutatási kérdésemre (Milyen fejlesztéseket látnának szívesen a felhasználók?) vonatkozóan kategóriákba sorolhatjuk a kitöltők által javasolt fejlesztési igényeket. A válaszadók a szolgáltatás funkcióját (pl. időpontfoglalás, szűrők használata keresésnél), felületét (pl. leletek csoportosítása, egyszerűbb kezelőfelület), értesítési rendszert (pl. szűrővizsgálatokra felhívás, emlékeztetők és értesítések küldése), kommunikációt (pl. online weborvos elérhetősége, háziorvosi kapcsolatfelvétel a rendszeren keresztül, orvoskereső és értékelő funkció), hozzáférést (pl. belépési felületek összehangolása, hozzáférés hozzátartozó adataihoz),valamint dokumentumokat (pl. korábbi betegdokumentumok rögzítése, különböző betegdokumentumok felvitele a rendszerbe) illetően fogalmaztak meg fejlesztési javaslatokat. (Lásd: **1**. táblázat)

7.7.2 Hipotézisvizsgálatok eredménye

- H1: A számítógéphasználat és az online tartalmak használatának gyakorisága eltérő nemek, életkor és iskolai végzettség szerint.

A H1 hipotézisem szerint a számítógéphasználat és az online tartalmak használatának gyakorisága eltérő nemek, életkor és iskolai végzettség szerint. A hipotézis vizsgálatához nemparaméteres varianciaelemzést használtam, a különbségeket a Kruskal-Wallis H mutató szignifikancia-vizsgálata alapján állapítottam meg, 95%-os megbízhatósági szint mellett. Az eredmények (2. táblázat) szignifikáns különbséget mutatnak a női és férfi válaszadók között az otthoni számítógéphasználatban, továbbá a híroldalak látogatásában, a közösségi és videós médiafogyasztásban. Nincs különbség a munkahelyi számítógépek és az okostelefonok használatában., továbbá az elektronikus levelezés, webáruházak és online játékok esetében.

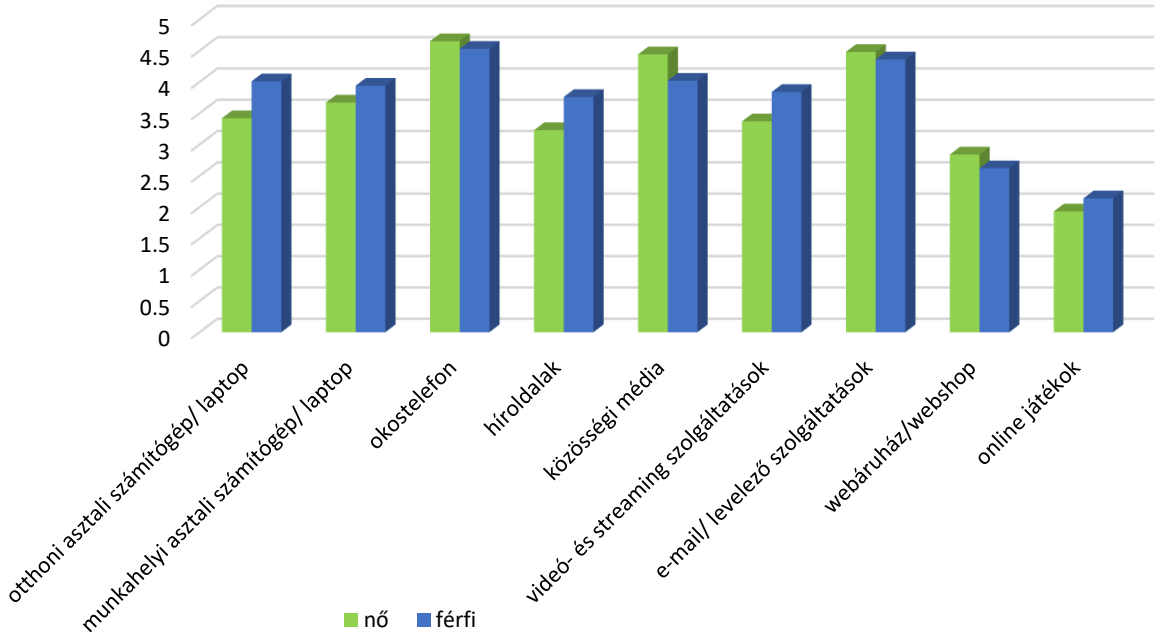
2. táblázat: Számítógép- és online tartalmak használatának szignifikancia szint értékei nemre, életkorra és iskolai végzettségre vonatkozólag (Forrás: saját szerkesztés)

	nem (df=1)		**életkor-kategória (df=4)**		**iskolai végzettség (df=2)**	
	Kruskal-Wallis H	Asymp. Sig.	Kruskal-Wallis H	Asymp. Sig.	Kruskal-Wallis H	Asymp. Sig.
otthoni asztali számítógép/ laptop	11,020	,001	10,596	,031	1,583	,453
munkahelyi asztali számítógép/ laptop	,963	,326	76,613	,000	28,155	,000
okostelefon	,000	,996	84,225	,000	6,864	,032
híroldalak	12,078	,001	12,176	,016	25,216	,000
közösségi média	6,030	,014	53,503	,000	7,465	,024
videó- és streaming szolgáltatások	9,096	,003	47,513	,000	1,356	,508
e-mail/ levelező szolgáltatások	,734	,391	6,612	,158	22,602	,000
webáruház/webshop	3,447	,063	23,499	,000	2,099	,350
online játékok	3,371	,066	15,390	,004	1,328	,515

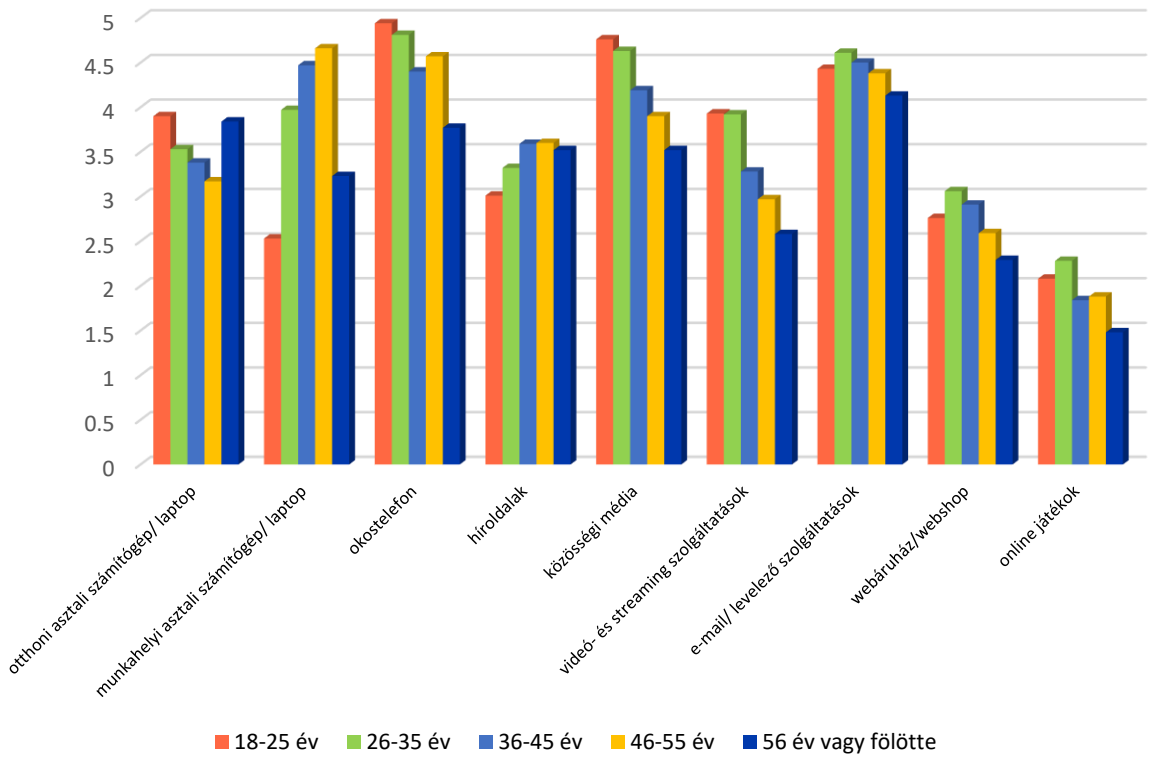
A 3. táblázat a kérdőív válaszaira növekvő sorrendben illesztett 1-5 értékek átlagai alapján mutatja be az eredményeket, aminek értelmezése a mérés sajátosságai miatt korlátozott, de egyszerűen képes bemutatni a különbségeket. A férfiak aktívabbak a nőktől a számítógéphasználatban, a híroldalak látogatásában, a videószolgáltatások és az online játékok esetében, a nők pedig aktívabbak a közösségi médiában és a webáruházak használatában (36. ábra, 37. ábra, 38. ábra).

3. táblázat: Számítógép- és online tartalmak használatának gyakorisága nemre, életkorra és iskolai végzettségre vonatkozólag (Forrás: saját szerkesztés)

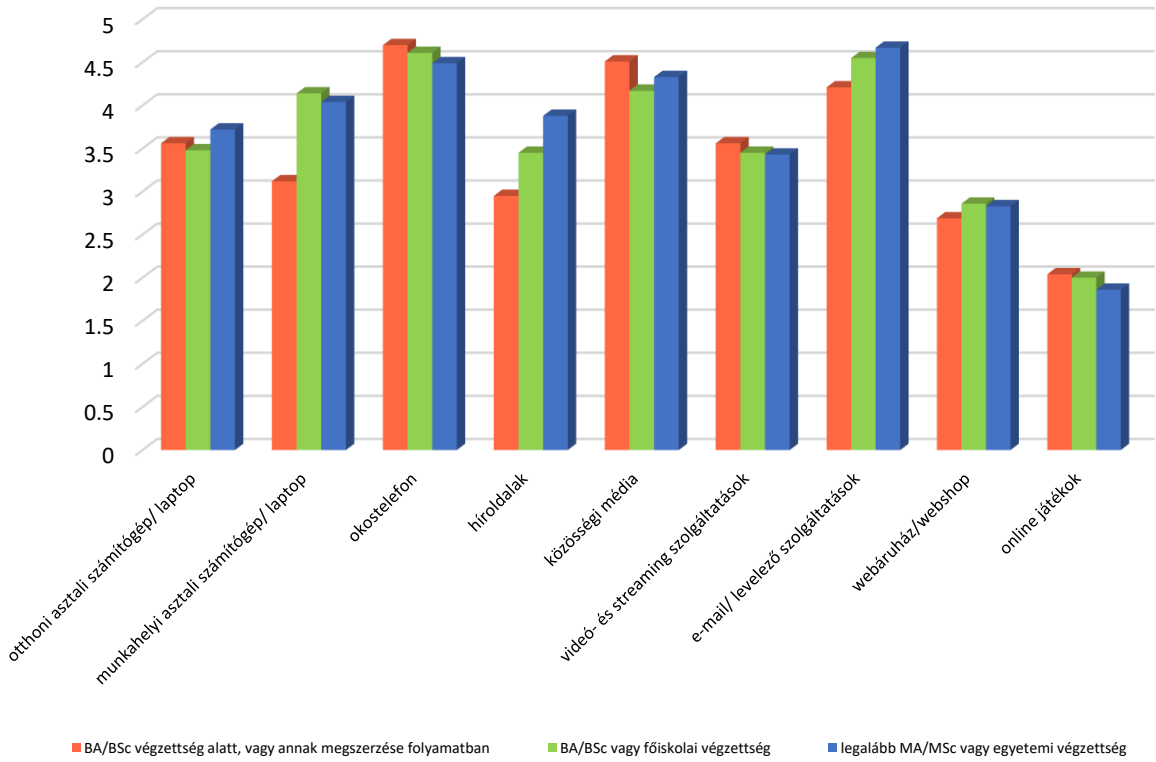
	otthoni asztali számítógép/ laptop	munkahelyi asztali számítógép/ laptop	okostelefon	híroldalak	közösségi média	videó- és streaming szolgáltatások	e-mail/ levelező szolgáltatások	webáruház/webshop	online játékok
Teljes minta	3,56	3,74	4,62	3,36	4,33	3,49	4,45	2,79	1,98
nő	3,42	3,67	4,65	3,23	4,44	3,37	4,48	2,84	1,93
férfi	4,01	3,94	4,53	3,76	4,02	3,84	4,36	2,62	2,14
18-25 év	3,90	2,53	4,94	3,01	4,76	3,93	4,43	2,76	2,08
26-35 év	3,53	3,97	4,81	3,32	4,63	3,92	4,61	3,06	2,28
36-45 év	3,38	4,47	4,40	3,59	4,19	3,28	4,50	2,91	1,84
46-55 év	3,17	4,66	4,57	3,60	3,90	2,97	4,38	2,59	1,88
56 év vagy fölötte	3,84	3,23	3,77	3,52	3,52	2,58	4,13	2,29	1,48
BA/BSc végzettség alatt, vagy annak megszerzése folyamatban	3,56	3,12	4,70	2,95	4,51	3,56	4,21	2,69	2,04
BA/BSc vagy főiskolai végzettség	3,48	4,14	4,61	3,45	4,17	3,45	4,55	2,86	2,00
legalább MA/MSc vagy egyetemi végzettség	3,72	4,04	4,49	3,88	4,33	3,43	4,67	2,83	1,86



36. ábra: Számítógép- és online tartalmak használatának gyakorisága nemre vonatkozólag (Forrás: saját szerkesztés)



37. ábra: Számítógép- és online tartalmak használatának gyakorisága életkorra vonatkozólag (Forrás: saját szerkesztés)



38. ábra: Számítógép- és online tartalmak használatának gyakorisága nemre vonatkozólag (Forrás: saját szerkesztés)

Az életkor-kategóriák alapján megállapítható, hogy a 18-25, valamint a 26-35 év közöttiek aktívabbak a weboldalhasználatot illetően, mint a többi korcsoport (36-56 év vagy fölötte).

A H1 hipotézist részben sikerült igazolni. A legtöbb elem esetében szignifikáns különbséget mutat az elemzés nemek, életkor és iskolai végzettség szerint.

- H2: Az online közigazgatási szolgáltatásokkal való elégedettség eltérő nemek, életkor és iskolai végzettség szerint.

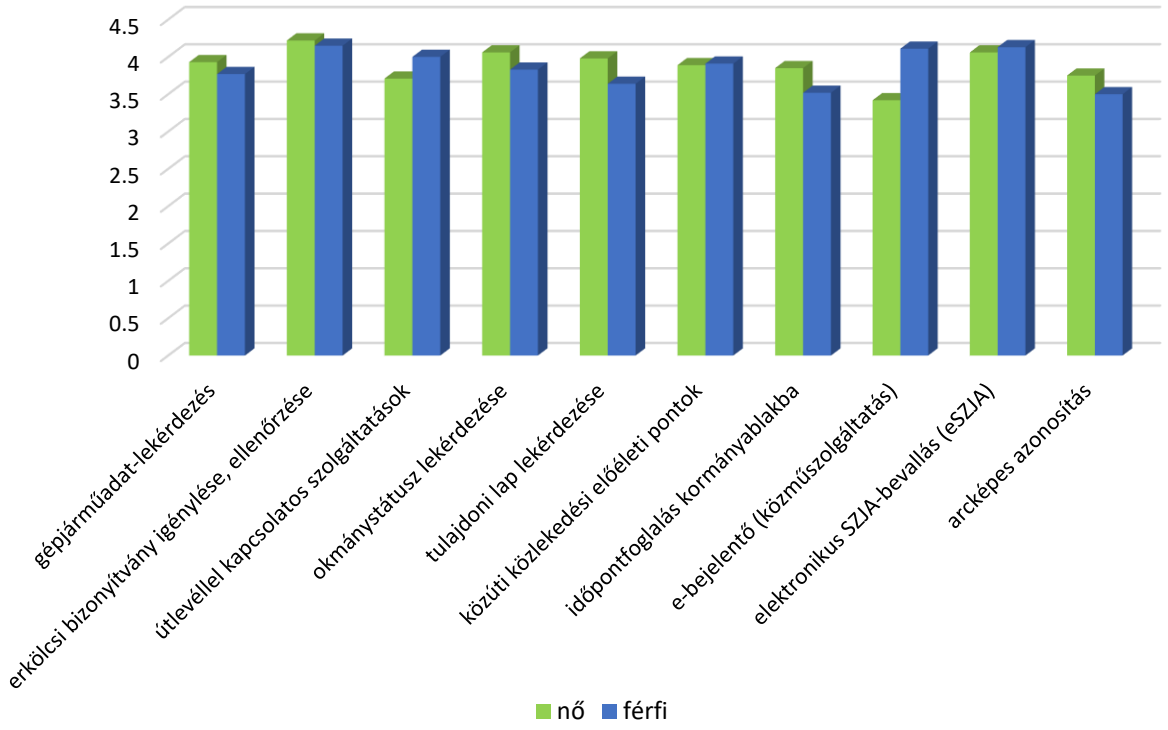
A H2 hipotézisem szerint egyes elektronikus közigazgatási szolgáltatásokkal való elégedettség eltérő nemek, életkor és iskolai végzettség szerint.

A hipotézis vizsgálatához a H1 hipotézisnél is használt Kruskal-Wallis próbát használtam, azonos feltételekkel. Az eredmények (4. táblázat) alapján szignifikáns különbség mindössze három elemnél volt kimutatható, így a hipotézist nem tekintem igazoltnak:

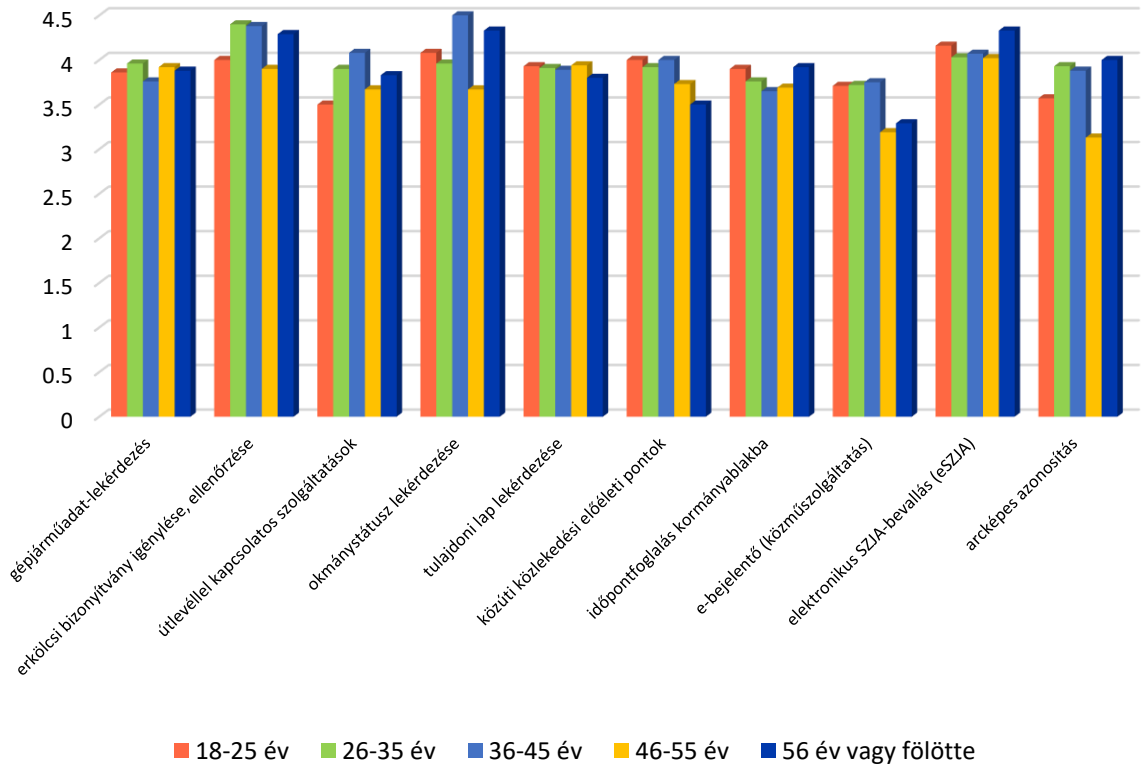
- erkölcsi bizonyítvány igénylése, ellenőrzése életkor szerint, ez a 26-35 és 36-45 év közötti válaszadók között magasabb, mint más korosztályokban,
- okmánystátusz lekérdezése életkor szerint, ez a 36-45 év közöttiek és 56 évesek vagy idősebbek között mutat magasabb átlagértéket,
- közműszolgáltatási bejelentéssel a férfiak gyakrabban élnek, mint a nők.

4. táblázat: Elektronikus ügyintézési szolgáltatások használatának szignifikancia szint értékei nemre, életkorra és iskolai végzettségre vonatkozólag (Forrás: saját szerkesztés)

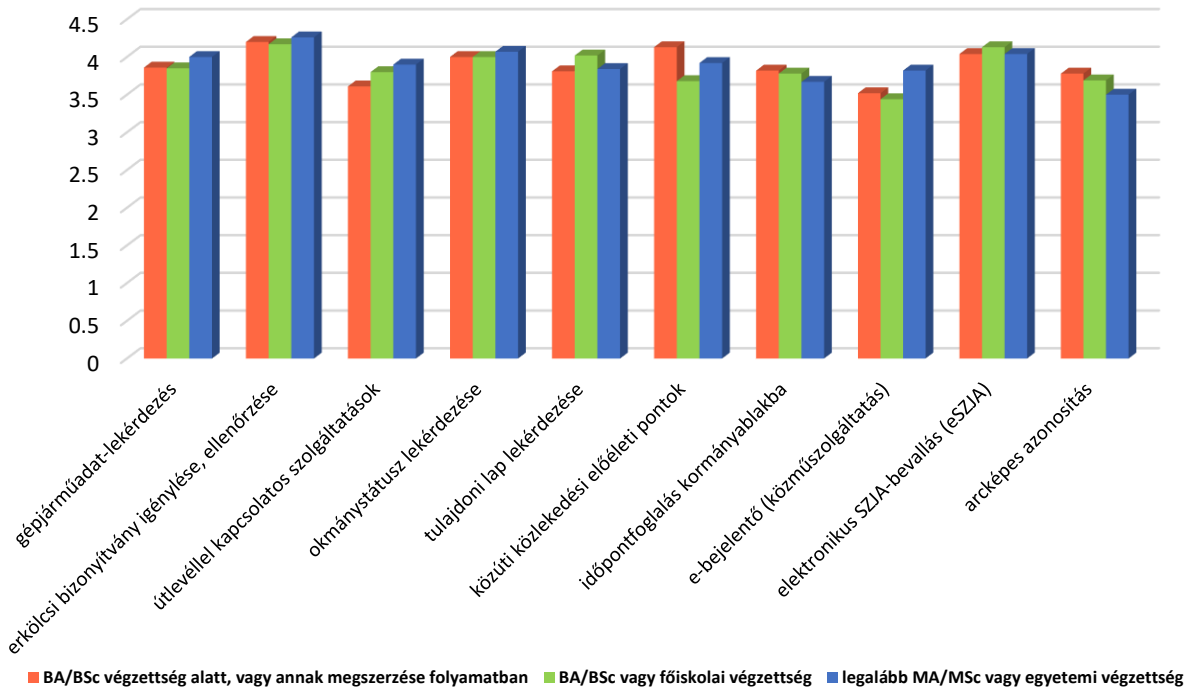
	nem (df=1)		**életkor-kategória (df=4)**		**iskolai végzettség (df=2)**	
	Kruskal-Wallis H	Asymp. Sig.	Kruskal-Wallis H	Asymp. Sig.	Kruskal-Wallis H	Asymp. Sig.
gépjárműadat-lekérdezés	1,097	,295	,446	,979	,631	,729
erkölcsi bizonyítvány igénylése, ellenőrzése	,343	,558	11,070	,026	,819	,664
útlevéllel kapcsolatos szolgáltatások	2,034	,154	3,016	,555	,746	,689
okmánystátusz lekérdezése	,366	,545	9,951	,041	,235	,889
tulajdoni lap lekérdezése	1,927	,165	,340	,987	2,758	,252
közúti közlekedési előéleti pontok	,063	,802	1,493	,828	2,226	,329
időpontfoglalás kormányablakba	3,222	,073	,891	,926	,370	,831
e-bejelentő (közműszolgáltatás)	6,493	,011	3,867	,424	1,896	,388
elektronikus SZJA-bevallás (eSZJA)	,256	,613	,633	,959	,513	,774
arcképes azonosítás	,311	,577	4,144	,387	,721	,697



39. ábra: Elektronikus ügyintézési szolgáltatások használatával való elégedettség nemek szerint (Forrás: saját szerkesztés)



40. ábra: Elektronikus ügyintézési szolgáltatások használatával való elégedettség életkor szerint (Forrás: saját szerkesztés)



41. ábra: Elektronikus ügyintézési szolgáltatások használatával való elégedettség iskolai végzettség szerint (Forrás: saját szerkesztés)

A vizsgálatok a legtöbb esetben nem mutattak szignifikáns különbséget az elektronikus szolgáltatásokkal való elégedettséggel kapcsolatban a használt csoportképző ismérvek mentén, így a hipotézist nem sikerült igazolni.

- H3: Az orvosi vizsgálatokra gyakrabban járók több egészségügyi információs portált ismernek és látogatnak.

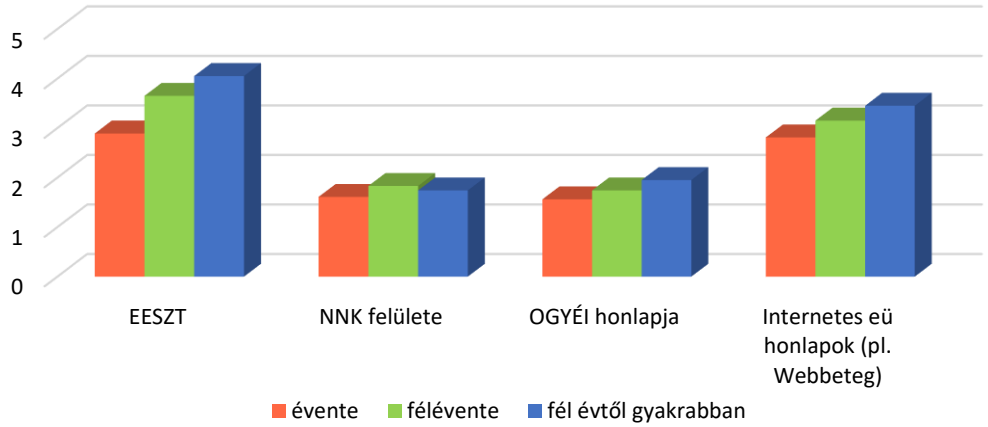
A H3 hipotézisem szerint az orvosi vizsgálatokra gyakrabban járók több egészségügyi információs portál ismernek és látogatnak. A nemparaméteres Kruskal-Walis H próba szignifikancia-vizsgálata (5. táblázat) a négy felsorolt kérdőív-elem közül három esetében igazolta a feltevést, kivételt az NNK oldala jelent. A válaszok átlagos értékének vizsgálata magasabb értékeket mutat az orvosi vizsgálatokra gyakrabban járók között.

5. táblázat: Egészségügyi tájékoztató felületek használatának szignifikancia szint értékei (Forrás: saját szerkesztés)

			Választok átlaga			
	Kruskal-Wallis H (df=2)	Asymp. Sig.	évente	félévente	fél évtől gyakrabban	Total
EESZT	65,535	,000	2,89	3,65	4,05	3,41
NNK	3,873	,144	1,61	1,83	1,74	1,70
OGYÉI	9,486	,009	1,56	1,74	1,95	1,72
Internetes eü. honlapok	23,887	,000	2,81	3,15	3,45	3,07

6.táblázat: Orvosi vizsgálatra járók gyakoriságának összefüggése egészségügyi tájékoztató honlapok látogatásával (Forrás: saját szerkesztés)

	EESZT	NNK	OGYÉI	Internetes eü. honlapok
évente	2,89	1,61	1,56	2,81
félévente	3,65	1,83	1,74	3,15
fél évtől gyakrabban	4,05	1,74	1,95	3,45



42. ábra: Orvosi vizsgálatra járók gyakoriságának összefüggése egészségügyi tájékoztató honlapok látogatásával (Forrás: saját szerkesztés)

- H4: Az EESZT-t gyakrabban használják a fiatal- és középkorúak, mint az idősebb korosztály.

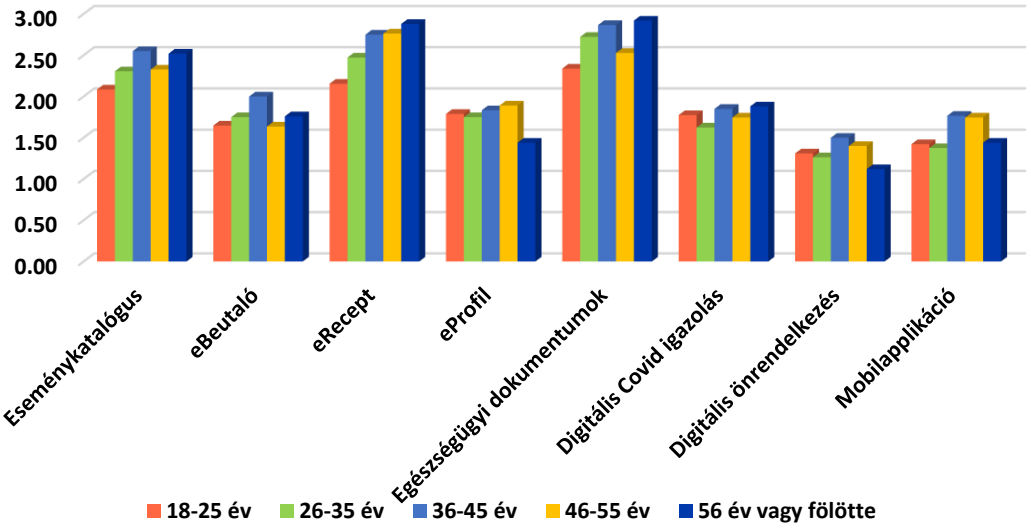
A negyedik hipotézisemben azt vizsgálom, hogy az EESZT felületét a fiatal- és középkorú korosztály (18-55 év) gyakrabban használja, mint az idősebb korosztály (56 év vagy fölötte). A szignifikancia szint vizsgálat szerint az egyes életkor-kategóriák tekintetében az eRecept és a Digitális önrendelkezés kapcsán mutatható ki szignifikáns különbség az egyes korcsoportok között (6. táblázat). A vizsgálat alapján megállapítható, hogy az eRecept, Egészségügyi dokumentumok és a Digitális Covid igazolás tekintetében az idősebb korosztály többet használja ezen funkcióit a szolgáltatásnak, azonban nem jelenthető ki egyértelműen, hogy gyakrabban is használná a szolgáltatás egészét (7. táblázat és 43. ábra). Az adatok alapján elmondható, hogy a középkorú korosztály (36-45 év) az egyes funkciókat gyakrabban használja, mint a többi korcsoport (kivétel a fentebb említett három funkció esetében, ahol az idősebb korosztály használja gyakrabban). Összegezve tehát a negyedik hipotézis igazoltnak tekinthető.

7. táblázat: Az EESZT funkciói használatának szignifikancia szint értékei életkorra vonatkozólag (Forrás: saját szerkesztés)

	életkor kategória (df=4)	
	Kruskal-Wallis H	Asymp. Sig.
Eseménykatalógus	3,461	0,484
eBeutaló	4,125	0,389
eRecept	11,004	0,027
eProfil	8,502	0,075
Egészségügyi dokumentumok	3,697	0,449
Digitális Covid igazolás	3,144	0,534
Digitális önrendelkezés	11,886	0,018
Mobilapplikáció	5,875	0,209

8. táblázat: Az EESZT funkciói használatának gyakorisága életkorra vonatkozólag (Forrás: saját szerkesztés)

	Eseménykatalógus	eBeutaló	eRecept	eProfil	Egészségügyi dokumentumok	Digitális Covid igazolás	Digitális önrendelkezés	Mobilapplikáció
18-25 év	2.08	1.65	2.15	1.79	2.34	1.77	1.31	1.42
26-35 év	2.31	1.75	2.47	1.75	2.72	1.63	1.26	1.38
36-45 év	2.55	2.00	2.75	1.83	2.87	1.85	1.50	1.77
46-55 év	2.33	1.64	2.76	1.89	2.53	1.75	1.40	1.75
56 év vagy fölötte	2.52	1.76	2.88	1.44	2.92	1.88	1.12	1.44



43. ábra: Az EESZT funkciói használatának gyakorisága életkorra vonatkozólag (Forrás: saját szerkesztés)

- H5: Az idősebb korosztály elégedettebb az EESZT elérhető funkcióival és felületeivel.

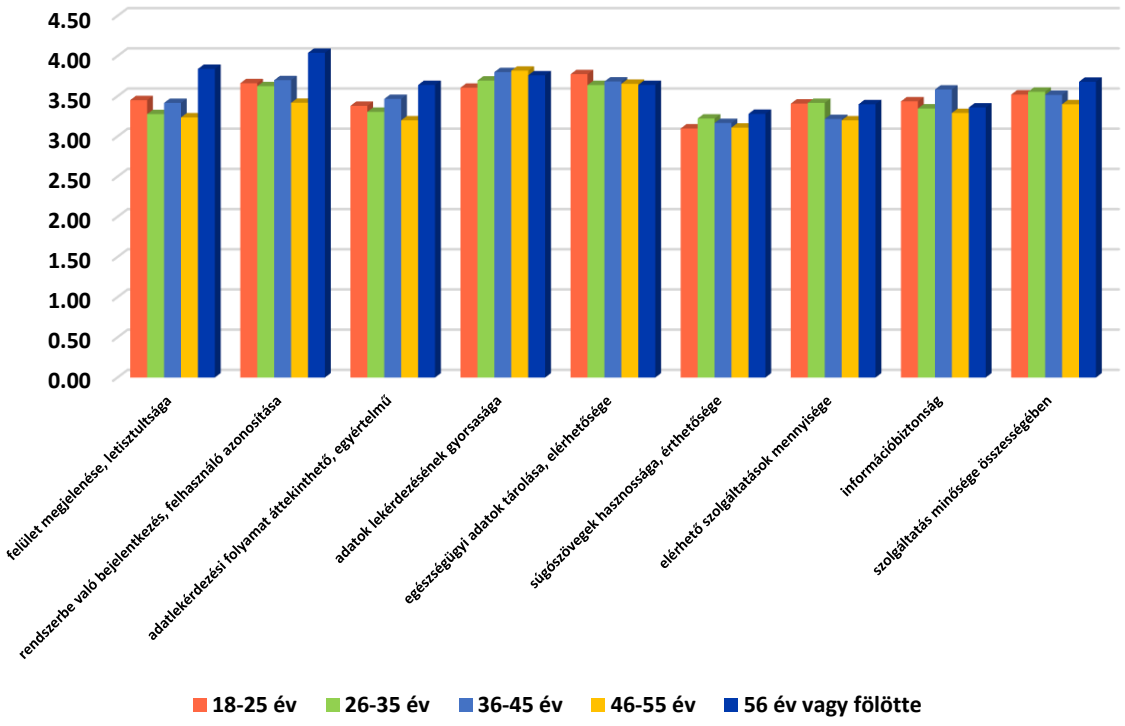
Az ötödik hipotézisem szerint az idősebb korosztály (56 év vagy fölötte) elégedettebb az EESZT-vel, mint a fiatal- vagy középkorú korosztály. Az adatok szignifikancia szint eltérést nem mutatnak (8. táblázat), ugyanakkor a szolgáltatás funkcióival a legtöbb esetben elégedettebb volt az idősebb korosztály, mint a fiatal- vagy középkorú korosztály. Az adatokban kivételt képez az adatok lekérdezésének gyorsasága, egészségügyi adatok tárolása, elérhetősége, elérhető szolgáltatások mennyisége és az információbiztonság tekintetében (9. táblázat és 44. ábra), így a hipotézist csak részben sikerült igazolni.

9. táblázat: Az EESZT értékelésének szignifikancia szint értékei életkorra vonatkozólag (Forrás: saját szerkesztés)

	életkor kategória (df=4)	
	Kruskal-Wallis H	Asymp. Sig.
felület megjelenése, letisztultsága	6,953	0,138
rendszerbe való bejelentkezés, felhasználó azonosítása	6,038	0,196
adatlekérdezési folyamat áttekinthető, egyértelmű	2,691	0,611
adatok lekérdezésének gyorsasága	3,013	0,556
egészségügyi adatok tárolása, elérhetősége	1,041	0,904
súgószövegek hasznossága, érthetősége	1,738	0,784
elérhető szolgáltatások mennyisége	2,344	0,673
adatai tárolásával és felhasználásával kapcsolatos információbiztonság	3,298	0,509
szolgáltatás minősége összességében	1,267	0,867

10. táblázat: Az EESZT felületének értékelése életkorra vonatkozólag (Forrás: saját szerkesztés)

	felület megjelenése, letisztultsága	**rendszerbe való bejelentkezés, felhasználó azonosítása**	**adatlekérdezési folyamat áttekinthető, egyértelmű**	**adatok lekérdezésének gyorsasága**	**egészségügyi adatok tárolása, elérhetősége**	**súgószövegek hasznossága, érthetősége**	**elérhető szolgáltatások mennyisége**	**információbiztonság**	**szolgáltatás minősége összességében**
18-25 év	3.45	3.66	3.38	3.61	3.77	3.10	3.41	3.44	3.52
26-35 év	3.28	3.63	3.31	3.69	3.64	3.22	3.42	3.35	3.56
36-45 év	3.42	3.70	3.47	3.80	3.68	3.17	3.22	3.58	3.52
46-55 év	3.24	3.42	3.20	3.82	3.65	3.11	3.20	3.29	3.40
56 év vagy fölötte	3.84	4.04	3.64	3.76	3.64	3.28	3.40	3.36	3.68



44. ábra: Az EESZT felületének értékelése életkorra vonatkozólag (Forrás: saját szerkesztés)

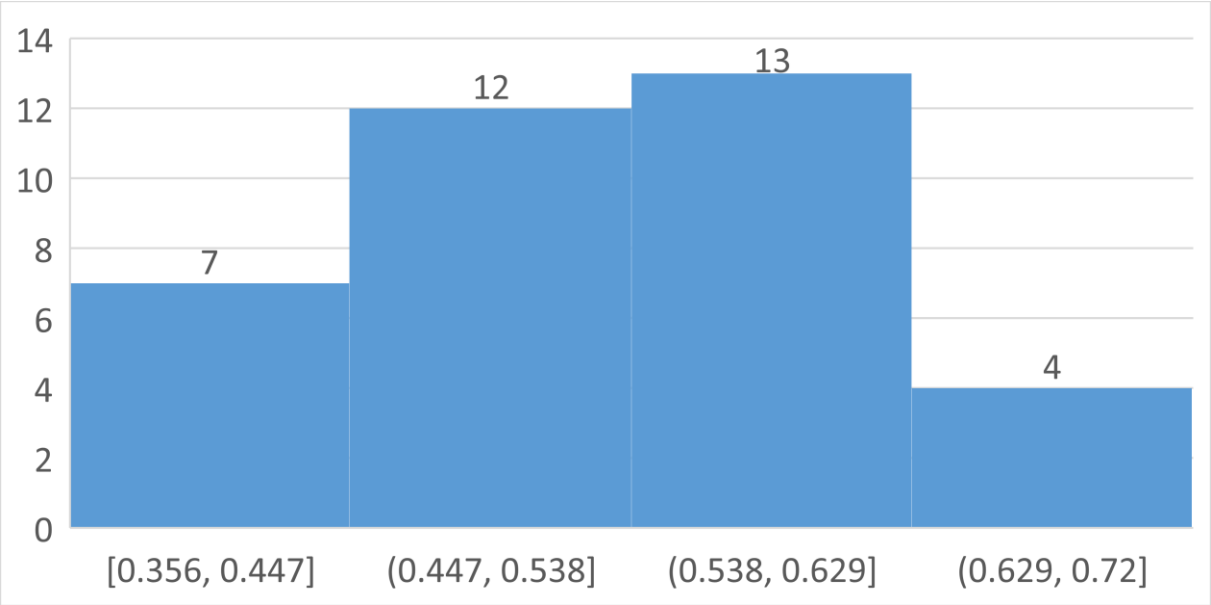
- H6: Az online térben aktívabb felhasználók elégedettebbek az EESZT szolgáltatásaival.

A H6 hipotézisem az online térben való aktivitás és az EESZT szolgáltatásaival való elégedettségének összefüggését vizsgálja. Az elemzéshez a Spearman-féle nemparaméteres korrelációelemzést használtam. A bevont kérdések között a korreláció erősségét és szignifikanciaszintjét vizsgáltam. Az eredményeket 283 válasz alapján a 10. táblázat foglalja össze, az elemzés nem igazolta a hipotézist, azaz nem mutatható ki erős szignifikáns együtt mozgás a tényezők között.

11. táblázat: Számítógép- és online tartalmak használatának gyakorisága és az EESZT felületével való elégedettség szignifikancia szint értékei (Forrás: saját szerkesztés)

		felület megjelenése, letisztultsága	rendszerbe való bejelentkezés, felhasználó azonosítása	adatlekérdezési folyamat áttekinthető, egyértelmű	adatok lekérdezésének gyorsasága	egészségügyi adatok tárolása, elérhetősége	súgószövegek hasznossága, érthetősége	elérhető szolgáltatások mennyisége	adatai tárolásával és felhasználásával kapcsolatos információbiztonság	szolgáltatás minősége összességében
okostelefon	Correlation Coefficient	-,011	,031	-,012	,026	,099	,023	,005	,038	-,006
	Sig. (2-tailed)	,848	,600	,839	,661	,095	,705	,936	,526	,926
híroldalak	Correlation Coefficient	,028	,057	,016	,008	,037	,000	-,037	-,090	-,043
	Sig. (2-tailed)	,638	,338	,784	,898	,534	,999	,534	,133	,470
közösségi média	Correlation Coefficient	-,075	,014	-,079	,002	-,028	-,139*	-,113	-,004	-,064
	Sig. (2-tailed)	,208	,818	,187	,978	,636	,019	,057	,946	,282
videó- és streaming szolgáltatások	Correlation Coefficient	-,126*	-,065	-,114	-,086	-,057	-,083	-,107	-,022	-,087
	Sig. (2-tailed)	,034	,279	,055	,149	,342	,163	,073	,719	,145
e-mail/ levelező szolgáltatások	Correlation Coefficient	-,027	,009	-,042	,033	-,058	-,027	-,136*	-,084	-,065
	Sig. (2-tailed)	,646	,876	,481	,580	,328	,650	,022	,159	,276
webáruház/ webshop	Correlation Coefficient	-,045	,053	-,020	-,005	-,029	,006	-,014	-,018	-,063
	Sig. (2-tailed)	,451	,378	,738	,936	,629	,918	,820	,762	,293
online játékok	Correlation Coefficient	-,039	-,041	-,014	,067	-,011	-,058	-,080	-,100	-,014
	Sig. (2-tailed)	,509	,491	,808	,261	,852	,329	,179	,095	,810

Az elemzés során megvizsgáltam az elégedettség tényezői közötti korrelációkat is. A táblázatot méreténél fogva nem csatolom, de elmondható, hogy az elégedettségi tényezők között magas és 99%-is megbízhatósági szinten szignifikáns korrelációs értékeket találtam minden esetben. A Spearman-féle korrelációs együttható értékek közepesek és magasak (45. ábra)



45. ábra: Korrelációs értékek hisztogramja (Forrás: saját szerkesztés)

- H7: Az EESZT felületével kevésbé elégedettek szerint is kiválthatóak papíralapú egészségügyi dokumentumaik a szolgáltatás használatával.

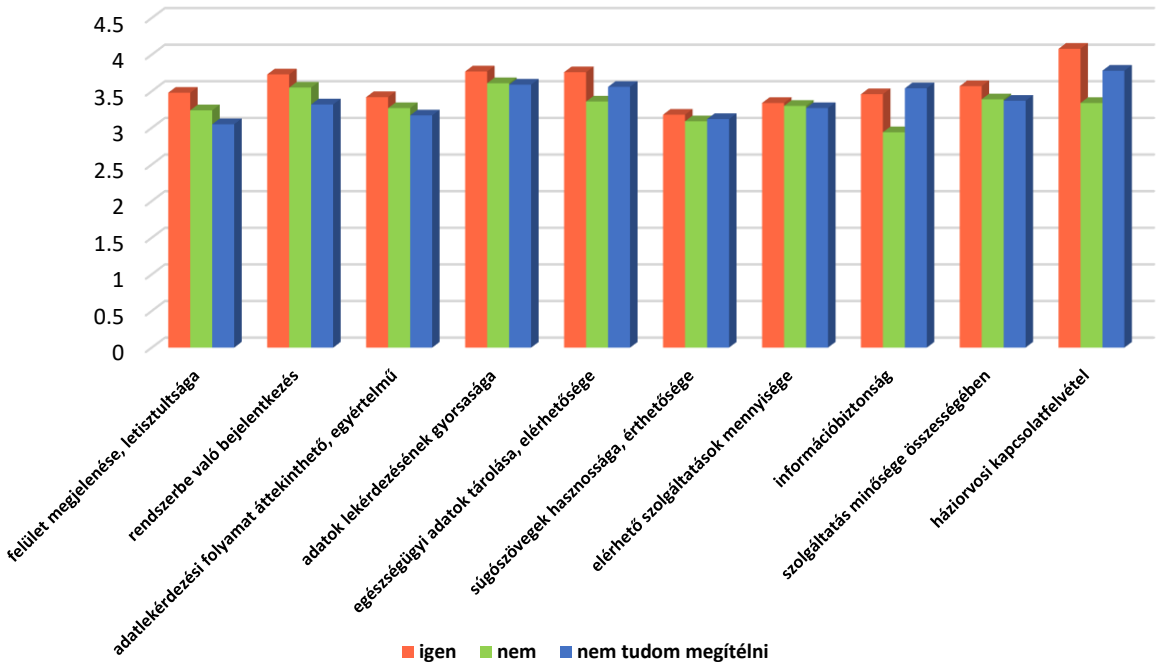
A H7 hipotézisem az EESZT-vel való elégedettség és a papír alapú dokumentumok kiválthatóságával kapcsolatos vélemények közötti kapcsolatot vizsgálja. A válaszadók többsége (73.9%) úgy véli, hogy a papír alapú egészségügyi dokumentumokat kiválthatja az EESZT, érdekes kérdés, hogy a nem így gondolkodóknál az EESZT-vel való elégedettség állhat-e a háttérben. A statisztikai vizsgálatokhoz a hipotézis „fordítva” vizsgáltam. Csoportképző ismérvként használtam a dokumentumok kiválthatóságának válaszait (Igen, kiválthatóak a papíralapú dokumentumok; Nem, nem válthatóak ki a papíralapú dokumentumok; Nem tudom megítélni), és a Kruskal-Wallis H próbát használtam az elemzéshez (11. táblázat). Szignifikáns különbséget mutatott az elemzés a felület megjelenése, a bejelentkezés, az adattárolás és a háziorvosi kapcsolattartás kérdései esetében, de az átlagos értékek alapján az elégedettség – az adatbiztonságra vonatkozó kérdés kivételével – a legmagasabb azon válaszadók között, akik a papír alapú dokumentumuk kiválthatóságát jelölték meg (12. táblázat és 46. ábra). A hipotézist részben sikerült igazolni, az eredmények arra utalnak, hogy a téma további vizsgálatokat igényel.

12. táblázat: Az EESZT felületével való elégedettség és a papíralapú leletek kiválthatóságával kapcsolatos vélemények szignifikancia szint értékei (Forrás: saját szerkesztés)

			Ön szerint kiválthatóak a papíralapú egészségügyi dokumentumok az EESZT használatával?			
	Kruskal-Wallis H (df=2)	Asymp. Sig.	igen	nem	nem tudom megítélni	Total
felület megjelenése, letisztultsága	6,615	**,037**	3,48	3,24	3,05	3,39
rendszerbe való bejelentkezés, felhasználó azonosítása	6,286	**,043**	3,73	3,55	3,32	3,65
adatlekérdezési folyamat áttekinthető, egyértelmű	2,457	,293	3,42	3,27	3,17	3,37
adatok lekérdezésének gyorsasága	2,102	,350	3,77	3,61	3,59	3,72
egészségügyi adatok tárolása, elérhetősége	4,916	,086	3,76	3,36	3,56	3,69
súgószövegek hasznossága, érthetősége	,171	,918	3,18	3,09	3,12	3,16
elérhető szolgáltatások mennyisége	,569	,752	3,34	3,30	3,27	3,33
adatai tárolásával és felhasználásával kapcsolatos információbiztonság	7,952	**,019**	3,46	2,94	3,54	3,41
szolgáltatás minősége összességében	2,180	,336	3,57	3,39	3,37	3,52
A szolgáltatás fejlesztésével kapcsolatban lenne igénye arra, hogy a szolgáltatáson keresztül felvehesse háziorvosával a kapcsolatot, ezzel esetlegesen megkönnyítve és gyorsabbá téve a kommunikációt?	9,517	**,009**	4,08	3,34	3,78	3,95

13. táblázat: Az EESZT felületével való elégedettség és a papíralapú leletek kiválthatóságával kapcsolatos vélemények összefüggése (Forrás: saját szerkesztés)

	felület megjelenése, letisztultsága	rendszerbe való bejelentkezés	adatlekérdezési folyamat áttekinthető	adatok lekérdezésének gyorsasága	egészségügyi adatok tárolása, elérhetősége	súgószövegek hasznossága, érthetősége	elérhető szolgáltatások mennyisége	információbiztonság	szolgáltatás minősége összességében	háziorvosi kapcsolatfelvétel
igen	3.48	3.73	3.42	3.77	3.76	3.18	3.34	3.46	3.57	4.08
nem	3.24	3.55	3.27	3.61	3.36	3.09	3.3	2.94	3.39	3.34
nem tudom megítélni	3.05	3.32	3.17	3.59	3.56	3.12	3.27	3.54	3.37	3.78



46. ábra: Az EESZT felületével való elégedettség és a papíralapú leletek kiválthatóságával kapcsolatos vélemények összefüggése (Forrás: saját szerkesztés)

8 Összefoglalás, összegzés

Kérdőíves kutatásomban az eszköz- és weboldalhasználat, személyes és elektronikus ügyintézéssel kapcsolatos elégedettség, valamint a felhasználók tájékoztatása (ügyfél-edukáció) mellett arra kerestem a választ, hogy a felhasználók elégedettek-e az EESZT használatával, mennyire ismerik funkcióit és milyen fejlesztéseket látnának szívesen.

Úgy gondolom, hogy a kérdőíves felmérés eredményeit elemezve általánosságban megállapítható, hogy az elektronikus ügyintézési szolgáltatások vonatkozásában az állampolgárok tájékozatlanok a lehetőségekkel kapcsolatban, valamint a szolgáltatások felületének használata bonyolult számukra. A kutatási eredmények rávilágítanak arra, hogy a felhasználói elégedettség növelése érdekében fejlesztések szükségesek a hatékonyabb, gyorsabb és felhasználóbarát felületek kialakításához. A felhasználók tájékoztatására, vagyis az ügyfél-edukációra is fontos hangsúlyt fektetni, ugyanis a szolgáltatások hatékony használatához elengedhetetlen a funkciók ismerete. A kérdőíves eredmények alapján megállapítható, hogy a növekvő eszköz- és weboldalhasználat során az állampolgárok tájékoztatására legalkalmasabb felületnek a közösségi média platformok, valamint internetes weboldalak alkalmasak. A hatékonyabb és egyszerűbb tájékozódást elősegítené a szolgáltatások, valamint ügycsoportok egységesítése, felületek összehangolása és azok letisztultabb kezelőfelülettel való ellátása. A szolgáltatások felületének kialakítása során fontos szempontnak bizonyul az állampolgárok véleménye alapján az egyszerű kezelhetőség, valamint a szolgáltatásokhoz való hozzáférés is. Az EESZT használatát tekintve megállapítottam, hogy az állampolgárok megfelelő tájékozottság hiányában a szolgáltatás legtöbb funkcióját nem ismerik vagy pedig nem használják azokat, viszont úgy gondolom, hogy alapvetően elégedettek a szolgáltatással és megfelelő fejlesztésekkel tovább növelhető a felhasználók elégedettsége a szolgáltatással kapcsolatban.

Véleményem szerint a teljes digitalizáció irányába történő fejlődéshez elengedhetetlen figyelembe venni a felhasználói véleményeket, valamint a felhasználók igényei szerint alakítani a szolgáltatások fejlesztését is. A bevezetésben bemutatott elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó adatok is rávilágítanak arra, hogy egyre több polgár veszi igénybe az elektronikus szolgáltatásokat, ezért hosszútávon fontos a felhasználói igényeknek megfelelő szolgáltatási rendszer kialakítása. Kérdőíves felmérésemet összegezve úgy gondolom, hogy az állampolgárok nyitottak az elektronikus ügyintézés irányába, a megfelelő fejlesztésekkel pedig hosszabb távon növelhető az elektronikus ügyintézést választók aránya, ezzel megvalósítva a „ne legyen több papír” elvét is.

9 Irodalomjegyzék

1. A háztartások információs- és kommunikációseszköz-használatának főbb jellemzői, KSH. https://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/ikt/2020/01/index.html (Megtekintés dátuma: 2022.11.21.)
2. Az EESZT továbbfejlesztési irányai https://e-egeszsegugy.gov.hu/eeszt-tovabbfejlesztese (Megtekintés dátuma: 2023.04.02.)
3. BABBIE Earl R.: The Bacics of Social Research. 5th edition. Chapter 9: Survey Research. Cengage Learning, 2011. 268-312.pp
4. BALOGH Gábor – BARKÓCZI Dalma – CSÓTÓ Mihály – FIBRINGER Anita – KÁDÁR Krisztián – PAPP-SOMLAI Alexandra – STELKOVICS Ákos – TARPAI Zoltán – ZSURKA Zsanett: Az elektronikus ügyintézés hazai helyzete 2018-ban. Budapest, Nemzeti Közszolgálai Egyetem, 2019. 6-10.o., 122.o. https://joallamjelentes.uni-nke.hu/SpecJelentesek/SPECJEL2018_Az%20elektronikus%20%C3%BCgyint%C3%A9z%C3%A9s%20helyzete_kk_d%C3%A1_0307.pdf (Letöltés dátuma: 2023.02.26.)
5. BASU Subhajit (2004): E-Government and Developing Countries. International Review of Law, Computers and Technology, Vol. 18, No. 1. 110.pp
6. Belügyminisztérium Nyilvántartások Vezetéséért Felelős Helyettes Államtitkárság internetes honlapja https://nyilvantarto.hu/hu/szabalyozott_elektronikus_ui (Megtekintés dátuma: 2022.10.31.)
7. Benchmarking E-government: A Global Perspective. Assessing the Progress of the UN Member States (2002). United Nations Division for Public Economics and Public Administration, American Society for Public Administration publication.
8. BUDAI Balázs Benjámin: Az e-közigazgatás elmélete. Akadémia Kiadó, Budapest, 2013. 45.o.
9. BUDAI Balázs: Az e-közigazgatás fogalma, jogi és stratégiai keretei. Nemzeti Közszolgálati Egyetem Közigazgatási Továbbképzési Intézet, Budapest, 2017. https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/14871/Az%20e-kozigazgatas%20fogalma.pdf?sequence=1 (Letöltés dátuma: 2022.10.31.)
10. CZÉKMANN Zsolt (szerk): Infokommunikációs jog. Dialóg Campus Kiadó, Budapest, 2019. 15-21.o.

11. CSALLNER András Erik: Bevezetés az SPSS statisztikai programcsomag használatába. Szegedi Tudományegyetem, 2015. https://adoc.pub/bevezetes-az-spss-statisztikai-programcsomag-hasznalataba.html (Letöltés dátuma: 2023.04.12.)
12. DHAOUI Iyad: Electronic governance: An overview of opportunities and challenges. 2019, Munich Personal RePEc Archive. https://mpra.ub.uni-muenchen.de/92545/1/MPRA_paper_92545.pdf (Letöltés dátuma: 2023.04.28.)
13. Digitális gazdaság, 2020, KSH. https://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/ikt/2020/02/index.html (Megtekintés dátuma: 2022.11.21.)
14. EESZT- Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Tér ügyleírás https://magyarorszag.hu/szuf_ugyleiras?id=5aba2115-f461-48e4-80da-9ff6d762ecce (Megtekintés dátuma: 2022.11.13.)
15. EESZT Lakossági Portál főoldala. https://www.eeszt.gov.hu/hu/nyito-oldal (Megtekintés dátuma: 2022.11.15.)
16. Elektronikus közszolgáltatásokat és ügyfélszolgálati tevékenységet összefoglaló monitoring jelentés 2020, Belügyminisztérium. https://nyilvantarto.hu/letoltes/statisztikak/2020_evi_adatokat_tartalmazo_monitoring_jelentes.pdf (Letöltés dátuma: 2022.11.21.)
17. Elektronikus Ügyintézési Felület: Mi az elektronikus ügyintézés? https://euf.gov.hu/elektronikus (Megtekintés dátuma: 2022.10.31.)
18. Eurómilliók érkezhetnek szűrővizsgálatokra, újra kell gondolni. https://www.napi.hu/magyar-gazdasag/szurovizsgalat-egeszsegugy-digitalizacio-mammografia-europai-unio-myhealth-eu-euro-milliok-takacs-peter.765507.html Koncsek Rita, 2023. január 3. (Megtekintés dátuma: 2023.04.21.)
19. Európai Unió hivatalos portáljához tartozó weboldal, Európai Bizottság, Public Health https://health.ec.europa.eu/ehealth-digital-health-and-care/eu-cooperation_hu (Megtekintés dátuma: 2022.11.01.)
20. https://szeusz.gov.hu/ (Megtekintés dátuma: 2022.10.31.)
21. LENGYELNÉ Molnár Tünde – TÓVÁRI Judit: Kutatásmódszertan. Eszterházy Károly Főiskola Informatikai Szolgáltató Centruma, Eger, 2001. http://publikacio.uni-eszterhazy.hu/147/1/kutatasmodszertan_lengyeln%C3%A9_t%C3%B3v%C3%A1ri.pdf (Letöltés dátuma: 2023.04.12.)

22. MTI - Egészségügy-gyógyszer-EESZT, Rétvári Bence: hamarosan nevet vált az EESZT mobilapplikációja (Közzététel dátuma: 2023.04.25., Megtekintés dátuma: 2023.04.28.)
23. MTI - jelentősen fejlődött az államig szektor (Közzététel dátuma: 2022.11.17., Megtekintés dátuma: 2022.11.21.)
24. MTI - kétmilliárd eü adat (Közzététel dátuma: 2022.11.17., Megtekintés dátuma: 2022.11.21.)
25. MTI - Koronavírus - A felírt receptek is láthatók az EESZT-felületen (Közzététel dátuma: 2023.03.29., Megtekintés dátuma: 2023.04.02.)
26. Műszaki leírás az EESZT üzemeltetés támogatás, továbbfejlesztés 2020 tárgyú közbeszerzési eljárás tekintetében, 2. rész: EESZT továbbfejlesztési feladatainak ellátása. https://kereso-core.kozbeszerzes.hu/data/dokumentumtar/48763/88d50a63-8344-4982-aa4f-eb67938efbb3.docx (Letöltés dátuma: 2023.02.26.
27. Online felmérést indított a NISZ Zrt. az elektronikus ügyintézési szokások feltérképezésére. https://nisz.hu/hu/aktualis/online-felm%C3%A9r%C3%A9st-ind%C3%ADtott-nisz-zrt-az-elektronikus-%C3%BCgyint%C3%A9z%C3%A9si-szok%C3%A1sok-felt%C3%A9rk%C3%A9pez%C3%A9s%C3%A9re (Megtekintés dátuma: 2022.11.21.)
28. PÉTERFALVI Norbert: Az elektronikus ügyintézés alapjai. – Budapest Nemzeti Közszolgálati Egyetem, 2014. 7.o.
29. SAJTOS László – MITEV Ariel: SPSS Kutatási és Adatelemzési Kézikönyv. Alinea Kiadó, Budapest, 2007. http://tortenelemszak.uni-miskolc.hu/Hallgatoi_anyagok/BA_regeszet/spss/spss1.pdf (Letöltés dátuma: 2023.04.12.)
30. SASVÁRI Péter (szerk.): Informatikai rendszerek a közszolgálatban I. Dialóg Campus Kiadó, Budapest, 2020. 57-58.o. https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/15909/732_Informatikai_rendszerek_kozszolgalatban.pdf;jsessionid=4FC91A4373070B3BD6A2F5DAFCA76609?sequence=1 (Letöltés dátuma: 2022.10.31.)
31. SASVÁRI Péter (szerk.): Informatikai rendszerek a közszolgálatban II. Dialóg Campus Kiadó, Budapest, 2020. 120.o. https://rb.gy/8d4g6 (Letöltés dátuma: 2022.10.31.)

32. State of Health in the EU – Magyarország, Egészségügyi országprofil 2021. https://read.oecd-ilibrary.org/social-issues-migration-health/magyarorszag-egeszsegugyi-orszagprofil-2021_bac593d6-hu#page1 (Letöltés dátuma: 2022.11.13.)
33. Újdonságok jönnek az EESZT-ben. https://infostart.hu/belfold/2022/09/13/ujdonsagok-jonnek-az-eeszt-ben (Megtekintés dátuma: 2022.11.16.)
34. ZEMPLÉN Bertalan (szerk.): E-Government Tanulmányok, Elektronikus rendszerek a közigazgatásban, E-Government Alapítvány a Közigazgatás Modernizációjáért, Budapest, 2005. 139-143.o.

10 Ábrák jegyzéke

1. ábra: Kutatási célok (Forrás: saját szerkesztés)..... 5
2. ábra: E-ügyintézés releváns jogszabályi környezete (Forrás: saját szerkesztés)..... 8
3. ábra: Az elektronikus ügyintézés öt szintje (Forrás: saját szerkesztés) 9
4. ábra: Mi az EESZT? (Forrás: saját szerkesztés)..... 13
5. ábra: A magyarorszag.hu felülete (Forrás: saját képernyőkép)..... 15
6. ábra: Az EESZT Lakossági Portál felülete (Forrás: saját képernyőkép)..... 15
7. ábra: Az EESZT mobilalkalmazása (Forrás: saját képernyőkép) 17
8. ábra: AZ EESZT jogszabályi környezete (Forrás: saját szerkesztés)..... 19
9. ábra: Válaszadók megoszlása életkoruk szerint (Forrás: saját szerkesztés)..... 21
10. ábra: Válaszadók megoszlása lakóhelyük szerint (Forrás: saját szerkesztés) 22
11. ábra: Válaszadók megoszlása iskolai végzettségük szerint (Forrás: saját szerkesztés) 22
12. ábra: Válaszadók megoszlása foglalkozásuk szerint (Forrás: saját szerkesztés) 23
13. ábra: Válaszadók eszközhasználata (Forrás: saját szerkesztés) 24
14. ábra: Válaszadók weboldalhasználata (Forrás: saját szerkesztés)..... 25
15. ábra: Személyes ügyintézést preferálók (Forrás: saját szerkesztés)..... 26
16. ábra: Személyes ügyintézés pozitívumai - szófelhő (Forrás: saját szerkesztés) 27
17. ábra: Elektronikus ügyintézéssel kapcsolatos fenntartások (Forrás: saját szerkesztés) 28
18. ábra: Elektronikus ügyintézéssel kapcsolatos fenntartások - szófelhő (Forrás: saját szerkesztés)..... 28
19. ábra: Népszerű elektronikus ügyintézési szolgáltatások (Forrás: saját szerkesztés)..... 29
20. ábra: Ügyintézés – fontos szempontok (Forrás: saját szerkesztés) 30
21. ábra: Ügyfél-edukáció (Forrás: saját szerkesztés)..... 30
22. ábra: Ügyfél-edukáció - szófelhő (Forrás: saját szerkesztés)..... 31
23. ábra: Milyen gyakran jár orvosi vizsgálatokra? (Forrás: saját szerkesztés)..... 32
24. ábra: Milyen gyakran betegszik meg? (Forrás: saját szerkesztés) 32
25. ábra: Tartós betegséggel rendelkezők aránya (Forrás: saját szerkesztés) 33
26. ábra: Egészségügyi tájékoztató felületek (Forrás: saját szerkesztés) 34
27. ábra: Egészségügyi tájékoztató weboldalak igénybevétele (Forrás: saját szerkesztés) 34
28. ábra: Egészségügyi információs felületek - szófelhő (Forrás: saját szerkesztés)..... 35
29. ábra: Az EESZT funkcióinak használati gyakorisága (Forrás: saját szerkesztés)..... 36
30. ábra: A felhasználók elégedettsége az EESZT-vel (Forrás: saját szerkesztés) 37
31. ábra: Papíralapú dokumentumok kiváltása (Forrás: saját szerkesztés) 38

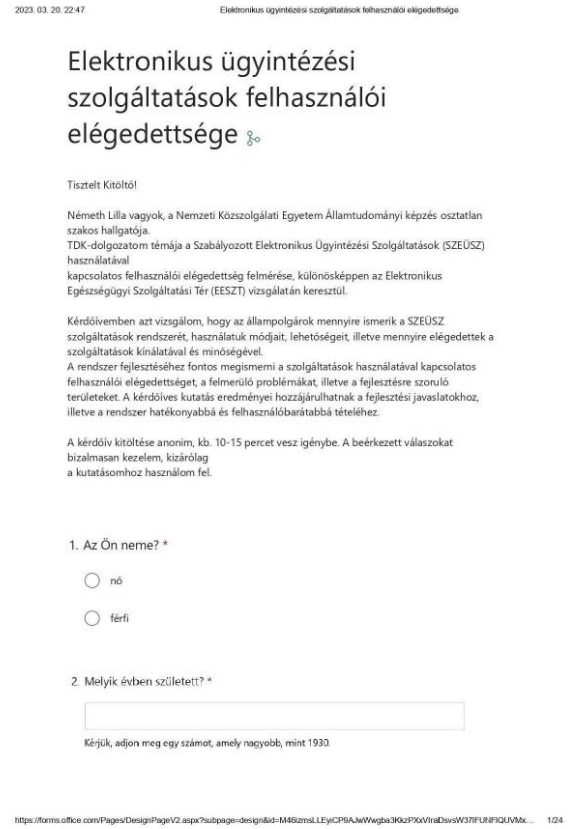
32. ábra: Háziorvosi kapcsolatfelvétel (Forrás: saját szerkesztés) 39
33. ábra: Időpontfoglalás (Forrás: saját szerkesztés) 39
34. ábra: Képalkotó-diagnosztikai felvételek (Forrás: saját szerkesztés)..... 39
35. ábra: Az EESZT fejlesztésével kapcsolatos felhasználói javaslatok (Forrás: saját szerkesztés)..... 41
36. ábra: Számítógép- és online tartalmak használatának gyakorisága nemre vonatkozólag (Forrás: saját szerkesztés)..... 53
37. ábra: Számítógép- és online tartalmak használatának gyakorisága életkorra vonatkozólag (Forrás: saját szerkesztés)..... 54
38. ábra: Számítógép- és online tartalmak használatának gyakorisága nemre vonatkozólag (Forrás: saját szerkesztés)..... 54
39. ábra: Elektronikus ügyintézési szolgáltatások használatával való elégedettség nemek szerint (Forrás: saját szerkesztés)..... 56
40. ábra: Elektronikus ügyintézési szolgáltatások használatával való elégedettség életkor szerint (Forrás: saját szerkesztés)..... 56
41. ábra: Elektronikus ügyintézési szolgáltatások használatával való elégedettség iskolai végzettség szerint (Forrás: saját szerkesztés) 57
42. ábra: Orvosi vizsgálatra járók gyakoriságának összefüggése egészségügyi tájékoztató honlapok látogatásával (Forrás: saját szerkesztés)..... 58
43. ábra: Az EESZT funkciói használatának gyakorisága életkorra vonatkozólag (Forrás: saját szerkesztés)..... 59
44. ábra: Az EESZT felületének értékelése életkorra vonatkozólag (Forrás: saját szerkesztés) 61
45. ábra: Korrelációs értékek hisztogramja (Forrás: saját szerkesztés)..... 63
46. ábra: Az EESZT felületével való elégedettség és a papíralapú leletek kiválthatóságával kapcsolatos vélemények összefüggése (Forrás: saját szerkesztés)..... 65

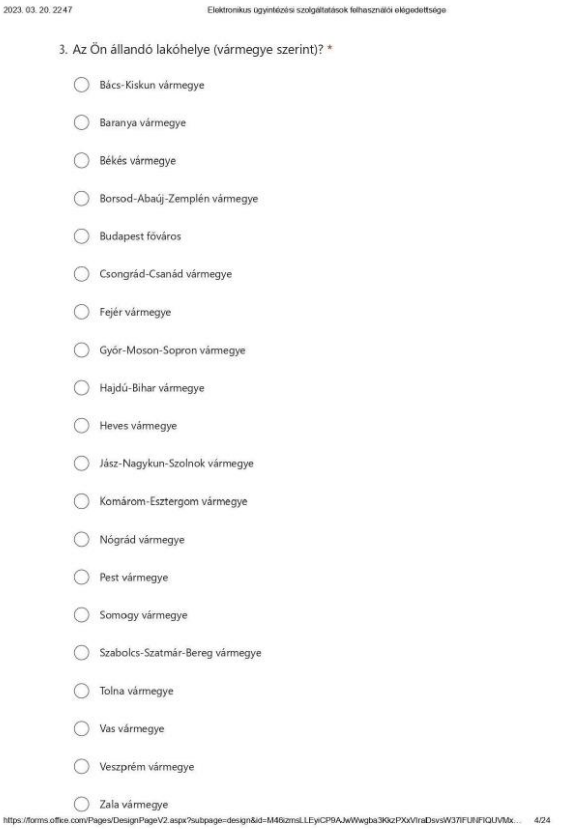
11 Táblázatok jegyzéke

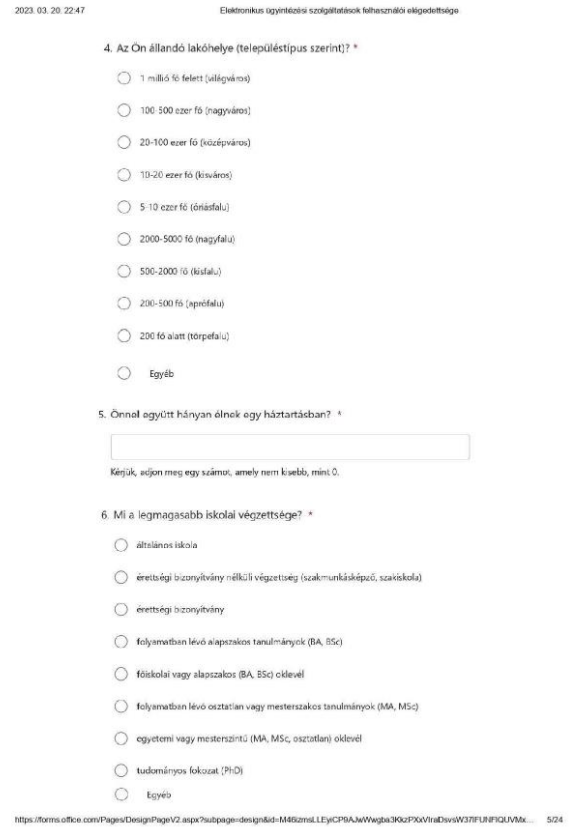
1. táblázat: Felhasználói fejlesztési javaslatok (Forrás: saját szerkesztés)..... 40
2. táblázat: Számítógép- és online tartalmak használatának szignifikancia szint értékei nemre, életkorra és iskolai végzettségre vonatkozólag (Forrás: saját szerkesztés)..... 52
3. táblázat: Számítógép- és online tartalmak használatának gyakorisága nemre, életkorra és iskolai végzettségre vonatkozólag (Forrás: saját szerkesztés) 53
4. táblázat: Elektronikus ügyintézési szolgáltatások használatának szignifikancia szint értékei nemre, életkorra és iskolai végzettségre vonatkozólag (Forrás: saját szerkesztés)..... 55
5. táblázat: Egészségügyi tájékoztató felületek használatának szignifikancia szint értékei (Forrás: saját szerkesztés)..... 57
6.táblázat: Orvosi vizsgálatra járók gyakoriságának összefüggése egészségügyi tájékoztató honlapok látogatásával (Forrás: saját szerkesztés)..... 58
7. táblázat: Az EESZT funkciói használatának szignifikancia szint értékei életkorra vonatkozólag (Forrás: saját szerkesztés) 59
8. táblázat: Az EESZT funkciói használatának gyakorisága életkorra vonatkozólag (Forrás: saját szerkesztés) 59
9. táblázat: Az EESZT értékelésének szignifikancia szint értékei életkorra vonatkozólag (Forrás: saját szerkesztés)..... 60
10. táblázat: Az EESZT felületének értékelése életkorra vonatkozólag (Forrás: saját szerkesztés)..... 60
11. táblázat: Számítógép- és online tartalmak használatának gyakorisága és az EESZT felületével való elégedettség szignifikancia szint értékei (Forrás: saját szerkesztés) 62
12. táblázat: Az EESZT felületével való elégedettség és a papíralapú leletek kiválthatóságával kapcsolatos vélemények szignifikancia szint értékei (Forrás: saját szerkesztés)..... 64
13. táblázat: Az EESZT felületével való elégedettség és a papíralapú leletek kiválthatóságával kapcsolatos vélemények összefüggése (Forrás: saját szerkesztés)..... 65

12 Mellékletek

A kutatáshoz felhasznált kérdőíves felmérés:







8. Milyen gyakran használja az alábbi eszközöket? *

	nem használja	hetente	néhány naponta	naponta 1-2 órát	naponta több órát
otthoni asztali számítógép/ laptop	○	○	○	○	○
munkahelyi asztali számítógép/ laptop	○	○	○	○	○
okostelefon	○	○	○	○	○

9. Milyen gyakran látogatja az alábbi oldalakat, tartalmakat az interneten? *

	soha	ritkán	hetente	naponta	naponta többször
híroldalak	○	○	○	○	○
közösségi média	○	○	○	○	○
videó- és streaming szolgáltatások	○	○	○	○	○
e-mail/ levelező szolgáltatások	○	○	○	○	○
webáruház/webshop	○	○	○	○	○
online játékok	○	○	○	○	○

10. Inkább az elektronikus vagy a személyes ügyintézést preferálja? *

- ○ személyesen
- ○ online/elektronikus úton

11. Miért a személyes ügyintézést preferálja az elektronikus ügyintézéssel szemben? (egyszerre több válasz is megjelölhető) *

- ☐ gyorsabb
- ☐ egyszerűbb
- ☐ hatékonyabb
- ☐ kényelmesebb
- ☐ nem igényel elektronikus ügyintézési felhasználói ismereteket
- ☐ ügyintéző segítségnyújtása, tájékoztatása az ügyintézéssel kapcsolatban
- ☐ fontosabbak az Ön számára a "kézzel fogható", papíralapú dokumentumok
- ☐ idegenkedik az elektronikus ügyintézéstől
- ☐ Egyéb

12. Az elektronikus ügyintézéssel kapcsolatosan milyen fenntartásai vannak? (egyszerre több válasz is megjelölhető) *

- ☐ az ügyintézési folyamat túl bonyolult
- ☐ túl sok ügy, ügycsoport miatt átláthatatlan a szolgáltatási rendszer
- ☐ tájékoztatás és információ hiánya
- ☐ adatvédelem (adatokkal való visszaélés kérdése)
- ☐ az elektronikus rendszer nem járul hozzá az ügyintézési folyamat gyorsabbá tételéhez
- ☐ nem kap (elegendő) segítséget az ügyintézéshez
- ☐ túl sok felhasználói ismeretet igényelne az elektronikus szolgáltatások használata
- ☐ tart attól, hogy elektronikusan tárolt adatai elveszhetnek
- ☐ ügyintézéshez szükséges dokumentumkezelés (csatolmány-kezelés) bonyolultsága vagy diszfunkcionalitása
- ☐ Egyéb

13. Az alábbi szolgáltatások használatával mennyire volt elégedett? *

	NEM használta	egyáltalán nem elégedett	többnyire nem elégedett	semleges	elégedett	nagyon elégedett
gépjárműadat-lekérdezés	○	○	○	○	○	○
erkölcsi bizonyítvány igénylése, ellenőrzése	○	○	○	○	○	○
útlevéllel kapcsolatos szolgáltatások	○	○	○	○	○	○
okmánystátusz lekérdezése	○	○	○	○	○	○
tulajdoni lap lekérdezése	○	○	○	○	○	○
közúti közlekedési előéleti pontok	○	○	○	○	○	○
időpontfoglalás kormányablakba	○	○	○	○	○	○
e-bejelentő (közműszolgáltatás)	○	○	○	○	○	○
elektronikus SZJA-bevallás (eSZJA)	○	○	○	○	○	○
arcképes azonosítás	○	○	○	○	○	○

14. Melyek az Ön számára legfontosabb szempontok az ügyintézés során? Kérem sorbarendezéssel állítsa sorrendbe a szempontokat a legfontosabbtól kezdve a legkevésbé fontosig. *

- elektronikus ügyintézési szolgáltatások használatának egyszerűsége
- ügyintézéssel kapcsolatos tájékoztatás elérhetősége, minősége (pl. súgószöveg)
- ügyintézési folyamat áttekinthetősége, letisztult felület
- ügyintézési folyamat gyorsasága
- ügyleírás és ügyintézéssel kapcsolatos jogszabályok elérhetősége
- ügyintézéshez szükséges dokumentumfeltöltés (csatolmány-kezelés) hatékony működése (gyorsaság, megfelelő működés)
- elektronikus fizetési szolgáltatások biztosítása

15. Mit gondol, az alábbiak közül melyek a legfontosabb ügyfél-edukációt elősegítő tájékoztatási formák? Kérem sorbarendezéssel állítsa sorrendbe a szempontokat a legfontosabbtól kezdve a legkevésbé fontosig. *

- szórólapok, brosúra, tájékoztató-füzetek
- online oktató videók (pl. Youtube)
- rendszeres hírlevél az új szolgáltatásokról és elérhetőségükről
- információs weboldalak, blogcikkek
- közösségi média posztok
- személyes tájékoztató előadások
- (speciális) képzések, kurzusok

16. Előző kérdéshez kapcsolódóan lenne egyéb javaslata? (kitöltése nem kötelező)

17. Milyen gyakran jellemzőek Önre az alábbiak? *

	évente	félévente	2-3 havonta	havonta	havonta többször
Milyen gyakran jár orvosi vizsgálatra?	○	○	○	○	○
Milyen gyakran betegszik meg?	○	○	○	○	○

18. Van-e tudomása valamilyen tartós betegségéről? *

- ○ Igen, van tartós betegségem.
- ○ Nem, nincs tartós betegségem.
- ○ Nem kívánok válaszolni.

19. Az alábbi felületeket milyen gyakran használja arra, hogy egészségügyi kérdésekkel kapcsolatban tájékozódjon? *

	nem ismerem	hallottam már róla	esetenként használom	gyakran használom	rendszeresen használom
Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Tér (EESZT)	○	○	○	○	○
Nemzeti Népegészségügyi Központ (NNK) felülete	○	○	○	○	○
Országos Gyógyszerészeti és Élelmezés-egészségügyi Intézet (OGYÉI) honlapja	○	○	○	○	○
Internetes egészségügyi honlapok (pl. Webbeteg, Házipatika, Egészségkalauz)	○	○	○	○	○

20. Az alábbi nem hivatalos egészségügyi tanácsadással, tájékoztatással kapcsolatos weboldalak közül mely felületeket látogatja? (egyszerre több válasz is megjelölhető - kitöltése nem kötelező)

- ☐ Webbeteg
- ☐ Egészségvonal
- ☐ Dr. Info
- ☐ Házipatika
- ☐ Egészségkalauz
- ☐ Informed
- ☐ Weborvos
- ☐ Budai Egészségközpont (BHC) felülete
- ☐ Benu honlapja
- ☐ Egyéb

21. Lépett már be az EESZT felületére? *

- ◯ igen
- ◯ nem

22. Milyen gyakran használja az EESZT alábbi funkcióit? *

	soha	ritkán	havonta	hetente	rendszeresen
Eseménykatalógus	◯	◯	◯	◯	◯
eBeutaló	◯	◯	◯	◯	◯
eRecept	◯	◯	◯	◯	◯
eProfil	◯	◯	◯	◯	◯
Egészségügyi dokumentumok	◯	◯	◯	◯	◯
Digitális Covid igazolás	◯	◯	◯	◯	◯
Digitális önrendelkezés	◯	◯	◯	◯	◯
Mobilappliká ció	◯	◯	◯	◯	◯

23. Az alábbi szempontok szerint mennyire elégedett az EESZT szolgáltatásával? *

	egyáltalán nem elégedett	kevésbé elégedett	semleges	inkább elégedett	teljes mértékben elégedett
felület megjelenése, letisztultsága	◯	◯	◯	◯	◯
rendszerbe való bejelentkezés, felhasználó azonosítása	◯	◯	◯	◯	◯
adatlekérdezési folyamat áttekinthető, egyértelmű	◯	◯	◯	◯	◯
adatok lekérdezésének gyorsasága	◯	◯	◯	◯	◯
egészségügyi adatok tárolása, elérhetősége	◯	◯	◯	◯	◯
súgószövegek hasznossága, érthetősége	◯	◯	◯	◯	◯
elérhető szolgáltatások mennyisége	◯	◯	◯	◯	◯
adatai tárolásával és felhasználásával kapcsolatos információbiztonság	◯	◯	◯	◯	◯
szolgáltatás minősége összességében	◯	◯	◯	◯	◯

24. Ön szerint kiválthatóak a papíralapú egészségügyi dokumentumok az EESZT használatával? *

- ◯ Igen, kiválthatóak a papíralapú dokumentumok.
- ◯ Nem, nem válthatóak ki a papíralapú dokumentumok.
- ◯ Nem tudom megítélni.

25. A szolgáltatás fejlesztésével kapcsolatban lenne igénye arra, hogy a szolgáltatáson keresztül felvehesse háziorvosával a kapcsolatot, ezzel esetlegesen megkönnyítve és gyorsabbá téve a kommunikációt? *

- ◯ egyáltalán nem
- ◯ kevésbé
- ◯ semleges
- ◯ inkább igen
- ◯ teljes mértékben igen
- ◯ Egyéb

26. Fontosnak tartja, hogy lehessen időpontot foglalni az EESZT-n keresztül alap- és szakorvosi vizsgálatokra, laboratóriumi és diagnosztikai vizsgálatokra? *

- ◯ Igen, fontosnak tartom.
- ◯ Nem tartom fontosnak.
- ◯ Nem tudom megítélni.

27. Új fejlesztésként nemsokára elérhetők lesznek a képalkotó-diagnosztikai vizsgálatok (röntgen, CT, MRI, ultrahang, DEXA) dokumentumai is az EESZT felületén, tehát bárhonnan, bármikor megnézheti Ön is a vizsgálat felvételeit a rendszeren keresztül. Mit gondol erről a funkcióról, hasznosnak találja? *

- ◯ egyáltalán nem
- ◯ kevésbé
- ◯ semleges
- ◯ inkább igen
- ◯ teljes mértékben igen
- ◯ Egyéb

28. A jövőben milyen új funkciót, fejlesztést látna szívesen az EESZT szolgáltatással kapcsolatban? (kitöltése nem kötelező)

29. Van-e bármilyen egyéb megjegyzése, észrevétele a kérdőívvel, az elektronikus ügyintézési szolgáltatásokkal vagy a kutatással kapcsolatban? (kitöltése nem kötelező)

Ezt a tartalmat nem a Microsoft készíti vagy támogatja. Az elküldött adatokat az űrlap tulajdonosa fogja megkapni.