

## IV. Az ügyfelek elégedettsége és a digitalizáció

(Úri Róbert)

### Bevezetés

Az előző fejezetekben bemutattuk, hogy a közszolgáltatások digitalizációjára vonatkozó fejlesztési stratégiák hogyan növelték a digitális megoldások számát a közigazgatási ügyintézésben az elmúlt évek során, illetve a lakosság milyen arányban élt ezekkel a lehetőségekkel. Az igénybevétel mellett a szolgáltatások fenntartása és további fejlesztése szempontjából kiemelkedően fontos az ügyintézésrel való ügyfél-elégedettség monitorozása: hogyan is értékeli az ügy lezárását követően annak egyes elemeit az igénybevevők, aminek döntő szerepe van a jövőbeni ügyintézés során preferált és alkalmazott ügyintézési csatorna kiválasztásakor. Az utóbbi időszak egyik kiemelt kormányzati stratégiai céljaként is megfogalmazódott a jó kormányzás (*good governance*) jegyében az elégedett ügyfél.<sup>1</sup>

Az interakciós modell bemutatása során láthatóvá vált, az ügyintézés folyamatának bizonyos állomásai kölcsönhatásban vannak egymással, ezért az online ügyintézésrel való elégedettség vizsgálatának esetében is érdemes ezeket szétválasztani, és elemenként megvizsgálni, hogy a különböző döntési lehetőségek és választások különbözően hatnak-e az elégedettségre, és ennek eredményei célzottabb beavatkozást és fejlesztést tesznek-e lehetővé az ügyfélélmény, valamint az online ügyintézés számának növelése érdekében.

A következő fejezet az online ügyintézésrel kapcsolatos elégedettséget ebben a környezetben igyekszik megragadni és vizsgálni. Bemutatjuk az online ügyintézéshez vezető utak legfontosabb elemeit: a hozzáférhetőség kérdését, valamint az igények és a lehetőségek viszonyát az online ügyintézés kapcsán, valamint hogy az online megoldások használata a konkrét ügytípusok ügyintézésének részfolyamataiban befolyásolja-e az ügyintézésrel kapcsolatos összelégedettséget vagy a közigazgatással kapcsolatos általános elégedettséget, és hogy milyen tendenciózus változások történtek 2017 és 2020 között.

A felhasznált adatok e fejezet esetében is a Nemzeti Közzolgálati Egyetem és a Szociometrum Kft. által megvalósított *A közigazgatás képe és megítélése* című adatfelvétel 2017-es és 2020-as eredményeiből származnak.

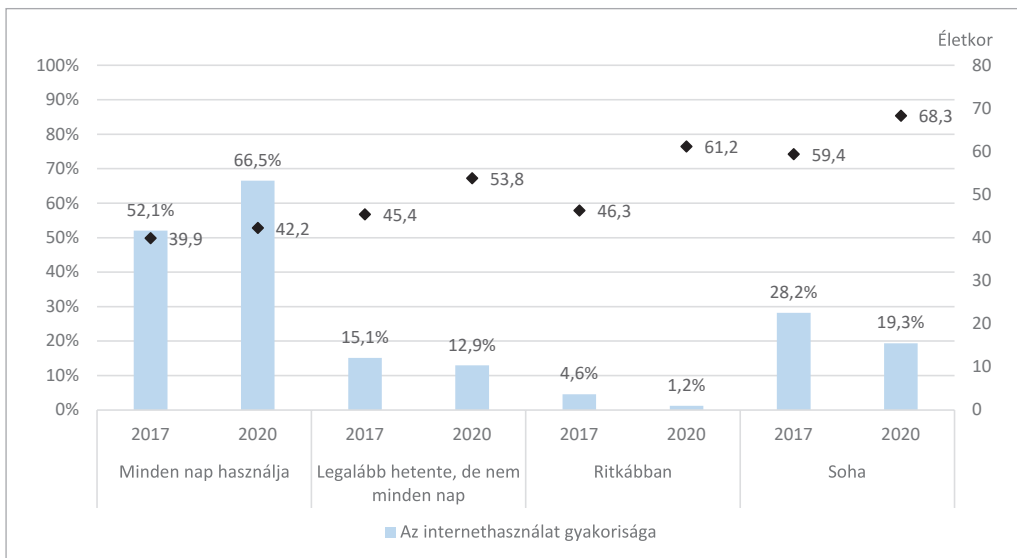
### Az online ügyintézéshez vezető utak

Az elmúlt évtizedek látványos fejlődést hoztak az internet minőségére vonatkozó paraméterekben (például technológia, gyorsaság, sávszélesség), ami lehetővé tette az internet egyre szélesebb felhasználását az élet egyre több területén, legyen szó az online

<sup>1</sup> Kis 2021.

vásárlásokról, a különböző szolgáltatásokhoz kapcsolódó időpontfoglalásokról, vagy akár a közösségi média használatáról. Az interneten alapuló szolgáltatások kiépülése és folyamatos fejlesztése magával hozta az internethasználat terjedését a lakosság körében.

Az internethasználat alapján megfigyelhető egyfajta digitális szakadék, amelynek lényegi eleme nem feltétlen a használatának gyakoriságában rejlik, hanem önmagában az internet-hozzáférés meglétében.



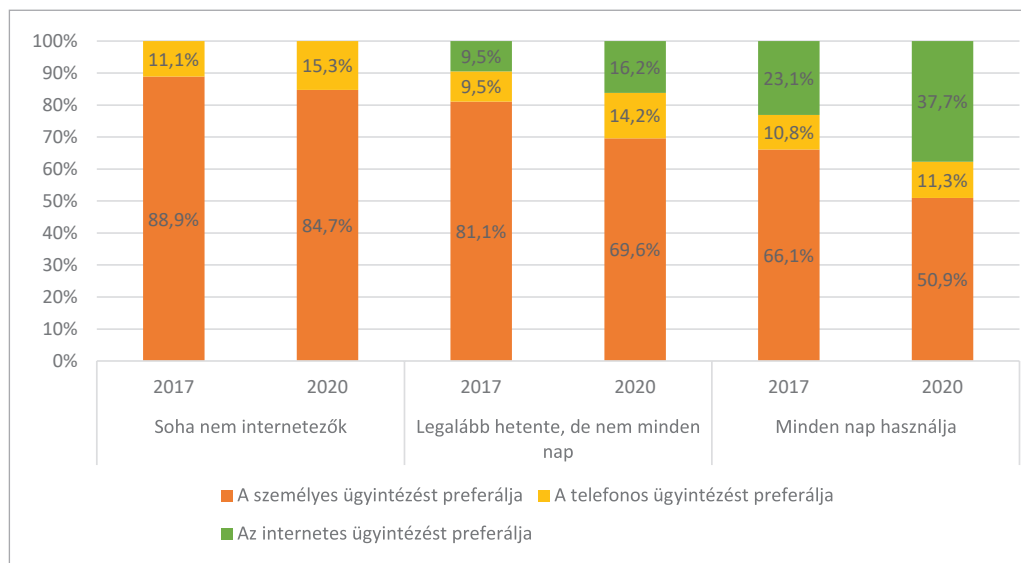
1. ábra: Az internethasználat gyakorisága 2017-ben és 2020-ban ( $N_{2017} = 2506$ ;  $N_{2020} = 2500$ )

Forrás: Nemzeti Közszerológati Egyetem – Szociometrum Kft.: *A közigazgatás képe és megítélése*. Kutatássorozat, 2017, 2020.

Az 1. ábrán jól látható, hogy a ritkábban, mint hetente internetezők aránya a 2020-as évben már csupán 1% volt, valamint a legalább hetente internetezők aránya is 2 százalékponttal csökkent, szemben a mindennapos internethasználat 14 százalékpontos növekedésével. A növekedést továbbá minden bizonnyal a Covid-19-járvány miatt bevezetett korlátozások is fokozták, hiszen a 2020-as adatfelvétel annak első hulláma közben készült. Az internethasználat gyakoriságának növekedése és szórásának csökkenése is jelzi, hogy az online térben való lét és az ezt lehetővé tévő eszközök elterjedése a lakosság körében folyamatosan növekszik, amire egyéb mellett az is enged következtetni, hogy az internetet nem használók aránya 2017-hez képest 9 százalékponttal csökkent. A széles körben való elterjedtséget a használathoz kapcsolódó átlagéletkorban történő változások is jól mutatják: 2020-ra folyamatosan nőtt az átlagéletkor minden kategóriában, és a soha nem internetezők többsége inkább az idősebb korosztályból került ki. Az életkor és az internethasználat összefüggésében azt is fontos kiemelni, hogy 2020-ban az 50 év alatt lévő korcsoportok esetében a mindennapos internethasználók aránya minimum 80% (a 18–29 évesek körében 95,6%), aminek azért is van jelentősége, mert az ügyintézés számát ezekben a korcsoportokban átlagosan nagyobb. Kérdéses

azonban, hogy ez a tendencia valóban növeli-e az általános igényt az internetes ügyintézés iránt. Az előző fejezetben már szó esett róla, hogy az elsődlegesen internetes ügyintézés preferálók arányát tekintve 2017 és 2020 között 14,7 százalékpontos növekedés volt megfigyelhető, velük szemben pedig a telefonos ügyintézés preferenciájának stagnálása mellett a személyes ügyintézés előnyben részesítők aránya csökkent. A preferencia mellett a tényleges ügyintézéshez igénybe vett csatorna használatának alakulása is hasonló tendenciát mutat, az internetet használók aránya az ügyintézés során 2020-ban már 22%-ot tett ki, ami 2017-hez képest 10 százalékpontos növekedést jelent.

Az internetes ügyintézésre való igény tehát ténylegesen növekedett, azonban érdemes azt is megvizsgálni, hogyan mozog együtt a preferencia az internethasználat gyakoriságával, ami a 2. ábrán látható ( $p_{2017} = 0,000$ ;  $CV_{2017} = 0,230$ ;  $p_{2020} = 0,000$ ;  $CV_{2020} = 0,168$ ).



2. ábra: Az ügyintézési csatornaválasztás preferenciája 2017-ben és 2020-ban az internetezési gyakoriság tükrében ( $N_{2017} = 2325$ ;  $N_{2020} = 2351$ )

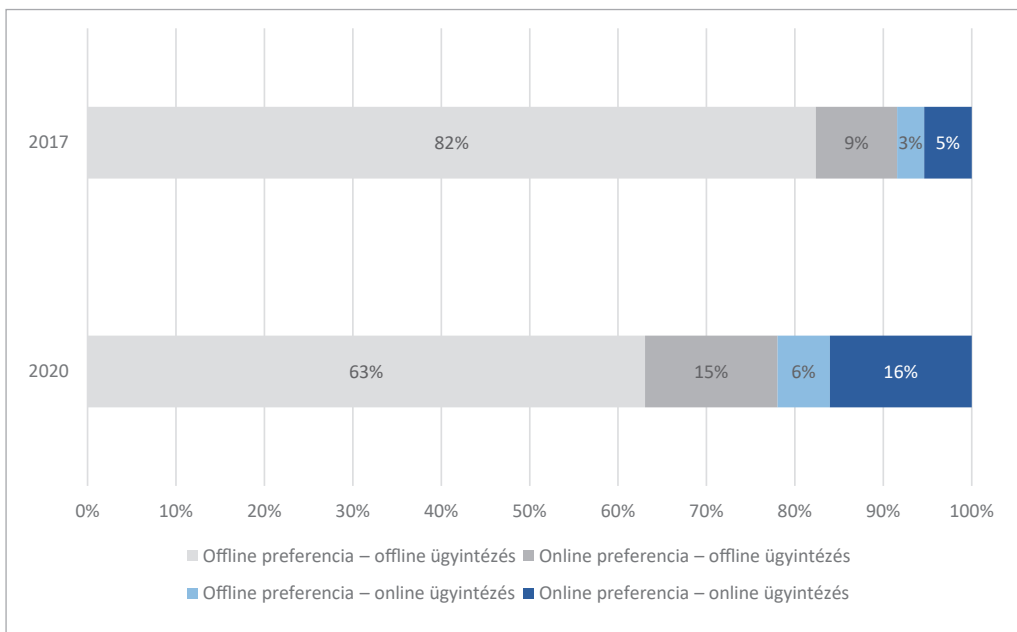
Forrás: NKE–Szociometrum 2017, 2020

Az internethasználat bevonásával látszik, hogy a mindennap internetezők körében magasabb az internetes ügyintézésre vonatkozó preferencia, mint ha kizárólag az alapeloszlást néznénk (mindkét év esetében 10 százalékponttal). Emellett tényleges különbség látszik 2017 és 2020 között: amíg a legalább hetente internetezők esetében 13,6 százalékpontos növekedés figyelhető meg, addig a minden nap internetezők esetében 2020-ra ez a különbség már 21,5 százalékpontos. Ebből következően kijelenthető, hogy a lakosság online jelenlétének folyamatos növekedése növeli az igényt a közigazgatási ügyek online intézésére vonatkozólag is.

A preferált és a konkrét ügyintézés során alkalmazott csatornák azonban nem mindig vannak átfedésben, aminek fő okai az egyes ügytípusokhoz kapcsolódó lehetőségek és korlátok a konkrét ügyintézés során. Feltételezhetően az ügyintézés formája felé

támasztott igények és a közigazgatás által kínált lehetőségek közötti konzisztencia meg-  
léte vagy épp hiánya hatással van az ügyintézésrel kapcsolatos elégedettségre: a vágyott  
és a megvalósult csatornahasználat közötti viszony az elemzés egyik fontos eleme lesz  
a továbbiakban, ami indokolná a lakossági igények nagyobb fokú monitorozását akár  
konkrét ügytípusokra bontva is.

Az adatok alapján látszik (2. ábra), hogy 2017-ben a megkérdezettek 12%-a nem tudott  
az ügyintézése során az általa preferált csatornán ügyet intézni, 2020-ra ez az arány már  
21%-ot tett ki. Az ábrán emellett látszik, hogy az online preferenciával rendelkezők fele  
tudta csak online megvalósítani ügye intézését, ami elég nagy különbségnek mondható  
a kívánalmak és a lehetőségek viszonyát tekintve. A lakossági igényeket általánosság-  
ban – tehát elvonatkoztatva a konkrét ügytípusoktól – az állam csak részben tudja kielé-  
gíteni, különösképp igaz ez az online ügyintézés kapcsán. Ehhez kapcsolódóan viszont  
érdemes azt is szem előtt tartani, hogy a jelen esetben taglalt inkonzisztencia magyarázata  
az adatokból nem teljesen kiszűrhető: a csatornaválasztás történhetett kényszerből, vagy  
adott esetben tudatos kísérletezésből is.



3. ábra: A csatornaválasztási preferencia és a konkrét ügyintézéshez használt csatorna konzisztenciája  
( $N_{2017} = 1473$ ;  $N_{2020} = 1647$ )

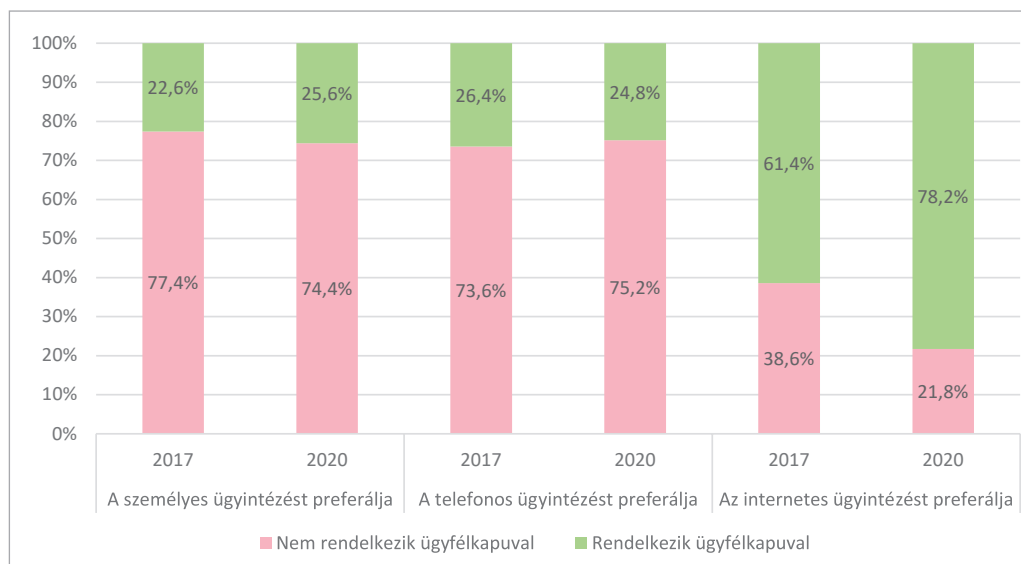
Forrás: NKE–Szociometrum 2017, 2020

A preferencia és a konkrét ügyintézés egymáshoz való viszonyának vizsgálata során  
azonban mégis van lehetőségünk pár fogódzót találni – hiszen ahogy az internethasználat  
bemutatása során láthatóvá vált, az internet használatának lakossági elterjedtsége inkább  
szól a hozzáférhetőség kérdéséről, amelyet érdemes az online ügyintézés esetében is  
gőrcső alá venni. Ennek érdekében fontos azonosítani olyan pontokat, amelyek belépési

küszöbként értelmezhetők, és elköteleződést mutatnak az online ügyintézés felé, és erre az ügyfélkapuval való rendelkezés alkalmasnak tekinthető.

Magyarországon az első és napjainkig is a legközismertebb ügyfél-azonosításra alkalmazott online szolgáltatás<sup>2</sup> az Ügyfélkapu rendszer, amelynek felhasználói köre 2017-ben 2 651 930 főt<sup>3</sup> tett ki, amely az akkori, 2017-es hivatalos népességszám<sup>4</sup> 27,1%-át jelentette. A 2020-as évben a regisztráltak száma már 4 251 510 főre nőtt, amely a teljes lakosság 43,5%-a. A növekedés egyik legfőbb oka annak a jogszabályi kötelezettségnek az alkalmazása, amely az elektronikusan igénybe vehető szolgáltatások számának kiterjesztését célozta.<sup>5</sup>

Látható tehát, hogy az online ügyintézés preferenciája és az Ügyfélkapu-azonosítóval való rendelkezés trendje hasonlóan növekedett, azonban fontos azt is látni, hogy a preferencia mennyire jelent valós elköteleződést, aminek egyik szemléletes példája, hogy az internetet preferálók például mennyivel nagyobb arányban rendelkeznek Ügyfélkapu-regisztrációval. A 4. ábrán látható, hogy 2020-ban az internetes ügyintézés preferálók majdnem 80%-a már rendelkezett aktív Ügyfélkapu-regisztrációval, a személyes és a telefonos preferenciájúak között az Ügyfélkapu-regisztrációval rendelkezők aránya a 2 évben közel azonos maradt. A 2017 és 2020 közötti növekedés emellett az előzőekben taglalt trendbe is jól illeszkedik.



4. ábra: Az ügyfélkapuval való rendelkezés 2017-ben és 2020-ban az ügyintézésicsatorna-preferencia alapján ( $N_{2017} = 1532$ ;  $N_{2020} = 2341$ )

Forrás: NKE–Szociometrum 2017, 2020

<sup>2</sup> Az ügyfélkapu mellett még továbbá rendelkezésre áll az eSzemélyivel történő, valamint telefonos és arcképes azonosítás is.

<sup>3</sup> Az adatok forrása: <https://regi.ugyintezes.magyarorszag.hu/dokumentumok/mohustat.xls>.

<sup>4</sup> Az adatok forrása: [www.ksh.hu/stadat\\_files/nep/hu/nep0034.html](http://www.ksh.hu/stadat_files/nep/hu/nep0034.html).

<sup>5</sup> BALOGH et al. 2019; Nemzeti Adó- és Vámhivatal 2021.

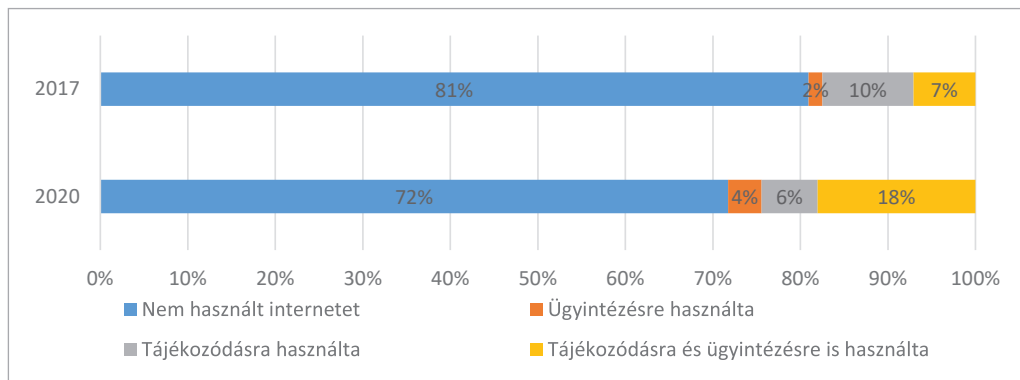
Összességében elmondható, hogy bár jelentősen növekszik a lakosság online térben való jelenléte és az internetes ügyintézésre vonatkozó preferencia, valamint a tényleges igénybe vevők aránya is, az offline ügyintézés dominanciáját továbbra sem szabad figyelmen kívül hagyni. Mindazonáltal a lakossági igények növekedése és a kormányzati, illetve EU-s törekvések az ügyintézés, illetve tágabban a közigazgatás digitalizációjára felvetik a kérdést, hogy a lakosság mint a felhasználói csoportok egyik fontos szegmense milyen tapasztalatokat szerez az ügyintézés során, és ez milyen irányba befolyásolja az elégedettséget. A későbbiekben a konkrét eredmények ennek összefüggésében lesznek bemutatva, azzal a hipotézissel élve, hogy az online ügyintézés igénybe vevők elégedetebbek ügyeik intézésével az offline ügyintézés alkalmazókkal szemben.

### **Az online ügyintézéshez kapcsolódó tapasztalatok**

Az online ügyintézéshez, illetve magához az internethez való hozzáférés jelentőségét nem lehet elvitatni a taglalt téma kapcsán, azonban a kérdéskörnek van egy másik szegmense, történetesen, hogy mire használta az internetet a kérdezett az ügyintézés kapcsán.

A tájékozódás és az ügyintézés mint folyamat különválasztását legfőképp az indokolta, hogy az ügyintézéshez szükséges információk beszerzése és maga az ügyintézés lebonyolítása nagyban függ attól, hogy milyen a szükséges platformokhoz való hozzáférés, milyen kompetenciák szükségesek a sikeres ügyintézés lebonyolításához, valamint hogy milyen bizalommal fordul az igénybe vevő a digitális rendszerek felé. Emellett persze a konkrét ügytípusok esetében az is lényeges, milyen lehetőségeket tesznek a különböző szervek, hivatalok hozzáférhetővé. Az ügyintézés megelőző tájékozódás esetében a különböző honlapok látogatása, valamint a különböző szervek e-mailen való megkeresése került a vizsgálat fókuszába, a konkrét ügyintézés tekintetében pedig a különböző online platformok, applikációk használata. E két fázis szétválasztása azért is fontos, mert lehetőséget ad az elégedettségi adatok vizsgálatára annak fényében, hogy történt-e törés a tájékozódást követő ügyintézés során a kiválasztott csatornát illetően, és ennek a törésnek van-e bármilyen hatása az elégedettségre, illetve önmagában visszajelzést tud-e adni, mely elemekre érdemes esetleg fókuszálni az elégedettség növelésére vonatkozó törekvések során.

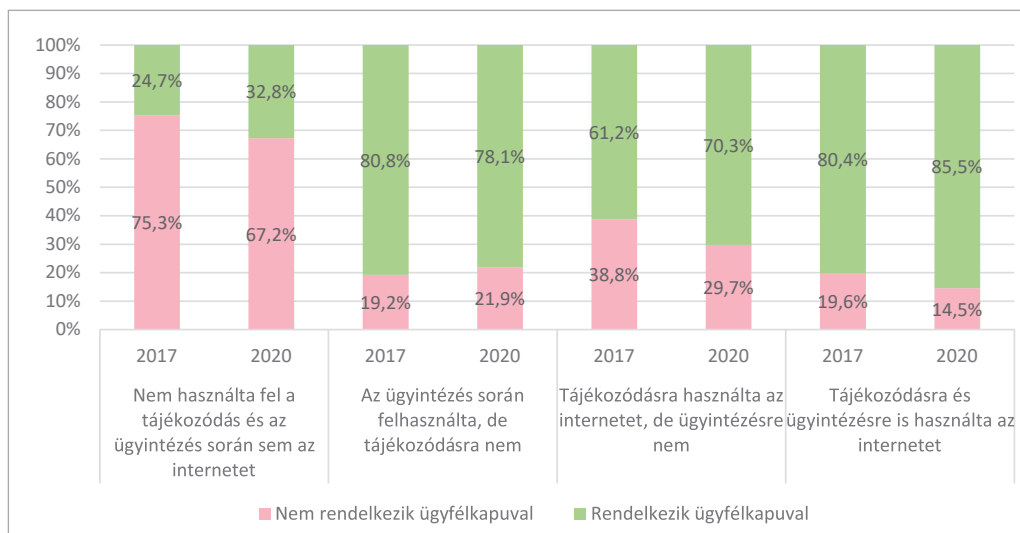
Az 5. ábrán láthatók a különböző ügyintézési utak és az azokhoz kapcsolódó arányok. A személyes ügyintézés dominanciája változatlan, azonban az eddigiek során látható eltolódás az online ügyintézés felé a tájékozódás bevonásával is megmutatkozik. A vizsgált években a „megszakadt” ügyintézési utak aránya hasonlóképp alakult: 2017-ben 12%, 2020-ban pedig 10% volt azok aránya, akik platformot váltottak az ügyintézés két fázisa között, viszont amíg az ügyet intézők esetében egyértelműbb, hogy hozzáféréssel rendelkeznek, addig a tájékozódók esetében érdemes megvizsgálni, mi okozhatja az ügyintézésről való távolmaradásukat. Ennek fontos elemeként – ahogy az előzőkben is tettük – meghatározható, hogy milyen arányban rendelkeznek Ügyfélkapu-regisztrációval a kérdezettek, hiszen az online végzett ügyintézés aránya lemaradt az ügyfélkapuval rendelkezők arányától az ügyintézők körében.



5. ábra: Az interneten való tájékozódás és ügyintézés által kirajzolt csoportok aránya 2017-ben és 2020-ban ( $N_{2017} = 1583$ ;  $N_{2020} = 1723$ )

Forrás: NKE–Szociometrum 2017, 2020

Az ügyintézés során internetet felhasználók esetében egyértelműen látszik, hogy háromnegyedük rendelkezik ügyfélkapuval, tehát esetükben a hozzáférés nem számít széles körben problémásnak.



6. ábra: Az ügyfélkapuval való rendelkezés 2017-ben és 2020-ban a különböző ügyintézési utak szerint ( $N_{2017} = 1178$ ;  $N_{2020} = 1715$ ) CSERE LESZ!!!

Forrás: NKE–Szociometrum 2017, 2020

A téma szempontjából érdekesebb csoportokba mindenképp azok tartoznak, akik csak tájékozódásra használták fel az internetet, hiszen Ügyfélkapu-regisztráció tekintetében nem maradnak el drasztikusan azoktól, akik az ügyintézés is az interneten végezték, szemben azokkal, akik egyik fázisban sem használtak internetet, az ő esetükben az azonosítóval való rendelkezés jóval elmarad a többi csoporttól. Vajon mi lehet ennek az elmaradásnak az oka?

1. táblázat: Az online ügyintézésről való távolmaradás okai 2017-ben

	Nincs alkalmas eszköze/nem számítógépezik vagy internetezik	Nem rendelkezik elegendő ismerettel arról, mit lehet intézni	Nehézség online ügyet intézni számára	Nem bízik meg benne, nem szereti, máshogy szokta meg
Nem használta fel a tájékozódás és az ügyintézés során sem az internetet (N <sub>2017</sub> = 1264)	40,2%	13,4%	36,7%	41,8%
Tájékozódásra használta az internetet, de ügyintézésre nem (N <sub>2017</sub> = 147)	8,8%	12,8%	36,1%	41,5%

Forrás: NKE–Szociometrum 2017

A fenti táblázatban az internetes ügyintézésről való távolmaradás okai láthatók azon két csoporton belül, amelyek nem intéztek interneten ügyet. Szignifikáns különbség az arányokat tekintve egyedül a dimenzió mentén alakult ki, hogy milyen arányban hozzáférhető számukra az online ügyintézés. Amíg az interneten tájékozódók 8,8%-a nem rendelkezik hozzáféréssel, addig az internetes ügyintézés semmilyen formában igénybe nem vevőknél ez az arány már 40,2%. Ez azért is fontos eredmény, mert a többi dimenzió alapján elmondható, hogy ugyanannyira tartják nehézkesnek, és egyben bizalmatlanok is az online ügyintézéssel szemben, mint az internetet egyáltalán nem használók, a lényegi különbség tehát a hozzáférés meglétében van.

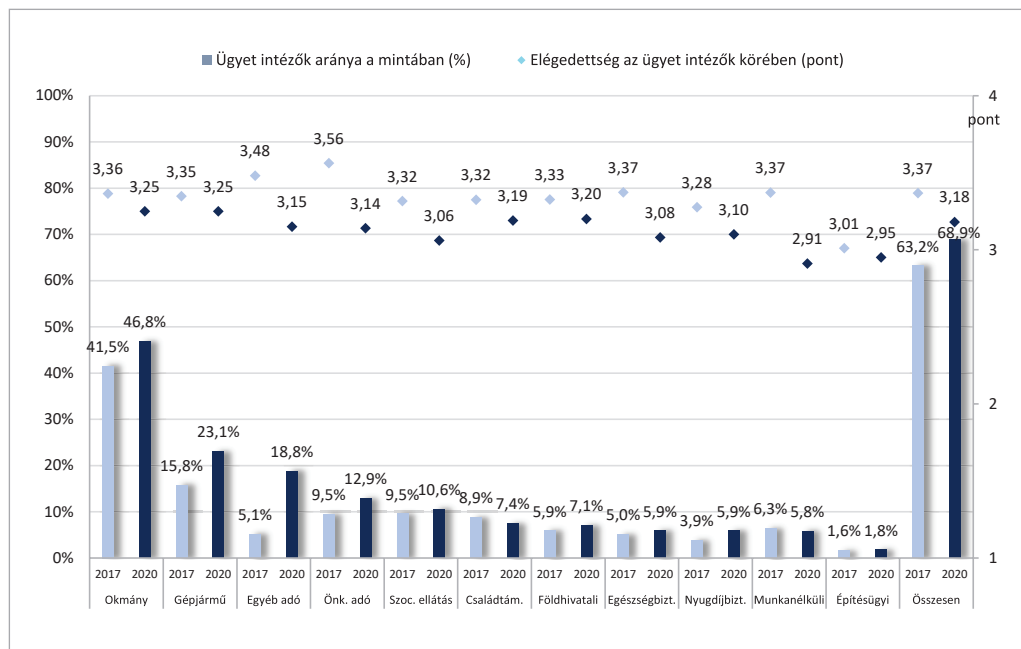
A főbb társadalomdemográfiai háttérváltozók szerint az „egyenes” ügyintézési pályák esetében (tehát akik ugyanazon a platformon tájékozódtak és intéztek is ügyet) 2017-ben és 2020-ban hasonló tendencia rajzolódik ki: az online ügyet intézők inkább a városi, magasabb iskolai végzettséggel és jövedelemmel rendelkező fiatalok és középkorúak, az offline ügyet intézők körében pedig nagyobb arányban található inkább a vidéki, alacsonyabb jövedelemmel és iskolai végzettséggel rendelkező, idősebb személyek. Az internetet csupán tájékozódásra használók a legtöbb dimenzió mentén hasonlóan mozognak az interneten ügyet intézőkkel, esetükben érdekes változás a településtípust illetően történt: 2017-ben a Budapesten élők 23,4%-a használta kizárólag tájékozódásra az internetet, 2020-ra az ő arányuk 4,7%-ra csökkent, aminek oka valószínűleg, hogy az ügyintézésről való idegenkedés helyett online ügyintézőkké váltak.

Látható tehát, hogy az online ügyintézéshez a hozzáférhetőség mellett szükséges a digitális kompetenciák megfelelő irányú fejlesztése, valamint az online térben való jelenléthez kapcsolódó bizalom növelése – ami a közigazgatás digitalizációjának vonatkozásában stratégiai jelentőségű az online ügyintézés igénybevételének növelése érdekében. A szociodemográfiai jellemzők ismeretével megragadhatóvá válnak azok a társadalmi csoportok, amelyek e fejlesztések potenciális célpontjai lehetnek.



## Elégedettebbé tesz-e az online ügyintézés?

Nem csak az igénybevétel számszerű növelése lehet fontos stratégiai cél az online ügyintézés esetében, különösképp, ha az elégedettségi adatok alapján kirajzolódik, hogy az igénybe vevők kevésbé elégedettek az online biztosított szolgáltatásokkal. Az elégedettség vizsgálata ebből a szempontból kulcsfontosságú, hiszen a preferencia mellett hasonlóképp prediktív a jövőbeni ügyintézés lebonyolítására vonatkozólag is. Mindezek alapján jól kirajzolható a tágabb értelemben vett ügyintézési pálya, amely a preferencia → ügyintézés → elégedettség elemein keresztül ragadható meg, és a pálya folytatása az elégedettségen áll vagy bukik: amennyiben elégedettebbek az online ügyintézők az általuk igénybe vett szolgáltatással, feltehetőleg a jövőben is az online ügyintézészt fogják preferálni, amennyiben viszont negatív tapasztalatokat szereznek, kevésbé elégedettek az ügyintézással, lehet, más ügyintézési forma felé orientálódnak a jövőben. Az alábbi fejezet ezek alapján mutatja be a konkrét ügytípusokkal kapcsolatos elégedettséget: egyrészt vizsgálja a láncolat első két eleme, a preferencia és az ügyintézés közötti konzisztenciája szerint, másrészt pedig magának az ügyintézésnek a két fő fázisa, a tájékozódás és a konkrét ügyintézés kapcsán igénybe vett online lehetőségek jelenléte alapján.



7. ábra: Közigazgatási ügytípusok intézésének gyakorisága és az átlagelégedettség ( $N_{2017} = 2505$ ;  $N_{2020} = 2500$ )

Forrás: NKE–Szociometrum 2017, 2020

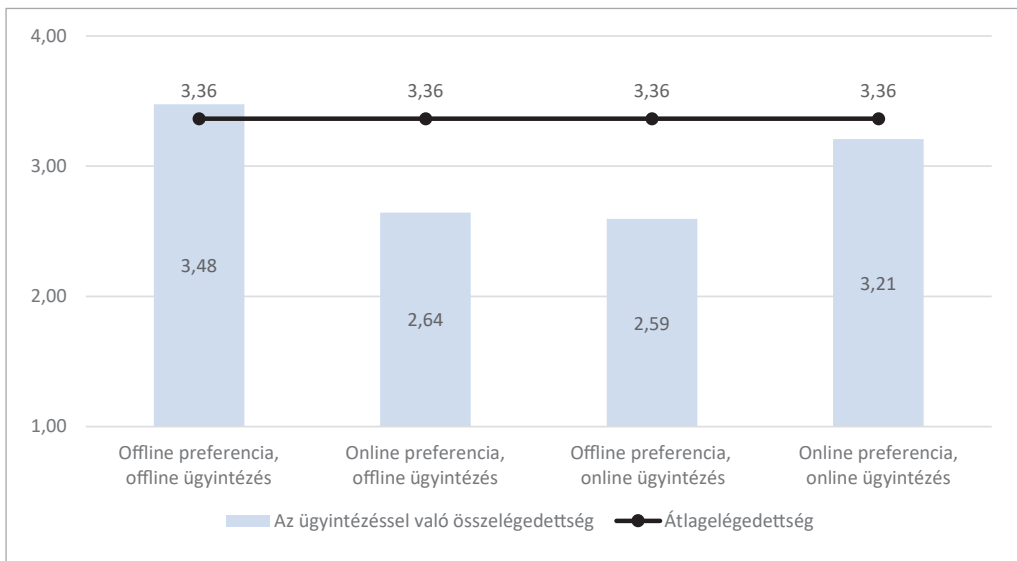
Először azonban lássuk az elégedettségi átlagokat a konkrét ügytípusokra vonatkozólag, általánosságban! A kérdezettek minden esetben 1-től 4-ig terjedő skálán helyezték el

véleményüket az elégedettségükkel kapcsolatban, ahol az 1-es érték a *nagyon elégedetlen*, a 2-es az *elégedetlen*, a 3-as az *elégedett*, a 4-es pedig a *nagyon elégedett*. Szinte az összes ügytípus esetében igaz, hogy azok intézésével átlagosan elégedettek a kérdezettek, *a legtöbb átlagérték 3,00 felett található*.

Az átlagok ilyen formában való bemutatása azért is fontos, mert ezekhez viszonyítva válik érzékelhetővé az elégedettség abban az esetben, ha az online ügyintézés magában foglaló bontás alapján hasonlítjuk össze az értékeket. Az ügytípusok esetében a kérdezettek 2017-ben a leelégedettebbek az egyéb adóügyintézással és az önkormányzati adóügyintézással voltak, majd 2020-ban a legnagyobb elégedettséggel az okmány- és a gépjárműügyintézésről számoltak be, az online ügyintézés elterjedtségének okairól e két ügytípus kapcsán korábban, az *Ügyintézéshez igénybe vett csatornák elterjedtsége* című alfejezetben már szó esett. A legkisebb elégedettségi átlagok pedig a munkanélkülivé válással, valamint az építési ügyekkel kapcsolatos esetekben jelentek meg.

Általános tendenciaként jól kirajzolódik, hogy az összes ügytípus esetében csökkent az azok intézésével való elégedettség 2020-ra, dacára, hogy az ügyintézés aránya nőtt a vizsgált időszakban.

A 11 ügytípusból 2017-ben és 2020-ban is két esetben mutatkozott szignifikáns eltérés az elégedettségi átlagok között aszerint, hogy a kérdezett azt a csatornát tudta-e használni az ügyintézés során, amelyet előzetesen preferált.



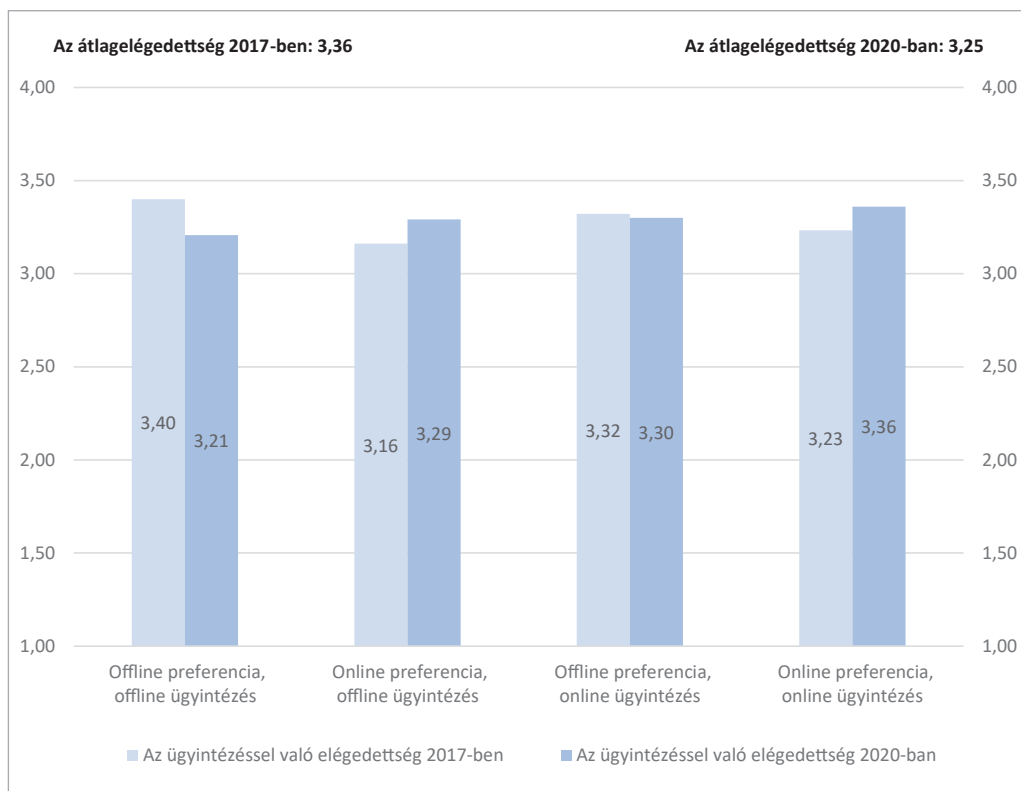
8. ábra: Egészségbiztosítási ügyintézésrel kapcsolatos elégedettség 2017-ben a preferált és a használt csatorna konzisztenciája alapján az ügyintézők körében ( $N_{2017} = 112$ )

Forrás: NKE–Szociometrum 2017

2017-ben az egészségbiztosítási ügyintézés esetében jól látható, hogy azok, akik nem az általuk preferált csatornán tudták ügyüket intézni, az átlagelégedettséghez képest is sokkal alacsonyabb átlaggal rendelkeznek (2,64 és 2,59). Velük szemben az offline ügyintézés preferálók

és használók számítottak a legelégedettebbnek 2017-ben, a hozzájuk tartozó elégedettségi érték (3,48) felette van a 3,36-os átlagelégedettségnek. Az online ügyintézt preferálók és használók elégedettsége, bár magasabb, mint az igényeiknek nem megfelelően ügyet intézőké, itt még alulmarad az offline ügyintézők, valamint az átlagelégedettség értékéhez viszonyítva.

Az okmányügyintézés esetében 2017-ben és 2020-ban is mutatkozott szignifikáns különbség (9. ábra) az elégedettségi átlagok között. Amíg 2017-ben az egészségbiztosításhoz hasonlóan az offline ügyintézők (és az azt preferálók) voltak a legelégedettebbek (3,40), kevéssel az átlagelégedettség felett (3,36), addig 2020-ban már a legelégedettebb csoport az internetet preferálóké és azt igénybe is vevőké lett (3,36), szintén a 2020-ban mért átlagelégedettség (3,25) felett. A 2020-as adatok alapján egyértelműen látszik az internet igénybevételével (és preferáciájával) járó elégedettség-növekedés, és megfordult az alapvető tendencia, amely az offline ügyintézéshez rendelt nagyobb elégedettségi számokat 2017-ben.



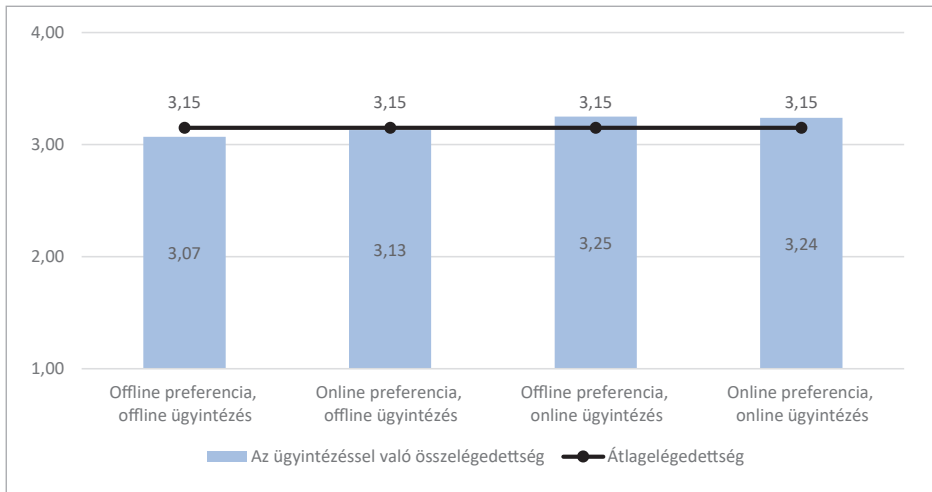
9. ábra: Okmányügyintézéssel kapcsolatos elégedettség a preferált és a használt csatorna konzisztenciája alapján 2017-ben és 2020-ban az ügyintézők körében ( $N_{2017} = 957$ ;  $N_{2020} = 1125$ )

Forrás: NKE–Szociometrum 2017, 2020

Az okmányügyintézés esetében látszólag nincs markáns hatása annak, hogy a kérdezett az általa preferált csatornán tudta-e az ügyét intézni, bár érdemes megjegyezni, hogy

a legmagasabb átlagértékekkel mindkét évben az egyenes ügyintézési pályák rendelkeznek, de olyan látványos beesés, mint az egészségbiztosítás esetében, itt nem tapasztalható egyik évben sem.

2020-ban az okmányügyintézés mellett az egyéb adóügyintézés esetében mutatkozott szignifikáns különbség az elégedettségi átlagok esetében az igénybe vett és a preferált csatornahasználat alapján.



10. ábra: Egyéb adóügyintézésrel kapcsolatos elégedettség a preferált és a használt csatorna konzisztenciája alapján 2020-ban az ügyintézők körében ( $N_{2020} = 448$ )

Forrás: NKE–Szociometrum 2020

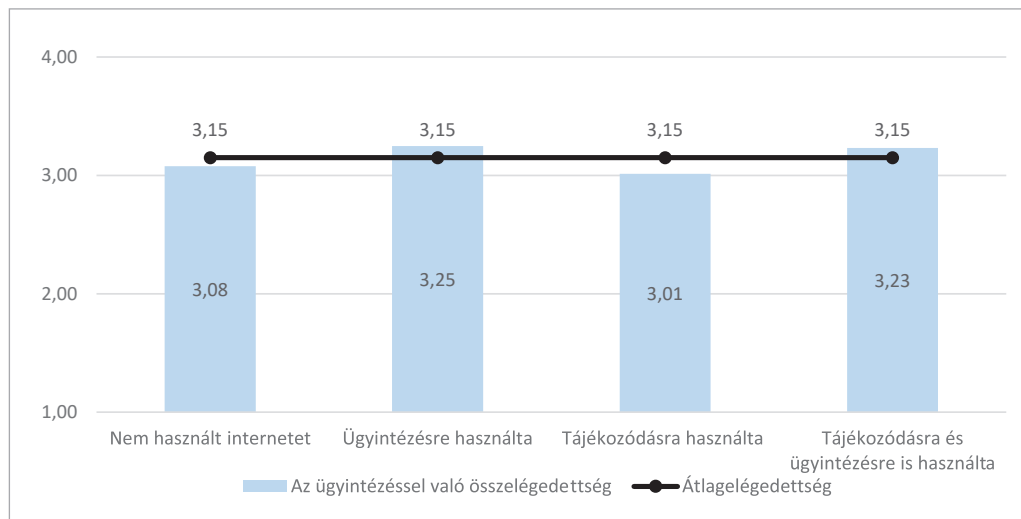
Az egyéb adóügyintézés esetében (10. ábra) az elégedettség növekedése egyértelműen az ügyintézés platformjának tudható be elsősorban, és nem a preferált és az igénybe vett csatorna konzisztenciájának meglétére, mint ahogy ez az okmányügyintézés esetében is látszott a 2020-as évben. Ezt az is egyértelművé teszi, hogy az átlagelégedettség fölé csak abban az esetben mentek a számok, ha az ügyintézés online történt.

Az okmányügyintézés és az egyéb adóügyintézés között megjelenő azonos tendencia azért is tekinthető érdekesnek, mert az online ügyintézés használók aránya e két ügýtípuson belül nagyon eltérő. Ahogy arra már *Petényi Sára* és *Demeter Endre* rámutatott az *Ügyintézés során igénybe vett csatornák* című fejezetben, az egyéb adóügyek esetében 2017-ről 2020-ra 18,1%-ról 42,2%-ra nőtt az online ügyintézési arány. Ezzel szemben viszont az okmányügyintézés esetében az ügyet intézők mindössze 9,4%-a számolt be online ügyintézésről – amit viszont magyaráz az, hogy sok kérelem és ellátás megállapításához személyes megjelenés is szükséges. Az okmányügyintézés esetében ez hatással lehet az elégedettségre, ebből kifolyólag a további digitális fejlesztések egyik prioritásaként kezelhető a tisztán online megoldások nagyobb mértékű biztosítása, ahogy az történt például a vezetői engedélyek online igénylése terén. Az egyéb adóügyintézés esetében pedig érzékelhető, hogy amíg 2017-ben nem volt szignifikáns eltérés az elégedettségi átlagok között, addig az online ügyet intézők számának lényeges növekedése

már az elégedettségi számokban is változást hozott, és látható is, hogy az offline ügyintézéshez képest az online ügyintézés nagyobb elégedettséget is mutat. Általános tendenciaként megfigyelhető, hogy amíg 2017-ben inkább az offline ügyintézők kapcsán voltak magasabb elégedettségi számok, addig ez 2020-ra a szignifikáns különbséget mutató ügytípusok esetében megfordult az online ügyintézők javára. Összességben viszont a várakozások nem igazolódtak tendenciózusan a preferált és a használt ügyintézési csatorna konzisztenciájára vonatkozólag.

### Az ügyintézés és a tájékozódás által kirajzolt felhasználói csoportok elégedettsége

Amíg 2017-ben egyik ügytípus esetében sem volt statisztikailag szignifikáns különbség az ügyintézés és a tájékozódás által kirajzolt felhasználói csoportok elégedettségi átlagai között, addig 2020-ban már mutatkoztak különbségek az okmány-, valamint az egyéb adóügyintézés során.

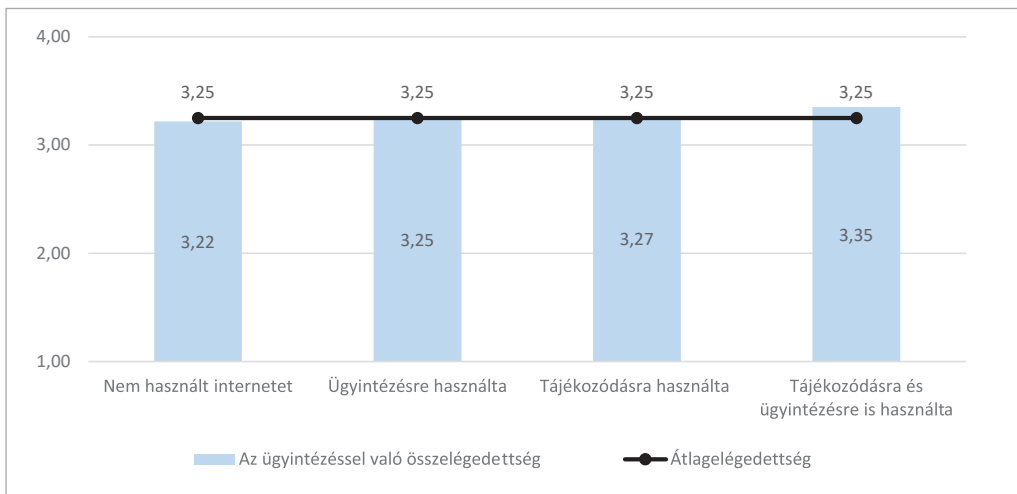


11. ábra: Egyéb adóügyintézésrel kapcsolatos, az ügyintézési pálya alapján látható elégedettség az átlagelégedettséghez viszonyítva 2020-ban ( $N_{2020} = 470$ )

Forrás: NKE–Szociometrum 2020

A 12. ábrán is jól látható, hogy az online megoldások alkalmazása az ügyintézés során pozitív hatással van az elégedettségre: elégedettebbek az átlagnál azok, akik a konkrét ügyintézéshez használták az online megoldások valamelyikét. Érdekes viszont látni, hogy mindazok, akik csak tájékozódásra használták az internetet, még azoknál is elégedetlenebbek, akik semmilyen formában nem használtak internetet. Ezt magyarázhatja az, hogy a tájékozódásra internetet használóknak adott esetben lehet viszonyítási alapja a két ügyintézési forma között, hiszen van rálátásuk egy másik potenciális ügyintézési módra, esetükben – ahogy előzőleg bemutattuk – inkább bizalmi és kompetenciabéli

hiányosságok merültek fel, míg az eszközökkel nem rendelkező, az online világban jelen nem lévő ügyet intézők nem férnek hozzá az online lehetőségekhez, nincs tulajdonképpen viszonyítási alapjuk.



12. ábra: Okmányügyintézésrel kapcsolatos, az ügyintézési pálya alapján látható elégedettség az átlagelégedettséghez viszonyítva 2020-ban ( $N_{2020} = 1169$ )

Forrás: NKE–Szociometrum 2020

Az okmányügyintézés kapcsán viszont más a helyzet, ott alapvetően látszik az a tendencia, hogy az internet alkalmazása külön-külön az egyes részfolyamatokban vagy akár az ügyintézés egészében növeli az elégedettségi átlagokat az ügyfelek körében. Bár a különbségek mértéke egészen minimális, az internetet nem használók értékei kevéssel ugyan, de az átlagelégedettség alatt szerepelnek, szemben az internetet bármilyen formában is alkalmazó kérdezetekkel.

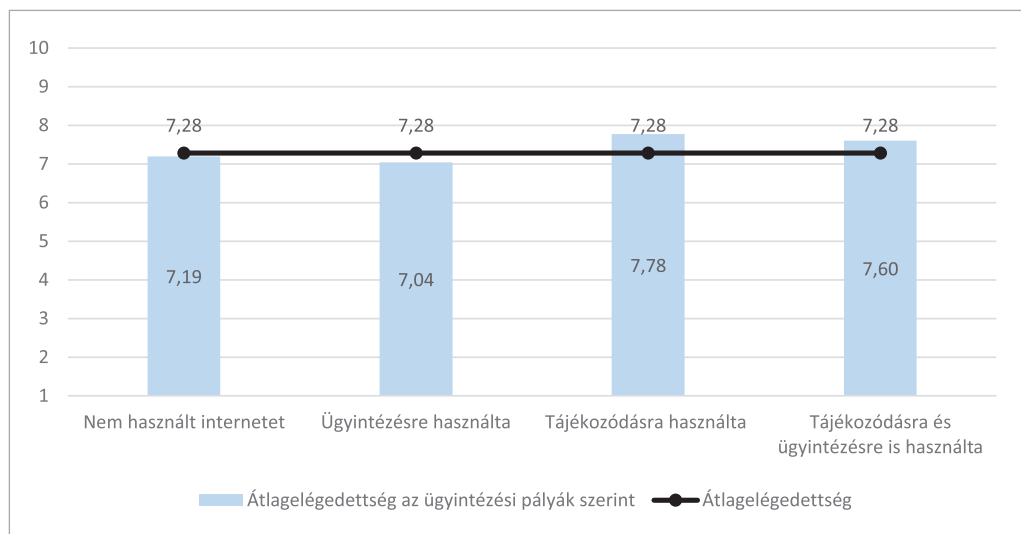
Látható tehát, hogy az elégedettségben tényleges javulást ez esetben is a konkrét ügyintézés jelent – hiszen a szolgáltatói portfólió esetében, ahol van ügyintézési lehetőség, ott tájékozódni is tud az ügyet intéző személy, míg a tájékozási lehetőségek biztosítása elviekben javíthat az elégedettségi számokon, de ez a számok alapján nem jelent meg markánsan. Emellett pedig az egyéb adóügyintézés esetében épp az látható, hogy az online tájékozódás utáni nem online ügyintézés negatív irányban hat az elégedettségre – ami azért is lényeges adat, mert a legnagyobb mértékű növekedés az online ügyintézéseket illetően pont ennél az ügytípusnál jelentkezett.

### A közigazgatás általános megítélése az ügytípusokhoz kapcsolódóan

A konkrét ügytípusoknál bemutatott általános elégedettségi számok rámutattak, hogy 2017-hez képest 2020-ra minden ügytípus esetében csökkent az elégedettség, ami felveti a kérdést, hogy általánosan befolyásolják-e az ügyintézési tapasztalatok a közigazgatás

megítélését és az elégedettséget. Az adatfelvételek során a válaszadókat arra kértük, hogy 1-től 10-ig terjedő skálán helyezték el, mennyire elégedettek összességében a közigazgatás működésével, és az ebből származó eredmények igen változó képet mutatnak.

A 2017-es évben az ügyintézési utak szerinti tipológia alapján szignifikáns eltérés mutatkozik a közigazgatás általános megítélésében: azok, akik tájékozódásra (is) használták az internetet, átlagosan elégedettebbek a közigazgatással.



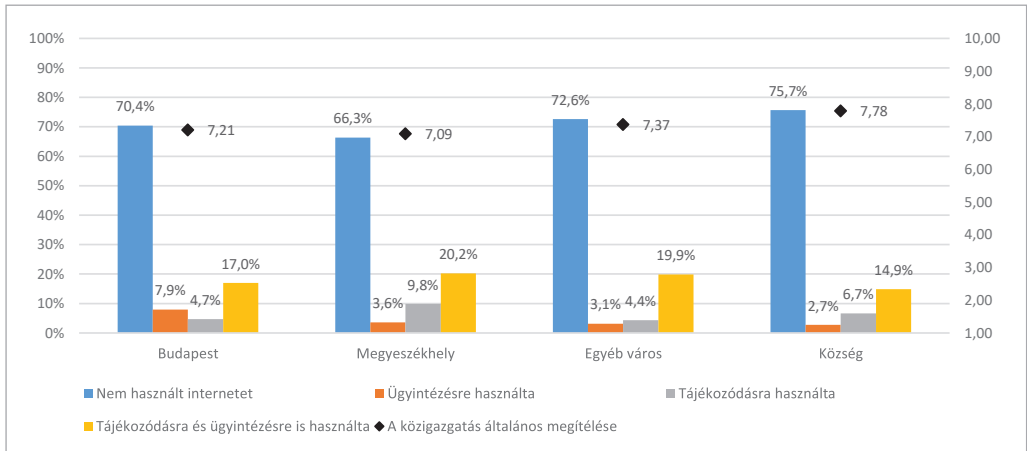
13. ábra: A közigazgatással kapcsolatos átlagelégedettség 2017-ben az ügyintézési pályák alapján ( $N_{2017} = 1577$ )  
Forrás: NKE–Szociometrum 2017

Ezt részben magyarázza, hogy településtípus szerinti eloszlás alapján 2017-ben a budapestiek voltak a legelégedettebbek (8,01-es értékkel) a közigazgatással, és 23,4%-uk használta tájékozódásra az internetet (ami az akkori személyes ügyintézés dominanciája mellett igen kiugró értéknek számít). Másrészt a Budapesten élők háromnegyede már 2017-ben legalább hetente internetezett, így hozzáférhetőségi lehetőségeik is jobban voltak biztosítva.

Ezt azért is fontos kiemelni, mert 2020-ban már nincs közvetlen szignifikáns különbség az elégedettségi átlagok között az ügyintézési utak szerint – és a településtípus esetében is változott a tendencia.

A községben élők átlagértéke 7,78 ponttal vált a legmagasabbá, a megyeszékhelyek, megyei jogú városok esetében pedig 7,09 ponttal a legalacsonyabb ez a szám. Budapest 2020-ban 7,21-es értékkel a középmezőnyben szerepel, amely így már a 2020-as átlagelégedettség (7,43) alatt található. Az érdekessége a 2020-as átlagoknak mindenképp az, hogy tendenciáját tekintve a településtípus esetében az offline ügyintézés arányaival együtt mozog a megítélés: minél nagyobb az internetet egyáltalán nem használók aránya, annál nagyobb a közigazgatással kapcsolatos átlagelégedettség. Ez az eredmény némileg ellentmond a konkrét ügytípusoknál bemutatott eredményeknek, azonban azt is látni kell, hogy a nagyobb képet nézve az online ügyintézés aránya még mindig jóval kisebb, mint az offline ügyintézéséé száma, és a vizsgált 11 ügytípus közül csak

3 esetben mutatkozott szignifikáns különbség az elégedettségi átlagok között, így érdemes e példákra mint jó gyakorlatokra tekinteni.



14. ábra: Az ügyintézési pályák településtípusonkénti eloszlása és a településtípusonkénti átlagelégedettség 2020-ban az ügyet intézők körében ( $N_{2020} = 1723$ )

Forrás: NKE–Szociometrum 2020

Az életkor esetében az látható 2020-ban, hogy a 18–29, valamint az 50 év feletti ügyet intézők elégedettebbek, mint a 30–50 éves korcsoportba tartozók, akik a legaktívabb csoportnak tekinthetők az ügyintézés terén. Az ügyintézés számában mutatkozó aktivitás egyébként is befolyásolja az elégedettséget, 2020-ban annak volt hatása az általános megítélésre, hogy a kérdezett hány darab ügyet intézett az elmúlt 3 évben. A 2. táblázat alapján jól látható, hogy az elégedettségi átlagok az ügyek számának növekedésével arányosan csökkennek, tehát minél több ügyet intézett valaki, annál elégedetlenebb a közigazgatással.

2. táblázat: A közigazgatás általános megítélése az intézett ügyek száma alapján 2020-ban

Hány típusú ügyet intézett az elmúlt 3 évben? (2020)	Elemsszám	Átlag
Nem volt érintett egy közigazgatási ügy intézésében sem	582	7,58
Csak egyféle közigazgatási ügy intézésében volt érintett	665	7,45
Két különböző típusú közigazgatási ügy intézésében is érintett volt	469	7,46
3-4 féle közigazgatási ügy intézésében is érintett volt	500	7,24
5 vagy többféle közigazgatási ügy intézésében is érintett volt	216	7,39
<b>Átlagelégedettség</b>	<b>2431</b>	<b>7,43</b>

Forrás: NKE–Szociometrum 2020

Az ügyintézésrel való telítettség a konkrét ügytípusok esetében is kimutatható. A 3. táblázat alapján jól látható, hogy magasabbak az elégedettségi átlagok, ha a kérdezett több ügytípus esetében is végzett ügyintézés, ami feltehetően a rutin kialakulásával, valamint a különféle ügytípusok intézése során szerzett tapasztalatok összehasonlíthatóságával függ össze.



3. táblázat: Az adóügyintézés és az okmányügyintézés kapcsolatos elégedettség az intézett ügytípusok száma alapján

Hány típusú ügyet intézett az elmúlt 3 évben? (2020)	Elégedettség az egyéb adóügyintézés esetében (N=470)	Elégedettség az okmányügyintézés esetében (N=1169)
Csak egyféle közigazgatási ügy intézésében volt érintett	3,08	3,23
Két különböző típusú közigazgatási ügy intézésében is érintett volt	3,22	3,30
3-4 féle közigazgatási ügy intézésében is érintett volt	3,22	3,28
5 vagy többféle közigazgatási ügy intézésében is érintett volt	3,07	3,12
<b>Átlagelégedettség</b>	<b>3,15</b>	<b>3,25</b>

Forrás: NKE–Szociometrum 2020

Az 5-nél több ügytípus esetében viszont látszik az elégedettség csökkenése, amely fakadhat az ügyintézés sokasága miatt kialakult telítettség érzéséből, vagy csak nagyobb valószínűséggel találkozik a kérdezett rossz élményekkel és tapasztalatokkal több ügy intézése során, ami utána visszahat a percepciójára. Az egyféle ügyet intézők esetében pedig a rutin és az összehasonlíthatósági alap hiánya okozhatja az alacsonyabb elégedettségi számokat.

## Összegzés

Az internethasználat széles körű elterjedésével megnövekedtek az igények a közigazgatási ügyintézés digitalizációjára, az online ügyintézés preferenciájára erős hatással van a mindennapos internethasználat. A preferencia mellett azonban alapvető kritériumként az online ügyintézéshez való hozzáférhetőség jelenik meg, amelynek több szintjét lehet elkülöníteni: az online térhez való hozzáférés, az online ügyintézéshez szükséges azonosítási rendszerekhez való hozzáférés, valamint hogy a konkrét ügytípus esetében van-e lehetőség az online ügyintézésre. Az adatokból láthatóvá vált, hogy az online térhez való hozzáférés a lakosság nagyobb része számára biztosított, az online ügyintézéshez szükséges azonosítási módok közül például az ügyfélkapu esetében a hozzáférés megléte a lakosság felére jellemző. Az internetes ügyintézés preferálók körében sokkal magasabb az ügyfélkapuval rendelkezők aránya, tehát a preferencia mellett tényleges szándék mutatkozik az online ügyintézésre. A fejezet legfőbb célja az volt, hogy az ügyintézési folyamat részelemeiben azonosítsa azokat a döntési pontokat, ahol lehetőség nyílik az online megoldások választására, így kialakítva a *preferált és a megvalósult ügyintézési forma közötti konzisztencia*, valamint a *tájékozódás és az ügyintézés során alkalmazott online megoldások* tipológiáját. A preferált és a tényleges ügyintézési csatorna hatására vonatkozó várakozás alapját az adta, hogy nem minden esetben biztosított a lakosság számára az online ügyintézés lehetősége, az online preferenciával rendelkezők fele nem tudta online intézni az ügyét 2020-ban. A tájékozódás és az ügyintézés fázisainak különválasztásával a használt ügyintézési csatorna mellett a közbeeső váltások potenci-

ális hatása is vizsgálhatóvá vált. Ebből a szempontból kiemelt kategóriaként jelent meg azoknak a csoportja, akik tájékozódásra használták az internetet, de ügyintézésre nem. Esetükben a digitális kompetenciák hiánya ugyanúgy megjelenik, valamint hasonlóan bizalmatlanok az online ügyintézésrel szemben, mint azok, akik offline intézik ügyeiket: a lényegi különbséget a sokkal nagyobb arányú internetes hozzáférés jelentette a két csoport között.

A várakozásokkal ellentétben a legtöbb bemutatott ügytípus esetében a döntési pontok hatása az elégedettségre nem volt kimutatható, az internet használata az ügyintézés során azonban magasabb elégedettségi számokat mutatott, amiben változó tendencia rajzolódott ki a két év összehasonlításában. Amíg 2017-ben inkább az offline megoldásokkal voltak elégedettebbek, addig 2020-ra már az online ügyintézés kapcsán beszélhetünk magasabb elégedettségről.

Az összes ügytípusra vonatkozó általános elégedettségi adatok szerint, bár 2017-hez képest 2020-ra az ügyintézés számok növekedett, az elégedettség az összes ügytípus esetében csökkent. Ennek az általános tendenciának a körbejárására tett kísérletet az utolsó alfejezet, amelyben érdekes módon a konkrét ügytípusokhoz képest fordított tendencia mutatkozott meg makroszinten: a személyes ügyintézés növekedésével településtípusonként korrelált a közigazgatás pozitív irányú általános megítélése. Ennek egyik oka, hogy a személyes ügyintézés dominanciája alapvető még napjainkban is, a bemutatott ügytípusok arányukat tekintve a közszolgáltatások széles palettájának egy apróbb szeletét jelentik, így érdekesebb inkább jó gyakorlatokként tekinteni rájuk, hiszen a hozzájuk kapcsolódó tapasztalatok az általános megítéléssel összevetve erősségüket veszthetik. Az általános megítélés esetében az intézett ügyek számának van még magyarázó ereje, a több ügyintézés csökkenti az átlagos és a konkrét ügytípusokra vonatkozó elégedettséget is.

Összességében tehát elmondható, hogy az adatok alapján az egyes ügytípusok vonatkozásában növelte az ügyfelek elégedettségét az online megoldások használata. Ahogy az ügytípusokat bemutató 7. ábránál is látható volt, az adatfelvételek során több ügytípus esetében azok természetéből fakadóan nem rendelkezett az elemzés megfelelő esetszámmal, pontosabban: nagyobb esetszámmal nagyobb lehetősége lett volna kibontakoznia az eltéréseknek. Ebből a tapasztalatból érdemes lehet építkezni a jövőben, és az egyes ügytípusok esetén szélesebb ügyfélkört felölelő felméréseket, elégedettségi vizsgálatokat végeznie az illetékes szerveknek, specifikusabb targetálással, hiszen az itt bemutatott adatok alapján feltételezhető, hogy az online megoldásokkal kapcsolatos igények felmérése és azok teljesítése növelheti az ügyintézésrel (és általánosságban a közigazgatással) való elégedettséget, ami összességében minden fél közös érdeke.

### Felhasznált irodalom

- BALOGH Gábor et al. (2019): *Az elektronikus ügyintézés hazai helyzete 2018-ban*. Online: [https://cmsadmin-pub.uni-nke.hu/document/akfi-uni-nke-hu/SPECJEL2018\\_Az elektronikus %C3%BCgyint%C3%A9z%C3%A9s helyzete\\_kk\\_d%C3%A1\\_0307.pdf](https://cmsadmin-pub.uni-nke.hu/document/akfi-uni-nke-hu/SPECJEL2018_Az%20elektronikus%20%C3%BCgyint%C3%A9z%C3%A9s%20helyzete_kk_d%C3%A1_0307.pdf)
- KIS Norbert (2021): *Visszaszerezni, ami elveszett – Az államszervezet újjáépítése 2010 után*. In ORBÁN Balázs – MERNYEI Ákos (szerk.): *Magyarország 2020. Ötven tanulmány az elmúlt tíz évről*. Budapest: MCC, 437–457.
- Nemzeti Adó- és Vámhivatal (2021): *NAV Évkönyv 2020*. Online: <https://nav.gov.hu/kiadvanyok/evkonyvek/nav-evkonyv-2020>