

## I Bevezető

Az alábbi eredmények egy, az Informatikai Kormánybiztosság megbízásából 2001. május 14–18. között, telefonos megkérdezéssel készített vizsgálatból származnak. A felmérés során 1230, véletlenszerűen kiválasztott embert kérdeztünk meg, akik nem, kor és lakóhelytípus szerint reprezentálják a felnőtt korú magyarországi népességet. A mintavételből eredő becslési hiba a teljes sokaságra vonatkozó adatok esetén nagy valószínűséggel nem haladja meg a 2,9% pontot, azaz a mintából számított eredményeket nagy biztonsággal legfeljebb ilyen ingadozással vonatkoztatjuk a teljes lakosságra.

A vizsgálat során arra voltunk elsődlegesen kíváncsiak, hogy a megkérdezettek hogyan viszonyulnak a mindennapi életben, a hivatalos ügyek intézésében tapasztalható automatizációhoz, a gépek, a számítógép, az Internet, és az egyéb interaktív alkalmazások elterjedéséhez. Az összkép azt mutatja, hogy ezek a módszerek részben már ismertek, részben még inkább idegenek, de az emberek szerint a jövő alapvetően az automatizált ügyintézésé, noha élnek bennük fenntartások is ezzel a tendenciával kapcsolatban.

---

## I Az ügyintézésről általában

A hivatalos ügyek intézésében két táborra szakad a népesség, úgy is mondhatnánk, hogy az egyik a pesszimizistáké, akik mindig, vagy gyakran ütköznek bosszúságba, túlzott bürokráciába az ügyek intézése során, míg a másik az örök optimistáké (vagy a kötéldegzetűeké), akik nem, vagy ritkán bosszankodnak. A két csoport nagysága megegyezik, 48-48%-át teszik ki a népességnek. Ez az adat, vagyis az összességében meglehetősen magas válaszarány azt is mutatja, hogy az embereknek van véleményük erről a kérdéstről, vagyis az ügyintézésről mindenkiben él valamilyen kép. A társadalmi-gazdasági magyarázóváltozók közül a kor, az iskolai végzettség és a településtípus mutat enyhe összefüggést a túlbürokratizáltságról alkotott véleménnyel. Ezek szerint a legalacsonyabb végzettségűek (legfeljebb 8 általánossal rendelkezők), a legidősebbek és a legkisebb településeken lakók valamivel ritkábban panaszkodnak a bürokráciára, ami minden bizonnyal főleg azzal magyarázható, hogy ezek a csoportok azok, amelyek valószínűleg a legritkábban találkoznak a Hivatallal, ezért az élmény is halványabb. Másrészt a nyugdíjasok sokkal inkább ráérnek az ügyintézésre, számukra talán kevesebb bosszúságot okoz a várakozás. Annyiban meglepő ez az összefüggés, hogy talán – éppen tapasztalatlanságuk, járatlanságuk okán – az említett csoportok lehetnének azok, amelyeknek a legtöbb bonyodalmat okozzák a bürokrácia útvesztői, a valóságban viszont épp a magasabb végzettségű, városi környezetben lakó, fiatalabb felnőttek panaszkodnak az átlagosnál gyakrabban az ügyintézésre.

A bosszúságszerzés területei közül kettő emelkedik ki: az okmányok beszerzése, valamint az önkormányzatokkal kapcsolatos ügyintézés (ami persze szintén jelenthet okmánybeszerzést, bár ott kiemeltük, hogy elsősorban az okmányhivatalokban beszerezhető iratokra – személyi igazolvány, útleveél – gondolunk). Ezt a területet tízből majd' 3 ember említette, ami egy ilyen, nyílt (nem előre megadott válaszlehetőségekkel operáló) kérdés esetén meglehetősen magas aránynak számít, főként ha azt is figyelembe vesszük, hogy minden harmadik ember egyetlen ilyen konkrét területet sem tud megnevezni. Emellett 10%-nél többen említették, tehát valós társadalmi relevanciával bír még a banki ügyintézés, az adóügyintézés, az egészségügy és a rendőrségi ügyek (ez utóbbiak is jelentős részben sorolódhatnak az okmányügyintézéshez is, mivel korábban a rendőrség intézte a személyi igazolvány, a jogosítvány és a forgalmi engedély kiadását). Az emberek tehát hat jól behatárolható területet neveztek meg, ahol a bürokrácia kellemtlenségeket okoz az ügyintézés során.

---

## | Automatikus ügyintézés

Az emberek kb. felének az automatikus ügyintézés gyakorlatilag minden formája ismeretlen. A többiek számára legalábbis nem ismeretlen a sorszámosztó gép, amelyet pl. bankok alkalmaznak előszeretettel, valamint a call-center, tehát amikor egy telefonszámot hívva a számgombok megnyomásával tájékozódhatunk az elérhető szolgáltatásokról. A nagyobb cégek gyakorta alkalmazzák ezt, bár felmerül, hogy itt esetleg a mellékállomás számának egyszerű bebillentyűzését értették néhányan a call-center leírása alatt (noha igyekeztünk ettől jól eltérően megfogalmazni a kérdést). A többi szolgáltatás közül az információs pult még a legismertebb – egy változata a legnagyobb gyorsétterem-hálózat sok fiiláléjában is megtalálható, reméljük nem arra gondoltak a legtöbben – minden harmadik ember látott már ilyen. A mobiltelefon és az Internet ilyen célú használatára vonatkozó kérdésekre eleve csak az ezeket az eszközöket rendszeresen használók adhatnak pozitív választ, ami leszűkíti a kört. Nem csoda, hogy az internetes ügyintézés még csak az emberek tizede számára realitás. Ez a fenti három az a terület, ahol a legjobban megmutatkoznak az egyes magyarázó ismérvek hatásai, mindenekelőtt a koré, hiszen míg a 18–24 éves korosztály közel fele intézte már ügyeit SMS-en keresztül, és majd' ugyanennyien szereztek már be hivatalos ügyekhez információt a világhálóról, addig a 45 év felettek körében 15% körüli, a 60 évesek esetében pedig 8% alatti ez az arány. A kor függvényében meredeken esik az ismerettel rendelkezők aránya.

A többi bevont változó szintén szignifikáns összefüggést mutat ezekkel a legmodernebb ügyintézési módokkal. A férfiak gyakrabban találkoztak ezekkel a vívmányokkal, amit minden bizonnyal a technikai újdonságok iránti erősebb fogékonyság magyaráz. Az Internet használatában – mind az információszerezésben, mind az aktív ügyintézésben – meglepő módon jelentős különbség mutatkozik az egyetem és a főiskolát végzettek közt, előbbiek mindkét esetben kb. 10 ponttal nagyobb arányban mondták azt, hogy találkoztak már ezzel a módszerrel. Az Interneten keresztüli ügyintézéssel már minden negyedik egyetemet végzett ember találkozott, ami az országos átlag két és félszeresét jelenti. A mobiltelefonos ügyintézés esetében nincs ilyen úr, ami a kézi telefon sokkal szélesebb körben való elterjedtségének köszönhető. A településtípusban mutatkozó különbségek főként a városok és a községek közt mutatkoznak, nem pedig az egyes eltérő méretű városokat reprezentáló csoportok között. A nem megyei jogú városban

---

lakók egyötöde szerzett már hivatalos információt az internetről, faluban pedig feleakkora ez az arány. Az adatok szerint tehát a személyes jelenlétet és kapcsolattartást nem igénylő ügyintézési módok nem bevettek Magyarországon, ugyanakkor a fiatalabb korosztály egyre gyakrabban él ezekkel a lehetőségekkel.

Az az érdekes helyzet áll fenn, hogy vizsgálatunk eredménye szerint minél kevésbé ismert a fenti alkalmazások valamelyike, az azt ismerők körében annál kedveltebb. Igaz ez akkor is, ha általában elmondható, hogy az egyes szolgáltatások ismerői jó jegyeket adtak, vagyis általában kedvelt ezen megoldások mindegyike. A call-centerrel szemben a legnagyobb az ellenállás, de ott is csak az emberek ötöde adott közepesnél rosszabb jegyet, és az osztályzatok átlaga 3,7. Tízből hatan pedig legalább „jó” minősítést adtak. Az elutasítás feltételezhetően a hosszabb (és drága) várakozási időnek, valamint a néha labirintusszerű menürendszernek köszönhető. Ezzel szemben az Internet és az SMS általi ügyintézés öt emberből négynek tetszik, azaz 4-est vagy 5-öst adott. A kevésbé ismert technológiák nagyobb támogatottsága annak köszönhető, hogy ezek éppen modernségük, magasabb fejlettségi szintjük okán oly kevésbé ismertek.

---

## | Vélemények, attitűdök

Végezetül négy állítást fogalmaztunk meg az ügyintézés automatizálásával kapcsolatban. Az elsőt, mely szerint a jövőben az ügyintézésben egyre inkább teret nyernek az automatizált megoldások, az emberek 83%-a egyetért, nagy részük fenntartás nélkül. Az ellentétes nézetet vallók tábora szűk 10%-nyi. A helyzet az, hogy mind ennél a kérdésnél, mind pedig a következő három esetében az látszik, hogy a magyar felnőtt társadalom kevésbé megosztott ezekben a kérdésekben, és nézetellentéteket az egyes szocio-ökonómiai változók mentén sem tudunk felfedezni, csupán az egyetértők többségének mértékében van eltérés. Ez azt mutatja, hogy a tényleges használatban mutatkozó különbségek nem determinálják a jövőről alkotott vélemények különbözőségét is. Ebben a konkrét esetben ez azt jelenti, hogy az alacsonyabb iskolázottságúak, a kis községben lakók, az idősek többségének véleménye szerint is a jövő a nagyobb automatizációé.

Hasonlóan nagy arányban hisznek az emberek abban is, hogy a számítógép és az Internet elterjedése az ügyintézés megkönnyítését fogja szolgálni. Itt már valamivel többen vannak (15%), akik nem tudnak állást foglalni a kérdést illetően, de a szkeptikusok tábora továbbra is csekély 10%-ra rúg. A kor alapján látszik a legnagyobb különbség: míg a nyugdíjas korúak alig több mint fele ért teljesen egyet az állítással (és további 11% hajlik az egyetértésre), addig a legfiatalabbak esetében 20 ponttal magasabb a teljesen egyetértők aránya.

A másik két véleménykérdés azonban arra figyelmeztet, hogy az automatizáció terén az emberek nem tartják végtelennek a lehetőségeket, és a dolog veszélyeket is rejthet. A megkérdezettek közel fele szerint az interneten keresztül történő ügyintézés nagyon nagy kockázattal jár, és összesen több mint 60% hajlik ebbe az irányba. Ez azt mutatja, hogy a közvélekedés szerint csak akkor lesz az on-line ügyintézés a jövő, ha a jelenleg mutatkozó biztonsági problémákat megbízhatóan és meggyőzően orvosolják. A legfiatalabb és a legképzettebb, tehát az internetes lehetőségekkel leginkább tisztában lévő csoportok sem bíznak az átlagosnál jobban az internetes ügyintézés biztonságosságában, sőt inkább a legalacsonyabb képzettségű csoport az, amelyik a legkevésbé aggódik.

Végezetül pedig azt is látni kell, hogy az emberek 85%-a szerint az ügyintézés teljes automatizálása utópia, mindig meg kell hogy maradjon a személyes kapcsolattartás tere is, a „telefonos kisasszony” vagy a „pultos úr” soha sem lesz teljesen és végleg kiiktatható a rendszerből.

---

Érdekes, hogy az egyetlen nagyobb különbséget az iskolai végzettség produkálta e tekintetben: a legalacsonyabb végzettségűek körében 15 ponttal kevesebben vannak a legmagasabb végzettségűekhez viszonyítva azok, akik egyetértenek azzal, hogy a személyes kapcsolat nem veszt el teljesen soha. Ezek szerint a magasabb iskolázottság éppen a – létező, vagy nem létező – korlátok meglátásához segít hozzá.

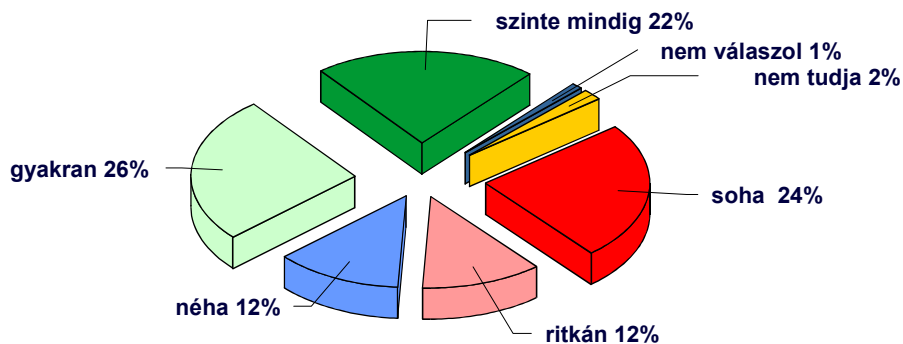
## I Összefoglalás

A fentiekben röviden vázoltuk, hogy a telefonos kutatásban feltett néhány kérdés milyen képet fest a hazai ügyintézés helyzetéről az automatizáció viszonyában. A kép szerint vannak jól megragadható, problémásabb területek, ahol a bürokrácia gondot okoz az embereknek. Az automatizálás, mint válasz ezekre a gondokra, különböző formáiban több-kevesebb ismertségnek örvend. A felhasználóknak általában tetszenek az ügyintéző ember kiiktatásával működő egyes szolgáltatástípusok, bár tisztában vannak azok bizonyos korlátjaival is. Mégis, az egyöntetű megítélés szerint – ha a jelené talán még nem is, de – a jövő az automatizált ügyintézési módozatoké.

---

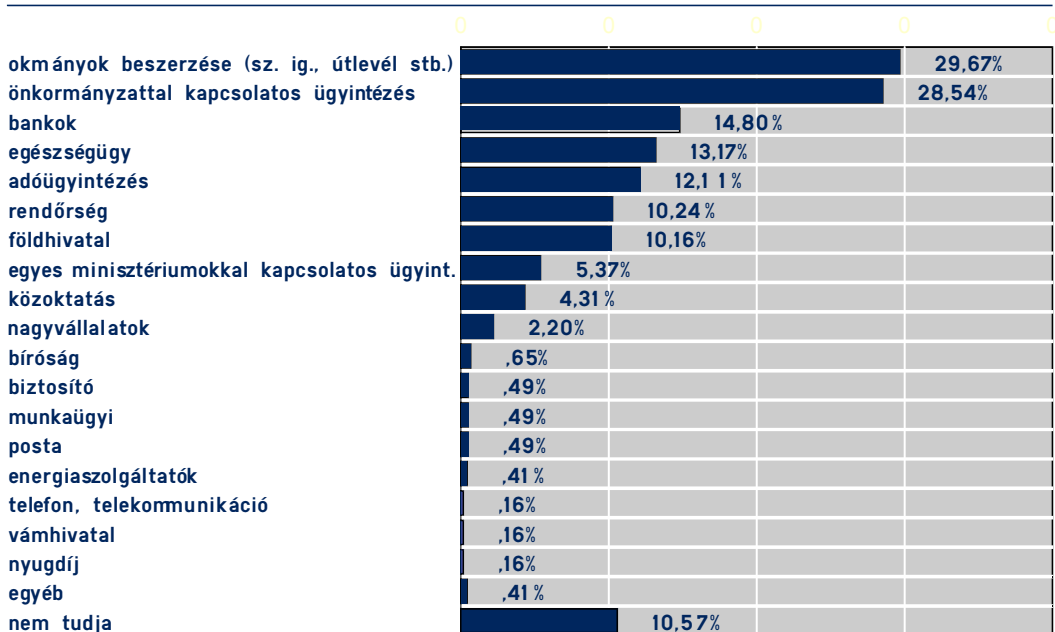
**„Hivatalos – államigazgatással, önkormányzattal kapcsolatos – ügyei intézése során milyen gyakran szokott bosszúságot okozni Önnek a túlzott bürokrácia, a lassú ügyintézés?”**

(Az összes megkérdezett körében, 2001. május 14–18.)



**„És melyek azok a területek, ahol előfordult már ilyen bosszúság?”**

(Azok körében akiknek legalább néha bosszúságot okoz, 2001. május 14–18.)

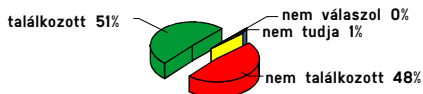




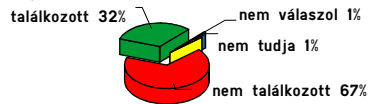
**„Kérem, mondja meg, hogy hivatalos – államigazgatással, önkormányzattal kapcsolatos – ügyei intézése során találkozott-e már az alábbi szolgáltatások valamelyikével?”**

(Az összes megkérdezett körében, 2001. május 14–18.)

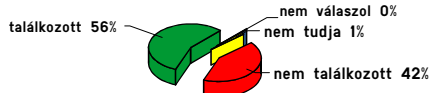
Olyan automata telefonos rendszer, ahol a telefon számgombjainak megnyomásával lehetett a kívánt szolg. információt elérni:



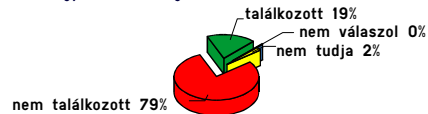
Olyan információs pult, ahol egy képernyőn tájékozódhatott a kívánt ügyben:



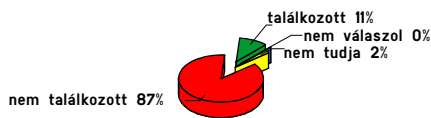
Sorszámosztó gép:



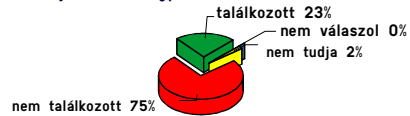
Hivatalos ügyekhez szükséges információk beszerzése az Internetről:



Hivatalos ügyek intézése az Interneten keresztül:



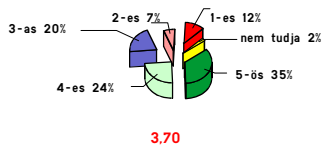
Automata tájékoztatás, ügyintézés mobiltelefonról SMS-en keresztül:



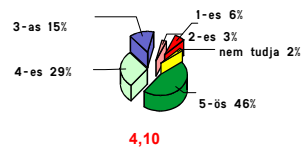
**„Amennyiben igen, kérem mondja meg azt is, hogy mennyire tetszett Önnek ez a rendszer. Osztyálozzon 1-től 5-ig.”**

(A kérdésre válaszolók körében, 2001. május 14 18.)

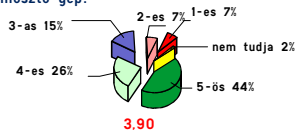
Olyan automata telefonos rendszer, ahol a telefon számgombjainak



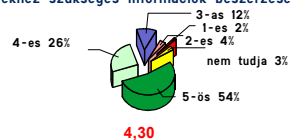
Olyan információs pult, ahol egy képernyőn tájékozódhatott a kívánt ügyben:



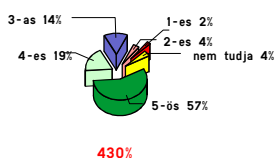
Sorszámosztó gép:



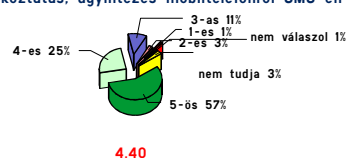
Hivatalos ügyekhez szükséges információk beszerzése az Internetről:



Hivatalos ügyek intézése az Interneten keresztül:



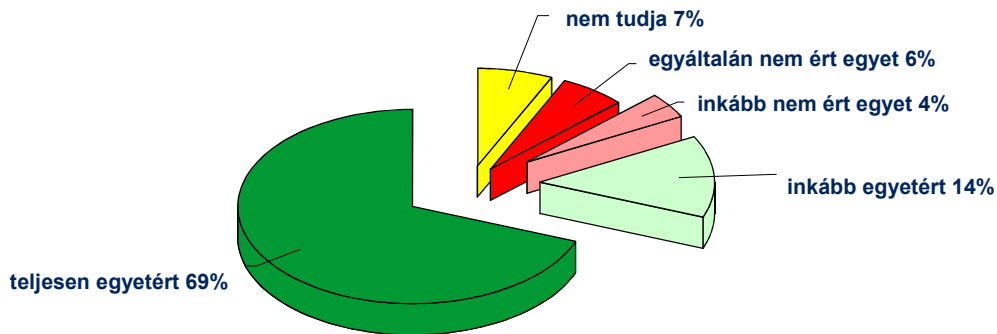
Automata tájékoztatás, ügyintézés mobiltelefonról SMS-en keresztül:



„Kérem, mondja meg, mennyire ért egyet a következő állításokkal...”

**A hivatalos ügyek intézésében a jövőben egyre nagyobb teret nyernek majd az automatizált megoldások**

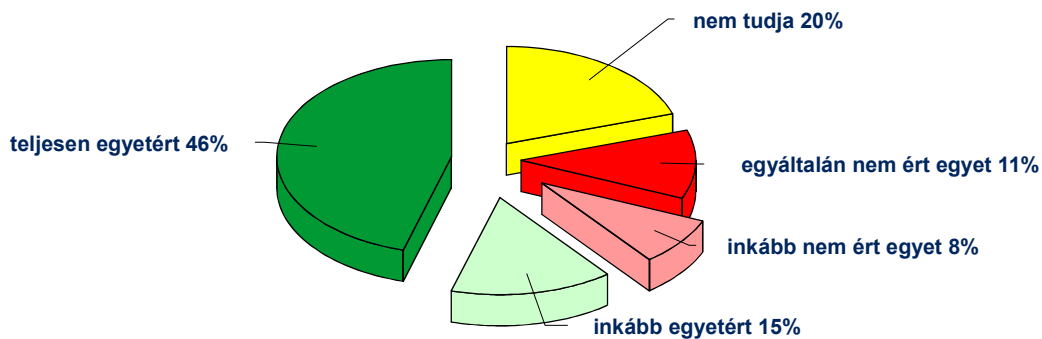
(Az összes megkérdezett körében, 2001. május 14–18.)



„Kérem, mondja meg, mennyire ért egyet a következő állításokkal...”

**A számítógép és az Internet használata a hivatalos ügyekben nagyon nagy kockázattal jár**

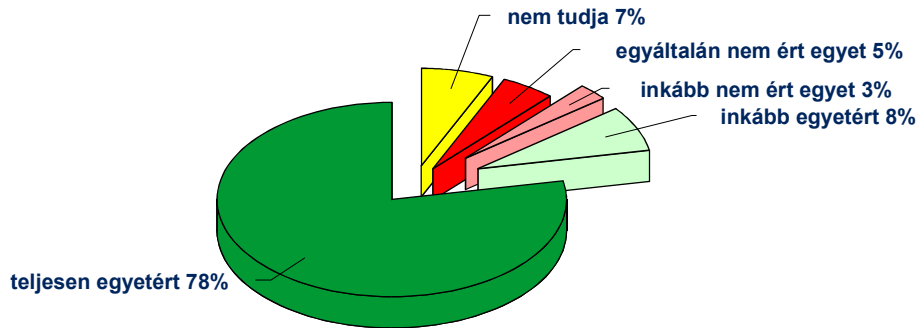
(Az összes megkérdezett körében, 2001. május 14–18.)



„Kérem, mondja meg, mennyire ért egyet a következő állításokkal...”

**Az automatizált ügyintézés soha sem fogja teljesen helyettesíteni az ügyintéző emberrel való kapcsolattartást**

(Az összes megkérdezett körében, 2001. május 14–18.)



„Kérem, mondja meg, mennyire ért egyet a következő állításokkal...”

**A számítógép és az Internet elterjedése jelentősen megkönnyíti a hivatalos ügyek intézését**

(Az összes megkérdezett körében, 2001. május 14–18.)

