

## H.1.1. A fejlett e-közigazgatási szolgáltatást használók aránya az internetező lakosságon belül

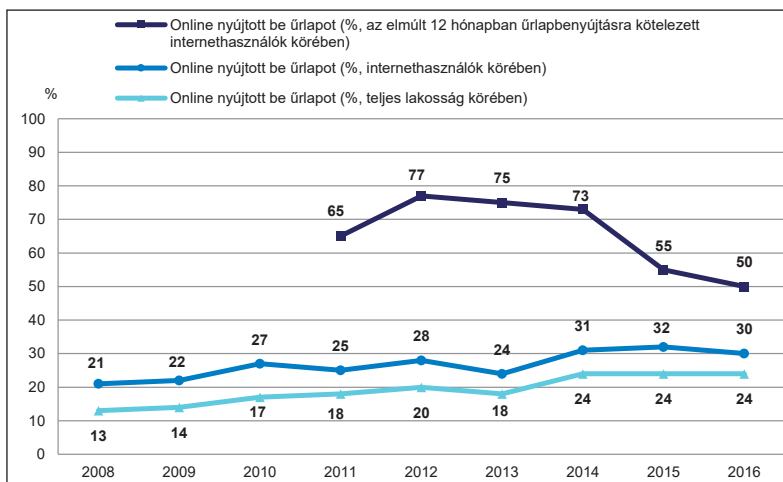
Az elektronikus közigazgatás fejlesztése másfél évtizede napirenden lévő stratégiai irány mind az EU-ban, mind hazánkban. A dinamikus technológiai fejlődés folyamatosan változó szolgáltatási környezetet eredményez, és ez a kezdetek óta megnehezíti az e-közigazgatás egzakt meghatározását, következőképp a mérését is. Abban azonban egyetértenek a szakértők, hogy bár tágran értelmezve minden olyan ügyfél- (C2G) vagy hivataloldali (G2C) – a közigazgatási ügyintézés során végzett – tevékenység, amely infokommunikációs technológia (IKT) igénybevételével történik, elektronikus ügyintézésnek tekinthető, fejlettségi szintjüket tekintve az egyes megoldások között mégis jelentős különbségek határozhatók meg.

A 2000-es években a CapGemini által kidolgozott és az Európai Bizottság által felkarolt módszertan alapján az e-közigazgatási szolgáltatások igénybevételekor (a hatósággal való kapcsolattartásban és az ügyintézés során) a következő négy, ún. érettségi szintet különböztetjük meg: 1) információk interneten történő beszerzése; 2) űrlapok letöltése; 3) elektronikusan kitöltött űrlapok elektronikus benyújtása; 4) a szolgáltatás teljes körű online tranzakciójának lehetősége személyes megjelenés nélkül.

Az e-közigazgatás „jelenlétét” jellemző mutatók között alapvetően megkülönböztetjük a kínálatoldali (tehát a közigazgatás által elérhetővé, hozzáférhetővé tett szolgáltatásokat mérő) kapacitásmutatókat és a keresletoldali (tehát az ügyfelek által ténylegesen igénybe vett szolgáltatás használata) eredményességmutatókat.

A *Hozzáférhetőség* dimenzió indikátorának választott mutató az e-közigazgatási szolgáltatások lakosság általi használatát (konkrétan az elektronikusan kitöltött űrlap online benyújtását) méri, ugyanakkor közvetve képet kapunk a kínálati oldalról is, hiszen elérhető szolgáltatás hiányában a használat is értelemszerűen elmarad. Hasonló okok miatt alkalmaztunk szűkítést a magasabb fejlettségi szintre való fókuszálással, ugyanis az érettebb szolgáltatási szint igénybevétele kétséget kizáróan feltételezi az alacsonyabb komplexitású szintek használatát (vagy az arra való képességet). Ezt támasztják alá az adott szolgáltatás fejlettségi szintje és az igénybevitel mértéke közötti negatív korrelációt igazoló statisztikák.

Az indikátor kiválasztásánál célunk volt az is, hogy a „nem használat” okait minél inkább lecsupaszítsuk a közigazgatás érdekkörére. Így egyrészt a vizsgált korcsoportot a 16–74 év közötti lakosságra szűkítettük, akik

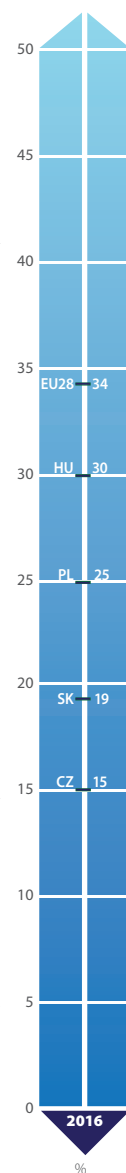


Forrás: Eurostat, KSH

potenciálisan önállóan vesznek igénybe közigazgatási ügyintézési szolgáltatást, másrészt a vizsgált populációba az internetet már használó állampolgárok kerültek (így kiküszöbölve a nem használat digitális írástudatlansággal összefüggő okait).

A grafikon azt mutatja, hogy a magyar lakosság – önbevallásos alapon – milyen arányban veszi igénybe a 3. érettségi szintű elektronikus szolgáltatást a közigazgatásban, az EU-s adatokkal összehasonlítva. Eszerint az utóbbi évek növekvő tendenciája megtorpanni látszik, és 2016-ban az internetezők 30%-a küldött be a megelőző 12 hónapban legalább egyszer elektronikus űrlapot online (2008-ban ez csak minden 5. digitális írástudóra volt igaz), ami az EU-átlagtól 4 százalékpontos eltérést mutat.

Ez a visszaesés összhangban van a tagállamok általános digitális érettségét mérő DESI-indikátorok idei eredményeivel. Ezek ugyan a régióbeli országokhoz képest jobb eredményeket mutatnak, de az e-közigazgatási vívmányok használatában EU-s szinten egy erősödő lemaradást regisztrálnak. Ha a használók arányát a teljes lakosságra vetítjük, akkor kiderül, hogy a csökkenés nem nominális, tehát az internetezők számának emelkedését nem követi az e-közigazgatást használók növekedése. Ez arra enged következtetni, hogy a nem használat mögött az ismertség hiánya húzódhat, így az elektronikus közszolgáltatások népszerűsítése várhatóan javítaná a rendszerek kihasználtságát. Ezt erősíteni látszik az a – szintén az IKT lakossági felméréséből származó – információ, amely szerint a magyar lakosságban az elmúlt két évben duplájára nőtt azok aránya, akiknek ugyan be kellett nyújtaniuk hivatalos beadványt, de azt mégsem interneten keresztül tették (21%-ról 40%-ra a teljes lakosságon belül, illetve 27%-ról 50%-ra az internetezők táborában).



Forrás: Eurostat

**A fejlettebb e-közigazgatási szolgáltatások lakossági igénybevétele 2016-ban – 2013 után ismét – visszaesést mutat, ezzel hazánk az EU-átlag alá került.**