

Lakossági vélemények és attitűdök az elektronikus ügyintézésrel kapcsolatban

A kutatás során az alábbi kérdésekre kerestünk választ:

Milyen az Internet-használók összetétele és milyen használati szokások jellemzik őket?

Mi jellemzi azon lakosokat, akik hozzáféréssel rendelkeznek, de nem használják az Internetet? Mi ennek az oka?

Melyek az Internet használatának korlátai?

Mely hatósági ügyek elintézése jelenti a legnagyobb terhet és problémát a lakosságnak?

Milyen tapasztalatokkal, illetve milyen attitűddel rendelkezik a lakosság az elektronikus hatósági ügyintézés területén?

1. | Az Internet-használók csoportjai és használati szokásai

Az Internet-használók szerkezetének elemzését megalapozandó két kérdést tettünk fel a használattal kapcsolatban. Az egyik arra vonatkozott, hogy „szokott-e internetezni” a másik pedig arra, hogy „van-e (és ha igen hol?) hozzáférése az Internethez”?

E két kérdés lehetővé tette, hogy árnyalt felhasználói csoportokat képezzünk. Így az alábbi csoportokat tudtuk megkülönböztetni:

Használók (31,8%)

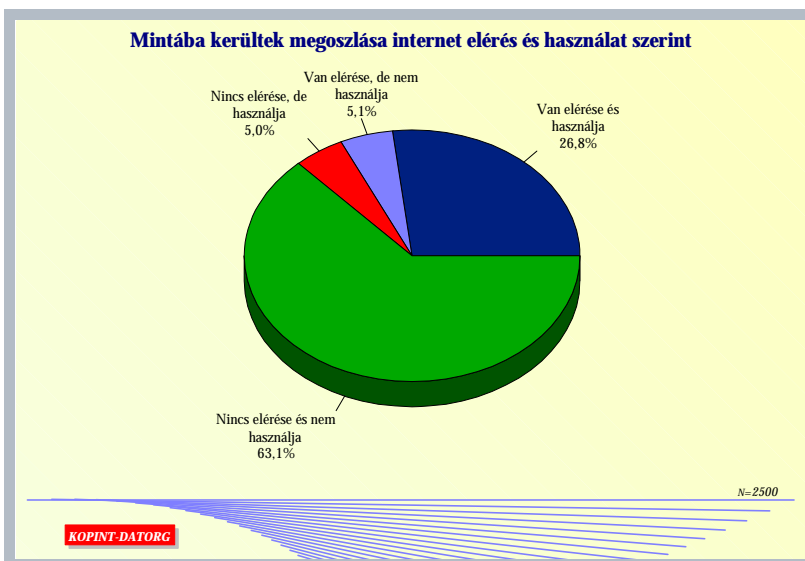
Van elérése (munkahelyen vagy otthon), és használja is – konzisztens viselkedés (a megkérdezettek 26,8%-a)

Nincs elérése, de valahol (pl. nyilvános helyen) használja inkonzisztens viselkedés (5,0%)

Nem használók (68,2%)

Van elérése, de nem használja – inkonzisztens viselkedés (5,1%)

Nincs elérés, és nem is használja – konzisztens viselkedés (63,1%)



Fenti adatokból látható, hogy igen tagolt az Internet-használók és nem használók csoportja, hiszen olyanokat is találtunk, akik nem rendelkeznek hozzáféréssel és mégis használják, valamint olyanokkal is, akik rendelkeznek vele, de nem használják. E megkülönböztetés azért is fontos, mivel az információs társadalom kultúrájának terjesztésében (és jelen esetben az elektronikus ügyintézésrel kapcsolatos ügyek megítélésben) eltérően viselkednek az egyes csoportok. Azok, akik használják, de nincs hozzáférésük, más eszközökkel támogathatók, mint azok, akiknek van hozzáférésük, de nem használják. Valószínűleg a legnehezebben „beszervezhető” csoport a legnagyobb és legkevésbé bevont, hozzáféréssel és használati kultúrával egyáltalán nem rendelkezők csoportja.

Megjegyezzük, hogy az Internet-penetráció tágan értelmezett (a használati szempontokat figyelembe vevő) mutatója az adatok szerint 31,8%-os volt 2001 elején Magyarországon, ami az eddigi adatoknál magasabb érték. Ennek több oka lehet. Az egyik a mintavétel módszeréből következhet, mivel a minta „életkor” szempontjából mind alulról (csak 16 év feletti), mind felülről (csak 65 év alattiak) korlátos volt. Ez azt jelenti, hogy egy olyan korcsoport (65 év feletti) kimaradt a felvételtől, amelyről biztosan állítható, hogy nem, vagy igen kis arányban használja az Internetet. (A mintavétel korlátossága tudatos, és a megbízóval egyeztetett volt).

Az Internet-penetráció magas értékének másik oka a használók szofisztikált csoportképzési technikája lehet, mivel így nem veszítettünk el egyetlen olyan réteget sem, akik hagyományos kérdésfeltevés esetén nem jelentek volna meg, mint használók.

Gondolunk itt arra, hogy a kérdőívben részletesen jelölni lehetett, hogy otthoni, vagy munkahelyi használatról van-e szó, illetve azokat is bevettük a használók közé, akiknek saját előfizetésük vagy munkahelyi hozzáférésük nincs, de Internet kávézóban, barátoknál-ismerősöknél vagy egyéb helyeken már használták az Internetet.

A további elemzéseket a fent meghatározott négy Internet-használói csoportra végeztük el. Természetesen, időnként összevontuk a csoportokat „használókra” és nem „használókra”, ahol a hozzáférés módját és a használat gyakoriságát nem vettük figyelembe.

1.1. | Használat és demográfiai mutatók

Használat és kor megoszlás:

A 35 év alatti korosztály „eszköze” az Internet

Az Internet-használat (penetráció) viszonylag magas értéke a 16-25 éves korosztály igen intenzív használati szokásainak köszönhető

55 év felett gyakorlatilag eltűnik az Internet használata

Teljesen egyértelmű a korosztályi „lejtő” e területen

Az elemzéshez öt korcsoportot hoztunk létre (lásd táblázat). A használók közel kétharmada (63,5%) 35 év alatti, és itt is közel kétszer annyi (41,3%) 16-25 év közötti használja, mint 26-35 év közötti.

A középgeneráció lényegesen az átlagos használati arány alatt van, 19,2%-os és 14,4%-os értékével.

% within Van-e elérése és szokott-e Internetezni?

		Megkérdezett korcsoportja					Total
		16 - 25 év	26 - 35 év	36 - 45 év	46 - 55 év	55 évesnél idősebb	
Van-e elérése és szokott-e Internetezni?	Van elérése és használ	41,3%	22,2%	19,2%	14,4%	2,9%	100,0%
	Van elérése nem használ	19,2%	22,4%	19,2%	32,0%	7,2%	100,0%
	Nincs elérése de használ	50,8%	24,2%	14,5%	8,1%	2,4%	100,0%
	Nincs elérése, nem használ	16,8%	21,6%	22,3%	23,3%	16,0%	100,0%
Total		25,2%	21,9%	20,9%	20,6%	11,3%	100,0%

A négyes csoportbontás szerinti korcsoport-elemzés azt mutatja, hogy gyakorlatilag a 16-25 közötti korosztály adja ki azokat, akiknek nincs saját hozzáférése, de valahol használni tudja az Internetet.

E korosztály több, mint fele (54%-a) Internet-használónak vallotta magát.

		Megkérdezett korcsoportja				
		16 - 25 év	26 - 35 év	36 - 45 év	46 - 55 év	55 évesnél idősebb
		Oszlop %	Oszlop %	Oszlop %	Oszlop %	Oszlop %
Van-e elérése és szokott-e Internetezni?	Van elérése és használ	43,9%	27,2%	24,6%	18,7%	6,8%
	Van elérése nem használ	3,9%	5,2%	4,6%	7,9%	3,2%
	Nincs elérése de használ	10,1%	5,5%	3,5%	2,0%	1,1%
	Nincs elérése, nem használ	42,1%	62,1%	67,3%	71,5%	88,9%

Használat és település-típus

A Fővárosban és megyeszékhelyeken lényegesen nagyobb az Internet-használók tábora, mint a kisebb városokban és településeken

Kisebb városok és községek között már nincs jelentős eltérés a hozzáférés és használat terén

Az Internet-használat területi elterjedtségéhez megkérdeztük, hogy milyen településtípuson élnek a válaszolók.

A fővárosban és megyeszékhelyeken lényegesen magasabb a hozzáférés és használat (akinek van elérése és használja, azok 42,7%-a lakik itt), mint a városokban és a községekben. Fontos adat, hogy a városok és községek e tekintetben nem térnek el egymástól (28,2%-29,1%), ami már egyfajta információs társadalmi kiegyenlítődés jeleit hordozza.

	Van-e elérése és szokott-e Internetezni?				Total
	Van elérése és használ	Van elérése nem használ	Nincs elérése de használ	Nincs elérése, nem használ	
	Oszlop %	Oszlop %	Oszlop %	Oszlop %	Oszlop %
Kérdezés helye főváros, megyeszékhely város község	42,7%	52,8%	44,4%	31,4%	36,2%
	28,2%	20,8%	31,5%	29,9%	29,1%
	29,1%	26,4%	24,2%	38,7%	34,8%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Nemek, családi állapot és használat

Nemek között nincs jelentős eltérés a hozzáférésben és használatban

A fiatal egyedülállók (nőtlenek és hajadonok) adják a használattal rendelkező aktív internetezők gerincét

A „mobil” felhasználók között a fiatalok és egyedülállók dominálnak.

A férfiak valamivel többen vannak abban a csoportban, ahol a hozzáférés is megoldott és használják is az Internetet (53,5% férfi, 46,5% nő található), de ez nem jelent lényeges eltérést.

Családi állapotot tekintve a nőtlenek és hajadonok 50,1%-ot tesznek ki azok között, akinek van hozzáférésük és használják is. Itt is tapasztalható, hogy e csoport arányánál lényegesen nagyobb súllyal

		Van-e elérése és szokott-e Internetezni?				Total
		Van elérése és használ	Van elérése nem használ	Nincs elérése de használ	Nincs elérése, nem használ	
		Oszlop %	Oszlop %	Oszlop %	Oszlop %	Oszlop %
Mégkérdezett neve	férfi	53,5%	32,0%	53,2%	48,5%	49,2%
	nő	46,5%	68,0%	46,8%	51,5%	50,8%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

szerepel a saját hozzáféréssel nem rendelkező, de Internetet használók csoportjában (fiatal és mobil felhasználók).

Házastársi, élettársi közösségekben élők már számarányuk alatt vannak reprezentálva a „használók” csoportjában. Ennek valószínűleg (a családi elfoglaltságokon túl) az idősebb kor is oka lehet, bár a korcsoportos elemzésnél azt tapasztaltuk, hogy 35 éves korig volt jellemző az igen magas Internet-aktivitás.

		Van-e elérése és szokott-e Internetezni?				Total
		Van elérése és használ	Van elérése nem használ	Nincs elérése de használ	Nincs elérése, nem használ	
		Oszlop %	Oszlop %	Oszlop %	Oszlop %	Oszlop %
Családi állapot	Nőtlen, hajadon	50,1%	24,2%	68,3%	21,2%	31,4%
	Házastársi, élettársi közösség	44,3%	67,7%	23,6%	63,6%	56,6%
	Elvált, özvegy	5,6%	8,1%	8,1%	15,2%	11,9%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Használat és iskolai végzettség

A szakmunkás végzettségűek szinte teljes mértékben kiestek az információs társadalom lehetőségéből, az Internet világából

A 8 általánost végzettek viszonylag jó pozíciója a „tanuló” korosztálynak köszönhető

Az érettségizettek arányuknak megfelelően interneteznek, létszámát tekintve ez a legjelentősebb használói csoport

A felsőfokúak (akik lényegesen kevesebben vannak, mint a szakmunkások és érettségizettek) erősen felülreprezentáltak, az arányuknál lényegesen magasabb a jelenlétük az internetezők között

A maximum 8 általánost végzettek korcsoporti arányaiknak megfelelően szerepelnek az Internet-használók között (ez a középiskolában tanulónak köszönhető, hiszen ők még csak 8 általánossal rendelkeznek. A 8 általánost jelölők 44,2%-a 16-25 év közötti). E végzettségi szinttel rendelkezők 30,5%-a jelezte, hogy szokott Internetet használni.

Megdöbbenő a szakmunkások igen alacsony használati aránya. Mindössze 6%-uk használ Internetet, és a megkérdezettek közötti arányukhoz viszonyítva igen alacsony számuk az Internet-használók között. (Szakmunkások teszik ki a megkérdezettek 22,6%-át, miközben az internetezők között mindösszesen 4,2% szakmunkás végzettségű található).

Az érettségizettek a használók csoportjában már kissé felülreprezentáltak, és az Internet-használók 47,8%-a érettségizett. Ez a legnépesebb internetező csoport, tekintve, hogy a lakosságnál is e csoport a legnagyobb létszámú.

A képzettségi szinttel emelkedve egyre nyilvánvalóbb a magasabb képzettségűek dominanciája. A felsőfokú végzettségűek 19,1%-ot képviselnek a megkérdezettek között, viszont 34,0%-ot az internetezők között. E csoport 56,7%-a jelezte, hogy Internet-felhasználó.

% within Iskolai végzettség

		Iskolai végzettség				Total
		Maximum 8 általános	Szakmunkás, szakiskola	Érettségizett	Felsőfokú	
Van-e elérése és szokott-e Internetezni?	Van elérése és használ	26,8%	3,8%	28,7%	49,5%	26,8%
	Van elérése nem használ	2,5%	2,0%	5,8%	8,5%	5,0%
	Nincs elérése de használ	3,7%	2,2%	5,8%	7,2%	4,9%
	Nincs elérése, nem használ	66,9%	92,1%	59,7%	34,8%	63,3%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Érdekes jelenség, hogy a „van elérése, de nem használja” (kis esetszámú) csoportnál az érettségizettek és a felsőfokúak erősen túlreprezentáltak. Úgy tűnik, hogy egy kis számban ők már azt a „luxust” is megengedhetik maguknak, hogy van hozzáférésük, de vagy nem használják, vagy egy munkatársukra bízzák a használatot (esetleg a

hozzáférés nem több számukra, mint egy fontos „névjegykártya rovat”). E két végzettségi csoport a „nincs hozzáférése, de használja” csoportban is túlreprezentált. Ez az előbbiek másik oldala: e csoportokban található olyanok, akiknek akkor is fontos az Internet használata, ha „hivatalos” hozzáférése nincs.

Családi jövedelem és használat

A jövedelmekkel kapcsolatos elemzésekhez négy jövedelemkategóriát alakítottunk ki, az egy főre eső családi jövedelem alapján. Szegényes kategóriába kerültek a 40 eFt/fő alattiak, átlagos megélhetőségük közé a 40-70 eFt/fő, átlag felettinek neveztük a 70-121 eFt/fő közötti, és végül kiemelkedő megélhetésnek a 110 eFt/fő feletti családokat.

Az Internet használatában csak a szegényes megélhetésű családok szakadtak le

Az átlagos megélhetésű családoktól felfelé haladva az Internet használata egyre markánsabban jelenik meg

Egyértelmű és minden más dimenzióval erősebb összefüggés van a jövedelem (illetve megélhetési) csoportok és az Internet használata között. A pozíció javulásával nő a tényleges használat és a használati lehetőség is. A szegényes megélhetésű családok 22,9%-a használ Internetet, míg a kiemelkedő jövedelem szinttel rendelkező családoknál ez az arány 70,6%. Az átlagos megélhetés esetén 35,5%os (a csoport arányainál nagyobb mértékű) a használat, és az átlag felettiak esetében ez már eléri a 47,4%-ot.

% within Jövedelmi státusz

		Jövedelmi státusz					Total
		Szegényes megélhetés	Átlagos megélhetés	Átlag feletti megélhetés	Kiemelkedő megélhetés	NT/NV	
Van-e elérése és szokott-e Internetezni?	Van elérése és használ	18,6%	30,3%	43,8%	64,7%	36,2%	26,8%
	Van elérése nem használ	4,0%	5,4%	7,1%	11,8%	6,3%	5,1%
	Nincs elérése de használ	4,3%	5,2%	3,6%	5,9%	6,5%	5,0%
	Nincs elérése, nem használ	73,1%	59,1%	45,5%	17,6%	50,9%	63,2%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Foglalkozás, aktivitási helyzet és hozzáférés

Az alacsony foglalkoztatási pozíció (segéd-, betanított munka) lezárja az Internet használatához való hozzáférést

A szakmunkások, adminisztratív alkalmazottak lehetőségei is beszűkültek

A szellemiek aránya az aktív használók között igen magas

A munkanélküliek, az alacsonyabb foglalkoztatási kategóriákban mérhető használatnál lényegesen magasabb használati aktivitást mutatnak

A segéd- és betanított munkások 0,8%-a jelezte, hogy használ Internetet, miközben a megkérdezettek körében az arányuk elérte az 5,9%-ot. Az adatok szerint az Internet-felhasználóknak csak 4,1%-a tartozik az alacsony foglalkozási kategóriájú válaszadók közé.

A szakmunkás és adminisztratív kategória viszonylag alacsony értékei (14,5% használ) mögött a kategória-összevonás húzódhat meg. Az adminisztratív munkakörben dolgozók lehetősége és használata valószínűleg az átlagos szinten van, miközben a szakmunkás kategóriába tartozók használati mutatói lényegesen gyengébbek. A táblázat szerint még a munkanélküliek helyzete is jobb, mint a segéd- és betanított, illetve a szakmunkás foglalkoztatási kategóriába tartozóké.

		Szokott-e Internetet használni		Total
		igen	nem	
		Oszlop %	Oszlop %	Oszlop %
Foglalkozási kategóriák	Segéd, vagy betanított munkás	,8%	8,3%	5,9%
	Szadm. adm.	14,5%	36,9%	29,8%
	Szellemi	34,3%	14,0%	20,4%
	GYES, Tanuló, nyugdíjas	38,3%	26,7%	30,4%
	Munkanélküli	12,1%	14,2%	13,5%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

Nyelvtudás és társadalmi helyzet kapcsolata a használattal

E területen két állítás fogalmazható meg:

Az internetezők lényegesen nagyobb arányban tudnak egy idegen nyelvet, mint akik nem használják az Internetet. A nyelvtudással rendelkezők 43,5%-át teszik ki a megkérdezetteknek, azonban az internetezőknek már 73,7%-a beszél valamilyen nyelven.

A társadalmi helyzet tízfokú skálán való önbesorolása és az Internet használata közötti összefüggés visszaigazolta a „kemény” (jövedelem, végzettség, stb.) dimenziók mentén már kirajzolódott képet. A magasabb státusszal rendelkezők között ugrásszerűen megnő az internetezők aránya

		Szokott-e Internetet használni		Total
		igen	nem	Oszlop %
		Oszlop %	Oszlop %	
Olvas-e, ért-e legalább egy idegen nyelven	igen	73,7%	29,5%	43,5%
	nem	26,3%	70,5%	56,5%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

		Szokott-e Internetet használni		Total
		igen	nem	Oszlop %
		Oszlop %	Oszlop %	
Társadalmi helyzete tízfokú skálán	1ent	,5%	1,8%	1,4%
	2	2,4%	5,3%	4,4%
	3	5,3%	15,6%	12,3%
	4	15,8%	23,3%	20,9%
	5	29,9%	30,6%	30,3%
	6	24,8%	15,1%	18,2%
	7	15,4%	6,3%	9,2%
	8	4,3%	1,5%	2,4%
	9	1,3%	,3%	,6%
	10fent	,3%	,2%	,2%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

1.2. | Az elektronikus ügyintézéshez való viszony

A témakör elemzésénél a már említett képzett változót használtuk, és az Internet-használók négy csoportjának viszonyulását és viselkedését írtuk le a hivatalos ügyek elintézésével kapcsolatban. (az elemzéshez a „multiple range test”-et használtuk)

A hozzáférési lehetőség egyértelműen meghatározza az elektronikus ügyintézéshez való viszonyt, mivel akik már ma is hozzáférnek, azok jobbnak tartanák bevezetését, mint akik nem férnek hozzá

A jelenlegi ügyintézési gyakorlat a személyes jelenlétre épül, a telefon aktív használata mellett. Számítógépes ügyintézés még nem terjedt el, ennek döntő oka lehet, hogy még a lehetősége is igen csekély

Az ügyintézési lehetőségek növekedése nem járna együtt az Internet-előfizetés növekedésével. Pontosan az a réteg, amely már ma is „leszakadt”, zárkózik el ettől a lehetőségtől a leginkább

Szignifikáns eltérést találtunk a teljes körű elektronikus ügyintézés lehetőségének megítélésében (ötfokozatú skálán lehetett értékelni). Azok, akiknek nincs elérésük és nem is használják, adták a leggyengébb értéket (3,6-os átlag). Őket követi a saját elérés nélküli, de használói csoport (3,7), majd az eléréssel rendelkezők és használók csoportja 3,8-as átlaggal. Kiugróan magas értéket adtak azok, akik rendelkeznek hozzáféréssel, de nem használják az Internetet (4,4). E csoport aránya igen alacsony, a megkérdezettek 5,0%-a került ide, és valószínűleg e réteg állna át azonnal a felhasználói körbe, ha személyes hatósági ügyeit (vagy annak egy részét) elektronikusan is elintézhették.

A jelenlegi ügyintézési gyakorlatban a számítógép használata egyáltalán nem terjedt el, a megkérdezettek 80,2%-a nem említette. A telefonos ügyintézés gyakorisága már magasabb, itt csak 13,5% nem említette, és második helyre rangsorolta 57,8%. A személyes ügyintézés tekinthető ma dominánsnak, hiszen a megkérdezettek 69,5%-a első helyre, 24,0%-a második helyre rangsorolta gyakoriságát és fontosságát.

Az ügyintézésnél alkalmazott módszerek tekintetében nincs eltérés a négy felhasználói csoport között, azaz e tekintetben jelenleg még nincs szegregáció.

Arra is rákérdeztünk, hogy mennyire élnének az elektronikus ügyintézással, ha nagyobb ügyszámban lehetne használni, és arra is, hogy előfizetnének-e Internetre ebben az esetben. Itt az találtuk, hogy akiknek van elérése, vagy valahol használja az Internetet, azok szignifikánsan jobban élnének a lehetőséggel. Sőt, e kérdésben a legmagasabb átlagot (öt fokozatú skálát alkalmaztunk) azok adták, akiknek nincs saját elérésük, de használják (3,8-as átlag). E kérdésre adott válaszok alapján egyértelmű, hogy aki nem fér hozzá és nem is használja (a megkérdezettek 63,2%-a) az leszakad.

Az Internet-előfizetés és elektronikus ügyintézés kapcsolata a saját hozzáféréssel nem rendelkezőknél játszik szerepet. Itt az látható, hogy a „nincs hozzáférése és nem használja” réteg szándékai-preferenciája között akkor sem jelenik meg az előfizetés szándéka, ha nagyobb számban lehetne ügyeket intézni. (76,7% mondta, hogy nem fizetne elő, miközben az arányuk csak 72,5%, azaz felülreprezentáltak az elutasítók között). Internet-előfizetésnél potenciális célcsoportként az 5%-nyi „nincs hozzáférése, de használja” rétegbe tartozók jöhetnek szóba.

Az elektronikus ügyintézésekkel kapcsolatos elvárások, megfontolások:

A lakosság részéről az elektronikus ügyintézésre nem azonos az egyes intézményekre vonatkozó igény. Vannak olyan intézmények, melyekkel szemben már most is elvárja a lakosság az elektronikus ügyintézés lehetőségét (önkormányzatok, telefonszolgáltatók), míg másokkal szemben kisebb igény fogalmazódik meg (bevásárlóközpontok, civil szervezetek). Az azonban nyilvánvaló a válaszokból, hogy a felsorolt szervezetek többségével szemben a megkérdezettek már több mint 50%-a elvárja, hogy lehessen a hozzájuk tartozó ügyeket elektronikusan intézni.

		Esetszám	Oszlop %
Melyik intézménytől várná el, hogy elektronikusan is elérhető legyen?	Onkormányzat	1852	81,1%
	APEH	1720	75,3%
	Minisztériumok	1180	51,7%
	Telefon szolgáltatók	1882	82,4%
	Elektromos művek	1661	72,8%
	Gázművek	1636	71,7%
	Vízművek	1645	72,1%
	Bevásárló központok	1102	48,3%
	Kórházak, egészségügyi intézmények	1702	74,6%
	Szociális intézmények	1332	58,3%
	Földhivatal	1402	61,4%
	Civil szervezetek	1104	48,4%
	Oktatási intézmények	1797	78,7%
	Fogyasztóvédelmi intézmények	1374	60,2%
	Munkaügyi központok	1668	73,1%
	Társadalombiztosítási-, egészségbiztosítási intézmények	1715	75,1%
Nyugdíj főigazgatóság	1501	65,7%	
Okmány irodák	1751	76,7%	
Total	2283	100,0%	

Megfogalmazódott a megkérdezettekben, hogy az elektronikus ügyintézés legnagyobb akadálya anyagi vonatkozású (a drága eszközök magas szolgáltatási díja, magas telefondíjak), ezért e kérdésben fontos tényező, hogy most mennyit költenek elektronikus kommunikációra.

Mekkora összeget költ elektronikus kommunikációra egy átlagos hónapban

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	nem tudja	22	,9	,9	,9
	0 Ft-ot	160	6,4	6,5	7,4
	kevesebb, mint 4.000 Ft-ot	460	18,3	18,6	26,0
	4.000 - 6.000 Ft	630	25,1	25,5	51,6
	6.000 - 8.000 Ft	404	16,1	16,4	67,9
	8.000 - 10.000 Ft	310	12,4	12,6	80,5
	10.001 - 15.000 Ft	201	8,0	8,1	88,7
	15.001 - 20.000 Ft	111	4,4	4,5	93,1
	20.001 - 30.000 Ft	72	2,9	2,9	96,1
	30.000 Ft-nál többet	97	3,9	3,9	100,0
	Total	2467	98,4	100,0	
Missing	System	41	1,6		
Total		2508	100,0		

A táblázat jól mutatja, hogy a megkérdezettek 80%-a 10.000 Ft alatt költ egy átlagos hónapban elektronikus kommunikációra, hozzávetőleg minden második háztartás ilyen irányú kiadásai a 6000 Ft-ot sem érik el, míg több mint egynegyedük 4000 Ft-nál is kevesebbet költ erre a célra, ami már alig haladja meg a telefonelőfizetési díjat.

1.3. | Az Internet-használat korlátai

Miért nincs otthoni előfizetése az Internetre?

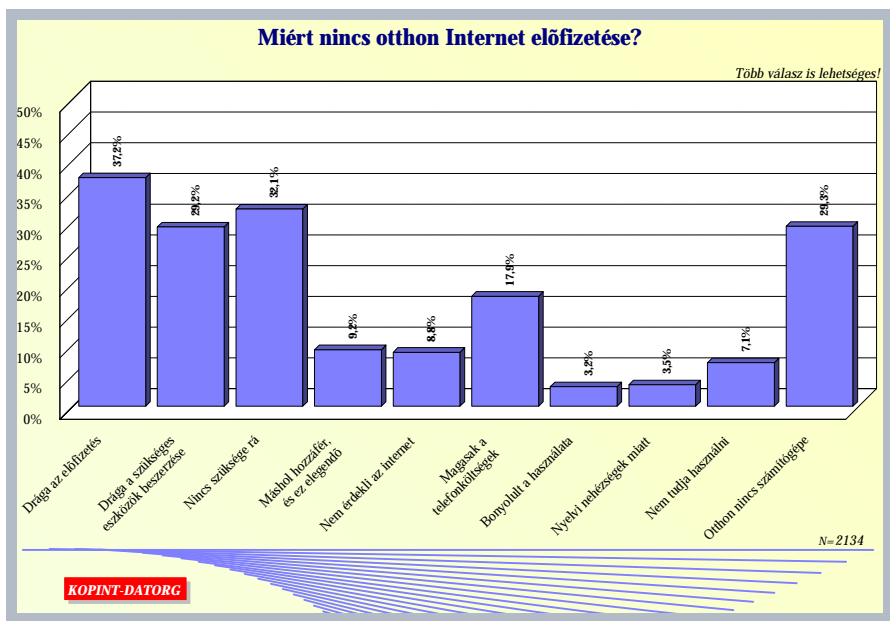
Költséghatárak állnak az otthoni előfizetés előtt

Alacsony az otthoni használat iránti igény, és ez alacsony ismeretekkel, használati készségekkel párosul

Élesen elválnak az indokok a munkahelyen hozzáférők, és a sehol sem internetezők között az otthoni használat hiányánál

A kérdésre a megkérdezettek **85,1%-a** válaszolt, azaz a lakosság döntő részének otthon nincs Internet-előfizetése (azaz **15%** körül rendelkeznek ma otthoni Internettel a lakosok). A kérdés több válaszlehetőséget adott, így **3790** említés történt, ami átlagosan **1,8** említést jelent válaszolónként.

A megkérdezettek teljes körének véleménye szerint az otthoni Internet használatának legfőbb akadálya a drága előfizetés (**37,2%** említette), majd a „nincs szükségem rá” kategória következett (**32,1%**). Ezt követte az „otthon nincs gépem”, illetve „drága a szükséges eszközök beszerzése” indoklás (**29,3%**, **29,24%**). A magas telefonköltések említése érte el még a **10%-os** említési arányt (**17,9%**), a többi szempont lényegesen kevesebb említést kapott.



Ezt a képet kissé árnyalja, ha azt is elemezzük, hogy milyen indokokat hoztak fel azok, akik a munkahelyükön férnek hozzá (és otthon nem), illetve azok, akik sehol sem férnek hozzá. Az otthon nem internetezők 22,6%-a a munkahelyén hozzáfér, a maradék 77,4% pedig sehol sem fér hozzá.

A munkahelyi hozzáférők három szempontot emeltek ki. (1) a munkahelyi hozzáférés elegendő, (2) magasak a telefonköltségek, (3) drága az előfizetés.

Merőben más indokokat fogalmaznak meg azok, akik sehol sem férnek hozzá az Internethez. Náluk az első (1) a „nem tudom használni“, ezt követi (2) a „bonyolult a használata“, majd (3) a „nem érdekel az Internet“, (4) „nyelvi nehézségeim vannak“, (5) „nincs szükségem rá“, (6) „drága a szükséges eszközpark beszerzése“ kategória.

Látható, hogy a két csoport egészen más indokok alapján dönt az Internet otthoni bevezetésével (illetve bevezetésének elutasításával) kapcsolatban. A munkahelyen hozzáférők csak a racionalitás talaján állva utasítják el, a sehol nem internetezők sokkal inkább „kulturális“ okokra és a készség hiányra hivatkoznak

Miért nem használ Internetet (általában)

Az Internet-használók életkora meghatározza a használatot korlátozó okokat és feltételeket

A fiatalok pénzügyi problémákkal szembesülnek, az idősebbeket pedig nem érdekli, vagy nem értenek hozzá. (Megjegyezzük, hogy az elektronikus ügyintézés lehetőségét leginkább elutasító réteg viselkedése nagymértékben hasonlít az idősebb korosztály viselkedésére. Ez ismét felhívja a figyelmet arra, hogy a mai helyzetben az elektronikus ügyintézés az egyes rétegek közötti információs társadalmi szakadékot erősítheti meg.)

A kérdőívben az otthoni használat mellett azt is megkérdeztük, hogy ha egyáltalán nem használja, annak mi az oka? Az indokok és azok említési gyakorisága a válaszolók teljes körére hasonló, mint az az otthoni Internet-használattal kapcsolatosan volt.

Korcsoportos bontásban azonban már érdekesebb képet kapunk. A fiatal generáció (16-35 közöttiek) indokai között kivétel nélkül a pénzügyi feltételekhez kötődik (drága az előfizetés, az eszköz, a telefon). 36-45 év között (és e felett) teljesen eltűnik e szempont megkülönböztető ereje, és a nem internetezők „nemes egyszerűséggel“

azért nem használják, mivel „nincs szükségük rá”. 46 év felett ismét teljesen új szempontok kerülnek elő. 46-55 év között a „nem érdekel”, a „nyelvi nehézségek”, és a „nem tudom használni” okok kerülnek előtérbe, és végül az utolsó decilisben, 55 év felett a bonyolultság is megjelenik, mint az elutasítás indoka.

		Megkérdezett korcsoportja					Total
		16 - 25 év	26 - 35 év	36 - 45 év	46 - 55 év	55 évesnél idősebb	Oszlop %
		Oszlop %	Oszlop %	Oszlop %	Oszlop %	Oszlop %	
Miért nem használ Internetet?	Drága az előfizetés	47,7%	39,0%	38,3%	34,1%	28,3%	37,7%
	Nincs számítógép a közelében	35,7%	36,4%	29,0%	32,5%	37,7%	34,0%
	Drága a szükséges eszközök beszerzése	28,6%	32,5%	22,4%	25,5%	18,1%	25,8%
	Még nincs szüksége rá	30,2%	33,2%	40,1%	36,5%	35,1%	35,2%
	Nem érdekli az internet	11,1%	9,9%	17,4%	23,9%	41,1%	19,7%
	Magasak a telefonköltségek	21,5%	18,4%	19,0%	17,9%	14,7%	18,4%
	Bonyolult a használata	4,3%	4,7%	7,7%	7,4%	17,4%	7,8%
	Nyelvi nehézségek miatt	3,1%	4,4%	2,9%	6,4%	7,2%	4,7%
	Van számítógépe, de nem tudja használni az internetet	1,5%	2,9%	2,1%	3,1%	,8%	2,2%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Iskolai végzettséget tekintve is hasonló összefüggések tapasztalhatók. Az alacsonyabb végzettségűeknél a „nincs számítógép”, és „nem érdekli az Internet” okok gyakoriak. Az érettségizetteknél a magas költségek, a hozzá nem értés és nyelvi nehézségek fontosak, a felsőfokúaknál a magas telefonköltség, és az Internethez szükséges ismeretek hiánya (eszközök hiánya nem) jelenik meg.

Családjövedelem-csoportonként elemezve a válaszokat az eddig már kirajzolódott tendenciák erősödnek meg, újabb információkkal kiegészülve. Szinte „természetes”, hogy az alacsony jövedelműek a használat legnagyobb akadályának a magas költségeket (eszközök, előfizetés), és a számítógép hiányát jelölik meg. Fontos információ, hogy akinek van számítógépe, és nem tudja az Internetet kezelni, azok a magasabb jövedelemcsoportba tartoznak. A jövedelemszint emelkedésével a költségek mellett megjelenik a bonyolultság és a nyelvtudás hiánya, és a legfelső (kiemelkedő megélhetés) csoportban ismét megjelenik a „nincs szükségem rá”, illetve a „nem érdekel az Internet” okcsoport. A felső kategóriában a legjellemzőbb, hogy bár van számítógép, ismerethiány miatt mégsem használják. E rétegnél jelenik meg, hogy a PC nem más, mint presztízs.

		Jövedelmi státusz					Total
		Szegény es megélhetés	Átlagos megélhetés	Átlag feletti megélhetés	Kiemelkedő megélhetés	NT/NV	Oszlop %
		Oszlop %	Oszlop %	Oszlop %	Oszlop %	Oszlop %	
Miért nem használ Internetet?	Drága az előfizetés	43,6%	32,6%	18,0%	28,6%	29,8%	37,6%
	Nincs számítógép a közelében	41,3%	24,0%	24,6%	14,3%	25,3%	33,9%
	Drága a szükséges eszközök beszerzése	30,3%	22,6%	13,1%	28,6%	19,0%	25,8%
	Még nincs szüksége rá	34,0%	34,5%	32,8%	42,9%	39,4%	35,2%
	Nem érdekli az internet	20,2%	18,1%	13,1%	42,9%	20,7%	19,7%
	Magasak a telefonköltségek	19,9%	17,5%	23,0%	14,3%	14,6%	18,4%
	Bonyolult a használata	8,5%	7,0%	11,5%		6,3%	7,8%
	Nyelvi nehézségek miatt	5,2%	4,7%	8,2%		3,0%	4,7%
	Van számítógépe, de nem tudja használni az internetet	1,5%	3,6%	3,3%	28,6%	1,9%	2,2%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

A foglalkoztatási kategóriáknál csak egy jelenséget emelünk ki, mivel az eddigiektől eltérő tendenciát nem találtunk: azaz aki magasabb kategóriában van, jobban hozzáfér, és használatát kevésbé a költségek korlátozzák, sokkal inkább saját döntésük, pl. „nem érdekli őket”.

Az inaktív kategória Internet-használati korlátaira külön is kíváncsiak voltunk. E kategóriába tartozókat a nemzetközi tapasztalatok szerint kiemelt figyelemmel kísérik: a közintézményekben kiépített, a bejutást segítő „rampákhoz” hasonlóan a virtuális térben való mozgáshoz szükséges „rampák” kiépítése is a támogatások között fontos prioritással van jelen. Az adatokat elemezve látszik, hogy két domináns okra vezethető vissza az alacsony Internet-használat az inaktívaknál. Az egyik az érdektelenség, a másik a használat bonyolultsága. Várhatóan e területeken kell az első lépéseket megtenni (ismeret- és információ-átadással), majd ezt követheti a hozzáférés támogatása speciális (pl. disabled) csoportok számára.

Internet-használattal kapcsolatos szokások:

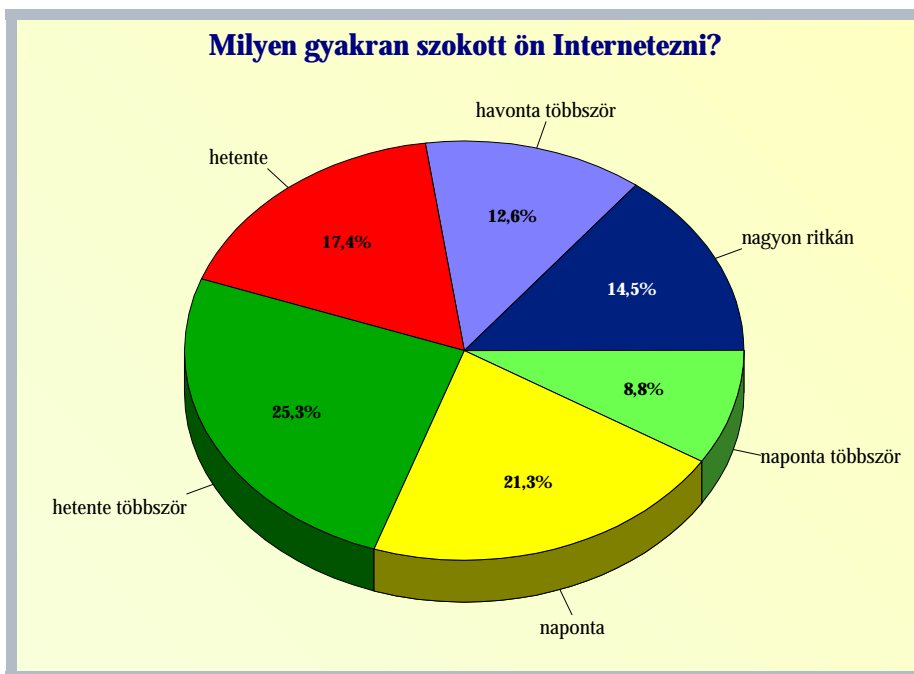
Akinek nincs előfizetése, annak mekkora akadályt jelentene ezen problémák leküzdése?

Az Internet-előfizetéssel nem rendelkező megkérdezettek általában úgy vélekednek, hogy az internetezésük elé torlódó akadályok leküzdése számukra nagy problémát jelentene (a 7 fokozatú skálán 5,44-es átlagos érték).

A nyilvános helyen történő Internet-használat a megkérdezettek körében igen kis mértékben elterjedt. Az összevont szórványhasználatoktól eltekintve (számítástechnikai üzletek, teleházak, vasúti pályaudvar stb.) leginkább elterjedt az Internet kávézóban történő internetezés, vagy a szolgáltató által biztosított helyen.

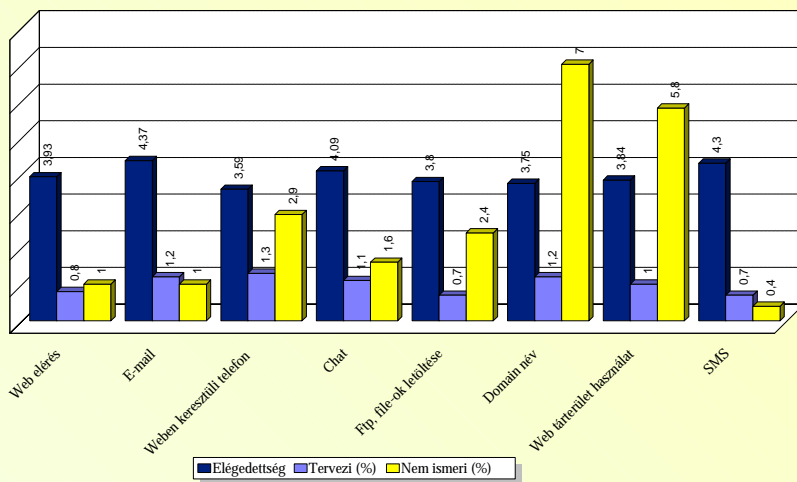
		Esetszám	Oszlop %
Vette-e már igénybe nyilvános internetezési lehetőségek valamelyikét?	Internet kávézóban	92	11,6%
	MATÁV ügyfélszolgálati irodában	34	4,3%
	Szolgáltató által működtetett helyen	67	8,5%
	Máshol	112	14,2%
	Nem	511	64,6%
Total		791	100,0%

Internet-használati gyakoriság:



Az internetezők többsége intenzív Internet-használatról adott tanúbizonyságot, hiszen közel háromnegyedük hetente legalább egyszer internetezik, de a naponta legalább egyszer internetezők aránya is eléri a 30%-ot.

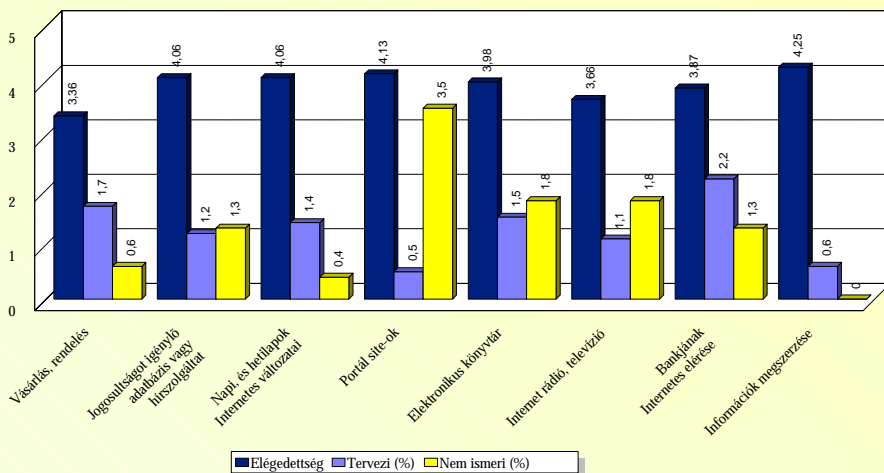
Mire használja Ön az Internetet? I.



N= 1357

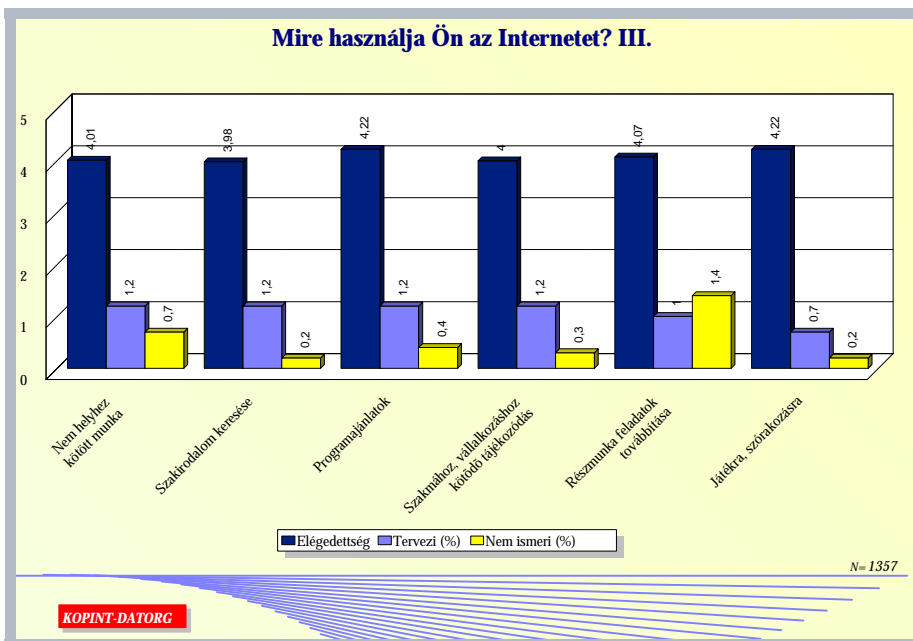
KOPINT-DATORG

Mire használja Ön az Internetet? II.



N= 1357

KOPINT-DATORG



Internet-használat elsajátításának módja:

A megkérdezettek az Internet használatát többségében autodidakta módon sajátították el, de ma már igen gyakori az iskolai oktatás keretein belüli Internet-tanítás is, így annak aránya is meghaladja a 40%-ot az Internet-használók körében.

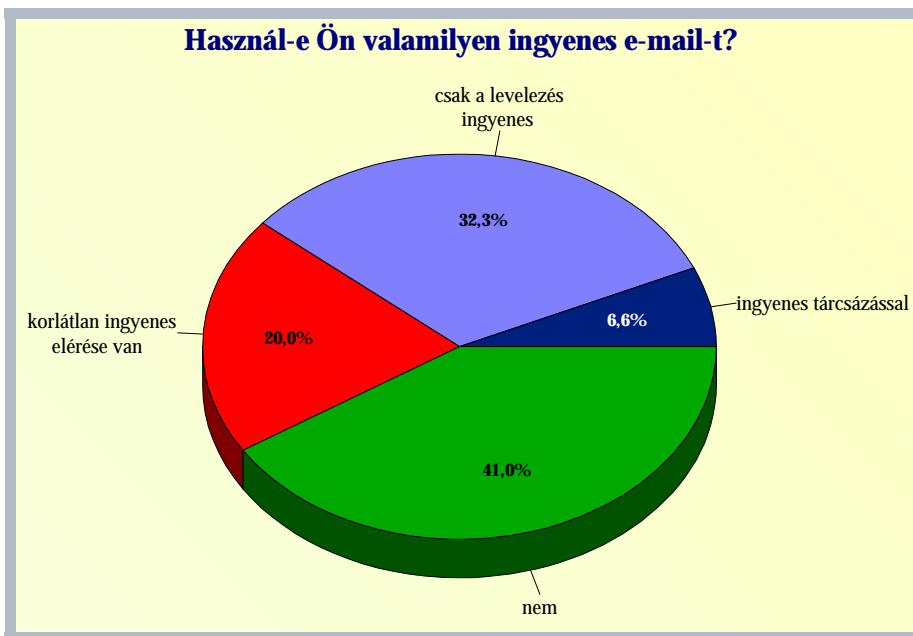
		esetszám	Osztóp %
Hol tanulta	Iskola	336	42,5%
Ön használni az Internetet	Autodidakta módon	451	57,1%
	Szakirodalomból	61	7,7%
	Egyéb képzés	96	12,2%
	Nem tudja	4	,5%
Total		790	100,0%

Internet-elérés módja:

Az adatok jól mutatják, hogy az Internet-elérés ma még elsősorban a lassú, telefonon történő betárcsázással történik (37,7%), ennek jelentős része a szolgáltató betárcsázását jelenti (32,2%). Ugyanakkor egyre jelentősebb az ISDN használata az Internet elérésére (25,8%), illetve a bérelt vonalon történő elérés (16,8%).

		Esetszám	Oszlop %
Milyen módon éri el az Internetet?	Telefonon a munkahelyet tárcsázva	43	5,5%
	Telefonon egy szolgáltatót tárcsázva	251	32,2%
	Bérelt vonalon keresztül	131	16,8%
	ISDN vonalon keresztül	201	25,8%
	Kábel tévé vonalán keresztül	23	2,9%
	Az AM mikro rendszerén keresztül	15	1,9%
	Mobil telefonon keresztül	19	2,4%
	Egyéb	54	6,9%
	Nem tudja	115	14,7%
Total		780	100,0%

Jelentősnek mondható ezek mellett az ingyenes e-mail használók aránya is, melyet a következő ábra mutat.



Az internetezők jelentős része használ valamilyen ingyenes e-mailt. Döntő többségük olyat, amihez valahonnan máshonnan jelentkeznek fel, de úgy tűnik, hogy a korlátlan ingyenes internetezés – még ha rövid múltra tekint is vissza – igen népszerűnek mutatkozik. Az ingyenes betárcsázási lehetőséggel elérhető e-mail szolgáltatók (freemail,

drótposta) az adatok alapján úgy tűnik, hogy nem túl népszerűek a megkérdezettek körében.

Hardver- és szoftverismeret:

Az elektronikus ügyintézés a felhasználó részéről megfelelő számítástechnikai ismeret nélkül ma még igen távolinak tűnhet, ezért megkérdeztük az interjúalanyt, hogy érzi, milyen számítástechnikai ismerete van mind szoftver, mind hardver oldalon.

A válaszok alapján úgy tűnik, hogy a megkérdezettek ilyen irányú ismerete meglehetősen szegényes, ami az oktatásra, képzésre tereli a fő hangsúlyt ezen a területen.

A két terület összehasonlításában a szoftver-ismeret valamivel jobbnak bizonyult (2,31-es átlag), de nagyobb az adatok szóródása is, míg a hardver-ismeret – bár még a szoftver-ismeretnél is gyengébb (2,13) – szóródása kisebb.

Kábeltévés internetezés:

A kábel tévés internetezési lehetőség a megkérdezettek körében nem ismeretlen (47,9%-uk hallott már róla), viszont az elterjedtsége még nagyon alacsony (a háztartások mintegy 9%-ában van ilyen kábeltévé). Ez az arány csak kis mértékben alacsonyabb, mint az előfizetni kívánók aránya (12,4%), amiben közrejátszhat az is, hogy a megkérdezettek számára nem igazán vonzó egy magas előfizetési díj mellett ingyen telefonálni és internetezni (2,81 átlag), bár ma még az IP telefónia nem elterjedt a szolgáltatók körében (valószínűleg ez ügyben az Internet-szolgáltatók a távközlési monopólium feloldására várnak).

Az Internet iránti igényt jól jellemzi az is, hogy a megkérdezettek skálaátlag felettire értékelték (3,77) az állami szabályozás szükségességét az Internetre alkalmas telefonvonalal kapcsolatban. Emellett erős az igény arra is, hogy az Internet-szolgáltatások mindenki számára telefonon elérhetőek legyenek (4,09).

2. | A közzolgálati ügyekkel kapcsolatos lakossági tapasztalatok

Az elektronikus kormányzati és közzolgálati munka kialakításának első lépése minden esetben a célcsoport (jelen esetben az állampolgár) igényeinek és tapasztalatainak megismerése. A kérdőívben nagy hangsúlyt kapott az a blokk, amely az állampolgárok hatósági ügyeinek intézésénél szerzett benyomásokat, tapasztalatokat, terheket mérte fel. Az ügyek száma, gyakorisága és fontossága, az ügyintézésre fordított idő nagysága, az ügyekkel való elégedettség mind igen fontos a kormányzati portál kialakításánál.

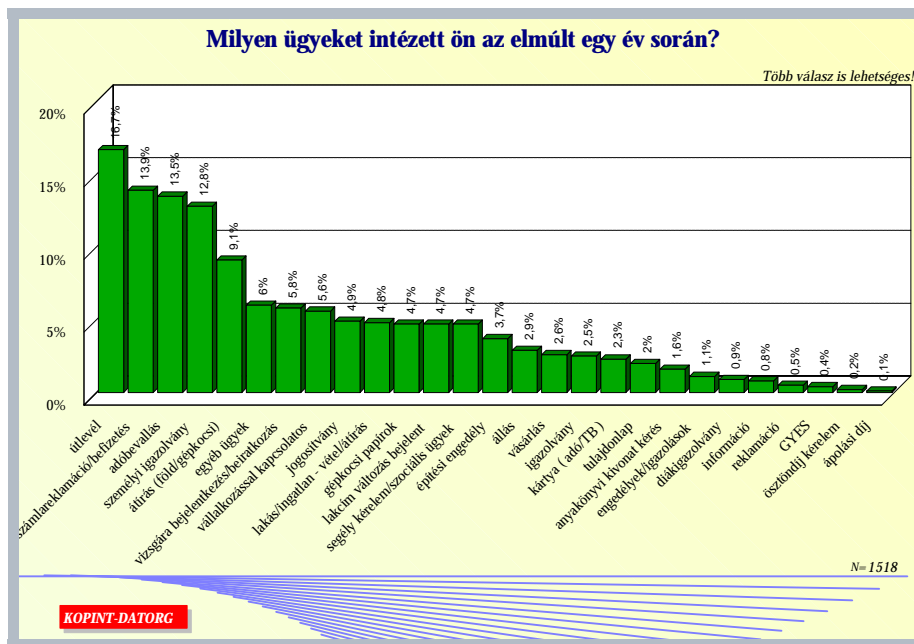
Az ügyekkel kapcsolatos következtetések levonásához elvégeztük az Internet-használók / nem használók szerinti elemzéseket is. Ezek alapján egyetlen egy olyan csoportot sem találtunk, ahol szignifikáns összefüggés lett volna az ügyekkel kapcsolatos megítélés és az Internet-használati szokások között. Ez azt mutatja, hogy a hatósági ügyintézés megítélésében nem az Internet használata vagy nem használata nem jelent választóvonalat.

Az állampolgárok hatósági ügyeinek szerkezete

A megkérdezettek 39,5%-a jelezte, hogy az elmúlt egy évben valamilyen hatósági–hivatali–közszolgálati ügye volt.

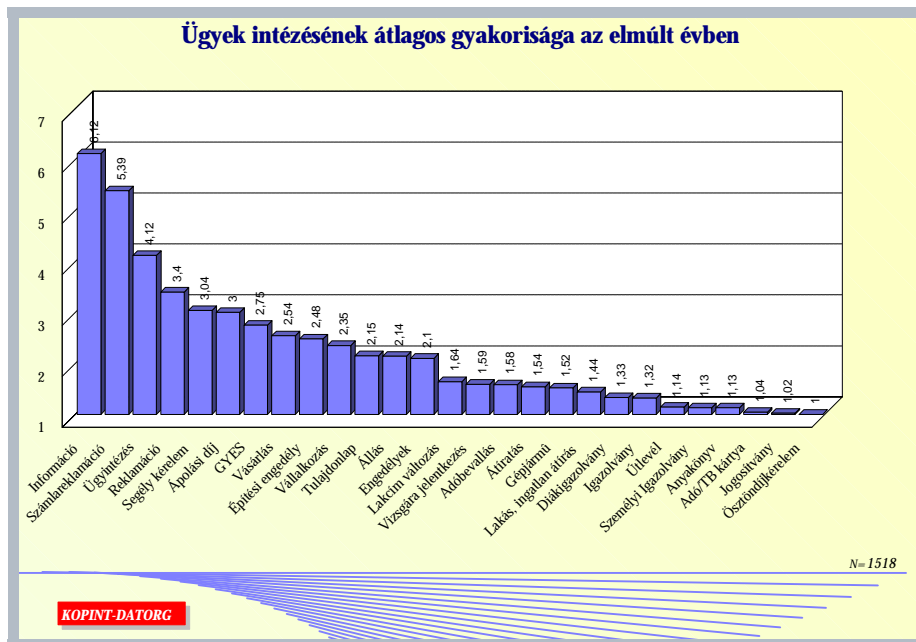
(Megjegyezzük, hogy a kérdőívben a próbakérdés után csak egy kategória maradhatott, mivel a kérdezettek nem értették a többit: hatósági ügy. Ez arra hívja fel a figyelmet, hogy a magyar társadalomban kulturálisan nagyon mélyen „ül” a „hatóság” képe és szerepe. Ez a portál kialakításánál ismét komoly problémát jelenthet, mivel az elektronikus közszolgálat nem a hatósági jelleget, hanem az ügyfél-orientáltságot feltételezi és erősíti.)

Egy állampolgár átlagosan 1,35 ügyet intézett egy év alatt, és az összes ügyszám, amelyről információt kaptunk, 1336 volt. Ezek megoszlását mutatja az alábbi ábra.



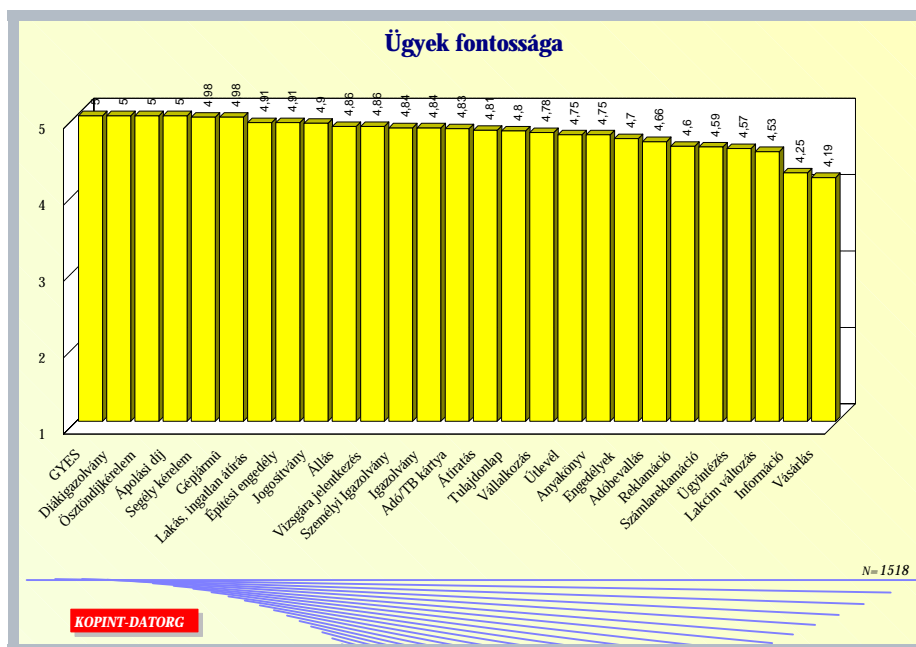
Az ügyek éven belüli gyakorisági megoszlása

A leggyakrabban információszerzéssel (évente több, mint 6 alkalommal) fordulnak valamilyen közhivatalhoz a lakosok. Ezt követi az általános ügyintézés és különféle reklamációs ügyek. A megkérdezettek egy része a közüzemi és egyéb havi számlákkal kapcsolatos reklamációkat is „hatósági” ügyintézés körébe sorolta, ez is mutatja a magyar társadalom hatóságcentrikus képét.



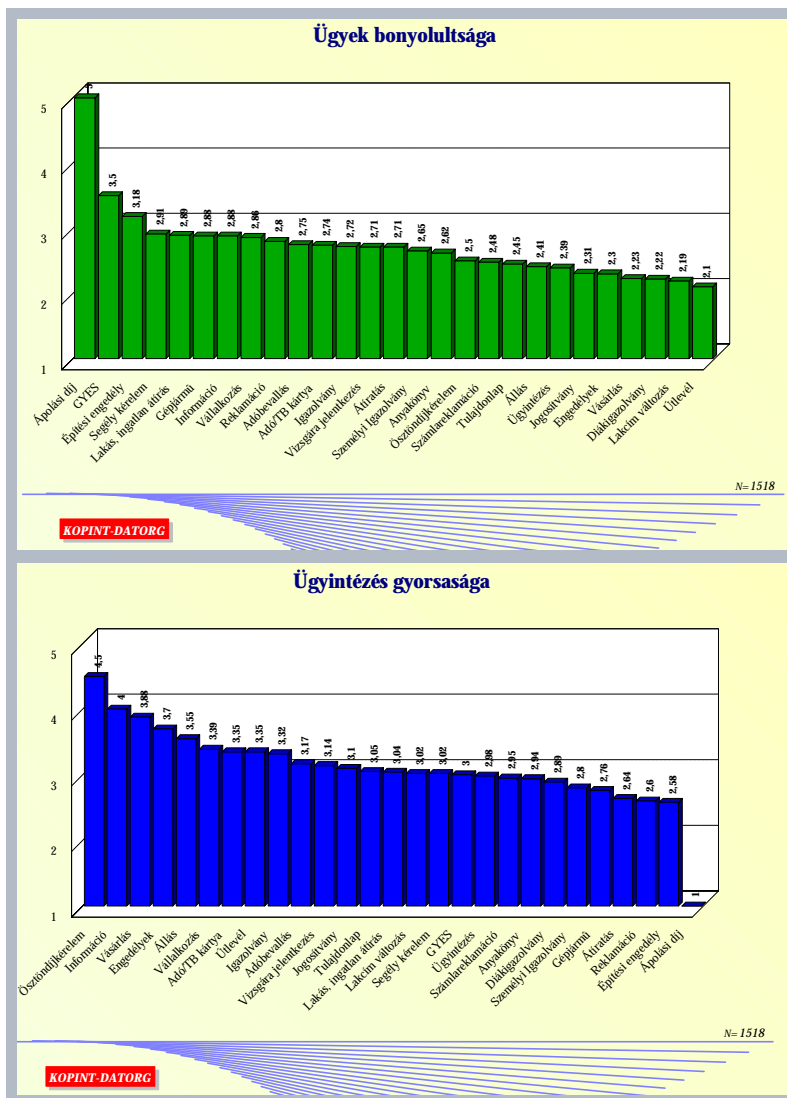
Az elektronikus ügyintézés fontossága mai megítélés alapján (1-5-ig terjedő skálán)

Az állampolgárok számára az elintézendő ügyek szinte egyformán fontosak, hiszen még a legkevésbé fontos ügy (a vásárlás) is 4,2-es értéket kapott. Ez természetesnek tekinthető, hiszen akkor fordulnak valamilyen közhivatalhoz, ha számukra fontos ügyet kell elintézni. Az ügyek magas fontosságában véleményünk szerint implicit módon az is benne van, hogy az ügyek elintézése az elvárhatónál nagyobb terhet jelent („mekkora terhet jelent” kérdésre adott válaszokat később mutatjuk be).



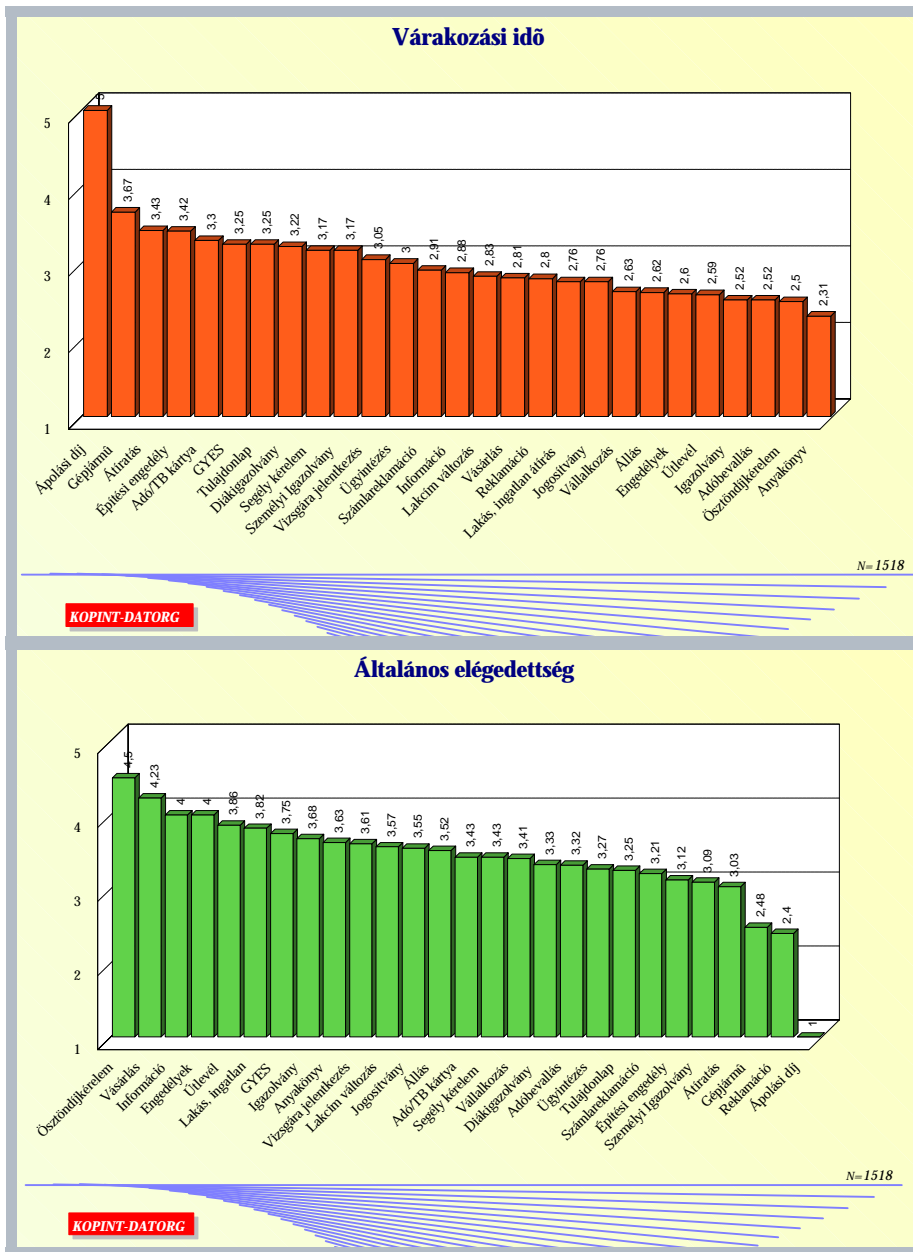
Az ügyek elintézésének bonyolultsága és gyorsasága

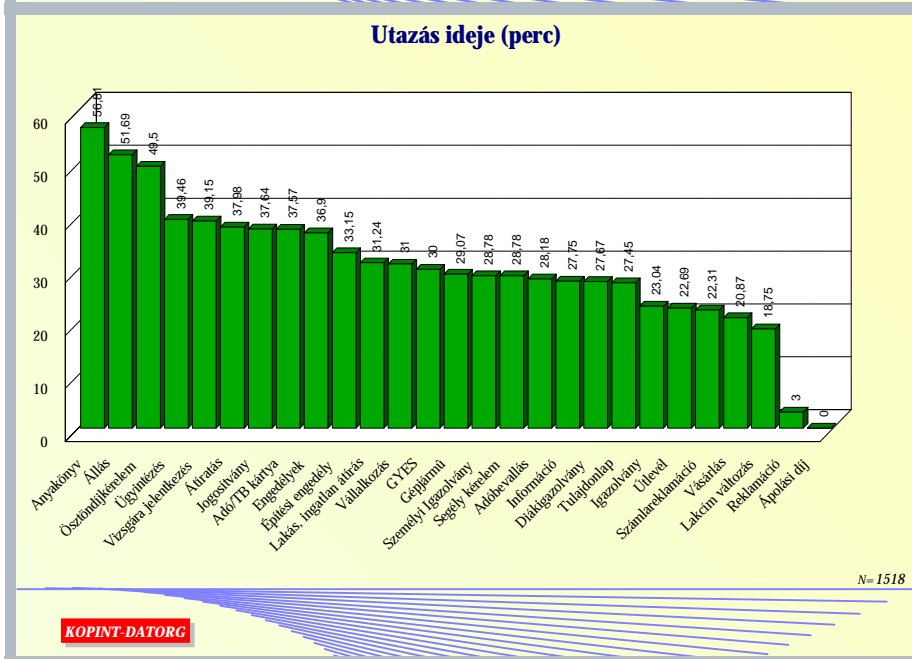
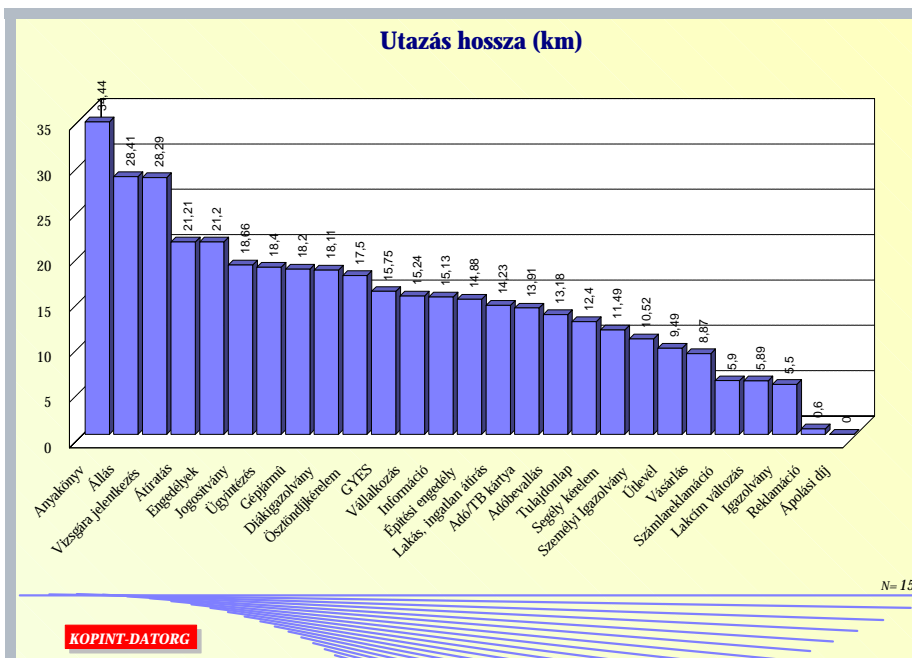
A következő ábrában az első helyen szereplő „ápolási díj” ügy említése egyszer történt. Ennek megfelelően a grafikonban szereplő többi ügy érdemel nagyobb figyelmet. Ez alapján úgy tűnik, hogy az ügyintézés bonyolultsága nem zavarja túlságosan az állampolgárokat. Ezt támasztja alá az ügyintézés gyorsaságával kapcsolatos vélemény is, hiszen általános a közepes elégedettség, és olyan ügy, amellyel nagyon elégedetlenek lennének nem található.



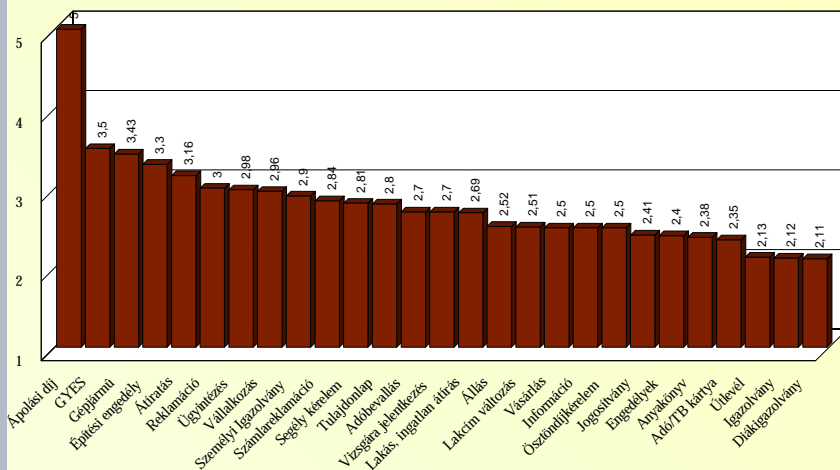
A további grafikonok bemutatják a várakozási idővel, az általános elégedettséggel, az ügyintézés terhével és az elektronikus ügyintézéssel kapcsolatos megítéléseket, valamint az ügyintézéshez kötődő utazási távolságokat és utazási időket mutatják be.

Az ügyintézésrel kapcsolatos adatokat (ügyek prioritása, fontossága, stb.) a grafikonok után elhelyezett táblázatban foglaltuk össze.





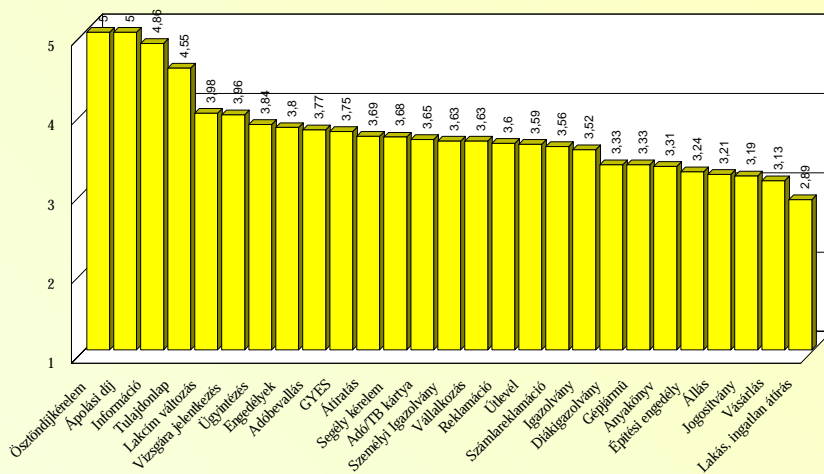
Mekkora terhet jelent az ügyintézés?



N= 1518

KOPINT-DATORG

Elektronikus ügyintézés mennyire lenne fontos már ma is?



N= 1518

KOPINT-DATORG

A lakosság ügyintézésével kapcsolatban 10 kérdést tettünk fel, így a válaszadási hajlandósággal együtt 11 változó mentén tudtuk értékelni a lakosság szokásait és véleményét az ügyintézésekkel kapcsolatban.

A kérdések mögött az a logika húzódott, hogy megismerjük, mely ügyek jelentenek gonot, melyek a legfontosabbak ma a lakosoknak.

A feltett kérdések az alábbiakra vonatkoztak:

Hány alkalommal intézte az adott ügyet az elmúlt évben?

Mennyire volt fontos az ügy?

Mennyire érezte bonyolultnak az ügyintézését?

Mennyire volt gyors az ügyintézés? (Itt az ellenkezőjére voltunk kíváncsiak: mely ügyeket érezték lassúnak, hiszen ez jelent terhet, illetve okozhat elégedetlenséget)

Milyen hosszú volt a várakozási idő? (Itt is a leghosszabb várakozási idejű ügyekre voltunk kíváncsiak)

Általában véve mennyire volt elégedett az adott ügy elintézésével? (Itt az alacsony elégedettségű ügyeket kerestük)

Milyen távolra kellett utaznia az ügyintézés miatt (km)? (A legnagyobb távolságú ügyeket emeltük ki)

Mennyi volt az ügyintézés érdekében az utazással töltött idő? (Ha magas volt, akkor kiemeltük)

Mekkora terhet jelentett az ügyintézés, általában véve?

Mely ügyeknél találná hasznosnak már ma is az ügyintézését?

A válaszokat az adott szempont szerint rangsorolva táblázatban közöljük. A feldolgozás módszere az volt, hogy összegyűjtöttük az adott szempont szerint 10 legfontosabb ügyet. Az egyes szempontok között mi nem súlyoztunk, de ez elvégezhető, ha konkrét preferenciákat tudunk megfogalmazni.

Látható, hogy az egyes szempontok szerint néhol igen eltérő preferenciák jelentek meg. A táblázat sok szempontból elemezhető, nyilvánvalóan az olvasók érdeklődése és az alkalmazási célok határozzák meg a nézőpontot. A továbbiakban egy átfogó képet mutatunk be.

Összesen 26 ügy került be a szempontonkénti „top 10-be”. Ezek gyakorisága, a rangsorokban elfoglalt helye eltérő volt. Az említési

gyakoriságot vettük alapul, illetve külön kiemeltük azokat az ügyeket, ahol már ma is fontosnak tartják a lakosok az elektronikus ügyintézését.

A szempontként kiemelt 10-10 ügyben a leggyakrabban megjelenő az építési engedély volt (8 szempont szerint is problematikus), azonban e téma nem kapott prioritást az elektronikus ügyintézés gyors bevezetésénél.

Hasonló gyakorisággal jelent meg az átírás (föld-autó) is (8 szempont szerint kritikus), a rangsorokat tekintve viszonylag fájó területnek mutatkozik a lakosok számára. Ezt erősíti, hogy ezen ügycsoport már bekerült az elektronikus ügyek listájára (bár csak 10. prioritásként)

Következő témakör a Gyes, amely 7 szempont szerint okoz ma problémát. E kérdést javaslatunk szerint a legelső megvalósítandó területek közé kell sorolni, mivel több szempont szerint is az első helyen említették, valamint az elektronikus ügyintézés gyors bevezetésénél a 7. helyre került.

Szintén 7 említést kapott a gépjárművekkel kapcsolatos ügyintézés (pl. vizsgáztatás), de e téma sem került be a gyors bevezetésre javasoltak közé.

Hat említést két ügy-csoport kapott, és mindkettő bekerült a megvalósításra javasoltak közé is. Az egyik az egyéb ügyintézés (ide kerültek azok a kisebb hatósági ügyek, amelyek egyedi említése alacsony volt, de összevonásukkal már jelentősebb súlyt képviselnek), amely 6. helyen kapott említést a bevezetésre javasoltak között. A másik ügy a vizsgára való jelentkezés volt. (5. helyen kapott említést a bevezetendők között). Ezt azért tartjuk érdekesnek, mivel az Internet-felhasználók döntő része fiatal, akik sajátos problémákkal szembesülnek, viszonylag nagy „tömeget” képviselnek az informatikai kultúra terjesztésében. (Megjegyezzük, hogy a diákokhoz kötődő ügyek mind bekerültek a problémás ügyek csoportjaiba)

Öt említést már több ügycsoport is kapott, ezek között azonban nincs egyetlen sem, amely említést kapott volna a gyorsan bevezetendő elektronikus ügyintézés során:

Számla-befizetés, ehhez kapcsolódó reklamáció

Személyi igazolványok ügyintézése

Reklamációk intézése

A segélyek intézése

A diákigazolványok intézése

Négy említést öt ügycsoport kapott. Ezek között már található olyan is, amely gyors elektronikus bevezetését már ma is támogatják:

Adóbevallás (támogatva)

Ösztöndíj ügyek (első helyen támogatva)

Tulajdoni lap (harmadik helyen támogatva)

Vállalkozási ügyintézés (nem támogatva)

Jogosítványok intézése (nem támogatva)

Három helyen kapott említést a 11 szempontból a lakás, ingatlanügyintézés, és az általános informálódás lehetősége. Ez utóbbi azért fontos, mivel 2. helyen jelölték, hogy akár már ma is szívesen vennék, ha elektronikusan is működne az információszerzés.

Végül 1-1 említést kapott az útlevel intézése (ez azért fontos, mivel ezt az ügyet intézték a legtöbben, és ezzel volt a legkevesebb probléma), valamint az egyéb vásárlásokhoz kapcsolódó hatósági ügyek. Egyik témánál sem vetődött fel, hogy hasznos lenne-e, ha már ma is elektronikusan intézhetnék el.

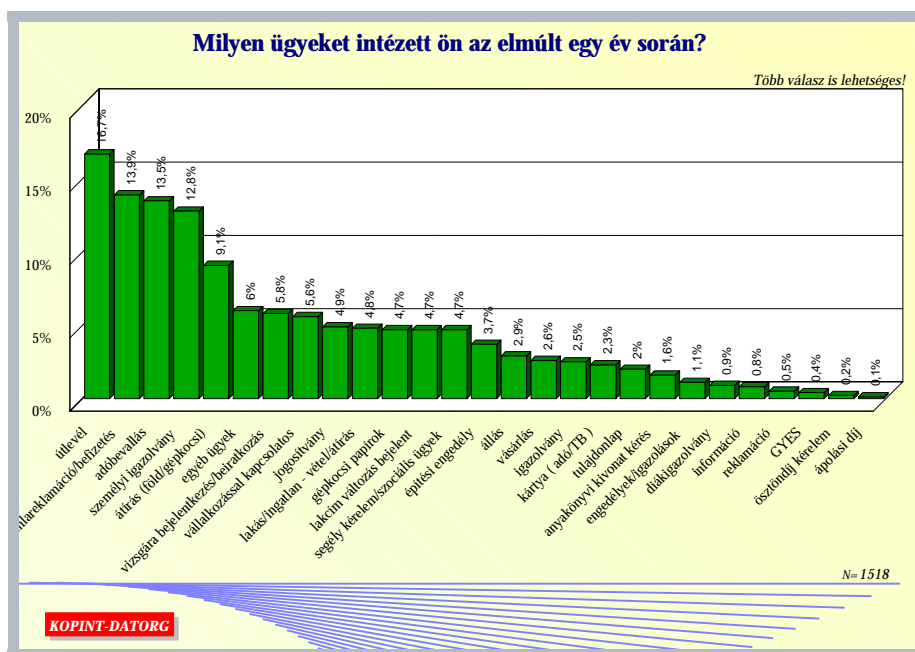
Rangsor	Említések száma	Alkalmak száma egy éven belül	Fontosság	Bonyolultság	Lassúság
1.	útlevél	információ	GYES	GYES	építési engedély
2.	számlareklamáció/befizetés	számlareklamáció	diákigazolvány	építési engedély	reklamáció
3.	adóbevallás	ügyintézés	ösztöndíjkérelem	segély kérelem	Átírás
4.	személyi igazolvány	reklamáció	segélykérelem	lakás / ingatlan -átírás	gépjármű
5.	átírás föld/gépkocsi	segély kérelem	gépjármű	Gépjármű	személyi igazolvány
6.	egyéb ügyek	GYES	lakás / ingatlan -átírás	Információ	diákigazolvány
7.	vizsgára bejelentkezés	vásárlás	építési engedély	vállalkozás	anyakönyv
8.	vállalkozással kapcsolatos	építési engedély	jogosítvány	reklamáció	számlareklamáció
9.	jogosítvány	vállalkozás	állás	adóbevallás	ügyintézés
10.	lakás / ingatlan -vétel-átírás	tulajdonlap	vizsgára jelentkezés	adó / TB kártya	GYES

Rangsor	Várakozási idő (hosszú)	Általános elégedettség	Utazási távolság (nagy)	Utazási idő (sok)	Nagy terhet jelent	Már ma is jó lenne az elektronikus ügyintézés
1.	gépjármű	reklamáció	Anyakönyv	anyakönyv	GYES	ösztöndíjkérelem
2.	átírás	gépjármű	Állás	állás	gépjármű	információ
3.	építési engedély	átírás	vizsgára jelentkezés	ösztöndíjkérelem	építési engedély	tulajdonlap
4.	adó / TB kártya	személyi igazolvány	Átírás	ügyintézés	átírás	lakcímváltozás
5.	GYES	építési engedély	Engedélyek	vizsgára jelentkezés	reklamáció	vizsgára jelentkezés
6.	tulajdonlap	számlareklamáció	Jogosítvány	átírás	ügyintézés	ügyintézés
7.	diákigazolvány	tulajdonlap	Ügyintézés	jogosítvány	vállalkozás	engedélyek
8.	segélykérelem	ügyintézés	gépjármű	adó / TB kártya	személyi igazolvány	adóbevallás
9.	személyi igazolvány	adóbevallás	diákigazolvány	engedélyek	számlareklamáció	GYES
10.	vizsgára jelentkezés	diákigazolvány	ösztöndíjkérelem	építési engedély	segély kérelem	átírás

3. | Ügyintézés megítélése az ügyek mentén

Az elmúlt egy év során a megkérdezettek elsősorban okmányokkal kapcsolatos ügyintézését végezték legnagyobb gyakorisággal, valamint a háztartás rendszeres ügymenetével kapcsolatos ügyeket. Meg kell azonban jegyeznünk, hogy nem minden megkérdezetthez kötődik ügyintézés. A megkérdezettek csupán mintegy 60%-a intézett ügyet az elmúlt egy év során, viszont az „ügyintézők” akár több ügygel is foglalkozhattak, aminek következtében a hivatali ügyintézését végzők átlagosan 1,35 ügyet végezték az elmúlt év során.

Tanulmányunk ezen részében azokat az ügyeket taglaljuk, melyek az ügyintézések között nagyobb gyakorisággal jelentek meg (50-nél többen intézték az adott ügyet).



Az ügyintézés körülményeit úgy járjuk körbe, hogy a megkérdezett Internet használata szerint (használ-e Internetet, vagy sem) megnézzük, hogy milyen gyakorisággal foglalkozott az adott ügygel az elmúlt év során, mennyire volt fontos számára az ügy, milyen bonyolult és mennyire volt gyors az ügyintézés, mennyire tartotta hosszúnak a várakozási időt, mennyire volt elégedett az ügyintézéssel általában, mekkora terhet jelentett az számára. Kitérünk továbbá arra is, hogy az ügyintézés miatt kellett-e a megkérdezettnek utaznia, és ha igen milyen

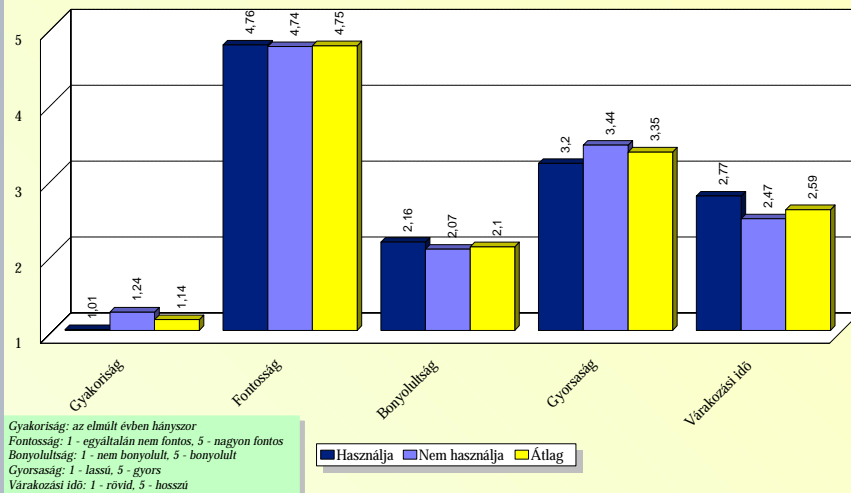
messze, és az mennyi időt vett igénybe. Végül rákérdeztünk, hogy mennyire lenne hasznos a megkérdezett számára, ha az adott ügyet már ma is elektronikusan intézhette volna. Az ügyeket az előfordulási gyakoriságaik sorrendjében követjük végig a vázolt szempontok szerint.

Útlevelügy-intézés:

Az ügyeket intézők hozzávetőleg hatoda az elmúlt egy év során végzett hivatali ügyintézését útlevellel kapcsolatban. Az ügyintézés gyakorisága az útlevell érvényességi idejéből következően az 1-es értékhez közelít. Aki ennél többször fordult útlevelügyben a megfelelő szervekhez, azok vélhetően vagy reklamálni voltak kénytelenek, vagy valamilyen külön elbírálás miatt tették ezt (pl. sürgősségi útlevelkérelem).

Az ügy természetéből adódik az is, hogy a megkérdezettek nagy fontosságot tulajdonítottak neki (függetlenül az Internet-használatától) (4,75), ami valószínűleg annak tudható be, hogy az útlevelügyek intézése az esetek nagy többségében egy konkrét, nem olyan távoli jövőben bekövetkező utazáshoz kötődik. A megkérdezettek az útlevellel kapcsolatos ügyintézését nem tartják kimondottan bonyolultnak, az ügyintézés sebességét sem túl gyorsnak, sem túl lassúnak nem gondolják, bár az internetezők némiképp elégedetlenek azzal, amit csak megerősít, hogy a várakozási időt – bár szintén nem tartották hosszúnak – ők sokallták leginkább. Ezek következtében az útlevelügy-intézéssel kapcsolatos általános elégedettség is viszonylag magasnak mondható (az átlagos elégedettség megközelíti a 4-et [3,86]) azzal együtt is, hogy az internetezők valamivel kritikusabbak (3,81), ami abból is látszik, hogy nagyobb terhenek érzik az ügyszöveg kapcsolódó procedúrát (2,22), mint a nem internetezők (2,08). Mindezen vélemények ezt engednék sejtetni, hogy az internetezők az átlagosnál több időt fordítanak az útlevell ügyintézéssel kapcsolatos utazásokra, vagy messzebb kell utazniuk, de ez éppen fordítva van. Valószínűleg ők egyszerűen türelmetlenebbek az ilyen ügyintézésekkel kapcsolatban, aminek következtében már ma is ők szorgalmazzák legjobban, hogy az útlevellel kapcsolatos ügyintézés tereljen elektronikus útra. Ugyanakkor azt is látni kell, hogy mivel ők járatosabbak a korszerűbb technikák használatában, ezért nem meglepő, hogy nagyobb arányban szorgalmazzák annak elterjesztését is.

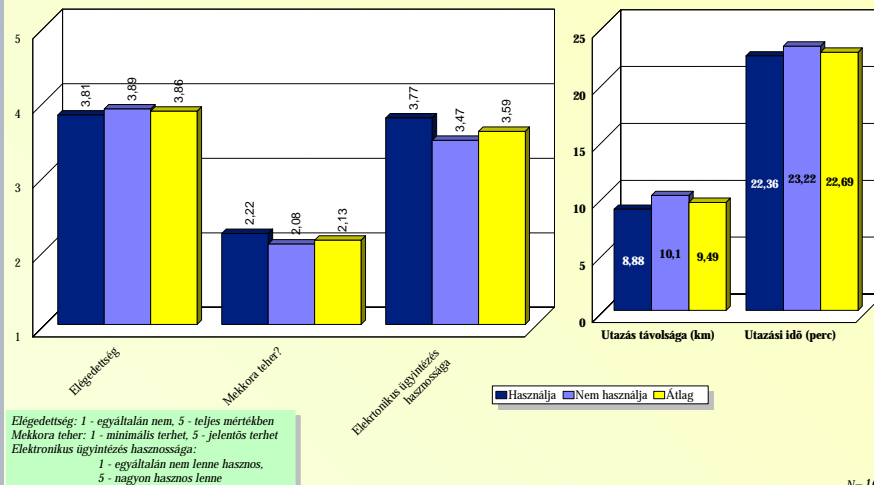
Az útlevel ügyintézés körülményei I.



N= 16

KOPINT-DATORG

Az útlevel ügyintézés körülményei II.

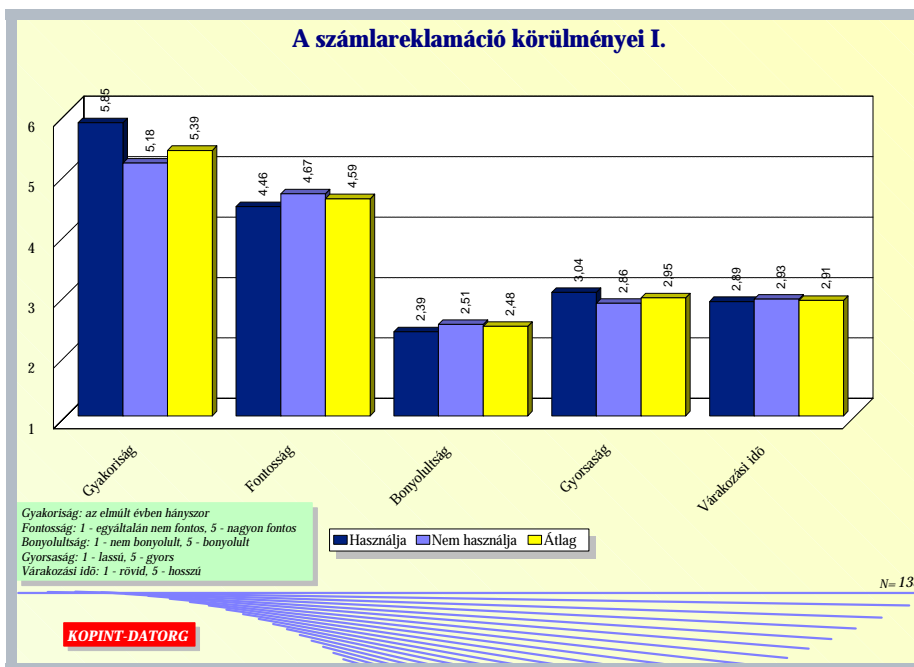


N= 165

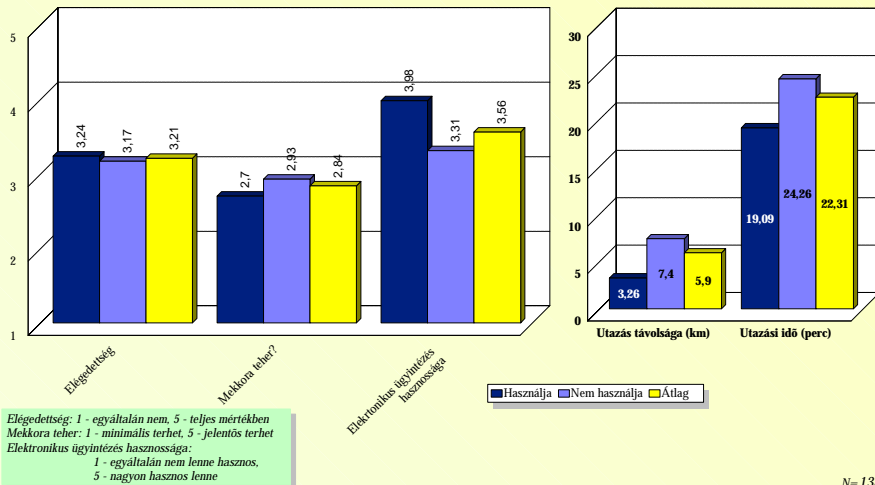
KOPINT-DATORG

Számlareklamációk, számlák befizetése:

A megkérdezettek ügyeinek másik jelentős részét képezik a különböző számlák befizetése, illetve az általuk tévesnek minősített számlák korrigálása, megreklamálása. Ilyen típusú ügyeket említett egy évre visszamenőleg a megkérdezettek valamivel kevesebb, mint hetede (13,9%). Ezen ügyek intézése kapcsán érdekes megfigyeléseket tehetünk az internetezőkkel kapcsolatban. Ők azok, akik gyakrabban reklamálnak (5,85 reklamáció átlagosan az elmúlt év során), viszont minden más mutatóban elégedettebbnek bizonyultak, mint nem internetező társaik. Kevésbé tartják azt fontosnak (4,46), bonyolultnak (2,39), gyorsabban képesek végezni vele (3,04), a várakozási időt is kevesebbnek ítélik (2,89), kisebb tehernek tartják (2,7), és elégedettebbek is vele (3,24). Ez a fajta megközelítése a reklamációnak azt sugallja, mintha sokkal nagyobb rutinjuk lenne benne, mint társaiknak, így egy gördülékenyebb ügyintézés képe tárul elénk. Ugyanakkor mivel számukra adottak az elektronikus ügyintézés feltételei, ezért az előzőek ellenére is inkább ily módon végeznék el a reklamációikat és a befizetéseiket (erre a különböző házibank rendszerek ma már lehetőséget adnak).



A számlareklamáció körülményei II.

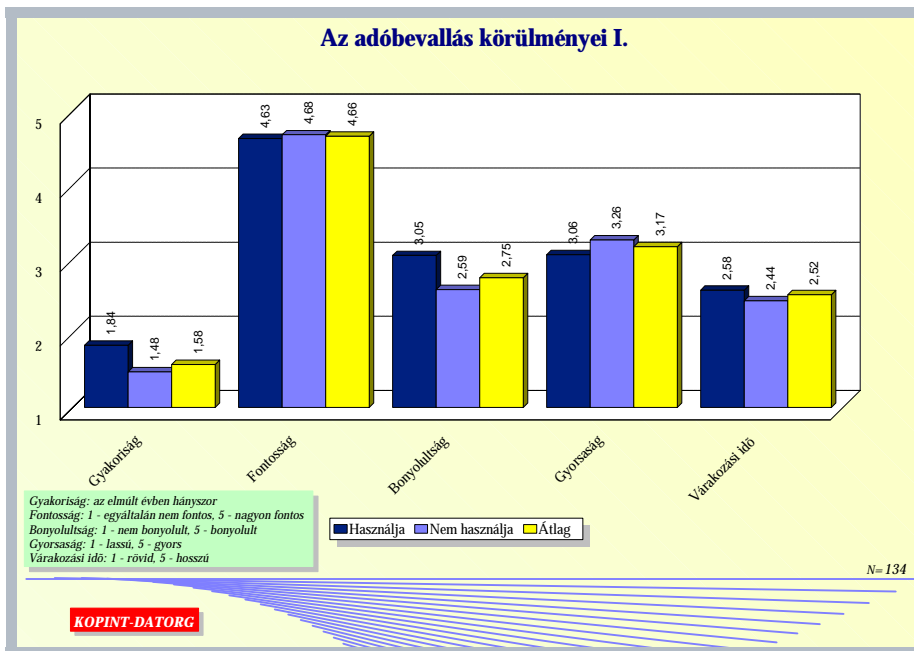


N=138

KOPINT-DATORG

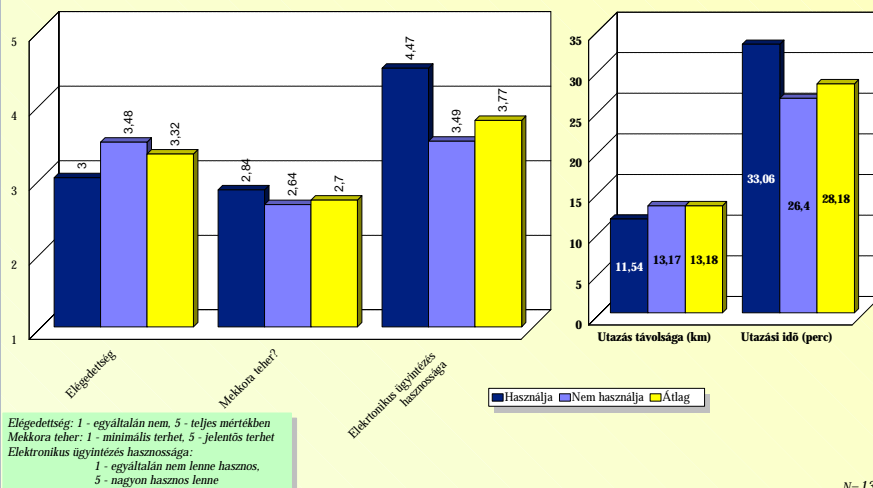
Adóbevallás:

Adóbevallással kapcsolatos ügyintézése a megkérdezettek közel hasonló arányának volt, mint azt a számlareklamációknál láttuk. Az elmúlt egy évben viszont az előfordulási gyakoriság lényegesen elmarad attól (1,58). Az internetezőknél ez a szám valamivel magasabb (1,84), valószínűleg a jobb anyagi körülmények, több vállalkozás miatt, ami már önmagában egy gyakoribb kapcsolatot feltételez az adóhivatallal. Ezek az ügyek – függetlenül attól, hogy a megkérdezett használ-e Internetet vagy sem – egyformán fontosak minden megkérdezett számára.



Az ügyintézés bonyolultságára (3,05) szintén az internetezők panaszkodtak inkább, mint ahogy a várakozási időt (2,58) is ők tartják többnek. Számukra az adóbevallás – mint ügyintézés – nagyobb tehernek tűnik (2,84), és kevésbé elégedettek ezzel az ügyintézéssel (3,0). Az ügyintézéshez szükséges utazás távolsága számukra a kisebb (11,54 km), de ez valamilyen ok folytán több időt vesz igénybe tőlük (33,06 perc). Mindezek után nem meglepő, hogy markánsan erősebb az az elvárásuk, hogy az ilyen ügyeket elektronikusan intézhessék (4,47).

Az adóbevallás körülményei II.

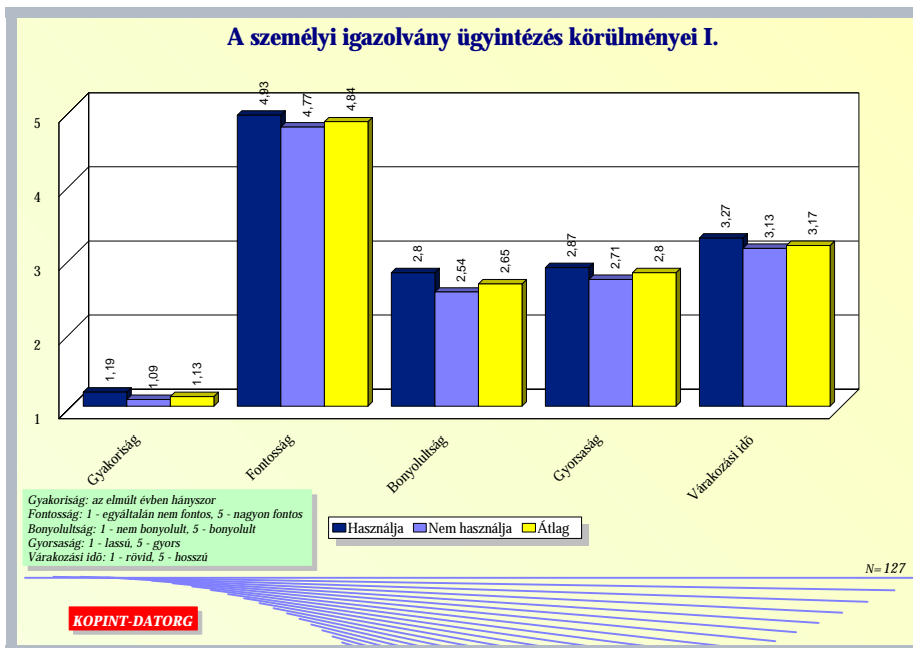


N=134

KOPINT-DATORG

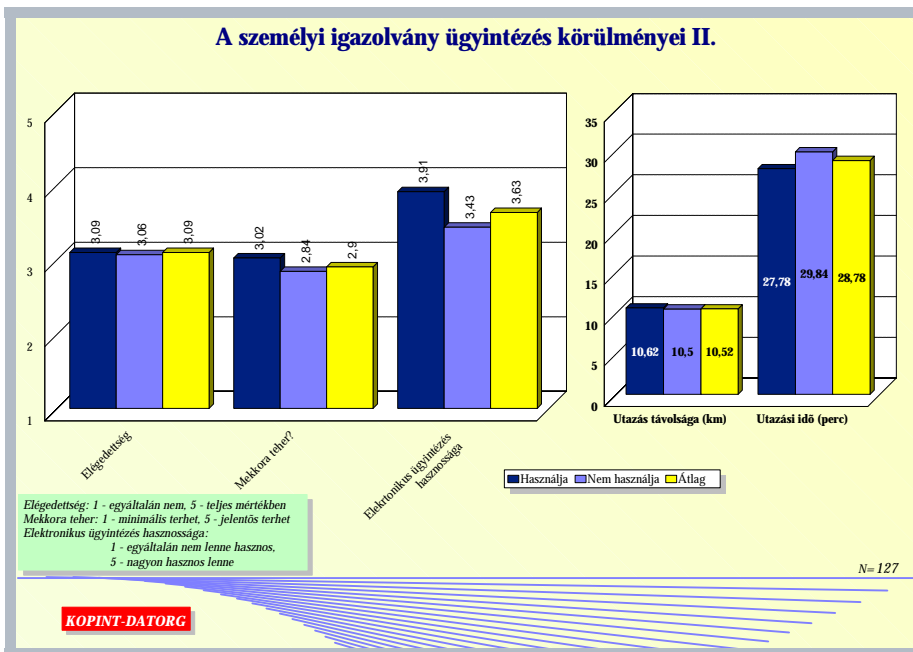
Személyi igazolvány:

Személyi igazolvánnyal kapcsolatos ügyet jelölt meg az ügyintézéseinél hozzávetőleg minden nyolcadik ember. Mint ahogy az útlevelelnél, így a személyi igazolványnál is az ügy előfordulási gyakorisága az elmúlt év során az egy esethez kell, hogy közelítsen, hiszen csak rendkívüli esetben kell egy személynek ettől gyakrabban foglalkoznia a személyi igazolványához kapcsolódó ügyekkel. Ettől függetlenül, természetesen, a megkérdezettek ezeket az ügyeket igen fontosnak tartják – mint minden személyi okirattal kapcsolatos ügyet. Az internetezők ezen ügyek intézését valamivel bonyolultabbnak tartják, mint az átlag (2,8), még azzal együtt is, hogy nekik gyorsabban megy ez a fajta ügyintézés is (2,87). Ugyanakkor némiképp sokallják a várakozási időt a többiekhez képest, és úgy érzik, hogy ez számukra nagyobb terhet jelent (3,02), de ezzel együtt átlagos elégedettséget figyelhetünk meg mind az internetezők, mind a nem internetezők között (3,09).



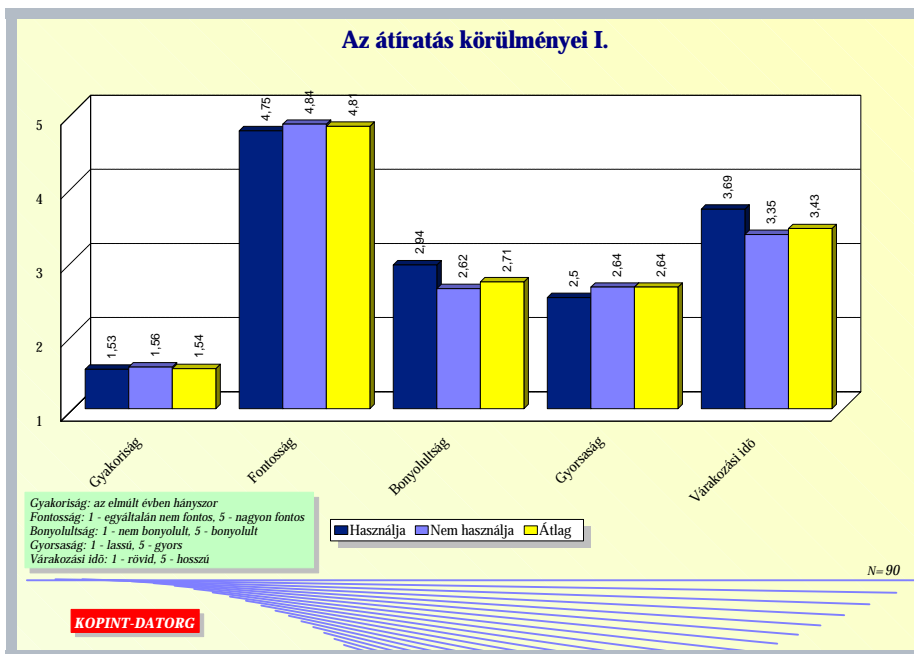
Ha az ügyintézésre fordított időt, és az utazási távolságokat vizsgáljuk, akkor az figyelhető meg, hogy bár az utazási távolság az Internet-használók és nem használók viszonylatában azonos, de az előbbiek ezt rövidebb idő alatt képesek megoldani (véltetően kisebb arányban vesznek részt a tömegközlekedésben). Ennek ellenére, ha

elektronikusan is lehetne ezeket az ügyeket intézni, akkor azt már most is így tennék meg.

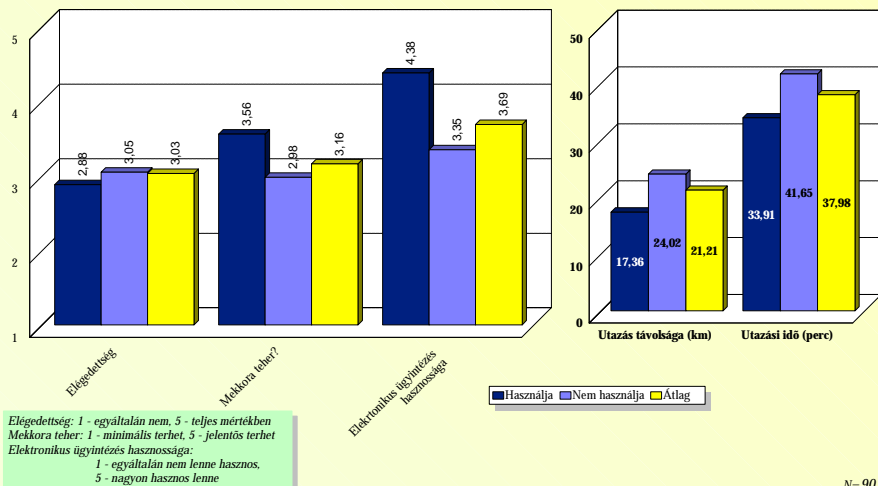


Gépjárművek, földtulajdon átírása:

A megkérdezettek valamivel kevesebb, mint egytizede (9,1%-a) az elmúlt év során íratott át valamilyen gépjárművet vagy földingatlant. Az internetezőők ebben a körben az átíratás gyakoriságában és fontosságában még nem különböznek a többiektől, de az összes többi vizsgált tényezőben az irányba hat a véleményük, hogy ez egy olyan ügyintézés, amire nem kellene ekkora energiát fordítani, hanem otthonról is el lehetne végezni. Bonyolultabbnak tartják azt, mint a többiek (2,94), nagyoknak tartják a várakozási időt (3,69), nagyobb terhet jelent nekik (3,56) és elégedetlenebbek vele (2,88). Ezek mellett ugyan az utazás hossza és ideje rövidebbnek tűnik számukra, de még azt is soknak tartják, amit jól mutat, hogy a 4-es értéket meghaladó skálaátlagot figyelhetünk meg annál a kérdésnél, hogy hasznosnak tartaná-e, hogy ezt az ügyet már ma is elektronikusan lehessen intézni.



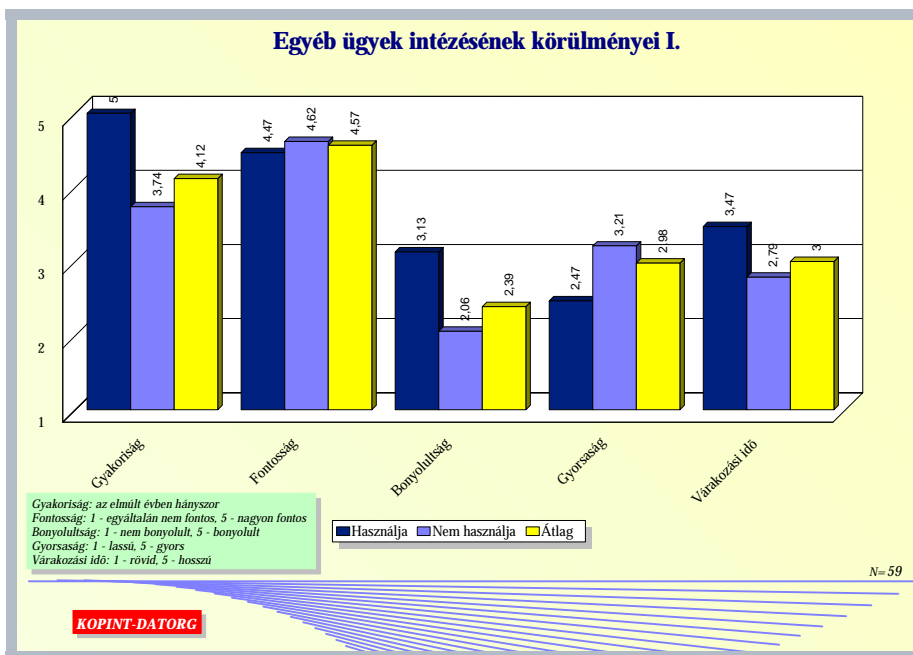
Az átíratás körülményei II.



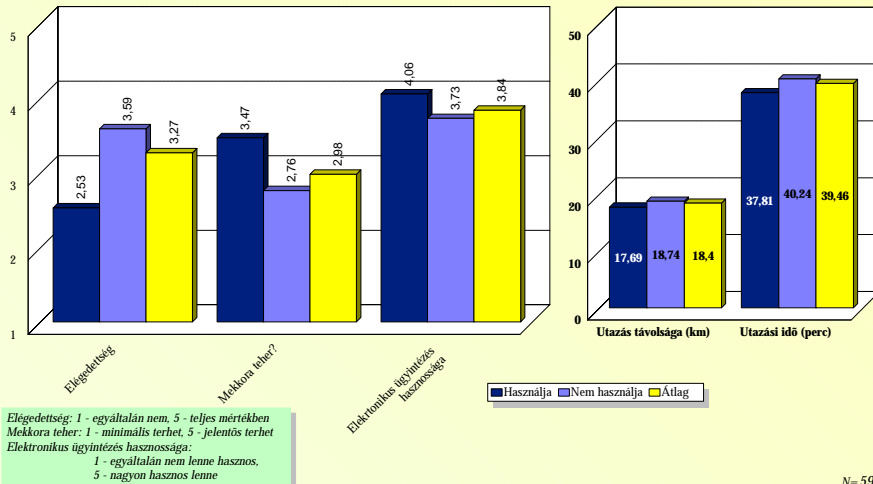
KOPINT-DATORG

Egyéb ügyek intézése:

Az egyéb ügyek intézésében az előzőeket is messze meghaladó különbségek mutatkoznak a két vizsgált kategória között. Az internetezők sokkal gyakoribb „ügyintézőnek” mutatkoznak (átlagosan 5 egyéb ügyük van évente), mint a nem internetezők (3,74), s bár az ügyintézés lassúbbnak tartják (2,47), és valamivel kevesebbet utaznak az ügyintézés érdekében, és az kevesebb idejüket veszi igénybe, de az összes többi mutatóban lényegesen elégedetlenebbek, mint nem internetező társaik. Sokkal bonyolultabbnak tartják ezen ügyek intézését (több, mint 1 egész különbség mutatható ki a skálaátlagok között), lényegesen többnek tartják a várakozási időt, számukra az ügyintézés sokkal nagyobb terhet jelent, s ezek következtében sokkal elégedetlenebbek (átlagosan több, mint 1 egésszel), mint a többiek. Ennek következtében magától értetődően az ilyen egyéb ügyeket az internetezők inkább elektronikusan oldanak meg (4,06), bár a különbség nem akkora köztük és a minta más csoportjai között, mint akár az elégedettségben, akár a bonyolultságban.



Egyéb ügyek intézésének körülményei II.

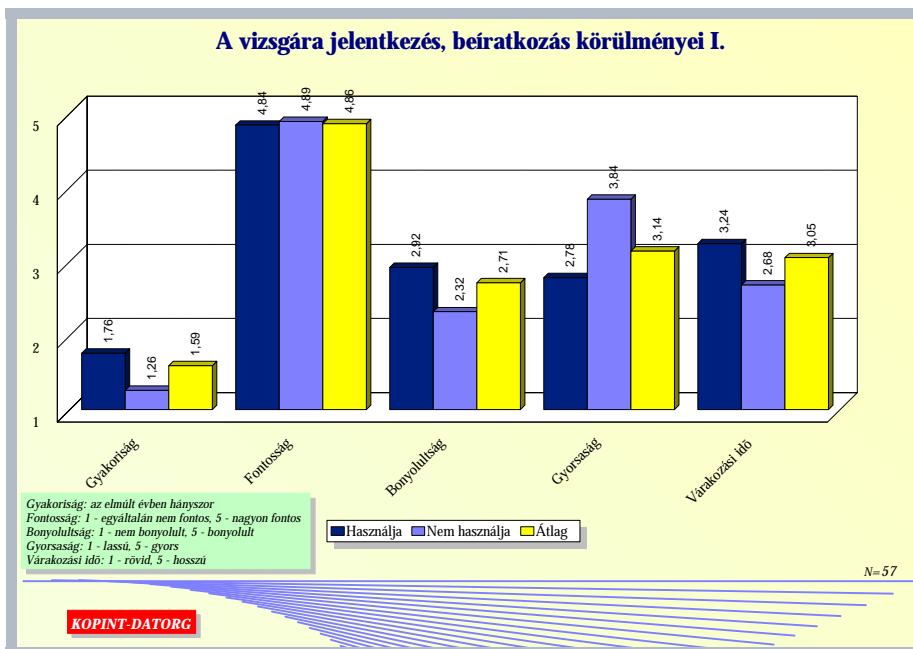


N=59

KOPINT-DATORG

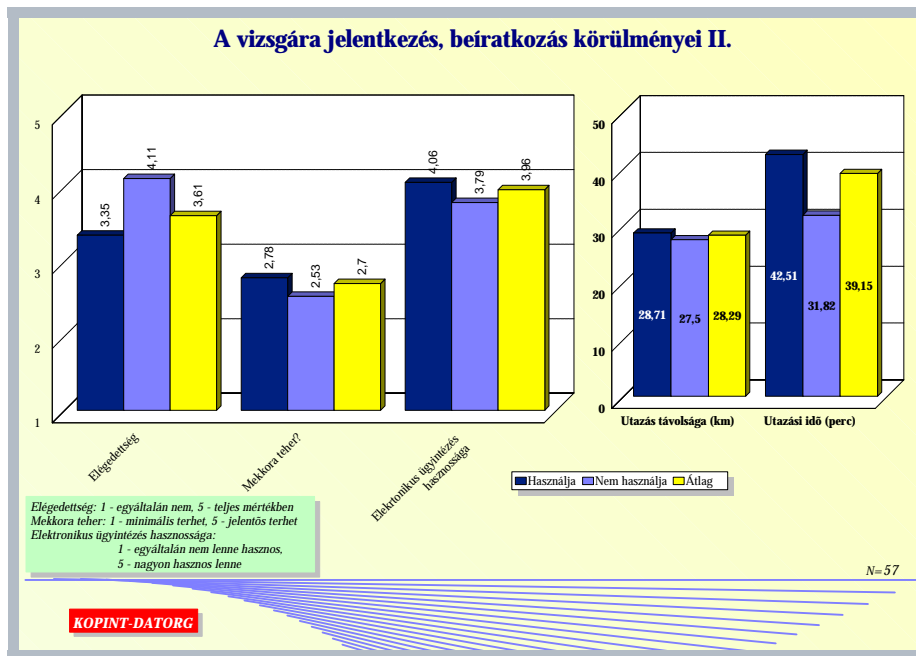
Vizsgára jelentkezés, beiratkozás:

A megkérdezettek 5,8%-a folytatott ilyen ügyintézését az elmúlt egy év folyamán. Ennél az ügyintézésnél azonban nem feledkezhetünk meg arról, hogy az igénybevevői köre egy viszonylag szűk rétegre koncentrálódik. Ennél az ügyintézésnél csak a diákok vagy valamilyen oktatásban részesülők jelennek meg. A tevékenység amellet, hogy szűk réteget érint, lényegéből adódóan évente csak kis gyakorisággal jelenhet meg, hiszen a felsőoktatásban – amire leginkább jellemző – évente csupán két vizsgaidőszak van, így a vizsgára való jelentkezések száma felülről korlátos. A megkérdezettek átlagosan 1,59-szer jelentkeztek vizsgára, de ebben a kérdésben jelentős eltérés van az internetezők és nem internetezők között. Mivel az első csoport igen nagy arányban a diákok köréből került ki, ezért egyáltalán nem meglepő, hogy átlagosan évente több vizsgára jelentkeznek (hiszen közöttük több a diák) (1,76, szemben a nem internetezők 1,26-os átlagával). Ugyanakkor a tevékenység egyöntetűen kimagasló fontossággal bír minden csoport számára.



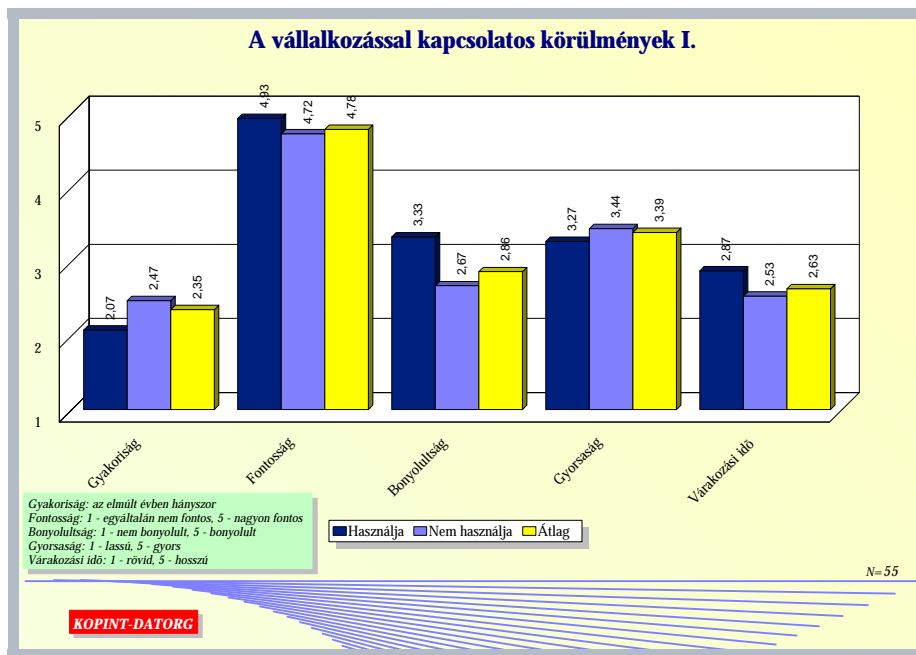
A tevékenységgel járó procedúrát bonyolultnak (2,92), lassúnak (2,78) tartják, úgy vélik, hogy sokat kell várni rá (3,24), nagyobb terhet jelent nekik (2,78). Ezek mellett az utazást tekintve több idejüket veszi igénybe, ezért elégedetlenebbek is vele, és szívesen fogadnák, ha már

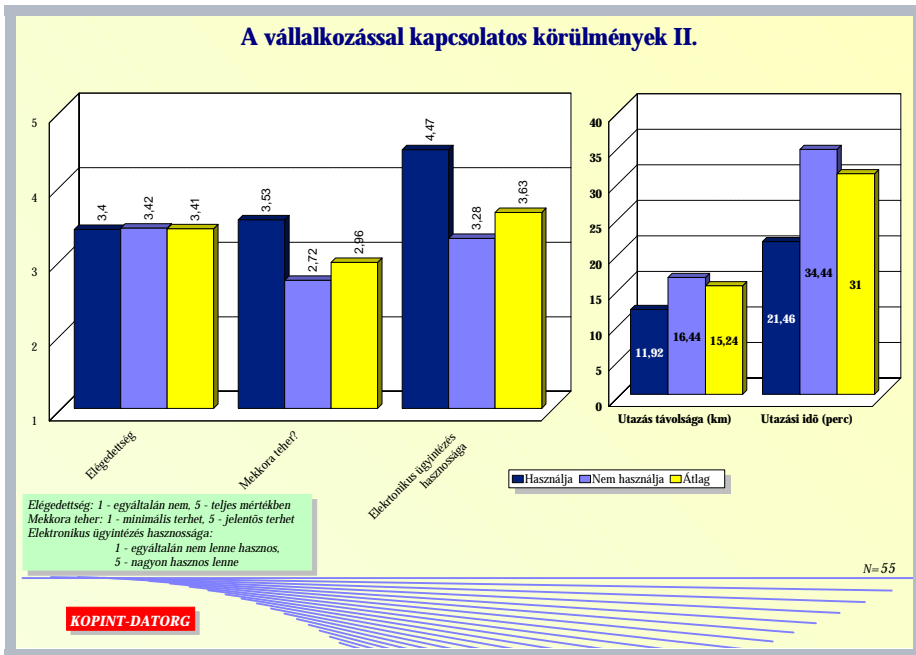
ma is lehetne a beiratkozásokra, és a vizsgákra való jelentkezésekre használni az Internetet.



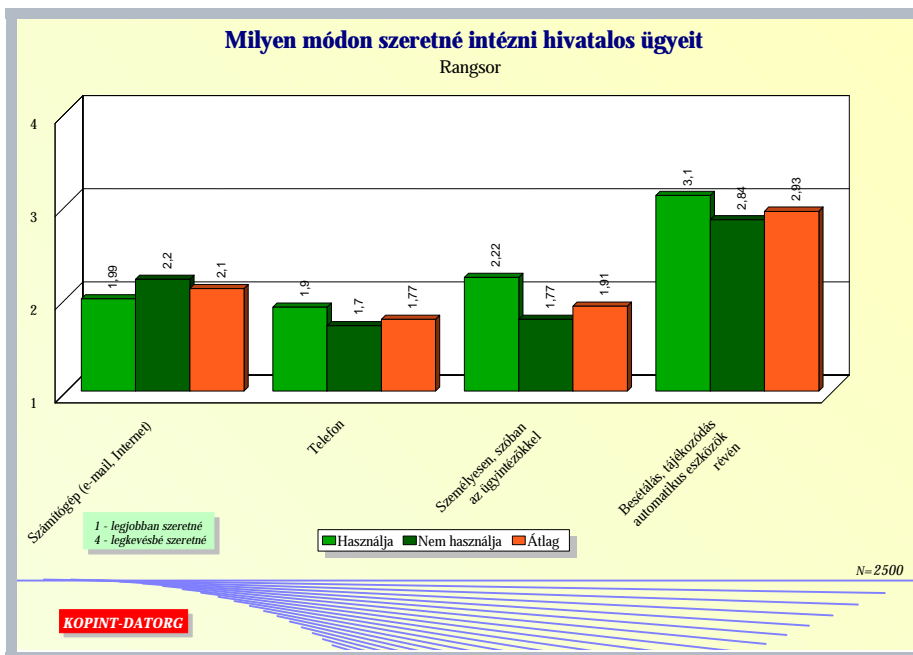
Vállalkozással kapcsolatos ügyintézés:

A vállalkozással kapcsolatos ügyek intézését jelölte meg a kérdezés során a megkérdezettek 5,6%-a. Az ilyen ügyek intézését évente egy vállalkozó átlagosan valamivel több, mint kétszer ejti meg (2,35), jellemzőbb közülük azokra, akik nem interneteznek (2,47). Ezen ügyek intézése minden vállalkozó számára igen fontosnak mutatkozik (4,78 átlag), viszont az internetezők lényegesen elégedetlenebbek vele, azzal együtt, hogy kevesebbet kell utazniuk az ügyintézés érdekében (11,92 km, 21,46 perc). Ezek mellett általában hosszabbnak tartják a várakozási időt, bonyolultnak érzik az ügyintézését, kissé lassúnak találják azt (3,27). Másrészt számukra nagyobb terhet is jelentenek ezek az ügyek (3,53), és szeretnének élni azzal a lehetőséggel, hogy otthonról, Interneten keresztül intézhessék ezeket az ügyeket (4,47).



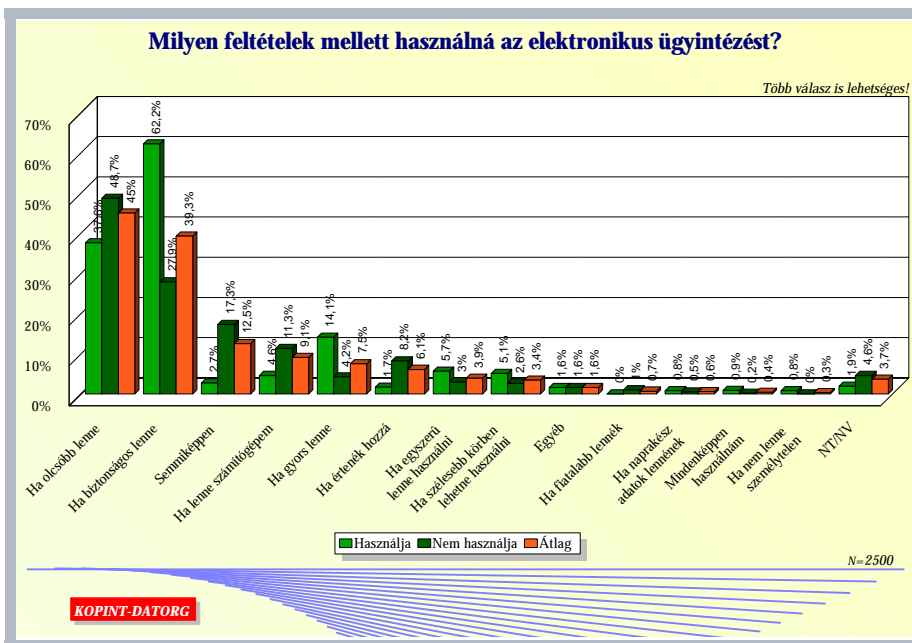


Az előzőekben megfigyelhető volt, hogy az Internettel rendelkező megkérdezettekben erősebben megfogalmazódik az ügyintézés elektronikus útra való áttérése. Ugyanezt a szándékot kívánja tesztelni a következő ábra, mely a hivatalos ügyek intézési formájának rangsorát mutatja be aszerint, hogy a válaszolónak van-e Internet-elérése vagy sem.



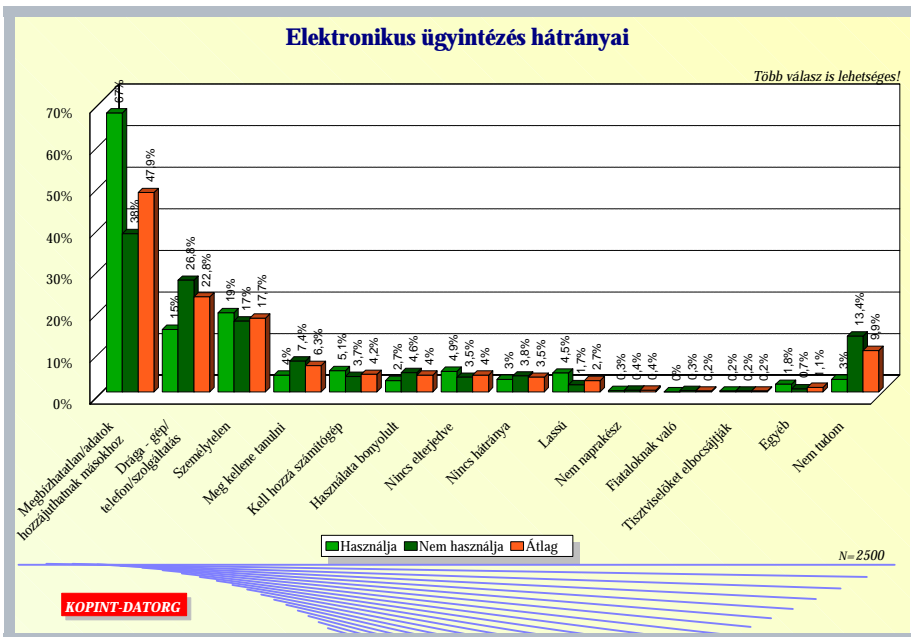
Az ábránál figyelembe kell venni, hogy az ragsort ábrázol, így a kisebb értékek jelzik az erősebb szándékot az adott ügyintézés irányába. Az ábra azt mutatja, hogy erős az igény arra, hogy ügyeinket bárhonnán el tudjuk intézni (ezt mutatja a telefonos ügyintézésnél megfigyelhető legkisebb értéksor). Ugyanakkor az még nem vált mindenki számára nyilvánvalóvá, hogy a bárhonnán, az jelentheti a számítógépes ügyintézését is. Az is megfigyelhető, hogy a megkérdezettek még mindig fontosnak tartják az ügyintézővel való személyes kontaktust (aki nem internetezik, annak majd ugyanolyan fontos az, mint a telefon). Akik viszont interneteznek, azok – bár ők is fontosnak tartják a személyes kontaktust – a telefon mellett a számítógépes ügyintézését tartják legfontosabbnak.

A megkérdezettek, mint azt láttuk nem feltétlen elkötelezettjei az elektronikus ügyintézésnek. Különösen az Internetet ma még nem használóknál ütközik ez ellenállásba. Megkérdeztük ezért mindkét csoporttól, hogy milyen feltételek mellett használná az elektronikus ügyintézését. Az ábra jól mutatja, hogy a már internetezőknek mennyire más követelményeik merülnek fel, mint a nem internetezőknek.

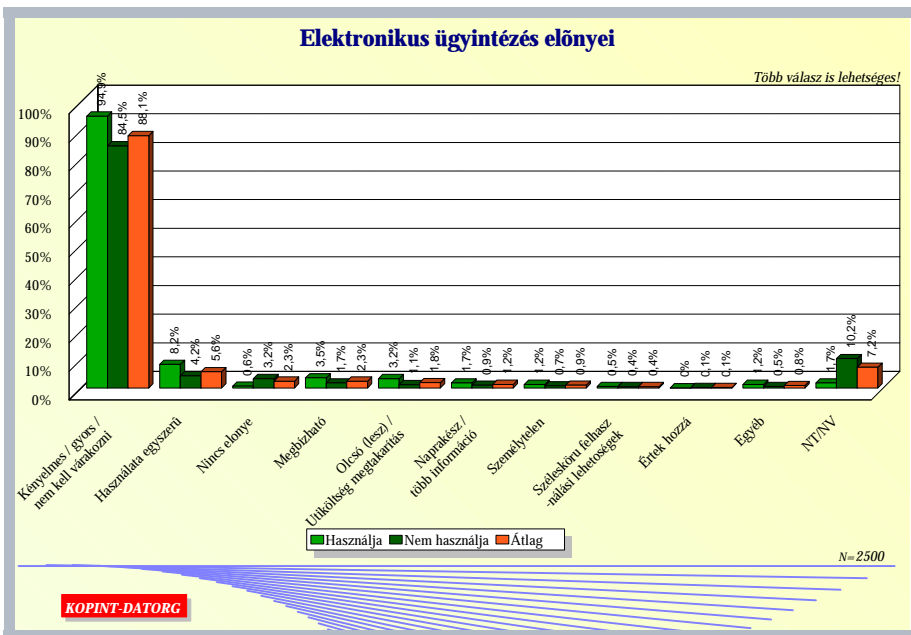


Míg az első csoport a biztonságra, az olcsóságra, és a sebességre helyezi elsősorban a hangsúlyt, addig a második csoport elsősorban anyagi feltételekre (olcsó, legyen számítógép) de náluk is megjelenik a biztonság (27,9%). Jól látszik ugyanakkor, hogy az Internetet nem használók között van egy réteg, aki teljesen elutasító az elektronikus ügyintézással kapcsolatban (semmiképpen nem használná: 17,3%).

Az előzőekben megfogalmazott ellenérvek jelennek meg akkor is, ha azt firtatjuk, hogy mik lehetnek az elektronikus ügyintézés hátrányai. A legnagyobb hátrány mindkét csoport számára a biztonság (mások is hozzáférhetnek az adatokhoz), illetve a drágasága. Megjelenik ugyanakkor egy, az előzőekben még nem tapasztalt hátrány: az elektronikus ügyintéztést személytelennek tartják, és egyben úgy minősítik, hogy ez nem jó (17,7%), s ami érdekes, hogy ez a vélemény az internetezők között erősebb (19%).



Ha az elektronikus ügyintézés előnyeit keressük, akkor a megkérdezettek egyértelmű, mindent háttérbe szorító válasza a kérdésre két szóba összefoglalható: gyors, kényelmes.

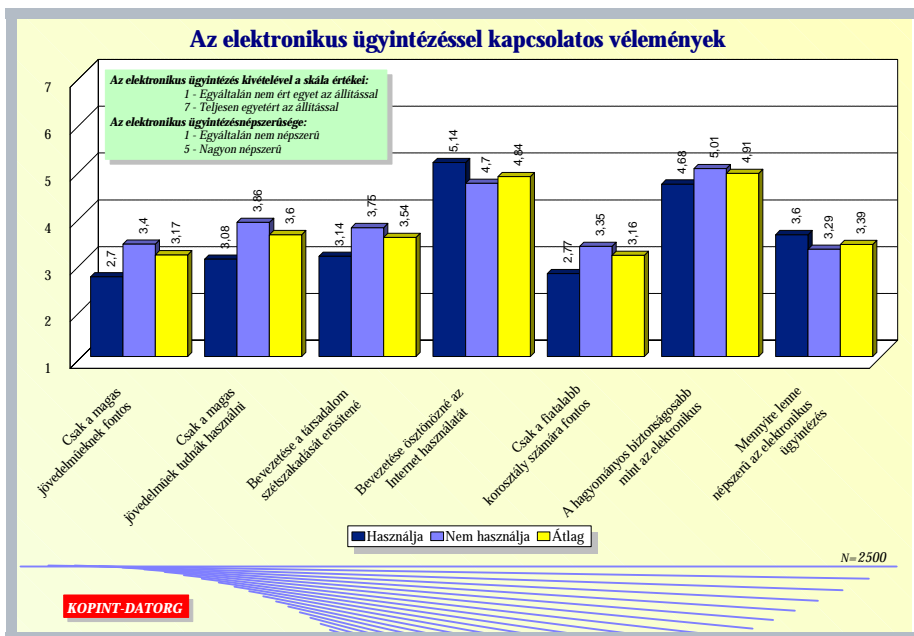


Az elektronikus ügyintézéssel kapcsolatos vélemények Internet-használók és nem használók körében két fontos megállapítás látható:

Az elektronikus ügyintézés bevezetése mindenképpen ösztönözné az Internet használatát

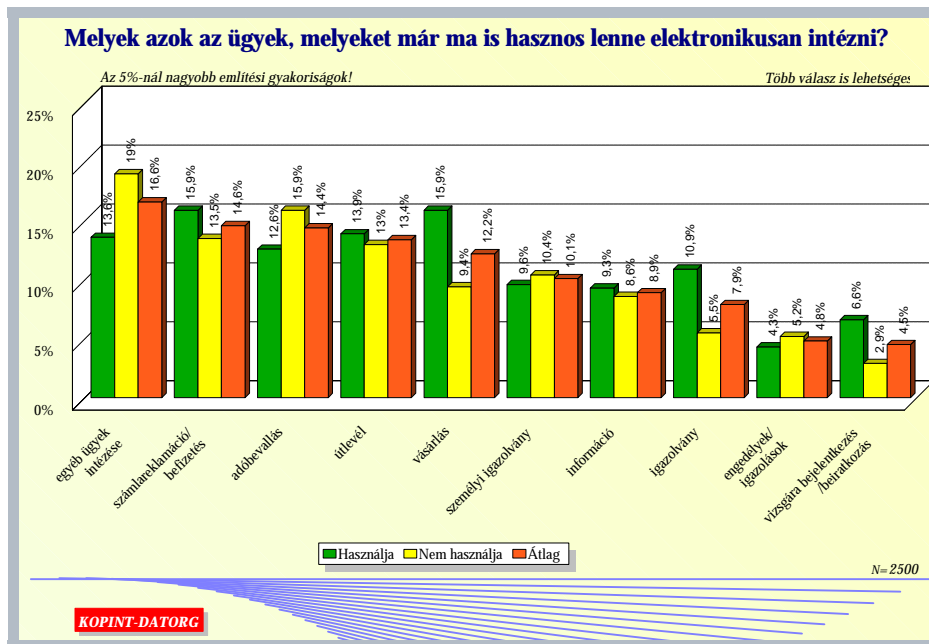
Nagy figyelmet kell fordítani a biztonságra, ugyanis az az általános vélemény fogalmazódik meg, hogy a hagyományos ügyintézés biztonságosabb, mint az elektronikus. Ez pedig önmagában elriaszthatja a potenciális felhasználókat

Az ábra alapján megfigyelhető az is, hogy az Internetet nem használók sajátosan állnak a kérdéshez. Válaszaikból egyfajta sértődött elutasítás olvasható ki, mely szerint „ebből is kimaradunk, mert szegények vagyunk, mert öregek vagyunk, nekünk csak a hagyományos marad”.



A fentiek túl fontos lehet az elektronikus ügyintézés szempontjából, hogy egy olyan területtel kezdődjön el, amelyekre már ma is viszonylag nagy igény mutatkozik. Ezen ügyeket a következő ábra mutatja Internet-használók és nem használók szerint. Látható, hogy az eseti egyéb kisebb-nagyobb ügyek intézése mellett, jelentős a különböző szolgáltatások számláinak ellenőrzésére, reklamálására való igény.

Valószínűleg itt megjelenhetnek olyan plusz szolgáltatások, hogy a felhasználó folyamatosan kontroll alatt tarthassa, hogy az adott szolgáltatásból mennyit fogyasztott, és ezért mennyit kell majd fizetnie. Ez az igény erősebb az internetezőknél, hiszen az Internet-szolgáltatóknál ez a fajta kontroll megoldott, ezt sokan valószínűleg használják is.

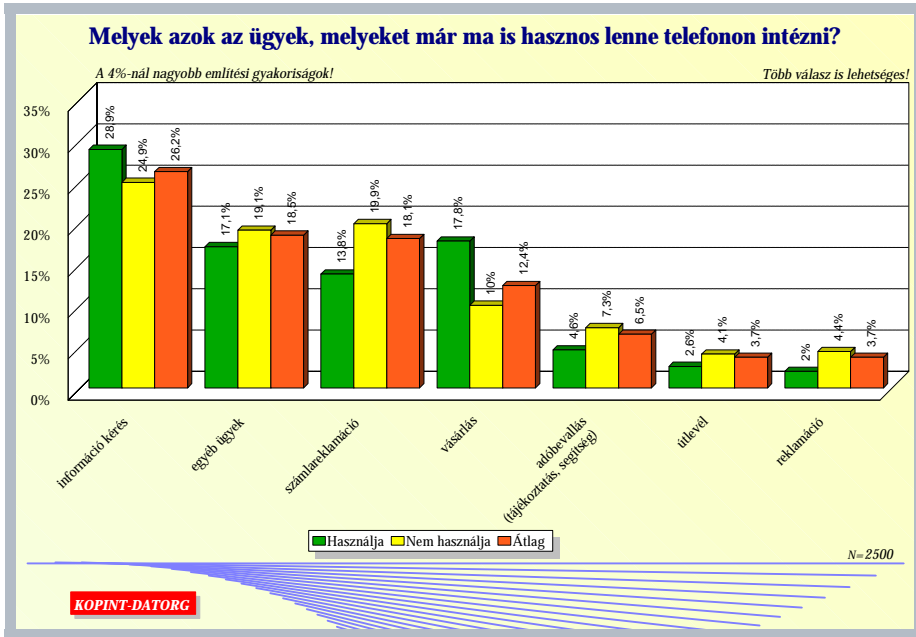


Nagy igény mutatkozik még az adóbevallások elektronikus intézésére is, ami félig-meddig már évek óta megoldott, hiszen az APEH-nél le lehet ellenőrizni már ma is, hogy az adóív számszakilag helyesen lett-e kitöltve, de ez még nem minősül bevallásnak.

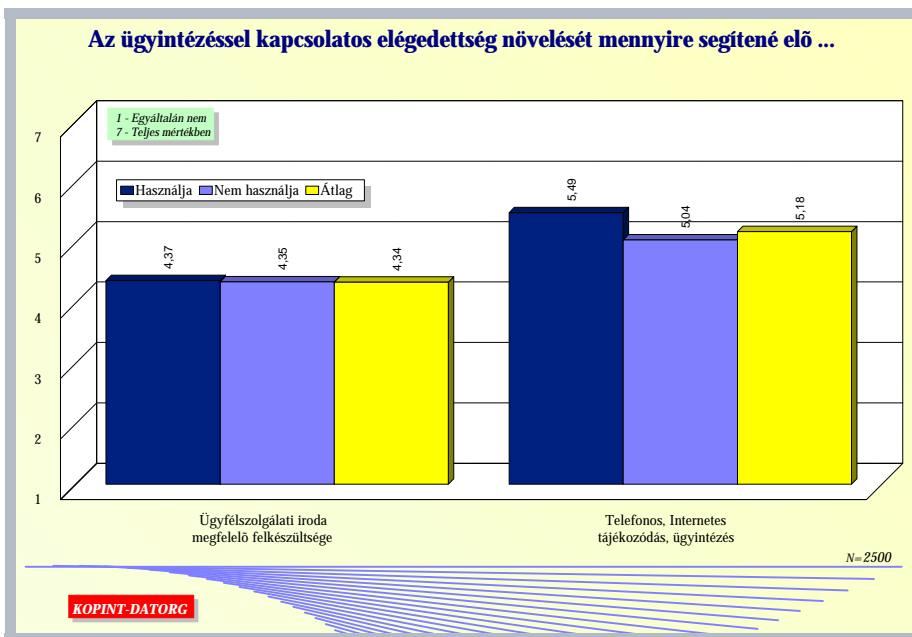
A különböző okmányokkal kapcsolatos ügyek elektronikus intézése már ma is nagy az igény (útlevél, személyi igazolvány, egyéb igazolványok), ami magával hoz egy – ezek szerint sürgető – feladatot: meg kell oldani, hogy egy személy részére csak egy igazolványt lehessen kiadni, és az igénylő egyértelmű azonosítására is megoldást kell találni. (Ne lehessen más nevében okmányokhoz jutni).

Az internetezők körében erős az igény arra is, hogy elektronikusan vásárolhassanak, mely azonban már megoldott, csupán a fizetés formáját nem találták még ki úgy, hogy az megfelelően biztonságos legyen mindkét fél részére.

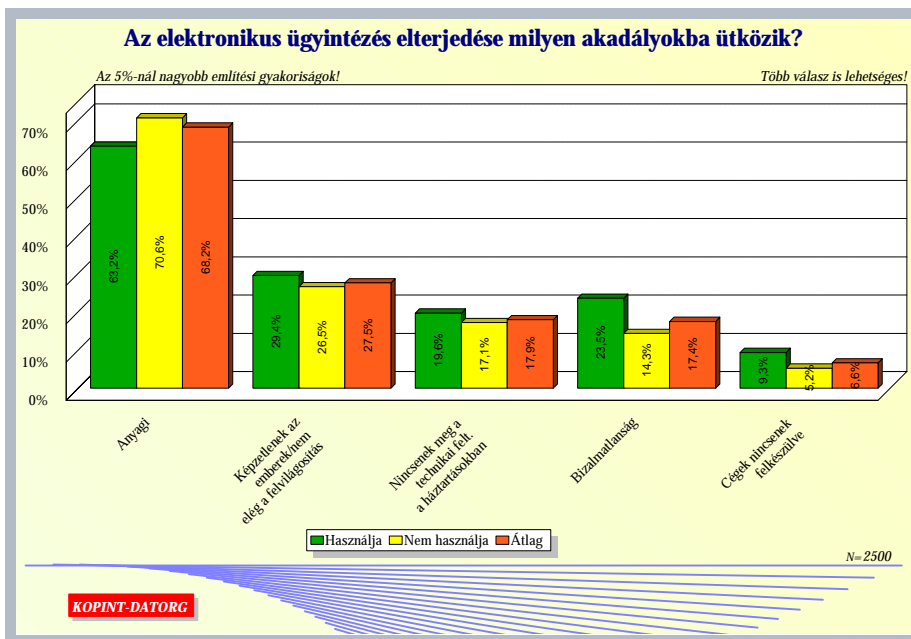
Jelentős igény van még a hivatali ügyek elektronikus intézésénél az információszerzésre. Vélhetően az egy helyről koncentráltan begyűjthető információkról lehet szó, hiszen hosszabb-rövidebb keresgélés után már ma is hozzájuthatunk a minket érdeklő információkhoz.



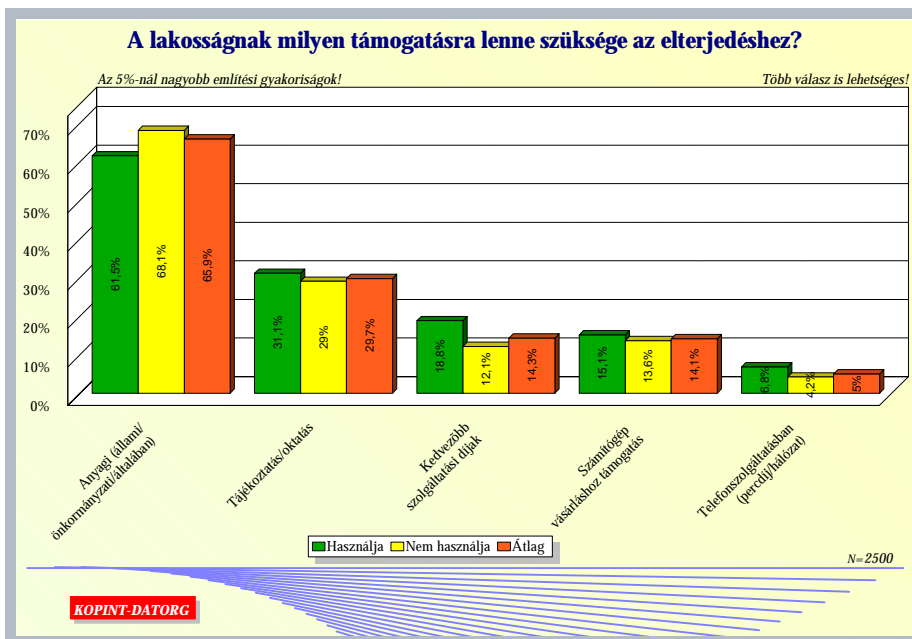
Ha ugyanezt a kérdést a telefonos ügyintézésre vonatkoztatjuk, akkor az látszik, hogy hasonló igények jelennek meg, mint az elektronikus ügyintézésnél, azzal a különbséggel, hogy a telefont elsősorban információszerzésre használná a lakosság.



Az ügyintézésrel való elégedettséget a telefonos, internetes tájékozódás, és ügyintézés jobban elősegítené, mint az, ha az ügyfélszolgálati irodában rendelkezésre állna minden lehetőség, de az ügyeket az ottani alkalmazott végezné. Míg ez utóbbi kérdésre átlagosan skálaátlag körüli értékeket adtak a megkérdezettek (4,34), addig a telefonos, internetes ügyintézésre azt lényegesen meghaladót (5,18). Ennek a fajta ügyintézésnek különösen az Internet-használók a hívei (5,49).

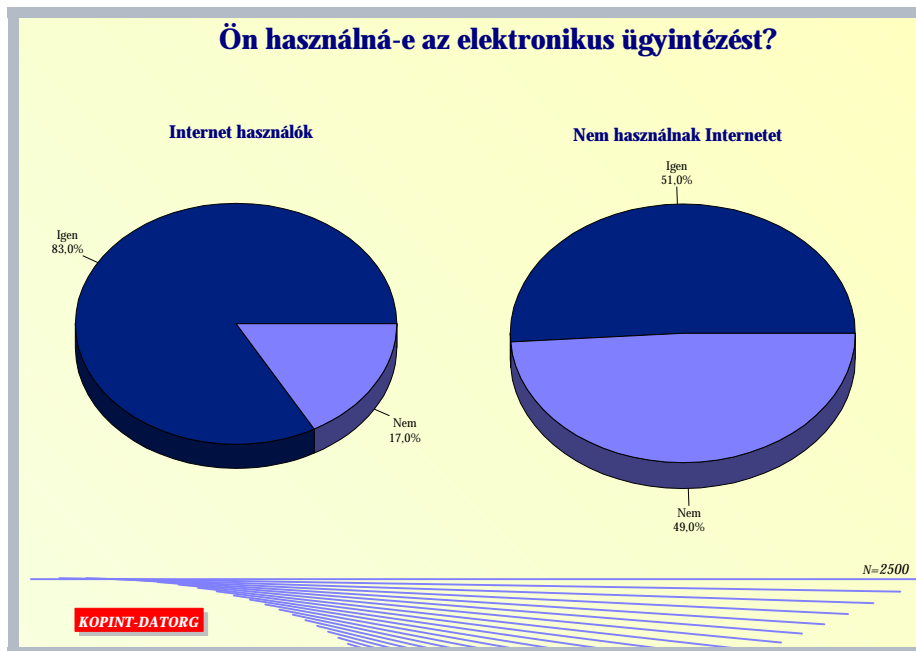


Az elektronikus ügyintézés lakosság körében történő elterjedése a megkérdezettek véleménye szerint elsősorban anyagi akadályokba ütközik, melyet jól illusztrál az, hogy a kimondottan „anyagi akadály” – mint legfontosabb akadály – választípus mellett a technikai eszközök hiánya is megjelenik harmadik legnagyobb említési gyakorisággal. Másrészt igen nagy azok aránya (27,5%), akik úgy gondolják, hogy a lakosságban a megfelelő szintű tudás sem áll rendelkezésre ahhoz, hogy minden probléma nélkül be lehessen vezetni az elektronikus ügyintézt.



Mindezek következtében a megkérdezettek ezen akadályok leküzdését tartják leginkább fontosnak ahhoz, hogy az elektronikus ügyintézés elterjedjen, tehát anyagi támogatásra van szükség, mely lehet akár önkormányzati, akár állami, vagy általában véve bármiféle támogatás, az a lényeg, hogy legyen. Ez a támogatás lehet céltámogatás is (csak számítógép vásárlásra felhasználható). Fontos lehet még a tájékoztatás és az oktatás, illetve a szolgáltatások kedvezőbb díjai.

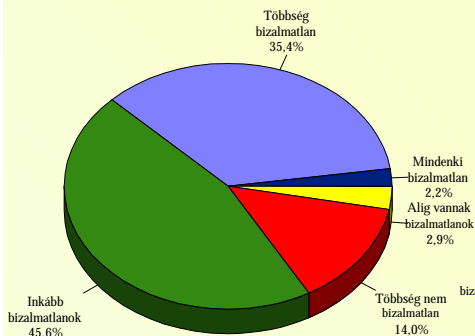
Mindezen negatívumok és hátrányok mellett kérdéses, hogy a lakosság használná-e az elektronikus ügyintézését. A kérdésre a megkérdezettek többsége igennel válaszolt. Természetesen azok, akiknek ehhez megvannak az adottságaik, az elektronikus ügyintézését többen használnák. Az Internetet használók több, mint 80%-a használná az elektronikus ügyintézését.



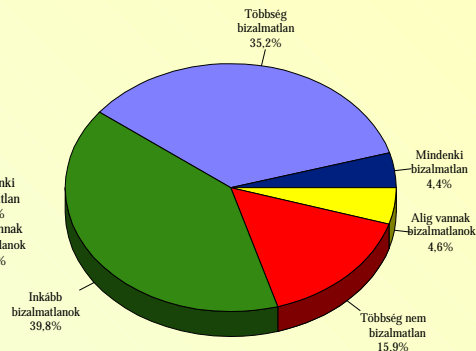
Az elektronikus ügyintézésrel kapcsolatos bizalom – annak ellenére, hogy a többség használná az elektronikus ügyintézését – összességében negatív mind az Internet-használók, mind a nem használók között.

Az elektronikus ügyintézésrel kapcsolatos bizalom megítélése

Internet használók



Nem használják Internetet



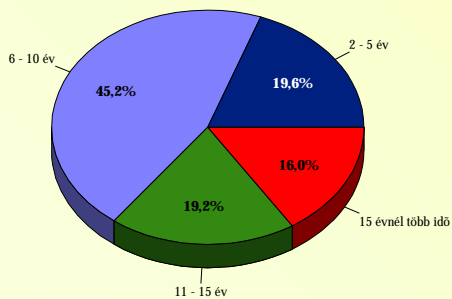
N=2500

KOPINT-DATORG

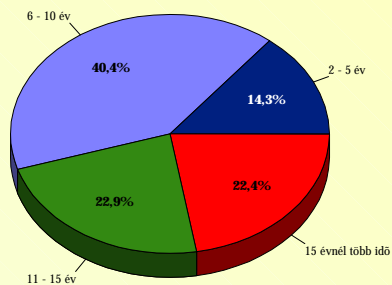
Ennek eredményeképpen az elektronikus ügyintézés általánossá válásához a megkérdezettek több mint 40%-ának véleménye szerint legalább 6 évre van szükség, további egyötödük szerint 11-15 év szükséges ehhez, míg további közel 20%-uk úgy látja, hogy ehhez több, mint 15 évre van szükség.

Mennyi időnek kell eltelnie, hogy az elektronikus ügyintézés hétköznapivá váljon?

Internet használók



Nem használnak Internetet



N=2500

KOPINT-DATORG

4. | A minta összetétele

A megrendelő által elfogadott 2500 fős reprezentatív lakossági minta kialakítása:

A mintavétel meghatározásakor egy kvótás mintavételt, és egy többlépcsős csoportos rétegzett, egyszerű véletlen mintavételi eljárást együttesen alkalmaztunk.

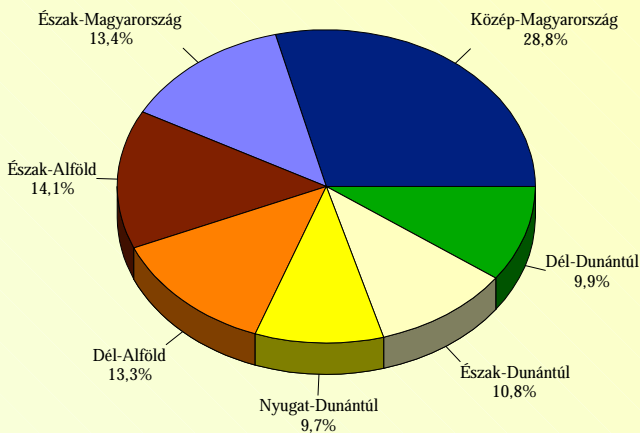
A kvótameghatározások az alapvető demográfiai mutatók alapján teljesen reprezentálják a mintavételi keretet. Az elektronikus ügyintézésrel kapcsolatos közvélemény formálásában a „felelősen gondolkodó” személyek vesznek részt, ezért a mintavételi keretet a 16 évesnél idősebb, de 65 évesnél fiatalabb magyar lakosság alkotja. A kvótaváltozók a minta kialakításánál a következők: nem, korcsoport, a lakóhely településtípusa, területi megoszlás. A kvótamatrixot a KSH adatai alapján készítettük el.

A kvótacellák feltöltésénél van szerepe a többlépcsős csoportos rétegzett, véletlenszerű mintavételi eljárás elemnek. A lekérdezendő települések körét többlépcsős csoportos rétegzett mintavétellel választottuk ki véletlenszerűen. A település listából (helységnévtár) a településtípusnak, és területi megoszlásnak (megyei bontás) megfelelő rétegzés után véletlenszerűen választottuk ki a településeket. Majd 83 mintapontból kiindulva második lépcsőként a településen belül véletlenszerűen választottuk ki a családokat, ahonnan a megkérdezendők körét a kvótamatrixnak megfelelően jelöltük ki.

Ez a kombinált mintavételi eljárás nagy biztonságot jelent a reprezentativitás szempontjából.

A minta ezen összetételét, és egyéb demográfiai ismérveit a következőkben taglaljuk.

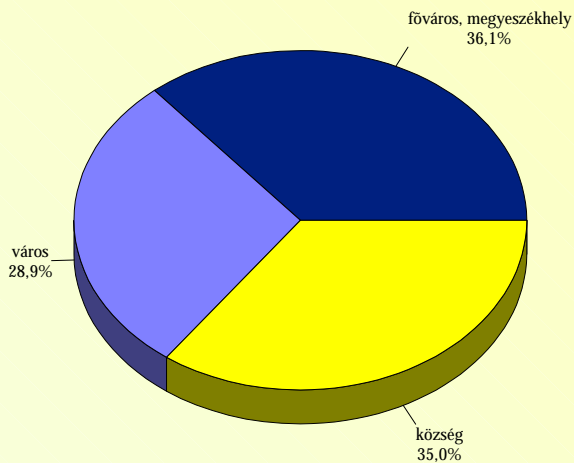
Minta regionális megoszlása



N=2500

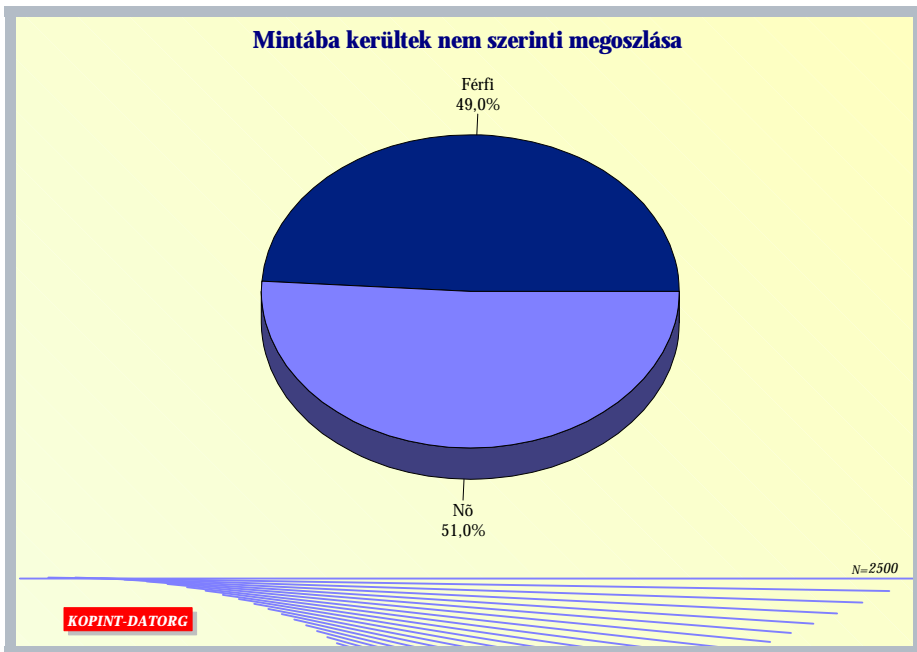
KOPINT-DATORG

Minta településtípus szerinti megoszlása



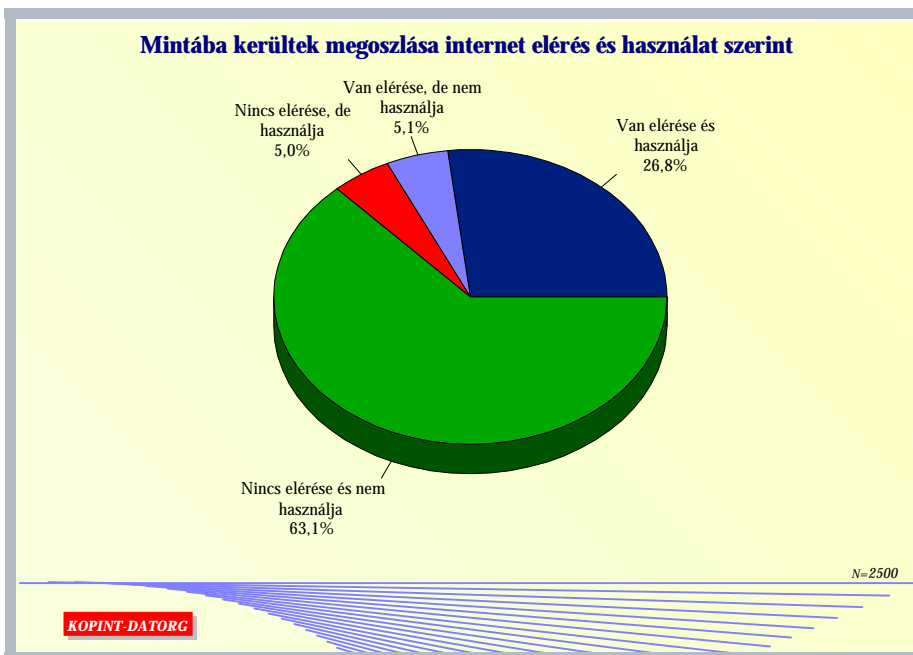
N=2500

KOPINT-DATORG

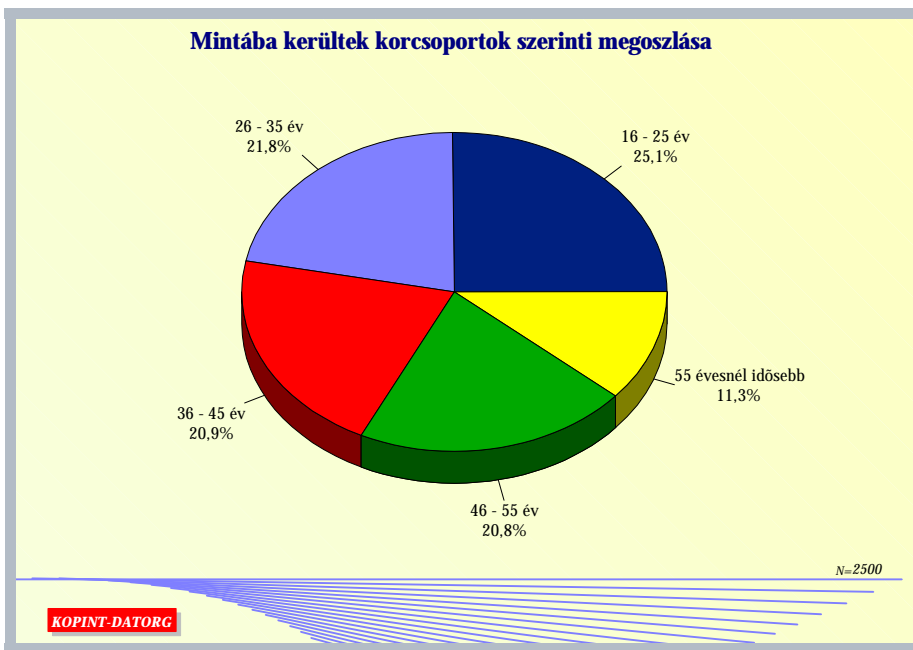


A következő ábra azt mutatja, hogy a megkérdezettek megoszlása milyen aszerint, hogy van-e Internet-elérésük, és az Internetet használják-e.

Mint látható, a mintába kerülteknek közel kétharmada egyáltalán nem rendelkezik sem Internet-eléréssel, és egyéb helyen sem szokott internetezni. Ugyanakkor megfigyelhető az is, hogy valamivel több, mint egynegyedüknek (26,8%) van Internet-elérése (vagy otthon, vagy a munkahelyén), és azt rendszeresen használja is.



Ez annak is köszönhető, hogy a mintába a fiatalabb korosztályok is bekerülhettek, és az köztudott, hogy bennük nagyobb befogadókészség tapasztalható az új dolgokkal szemben – így az Internettel szemben is

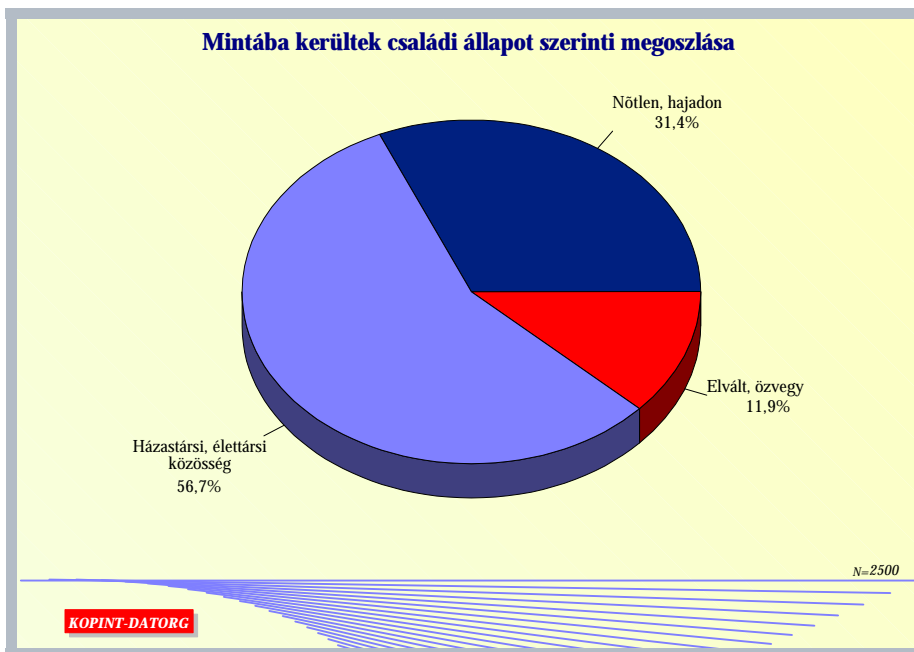


–, valamint a „sulinet” program keretében ennek a korosztálynak már évekkal ezelőtt megoldották a „munkahelyi” Internet-elérését.

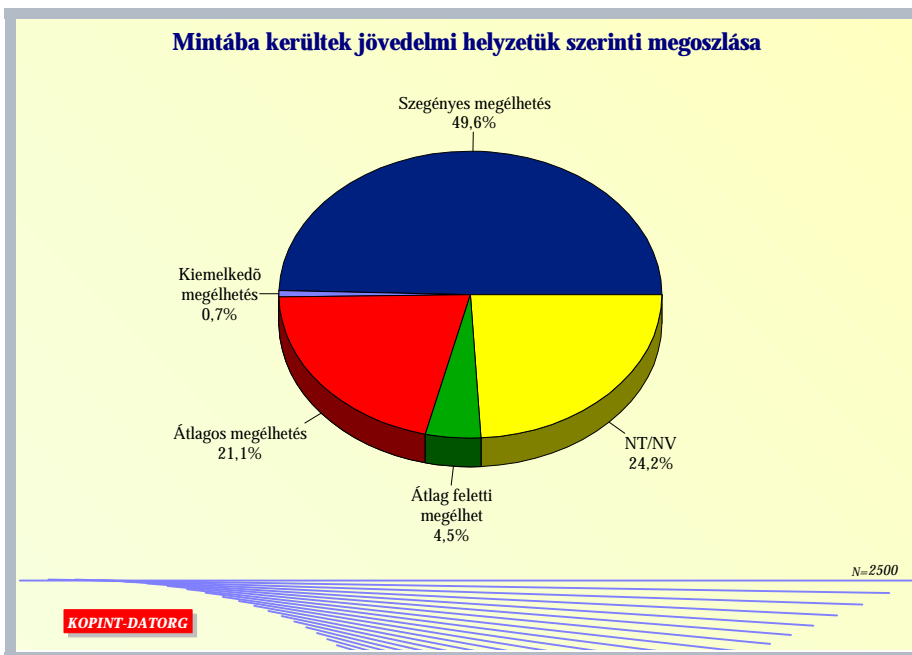
A minta iskolai végzettség szerinti megoszlása némileg eltér az azonos korosztály iskolai végzettség szerinti megoszlásától (ez a demográfiai összetevő nem volt reprezentativitási követelmény) úgy, hogy a magasabb iskolai végzettségűek felülreprezentáltak, míg az iskolázatlanabbak kisebb súllyal szerepelnek a mintában, mint az a valóságos megoszlásuk. Ez a mintamódosulás arra vezethető vissza – a reprezentativitási követelmény hiánya mellett –, hogy a megfelelő mennyiségű internetező megkérdezése biztosított legyen.



A fiatalabb korosztály mintába kerülése miatt a nőtlenek és hajadonok aránya viszonylag magasnak mondható (ők koruk miatt kell, hogy egyedülállóak legyenek).



Ha a mintába kerülteket egy főre jutó háztartási jövedelmei szerint vizsgáljuk, akkor első ránézésre feltűnik, hogy magas (24,2%) a válassz megtagadók aránya (ide tartoznak azok is, akik nem tudták megmondani, hogy ez a jövedelem mekkora). Ez elsősorban annak köszönhető – a jövedelmi kérdéseknél megszokott magas visszautasítási arányon túl, hogy a megkérdezettek egy jó része fiatal korú eltartott, akik nem feltétlenül kell hogy tudják a szüleik jövedelmének mértékét, vagy sokszor nem is érdekli az őket.



Mint az a minta korösszetételéből következtethető volt, a foglalkozás szerinti megoszlásnál a GYES-en lévők, a nyugdíjasok és a tanulók felülreprezentáltak. Ebben a csoportban zömében tanulók találhatók, amit már abból is sejtethetünk, hogy a minta kor szerint felül korlátos (65 évesnél idősebbek nem kerültek a mintába). A következő táblázat ezt jól mutatja, ahol ezen foglalkozási kategóriába esők 50%-a fiatalabb, mint 25 éves.

% within Foglalkozási kategóriák

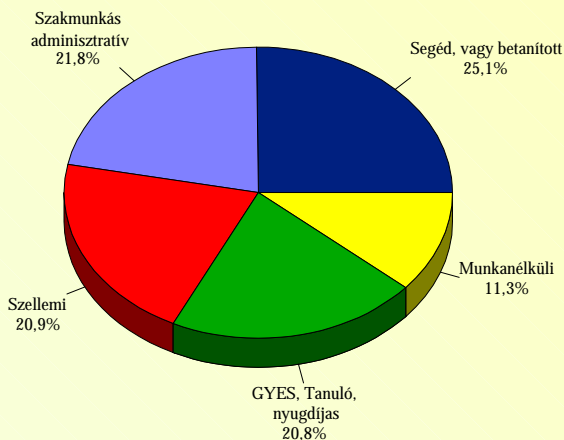
		Foglalkozási kategóriák					Total
		Segéd, betanított munkás	Szakt munkás adminisztratív	Szellemi	GYES, Tanuló, nyugdíjas	Munka nélküli	
Megkérdezett korcsoportja	16 - 25 év	20,5%	16,5%	10,0%	51,3%	11,5%	25,2%
	26 - 35 év	21,2%	28,0%	28,8%	10,0%	23,4%	21,7%
	36 - 45 év	24,0%	26,6%	27,4%	5,9%	31,7%	21,0%
	46 - 55 év	26,0%	25,3%	28,6%	6,8%	27,5%	20,7%
	55 évesnél idősebb	8,2%	3,6%	5,3%	26,1%	5,9%	11,3%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Ezt tovább erősíti az a tény, hogy ezen inaktív csoporton belül kimagasló a 8 általánost végzettek aránya (ők a középiskolások), valamint az érettségizettek súlya (ők most valamilyen felsőoktatási intézményben tanulhatnak legnagyobb valószínűséggel).

% within Foglalkozási kategóriák

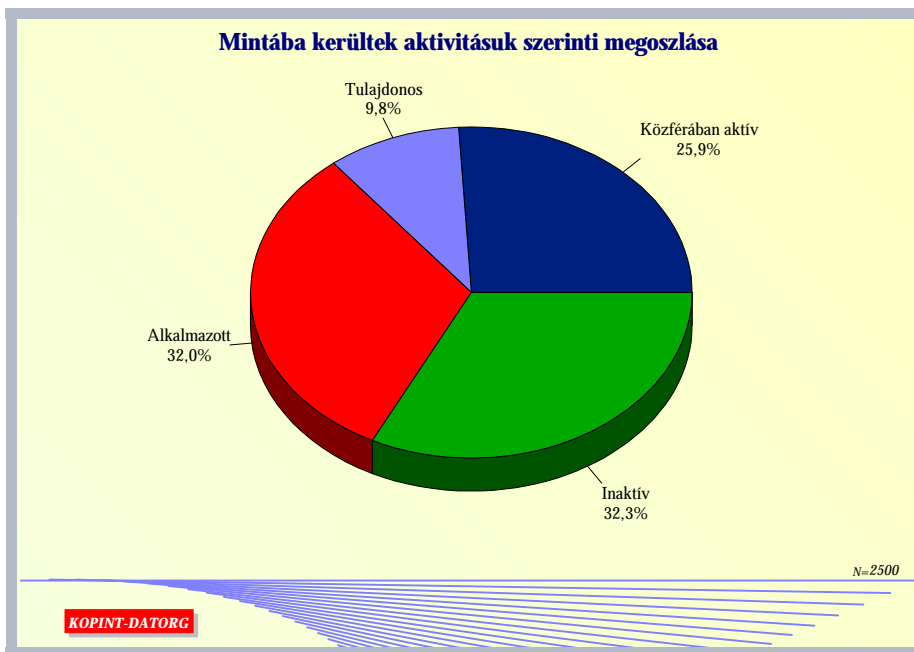
		Foglalkozási kategóriák					Total
		Segéd, betanított munkás	Szaktanácsos, adminisztratív	Szellemi	GYES, Tanuló, nyugdíjas	Munka nélküli	
Iskolai végzettség	Maximum 8 általános	45,2%	2,3%	,4%	32,7%	9,2%	14,6%
	Szaktanácsos, szakiskola	34,9%	39,9%	2,6%	15,0%	26,0%	22,5%
	Érettségizett	19,9%	51,6%	36,3%	44,3%	48,5%	44,0%
	Felsőfokú		6,3%	60,7%	8,0%	16,3%	19,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Mintába kerültek foglalkozásuk szerinti megoszlása



N=2500

KOPINT-DATORG



5. | Technikai háttér

A mintába kerültek elektronikus ügyintézéshez való viszonyára igen erős befolyást gyakorolhat, hogy mennyire nyitott a különböző technikai eszközök használatára (telefon, mobiltelefon, PC), melyek előfeltételei az elektronikus ügyintézésnek.

Telefonvonal, telefon

A megkérdezett háztartások 12%-a nem rendelkezik vezetékes telefonvonalal, a döntő többségében (84,3%) pedig egy telefonvonal van. Átlagosan 0.9 telefonvonal jut egy háztartásra a megkérdezett mintában. Régióként nagy eltéréseket nem tapasztalhatunk, annyi mondható el összefoglalóan, hogy a Dél-Alföldön a legnagyobb a telefonvonalal nem rendelkezők aránya (22,5%), míg a telefonvonalal való ellátottság a Nyugat-Dunántúlon a legnagyobb.

Hány vezetékes telefonvonal van a háztartásban

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	302	12,0	12,0	12,0
1	2115	84,3	84,3	96,4
2	68	2,7	2,7	99,1
3	17	,7	,7	99,8
4	4	,2	,2	99,9
5	2	,1	,1	100,0
Total	2508	100,0	100,0	

Településtípusonként azt mondhatjuk, hogy a telefonvonalal nem rendelkezők aránya a fővárosban és a megyeszékhelyeken a legkisebb (8,9%).

Az Ön háztartásában hány vezetékes telefonvonal van?

	Hány vezetékes telefonvonal van a háztartásban						Összesen	
	0	1	2	3	4	5	%	
	%	%	%	%	%	%		
Kérdezés helye	főváros, megyeszékhely	8.9	86.3	3.9	.7	.1	.2	100.0
	város	16.9	79.3	2.5	1.1	.3	.0	100.0
	község	11.3	86.6	1.6	.3	.1	.0	100.0
Összesen	12.0	84.4	2.7	.7	.2	.1	100.0	

A megkérdezettek nemek szerinti vizsgálatakor azt látjuk, hogy lényegében nincs különbség a telefonvonal ellátottságban a férfiak és nők között. Az országos átlagot követve a megkérdezettek döntő többsége egy vezetékes telefonvonalal rendelkezik.

Az Ön háztartásában hány vezetékes telefonvonal van?

	Hány vezetékes telefonvonal van a háztartásban						Összesen	
	0	1	2	3	4	5		
	%	%	%	%	%	%	%	
Megkérdezett neme	férfi	12.9	83.1	2.8	.9	.2	.2	100.0
	nő	11.3	85.5	2.6	.5	.2	.0	100.0
Összesen		12.0	84.3	2.7	.7	.2	.1	100.0

Az Internethez való hozzáférés és használat szerint azt állapíthatjuk meg, hogy az országos átlagot (3,7%) meghaladó mértékben rendelkeznek kettő vagy több telefonvonalal azok, akiknek van Internet-hozzáférésük és használják is azt (9,1%), ill. azok, akiknek van hozzáférésük, de nem használják (6,4%). Természetesen azok körében a legmagasabb a telefonvonalal nem rendelkezők aránya, akiknek nincs Internet-elérésük, és nem is használják azt.

Az Ön háztartásában hány vezetékes telefonvonal van?

	Hány vezetékes telefonvonal van a háztartásban						Összesen	
	0	1	2	3	4	5		
	%	%	%	%	%	%	%	
Van-e elérése és szokott-e Internetezni?	Van elérése és használ	7.3	83.7	6.3	2.1	.5	.2	100.0
	Van elérése nem használ	6.4	87.2	4.0	1.6	.0	.8	100.0
	Nincs elérése de használ	12.1	85.5	2.4	.0	.0	.0	100.0
	Nincs elérése, nem használ	14.6	84.2	1.1	.1	.1	.0	100.0
Összesen		12.1	84.3	2.7	.7	.2	.1	100.0

A korcsoportos vizsgálatból az derül ki, hogy a 26-35 éves, ill. az 55 évesnél idősebb korosztály háztartásában az átlagot meghaladó mértékű a telefonvonal hiánya, 16,7% ill. 14,4%.

Az Ön háztartásában hány vezetékes telefonvonal van?

		Hány vezetékes telefonvonal van a háztartásban						Összesen
		0	1	2	3	4	5	
		%	%	%	%	%	%	%
Meggérdezett korcsoportja	16 - 25 év	11.9	82.7	3.7	1.4	.0	.3	100.0
	26 - 35 év	16.7	81.9	1.3	.2	.0	.0	100.0
	36 - 45 év	8.6	87.4	3.2	.4	.4	.0	100.0
	46 - 55 év	9.2	86.3	3.3	.8	.4	.0	100.0
	55 évesnél idősebb	14.4	83.8	1.4	.4	.0	.0	100.0
Összesen		12.0	84.4	2.7	.7	.2	.1	100.0

Iskolai végzettség tekintetében azt látjuk, hogy a maximum 8 általánost végzett körében csupán 78,9% azok aránya, akiknek van telefonvonaluk, szemben a 88%-os országos átlaggal.

Az Ön háztartásában hány vezetékes telefonvonal van?

		Hány vezetékes telefonvonal van a háztartásban						Összesen
		0	1	2	3	4	5	
		%	%	%	%	%	%	%
Iskolai végzettség	Maximum 8 általános	21.1	75.3	2.2	.8	.3	.3	100.0
	Szaktanács, szakiskola	17.5	81.1	1.3	.2	.0	.0	100.0
	Érettségizett	8.6	87.0	3.2	1.0	.1	.1	100.0
	Felsőfokú	6.7	88.8	3.6	.4	.4	.0	100.0
Összesen		12.1	84.3	2.7	.7	.2	.1	100.0

Családi állapot szerint azt állapíthatjuk meg, hogy az elváltak ill. az özvegyek körében igen magas (20,1%) a telefonvonalal nem rendelkezők aránya. A nőtlének és hajadonok, valamint a házastársi és élettársi kapcsolatban élők esetében lényegi különbség nem mutatkozik.

Az Ön háztartásában hány vezetékes telefonvonal van?

		Hány vezetékes telefonvonal van a háztartásban						Összesen
		0	1	2	3	4	5	
		%	%	%	%	%	%	%
Családi állapot	Nőtlen, hajadon	12.0	83.6	2.9	1.3	.0	.3	100.0
	Házastársi, élettársi közösség	10.4	85.9	2.9	.5	.3	.0	100.0
	Elvált, özvegy	20.1	78.9	1.0	.0	.0	.0	100.0
Összesen		12.1	84.3	2.7	.7	.2	.1	100.0

A jövedelmi kategóriák esetében szembeötlő, hogy a kiemelkedő megélhetéssel rendelkezők körében gyakorlatilag nem fordul elő az, hogy nincs telefonvonaluk, s igen magas, 17,7%-os arányban fordul elő, hogy kettő vagy több telefonvonallal rendelkeznek.

A vonalak száma mellett fontos lehet az is, hogy erre a vonalra mennyi, és milyen minőségű készülék csatlakozik.

A telefonnal való ellátottság valamivel jobbnak mutatkozik, mint a vonallal való ellátottság, ami természetesen nem azt jelenti, hogy ahol nincs vonal ott van telefon, hanem azt, hogy egy vonalra több készülék is csatlakozik. Ennek következtében az egy háztartásra jutó készülékek száma átlagosan 1.28, mely 0 és 9 között szóródik.

A vonallal rendelkező háztartások 41,6%-a olyan telefonnal rendelkezik, melynek van valamilyen extra szolgáltatása. Ezek közül a leggyakoribb a kihangosítható készülék (67,1%), de igen gyakori az üzenetrögzítővel ellátott is (60,1%). Kevésbé elterjedt a vezeték nélküli telefon (valószínűleg az igen magas ára miatt), és a hívószám kijelzős, mely ezen szolgáltatás viszonylag kis múltjára vezethető vissza.

		Esetszám	Osztóp %
Készülék típusa	Kihangosítható	617	67,1%
	Üzenetrögzítő	552	60,1%
	Vezeték nélküli	239	26,0%
	Hívószám kijelzés	200	21,8%
Total		919	100,0%

A telefonvonalak számának növelését a megkérdezettek valamivel több, mint 10%-a tervezi a közeljövőben. Ilyen tervei az átlagosnál nagyobb arányban azon megkérdezetteknek vannak, akiknek nincs még vonaluk (nekik közel 20%-uk szeretne vonalhoz jutni), de a már vonallal rendelkezők egy része is úgy gondolja, hogy továbbiakra van szüksége.

% within Hány vezeték nélküli telefonvonal van a háztartásban

		Tervezi-e a telefonvonalak számának növelését			Total
		igen	nem	nem tudja	
Hány vezeték nélküli telefonvonal van a háztartásban	0	19,8%	72,5%	7,7%	100,0%
	1	9,9%	85,8%	4,3%	100,0%
	2	13,4%	79,1%	7,5%	100,0%
	3	6,3%	87,5%	6,3%	100,0%
	4		75,0%	25,0%	100,0%
	5	100,0%			100,0%
Total		11,2%	84,0%	4,8%	100,0%

Mobiltelefon

A megkérdezettek több, mint fele használ mobiltelefont, és további 11,3%-a tervezi, hogy előfizet valamilyen csomagra.

Használ-e mobil telefont

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	igen	1364	54,4	54,4	54,4
	nem	1142	45,5	45,6	100,0
	Total	2506	99,9	100,0	
Missing	System	2	,1		
Total		2508	100,0		

A mobiltelefonnal rendelkezőknek többnyire egy készülékük van, de előfordul olyan megkérdezett is, akinek hat mobiltelefonja is van. Ennek következtében a mobiltelefonnal rendelkezőknek átlagosan 1,14 készülékük van.

Mivel ma gyakorlattá vált, hogy a munkáltatók azon alkalmazottaiknak, akiről úgy ítélik meg, hogy szükségük lehet rá előfizetnek, vagy hozzájárulnak a mobil használatukhoz, ezért megkérdezettjeink közé is kerültek ilyenek.

Munkahelye fizeti-e, vagy hozzájárul számlája kifizetéséhez

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	igen	212	8,5	15,8	15,8
	nem	1128	45,0	84,2	100,0
	Total	1340	53,4	100,0	
Missing	System	1168	46,6		
Total		2508	100,0		

Mint az a táblázatból is látható, a készülékkel rendelkezők közel hatodának (15,8%-a) mobiltelefon-beszélgetéseihez anyagilag is hozzájárul munkahelye.

A telefonnal rendelkezők egy kisebb hányada úgy gondolja, hogy a rendelkezésre álló készülék(ek) mellé további(ak)ra is szüksége van.

Tervezi-e, hogy növeli a készülékek számát

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	igen	133	5,3	9,8	9,8
	nem	1220	48,6	90,2	100,0
	Total	1353	53,9	100,0	
Missing	System	1155	46,1		
Total		2508	100,0		

PC-használat

Az igen magas telefontal való ellátottság mellett látható volt, hogy a nem olyan nagy múltra visszatekintő mobiltelefon elterjedtsége már korántsem olyan magas a megkérdezettek körében. Természetesen ez nem csak az eszköz újszerűsége miatt lehetséges, valószínűleg hozzájárul ehhez a készülék ára, és a viszonylag magasnak mondható használati költségek. Bár a személyi számítógépeknél a használati költségek meg sem közelítik a mobiltelefonét, de a készülék ára a szoftverekkel együtt viszont igen magasnak mondható, azt sok háztartás nem is tudja kigazdálkodni. A megkérdezett lakosság kicsivel több, mint fele nem használ sehol számítógépet. A számítógép-használat viszonylag magas aránya azért adódott, mert a minta korlátos. Mind a felső és mind az alsó korlát jelenti azt, hogy nagyobb arányban jelentkeznek a számítógép-használók a mintában mint a populáció egészét tekintve. Az idősek nem sajátították el a számítástechnikai ismereteket, a nagyon fiatalok pedig még nem sajátították el az ismereteket. A minta választásnál ezzel a torzítással tisztában voltunk, a célcsoportok jobb megismerése miatt döntöttünk az ilyen mintaválasztás mellett.

		Esetszám	Oszlop %
Használ-e ön számítógépet?	Munkahelyén	772	30,8%
	Otthon	827	33,0%
	Iskolában	352	14,0%
	Nyilvános helyen	66	2,6%
	Egyik helyen sem	1137	45,4%
Total		2506	100,0%

Mint a táblázat is mutatja a lakosság egyharmada használ otthonában PC-t. A munkahelyek 30%-ánál kell számítógépet használni, amely az előző kutatások eredményeivel összevetve némi emelkedést mutat. A nyilvános számítógép-hozzáférések nem igazán népszerűek a lakosság körében. Ennek okát pontosan nem tudjuk, de feltételezhető, hogy a drágaság, a hozzá nem értés és a „kényelmetlenség” egymást felerősítő hatásáról van szó.

Településtípusonként jelentősen eltér a számítógép-használat. A település méretének és típusának csökkenésével csökken a használók aránya. Legmagasabb otthoni és munkahelyi használat a fővárosban és a megyeszékhelyeken adódott, ahol 37%, illetve 39% használja a gépet. A falvakban ez az arány csak 27 és 24%.

Használ-e számítógépet?

		Munkahelyén		Otthon		Nyilvános helyen		Egyik helyen sem	
		nem	igen	nem	igen	nem	igen	nem	igen
		%	%	%	%	%	%	%	%
Kérdés helye	főváros, megyeszékhely	62.4	37.6	60.9	39.1	97.7	2.3	62.5	37.5
	város	69.9	30.1	68.4	31.6	95.4	4.6	54.6	45.4
	község	75.5	24.5	72.2	27.8	98.6	1.4	46.5	53.5
Összesen		69.2	30.8	67.0	33.0	97.4	2.6	54.6	45.4

Nemek szerint nem lehet szignifikáns különbséget kimutatni a használat tekintetében. A fiatalabbak használják nagyobb arányban a számítógépeket, elsősorban otthon és az iskolákban. A középkorúaknak viszont elég nagyszámban kell munkahelyükön használni a gépeket. Az életkor előrehaladtával egyre inkább csökken a számítógép-használat és ennek következményeként az Internet-használat. Az ötven éven felüliek a gépet még használják, de az Internet használata már nem jellemző rájuk.

Használ-e számítógépet?

		Munkahelyén		Otthon		Iskolában		Nyilvános helyen		Egyik helyen sem	
		nem	igen	nem	igen	nem	igen	nem	igen	nem	igen
		%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Mégkérdezett korcsoportja	16 - 25 év	80.0	20.0	53.3	46.7	53.4	46.6	95.1	4.9	77.6	22.4
	26 - 35 év	59.9	40.1	65.6	34.4	93.6	6.4	95.2	4.8	57.9	42.1
	36 - 45 év	64.1	35.9	63.7	36.3	98.1	1.9	99.0	1.0	52.0	48.0
	46 - 55 év	60.4	39.6	75.0	25.0	98.1	1.9	99.8	.2	47.5	52.5
	55 évesnél idősebb	88.7	11.3	91.5	8.5	98.9	1.1	98.9	1.1	15.5	84.5
Összesen		69.2	30.8	67.0	33.0	86.0	14.0	97.4	2.6	54.7	45.3

A számítógép használata teljes mértékben összefügg az iskolai végzettséggel. A magasabb iskolai végzettség megköveteli a munkahelyi használatot, amely maga után vonzza az otthoni gépek beszerzését. A munkahelyi alkalmazások egyre szélesebb körű elterjedése húzza maga után, hogy egyre többen otthon is használják munkára és szórakozásra, majd információ szerzésre a számítógépet.

		Foglalkozási kategóriák					Total
		Segéd, betanított munkás	Szaktanácsadói admindisztratív	Szellemi	GYES, Tanuló, nyugdíjas	Munka- nélküli	Oszlop %
		Oszlop %	Oszlop %	Oszlop %	Oszlop %	Oszlop %	
Használ-e ön számítógépet?	Munkahelyén	6,2%	38,2%	70,1%	5,5%	22,8%	30,9%
	Otthon	11,0%	24,5%	50,5%	34,4%	31,8%	33,0%
	Iskolában	,7%	1,1%	7,4%	39,8%	,6%	14,0%
	Nyilvános helyen	,7%	,9%	3,9%	3,5%	3,3%	2,6%
	Egyik helyen sem	83,6%	50,6%	19,2%	45,5%	56,7%	45,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Használ-e számítógépet?

	Munkahelyén		Otthon		Iskolában		Nyilvános helyen		Egyik helyen sem	
	nem	igen	nem	igen	nem	igen	nem	igen	nem	igen
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Szegényes megélhetés	76.5	23.5	75.6	24.4	87.7	12.3	97.5	2.5	44.8	55.2
Átlagos megélhetés	58.3	41.7	62.3	37.7	89.2	10.8	96.6	3.4	62.1	37.9
Átlag feletti megélhetés	47.8	52.2	45.1	54.9	92.9	7.1	96.5	3.5	76.1	23.9
Kiemelkedő megélhetés	35.3	64.7	23.5	76.5	76.5	23.5	100.0	.0	82.4	17.6
NT/NV	68.6	31.4	58.7	41.3	78.5	21.5	97.9	2.1	63.5	36.5
Összesen	69.2	30.8	67.0	33.0	86.0	14.0	97.4	2.6	54.6	45.4

A jövedelmi kategóriák alapján is hasonló arányokat kaptunk a számítógép-használat terén, mint az iskolai végzettségénél. A géphasználat nem csak szükség, hanem státusz szimbólum is, tehát a tehetősebbek nagyobb arányban használják mind otthon, mind a munkahelyen.

Öröndetes, hogy a közszférában (köztisztviselő, közalkalmazott) dolgozók közel 60%-a használja munkahelyén a számítógépet. Ez a többi szférához képest nagyon jó. A közalkalmazottak és köztisztviselők 40%-ának otthon is van számítógépe. Ezt az arányt csak a tulajdonosok múlják felül pár százalékkal. Az állami alkalmazottak számítógép használata az országos átlagnál kicsit jobb. Legkevésbé a magánszféra alacsonyabb iskolai végzettségű alkalmazottai használják ezt az infokommunikációs eszközt.

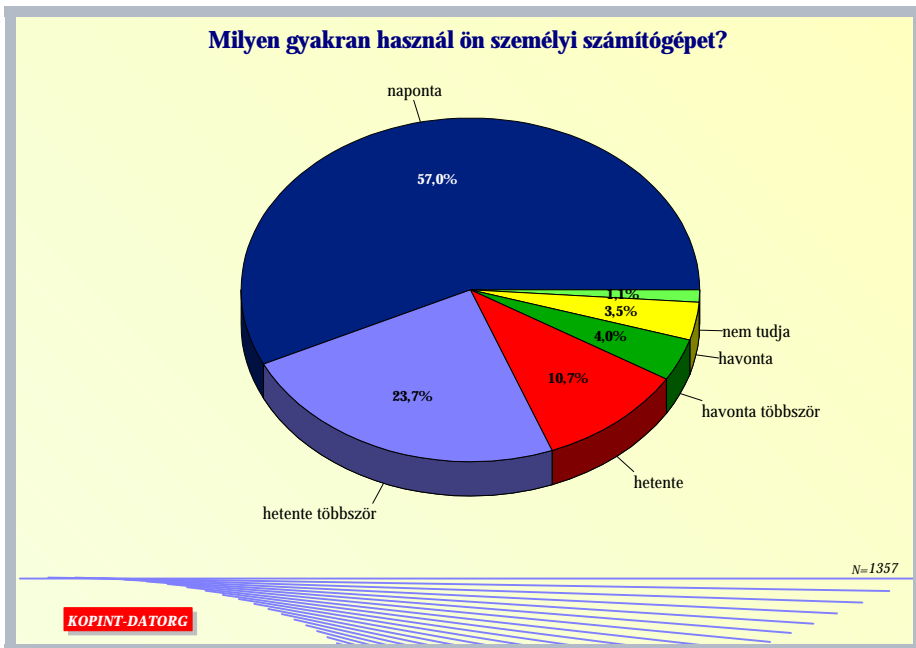
Használ-e számítógépet?

		Munkahelyén		Otthon		Iskolában		Nyilvános helyen		Egyik helyen sem	
		nem	igen	nem	igen	nem	igen	nem	igen	nem	igen
		%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Megkérdezett aktivitási helyzete	Közférában aktív	40.4	59.6	59.6	40.4	94.2	5.8	98.0	2.0	70.5	29.5
	Tulajdonos	64.0	36.0	57.0	43.0	98.2	1.8	96.1	3.9	58.8	41.2
	Alkalmazott	64.6	35.4	74.7	25.3	98.0	2.0	98.0	2.0	46.9	53.1
	Inaktív	95.5	4.5	68.2	31.8	67.3	32.7	96.8	3.2	48.3	51.7
Összesen		68.2	31.8	67.0	33.0	87.1	12.9	97.4	2.6	54.6	45.4

Összességében a számítógép-használatról megállapítható, hogy a megkérdezettek valamivel több mint egyötöde otthon és munkahelyén is használja a számítógépet, ezek a fiatalabbak és a magas iskolázottságúak köréből valók. A válaszadók további egyötödének kell a munkahelyén számítógépet használni, de otthon nem rendelkezik ilyen eszközzel. Minden tizedik állampolgár olyan, akinek munkahelyén nincs gépe, de otthonra vásárolt magának. Ezek a fiatalabb, de nem magas iskolai végzettségűek. A lakosság 46% nem használ számítógépet, sem otthon, sem munkahelyen.

Számítógép otthoni és munkaeszközkénti használatának megoszlása

		Munkahelyen vagy iskolában				Total	
		nem		igen		Esetszám	Table %
		Esetszám	Table %	Esetszám	Table %		
Otthon	nem	1157	46.2%	522	20.8%	1679	67.0%
	igen	269	10.7%	558	22.3%	827	33.0%
Total		1426	56.9%	1080	43.1%	2506	100.0%

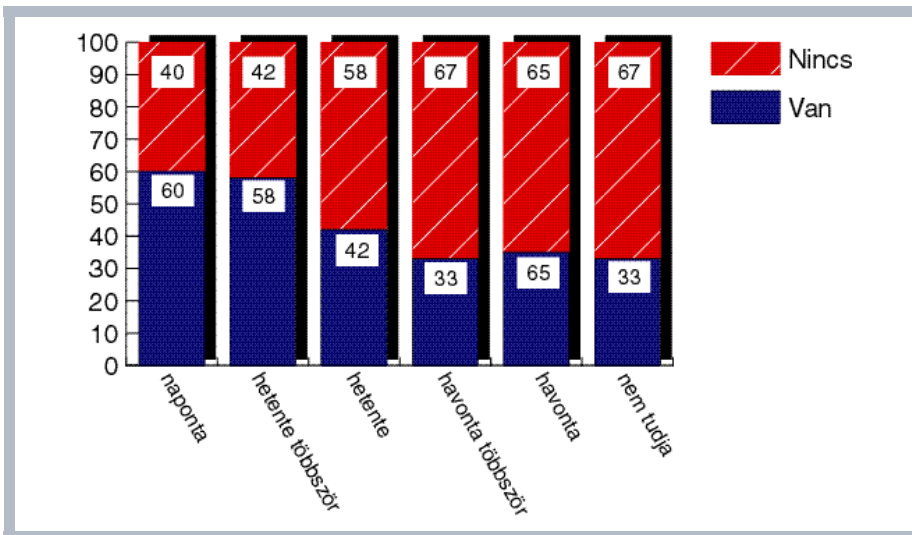


Azok közül, akik használják a számítógépet, 57% naponta bekapcsolja gépét. További majdnem egynegyed hetente többször teszi ugyanezt. Mindössze csak tíz százalék azok aránya, akik csak hetente használják a gépet. A fennmaradó majdnem 7% ennél ritkábban dolgozik PC-n. A munkahelyen vagy iskolában számítógépet használók kétharmada naponta használja munkavégzésre. 22%-uk hetente többször használ számítógépet.

Az otthoni PC-vel rendelkezők közül kicsit kevesebben, 60%-os arányban használják naponta a gépet, és közel egynegyedük kapcsolja be hetente többször.

A számítógépet naponta használók majdnem kétharmada rendelkezik Internet-hozzáféréssel is. Ugyanilyen arányban rendelkeznek világhálós kapcsolódási lehetőséggel azok is, akik hetente többször használnak számítógépet. A heti használók esetében 40% körüli a Internet-hozzáféréssel rendelkezők aránya.

A számítógéphasználat gyakorisága és az Internet-hozzáférés megoszlása

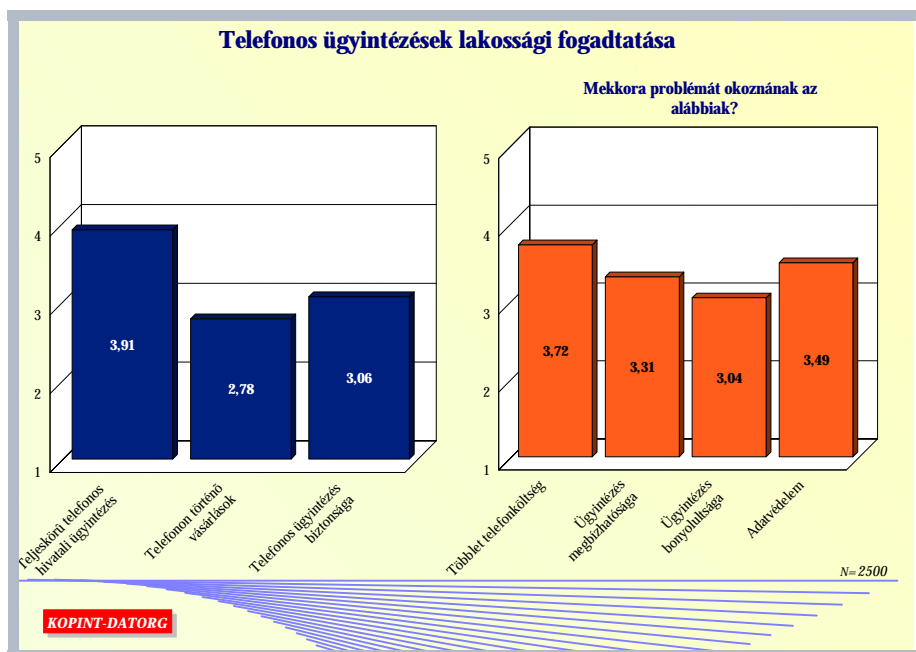


A PC-használat célja szerint erősen differenciált. Természetesen a PC használata nem csupán egyfajta tevékenységre irányulhat, amint azt az adatok is mutatják, bár az mindenképpen figyelemre méltó, hogy mennyire általánossá vált a PC-használati célok között a munka vagy a tanulás (82%). A PC, mint munkaeszköz mellett a személyi számítógépnek nagyon nagy a szórakoztató funkciója, mely alkalmassá teszi játékokra, zene hallgatásra (45,3%), illetve információszerzésre (44,2%) vagy kapcsolattartásra, kommunikációra (28,5%). A PC-használatnál azonban figyelembe kell venni, hogy ezen tevékenységek sokszor összecsiszultak, mert pl. az Internet-használat közben egyszerre szórakozhatunk, információk sokaságát gyűjthetjük össze, és kommunikálhatunk ismerőseinkkel.

		Esetszám	Oszlop %
Mire használja a személyi számítógépet?	Munkára/tanulásra	1110	82,0%
	Információ-szerzésre	598	44,2%
	Játékokra/szórakozásra	614	45,3%
	Kommunikációra	386	28,5%
	Programozásra	98	7,2%
	Egyéb	19	1,4%
	nem tudja	7	,5%
Total		1354	100,0%

Telefonon történő hivatali ügyintézés

Ma már igen gyakran előfordul, hogy hivatali ügyeinket, vásárlásainkat telefonon intézzük, szolgáltatásokat rendelünk meg telefonon, vagy csak érdeklődünk ezekkel kapcsolatban. Nem mindegy tehát, hogy mit várunk attól, ha ezeket az ügyeinket teljes körűen telefonon intézhetnék, illetve milyen akadályokat látunk a telefonos ügyintézésekkel kapcsolatban.



A hivatali ügyintézés telefonra történő terelésével kapcsolatban a lakosságnak pozitív elvárásai vannak, viszont a telefonon történő vásárlásokról már nem ilyen jó a véleményük. A vásárlásoknál valószínűleg erős annak az igénye, hogy a vevő megnézhesse, megfoghassa a terméket, amit kiválasztott, és azután megy vele a pénztárhoz. Telefonon ezt nem teheti meg, aminek következtében az esetleges reklamációk száma megnövekedhet. Olyat vehet meg a megkérdezett, amit, ha lát, biztosan nem venne meg, így talán nem véletlen, hogy ezzel kapcsolatban bizalmatlanabb. Vannak természetesen speciális árucsoportok, szolgáltatások, melyek telefonos vásárlása egyre általánosabb (ételrendelés, telefonos táviratfeladás, taxirendelés).

Az ügyintézés és a telefonos vásárlás biztonságával kapcsolatban viszont a lakossági fogadtatás közömbösnek mondható, amit jól mutat, hogy a válaszok a skálaátlag körül szóródnak (3,06).

Ez azonban ellentmondásban van azzal, hogy a telefonos ügyintézés körül megfogalmazott lakossági problémák között a második legnagyobb az adatvédelem (3,49). Ezt valamivel meghaladja az ügyintézésrel járó többlet telefonköltség (3,72), ami azonban zöld számokkal kiküszöbölhető. Tartanak továbbá az ügyintézés megbízhatóságától (3,31), hiszen ma, a személyes ügyintézéskor sem történik minden megbízhatóan. Azt viszont nem gondolja a megkérdezettek többsége, hogy bonyolult lenne a telefonos ügyintézés.