

Felmérés a hazai e-közigazgatás lakossági fogadtatásáról

A tanulmány egy reprezentatív kutatás eredményei alapján a hazai felnőtt népesség e-közigazgatásban való jártasságát vizsgálja. Az online ügyintézésre vonatkozó általános és specifikus ismeretek (Ügyfélkapu, digitális aláírás) mellett feltérképezi a szolgáltatással kapcsolatos lakossági attitűdöket, az e-közigazgatás használati szintjét és az új lehetőségek jövőbeli elterjedésére vonatkozó lakossági várakozásokat. Az elektronikus szolgáltatások ismertségének és tényleges használatának mérésére a szerzők kidolgoztak egy összetett mutatót, melynek alapján a népesség öt csoportba sorolható. A tanulmány többváltozós elemzési módszerekkel vizsgálja az e-közigazgatási szolgáltatások elterjedésének a lakosság demográfiai jellemzőivel, valamint digitális érettségével való összefüggéseit.

Kulcsszavak: online ügyintézés, Ügyfélkapu, digitális aláírás

Szerzői információ:

Csüllög Krisztina

Szociológus és biológus 1999 óta a Szonda Ipsos kutatója, az infokommunikációs üzletág munkatársa. 2003 óta doktori tanulmányokat folytat a Budapesti Corvinus Egyetem Szociológia Tanszékén. Kutatási területe: infokommunikációs eszközök, média, kapcsolathálózatok.

E-mail: csullog.krisztina@ipsos-szonda.hu

Így hivatkozzon erre a cikkre:

Csüllög Krisztina, Varga Anikó. „Felmérés a hazai e-közigazgatás lakossági fogadtatásáról”.

Információs Társadalom VII, 1. szám (2007): 86–96.

<https://dx.doi.org/10.22503/inftars.VII.2007.1.7>

A folyóiratban közölt művek

a Creative Commons Nevezd meg! – Ne add el! – Így add tovább! 4.0

Nemzetközi Licenc feltételeinek megfelelően használhatók.

Csüllög Krisztina – Varga Anikó

Felmérés a hazai e-közigazgatás lakossági fogadtatásáról

Néhány évvel ezelőtt az internetet a legtöbb felhasználó még elsősorban csak levelezésre és tartalomböngészésre használta, napjainkban viszont az információs technológiák fejlődésével egyre több interaktív szolgáltatás is elérhetővé válik. Magyarországon 2005. április 1-je óta már az adóbevallást és más okmányirodai ügyeinket is intézhetjük online, a kormányzati portál Ügyfélkapuján keresztül.

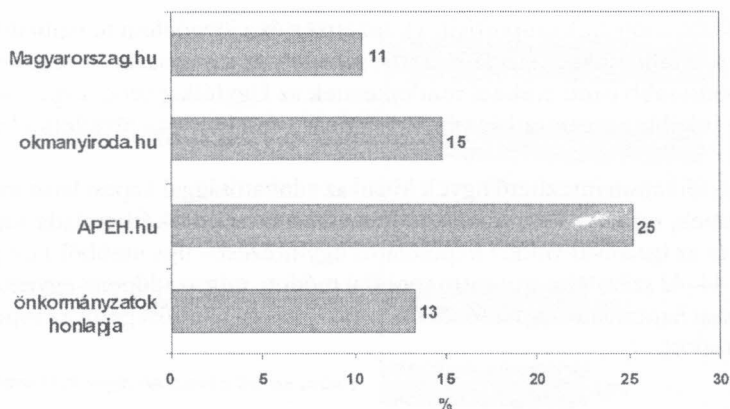
De vajon ismerik-e az emberek az e-közigazgatás nyújtotta lehetőségeket, és élnék-e velük? Hogyan látják az online ügyintézés jövőjét? Számíthatunk-e az e-közigazgatás növekvő elterjedésére, vagy továbbra is csupán egy szűkebb réteg számára lesznek elérhetők ezek a szolgáltatások?

A Szonda Ipsos Infokommunikációs Osztályának kutatói 2006 júniusában három alapvető kérdéskör mentén vizsgáloztak. Először az *online* ügyintézés lehetőségeire vonatkozó ismereteket mérték fel, majd konkrétan az elektronikus szolgáltatások használatához szükséges Ügyfélkapu ismertségét és használatát vizsgálták, végül pedig a digitális aláírás fogadtatásának, illetve elterjedtségének felmérését végezték el. A megkérdezett 1500 fő a teljes hazai felnőtt lakosságot reprezentálja lakóhely, nem, kor és iskolai végzettség szerint.

Az online ügyintézés lehetőségének ismertsége

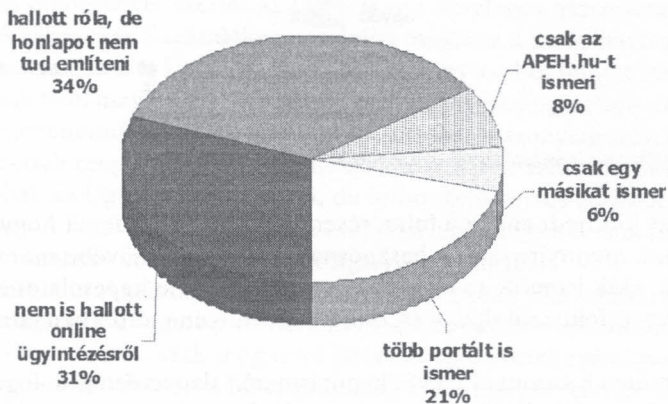
A felmérés eredményei szerint a lakosság 69 százaléka tudja, hogy Magyarországon ma már az interneten keresztül is lehet hivatalos ügyeket intézni. A „tájékozottak” társadalmi összetétele – nem meglepő módon – az internetezőik szociodemográfiai jellemzőivel mutat nagyfokú hasonlóságot: az *online* ügyintézés ismertsége az életkor növekedésével csökken, a végzettséggel és a jövedelemmel pedig növekszik. Elmondható továbbá az is, hogy a férfiak, a tanulók és az aktív keresők, valamint a gyermekes háztartásokban élők az átlagnál tájékozottabbak. Településtípus szerint szakadás tapasztalható a városi és a falusi lakosság között, ugyanis míg a városban, a megyeszékhelyen és a fővárosban élők 73–79 százaléka tud arról, hogy lehet interneten keresztül is hivatalos ügyeket intézni, addig ez az arány a községi lakosok körében csupán 57%.

Míg a kérdezettek több mint kétharmada hallott már az *online* közigazgatás lehetőségének meglétéről, olyan konkrét honlapokat, ahol hivatalos ügyeket lehet intézni, csak alig több mint egyharmadnyian (36%) tudtak említeni. Az APEH honlapját ismerik a legtöbben: ezt a lakosság egynegyede nevezte meg, a kormányzati portált (magyarorszag.hu) viszont csak a válaszadók egytized része említette.



1. ábra. Az online ügyintézésre igénybe vehető honlapok spontán ismertsége

A válaszok jellegzetes mintázatot mutatnak: vannak, akik csak az APEH honlapját ismerik (8%), vannak, akik csak egy másik portált említettek (6%) és van egy tájékozottabb réteg, amely több *online* közigazgatási portálról is tud (21%). Szociodemográfiai szempontból összehasonlítva ezeket a csoportokat, néhány társadalmi státuszjellemző tekintetében eltéréseket találhatunk. Azok, akik csak az APEH honlapját ismerik, alacsonyabb iskolai végzettségűek, hátrányosabb anyagi helyzetűek, mint azok, akik több honlapot is meg tudnak nevezni. A különböző tájékozottságú válaszadók nem és életkor szerinti összetétele viszont nem tér el lényegesen.



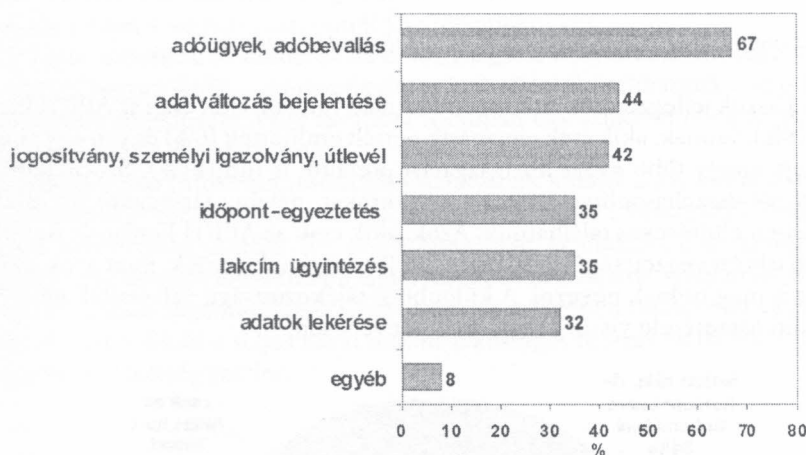
2. ábra. Az online ügyintézés lehetőségeivel kapcsolatos ismeretek

Az Ügyfélkapu ismertsége és megítélése

Az Ügyfélkapu ismertsége – az *online* ügyintézés lehetőségéhez képest – sokkal alacsonyabb: a teljes felnőtt népességnek ugyanis csupán 22 százaléka hallott róla. Összehasonlítva a csak általánosságban tájékozott, illetve a konkrét információkkal is

rendelkező állampolgárok csoportjait, a képzettség és a jövedelem további differenciáló szerepét tapasztalhatjuk: a legalább érettségizettek és a magasabb jövedelemmel rendelkezők pontosabb ismeretekkel rendelkeznek az Ügyfélkapuról, míg az általános tájékozottság inkább a szakmunkás végzettségűekre és a közepes jövedelmi helyzetűekre jellemző.

Az Ügyfélkapun intézhető ügyek közül az adóhatósággal kapcsolatos műveletek a legismertebbek, erről a lehetőségről a tájékozottabb csoport kétharmada tud. Az adatváltozással és az igazolványokkal kapcsolatos ügyintézés – ugyanebből a csoportból – a válaszadók 44–42 százaléka említette spontán módon, míg az időpont-egyeztetés, a lakcímváltozással kapcsolatos ügyintézés és az adatlekérés lehetőségéről a csoport egyharmad része tudott.



3. ábra. Az Ügyfélkapun intézhető ügyek ismertsége

A kutatás kiterjedt annak a felmérésére is, hogy az emberek hogyan ítélik meg az Ügyfélkaput: mennyire tartják hasznosnak, jó ötletnek, jövőbe mutató lehetőségnek. Azoknak, akik ismerik az Ügyfélkaput, néhány vele kapcsolatos állítást kellett értékelniük egy ötfokozatú skálán aszerint, hogy milyen mértékben tartják érvényesnek őket.

Az eredmények szerint az Ügyfélkaput ismerők alapvetően jó dolognak tartják ezt a rendszert (átlag: 4,22). Különösen igaz ez a férfiakra és a megyeszékhelyen élőkre, akik ebben a vonatkozásban jobb osztályzattal értékelték az Ügyfélkaput. Hasonlóan pozitív eredmény az is, hogy a többség kényelmes ügyintézési formának tartja az e-közigazgatás szolgáltatásait (átlag: 4,18). A biztonságosság tekintetében a közepesnél már csak kicsivel kapott jobb értékelést a portál. A megyeszékhelyen élők jobban bíznak a rendszerben, míg a községi lakosokra inkább a bizalmatlanság jellemző. Az e-közigazgatás internetezésre sarkalló hatásával, valamint az Ügyfélkapu használatának rövid távon (két-három éven belül) széles körben várható elterjedésével már csak közepes mértékben értettek egyet a válaszadók.



4. ábra. Az Ügyfélkapura vonatkozó állítások értékelése (átlagok ötfokozatú skálán)

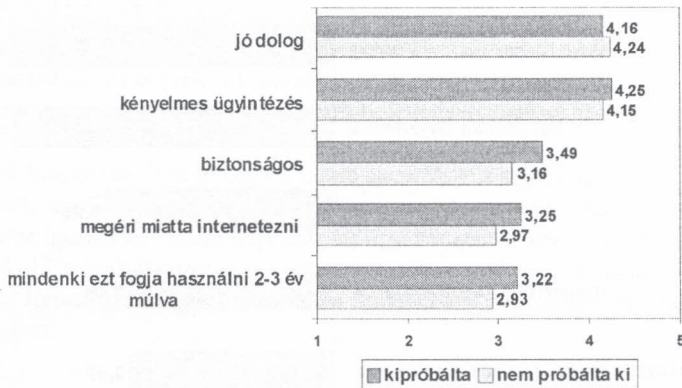
Az Ügyfélkapu használata

Hogyan alakul az Ügyfélkapu gyakorlati kihasználtsága? Ha ezt a portált csakhogy olyan jó és kényelmes dolognak tartják azok, akik már hallottak róla, vajon a gyakorlatban is élnek-e az elérhető előnyökkel?

A kutatás eredményei szerint az Ügyfélkapu tényleges használata még csekély mértékű. Azoknak is csak 7 százaléka regisztrálta magát az e-szolgáltatások igénybevételére, akik már hallottak az Ügyfélkapuról – ez az arány a teljes felnőtt lakosságra vetítve 2 százaléknak felel meg.* Ők – az e-közigazgatás első igazi ügyfelei – többnyire aktív kereső, magas jövedelmű, diplomás, budapesti lakosok. Viszonylag szűk (a Kapu megletéről tájékozottak csoportjában 22 százalékos) azoknak az aránya is, akik ugyan még nem regisztráltak az Ügyfélkapu portálon, de információszerzés céljából már rákattintottak az oldalra. A legtöbben (71%) tehát csupán a lehetőségeket ismerik, de konkrét személyes tapasztalatuk még nincs az e-közigazgatás világában.

Az Ügyfélkapuról már tapasztalatokkal is rendelkező válaszadók, akik legalább egyszer odalátogattak, a legtöbb vonatkozásban kedvezőbb véleménnyel vannak a szolgáltatásról, mint azok, akik még nem jártak ezen a kormányzati portálon. E két csoport véleménye különösen a biztonságosság tekintetében tért el, de viszonylag nagyobb különbséget tapasztaltunk a jövőbeli elterjedés valószínűségének megítélésében is.

* A regisztráció azonban exponenciálisan növekszik, így a szakemberek a 2006. év végére összesen 600 ezer fő bejelentkezését várják. – A szerk.

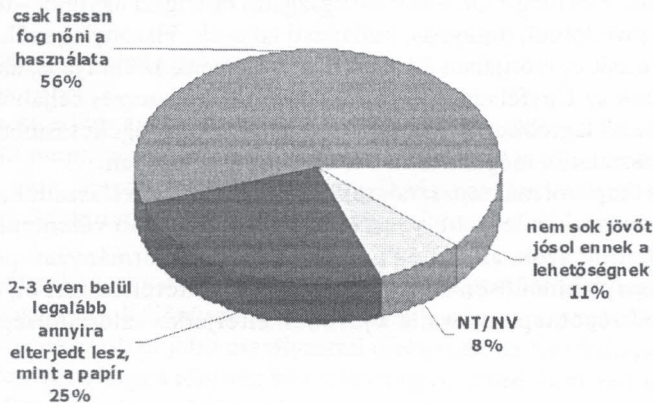


5. ábra. Az Ügyfélkapura vonatkozó állítások értékelése a szolgáltatásról szerzett tapasztalatok szerint (átlagok ötfokozatú skálán)

A digitális aláírásra vonatkozó ismeretek

A digitális aláírás az Ügyfélkapuhoz képest valamivel ismertebbnek mondható, ugyanis a 18 éven felüli lakosok 36 százaléka hallott róla, szemben a kormányzati portál 22 százalékos ismertségével.

Az ebben a témakörben tájékozottaknak több mint a fele az elektronikus aláírás lassú elterjedésére számít. Mindössze egynegyed részük hisz két-három éven belüli gyors térnyerésében, 11 százalékuk pedig meglehetősen szkeptikus a digitális aláírás jövőjét illetően.



6. ábra. A digitális aláírás elterjedésére vonatkozó vélemények

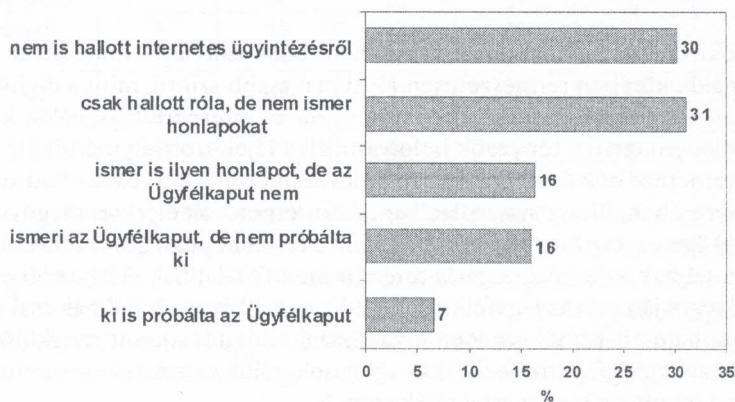
A felmérés szerint saját digitális aláírással a lehetőséget ismerők 3 százaléka (a felnőtt népesség 1 százaléka) rendelkezik. További 10 százalék (a felnőtt népességben 4 százalék) azoknak az aránya, akik gondoltak már arra, hogy saját maguk vagy cégük szá-

mára digitális aláírást generáljanak. Azoknak a körében, akiknek már van, vagy a közeljövőben várhatóan lesz az e-ügyintézkések legszélesebb körű igénybevételéhez szükséges e-aláírásuk, a többség férfi, 35 évnél fiatalabb, magas jövedelmű, diplomás és aktív kereső.

Az e-közigazgatásban való jártasságot befolyásoló tényezők

Az elektronikus közigazgatásban való jártasságot igyekeztünk egyetlen mutatóban összegezni. Az ennek alapján felállítható hierarchia legalsó fokán álló személyek még arról sem tudnak, hogy az interneten egyáltalán van lehetőség hivatalos ügyek intézésére, a legfelső fokán pedig azok vannak, akik nemcsak hogy ismerik ezt a lehetőséget (konkrétan az Ügyfélkaput), hanem – legalább kipróbálás céljából – már jártak is ezen a portálon.

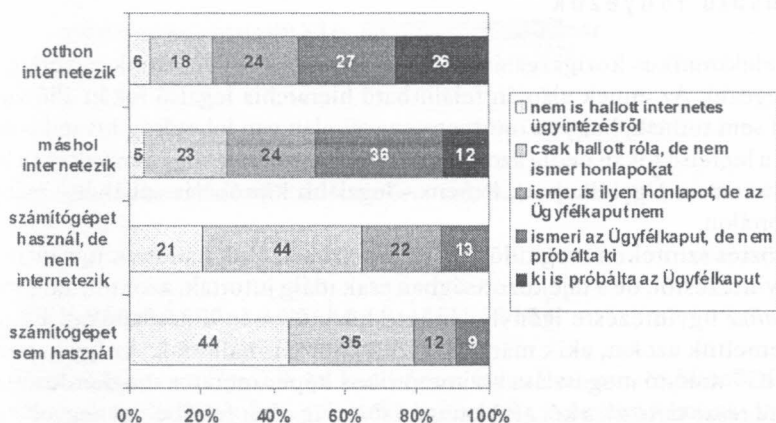
A köztes szinteken megkülönböztettük azokat, akik hallottak ugyan az elektronikus ügyintézésről, de a tájékozottságban csak idáig jutottak, azoktól, akik meg is neveztek *online* ügyintézésre igénybe vehető közintézményi honlapokat. Ez utóbbiak közül kiemeltük azokat, akik már az Ügyfélkapuról is hallottak. Az így kapott ötfokú „E-KÖZIG” mutató megoszlása aszimmetrikus képet mutat: a megkérdezettek közel kétharmad része tartozik a két alsó kategóriába, míg a két felsőbe egynegyed részük sorolható.



7. ábra. Az e-közigazgatásban való jártasság alapján kialakított csoportok megoszlása

Az „E-KÖZIG” index erősen összefügg az ún. „infokommunikációs fejlettséggel”. Az internetezők elenyésző hányadának (6%) nincs semmiféle ismerete az internetes ügyintézésről, fele részük viszont ismeri az Ügyfélkaput is. Az otthoni internet-hozzáféréssel rendelkező személyek a máshol internetezőktől nem annyira az ismereteikben, mint inkább az internethasználatuk módjában és mértékében különböznek: az előbbieik körében az Ügyfélkapu tényleges ügyfeleinek aránya 26 százalékot, míg az utóbbiaknál csak 12 százalékot tesz ki. Azoknak a tájékozottsági szint-

je, akik nem interneteznek, de számítógépet használnak, az internethasználóké és a digitális „analfabétáké” között helyezkedik el: nagy többségük hallott már az *online* ügyintézés lehetőségéről, de konkrét portálokat csak mintegy egyharmad részük ismer. Az „infokommunikációs fejlettség” legalsó szintjén lévő személyek sem teljesen tájékozatlanok: több mint 50 százalékuk hallott már arról, hogy hivatalos ügyek az interneten keresztül is elintézhethetők, és egyötöd részük ennél mélyebb ismeretekkel is rendelkezik.



8. ábra. Az e-közigazgatásban való jártasság a különböző infokommunikációs fejlettségi szinteken

Az elektronikus ügyintézéssel kapcsolatos tájékozottság – mint láttuk – az internetfelhasználók körében természetesen jóval magasabb szintű, mint a digitális kultúra tekintetében éretlenebb csoportokban. De vajon az internetfelhasználók körén belül milyen szociodemográfiai tényezők befolyásolják a tájékozottság mértékét?

Az internetező nők és férfiak között nincs számottevő eltérés az elektronikus ügyintézés ismeretében, illetve használatában. Az internetezők életkori megoszlása a tájékozottsággal összevetve más képet mutat, mint a teljes népességé: az idősebb generációk tájékozottabbak az e-közigazgatás terén, mint a fiatalabbak. Míg az 50 év felettiek egyharmad része járt már az Ügyfélkapun, addig ez a 30 éven aluliaknak csak a 14 százalékáról mondható el. Ebből eredően a gazdasági aktivitás szerint megkülönböztetett csoportok közül a „legfejlettebbek” a nyugdíjasok, tőlük valamivel elmaradnak az aktív keresők, és a tanulók a legkevésbé tájékozottak.

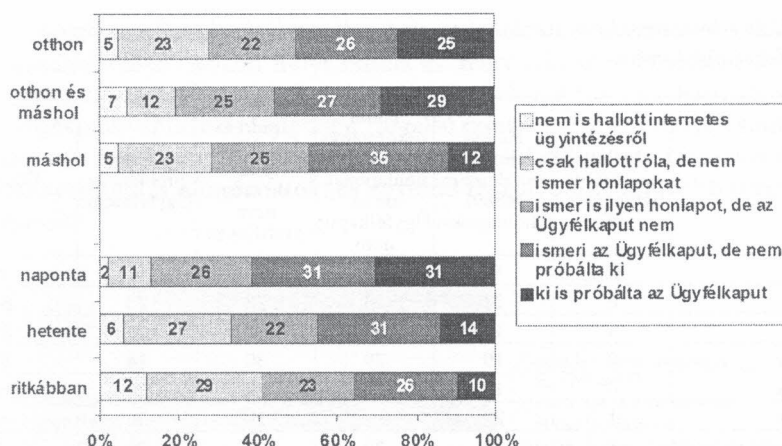
Az iskolai végzettséggel való összefüggések alakulása megegyezik a legszélesebb körre vonatkozóan megállapított tendenciával: minél képzetesebb valaki, annál nagyobb a valószínűsége, hogy ismeri, sőt használja is az *online* ügyintézési lehetőségeket. A jövedelmi helyzet is hasonlóan függ össze az e-közigazgatásban szerzett jártassággal.

A településtípusok szerinti megoszlás tekintetében szembeötlően eltér a budapesti és a vidéki válaszadók tájékozottsága. A vidéki városok és községek lakosai között az e-közigazgatási szolgáltatások ismeretében és használatában nincs jelentős különbség, a budapestiekre viszont jóval az átlag fölötti tájékozottság jellemző.

1. táblázat. Az e-közigazgatásban szerzett jártasság és a demográfiai jellemzők összefüggése az internethasználók körében

| | Nem is hallott internetes ügyintézésről | Hallott a lehetőségről, de nem ismeri a honlapokat | Ismer e-kormányzati honlapokat, de az Ügyfélkaput nem | Ismeri az Ügyfélkaput, de még nem próbálta ki | Ki is próbálta az Ügyfélkaput | Összesen |
|--------------------|---|--|---|---|-------------------------------|----------|
| | % | % | % | % | % | N |
| Férfi | 6 | 21 | 24 | 28 | 20 | 253 |
| Nő | 4 | 18 | 24 | 32 | 21 | 218 |
| 18–29 éves | 8 | 19 | 29 | 30 | 14 | 202 |
| 30–44 éves | 6 | 19 | 24 | 31 | 20 | 158 |
| 45–59 éves | 1 | 21 | 14 | 28 | 36 | 92 |
| 60 év feletti | 5 | 29 | 20 | 22 | 23 | 19 |
| Max. 8 általános | 14 | 18 | 40 | 13 | 15 | 51 |
| Szakmunkásképző | 5 | 36 | 23 | 23 | 13 | 76 |
| Érettségi | 7 | 20 | 22 | 33 | 17 | 217 |
| Diploma | 1 | 10 | 21 | 34 | 33 | 127 |
| Aktív kereső | 4 | 18 | 24 | 31 | 23 | 320 |
| Nyugdíjas | 3 | 24 | 13 | 29 | 31 | 24 |
| Tanuló | 11 | 24 | 25 | 29 | 11 | 80 |
| Egyéb inaktív | 3 | 25 | 32 | 25 | 16 | 46 |
| Alacsony jövedelmű | 7 | 23 | 27 | 21 | 21 | 82 |
| Közepes jövedelmű | 5 | 20 | 28 | 31 | 16 | 260 |
| Magas jövedelmű | 5 | 14 | 15 | 32 | 34 | 112 |
| Budapest | 2 | 14 | 26 | 28 | 30 | 121 |
| Megyeszékhely | 7 | 24 | 24 | 29 | 16 | 135 |
| Város | 9 | 21 | 20 | 30 | 19 | 132 |
| Község | 4 | 20 | 28 | 32 | 16 | 83 |

Az online közigazgatási szolgáltatások igénybevételét tekintve az internethasználat helyszíne és intenzitása szerint is eltérések tapasztalhatók. A legtájékozottabbak, illetve a legaktívabbak azok, akik nemcsak otthon, hanem máshol (többnyire munkahelyükön) is hozzáférnek az internethez. Az internethasználat gyakoriságával kapcsolatban pedig elmondhatjuk, hogy a mindennap internetezők jóval „fejlettebbek” ezen a területen, mint a csak hetente vagy ennél is ritkábban internetezők.



9. ábra. Az e-közigazgatásban való jártasság megoszlása az internethasználat helyszíne és intenzitása szerint

A három különböző tájékozottsági szinten végrehajtott többváltozós elemzés végül fényt derített arra is, hogy az egyes demográfiai jellemzők, illetve az infokommunikációs mutatók közül melyek befolyásolják érdemben az e-közigazgatással kapcsolatos ismereteket és az ezen a téren mutatott aktivitást.

Az első szintet az jelentette, hogy a megkérdezett egyáltalán tud-e az *online* ügyintézés lehetőségéről, vagy még nem is hallott róla. A tájékozottnak erre a legelemibb szintjére szinte mindegyik háttérváltozó (kor, iskolai végzettség, jövedelem, településtípus, internethasználat, otthoni számítógép megléte) szignifikáns hatással volt. A legnagyobb szakadék itt a fiatalok és az idősebbek között mutatkozik: a legfiatalabb korosztály háromszor akkora valószínűséggel tud az *online* ügyintézés lehetőségéről, mint a legidősebb. Az iskolai végzettség és a jövedelem szerepe valamivel csekélyebb: a két szélső helyzetű csoport esélyei között körülbelül kétszeres aránykülönbség tapasztalható. A településtípus hatása még kisebb: a falusiakéhoz képest a budapestiek esélyhányadosa 1,8. Jelentős viszont az internethasználat hatása (esélyhányados: 3,4), az otthoni internet-hozzáférésnek azonban önmagában nincs szignifikáns szerepe, sokkal inkább az otthoni számítógép megléte az a mutató, melynek segítségével a tájékozottabbak jobban elkülönülnek a tájékozatlanoktól.

A következő szinten az Ügyfélkaput ismerő személyek voltak elkülöníthetők a szolgáltatást nem ismerőktől. Itt már markánsabb hatással jelenik meg az iskolai végzettség és az internethasználat: a diplomások és az internetezők ötször akkora eséllyel tudnak az Ügyfélkapuról, mint a 8 általánost végzettek, illetve a nem internetezők. A kor hatása jelentős, de erre nézve már nem a legfiatalabb, hanem a két középső korcsoport élvez nagyobb előnyt a legidősebbekhez képest. Ezek mellett a hatások mellett a jövedelemé valamivel kisebb, a többi vizsgált háttérváltozó pedig nem is szignifikáns.

Végül a harmadik szinten a válaszvonal azok között húzódik, akik már ki is próbálták, illetve akik még nem próbálták ki az Ügyfélkaput. Ebből a modellből természet-

sen kihagytuk a számítógép- és az internethasználat változóit, de az otthoni IT-infrastruktúrára vonatkozó két mutatót bennhagytuk. Mindkettő (különösen az otthoni internet-hozzáférés) jelentős hatással van az Ügyfélkapu használatára. A demográfiai jellemzők közül itt is szignifikánsnak mutatkozik a képzettség és a jövedelem hatása, de a választóvonal mindkét esetben magasabbra tolódik. Az e-közigazgatás jelenlegi haszonélvezői a diplomások és a legmagasabb jövedelmi kategóriába tartozó személyek.

2. táblázat. Az e-közigazgatásban való jártasság egyes szintjeinek vizsgálata (logisztikus regressziós eljárással)

| | Internetes ügyintézés ismerete | | Ügyfélkapu ismerete | | Ügyfélkapu használata | |
|--------------------------------------|--------------------------------|--------|---------------------|--------|-----------------------|--------|
| | Sig. | Exp(B) | Sig. | Exp(B) | Sig. | Exp(B) |
| Nem (ref.: nő) | 0,55 | 1,09 | 0,84 | 0,97 | 0,64 | 1,12 |
| Kor (ref.: 60 év felett) | 0,00 | | 0,00 | | 0,34 | |
| 18–29 éves | 0,00 | 3,01 | 0,12 | 1,80 | 0,13 | 3,20 |
| 30–44 éves | 0,00 | 2,37 | 0,04 | 2,13 | 0,14 | 3,01 |
| 45–59 éves | 0,00 | 1,89 | 0,00 | 2,80 | 0,07 | 3,58 |
| Iskolai végzettség (ref.: 8 ált.) | 0,00 | | 0,00 | | 0,00 | |
| Szaktanulmányok | 0,00 | 1,77 | 0,01 | 1,93 | 0,93 | 0,95 |
| Érettségi | 0,00 | 2,16 | 0,00 | 3,51 | 0,12 | 2,03 |
| Diploma | 0,02 | 2,13 | 0,00 | 5,00 | 0,00 | 4,04 |
| Aktivitás (ref.: egyéb inaktív) | 0,49 | | 0,78 | | 0,70 | |
| Aktív | 0,96 | 0,99 | 0,55 | 1,16 | 0,30 | 1,60 |
| Nyugdíjas | 0,99 | 1,00 | 0,30 | 1,43 | 0,62 | 1,41 |
| Tanuló | 0,14 | 0,48 | 0,80 | 1,10 | 0,85 | 1,12 |
| Jövedelem (ref.: alacsony) | 0,01 | | 0,01 | | 0,01 | |
| Közepes | 0,03 | 1,37 | 0,39 | 1,17 | 0,10 | 0,56 |
| Magas | 0,01 | 2,09 | 0,01 | 1,97 | 0,45 | 1,34 |
| Településtípus (ref.: község) | 0,00 | | 0,07 | | 0,17 | |
| Város | 0,25 | 1,27 | 0,59 | 0,88 | 0,07 | 1,98 |
| Megyeszékhely | 0,02 | 1,61 | 0,70 | 0,92 | 0,55 | 1,27 |
| Budapest | 0,00 | 1,77 | 0,07 | 1,43 | 0,82 | 1,09 |
| Internethasználat | 0,00 | 3,44 | 0,00 | 4,77 | | |
| Internet otthon | 0,15 | 1,68 | 0,64 | 1,10 | 0,00 | 5,19 |
| Számítógép-használat | 0,97 | 0,99 | 0,75 | 1,10 | | |
| Számítógép otthon | 0,00 | 2,36 | 0,98 | 1,01 | 0,01 | 4,19 |
| Constant | 0,00 | 0,30 | 0,00 | 0,02 | 0,00 | 0,00 |
| Nagelkerke-féle R^2 (magyarázóerő) | 0,36 | | 0,36 | | 0,39 | |

Összegzés

Az elektronikus közigazgatás magyarországi elérhetőségéről a lakosság többségének egyelőre nincs tudomása, vagy csak nagyon halvány fogalma van. Az ismeretek megléte vagy hiánya a digitális egyenlőtlenségekkel mutat szoros összefüggést. A számítógép- és internethasználatból kimaradó rétegek tájékozottsága messze elmarad a digitális kultúra tekintetében érettebb csoportokétól. Az internetezők döntő többsége ugyan hallott már az e-ügyintézés lehetőségéről, annak konkrét igénybevételéig azonban többnyire csak a legmagasabb társadalmi státusúak jutottak el közülük is.

Az e-ügyintézés jövőbeli elterjedésével kapcsolatban is némi szkepticizmus jellemzi a magyar lakosságot: a többség nem bízik sem az Ügyfélkapu, sem a digitális aláírás használatának gyors térnyerésében. S bár az *online* közigazgatási szolgáltatásokat az emberek nagy része „jó dolognak”, az ügyintézés kényelmes formájának tartja, az általuk biztosított előnyök tényleges kihasználásához vezető utat a többség még igen hosszúnak látja.