

# Az e-közigazgatás fejlődése és fejlesztésének lehetőségei az idősödő társadalomban

---

Információs Társadalom- és Trendkutatásért Alapítvány  
2009



A program a Miniszterelnöki Hivatal támogatásával, az  
eMagyarország Program keretében valósult meg.

## Tartalomjegyzék

<b>I. A magyarországi e-közigazgatás fejlődésének szakaszai .....</b>	<b>3</b>
1. A közigazgatás informatizálása .....	3
2. Az e-közigazgatás alapjainak lerakása.....	5
3. Napjaink trendje, az e-közigazgatás társadalmasítása.....	7
4. Az e-közigazgatás fejlődésének összefoglalása és értékelése .....	9
<b>I. Az e-közigazgatás egyik kiemelt célcsoportja: az idősek .....</b>	<b>11</b>
1. Az idősödő társadalmak kihívása .....	11
Demográfiai trendek Európában és Magyarországon .....	13
2. Az idősödés jólétben európai politikája .....	17
3. Az idősek IKT használatának jellemzői.....	20
Online közszolgáltatások iránti igények .....	24
<b>II. A kutatás eredményei .....</b>	<b>27</b>
1. A mintáról.....	27
2. Számítógép- és internethasználat, e-ügyintézés.....	31
3. Összefoglalás .....	37
Felhasznált irodalom .....	40
Kérdőív.....	42

## I. A magyarországi e-közigazgatás fejlődésének szakaszai

A **magyar közigazgatás informatizálásának** ütemét csak önmagához viszonyítva tudjuk vizsgálni, hiszen Magyarországon mindössze 1996-ban kezdődött a központi államigazgatásban az IKT eszközök adatainak gyűjtése, így a korábbi időszakból nincsenek más országok közigazgatásával összehasonlítható adataink.

Az Európai Bizottság 2001-ben hozta nyilvánosságra az első **eEurope jelentést**, amely már tartalmazta a tagállamok e-kormányzattal kapcsolatos fejlesztéseinek irányát. Az információs társadalom európai programjaihoz a magyar kormány viszonylag korán, 2000-ben csatlakozott, vállalva a tagjelölt országok felzárkóztatását célzó program (eEurope+) teljesítését.

A magyar közigazgatás informatizálódási folyamatának hazánkra jellemző sajátossága, hogy a fejlettebb országokkal szemben – ahol a vezető szerepet elsősorban a szolgáltató, kereskedelmi szektor töltötte be, hiszen a digitális forradalom előnyeit először ők használták ki – nálunk **az államigazgatásban való felhasználás járt az élen**.

A közigazgatásban meginduló fejlesztésekhez képest messze nem mutattak ilyen biztató adatokat a lakossági e-közigazgatás használati mutatói ebben az időszakban, aminek persze számos oka van. A közigazgatás informatizálásának korszakában szinte alig álltak rendelkezésre ügyfél-oldali e-szolgáltatások, másrészt a hazai internetezők tábora is rendkívül alacsony volt.

### 1. A közigazgatás informatizálása

Magyarország az 1980-as években a szocialista blokk részeként természetesen nem tudott lépést tartani a fejlett világ számítástechnikai fejlődésével, ám a lemaradás mellett is elindult a személyi számítógépek térnyerésével egyfajta számítástechnikai, elektronizációs, informatizációs forradalom. A PC-k megjelenése a hazai oktatási és az államigazgatási szektorban jelentette – a pénzügyi, embargós korlátokba ütköző – nagyobb gépekkel szemben azt az esélyt, hogy Magyarország ne szakadjon le végérvényesen a digitális forradalom főáramától (Szakadát 1992).

Magyarországon mindössze 1996-ban kezdődött a központi államigazgatásban az IKT (információs és kommunikációs technológia) eszközök adatainak gyűjtése, ám az igazi fordulat az Európai Unióba való belépés (2004) jelentette. Ekkorra kellett alakítani az adatok nemzetközi összehasonlíthatóságát biztosító mutatórendszert és módszertant, így a választás természetesen az e-Europe 2005 Action

Plan egy, az Eurostat által kidolgozott, az információs társadalom fejlettségét felmérni kívánó mutatórendszerre esett.

Sajnos ebből az időszakból nincsenek más országok közigazgatásával való összehasonlítható adataink, így önmagában a magyar közigazgatás informatizálásának ütemét csak önmagához viszonyítva tudjuk vizsgálni. Nehéz megítélni, hogy miképpen is hasznosult a tanácsi számítógép-állomány, ám az mindenképpen árulkodó, hogy 1983 és 1988 közötti időszakban alig növekedett az apparátusban dolgozók részvételi aránya a számítástechnikai képzést nyújtó tanfolyamokon. Ez mindenképpen azt az ellentmondásos képet vetíti elénk, hogy miközben a magyar közigazgatásban jelentős mértékű gyarapodás tapasztalható a számítógép-állományban, addig ezt a fejlődést nem követi az apparátus digitális írástudása, felkészültsége.

***A közigazgatás számítógép állománya kor szerinti bontásban, 2000-2004 év között (db)***

	<b>2000</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>
1 évnél fiatalabb	23.674	23.379	29.540	28.611	37.003
1-3 éves	40.629	50.012	63.615	67.325	72.245
3 évnél idősebb	46.847	52.182	55.420	87.170	105.729
<b>Összesen</b>	<b>111.150</b>	<b>125.573</b>	<b>148.539</b>	<b>183.106</b>	<b>214.977</b>

*Forrás: Nemzeti Hírközlési Hatóság, 2005*

A magyar közigazgatás informatizálódási folyamatának kezdeti szakaszára jellemző érdekesség, hogy míg a fejlettebb országokban a digitális forradalom előnyeit elsősorban a szolgáltató, kereskedelmi szektor használták ki, addig Magyarországon az államigazgatásban való felhasználás járt az élen minden más szektorral szemben.

Az ezredfordulót követően újra fontos változást tapasztalunk, hiszen a közigazgatáson belül már az államigazgatásban látjuk a magasabb informatizálási szintet. 2003-ban az államigazgatási

intézmények döntő többségében használnak számítógépet, faxgépet mobiltelefont. Az államigazgatási dolgozóknak több mint 80 százaléka használ számítógépet munkájához. Az intézmények döntő többsége rendelkezik internet-eléréssel, kétharmada intranettel is. Országos szinten a köztisztviselők felének van internet-, illetve intranet-hozzáférése. Az internethez a központi közigazgatásban dolgozók kétharmada, ugyanakkor az önkormányzatok esetében csupán egynegyede fért hozzá.

## 2. Az e-közigazgatás alapjainak lerakása

A közigazgatás informatizálásának hosszú korszaka 2003 körül zárult le, amit egy 2006-ig tartó, az **e-közigazgatás alpinfrastruktúrájának kiépítését célzó szakasz** követett. Az előző évek lassú fejlődéséhez képest ebben az időszakban jelentős előrelépések és fontos fejlesztések történtek, így megteremtődtek a műszaki, technológiai, infrastrukturális, eljárásrendi, szabványügyi, jogi alapok az e-közigazgatás széleskörű bevezetéséhez. Mindez megteremtette a lehetőségét a legfontosabb ügyfél és szolgáltató-oldali fejlesztések, alkalmazások, szolgáltatások elindítására is.

2003-2005 között sok kritika érte az EU-tagállamokat az eEurope 2005 célkitűzéseinek hiányos megvalósítása miatt, ezzel szemben a magyar közigazgatás a rendelkezésre álló igen szűkös erőforrások és időintervallum ellenére **jól meg tudott felelni ezeknek az elvárásoknak**. Különösen igaz ez az alábbi területeken: infrastruktúra, az e-kormányzati közmű alapjainak lerakása, az unió e-közigazgatási rendszereihez való csatlakozás, valamint a szükséges törvény- és rendeletalkotási folyamatok.

Az Európai Unióban az e-közigazgatás alapszolgáltatásainak felkészültségi szintjét 2000 óta folyamatosan méri *Capgemini* adatai szerint 2006-ban Magyarország lépett előre legnagyobbat az európai rangsorban (a 23-ról a 14-ik helyre): 2003-ban a hazai elektronikus szolgáltatások csak 15 százalékos készültségi szintet értek el, ami 2006-ra felugrott 80 százalékra, míg a teljes mértékben online elérhető szolgáltatások aránya 50 százalékra, így mindkét mutatóban utolértük az Európai Unió átlagát.

Mindez elsősorban a 2003-ban elfogadott **e-Kormányzat 2005 Stratégia és Programterv** végrehajtásának köszönhető, amely nagyrészt az Európai Unió ajánlásában kijelölt húsz alapvető közszolgáltatás elektronizációját, a megbízható működést biztosító infrastruktúra, és e-kormányzati közmű megteremtését célozta meg. Ugyanakkor a hiányosságok között említhető, hogy nem igazán történt előrelépés az online közigazgatási szolgáltatások minőségének javításában az alábbi

területeken: átláthatóság, hatékonyság, költségtakarékos- és ügyfél-orientált működés. Ennek háttérében elsősorban az elmaradt közigazgatási folyamatok reformja, ésszerűsítése áll.

Az új **e-Közigazgatás 2010 stratégia** már ebbe az irányba is elmozdul egy professzionális keretrendszer kidolgozásával, miközben előtérbe kerül az ügyfél-orientált megközelítés is.

A fejlett országok többségében azonosítható egy-egy olyan fejlesztés, ami zászlóshajó projektnek tekinthető az e-közigazgatás terén. Magyarország esetében ilyen kiemelt projekt az **Ügyfélkapu** kiépítése, valamint az e-adózás kötelezővé tétele. Az elektronikus közigazgatáson belül eddig az utóbbi bizonyult az egyik legsikeresebb alkalmazásnak, nem utolsósorban azért, mert mind a vállalatok, mind az állam számára igen komoly idő- és pénzmegtakarítást tesz lehetővé. Az **elektronikus adó- és járulék-bevallás** bevezetése több éves előkészület, fejlesztés és tesztelés után 2006-ban érkezett kritikus fázisba, hiszen az év végéig Magyarország valamennyi munkáltatójának regisztrálnia kellett magát a rendszerben, és 2007. január 31-től kötelezővé vált számukra az elektronikus rendszer használata az Ügyfélkapun keresztül. Alig több mint egy hét leforgása alatt, február közepéig összesen 3,5 millió e-bevallás érkezett be az APEH-hoz az Ügyfélkapun keresztül az összesen 800 ezer regisztrált vállalkozástól.

Az e-ügyintézés effektív működésének alapvető fontosságú eleme az azt támogató törvényi háttér megteremtése, a „2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól”, az úgynevezett **Ket. törvény** elfogadása, amely egy közel 50 éves jogszabályt újított fel.

A Ket. értelmében az ügyfélnek nem kell a hivatalok között ingázni különböző adatokért, mivel nem kötelezhetik olyan adatok beszerzésére, amelyek a magyar hatóságok nyilvántartásában valahol már szerepelnek. Fontos, hogy az e-közigazgatást támogató szemléletváltozás is kiolvasható a törvénykezésből, hiszen megfordult az eddigi szabályozási modell: most már az lesz a kivétel, ha valamit nem lehet elektronikusan is intézni.

Az utóbbi években a hazai e-közigazgatás **mostohagyerekeként kezelt területe az e-önkormányzatok** voltak. A 2006-ig mesterségesen szétválasztott központi és önkormányzati fejlesztési funkciók mellett óriási gond volt, hogy a közigazgatási hatás- és feladatkörök közötti informatikai integrációt gyakorlatilag alig sikerült megoldani, továbbá hiányos volt az informatikai képzés, és alacsony a közigazgatásban dolgozók informatikai „írástudása”, különösen az önkormányzatoknál.

2006-2007-re azonban jelentősebb mértékű fejlődés tapasztalható ezen a téren is, hiszen már 2006-ra a magyar önkormányzatok számítógéppel való ellátottsága 96 százalékos volt, azaz szinte mindegyik önkormányzat rendelkezett legalább egy számítógéppel.

2004-től az elektronikus önkormányzati fejlesztések legjelentősebb forrásai a *GVOP* pályázatok voltak. Magyarország 2004-2006 között közel 13 milliárd forintot költött e-önkormányzati rendszerek kiépítésére, amelyből 29 projekt valósult meg. Problémát jelent ugyanakkor, hogy a pályázatok végrehajtása a kiírás hiányosságai miatt koordinálatlan módon történtek, így a megvalósított rendszerek, az alkalmazott szabványok, keretrendszerek nem hogy egymással, de sok esetben még az állami rendszerekkel – elsősorban az Ügyfélkapuval – sem kompatibilisek.

Annak érdekében, hogy a már megtörtént fejlesztésekre fordított kiadások ne vesszenek teljesen kárba, a megoldást a későbbiekben részletezett **ASP** (Application Service Provider) alapon működő szolgáltatás jelentheti, ami az új e-Közigazgatás 2010 Stratégiában is megjelenik.

### 3. Napjaink trendje, az e-közigazgatás társadalmasítása

A 2007-től kezdődő és napjainkban hangsúlyossá váló legújabb szakasz teljesen új kihívásokat támaszt az e-közigazgatás elé, amit az **e-közigazgatás társadalmasítási szakaszának** nevezünk el. Ennek legfőbb sarokpontjaiként előtérbe kerülnek az ügyfélközpontú, magas szolgáltatási szintű, személyre szabható e-szolgáltatások, a hatékonyság és hatásosság elősegítése, a web2.0 alkalmazásokban rejlő lehetőségek kihasználása, valamint mindezek előmozdítása érdekében a szolgáltató-oldali folyamatok modernizációja. Az e-közigazgatás hazai fejlődése egyértelműen a személyre szabott, ügyfél-központú szolgáltatások kiépítésétől függ, ami a szolgáltató-oldali folyamatok modernizációját követeli meg. Az e-Közigazgatás 2010 Stratégia pontosan ezt akarja megvalósítani, de mindehhez még egy lépéssel előrébb kell mennünk: minél több ember ismerje meg és használja az e-közigazgatási szolgáltatásokat, illetve minél több embernek legyen megfelelő szintű számítógép ismerete és hozzáférése, hogy egyáltalán eljusson az e-szolgáltatásokig.

Felmérések szerint 2008 végén a magyar háztartások mindössze 46 százaléka rendelkezett személyi számítógéppel, ami körülbelül 1,74 millió háztartást jelent (KSH). A hazai felnőtt népesség közel kétharmada soha nem vett részt számítógép- vagy internethasználatról szóló képzésben, ráadásul a magyar nyugdíjasoknak mindössze 15 százaléka internetezik, miközben a fiatal felnőtt generációnak közel 90 százaléka (*Eurostat*). Az idősek korcsoportja mint korábban említettük az e-közigazgatás használatában jelentős szerepet játszik.

A magyar társadalom többsége tehát még mindig nem él a modern információs- és kommunikációs technológiai eszközök által nyújtott előnyökkel, lehetőségekkel, sokan nem is tudják mik ezek a

lehetőségek, mert vagy nincs hozzáférési lehetőségük, vagy nincs meg a megfelelő tudásuk vagy egyszerűen nem készíti őket semmi sem arra, hogy mindezeket megtanulják. A személyes kapcsolatok is hiányozhatnak, amelyek segítségével megismerhetnék ezt a világot. Ha viszont nem ismerik az IKT eszközöket, az elszigetelődés, a társadalmi kirekesztődés vár rájuk illetve tovább fokozódik. Erre jött létre az **IT-mentor szolgáltatás**. Az IT-mentor **közvetít a digitális világ és az egyén között**, társadalmi közvetítő, segítő, kapocs. Kiemelt szerepük van az információs társadalom fejlődésében, hisz a netet nem használók fele olyan körülmények között él, hogy lehetőségük sincs megtapasztalni az internet világát, vagy megtanulni a net használatát. Hivatalos ügyek intézésében éppen az IT-mentorok azok, akik segíthetnek más állampolgároknak, rajtuk keresztül tudnak intézkedni. A 2007-es Lisszaboni Deklaráció pont erre hívja fel a figyelmet, hogy az e-közigazgatási szolgáltatásokat kombinálni kell társadalmi közvetítők elérhetőségével, akiket ki kell képezni és bizonyos jogosítványokkal kell felruházni más állampolgárok hivatalos ügyeinek intézése érdekében. Munkájukra szükség van, ez abból is látszik, hogy az e-közigazgatást igénybevevő nethasználók 65%-a kért már segítséget közvetítőtől (WIP 2009). Ráadásul a felmérések eredményei szerint az ügyfelek többsége még mindig a személyes ügyintézészt részesíti előnyben az információs csatornák helyett.

***Az ügyintézés csatornáinak elfogadottsága 10 európai országban és Magyarországon***

<b>A kapcsolat típusa</b>	<b>Európai minta átlaga</b>	<b>Magyar minta átlaga</b>
Személyes	80,9	89,0
Telefonos kapcsolat	42,4	36,5
Posta	39,1	22,5
Internet vagy e-mail	17,1	7,9
Fax	5,1	3,6
SMS	2,6	0,7

*Forrás: eUSER, 2006*

Az ITTK az Elektronikus Kormányzati Központ felkérésére 2008 év végén kérdőíves vizsgálatot folytatott a teleházakban, könyvtárakban dolgozó *IT-mentor*, *e-Tanácsadó* szakemberek körében. Az eredmények szerint az IT-mentorok rendszeresen használják az e-közigazgatási szolgáltatásokat, leggyakrabban az adóhivatalt, a társadalombiztosítás honlapját és az oktatási intézményeket keresik fel ügyfeleik kérésére. Napi feladataik között szerepel, hogy használati útmutatókat, eljárási módokat olvasnak el, formanyomtatványt töltenek le/ki és küldenek vissza, híreket olvasnak, információkat keresnek, ismerik és igénybe veszik az Ügyfélkapu szolgáltatásait, segítenek a számítógép- és internet használatában. A felmérés szerint a mentorok egy hónap alatt átlagosan 10 embernek nyújtanak segítséget az e-közigazgatással kapcsolatos ügyek intézésében, mely ügyek konkrétan a következők voltak: álláskeresés a Munkaügyi Központokon keresztül (78 százalék), egyetemre, felsőoktatásba való jelentkezés (74 százalék), nyilvános könyvtárak elérése (72 százalék), személyi jövedelemadóval kapcsolatos ismeretek, online adóbevallás (72 százalék), személyi iratok, pl. útlevél, jogosítvány igénylése (64 százalék), egészségügyi szolgáltatások használata (50 százalék). Ebből is látszik, hogy a mentorokra az információs társadalom fejlődéséhez nagy szükség van, ezt a szakmát intézményesíteni és támogatni kell.

Az internet hazai elterjedésének közepes, egyes társadalmi csoportokban kifejezetten alacsony elterjedtségi mutatói mellett az elektronikus közigazgatás lehetne az a húzó ágazat, amely az IKT eszközök használata, esetleg az ezekbe való beruházás felé terelhetné a most még nem felhasználók népes táborát.

#### **4. Az e-közigazgatás fejlődésének összefoglalása és értékelése**

Az e-közigazgatás fejlődését elemzésünkben három szakaszra osztottuk. Az első szakaszt, a **közigazgatás informatizálásának több évtizedes korszakát az e-közigazgatás alapjainak lerakása követte**. Napjainkban már ezen a szakaszon is átléptünk, jelenleg **az e-közigazgatás társadalmisítása élvez prioritást**. Magyarország viszonylag későn kezdte meg az e-közigazgatás alapjainak kiépítését, ám az eEurope programokhoz való csatlakozással ezt a hátrányunkat viszonylag gyorsan le tudtuk dolgozni.

A 2003-2006 közötti időszakban az addigi igen lassú fejlődéshez képest jelentős előrelépések és fontos fejlesztések történtek: kialakításra kerültek a fontosabb műszaki, technológiai, infrastrukturális, eljárásrendi, szabványügyi, jogi alapok az e-közigazgatás széleskörű bevezetéséhez.

Ennek is köszönhető, hogy a magyarországi e-közigazgatás fejlődésének legújabb szakaszában a további fejlesztések az informatizáláson túl már a szolgáltatások ügyfélközpontúságára, a mindenki által elérhető, könnyebben, egyszerűbben használható szolgáltatások kialakítására, a befogadó e-közigazgatás megteremtésére fókuszálnak. Ennek a folyamatnak az egyik legfontosabb elemévé a következő években egészen biztosan az idősekre való hatékonyabb fókuszálás lesz.

Általános tapasztalat, hogy a közigazgatás modernizálásának sikere egyenes arányban áll az e-közigazgatás eszközeinek bevezetésének mértékével. Az államnak kötelessége a közigazgatás állandó modernizációja, az új tudásterületek és az innovációk nyújtotta lehetőségek kihasználása a minőségi változás elősegítése érdekében. A szolgáltató állam víziója egyre inkább a közigazgatás belső – szolgáltató-oldali – korszerűsítésére koncentrál, azaz a személyzeti ügyek, irányítás, szervezés modernizációjára, hiszen ezek nélkül az állampolgároknak, gazdasági szervezeteknek sem nyújtható korszerű szolgáltatás.

A kormányzat, a közigazgatás szerep egyre felértékelődik, hiszen aktív, szolgáltatói potenciálja hozzájárul a versenyképesség növeléséhez. Napjainkban tehát a közigazgatási modernizációs törekvések többszörös nyomás alatt születnek: egyrészt magának a közigazgatásnak is versenyképessé kell válnia, másrészt a hatékonyabb működésével a gazdaság és a társadalom versenyképességét is szolgálni tudja. Viszont ez nem szükségszerűen jelenti a kisebb létszámú apparátust, a tökéletes közszolgáltatás kialakítását, sokkal inkább egy rugalmas, a változásokra gyorsan reagálni képes, a felhasználók igényeit kielégíteni képes „szolgáltató” közigazgatást.

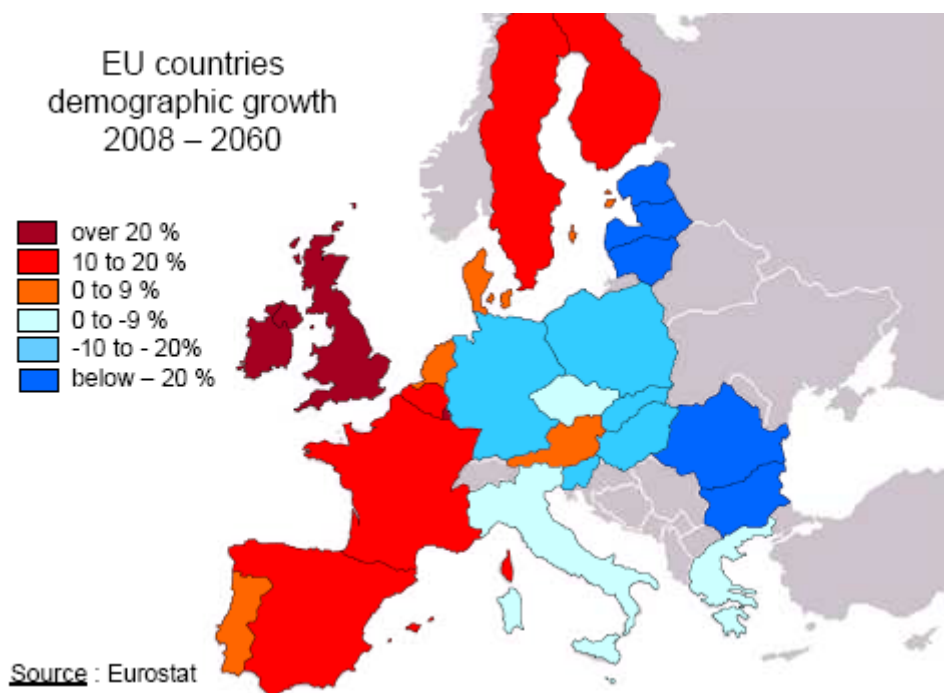
Az öregedő Európában a versenyképes kormányzat kialakítása különös hangsúllyal vetődik fel a szociális kiadások szükségszerű csökkentése, valamint a stagnáló gazdasági fejlődés szorításában. Az állampolgár-központú közigazgatás megteremtésének gondolata mellett a versenyképesség elősegítése áll az újabb politikai gondolkodás középpontjában. Célként a hatékonyság növelése, a szükségessé váló szervezeti változások véghezvitele és az adminisztráció költségeinek csökkentése fogalmazódik meg.

## I. Az e-közigazgatás egyik kiemelt célcsoportja: az idősek

### 1. Az idősödő társadalmak kihívása

2010 és 2030 között Európa 65 év feletti lakosságának aránya eléri, sőt várhatóan meg is haladja a 40 százalékot. Ez a demográfiai változás súlyos feladatok elé állítja majd a társadalmakat, így a probléma megoldásának eszköze az informatika. Ezért esik a legnagyobb hangsúly az idősödés problematikájára az információs társadalmi diskurzusokban.

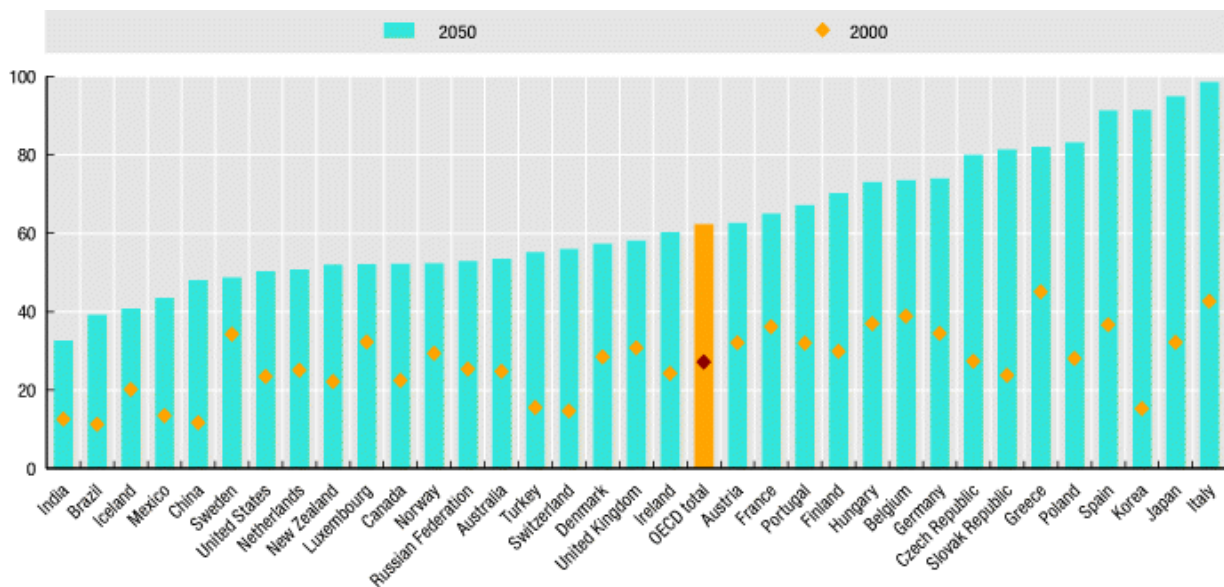
Ráadásul Magyarországot az öregedés problémája fokozottan fogja érinteni, mivel az össznépesség létszáma közben egy csökkenő tendenciát fog mutatni:



A népéségen belül az aktív korosztályok aránya egyre alacsonyabb lesz a gazdaságilag inaktívakhoz (főként idősek) viszonyítva. A termékenység csökkenő tendenciája mellett, növekszik a várható élettartam, ez pedig az európai társadalmak előregedéséhez vezet. Magyarországon helyzete annyiban speciális, hogy itt az alacsony termékenység kedvezőtlen

mortalitási viszonyokkal is párosul, alacsony bevándorlás mellett, amelynek a következménye a népesség csökkenése.

Az OECD előrejelzése szerint a 65 év feletti inaktív népesség aránya a munkaerőpiac nagyságához képest a jelenlegi 40 százalékról 70 százalék felé fog emelkedni 2050-re.



Forrás: OECD Factbook 2009: Economic, Environmental and Social Statistics, 2008

Mindennek hatása van a társadalomra (családösszetétel, együttélési formák változása, életmód), gazdaságra, politikára, jóléti rendszerekre (nyugdíjrendszer, egészségügy, társadalombiztosítás, szociális ellátás stb.), mely szükségessé teszi egységes EU-s és nemzeti szintű stratégiák megalkotását. Az Unió idősekkel kapcsolatos közpolitikai kezdeményezéseit az Európai Bizottság koordinálja, a legtöbb tagállam rendelkezik már ilyen stratégiával, pl. Magyarország is (Előterjesztés a Kormány részére az Idősügyi Nemzeti Stratégiáról, 2009. május). Az Unió irányelvek általában három célt emelnek ki az idősödéssel kapcsolatban: a korai nyugdíjazás trendjének megfordítását, ezzel párhuzamosan az időskori munkavállalás ösztönzését, illetve a társadalombiztosítási rendszerek fenntarthatóságának biztosítását.

## Demográfiai trendek Európában és Magyarországon<sup>1</sup>

A háztartások száma gyors ütemben nő, ennek a legfőbb oka, hogy egyre több lesz az egyszemélyes háztartás. az EU régi tagállamaiban 1960-ban 3,2 fős volt az átlagos háztartás nagyság, ez 2001-re 2,4-re apadt. Az egygenerációs háztartások aránya 2004-ben az EU tagállamaiban 40% és 70% között alakult, az új tagállamokban 50% alatt maradt. Az öregedés miatt az egyre növekvő számú egyszemélyes háztartások relatív jövedelmi helyzete rosszabb az átlagosnál, legjobb helyzetben a 2-4 fős, tehát legfeljebb kétgenerációs háztartások vannak. Magyarországon a háztartások között egyre magasabb az egyszemélyes háztartások aránya. Ma a 70 éves és idősebb népesség egyharmada él egyedül, és e korosztály közel felének a mindennapi életvitelét akadályozó problémája van (mozgásában akadályozott, érzékszervi károsodásai vannak, stb.).

Nemek szerint jelentősek a különbségek az idősök között. Attól eltekintve, hogy általában rövidebb ideig élnek, a férfiak Európában mindenhol jobb helyzetben vannak, mint a nők. Idős egyedül élők között a férfiak jobb jövedelmi helyzetűek; az egyszemélyes háztartásokban élő 65 év feletti nők vannak a legrosszabb jövedelmi helyzetben. Magyarországon a 2001-es népszámlálás adatai szerint a 60 éven felüliek korcsoportjában jelentős nőtöbblet mutatkozik: 1000 férfira 1587 nő jut (Kapitány 2004).

A születéskor várható élettartam az EU-ban férfiaknál 1980 és 2004 között 69,8-ról 75,3-ra, míg nőknél 76,8-ról 81,5 évre nőtt. Ez 2050-ig tovább nő: férfiak esetében 81,8-ra, míg nőknél 86,9 évre. Ezzel szemben Magyarországon 1960 óta jelentősen nőtt a 45-65 éves férfiak mortalitása. Ma a 30 és 65 év közötti férfiak 49%-a meghal (Hablicsek:é.n.) A születéskor várható élettartam így Magyarország esetén az Unió többi országához viszonyítva alacsony: 2004-ben a férfiaknál 68,5, nőknél 76,8 év, 2050-re a várható növekedés fiúk esetében 78,1, míg lányok esetén 83,4 év.

Fontos mutató az egészségben töltött várható évek száma, hiszen ettől függ, képesek-e lesznek-e az idősök aktívak maradni a munkaerőpiacon. Az Európai Statisztikai Hivatal (EUROSTAT) adatai szerint az EU régi tagállamaiban a férfiak 65, míg nők 66 egészséges évre

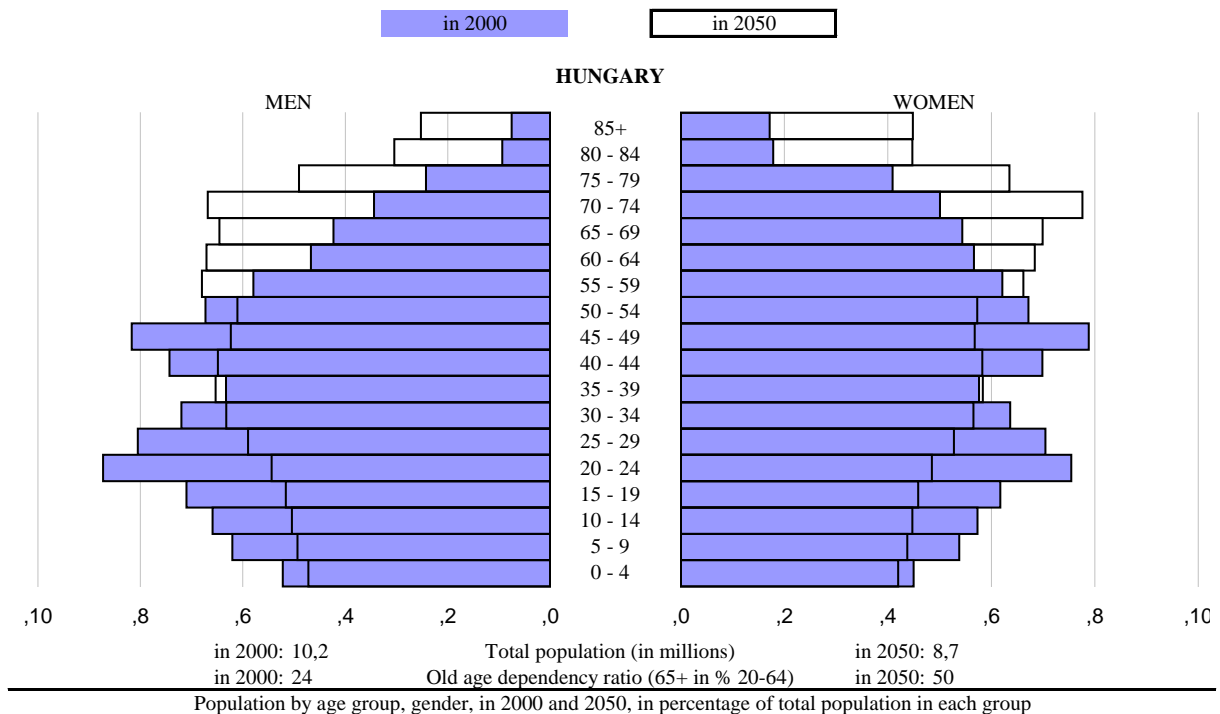
---

<sup>1</sup> A fejezet megírásához főként a Tóth István György szerkesztette TÁRKI-Unicredit: Európai Társadalmi Jelentés, 2008. című kiadványt használtuk.

számíthatnak. Magyarországon a megfelelő adat: 54 év férfiaknál, 58 év nőknél. Vagy más megfogalmazásban: a 65 éven felüli magyar férfiak és nők hátralévő életük 30-40%-a lesz várhatóan korlátozásmentes, 22-30%-a tartós/krónikus betegségtől mentes, 6-7% telik el jó állapotban. Ezzel szemben pl. Hollandiában a korlátozásmentes időszak aránya 70-80%.

A népesség öregedési trendjét legszemléletesebben a korfák mutatják. Az EU tagállamaiban általános jelenség, hogy a korfa alja elkeskenyedik- ez a termékenység csökkenésének a hatása. Ezzel párhuzamosan a korfa teteje egyre jobban kiszélesedik, hiszen nő a születéskor várható élettartam. A demográfiai előrejelzések alapján az EU korfája 2050-re egy csúcsára állított piramisra fog emlékeztetni: azaz kevés lesz a fiatal – sok az idős. Magyarország 2000 évi és 2050-re várható korfájának elkeskenyedését mutatja az alábbi, OECD-től kölcsönzött ábra.

### Korfa, Magyarország

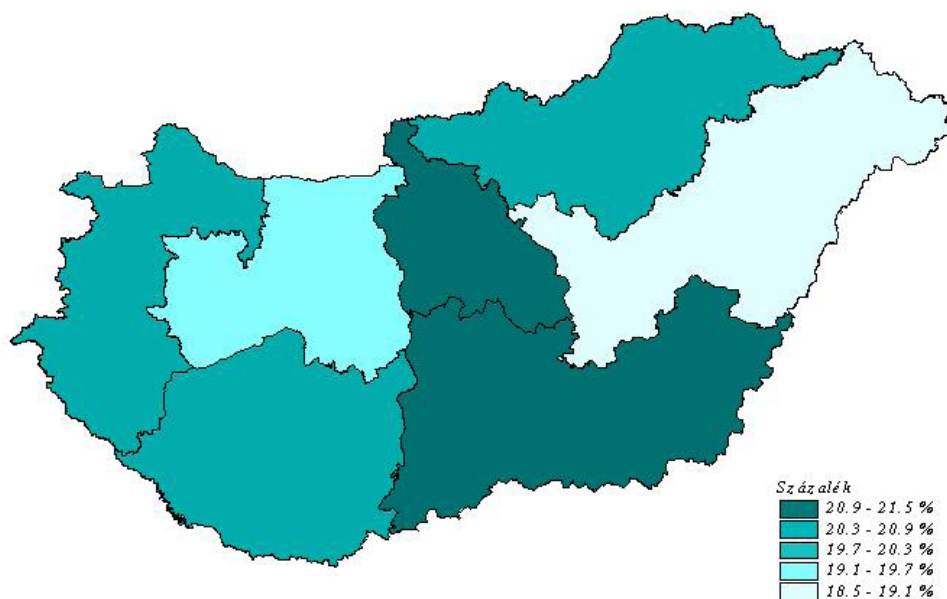


Forrás: OECD, Demographic and Labour Force database, 2007. [www.oecd.org](http://www.oecd.org)

Azonban azt is meg kell jegyeznünk, hogy különbség mutatkozik a medián életkor alapján a régi és az új tagállamok között: az újakban a medián életkor alacsonyabb (37,4 év), mint a régiókban (40,3 év). Európa legöregebb országai a medián életkor alapján Olaszország és Németország, míg a legfiatalabbak: Írország, Ciprus, Szlovákia, Lengyelország. Az öregedés trendje növekvő: 2050-re az EU országokban a medián életkor 49 évre nő a 2004-es 39 évről. A területi különbségek azonban országon belül is megfigyelhetők. Magyarország esetében pl. településtípus alapján azt mondhatjuk, hogy minél kisebb lélekszámú a település, annál „öregebb”-nek számít, másrészt regionális különbségek is vannak (2. ábra). Magyarország „legöregebb” városa Budapest, ezen belül is az V. kerület.

### ***Az idős aránya az egyes régiók szintjén***

#### ***A települések állandó népességéből a 60 - X évesek százalékos aránya 2002***



*Adatok forrása: KSH TSTAR, VÁTI TER.  
Feldolgozás és elemzést készítette: dr. Vécsei Pál*

Az idős népesség eltartottsági rátája (ez azt jelenti, hogy az inaktív 65 év felettek a munkaképes korúak hány százalékát teszik ki) szintén növekvő: 2050-re várhatóan ez a ráta a 2004-es szint (24,5%) duplájára nő (51,4%), azaz 2050-re 2 aktív munkavállalóra jut majd 1

inaktív idős. Magyarországon az eltartottsági ráta 1990-es évek óta nő, 2004-ben 22,6% volt, míg 2050-ben 48,8%-os arány várható.

A munkaképes korú népesség száma előrejelzések szerint 2010-ig nő, utána csökken: 2004-2050 között 16%-kal. Az új tagállamokban a 16%-os átlagnál nagyobb lesz a csökkenés (27%). Magyarországon az aktív korúak száma 2050-re 25%-kal lesz alacsonyabb.

A 65 év felettek számában drasztikus emelkedés várható 2050-ig: az EU új tagállamaiban 88%-kal lesznek többen, mint 2004-ben, a régi tagállamokban 75%-kal. De a legnagyobb növekedés a 80 év fölöttiek esetében várható: az ő arányuk az EU tagállamainak átlagában 174%-kal lesz nagyobb a jelenleginél. Az alábbi táblázat mutatja a magyar adatokat. Eszerint a 60 éven felüliek arányának növekedése 2008 és 2030 között felgyorsul, 2050-ben az arányuk az össznépelességben belül eléri a 35%-ot, a 65 éven felüliek aránya pedig 2050-re 2001-hez viszonyítva majdnem duplájára nő. Az alábbi táblára pillantva jól látszanak a 60 éven felüliek korcsoportos arányában történő változások. Míg a 60-69 éves korcsoport aránya csökkenő tendenciát mutat 2050-ig, a 70-79 éveseknél kismértékű a növekedés, ezzel szemben a 80 éven felüliek arányának növekedése valóban drasztikus.

***Kiemelt korcsoportok százalékos arányának növekedése az össznépelességben belül,  
Magyarország***

<b>Életkor/év</b>	<b>1960</b>	<b>2001</b>	<b>2050</b>
60-64	36,1	25,7	<b>18,1</b>
65-69	25,4	23,6	<b>18,3</b>
70-74	19,2	21,0	<b>20,3</b>
75-79	12,3	16,3	<b>15,9</b>
80-84	5,7	7,4	<b>11,7</b>
85-	2,2	6,0	<b>15,4</b>
Összesen	1372661=100%	2081550=100%	<b>3319324=100%</b>

Forrás: Váti, TEIR, SZÁIR

## 2. Az idősödés jólétben európai politikája

Az elektronikus társadalmi befogadás kérdésköre 2005-re formálódott egységes politikává. Az Európai Tanács 2005-ben a tudást és az innovációt a fenntartható növekedés motorjaként jelölte meg, és amellet foglalt állást, hogy az információs és kommunikációs technológiáknak (IKT) kiterjedt használatára alapozva ki kell építeni a teljes mértékben befogadó információs társadalmat.

A Bizottság már a 2005-ben elfogadott új stratégiai keret, az „i2010: európai információs társadalom a növekedésért és a foglalkoztatásért” címet<sup>2</sup> viselő dokumentumában jelezte, hogy 2008-ban javaslatot dolgoz ki az elektronikus társadalmi integráció (*e-Inclusion*) területén, amely olyan kérdésekkel foglalkozik, mint az esélyegyenlőség, az IKT-re vonatkozó tudás és a regionális választóvonalak.

Az *eInclusion* politika igen fontos állomása a Rigában megrendezett miniszteri konferencia<sup>3</sup>, illetve az itt elfogadott *Rigai Nyilatkozat* volt, melynek keretében 34 európai vezető foglalt állást<sup>4</sup> a digitális szakadék csökkentésének szükségessége mellett. A 2010-ig elérendő lisszaboni célkitűzések így kiegészültek az esélyegyenlőség dimenziójában további célokkal. Az első és legfontosabb célkitűzés szerint **meg kell felelni azt a szakadékot**, amely a leszakadással fenyegetett csoportok (idősek, munkanélküliek, fogyatékkal élők) és a többségi társadalom között feszül. A további célok a **szélessávú lefedettség** növelése, és a kormányzati weboldalak W3C által elfogadott teljes mértékű **akadálymentesítésének** elérése. 2008-ra olyan akciók indításának szükségességére hívták fel a figyelmet, amelyek a **digitális írástudás** és készségek hiányával élő csoportok létszámát a felére csökkenti. A dokumentum erőteljesen hangsúlyozza az idősek alacsony számát az információs társadalomban, illetve a motiváció, az elérés, a hozzáférhetőség és a képesség hiányát, s azt,

---

<sup>2</sup> <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52005DC0229:EN:NOT>

<sup>3</sup> [http://ec.europa.eu/information\\_society/events/ict\\_riga\\_2006/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/events/ict_riga_2006/index_en.htm)

<sup>4</sup> <http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/06/769&format=HTML&aged=0&language=EN&guiLanguage=en>

hogy az európaiak mintegy 40 százaléka nem részesülhet az információs társadalom előnyeiből.

Az „*Idősödés jólétben az információs társadalomban*” (Az információs és kommunikációs technológiákra és az öregedésre vonatkozó cselekvési terv, 2007. 06. 14.)<sup>5</sup> az idősebb generációk igényeinek jobb megismerésére figyelmeztet és igen kritikusan arra, hogy nem csak az idősek, de az intézmények és az IKT-ipar résztvevői sem ismerik azokat a technológiákat, amelyekkel sikeresen lehet az életminőséget növelni. Az ipar nem látja át a felhasználói igények összefüggéseit, például az IKT elérését akadályozó társadalmi-gazdasági tényezőket, nemek szerinti igényeket és jövedelemszinteket, valamint az egyéni beállítottságokat és érzékenységeket. A piac jelenleg nem fordít eleget az idősebb felhasználóknak szánt értelmes és megfizethető megoldások, például az önálló és egészséges életvezetéshez használható integrált és egyszerűen kezelhető szolgáltatások fejlesztésére.

A lehetőségek és a problémák óriásiak, hiszen ahogy az akciótervben kiemelésre került:

- A 65 éven felüli európaiak több mint 3000 milliárd euro értékű vagyonnal és bevétellel rendelkeznek.
- 2005-ben 68 millió embernek volt életkorából adódó fogyatékosága. Ez a szám 2020-ra 84 millióra fog nőni.
- Az egészségi állapot mobil felügyeletének bevezetése révén előrehozott kórházi betegelbocsátások csupán Németországban évi 1,5 milliárd euro megtakarítással járnának.
- Az intelligens otthonok alkalmazásainak piaca (életkorfüggő önálló bevásárlási, öltözési, helyváltoztatási segítség) 2005 és 2010 között háromszorosára növekedve 13 milliósról 37 milliósra emelkedik.
- Uniós kutatási projektek keretében kifejlesztették a személyes útbaigazítást, otthoni ápolást, egészségügyi távfelügyelet és tanácsadást biztosító, intelligens figyelmeztetést adó technológiákat, illetve az informatikai eszközöket hozzáférhetővé tevő természetes felhasználói felületeket.

---

<sup>5</sup> <http://einclusion.hu/2007-11-20/idosodes-joletben-az-informacios-tarsadalomban-i2010-kezdemenyezes-cselekvesi-terv/>

A Bizottság szerint a tagállamoknak, az érdekelt vállalatoknak, a felhasználói szervezeteknek, a regionális és a helyi hatóságoknak elő kell mozdítaniuk az időseknek az IKT-szolgáltatásokhoz való szélessávú hozzáférését és fokozniuk kell az idősebbek digitális tudását, ezáltal a rigai miniszteri nyilatkozattal összhangban 2010-ig felére csökkenthetik az internet hozzáférésben jelentkező lemaradást.

2007. november 8-án jelent meg a „*Részvétel az információs társadalomban - Az e-integrációra vonatkozó európai i2010 kezdeményezés*” című bizottsági közlemény<sup>6</sup>. A dokumentum leszögezi, hogy a kezdeményezések ellenére még mindig csekély az előrelépés, és a rigai célkitűzések többsége nem fog teljesülni! Hiányzik az együttműködés, illetve az elindult erőfeszítések továbbra is tagoltak, töredezetek. Az információs szolgáltatások hozzáférhetőségének és használatának hiánya egyre jelentősebb mértékű társadalmi és gazdasági kirekesztést okoz, a tartós digitális szakadék pedig hátrányosan befolyásolja a társadalmi kohéziót és jólétet. A közlemény szerint talán indokolt lenne uniós szintű intézkedéseket hozni az információs társadalmon belüli jogegyenlőség, a belső piaci koherencia és az e-integrációval kapcsolatos intézkedések koordinálásának biztosítására. A Közlemény a feladatok listáját is újra közzétette:

- Az IKT hozzáférési szakadék áthidalása.
- A digitális jártasságbeli hiányosságok pótlása.
- A társadalmilag hátrányos helyzetűek integrálása korszerű elektronikus közszolgáltatások segítségével.
- Az idősödés, az egészségi állapot és a fogyatékoság kezelése az információs társadalomban.
- Az e-integráció ismertebbé tétele és az előrelépések összehasonlítása.

A 2020-ig terjedő időszakra tervezett programoknak továbbra is arra kell koncentrálniuk, hogy az IKT eszközöktől még inkább függővé válik a mindennapi élet, az új eszközök elérhetőségét, használhatóságát minden időben, helyzetben növelni kell. Előtérbe kerülnek a költséghatékony beruházások, azaz a gazdasági-társadalmi hatásokat minél pontosabban meg kell ismerni. Tisztázni kell az IKT beruházások, az innovációk során megjelenő piaci,

---

<sup>6</sup> <http://einclusion.hu/2007-11-22/%e2%80%9ereszvetel-az-informacios-tarsadalomban%e2%80%9d-az-e-integraciora-vonatkozó-európai-i2010-kezdeményezés/>

állami és tudományos érdekek etikai problémáit. Ennek megfelelően az e-befogadás politikájának a jövőben hangsúlyosan a következő területekre kell kiterjedni:

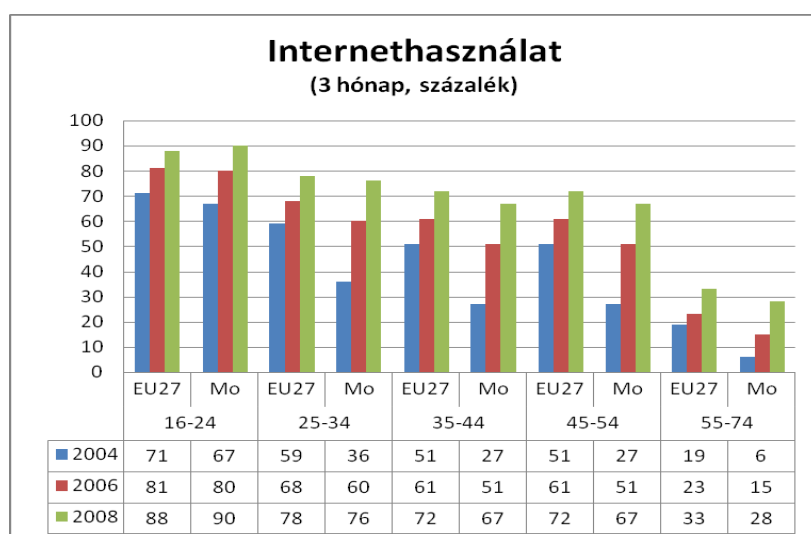
- Digitális írástudás fejlesztése
- Az öregedő társadalom problémájának kezelése, idősödés jólétben
- e-Akadálymentesség biztosítása
- Gazdasági befektetés az e-befogadás területein

### 3. Az idősek IKT használatának jellemzői

A 2006 júniusában megrendezett rigai miniszteri találkozón az Európai Unió államainak döntéshozói komplex, egymással összefüggő elemekből álló célrendszert fogadtak el. Talán a legfontosabb, a legtöbbet hangoztatott cél, az úgynevezett digitális szakadék mérséklése. A Rigai Deklaráció értelmében 2010-re meg kell felelni az információs és kommunikációs technológiák használata szempontjából hátrányos helyzetben lévő csoportok lemaradását.

A rigai célok elérésének irányába Magyarország is tett lépéseket. Az internet terjedésével a használók aránya a társadalom valamennyi csoportjában emelkedett, viszont az élenjárók és a leszakadók közötti különbség azonban nem a kellő mértékben csökken, ami különösen igaz az életkori csoportok esetében.

#### **Internethasználat az EU 27 és Magyarország viszonylatában**



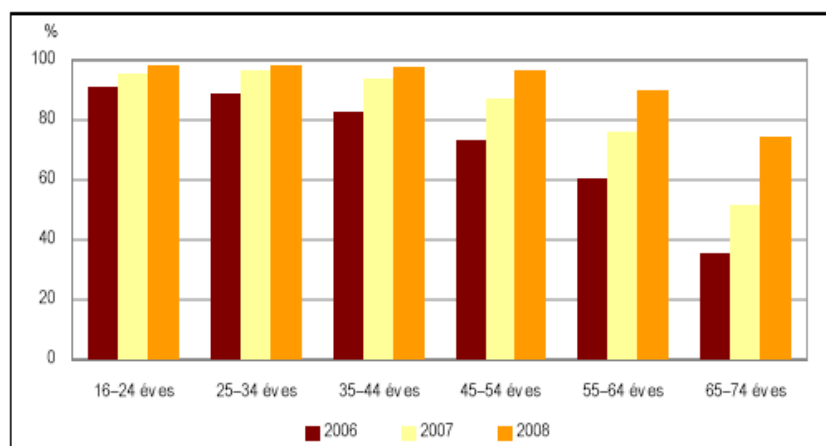
*Forrás: Eurostat, 2009*

Látható, hogy 2008-ban a fiatalok már az uniós átlagnál nagyobb arányban interneteztek, ugyanakkor a legidősebbek körében még mindig csak 28 százalék a világhálót használók aránya.

Jelentősnek tekinthető az 55 évnél idősebbek körében a 2004 óta történt növekedés, az internethasználat két évente nagyságrendileg megkétszereződött. Az inaktívak és a nyugdíjasok körében hasonló értéket mértek: körükben 27 százalék használja az internetet. Ugyanakkor más kutatásokból tudjuk, hogy azok, akik idősebb korukban is a munkaerőpiacon maradnak, lényegesen nagyobb arányban használják az internetet.

A KSH adatai szerint a 65–74 évesek kivételével minden korcsoport mobilhasználati aránya meghaladja a 90%-ot: a legidősebbeké a 2006. évi 36%-ról 2008-ra 74%-ra bővült. Viszont a legdinamikusabb növekedés ebben a korcsoportban tapasztalható: 2007-ről 2008-ra 22 százalékponttal nőtt a 65–74 évesek mobiltelefon használata, ezt követte az 55–64 évesek 14 százalékpontos és a 45–54 évesek mobiltelefon-használatának 9 százalékpontos növekedése.

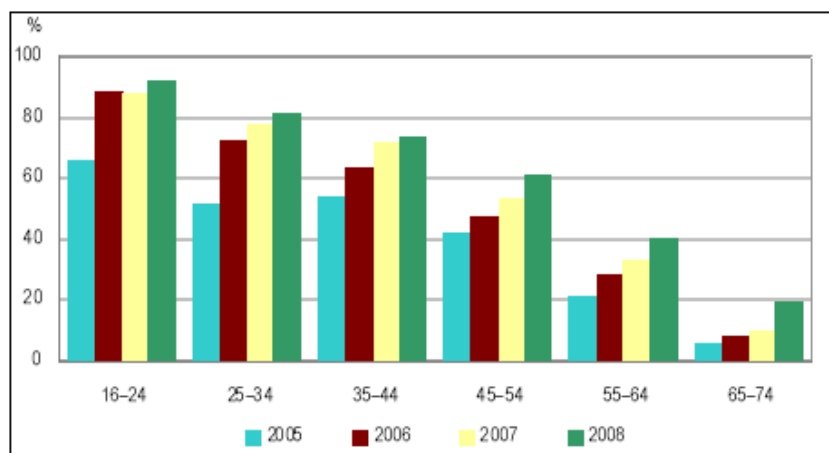
#### ***Mobiltelefon-használók korcsoportok szerint***



*Forrás: KSH 2009*

2008-ban a 65–74 évesek csaknem egyötöde számítógépezett a felmérést megelőző 3 hónapban, ami az előző évi arálynak majdnem kétszerese, tehát itt is egy dinamikus bővülésről szólnak a KSH adatai, azonban összességében a fiatalabb generációhoz képest ez még mindig elkeserítően alacsony arány.

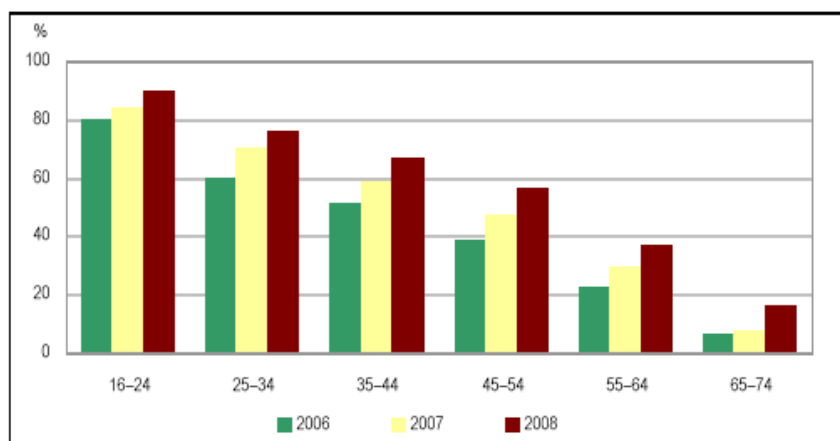
### ***A tényleges<sup>7</sup> számítógép-használók aránya az adott korcsoporton belül***



*Forrás: KSH 2009*

Az internethasználat terén is hasonló trendet tapasztalunk: 2007-ről 2008-ra a legnagyobb mértékben a 45–54 éves (több mint 9 százalékponttal) és a 65–74 éves (8,5 százalékponttal) korcsoport internethasználóinak aránya nőtt.

### ***A tényleges internethasználók aránya korcsoportonként, 2006–2008***



*Forrás: KSH 2009*

<sup>7</sup> A kérdézt megelőző 3 hónapon belül legalább egyszer használta.

Az idősök egynegyede 2000 előtt kezdett el internetezni, további 20 százalékuk 2001 és 2003 között, a többiek ennél is később. Ha évek szerint nézzük, a 2002-es, 2004-es és 2005-ös évben léptek be viszonylagosan többen az internet-felhasználók körébe. A tipikus magyar idős internethasználó profilját a következőképpen rajzolhatjuk meg: minimum érettségizett, jelenleg dolgozik, szellemileg aktív, többszemélyes háztartásban él, magasabb jövedelmű. Meglepő, hogy a nem és település nagysága nem befolyásoló tényezők abban, hogy valaki használja az internet vagy sem.

A magasabb iskolai végzettség, a szellemi aktivitás ellenére az idősök többsége nem bánik magabiztosan a számítógéppel és az internettel. Az 50 évesnél idősebb internetezők több mint fele jellemezte „nem rossz” és „gyenge” jelzőkkel saját felhasználói ismereteit.

***Idősök internet- és PC-használati készségei (2007)***

	Teljes minta		50+ minta	
	Internet	PC	Internet	PC
Kiváló - jó	59	57	43	49
Nem rossz - gyenge	41	43	57	51

*Adatok forrása: World Internet Project, Magyarország, 50+ alminta (2007)*

Az internetező idősebb generáció tagjai jellemzően egészségügyi, utazási és különböző termékekkel kapcsolatos információkat keresnek, online vásárolnak, játszanak, és arányaiban itt többen használnak e-közigazgatási szolgáltatásokat, mint mondjuk a fiatalok körében.

A médiafogyasztási és kommunikációs szokások vizsgálatánál pedig azt tapasztaltuk, hogy az internetet használó idősök (is) kevesebbet néznek televíziót. Hetente mintegy négy órával kevesebbet fordítanak erre a tevékenységre, mint az 50 évesnél idősebbek átlaga, viszont arányaiban a legnagyobb eltérés a telefonálási szokásokban jelentkezik: az internetezők csaknem kétszer több időt töltenek el hetente telefonbeszélgetéssel.

## Online közzolgáltatások iránti igények

Általános kutatói tapasztalat<sup>8</sup>, hogy az információs társadalom határainak kiterjesztése igen eredményes lehet az e-közzolgáltatások fejlesztése révén. Magyarországon is megfigyelhető, hogy az e-közigazgatás lehetőségeit főleg azok használják, akik egyébként alulreprezentáltak az információs társadalomban: például a 65 év felettiiek kétszer olyan eséllyel keresnek fel közigazgatási webkikötőt, mint a huszonévesek (eUSER 2006). Ezek a kutatások rámutattak arra is, hogy szoros összefüggés tapasztalható a gyakoribb internethasználat és az online ügyintézésrel kapcsolatos nagyobb elköteleződés között.

Az idősek esetében tehát főleg az e-közigazgatás és az e-egészségügy lehet az a terület, amin keresztül az érdektelen, elutasító, közömbös magatartásán változtatni lehet. Mindez azért is indokolt lenne, mert egyébként az érdeklődés mellett az idős népesség e-közigazgatási szolgáltatások használati mutató alacsonyak nemzetközi összehasonlításban. Igaz, hogy az Európai Unió átlagához képest nem annyira rosszak az arányok, a fejlett e-közigazgatással rendelkező szomszédos Ausztriához képest viszont igen.

### ***Az e-kormányzati szolgáltatások igénybevétele az idős (55-74 év közöttiek) körében, %***

		HU	EU27	AT	CZ	PL	RO	SI	SK
információ szerzése közhivatal honlapjáról	2006	5	9	13	6	n.a.	n.a.	7	7
	2008	11	14	19	7	n.a.	2	8	9
hivatalos űrlapok letöltése	2006	3	4	6	n.a.	n.a.	n.a.	2	2
	2008	5	6	n.a.	2	n.a.	n.a.	1	4
kitöltött űrlapok visszaküldése	2006	5	9	12	3	n.a.	1	6	7
	2008	11	12	14	4	5	3	7	12
interakció közhivatalokkal	2006	6	10	15	7	n.a.	n.a.	8	8
	2008	12	15	20	7	n.a.	2	9	10

*Forrás: Eurostat, 2009*

<sup>8</sup> Lásd például az ITTK e-közigazgatási éves jelentését (innen: [http://www.ittk.hu/web/docs/ITTK\\_EKOZIG\\_2007.pdf](http://www.ittk.hu/web/docs/ITTK_EKOZIG_2007.pdf)), vagy az eUSER projekt európai adatfelvételeinek eredményeit (innen: <http://www.euser-eu.org/Default.asp?MenuID=8>).

Annak ellenére, hogy az idősek is tisztában vannak az interneten keresztüli szolgáltatások igénybevételének előnyeivel, a pozitív tapasztalatok mellett egyértelműen kitapintható egy **nagymértékű bizalmatlanság, bizonytalanság** a nem személyes ügyintézésrel kapcsolatban. Az idősek egyértelműen a **személyes (ügyfélszolgálaton történő) megoldásokat preferálják**, szemben a telefonos és az internetes lehetőségekkel, ami azért meglepő eredmény, mert közben ezekkel szemben is rengeteg kifogásuk, rossz tapasztalatuk van.

Magyarországon az IKT eszközökhöz (elsősorban az internethez) való közösségi hozzáférés lehetőségét országos szinten, hálózati jelleggel a teleházak és az „eMagyarország pontok” (közösségi internet-hozzáférési pontok, a továbbiakban: KIHOP) biztosítják.

A 2003-ban útjára bocsátott eMagyarország program rendkívül pozitívnak mondható célkitűzésekkel indult el: ezek közé tartozott a hátrányos helyzetű csoportok és az elmaradott kistérségek felzárkóztatása, az élethosszig tartó tanulás, az érdekvédelem és az általános ügyintézés megkönnyítése, illetve fejlesztése stb. Ezek a célkitűzések természetesen érintették (volna) a társadalom öregedő szegmenseit is, azonban mára be kellett látnunk, hogy e kezdeti szándékok jelentős része – elsősorban a humán erő fejlesztése és a leszakadó rétegek, illetve régiók felzárkóztatása – nagyon kis mértékben valósult meg.

A 2007-es adatok szerint (KPMG 2007) az eMagyarország pontok hálózatába összesen 3052 hozzáférési pontot kötöttek be, elsősorban közigazgatási épületekben, továbbá gazdálkodó szervezetek épületeiben. Az eMagyarország pontok területi megoszlását tekintve elmondható, hogy az megfelelő mértékben igazodik az ország településszerkezetéhez, vagyis az egyes régiók ellátottsága nagyjából kiegyensúlyozott. Az említett 3052 KIHOP azonban a magyarországi településeknek csak körülbelül az 50%-át fedi le, ráadásul a KIHOP-pal nem rendelkező települések csoportjába jellemzően a leghátrányosabb helyzetű kistérségek települései kerültek. Tovább árnyalja a képet az a tény, hogy 2007-ben a program első szakaszában kialakított hozzáférési pontoknak már csak a fele üzemelt, főleg a hátrányosabb helyzetű, vagyis többnyire elöregedett lakosságú településeken.

Saját kutatásaink is kimutatták, hogy az öregedő rétegek a szükséges eszközök megléte esetén is idegenkednek az IKT eszközök használatától, ezért alapvető jelentőségű lenne a

KIHOP-ok üzemeltetését biztosító szakemberek kiképzése és alkalmazása annak érdekében, hogy megteremtődjenek az idősödő rétegek bevonásának feltételei. A több-kevesebb sikerrel elindított „e-Tanácsadó” és „IT-mentor” képzési programok tematikái tartalmazznak bizonyos felnőttképzési és közösségépítési elemeket, azonban ezek egyelőre nem alkotnak stabil és komplex tudás- és készségrendszert, továbbá a képzett tanácsadók és mentorok alkalmazása sem megoldott.

***A közösségi hozzáférési pontok látogatóinak százalékos megoszlása korcsoportok szerint***

18 év alatti	44,4%
18-40 év közötti	40,3%
41-60 év közötti	12,3%
60 év feletti	3,0%

*Forrás: KPMG 2007*

A fenti adatokból kitűnik, hogy az idősebb korosztály tagjai rendkívül ritkán élnek a közösségi internethasználat lehetőségeivel, noha bizonyos tényezők (a felmérések szerint elsősorban a távol élő leszármazottakkal való kapcsolattartás emocionális mozgatóereje és a fiziológiai problémák, betegségek miatt nehézkes ügyintézés megkönnyítésének igénye) komoly motivációs erővel bírnak az öregedő korosztály számára.

## II. A kutatás eredményei

Az Európai Unióban komoly figyelmet fordítanak az e-közigazgatás fejlesztésére és az esélyegyenlőség megteremtésére. Éppen ezért az Európai Bizottság elindította „i2010: Munkahelyteremtés és növekedés az információs társadalomban” elnevezésű programot, amely 2010-ig megpróbálja a társadalmi integrációt elősegíteni, jelentősen lecsökkenteni a digitális szakadék nagyságát a többségi társadalom és hátrányos helyzetű csoportok között a jobb elektronikus közszolgáltatások fejlesztése és kiterjesztése révén. El kellene érni, hogy az Unió valamennyi állampolgára – függetlenül kortól, nemtől, lakhelytől, jövedelemtől – könnyen hozzáférhessen az elektronikus szolgáltatásokhoz és a modern információs és kommunikációs technológiai (IKT) eszközökhöz.

Kutatásunk célja, hogy megismerjük célcsoportjaink - a kistelepülésen élők (ez alatt az 1000 lakos alatti településen élőket értjük), az idősek (50-70 év közöttiek) - e-közszolgáltatásokkal, az e-közigazgatással, a hivatali ügyek intézésével kapcsolatos tapasztalatait, igényeit, szokásait, valamint ehhez kapcsolódóan és ennek alapjaként célcsoportjaink IKT-eszközökhöz – elsősorban a számítógéphez és az internethez - való általános viszonyát. Ennek érdekében egyrészt összeállítottunk egy kérdőívet, mely kérdőívben elsősorban a hivatalos ügyek intézéséről kérdeztünk a lakosokat, a szolgáltatásokat igénybe vevőket.

### 1. A mintáról

Idős mintánk 375 főn alapul, ennek alapján **az idősekről**, az 50-70 év közötti résztvevőkről a következőket tudjuk mondani:

- Településtípus szerinti bontásban a fővárosban él 14%-uk, városban 38%-uk, falun, községben 33%-uk, megyeszékhelyen 16%-uk.
- Életkor szerint a minta 40%-a 50-59 éves, a minta 28%-a 60-69 éves, a 70-79 évesek aránya 23%, a fennmaradó 10%-ot a 80 évesek vagy idősebbek alkotják.
- Az iskolai végzettség kategóriáiban 8 osztályt vagy ennél is kevesebbet végzettek aránya 44%, szakmunkásképzőt, szakiskolát végzők 22%-nyian vannak, érettségit 21%-uk tett le, felsőfokú végzettséget, diplomát 13% szerzett.

- Gazdasági aktivitás alapján 71%-uk nyugdíjas, 16%-uknak van állandó munkája alkalmazottként, önálló vállalkozása van 5%-uknak, 4%-uk munkanélküli, 2%-uk eltartott, és kb. 1% alkalmi munkákból, kisebb megbízásokból él.

A **kistelepüléseken (1000 lakos alattiak) élők** csoportjának mintája 389 főt takar, az alapmegoszlások a következők voltak:

- Életkor alapján öt kohorszot különböztetünk meg: a 18-29 évesek aránya 27%, a 30-39 évesek aránya 18%, 40-49 évesek aránya 15%, 50-59 évesek aránya 19% és a 60 évesek vagy annál idősebbek 20%-ban válaszoltak a kérdésekre.
- Iskolai végzettség szerint a válaszolók harmada, 34%-a 8 osztályt vagy ennél is kevesebb osztályt végeztek, szakiskolát vagy szakmunkásképzőt szintén kb. harmaduk, 29% végzett el, az érettségizettek aránya 27%, főiskolai, egyetemi diplomával a megkérdezettek egy tizede rendelkezett.
- A gazdasági aktivitás terén állandó munkája van a részvevők 35%-ának, alkalmi munkákból vagy kisebb megbízásokból él 5%, 9% a munkanélküliek aránya, nyugdíjasként él 27%, és diák, nappali tagozatos tanuló 11%.

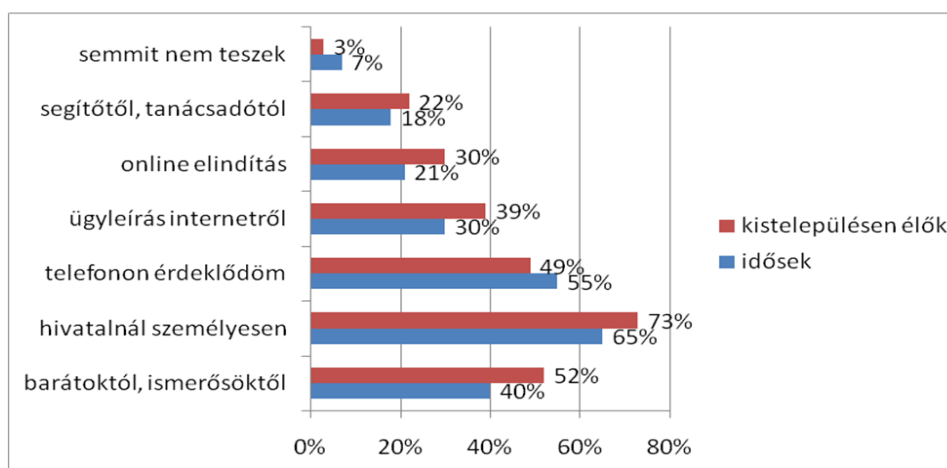
### **„Klasszikus”, hagyományos ügyintézés**

Még mielőtt elkezdenénk tárgyalni a különböző ügyintézési módokat, azok előnyeit, hátrányait, a velük kapcsolatos véleményeket, attitűdöket, elsőként nézzük meg, **hogyan készül fel az ügyfél az ügyintézési procedúrára.**

A kérdőívek válaszai alapján azt látjuk, hogy eleve az **idős megkérdezettek** 93%-a felkészül, tájékozódik valamilyen módon ügyéről, vagyis 7%-uk semmit nem tesz, csak bemelegy elintézni. A megkérdezettek többsége, 65%-a a személyes tájékozódásban bízik leginkább, és ehhez közel áll a telefonon érdeklődők aránya is. Akik nem a hivatali dolgozóktól kérnek tanácsot, azok közül a legtöbben – ezen csoporthoz tartozók 40%-a - barátoktól, ismerősöktől érdeklődik az ügymenetek felől, az interneten tájékozódók aránya pedig ennél kisebb. A válaszolók 30%-a a neten elolvassa az ügyleírást, hogy mi szükséges az ügyintézéshez, 21% online el is indítja az ügyet, például letölti és kitölti az űrlapot, és körülbelül ennyien (18%) segítőhöz, tanácsadóhoz fordul, olyanhoz aki jártas az ilyen jellegű ügyintézésben, például a tekeházban, könyvtárban dolgozó IT-mentorokhoz, e-tanácsadókhoz.

A **kistelepülésen élők** 97%-a mielőtt bemegy a hivatalba, 2-3 eltérő forrásból gyűjt információkat az adott ügymenettel kapcsolatban, 3%-uk semmit nem tesz, nem készül fel, egyszerűen bemegy. Nagyon sokan, a megkérdezettek 73%-a a hivatalnál tájékozódik személyesen – ez az arány kisebb, mint az időseknél –, valamint az ügyfelek fele (52%) barátoktól, ismerősöktől, ez megint erősebb személyes kapcsolatot feltételez, mint az időseknél. A táblázatból jó látható, hogy az internetet az idősekhez képest többen veszik igénybe az ügyintézéshez, többen olvassák el netről az ügyleírást, többen online el is indítják ügyüket, segítőhöz és e-tanácsadóhoz is többen fordulnak segítségért. A számítógép és a net gyakoribb használatakor ne felejtjük el, hogy a kistelepülések lakói között több a fiatal, az aktív korú, magasabb iskolai végzettségű, ami nagyobb hozzáértést, jártasságot, bizalmat jelent az internettel kapcsolatban, és a fiatalabbaknak több hivatalos elintéznivalójuk is van.

### Hivatali ügyek intézésére hogyan készül fel?



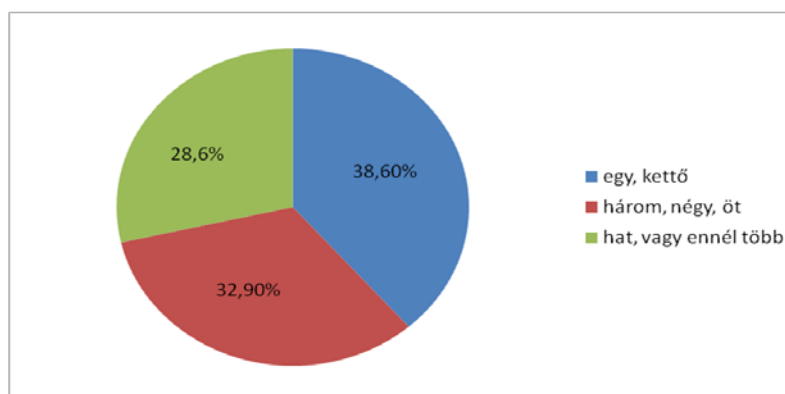
Az ügyintézési folyamatokban a **személyes ügyintézés** kortól, településtől, nethasználattól függetlenül sokkal gyakoribb és kedveltebb, mint a telefonos vagy az internetes forma. Minél összetettebb, problémásabb az ügy, annál inkább fordulnak személyesen az ügyintézőkhöz, sőt annál inkább készülnek fel az ügyintézéshez (például megérdeklődik milyen hivatalos vagy személyes papírokat kell bevinniük, vagy beszerzik előre a nyomtatványokat, vagy megkérdezik kb. hány percet/órát fog tartani az egész procedúra, várakozással együtt). Úgy gondolják, így gyorsabban, hatékonyabban, koncentráltabban foglalkoznak ügyeikkel, a felmerülő ügyviteli, eljárási problémákat azonnal meg lehet oldani, el lehet intézni, és a közvetlenebb, empátikusabb viselkedést is elvárják. Ezt annak ellenére teszik, hogy sokan

panaszkodnak még a személyes ügyintézésre is, miszerint mégsem olyan megbízható, mégsem olyan gyors, mégsem olyan „emberi”, mint ahogy remélik vagy elvárják.

A személyes ügyintézés kapcsán mindegyik csoportban felmerült, hogy a legerőteljesebb hatása az **ismerősi, rokoni szálaknak** van. Ha vannak ilyen szálak a hivatalnál, akkor mindent a lehető leggyorsabban és legegyszerűbben el lehet intézni. A kistelepüléseken nem annyira ritka a hivatali személyes kapcsolat, hisz „mindenki mindenkit ismer”, így annak jelentősége is kisebb, mint a nagyobb városok vagy Budapest esetében.

Az elmúlt egy évben az **idős** megkérdezettek 42%-a **személyesen** nem intézett semmilyen **hivatalos ügyet**, vagyis kb. 58%-uk intézett. Ők átlagosan 7,7 ügyet említettek. A legtöbben 1-2 ügyet intéztek (38,6%), harmaduk (32,9%) 3-5 ügyet, 28,6 %-uk 6 vagy ennél is több ügyet intézett személyesen.

Az elmúlt 12 hónapban hány hivatalos ügyet intézett személyesen?



A **kistelepülésen élő** felnőttek nagyobb aránya, 71%-a intézett egy vagy több ügyet, és csak harmadának, 29%-ának nem akadt intézni valója. Szinte azonos arányban, egy-két százaléknyi eltéréssel szerepelnek az ügyek számai az idősek ügyszámaihoz képest, ők is többnyire 1-3 ügyet intéztek az elmúlt 12 hónapban. Átlagosan 5,2 ügyet intéztek, kicsit kevesebbet mint az idősek.

A csoportos beszélgetéseken elhangzott, hogy a **számítógép lehetővé teszi a gyorsabb ügyintézés**t, de sokszor mentséggént is szolgál, ha az ügyintéző nem akar ügyféllel foglalkozni – felhalmozódott munka miatt, pihenés miatt, a pénteki rövidített nap miatt – akkor azt mondja, a rendszer lefagyott, elromlott, ő nem tud tenni semmit. Többször ezt ki is írják, így még csak beszélni sem kell az ügyféllel.

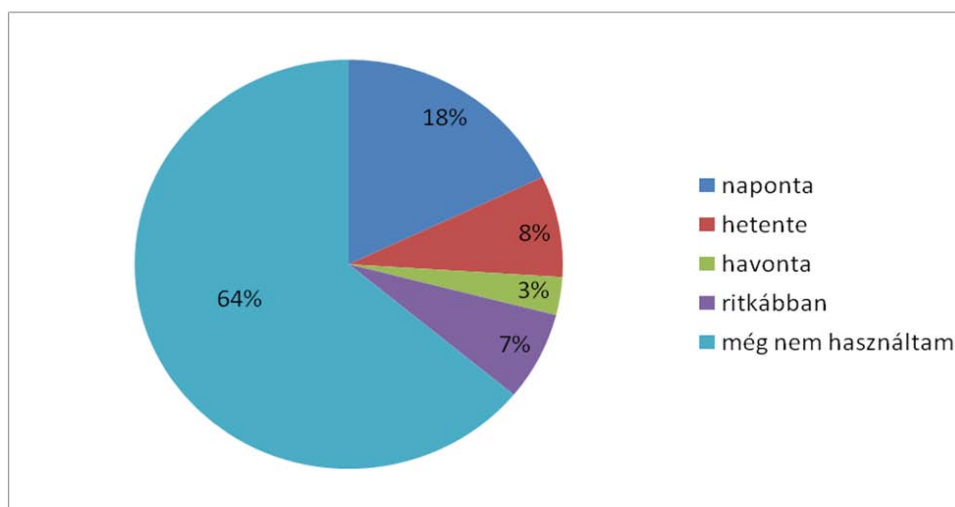
## 2. Számítógép- és internethasználat, e-ügyintézés

A **fiatal korosztály** és az **idősek** körében az **aktívak** többnyire **rendszeresen használják a számítógépet és az internetet**, a munkájukhoz is, a hivatali ügyek intézéséhez is és gyakran szórakozásból is. Többnyire van otthon is gép, ha nincs, akkor közösségi hozzáférési helyeken tudnak elé ülni - könyvtárban, teleházban, netkávézóban, ha munkanélküli, akkor a munkaügyi központban -, illetve ismerősöknél, rokonoknál, de csak alkalmanként. Aki már nem dolgozik, de a munkája során korábban használta, akkor nyugdíjasként is használni fogja. A magasabb iskolai végzettségűek aránya nagyobb a nethasználók között, vagyis minél magasabb az iskolai végzettség, annál inkább jelen van a számítógép és az internet a mindennapokban.

Ezzel összefüggésben, aki nethasználó és legalább alapszinten ért a számítógéphez, az **gyakrabban, bátrabban használja az e-közigazgatási szolgáltatásokat** és nagyobb bizalommal tekint erre az ügyintézési módra, mint a nem nethasználók. Az elsődleges szempont számára a kényelem, csak másodlagos a gyorsaság és a kisebb költség.

Kérdőívünkben megnéztük, hogy az **idősek milyen arányban használják a netet**. Mint látjuk, a megkérdezettek 64%-a még nem használta egyáltalán a netet, ami nem meglepő arány, ha az életkort nézzük (50-70 évesek). Ennek a korosztálynak még nem függött a munkája, a munkahelye a számítógép- illetve a nethasználattól. Az ő aktív idejükben nem jelentett hátrányt, ha valaki nem értett a gépekhez, ez nem jelentett veszélyt a munkájukra nézve. Később, ha kellett, megtanulták, de csak alapszinten, kötelességből. Viszont biztató a 18%-os naponta netezők aránya, a havonta netezők csupán néhány százalékot (3%) képviselnek, az ennél ritkábban netezők és a hetente netezők közel azonos arányúak, a válaszolók tizede alatt van (7-8%). A **nethasználók** főként városiak, ún. fiatal öregek, többségük még dolgozik, aktív, magas iskolai végzettséggel rendelkezik, a **nem nethasználók** inkább községekben, falvakban élnek és 60 év feletti, ún. idős öregek, alacsony végzettségűek, főleg inaktív nyugdíjasok.

## Internethasználat



A **kistelepüléseken** különösen fontos lenne az online ügyintézés lehetősége, hisz a közigazgatási intézmények, szervek száma a költségcsökkentés miatt egyre kevesebb, koncentráltan található meg ezek a hivatalok akár megyeszékhelyeken, akár nagyobb városokban. A kistelepüléseken élőknek tehát egyre több időt, energiát jelent a hivatalos ügyek intézése. A csoportos interjúkon elhangzottak szerint a kistelepülésen élők közül szívesen kipróbálnák többet is, konkrét személyes ügyeket is intéznének rajta ha ezzel kiváltják az utazást és várakozást, de csak ha segít nekik egy szakember, aki a rendszert ismeri, pl. egy IT-mentor. Egyedül nem merik megnézni és használni.

A megkérdezettek több mint fele állította, hogy ha tehetné, **be sem menne a hivatalba**, minden ügyet számítógépen, interneten keresztül intézne. Ennél a kijelentésnél nem meglepő, hogy főként a már most is netező, e-közigazgatást igénybe vevők mondták, ők már érzékelik az előnyöket, már van több-kevesebb rutinjuk az elektronikus ügyintézésben, de ez nem jelenti azt, teljes mértékben kiváltanák a személyes intézkedést az internetessel. Az **adatvédelem** feltételezett hiánya a netet rendszeresen használók és a nem netezők esetében is probléma, de a nem netezők nem ezért nem intéznek ügyet interneten.

**Pénzügyi tranzakciókat** – banki átutalás, közüzemi díjak kifizetése – egyre többen, de még mindig kevesen végeznek interneten keresztül, azt is elsősorban az aktívan dolgozók. A fő ok itt is a visszaélésektől való félelem, vagyis a biztonságtechnikai kérdések. A fiatalok, aktívak

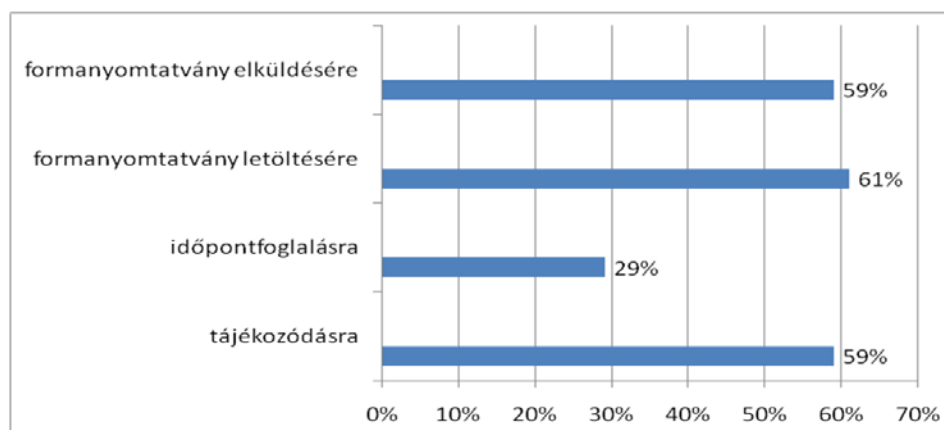
időt, energiát takarítanak meg a netes pénzügyekkel, a nyugdíjasok úgy gondolják ráérnek elsétálni a postára vagy a bankban a pénzügyek elintézéséhez.

A különböző **állami szervek honlapjaival** többnyire, általánosságban elégedetlenek az ügyfelek, nehezen igazodnak el rajta, nehezen használják. Aki rendszeresen használja, az információkat tölt le róla, felkészül a konkrét ügy intézésére.

Az elmúlt három hónapban azok az idősök, akik felkeresték **településük vagy kerületük honlapját**, főként információkat néztek meg hivatalos ügyek intézéséről (47%, kistelepelesen élőknél ez az arány 31%) vagy a helyi hírek, beszámolók érdekelték őket (46%, kistelepelesen élőknél 32%). Hivatalos űrlapokat, nyomtatványokat kevesebben, 32%-nyian illetve 11%-nyian töltötték le településük honlapjáról. A honlapon talált információk mennyiségével az idősök elégedettek voltak, a kistelepelesen kevésbé, négyes osztályzatot kapott, az információk pontossága és az ügyek leírásának közérthetősége kicsit gyengébben szerepelt.

Az **Ügyfélkapu** többen ismerik – az idős megkérdezettek kb. 70%-a rendelkezik Ügyfélkapu azonosítóval, míg a kistelepelesen élők kevesebb, mint 10%-a -, az idősök elsősorban információkeresésre, tájékozódásra (59%), formanyomtatványok letöltésére és elküldésére (kb. 60%), valamint időpontkérésre (29%) használják. Hogy konkrétan milyen ügyintézésre van lehetőség, azt csak az tudta, aki már kipróbálta, a többiek nem hallottak konkrétumokat.

Mire használta az Ügyfélkaput az elmúlt három hónapban?



A **nyomtatványok, űrlapok**, régi iratok kikeresésében az Ügyfélkapu nagyon nagy segítség, de nem problémamentes. A beszélgetéseken többen említették, hogy nem lehetett bizonyos nyomtatványokat letölteni, vagy meg kellett rendelni, vagy a kifizetés nem ment

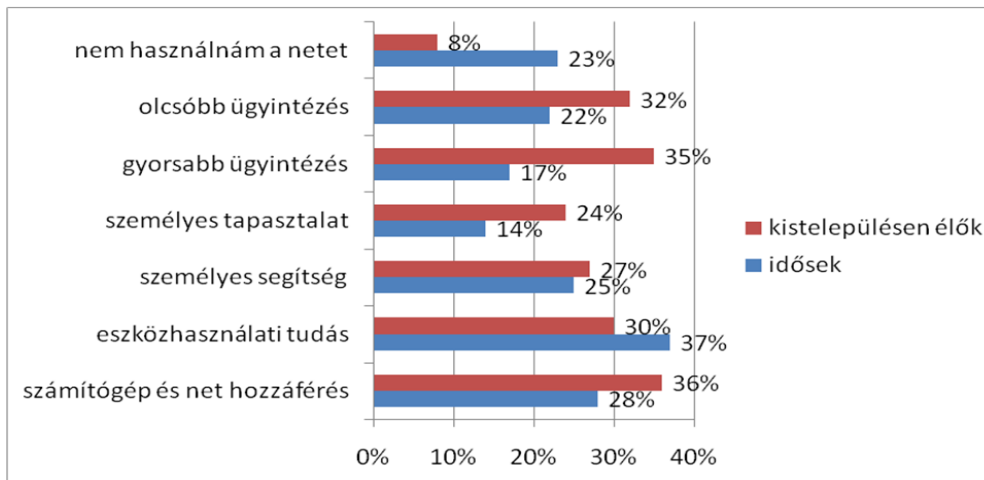
bankkártyával. Az APEH adóbevallásait többen intézték már neten keresztül, illetve a Földhivatalnál a tulajdoni lapok másolatát.

A kérdőívben összeállítottunk egy kérdés-blokkot, melynek válaszaiból kiderül, hogy vajon az ügyfeleknek **mi segítene abban, hogy igénybe vegyék az internetet hivatalos ügyeiknek intézésében?** Mi tartja őket vissza a használatától? Mire lenne szükségük?

Az **idős válaszolók** szerint a legfőbb probléma (37%), hogy nem tudják kezelni a számítógépet és az internetet. Még meg kellene tanulniuk használatukat, addig nem is próbálkoznak neten keresztüli intézkedéssel, ráadásul a számítógéphez, nethez való hozzáférés sem megoldott még a megkérdezettek 28%-a szerint. A személyes segítség (25%) nagyban hozzájárulna a későbbi használathoz, az első lépéseknél fontos lenne és önbizalmat adna a folytatáshoz. Ha sokkal gyorsabban (17%) lehetne intézni az ügyeket, mint telefonon vagy személyesen és még az ügyintézés költsége is alacsonyabb lenne (22%) még inkább motiváltak lennének az emberek. Érdekes módon a személyes tapasztalat jelentőségét csak a megkérdezettek 14%-a jelölte meg, mint segítséget, és 23%-uk egyáltalán, semmilyen körülmények között, semmilyen segítséggel nem használná az internetes ügyintézését. Egyéb ösztönző lehet még, ha minden ügyet el tudnának intézni a neten, ha kapnának valamiféle visszajelzést, hogy ügyük a megfelelő helyen van és folyamatban van, ha egyszerűbb, érthetőbb, könnyebben kitölthető adatlapok lennének, és ha az adatvédelem biztosított lenne, csak az illetékes hivatalnok, ügyintéző férhessen a személyes adatokhoz.

A **kistelepülésen élők** harmadának akadályt jelent a számítógéphez és a nethez való hozzáférés (36%), de kisebb arányban jelölték meg a használati tudást, mint visszatartó erőt. Náluk fontosabb a gyorsabb (35%) és olcsóbb (32%) ügyintézés, ez nyilván az aktív életkorból és az utazási költségekből, a munka helyett ügyintézéssel töltött időből ered. A személyes segítséget ugyan úgy igénylik, mint az idősek, a személyes tapasztalat azonban 24%-uknak ösztönző, ellentétben az idősek 14%-ával. A legnagyobb eltérést a két csoport között az „egyáltalán nem használnám a netet” kijelentés mutatja, míg az idősek 23%-a, addig a kistelepülésen élők csak 8%-a jelölte ezt meg. Ebből arra következtethetünk, hogy a kistelepülésen élők sokkal inkább vennék igénybe az internetes hivatali ügyintézését, mint az idősek.

## Önt mi segítené leginkább, hogy igénybe vegye az internetet a hivatalos ügyeinek intézésében?



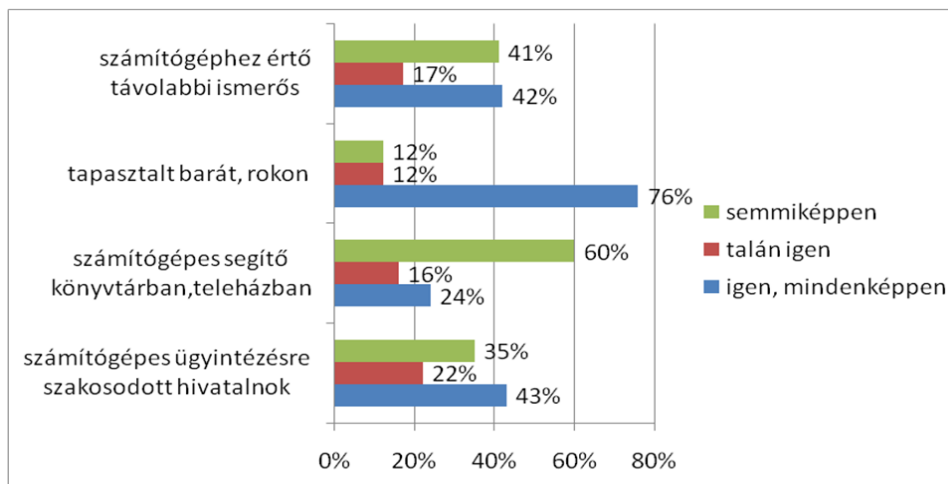
Amennyiben valaki már tudná használni az online ügyintézt, vajon **milyen ügyeket intézne rajta?**

A legtöbben, a válaszolók több mint fele az egészségügyi szolgáltatásokat, rendeléseket nézné meg neten és jelentkezne időpontra, ez nyilván az időseknél a korból adódó egészségi állapottal függ össze, a kistelepülésen élőknel a hosszabb, esetenként fárasztóbb, nehezebb utazással. Körülbelül ugyanennyien a lakóhelyükkel kapcsolatos helyi információkat, híreket olvasgatná. Az időseknél legkisebb mértékben a korból, szükségletből, igényből adódó érdeklődést láthatjuk, a válaszolók ötöde intézne felsőoktatással kapcsolatos ügyeket, jelentkezést, és építési engedély igénylésére sem használnák a netet. Az időseknél a válaszolók majdnem harmada munkakereséssel kapcsolatban érdeklődne, a kistelepülésen élők - az ő élethelyzetükből adódóan - több mint 60%-a intézne munkaügyeket, társadalombiztosítási ügyeket. Szintén aktivitásukból adódóan többen intéznék – több mint a felük – személyi irataikat, lakcímváltozásukat, gépkocsival kapcsolatos ügyeiket, oktatási ügyeiket, adózásukat a neten. Legkevésbé valószínűnek a könyvtári szolgáltatások használatát, a rendőrségi ügyek intézését és az építési engedélyek online kérelmezését tartották.

Az idősek harmada közüzemi díjakat fizetne, a személyi jövedelemadó bevallást és a társadalombiztosítási járulékokat neten valamint a rendőrségi bejelentéseket és a lakcímváltozást is neten intéznék.

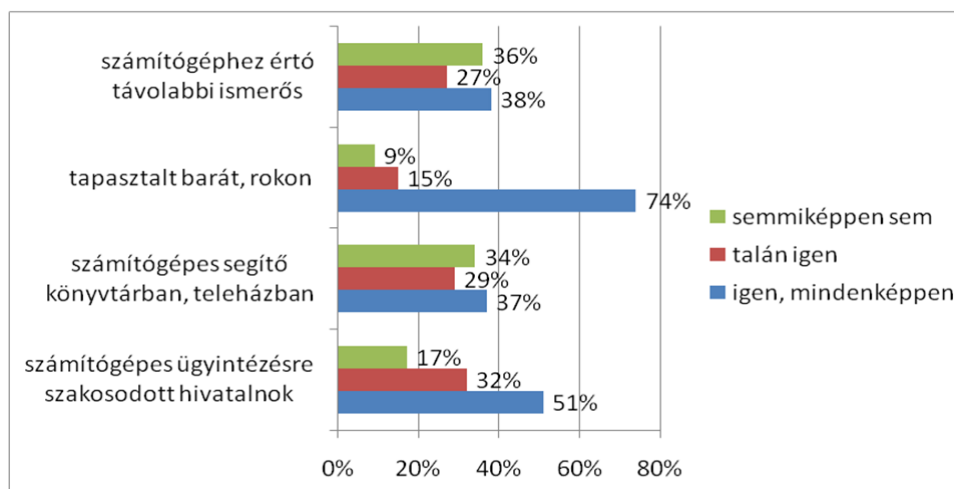
Ha a jövőben bizonyos **hivatalos ügyeket csak számítógép és internet segítségével lehetne elintézni**, akkor az **idősek** nagy része, 76%-uk az internetes ügyintézésben tapasztalt baráthoz, rokonhoz fordulnának segítségért, benne bíznának leginkább. Ezt követően a számítógépes ügyintézésre szakosodott hivatalnokhoz fordulnának, és ugyanilyen mértékben a számítógéphez értő távolabbi ismerőshöz. Az idősek 24%-a bíznak csak meg könyvtárban vagy teleházban dolgozó segítőkben, mentorban, vagyis az idősek 60%-a semmiképpen nem kérne tőlük segítséget. Ez azért is rossz hír, mert az e-közigazgatás elfogadásának, minél szélesebb körű használatának egyik kulcsfigurája az IT-mentor lenne, egy e-tanácsadó, aki megtanítja és segíti az emberek online ügyintézését.

Ha egy ügyet csak számítógép és internet segítségével lehetne elintézni, kihez fordulna bizalommal?



A **kistelepülésen élők** az idősekhez hasonlóan választanának partnert hivatalos ügyeik internetes elintézéséhez. Ők is elsőként tapasztalt barát, rokon segítségét kérnék (74%), másodikként, a válaszolók fele (51%) a számítógépes ügyintézésre szakosodott hivatalnokban bízna, a könyvtári és teleházi szakembereket és a távolabbi ismerőseket harmaduk választaná (37%, 38%), illetve harmaduk egyáltalán nem választaná őket. Kiugró eredmény a „semmiképpen nem választanám” kategóriában nem volt, ellentétben az idősek csoportjában, a kistelepülések lakói bíznak az IT-mentorokban, E-tanácsadóknakban.

Ha egy ügyet csak számítógép és internet segítségével lehetne elintézni, kihez fordulna bizalommal?



### 3. Összefoglalás

**Empirikus kutatásunkban** az e-közigazgatás, az e-ügyintézés lehetőségeit, formáit, megítélését, a vele kapcsolatos előnyöket, hátrányokat, aggodalmakat, tapasztalatokat próbáltuk feltárni kérdőíves és csoportos interjú formájában. Különbséget tettünk **idősek (50-70 évesek)** és **kistelepülésen (1000 fő alatti település) élők** között, vajon van-e különbség a két élethelyzet között, illetve hogy a többség és köztük - mint hátrányos helyzetű csoportok - milyen mértékű eltérés található az infokommunikációs eszközök – ez esetben számítógép és internet - ismeretében, használatában és alkalmazásában a **közigazgatási ügyek intézésekor**.

Az **élethelyzetből adódó különbségeket találtunk** célcsoportjaink között. Mindkét csoport jelentős mértékben **felkészül** a hagyományos ügyintézési procedúrára (93%-97%-ban), legnagyobb arányban személyesen vagy telefonon próbálnak előzetes információkat szerezni. A kistelepülésen élők 2-3 forrásból készülnek, hisz nekik az ügyintézés hosszadalmasabb, és mivel nagyrésztük aktív korú, a munkaidejükből és energiájukból veszítenek, ha felkészületlenül mennek be a hivatalba. Ráadásul korukból, aktivitásukból következően több ügyet is intéznek, mint az idősek.

Az idősök tapasztalatuknak és szabad idejüknek köszönhetően hatékonyabban intéznek személyesen ügyeket, kevesebbszer kell **visszatérniük** a hivatalba egy adott ügyben. A vidékieknek többször, de ők egyszerre több ügyet is intéznek.

Az elektronikus ügyintézés esetében a nethasználat döntő. A fiatal korosztály és az idősök körében az aktívak többnyire rendszeresen használják a számítógépet és az internetet. Ennek következtében gyakrabban, bátrabban használják az e-közigazgatási szolgáltatásokat is. Az idős megkérdezettek 64%-a még nem használta egyáltalán a netet. Ha tipizálunk, akkor azt mondhatjuk, hogy a **nethasználók** főként városiak, ún. fiatal öregek, többségük még dolgozik, aktív, magas iskolai végzettséggel rendelkezik, a **nem nethasználók** inkább községekben, falvakban élnek és 60 év felettiak, ún. idős öregek, alacsony végzettségűek, főleg inaktív nyugdíjasok.

A kistelepülések lakói nehezebben jutnak internethez, a hozzáférés **akadály**, de az ügyintézés nehézségei miatt gyakrabban vennék igénybe az e-közigazgatást. Az időseknél a legnagyobb problémát az eszközök használata, kezelése jelenti, és negyedük egyáltalán nem használná a netet ügyintézésre, maradna a hagyományos, főleg személyes ügyintézési módnál.

Az e-ügyintézésben mindkét csoport leginkább egy tapasztalt barát vagy rokon **segítségét** kérné.

Kutatásunk fő tengelye a **különböző hivatalos ügyintézési módok** [hagyományos (személyes és telefonos) és elektronikus] **és azok megítélése**. A következő táblázatban összefoglaltuk eredményeinket:

<b>személyes ügyintézés</b>	a legmegbízhatóbb; a leghatékonyabb; az ügyintézés látható; a tájékoztatás és felkészültség viszonylag pontos; néha információ zavar; érzelmi befolyás, modorbéli elégedetlenség
<b>telefonos ügyintézés</b>	hosszadalmas; költséges; felelősség nem bizonyítható; az információk megbízhatatlanok; a tájékoztatás és felkészültség változó; az ügyintézés nem látható; nincs visszajelzés; egy kis bizalom az emberi hang miatt
<b>internetes ügyintézés</b>	nincs emberi kapcsolat; az ügyintézés nem látható („fekete doboz”); teljes bizalmatlanság; számítógép- és rendszerkezelési gondok; adatvédelmi bizalmatlanság; a leggyorsabb; visszajelzés van

Ha **rangsor** állítanánk föl az ügyintézési módok között, akkor a legpreferáltabb és legerősebb a személyes, ezt követi a telefonos, végül az internetes. Ezt bizalmi rangsornak is tekinthetjük, jelzi, hogy mennyire bíznak az ügyintézőben és magában az ügyintézési folyamatban. Ennek alapján meg lehet tenni az első lépéseket az e-ügyintézés népszerűsítése és rendszeres használata felé.

## Felhasznált irodalom

Állami Számvevőszék (2007): *Jelentés az elektronikus kormányzati szolgáltatások fejlesztésének ellenőrzéséről*

BME-UNESCO ITTK (2006): *Elektronikus közigazgatás éves jelentés 2005*

BME-UNESCO ITTK (2006): *Magyar információs társadalom éves jelentés 2005*. Angolul:

<http://www.ittk.hu/english/publications.html#annual>

BME-UNESCO ITTK (2007): *Elektronikus közigazgatás éves jelentés 2006*. Angolul:

<http://ec.europa.eu/idabc/en/document/7095>, letöltés: 2007. június

Capgemini (2006): *Online Availability of Public Services: How Is Europe Progressing? Web Based Survey on Electronic Public Services Report of the 6th Measurement*. 2006 június, Belgium

[http://europa.eu.int/information\\_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/online\\_availability\\_2006.pdf](http://europa.eu.int/information_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/online_availability_2006.pdf)

European Commission (2007): *i2010 Annual Report 2007- Hungary*

Faragó 2008. Egészségesen várható élettartamok Magyarországon, in: *Aktív időskor*, KSH, Budapest, 2008.

Gyorsjelentés a World Internet Project 2006. évi magyarországi kutatás eredményeiről. ITHAKA-ITTK-TÁRKI

Az Igazgatási Rendszer Korszerűsítése Operatív Program (IGOP), 2006

Iván László (2002): Az öregedés aktuális kérdései. *Magyar Tudomány*, 2002/4 412. o.

Kovácsné Fehér Erika (é.n.): Hazánk területi egységeinek öregedési indexei. Letölthető

[http://www.oszmk.hu/dokumentum/oregedesi\\_index\\_2000-2006.pdf](http://www.oszmk.hu/dokumentum/oregedesi_index_2000-2006.pdf)

Köllő János (2002): Tudás-avulás és "öregedés" a rendszerváltás utáni Magyarországon. *Magyar Tudomány*, 2002/4 440. o.

Kapitány Gabriella-Dr. Lakatos Miklós: 2004. Az időskorúak főbb demográfiai jellemzői a népszámlálások alapján. In: *Időskorúak Magyarországon*, 2004. KSH

KPMG Tanácsadó Kft. (2007): Az eMagyarország program koncepcióhoz működési modell és pályázati dokumentáció kidolgozása

A magyar köztisztviselői kar számokban. Belügyminisztérium, Köszolgálati Főosztály, 2005

Nemzeti Hírközlési Hatóság (2005): *Hírközlési statisztikák, 1990-2004*

OECD: *A magyar e-kormányzati politika értékelése*. OECD, kézirat

Stumpf István: Kormányzás fiskális és szociális szorításban előadás. In: ICEG, 2006. február 17.

Szakadát István: *Az elektronizáció folyamatának terjedése a nyolcvanas években Magyarországon*. In: *Csúcstechnológiák és döntési csúcspontok*, edited by Farkas János, Szakadát István. MTA Politikai Tudományok Intézete, MTA Társadalmi Konfliktusok Kutató Intézete, 1992, 8-58 old.

Századvég Alapítvány: *A meg nem valósult reformok nyomában. Elemzés a magyar közigazgatás korszerűsítésének problémáiról*. 2006

TÁRKI (2003): *Gyorsjelentés az államigazgatási adatfelvétel eredményéről*. Magyar Információs Társadalom Stratégia és Monitoring Jelentések, No. 24.

Tóth István György (szerk.) 2008. Európai Társadalmi Jelentés 2008. TÁRKI-Unicredit, Budapest, 2008.

## Kérdőív

### 1. Kérjük, adja meg, melyik évben született?

\_\_\_ év

### 2. Mi az Ön legmagasabb iskolai végzettsége?

nyolc általános, vagy kevesebb – szakmunkásképző, szakiskola - érettségi - főiskola, egyetem

### 3. Dolgozik-e Ön jelenleg?

munkanélküli - alkalmi munkákból, kisebb megbízásokból él - állandó munkája van alkalmazottként (vezető, beosztott) - önálló vállalkozása van – nyugdíjas - szülési szabadságon, illetve gyesen, gyeden van - diák (nappali tagozatos) - egyéb eltartott, háztartásbeli

### 4. Milyen településen lakik Ön?

főváros – megyeszékhely - egyéb város - község 1000 fő felett - község 1000 fő alatt

### 5. Az elmúlt 12 hónapban hány hivatalos ügyet intézett személyesen?

egy, kettő – három, négy, öt – hat vagy ennél több

### 6. Milyen mértékben ért egyet az alábbi kijelentésekkel?

- Az internetes ügyintézés nagyon bizonytalan, ha elküldesz egy kérdést, egy dokumentumot, soha nem lehet tudni pontosan, hogy kihez érkezik meg, mi lesz a sorsa.

egyáltalában nem ért egyet – inkább nem ért egyet – egyet is ért meg nem is - inkább egyetért - teljes mértékben egyetért - nem tudja

- Csak ha ismerősöd van a hivatalnál, akkor számíthatsz sikerre.

egyáltalában nem ért egyet – inkább nem ért egyet – egyet is ért meg nem is - inkább egyetért - teljes mértékben egyetért - nem tudja

- A telefonon keresztül kapott információ mindig bizonytalan, az ügyintéző azt mond, amit akar.

egyáltalában nem ért egyet – inkább nem ért egyet – egyet is ért meg nem is - inkább egyetért - teljes mértékben egyetért - nem tudja

- Az interneten mindig kockázatos megadni a személyes adatokat a hivataloknak, könnyen visszaélhetnek velük.

egyáltalában nem ért egyet – inkább nem ért egyet – egyet is ért meg nem is - inkább egyetért - teljes mértékben egyetért - nem tudja

- Ha tehetném, be se mennék a hivatalba, minden ügyet számítógépen, interneten keresztül intéznék.

egyáltalában nem ért egyet – inkább nem ért egyet – egyet is ért meg nem is - inkább egyetért - teljes mértékben egyetért - nem tudja

- A számítógép elterjedésével a hivatali munka gyorsabbá vált.

egyáltalában nem ért egyet – inkább nem ért egyet – egyet is ért meg nem is - inkább egyetért - teljes mértékben egyetért - nem tudja

- Hatékonyabb az ügyintézés, ha előzetesen utánanézek, kiderítem, hogy mire számíthatok, mi kell az ügyintézéshez.

egyáltalában nem ért egyet – inkább nem ért egyet – egyet is ért meg nem is - inkább egyetért - teljes mértékben egyetért - nem tudja

## **7. Hivatali ügyek intézésére hogyan készül fel?**

- Semmit nem teszek, csak bemegyek elintézni.

igen – nem

- Barátoktól, ismerősöktől (nem hivatali dolgozóktól) kérek tanácsot.

igen - nem

- A hivatalnál tájékozódok személyesen.

igen - nem

- Telefonon érdeklődöm a részletekről.

igen - nem

- Az interneten elolvasom az ügyleírást, hogy mi szükséges az ügyintézéshez.

igen - nem

- Online el is indítom az ügyet, például letöltöm és kitöltöm az űrlapot stb.

igen - nem

- Segítőhöz, tanácsadóhoz fordulok például teleházban, könyvtárban.

igen - nem

**8. Önt mi segítené leginkább, hogy igénybe vegye az internetet a hivatalos ügyeinek intézésében?**

- Meg kellene tanulnom az internetet és a számítógép használatát.
- Ha személyesen megtapasztalnám, hogy így is el lehet intézni az ügyeket.
- Számítógép és internet-hozzáférés otthon vagy könyvtárban, teleházban, e-Magyarország pontokon.
- Ha személyes segítséget kaphatnék az internetes ügyintézésrel kapcsolatban.
- Ha így sokkal gyorsabban el lehetne intézni az ügyeket.
- Ha így az ügyintézés költsége alacsonyabb lenne.
- Egyéb, éspedig:
- Egyáltalában nem használnám az internetes ügyintézését.

**9. Amennyiben a fenti akadályok elhárulnának, akkor Ön milyen ügyek intézésében venné igénybe az interneten keresztüli ügyintézését?**

- A lakóhelyemmel kapcsolatos helyi információk, hírek olvasása.
- Közüzemi díjak fizetése interneten keresztül
- Egészségügyi szolgáltatások - időpont kérése
- Személyi jövedelemadó bevallás
- Munkakereséssel kapcsolatban
- Személyi iratok (útlevél, jogosítvány) igénylése
- Könyvtári szolgáltatások igénybevétele
- Saját vállalkozással kapcsolatos ügyek intézése
- Munkaügyi központok által nyújtott szolgáltatások
- Társadalombiztosítási járulékokkal kapcsolatos ügyek
- Gépkocsi nyilvántartás
- Építési engedély igénylése

- Rendőrségi bejelentések (pl. lopás bejelentése)
- Lakcímváltozás bejelentése
- Nyilvános könyvtárak (pl. keresés katalógusban)
- Anyakönyvi kivonatok (születési, házassági) igénylés
- Felsőoktatásba, egyetemre történő jelentkezés

**10. Ha egy hivatalos ügyet csak számítógép és internet segítségével lehetne elintézni, kihez fordulna bizalommal?**

- Baráthoz, rokonhoz, akinek már van tapasztalata az ügy intézésében.

igen, mindenképpen – talán igen – semmiképpen sem

- Számítógépes ügyintézésre szakosodott hivatalnokhoz.

igen, mindenképpen – talán igen – semmiképpen sem

- Számítógéphez értő távolabbi ismerőshöz.

igen, mindenképpen – talán igen – semmiképpen sem

- Számítógépes segítőhöz valamilyen könyvtárban, teleházban.

igen, mindenképpen – talán igen – semmiképpen sem

**11. Ön milyen gyakran használja az internetet?**

naponta - hetente - havonta - ennél ritkábban - még soha nem használtam

**12. Felkereste az elmúlt három hónapban a településének/kerületének honlapját az alábbi célokból:**

- helyi hírek, beszámolók megtekintése

igen - nem

- hivatalos űrlapok letöltése

igen - nem

- információkat hivatalos ügyek intézéséről

igen / nem

**13. Mennyire elégedett az ott található információkkal a következő szempontokból? (1-**

5-ig az iskolai osztályzatok szerint)

- Az információk pontosságával

1 2 3 4 5

- Az információk mennyiségével

1 2 3 4 5

- Az ügyek leírásának közérthetőségével

1 2 3 4 5

**14. Ön rendelkezik Ügyfélkapu-azonosítóval?**

igen – nem - nem tudom, mi az az Ügyfélkapu. [ha nem, UGRÁS 16. kérdésre]

**15. Használta-e az elmúlt három hónapban az Ügyfélkaput a következő funkciókra?**

Tájékozódásra

igen - nem

Időpont foglalására

igen / nem

Formanyomtatvány letöltésére

igen / nem

Kitöltött formanyomtatvány elküldésére

igen / nem

**16. Most arra kérjük, hogy az iskolai osztályzatok segítségével értékelje a hivatali (önkormányzat, okmányiroda) ügyintézés minőségét!**

(1: Teljesen elégedett – 5: nagyon elégedett, NT: nem tudja)

	Személyes ügyintézés esetén	Telefonos ügyintézés esetén
A hivatalos ügyek elintézéséhez kapcsolódó tájékoztatás pontossága		
Ügyfélszolgálaton dolgozók modora		
Ügyfélszolgálaton dolgozók felkészültsége (pl. jogszabályok ismerete)		