

Digitális ügyintézési kompetenciák, 2021

2021 nyarára az erdélyi magyarok körében is az okostelefonok váltak az elektronikus ügyintézés elsődleges eszközévé

Az Erdélystat az erdélyi magyarokra reprezentatív kérdőíves kutatásban vizsgálta meg a digitális készségek, az elektronikus ügyintézés elterjedtségét 2021 nyarán. Az eredmények szerint az erdélyi magyaroknak már 79%-a olyan háztartásban él, amelyben van otthoni internet-előfizetés. Az erdélyi magyarok 75%-a személyesen is rendelkezik olyan okostelefonnal, amelyhez tartozik mobilinternet-keret. Az internetes rendelés, fizetés, bankolás, ügyintézés is terjed: az érintettek több mint fele már folytatott ilyenféle tevékenységeket. Továbbá újdonság, hogy az elektronikus ügyintézés elsődleges eszközévé már a mobiltelefon vált. Az internetes ügyintézés esélyét azonban nagyon erősen meghatározza az iskolai végzettség és a kor, illetve a település típusa – ezzel újfajta digitális egyenlőtlenségek alakulhatnak ki az erdélyi magyar társadalomban.

Internethasználat, digitális kompetenciák, eszközök

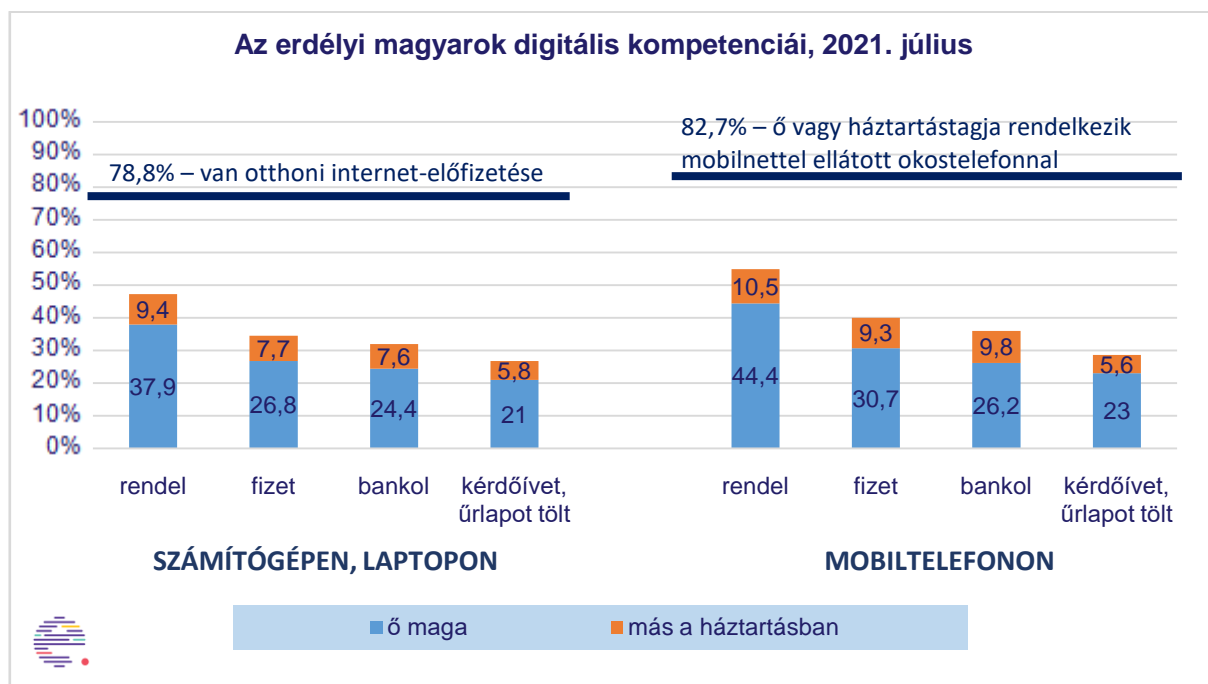
Az Erdélystat 2021 nyarán végzett 1200 fős, az erdélyi magyarságra reprezentatív kutatásában a válaszadók 79%-a nyilatkozott úgy, hogy van otthoni internet-előfizetése. Az erdélyi magyarok további 6%-a nyilatkozott úgy, hogy bár otthoni internet-előfizetése nincs, de van mobilinternettel ellátott okostelefonja. Így tehát jelenleg már az erdélyi magyarok 85%-a hozzáfér a világhálóhoz. További 2% azok aránya, akiknek bár nincs se otthoni, se telefonos internet-hozzáférésük, de van olyan tagja a háztartásuknak, aki rendelkezik internettel ellátott mobiltelefonnal.

Ha a mobilinternettel ellátott okostelefonok elterjedtségét külön vizsgáljuk, megállapíthatjuk, hogy a nagykorú erdélyi magyarok háromegyede (75%-a) már rendelkezik ilyen készülékkel. (A kérdés nem a készülék technikai tudására, hanem a tényleges mobilnettel való ellátottságra vonatkozott.)

Az adatokból tehát egyértelmű, hogy az erdélyi magyarság túlnyomó többségének már technikai értelemben adottá vált a lehetőség az internet legkülönbözőbb célokra való használatára. Kérdés természetesen, hogy mire és milyen gyakran használják az internetet, mennyire élnek a digitalizáció által nyújtott lehetőségekkel. A következőkben négy összetettebb tevékenységet vizsgálunk mint a digitális ügyintézési gyakorlat fokát jelző mérőszámot:

- Az interneten keresztüli rendelést (ételt, könyvet, bútort stb.);
- Az interneten keresztüli fizetést (bankkártyával, banki utalással);
- Az interneten keresztüli számlafizetést, banki ügyintézést („bankolást”);
- Az internetes kérdőívek vagy űrlapok kitöltését, megválaszolását.

Ha a válaszadó megjelölte, hogy végzi az adott tevékenysége(ke)t, megkérdeztük, hogy milyen eszközön teszi ezt: asztali számítógép, laptop; tablet; mobiltelefon. A tevékenységet nem végzők esetén megkérdeztük, hogy más háztartástag végzi-e ezt a tevékenységet.



Az eredmények arra utalnak, hogy a digitalizációs folyamatok szempontjából a szűk keresztmetszetet már kevésbé a „infrastruktúra”, a hozzáférés szűkössége jelenti Erdélyben. Az elsődleges már az, hogy az érintettek annak ellenére nem használják az adott funkciókat, hogy technikai értelemben lenne arra lehetőségük.

Míg a válaszadók 79%-a rendelkezik otthoni internet-előfizetéssel, tehát a lehetőség adott lenne, „csupán” 47% szokott az otthoni interneten, asztali számítógépen, laptopon vagy tableten keresztül rendelni, 35% fizetni. 32% intézi banki ügyeit, fizeti számláit interneten keresztül; a kérdőívek, űrlapok számítógépes kitöltése az erdélyi magyarok 27%-ának a háztartásában jellemző. Ezekben a számokban azon személyek is szerepelnek, akik nem maguk, hanem családtagjuk intézi ezeket a tevékenységeket.

Nem csak az internettel ellátott mobiltelefonok elérhetősége haladja meg az otthoni internet-előfizetések elterjedtségét, de a telefonon történő digitális ügyintézés gyakorisága is nagyobb a számítógépesnél. Az erdélyi magyarok többsége (55%-a) olyan háztartásban él, ahol legalább egy valaki szokott a mobiltelefonján keresztül az interneten rendelni. A mobilon keresztüli fizetés már csak 40%-ra jellemző, a bankolás, számlák intézése 36%-ra; a kérdőívek, űrlapok kitöltése 29%-ra.

A válaszadók, illetve háztartásuk jelentős része számára több eszköz is rendelkezésre áll a digitális ügyintézésre, ezért külön kérdésben tudakoltuk, hogy aki az adott családból, háztartásból leggyakrabban szokott interneten vásárolni, az jellemzően milyen eszközt használ erre a célra. Az eredmények eléggé kiegyenlítettek, de már itt is egyértelműen a mobiltelefonok, okostelefonok aránya volt a legnagyobb: 57% említett okostelefont, 40% számítógépet vagy laptopot, 3% tabletet mint az internetes vásárlás leggyakoribb eszközét.

Digitális ügyintézési kompetenciák mértéke területi, társadalmi csoportok szerint

A kutatásban feltett kérdésekre adott válaszok alapján az erdélyi magyarokat négy csoportba soroltuk: internettel nem rendelkezők; internettel rendelkezők, de digitális ügyintézés nem folytatók; részleges digitális ügyintézők; digitális ügyintézők. Az egyes csoportok leírását az alábbi táblázat tartalmazza. Ebben a tipológiában nem tettünk különbséget a használt eszköz típusa szerint.

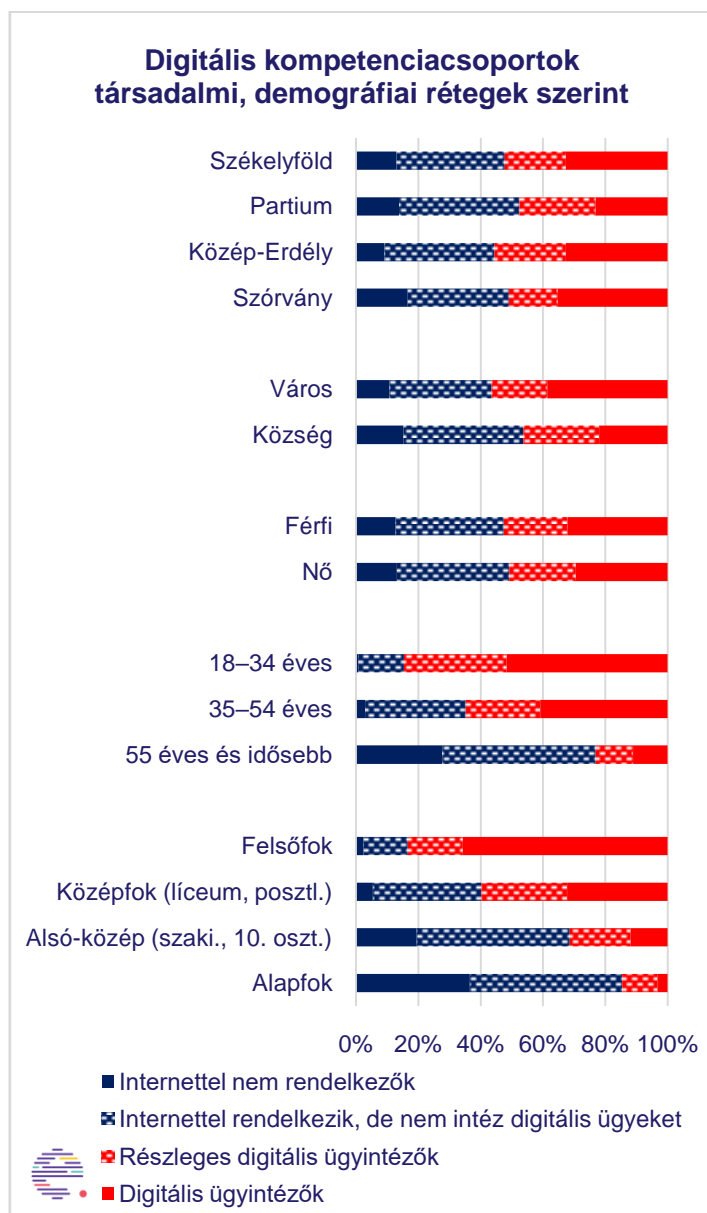
Az erdélyi magyarok digitális kompetenciacsoportok szerinti csoportosítása

Digitális kompetenciacsoportok	Leírás	Arány
Internettel nem rendelkezők	Nincs a háztartásban sem otthoni internet, se semelyik háztartásagnak nincs mobiltelefonon keresztül internet-hozzáférése.	12,9%
Internettel rendelkezik, de nem intéz digitális ügyeket	A háztartás valamilyen formában hozzáfér az internethez, de a válaszadó nem használja digitális ügyintézésre az internetet.	35,5%
Részleges digitális ügyintézők	A válaszadó számítógéppel és/vagy mobilon a rendelés; fizetés; banki ügyek intézése; kérdőívek, űrlapok kitöltése tevékenységekből egyet vagy kettőt maga végez az interneten.	20,9%
Digitális ügyintézők	A válaszadó a rendelés; fizetés; banki ügyek intézése; kérdőívek, űrlapok kitöltése tevékenységekből legalább hármat maga végez az interneten.	30,7%

Az eredmények szerint az erdélyi magyarok 31%-a sorolható a digitális ügyintézők közé, míg további 21%-uk részleges digitális ügyintéző. A részleges kompetenciákkal rendelkezők és a digitális ügyintézők összesített aránya tehát 52%. Regionális bontásban a legkedvezőbb képet a Kolozs és Maros megyéből összesített Közép-Erdélyben találjuk, itt ennek a csoportnak a nagysága 56%. Székelyföldön ez az érték 52%, tehát megfelel az erdélyi magyar átlagnak. Valamivel átlag alatti a szörványmegyék értéke (51%), de igazából az átlagot Partium húzza lefelé. Az internet nélküliek aránya ugyanakkor nem a Partiumban, hanem a szörványban a legmagasabb (17%). Utóbbi jelenségnek valószínűleg az az oka, hogy a teljes internetszolgáltatás a legidősebb korosztályra jellemző, ennek a csoportnak az aránya pedig az igen előregedett magyarsággal rendelkező szörványmegyékben magas. Partiumban az internettel mint infrastruktúrával rendelkező, de digitális ügyintézési kompetenciákkal nem rendelkező csoport aránya kiemelkedő (39%) a magyarok között.

Nem meglepő módon a digitális ügyintézési gyakorlatok mértéke összefügg a település típusával: a városokban élők között több embernek van hozzáférése az internethez, és nagyobb arányban is intézik ügyeiket az interneten. Ez az összefüggés annak ellenére is igaz, hogy már a községekben élők túlnyomó többsége is hozzáfér a világhálózathoz: 85%-uk úgy nyilatkozott, hogy vagy rendelkezik otthoni internet-előfizetéssel, vagy van legalább egy olyan okostelefon a háztartásban, amelyhez tartozik mobilinternet. A sáv szélességről persze nem állnak rendelkezésünkre adatok, ugyanakkor ismerte azt, hogy a mobilügyintézés sáv szélesség igénye jellemzően nem kiemelkedő, megállapítható, hogy az infrastrukturális különbségek önmagukban nem magyarázhatják a digitális kompetenciák eltéréseit. Míg a városokban élő erdélyi magyarok 39%-a tekinthető digitális ügyintézőnek, ez a községekben élők 22%-áról

mondható csak el. Ez annak ellenére igaz, hogy egyes ügyek elektronikus intézése éppen a községben élők életét könnyítheti meg jobban. (Nem kell a városba utazni a bankfiókba, a műszaki áruházba stb.)



Azonban a településtípusok közötti különbségek mellett talán még lényegesebb az életkor és az iskolai végzettség szerepe: míg 35 éves kor alatt szinte mindenki (99%) hozzáfér a nethez, 55 felett ez az arány csak 77%. A korról nő az internet-hozzáféréssel rendelkezők, de digitális kompetenciák nélkül élők aránya: 35 év alatt ez a csoport 15%-os, 55 felett 49%-os.

Az iskolai végzettség hasonlóan erős – és a feltételezhető irányú – összefüggést mutat a digitális kompetenciákkal. Míg az alapfokú végzettségűek 3%-a digitális ügyintéző, 11%-a részleges digitális ügyintéző, a felsőfokúak körében ez 66, illetve 18%. Ezek a különbségek azért figyelemre méltóak és figyelmeztetőek, mert a digitális kompetenciák mérésekor figyelembe vett tevékenységek olyanok, amelyek alapvetően nem vagy alig függnek az iskolai végzettségtől. Szinte mindenkinek – iskolai végzettségtől függetlenül – ki kell töltenie űrlapokat,

fizetnie kell számlákat, be kell vásárolnia. Aki ezeket a tevékenységeket kizárólag hagyományos, „offline” módon tudja intézni, sokkal kevesebb választási lehetőség előtt áll: időt és sok esetben pénzt veszít. (Személyesen be kell beutaznia egy hivatalba, hogy elintézzon egy olyan ügyet, amelyet otthonról is el lehetett volna intézni. Megvásárol egy boltban egy olyan műszaki eszközt, amelyet jóval olcsóbban megrendelhetett és hazaszállíthatott volna stb.) Ezek a digitális ügyintézési egyenlőtlenségek egy olyan modern, újfajta társadalmi szakadék jelei, sőt okai lehetnek, amely Erdélyben épp jelenleg van kialakulóban, és amelynek csökkentése a közösség érdeke lenne.

Az okostelefonok internetes ügyintézésben betöltött szerepének a növekedésével ennek az egyenlőtlenségnek a csökkentése elsősorban már nem infrastrukturális fejlesztéseket igényelne, sokkal inkább az idősebb és alacsonyabb végzettségű csoportokat megcélzó nem formális képzéseket és kampányokat.

Facebook-használat

Az Erdélystat kutatása kitért a Facebook mint az erdélyi magyarok által leginkább elterjedt közösségi médiaplatform használatára is. A nagykorú erdélyi magyarok 70%-a regisztrált a Facebookon, további 2% pedig más profilján keresztül szokta használni. Vannak azonban olyanok is (mintegy 5%), akik bár regisztráltak a platformon, de jelenleg nem használják azt, így a Facebook-használók aránya 67%. A Facebookot használók igen jelentős része aktívan használja a platformot: az erdélyi magyarok mintegy 57%-a legalább naponta egyszer fellép a Facebookra.

Módszertani, adatminőségi kérdések

Az közlemény adatai az Erdélystat saját, személyes megkeresésen alapuló kérdőíves kutatásából származnak. Az 1200 nagykorú erdélyi magyarra kiterjedő vizsgálat 2021. június 14. és július 26. között készült. A kutatás terepmunkáját a kolozsvári Transylvania Inquiry adatgyűjtő cég végezte Erdély 45 magyarlakta településén. A minta kisebb torzulásait az utolsó népszámlálás magyarokra vonatkozó adatait felhasználva matematikai eljárással, úgynevezett súlyozással korrigálták, és így a minta pontosan tükrözi a nagykorú erdélyi magyarok nem, régió, településtípus és korcsoport szerinti összetételét. A közölt adatok hibahatára a teljes mintában a válaszok megoszlásától függően legfeljebb ± 3 százalék.

Közzététel: 2021. október 20.

További információ: Kapitány Balázs (kapitany.balazs@erdelystat.ro).

Korábbi Erdélystat-közlemények és -elemzések, módszertani leírások megtalálhatók a www.erdelystat.ro honlapon.

Ha érdekli az Erdélystat tevékenysége, látogasson el honlapunkra vagy keresse fel [Facebook-oldalunkat](#). Ha elsőként szeretné megkapni az aktuális elemzéseinket és közleményeinket, iratkozzon fel [hírlevelükre](#).