

Információs technológia és szolgáltató közigazgatás

Kutatási eredmények

(Kaposvári kistérség)

1.kötet

Stratégiai szereplők és hivatali nyelvhasználat

Budapest, 2002

Szerkesztette és a kutatást vezette: Lengyel György egyetemi tanár

Technikai szerkesztő: Fodor Györgyné

**Budapesti Közgazdaságtudományi és Államigazgatási Egyetem
Szociológia és Szociálpolitika Tanszék**

Tartalomjegyzék

Bevezető	5
1. Stratégiai szereplők és az információs technológia	11
• Fugó Péter: Hivatalos ügyek, információs technológiák és a helyi társadalom rétegződése	13
• Csabina Zoltán: A vállalkozók és az információs technológia	35
2. Hivatali nyelvhasználat és kommunikációs készség	55
• Sándor Klára: „Hivatalok, információs technológiák” – a nyelvi kérdőív adatainak első elemzése	57
• Siklós Viktória: A tulajdonított kommunikációs készség és az információs technológiákkal való összefüggések vizsgálata	77

Bevezető

Kutatásunk 2001 nyarán vette kezdetét, s a feladat kettős volt: egyrészt fel kellett mérnünk az állampolgár és a közigazgatás közötti kapcsolattartásról alkotott véleményeket, az elektronikus közigazgatás iránti beállítottságot, másrészt pedig az információs technológia elterjedtségét, az ezzel kapcsolatos informáltság, alkalmazási készség, igények és beállítottságok társadalmi tagoltságát.

Előkészítő munkánk során egy 112 fős kérdőíves felmérést, 8 mélyinterjút és egy fókuszcsoporthoz tartozó beszélgetést készítettünk Környén. Az előkészítő munka tapasztalatairól három műhelytanulmány-kötetben számoltunk be. A kivitelező szakaszban a kaposvári kistérségben elkészült egy 800 fős reprezentatív felmérés, az ügyintézésre és az információs technológiákra vonatkozóan, valamint egy 200 fős reprezentatív felmérés a nyelvhasználati módokra és a kommunikációs készségekre vonatkozóan. Készült továbbá 40 interjú és két fókuszcsoporthoz tartozó beszélgetés. Összegyűjtöttük és elemeztük a rendelkezésre álló információstatisztikai és egyéb dokumentumokat. Mind az előkészítő, mind pedig a kivitelező szakasz eredményeit szakmai vitára tűztük külső szakértők bevonásával, s az elemző tanulmányokat hozzáférhetővé tettük a szakmai közönség számára.

Alábbiakban az első két kötetben adjuk közre a kaposvári kistérségi kérdőíves felmérés keretében készült tanulmányokat, a harmadik kötetben a kvalitatív elemzéseket, a negyedik kötetben pedig a felmérések dokumentumait és az információstatisztikai gyűjtés eredményeit. Ötödik kötetünk egy CD-ROM, amelyik tartalmazza az interjúk és fókuszcsoporthoz tartozó lejegyzett szövegeit, a systemfileokat, valamint az előkutatás és a kivitelező szakasz eddig megjelent kötetének teljes anyagát. Bevezetőnkben először a hivatali ügyintézésre, s az információs technológiára vonatkozó kutatási tapasztalatokat mérlegeljük, majd néhány összegző megállapítást teszünk.

A hivatali ügyintézéssel kapcsolatos tapasztalatok

Az elektromos közigazgatás minimális programja az információk elektromos úton való közzétételét, maximális programja pedig az interaktív ügyintézészt irányozza elő. A kaposvári kistérségben az emberek többsége alapvetően pozitívan viszonyult az információs szolgáltató elektromos önkormányzat eszméjéhez: a válaszadók háromötöde, s a biztos válaszadók több mint kétharmada támogatna egy ilyen kezdeményezést. Az emberek valamivel több, mint harmadának nincs hivatali ügyintézési tapasztalata, illetve nem kívánt véleményt mondani. Ha őket nem vesszük számításba, akkor ugyancsak az emberek többsége - mintegy háromötöde - vélte számítógépen keresztül elintézhetőnek saját konkrét ügyét. Mivel itt nem csupán információk adásáról, hanem interakciót feltételező ügyintézésről van szó, azt mondhatjuk, hogy az elektromos önkormányzat szűkebb és tágabb elképzelése is pozitív fogadtatásra talál a lakosság körében. Az azonban mindenestre igaz: az információk számítógépes közzétételét jóval nagyobb arányban pártolják az emberek, mint saját hivatalos ügyük Interneten keresztüli elintézését.

A szűk keresztmetszetet első pillantásra a technikai feltételek jelentik: csupán a települések kevesebb mint negyedében van olyan hely, ahonnan mindenki Internetezhet. Ha ehhez

hozzá vesszük, hogy a megkérdezettek kevesebb, mint tizede rendelkezik otthoni Internet kapcsolattal, arra következtethetünk, hogy az objektív adottságok nem, vagy csak korlátozottan teszik lehetővé az elektromos önkormányzatban rejlő lehetőségek kihasználását. Ugyanakkor igaz az is, hogy a települések többségében vagy valamelyik intézménynek, vagy a lakosságból valakinek már van Internet kapcsolata, s csupán a települések nyolcada nem rendelkezik egyáltalán ilyennel. A települések kevesebb mint ötödében van helyi újság és ugyancsak kevesebb mint ötödében helyi televízió, s ezek mintegy fele részben átfedik egymást.

Regressziós modellekből arra a következtetésre juthatunk, hogy önkormányzatokba vetett bizalom, a mobilhasználat, a munkaerőpiaci aktivitás, az iskolázottság, a városi lét, a telefon-ellátottság és az Internetezési lehetőség azok a személyes, illetve település-szintű tényezők, amelyek számottevően és pozitív irányban befolyásolják az elektromos közigazgatás megítélését.

A hivatalossággal, a közhivatalokkal és a hivatalszerűen működő közszolgáltató cégekkel kapcsolatos lakossági attitűdöket illető eredmények szerint nemcsak az állampolgároknak a hivatalokkal való kapcsolattartási szokásai oszlanak meg egyenetlenül, hanem ezzel összefüggésben a hivatalos ügyintézésrel kapcsolatos attitűdjei, konkrétan: képességei, önbizalma és az azokkal kapcsolatos elégedettsége, valamint az informatizálhatósággal kapcsolatos véleményei is erősen szóródnak. A fő differenciáló szempontok a következők: a válaszoló személy képzettsége, foglalkozási státusza és kora, valamint a lakóhely településtípusa.

A hivatalos ügyek vitelében - beleértve a közhivatalokat és a közszolgáltató, valamint a pénzügyi cégeket is - jelenleg a személyesség dominál: a hivatalokkal való levelezés és a telefonos ügyintézés sokkal kevésbé gyakori. A magasabb társadalmi státuszú rétegek sokkal intenzívebben tartják a kapcsolatot a hivatalokkal, mint azok, akik akár anyagi, akár kulturális státuszuk, akár beosztásuk alapján elmaradnak tőlük. Ez a jelenség feltehetően azzal függ össze, hogy a hivatalok szolgáltatásai egyrészt a kifinomultabb fogyasztási szokások elválaszthatatlan részét alkotják, másrészt a tulajdonlás, a tulajdon működtetési mechanizmusának fontos részét is képezik. Minél jobb társadalmi és anyagi helyzetű réteget tekintünk, annál többféle hivatal szolgáltatásait veszik igénybe. A válaszolók lakhelyének településtípusa abból a szempontból differenciál, hogy míg a kaposváriak az ügyeik 96 százalékát helyben intézhetik, addig a Kaposvár környéki települések lakói csak ügyeik egynegyedét intézhetik saját településükön.

A magasabb társadalmi státusúakat - így a magasabb iskolai végzettségűeket és például az útlevéllal rendelkezőket is - az intézményekben, sajtóban és hivatalokban elhangzó kijelentések és a hivatalos vagy üzleti iratok valamivel jobb megértése jellemzi, mint a többiekét. Minél képzetebb réteget tekintünk, annál magasabb arányban kívánják önállóan végezni az ügyintézést. Ugyanakkor bizonyos, magas ügyintézési kényszerrel sújtott rétegek, például a vállalkozók magas arányban válaszoltak úgy, hogy szívesebben bízzák ügyeiket másra.

A nyelvi vizsgálatokból kiderült, hogy a megkérdezettek nem számoltak be jelentős megértési nehézségekről sem a szóbeli, sem az írott beszéd tartományokban. Hasonló következtetésekre juthatunk a kérdezőbiztosok beszámolóiból is. Ez összességében a nyelvi otthonosságérzetre, a kommunikációs készségről kialakított kép kedvező voltára utal. A kommunikációs adottságokkal kapcsolatos szubjektív aggodalmak tehát nem lehetnek elsődleges akadályai az

Internetes kommunikáció és az elektromos önkormányzat terjedésének. Az azonban igaz, hogy akik általában bizonytalanabbak saját képességeiket illetően és jobban bíznak mások segítségével, azok a mobiltelefon, és egyéb kommunikációs eszközök használata iránt kevésbé fogékonyak, mint a magukat önállóbbnak valló megkérdezettek.

Létezik egy olyan összefüggés is, hogy minél többet néz valaki tévét, annál nehezebben érteti meg magát a környezetével, s akik általában több időt töltenek tévénézésrel, rosszabbnak is értékelték kommunikációs készségüket. Az újságolvasás ezzel szemben nem mutat ilyen összefüggést.

A nyilvánosságnak szánt szövegekkel kapcsolatban a legfontosabb követelménynek az érthetőséget tartják a megkérdezettek. Ezt mutatják rejtett attitűdjeik és tudatos választásaik is. Ez azt is jelenti, hogy az emberek nem gondolják komolytalanabbnak, kevésbé szakszerűnek a közérthetően megfogalmazott „hivatalos” szövegeket, s ebben a tekintetben nem differenciál a nem, az életkor és az iskolázottság sem.

A fiatalabb korosztályt, a magasabb társadalmi státusúakat és az értelmiségieket az ügyintézés jelenlegi módjaival és az ügyintézőkkel való nagyobb elégedetlenség jellemzi. A rossz ügyintézési képességekkel rendelkező rétegeknek a hivatalokba vetett bizalma magasabb, mint azoké, akik önállóbb ügyintézésre képesek.

Az infokommunikációs szervezeti és ügyfélszolgálati kultúra terjedéséhez fűződő pozitív attitűdök gyakrabban fordulnak elő a helyi társadalom képzetesebb, fiatalabb és jobb módú rétegeiben. Minél magasabb a válaszoló anyagi, munkaerőpiaci vagy kulturális státusza, valamint minél fiatalabb korosztályt tekintünk, annál nagyobb igénye van a közhivataloktól származó elektronikus tájékoztatásra. A táv-ügyintézésrel kapcsolatban azonban nagyobb kételyek fogalmazódnak meg, mint a tájékoztatás digitalizálását illetően. A fejlesztések során feltétlenül figyelembe kell venni azt a szintén széles réteget, amely képzettsége vagy kora miatt hagyományos hivatali ügymenetet részesíti előnyben.

Az információs technológiával kapcsolatos tapasztalatok

A kaposvári és környéki megkérdezettek 29%-a rendelkezik otthoni számítógéppel. Ez némiképp meghaladja az országos 23 %-os átlagot.

Azokon a településeken, amelyeken van mindenki számára elérhető Internetes kapcsolat, az átlagosnál magasabb a lakosság otthoni számítógép-birtoklási aránya és számítógép ismerete is. Itt nem szükségképpen egyirányú kauzális kapcsolatról van szó, de az összefüggés szignifikáns és jelzi az információs technológia terjedésének egyik lehetséges útját. Ez az összefüggés nem csupán a Kaposvár és a környező települések közti különbségből származik, mivel akkor is érvényesül, ha Kaposvár hatását kiszűrjük.

A munkaerőpiacon jelenlévők háztartásainak jóval nagyobb hányadában találunk számítógépet, mint az inaktív megkérdezettekében (40% a 17% ellenében). Az aktív megkérdezettek között meglehetősen nagy a szóródás abban a tekintetben, hogy milyen beosztásban dolgoznak, illetve van-e számítógépük. Az aktívak közötti 43,2 %-os gépbirtoklási főátlagtól messze elmaradnak a segédmunkások és betanított munkások (közöttük ez az arány mindössze 19,7 %-os), míg az értelmiségiek és a vezető beosztásúak

körében 70 % felé közelít az otthoni számítógép-ellátottság. A vállalkozók helyzete „közbülső”, náluk a számítógépek csak kicsit több mint 50%-ban terjedtek el.

A gyermekkel vagy fiatalkorú taggal rendelkező háztartások majdnem fele (44, 5 %), míg a csak felnőttekből álló háztartások csupán kicsit több mint egytizede (11, 5 %) rendelkezik számítógéppel. Ez rámutat arra a különbségre is, hogy a számítógéppel való ellátottság és a hozzáértés egyik polarizáló tényezője az életkor, az informatika inkább a fiatalságot, mintsem az idősebb korúakat érinti. Azonban az, hogy a megkérdezett háztartásában él-e olyan fiatal, aki ért a számítástechnikához, igen erősen befolyásolja, hogy ő maga ért-e hozzá. Ha nincs ilyen fiatal, akkor a hozzáértés valószínűsége csak 25%-os, míg ha van, akkor majdnem 60%-ra emelkedik.

Míg a legfeljebb nyolc általánost végzetek háztartásaiban a számítógép ritkaságnak számít a maga 2, 1%-os elterjedtségével, addig a felsőfokú végzettségűek otthonának zömében (58, 5%) van PC.

Hangsúlyozni kell, hogy a nemek szerint *nincs* semmiféle látható különbség számítógépes hozzáértésben: nők és férfiak körében ez az arány ugyanúgy a minta főatlaga körül alakul. Ugyanígy nem differenciál az sem, hogy valaki házas vagy egyedülálló.

Az életkor előrehaladtával szinte lineárisan csökken a hozzáértők gyakorisága: a 20 év alatti fiatalok több mint négyötöde ért, a hatvan év fölötti idősök több mint kilenctizede nem ért a számítógéphez.

A megkérdezettek 61, 4%-ának háztartásában van legalább egy mobiltelefon. Első megközelítésben egyfajta konvergenciát tapasztalhattunk: azok, akiknek otthon van PC-jük, majdnem minden esetben (90%) rendelkeznek mobiltelefonnal, míg a számítógép nélküliek körében ez az arány csak 50%-os. A mobiltelefon-ellátottság tekintetében alapszinten nem differenciál a lakóhely: Kaposváron akkora a készülékkel rendelkező háztartások aránya, mint a kistérség egyéb településein. Különbség az abban mutatkozik, hogy Kaposváron az egy háztartáson belüli mobilkészülékek száma magasabb.

Az sms-t használók több mint kétharmada ért a számítógéphez, a nem használóknak pedig kevesebb mint negyede. S fordítva: a számítógépezők több mint fele használja az sms-t, a nem számítógépezők hetede. Akik tudnak a mobiltelefonon rövid írásos üzenetet küldeni, s még nincs számítógépük, azoknak a fele tervez venni, akik nem, azoknak nyolcada.

A munkahelyi számítógép-hozzáférés és az otthoni számítógép-ellátottság között pozitív kapcsolat van. Míg azoknak, akiknek a munkahelyén volt számítógép háromötöde rendelkezett otthoni géppel, a munkahelyükön a számítógéphez hozzá nem férőknek csupán negyede. Azonban a munkahelyi számítógép-elérhetőséget és azt, hogy valaki ért vagy sem a használatához az egy főre jutó háztartási jövedelem is jelentősen befolyásolja.

A települések és a kérdezettek összességét tekintve, ott ahol van nyilvános Internetezési lehetőség, a lakosság fele venne részt kedvezményes számítógépes tanfolyamon - ide értve most azokat akik még nem tudnak számítógépezni, de szeretnének megtanulni, s azokat is, akik tökéletesíteni akarják tudásukat -, ahol pedig nincs, kevesebb mint harmada.

Amennyiben csupán azokat tekintjük, akik még nem rendelkeznek számítógépes tudással, az ilyen megkérdezettek közül 24 % menne el számítógépes tanfolyamra. Ha van hozzáértő

családtag, az arány 32 %-ra nő, ha nincs, 19 %-ra csökken, ez az összefüggés is statisztikailag szignifikáns.

A megkérdezettek közül egyharmad válaszolta, hogy a számítógépek terjedése az életére pozitív hatással lesz, kétötöd válaszolta, hogy nem befolyásolja életét, s mintegy egyötöd említette hátrányként. Az összes kérdezett körében és a nem hozzáértőket tekintve is szignifikánsan magasabb a hátrány említése azok között, akik nem hallottak róla, mi mindent lehet csinálni a számítógépekkel azokhoz képest, akik igen. A hátrányt említőknél továbbá sokkal alacsonyabb a számítógép vásárlását tervezők aránya, mint az előnyt említőknél. Annál a kérdésnél, hogy a számítógép egyszerűvé teszi az életet, vagy sok bizonytalanságot fog még okozni magas bizalommal találkoztunk: 60% szerint a számítógép egyszerűvé teszi az életet, azaz bíznak a technológiában. Azonban jelentős arányú olyan válaszadó volt a hozzáértők és a számítógéppel rendelkezők között is (21 és 19%), akik szerint a számítógépek még sok bizonytalanságot fognak okozni.

Fentiekkel cseng össze a fókuszcsoporthoz tapasztalata is, amennyiben a többség esélynövelőnek tartotta a számítógépeket: úgy érezték, a számítógépek, a távmunka terjedése növeli a falubeliek esélyeit a munkaszerzésre, a faluból való elvándorlást is csökkenti, illetve gyerkeik számítógépes tudása növeli gyerkeik esélyeit arra, hogy olyan állást találjanak a városban, ahol érték az ilyen tudás. Nagy részük jónak tartotta a számítógépek terjedését és nem fogalmazott meg negatív véleményt ezzel kapcsolatban. Ugyanakkor néhányuk szerint a szórakozási célú számítógép-használat negatív hatással lehet az emberek személyiségére és az emberi kapcsolatokra: elhidegüléshez, ritkább "összejáráshoz" vezethet.

A kérdőíves vizsgálatban azoknak, akiknek nincs számítógépük, 22%-a nyilatkozta, hogy tervezi számítógép vásárlását. Ha e tervek valóra válnak, jelentősen fog növekedni a számítógép-penetráció a kistérségben. A számítógép vásárlásának terve sokkal gyakrabban fordul elő a nem nyugdíjas és tanuló népességben, különösen, ha értenek a számítógéphez, vagy ha valamelyik családtagjuk ért hozzá. Abban, hogy hogyan fog hatni a számítógépes fejlődés a kérdezettek életére, nem mutatható ki, a lemaradástól való félelem, a „hátrányt okoz” válaszok inkább a számítástechnikával kapcsolatos elutasítást fejezik ki. Általánosságban azonban ez az elutasítás alacsony, az emberek pozitív várakozással tekintenek az informatika fejlődése felé, és támogatják, hogy az önkormányzat is megjelenjen az információival a számítógép-hálózatokon. Nem mutatható ki kiábrándulás a számítástechnikából a tapasztaltabb felhasználók között sem, a bizalmatlanság inkább a tapasztalatlanokra jellemző. A bizalom szorosan kapcsolódik a számítástechnikával kapcsolatos ismeretekhez. Akik saját bevallásuk szerint értenek a számítógéphez, azok minden esetben sokkal jobban bíznak is benne. Szinte minden kérdéssel kapcsolatban kimutatható továbbá a nem hozzáértők között a hozzáértő családtag jelenlétének pozitív hatása az attitűdökre, a családnak van egy pozitív közvetítő szerepe az információs társadalomról alkotott vélemény területén.

Tanulságok

A felmérések legfőbb tanulsága az, hogy az emberek pozitívan viszonyulnak az információs technológia terjedéséhez és az elektromos közigazgatás perspektívájához, azonban csupán a kisebbségük rendelkezik az ezekhez szükséges eszközökkel és tudással. Ha digitális szakadékról nem is beszélhetünk, annyi bizonyos, hogy úgy a hozzáférés, mint a tudás megoszlása jelentős társadalmi egyenlőtlenségeket mutat a képzettség, a foglalkozás, a kor és a lakóhely tekintetében.

A közigazgatás és a stratégiai partnerek közötti kapcsolat technológiai fejlesztéséhez, támogatásához olyan társadalmi közeg szükséges, amely világossá teszi a műszaki fejlesztések értelmét. Ehhez szükség van az átfogó, interaktív információs - kommunikációs hálózatokra. Ennek alapvető infrastrukturális feltétele, hogy a stratégiai partnerek (a vállalkozások, a civil szervezetek és a lakosság) többsége hozzáférjen a szolgáltatásokhoz, vagyis közvetlenül elérhetővé váljanak a hálózati és mobil, szélessávú, gyors és interaktív infokommunikációs hálózatok.

Szükség van azonban ezen túlmenően készségekre is, tehát arra, hogy a stratégiai partnerek biztonságosan és kiegyenlített esélyekkel tudják alkalmazni e technológiát, ellenkező esetben a technológiai fejlesztés célellentétes hatásokat eredményezhet: növelheti a társadalmi távolságokat város és falu, idősek és fiatalok, iskolázottak és iskolázatlanok között, s a hátrányos helyzetű csoportokban kialakíthatja a kirekesztettség érzését. A fejlesztéseknek tekintettel kell lenniük a latens társadalmi hatásokra, s olyan programokat kell kidolgozniuk, amelyek alkalmasak arra, hogy a nem kívánt társadalmi mellékhatásokat korrigálják és kiegyenlítsék a hozzáférés és a tudás terén mutatkozó jelentős társadalmi különbségeket.

A felmérések másik tanulsága azokkal a társadalmi mechanizmusokkal kapcsolatos, amelyek segíthetnek áthidalni az információs technológia és tudás terén mutatkozó társadalmi különbségeket.

Ezek közül az első az, hogy a családtagok számítógép- ismerete és tanulási hajlandósága között szignifikáns kapcsolat van: ha van a családban olyan, aki ért a számítógéphez, akkor nagyobb az esélye annak, hogy az ilyen ismerettel nem rendelkezők is hajlandók megtanulni azt, s pozitívabban viszonyulnak az információs technológiához. A másik ilyen híd a munkahely szerepe: a számítógépes munkahelyi hozzáférés növeli a számítógép- vásárlás és az ehhez szükséges tudás megszerzésének esélyeit. A harmadik ilyen mechanizmus abban fedezhető fel, hogy a mobiltelefon használata jóval elterjedtebb ugyan, mint a számítógépé, ám a kettő között pozitív kapcsolat van. Akár a jelen tendenciák folytatódnak, akár a mobiltelefon nyer további teret a kommunikációban, a kettejük közti pozitív kapcsolat a szükséges készségek terjedésének egyik csatornája lehet. Végül a negyedik összefüggés azt mutatja, hogy a nyilvános Internet-elérhetőséggel rendelkező településeken átlagot meghaladó a lakosság számítógép ismerete, a város-falu különbségtől eltekintve is.

A Szerkesztő

1. Stratégiai szereplők és az információs technológia

Futó Péter:

Hivatalos ügyek, információs technológiák és a helyi társadalom rétegződése

Összefoglalás

A hivatali szolgáltatások kínálati oldalának fejlődése. Az elektronikus közigazgatás és közszolgáltatás világszerte és Magyarországon is a modernizáció egyik legfontosabb dimenziója. A kilencvenes évek óta a közigazgatási szolgáltatások palettáját élénkítő legfontosabb elem az információs technológia és az erre épülő szervezeti átalakulások. Az információs technológiák sokban hozzájárulhatnak ahhoz, hogy a hatóságok és az állam polgárok kapcsolatában a hierarchikus modellben minél több mellérendelt és hálózati elem jelenjen meg. Az infokommunikációs eszközökre széles körben támaszkodó szolgáltató közigazgatás egyre több szervezetfejlesztési elvet vesz át az ügyfél-orientált üzleti szférából, de ez összeegyeztethető avval, hogy a hatósági munka folyamatai a racionálisan értelmezett bürokrácia elvei alapján épüljenek fel.

Keresleti oldal. A dolgozat egy 2002-ben Kaposváron és környékén folytatott kérdőíves kutatás egyes eredményeit mutatja be. A hivatali szolgáltatások keresleti oldalát, a hivatalossággal, a közhivatalokkal és a hivatalszerűen működő közszolgáltató cégekkel kapcsolatos lakossági attitűdöket vizsgálta. Az eredmények szerint

- nemcsak az állampolgároknak a hivatalokkal való kapcsolattartási szokásai oszlanak meg egyenetlenül,
- hanem ezzel összefüggésben a hivatalos ügyintézésrel kapcsolatos attitűdjei, konkrétan: képességei, önbizalma és az azokkal kapcsolatos elégedettsége, valamint az informatizálhatósággal kapcsolatos véleményei is erősen szóródnak.

A fő differenciáló szempontok a következők: a válaszoló személy képzettsége, társadalmi státusza és kora, valamint a lakóhely településtípusa.

Kapcsolattartás a hivatalokkal. A hivatalos ügyek vitelében - beleértve a közhivatalokat és a közszolgáltató, valamint a pénzügyi cégeket is - jelenleg a személyesség dominál: a hivatalokkal való levelezés és a telefonos ügyintézés sokkal kevésbé gyakori. A magasabb társadalmi státuszú rétegek sokkal intenzívebben tartják a kapcsolatot a hivatalokkal, mint azok, akik akár anyagi, akár kulturális státuszuk, akár beosztásuk alapján elmaradnak tőlük. Ez a jelenség feltehetően azzal függ össze, hogy a hivatalok szolgáltatásai egyrészt a kifinomultabb fogyasztási szokások elválaszthatatlan részét alkotják, másrészt a tulajdonlás, a tulajdon működtetési mechanizmusának fontos részét is képezik. Minél jobb társadalmi és anyagi helyzetű réteget tekintünk, annál többféle hivatal szolgáltatásait veszik igénybe. A válaszolók lakhelyének településtípusa abból a szempontból differenciál, hogy míg a kaposváriak az ügyeik 96 százalékát helyben intézhetik, addig a Kaposvár környéki települések lakói csak ügyeik egynegyedét intézhetik saját településükön.

Ügyintézési és kommunikációs képességek, ügyintézési hajlandóság. A magasabb társadalmi státusúakat - például a magasabb iskolai végzettségűeket és az útlevelemmel rendelkezőket az intézményekben, sajtóban és hivatalokban elhangzó kijelentések és a hivatalos vagy üzleti iratok valamivel jobb megértése jellemzi, mint a többiekét. Minél képzettebb réteget tekintünk, annál magasabb arányban kívánják önállóan végezni az ügyintézését. Ugyanakkor bizonyos, magas ügyintézési kényszerrel sújtott rétegek, például a vállalkozók magas arányban válaszoltak úgy, hogy szívesebben bízzák ügyeiket másra. Az ügyintézésről illetően legnagyobb önbizalommal rendelkező korosztály jelenleg negyvenes éveit tapossa.

A hivattal kapcsolatos elégedettség és bizalom. A fiatalabb korosztályt, a magasabb társadalmi státusúakat és az értelmiségieket az ügyintézés jelenlegi módjaival és az ügyintézőkkel való nagyobb elégedetlenség jellemzi. A rossz ügyintézési képességekkel rendelkező rétegeknek a hivatalokba vetett bizalma magasabb, mint azoké, akik önállóbb ügyintézésre képesek.

Informatizálás lehetősége. Az infokommunikációs szervezeti és ügyfélszolgálati kultúra terjedéséhez fűződő pozitív attitűdök gyakrabban fordulnak elő a társadalom képzettebb, fiatalabb és jobb módú rétegeiben. Minél magasabb a válaszoló anyagi, munkaerő-piaci vagy kulturális státusza, valamint minél fiatalabb korosztályt tekintünk, annál nagyobb igénye van a közhivataloktól származó elektronikus tájékoztatásra. A táv-ügyintézésrel kapcsolatban azonban nagyobb kételyek fogalmazódnak meg, mint a tájékoztatás digitalizálását illetően. A fejlesztések során feltétlenül figyelembe kell venni azt a szintén széles réteget, amely képzettsége vagy kora miatt hagyományos hivatali ügymenetet részesíti előnyben.

A kutatás háttere

A közigazgatás elektronizálásának lehetősége felerősíti azokat a kérdéseket, amelyeket a társadalomtudósok a bürokratikus rendszerek racionalitásáról, hierarchikusságáról, demokratikusságáról már a műszaki fejlődés korábbi fázisaiban is feltettek. Az infokommunikációs kihívás, az e-kormányzat lehetőségei pedig a hivatali rendszerekben is felvetették azoknak a menedzsment problémáknak a megoldását, amelyeket korábban csak vállalatokra fogalmaztak meg. A piacgazdaság és a demokrácia térnyerése úgy az intézmények, mint a gazdálkodó szervezetek esetében előtérbe helyezte az ügyfél-centrikus magatartást, és ezzel egyre nagyobb feladatok elé állította nemcsak azt a kommunikációt, ami a szervezetek és az általuk kiszolgált állampolgárok és fogyasztók között valósul meg, hanem a szervezetek belső és egymás közti kommunikációját is. Mivel az infokommunikációs forradalommal minden olyan szolgáltatás ártérkelődött, aminek hordozója információ jellegű vagy tudás jellegű, ezért a közigazgatási folyamatok és döntések elektronizációja is új szervezeti problémákat vet fel. Itt sokkal többről van szó, mint amit a "papírmentes hivatal" jelszava fed: az új kommunikációs kultúra egyenletesebben és gyorsabban teríti az aktuálisan szükséges tudást, és ezáltal felértékeli a szervezetekből és állampolgárokból álló hálózatokat.

Egy hivatal internetes megjelenése nem más, mint a szervezet egy kommunikációs célú modellje. Az Interneten megjelenő hatóságok inkább saját szolgáltatási, mint hatalmi dimenziójukat hangsúlyozzák. A hivatalokhoz való internetes hozzáférés lehetősége és a hozzáférés funkcionalitása, polgárbarátsága a helyi demokrácia egyik fontos ismérve. A hivatali munka informatikai leképezhetőségében még sok a tartalék. Az első fázis a polgár tájékoztatása az intézmény felépítéséről és az azt övező szabályrendszeréről. Ezt azonban megelőzően követni kell a második fázisnak: az elektronikus ügyintézésnek is. Eközben ügyelni kell arra, hogy még a legjobban informatizált hivatal sem veszítheti el azt a képességét, hogy hagyományosan, papír alapú és személyes ügyintézésrel szolgálja ki ügyfeleit. A hivatali munka informatizálása nem egyszerűen egy új kommunikációs médium alkalmazása az ügyfélszolgálatra, hanem alapvetően átalakítja magát a hivatalt is. Ennek az az oka, hogy jellegét tekintve a hivatali munka folyamatai igen könnyen leképezhetők és optimalizálhatók informatikai eszközökkel. Ezen a lehetőségen alapul a bürokratikus munka számos reformja, többek között az úgynevezett "re-engineering" kísérletek is.

Az elektronikus közigazgatás a modernizáció egyik legfontosabb dimenziója. A globális hálózatépítésben betöltött szerepét az alábbi táblázat érzékelteti.

A hálózati kommunikáció főbb szereplői, a kapcsolat angol elnevezése és típusa

	Vállalat	Fogyasztó illetve állampolgár	Kormányzati és önkormányzati szervek
Vállalat	Business to Business (Példa: elektronikus vállalkozási kereskedelem)	Business to Consumer/Citizen (Példa: elektronikus kiskereskedelem)	Business to Government (Példa: elektronikus adóbevallás)
Fogyasztó illetve állampolgár	Consumer to Business (Példa: elektronikus fizetés)	Consumer to Consumer / Citizen (Példa: csevegőfórumok)	Citizen to Government (Példa: elektronikus szavazás)
Kormányzati és önkormányzati szervek	Government to Business (Példa: vállalkozás-szabályozási és -támogatási intézkedések közzététele)	Government to Citizen (Példa: önkormányzat működési rendjének közzététele)	Government to Government (Példa: egyes kormánysszervek közötti kommunikáció)

A digitalizált közigazgatás egyik legfontosabb kommunikációs csatornája tehát elektronikus úton jön létre egyfelől a hivatal, másfelől pedig a háztartások között. Bár sok országban egyre nagyobb hangsúlyt helyeznek a közösségi hozzáférési struktúrákra, mégis a digitalizált közigazgatás egyik leglényegesebb feltétele, hogy a háztartások rendelkezzenek infokommunikációs eszközökkel. Egy nemzetközi felmérés¹ során a következő tényezőket nevezték meg, mint amelyek nagy hatást gyakorolnak az infokommunikációs innovációk diffúziójára a háztartások körében. A fontos kínálati tényezők a következők: infrastruktúra elérhetőség, infrastruktúra költsége, és a törvényi / szabályozási / intézményi környezet. A fontos keresleti tényezők a következők: gazdasági és társadalmi készségek, jövedelmi helyzet, képzettség és kultúra, munkahelyi ösztönzés.

Az információs technológiák sokban hozzájárulhatnak ahhoz, hogy a hatóságok és a polgárok kapcsolatában a hierarchikus modellben minél több mellérendelt hálózati elem jelenjen meg. Feltételezhető, hogy ez a jelenség először az üzleti alapon működő szolgáltatók és a fogyasztók körében fog elterjedni, és a hatóságok csak ezután veszik át a horizontális, hálózati modellt. A hatalmi, függelmi viszonyok könnyen leképezhetők informatikai szabályokra, gondoljunk csak a hozzáférési, titkosított rendszerekre, a számítógépek által írott határozatokra. Ugyanígy azonban a demokratikus, polgárbarát ügyintézés, a polgárok problémáira nyitott hatóságot is kiszolgálhatja ez a technika.

Sem a szolgáltató közigazgatás, sem pedig az infokommunikációs eszközökre széles körben támaszkodó közigazgatás nem mond ellent annak, hogy a hatóságok a racionálisan értelmezett bürokrácia elvei alapján fejlődjenek tovább. A hatóságok mellett más, profit-orientált közszolgáltató szervezetek is bürokratizálódnak, azaz szakképzett és fegyelmezett igazgatási szervezetet építenek ki, miközben igyekeznek költségeiket minimalizálni. Ehhez hatékony erőforrás-gazdálkodásra van szükség, és itt az infokommunikációs technológiák terjedése jelenti a legjelentősebb tartalékot.

A minőség, az innováció és a folyamatosan tanuló szervezet kategóriái, intézményesített követelményrendszerei és konkrét szervezeti megoldásai a profit-orientált szervezetek után egyre hangsúlyosabban jelennek meg az államigazgatási szervezetekben is. Az üzleti menedzserek mellett egyre nagyobb számban jelennek meg a sikeres közigazgatási menedzserek is. A stratégiai gondolkodás és tervezés módszerei a vállalatoktól áttevődnek a közigazgatásba.

Ahogy a vállalatnak kialakultak és specializálódtak a beszerzésre, pénzügyekre, termelésre, értékesítésre, e legfontosabb vállalati funkciókra szakosodott részlegei, úgy az önkormányzati politikában is egyre markánsabban válnak el egymástól az egyes politika-területek: az oktatás, a szociálpolitika, a pénzügyek, az infrastruktúra és más funkciók. A politika-területeknek ebben a sorában az önkormányzati kommunikáció igen fontos szerepet foglal el. A jelen kutatás a számos önkormányzati politika-terület közül az önkormányzati kommunikációhoz, ehhez a sajátos, az ügyfélszolgálathoz szorosan kapcsolódó kulcsfunkcióhoz áll a legközelebb.

¹ Ld. Institute for the Future, 1998. A kvalitatív (interjú alapú) felmérés az alábbi városok háztartásaira terjedt ki: Berlin, Beijing, Santiago, Sydney és Hong Kong.

A hatóság munkájának értékelése nem írható le egyszerűen a *liberális-autoriter dimenzió* mentén. Ugyanazok a polgárok, akik maximálisan előzékeny kiszolgálást várnak el a hivataloktól, lehetnek akár szélsőségesen rendpártiak is. Sőt, számos európai országban ez a két tendencia egyszerre, egymás mellett halad. Az infokommunikációs technológiák mindkét igényt kiszolgálhatják: segítségükkel tetszőlegesen gyakran lehet közvetlen népszavazást tartani és így a polgár közvetlenül vehet részt a helyi hatalom gyakorlásában, de ugyanígy, miközben arcfelismerő szoftverekkel ellátott kamerák őrzik a közterületet, megfelelő jogi garanciák híján a rend és a biztonság jelszavával e technikák lehetővé teszik a polgár életének legapróbb mozzanatokig való megfigyelését. Az információs technológiák tehát éppannyira erősíthetik a helyi hatalmat, mint annak ellensúlyait és ellenőrző rendszereit. Nem a műszaki fejlődés ütemén, hanem a demokrácia megalapozottságán múlik, hogy egy társadalom a fenti lehetőségek közül mit választ, és mire használja szívesebben, hatékonyabban az informatikai - távközlési rendszereket. Egy sok országra kiterjedő kutatás² kimutatta, hogy minél nagyobb az ország politikai nyitottsága és minél képzetesebb a lakosság, annál nagyobb arányban férnek hozzá a lakosok, vállalatok és intézmények az Internethez.

Mint minden infrastruktúrának, így az infokommunikációs technológiáknak is nagy a *térszervező ereje*. Hogy mi számít helyinek és mi nem, hogy milyen ügyekkel kapcsolatban alakul ki helyi közvélemény és hogy az egyes emberre milyen erősen hat a helyi közvélemény, valamint hogy a helyi piacok mennyire izoláltak, védettek - legyen az termék-, szolgáltatás- vagy munkaerőpiac - az nem kis részben az állampolgárok informáltságán, információik és lehetőségeik földrajzi behatároltságán múlik. Mivel az infokommunikációs technológiák távolság-függetlenné teszik az egyes információkhoz való hozzáférést, ezért távoli oktatási, tanácsadási, banki, biztosítási, kereskedelmi és más intézményekhez, hatóságokhoz nyitják meg az utat. Ezáltal egyrészt siettetik a globalizációt, másrészt egyazon országon belül is csökkentik a centrum és a periféria közötti távolságot. Ez a folyamat számos jogi és politikai kérdést vet fel, amivel kapcsolatban a döntéshozóknak állást kell foglalni. Az Internet szabályozása - a cenzúrától kezdve a külföldre történő fizetéseken keresztül egészen az internetes szerencsejátékokig - közvetlenül hat arra, hogy hol húzódnak egy település szubjektív határai a lakosok számára.

Az elektronikus hivatali szolgáltatások kínálati oldala

Nemzetközi szinten. A közigazgatás elektronizálásával foglalkozó nemzetközi szervezet, az ICA 2001-ben felmérést végzett 11 állam - köztük Magyarország - körében az infokommunikációs technológiák és az államszervezet kapcsolatáról³. A tanulmány főbb eredményei a következők.

- *Erőforrások.* Az egyes országokban a kormányzati infokommunikációra kiadott összeg a költségvetés 0,8% és 3,9 %-a között ingadozik. A legtöbb országban létezik belső kormányzati hálózat, valamint kormányzati portál. Sok helyütt léteznek előírások a portál szerkezetére, működtetésére, az elektronikus biztonság kártyával vagy más módon történő garantálására, a hitelesítés intézményesítésére. A kormányzati infokommunikációs stratégiák nyilvánosak, közülük jónéhány az Interneten is elolvasható⁴.

² Robison és Crenshaw (2000), idézi: Warschauer, 2001.

³ ICA 2001. A felmérésben résztvevő tagállamok: Kanada, Dánia, Észtország, Finnország, Magyarország, Japán, Málta, Portugália, Szingapur, Egyesült Királyság, (UK), Egyesült Államok (US).

⁴ A címetek ld ICA 2001, 9. oldal.

- *Informatikai politika.* A kormányzatok egymástól eltérő mértékben centralizálják az információs tevékenységeket, a legtöbb helyen azonban kineveznek egy magas beosztású hivatalnokot, akinek feladata a tárcák és kormányzati/önkormányzati intézménytípusok közötti koordináció. Az informatikai politikában a közvetlen kormányzati feladatok a következő területeken merülnek fel: közbeszerzés, távközlési és informatikai szabályozás, szabványok, elektronikus kereskedelem, adatvédelem, adatbiztonság és intellektuális tulajdon védelme. Az információs társadalommal kapcsolatos célok prioritási sorrendje a következő: legfontosabb cél a digitális szakadék megszüntetése, azaz az egyenlő hozzáférés elvének biztosítása. Ezután következik az elektronikus szolgáltatási kínálat bővítése a polgárok és a vállalkozások számára. Speciálisan az elektronikus közigazgatással kapcsolatos célok többsége a szolgáltatás nyújtásának tényére vonatkozik, például Nagybritanniában 2005-ig az összes kormányzati szolgáltatást elektronizálni akarják. Végül a harmadik legfontosabb prioritás az Internet és az elektronikus kereskedelem biztonsága. További célok a belső hatékonyság fokozására vonatkoznak.

Az *Európai Unióban* az információs társadalom kialakulásának támogatása az ezredforduló körüli években egyre magasabb prioritást kapott. Az EU Bizottságán belül megalakult az Információs Társadalom Igazgatóság, amely elindította az úgynevezett "eEurópa" programot. E program egyik fókuszpontja az elektronikus közigazgatás fejlesztése a tagállamokban pénzügyi támogatásokkal, konkrét projektekkel, intézményfejlesztéssel és jogszabályi intézkedésekkel.

Az elektronikus kormányzati szolgáltatások kínálati oldalának kutatását szolgálta egy 2001-ben készített web-alapú felmérés az elektronikus közszolgáltatásokról⁵. A felmérés áttekintette valamennyi tagállamban, számos intézménytípus webes megjelenését. A kormányzatot is érintő, elektronikusan lebonyolítható interakciók körét a következőképpen definiálták.

Legfontosabb online közszolgáltatási formák

Állampolgároknak	Vállalkozásoknak
Jövedelemadó	TB járulék fizetése alkalmazottak után
Munkakeresés	Nyereségadó fizetése
Társadalombiztosítási juttatások (Munkanélküli juttatások, gyermekgondozási segélyek, egészségügyi költségek, diákösztöndíjak)	ÁFA fizetése
Személyi dokumentumok (útlevél, gépkocsivezetési jogosítvány)	Új cég bejegyzése
Gépkocsi regisztráció	Statisztikai adatok benyújtása
Építkezési engedély	Vámdeklaráció
Rendőrségi bejelentkezések	Környezetvédelmi engedélyek
Közkönyvtárak	Közbeszerzés
Születési és házassági anyakönyve	
Beiratkozás felsőoktatási intézménybe	
Költözés bejelentése	
Egészségüggyel kapcsolatos szolgáltatások	

⁵ Ld. Cap Gemini and Ernst and Young, 2001.

Az idézett EU kutatás bevezette az e-kormányzati szolgáltatás érettségének indikátorát a következő formában:

1. szint: Elektronikus információ nyújtása nyilvános szolgáltatásokról. (25%-os érettség);
2. szint: Interakció, űrlapok letöltésének formájában. (50%-os érettség);
3. szint: Kétirányú interakció, űrlapok küldése, fogadása, hitelesített formában. (75%-os érettség);
4. szint: Tranzakció, ügyintézés, döntések, kifizetések. (100%-os érettség).

A felmérés egyik fő eredménye, hogy az EU átlag a fenti szolgáltatásokra mintegy 45%-os. Ez azt jelenti, hogy a tipikus tagállamokban a kormányzati szervek elektronizáltsága jellegzetes esetben még nem érte el azt, hogy a kapcsolat hitelesítetten kétirányú legyen. A legmagasabb pontszámot elért elektronikus szolgáltatások a következők: munkaközvetítés, adózás, cégbejegyzés, adózás. A legalacsonyabb pontszámot elért szolgáltatások a következők: anyakönyvek, környezetvédelmi engedélyek, építési engedélyek, egészségügyi adminisztráció.

Magyarországon a közigazgatás elektronikus támogatására vonatkozó kormányzati projekteket az Informatikai Kormánybiztosság hangolja össze. Kidolgozták az úgynevezett "Nemzeti Információs Társadalom Stratégiát", ezen belül az "Elektronikus Kormányzat Programot."

A kínálati oldalon a megfogalmazott cél a polgárbarát ügyintézés, a közigazgatás belső működési hatékonyságának javítása az internet és az elektronikus megoldások egységes alkalmazása által, az elszigetelt kormányzati és önkormányzati rendszerek harmonizálása, a papír nélküli közigazgatás, az egyablakos ügyintézés, a közösségek építésének elősegítése, továbbá regionális infokommunikációs stratégiák készítése⁶. A kormányzat konkrét hálózati projekteket támogat, mint amilyen a kisebb településeken működő teleházak fejlesztése. Lakossági felmérések, ágazati tanulmányok formájában elindult a keresleti oldal kutatása is⁷.

Magyarországon 2002-ben - miközben már a legtöbb közepes vagy annál nagyobb vállalatnak van weblapja - a települési önkormányzatok többsége is rendelkezik valamilyen internetes megjelenéssel. Ahogyan a vállalatok esetében az elektronikus fizetés biztonsági problémái nehezítik a következő fázisra, az elektronikus kereskedelemre való áttérést, úgy a hivatalok esetében az elektronikus aláírás jogi, műszaki és intézményi nehézségei akadályozzák a következő fázisra való áttérést: az internetes ügyintézés.

Az új infokommunikációs lehetőségek egyesítenek olyan közigazgatási szolgáltatásokat, amelyek korábban különálló tevékenységeknek számítottak. Gondoljunk csak az önkormányzatok mellett működő okmányirodákban kiállított egységes okmánycsaládra, amely számítógépes és hálózati alapok nélkül elképzelhetetlen lenne. Olyan szolgáltatások is kialakultak, amelyekre korábban nem volt lehetőség. Erre példa a közterületek behálózása a legkülönbözőbb távközlési rendszerekkel. Az új technikai lehetőségekkel természetesen a jognak is lépést kell tartani. Így például az adatok bősége, pontossága és gyors elérhetősége mellett folyamatosan kell fejleszteni az adatvédelmet is.

⁶ Ld. Havass, 1999.

⁷ Ld. Információs Társadalom Monitoring projekt.

Az elektronikus hivatali szolgáltatások keresleti oldala

Az infokommunikációs platformon megvalósuló helyi hálózat fejlődéséhez nemcsak önkormányzati beruházásokra, nemcsak a hivatalokban megvalósított szervezeti reformokra, jó minőségű ügyfélszolgálatra, hanem az állampolgárok tudására, tanulására is szükség van. Nagy irodalma van az úgynevezett digitális szakadéknak⁸, amelynek egyik oldalán a számítástechnikai fejlődés előnyeivel élni tudó, a másik oldalán pedig annak áldásaiból nem részesülő rétegek állnak. A digitális szakadék egyik definíciója szerint⁹ ez olyan komponense a társadalmi rétegződésnek, amely az infokommunikációs eszközökhöz való egyenlőtlen hozzáférésre, a digitális tartalom egyoldalúságára, az infokommunikációt övező intézményi struktúrák hiányosságaira vezethető vissza. A digitális szakadék léte a fejlett országokban is aggodalomra ad okot: egyes kutatások szerint az infokommunikációs forradalom jobban növeli a társadalmi különbségeket, mint amennyire csökkenti azokat, mert felerősíti a képzettségben és a hatalomban való részesedés csoportközi különbségeit.. Valamennyi társadalmi kisebbség esetében kutatják az Internet hozzáférési lehetőségek jelenlegi helyzetét. Valamennyi fejlett országban és Magyarországon is támogatáspolitikák, kampányok, konferenciák sora foglalkozik a hozzáférés és a szükséges képzettség fejlesztésével. Jól megszervezett érdekcsoportok fogalmazzák meg az esélyegyenlőség itt vizsgált formájának követelményrendszerét¹⁰.

A jelen kutatás egyik alapkérdése éppen az, hogy van-e ilyen szakadék, és ha van, akkor miként jellemezhetők azok a lakossági csoportok, amelyek a szakadék egyik és másik oldalán állnak. Itt kapcsolódik be a gondolatmenetbe a társadalmi rétegződés kérdése: vajon az információs technológiák elterjedése milyen feltételek mellett válik esélyegyenlőséget fokozó, a felfelé irányuló mobilitást ösztönző tényezővé, és milyen feltételek mellett szolgálik a társadalmi különbségek állandósulását, növekedését.

De ne siessünk annyira előre: napjainkban már az is érvényes kérdésfeltevés, hogy mekkorák és hogyan jellemezhetők azok a rétegek, amelyek számára a hivatalossággal való kapcsolattartás nehézségei már a hivatalos levél elolvasásánál vagy a hivatalnok szóbeli magyarázatának megértésével kezdődnek. Az megállapíthatatlan, hogy a közösség és az intézmények üzeneteinek megértési nehézségei vajon okai vagy következményei annak, hogy valaki alacsonyabb társadalmi státusba kerül, de ezek a jelenségek kimutathatóan összefüggenek.

A modernizálódó társadalmakban a kommunikáció képessége egyre nagyobb szerepet tölt be, nemcsak az állampolgárok mindennapi életében, magán- és hivatali ügyeik intézésében, hanem ennél szélesebb értelemben is. A vállalatokon és a hivatalokon belüli, valamint a külsővel megvalósított hatékony kommunikáció alapvető kritériuma a sikerességnek. Hiába működik jól egy organizáció, ha kommunikációja hiányos, akadozik vagy éppen túlkapásai vannak: ez önmagában bizalmi válságot okozhat a szervezet és ügyfelei között. Az ilyen veszélyek sokkal jelentősebbek ma, mint korábban, úgy a profit-orientált, mint a közszolgálati szférában.

⁸ Cairncross, 1997, Holeyton, 1998.

⁹ Warschauer, 2001.

¹⁰ Ld. Digital Divide Organization és The Digital Divide Network.

A lakosság széles rétegei - elsősorban a képzetlenebbek és az idősebbek - sok esetben nem kívánnak vagy nem tudnak bekapcsolódni a számítógépes kultúrába. Ehhez joguk van, ezért bármilyen utópisztikus fejlődés is áll előttünk hosszabb távon, a hagyományos ügyintézési megoldásokat még hosszú ideig fenn kell tartani, ezek érthetőségét és áttekinthetőségét fokozni kell. Azt is figyelembe kell venni, hogy a képzetlenek és az idősek aránya Magyarországon igen magas. Ez azonban nem lehet ok arra, hogy a számítógépes felhasználói tudásukat dinamikus fejlesztő rétegek hatékonyabban, és a technikai-biztonsági feltételek fennállása esetén elektronikus úton vehessék igénybe a hivatali szolgáltatásokat. De sok szolgáltatás esetében nemcsak a háztartások, hanem a vállalatok széles köre is szívesebben lép internetes kapcsolatra a hivatalokkal, ha már ügyeiket kell intézniük, mintsem hogy erőforrásokat biztosítson az időigényes, élőmunka-igényes hagyományos bürokratikus eljárásoknak. Erre Magyarországon példa az internetes úton beadható adóbevallás népszerűsége.

Az infokommunikációs lehetőségekre szerveződő intézményi fejlődést tehát lehet akarni vagy hátráltatni, lehet fontolva haladni is, de akárhogyan is, az előrelépésnek természetesen az a feltétele, hogy ezekkel a szolgáltatásokkal vidéken, falun is jól tudjanak élni. A magyarországi teleház hálózat éppen ezt az infrastruktúrát teszi elérhetővé széles, és a centrumoktól távol élő rétegek számára. A közösséget a világhálóba bekapcsoló projekt akkor lesz igazán sikeresnek értékelhető, ha ezen a platformon a távmunka és a táv-ügyintézés sok ezer különböző, sikeres alkalmazása nő fel, a hozzájuk tartozó civilizált szervezeti megoldásokkal.

Ahhoz, hogy ez meg is valósuljon, szükség lesz a távközlés-szociológia kutatásaira és ezek alkalmazásaira is. A sikeres távmunka projektek és táv-ügyintézési modellek alapja ugyanis nemcsak a jó üzleti vagy jogi elgondolás, valamint a megfelelően kialakított műszaki platform, hanem az ezekben résztvevő csoportok érdekeinek és kultúrájának harmonizálása is. Az új interaktív médium csak akkor lehet sikeres, ha nem kényszeríti munkaerő-piaci vagy szolgáltatás-fogyasztási magatartásának alapvető megváltoztatására sem a kínálati, sem pedig a keresleti oldalt, hanem ehelyett inkább a létező tranzakciókat fokozatosan teszi kényelmesebbé, miközben az ügyfelet nem fenyegeti a régi, hagyományos megoldások megszűnése sem.

Magyarországon a távközlési vállalkozások beindították faluprogramjaikat. Ez azt jelenti, hogy egymással versengő cégek egész településeknek ajánlják fel: kedvezményes áron szélessávú szolgáltatást lehetővé tevő üvegszálas kábellel kötnék össze valamennyi háztartást, helyi vállalkozást és hivatalt. Az ilyen közösségsszervező, helyi gazdaságszervező, településfejlesztési projektekre állami vagy Európai Unió támogatást sem lehetetlen szerezni.

Piackutatási kérdés is tehát, hogy a településeknek van-e igénye az ilyen hálózatosodási lehetőségekre, és ha igen, akkor mely településeknek, és főleg hogy mi célból. Az utóbbi kérdés azért lényeges, mert a távközlési piac jelenlegi állapotában túlkínálat áll fenn nagy sávszélességű távközlési hálózatokból - legyenek azok mikrohullámúak, mobiltelefon alapúak, vagy esetleg hagyományos réz- vagy üvegszálak kábelben megvalósítva. A piac bővítésének igazi korlátja világszerte az, hogy a háztartási, vállalati vagy hivatali célú alkalmazások, felhasználási módok fejlődése nem tartott lépést a platformba történt beruházásokkal, a távközlés fizikai hálózatainak fejlődésével. Magyarországon az Internet-használatban az utóbbi öt évben jelentős fejlődés volt megfigyelhető, de még mindig viszonylag szűk lakossági réteget és korlátozott vállalati szférát érintenek az olyan alkalmazások, mint a távadat-feldolgozás, a távmunka és a videokonferencia. Mindez az árakban is tükröződik, hiszen miközben az Internet szolgáltatásban az úgynevezett "elérési szolgáltatások" árai csökkennek, addig az úgynevezett "hozzáadott értéket képviselő" szolgáltatások árai lépést tartanak az inflációval.

Szociológiailag viszont az az egyik legfontosabb kérdés, hogy a kényelmes távközlési hálózatba szervezett településnek e fejlesztés által azután lényeges szempontokból is megváltozik-e a helyi társadalma. Fejlődnek-e civil szervezetei, könnyebbé válik-e az eszmecsere a helyi intézményekről, a közélet ügyeiről és személyiségeiről, javulnak-e a helyi vállalkozások marketing-kommunikációs lehetőségei, és kihat-e ez a helyi munkaerő-piac élénkülésére? A kedvező forgatókönyv mellett léteznek veszélyek is: a hagyományos fórumok kiüresedése, a társadalom egyénekre vagy kiscsoportokra való szétdarabolódása. Az elektronikus fórumok éppoly könnyen válhatnak a csoportönzést, a névtelenséget vagy a felelőtlenséget ösztönző klubokká, mint ahogyan szárnyakat adhatnak a jobbító szándékú lokálpatriotizmusnak is.

Az is szociológiai kérdés, hogy azok a nemzedékek, amelyeknek tagjai az Internet révén világméretű kulturális- és érdekközösségeknek válhatnak tagjaivá, mennyire fogják megőrizni hagyományos identitástudatukat, és annak nemzeti vagy helyi dimenzióit. A helyi közösségeket már más technikai vívmányoktól is régóta féltik. Közhely, hogy a gépkocsi egy-két nemzedékkel ezelőtti elterjedése milyen mértékben függetlenítette a fiatalokat a helyi társadalomtól, annak véleményformáló erejétől. Miközben a televízió által terjesztett magatartás-minták is hozzájárultak a helyi hagyományok eróziójához, egészében véve ez a médium fokozta az országos közösségbe való tartozás érzését. Kérdés, hogy az olcsó interaktív médiumok elterjedésétől hasonló homogenizáló hatást várhatunk-e, vagy éppen ellenkezőleg: a helyi és regionális tudat felélénkülésének lesznek ösztönzői?

A hivatali szolgáltatások keresleti oldalát jól jellemezhetjük azzal is, ha mérjük az egyes lakossági csoportok elégedettségét az ügyintézés minőségével, sebességével, az ügyintéző szakértelmével és előzékenységgel. Ezek a kérdések a klasszikus piackutatási feladatokban számtalanszor és rengeteg változatban előkerülnek, és piaci körülmények között az ezekre adott válaszok nagyban hozzájárulnak a termék vagy a szolgáltatás marketing stratégiájának kialakításához. Magyarországon még messze vagyunk attól, hogy a polgármesteri hivatal olyan mértékben függjön az ügyfelek elégedettségétől, mint például egy bank, egy elektromos művek, a Posta vagy egy távközlési cég. Egyelőre még a nagy szolgáltatók is gyakran helyi vagy országos monopóliumot élveznek egy-egy szolgáltatás területén, jogilag vagy de facto. A jelen kutatás egyik értelmes kérdésfeltevése lehet az is, hogy az állampolgárok hogyan vélekednek arról a kölcsönös függelmi rendszerről, ami őket a hivatalossággal összeköti.

A poszt-szocialista országokban történelmi léptékben mérve az is csak szinte tegnap volt, hogy a közszolgáltató, közművi szervezetek elvesztették hatósági jogköreiket, és nem egy közülük még ma is monopóliumot élvez. A polgárok ezt pontosan érzik, és a közművek hivatalaival szembeni fellépésüket ehhez igazítják. Magyarországon az önkormányzat szolgáltató jellegét még ennél is kevésbé érzik az állampolgárok. Ha ez a kutatás nemzetközi összehasonlító felmérés lenne, akkor az is kimutatható lenne, hogy milyen függelmi - hatalmi modellben gondolkodnak a polgármesteri hivatalról és a közművekről az egyes országok állampolgárai.

A jelen kutatás *mélyinterjúk* része kimutatta, hogy a kaposvári és Kaposvár környéki megkérdezettek pozitívan értékelték azt a változást, amit a hivatali ügyintézés eddigi, a rendszerváltás óta bekövetkezett számítógépesítése hozott. Itt kiemelték a banki ügyintézés felgyorsulását. Interjúk sora tanúskodik arról, hogy a megkérdezettek szerint a közhivatalok munkatársai egyre képzetebbek, és ez - az adatbankok szélesebb használata mellett - sok tekintetben hozzájárult ahhoz, hogy egyszerűsödjék és gyorsuljon az ügyintézés. A települések weblapjáról is pozitív visszajelzés érkezett: az fontos tájékoztatási funkciókat tölt be.

A *mélyinterjúkból* az is kiderült, hogy a térségben a számítógépes kultúra terjesztésében egyelőre nem az otthonok, hanem a munkahelyek járnak elől. Ez alól kivételt képez a tanulók helyzete, mert ők az iskolában is kapnak ilyen képzést, és sok szülő éppen az ő kedvükért vásárol számítógépet otthonra. A legtöbb felnőtt azonban munkahelyén tanulja meg a számítógép használatát, és onnan is intézi azokat az ügyeket, amiket elektronikusan lehet vagy kell intézni. Több interjúalany hangsúlyozta azonban a személyes ügyintézés nagyobb biztonságosságát. A hivatalos ügyek elektronikus úton való intézéséhez a válaszadók hozzáállása általában pozitív, nem tartják kizártnak az ügyintézés megkönnyítését, felgyorsítását ilyen téren. De bizalmatlanság is megfogalmazódott, és sokan csak a jelenlegi hivatalos ügyintézési módok mellett kialakuló alternatívaként tudják elképzelni ezt az ügyintézési módot.

De lássuk, hogy ezeket a felismeréseket mennyiben erősítette meg vagy gazdagította a kérdőíves felmérésen alapuló kvantitatív elemzés.

A felmérésnek a "hivatali ügyekkel" kapcsolatos eredményei

Az előzőekben boncolgatott kérdések egy része sokkal fejlettebb országok sokkal fejlettebb régióira vonatkozott, mint amilyen Kaposvár és környéke az ezredfordulón. Igaz, a felmérés kérdéseire válaszolók közel egyharmadának van otthon működő számítógépe, és közel három-ötöde olyan családban él, ahol van legalább egy mobiltelefon, de csak minden kilencedik ember válaszolt igennel arra kérdésre, hogy szokott-e internetezni, és csak minden harminckettedik ember internetezik otthonról. A térség egésze infokommunikációs szempontból tehát nem tekinthető elmaradottnak, de a modernizáció egyenetlen mértékben érintette az egyes rétegeket és településeket.

A kétségtelen fejlődés ellenére az előző fejezetben említett elektronikus ügyintézési megoldások java része Kaposváron és környékén mégis csak ábrándnak számít. Egy empirikus szociológiai felmérés pedig nem alkalmas arra, hogy a megkérdezetteknek túl sok kérdést tegyen fel arról, hogy el tudnának-e képzelni egy, a mainál fejlettebb hivatali kultúrát, ahol otthonról, interneten tudnak majd nemcsak útlevelet rendelni, hanem a földhivatali tulajdoni lapra széljegyzetet is bejegyeztetni. Még kevésbé kérdezhető meg bármi is feltételes módban: hogy erről mi lenne a véleményük: kívánják-e ezt a fejlődést, vagy inkább félnék tőle biztonsági vagy megértési okok miatt.

A jelennel kapcsolatban azonban számos ténykérdést lehetett megfogalmazni. A felmérésben több olyan kérdést tettünk fel 800 kaposvári és Kaposvár környéki lakosnak, amelyek a hivatalossággal való kapcsolattartásra vonatkoznak. A hivatal definíciója itt szélesen értelmezendő, mert egyes kérdések nemcsak a hatóságokra, hanem a közszolgáltató vállalatokra és a pénzügyi vállalkozásokra is kiterjednek. Később azután a válaszolók kiválaszthatják, hogy a számukra legfontosabb ügyet mely hivatal-típusban lehetett elintézni.

Az ilyen szélesen értelmezett hivatali ügyekkel kapcsolatos kérdések tehát a lakossági ügyintézési tevékenységet

- intenzitását,
 - a legfontosabb ügyben szerepet játszó hivatal jellegét,
 - az elintézés módjában kiemelkedő szerepet játszó médiumot (személyesség - levél - telefon),
 - az ügyintézés időigényességét
 - és érthetőségét,
 - az ügyintézéssel való elégedettséget,
 - a hivatal által kiadott számítógépes tájékoztatás iránti igényt
 - és az ügyintézés esetleges elektronizálhatóságának lehetőségét
- firtatták.

Családjának hány hivatalos ügyet kellett elintéznie?

A családok egynegyedének egyetlen hivatalos ügye sem volt. Akiknek volt hivatalos ügye, azok körében átlagosan 6-7 ilyen ügyre emlékeznek. A legtöbb hivatalos ügyet azok említik, akik saját vállalkozásban dolgoznak vagy értelmiségiek. A férfiak közel másfélszer annyi ügyre emlékeznek, mint a nők. Akik jelen vannak a munkaerőpiacon, azok közel kétszer annyi ügyet intéznek, mint akik nincsenek jelen. Az idősök kevés hivatalos ügyet intéznek, de húsz és hatvan év között nem sok különbség van az ügyintézési intenzitásban. Akik több idegen nyelvet beszélnek, azok sokkal több hivatalos ügyet intéznek. A közepesnél magasabb társadalmi státusúak több hivatalos ügyet intéznek, mint a közepesnél alacsonyabb társadalmi státusúak. Akik főleg vállalkozási nyereségből élnek, azok átlagosan kétszerannyi hivatalos ügyet intéznek, mint akik főleg főállású fizetésből élnek. A főleg nyugdíjból, munkanélküli segélyből vagy más társadalmi juttatásból élők feleannyi hivatalos ügyet intéznek, mint akik főleg főállásból élnek.

Erre a kérdésre adott válaszok alapján összefoglalóan megállapítható, hogy a magasabb társadalmi státuszú rétegek sokkal intenzívebben tartják a kapcsolatot a hivatalokkal, mint azok, akik akár anyagi, akár kulturális státuszuk, akár beosztásuk alapján elmaradnak tőlük. Ez a jelenség feltehetően azzal függ össze, hogy a széles értelemben vett (a közszolgáltatókkal és bankokkal együtt értelmezett) hivatalok szolgáltatásai

- egyrészt a kifinomultabb fogyasztási szokások elválaszthatatlan részét alkotják,
- másrészt a tulajdonlás, a tulajdon működtetési mechanizmusának fontos részét is képezik.

Szokott-e mostanában hivatalokkal levelezni?

A válaszolók kétharmadára egyáltalán nem, egyötödére pedig nem jellemző, hogy mostanában hivatalokkal leveleznének. Csak 6-8 százalékukra jellemző vagy nagyon jellemző, hogy ilyen tevékenységet folytatnak. A hivatalokkal való levelezés jellemzőbb a vállalkozókra, a vezetőkre és az értelmiségiekre, a GYES-ből vagy GYED-ből élőkre, mint az árszintekre. Az önbesorolás szerint alsó osztályba és munkásosztályba tartozók sokkal kevesebbet leveleznek a hivatalokkal, mint a középosztály különböző rétegei. Ezzel függ össze, hogy akiknek van számítógépük, azok intenzívebben leveleznek hivatalokkal, mint akiknek nincsen. A nyugdíjasok és az eltartottak igen kevésbé foglalkoznak ilyesmivel. Minél nagyobb a háztartás létszáma, annál többet kell hivatalokkal levelezni.

A hivatalokkal való intenzívebb levelezés szorosan összefügg más, a hivatallal kapcsolatos magatartás-mintákkal is. Úgy tűnik, hogy a hivatalokkal való kapcsolattartás kultúrája összefüggő egésznek alkot. Minél jellemzőbb a válaszolóra, hogy hivatalokkal levelezik, annál több hivatalos ügyet kellett 2001-ben intéznie, annál több órát vett ez igénybe, és annál elégedetlenebb a hivatali ügyintézéssel. Minél jellemzőbb a válaszolóra, hogy hivatalokkal levelezik, annál inkább szereti hivatalos ügyeit maga intézni, annál kevésbé íratná meg önéletrajzát valaki mással és annál kevésbé okoz számára megértési nehézséget, hogy mit mondanak vagy írnak neki a polgármesteri hivatalban, a bíróságon vagy a pénzügyintézetekben.

A legfontosabb ügyet melyik hivatalban intézték?

A legfontosabb ügyet a családok 40 százalékánál az önkormányzatnál intézték. Ezután következik a válaszolók egyhatoda esetében a bank és a biztosító, majd további egyhatod esetében az APEH. Minél jobb társadalmi és anyagi helyzetű réteget tekintünk, annál többféle hivatal szolgáltatásait veszik igénybe, következésképpen annál alacsonyabb az önkormányzat egyébként domináns aránya az adott rétegen belül. Akik jelen vannak a munkaerő-piacon, azok lényegesen többet járnak bankba, mint akik nincsenek jelen. Ugyanakkor a társadalombiztosítás és a nyugdíjintézet hivatalaiba a munkaerőpiacon nem jelenlévők járnak többet. Az ötven év felettiek számára lényegesen több esetben volt a legfontosabb ügy önkormányzati jellegű, mint az ötven év alattiak esetében.

A legfontosabb ügyet mely településen levő hivatalban intézték?

A kutatás itt nem talált különbséget társadalmi rétegződési ismervek szerint, de érzékeny centrum-periféria különbségre bukkant. Míg ugyanis a kaposváriak az ügyeik 96 százalékát helyben intézhetik, addig a Kaposvár környéki települések lakói csak ügyeik egynegyedét intézhetik saját településükön. A nem kaposváriaknak a banki és biztosítói ügyek kilenczetedét, valamint lényegében az összes adóhivatali, közüzemi, oktatási, rendőrségi és bírósági ügyet más településen kellett intézniük. A fővárosba csak az ügyek másfél százalékával kell utazni.

A legfontosabb ügyet hogyan intézték?(Személyesen, levélben, telefonon)

A válaszok a várakozásoknak megfelelően az ügyintézés domináns médiumaként a személyességet állította előtérbe. A legfontosabb ügyek egyharmadát személyesen, egyszeri hivataljárással lehet elintézni, további egyharmadát pedig személyesen, a hivatal többszöri meglátogatásával. Telefonon vagy levélben csak az ügyeknek médiumonként 6 - 7 százalékát lehetett elintézni. Ebből a szempontból az önkormányzat abban az értelemben jobb, mint bank, biztosító, adóhivatal, és a társadalombiztosítás, hogy az önkormányzatnál magasabb az olyan ügyek aránya, amit egyszeri hivataljárással el lehet intézni, míg a többi felsorolt intézménynél a többszöri bejárás kényszere a jellemzőbb.

A legfontosabb ügy intézése hány órát vett igénybe?

Átlagosan a legfontosabb ügy elintézése 7 órát vett igénybe, de ez az átlag a kevés, de kiugróan nagy érték miatt ilyen nagy. A közepesen időigényes esetben (medián) a legfontosabb ügy intézése 3 órát vett igénybe. A legtovább az adóügyi, rendőrségi és honvédelmi ügyek tartanak, a leggyorsabban pedig az önkormányzati, közművi, iskolai, egészségbiztosítási és nyugdíjbiztosítási ügyeket lehetett elintézni. E két szélsőség között állnak a pénzügyi és a bírósági ügyek elintézési idői.

Akinek hosszabb időt vett igénybe a legfontosabb hivatalos ügye, az hivatalos ügyeit szívesebben bízna másra, de többnyire nem azért, mert az ügyek megértése nehézséget jelent számára. Úgy tűnik, hogy az ügyintézés nem azért hosszú, mert az ügyfél értetlenül áll a hivatali mechanizmushoz. Inkább arról lehet szó, hogy a bonyolultabb ügyek elintézése tovább tart. És itt már szerepet játszanak a társadalmi rétegződés szempontjai is, hiszen a hosszabb ügyintézés a magasabb társadalmi státusúakat sújtotta jobban, például az útlevéllal rendelkezőket. Akinek hosszabb időt vett igénybe a legfontosabb hivatalos ügye, az általában több hivatali ügyet is intézett.

Elégedettek voltak-e az ügy elintézési módjával?

A válaszolók háromnegyede elégedettségének adott hangot, de egynegyede nem volt elégedett a legfontosabbnak tekintett ügy elintézési módjával.

A magasabb társadalmi státusúak - például az útlevéllal rendelkezők - valamivel elégedetlenebbnek mutatkoztak. Minél fiatalabb személy a válaszoló, annál nagyobb a valószínűsége annak, hogy elégedetlen volt az elintézés módjával.

Azok aránya, akik elégedettek voltak a számukra legfontosabbnak tekintett ügy elintézési módjával

Az otthonukban számítógéppel rendelkezők körében	Az otthonukban számítógéppel nem rendelkezők körében	N=551; Pearson Chi2=8,97 ; szignifikancia=0,003.
69%	80%	
Az útlevéllal rendelkezők körében	Az útlevéllal nem rendelkezők körében	N=552; Pearson Chi2=3,9 ; szignifikancia=0,047.
71%	80%	
A huszas-harmincas-negyvenes korosztály körében	Az ötvenes-hatvanas-hetvenes korosztály körében	N=525; Pearson Chi2=10,54 ; szignifikancia=0,001.
72%	85%	

Kevésbé egyértelmű, de még hiteles eredmények az alábbiak. Akik az alsó középosztályba vagy a középosztályba sorolják magukat, azok elégedetlenebbek, mint akár azok, akik ettől lefelé eső kategóriákba tartozóknak érzik magukat életformájuk alapján. A vállalkozók és az értelmiségiek elégedetlenebbnek mutatkoztak, mint akár a vezető beosztásúak, akár a segédmunkások. A kaposváriak elégedettebbek az ügyintézással, mint a Kaposvár környéki településen élők.

Elégedettek voltak-e az ügyintézőkkel, akikkel találkoztak?

Az érvényesen válaszolóknak több mint négyötöde elégedett volt az ügyintézőkkel.

Minél elégedetlenebb valaki az ügyintézőkkel, annál kevésbé bízik magában az önkormányzatban is. Vizsgáljuk meg az ügyintézással való elégedettség megoszlását az ügyfelek egyes társadalmi ismérvei szerint. Úgy tűnik, hogy az ügyintézással való elégedettség nemcsak a jó ügyintézésből fakadhat, hanem lehet annak köszönhető, hogy amennyiben az ügyfélnek valódi információs hátránya van a hivatallal szemben, akkor hálás az ezt áthidaló segítségért. Elsősorban a magasabb társadalmi státuszú egyének esetében feltételezhető, hogy a fogyasztóként már megszokott szolgálatkész és szakszerű kiszolgálást a közhivatalok esetében is öntudatosabb ügyfélként várja el.

A magasabb társadalmi státus és a képzettség által szült igényességet fejezik ki az alábbi összefüggések:

- A magasabb kultúráltság és a fogyasztói-állampolgári öntudatosság együttes előfordulását jelzi, hogy az idegen nyelvet beszélők sokkal elégedetlenebbek voltak az ügyintézőkkel, mint akik nem beszélnek idegen nyelvet.
- A számítógép-tulajdonos személyek elégedetlenebbek.
- Minél nagyobb az egy főre jutó jövedelem, annál elégedetlenebbek a válaszoló személyek az ügyintézással.
- A legkevésbé képzettek elégedettebbek voltak, mint a középiskolai vagy a főiskolai végzettségűek.
- Akik jobban szeretik más segítségét kérni önéletrajzaik megírásához, azok elégedettebbek voltak az ügyintézőkkel, mint azok, akik maguk írják önéletrajzaikat.

- Akiknek valamilyen intézményben (postán, orvosi rendelőben, polgármesteri hivatalban, stb.) nehezebb megérteni, amit mondanak nekik, azok rendszerint elégedettebbek az ügyintézőkkel.
- Akiknek az intézményekkel való írásos kommunikáció több nehézséget jelent, azok általában elégedettebbek a személyes ügyintézéssel.

Az idősebbek (50 év felettiek) elégedetlenebbek voltak az ügyintézőkkel, mint az ennél fiatalabbak. Ez érdekes ellentétben áll azzal, ami az ügy elintézési módjával való elégedettség kor szerinti megoszlására adódott: míg a fiatalok inkább az ügy elintézési módjával elégedetlenek, addig az idősebbek inkább az ügyintéző személlyel elégedetlenkedtek.

Hivatalos ügyeit szereti-e maga intézni, vagy ha lehetne, inkább másra bízna?

A válaszolók közel háromnegyede maga szeretné intézni hivatalos ügyeit. Az egyes rétegek között azonban jelentős eltérés tapasztalható.

- Minél képzettebb réteget tekintünk, annál magasabb arányban kívánják önállóan végezni az ügyintézést. Akik önmagukat értelmiséginek sorolták be, azok magasabb arányban intézik ügyeiket önállóan, mint például a szakmunkások.
- A vállalkozó réteg képviselői kevesen vannak a mintában, de elgondolkodtató, hogy ők magasabb arányban bízna másokra az ügyintézést, mint a bérből és fizetésből élők. Ez összecseng azzal, hogy ugyanezek a vállalkozók az átlagosnál gyakrabban minősítették nehezen érthetőnek azokat az ügyeket, amiket az önkormányzatnál intézni kell. Nyilvánvalónak tűnik, hogy mindez nem a válaszolók értelmi képességeivel függ össze, hanem a vállalkozásokat sújtó bürokratikus előírások szövevényességével.
- Akik nincsenek jelen a munkaerő-piacon, azok valamivel kisebb arányban kívánnak önállóan ügyet intézni, mint akik jelen vannak.
- Ami a kor szerinti megoszlást illeti, az ötvenes években született korosztály tűnik a leginkább önállóan: akik ennél idősebbek vagy fiatalabbak, azok körében korosztályról-korosztályra lépve, az ötvenes években születettektől távolodva egyre alacsonyabb az ügyintézési hajlandóság.
- Egyértelmű, hogy minél magasabb társadalmi rétegbe tartozik valaki önbesorolása szerint, annál nagyobb az esélye annak, hogy önállóan szeretné ügyeit intézni. Más kérdésekre - például a hivatal üzeneteinek megértési képességére - adott válaszokból is úgy tűnik, hogy ez az önbesoroláson alapuló ötlépcsős státuszváltozó erősen korrelál egyfajta önbizalmi tényezővel.

Szokott-e Önnek valamilyen nehézséget jelenteni annak megértése, hogy mit mondanak Önnek...

Ez a kérdéssorozat a legkülönbözőbb intézmények által kibocsátott verbális vagy írásos üzenetek érthetőségére vonatkozott. Szoros összefüggés figyelhető meg aközött, hogy mekkora nehézséget jelent az egyes hivatalokból érkezett írásos üzenetek megértése: akik a villanyszámlát jobban értik, azok nagy valószínűséggel az önkormányzat hivatalos leveleit is jobban megértik. Egyfelől a szóbeli, másfelől az írásos üzenetek megértése is szorosan korrelál egymással.

A magasabb társadalmi státusúakat - például a magasabb iskolai végzettségűeket és az útlevelemmel rendelkezőket - önbevallásuk szerint - az intézményekben, sajtóban és hivatalokban elhangzó kijelentések és a hivatalos vagy üzleti iratok valamivel jobb megértése jellemzi, mint a többiekét.

E helyütt most képviseljük azt a réteget, amelynek önbevallása alapján nincsenek megértési nehézségei a hivatalokkal kapcsolatban azok, akik könnyedén kezelik az önkormányzati információkat.

Azok aránya, akik számára semmilyen nehézséget sem jelent annak megértése, hogy mit mondanak neki a polgármesteri hivatalban

A nyolc általánost vagy annál kevesebbet végzettek körében	A főiskolát vagy egyetemet végzettek körében	N=307; Pearson Chi2=7,95 ; szignifikancia=0,005.
30%	50%	
A munkaerő-piacon jelen lévők körében	A munkaerő-piacon jelen nem lévők körében	N=705; Pearson Chi2=15,6 ; szignifikancia=0,000.
54%	40%	
A szak- és betanított munkások körében	Az értelmiségiek és fehérgallérosok körében	N=273; Pearson Chi2=6,54 ; szignifikancia=0,01.
54%	69%	

A fentiek alapján feltételezhető, hogy a hivatalosság üzeneteinek megértési nehézségei részben abból fakadnak, hogy az ügyfél képzettsége alacsonyabb, részben pedig abból, hogy mivel társadalmi státusa magasabb, ezért bonyolultabb ügyeket intéz a hivatalban, melyeknek megértése azonos ismereti szint mellett nehezebb.

Ön szerint hasznos lenne-e az önkormányzati információkat számítógép hálózaton elérhetővé tenni?

Ez a kérdés a közigazgatás informatizálásának első fázisát: az állampolgárok tájékoztatását érinti. A válaszolók 70 százaléka igennel felelt erre a kérdésre.

Itt teljesen egyértelmű, hogy minél magasabb a válaszoló anyagi, munkaerő-piaci vagy kulturális státusza, annál nagyobb igénye van az elektronikus tájékoztatásra. Konkrétan:

- A középiskolai és ennél magasabb iskolai végzettséggel rendelkezők lényegesen jobban egyetértenek ezzel az állítással, mint az általános iskolát vagy szakmunkásképzőt végzettek.
- Akik jelen vannak a munkaerőpiacon, azok jobban egyetértenek ezzel, mint akik nincsenek jelen.
- A vezetők, értelmiségiek és fehérgallérosok inkább egyetértenek ezzel, mint a szakmunkások, betanított munkások vagy a vállalkozók.
- Minél több idegen nyelvet beszél egy válaszoló, annál valószínűbb, hogy egyetért az állítással.
- A városlakók - azaz a kaposváriak - jobban egyetértenek ezzel, mint a falusiak - azaz a Kaposvár környéki településen élő válaszolók.
- Az önbesorolásuk szerint alsó- vagy munkásosztályba tartozók kevésbé igénylik ezt, mint a középosztálybeliek.
- A számítógéppel rendelkezők jobban egyetértenek, mint akiknek nincs kompjúterük otthon.

Meggyőző összefüggés áll fenn a kor és az önkormányzati információk számítógépes elérhetőségének igénylése között: nyolc korcsoportot képezve, minél idősebb korcsoportot tekintünk, annál alacsonyabb arányban értenek egyet a kérdésben megfogalmazott szolgáltatással.

Ön szerint elképzelhető-e az Ön legfontosabb ügyének számítógépen keresztüli intézése?

Ez a kérdés a közigazgatás informatizálásának második fázisát, a táv-ügyintézést érinti. Érthető, hogy ezzel kapcsolatban még az igen-nem válaszok szintjén is nagyobb kételyek fogalmazódnak meg, mint az egyszerű tájékoztatást illetően.

A válaszolóknak mintegy háromötöde tartja lehetségesnek az ügy elektronikus intézését. A válaszolók leginkább a banki és az adóügyi feladatok megoldásának számítógépesítésének lehetőségében hisznek, legkevésbé pedig a rendőrségi, honvédelmi és oktatásügyi teendők informatizálását tartják lehetségesnek. Általában megfigyelhető, hogy minél jobban bízik valaki az intézményekben - például az önkormányzatban -, annál inkább elképzelhetőnek tartja ezt a megoldást.

Mivel az ügy bonyolultságát a válaszoló saját maga is megtapasztalta, ezért a válaszokban az elektronikus ügyintézésbe vetett bizalom, optimizmus vegyül némi kételkedéssel. Nem egyértelmű, hogy mely rétegbe tartozók vélik úgy, hogy az ő konkrét ügye számítógépen keresztül is intézhető lett volna. Konkrétan:

- Egyfelől a férfiak, a felsőfokú képzettségűek, az otthoni számítógéppel rendelkezők és az idegen nyelvet beszélők magasabb arányban tartják ezt lehetségesnek, mint a fentiekkel ellentétes kategóriába tartozók. Egyértelmű, hogy minél fiatalabb korosztályba tartozik valaki, annál inkább elképzelhetőnek tartja ezt az elektronikus ügyintézést. Minél nagyobb a háztartás létszáma, annál elképzelhetőbbnek tartják.
- Másfelől akik jelen vannak a munkaerőpiacon, azok valamivel kevésbé tartják elképzelhetőnek, mint akik nincsenek jelen. A kaposváriak kevésbé tartják elképzelhetőnek, mint a Kaposvár melletti településeken élők. Akik szoktak internetezni, azok kevésbé tartják ezt elképzelhetőnek, mint akik nem szoktak.

Van-e Önnek érvényes útlevele?

Ez a kérdés¹¹ nemcsak azért érdekes, mert az útlevelet hivatalban kell megszerezni. Úgy tűnik, hogy az útlevéllal való rendelkezés, tehát az utazás lehetősége a közepes és az annál magasabb státuszú rétegek igénye. Az a tény, hogy rendelkezik-e valaki ezzel a dokumentummal, érzékeny törésvonal mentén differenciálja a lakosságot.

¹¹ A kérdés az ELTE Szociológiai Intézetének a jelen kutatással egyidejűleg lekérdezett kérdőívéből származik.

A válaszolók egyharmada rendelkezik érvényes útlevelemmel. Az érvényes útlevelem a társadalmi státus megbízható indikátora. Minél magasabb iskolai végzettsége van a válaszolónak, annál valószínűbb, hogy van útlevele. Egyértelmű az az összefüggés is, hogy minél magasabb társadalmi rétegbe sorolja magát valaki, valamint minél nagyobb jövedelem-kategóriába tartozik az egy főre jutó jövedelem alapján, annál nagyobb az esély arra, hogy van útlevele. Az idegen nyelvet beszélők esetében az útlevelemmel való rendelkezés esélye kétszeres. A munkaerő-piaci jelenlét is közel megduplázza ezt az esélyt. A vezetők, vállalkozók és értelmiségiek átlag feletti, a szakmunkások és a betanított munkások viszont átlag alatti arányban rendelkeznek útlevelemmel. A kaposváriak kétötödének, a Kaposvár környéki településeken élőknek viszont csak egynegyedének van útlevele. Ha a családban van számítógép, akkor az sokkal gyakrabban jár együtt útlevelemmel történő rendelkezéssel, mint ha nincs.

Táblázatok

A legfontosabb ügyet melyik hivatalban intézték?

	Gyakoriság	Százalék	Érvényes százalék	Kumulált százalék
Önkormányzat, polgármesteri hivatal	228	28,6	40,3	40,3
Bank, biztosító	86	10,7	15,1	55,4
APEH	78	9,7	13,7	69,1
Társadalombiztosítás: nyugd- íjhivatal, OEP, MEP	48	6,0	8,5	77,6
Közüzem- vállalat; gázművek, vízművek , MATÁV, stb.	23	2,9	4,1	81,7
Oktatási intézmény	2	,3	,4	82,1
Rendőrség, honvédelem	13	1,7	2,3	84,5
Bíróság, ügyvédi iroda	47	5,8	8,2	92,7
Egyéb	41	5,2	7,3	100,0
Összes érvényes	567	70,9	100,0	
Nem tudja	2	,3		
Nem válaszolt	231	28,8		
Hiányzó adat összesen	233	29,1		
Összesen	800	100,0		

Elégedettek voltak-e az ügy elintézési módjával?

	Gyakoriság	Százalék	Érvényes százalék	Kumulált százalék
Igen	421	52,6	76,3	76,3
Nem	131	16,3	23,7	100,0
Összes érvényes	552	69,0	100,0	
Nem tudja	17	2,1		
Nem válaszolt	231	28,9		
Hiányzó adat összesen	248	31,0		
Összesen	800	100,0		

Elégedettek voltak-e az ügyintézőkkel?

	Gyakoriság	Százalék	Érvényes százalék	Kumulált százalék
Igen	443	55,4	82,0	82,0
Nem	97	12,1	18,0	100,0
Összes érvényes	540	67,5	100,0	
Nem tudja	16	2,0		
Nem válaszolt	244	30,5		
Hiányzó adat összesen	260	32,5		
Összesen	800	100,0		

Ön szerint elképzelhető lenne-e az ügy számítógépen keresztüli intézése?

	Gyakoriság	Százalék	Érvényes százalék	Kumulált százalék
Igen	306	38,2	58,9	58,9
Nem	214	26,7	41,1	100,0
Összes érvényes	519	64,9	100,0	
Nem tudja	50	6,3		
Nem válaszolt	230	28,8		
Hiányzó adat összesen	281	35,1		
Összesen	800	100,0		

Ön szerint hasznos lenne-e az önkormányzati információkat számítógéphálózaton elérhetővé tenni?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Igen	492	61,5	70,6	70,6
Nem	205	25,6	29,4	100,0
Összes érvényes	697	87,1	100,0	
Nem tudja	102	12,7		
Nem válaszolt	1	,2		
Hiányzó adat összesen	103	12,9		
Összesen	800	100,0		

Jelent-e nehézséget megérteni, hogy mit mondanak polgármesteri hivatalban?

	Gyakoriság	Százalék	Érvényes százalék	Kumulált százalék
Egyáltalán nem jelent problémát	338	42,2	42,4	42,4
Nem jelent problémát	275	34,3	34,5	76,9
Is-is	76	9,5	9,6	86,5
Problémát jelent	17	2,1	2,1	88,6
Nincs ilyen tapasztalata	91	11,3	11,4	100,0
Összes érvényes	796	99,5	100,0	
Nem tudja	3	,4		
Nem válaszolt	1	,1		
Hiányzó adat összesen	4	,5		
Összesen	800	100,0		

Jelent-e nehézséget megérteni, hogy mit írnak az adónyomtatványokban?

	Gyakoriság	Százalék	Érvényes százalék	Kumulált százalék
Egyáltalán nem jelent problémát	165	20,7	20,8	20,8
Nem jelent problémát	133	16,6	16,7	37,5
Is-is	124	15,4	15,5	53,0
Problémát jelent	83	10,3	10,4	63,4
Igen komoly problémát jelent	39	4,8	4,9	68,3
Nincs ilyen tapasztalata	253	31,6	31,7	100,0
Összes érvényes	796	99,5	100,0	
Nem tudja	3	,4		
Nem válaszolt	1	,1		
Hiányzó adat összesen	4	,5		
Összesen	800	100,0		

Irodalomjegyzék

- Cairncross, Frances: The Death of Distance. Harvard University Press 1997.
- Cap Gemini Ernst & Young: E-based Survey on Electronic Public Services. Results of the first measurement: Summary Report. October 2001. European Commission, DG Information Society által megrendelt és közzétett tanulmány. Letölthető az alábbi Internet címről:
http://europa.eu.int/information_society/eeurope/egovconf/documents/pdf/eeurope.pdf
- Digital Divide Organization. Webcíme: www.digitaldivide.org
- Havass Miklós (szerk.): Magyar Válasz az Információs Társadalom kihívásaira. Szakértői vitaanyag, 2. változat. 1999. október 1. Letölthető az Informatikai Tárcaközi Bizottság honlapjáról. Forrás: <http://www.itb.hu/dokumentumok/>
- Holeyton, Richard (ed.): Composing Cyberspace: Identity, Community and Knowledge in the Electronic Age. Stanford University Press, 1998.
- ICA International Council for Information Technology in Government Administration: Information and Communications Technologies (ICT) and the Structures of ICA Member National Governments. An ICA Study Group Report. January 2001. Forrás: <http://www.ica-it.org/>
- Infokommunikációs fejlődés szociológiai vonatkozásainak tematikus áttekintését ld. a következő webcímen: <http://codesign.scu.edu/049/SyllabusCISDavid.pdf>
- Információs Társadalom Monitoring projektről (2002) és az elektronikus kormányzás hazai helyzetéről ld. az Informatikai Kormánybiztosság által működtetett következő internet címet: <http://www.ikb.hu/ekormanyzat/>
- Institute For the Future: Technology Adoption In Cultural Context: Lessons From Global Households. Special Report Sr-658, Menlo Park California, June 1998. Forrás: www.iftf.org
- Robison, K. K., & Crenshaw, E. M. (2000). Cyber-space and post industrial transformations: A cross-national analysis of Internet development: Paper presented at the Annual Meeting of the American Sociological Association, Washington D.C., August, 2000.
- The Digital Divide Network. Webcíme: www.digitaldividenetwork.org
- Warschauer, Mark: What is the Digital Divide? Megjelent a University of California, Irvine weblapján, 2001. <http://www.gse.uci.edu/markw/dd.pdf>

Csabina Zoltán:

A vállalkozók és az információs technológia

Bevezetés

Elemzésünkben arra vállalkozunk, hogy megvizsgáljuk, kimutathatók-e a kutatás alapkérdései tekintetében szignifikáns különbségek a vállalkozók és más állampolgári csoportok között. A vállalkozások ilyen kiemelése sok tekintetben indokolt, és számos – a jelen kutatás keretein túlmutató, de az alapkérdésekhez szorosan kapcsolódó – problémával is összefüggésben áll.

Az első ilyen kérdéskört a közigazgatás és a vállalkozások közti kapcsolatok jelentik. A vállalkozások ugyanis olyan sajátos ügyfélkört jelentenek a közigazgatás – ezen belül a helyi önkormányzatok – számára, amelynek igényei, elvárásai, tipikus problémái más csoportokhoz képest lényegesen eltérőek lehetnek. E kapcsolatok jelentős részében a vállalkozó nem a hagyományos értelemben vett „ügyfélként” jelenik meg, hanem sokkal inkább egyfajta egymásra utaltságról, partnerségről van szó. A vállalkozások számára létkérdés lehet az ügyintézés gyorsasága, rugalmassága, akár egy-egy beruházás, fejlesztés sikere, eredményessége múlhat rajta. Másrészt a vállalkozás, mint adófizető jelentős forrásokhoz juttatja a közigazgatást, vagy akár részt vállalhat az olyan kötelező önkormányzati feladatokból, mint az oktatás, szociális ellátás stb. A közszféra és a vállalkozói szféra partnersége a szubszidiaritás elvéből adódóan azonban az előbbieken lényegesen túlmutató szerepet és jelentőséget kap a helyi fejlesztésekben, ami nemcsak a szűken vett gazdasági fejlesztéseket jelenti, hanem a helyi társadalom, a helyi közösségek építését, megerősítését is (amiben harmadik partnerként természetesen a civil szervezeteknek is meghatározó szerepe van).

A kapcsolatok e jellegzetességei miatt ebben a körben különös jelentőséggel bír a szolgáltató közigazgatás megteremtése, az ügyintézés rugalmassága, gyorsasága, a nyitottság, az információk gyors áramlása, amelyben mindkét fél részéről növekvő szerephez jut az információs és kommunikációs technológiák alkalmazása. Az információs és kommunikációs technológiák – feloldva a térbeli és időbeli korlátokat – ugyanakkor nemcsak a helyi partnereket hozzák közelebb egymáshoz – átalakítva azok kapcsolatait, viselkedésmintáit stb. – hanem az egyes térségeket, régiókat, országokat is. Ez a közeledés azonban egy adott térség számára ugyanúgy magában hordozza a felzárkózás esélyét, mint a végleges leszakadás veszélyét. Nem utolsósorban éppen a helyi vállalkozásokon múlhat az, hogy erre a kihívásra milyen válaszok születnek: meg tudják-e teremteni és fenn tudják-e tartani ebben a megváltozott környezetben is versenyképességüket, rendelkeznek-e az ehhez szükséges innovációs készséggel és potenciállal, képesek-e bekapcsolódni az „Új Gazdaságba”.

Ez átvezet a vállalkozásokkal összefüggő másik nagy kérdéscsoporthoz: ahhoz, hogy az információs társadalom, az információs és kommunikációs technológiák térnyerésének milyen közvetlen hatásai vannak a vállalatokra, azok tevékenységére, milyen változásokat generál a gazdaságban. Bár ezzel kapcsolatban leggyakrabban az e-kereskedelmet szokás kiemelni, ennél jóval szerteágazóbb problémakörrel van szó. Ugyanis az információs

technológiák elterjedése – az információk egyszerűbb és alacsonyabb költségigényű hozzáférése, kezelése, feldolgozása és tárolása révén – alapvetően módosítja a gazdasági tevékenységek korábbi rendszerét, átstrukturálja a hagyományos iparágakat, átalakítja a vállalati szervezeteket és az azok közti kapcsolatokat, a munkafolyamatokat. E folyamat egyik meghatározó eleme az informatika, a távközlés és a média-ipar konvergenciája, ami egy olyan új iparág megjelenését eredményezi, amely a gazdaság húzóágazatává válhat, s ami – más tényezőkkel együtt – az innováció szerepét is felértékeli (Széchenyi terv..., 2001, Nemzeti információs..., 2001).

Az információs társadalom gazdaságfejlesztésével összefüggő problémák sokoldalúságát jelzi az a szakértői vitaanyag is, amely az ezzel kapcsolatos (részben kormányzati) feladatok közé sorolja a következőket:

- Az ICT eszközök felhasználása a gazdaságban a hatékonyság és a versenyképesség előmozdítása érdekében
- Az informatikai ipar (ITC szolgáltatási szektor) megerősítése, annak érdekében, hogy az a hazai gazdaság húzóágazatává váljék
- Az elektronikus kereskedelem széles körű elterjesztése mind a végfelhasználói kereskedelemben, mind a professzionális kereskedelemben
- Az agrárgazdaság informatikai fejlesztése

(Magyar válasz..., 1999.)

Az előbbi dokumentumok is említik továbbá azt a kihívást is, amely az információs társadalomnak a munka világában eredményezett változásaival függ össze, s amelynek néhány aspektusára jelen munkában is mód nyílik kitérni. Természetesen itt sem csupán az informatikai ismeretek birtoklásának fontosságára gondolunk, hanem általában a kulturális tőke szerepének felértékelődésére (a tőke birtokosai és a hiányában szenvedők közt kialakulható szakadék veszélyére), a munkaerő rugalmasságának, alkalmazkodási képességének igényére, az ezzel szorosan összefüggő élethosszig tartó tanulásra (illetve általában a tanulási és képzési folyamatok, struktúrák és szerepek átalakulására), a rugalmas foglalkoztatási formák – ezen belül mindenekelőtt a távmunka – elterjedésére stb.

Tekintettel arra, hogy a kutatási program fókuszában nem ezek a kérdések állnak, s emellett más tényezők is korlátozhatják megállapításaink érvényességi körét, mindenekelőtt szükségesnek tartjuk a legfontosabb korlátozó tényezők bemutatását. A továbbiakban a kérdőíves felmérés során megkérdezett vállalkozói csoport főbb jellemzőit írjuk le. Elemzésünk két fő fejezete a vállalkozók kapcsolatait, illetve a vállalkozók és az információs technikák néhány összefüggését vizsgálja, alapvetően a kérdőíves felmérés eredményei alapján.

Korlátozó tényezők

Elemzésünk során két olyan lényeges korlátozó tényezővel kell számolni, amelyek miatt megállapításaink egy része inkább csak olyan hipotézisekként vagy problémafelvetésként lehet értékelni, amelyek verifikálása további célirányos kutatásokat igényelne.

A térség jellemzői

Az egyik ilyen tényező a kutatás helyszínéként választott térség, illetve az annak fejlettségét és lehetőségeit sok tekintetben alapvetően meghatározó megyeszékhely – ahonnan a megkérdezetteknek valamivel több mint fele kikerült – jellegzetességei. A kaposvári kistérség ugyan összességében sok tekintetben az országos átlaghoz hasonló mutatókkal jellemezhető, azonban emögött olyan területi és strukturális aránytalanságok is fellelhetők, amely eredményeink általánosíthatóságát korlátozzák. Néhány számunkra releváns tényező vonatkozásában pedig inkább az átlagtól elmaradónak tekinthető (ahogy Somogy megye és a dél-dunántúli régió egésze is).¹²

Somogy megye tipikusan aprófalvas és alacsonyan urbanizált térség, népsűrűsége az országban a legalacsonyabb. Az aprófalvas jelleg és a népesség területi koncentrációja kistérségre is jellemző: bár a térséghez közel 80 település tartozik, a népesség kétharmada mindössze öt településre koncentrálódik, s a települések kb. fele 500 fő alatti. Ez erőteljes területi egyenlőtlenséget is jelez, hiszen a jellemzően előregedő, helyenként elnéptelenedéssel veszélyeztetett, vállalkozáshiányos, infrastrukturálisan gyengén ellátott kistelepülések adottságai, lehetőségei, forrásai jelentős mértékben korlátozottak, amiből következően leszakadásuk esélye általában is, s különösen az információs és kommunikációs technológiák fejlettsége és alkalmazása, a „digitális írástudás” tekintetében jóval nagyobb az átlagnál.

Az információs technológiák alkalmazási készségei szempontjából meghatározó jelentőségű iskolázottságot (elvégzett osztályok száma) tekintve a térség átlagosnál jobb helyzete egyértelműen Kaposvár adottságaiból, iskolaváros jellegéből – ezen belül a felsőoktatás jelenlétéből¹³ – adódik. Kaposvárt nem számítva viszont a térség népességnek mindössze kb. 3 %-a rendelkezik felsőfokú végzettséggel, a középfokú végzettségűek aránya pedig 20 % alatt marad. A térségen kívüli felsőoktatási intézményekben tanulók közül csak kevesen telepszenek vissza korábbi lakóhelyükre. Különösen a műszaki és a közgazdasági értelmiség, illetve a korszerű és konvertálható tudással rendelkező szakmunkások tekintetében jelentkezik a hiány.

Az infrastrukturális helyzetet – ezen belül a telefonellátottságot – mérő statisztikai mutatók tekintetében Kaposvár helyzete szintén torzítja (javítja) a kistérség ellátottsági mutatóit. Részben ennek köszönhető, hogy a kistérség általános infrastrukturális helyzete némileg kedvezőbb képet mutat az országos átlagnál. A kontrasztot jól jellemzi, hogy míg Kaposváron a lakások telefonellátottsága 82 %-os, addig a Kaposvár-Somogyjádi mikrotérségé ennek alig több mint fele (46 %). Ugyanakkor az is tény, hogy a fejlesztések következtében a térség telefonellátottság az elmúlt években számottevően javult, a vállalkozások és a lakosság legégetőbb gondjai nagyrészt megoldódtak. A mintában szereplő településeken átlagosan 324 telefonvonal jut 1000 főre, ami a 2000-es megyei átlagnak megfelelő¹⁴.

¹² A fejezetben szereplő megállapítások – amennyiben más hivatkozást nem adunk meg – a kistérség területfejlesztési koncepciójának a döntően 1998-as KSH adatokat felhasználó helyzetelemzésén alapulnak (A kaposvári kistérség ..., 2000). Természetesen figyelembe kell venni, hogy az azóta eltelt időszakban néhány területen jelentős változás, fejlődés következett be, mindenképp a megyeszékhely tekintetében, azonban a hivatkozott dokumentumok többnyire olyan tartós tendenciákat tükröznek, amelyek alapvető változásai csak hosszabb időtávon várhatók.

¹³ A felsőoktatás jelenléte nemcsak az iskolázottság szempontjából fontos, hanem jelentős eleme lehet egy térség innovációs potenciáljának, és a vállalatokkal vállalkozókkal való kapcsolataik révén a vállalkozói szféra innovativitására is serkentően hat. Kaposvár esetében az agrárfelsőoktatás (illetve a pedagógusképzés) van jelen, így ez a hatás elsősorban az agrárvállalkozások, gazdálkodók esetében feltételezhető.

¹⁴ Említést érdemel, hogy a telefonellátottság e mutatójának megyei átlagát nem annyira a megyeszékhely „húzza fel”, mint inkább a Balaton parti térségek kiugróan magas ellátottsága.

Ha csupán a térségközpontot Kaposvárt tekintjük – amely egyúttal megyeszékhely és regionális társközpont is –, kétségtelen, hogy a város az elmúlt esztendőben a sajtóban és vélhetően a közvéleményben is megjelenő kép alapján egy dinamikusan fejlődő városnak tűnik. Anélkül, hogy e fejlődést kétségbe vonnánk – annál is inkább, mert a jelen kutatásnak az ilyen kérdések feltárására vonatkozó céljai, elemei nem voltak – figyelembe kell vennünk azokat a vizsgálati eredményeket is, amelyek egy árnyaltabb fogalmazás szükségességét indokolják. Ilyen pl. az MTA Regionális Kutatások Központja elemzése, mely szerint Kaposvár a 22 megyei jogú város versenyképességi rangsorában csupán a 19. helyet foglalja el, amivel a „nyertesek” és a „felzárkózók” után a „vesztesek” kategóriájába került (Lengyel-Rechnitzer, 2000)¹⁵. Ezt erősíti a 2000. évi átlagkereseti adatok is – eszerint a város a megyeszékhelyek rangsorában az átlagtól erősen elmaradva az utolsók között szerepel –, vagy az információs technológiák és alkalmazásuk szempontjából ugyancsak különösen fontos kutatás-fejlesztés terén tapasztalható leszakadás. (KSH, 2002).

A megyei jogú városok helyzetét hasonlítja össze az a tanulmány is, amely hazai a nagyvárosok információs társadalomban betöltött helyét, szerepét vizsgálja, s amely több vonatkozásban (pl. az Internet szolgáltatók száma, a középiskolák Internet hozzáférése) ugyancsak a somogyi megyeszékhely viszonylagos lemaradását regisztrálja. A tanulmány érdekes megállapítása, hogy ha az egyes városnevekre keresünk a különböző Internetes keresőkben, a találati rangsorban Kaposvár a városok többségétől jelentősen lemaradva az utolsók között szerepel. (Barsi-Csizmadia: Egy nagyváros helyzete..., 2001). Ez arra utal, hogy különösen az internetes információk, a tartalomszolgáltatások terén mutatkozik jelentős hiány.

Megerősíti ezt, hogy ha megnézzük a város honlapját, akkor az ott található információk közül a gazdaságfejlesztéshez leginkább köthető – és így feltehetően a helyi vállalkozásokat is érintő és érdeklő – „Ingatlanpiac” és „Befektetési lehetőségek” (ezen belül a város ipari parkjai) menüpontok közül az előbbi egyáltalán nem, az utóbbi 13 almenüje közül pedig csupán egyetlen tartalmaz információkat. Pedig a gazdaságfejlesztéssel összefüggésben már az 1996-ban elfogadott városi gazdaságfejlesztési koncepció is kiemelten foglalkozik az információhoz jutás e korszerű formájával: „a fejlesztési-befektetésösztönzési tevékenység problémakörét, az ahhoz kapcsolódó operatív tevékenységeket, de a koncepcionális döntések meghozatalát is jelentős mértékben elősegítheti, hatékonyságát növelheti a megfelelő információk rendelkezésre állása, azok pontossága, hozzáférhetősége. Ebből adódóan az egész tevékenységekör kulcseleme lehet egy alapos elemzés során kialakított, a feladatokhoz illeszkedő, jól strukturált információs rendszer kiépítése”. A dokumentum arra is felhívja a figyelmet, hogy ez nem szűkíthető le csupán technikai, technológiai aspektusokra: „Fontos kiemelni, hogy az információs rendszer e megközelítésben tágan értelmezett fogalom: a szűkebben vett számítástechnikai támogatás mellett magában kell, hogy foglalja az ezzel összefüggő szervezeti megoldásokat, a munkafolyamatok átalakítását ...” (Kaposvár területfejlesztési..., 1996). Ugyanezen dokumentum 6 kiemelt gazdaságfejlesztési projektje éppen a koncepció térinformatikai jellegű feldolgozására tesz javaslatot, ami azonban ismereteink szerint nem valósult meg.

Éppen a fent jelzett hiányok pótlásának jelentőségére, az információs technológiák elterjedésének, alkalmazásba vételének feltételeihez kapcsolódó fejlesztések fontosságára hívja fel a figyelmet a kistérség területfejlesztési koncepciója is, amely elsősorban az

¹⁵ A besorolás az 1998. évi statikus és dinamikus (1990-hez és 1995-höz viszonyított változásokat mutató) adatokból számított komplex mutató alapján történt.

infrastrukturális fejlesztések (pl. telefonellátottság további javítása, illetve korszerűsítés), és a humán erőforrások fejlesztése terén (pl. távoktatás, távmunka ösztönzése) jelöl ki ezzel összefüggő feladatokat. (A kaposvári kistérség ..., 2000)

Vállalkozók a megkérdezettek közt

A másik korlátozó tényező, hogy alapvetően lakossági kérdőívről lévén szó mind a kérdések jellege, mind a megkérdezett vállalkozások alacsony száma (és ebből adódóan a vállalkozások összetétele, jellemzői) óvatosságra int bennünket megállapításaink általánosíthatóságában.

A 800 fős mintában a vállalkozások száma 30, azaz a vállalkozások népességarányos száma a mintában csupán kb. fele a térségi átlagnak (75/ezer fő). A kistérség e tekintetben a megye egészéhez hasonlóan az országos átlagtól némileg elmaradva a „középmezőnyben” helyezkedik el. A térséget az országos átlagnál erősebben jellemzi az egyéni vállalkozások dominanciája, de a megyei adatok szerint ez az eltérés 1998-tól az egyéni vállalkozások számának csökkenése miatt mérséklődik. A megyében a 90-es évek második felében az összes regisztrált vállalkozás száma is enyhe csökkenést mutat, a működő vállalkozások tekintetében azonban tartós növekedési tendencia tapasztalható (KSH 2002).

Bár a vállalkozások alulreprezentáltsága¹⁶ súlyozással korrigálható lenne, azt mégsem tartottuk elengedhetetlennek. Egyrészt azért, mert elsősorban annak kimutatására törekedtünk, hogy van-e különbség a vállalkozások és a lakosság egyéb csoportjai között, vagyis csupán az eltérés léte/nem léte érdekes számunkra. A súlyozást emellett azért sem tudtuk alkalmazni, mert mint az alábbiakban látni fogjuk, vizsgálatunkhoz egy olyan új változót hoztunk létre, amelynek alapsokasági megoszlásáról nem áll rendelkezésre információ. A teljesebb és pontosabb kép megrajzolásához ugyanakkor hozzásegít bennünket, hogy a kutatás keretében lebonyolított mélyinterjúk egyik csoportja éppen a vállalkozásokkal készült, így ahol lehet, ezek tapasztalatait is felhasználjuk elemzésünkben.

Az alacsony esetszám nem teszi lehetővé, hogy a vállalkozásokon belül részcsoportokat különítsünk el, és így a különböző tényezők (pl. méret, tulajdonviszonyok) hatását vizsgáljuk. Azonban néhány esetben érdekes és a kutatás szempontjából releváns információhoz juttatott bennünket az, hogy a vállalkozás tényén túl megpróbáltuk a vállalkozói szándékot is figyelembe venni, így mód nyílik a vállalkozók és a potenciális vállalkozók egymással és más csoportokkal való összevetésére is.

A kérdőívben két olyan kérdés szerepelt, ami a vállalkozói szándékhoz kapcsolható:

29. *Szívesen lenne-e ön vállalkozó? (1: igen, 2: attól függ, 3: nem)*

30. *Tett-e már valamit ennek érdekében? (1: igen, 2: nem)*

E két kérdés alapján a nem vállalkozók körében további négy csoportot különítettünk el, amit a vállalkozók csoportjával együtt egyetlen változóba vontunk össze. A teljes mintára ez alapján az alábbi megoszlás adódott:

¹⁶ A minta korra és nemre reprezentatív, foglalkozási pozícióra nem.

Vállalkozó-e?

	N	%
Működő vállalkozó	30	3,75
Induló (nem vállalkozó, de szívesen lenne és már tett lépéseket)	30	3,75
Támogató (nem vállalkozó, szívesen lenne, de még nem tett lépéseket)	47	5,88
Bizonytalan (nem vállalkozó, de esetleg lenne; „attól függ”)	74	9,25
Nem vállalkozó (és nem is szívesen lenne)	619	77,38
Összesen	800	100,00

A továbbiakban az így definiált „vállalkozói csoportokkal” dolgozunk, s azokra az egyszerűbb szóhasználat érdekében az egyes csoportokra rendre a „működő”, „induló”, „támogató”, „bizonytalan” és „nem vállalkozó” kifejezéseket használjuk.

A vállalkozók jellemzői

A vállalkozók közel fele kaposvári, annak ellenére, hogy kétharmaduk falusi származású. Ahogy az általában is jellemző, körükben az átlagosnál magasabb a férfiak aránya. Igaz ez a valamilyen vállalkozói szándékot mutatókra is, bár némileg kisebb mértékben. A működő vállalkozók és a vállalkozói szándékot mutató csoportok életkora egyaránt alacsonyabb az átlagosnál, de ezen belül a most indulók idősebbek a már működőknél. A vállalkozók jellemzően szakmunkásképzőt vagy középiskolát végeztek, az iskolában töltött évek alapján összességében az átlagosnál magasabb végzettségűek, de e téren a vállalkozásindítás érdekében már lépéseket tettek csoportja megelőzi őket. A kulturális tőke egy másik indikátorának tekinthető nyelvismeret az átlagot jelentősen meghaladja mindhárom vállalkozói szándékot mutató csoportban, de ezen belül is kiemelkedő az indulók körében. A működő vállalkozók nyelvismerete viszont ettől lényegesen elmarad, csak minden ötödik beszél idegen nyelvet, ami megegyezik a minta egészének átlagával.

Az egyes csoportok néhány demográfiai jellemzője

	Átlag életkor (év)	Férfiak aránya (%)	Iskolában töltött évek száma (átlag)	Idegen nyelvet beszélők aránya (%)
Működő vállalkozó	42	66,7	13,4	20,0
Induló	44	50,0	14,1	44,8
Támogató	40	55,3	12,2	34,0
Bizonytalan	39	44,6	12,6	28,4
Nem vállalkozó	57	37,8	10,8	17,6
Összesen	54	41,0	11,3	20,7

A megkérdezettek foglalkozására, beosztására vonatkozó kérdés alapján a működő vállalkozások tevékenységének jellegéről megállapítható, hogy – amint az a térség egészére is

jellemző –, többségben vannak a szolgáltatató, kereskedő vállalkozások, több mint felük végez ilyen tevékenységet. Ezt követi az iparosok, majd a mezőgazdasági vállalkozások aránya. Az ágazati megoszlás meglehetősen nagy szóródást mutat, a kérdőívben felsorolt 12 ágazat közül csupán az egészségügyi, szociális ellátásnak nincs vállalkozói képviselője.

Ugyancsak várható volt, hogy a vállalkozások döntő többsége 11 alkalmazottnál kevesebbet foglalkoztató mikrovállalkozás, feltehető, hogy jellemzően egyéni, családi vállalkozásokról van szó. Erre enged következtetni az is, hogy a vállalkozók körében az átlagosnál lényegesen jellemzőbb az otthoni munkavégzés: háromból két vállalkozó végez otthon is munkahelyéhez kapcsolódó feladatokat, míg más csoportokban ez csupán a megkérdezettek harmadára-negyedére jellemző. E tényezőknek abból a szempontból is jelentősége lehet, hogy míg jelen vizsgálatunk a vállalkozásokra vonatkozik, addig a kérdőív alapvetően lakossági jellegű. Az előbbieken alapján ugyanis feltételezhető, hogy a megkérdezettek esetén a család (háztartás) és a vállalkozás közt nem húzható éles határ.

Az interjúk során megkérdezett kilenc vállalkozás annyiban árnyalja a fenti képet, hogy esetükben jellemzően társas vállalkozásokról van szó, de tevékenységük, ágazati besorolásuk hasonló változatosságot mutat. A kérdőíves formában megkérdezett vállalkozókkal szemben az interjúalanyok egy kivétellel felsőfokú végzettséggel rendelkeznek, azonban több példa van arra, hogy a szakmai végzettségtől meglehetősen távol eső tevékenységet folytatnak.

A kérdőív néhány kérdése módot adott arra, hogy megpróbáljunk a vállalkozói motivációkra vonatkozóan is néhány hipotézist megfogalmazni. Mindenekelőtt figyelemre méltó, hogy a vállalkozói szándék nem valamiféle menekülést jelent pl. a munkanélküliségtől, hanem inkább tudatos életpálya-tervezés következményének tűnik. Jelzi ezt, hogy akik „kacérkodnak” a vállalkozóvá válás gondolatával, azok az átlagnál biztonságosabbnak érzik jövőjüket, valamivel kevésbé tartanak a munkahelyük elvesztésétől, és jellemzőbb rájuk, hogy több-kevesebb tudatossággal tervezik életüket. (Mindez – nem túl jelentős eltérésekkel – a már működő vállalkozásokra is elmondható.) Nem kizárható, hogy szerepe van továbbá a társadalmi presztízs növekedése iránti igénynek is, miután minél határozottabb a vállalkozói szándék, annál alacsonyabb társadalmi helyzetűnek értékelik magukat a megkérdezettek (bár még így is magasabb, mint a vállalkozói létet elutasítók önbesorolása), maguk a vállalkozások viszont valamennyi csoport közül a legmagasabbra értékelik saját státuszukat.

Motivációs erőt jelenthet az anyagi biztonság megteremtésének igénye is, amit a legfontosabb jövőbeli célok között az átlagnál gyakrabban említene a vállalkozást most indítók csakúgy, mint a bizonytalanok (a vállalkozásindítás érdekében lépéseket még nem tevők esetén az autóvásárlást említik viszonylag gyakran a legfontosabb tervek sorában). E tekintetben azonban óvatosságra int bennünket, hogy az anyagi biztonság megteremtése még határozottabban jelenik meg a vállalkozók tervei között annak ellenére, hogy e csoport mind az elmúlt évi tendenciát, mind a következő évi várakozásokat tekintve saját családjának anyagi helyzetének változását összességében kedvezőbbnek véli, mint másokét (bár más csoportokhoz képest e véleményben lényegesen nagyobb szóródás mutatkozik). A jobb jövedelmi helyzet nemcsak a vélekedésekben jelenik meg, hanem ténylegesen is igaz: a vállalkozók esetében kb. harmincezer, a vállalkozást indítóknál mintegy huszonötezer forinttal magasabb a család havi nettó jövedelme, mint a minta egészére számított 84 ezer Ft-os átlag. (Úgy tűnik tehát, hogy az anyagi biztonság megteremtésének igénye és a tényleges jövedelmi helyzet negatív irányú korrelációt mutat.) Ezek az eredmények arra utalnak, hogy az anyagi biztonságra törekvés mögött vélhetően inkább a gazdasági környezet

kiszámíthatóságának, illetve a kockázat csökkentésének igénye jelenik meg, ami különösen erőteljesen jelenik meg a mezőgazdasági termeléssel foglalkozó vállalkozók interjúiban.

A vállalkozói csoportok jellemzésénél végül egy további figyelemre méltó sajátosságot érdemes kiemelni: mind a működő vállalkozók, mind a vállalkozói szándékot mutatók másoknál hajlamosabbnak tűnnek bizonyos normaszegő magatartásra, pontosabban elnézőbbek az ilyen magatartás iránt. A kérdőívben több erre utaló kérdés is szerepelt: akár az azzal való egyetértést tekintjük, hogy az érvényesülés igénye egyes szabályok áthágására kényszeríti az embert, akár annak az elutasítását, hogy még a rossz törvényeket is be kell tartani, azt tapasztaljuk, hogy e csoportok véleménye – ezen belül is különösen a működő vállalkozásoké és az indulóké – nagyobb toleranciát tükröz a normaszegő magatartással szemben, mint a nem vállalkozóké. Megerősíti ezt, hogy mindegyik csoportban – ezen belül itt is kiemelhetők a működők és az indulók – nagyobb hajlandósággal vennének részt nem engedélyezett tüntetésen, sztrájkon vagy utcai blokádban, mint a nem vállalkozók.

Vállalkozói kapcsolatok

A kutatási program egészének egyik alapfeladata az állampolgárok és a közigazgatás közötti tipikus kapcsolattartási módokat felmérése. Ebből kiindulva – ahogy arra már a bevezetésben is utaltunk – két olyan szempont is kiemelhető, ami megerősíti, hogy a vállalkozók csoportját célszerű elkülönítetten kezelni.

A vállalkozók, mint ügyfelek

Mindenek előtt feltehető, hogy e körben jóval gyakoribb a közigazgatással való kapcsolat, mint más állampolgári csoportokban. Bár a kérdőív általában a család által intézett ügyekre vonatkoznak, ahogy azt az előzőekben láttuk, a vállalkozások jellemzői (mikrovállalkozások, a „hazavitt” munka sokasága) alapján valószínűsíthető, hogy a vállalkozók esetében a családi ügyek nem nagyon választhatók szét a vállalkozás ügyeitől (az interjúalanyok közül a bt. formában működők és a mezőgazdasági termelőként tevékenykedők eleve családi vállalkozásként definiálták magukat). A kérdőíves vizsgálat adatai ezt egyértelműen alátámasztják:

A hivatalos ügyek néhány jellemzője

	Ügyek száma 2001-ben (átlag)	A legfontosabb ügy			
		Időtartam (óra)	Elégedett volt-e az ügyintézővel *	Elégedett volt-e az ügyintézőkkel *	Elképzelhetőnek tartja-e a számítógépes ügyintézt *
Működő vállalkozó	27	9,6	64	74	67
Induló	6	6,1	58	63	67
Támogató	9	6,8	81	89	62
Bizonytalan	5	5,7	80	72	63
Nem vállalkozó	3	6,9	79	87	54
Összesen	5	6,9	78	84	57

* Igen válaszok aránya az egyes csoportokon belül

Látható, hogy a vállalkozók családjának kiugróan nagyobb számban kellett hivatalos ügyeket intézniük, mennyiségük ötször annyi, mint egy átlagos családé. Ezek többségét – azonos arányban – önkormányzati és adóhivatali ügyek teszik ki. Tipikusan e két hivatalt emelik ki az interjúalanyok is, azonban a mezőgazdasági vállalkozások véleménye arra utal, hogy ezt a kört valószínűleg külön csoportként célszerű kezelni mind az érintett hivatalok (itt tipikus még az FVM, az FM Hivatal, a Földhivatal), mind az ügyek jellege miatt.

Feltehető, hogy a vállalkozói ügyek valamivel összetettebbek, bonyolultabbak lehetnek az átlagnál; erre utalhat mind a legfontosabb ügy elintézésének az átlagosat meghaladó időtartama, mind pedig az ügyintézővel való alacsonyabb elégedettség. Feltűnő, hogy az elégedettség mértéke a vállalkozást indítók körében jelentősen alacsonyabb, mint más csoportoknál. A „problémás” ügyekkel kapcsolatban az interjúkban megjelenik az informális kapcsolatok, a személyes ismeretség jelentősége is.

Mind a működő vállalkozók, mind az indulók mintegy kétharmada tartja elképzelhetőnek a számítógépes ügyintézt – az interjúk tapasztalatai szerint ez mindenekelőtt az adatszolgáltatás jellegű ügyekre (APEH, KSH) vonatkozik. A nem vállalkozók vélhetően inkább az ügyintézés személyes mozzanatra teszik a hangsúlyt, erre utal, hogy körükben az ügyintézőkkel való elégedettség meghaladja az átlagot, a számítógépes lehetőség gondolatát viszont csupán alig több mint felük tartja elképzelhetőnek.

Mind az elégedettséggel, mind a személyes kapcsolatok jelentőségével összefüggésben figyelemre méltó az interjúalanyoknak az az általánosnak mondható véleménye, amely nem annyira a hivatallal, mint inkább az ügyféllel szemben elvárható magatartásra hívja fel a figyelmet: „ha én segíték abban, hogy kerüljön a végzetek oldalára a dossziém, hogy minél előbb túljusson rajtam, akkor világos, hogy ő alaphelyzetből úgy fog hozzáállni, készségesen ... egy ügyintéző fejével kell egy kicsit gondolkodni”, „ha normális hangnemben próbál intézkedni az ember, akkor ugyanazt a normális hangnemet, egy két esettől eltekintve, kapja vissza”. További vizsgálatot igényelne e vélemények hátterének feltárása, hiszen ez éppúgy lehet a partnerség egyfajta megnyilvánulása, mint védekezés a hivatallal szembeni kiszolgáltatottság ellen.

Az ügyintézővel kapcsolatban végül egy további jellegzetesség is említést érdemel. Egyes interjúkból kitűnik, hogy főként az összetettebb, sok utánjárást és sokirányú figyelmet igénylő

ügyeknél (pl. mezőgazdasági támogatások) a vállalkozók nemcsak a korrekt és gyors ügyintézésért várják el a hivataloktól, hanem egyfajta „konstruktivitást”, az adott probléma megoldásában való együttműködést is.

Társadalmi tőke, közügyek

A vállalkozások, a hivatalok (különösen az önkormányzatok) és az információs technológiák összefüggéseinek van egy másik, meglehetősen sajátosnak mondható vetülete is, a partnerség. Hangsúlyt kap ez az EU információs társadalom fejlesztésére irányuló politikájában is, amely alapvetően arra irányul, hogy biztosítsa az állampolgárok növekvő részvételét a politikai folyamatokban, s amelynek alapelvei és céljai egyre több releváns hazai dokumentumban is megjelennek. A vállalkozások szempontjából azonban a kérdés nemcsak ebben az általános formában vetődik fel, hanem a közsféra és az üzleti szféra együttműködése (Public Private Partnership) oldaláról is. A vállalkozások ugyanis gyakran folytatnak olyan tevékenységet, amelyek hagyományosan a közsféra feladataiként jelennek meg. Gondoljunk csak egy beruházásra, amely során a vállalkozás munkahelyeket teremt, infrastruktúrafejlesztésre, egészségügyi vagy szociális ellátásra, oktatásra stb. amiben egyre jellemzőbb, hogy az önkormányzati feladatok ellátásába vállalkozások is bekapcsolódnak, s ezt a feladatátvállalást az önkormányzat pl. adókedvezménnyel, vagy más preferenciákkal honorálja. Különös jelentőséggel bír mindez a rurális, elmaradott térségek felzárkóztatásában.

Az információs és kommunikációs technológiák e partnerségnek egyrészt a tárgyát képezheti (pl. infrastruktúrafejlesztések, tartalomszolgáltatás, oktatás stb.), másrészt támogathatják és erősíthetik is azt (figyelemre méltó, bár még általánosnak nem mondható példa erre pl. hogy Írországból EU-s támogatással egy website-ot hoztak létre a public private partnership keretében zajló fejlesztésekről, projektekről és az ahhoz kapcsolódó információkról: www.ppp.gov.ie). A partnerségnek továbbá fontos szerepe van abban is, hogy feloldja azokat a határokat, amelyek az információs technológiák és alkalmazásuk terén ma még jellemzően fellelhetők a város és a vidék között.

E meglehetősen izgalmas és aktuális kérdések vizsgálata jelen kutatásnak nem célja, s az interjúk sem utalnak ilyen értelemben vett partnerségre¹⁷. Ahol az ügyintézésen túlmutató kapcsolatok vannak jelen a vállalkozások és a hivatal önkormányzat között), azok inkább szűkebben vett üzleti jellegű kapcsolatok: az önkormányzat vagy résztulajdonos, vagy mint vevő jelenik meg a vállalkozásnál.

Ugyanakkor a kérdőív néhány kérdését alkalmasnak tartjuk arra, hogy legalább jelzés-szerűen felvillantson ezzel kapcsolatban néhány gondolatot. Ehhez a közügyekre vonatkozó kérdéscsoportot vettük alapul, vizsgálva, hogy a részvétel és a vélemények alapján kimutatható-e valamilyen sajátosság a vállalkozókra vonatkozóan, bírnak-e a társadalmi tőke olyan többlettel más csoportokhoz képest, ami a partnerség elengedhetetlen feltétele.

Az ország gazdasági és politikai helyzetének megítélésében nem mutatható ki számottevő eltérés a véleményekben, ami egyfajta távolságtartásként is értelmezhető a „nagypolitikától”, különösen ha figyelembe vesszük, hogy a helyi politikát viszont már szignifikánsan eltérően minősítik az egyes csoportok. A helyi politikával való elégedettséget tekintve az átlaghoz

¹⁷ Ugyanakkor e problémakör egy tágabb aspektusból történő vizsgálatának tekinthető a kutatás keretében készült egyik rész tanulmány (Hegedűs József – Zsubori Edina: Helyi kormányzás. Stratégiai partnerek és a közigazgatás kapcsolata az információs társadalomban)

viszonyítva a működő vállalkozók jobban, a bizonytalanok mérsékeltebben kritikusabbak. Feltételezve, hogy az elégedettség a bizalomnak is fontos indikátora lehet, ez a tény mindenképpen a helyi partnerség, a közszféra és a vállalkozások közti együttműködés jelentős gátja lehet. Azt, hogy itt valóban a bizalom hiánya mutatkozik meg, az a kérdés is megerősíti, amely a különböző intézmények iránti bizalomra vonatkozik: az önkormányzat iránti bizalom itt is az előbb említett két csoportban (működő vállalkozások és bizonytalanok) a legalacsonyabb.

Figyelemre méltó, hogy a működő vállalkozók nemcsak az önkormányzat, hanem a felsorolt 12 intézmény (pártok, rendőrség, egyházak, bankok, Parlament stb.) mindegyike iránt – köztük az Internet iránt is – kevesebb bizalmat éreznek, mint bármely más csoport. Az egyetlen kivétel érthető módon a vállalkozók iránti bizalom, érdekes azonban, hogy e téren meg az induló vállalkozások bizalma a legalacsonyabb mértékű.

Elégedettség és bizalom
(átlagosztályzat ötfokozatú skálán)

	Mennyire elégedett			Mennyire bíz az	
	az ország politikai helyzetével	az ország gazdasági helyzetével	a helyi politikával	önkormányzatban	Internetben
Működő vállalkozó	2,1	2,2	2,4	2,9	2,4
Induló	2,2	2,2	2,9	3,1	3,1
Támogató	2,2	2,4	2,9	3,4	3,5
Bizonytalan	2,3	2,2	2,6	2,9	2,7
Nem vállalkozó	2,2	2,4	3,0	3,5	2,8
Összesen	2,2	2,4	2,9	3,4	2,8

A fenti képet némileg árnyaltabbá teszi, ha a működő vállalkozások véleménye alapján felállítjuk az intézmények bizalmi rangsorát. Ez esetben a listát az önkormányzatok vezetik, megelőzve a vállalkozókat és az azokkal azonos bizalmat élvező bankokat, míg a sor végére a politikai pártok és a szakszervezetek kerülnek. Az internet a rangsor közepén foglal helyet. Hasonló eredményt mutat az összes megkérdezett véleménye alapján számított rangsor is azzal az eltéréssel, hogy ez esetben a lista élén az önkormányzat mellett megjelenik az egyház is, míg a vállalkozók lényegesen hátrébb szorultak.

A társadalmi tőke egyik mutatójának is tekinthető baráti kapcsolatok létét különösen sokan (egy kivétellel mindenki) jelezték az induló vállalkozások körében, de minden más vállalkozói hajlandóságot mutató csoportban is az átlagot számottevően meghaladó arányban mondták, hogy vannak barátaik. Igaz ez a működő vállalkozókra is, de nem olyan mértékben, mint az előbbieknél. Azonban ha a barátok számát is figyelembe vesszük, akkor már a működők mutatnak kiugró értéket, ők átlagosan 11 barátot jeleztek, míg a többi csoportra ez 7 és 8. A nagyobb számú barát ellenére a működő vállalkozók másokhoz képes némileg kisebb mértékben tartják magukat társaságkedvelőnek, olyannak, akik más emberekkel könnyen megtalálják a hangot. Ez alapján joggal feltételezhető – amit az interjúk tapasztalatai is alátámasztanak –, hogy itt nem elmélyült barátságokról van szó, hanem inkább lazább, főként

üzleti jellegű kapcsolatokról, azokról a granovetteri gyenge kötésekről, amelyek a különböző csoportok közti híd szerepet betöltve fontos szerepet játszanak a kooperációk létrejöttében.

Ugyanezt a funkciót töltheti be a különböző szervezetekhez, egyesületekhez való tartozás is. A civil szervezetek esetében a működő vállalkozások közt – a 13 %-os átlaghoz képest – némileg kisebb, az indulók közt számottevően nagyobb arányban találkozunk szervezeti tagsággal, de az eltérés nem bizonyul szignifikánsnak. A párttagságra vonatkozó kérdés nem igazán értékelhető (legfeljebb csak sejteni lehet, hogy az eredmény megerősíti a pártokkal szemben fentebb már említett általános bizalmatlanságot), mivel az összes megkérdezett között is mindössze tíz párttag található, s közülük egy működő, egy pedig induló vállalkozó.

Kapcsolatok

	Hány barátja van (átlag)	Mennyire jellemző, hogy szereti a társaságot, 1...5 (átlag)	Civil szervezet tagja (%)
Működő vállalkozó	11	3,6	10
Induló	8	3,8	20
Támogató	8	4,0	13
Bizonytalan	7	4,1	12
Nem vállalkozó	8	3,9	13
Összesen	8	3,9	13

Vállalkozók és az információs technika

Az információs és kommunikációs technikáknak a vállalkozók körében való elterjedtsége, az eszközök használata nemcsak a jelen kutatás konkrét céljai miatt releváns kérdés, hanem akkor is, ha a vállalkozót mint Schumpeter innovátorát tekintjük. Ebből a megközelítésből feltételezhető, hogy a vállalkozók nyitottabbak a korszerű technikák és technológiák iránt, hamarabb alkalmazásba veszik azokat, maguk is kezdeményezők az új termékek és szolgáltatások megjelenésében stb. Az információs technikákra vonatkozó kérdésblokk eredményeit akár úgy is értelmezhetjük, mint ennek az innovációs készségnek a megnyilvánulását, de mint látni fogjuk, az eredmények csak részben támasztják alá az előbbi feltételezést.

Eszközellátottság- és használat

Néhány kivétellel minden működő vállalkozó családja rendelkezik mobiltelefonnal; körükben az átlagnál lényegesen nagyobb arányban, a nem vállalkozókhöz képest majdnem kétszer gyakrabban találunk mobil készüléket. Általában ők a legrégebbi mobilhasználók, és a mobiltelefonok számát tekintve is a legjobban ellátott csoport. A mobil készülékkel rendelkezők döntő többsége – de a készülékkel nem rendelkezők is – ismerik az SMS szolgáltatást, és a vállalkozói szándékot mutató csoportokban is 80 % fölötti a szolgáltatás

ismerete. Ez szignifikánsan magasabb, mint a nem vállalkozó telefontulajdonosok körében kimutatható kb. kétharmados SMS ismertség.

A nem vállalkozó telefontulajdonos csoportokban az SMS-t ismerők jellemzően használják is ezt a szolgáltatást, amit az is mutat, hogy az SMS-t használók aránya itt ugyancsak kb. kétharmad, vagyis ugyanannyi, mint a szolgáltatást ismerőké. A működő és induló vállalkozásokra azonban ez már kevésbé jellemző, körükben az SMS használat csak kb. 50 %-os. Bár ez esetben az egyes csoportok közötti eltérés a kérdőíves adatelemzés alapján nem bizonyul szignifikánsnak, azonban hasonló tendenciákat jeleznek az interjúk tapasztalatai is: eszerint az SMS-nek inkább a magán jellegű kapcsolatokban van jelentősége, s az üzleti kapcsolatokban sokkal inkább megfelelő kapcsolattartási módnak tartják a személyes (akár telefon keresztül) beszélgetést. Magának a mobiltelefonnak a használatát viszont egyértelműen pozitívan minősítik az interjúalanyok, kiemelve az azonnali elérhetőséget, az információáramlás gyorsaságát. A véleményekből emellett az is kitűnik, hogy a mobiltelefon megváltoztat bizonyos magatartásformákat, kevésbé érvényesülnek azok a normák, íratlan szabályok, amelyek a vezetékes telefon használata esetében kialakultak, s emiatt az állandó elérhetőség a telefontulajdonosok egy része számára nemkívánatos következményekkel jár, s ez is hozzájárul ahhoz, hogy kevésbé választható el a magánélet a munkahelyi feladatoktól.

Figyelemre méltó, hogy a vállalkozói szándék terén bizonytalanok körében az SMS használat az átlagosnál lényegesen magasabb, azonban valószínűsíthető, hogy ez inkább demográfiai tényezőkkel, pl. az alacsonyabb életkorral magyarázható. Általában is igaz ugyanis, hogy a telefontulajdonosok közt jellemzően a fiatalabbakra jellemző az SMS használata, amit egyértelműen alátámaszt, hogy a szolgáltatást használók átlagéletkora lényegesen alacsonyabb, mint az SMS-t nem használóké.

Információs technikák és használatuk
(igen válaszok százalékos aránya az egyes csoportokban)

	SMS-t ismeri *	SMS-t használja *	Van otthoni sz.gép **	Munkahelyén legalább hozzáfér sz.géphez	Legalább alapszinten ért a sz.géphez ***	Tanfolyamon részt venne ***
Működő vállalkozó	89	52	53	37	56	50
Induló	100	52	40	77	83	50
Támogató	84	69	34	57	94	63
Bizonytalan	90	71	39	58	93	62
Nem vállalkozó	63	64	19	46	67	47
Összesen	72	64	24	49	73	51

* Csak a mobiltelefonnal rendelkező családokra

** Csak a munkahellyel rendelkezőkre

*** Csak az otthoni számítógéppel rendelkezőkre

A mobiltelefon általános elterjedtségével és használatával szemben a számítógép-használatra vonatkozó információk már kevésbé egyértelmű képet mutatnak a vállalkozók esetében.

Egyrészt megállapítható, hogy a működő vállalkozók családjában kiemelkedően, az átlagnál kétszer nagyobb arányban – minden második családnál – találunk számítógépet. A

mobiltelefonokhoz hasonlóan itt is igaz, hogy ez a csoport bizonyul a legrégebbi számítógép-használónak, a legelső számítógépeket ebben a körben vásárolták a legrégebben. Ezek tükrében azonban különös kontrasztnak tűnik, hogy munkahelyén (azaz a vállalkozásban) csupán a működő vállalkozók negyedének van saját számítógépe, kétharmaduk viszont sem önálló géppel, sem hozzáféréssel nem rendelkezik, ami más (munkahellyel rendelkező) csoportokhoz képest kiugróan magas arány. Bár a korábban mondottak alapján feltételezhető lenne, hogy a munkahelyi gépek hiányát pótolja az otthoni gép, azonban ennek ellentmond az a tény, hogy a működő vállalkozók közt ugyancsak kétharmad azoknak az aránya, akik nem soha nem használnak számítógépet. A gépet naponta használók lényegében ugyanazok, akiknek van saját munkahelyi számítógépük, de arra is akad példa, hogy valakinek van ugyan a munkahelyén saját gépe, de azt sohasem használja.

Az interjúk tapasztalatai a fentieket árnyaltabbá teszik, hiszen az ott megkérdezett vállalkozások egy része jól felszereltnek bizonyul, van, ahol több gépet is használnak, azonban ez inkább a nagyobb vállalkozásokra jellemző. A gazdasági kamara egy évvel ezelőtti hasonló célú vállalati felmérése is ezt az eredményt támasztja alá, hiszen e kutatás eredményei szerint a vállalatok 87 %-a rendelkezik számítógéppel; de ezen belül az ellátottság mértéke egyértelmű összefüggést mutat a vállalati mérettel. A számítógéppel nem rendelkezők jellemzően a max. 4-5 fős kereskedelmi, építőipari, lakossági szolgáltatásokat nyújtó vagy vendéglátó vállalkozások. A méret szerinti különbségek mellett, jellemzőek a regionális eltérések is: a Somogy megyét is magába foglaló Dél-Dunántúlon a vállalatok számítógépes ellátottsága a hét régió közül a második legalacsonyabb (Számítógépek..., 2001)¹⁸.

Az otthoni géppel nem rendelkező működő vállalkozások többsége tervezi a gépvásárlást, más csoportokban a vásárlási szándék lényegesen alacsonyabb. A teljes mintában jellemzően az anyagiak jelentik a legnagyobb visszatartó erőt; a vásárlási szándékot mutatók általában 140-160 ezer Ft-ot szánnak vásárlásra.

Ha csak a számítógéppel rendelkező családokat tekintjük, a működő vállalkozók számítógépes ismeretei lényegesen elmaradnak az átlagostól, míg a vállalkozói szándékot mutatóké azt lényegesen meghaladja (de nem éri el a további két vállalkozói szándékot mutató csoportét). Ennek ellenére egy kedvezményes tanfolyamon való részvétel lehetőségét a vállalkozók csak az átlagossal hasonló arányban fogadnák szívesen, ráadásul többségük olyan, aki legalább már alapszinten ért a számítógépen. Az interjúalanyok véleményéből az szűrhető le, hogy a tanfolyami képzés elutasításának lehetséges oka, hogy vagy nem tartják szükségesnek a képzést, vagy az autodidakta ismeretszerzés szerepét hangsúlyozzák, de előfordul az időhiányra való hivatkozás is. Érdemes megemlíteni, hogy az otthoni számítógéppel rendelkezők összességére is igaz az, hogy a képzési igény a már alapismeretekkel rendelkezőknél erőteljesebb, több mint felük akarja továbbképezni magát. Ezzel szemben a géphez egyáltalán nem értőknek kétharmada nem is kívánja ismereteit bővíteni.

Bár a működő vállalkozások családjában szignifikánsan nagyobb a géphez valamilyen szinten értő családtagok száma, ez bizonyára e családok jobb számítógépes ellátottságából fakad, hiszen ha a teljes mintából elhagyjuk a géppel nem rendelkező családokat, akkor ez a többlet már nem mutatható ki egyértelműen.

¹⁸ A felmérés 2001. májusában készült 1124 társas vállalkozás megkérdezésével.

A számítógépet rendszeresen használó vállalkozások alacsony száma miatt e kör tipikus használati módjairól és céljairól nem kaphatunk megbízható információkat. A családi használatot tekintve azonban látható, hogy minden csoportban a játékok dominálnak (a megkérdezettek fele ezt jelezte, mint a leggyakoribb alkalmazást), amit a szövegszerkesztés követ. Az interjúk e tekintetben az általános irodai célú szoftverek használata mellett meglehetősen változatosságokat mutatnak, többnyire jellemző a tevékenység jellegéhez kapcsolódó speciális alkalmazások (pl. könyvelés, grafika) használata. Az említett kamarai felmérés szerint a szövegszerkesztés és a (nem elektronikus) levelezés minden más funkciót megelőző gyakoriságú, jellemző még emellett a raktárkészlet nyilvántartás és a könyvelés; de ezen belül a tipikus használati módokban számottevő ágazati különbségek is kimutathatók (Számítógépek..., 2001).

Az előbbihez hasonló korlátok miatt az e-mail és az Internet használat gyakoriságáról sem tehetők megalapozott megállapítások, mindössze annyi, hogy az utóbbit inkább használják minden csoportban, mint az e-mailt. A kamara felmérése szerint viszont a vállalatok az Internet kapcsolatot 91 %-ban elektronikus levelezésre használják, de a keresés, letöltés csak ezt követi a használati gyakoriságban. A vállalkozói interjúk alapján az állapítható meg, hogy az internethasználat jellemzően a szakmai információk keresésére irányul, illetve a pályázati lehetőségek figyelemmel kísérésében van jelentős szerepe.

Az interjúkban emellett egy sajátos konfliktushelyzet is feltűnik, ami az alkalmazottak magáncélú, munkájukhoz nem kapcsolódó internethasználatából adódik. Az egyik vállalkozásnál ezért munkahelyi korlátozások bevezetésével próbálkoztak, sikertelenül. A probléma azért is figyelemre méltó, mert közismert, hogy Magyarországon az internethasználók ma még jellemzően a munkahelyükön férnek hozzá a világhálózathoz és ott használják azt.

Attitűdök, szándékok

Ahogy korábban láttuk, a működő vállalkozók a hivatalos ügyintézés számítógépesítést ugyan az átlagnál nagyobb mértékben tartják elképzelhetőnek, azonban az Internet iránti bizalmuk az átlagnál kisebb mértékű. Az alábbi kérdésblokk elemzése e megállapításokhoz ad további adalékokat.

Attitűdök, vélemények a számítógép használatáról és elterjedéséről (igen válaszok, illetve egyetértők százalékos aránya az egyes csoportokban)

	Vásárol- na-e inter- neten	Szavazna-e sz.gép hálózaton	Ök-i info-k sz.gépes elérhetősége hasznos lenne- e	A szgépek terjedése egyszerűbbé teszi az emberek életét	A szgépek terjedése könnyebbé teszi a saját és a hasonló emberek életét
Működő vállalkozó	14	48	71	77	37
Induló	20	53	78	74	62
Támogató	21	70	80	80	49
Bizonytalan	29	59	85	75	45
Nem vállalkozó	8	28	61	66	24
Összesen	11	35	66	67	30

A bizalomhoz kapcsolható az internetes vásárlás és szavazás elfogadására, feltételezett használatára vonatkozó kérdések. Az előbbi lehetőséggel a megkérdezettek közül csupán minden tizedik élne, amit a működő vállalkozások hajlandósága csak kismértékben halad meg. A vállalkozói szándékot jelzők körében viszont legalább kétszer annyian vásárolnának az interneten keresztül, mint az átlag. Ez azt jelzi, hogy korántsem csupán a technikai feltételek vagy a kínálat terén szükséges az előrelépés annak érdekében, hogy az elektronikus kereskedelem elterjedjen és általánossá váljon; legalább ilyen fontos az elutasító attitűd oldása, a háttérben vélhetően meghúzódó bizalmatlanság csökkenése (aminek jogi és biztonsági aspektusai is lényegesek). Különösen igaz lehet ez azokban az esetekben, ahol az esetleges visszaélések anyagi hátrányt, veszteséget jelenthet a felhasználó számára, márpedig az elektronikus kereskedelem, vagy a banki ügyintézés éppen ilyen.

A számítógépes hálózaton keresztüli szavazás lehetőségének elfogadottsága minden csoportban lényegesen magasabb az előbbinél, amire egy lehetséges magyarázat lehet, hogy itt anyagi veszteség nem érheti a felhasználót. Itt is jellemző, hogy a vállalkozói szándékot mutatók hajlandósága meghaladja a működő vállalkozókét, míg a nem vállalkozók ilyen értelemben vett nyitottsága átlag alatti. A hálózaton keresztüli szavazást elutasítók véleménye egyértelműen rámutat a bizalmi elem jelentőségére, hiszen a nem vállalkozók kivételével – akik között sokan egyáltalán nem is vennének részt szavazáson – egyértelműen a megbízhatóság kérdése, az esetleges visszaélések lehetősége áll az elutasítás háttérében. Ennél kevesebben említik ugyan, de ugyancsak jelentős indok a személyes kapcsolatok fontosságának hangsúlyozása.

Az Internet jellemzően információkeresési célú használatával és a helyi politika iránti feltehetően nagyobb érdeklődéssel egyaránt összhangban áll, hogy az önkormányzati információk számítógépes hálózatokon való megjelenését a megkérdezettek nagy többsége – mintegy kétharmada – hasznosnak tartaná. A működő vállalkozók körében, de különösen a további „vállalkozói” csoportokban ennél számottevően magasabb a támogató vélemények aránya.

Ugyanez mondható el az azzal való egyetértésre is, hogy a számítógépek elterjedése általában is egyszerűbbé fogja tenni az emberek életét, de itt a vállalkozók egyetértési aránya nemcsak az átlagot, hanem az indulókét és a bizonytalanokét is meghaladja. Ugyanakkor saját szemszögükből tekintve a számítógépek elterjedésének hatását már kevésbé egyértelműen ítélik meg: a működő vállalkozók közül az előzőhöz képest csak feleannyian gondolják, hogy könnyebbé teszi életüket a számítógépek terjedése (ugyanilyen arányú „visszaesés” mutatkozik az összes megkérdezettre is), viszont az induló vállalkozók e tekintetben másokhoz képes kimagaslóan optimistának bizonyulnak. A relatív többség (az összes megkérdezett fele) véleménye szerint saját életében nem okoz érzékelhető változást a számítógépek terjedése; ezt a működő vállalkozásoknál ugyanannyian gondolják, mint ahányan inkább a kedvező hatásokat emelik ki.

Az emberekre általában és a saját életükre gyakorolt hatás megítélése közti jelentős eltérés egy, a kutatás egésze szempontjából is releváns probléma gondolatát is felveti: mennyire jelenik meg és torzítja az eredményeket a társadalmi elvárásokhoz való igazodás jelensége, mennyire tükrözik a válaszok a megkérdezettek saját, valós véleményét, esetleg mennyire tükröznek bizonyos sztereotípiákat. Felvetődhet ez pl. a személyes kapcsolatok szerepének kiemelő válaszokban (a számítógépek és általában a technika gyakran hangoztatott

elidegenítő szerepének ellensúlyozásaként), bizonyos félelmekben, a számítógép-vásárlási és a tanulási szándékokban stb. Bár ennek megerősítése további vizsgálatokat igényelne, a lehetőségét nem lehet elvetni, hiszen olyan témáról és kérdésekről van szó, amelyek erőteljesen jelen vannak a tömegkommunikációban, a munkahelyeken, a magánszférában, a gazdaságban, pályázati prioritásokban stb., ami esetleg egyfajta „nyomásgyakorlásként” is megjelenhet.

A távmunka lehetősége

Az információs technológiák és a gazdaság, a vállalkozások egy a bevezetőben is említett jelentős aspektusát jelentik a foglalkoztatási vonatkozások. A kérdésnek számos összetevője van: vizsgálható pl. az informatikai képzettségű szakemberek iránti igény és ennek képzési vonatkozásai, gondolhatunk arra, hogy a technikai, technológiai fejlődés folyamatosan megújuló korszerű és konvertálható ismereteket igényel az alkalmazottaktól, vagy arra, hogy a számítógépes ismeretek sok helyen alapkövetelményként jelennek meg az alkalmazottak felvétele során stb.

Mindezekon túl azonban az információs technológiák elősegíthetik a rugalmas, atipikus foglalkoztatási formák elterjedését. Ilyen foglalkoztatási forma lehet a részmunkaidő, a rugalmas munkaidő és mindenekelőtt a távmunka, amelyek a munkaerőpiac mennyiségi és strukturális problémáinak kezeléséhez is hozzájárulhatnak. Ezen belül nem egyszerűen a munkanélküliség, vagy a helyenként megjelenő munkaerőhiány kezelésére nyújtanak további eszközöket, hanem – és jelentősége éppen ebben áll – olyan, foglalkoztatási szempontból hátrányos helyzetű csoportok visszavezetését teszik lehetővé a munka világába, mint pl. a mozgássérültek, az elmaradott településeken élők, vagy éppen a gyesen, gyeden lévők, a nyugdíjasok stb.

Magyarországon az ilyen atipikus foglalkoztatási formák még meglehetősen kevésbé jellemzőek, a foglalkoztatók többsége a teljes munkaidős formához és az alkalmazottak fizikai jelenlétéhez is ragaszkodik. A már többször hivatkozott kamarai felmérés is megerősíti ezt, a távmunkával kapcsolatban pedig megállapítja, hogy „ritka, mint a fehér holló”; még az olyan esetekben sem élnek vele, ahol azt mind a feladatok jellege, mind a rendelkezésre álló technikai feltételek indokolnák (pl. szoftverfejlesztő). Ugyanígy az informatikusok alkalmazásánál sem jellemző pl. a részmunkaidős foglalkoztatás; ahol az ilyen jellegű feladat nem igényel egy teljes munkakört, ott inkább egy külső cég megbízásával oldják meg a dolgot (Számítógépek..., 2001). Ezt a tapasztalatot a vállalkozói interjúk is megerősítik. Ugyanakkor a hazai helyzet ellenpólusaként számos ország példája említhető: pl. a skandináv országokban, Dániában, Hollandiában a távdolgozók aránya 10 % fölötti – bár az uniós átlaga „csupán” 4 %. (Tudósítás..., 2002)

Vállalna-e távmunkát?
(igen válaszok százalékos aránya az egyes csoportokban)

	A teljes mintában	A sz.gép használati lehetőségeiről tájékozottabbak körében
Működő vállalkozó	21	21
Induló	41	50
Támogató	36	39
Bizonytalan	47	49
Nem vállalkozó	16	21
Összesen	21	27

Figyelembe véve az általános hazai helyzetképet, alighanem magasnak értékelhető az az arány, ami a kérdőív alapján a távmunka vállalási hajlandósága terén mutatkozik (bár valószínűleg itt sem hagyhatók figyelmen kívül az előző fejezet végén mondottak): az összes megkérdezett közül minden ötödik vállalna távmunkát. Ezzel azonos a működő vállalkozások hajlandósága, de az induló vállalkozók és a bizonytalanok körében ennek több mint kétszerese jellemző. Ha a válaszokat csak abban a körben vizsgáljuk, akik a számítógép széleskörű felhasználási lehetőségéről (levelezés, telefonálás, vásárlás, tévénézés már hallottak) természetesen még jellemzőbb a távmunka elfogadása: az összes válaszadó közül minden negyedik, az induló vállalkozások közül minden második vállalkozna távmunka végzésére. (A működő vállalkozások körében tapasztalt arány megegyezik az előbbivel, mivel ebben a csoportban a tájékozottság kikötése nem változtatott a csoport létszámán, míg más esetekben azt csökkentette.) A távmunka vállalásának ez a magas hajlandósága mindenképpen jelzi, hogy olyan lehetőségről van szó, amit a foglalkoztatók (köztük az önkormányzatok) részéről érdemes kiemelten kezelni.

Összefoglalás

Elemzésünk célja annak kimutatása, hogy különbözik-e a vállalkozók közigazgatáshoz való viszonya, információs technikákkal való ellátottsága, az ezekkel kapcsolatos attitűdjük más állampolgári csoportokhoz képest. A vizsgálat alapjául a kaposvári kistérségben lebonyolított 800 fős kérdőíves felmérés adatai szolgáltak. A mintába került 30 vállalkozó mellett további csoportokat alakítottunk ki aszerint, hogy a megkérdezett szívesen lenne-e vállalkozó, s ha igen, tett-e már lépéseket ennek érdekében, így a potenciális vállalkozók vizsgálatára is mód nyílt. A felmérésből levonható – a kis elemszám miatt csak korlátozott érvényességű – következtetéseket kvalitatív források (vállalkozói interjúk) felhasználásával igyekeztünk kiegészíteni, megalapozottabbá tenni.

A vállalkozók nagyrészt férfiak, az átlagosnál fiatalabbak és iskolázottabbak, de idegen nyelv ismeretük csak átlagos. Jellemzően szolgáltató, kereskedő mikrovállalkozásokról van szó, s e körben az is feltételezhető, hogy a vállalkozás és a család közötti határok többnyire összemosódnak. Anyagi helyzetük és társadalmi presztízszük az átlagot meghaladó, s másoknál elnézőbbnek bizonyulnak bizonyos normaszegő magatartásformákkal szemben.

A vállalkozóknak, annak ellenére, hogy önmagukat másokhoz képest kevésbé tartják társaságkedvelőnek, az átlagnál lényegesen több barátjuk van, ami azt sejteti, hogy ezek inkább üzleti jellegű, lazább kapcsolatok, „gyenge kötések”.

A vállalkozók családjának kiugróan magas számban kell hivatalos ügyeket intézniük, amelyek többsége önkormányzati és adóhivatali ügy. Az ügyintézással és az ügyintézőkkel szemben az átlagosnál kevésbé elégedettek, de e téren a náluk is kritikusabbak a vállalkozást indítók. E két csoport tartja a legnagyobb mértékben elképzelhetőnek a számítógépes ügyintézacet – elsősorban az adatszolgáltatás jellegű ügyeknél –, a megkérdezettek kétharmada vélekedett így. Ugyanakkor a vállalkozások körében is kimutatható a személyes (ezen belül az informális) kapcsolatok jelentősége.

A különböző intézményekkel való elégedettség terén szignifikáns különbséget mutat a helyi politika megítélése, e tekintetben a vállalkozók másoknál kritikusabbak. Ezzel párhuzamosan az önkormányzatok iránti bizalmuk is alacsonyabb másoknál, de ez minden más intézmény esetén is igaz. Ugyanakkor az intézmények bizalmi rangsorát a vállalkozók körében az önkormányzatok vezetik. A lista végére a politikai pártok kerültek, az internet pedig a középmezőnyben található.

A vállalkozók családjai az átlagnál jobban ellátottak mobiltelefonnal, az fontos munkaeszköz számukra, és általánosságban ők a legrégebbi mobilhasználók is. Többségük ismeri az SMS szolgáltatást is, azonban annak használata már kevésbé jellemző rájuk, s ugyanez elmondható a vállalkozást indítókról is. Feltételezhető, hogy az SMS-nek inkább a magán jellegű kapcsolatokban van jelentősége.

Ugyancsak átlag fölötti a vállalkozók családjainak számítógépes ellátottsága, az otthoni géppel nem rendelkezők többsége pedig tervezi a vásárlást. Ennek ellenére kétharmaduk soha nem használ számítógépet, és számítógépes hozzáértésük is elmarad az átlagtól. Magának a vállalkozásnak a számítógéppel (és egyéb eszközökkel, infrastruktúrával) való jobb ellátottsága inkább a nagyobb vállalatokra jellemző, míg a kisebbeknél gyakoribb, hogy egyáltalán nem is használnak számítógépet.

Nemcsak a vállalkozásokra jellemző, hogy a számítástechnikai képzési igényt nem a teljes ismerethiány, mint inkább a már meglévő ismeretek továbbfejlesztésének igénye motiválja. Az otthoni számítógép-használat célját tekintve a vállalkozók családjánál ugyanúgy a játékok dominálnak, mint más csoportoknál, míg a munkahelyi használatnál az általános irodai szoftverek a legtipikusabbak, ami mellett megjelennek a tevékenységhez igazodó speciális alkalmazások.

Az internetes vásárlás és különösen a szavazás lehetőségét a vállalkozások is, de főként a vállalkozást indítók az átlagnál jobban támogatják, de mindkét alkalmazásnak van még erőteljesebb támogatói csoportja is. A hálózaton keresztüli szavazást elutasítók minden csoportban elsősorban a megbízhatóság hiányára, a visszaélési lehetőségekre hivatkoznak. Az önkormányzati információk számítógépes elérhetőségét ugyan a vállalkozások átlag fölötti arányban tartanak hasznosnak, azonban a vállalkozói szándékot mutató csoportokban még nagyobb ez az arány.

A számítógépek elterjedésének hatásáról a vállalkozók, s különösen a vállalkozói szándékot jelzők az átlagot meghaladó mértékben pozitívan vélekednek. Ugyanakkor a saját életükre gyakorolt kedvező hatásokat a vállalkozók körében már lényegesen kevesebben, csupán

feleannyian várnak. A kétféle hatás megítélésében az indulók esetében mutatkozik a legkisebb eltérés. Sokan vélik úgy, hogy a számítógépek elterjedése nem befolyásolja majd életüket.

A távmunka vállalására vonatkozó hajlandóság viszonylag magasnak mondható, elsősorban a vállalkozást indítók és a bizonytalanok körében lenne nagy e foglalkoztatási forma keresettsége. A működő vállalkozóknál ez csak átlagos, vagy attól elmaradó mértékű.

Irodalomjegyzék

A kaposvári kistérség területfejlesztési koncepciója, 2000.

Barsi–Csizmadia: Egy nagyváros helyzete az információs társadalomban, Tér és Társadalom 2001/2

Kaposvár területfejlesztési, gazdaságfejlesztési és befektetésösztönzési koncepciója, 1996.

Lengyel–Rechnitzer: A városok versenyképességéről, in: Horváth–Rechnitzer szerk: Magyarország területi szerkezete és folyamatai az ezredfordulón, MTA RKK Pécs 2000

Magyar válasz az információs társadalom kihívásaira, Szakértői vitaanyag, 1999., www.itb.hu/dokumentumok/mv2.pdf

Nemzeti információs társadalom stratégia, MEH Informatikai Kormánybiztosság, 2001.

Somogy megyei statisztikai tájékoztató 2001/4, KSH, 2002.

Számítógépek a vállalkozások működésében, Magyar Kereskedelmi és iparkamara Gazdaság- és Vállalkozáselemzési Intézete, 2001., www.gvi.hu/ofa01-1.pdf

Széchenyi terv, 5. Információs társadalom- és gazdaságfejlesztési program, www.gm.hu

Tudósítás a 8. Európai Távmunka Konferenciáról, 2002., www.tavmunkaportal.hu

2. Hivatali nyelvhasználat és kommunikációs képesség

Sándor Klára:

„Hivatalok, információs technológiák” — a nyelvi kérdőív adatainak első elemzése

Bevezetés

A köznapi magyar nyelvhasználatban többnyire a „hivatalos”—„közvetlen” ellentéppárral jelölik azt a különbséget, amely a legközelebb áll ahhoz, amit nyelvészeti terminussal *formális*, illetve *informális* stílusnak hívunk.¹⁹ Az ellentéppár azt mutatja, hogy a köznapi magyar értelmezésben egymással szembenálló minőségként értelmezik, ha valami „hivatalos”, illetve „közvetlen”. Ez a szembeállítás nyilvánvalóan az emberek azon tapasztalatára épül, hogy a „hivatalos” helyeken Magyarországon nem úgy szokás beszélni, mint ahogyan a hétköznapi életben: a „hivatalos” nyelv bonyolultabb nyelvtani megoldásokat (pl. több alárendelést, hosszabb mondatokat, eltérő szórendet stb.) és a köznapitól sokszor eltérő szókincset alkalmaz — sokszor olyankor is, amikor a tárgy nem indokolná a hétköznapi nyelvhasználatban kevésbé vagy egyáltalán nem ismeretes szakszavak használatát.

Ez a gyakorlat értelemszerűen előnyhöz juttatja azokat, akik jól kezelik a formálisabb stílusváltozatokat, s hátrányba kerülnek azok, akik a „hivatalos” szövegeket nehezebben értik meg — azaz antidemokratikus. Sem az önkormányzati, sem egyéb nyelvhasználati tartományokban (pl. politikai élet, egészségügyi ellátás stb.), nem kívánatos ez a nyelvhasználati gyakorlat, hiszen az embereket akadályozza állampolgári jogaik gyakorlásában.²⁰

Az új kommunikációs technológiák bevezetése tovább növelheti a nyelvhasználati különbségek miatt amúgy is meglévő egyenlőtlenségeket, ha a „hozzaértők” és a „hozza nem értők” csoportjai nagyrészt fedik a formális stílusokat jól, illetve nehezen kezelők csoportjait. Megfelelő tervezéssel azonban ellenkező hatás is elérhető az új technológiák bevezetésével. A főként az írásbeliséghez kötődő hagyományos „hivatalos” nyelvhasználatot, éppen mert több évszázados gyakorlatot követ, nehezebb megváltoztatni. Az új információs eszközök (a világháló és a mobiltelefon) részben máris megtörték az írásbeliség tekintélyét, s több vonatkozásban is a szóbeliség jellemzőit mutatják írott szövegekben is,²¹ így a régebbi fölhasználóknak nem volna szokatlan, ha a számítógépen mint közvetítőeszközön keresztül nemcsak fizikailag, hanem nyelvhasználati szempontból is közvetlenebbül intézhetnék ügyeiket — az új, belépő felhasználók pedig ezt szokták meg.

¹⁹A *formális*, ill. *informális* fogalompár az ún. stílusváltozatskála két végét jelöli; a formalitás mértéke attól függ, hogy beszéd közben mennyi figyelmet fordítunk a beszédre. A beszédre fordított figyelem mértékét több dinamikus összetevő határozza meg, pl. a beszédpartnerhez, a témához, a beszéd kontextuselemeihez való viszony.

²⁰A „difficult speech” használatának következményeivel és megváltoztatásának lehetőségeivel világszerte foglalkoznak a nyelvészek.

²¹L. a Nyíri által szerkesztett, 2001-ben kiadott kötetek tanulmányait (Nyíri szerk. 2001a és 2001b).

A kutatás nyelvi részének célja

A kutatás nyelvi részének egyik célja az, hogy megvizsgálja, hogyan viszonyulnak az emberek a különböző stílusváltozatokban megfogalmazott, de azonos tartalmú szövegekhez. Erre azért van szükség, mert nem tudhatjuk biztosan, hogy a „hivatalosabb” szövegeket kevésbé részesítik előnyben, mint a közvetleneket: a megszokás, a formális stílusváltozatok hagyományosan nagy tekintélye, a társadalmi elvárások miatt esetleg azok is ragaszkodnak a „hivatalos” hangnem} szövegekhez, akik nehezebben kezelik a formális stílusváltozatokat — a „közvetlenebb” szövegeket esetleg kevésbé hozzáértőnek, komolytalannak tekintenék (valamivel részletesebben l. alább).

A „hivatalos”, illetve a „közvetlen” nyelvezet} szövegek közötti preferenciát elméletileg befolyásolhatja az iskolázottság, a társadalmi helyzet, az életkor, a nemek közötti különbségek, a hivatalokhoz való viszony; a lakóhely mérete és holléte (pontosabban az ennek megfelelő elvárások);²² a formalitás és kötöttségek elfogadására vonatkozó személyiségjegyek; esetleg befolyásolhatja a számítógép, illetve mobiltelefon használata (hiszen ezekhez gyakran kapcsolódik közvetlen nyelvhasználat).

További cél, hogy megtudjuk: az adatközlők mennyire tartják szakértőnek, komolynak, illetve közvetlennek, barátságosnak a „hivatalos”, illetve a „közvetlen” szövegek szerzőjét. Általános tapasztalat ugyanis, hogy bár az emberek jobban kedvelik, magukhoz közelebb lévőnek érzik azokat, akik hozzájuk hasonlóan beszélnek, hozzáértés szempontjából mégis jobban ítélik meg azokat, akik a „hivatalos” nyelvhasználathoz közelebb állnak (akár nyelvek közötti, akár nyelvváltozatok közötti viszonyról van szó).²³ Nem föltétlenül járna tehát kizárólag kedvező következményekkel a „hivatalos” szövegek közvetlenebbé tétele, ha ezt a közösség tagjainak többsége a hozzáértés csökkenéseként vagy hiányaként értelmezné. Ezért tartalmaz a kérdőív nyelvi része olyan kérdéssort is, mely azt vizsgálja, hogy milyen tulajdonságokat tartanak az emberek a leginkább fontosnak a „helyes” nyelvhasználatra vonatkozóan: ha az érthetőséget, egyszerűséget fontosabbnak tartják, mint a határozottságot, szakszerűséget, komolyságot, akkor vélhetően kisebb az esélye, hogy a kevésbé hivatalos szövegeket egyben kevésbé hozzáértőnek is ítéljék.

A kérdőívben alkalmazott vizsgálati módszerek, a kérdőív fölépítése

A kérdőív nyelvi vonatkozású adatait többféle kérdéstípus segítségével gyűjtöttük össze. A kérdések kisebbik része a kérdőív mindenkitől kikérdezett részében található, a többit a kérdőívhez csatolt nyelvi blokk tartalmazza.

A kérdések egyik csoportja arra kérdez rá, hogy az adatközlőnek milyen tapasztalatai vannak a hivatalos szövegekkel: emlékszik-e olyan esetre, amikor valamilyen hivatalos iratot, levelet, űrlapot nem vagy nehezen értett meg; általában véve szokott-e nehézséget jelenteni neki az ilyen iratok megértése, s mit gondol, mások hogy vannak ezzel; illetve szívesen megváltoztatná-e a hivatalos iratok nyelvezetét. Ugyanebben a kérdéscsoportban olyan kérdések is vannak, amelyek azt vizsgálják, hogy a megkérdezettek hogyan viszonyulnak a hivatalos ügyintézés nyelvi vonatkozásaihoz abból a szempontból, hogy minek tulajdonítják

²²Ebben a kutatásban értelemszerűen nem vizsgálható, hogy Magyarország egyes régiói között milyen különbségek vannak.

²³A nemzetközi és a magyar tapasztalt is ezt mutatja, ezekről l. Sándor, Langman és Pléh 1998.

azt, hogy a hivatalos nyelv sok embernek nehezebben érthető: a hivatal nemtörődömségének, a pontosságra törekvésnek, esetleg szándékos kódosításnak.

Két kérdéscsoporttal mértük, hogy milyenek ítélik az adatközlők különböző szóbeli, illetve írott beszédartományok érthetőségét (ezeket a kérdéseket a kódváltási szokásokat vizsgáló kétnyelvűségi irodalomban alkalmazott beszédartomány-táblázatokhoz hasonló táblázatokba foglaltuk).

Több kérdéscsoport irányul a szövegek közötti választások vizsgálatára is. Az egyik esetben arra kértük az adatközlőket, hogy olvassanak el egy „éles” (azaz valódi szerződésszövegből származó) szövegrészt, később pedig ennek „szelídített” változatát. Azt, hogy az adatközlők milyen rejtett attitűdökkel viszonyulnak a két változathoz, ügynökvizsgálati²⁴ módszerrel mértük; kiegészítésképpen azonban nyílt kérdéssel is kértük az adatközlőket arra, hogy válasszanak a két szöveg között.

A másik szövegek közötti választásos feladatban egyszerűen azt kellett eldönteniük az adatközlőknek, hogy három fölkinált szöveg közül melyiket részesítik előnyben. Arra kértük őket, válasszák ki, hogy három lakógyűlésre szóló meghívás közül melyik tetszik nekik a legjobban: a rövid, informatív; a barátságosabb, de hosszabb vagy pedig a hivataloskodóbb, határozottabb. Ez utóbbi választásos feladat a tudásstílusok közötti különbségekből, illetve — más oldalról megközelítve — a formalitáshoz való viszonyról is képet ad.

Tapasztalatok a hivatalos szövegekkel

A nyelvi kérdőívet kitöltő 200 megkérdezettnek több mint negyede (27,3%-a) válaszolta, hogy a kérdezést megelőző évben nem kellett hivatalos ügyet intéznie; 16,6% 1, 35,3% 2—5, 11% 6—10, 4,1% 11—20, ugyanennyi 21—50, 1,6% 50-nél is több ügyet intézett. Azoknak, akik el tudták dönteni, hogy elégedettek voltak-e ügyintézés módjával, 80,2%-a (a megkérdezettek 56,8%-a) elégedett volt, 19,8%-uk (a megkérdezettek 13,9%-a) nem. A megkérdezettek inkább maguk szeretik intézni hivatalos ügyeiket, ha tehetné, 29,9%-uk bízna ezt inkább másra, s ennél valamivel kevesebben, 23,8%-nyian kérnének segítséget önéletrajz írásához, a többiek maguk oldanák meg. Ezek az adatok azt mutatják, hogy az adatközlők jelentős része vélhetően elég közvetlen tapasztalatok alapján mondott véleményt a hivatalos szövegekhez fűződő viszonyáról.

Az adatközlők 42,3%-a emlékszik olyan esetre, hogy nehezen értett meg vagy félreértett valamilyen hivatalos levelet, űrlapot vagy formanyomtatványt; további 28% válaszolta, hogy most ugyan konkrét példára nem emlékszik, de biztos előfordult ilyen, s mindössze 29,7% válaszolta, hogy nem történt ilyesmi. Ennél azonban valamivel kevesebben, 21,7% válaszolta egy másik kérdésre, hogy soha nem okoz neki gondot a hivatalos levelek, nyomtatványok, űrlapok értelmezése; az adatközlők éppen kétharmada (66,5%) úgy ítélte meg, hogy ez olykor (ritkán) előfordul, 9,1%-ukkal gyakran történik ilyesmi, 2,4%-nak pedig szinte mindig nehézségei támadnak. Figyelemfelkeltő ugyanakkor, hogy a válaszolók (erre a kérdésre az összes megkérdezett 4,5% nem adott választ) 94,5%-a gondolja úgy, hogy sok embernek jelent gondot a hivatalos iratok, nyomtatványok megértése, és ezzel összhangban kevesen vannak (14,1%), akik semmit sem változtatnának a hivatalos szövegek nyelvezetén; 42,3%

²⁴ Az „ügynökmódszer” a rejtett nyelvi attitűdök mérésére alkalmazott technika. Lényege, hogy az adatközlőknek két olyan szöveget kell megítélniük, amelynek beszélője/szerzője csak a nyelvhasználatban tér el egymástól, de erről az adatközlők nem tudnak; így a megítélések különbségei kizárólag a nyelvváltozatok közötti eltéréseknek tulajdoníthatók.

szerint kisebb változtatások nem ártanának, bár a szövegek így is elég érthetőek; 43,6% pedig megváltoztatná a hivatalos iratok szövegét, mert nehezen érthetőek.

A férfiak és a nők hajszálra ugyanannyian emlékeztek olyan esetre, amikor gondot okozott nekik írott hivatalos szövegek megértése (21,2%); és csaknem teljesen azonos mértékben mondták, hogy biztosan volt ilyen eset (14,3%, ill. 13,8%), illetve hogy ez emlékeik szerint nem fordult elő (14,3%, 15,3%).²⁵ Szignifikáns eltérést ($p=0,05$) mutat e változó az életkori megoszlás²⁶ szerint abban az esetben, ha az életkor szerint 5 csoportot állapítunk meg („Aktivitás3”), s nagyon erős tendenciát ($p=0,055$), ha az adatközlőket életkoruk alapján 4 csoportra osztjuk („Aktivitás2”). A két idősebb csoporthoz tartozók gyakrabban mondták, hogy soha nem adódnak megértési nehézségeik; (ebből a szempontból legmagabiztosabbak a 45—59 éves generáció tagjai, legkevésbé pedig a 35—44 évesek — viszont a „szinte mindig” válasz is csak a két idősebb csoportban fordul elő); a három fiatalabb csoport inkább a „ritkán, de előfordul” lehetőséget választotta.

²⁵A nyelvi kérdőív 5. kérdése: „Emlékszik-e olyan esetre, amikor valamilyen hivatalos levelet, űrlapot vagy formanyomtatványt nehezen értett meg vagy félreértett?” A válaszlehetőségek: 1. „igen” 2. „most nem jut eszembe, de biztos volt ilyen” 3. „nem”.

²⁶Az életkor és a többi változó közötti összefüggések vizsgálatakor itt és a továbbiakban bemutatott esetekben is négyféle életkori csoportosítás szerint elemeztem az adatokat. Az első csoportosításban („tízés fölosztás”) 5 csoport jött létre: a 60 éven felüliek, az 50—60, a 40—50, a 30—40 közöttiek és a 30 alattiak (olyan kevés 20 évesnél fiatalabb adatközlő volt, hogy őket az előző csoporttal vontam össze). A második csoportosítás („aktivitás1”) alapja az, hogy az adatközlő a kérdés idején aktív *életkorú* volt-e — ennek megfelelően 3 csoport jött létre, a 60 fölöttiek, a 24 és 60 közöttiek, illetve a 24 évesnél fiatalabbak csoportja. A harmadik és negyedik csoporttípus („aktivitás2”, illetve „aktivitás3”) az előzőn alapul, de felezi, illetve harmadolja az aktív életkorúak csoportját, ennek megfelelően 4, illetve 5 csoportot tartalmaz.

Szokott-e nehézséget okozni levelek, nyomtatványok stb. értelmezése * Aktivitás3

		életkori csoportok					összeg
		60 fölöttiek	45—59	35—44	24—34	24 alattiak	
Szokott-e nehézség et okozni...	Soha	9	19	4	8	4	44
		20,5%	43,2%	9,1%	18,2%	9,1%	100,0%
		22,0%	31,1%	12,1%	17,8%	20,0%	22,0%
		4,5%	9,5%	2,0%	4,0%	2,0%	22,0%
	Ritkán	23	35	29	32	15	134
		17,2%	26,1%	21,6%	23,9%	11,2%	100,0%
		56,1%	57,4%	87,9%	71,1%	75,0%	67,0%
		11,5%	17,5%	14,5%	16,0%	7,5%	67,0%
	Gyakran	6	6		5	1	18
		33,3%	33,3%		27,8%	5,6%	100,0%
		14,6%	9,8%		11,1%	5,0%	9,0%
		3,0%	3,0%		2,5%	,5%	9,0%
	Szinte mindig	3	1				4
		75,0%	25,0%				100,0%
		7,3%	1,6%				2,0%
		1,5%	,5%				2,0%
	Összeg	41	61	33	45	20	200
		20,5%	30,5%	16,5%	22,5%	10,0%	100,0%
		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		20,5%	30,5%	16,5%	22,5%	10,0%	100,0%

Szignifikáns összefüggéseket mutat a változóval az iskolázottság²⁷ is ($p=0,021$). A leghatározottabban az érettségizettek mondták, hogy soha nem volt értelmezési problémájuk hivatalos szövegekkel, egyébként az iskolázottság csökkenésével párhuzamosan csökken a „soha” válaszok száma, de az érettségizettek a felsőfokú végzettségűeknél is határozottabbak.²⁸ Az utóbbiak leginkább a „ritkán” választ jelölték meg, a másik három

²⁷A kis elemszámok miatt a szélső csoportokat összevontam: elemzésemben mindenhol egy csoportban szerepelnek, akik 8 általánost vagy annál kevesebbet végeztek, illetve akik főiskolai, egyetemi vagy egyéb felsőfokú oklevelet szereztek. Az összevonás jelentős tartalmi (társadalmi státusz, munkalehetőségek) eltérést nem okoz.

²⁸Az érettségizettek mint az iskolázottság szempontjából második legmagasabban lévő csoport teljesítménye egyfajta normatúlteljesítésnek tűnik. (A „normatúlteljesítés” a valamilyen szempontból második legmagasabb presztízs} csoport viselkedését jellemzi akkor, ha ez a csoport a legmagasabb presztízs} csoporthoz akar igazodni; ezért az # viselkedésekre jellemzőnek vélt jegyeket alkalmazza, de mivel a legmagasabb presztízs}

csoport tagjai is túlnyomórészt így válaszoltak, de valamivel kisebb arányban, mint a felsőfokú végzettségűek. A 8 osztályt vagy annál kevesebbet végzők a többi csoportnál nagyobb arányban mondták, hogy gyakran vannak nehézségeik a hivatalos szövegek megértésével (ez a válasz az iskolázottság növekedésével fokozatosan csökken, a felsőfokú végzettségűeknél nem is fordul elő), és egy kivétellel csak közöttük voltak olyanok, akik azt mondták, hogy szinte mindig nehézségekbe ütköznek.

Szokott-e nehézséget okozni levelek, nyomtatványok stb. értelmezése * Iskolázottság

		iskolázottság				összeg
		8 általánost vagy kevesebbet végzett	Szaktanulmányos	érettségi	felsőfokú végzettség	
Szokott-e nehézséget okozni...	soha	9	11	21	4	45
		20,0%	24,4%	46,7%	8,9%	100,0%
		14,5%	19,6%	31,8%	21,1%	22,2%
		4,4%	5,4%	10,3%	2,0%	22,2%
	ritkán	39	38	42	15	134
		29,1%	28,7%	31,3%	11,2%	100,0%
		62,9%	67,9%	63,6%	78,9%	66,0%
		19,2%	18,7%	20,7%	7,4%	66,0%
	gyakran	10	7	2		19
		52,6%	36,8%	10,5%		100,0%
		16,1%	12,5%	3,0%		9,4%
		4,9%	3,4%	1,0%		9,4%
	szinte mindig	4		1		5
		80,0%		20,0%		100,0%
		6,5%		1,5%		2,5%
		2,0%		,5%		2,5%
	összeg	62	56	66	19	203
		30,5%	27,6%	32,5%	9,4%	100,0%
		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		30,5%	27,6%	32,5%	9,4%	100,0%

Érdekes tendencia-jelleg} összefüggés mutatkozik abban, hogy akik úgy emlékeznek, mindenképpen támadtak már nehézségeik a hivatalos iratok megértésével (az „igen” és a

csoporton belüli szabályokat nem ismeri pontosan, a jellemzőnek tartott jegyek nagyobb mennyiségben fordulnak elő az igazodó csoportban, mint a másoltban.)

„nem jut eszébe, de biztos előfordul” csoportok összevonva, az összes adatközlő 69%-a), azok mindössze 28,1%-ban voltak elégedetlenek ügyeik elintézési módjával; azok viszont, akiknek nem volt még gondjuk a hivatalos iratok értelmezésével, 42,9%-ban nem voltak elégedettek az ügyintézésével.

Nincs összefüggés viszont az 5. kérdésre adott válaszok és aközött, hogy a válaszadók inkább maguk intézik-e ügyeiket, vagy szívesebben bízzák másra, illetve hogy ha önéletrajzot kellene írniuk, akkor azt maguk tennék-e meg, vagy mást kérnének meg rá; sem azzal, hogy elégedettek voltak-e ügyeik elintézési módjával.

Az 5. kérdésre adott válaszok összhangban állnak a 6. kérdésre („Szokott-e nehézséget okozni űrlapok, nyomtatványok stb. értelmezése?”) adott válaszokkal; és szintén összhangot mutatnak a szövegek megváltoztatási szándékával: akik emlékeiben szerepelnek megértési nehézségek, azok 96,3%-a változtatna kisebb-vagy nagyobb mértékben a hivatalos szövegek nyelvezetén, akiknek viszont nincs ilyen emléküket, azoknak csak 62,1%-a.²⁹

Mint fentebb már említettem, az adatközlők túlnyomó többsége úgy véli, hogy sok embernek gondot jelent a hivatalos szövegek értelmezése, és ha rajtuk múlna, változtatnának is a hivatalos szövegek nyelvezetén. Az életkor és a nem nincs hatással ezekre a válaszokra, az iskolázottság viszont igen: a felsőfokú végzettségűek és az érettségizettek valamennyien „igen”-nel válaszoltak erre a kérdésre, és 96,4%-ban a legalacsonyabb végzettségűek is; a szakmunkások viszont ennél szignifikánsan ($p=0,002$) kevesebben, 84,9%-ban válaszolták ugyanezt.

Nem szignifikáns az összefüggés a változtatási szándék és az életkor³⁰ között, de erős tendencia ($p=0,62$) mutatkozik arra, hogy a legnagyobb arányban a legidősebb és a legfiatalabb korosztály válaszolt határozott „igen”-nel e kérdésre. Az idősebbek ugyanakkor konformabbak a többiekénél: a 60 fölöttiek adták a „nem” válaszok 44,4%-át, 33,3%-át pedig a 45 és 59 közöttiek. A középgenerációk pedig inkább az óvatos reformokra hajlanak, legkiugróbban a 35 és 44 év közöttiek, csaknem kétharmaduk (60,6%) mondta, hogy kisebb változtatások nem ártanának a hivatalos szövegek nyelvezetének, de így is érthetőek.

Nagyon erős az összefüggés ($p=0,005$) az iskolázottság és a változtatási szándék között is: a legalacsonyabb, illetve legmagasabb végzettségűek a középvégzettségűeknél jóval nagyobb arányban gondolják, hogy meg kellene változtatni a hivatalos szövegek nyelvét (62,5%, ill. 52,6%; a másik két csoport eredménye 33,9%, ill. 31,7%). A felsőfokú végzettségűek kisebb arányban válaszoltak a kérdésre „nem”-mel, mint a többi csoport tagjai (5,3%, szemben a 12,5% és 16,1% közötti arányával). A két szélső csoport túlsúlyban lévő „igen” válaszaival szemben a szakmunkások is, az érettségizettek is (53,6%, ill. 52,4% arányban) a „kisebb változásokat” választották nagyobb arányban.

A fölkinált lehetőségek közül a válaszadók 51,3%-a szerint — függetlenül nemtől, életkortól, iskolázottságtól — felelős a megértési nehézségekért a hivatalos szövegekben használt sok, nem hétköznapi szó. Mindössze 19,9% gondolja úgy, hogy a hivatalos szövegekben túl hosszúak a mondatok. A válaszok az életkorral nem mutatnak összefüggést, a nemek válasza

²⁹A kérdezés során megíttatott „hivatalos” szöveg értelmezésében jelzett nehézségek azonban csak egy vonatkozásban mutatnak párhuzamot az 5. kérdésre adott válaszokkal: azok, akik nem emlékeznek arra, hogy nehézségeik adódtak volna hivatalos iratok értelmezésével, jelentősen többen mondták, hogy ennek a szövegnek a megértésével egyáltalán nincsenek problémák.

³⁰Az életkor ebben és a további elemzésekben is az 5-ös felosztású „Aktivitás3” csoportosítást jelenti.

között viszont az a tendencia ($p=0,077$) figyelhető meg, hogy a férfiak közül többen vélik így, mint a nők közül (24,8%, ill. 14,9%). Nagyon szoros összefüggést ($p=0,003$) mutatnak viszont a válaszok az iskolázottsággal: minél magasabb végzettségű valaki, annál nagyobb eséllyel válaszolta ezt (az egyes csoportokon belüli arányok: 11,3%, 14,5%, 24,2%, 47,4%). Ehhez hasonló eredményeket kaptunk a „nyakatekertség”-re vonatkozó kérdés elemzésekor — azzal a különbséggel, hogy ezt az előzőnél jóval többen, 52,3%-nyian jelölték meg mint olyan sajátosságot, amely a hivatalos szövegekben nehezíti a megértést. Az életkor ebben az esetben sincs hatással a válaszokra; az iskolázottság növekedésével az „igen” válaszok száma is növekszik, bár az összefüggés nem szignifikáns ($p=0,088$); és erre a kérdésre is a férfiak válaszoltak többször „igen”-nel (59,8%-uk, szemben a nők 44,6%-ával; az összefüggés szignifikáns, $p=0,03$). A megkérdezettek 41,3% szerint a hivatalos szövegekből sokszor nem derül ki egyértelműen, hogy kinek mit kell tennie. Ez azért számít nagyon magas aránynak, mert az utolsó válaszlehetőség egyrészt a legátfogóbb, másrészt a megértés leglényegesebb mozzanatára vonatkozik: arra, hogy képes lesz-e jogait gyakorolni, illetve kötelességeit teljesíteni az, aki a szöveget olvassa. A vélekedés általános érvényét az is mutatja, hogy a válaszokra sem az életkor, sem a nem, sem az iskolázottság nincs hatással.³¹

Kedvező viszont, hogy a megkérdezettek leginkább (43,5%-uk) úgy gondolják, hogy a hivatalos szövegek nehezen azért érthetők nehezen, mert a hivataloknak a jogi értelemben vett pontosságra kell törekedniük. A válaszokra nincs hatással a nem; az életkor csökkenésével tendenciaszerűen ($p=0,079$) növekszik e válaszok száma; és e válasz gyakorisága szignifikáns összefüggést ($p=0,046$) mutat az iskolázottság mértékének növekedésével úgy, hogy az érettségizettek és felsőfokú végzettségűek eredménye gyakorlatilag azonos (az értékek: 29,5%, 45,5%, 53,0%, 52,6%).

Csaknem ugyanannyian (28,9%, illetve 27,2%) vélik úgy, hogy a hivatalos szövegek fogalmazói egyszerűen nem figyelnek rá, hogy érthetőbben írjanak, illetve hogy semmilyen különösebb oka nincs a hivatalos szövegek nehezen érthetőségének, egyszerűen ilyen a hivatalos nyelv. A nem és az iskolázottság egyik változóra sincs hatással, az életkor is csak a másodikra („nincs semmi különösebb oka”): a 35—44 év közöttiek csaknem fele így gondolja (43,8%-uk), a 45—59 közöttieknek viszont csak 13,1%-a.

Csak nagyon kevesen gondolják (12%, illetve 7,2%), hogy a hivatal azért nem figyel oda, mert nem érdeke, illetve mert nem akarja, hogy az állampolgárok megértsék az iratokat. (A kis elemszámok miatt ezek az adatok nem korreláltathatók más változókkal.)

³¹A „hosszúság” és a „nyakatekertség” összefüggése az iskolázottsággal talán azzal magyarázható, hogy a nyelvtankönyvek rendszerint ezekkel a tulajdonságokkal (is) jellemzik, esetleg ostromozzák a „hivatalos stílust”. Így elképzelhető, hogy az „igen” válaszok gyakoriságának növekedése nem a megkérdezettek saját tapasztalaton alapuló vélekedését, hanem az iskolában elsajátított ismeretek előhívhatóságát tükrözi. E mellett szól, hogy a „hosszúság”-ot kevesen választották, holott egyértelműbb, mint a „nyakatekertség” — viszont az utóbbi jól ismert megbélyegző formula a nyelvtankönyvekben. Szintén e mellett szól, hogy a két általánosabb, nyelvtani képzés nélkül is jól érthető válasz („sok bennük a hétköznapi nyelvben nem használt szó”, ill. „nem mondja meg a szöveg egyértelműen, kinek mit kell tennie”) gyakoriságát nem befolyásolja az iskolázottság.

A megértési nehézségek megítélése írott és szóbeli beszéd tartományokban

Egy-egy feladatban arra kértük az adatközlőket, hogy egy ötfokú skálán jelöljék meg, előfordul-e velük, hogy bizonyos helyekhez vagy helyzetekhez kötődően nehézséget jelent nekik megérteni, hogy mit mondanak, illetve hogy bizonyos szövegtípusokban mit írnak. A felsorolt szóbeli tartományok³² a következők voltak: posta, orvosi rendelő, polgármesteri hivatal, beszélgetés ismerőssel az utcán, templom, bolt, bíróság, tévé és rádió, bank. A felsorolt írásbeli tartományok: villanyszámla, bankszámla-értesítő, ügyvédi felszólítás, orvosi zárójelentés, adónyomtatvány, fizetési, ill. nyugdíjkimutatás, önkormányzati hivatalos levél, útlevélkérdő űrlap, újság, tévé vagy rádiókészülék műszaki leírása. A skálaértékek: 1 = nem, egyáltalán nem jelent problémát, 2 = nem jelent problémát, 3 = is-is (előfordul, hogy problémát jelent), 4 = igen, problémát jelent, 5 = igen, komoly problémát jelent.

A szóbeli tartományok közül a *templom* és a *bíróság* esetében kaptunk jelentősen kevesebb választ: az előbbi esetében az adatközlők 37%-a, a másodikban 57,9%-uk válaszolta, hogy nem rendelkezik tapasztalatokkal az adott tartományt illetően.

Ha a megítéléskor kapott értékek átlagát vesszük, akkor tájékoztató mutatót kapunk arról, hogy az embereknek milyen szóbeli és beszédbeli tartományokban adódnak leginkább, s legkevésbé nehézségeik.³³ Ezek az értékek a következők:

³²A beszéd tartomány a beszéd kontextuselemeinek (beszélgetőtárs, téma, más jelenlévők, alkalom, helyszín stb.) tipikus együttlőfordulását jelenti, ehhez többnyire egy-egy tipikus stílusváltozat is asszociálódik.

³³Az átlagok közötti különbségek mértékének azonban nem szabad nagy jelentőséget tulajdonítanunk, mert jócskán torzíthatnak, hiszen ebben az esetben skálán elhelyezett, de nominális értékekről van szó, nem valódi (matematikai értelemben vett) skálaértékekről. Ugyanez érvényes az átlagot alapul vevő további elemzésekre is.

Átlagértékek a szóbeli tartományokban (emelkedő átlagok szerint rendezve)

Tartomány	Válaszolók száma		Szélső értékek		Átlag
	n	%	legkisebb	legnagyobb	
Bolt	200	100,0	1	3	1,2883
ismerős	200	100,0	1	3	1,2942
templom	128	63,0	1	5	1,3818
Posta	199	98,2	1	4	1,5284
Rendelőintézet	200	100,0	1	4	1,5969
polgármesteri hivatal	187	92,5	1	4	1,6670
tévé és rádióhírek	199	98,2	1	5	1,6766
Bank	182	90,4	1	4	1,6940
Bíróság	85	42,1	1	5	1,8267

A táblázat sorrendje tulajdonképpen a nyelvi otthonosság mértékét is mutatja: azt, hogy mennyire érzik magukat az emberek nyelvileg biztonságban az adott nyelvhasználati tartományokban — más szóval: hogy mennyire gondolják, hogy jól, a félreértés kis kockázatával értik, amit mondanak nekik.³⁴ (A legotthonosabb tartományokban „problémát jelent” válasz nem is fordul elő.)

Ahhoz, hogy korrelációkat is vizsgáljunk, a különben nagyon kicsi elemszámok miatt szükség volt az adatok átkódolására.³⁵ Az elemzések azt mutatják, hogy az adatközlők neme egyik esetben sincs hatással a válaszokra. Az életkor a *posta* és a *bank* tartományokban mutat szignifikáns összefüggést a válaszokkal: a többi csoport 10% alatti arányaival szemben a 24—34 közöttiek 20,0%-a mondta, hogy előfordul vele, hogy a postán megértési nehézségei vannak ($p=0,004$); ugyanők a három idősebb csoport 10% körüli arányaival szemben 28,9%-ban válaszolták, hogy a bankban is előfordul ilyesmi (a 24 évnél fiatalabbak 17,6%-a mondta ugyanezt, $p=0,048$). Az iskolázottság szintén két tartományban mutat szignifikáns eltéréseket: az egyik szintén a *posta*, a másik a *polgármesteri hivatal*. A *posta* tartományt illetően az „igen” válaszok gyakorisága az iskolázottság növekedésével párhuzamosan csökken (a számok: 13,6%, 9,1%, 1,5%, 0%, $p=0,033$). A *polgármesteri hivatal* tartományban nem fokozatos csökkenés, inkább törés látható: akik 8 osztályt vagy kevesebbet, illetve szakmunkásképzőt végeztek, gyakorlatilag azonos arányban (21,6% és 21,2%) válaszoltak „igen”-nel, az érettségizetteknek csak 6,1%-a válaszolt ugyanígy, a felsőfokú végzettségűek közül pedig senki ($p=0,010$).

Az írásbeli tartományok értékei magasabbak, mint a szóbeli tartományok értékei, azt — az egyébként természetes tendenciát — mutatva, hogy a megkérdezettek a szóbeliséggel általában véve bensőségesebb viszonyban vannak, mint az írásbeliséggel. Itt három tartomány is van, amely átlaga 2,0 fölött van, s mindháromban szakismeretek is szükségesek a nyelvi megértéshez, ez valószínűleg jelentősen emeli az átlagokat (az elvileg mindenkinek szóló

³⁴Az, hogy a „bolt” valamicskével otthonosabb tartomány, mint a „beszélgetés az ismerőssel az utcán”, jól magyarázható azzal, hogy a bolt általában a lakóhelyhez legközelebb eső boltot jelenti, föltehetően ismerős eladókkal, és esetleg még jelenlévőként ismerős vevőkkel. Az „ismerős”, akivel az utcán összefutunk, nem föltétlenül jelent olyan ismerőst, akivel nap mint nap találkozunk. Ez a jelenség az itt tapasztaltnál nagyobb eltérést is magyarázna.

³⁵A válaszokat úgy kódoltam át, hogy két változóértéket vehetnek föl: az egyik csoportba azok kerültek, akik valamilyen határozottságú „nem”-mel válaszoltak (az 5-ös skála 1 és 2 válaszai), a másikba azok, akik bármilyen jellegű „igen” választ adtak (az 5-ös skála 3, 4, 5 válaszai).

adónyomtatványra nézve nem különösebben kedvező, hogy az adatközlők ezt ítélték a legnehezebben érthetőnek).

Átlagértékek az írott tartományokban (emelkedő átlagok szerint rendezve)

Tartomány	Válaszolók száma		Szélső értékek		Átlag
	n	%	legkisebb	legnagyobb	
Útlevelekérő űrlap	136	67,4	1	4	1,4530
fizetési kimutatás	194	95,5	1	4	1,5985
Újság	195	97,3	1	4	1,6052
önkormányzati levél	191	94,7	1	4	1,6402
ügyvédi felszólítás	75	37,0	1	4	1,7082
Bankszámla	163	80,8	1	4	1,7236
villanyszámla	200	100,0	1	5	1,8199
Orvosi zárójelentés	179	88,4	1	5	2,1251
műszaki leírás	183	91,0	1	5	2,1778
adónyomtatvány	150	75,0	1	5	2,2802

A szóbeli tartományokra is alkalmazott átkódolás után a szokásos elemzéseket elvégezve a következő eredményeket kapjuk. Az adatközlők neme egyetlen esetben mutat szignifikáns összefüggést ($p=0,012$) a válaszokkal: a *műszaki leírások* tartományban a nők 42,5%-a, a férfiaknak viszont csak 25,0%-a válaszolt „igen”-nel. Az életkor egyetlen esetben van szignifikáns ($p=0,013$) hatással a válaszokra: a 24 évnél fiatalabbak az *útlevelekérő űrlap* tartományban 18,3%-ban válaszoltak „igen”-nel (a két legidősebb csoportban nincs ilyen válasz, és a középgenerációkban is csak egy-egy ilyen válasz van). Nagyon erős tendenciát mutat ($p=0,057$) az életkor hatása az *orvos* tartományban is. A középső generációkhoz tartozók jóval nagyobb arányban válaszoltak „igen”-nel, mint a többi csoportban: a 24 és 34 év közöttiek 48,7%-a, a 35 és 44 év közöttiek 41,4%-a, szemben a legfiatalabbak 18,8%, illetve a két idősebb csoport 26,5% és 25,0%-ával. Az iskolázottság is egyetlen esetben vezet szignifikáns különbséghez ($p=0,023$): a *villanyszámla* tartományban az igenek száma az iskolázottsággal csökken úgy, hogy az érettségizettek és a felsőfokú végzettségűek értékei viszont csaknem azonosak (29,0%, 23,6%, 9,2%, 10,5%). Itt a *bankszámla* tartományban mutatkozik nagyon erős ($p=0,053$) tendencia az iskolázottsággal való összefüggésre: ebben az esetben ismét a 8 osztályt vagy kevesebbet, illetve szakmunkásképzőt végzetek, és az érettségizettek, illetve felsőfokú végzettségűek között van törés (az értékek: 20,6%, 22,0%, illetve 6,5%, 5,9%).

Mind a szóbeli, mind az írott tartományok esetében nagyon kedvezőnek mutatkozik a helyzet, hiszen ne felejtjük el, hogy a „2” kód is „nem” választ jelez — azaz ha nem érik el az

átlagértékek a 2,5-et, az azt jelzi, hogy a megkérdezetteknek többnyire úgy ítélik meg, hogy nincsenek gondjaik azoknak a „hivatalos” (szóbeli és írott) szövegeknek a megértésével, amelyekre a kérdőív rákérdezett.

Választás a hivatalos, illetve barátságos szöveg között: a tudatos döntés és a rejtett attitűdök

Az adatközlőket arra kértük, hogy olvassanak el két azonos tartalmú, de eltérő stílusban írt szöveget. A két szöveg közötti különbségek nagyrészt abban állnak, hogy az első, a „hivatalos” szöveg egyetlen mondat volt, ez a második, a „barátságos” szövegben több mondatra tördelve jelenik meg. A második szöveg személyesebb (pl. „a Felek” helyett „Ön” és „bankunk” szerepel); szóhasználata és szórendje nem a jogi, hanem a hétköznapi szövegekben megszokottabbhoz áll közelebb.³⁶

Mindkét szöveg elolvasása után ugyanaz a kérdéssor következett: arra kértük az adatközlőket, hogy egy ötfokú skála segítségével ítéljék meg: szerintük mennyire jellemzőek bizonyos tulajdonságok arra, aki az elolvasott szöveget írta (pl. milyen lehet a végzettsége; mennyire jó a modora, a humora, mennyire intelligens, megbízható, barátságos, meggyőző, komoly, kedves; mennyire valószínű, hogy fiatal, illetve idősebb, hogy férfi, illetve hogy nő; stb.)³⁷ Ha a megítélésekben különbségek tapasztalhatók, akkor ezek egyértelműen a nyelvhasználati eltérések következményei: mérni tudjuk tehát, hogy a megkérdezettek milyen tulajdonságokat asszociálnak a „hivatalos”, illetve a „barátságos” nyelvhasználathoz. Ezek az ítéletek a rejtett attitűdöket mérik; a második szöveg elolvasása és értékelése után azonban nyílt kérdések is következtek a tudatos választás vizsgálatára (azt kérdeztük, hogy melyik szöveget olvasnák szívesebben, és miért éppen azt). A skálaértékek: (tkp. „milyen mértékben gondolom, hogy jellemző rá”) 1 = „egyáltalán nem”, 2 = „kicsit”, 3 = „közepesen”, 4 = „arisen”, 5 = „nagyon”.

A rejtett attitűdök vizsgálata során a következő eredményeket kaptuk:

³⁶A „hivatalos” szöveg: „A Felek kártyaszerződést kötöttek, amely alapján a Bank a bevezetőben megjelölt lakossági forint bankszámlához az annak terhére történő kifizetések és készpénzfelvételek lebonyolítása céljára Cirrus Maestro kártyát és a használatához szükséges azonosító kódot (PIN-kódot) szolgáltatott ki a Kártyabirtokos részére a kártyaszerződés és a Bank lakossági forint bankszámlához kiadott kártyákra vonatkozó Üzletszabályzatában rögzítettek szerint.”

A „barátságos” szöveg: Ön kártyaszerződést kötött bankunkkal, és ennek megfelelően a bevezetőben említett, forintban vezetett lakossági bankszámlájához kapott egy Cirrus Maestro kártyát és egy hozzá tartozó azonosító kódot (PIN-kódot). A kártyával bankszámlájáról készpénzt vehet fel, vagy vásárolhat vele. A kártya kiadása a kártyaszerződés, és bankunknak a forintban vezetett lakossági bankszámlákhoz kiadott Üzletszabályzata szerint történt.

³⁷A tulajdonságok túlnyomó része azonos az ügynökvizsgálatokban megszokott tulajdonságokkal; mivel az adatközlők ugyanúgy nem láthatták a szöveg szerzőjét, mint a klasszikus magnós vizsgálatokban, ebben az esetben is mód nyílt külső tulajdonságok megítélésére. Sőt, mivel az írott szövegben a hangszín sem árulkodott a megítélt életkoráról vagy neméről, ezekre is rá lehetett kérdezni.

Rejtett attitűdök

Tulajdonság („Mit gondol, a szöveg írója mennyire...”)	1. („hivatalos”) szöveg			2. („barátságos”) szöveg		
	n	átlag	deviancia	n	Átlag	deviancia
jó modorú	142	3,17	1,12	143	3,73	,87
jó humorú	130	1,84	1,02	108	2,72	1,13
Jóképű	74	2,57	1,11	68	3,01	1,09
Intelligens	161	3,34	1,20	156	3,94	,82
segítőképz	148	2,60	1,28	163	3,88	,97
Magas	74	2,73	1,27	64	3,05	1,09
Nő	100	2,04	1,36	87	3,22	1,57
megbízható	138	3,04	1,19	148	3,88	,85
kedves	128	2,52	1,18	144	3,64	1,05
határozott	160	3,70	1,09	166	3,99	,77
Férfi	105	3,63	1,47	88	2,64	1,52
Fiatal	114	3,13	1,20	103	3,27	1,09
értelmes	171	3,63	1,06	170	4,08	,76
ambiciózus	148	3,74	1,08	139	3,72	,96
szerény	130	1,97	,99	123	2,94	1,16
barátságos	136	2,41	1,06	129	3,77	,96
Meggyőző	153	3,02	1,31	158	3,80	,88
Hatékony	151	3,07	1,22	147	3,85	,87
Komoly	149	3,50	1,21	147	3,77	1,00
idősebb	116	2,41	1,19	102	2,56	1,16
művelt	157	3,46	1,10	157	3,93	,84
szigorú	133	3,28	1,21	133	2,80	1,13

Az ügynökvizsgálatok során tapasztaltak szerint az emberek azokat a tulajdonságokat, amelyeket valamiképpen a hatalomhoz tartozónak vélnek, szembeállítják azokkal a tulajdonságokkal, amelyeket viszont a szolidaritással, összetartozással asszociálnak; az elsőhöz sokszor az „idegen, távoli”, a másodikhoz pedig a „helyi, saját csoporthoz tartozó” fogalma is tapad. Általános megfigyelés, hogy azokat a nyelveket, illetve nyelvváltozatokat, amelyek az állammal, a hatalommal vannak kapcsolatban, a „hozzáértés” körébe tartozó tulajdonságokat illetően magasabbra értékelik, mint saját nyelvüket (ha ez nem azonos az államnyelvvél) vagy nyelvváltozatukat (ha ez nemsztenderd változat). A „barátságosság” körébe tartozó tulajdonságok szempontjából viszont éppen ennek ellenkezője az igaz. Ezek alapján a hipotézis ebben a vizsgálatban is az volt, hogy a „hozzáértéshez” kapcsolódó tulajdonságokban (jó modorú, intelligens, határozott, értelmes, ambíciózus, meggyőző, hatékony, komoly, művelt, szigorú; a táblázatban sötétebb szürkével jelölve) az 1., a „hivatalos” szöveg kap magasabb pontszámokat, a „barátságossághoz” kapcsolódó tulajdonságokban viszont (jó humorú, segítőkész, megbízható, kedves, szerény, barátságos; a táblázatban világosabb szürkével jelölve) a 2., a „barátságos” szöveg.

A „barátságosság”-ot illetően a hipotézist az adatok teljes mértékben alátámasztják: a 2. szöveg minden idetartozó tulajdonságban jóval magasabb pontokat kapott, két kivétellel minden esetben 1,0-nél nagyobb különbséggel (és abban a két esetben is közel áll az 1,0-hez az eltérés). A „hozzáértést” illetően viszont az adatok — legalábbis első megközelítésben — szöges ellentétben állnak az előzetes hipotézissel: két kivétellel ebben a vonatkozásban is mindenhol a 2. szöveg kapott magasabb pontokat, többségében 0,5 pont körüli különbséggel. Az egyik kivétel az „ambíciózus”, ennek pontszámai csaknem azonosak, a másik a „szigorú”, ez az egyetlen tulajdonság ebben a csoportban, amely szerint az 1. szöveg kapott magasabb pontot. Ez azt is jelenti, hogy a hivatalos szövegek átfogalmazása, barátságosabbá, érthetőbbé tétele nem jár azzal a veszéllyel, hogy az emberek ezeket kevésbé vennék komolyan, vagy kevésbé bíznának meg az ilyen szövegek szerzőinek hozzáértésében.

A kiinduló hipotézist alátámasztja viszont a „hozzáértés” vonatkozásában is, hogy az 1. szöveg az összes tulajdonságok közül az ehhez a csoporthoz tartozó tulajdonságokban kapta a legmagasabb pontokat; a „barátságosság”-hoz tartozó tulajdonságokban viszont nagyobb eltérésekkel kapott kevesebbet, mint a többi tulajdonságban (a „barátságos”-t illetően pl. 1,36 ponttal, a „segítőkész”-ben 1,28 ponttal).

Az általános szimpátiát jelzik a külső tulajdonságok (jóképű, magas, fiatal, idősebb, nő, férfi; a táblázatban fehér mezőben) — ezekre egyébként a megkérdezettek nem különösebben nagy vállalkozókedvvel válaszoltak, nyilván mert nem szívesen társítanak egy szöveghez olyan tulajdonságokat, amelyek nem a szövegíró személyiségére, hanem külsejére vonatkoznak. Mind a „fiatal”, mind az „idősebb” nagyjából azonos pontokat kapott a két szöveg vonatkozásában, tehát a megkérdezettek nem társítják ezeket a „hozzáértés” és a „barátságosság” tulajdonságokat életkorhoz. A „fiatal” mindkét esetben magasabb pontot kapott viszont, tehát mindkét esetben inkább fiatalabbnak, mint idősebbnek gondolják a szerzőt. A „jóképű” és a „magas” tulajdonságok szempontjából szintén a más vonatkozásban is több rokonszenvponttal rendelkező 2. szöveg kapott magasabb pontot, szintén 0,5-körüli értékekkel. Az adatközlők egyértelműen a „férfiassággal” társítják az első, kevésbé rokonszenves szöveget, és a „nőiességgel” a másodikat, a rokonszenvesebbet: az 1. szöveg 1,0 ponttal kapott többet a „férfi” tulajdonságban, mint a 2., és fordítva, a 2. több, mint 1,0 ponttal kapott többet a „nő” vonatkozásában, mint az 1. szöveg.

A rejtett attitűdökben megnyilvánuló rokonszenvet egyértelműen alátámasztja a tudatos választás is: a válaszolók 94,3%-a (az összes adatközlő 91,7%-a) a második szöveget szívesebben olvasná, mint az első. A 2. szöveget választó adatközlők 58,2%-a válaszolta, hogy azért ezt a szöveget olvasná szívesebben, mert ezt jobban érti; 35,2%-uk azért, mert ez barátságosabb; 31,1%-uk azért, mert egyértelműbb. A többi válaszlehetőséget kevesen választották: 12,1%-uk mondta, hogy azért választotta ezt, mert a 2. szöveg írója kellemesebb ember lehet; 8,2% szerint jobban ért a szakmájához; 7,4% jobban megbízik a 2. szöveg írójában; és 3,0% mondja mindössze, hogy azért választotta ezt a szöveget, mert ennek a nyelvezetéhez már hozzászokott (ez egyben arra vonatkozóan is pozitív teszt, hogy az adatközlők nem összevissza válaszolgattak, hanem értették a feladatot).³⁸

A megkérdezettek az itt olvasott szövegeket illetően tehát meglehetősen egyöntetűen döntöttek. Érdekes lehet azonban azt is megnézni, hogy milyen preferenciáik lehetnek a „választékos” beszédre vonatkozóan: milyen tulajdonságokat tartanak nagyon, miket kevésbé fontosnak ahhoz, hogy a beszédet „választékos”-nak lehessen nevezni. Az erősen normatív magyar beszélőközösségben, legalábbis a tudatos ítéletek kialakításában nemcsak az érthetőség, hanem a szöveg nyelvének „választékossága” is szerepet kaphat.

A kérdőív tartalmazott egy olyan táblázatot is, melyben különböző, a „választékos” beszédre jellemzőnek tartott tulajdonságokat soroltunk föl, s arra kértük az adatközlőket, ítéljék meg egy ötfokú skála segítségével, hogy szerintük egy-egy tulajdonság mennyire fontos jellemzője a „választékos” beszédnek. E fogalom tartalma a köznapi szóhasználatban is meglehetősen homályos, nyelvészetileg pedig meghatározhatatlan. Ugyanakkor valószínűleg a legalkalmasabb arra, hogy kiderítsük, milyen elvárásokat neveznek meg a magyar kultúrában élők azzal a nyelvhasználattal szemben, amelyet a nyilvánosságban elfogadhatónak gondolnak.³⁹ A skála fokozatai: 1 = egyáltalán nem fontos, 2 = kicsit fontos, 3 = közepesen fontos, 4 = nagyon fontos, 5 = kiemelkedően fontos. Az eredmények a következők (a válaszolók számát itt azért nem tüntetem föl, mert csaknem minden tulajdonságnál teljes volt a válaszolók köre, ha pedig nem, akkor is csaknem mindenki válaszolt):

³⁸Az 1. szöveget választók összesen 11 adatközlő a „miért ezt olvasná szívesebben” kérdésre adott válaszai megoszlának a kategóriák között, 2-en választották azt, hogy mert jobban értik, mert az író jobban ért a szakmájához, mert egyértelmű; a többi kategóriába 1-1 válasz jutott.

³⁹Természetesen a táblázatban felsorolt tulajdonságok mindegyike értelmezhetetlen nyelvészeti szempontból, de ebben az esetben ez lényegtelen, hiszen a kutatás a nem-nyelvészek nyelvről alkotott elképzeléseit vizsgálja.

A „választékos” beszéd tulajdonságainak átlagpontszáma, emelkedő rendben

Tulajdonság	Átlag	Legkisebb érték	Legnagyobb érték	Deviancia
szellemes	3,11	1	5	1,10
Képszerű	3,50	1	5	1,05
Tömör	3,73	1	5	,90
Kedves	3,74	1	5	,96
Szép	3,88	1	5	1,03
barátságos	3,86	1	5	,90
Szakszerű	3,86	1	5	,88
Közvetlen	4,03	2	5	,75
Egyszerű	4,06	1	5	,85
meggyőző	4,09	1	5	,83
művelt	4,12	1	5	,84
határozott	4,18	1	5	,64
hibák nélküli	4,19	1	5	,84
udvarias	4,19	1	5	,75
idegen szavaktól mentes	4,22	1	5	,86
világos	4,40	1	5	,67
magyaros	4,45	3	5	,58
Egyértelmű	4,56	3	5	,53
Érthető	4,62	3	5	,51

A táblázatból kiderül, hogy nem volt olyan tulajdonság, amelyet a válaszolók az összesített adatok alapján ne gondolnának legalább közepesen fontosnak. A táblázat kettős vonalai különböző sávok közötti törésvonalakat jelölnek (ha a két egymást követő érték között több, mint 0,2 pont van). A legkevésbé fontosnak a megkérdezettek a szellemességet és a képszerűséget tartották, a második alsó sávba — a rejtett attitűdvizsgálatok eredményeiből kiindulva meglepő módon — azok a tulajdonságok kerültek (kedves, szép, barátságos), amelyek az egyébként magasra értékelt 2., „barátságos” szöveggel asszociálódtak. A következő, már 4,0 pont fölötti értékeket mutató — tehát nagyon fontosnak gondolt tulajdonságokat tartalmazó — sávban lévő tulajdonságok a sáv alsó részén lévő két tulajdonságot kivéve a „hivatalos” szövegekkel szoros kapcsolatban lévő sztenderd nyelvhasználat tulajdonságai: azok a kritériumok, amelyeket az iskolában a „helyes” nyelvhasználat jellemzőiként tanítanak. A legmagasabb pontszámokat azonban az a négy tulajdonság kapta, amely az érthetőséggel van kapcsolatban: a megkérdezettek a „választékos” (azaz nyilvánosságnak szánt) nyelvhasználat legfontosabb tulajdonságának azt tartja, hogy legyen világos, magyaros, egyértelmű és érthető — az utóbbi kettő 4,5-nél magasabb pontszáma azt mutatja, hogy ezeket a tulajdonságokat az adatközlők kiemelkedően fontosnak tartják. Valószínűleg ezzel magyarázható, hogy a szövegválasztásban „barátságos”-nak nevezett szöveg minden kedvező tulajdonság vonatkozásában magasabb pontszámokat kapott, mint a „hivatalos” változat, s nem pusztán a barátságosság köréhez tartozó sajátosságokat illetően: elképzelhető, hogy a 2. szöveg egyszerűen érthető volt az 1. szöveggel szemben, s éppen ezért rokonszenves is.

Választás a rövid informatív, a hosszú barátságos, illetve a hivatalos, határozott szöveg között

A másik szövegválasztásos feladatban az adatközlőket arra kértük, hogy három azonos tartalmú, de különbözőképpen megfogalmazott szöveg közül válasszák ki a nekik leginkább tetszőt. Az első szöveg rövid és informatív volt; a második jóval hosszabb, de barátságosabb is; a harmadik pedig határozott és hivataloskodó hangvétel}.⁴⁰ Ez a feladat a tudásstílusok közötti különbségekről, illetve — más oldalról megközelítve — a formalitáshoz való viszonyról is képet ad.⁴¹

A megkérdezettek 34,1%-a az első, 42,0%-a a második, 21,7%-a a harmadik szöveget választotta — a szórás ebben az esetben tehát jóval nagyobb, mint az előzőekben ismertetett feladatban. A válaszok nincsenek összefüggésben sem a nemmel, sem az életkorral, sem az iskolázottsággal. Nincsenek azonban összefüggésben a válaszok azzal a három kérdéssel sem, hogy hogyan jellemezné magát az adatközlő: mennyire társasági ember, mennyire jellemző rá, hogy csak a munkájának él, illetve mennyire jellemző rá, hogy ad a formákra. A két szövegválasztásos feladatban kapott válaszok között szintén nem mutatható ki kovariancia.

A választások ezt a változót illetően valószínűleg olyan rejtett független változókkal vannak kapcsolatban, amelyekre a további elemzések vetnek majd fényt — vagy amelyek az alkalmazott kérdőívvel nem mérhetők.

⁴⁰A szövegek megegyeznek a TÁRKI V Nézetek-B kutatás részeként folytatott Magyar Nemzeti Szociolingvisztikai Vizsgálatban is megítéltetett szövegekkel (az MNSZV adatainak elemzése: Kontra szerk. sajtó alatt).

⁴¹Az említett TÁRKI-kutatáshoz hasonlóan itt is szerepel a három szöveg közötti választás kontrolljaként az a kérdés, hogy az adatközlő mennyire tartja magát társasági embernek, olyannak, aki ad a formákra, illetve a munkájának élőnek (ezek a kérdések a kérdőív törzsrészában szerepelnek). Hasonló összevetést tesz lehetővé a nyelvi kérdőív utolsó feladata, melyben arra kértük a válaszadókat, hogy állítsák fontossági sorrendbe a következő értékeket: nemzeti hagyományok, társadalmi igazságosság, emberi szabadságjogok.

Összegzés

Az itt bemutatott elemzések összegzése, úgy tűnik, kedvezőbb képet nyújt a megkérdezettek „hivatalos” szövegekhez való viszonyáról, mint azt a közbeszédben gyakran hallható borúlátó megjegyzések jósolnák.

A megkérdezettek nem számoltak be jelentős megértési nehézségekről sem a szóbeli, sem az írott beszédterületeken — bár természetesen módosulhatna is ez a kép, ha más tartományokat is bevonnánk a vizsgálatba, vagy ha azt kérnénk, értelmezzenek egy-egy „éles” hivatalos iratot.

Úgy tűnik, a megkérdezettek egészen egyértelműen az érthetőséget tartják a nyilvánosságnak szánt szövegekkel szemben támasztott legfontosabb követelménynek: ezt mutatják rejtett (nem tudatos) attitűdjeik, tudatos választásaik és tudatos értékítéletük is. Ez azt is jelenti, hogy nincs kockázata a „hivatalos” szövegek érthetőbbé alakításának, a megkérdezett emberek nem gondolják komolytalanabbnak, kevésbé szakszerűnek azokat a szövegeket, amelyeket jól értenek — ellenkezőleg. Ezekben az ítéletekben a megkérdezettek nemek, életkor és iskolázottság szerinti csoportjai meglehetősen egységesnek mutatkoztak.

A további elemzések — a már meglévő adatokra alapozva — tovább finomíthatják ezeket az eredményeket, s így lehetővé teszik például, hogy a felhasználók rétegzettség szerinti preferenciáinak megfelelően különböző szövegalternáns-típusokat lehessen kidolgozni. Magyarul: hogy amikor ez technikailag lehetővé válik, akkor ne mindenki ugyanazt a szöveget kapja a különböző hivataloktól, hanem olyan stílusút, amit a leginkább megért, és amit a legszívesebben olvas.

Idézett irodalom

Kontra Miklós szerk. Sajtó alatt. *Nyelv és társadalom a rendszerváltáskori Magyarországon*. Budapest: Osiris.

Nyíri Kristóf szerk. 2001a. *Mobil információs társadalom*. Budapest: az MTA Filozófiai Kutatóintézete.

Nyíri Kristóf. szerk. 2001b. *A 21. századi kommunikáció új útjai*. Budapest: az MTA Filozófiai Kutatóintézete.

Sándor Klára, Juliet Langman és Pléh Csaba. 1998. Egy magyarországi „ügynökvizsgálat” tanulságai. *Valóság* 1998/8, 27—40.

Siklós Viktória:

A tulajdonított kommunikációs készség és az információs technológiákkal való összefüggések vizsgálata

Jelen tanulmánnyal az volt a célunk, hogy megvizsgáljuk, milyen tényezők befolyásolják az emberek önértékelését szövegértési, írásértési és egyéb kommunikációs készségük tekintetében, vagyis, hogy mitől függ, hogy saját bevallása szerint a megkérdezett mennyire érti, hogy mit mondanak bizonyos intézményekben, szituációkban az emberek, illetve mit írnak bizonyos formális vagy kevésbé formális dokumentumokban stb. Ezt követően pedig azt kívántuk feltérképezni, hogy a vizsgált tulajdonított kommunikációs készségnek van-e, és ha igen milyen hatása az információs technológiák iránti attitűdökre, használatukra.

Világos, hogy óvatosan kell kezelni a vizsgált kérdéskör mutatóit, hiszen az itt feltett kérdések alapján leginkább a megkérdezettek szubjektív, önmagáról vallott beszédkésztségéről, beszédértési készségéről, írásértési készségéről, kommunikációs készségéről kaphatunk megközelítő képet, ami nem feltétlenül esik egybe egy esetleges „külső”, szakmai értékeléssel.

A vizsgálat tárgya azért nagyon fontos, mivel várakozásaink szerint ez alapján körvonalazható lesz, hogy a fent említett összefüggés milyen további problémákhoz, megoldandó feladatokhoz vezethet a kutatás célját illetően.

A vizsgálatba bevont főbb kérdések:

- (k51) Egy átlagos héten Ön mennyi időt tölt tévézéssel?
- (k55) Egy átlagos héten Ön mennyi időt tölt újságolvasással?
- (k58.6) Mennyire igaz Önre: Gyakran nehezen értetem meg magam a környezetemmel.
- (k68) Mennyire jellemző Önre mostanában, hogy szokott: lakóhelyi fórumon felszólalni; tv-be rádióba, újságokba beírni, betelefonálni; hivatalokkal levelezni (maga vagy környezete ügyében); keményen vitatkozni; logikusan érvelni?
- (k71) A két állítás közül melyik jellemzőbb Önre:
 - 1, Általában könnyen megtalálja a hangot idegenekkel – Általában hosszabb idő kell ehhez.
 - 2, Hivatalos ügyeit szereti maga intézni – hivatalos ügyei intézését ha lehetne, másra bízna.
 - 3, Ha egy valamilyen ügyben önéletrajzot kellene írnia, azt maga oldaná meg – Más segítségét kérné.
- (k72) Szokott-e Önnek valamilyen nehézséget jelenteni annak megértése, hogy mit mondanak Önnek a(z): postán, orvosi rendelőben, polgármesteri hivatalban, ismerősei az utcán, templomban, boltban, bíróságon, tv híradóban, bankban, takarékpénztárban.
- (k73) Szokott-e Önnek valamilyen nehézséget jelenteni annak megértése, hogy mit írnak a(z): villanyszámlán, bankszámla értesítőn, ügyvédi felszólításban, orvosi zárójelentésben, adónyomtatványban, fizetési kimutatásban, önkormányzati hivatalos levélben, útlevélkérő űrlapon, újságban, tv, rádiókészülék műszaki leírásában.

A fenti mutatókat megpróbáltuk összevetni a kérdező meglátásával is, hogy benne milyen kép alakult ki a kérdezett kommunikációs készségéről az alábbi öt változó alapján. Ez azért is volt fontos, mert így objektív értékeket is kaptunk. Ehhez a IV-es kérdést használtuk fel (az a spss fájlban v11.1-5-ös címkével szerepel)

- (v11.1-5) Meglátásod szerint milyen volt egy ötfokú skálán mérve a kérdezett: beszédkésztsége, beszédértési készsége, írásértési (olvasási) készsége, kombinatív készsége, figyelme a kérdőív iránt?

Ez a kérdés azonban – bár mutatott némi szignifikáns korrelációt a megkérdezett önmagáról vallott véleményével – óvatosan kezelendő, mivel a válaszok között kicsi volt a szórás, a kérdezők az esetek nagy részében (kb. 50%) „jó” értéket adtak egy-egy változóra a kisebb arányú „nagyon jó” és „közepes” értékelés mellett, „rossz”, „nagyon rossz” értékelést pedig szinte alig adtak (átlag 5% körül összesen). Másrészt az elemzés során kapott eredmények alapján úgy tűnik, hogy a kérdezőket eleve befolyásolta a véleményalkotásban az is, hogy a válaszadó személy milyen korú, milyen iskolai végzettségű volt, mivel foglalkozott. Tehát ezeket a tényeket is figyelembe kell venni a végső következtetések levonása előtt.

Ahhoz, hogy a beszédértésre (k72), írásértésre (k73) és a kérdezői véleményre (v11.1-5) vonatkozó ordinális változók könnyebben értelmezhetőek legyenek összevontuk az itt felsorolt jellemzőket egyetlen mutatóba egy egyszerű számtani átlagolással. Vagyis ezzel azt feltételeztük, hogy mindegyik mutató egyforma súllyal szerepel. Ezt megelőzően azonban a 8-as értéket („nincs tapasztalata”) is hiányzó értéké nyilvánítottuk. Figyelnünk kellett arra is, hogy megadjunk egy feltételt az átlag kiszámításakor, vagyis azt, hogy ne csupán azokat a válaszokat tekintsük érvényesnek, használhatónak, ahol a felsorolt jellemzők közül mindre mondott valamilyen értéket a megkérdezett (tehát nem szerepelt nála „missing value”), hanem ha már legalább 5 vagy 6 értéket megjelölt. Ily módon a megfigyelések 2-3%-a esik csak ki (vagyis ennyi esetben volt nagyobb a „missing value” aránya, mint a változóra adott érvényes értékeké).

Az elemzés során azonban úgy tűnt, hogy érdekesebb a megkérdezett beszédértési és írásértési készségét részletesebben is vizsgálni. Ha csupán az egyes dimenziókon belüli átlagértékeket megnézzük, már abból is kialakul egy kép, hogy általában milyen írott szöveg, vagy beszéd megértése jelent problémát az embereknek saját bevallásuk szerint, illetve figyelembe kell venni azt is, hogy mely típusú szöveg az, amire kevés érvényes választ adtak. Kevesebben mondhatják el magukról például, hogy rendelkeznek olyan tapasztalattal, hogy bíróságon elhangzott szöveget kellett volna értelmezniük⁴².

A tulajdonított kommunikációs készséget feltehetően azon tényezők befolyásolják döntően, melyek a *"hivatalos", illetve a "közvetlen" nyelvezetű szövegek közötti preferenciát is* (ld. Sándor Klára tanulmánya). Ezek közül itt az iskolázottság, lakóhely, életkor hatásának vizsgálatára fektettük a hangsúlyt, valamint bevontuk az újságolvasással, tévénézéssel eltöltött órák számát is az elemzendő változók közé.

⁴² Az átlagok részletes ismertetésétől illetve elemzésétől itt eltekintünk, mert az Sándor Klára tanulmányában olvasható.

A magyarázó változókhoz új változókat hoztunk létre:

- A 'lakhely' változón belül két kategória szerepel aszerint, hogy a megkérdezett városban, vagy falun él-e.
- Az iskolai végzettséget 4 kategóriába csoportosítottuk át (8 általános, szakmunkás, érettségi, diploma).
- A munkával kapcsolatos státuszt 2 kategóriába csoportosítottuk (aktív, inaktív).
- A tévénézéssel eltöltött órák számát 5 kategóriába foglaltuk, de esetenként az eredeti változót használtuk magyarázó változóként.
- Az újságolvasással eltöltött órák számát szintén 5 kategóriába foglaltuk, de esetenként az eredeti változót használtuk magyarázó változóként.
- A megkérdezett életkora 6 korcsoportra osztva: 18-23, 24-33, 34-43, 44-53, 54-63, 64-.

Az 'életkor' hatása a kérdezett tulajdonított kommunikációs készségére

Összességében az életkort véve magyarázó változónak kevés esetben értelmezhetőek a kapott eredmények úgy, hogy azok jelentős összefüggést mutatnának.

Ha megvizsgáljuk, hogy milyen mértékben függ az életkortól, hogy valaki mennyi időt tölt tévénézéssel, akkor azt tapasztaljuk, hogy az 54 év feletti korosztály esetében mutatható ki jelentős mértékű növekedés a fiatalabb korcsoportokhoz képest, a többi korcsoport esetében azonban nem mutatható ki szignifikáns eltérés.

(k51) Egy átlagos héten mennyit néz tévét?(Átlag: 19,4 óra)

	B	Std. Error	Beta	T	Sig.
(konstans) 18-23 év közötti	17,897	1,999		8,953	,000
24-33	-1,669	2,310	-,046	-,722	,470
34-43	,168	2,271	,005	,074	,941
44-53	-1,713	2,230	-,054	-,768	,443
54-63	4,848	2,292	,138	2,115	,035
64-	6,368	2,252	,193	2,828	,005

Ld. még melléklet, 1. táblázat

Igaz ez az újságolvasás esetében is, de itt még inkább „kitolódik” az életkor hatása, vagyis a 64 év feletti korcsoport állította azt, hogy jelentősen több időt tölt újságolvasással, mint a fiatalok, akik közül a 18-23 évesek böngészik a sajtót ritkábban.

(k55) Egy átlagos héten mennyi időt tölt újságolvasással?(Átlag: 5,35 óra)

	B	Std. Error	Beta	T	Sig.
(Konstans) 18-23 év közötti	4,543	,677		6,712	,000
24-33	,265	,791	,023	,335	,738
34-43	-,110	,773	-,010	-,142	,887
44-53	,547	,762	,053	,718	,473
54-63	1,357	,777	,124	1,746	,081
64-	2,083	,767	,198	2,715	,007

Megvizsgáltuk, hogy mit állítottak a megkérdezettek arról, hogy mennyire jelent nekik problémát megértetni magukat a környezetükkel egy 1-től 4-ig terjedő skálán. Összességében 1,9 az átlagos érték a 793 válaszadó esetében. Az eredmények alapján elmondható, hogy kevésbé igaz a fenti állítás a 24-33, és 54-63 éves korosztály esetében, amit a negatív együttható értéke is mutat, tehát ők inkább vallják magukról, hogy nem igaz, hogy nehezen értetnék meg magukat a környezetükkel.

(k58.6) Gyakran nehezen értetem meg magam a környezetemmel

	B	Std. Error	Beta	T	Sig.
(Konstans) 18-23 év közötti	2,114	,136		15,572	,000
24-33	-,331	,158	-,132	-2,096	,036
34-43	-,298	,156	-,124	-1,910	,057
44-53	-,261	,152	-,118	-1,717	,086
54-63	-,315	,157	-,128	-2,004	,045
64-	3,475E-02	,154	,015	,225	,822

Ld. még melléklet 2. táblázat

Az alábbi kérdésre minél kisebb értéket adott valaki, annál inkább gondolta úgy, hogy rá jellemző a lakóhelyi fórumon való felszólalás. Az eredmények alapján elmondható, hogy a legfiatalabb korosztályra jellemző ez a legkevésbé, leginkább pedig a 34-63 évesek szólnak hozzá a lakógyűlésen történetekhez, közülük is főleg a 44-53 év közöttiek

(k68.12 fordított kód) Mennyire jellemző, hogy lakóhelyi fórumon felszólal (Átlag: 4,49)?

	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant) 18-23 év közötti	4,824	,135		35,827	,000
24-33	-,217	,157	-,087	-1,386	,166
34-43	-,336	,155	-,141	-2,175	,030
44-53	-,525	,151	-,240	-3,488	,001
54-63	-,398	,155	-,164	-2,559	,011
64-	-,254	,153	-,111	-1,666	,096

Ld. még melléklet 3. táblázat

A hivatalokkal való levelezés sem igazán tartozik az emberek gyakori tevékenységi körébe, átlagosan 4,37-es értéket mutat. Ebben az esetben is a 44-53 év közöttiek bizonyultak a legaktívabbnak (4,209 sig=0,033), tehát közülük többen jelöltek meg alacsonyabb értékeket is, vagyis előfordul, hogy levelet írnak bizonyos hivatalnak. A többi korcsoport esetében nem mutatható ki szignifikáns összefüggés.

A „vitatkozási szokások” tekintetében elmondható, hogy az 54 év feletti korosztály állította azt, hogy ez kevésbé jellemző rájuk, míg a fiatalabbak (18-23) inkább kiállnak véleményük mellett, talán azért is, mert könnyebben eligazodnak a mai kor gyorsan változó információ „rengetegében”, így magabiztosabbak álláspontjukban. A 34-53 éves korosztály esetében nem mutatható ki jelentős eltérés a többi kategóriához képest.

(k68.22 fordított kód): mennyire jellemző Önre, hogy szokott keményen vitatkozni?

	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Konstans) 18-23 év közötti	2,816	,181		15,562	,000
24-33	,503	,210	,149	2,392	,017
34-43	,227	,208	,070	1,091	,276
44-53	,309	,202	,104	1,527	,127
54-63	,597	,209	,181	2,856	,004
64-	,888	,205	,285	4,328	,000

Ld. még melléklet 4. táblázat

A kérdezettek életkora és írásértési készsége közti összefüggést vizsgálva sem igazán rajzolódik ki szignifikáns kapcsolat a két változó között. Ha megnézzük ezt a kapcsolatot a műszaki leírások értelmezése esetében, akkor azonban elmondható, hogy a fiatalok (18-23) kevésbé ütköznek nehézségbe e téren, amit viszont a 44 év felettek másképp értékeltek, vagyis nekik gyakrabban támadnak értelmezési problémáik egy ilyen típusú szöveg olvasásakor. Az eltérés a 64 év felettek esetében kiugróan magas.

(k73.10) Jelent-e nehézséget megérteni, mit írnak TV, rádió műszaki leírásában? (átlag: 2,36)

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant) 18-23 év közötti	1,880	,182		10,354	,000
24-33	,302	,210	,095	1,437	,151
34-43	,387	,208	,125	1,857	,064
44-53	,401	,204	,139	1,969	,049
54-63	,500	,211	,155	2,373	,018
64-	1,032	,213	,313	4,854	,000

Ld még melléklet 5. táblázat

A 'lakhely' hatása a kért tulajdonított kommunikációs készségére

A 800 fős minta alapján arra a megállapításra jutottunk, hogy általában a városban valamivel több időt töltenek újságolvasással, mint a falun élők. A tévézés esetében nem mutatható ki szignifikánsan ez a különbség.

“(k55) Egy átlagos héten mennyi időt tölt újságolvasással?”

	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(konstans)	4,862	,238		20,472	,000
Lakhely /Város(1)/ falu(0)/	,922	,328	,109	2,813	,005

Elmondható a városban élőkre az is, hogy önállóbban oldják meg ha valamilyen formális dokumentumot kell megírniuk, (például önéletrajzot), a hivatalos ügyek intézése esetén, illetve abban, hogy könnyebben találják meg a hangot az idegenekkel, mint a falun élők, nem mutatható ki olyan szignifikáns különbség a két településtípus között, mint ami az önálló

önéletrajz írási hajlandóságból kiderült. Az alábbi táblázat jól mutatja, hogy a városban élők esetében majdnem fele akkora az esélye annak, hogy önéletrajz írásakor más segítségét kérnék, mint ahogy azt a falun élők állították magukról. *(Ha valamilyen ügyben önéletrajzot kellene írnia, azt maga oldaná meg=0/ Más segítségét kérné=1.)*

Ha valamilyen ügyben önéletrajzot kellene írnia, azt maga oldaná meg/ Más segítségét kérné. (k71.3)

	B	S.E.	Sig	Exp(B)
LAKHELY	-,6347	,1579	,0001	,5301
Konstans	-,5466	,1071	,0000	

Ld. még melléklet 6. táblázat

A beszédértés, és írásértés elemzéséhez – mint ahogy arról korábban szó volt – mindenk előtt a 72-es és 73-as kérdéssor aggregált mutatóját használtuk fel a lakóhely függvényében. Mindezek alapján szignifikáns összefüggést az írásértés mutatója alapján kaptunk, vagyis ebben az esetben mutatható ki markánsan a megkérdezettek önmagáról vallott írásértési készségbeli különbség a két településtípus között a város javára.

Érdeemes megnézni, hogy ha egyenként lefuttatjuk a regressziót akkor is ilyen eredményt kapunk-e, illetve azért, hogy megnézzük, mely tartományokban van szignifikáns hatása a lakhelynek. 10-ből (73-as kérdés) hét változó esetében mutatkozik „szignifikáns” összefüggés a lakóhely és az írásértés között, és mindegyik esetben azonos irányú ez az összefüggés (negatív), vagyis az eredmények alapján a városban élők esetében kevésbé jelent problémát annak megértése, hogy mit írnak a(z) orvosi zárójelentésben, adónyomtatványban, fizetési kimutatásban, önkormányzati hivatalos levélben, útlevelekérő űrlapon, újságban, tv, rádiókészülék műszaki leírásában.

A 72-es kérdés (beszédértés) és a lakóhely viszonyáról már nem mutatható ki ilyen egyértelmű összefüggés. A 9 változóból összesen 2 esetben kaptunk szignifikáns összefüggést a lakóhellyel. Tehát mindezek alapján megállapítható, hogy a városban élők esetében kevésbé jelent nehézséget annak megértése, hogy mit mondanak a TV híradóban, bankban, takarékpénztárban. Utóbbi talán abból a szempontból érthető is, hogy a legtöbb kistépülésen nincs bank, vagy takarékpénztár, ha mégis itt kell ügyet intézniük a falun élő embereknek, akkor ahhoz be kell menniük a városba. Így elképzelhető, hogy ezt ritkábban teszik és nincs akkora „rutinjuk” a banki, takarékpénztári ügyek intézésében.

Másrészt ez az összefüggés a mélyinterjúk alapján is kirajzolódott. A falun élők közül sokan számíthatnak olyan ismerősök segítségére hivatalos ügyeik intézésekor, akik jártasabbak ezen a téren, valamint ha van a faluban, vagy körjegyzőségben hivatal, akkor ott sokkal barátságosabbak, türelmesebbek, közvetlenebbek az ügyfelekkel az ügyintézők, hiszen legtöbbjüket személyesen ismerik és több idő is jut egy-egy emberre. Sőt gyakran „informális” úton is elintézhetőek bizonyos ügyek, például gyakran előfordul, hogy ha utcán, buszon stb. összefut valaki egy ügyintézővel, akkor neki adja oda azt a dokumentumot, ami miatt esetleg be kellett volna mennie a hivatalba, ha nem történik meg ez a véletlen találkozás. De ha már nem oldható meg ilyen informális úton, vagy ismerős segítségével egy-egy „komolyabb” ügy intézése, akkor sokan valóban problémákba ütköznek, nehezen tájékozódnak el a sok információ, kitöltendő dokumentumok rengetegében.

Az iskolai végzettség hatása a megkérdezett tulajdonított kommunikációs készségére

A kapott eredményekből általánosan elmondható, hogy az iskolai végzettség összefüggésben áll az általunk vizsgált tulajdonított kommunikációs készség legtöbb elemével.

A magasabb végzettségűek saját bevallásuk szerint kevesebb időt töltenek tévénézéssel, viszont többször veszik kézbe az újságot (ez utóbbi főleg a felsőfokú végzettségűekre jellemző), mint a náluk képzetlenebbek. Az újságolvasás esetében azonban csak a diplomával rendelkezők és a maximum általános iskolát végzettek között értelmezhető egy jelentős különbség.

(k51) „Egy átlagos héten mennyit néz tévét?” (19,4 óra)

	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(konstans) ált.isk	22,544	,823		27,386	,000
Szaktmunkás	-3,634	1,232	-,121	-2,951	,003
Érettségizett	-4,960	1,216	-,168	-4,080	,000
Diplomás	-6,300	1,583	-,156	-3,980	,000

(k55) “Egy átlagos héten mennyi időt tölt újságolvasással?” (5,35 óra)

	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(konstans) ált.isk	5,031	,291		17,317	,000
Szaktmunkás	-,108	,435	-,011	-,248	,804
Érettségizett	,249	,417	,027	,597	,550
Diplomás	1,931	,524	,159	3,686	,000

Az alacsonyabb végzettségűek inkább vallották önmagukról, hogy hivatalos ügyeik intézésekor más segítségét kérik, és önéletrajz írásakor a végzettség „növekedésével” jelentősen csökken annak az esélye is, hogy máshoz fordulna segítségért a megkérdezett.

(71.2) Hivatalos ügyeit maga intézi, vagy más segítségét szokta kérni?

B	S.E	Sig	Exp(B)
SZAKMUNK	-,4029	,1992	,0431
ÉRETTSÉGI	-,6396	,2052	,0018
DIPLOMA	-1,2803	,3205	,0001
Konstans	-,5578	,1281	,0000

Ld. még melléklet 7. táblázat

Ha az összesített „vélemény-kinyilvánítási mutatót” (k68-ból fordított kódolással) alkotóelemeire bontjuk, elmondható, hogy a diplomások inkább vallják magukról, hogy logikusan érvelnek, keményen vitatkoznak, a hivatalokkal való levelezés, tévébe, rádióba való beírás, lakóhelyi fórumon való felszólalás általában nem jellemző az emberekre. Ez látható az alábbi táblázatból is, hiszen ezen dimenziókban a megkérdezettek átlagosan igen magas pontszámokat adtak.

(k68) Mennyire jellemző Önre mostanában, hogy szokott....?

	Átlag
lakóhelyi fórumon felszólalni	4,49
hivatalokkal levelezni	4,37
tévébe rádióba írni	4,78
keményen vitatkozni	3,29
logikusan érvelni	2,53

Ez a kép a mélyinterjúk alapján is kirajzolódott. Sokan úgy vélik, hogy „levelezgetéssel” ritkán lehet valamilyen ügyben intézkedni, sokkal gyorsabban, hatékonyabban reagálnak arra, ha ember személyesen próbál pontot tenni egy-egy tisztázatlan kérdésre, problémára, már csak azért is, mert egy-egy levélnek könnyen „lába kél”. Az Interneten keresztüli kommunikációval kapcsolatban is sok megkérdezettnek voltak hasonló fenntartásai, hogy nem ér célba a levél, vagy elküldött dokumentum, vagy célba ér, de letagadja a fogadó fél, tehát nehezen ellenőrizhető, félreértésekre adhat okot.

A megkérdezett kvalifikáltsága és beszédképessége közötti összefüggést a kérdező által adott értékek is tükrözik, talán még jobban kihangsúlyozva a különbségeket, de mint hogy arról korábban már szó volt, itt feltételezhető, hogy a kérdezőt eleve befolyásolta a véleményalkotásban, a válaszadó értékelésében az, hogy milyen végzettséggel rendelkezett.

“(v11.1 ford. kód) A kérdezett beszédképessége, kérdezői vélemény”

	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(konstans) ált.isk	2,441	,042		58,165	,000
Szaktmunkás	-,323	,063	-,185	-5,152	,000
Érettségizett	-,742	,063	-,425	-11,852	,000
Diplomás	-1,044	,081	-,440	-12,875	,000

A beszédértés az iskolai végzettség függvényében

A válaszadó önmagáról vallott beszédértési készségéről a 72-es kérdés alapján tájékozódhatunk. Összességében, az átlagos mutató alapján elmondható, hogy ez esetben is érvényesül az a tendencia, mely a beszédképességben is megmutatkozott, ha az iskolai végzettséget vesszük magyarázó változónak. Érdekes azonban lebontani ezt a kérdést és nem csak az összevont mutatóból vonni le következtetéseket, hiszen mást jelent megérteni azt, hogy mit mond a bolti eladó, vagy mit mondanak a postán, vagy a tévéhíradóban. Az eredmények azt is mutatják, hogy a beszédértési készség kisebb arányban tér el a legfeljebb 8 általánost végzetek, a szaktmunkások és érettségizettek között, mint amennyire a diplomások „mutatója” eltér a kevésbé képzettektől. Tehát itt markánsabb különbség mutatkozik.

A kérdezői véleményeket elemezve szintén azt tapasztalhatjuk, hogy magasabb iskolai végzettség magasabb beszédértési készséggel párosul, itt azonban az egyes kategóriák közötti

különbség jelentősebb, mint az „önértékelések” esetében. Valamint az alacsonyabb végzettségűek kategória átlaga magasabb értéket kapott, vagyis a kérdezők több esetben voltak rossz, vagy nagyon rossz véleménnyel a megkérdezett beszédértési készségéről, mint ahogy azok önmagukat értékelték. A konstans értéke (bo) itt a függő változó átlagos értékét jelöli a magyarázó változó azon kategóriáján belül, ahol a magyarázó változó kategóriáját nullával jelöltük, vagyis a legfeljebb általános iskolát végzettek esetében, ahol a kérdezőbiztosok átlagosan 2,608 pontot adtak a megkérdezett beszédértési készségére.

“(v11.2 ford. kód) A kérdezett beszédértési készsége, kérdezői vélemény”

	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(konstans) ált.isk	2,608	,043		60,993	,000
szakmunkás	-,458	,064	-,245	-7,165	,000
érettségizett	-,926	,064	-,496	-14,531	,000
diplomás	-1,272	,083	-,501	-15,404	,000

Az írásértés az iskolai végzettség függvényében

Úgy tűnik, hogy az írásértés összességében valamivel több problémát okoz, mint annak megértése, hogy mit mondanak a fentebb vizsgált helyeken. Ezen belül is leginkább, az adónyomtatvány (2,44, n=543) értelmezésekor akadtak/nak nehézségeik a megkérdezetteknek saját bevallásuk szerint, ezenkívül a tévé, rádiókészülékek műszaki leírása (2,36, n=714) és az orvosi zárójelentés (2,18, n=718) is a nehezen érthető szövegek közé tartozik.

A kérdezői értékeléseket elemezve azt mondhatjuk, hogy a megkérdezettek „önértékelési átlaga” az alacsonyabb végzettségűek esetében alulmarad a kérdezői értékekhez képest, vagyis rosszabbnak minősítették az írásértési készségét, mint ahogy azt a válaszadó önmagáról vallotta. Magasabb végzettségűek esetében ez az arány pont fordított, tehát a kérdezők jobbnak ítélték a felsőfokú végzettségűek írásértési készségét, mint ahogy ők önmagukat értékelték. Valószínűleg ismét elmondható, hogy itt játszik szerepet annak hatása, hogy a kérdezők által adott pontszámokat eleve befolyásolta, hogy a válaszadó korábban mit mondott az iskolai végzettségéről.

A munkahelyi státusz hatása a tulajdonított kommunikációs készségre.

A munkahelyi státusz, mint magyarázó változó bevonásakor az adatok elemzése során úgy tűnt, hogy a tulajdonított kommunikációs készség vizsgálatához nem érdemes 4 kategórián belül vizsgálni azt: aktív, inaktív, munkanélküli, tanuló. Ezt az indokolta, hogy egyrészt nagyon ferde eloszlást kaptunk. A megkérdezettek között nagyon kevés volt a tanuló és a munkanélküli (38 fő), és valószínűleg a munkanélküliek nagy részénél ez átmeneti állapotnak tekinthető, mert sok közöttük a még fiatal, pályakezdő, illetve az idősebb, nyugdíj előtt álló, tehát nem mondható, hogy egy határozott elkülönülő kategóriát alkotnának. Így érdemesebbnek tűnt az aktív és inaktív kategóriák között megnézni a vizsgált kérdéskört.

Az inaktív kategóriába döntően a nyugdíjas korosztály került, így rájuk is igazak azok a jellemzők, melyekről korábban az életkor „hatása” kapcsán szó volt, vagyis itt erősen korrelál a két magyarázó változó.

Az inaktív kategóriába tartozók jelentősen több időt töltenek tévézéssel, nehezebben értetik meg magukat környezetükkel és kevésbé jellemző rájuk, hogy véleményüknek hangot adjanak. Hivatalos ügyek intézésekor, önéletrajz megírásakor többször fordulnak másokhoz segítségért, és a beszédértés, írásértés kapcsán is gyakrabban adódnak problémáik, mint az aktív lakosságnak.

A tévénézés és újságolvasás hatása a tulajdonított kommunikációs készségekre.

Érdeemesnek gondoltuk megvizsgálni azt, hogy van-e hatása, és ha igen, milyen a tévénézésnek és az újságolvasásnak a kommunikációs készségekre, mivel elképzelésünk szerint a két változó összefüggésben áll egymással.

A kapott eredmények alapján megállapítható, hogy valóban létezik egy ilyen összefüggés, mégpedig úgy, hogy minél többet néz valaki tévét, annál nehezebben érteti meg magát a környezetével, akik általában több időt töltenek tévézéssel, rosszabbnak is értékelték kommunikációs készségüket.

Az újságolvasás azonban, úgy tűnik „jótékony” hatású, mert épp ellentétes összefüggést mutat, mint a tévénézés. Persze ez még nem azt jelenti, hogy akik többet olvasnak újságot, azoknak feltétlen javul a kommunikációs készsége, javul a szövegértési készségük, hanem lehet hogy a függő változó szerinti szelekció „jelenségével” állunk szemben, vagyis eleve azok olvasnak több újságot, akik amúgy is jobban értik az írott szöveget és könnyebben kommunikálnak. Az azonban megállapítható, hogy akik több időt töltenek újságolvasással, összességében jobbnak ítélték saját bevallásuk szerint kommunikációs készségüket.

Összességében tehát elmondható, hogy a városban élő diplomás, aktív korosztály értékelte pozitívabbnak saját a kommunikációs készségét, ettől az értéktől leginkább a falun élő alacsony végzettségű, nyugdíjas korcsoport tért el negatív irányban.

A tulajdonított kommunikációs készség és az információs technológiák iránti attitűd kapcsolatának vizsgálata.

Érdeemes megvizsgálni azt, hogy milyen összefüggés van közöttük, hogy a megkérdezettnek milyen a kommunikációs készsége saját bevallása szerint, illetve, hogy milyen a hozzáállása a modern információs technológiák, a mobiltelefon, számítógép, Internet használatához. Feltehetően érvényesül az az összefüggés, hogy aki kedvezőbb értékelést kapott (adott magának) összességében a kommunikációs készségére, az a kommunikáció új csatornáinak, eszközeinek használata, az információs technológiák iránt is nagyobb érdeklődést, pozitívabb hozzáállást fog mutatni, mint a lakosság azon része, akik rosszabb értékeket kaptak. Az összefüggés azonban elképzelhető, hogy fordítva is „működik”, vagyis aki nyitott az új technológiák használata iránt, kihasználja a bennük rejlő lehetőségeket, az „könnyebben megérteti magát az emberekkel”, javul az írásértési készsége, önállóbbá válik stb.

„IT-beágyazottság” (k76, k80, k89, k92)

Először az ún. „IT-beágyazottsági” index alapján vizsgáltuk a fenti összefüggést, mely változó azon elemeket tartalmazza, hogy az illető milyen rég óta használja a számítógépet, milyen rég óta van otthon gépe, mobil telefonja és mióta internetezik. Tehát ezekből a változókból megfelelő súlyozással kaptuk a „beágyazottsági” mutatót.

Az eredmények nagyrészt alátámasztják feltevésünket, vagyis például a következő táblázatokban látható, hogy a tulajdonított kommunikációs készségre kapott értékek növekedésével (ami a készség romlását jelenti), csökken a megkérdezett „IT-beágyazottsági” mutatója is. Például aki önmagáról azt vallotta, hogy gyakrabban ütközik problémákba egy-egy írásos anyag értelmezésekor, az az eredmények tükrében valószínűleg nem használja (vagy csak részben) a modern kommunikációs technológiákat, vagy nem rég óta teszi azt.

Az írásértés leginkább a műszaki leírásoknál problematikus – mint ahogy arról korábban már szó volt -, ami a részletes elemzéskor azt mutatja, hogy ebben az esetben csökken a legnagyobb mértékben az információs technológiák iránti érdeklődés (a beágyazottsági mutató értéke) annak függvényében, hogy mennyire tudja valaki értelmezni a műszaki leírások szövegét. Ez talán azért érdekes, mert bizonyosan létezik egy olyan kapcsolat, hogy aki érdeklődik a technika vívmányai iránt, előszeretettel alkalmazza azokat, annak számára érthetőbbek, világosabbak lehetnek az ilyen témájú leírások, másrészt nagyobb rutinra is tesznek szert az ilyen tárgyú szövegek értelmezésekor.

„IT-beágyazottsági” index (milyen rég óta használja a számítógépet, milyen rég óta van otthon gépe, mobil telefonja és mióta internetezik?)

		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
	(konstans)	5,298	,574		9,230	,000
IT-beágyazottsági mutató értéke	megértés, mit írnak.. K73 összesített mutató	-,957	,291	-,122	-3,287	,001

Elmondható az is, hogy akik inkább bíznak másokban egy-egy hivatalos ügy elintézésekor, pl. önéletrajz megírásakor szívesebben fordulnának máshoz segítségért, azok általában alacsonyabb „IT-beágyazottsági” mutatót kaptak. De valószínűleg itt is beszélhetünk egy fordított hatásról is, vagyis nem csupán készség szintű akadályokról van szó, hanem infrastrukturálisról is, tehát ha valakinek nincs számítógépe, Internete, vagy nincs lehetősége a használatára, annak más segítségét kell kérnie egy gépelt, e-mailben továbbküldött önéletrajz megírásához.

„IT-beágyazottsági” index (milyen rég óta használja a számítógépet, milyen rég óta van otthon gépe, mobil telefonja és mióta internetezik?)

		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
	(konstans)	6,809	,500		13,608	,000
IT-beágyazottsági mutató értéke	Önéletrajzot megírná (1), vagy másra bízna (2)	-2,678	,364	-,254	-7,363	,000

Érdekes összefüggés még – bár meglepőnek talán nem mondható -, hogy a tévézési órák számának növekedésével, kevésbé jellemző a válaszadóra, hogy otthonában régóta használná

a számítógépet, vagy az Internetet esetleg a mobiltelefont. Itt nyilván az idő korlát is szerepet játszik, de mivel láttuk, hogy általában az idősebb, inaktív, nyugdíjas korosztály az, amelyik a legtöbb időt tölti tévé nézéssel, viszont a legkevésbé jellemző rájuk az információs technológiák használata, ezért sem meglepő a vizsgált összefüggés.

„IT-beágyazottsági” index (milyen rég óta használja a számítógépet, milyen rég óta van otthon gépe, mobil telefonja és mióta internetezik?)

		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
	(konstans)	4,807	,289		16,657	,000
IT-beágyazottsági mutató értéke	tévézés kategóriákban	-,921	,147	-,220	-6,246	,000

Ismeri, használja-e az SMS szolgáltatást (k77, k78)?

A fenti két kérdés alapján létrehoztunk egy összevont változót, melyben három kategóriát képeztünk aszerint, hogy a megkérdezett ismeri-e az SMS szolgáltatást és használja is azt, ismeri, de nem használja, illetve egyáltalán nem ismeri. Feltételezésünk szerint az utóbbi kategóriába azon személyek tartoznak, akik a tulajdonított kommunikációs készségüket rosszabbnak ítélték a többiekhez képest, mint például az idősebb korú, vidéken élő lakosság, mivel nekik talán kevésbé van igényük, és pénzük a mobiltelefon használatára, nem is érdeklődnek iránta és környezetükben is ez a jellemző.

Az alábbi táblázatok alapján elmondható, hogy a fenti 3 kategória között nő azoknak az aránya, akik nehezebben találják meg a hangot idegenekkel, és hivatalos ügyeik intézésekor, vagy önéletrajz írásakor inkább kérnék más segítségét.

sms * melyik állítás jellemzőbb inkább	általában könnyen megtalálja a hangot idegenekkel	általában hosszabb idő kell ahhoz, hogy megtalálja a hangot	összesen
ismeri, használja	33,5%	24,3%	31,4%
ismeri, nem használja	29,2%	28,2%	29,0%
nem ismeri	37,3%	47,5%	39,6%
összesen	100% (609)	100% (177)	100% (786)

Míg azok, akik ismerik és használják is az SMS szolgáltatást általában nagyobb arányban vallották hogy „könnyebben” kommunikálnak és önállóbbak, mint akik nem használják, vagy nem is ismerik a mobiltelefonos üzenetküldési lehetőséget. Ez a tendencia az önéletrajz-írás esetében rajzolódik ki a legélesebben.

sms * melyik állítás jellemzőbb inkább	ha egy valamilyen ügyben önéletrajzot írna, azt maga oldaná meg	más segítségét kérné önéletrajz megírásához	összesen
ismeri, használja	37,0%	18,3%	31,4%
ismeri, nem használja	32,5%	21,3%	29,2%
nem ismeri	30,5%	60,4%	39,4%
összesen	100,0% (554)	100,0% (235)	100,0% (789)

Az eredményekből az a kép rajzolódik ki, hogy akik általában bizonytalanabbak saját képességeikben és jobban bíznak mások segítségében, azok a mobiltelefon, és egyéb kommunikációs eszközök használata iránt kevésbé fogékonyak, mint a magát önállóbbnak valló megkérdezettek.

A számítógép elterjedésével kapcsolatos vélemények

A lakossági mélyinterjúkon elhangzott vélemények alapján elmondható, hogy az elektronikus ügyintézés, számítógép használatával kapcsolatban megoszlanak a vélemények. A többség úgy érzi, hogy a számítógép nagy segítséget jelentene ezen a téren is, de mások, akik jobban értenek hozzá, több tapasztalatuk van, szkeptikusabbak. Szerintük ehhez még nagyon sokat kellene fejlődnünk, hogy kiépüljön egy ilyen rendszer, ahol elektronikus úton is lebonyolíthatóak bizonyos ügymenetek. Ehhez arra van szükség, hogy mindeniknek legyen számítógépe otthon Internetes csatlakozással, vagy legalábbis valamilyen hozzáférési lehetősége, másrészt arra, hogy segítsék, oktassák azokat, akik nem értenek hozzá, és önerőből nem is tudnak előrelépni. Ez azért is fontos, hogy ha egyszer már lehetőség nyílik az elektronikus ügyintézésre, ne legyenek hátrányos helyzetűek, akik valamilyen oknál fogva kirekesztődnek ebből az alternatívából.

Ennek kapcsán érdekesnek találtuk megnézni, hogy miként értékelik az emberek azt a kérdést, hogy „(105) Mit gondol, a számítógépek terjedése az Ön és az Önhöz hasonló emberek számára.....

1. előnyös lesz, könnyebbé teszi az életet
2. nem fogja befolyásolni az életüket
3. hátrányt fog jelenteni azokkal szemben, akik jobban értenek hozzá”

annak függvényében például, hogy számukra mennyire jelent problémát egy műszaki leírás értelmezése. Feltételezésünk szerint az fog inkább 2-es, 3-as értéket adni erre a kérdésre, akinek már televízió-, és rádiókészülékek műszaki leírásának értelmezésével is problémái vannak.

Az eredmények vizsgálatakor kiderül, hogy míg azok közül, akiknek egyáltalán nem jelent problémát egy ilyen típusú szöveg megértése 45,2%-a gondolta úgy, hogy a számítógép elterjedése könnyebbé teszi az életet, és csak 18%-uk szerint kerül hátrányba az aki nem ért hozzá; addig a műszaki leírásokhoz nem igazán értők jóval kisebb arányban gondolták úgy, hogy a számítógép használata könnyítene életükön. Inkább vélték úgy, hogy nem lesz befolyással, vagy hátrányba szorítja a hozzá nem értő embereket.

	egyáltalán nem jelent problémát	nem jelent problémát	is-is	problémát jelent	igen komoly problémát jelent
előnyös lesz, könnyebbé teszi az életet	45,2%	43,0%	34,3%	26,4%	6,1%
nem fogja befolyásolni az életünket	36,9%	41,9%	36,6%	47,3%	75,8%
hátrányt fog jelent. azokkal szemben, akik jobban értenek hozzá	18,0%	15,1%	29,1%	26,4%	18,2%
összesen	100% (217)	100% (186)	100% (134)	100% (110)	100% (33)

Ez a megoszlás valószínűleg annak az összefüggésnek is tulajdonítható, hogy aki fogékonyabb a műszaki dolgok, a technika iránt, az könnyebben értelmezi az ilyen típusú szövegeket is (legalábbis saját bevallása szerint), lehetőség szerint kihasználja a modern technikai eszközökben rejlő lehetőségeket, így megismervén annak előnyeit pozitívabb kép is alakul ki benne, mint egy olyan emberben, aki csak azt érzi, hogy számára egyre bonyolultabb lesz minden, egyre nehezebb a dolgok közti eligazodás és csak mélyül a „szakadék” közte és a „rohanó világgal” lépést tartani tudó emberek között. Így egyre több területen kerül hátrányba.

Összességében tehát elmondható, hogy tulajdonított kommunikációs készségük tekintetében a városban élő, diplomával, vagy minimum érettségivel rendelkező 54 év alatti, aktív lakosság értékelte legjobbnak a „helyzetét”, míg a falun élő, idős, inaktív réteg a legrosszabbnak. A különbséget a kérdezői vélemények még inkább felerősítették. Az információs technológiák használata iránti pozitív vagy negatív attitűdök nagyjából fedik a saját kommunikációs készségüket jónak, illetve rosszabbnak ítélok csoportját, ami tovább erősítheti az egyenlőtlenségeket.

Problémát átlagosan leginkább annak értelmezése jelentett, hogy mit mondanak a bíróságon, bankban, takarékpénztárban, polgármesteri hivatalban, illetve mit írnak az adónyomtatványban, műszaki leírásokban, vagy orvosi zárójelentésben. Ez abból a szempontból nem meglepő, hogy ezeken a „területeken” általában kisebb rutinnal rendelkeznek az emberek, kevésbé mozognak otthonosan, mint mondjuk abban az esetben, ha azt kell megérteni, hogy mit mondanak a boltban, vagy az ismerősök.

Akik általában több időt töltenek tévézéssel, rosszabbnak is értékelték kommunikációs készségüket. Az újságolvasás azonban épp ellentétes összefüggést mutat, akik többet olvasnak újságot, összességében jobbnak ítélték saját bevallásuk szerint kommunikációs készségüket. Az eredmények tükrében úgy tűnik, hogy akik bizonytalanabbak saját írás-, és beszédértési-, beszéd-készségükben, rájuk jellemzőbb, hogy hivatalos ügyeik intézésekor, vagy önéletrajz írásakor máshoz fordulnak segítségért, és erről a rétegről mondható el leginkább, hogy a mobiltelefon, és egyéb kommunikációs eszközök használata iránt kevésbé fogékonyak, mint a magát önállóbbnak valló megkérdezettek.

A felmérésből az az összefüggés körvonalazódik, hogy a tulajdonított kommunikációs készség és az információs technológiák iránti fogékonyság, hozzáállás egyfajta egymást erősítő kapcsolatban van, vagy ha másik oldalról közelítjük meg, épp egymást gyengítő viszonyban. Nem úgy tűnik, - ahogy sokan jósolták - hogy a modern technológiák széleskörű használata - hacsak nagyon extrém esetben nem - elidegenítené az embereket egymástól, kapcsolataik rovására menne és nehezebben kommunikálnának bizonyos helyzetekben, hanem épp ellenkezőleg: bővül a kommunikációs csatornáik elérhető köre, csökken adott ügy elintézésére fordított idő (ami más területen kamatoztatható), fogékonyabbá, rutinosabbá teszi a felhasználót a számára hasznos eszközök használatában. És igaz ez fordítva is, vagyis minél könnyebben értelmez valaki bizonyos szakszövegeket, például egy használati utasítást, annál könnyebben kamatoztatja azt a gyakorlati megvalósítás területén stb. Sajnos ez a kölcsönös „oda-vissza hatás” negatív irányba is „multiplikálódhat”, vagyis amint arról korábban szó volt, a lakosság egy része komoly problémákba ütközik ezen a területen és a lemaradás csak nő, ami még inkább negatív attitűdöket gerjeszt a korszerű technológiák használata iránt.

Melléklet

Kiegészítő táblázatok

(k51) Egy átlagos héten mennyit néz tévét?- életkor

1. táblázat

	-23 év	24-33 év	34-43 év	44-53 év	54-63 év	64-év
1-9 órát	4	33	29	35	14	15
	9,8%	26,6%	20,3%	20,3%	10,4%	9,6%
10-19 órát	21	46	41	75	42	35
	51,2%	37,1%	28,7%	43,6%	31,3%	22,3%
20-29 órát	10	35	58	46	47	62
	24,4%	28,2%	40,6%	26,7%	35,1%	39,5%
30-39 órát	5	8	6	10	17	24
	12,2%	6,5%	4,2%	5,8%	12,7%	15,3%
40-49 órát		1	8	3	7	15
		,8%	5,6%	1,7%	5,2%	9,6%
50- órát	1	1	1	3	7	6
	2,4%	,8%	,7%	1,7%	5,2%	3,8%
összesen	41	124	143	172	134	157
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

(k58.6) Gyakran nehezen értetem meg magam a környezetemmel - életkor

2. táblázat

	-23 év	24-33 év	34-43 év	44-53 év	54-63 év	64-év
egyáltalán nem igaz	15	61	61	83	68	49
	33,3%	46,9%	43,0%	45,9%	50,0%	31,2%
inkább nem igaz	12	40	51	52	34	52
	26,7%	30,8%	35,9%	28,7%	25,0%	33,1%
részen igaz	16	25	25	35	27	40
	35,6%	19,2%	17,6%	19,3%	19,9%	25,5%
teljesen igaz	2	4	5	11	7	16
	4,4%	3,1%	3,5%	6,1%	5,1%	10,2%
Összesen	45	130	142	181	136	157
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

(k68.12 fordított kód) Mennyire jellemző, hogy lakóhelyi fórumon felszólal?- életkor

3. táblázat

	-23 év	24-33 év	34-43 év	44-53 év	54-63 év	64-év
nagyon jellemző		3		10	3	2
		2,3%		5,5%	2,2%	1,3%
Jellemző		1	11	8	4	5
		,8%	7,6%	4,4%	2,9%	3,1%
Is		4	7	9	11	11
		3,1%	4,9%	4,9%	8,0%	6,9%
nem jellemző	8	29	27	47	31	22
	17,4%	22,1%	18,8%	25,8%	22,6%	13,8%
egyáltalán nem jell.	38	94	99	108	88	119
	82,6%	71,8%	68,8%	59,3%	64,2%	74,8%
Összesen	46	131	144	182	137	159
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

(k68.22 fordított kód): mennyire jellemző Önre, hogy szokott keményen vitatkozni?- életkor

4. táblázat

	-23 év	24-33 év	34-43 év	44-53 év	54-63 év	64-év
nagyon jellemző	7	13	14	19	12	9
	15,6%	9,9%	9,7%	10,5%	8,8%	5,6%
Jellemző	9	27	37	42	29	19
	20,0%	20,6%	25,7%	23,2%	21,2%	11,9%
Is	16	26	34	44	26	25
	35,6%	19,8%	23,6%	24,3%	19,0%	15,6%
nem jellemző	12	36	45	51	30	65
	26,7%	27,5%	31,3%	28,2%	21,9%	40,6%
egyáltalán nem jellemző	1	29	14	25	40	42
	2,2%	22,1%	9,7%	13,8%	29,2%	26,3%
Összesen	45	131	144	181	137	160
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

(k73.10) Jelent-e nehézséget megérteni, mit írnak TV, rádió műszaki leírásában?- életkor

5. táblázat

	-23 év	24-33 év	34-43 év	44-53 év	54-63 év	64-év
egyáltalán nem jelent problémát	17	40	44	66	43	18
	38,6%	31,5%	32,1%	39,5%	34,4%	15,3%
nem jelent problémát	17	41	39	32	32	32
	38,6%	32,3%	28,5%	19,2%	25,6%	27,1%
is-is	7	32	31	30	18	24
	15,9%	25,2%	22,6%	18,0%	14,4%	20,3%
problémát jelent	3	10	19	33	25	29
	6,8%	7,9%	13,9%	19,8%	20,0%	24,6%
igen komoly problémát jelent		4	4	6	7	15
		3,1%	2,9%	3,6%	5,6%	12,7%
Összesen	44	127	137	167	125	118
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Ha valamilyen ügyben önéletrajzot kellene írnia, azt maga oldaná meg/ Más segítségét kérné.
– lakhely (k71.3)

6. táblázat

	falu	város
maga oldaná meg	238	316
	63,3%	76,5%
más segítségét kérné	138	97
	36,7%	23,5%
összesen	376	413
	100,0%	100,0%

(71.2) Hivatalos ügyeit maga intézi, vagy más segítségét szokta kérni?- iskolai végzettség

7. táblázat

	8 általános, v. kevesebb	szakmunkásképző	középiskola	főiskola, egyetem
szereti maga intézni	167	155	168	84
	63,5%	72,4%	76,7%	86,6%
ha lehetne, másra bízna	96	59	51	13
	36,5%	27,6%	23,3%	13,4%
Összesen	263	214	219	97
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

