

Laposa Tamás

# Az eCohesion-konceptió: szolgáltatáshatékonyság mérése érettségi modellel

## The eCohesion concept: Measurement of Online Service Efficiency via Maturity Model

*A kohéziós politika 2014–2020 közötti szabályozása előírja, hogy a tagállamoknak biztosítaniuk kell a támogatási programok kedvezményezettjei számára az adminisztratív ügyek elektronikus intézésének lehetőségét. Mindennek célja a támogatás-kezelés adminisztratív terheinek csökkentése és hatékonyságának javítása – ez a koncepció eCohesion néven vált ismertté. A témát feltáró korábbi kéziratok alapján a koncepció hatékonyságát hat kulcsfontosságú tényező határozza meg, amelyek relevanciáját egy nemrég, az uniós tagállamok körében elvégzett online kérdőíves kutatás keretében vizsgálták.*

*Az előzetes kutatások alapján a kulcsfontosságú tényezők többségének relevanciája megerősítést nyert, amelyhez további alátámasztást adnak a jelen kéziratban ismertetett statisztikai vizsgálatok. A kézirat célja e kulcsfontosságú tényezők elemzése, valamint a releváns tényezők felhasználásával egy, az eCohesion-konceptiók hatékonyságának mérésére alkalmas érettségi modell követelményrendszerének vázolása.*

**Kulcsszavak:** európai integráció, adminisztratív terhek csökkentése, e-kohézió

*The legislation of the current cohesion policy programmes specifies that Member States shall enable beneficiaries to arrange all administrative duties via electronic portals in order to reduce the administrative burdens of cohesion policy. This concept is marked with the term “e-Cohesion” in the scientific discourse. Based on former studies, the concept has six key attributes that leverage its efficiency and impact on*

---

Laposa Tamás PhD-hallgató, NKE Közigazgatás-tudományi Doktori Iskola. E-mail: [laposa.tamas@uni-nke.hu](mailto:laposa.tamas@uni-nke.hu)

A mű a KÖFOP-2.1.2-VEKOP-15-2016-00001 azonosítójú, „A jó kormányzást megalapozó közszolgálat-fejlesztés” elnevezésű kiemelt projekt keretében működtetett Concha Gyöző Doktori Program keretében, a Nemzeti Közszolgálati Egyetem felkérésére készült.

*burden reduction. The relevance of these attributes has been examined in the course of an online survey carried out lately in various Member States. Preliminary results confirm the relevance of several key attributes which is supported by further evidence-based research described in this paper.*

*This paper has two main aims. First, to describe the deeper statistical analysis of the survey data. Second, to define the main requirements of a maturity model to measure the efficiency of national eCohesion concepts based on the relevant key attributes.*

**Keywords:** European integration, reduction of the administrative burden, e-cohesion

## Bevezetés

A hatályos uniós kohéziós politika szabályozása értelmében az unió különböző típusú fejlesztési forrásokat bocsájt a tagállamok rendelkezésére, amelyek felhasználása közös szabályrendszer mentén, többéves fejlesztési programok (*operatív programok*) végrehajtásával történik. E programok megvalósítása hozzájárul az uniós stratégia növekedési céljainak eléréséhez, valamint a fejlesztéspolitika hosszú távú céljainak (*gazdasági, társadalmi és területi kohézió*) megvalósításához. A vonatkozó rendeletek rögzítik, hogy a tagállamoknak a források felhasználása során horizontális elvként figyelembe kell venniük az adminisztratív terhek csökkentésének követelményét. (Nyikos et al., 2017:17) Tekintettel a fentiekre, az Európai Bizottság útjára indította az eCohesion elnevezésű kezdeményezést, amelynek célja a támogatáskezelés folyamatainak elektronizálása és az adminisztratív terhek ily módon történő csökkentése volt. A koncepció egységes megvalósítása érdekében az eCohesion magas szintű követelményei bekerültek a támogatáskezelés közös szabályait meghatározó joganyagba is.

E szabályok alkalmazása biztosítja az adminisztratív terhek optimális mértékű csökkentését, ugyanakkor tagállami hatáskörben a koncepció követelményei tovább bővíthetők, testreszabhatók. Ilyen módon a tagállami eCohesion-koncepciók eltérő módon valósulhatnak meg, ennek révén a hatékonyság-javulás különböző szintjei érhetők el. Ennek okán a tagállami koncepciók eltérő „érettségéről” beszélhetünk, amelyek mérésére és összevetésére az Európai Bizottság és a Deloitte egy speciális módszertani eszközt (*eCohesion érettségi modell*) dolgozott ki. E modell az elektronikus támogatáskezelő alkalmazások funkcionalitásának vizsgálatával teszi lehetővé az érettség szintjeinek, valamint az adminisztratív terhek várható csökkenésének megállapítását. (Európai Bizottság, 2012:48)

A hivatkozott módszertan dominánsan a támogatáskezelő portálok funkcionális képességeire koncentrál, azonban az eCohesion elemzésével foglalkozó korábbi kutatások alapján a koncepciók minőségét és érettségét számos más nem funkcionális tényező is meghatározza. Korábbi kéziratok alapján az érettséget a funkcionális mellett további technológiai jellegű (*mikroszintű kulcstényezők: interoperabilitás képessége, egyablakos ügyintézés lehetősége, egyszeri adatbekérés elvének értelmezése*) és szervezeti, eljárási



és gazdasági jellegű (makroszintű kulcstényezők: eljárási folyamatok terjedelme, portálok által hozzáférhető források mértéke) tényezők befolyásolhatják. Mindezek felhasználásával egy, az eCohesion hatásainak fókuszáltabb vizsgálatát biztosító modell kialakítására nyílik lehetőség. (Laposa, 2017:371)

A fenti kulcstényezők szerepét és relevanciáját egy, az uniós tagállamok körében elvégzett szakértői szintű kutatás vizsgálta meg és támasztotta alá. Jelen kézirat célja a fenti kutatás értékelése és a relevánsként azonosított kulcstényezők segítségével a fenti eCohesion érettségi modell követelményrendszerének vázolása.

## Az eCohesion módszertani és koncepcionális háttere

### Az adminisztratív terhek csökkentése

Az Európai Bizottság 2007-ben elindította az „Adminisztratív terhek csökkentésének cselekvési programját”, amelynek értelmezése szerint: „[A]z adminisztratív költségek a vállalatoknál, az önkéntes szektorban, a közigazgatási szerveknél és az állampolgároknál tevékenységükkel vagy termelésükkel kapcsolatos jogszabályi adatszolgáltatási kötelezettségeik teljesítése során felmerülő költségek, történjen az akár a közigazgatási szervek, akár magánfelek felé.” (Európai Bizottság, 2007:5)

A dokumentum megkülönbözteti az adminisztratív költségek és az adminisztratív terhek fogalmát. Az *adminisztratív terhek* azon adminisztratív költségek, amelyek olyan adatszolgáltatási kötelezettségekhez, adatgyűjtésekhez köthetők, amit az érintettek jogszabályi rendelkezések hiányában nem végeznének el. Egyes adatgyűjtések elvégzése és nyilvántartások összeállítása akkor is megtörténne, ha ezt jogszabály nem írná elő. Ezen költségek az érintettek, szervezetek általános működési költségeiként is megjelenének (például könyvelés).

Az adminisztratív terhek egy meghatározott szintje mindenképp szükséges a szabályozás mögöttes szakpolitikai céljainak eléréséhez. Más terhek ugyanakkor nélkülözhetők lennének a szabályozási célok érvényesülésének kockázatát nélkül is. Ezen úgynevezett *indokolatlan adminisztratív terhek* képezik az adminisztratív terhek csökkentésének fő célterületét, amelyekre a fent hivatkozott cselekvési program is fókuszált. A tehercsökkentés elsődleges motivációja, hogy megvalósításával a szabályozás által érintett szervezeteknél, személyeknél jelentős mennyiségű költségmegtakarítás realizálható, a szabályozás eredeti céljainak befolyásolása nélkül. Ezen megtakarítások felhasználása, esetleges innovációs, illetve beruházási forrásként való hasznosítása által komoly gazdasági teljesítménynövekedés érhető el. A cselekvési program a terhek 24%-os csökkenése mellett az uniós GDP 1,4%-os középtávú növekedését vetítette előre. (Európai Bizottság, 2007:2–4; SCM NETWORK, 2005:5–7)

Az adminisztratív terhek mérésének széles körben alkalmazott módszertana a *standardköltség-számítás* (*Standard Cost Model – SCM*), amely a szabályozási területtől és szakpolitikai céloktól függetlenül általánosan alkalmazható mérési módszertant biztosít. Az SCM alapvető építőelmeire bontja a szabályozást, azonosítja a jogszabályban



meghatározott *adatszolgáltatási kötelezettségeket*,<sup>1</sup> *adatigényeket*,<sup>2</sup> *adminisztratív tevékenységeket*<sup>3</sup> és ezekhez mérhető *költségtényezőket* rendel. Az SCM költségtényezői: az *ár* (az adminisztratív tevékenység bér- és óránkénti rezsiköltsége); az *idő* (a tevékenység egyszeri elvégzésének időigénye); a *sokaság* (az érintettek száma az adott országban) és a *gyakoriság* (az évente elvégzendő tevékenységek száma). A költségtényezők szorzata segítségével kiszámíthatók az érintett adminisztratív tevékenység éves országos szintű költségei. Az SCM-módszertan képletét az 1. ábra mutatja be. (SCM NETWORK, 2005:9)

$$\text{Adminisztratív tevékenység költsége} = \text{Ár} \times \text{Idő} \times \text{Sokaság} \times \text{Gyakoriság}$$

1. ábra  
Az SCM képlete

Forrás: SCM NETWORK (2015)

## Az eCohesion-koncepció

A hivatkozott cselekvési program a tehercsökkentés tizenhárom kulcsterületét nevesítette, amelyek egyike a kohéziós politika volt. Szakértői becslések az adminisztratív terhek csökkentésének 24%-os lehetőségét valószínűsítették a kohéziós politika területén, amelynek elsődleges eszköze az eljárási folyamatok online portálszolgáltatások bevezetése révén történő papírmentesítése volt. Mindezek alapján az Európai Bizottság útjára indította az eCohesion-kezdeményezést, amelynek koncepciója jogi, eljárási, műszaki tényezők sajátos keretrendszereként teszi lehetővé az adminisztratív terhek csökkentését. (Európai Bizottság, 2007:4; Európai Bizottság, 2011:3)

A hatékonyság-javulás elvárt szintjének garantálására az eCohesion fő követelményei a kohéziós politikát meghatározó közös szabályozás részévé váltak. A 1303/2013/EU rendelet az eCohesion három *alapvető komponensét* (elektronikus adatcsere, interoperabilitás, egyszeri adatbekérés) nevesíti. Ezen komponensek természetükből fakadóan közvetlen hatást gyakorolnak az adminisztratív terhek csökkentésére.

Az eCohesion-koncepció relevanciáját jól mutatja, hogy a közszolgáltatások hatékonyságának javítása, az adminisztratív terhek csökkentése és az elektronikus alkalmazások használatba vétele kiemelt hangsúlyt és magas szintű prioritást kap az Európai Bizottság e-kormányzat fejlesztésére vonatkozó szakpolitikai akcióterveiben is. (Nemeslaki, 2014:256)

<sup>1</sup> Az adatszolgáltatási kötelezettségek, olyan jogszabályi előírások, amelyek adatok és információk államigazgatás, vagy harmadik fél felé történő rendelkezésre bocsájtását írják elő az érintettek számára. [SCM NETWORK]

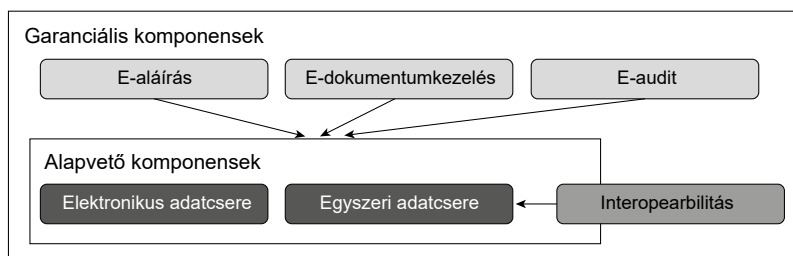
<sup>2</sup> Az adatszolgáltatási kötelezettségek jelenthetik gépi értelmezésre alkalmas strukturált adatok és nem strukturált állományok rendelkezésre bocsájtását. [SCM NETWORK]

<sup>3</sup> Az adatigények teljesítése érdekében az érintettek oldalán különböző adminisztratív műveletek (adatgyűjtés, rendszerezés, transzformáció, adatrögzítés, állományok feltöltése stb.) végrehajtása szükséges. [SCM NETWORK]



Az eljárási folyamatok elektronizálása megváltoztatja az adminisztratív folyamatok működési környezetét és feltételrendszerét, így a folyamatok hitelességének, biztonságának és megmásíthatatlanságának szavatolása különleges *garanciális komponensek* (*e-aláírás, e-dokumentumkezelés, e-audit, interoperabilitás*) meglétét követeli meg. Az interoperabilitás komponens jellege különleges, egyszerre alapvető és garanciális tényezőként is megjelenik, sajátosságait Az „egyszeri adatbekerés” *elvé és az interoperabilitás* című fejezetben bontom ki részletesen.

Az eCohesion-komponensek követelményrendszerét és további követelményeit a 821/2014/EU és a 1011/2014/EU rendeletek határozzák meg. Az alapvető és garanciális komponensek viszonyait és rendszerét a 2. ábra mutatja be.



2. ábra

A komponensek viszonyai és rendszere

Forrás: a szerző

## Elektronikus adatcsere

A 1303/2013/EU rendelet szerint a tagállamoknak biztosítani kell, hogy a kedvezményezett és a támogatáskezelésben érintett hatóságok közötti minden információcsere elektronikus portálok útján történjen. (Európai Parlament és Tanács, 2013) A vonatkozó szabályok meghatározzák a portálok használatának minimális funkcionális és technológiai követelményeit, amelyet a tagállamok nemzeti szabályozásukban tovább részletezhetnek. A szabályozás célja a tehercsökkentés optimális szintjének és a koncepció működőképességének szavatolása.

Az elektronikus adatcsere nemzeti hatáskörben szabályozható egyik legfontosabb témaköre az elektronikus portálok használatának kötelezővé tétele. Az uniós szabályozás ugyanis a tagállamok számára előírja a portálok fejlesztését, azonban annak ügyfelek általi igénybevételét nem írja elő, ennek eldöntését nemzeti hatáskörben hagyja.

Az elektronizálás másik meghatározó kérdése az eCohesion-támogatáskezelés teljes életciklusára történő kiterjesztése. A közös szabályok alapján a portálszolgáltatások biztosítása csak a támogatási jogviszony létrejöttét követően kötelező. A pályázatok benyújtása és a szerződések közötti szakaszban a folyamatok papírentességé tétele a tagállamok mérlegelésén múlik. (Európai Bizottság, 1011/2014/EU, 2014)



## Az „egyszeri adatbekérés” elve és az interoperabilitás

Az „egyszeri adatbekérés” elve az ügyfél által teljesített információs kötelezettségek ugyanazon projekt tekintetében történő indokolatlan megismétlésének tiltását jelenti az adott támogatási program megvalósításában érintett hatóságok körében. Az egyes hatóságok eszerint nem kérhetik ugyanazon információs kötelezettség különböző formákban történő párhuzamos teljesítését, valamint a folyamatban érintett különböző hatóságok sem kérhetik ugyanazon információ ismételt benyújtását. Az indokolatlan jelző jelentősége, hogy a tilalom nem vonatkozik azon esetekre, amikor az ismételt információszolgáltatásra a benyújtott adatok hiányossága, pontatlansága vagy értelmezhetetlensége miatt van szükség.

A fenti elv teljesítése kizárja az információs kötelezettségek párhuzamosságának lehetőségét, valamint megköveteli az érintett hatóságok együttműködését a beérkezett ügyféloldali információk cseréje, megosztása és újbóli felhasználása érdekében. A szervezetek együttműködésének követelménye az interoperabilitás fogalmával írható le. (Európai Bizottság, 1011/2014/EU, 2014)

Az *Európai Interoperabilitási Keretrendszer* értelmezésében: „Az európai közszolgáltatások vonatkozásában az interoperabilitás az a képesség, mely révén az egymástól eltérő szerkezetű, különböző szervezetek együtt tudnak működni kölcsönösen előnyös, konszenzuson alapuló, közös célok érdekében, ami magában foglalja a szervezetek egyedi munkafolyamatait követő, saját adatátviteli információs és kommunikációs technológiai (IKT) rendszereiken keresztül bonyolított ismeret- és információátadást is.” (Európai Bizottság, 2010:1–2)

Az interoperabilitás tehát összekapcsolódik az egyszeri adatbekérés elvével és annak garanciális komponensét képezi. A szervezetek közti adat- és információcseré hatékonysága érdekében az együttműködés különböző szinteken való megvalósítása szükséges, ami magában foglalja a közös célkitűzések megvalósítását (*politikai interoperabilitás*), a szervezetek megfelelő felhatalmazásának meglétét az együttműködés tekintetében (*jogi interoperabilitás*), az eljárási folyamatok összehangolását (*szervezeti interoperabilitás*), az információs rendszerek összekapcsolását (*műszaki interoperabilitás*), valamint az adatok és információk azonos értelmezését (*szemantikai interoperabilitás*). (Európai Bizottság, 2010:21; Európai Bizottság, 1011/2014/EU, 2014)

Az eCohesion tehát nem tiltja a párhuzamos tagállami információs rendszerek kifejlesztését, csupán a rendszerek összekapcsolását és az információk programszintű megosztását írja elő. A tagállamok tehát szabadon határozhatják meg rendszereik és akár elektronikus portáljaik számát. Az interoperabilitás fogalma ugyanakkor értelmezhető a programozásban érintett hatóságok és más tagállami hatóságok viszonylatában is. E tekintetben a programokat végrehajtó hatóságok közhiteles adatokat vehetnek át más államigazgatási szervek nyilvántartásaiból, és így csökkenthetik az ügyfelektől bekért adatok számát. Mindez az adminisztratív terhek lényeges csökkentését jelenti, és e megközelítésben az interoperabilitás alapvető komponensként is értelmezhető. Kiemelendő, mindez opcionális lehetőséget jelent, alkalmazása tagállami szinten dől el.



## *E-aláírás, e-dokumentumkezelés, e-audit*

A támogatási folyamatok papírmertessé tétele az eljárási folyamatok hitelesítésének módját is megváltoztatja. A hatályos szabályozás értelmében az elektronikus adatcsere-rendszerek tranzakcióit az Európai Parlament és Tanács 910/2014/EU rendeletének megfelelő három elektronikus aláírástípus valamelyikével szükséges hitelesíteni. A hitelesítés megfelelő szintje tagállami hatáskörben állapítható meg, összhangban a tagállami szabályozással, ellenőrzési és auditelőírásokkal. (Európai Bizottság, 1011/2014/EU, 2014)

A folyamatok transzformációja ugyanígy a dokumentumkezelés módjára és eszközeire is kihat, emiatt az elektronikus adatcsere-rendszereknek egyedi funkcionális, biztonsági és szabályozási követelményeknek kell megfelelnie. A rendszereknek megfelelő felhasználói felületek és dokumentumtárak segítségével biztosítani kell a digitális dokumentumok hatékony kezelését. Biztonsági szempontból, a rendszereknek szabványos biztonsági intézkedések révén szavatolni kell a dokumentumok sértetlenségét és megváltoztathatatlanágát. Mindemellert szabályozni szükséges az elfogadott adathordozók körét és a digitális dokumentumok megfelelőségi követelményeit. (Európai Parlament és Tanács, 2013; Európai Bizottság, 821/2014/EU, 2014)

A fenti intézkedések megalapozzák a folyamatok digitális evidenciák alapján történő ellenőrzését és ezt az uniós szabályozás is megerősíti, amelynek értelmében az ellenőrző hatóságok papíralapú alátámasztó dokumentumokat kizárólag kivételes esetekben kérhetnek az érintett hatóságoktól. (Európai Bizottság, 1011/2014/EU, 2014)

## *Az eCohesion-koncepciók érettsége*

A kohéziós politika közös szabályainak alkalmazása biztosítja az eljárási folyamatok adminisztratív terheinek csökkentését, azonban nem célozza meg a hatékonyságjavulás maximumának elérését. A koncepciók teljes hatékonysága a tagállami társadalmi, technológiai és szabályozási környezethez igazítva, nemzeti szabályozás révén érhető el. A fentiek alapján a tagállami eCohesion-koncepciók jelentős különbséget mutathatnak, az adatcsere-rendszerek hatékonysága különböző „szinteken” valósulhat meg. Figyelembe véve az „Adminisztratív terhek csökkentésének cselekvési programjában” előrevetített tehercsökkentés és gazdaságélénkítés mértékét, a koncepciók hatékonyságának mérése és lehetőségekhez mért növelése különös fontosságot kap.

Az eCohesion-portálok fenti problematikája és kihívásai az érettségi modellek módszertanával írhatók le pontosan. Az „érettség” fogalma e tekintetben a vizsgált terület egyfajta teljességét, tökéletes vagy befejezett állapotát jelenti, amely egy kiinduló és végső állapot közötti fejlődési folyamatot követve érhető el. (Lahrman et al., 2010:177) Más megközelítésben az érettségi modellek értékelési eszközök, amelyek rögzített követelmények mentén elősegítik a vizsgált terület érettségének felmérését és javítását. (Bruin et al., 2005)



A tagállami koncepciók „érettségének” mérésére és összevetésére az Európai Bizottság és a Deloitte egy speciális módszertani eszközt, egy úgynevezett eCohesion érettségi modellt dolgozott ki. Ez a modell az elektronikus támogatási portálok funkcionalitásának vizsgálatával segíti az érettség szintjeinek, valamint az adminisztratív terhek várható csökkenésének megállapítását. (Európai Bizottság, 2012:48)

Az érettségi modellek előzetesen meghatározott referenciaértékek mentén teszik lehetővé a vizsgált terület fejlődésének értékelését, az aktuális fejlettségi szint és a jövőbeni fejlesztések elérendő céljainak meghatározását. A modellek jól elkülöníthető és egymásra épülő *szintekként* vázolják fel a vizsgált terület lehetséges fejlődési pályáját. A modellek szintjeinek fejlettsége egy vagy több mérhető tulajdonság, a modellek *attribútumainak* (kulcstényezők) vizsgálata révén kerül megállapításra. A szintek között haladva a vizsgált terület folyamatai, képességei folyamatosan fejlődnek, minőségük, teljesítményük erősödik. (Caralli et al., 2012: 8–9)

A Deloitte eCohesion módszertana dominánsan a portálok funkcionális képességeire koncentrál, azonban az eCohesion elemzésével foglalkozó korábbi kutatások alapján a koncepciók minőségét és érettségét számos más nem funkcionális tényező is meghatározza. A kéziratok felvetései alapján az érettséget a funkcionalitás mellett további technológiai jellegű (*mikroszintű kulcstényezők: interoperabilitás képessége, egyablakos ügyintézés lehetősége, egyszerű adatbekérés elvének értelmezése*) és szervezeti, eljárás, gazdasági jellegű (*makroszintű kulcstényezők: eljárási folyamatok terjedelme, elérhető források mértéke*) tényezők befolyásolhatják. E tényezők felhasználásával az eCohesion hatásainak fókuszáltabb vizsgálatát biztosító modell kialakítására nyílik lehetőség. (CEEGOV, 2018)

Egy nemrég végrehajtott online kérdőíves nemzetközi kutatás a fenti tényezők relevanciájának vizsgálatával foglalkozott, amelynek módszertanát és eredményeit a tanulmány következő fejezete ismerteti.

## Az eCohesion kutatás lebonyolítása és eredményei

### Módszertan és vizsgálati minta

Az kérdőíves kutatás célja az eCohesion koncepciók tagállami kontextusának feltárása, valamint a korábbiakban azonosított kulcstényezők relevanciájának értékelése. A kutatás *kérdőíve tartalmilag három fő részre bontható: a portálokkal és információs rendszerekkel kapcsolatos általános kérdésblokkra, a portálok funkcionális jellemzőivel kapcsolatos percepcióvizsgálatra, valamint az eljárási folyamatokat és a portálok teljesítményét feltáró kérdéscsoportra.*

Az általános kérdésblokk célja az elektronikus alkalmazások és a tagállami eCohesion-koncepciók jellegzetességeinek (*portálok és intézményi háttérrendszerek száma, kezelt források mennyisége, portálok révén elérhető operatív programok száma és típusa*) megismerése.

Az *első kérdéscsoport kérdései* lényegében kontextuális, az aktuális állapotot feltáró kérdések. A második és a harmadik kérdésblokk sajátossága, hogy a kérdések a korábban azonosított kulcstényezők hatásait vizsgálják az SCM-módszertan egyes költség-tényezői szempontjából. A kutatás megközelítése szerint a fenti összekapcsolás lehetővé





teszi az egyes attribútumok adminisztratív terhekre gyakorolt hatásainak értékelését. Kiemelendő, hogy a kutatás a standardköltség-számítás idő és gyakorisági tényezőire fókuszál, tekintettel arra, hogy a támogatást igénybe vevők száma és az egyes adminisztratív tevékenységek rezióradíja meghatározóan gazdasági tényezők és nem az elektronikus portálok koncepcionális paramétereinek függvénye.

A *percepció kérdésközpont* a válaszadók véleményét, elvárásait kutatja az egyes portáljellemzők elterjedtsége, valamint az adminisztratív tevékenységek elvégzésének időigényére (*SCM időtényező – adminisztratív tevékenységek átfutási ideje*) és hibamentességére (*SCM gyakorisági tényező – adminisztratív tevékenységek megismétlésének valószínűsége a hibás adatszolgáltatás következtében*) gyakorolt hatásai szempontjából. E szempontok szerint a résztvevők három kérdéslistában hétszintű skálák mentén értékelhették az egyes portáljellemzőket és funkciókat. Az egyes kérdéslisták tizenegy portáljellemző skálás értékelését tették lehetővé, amelyek mindegyike a korábban azonosított mikro-szintű kulcstényezők valamelyikéhez volt köthető. A portáljellemzők kiválasztása során a kutatás figyelembe vette a 1011/2014/EU rendelet által előírt portálfunkciók körét, valamint a szakértői diskurzusban gyakran előforduló portáljellemzőket. Az eCohesion kulcstényezők, portáljellemzők és költségtényezők kapcsolatáról az 1. táblázat ad áttekintést.

1. táblázat

*Mikrotényezők, portáljellemzők és költsétparaméterek feltételezett viszonyrendszere*

<b>Kulcstényező</b>	<b>Portáljellemzők</b>	<b>Feltételezett kapcsolódás SCM-költségtényezőkhöz</b>
Funkcionalitás	interaktív és előre kitöltött formanyomtatványok	A tevékenységek időigénye csökken. A könnyebb adatrögzítés, illetve az ügyfél helyett kitöltött űrlapmezők révén a hibázás lehetősége minimalizálódik. (Idő, Gyakoriság)
Funkcionalitás	automatikus számítások	Az ügyfél helyett kitöltött űrlapmezők révén a hibázás lehetősége és az adatrögzítés időigénye csökken. (Idő, Gyakoriság)
Funkcionalitás	automatikus, beágyazott ellenőrzések	A kontrollált adatbevitel révén a hibázás lehetősége csökken. (Gyakoriság)
Funkcionalitás	rendszer által generált figyelmeztető, tájékoztató üzenetek	A felhasználóbarát funkciók révén az ügyfél a megfelelő időpontban értesül az adminisztratív tevékenységek végezhetőségéről, az adminisztratív teendők nyomon követése minimális időráfordítást igényel. (Idő)



<b>Kulcstényező</b>	<b>Portáljellelmezők</b>	<b>Feltételezett kapcsolódás SCM-költségtényezőkhöz</b>
Funkcionalitás	projekt aktuális állapotának online nyomon követése	A felhasználóbarát funkciók révén az ügyfél a megfelelő időpontban értesül az adminisztratív tevékenységek végezhetőségéről, az adminisztratív teendők nyomon követése minimális időráfordítást igényel. (Idő)
Funkcionalitás	beépített online segédletek	A rendszer használatát segítő online segédletek segítik a teendők pontosabb, gyorsabb elvégzését. (Idő, Gyakoriság)
Funkcionalitás	kiemelt portálfunkciók közvetlen elérhetősége a portál főoldalán	A gyakran használt funkciók könnyebben, kevesebb kattintással és időráfordítással érhetők el. (Idő)
Funkcionalitás	chatfunkciók – ügyfélszolgálat közvetlen elérhetősége	Az ügyfélszolgálat közvetlen elérése könnyíti a rendszer használatát és segíti a teendők pontos elvégzését. (Idő, Gyakoriság)
Egyszeri adatbekérés	korábban beküldött adatok felhasználása	A korábban beküldött hiteles adatok felhasználása csökkenti az ügyfél által rögzítendő adatok mennyiségét és a hibázás lehetőségét. (Idő, Gyakoriság)
Interoperabilitás	adatok átvétele más információs rendszerekből	A hiteles adatok átvétele más rendszerekből csökkenti az ügyfél által rögzítendő adatok mennyiségét és a hibázás lehetőségét. (Idő, Gyakoriság)
Egyablakos ügyintézés	különbözö programok/támogatások űrlapjainak azonos felületről való elérhetősége	Az ügyfél egy ügyfélfiókon keresztül azonos felületek segítségével különböző projektek, támogatási konstrukciók adminisztratív teendőit tudja intézni. Az egységes funkciók használata és az egyablakosság csökkenti az ügyintézés időigényét és a hibázás lehetőségét. (Idő, Gyakoriság)

*Forrás: a szerző*

Fontos megjegyezni, hogy a résztvevők nem ismerték a funkciók, kulcs- és költségtényezők fent vázolt viszonyrendszerét. A kérdőív kitöltése során csupán jól megfogható portáljellelmezőket kellett értékelniük, így a fent vázolt előzetes feltételezések nem befolyásolták a válaszadást.



A kérdőív harmadik kérdésblokkja a támogatáskezelés különböző eljárásrendi folyamatainak (döntés-előkészítés, beszámolás, finanszírozás) eljárásrendi terjedelmét (egyszeri és ismétlődő adminisztratív kötelezettségek száma, bekért adatok és dokumentumok mennyisége) és meghatározottságát vizsgálja, abból a feltételezésből kiindulva, hogy az eljárásrendi követelmények alapjaiban befolyásolják az adminisztratív tevékenységek időigényét és a hibalehetőségek számát. (Laposa, CEEGOV, 2018:431)

E kérdéscsoport a portálok általános működési mutatóit (különböző tevékenységek átfutási ideje, ismételt adatbekérések és korrekciók gyakorisága) is vizsgálja, így biztosítja a későbbiekben a funkcionális és eljárásrendi tényezők és az adminisztratív terhek költségparamétereinek összevetését.

A kutatási minta kiválasztásának kiemelt követelménye volt, hogy a fenti kérdőívet a területet és az érintett rendszereket jó ismerő szakemberek, felhasználók töltsék ki. A mintaválasztás másik kritériuma volt, hogy a beérkezett válaszok lehető leghatékonyabb körben fedjék le az unió tagállamait és az eCohesion által érintett fejlesztési programok körét. A fentiek okán a kérdőívet célzottan a különböző uniós programokat végrehajtó tagállami intézményeknek és az eCohesion-koncepció kidolgozásában részt vevő szakértőknek küldték el.

A kutatás célja volt, hogy a fent meghatározott szakértői minta alapján legalább 50-100 válasz érkezzen be, hogy a vizsgált minta statisztikailag kellően reprezentatív lehessen. A kérdőíves vizsgálat zárásáig 73 válasz érkezett, 21 uniós tagállamból. A résztvevők több mint kétharmada (68,5%) támogatáskezelő szervezeteknél dolgozik, a fennmaradó része pedig a pályázó, és a rendszerek aktív felhasználója. A vizsgált rendszerek 64%-a a tagállami felzárkózást segítő úgynevezett *mainstream programok* kezelését biztosítja, 36%-a pedig *interregionális és transznacionális programokat* kezel. A válaszok tagállami megoszlását a 2. táblázat ismerteti.

2. táblázat

A válaszadók tagállami és területi megoszlása

<b>Területi elhelyezkedés</b>	<b>Válaszadó tagállamok</b>	<b>Válaszok száma</b>	<b>Válaszarány (%)</b>
Közép-Kelet-Európa	Ausztria, Csehország, Horvátország, Lengyelország, Magyarország, Szlovákia, Szlovénia	32	43,8%
Észak-Európa, Balti-államok	Dánia, Észtország, Finnország, Lettország, Litvánia, Olaszország, Svédország	19	26,0%
Dél-Európa	Görögország, Portugália, Spanyolország	7	9,6%
Nyugat-Európa	Belgium, Egyesült Királyság, Hollandia, Németország	15	20,5%

Forrás: a szerző



## Eljárásrendi tényezők hatásainak vizsgálata

A kutatás eredményeinek elemzése alapján megállapítható, hogy az eljárásrendi követelmények tagállamonként és programonként jelentős eltérést mutatnak. Az információs kötelezettségenként bekérendő adatok száma egyes esetekben kevesebb lehet 10 darabnál, de akár a 150-et is meghaladhatja. Ugyanígy az egy tranzakció során benyújtandó mellékletek száma 0 is lehet, de a 20 darabot is túllépheti.

A kutatás keretei között a portálok adminisztratív terhek csökkentésére gyakorolt hatása alapvetően az átfutási időn és a hiánypótlások gyakoriságán keresztül mérhető (tehertényezők). A válaszadók által megadott adatigények (a portálokon kitöltendő adatmezők és csatolandó mellékletek száma) mennyiségét összevetették a fenti tényezőkkel. A kutatási eredmények feldolgozásának egyik következtetése, hogy az adatigény mértéke nem gyakorol befolyást az eCohesion tehertényezőire. Ennek feltételezett oka, hogy a funkcionális és felületi kialakítás, a portálok használhatósága segíti az ügyfeleket az adminisztratív tevékenységek gyorsabb elvégzésében, így a terhek mértéke a kialakítás révén ellensúlyozható.

A fenti megállapítások ugyanakkor a tényezők előzetes vizsgálatán alapultak, amelynek során az időigény és hiánypótlási egyes mennyiségi kategóriáihoz kapcsolódó leggyakoribb adatigény szinteket vetették össze. A bekért dokumentumok és adatigények kategorizálását a 3. táblázat ismerteti.

3. táblázat

Adat- és dokumentumigények mennyiségi szintjei

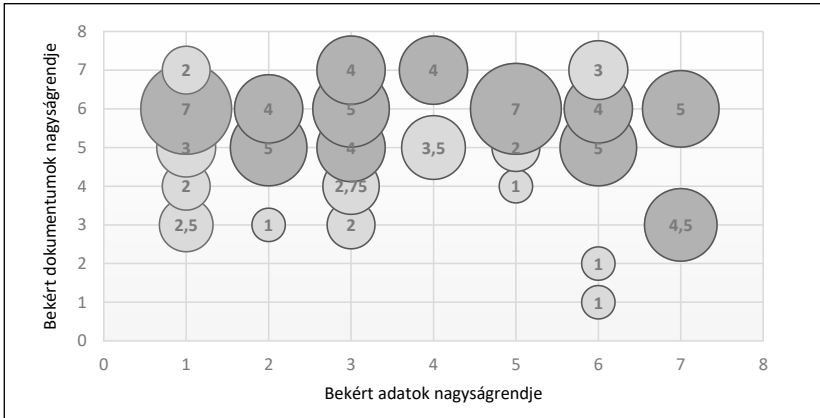
Szintek	Bekért adattípusok száma	Bekért mellékletek száma
1	0–10	0
2	11–25	1
3	26–50	2–3
4	51–75	4–5
5	76–100	6–10
6	101–150	11–20
7	150 db felett	20 db felett

Forrás: a szerző

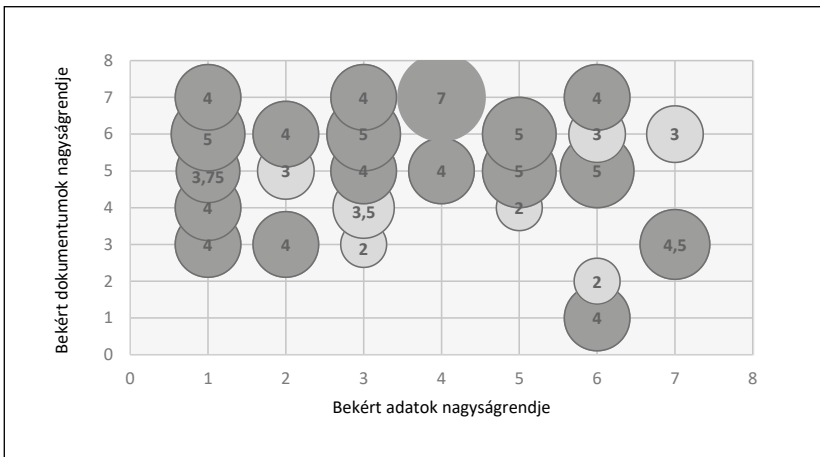
Az állítások igazolásához az adatsorok részletesebb és több szempontú értékelése szükséges. Az *adatigény – időigény* és *adatigény – hiánypótlás* adatsorok újabb elemzésének eredményeit a 3–4. ábra ismerteti. Az ábrák X és Y tengelyei a bekért adatok és alátámasztó dokumentumok nagyságrendi szintjeit mutatják, a buborékok nagysága pedig az egyes *adat- és dokumentum-nagyságrend kombinációkhoz köthető időigény és hibaarány szintek átlagos nagyságát*.

A kutatás módszertana itt az átlagos átfutási idők és hibaarányok alsó és felső szegmensét vizsgálja. Tekintve, hogy az értékelési skálák hét szintet határoznak meg, az értékeket egy alsó 3,5-ös érték alatti (zöld), és egy felső (piros) szegmens szerint választjuk szét. A vizsgálat arra keres választ, hogy az azonos szegmensbe tartozó értékek között kimutatható-e valamilyen összefüggés.





3. ábra  
Átfutási idők és adatigények összevetése



4. ábra  
Hiánypótlások és adatigények összevetése

Forrás: a szerző

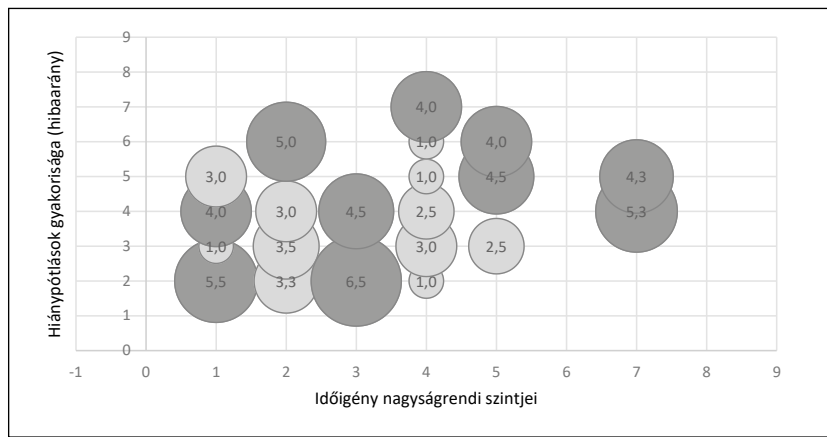
Az elemzés elsődleges következtetése, hogy az bekért adatok mennyiségének nagyságrendi változása nem mutat egyértelmű összefüggést az adminisztratív terhek növekedésével. Az alsó és a felső szegmens értékei egyaránt szórványosan helyezkednek el mindkét tehertényező vizsgálatánál.

A bekért dokumentumok esetében azonban az átfutási idők és a hiánypótlások vonatkozásában is megfigyelhető egyfajta mennyiségi összefüggés, a felső szegmense értékei mindkét tehertényező esetén jellemzően magas dokumentumigény mellett jelentkeznek. Ennek magyarázata lehet, hogy az informatikai rendszerek kontrolljai alapvetően a rendszerbe bevitt adatok pontosságát és teljességét tudják vizsgálni, ugyanakkor a csatolt állományok esetén ez nehezebben kivitelezhető, így megnőhet



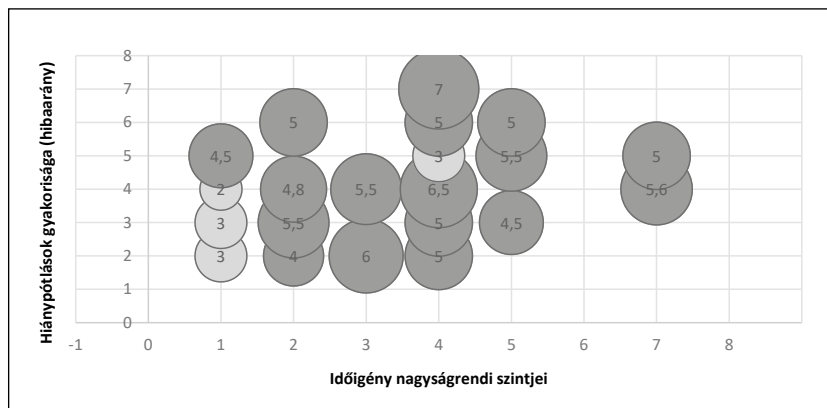
a hibalehetőségek száma. Átfutási idők tekintetében feltételezhető, hogy a mellékletek nagyobb száma miatt az ügyfélnek hosszabb időt szükséges eltöltenie az egyes csatolmányok digitalizálásával, ami jelentősen növelheti az időráfordítást.

A fenti következtetések igazolása azonban további vizsgálatokat igényel. A továbbiakban az adatigényeket és tehertényezőket más szempontból is összevetjük. Az 5–6. ábrák az egyes hibaarány – időigény kombinációk és a bekért adatok, bekért dokumentumok mennyiségének viszonyát mutatják. Az ábrák X és Y tengelyei az időigény és hibaarány nagyságrendi szintjeit mutatják, a buborékok nagysága pedig a vonatkozó adat- és dokumentumigények átlagos nagyságát.



5. ábra

*A portálok tehertényezőinek összevetése az adatigényekkel – bekért adatok átlagos mennyisége*



6. ábra

*A portálok tehertényezőinek összevetése az adatigényekkel – Bekért dokumentumok átlagos mennyisége*

*Forrás: a szerző*



A bekért dokumentumok vonatkozásában az alsó és felső vizsgálati szegmens értékei egyaránt erősen szórványosan helyezkednek el mindkét tehertényező tekintetében. Egyedül a legkevésbé hatékony portálok esetében (magas időigény, hibaarány) figyelhetők meg kizárólag magas értékek, de ezen adatok nem haladják meg a magasabb portálhatékonyág mellett tapasztalható értékeket. Az elemzés tanúsága szerint *a bekért adatok mennyiségének és a portálok hatékonysági mutatóinak alakulása között nem mutatható ki összefüggés.*

A bekért dokumentumok köre szempontjából megállapítható, hogy a dokumentumigény szintje meghatározóan csak alacsony időigény és hibaarány mellett marad az alsó vizsgálati szegmensben. Ugyanakkor a felső szegmens alacsonyabb értékei is szinte kizárólag alacsony időráfordítás és közepes hibaarány mellett jelentkeznek. Az idő- és hibaarány már átlagos szintje mellett a dokumentumigény meglehetősen magas értékeket mutat, amely jelenség ugyanígy a kevésbé hatékony portálszegmensben is megfigyelhető.

Az adatok elemzése megerősíti a korábbi következtetéseket, hogy a bekért adatok mennyisége nem gyakorol látványos hatást az idő- és hibamutatók alakulására. *A dokumentumigény azonban jelentősen befolyásolhatja az adminisztratív terhek mennyiségét, így a fent vázolt új érettségi modell kidolgozása során javasolt ennek figyelembevétele.*

A fenti eredmények nemcsak az ügyféloldali adminisztratív terhek csökkentése szempontjából fontosak. A hatékonyság javulása révén felszabaduló intézményi kapacitás az adminisztratív ellenőrzési feladatok helyett mélyebb szakmai vizsgálatokra fordítható, ami lényegesen javítja a projektek minőségét és segíti a források felhasználását.

## *A forrástömeg hatása az adminisztratív terhekre*

Korábbi kutatások alapján a portálok hatékonyságának további makrotényezője lehet a portál által kezelt fejlesztési források mennyisége. A feltételezés egyik oka, hogy jelentős forrástömeg és magas ügyfélszám mellett az országos szintű adminisztratív terhek szignifikáns csökkenése érhető el a portálok révén, ami a portálok magasabb szofisztikáltsági szintjének elérésére ösztönözheti a tagállamot. Az elérhető terhecsökkenés kisebb szintje mellett *(kevesebb forrás és ügyfél)* ugyanakkor a tagállamok az IT-fejlesztés költségeinek optimalizálását és a minimális követelményrendszer teljesítését választhatják.

A fenti állítások vizsgálata érdekében, a kérdőíves felmérés során a tagállamok által megadott adatokat *(portálok által kezelt forrástömeg)* a 4. táblázat szerinti értékek mentén kategorizáljuk.



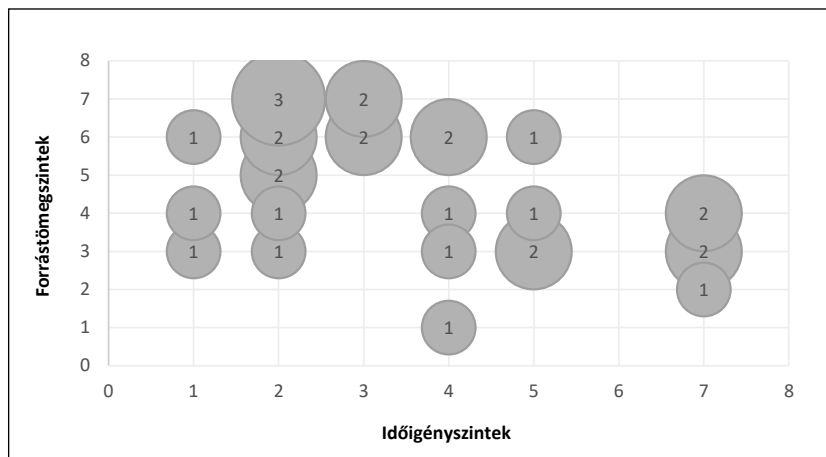
4. táblázat

*A portálok által kezelt forrástömeg kategorizálási szintjei*

<b>Forrástömegszintek</b>	<b>Összeghatárok (euró)</b>
1	0–10 M
2	10–100 M
3	100–200 M
4	200–500 M
5	500 M – 1 Mrd
6	1–10 Mrd
7	10–100 Mrd

*Forrás: a szerző*

Az egyes portálok forrástömegszint értékeit összevetettük a portálok pályázati szakaszban mért időigény és hibaarány mutatóival, amit a 7–8. ábrák prezentálnak. Az ábrák X tengelyei az időigény és hibaarány nagyságrendi szintjeit mutatják, az Y tengely pedig a forrástömegszinteket. A buborékok mérete az azonos értékeket mutató rendszerek számát jelzi.



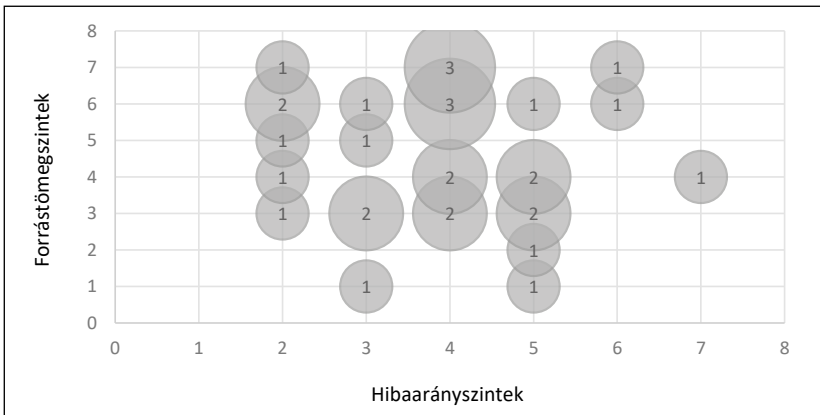
7. ábra

*Tehertényezők és a portálok forrástömeg szintjének összevetése – időigény és forrástömeg viszonya*

*Forrás: a szerző*







8. ábra

*Tehertényezők és a portálok forrástömeg szintjének összevetése – hibaarány és forrástömeg viszonya*

*Forrás: a szerző*

Az ábrák értelmezése arra enged következtetni, hogy a portálok időbeli hatékonysága szempontjából az 500 millió eurós forrásszint egyfajta határvonalat képez. Ezen összeg felett, a portálok döntő többsége az átlagos átfutási idők alatti szinteken helyezkedik el. A legmagasabb, 10 milliárd euró feletti szinteken pedig minden rendszer esetében alacsony időértékek tapasztalhatók. Mindez megerősíteni látszik a fenti felvetéseket, hogy a forrástömeg nagyságrendi emelkedése ösztönzi a portálok szofisztikáltságának emelését.

A hiánypótlási mutató tekintetében ugyanakkor a diagram nem mutat tendenciózus összefüggéseket, a portálok minden forrásszinten meglehetősen széles skálán helyezkednek el. Mindennek egyik oka lehet a dokumentumigények kapcsán kimutatott összefüggés, amely szerint a hiánypótlások számának nagyságrendje a csatolandó mellékletek számának függvényében emelkedik, amit a rendszerek funkcionális kialakítása nem feltétlenül tud ellensúlyozni.

Összességében megállapítható, hogy a portálok által kezelt *forrástömeg befolyást gyakorolhat a portálok kialakítására, így mint makrotényező, figyelembe veendő az eCohesion érettségi modell kidolgozása során.*

## Portálok funkcionálitása

A kérdőív kitöltésekor a résztvevők hételemű percepció skálákon értékelték az egyes portáljellelmezők időigényre és hiánypótlásra gyakorolt hatását. A portáljellelmezők mindegyike összeköthető az eCohesion valamely mikrotényezőjével (*funkcionálitás, interoperabilitás, egyablakos ügyintézés, egyszeri adatbekerés*), amelyek relevánsak lehetnek a portálok érettsége szempontjából.

A cikk arra keres választ, hogy igazolható-e a fenti mikrotényezők relevanciája. A kutatás azt vizsgálta, hogy mely portáljellelmezők (és *ezáltal mikrotényezők*), statisztikai mutatók (*módusz, medián, számtani átlag*), esnek a skála felső szegmensébe. A mérési skála ehhez három tercilire (*alsó 0–2,33; középső 2,34–4,66; felső 4,67–7*) lett felosztva.



A vizsgálat szigorú megfelelési követelményeket fogalmazott meg, ami szerint azon jellemzők tekinthetők relevánsnak, amelyek estén mindhárom mutató idő vagy hiánypótlás tekintetében a felső tercilisbe esik. A válaszok leíró statisztikáit az 5. táblázat összegzi, a fenti követelmények teljesülését félkövér jelöli.

5. táblázat  
Portáljellemzők statisztikai mutatói

<b>Portáljellemzők</b>	<b>Idő (módusz)</b>	<b>Idő (átlag)</b>	<b>Idő (medián)</b>	<b>Hiba (módusz)</b>	<b>Hiba (átlag)</b>	<b>Hiba (medián)</b>
Adatok átvétele más információs rendszerekből	<b>29% (7)</b>	<b>4,7</b>	<b>5</b>	<b>42% (7)</b>	<b>5,46</b>	<b>6</b>
Automatikus beágyazott ellenőrzések	<b>36% (7)</b>	<b>4,99</b>	<b>6</b>	<b>48% (7)</b>	<b>5,45</b>	<b>6</b>
Beépített online segédletek	23% (5)	4,19	4	<b>24% (5)</b>	<b>4,67</b>	<b>5</b>
Automatikus számítások	<b>48% (7)</b>	<b>5,71</b>	<b>6</b>	<b>63% (7)</b>	<b>6,15</b>	<b>7</b>
Rendszer által generált figyelmeztető, tájékoztató üzenetek	<b>33% (6)</b>	<b>5,25</b>	<b>6</b>	<b>37% (7)</b>	<b>5,44</b>	<b>6</b>
Interaktív és előre kitöltött formanyomtatványok	<b>35% (7)</b>	<b>5,42</b>	<b>6</b>	<b>48% (7)</b>	<b>5,69</b>	<b>6</b>
Projekt aktuális állapotának online nyomon követése	19% (5)	4,39	5	23% (4)	4,15	4
Különböző programok/támogatások űrlapjainak azonos felületről való elérhetősége	25% (7)	4,57	5	18% (6)	4,26	4
Kiemelt portál-funkciók közvetlen elérhetősége a portál főoldalán	28% (4)	4,65	5	25% (4)	4,22	4
Chatfunkciók – ügyfélszolgálat közvetlen elérhetősége	30% (1)	3,4	4	28% (1)	3,48	4
Korábban beküldött adatok felhasználása	<b>23% (7)</b>	<b>4,77</b>	<b>5</b>	<b>25% (7)</b>	<b>4,73</b>	<b>5</b>

Forrás: a szerző



A fenti vizsgálat alapján elmondható, hogy az egyablakos ügyintézés kulcstényező tekintetében a fenti relevanciapróba nem volt eredményes. A további mikroszintű tényezők esetén erős dominancia figyelhető meg a vizsgálati mintában, így a specifikus érettségi modell kialakítása során e tényezők figyelembe vétele javasolt. E tényezők közel minden releváns portáljellelmező esetében mindkét hatékonysági mutatónál teljesítik a fent meghatározott követelményeket.

## Az eCohesion érettségi modell

A fenti elemzések alapján három mikroszintű (funkcionalitás, interoperabilitás, egyszeri adatbekérés) és két makroszintű tényező (eljárásrend, forrástömeg) gyakorol hatást a portálok hatékonyságára és az adminisztratív terhekre. A relevánsnak talált kulcstényezők, portáljellelmezők és tehertényezők körét és kapcsolatait a 6. táblázat foglalja össze.

6. táblázat  
Az eCohesion releváns attribútumai

Kulcstényezők	Vizsgált tulajdonság	Hatás a terhek időtényezőjére	Hatás a terhek gyakoriságára
Egyszeri adatbekérés	korábban beküldött adatok felhasználása	Igen	Igen
Eljárásrend	bekért mellékletek száma	Igen	Igen
Források mennyisége	portál által kezelt forrástömeg	Igen	Nem
Funkcionalitás	automatikus ellenőrzések	Igen	Igen
Funkcionalitás	beépített online segédletek	Nem	Igen
Funkcionalitás	automatikus számítások	Igen	Igen
Funkcionalitás	tájékoztató üzenetek	Igen	Igen
Funkcionalitás	interaktív és előre kitöltött formanyomtatványok	Igen	Igen
Interoperabilitás	funkcionalitás, az interoperabilitás és az egyszeri adatbekérés	Igen	Igen

Forrás: a szerző

A fenti tényezők alapján vázolható egy olyan érettségi modell, amely lehetőséget ad az eCohesion-koncepciók hatékonyságának többtényezős vizsgálatára.

A modell vizsgálati attribútumainak meghatározásához és szintjeinek elkülönítéséhez a kutatás eredményeinek további többváltozós statisztikai módszerekkel történő elemzése szükséges a 6. táblázat szerinti tényezők figyelembevételével. A szintek száma alapvetően a statisztikai vizsgálatok eredményétől függ, de javasolt lehetőség szerint az érettségi modellek kialakításánál elterjedt ötszintű skálák kialakítása. A szintek



kialakítását követően megvizsgálandó az egyes kulcstényezők tehercsökkentésre gyakorolt hatása, ami alapján lehetővé válik azok súlyának meghatározása.

A modell használatához a jövőben vizsgált portálok adatainak felvétele szükséges. Ehhez egy a fenti tényezőkre fókuszáló kérdőívet alakítottak ki, ahol a releváns portáljellemzők használatának elterjedtsége a kutatásból ismert hétfokú skálán lesz értékelhető. A kérdőív kitöltése után az egyes tényezőkhöz rendelt súlyértékek segítségével meghatározható az adott portál összesített adminisztratív teher szintje. A modell használatához javasolt online felület kialakítása, amely felhasználóbarát módon segíti a be nemzeti kérdőív kitöltését és az eredmények vizualizációját. A modell tervezett működési logikáját az 7. táblázat szemlélteti.

7. táblázat

*Az eCohesion érettségi modell működési logikája*

Vizsgált tulajdonság	Funkció használatának elterjedtsége	Funkció súlya	Tényező hatása az adminisztratív terhekre
Korábban beküldött adatok felhasználása	Pontérték (1-7)	Súly 1	Pontérték × Súly 1
Bekért mellékletek száma	Pontérték (1-7)	Súly 2	Pontérték × Súly 2
Portál által kezelt forrástömeg	Pontérték (1-7)	Súly 3	Pontérték × Súly 3
Automatikus ellenőrzések	Pontérték (1-7)	Súly 4	Pontérték × Súly 4
Beépített online segédletek	Pontérték (1-7)	Súly 5	Pontérték × Súly 5
Automatikus számítások	Pontérték (1-7)	Súly 6	Pontérték × Súly 6
Tájékoztató üzenetek	Pontérték (1-7)	Súly 7	Pontérték × Súly 7
Interaktív és előre kitöltött formanyomtatványok	Pontérték (1-7)	Súly 8	Pontérték × Súly 8
Funkcionalitás, az interoperabilitás és az egyszerű adatbekérés	Pontérték (1-7)	Súly 9	Pontérték × Súly 9
Portál adminisztratív terhe:			SUM
<b>Érettségi szint:</b>			SUM érték alapján

*Forrás: a szerző*

A statisztikai vizsgálatok elvégzése után javasolt a modell széles körű tesztelése a kutatásban részt vevő szervezetek bevonásával. A visszajelzések és értékelések alapján a modell módszertanának további finomhangolása javasolt.



## Következtetések, további kutatási irányok

Az eCohesion-koncepció értelmében az uniós tagállamoknak elektronikus portálszolgáltatásokat szükséges biztosítani az uniós fejlesztési programok kedvezményezettjei számára. Korábbi kutatások alapján az elektronikus alkalmazások használata számottevően segítheti a kohéziós politika adminisztratív terheinek csökkentését. A támogatáskezelés közös szabályai meghatározzák a koncepció követelményeit és azok végrehajtásának módját, azonban ezek az intézkedések a tehercsökkentés optimális szintjének elérését teszik lehetővé. A portálszolgáltatások hatékonysága tovább fokozható a követelmények tagállami szintű kiterjesztésével, azaz a tagállamok megközelítésének függvényében a koncepció a hatékonyság különböző szintjein valósítható meg. (Európai Bizottság, 2012:1)

A hatékonyság e rétegzettsége az érettségi modellek módszertanával írható le. Az eCohesion tehercsökkentő hatásának mérésére az Európai Bizottság egy dedikált érettségi modellt dolgozott ki, ugyanakkor e modell hangsúlyosan a portálok funkcionalitására összpontosít. Korábbi kutatások alapján azonban az eCohesion-koncepciók hatékonyságát további mikro- (egyablakos ügyintézés, interoperabilitás, egyszeri adatbekérés) és makroszintű (portálok által hozzáférhető fejlesztési források mennyisége, eljárásrendi tényezők) komponensek befolyásolhatják, azonban a tudományos diskurzusban elérhető érettségi modellek nem terjednek ki e tényezők hatásainak mérésére.

A fenti tényezők hatásait egy nemrég lefolytatott, 21 uniós tagállamban elvégzett online kutatás keretei között vizsgálták. A kutatás többek között a tagállami eCohesion koncepciók szabályozási, pénzügyi és technológiai kontextusát vizsgálta, és annak tehercsökkentést befolyásoló hatásait (az ügyintézés időigénye, hibás adatszolgáltatás miatt megismételt adminisztratív tevékenységek száma – hiánypótlás) mérte fel.

A különböző elektronikus portálok használati adatainak kiértékelése alapján megállapítható, hogy az ügyfelek által benyújtandó dokumentumok száma jelentősen befolyásolhatja az adminisztratív terhek mennyiségét. Az egyes portálok által hozzáférhető forrástömeg tekintetében a vizsgálatok megerősítik azon felvetéseket, hogy *a forrástömeg nagyságrendi emelkedése ösztönzi a portálok szofisztikáltságának emelését és így azok tehercsökkentésre gyakorolt hatását*. A kutatási adatok tanúsága szerint a mikroszintű kulcstényezők tekintetében *a portálok funkcionalitása mellett az interoperabilitás és az egyszeri adatbekérés dominánsan befolyásolja a portálok tehertényezőit*. Ilyen módon e releváns tényezőkre alapozva vázolható egy eCohesion specifikus érettségi modell követelményrendszere.

A modell egyes szintjeinek elkülönítéséhez a kutatás eredményeinek további kvantitatív módszerekkel történő elemzése szükséges, ami alapján azonosíthatók különböző portálok érettségi szintjei, valamint az egyes kulcstényezők súlya. Az így meghatározott értékek és módszertan szerint kialakítható egy specifikus érettségi modell, amely lehetővé teszi az elektronikus portálok hatékonyságának többtényezős vizsgálatát.



## Felhasznált irodalom

- BRUIN, Tonia De – FREEZE, Ronald – KULKARNI, Uday – ROSEMAN, Michael (2005): Understanding the Main Phases of Developing a Maturity Assessment Model. In: *Proceedings of the 16th Australasian Conference on Information Systems*. Sydney.
- CARALLI, Richard A – KNIGHT, Mark – MONTGOMERY, Austin (2012): *Maturity Models 101: A Primer for Applying Maturity Models to Smart Grid Security, Resilience, and Interoperability*. Pittsburgh, Carnegie Mellon University, Software Engineering Institute.
- Európai Bizottság (2007): *Az adminisztratív terhek csökkentésének cselekvési programja az Európai Unióban*. Brüsszel, Office for Official Publications of the European Communities.
- Európai Bizottság (2010): Európai Interoperabilitási Keretrendszer. In: *Official Journal of the European Union*. Brüsszel.
- European Commission (2011): *Draft opinion of the High Level Group. Administrative burden reduction; priority area. Cohesion Policy, second opinion – eCohesion Policy*. [http://ec.europa.eu/smart-regulation/refit/admin\\_burden/docs/120430\\_opinion\\_ecohesion\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/smart-regulation/refit/admin_burden/docs/120430_opinion_ecohesion_en.pdf) (A letöltés dátuma: 2018. 04. 20.)
- European Commission (2012): eGovernance study at EU / Member State level, Draft final report by Deloitte. [https://ec.europa.eu/agriculture/sites/agriculture/files/external-studies/2012/e-government/fulltext\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/agriculture/sites/agriculture/files/external-studies/2012/e-government/fulltext_en.pdf) (A letöltés dátuma: 2018. 04. 20.)
- LAHRMANN, Gerrit – MARX, Frederik – METTLER, Tobias – WINTER, Robert – WORTMANN, Felix (2010): *Inductive Design of Maturity Models: Applying the Rasch Algorithm for Design Science Research*. Service-Oriented Perspectives in Design Science Research. Springer. 176–191. [https://doi.org/10.1007/978-3-642-20633-7\\_13](https://doi.org/10.1007/978-3-642-20633-7_13)
- LAPOSA Tamás (2017): *eCohesion maturity: How to measure the efficiency of digital cohesion policy*. Budapest, Central and Eastern European |Dem and e|Gov Days. 371–383.
- LAPOSA Tamás (2018): *eCohesion: how to measure the main drivers of administrative burden reduction*. Budapest, Central and Eastern European e|Dem and e|Gov Days. 431–446.
- NEMESLAKI András (2014): *E-közszolgáltatásfejlesztés*. Budapest, Nemzeti Közszolgálati Egyetem.
- NYIKOS Györgyi – HAJDU Szilvia – KONDOR Zsuzsanna – KONDRIK Kornél – MIKLÓS-MOLNÁR Marianna – SÓDAR Gabriella (2017): *Kohéziós politika 2014–2020 – Az EU belső fejlesztéspolitikája a jelen programozási időszakban*. Budapest, Dialóg Campus Kiadó.
- SCM NETWORK (2005): *International Standard Cost Model Manual – measuring and reducing administrative burdens for businesses*. [www.oecd.org/gov/regulatory-policy/34227698.pdf](http://www.oecd.org/gov/regulatory-policy/34227698.pdf) (A letöltés dátuma: 2018. 04. 10.)

## Jogforrások

- 1011/2014/EU végrehajtási rendelet  
 821/2014/EU végrehajtási rendelet  
 1303/2013/EU rendelet

