
AZ ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁSHOZ ÉS ALKALMAZÁSAIHOZ KAPCSOLÓDÓ MONITORING FELMÉRÉSEK

Ötödik monitoring jelentés a Nemzeti Hírközlési Hatóság számára

GKieNET Kft.

2009. február

TARTALOMJEGYZÉK

I.	Bevezetés.....	3
I	A monitoring felmérés eredményei.....	5
I.1.	Lakossági szegmens	5
	Az elektronikus aláírással kapcsolatos ismeretek	6
	Az elektronikus aláírás használata	8
	Az elektronikus aláírás mellőzésének okai.....	10
	Eszközök és szolgáltatások használata	12
	Az elektronikus aláírás terjedésének lehetséges mozgatórugói.....	14
	A hivatali elektronikus ügyintézés jelene és jövője.....	16
I.2.	Vállalati szegmens	25
	Az elektronikus aláírás ismertsége.....	25
	Az elektronikus aláírás felhasználói köre.....	25
	Az elektronikus aláírás felhasználási területei	29
	Az elektronikus aláírás terjedésének lehetséges mozgatórugói.....	34
	Az elektronikus aláírás vállalati felhasználói körének várható alakulása	39
I.3.	Keresleti oldal kiemelt szervezetei.....	43
I.4.	Kínálati oldal kiemelt szereplői	43
I.5.	Szakértői vélemények.....	46
II.	Melléklet.....	48
II.1.	Lakossági felmérés táblázatai.....	48
II.2.	Vállalati felmérés táblázatai.....	58
II.3.	Ábrák és táblázatok jegyzéke.....	74

I. Bevezetés

A GKIE.NET Kft. 2008 november-decemberében ötödik alkalommal végezte el az elektronikus aláíráshoz és alkalmazásaihoz kapcsolódó monitoring vizsgálatokat.

A kutatást a Nemzeti Hírközlési Hatóság (NHH) megbízásából készítettük. Ez a szervezet az elektronikus aláírásról szóló 2001. évi XXXV. törvény alapján ellátja az elektronikus aláírási piacon szükséges hatósági feladatokat. Többek között, nyilvántartásba veszi a belföldi lakóhelyű, illetve belföldi tartózkodási hellyel, székhellyel, telephellyel rendelkező, elektronikus aláírással kapcsolatos szolgáltatást nyújtókat, az elektronikus aláírási termékek megfelelőségét tanúsító belföldi kijelölt szervezeteket és a Magyarországon tanúsított elektronikus aláírási termékeket, valamint nyilvántartást vezet az elektronikus aláírási szolgáltatási szakértőkről.

A monitoring kutatás két azonos fontosságú cél elérése érdekében történt. Az egyik cél az **elektronikus aláírási piacának** állapotfelmérése volt, ami egyaránt kiterjed a penetráció, a belső struktúra (termék- és szolgáltatástípusok) és a felhasználási területek vizsgálatára, valamint a piac korábbi évekhez képest bekövetkezett változásainak felmérésére.

Mivel az elektronikus aláírási használata egyáltalán nem mondható széles körben elterjedtnek, ezért a felmérésben a másik nagy hangsúlyt kapott törekvés **az alacsony elterjedtség okainak feltérképezése** volt, különös tekintettel a piac fejlődését akadályozó, illetve a fejlődés megindulását lehetővé tevő tényezők azonosítására.

A monitoring felmérés céljainak megvalósítása érdekében egy összetett, **a keresleti és kínálati oldal szereplőire egyaránt kiterjedő** kutatást készítettünk. A penetrációs adatok, illetve a piac fejlődését akadályozó tényezők megismeréséhez információkat gyűjtöttünk a keresleti oldal alábbi szegmenseiben:

- 5 fő feletti magyarországi társas vállalatok,
- 18 év feletti lakosság,
- kormányzati hivatalok, önkormányzatok, kamarák,
- kiemelt vállalatok.

Az 5 fő feletti magyarországi társas vállalatok és a 18 év feletti lakosság körében országosan reprezentatív, 1000-es elemszámú mintán alapuló lekérdezéseket végeztünk, melyekhez standard kérdőíveket használtunk. A **vállalatok** körében a számítógéppel támogatott telefonos interjúk (CATI), a **lakosság** esetében pedig a személyes megkérdezés módszerét alkalmaztuk. A kormányzati hivatalok, a kiemelt önkormányzatok és a **kiemelt vállalatok** megkérdezésénél a szakértői interjúk módszerét használtuk, melynek keretében a kutatók személyesen találkoztak a megkérdezett intézmények, cégek téma iránt felelős vezető munkatársaival.

A nagymintás felmérések eredményeit az elektronikus aláírási piacának kínálati oldali szereplőivel készített szakértői interjúk tapasztalataival egészítettük ki. A következő kínálati szegmensekben készítettünk interjúkat:

- hitelesítés-szolgáltatók,
- aláírási-létrehozó termékek gyártói és forgalmazói,
- aláírási-kezelő alkalmazások gyártói és fejlesztői,

- tanúsítók.

A nagymintás felmérések eredményeinek bemutatása előtt fontos kiemelni, hogy mind a lakossági, mind a vállalati adatfelvétel esetén igaz, hogy az adott mintanagyság (1000 fős) mellett a vizsgálatban nyert adatokról 95 százalékos biztonsággal állítható, hogy legfeljebb $\pm 3,1$ százalékponttal térnek el attól, amit az összes 18 éves vagy idősebb magyar lakos, illetve az összes, legalább 5 főt foglalkoztató társas vállalkozás megkérdezésével kaptunk volna. Ez a mintahiba azonban meghaladhatja a $\pm 3,1$ százalékpontot akkor, ha egy megoszlást nem a kérdezettek összességére, hanem annak kisebb alcsoportjára adunk meg.

I A monitoring felmérés eredményei

I.1. Lakossági szegmens

A magyar lakosság körében nem csak az elektronikus aláírás használata nagyon kevésbé elterjedt, hanem egyelőre még az ismertség sem mondható magasnak. Éppen ezért tanulmányunk készítésekor nem az volt az elsődleges cél, hogy kizárólag az elektronikus aláírást használók szokásait, preferenciáit elemezzük, hanem egy sokkal szélesebb spektrumon gondolkodva, az aktuális helyzetelemzésen túl megvizsgáljuk a jövőbeli fejlődési lehetőségeket.

Ennek első lépéseként elemezzük a technológiáról már hallottak körében az elektronikus aláírással kapcsolatos attitűdöket, megvizsgáljuk az új elektronikus megoldások iránti nyitottságot, feltárjuk a távolmaradás vélt és valós okait.

A vizsgálódás során az elektronikus aláírás terjedésének gátat szabó négy korlát képezi az elemzés fő fókuszait. A korábbi kutatások során már azonosított és továbbra is fennálló négy korlát a következő: **infrastrukturális (fizikai), információs (tájékozottsági) és pszichológiai, illetve a megtérülési (felhasználási területek hiánya) korlátokat.**

A **fizikai korlátok** az elektronikus aláírás használatához szükséges eszközök rendelkezésre állását jelentik, tehát azt, hogy az emberek igénybe tudják-e venni a szolgáltatásokat. A lakosság jelentős része nem használ számítógépet, és a PC-t használókon belül is számottevő az internetet nem használók aránya. Bár a fizikai korlát erős és nagyon sok embert kizár az elektronikus aláírás használatából, azért a potenciális felhasználók száma megfelelő bázist biztosíthatna az elektronikus aláírás tömegszerű alkalmazásához.

Az információs és pszichológiai korlátok szorosan összefüggnek. Az **információs (tájékozottsági) korlát** jelentése abban áll, hogy az emberek nem ismerik az elektronikus aláírás fogalmát vagy helytelen információkkal rendelkeznek a technológiával kapcsolatban, és a téves információk meglepte akár nagymértékben is csökkenheti a technológia iránti érdeklődést. A **pszichológiai korlátok** közé olyan tényezőket sorolhatunk, mint pl. félelem a visszaélésektől, aggodalom a fizikai infrastruktúra működtetésével kapcsolatban (nem rontom-e el a gépet/berendezést), illetve a technológiával szembeni attitűdökből adódó természetes távolságtartás.

Abban az esetben, ha az eddig felsorolt akadályok elhárulnak, még mindig jelentkezik a **megtérülési korlát**. Ez a felhasználási területek hiányából adódik, ugyanis kevés olyan alkalmazási lehetőség van, ami érdemben ösztönözné az elektronikus aláírás megszerzését. Ennek eredménye, hogy a megfelelő tájékozottságú lakosság túlnyomó többsége nem tartja rentábilisnak az aláírásba való „beruházást”, illetve vállalni annak fenntartási költségeit a használathoz rendelhető számszerűsíthető előnyök hiánya miatt.

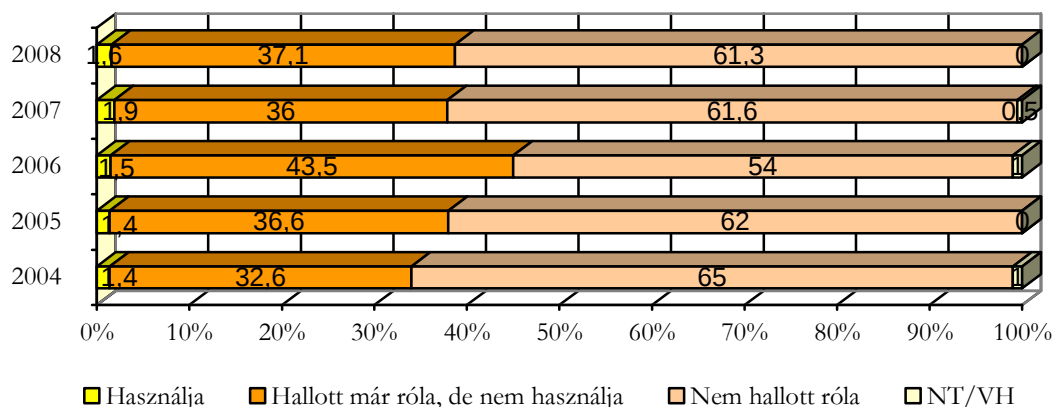
A korlátok mértékének, várható alakulásának és az alakulásukat befolyásoló tényezőknek a bemutatása után részletesen foglalkozunk a **potenciális fejlődési lehetőséget jelentő elektronikus ügyintézés** elterjedtségével, elfogadottságával és lehetőségeivel.

Az elektronikus aláírással kapcsolatos ismeretek

Magyarországon a felnőtt lakosság több mint egyharmada (39%, kb. 3,3 millió fő) **hallott** már az **elektronikus aláírásról**. A fogalmat ismertnek mondók aránya az elmúlt években gyakorlatilag állandónak tekinthető. Az egyetlen kivételt a 2006-os év jelenti, amikor nagy publicitást kapott az Ügyfélkapu, és a sajtó is többet foglalkozott az elektronikus ügyintézésrel összefüggő megoldásokkal.

1. ÁBRA HALLOTT MÁR AZ ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁSRÓL?

(SZÁZALÉKOS MEGOSZLÁS, N=1006)



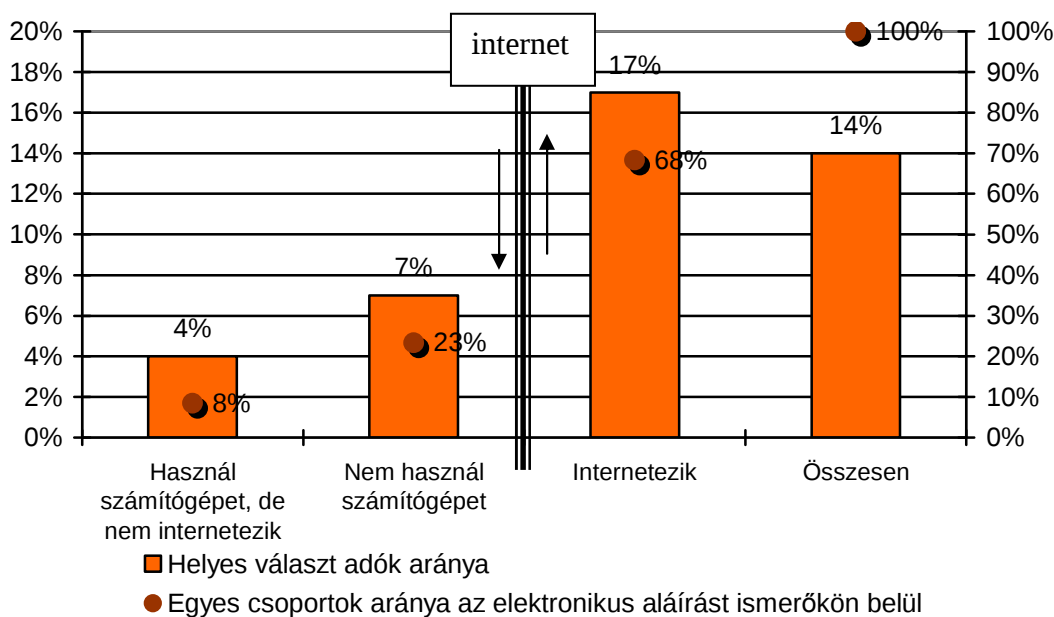
Az elektronikus aláírással kapcsolatos ismeretek mélységét az elektronikus aláírást legalább hallomásból ismerők (felnőtt lakosság 39%-a) körében részletesen vizsgáltuk. A korábbi évekhez hasonlóan 2008-ban is igaz volt, hogy **a saját bevallása szerint az elektronikus aláírás fogalmát ismerő lakosok többsége egyáltalán nincs tisztában az elektronikus aláírás jelentésével, működésével.**

A magasfokú tájékozatlanság mind az elektronikus aláírás definíciója, mind a felhasználási lehetőségeit illetően továbbra is fennáll. Az elektronikus aláírást (legalább hírből) ismerők **legnagyobb része (44%-a) úgy gondolja, hogy az e-aláírást a kézi aláírásból állítják elő, 36%-uk szerint pedig ez a fajta aláírás az okmányirodában létrehozott Ügyfélkapus regisztrációval együtt kerül előállításra.**

Az előállítás módjára helyes választ adók aránya az információs társadalomban való részvétel mélységével függ össze. A helyes ismeretekkel rendelkezők aránya a számítógépet nem használók körében 7%, míg a számítógépet használó, de nem internetező egyének körében csak 4%, az internetezők körében pedig 17% volt. Mindez azt jelzi, hogy míg önmagában a számítógép használata nem, addig az **internet használata már egyfajta tájékozottságot** sugall. Az eredmények azzal magyarázhatóak, hogy az internet használat meghatározó eleme a kommunikáció, és a tranzakciók lebonyolítása. Az internetezők ezek során egyrészt gyakran használják a begépelte aláírásukat, másrészt más azonosítási módszereket is használnak, így összességében tájékozottabbak, vagy legalábbis nagyobb eséllyel választják ki a helyes lehetőséget a rendelkezésre állók közül. A kapott eredmények értékelésekor mindenképp szem előtt kell tartani, hogy a válaszadáskor alternatívák közötti választás és nem szabadszavas meghatározással történt.

2. ÁBRA ÖN SZERINT HOGYAN ÁLLÍTJÁK ELŐ AZ ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁST?

(%-OS ARÁNYOK, 2008)



A felnőtt lakosság¹ **nagyobb része (51%) szerint az elektronikus aláírás a kézi aláírást minden esetben helyettesíti**, 14%-a ugyanakkor ellenkező véleményen van, tehát úgy gondolja, hogy az elektronikus aláírás nem egyenértékű a kézi aláírással. Az e-aláírás kifejezéssel találkozók 21%-a gondolja azt, hogy az elektronikus aláírás a kézi aláírást néhány esettől eltekintve helyettesíti. Habár ez utóbbi a teljes mértékben helyes válasz, a kivételek számosságát figyelembe véve mindenképp pozitívan értékelendő, hogy az érintettek fele a kivétel nélküli helyettesítést választotta, hiszen azt mutatja, hogy nagyon nagy kör van tisztában a technológia céljával, s nem tartja azt egy ritkán használható technológiai eljárásnak. A felhasználási lehetőségek kapcsán a helyes választ adók hányada a tavalyihoz képest jelentősen csökkent, de ez nem feltétlen jelenti azt, hogy a helyesen válaszolók kevésbé rendelkeznek pontos ismeretekkel.

A 2008-as felmérés során arról is megkérdeztük a válaszadókat, hogy véleményük szerint **bizonyítható-e a dokumentum aláírójának személye**. A megkérdezettek 59%-a szerint minden esetben egyértelműen bizonyítható, hogy ki írta alá a dokumentumot. Ellenkező véleményen a válaszadók alig 7%-a volt, míg 21%-a vélte úgy, hogy általában bizonyítható az aláíró kiléte.

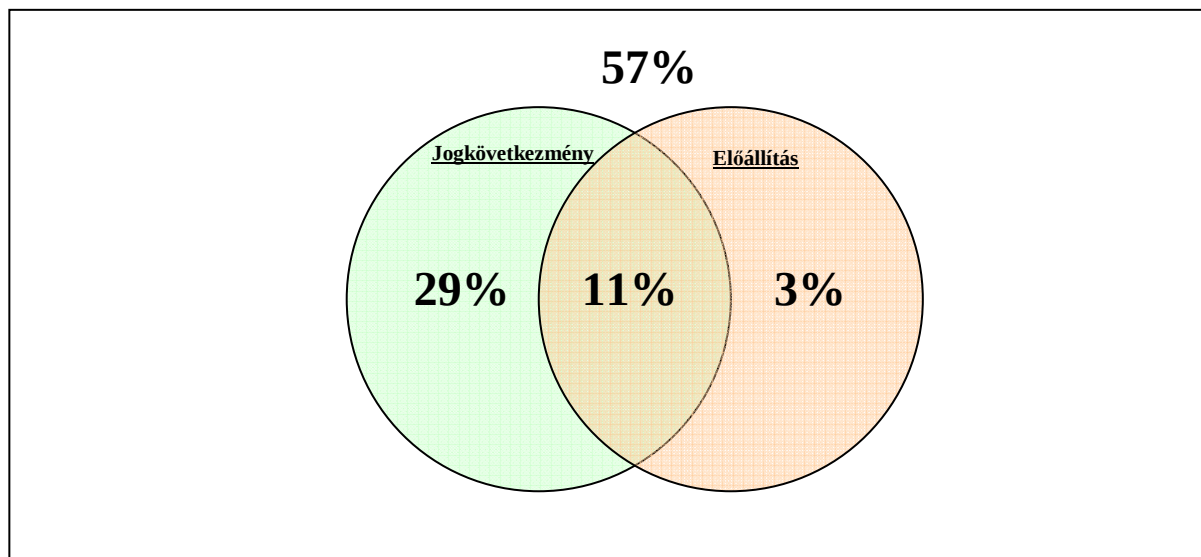
Az **elektronikus aláírás fogalmát hallásból ismerők 20%-a szerint** egy elektronikus aláírással ellátott **dokumentum olvasásakor általában felfedezhető a dokumentum aláírást követő módosítása, 51% szerint pedig ezek a változtatások minden esetben nyomon követhetőek**. A bizonytalanok aránya ebben a kérdésben magas, igaz a korábbi évekhez képest jelentősen visszaesett: a válaszadók 19%-a nem tudott állást foglalni az elektronikus aláírással ellátott dokumentumok módosíthatóságával kapcsolatban.

Az elektronikus aláírás előállításával és használatának következményeivel kapcsolatos ismeretek pontossága között van összefüggés, azonban az egyik kérdés ismeretéből nem

¹ Azok, akik már hallottak az elektronikus aláírásról.

következik teljes biztonsággal a másik ismerete. **Az elektronikus aláírás fogalmát már ismerő felnőttek 11%-ának van pontos ismerete mind az előállításról, mind a használat következményeiről**, míg teljes mértékű tájékoztatlansággal 86%-uk jellemezhető. Az előállítás módját ismerő felnőttek esetében 63% az esélye annak, hogy a használat következményeiről is pontos ismeretük van. Fordított esetben, ha valaki a használat következményeivel van tisztában, úgy 23% eséllyel van pontos ismerete az előállítást illetően.

3. ÁBRA AZ ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁS EGYES TULAJDONSÁGAIT ISMERŐK ARÁNYA AZ ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁST LEGALÁBB HALLOMÁSBÓL ISMERŐK KÖRÉBEN



Az elektronikus aláírás költségeivel kapcsolatos ismeretek

Az elektronikus aláírást hallomásból ismerők nagy része (74%) nem tudta megbecsülni, hogy egy hitelesített elektronikus aláírás használata milyen költséget jelent éves szinten. A megkérdezettek 13%-a szerint a hitelesített tanúsítvány éves szinten legfeljebb 5000 forintba kerül, míg 5 ezer forintnál magasabb határokat további 13% jelölt meg. A válaszadók 5%-a becsülte az éves díjat 5000 Ft-ra, míg 6%-uk említett 10000 Ft körüli összeget. A **becslések átlagos értéke** azonban 11000 Ft.

A piacon hitelesítés-szolgáltatást nyújtó öt cég körében a legolcsóbban rendelhető tanúsítvány bruttó ára kb. 5800 Ft évente. Ezek az összegek tehát a legolcsóbb nem minősített tanúsítványok árai. Az árak azonban széles skálán mozognak, a nem minősített személyes tanúsítványok ára is meghaladhatja a 10 ezer forintot, míg a minősített tanúsítványok ára elérheti az 50 ezer forintot.

A „nem tudja” válaszok magas aránya jól mutatja a felhasználói tájékoztatlanságot. A válaszok 8%-a pedig „lehetetlen” összegekre vonatkozott, mint 3000 Ft, vagy kevesebb, illetve 100000 Ft, vagy több.

Az elektronikus aláírás használata

Az elektronikus aláírást használó 18 év feletti állampolgárok aránya a felnőtt lakosságon belül a válaszadók saját bevallása alapján 1,6%, ami körülbelül 136 ezer főt jelent. Ez azonban még nagyságrendjében sem egyezik meg az elektronikus aláírás jelenlegi felhasználói táborával. Éppen ezért az elektronikus aláírással kapcsolatos egyéb kérdések

alapján szűréseket készítettünk és megvizsgáltuk, hogy az egyes válaszadói csoportokról mekkora feltételezéssel valószínűsíthető, hogy használnak hitelesített elektronikus aláírást.

Az adatok tisztítása után nem maradt olyan válaszadónk, aki állítása szerint hozott már létre elektronikus aláírást, valamint pontosan ismerte volna a létrehozásának módját, az elektronikus aláírás használatának következményeit és a tanúsítványok árát, azaz teljes körű információval rendelkezett volna a technológiát és a jogszabályokat illetően.

Az aláírás létrehozásának módját firtató kérdések alkalmasak kiszűrni azon felhasználókat, akik nincsenek igazán tudatában annak, hogy elektronikus aláírást használnak-e vagy sem. A saját állításuk szerint elektronikus aláírást használók 44%-a úgy gondolja, hogy a kézi aláírás szkennelését jelenti a fogalom. Továbbá 47%-uk szerint az okmányirodában szerezhetők meg az elektronikus aláíráshoz szükséges eszközök, ami jól mutatja **az e-aláírás fogalmának keveredését az Ügyfélkapu szolgáltatással**. Negyedük állította, hogy elektronikus aláírást speciális matematikai algoritmusokkal lehet létrehozni, szemben a 2007-es eredményekkel, amikor az aláírást állítólag használóknak csak ötöde gondolta úgy, hogy matematikai algoritmusokkal állítják elő az elektronikus aláírást. Az elektronikus aláírást állítása szerint használók fele (53%) említette, hogy az elektronikus aláírás létrehozásához, használatához chipkártyára és szoftverre van szükség. A tanúsítvánnyal rendelkező elektronikus aláírást használók 56%-a használ chipkártyát és szoftvert az elektronikus aláíráshoz. Az elektronikus aláírást állítása szerint használók közül mindössze 16% mondta azt, hogy chipkártyát használ és az elektronikus aláírást matematikai algoritmussal hozzák létre. Ez nem jelenti azt, hogy 84%-uk nem elektronikus aláírást használna, hanem összekeverte volna a fogalmat valamivel. Egy viszonylag bonyolult technológiáról van szó, s nem reális elvárás a lakossági felhasználókkal szemben, hogy pontosan ismerjék a működését, ahogy a számítógép-használatához sem szükséges ismerni a programozási nyelveket.

1. TÁBLÁZAT AZ ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁS ELŐÁLLÍTÁSÁNAK MÓDJÁRA VONATKOZÓ VÁLASZOK AZ ÁLLÍTÁSUK SZERINT CHIPKÁRTYÁVAL RENDELKEZŐ ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁST HASZNÁLÓK KÖRÉBEN

	Említések aránya
Kézi aláírását szkennelik be számítógépbe.	25%
Az elektronikus dokumentum végére begépelik a nevét.	0%
Speciális matematikai algoritmusokkal hozzák létre.	33%
Okmányirodai Ügyfélkapu regisztrációval lehet szerezni.	50%

A hitelesítés-szolgáltatók ügyfélköre

A hitelesítés-szolgáltatásra szerződött **lakossági ügyfelek** számának pontos meghatározásához az **NHH által, a hitelesítés-szolgáltatóktól hivatalosan bekért statisztikák** jelentik a legmegbízhatóbb forrást. Ezek **alapján, 2008 végén 1.204 fő rendelkezett nem minősített, vagy minősített tanúsítvánnyal**. Az ügyfelek számában 2004 és 2008 között arányaiban jelentős ingadozások történtek mindkét irányban. A piac tekintetében ugyanakkor komoly változásról nem beszélhetünk, hiszen **2008 végén továbbra is a felnőtt lakosság alig 0,15%-e használt magánszemélyként olyan elektronikus aláírást, amelyhez hitelesítés-szolgáltató által kibocsátott tanúsítvány kapcsolódott**.

2. TÁBLÁZAT A HITELESÍTÉS-SZOLGÁLTATÁSRA SZERZŐDÖTT LAKOSSÁGI ÜGYFELEK SZÁMÁNAK ALAKULÁSA (DARAB)

	2004	2005	2006	2007	2008
Nem minősített tanúsítvánnyal rendelkező	185	716	971	757	1170
Minősített tanúsítvánnyal rendelkező	17	155	323	35	34
Összesen	202	871	1 294	792	1204

Időbélyegzés igénybevétele

Az NHH által bekért adatok szerint az időbélyegző-szolgáltatóknak összesen 18 minősített időbélyegzés igénybevételére szerződött lakossági ügyfele volt 2008-ban. Egy felhasználó átlagosan 907 alkalommal vette igénybe a minősített időbélyegzést, ami a 2007-es évhez képest nagyon jelentős változás.

3. TÁBLÁZAT A MINŐSÍTETT IDŐBÉLYEGZŐ- SZOLGÁLTATÁSRA SZERZŐDÖTT ÜGYFELEK ÉS AZ IGÉNYBE VETT SZOLGÁLTATÁSOK SZÁMA (DARAB)

	2004	2005	2006	2007	2008
ügyfelek száma	4	13	21	16	18
időbélyegzők száma	n.a.	1 727	2 621	615	16334
egy ügyfél által átlagosan igénybe vett időbélyegzők száma	n.a.	133	125	38	907

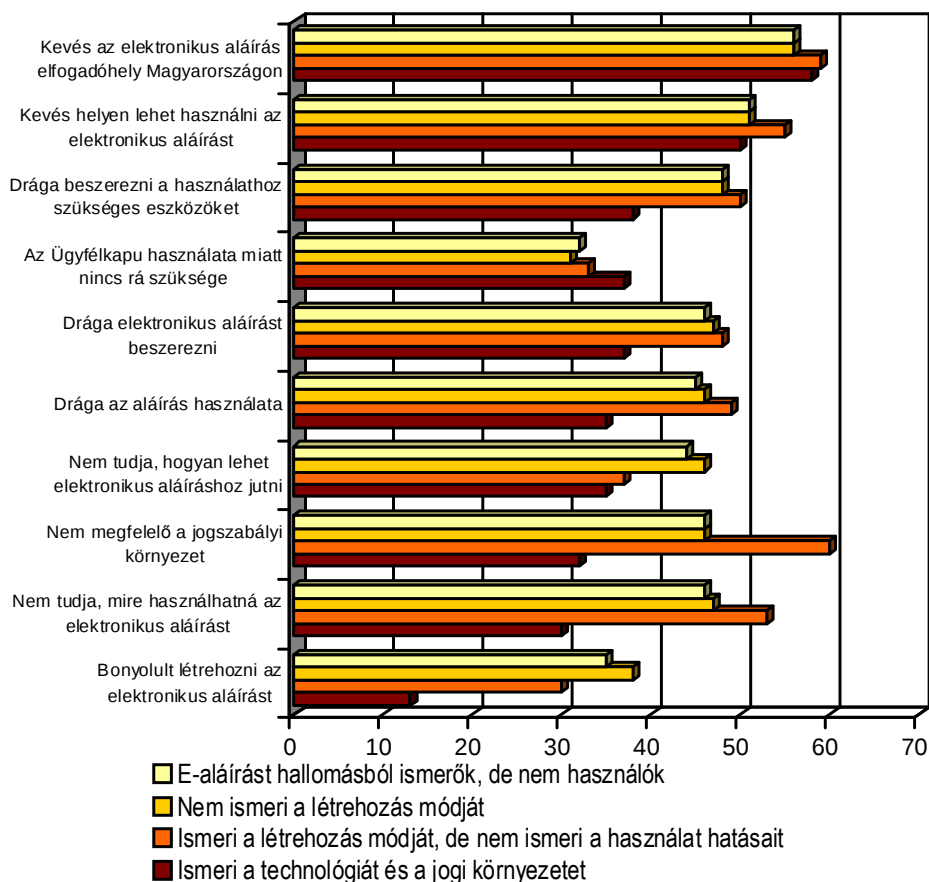
Az elektronikus aláírás mellőzésének okai

Az elektronikus aláírás lakossági felhasználása a fentiek alapján egyáltalán nem jellemző. A bővülés, elterjedés elmaradásának megértéséhez meg kell vizsgálnunk a mögöttes okokat. Igaz ezek az okok leginkább szubjektív érzékelésből erednek, mégis igazolják a korábban említett korlátok valós létét. Az elektronikus aláírás használatának elterjedéséhez elengedhetetlen ezen korlátok megértése és csökkentése, hiszen enélkül még hosszú távon sem várható jelentős változás.

Az elektronikus aláírás használatától való **távolmaradás legfőbb oka a felhasználási lehetőségek hiánya**. Annak ellenére, hogy a hitelesített elektronikus aláírással ellátott dokumentumokat nem lehet elutasítani csak azért, mert elektronikusak, valóban kevés olyan helyen fogadják el az e-aláírással ellátott dokumentumot, amellyel egy állampolgár kapcsolatban állhat. Jó példa erre az önkormányzati ügyintézés: **az önkormányzatok sok esetben rendeletben tiltják az elektronikus aláírás használatát** a velük való kommunikációban, **mert nem képesek annak feldolgozására**. Ezt támasztja alá az a tény is, miszerint 2008-ban az **önkormányzati hivatalok** mindössze 3%-a volt képes a 2005. november 1-től életbe lépett KET előírásainak megfelelően kezelni az elektronikusan beérkező ügyintézési kezdeményezéseket. A hivatalok 12%-a részlegesen, **80%-a pedig egyáltalán nem felel meg a törvényi rendelkezéseknek**. Az ügyintézési lehetőségek másik nagy csoportja **az állami intézményekkel** kapcsolatosan kerülhetne szóba, de ezek **elsődlegesen az Ügyfélkapun keresztül érhetőek el**.

4. ÁBRA AZ ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁS MELLŐZÉSÉNEK OKAI

(EMLÍTÉSEK SZÁZALÉKOS ARÁNYA AZ ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁSRÓL MÁR HALLOTT, DE AZT NEM HASZNÁLÓK KÖRÉBEN)



Az elektronikus aláírás használatával kapcsolatos költségek mértékének megítélése természetesen relatív, de tény, hogy sokan költségesnek tartják a megfelelő számítástechnikai környezet kialakítását is. A költségekkel kapcsolatos kérdésekre kapott válaszok több dolgot is mutatnak. Az egyik a tájékozatlansággal kapcsolatos feltételezések megerősítése, ami az információs korlát létezését és mértékét mutatja, ugyanis **az elektronikus aláírás nem igényel különös infrastruktúrát**, jóformán bármilyen számítógép és internetkapcsolat segítségével létrehozható.

Az információhiány is komoly ellenérzést szül az új technológiával szemben. Ezt bizonyítja, hogy azok körében, akik tisztában vannak azzal, hogy az elektronikus aláírást milyen úton állítják elő, jóval alacsonyabb átlagértékeket tapasztalhatunk, mint a technológiát csak említés szintjén ismerők körében. Az elektronikus aláírás előállítási módjával tisztában lévők, de azt nem használók körében – akik az elektronikus aláírás fogalmát ismerők csoportjának csak 10%-át jelentik - az információs korlát érezhetően alacsonyabb.

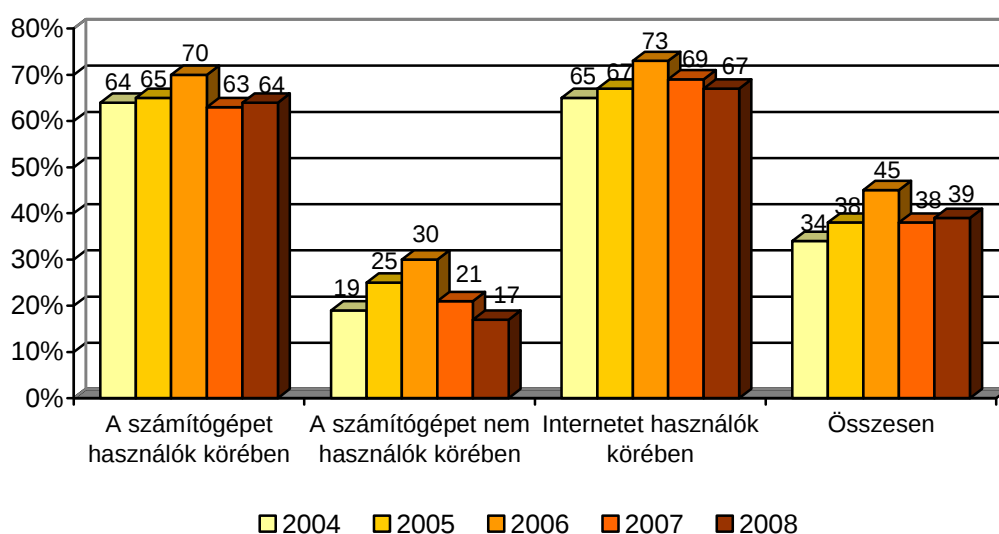
Az elektronikus aláírás alkalmazásával szemben a legkisebb akadályt a technológiai korlát jelenti, ezen belül is a számítógép használatának hiánya. Az e-aláírás létrehozásának bonyolultságát illetően szintén jól elválik egymástól a technológiát nem ismerők, illetve az előállítás módjával és hatásaival tisztában lévők csoportja, utóbbiak jóval kisebbnek érzik ezt a problémát.

A felhasználási területek hiánya gátolja a terjedést. Azt is mondhatjuk, hogy aki nem ismeri

pontosan az e-aláírást, az azért nem használja, mert nem tudja, mire jó. Aki viszont ismeri, az azért nem használja, mert tudja, hogy nagyon kevés dologra alkalmazható jelenleg. Mindez, valamint az elektronikus aláírással kapcsolatos tévismerek mértéke és a tájékoztatatlanság ténye megerősíti, hogy az elektronikus aláírás használatát illetően az **infrastrukturális korlát** mellett nagyon jelentős az **információs korlát** is.

Az infrastrukturális és az információs korlát összekötődését jól mutatja az is, miszerint a számítógép-használóknak közel kétharmada (64%), a PC-t nem használóknak ugyanakkor csak alig hatoda (17%) hallott már az elektronikus aláírásról. Az internet szerepét mutatja, hogy míg a számítógéppel rendelkezők körében 64% az ismertség aránya, addig a számítógépet használó, de nem internetező lakosok körében már csak 50%.

5. ÁBRA AZ ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁSRÓL MÁR HALLOTT FELNŐTTEK ARÁNYA



Eszközök és szolgáltatások használata

A fent említett infrastrukturális korlátok pontos mértékének beazonosításához meg kell vizsgálni, hogy a teljes lakosság körében milyen mértékű számítógép és internet-használat jellemző.

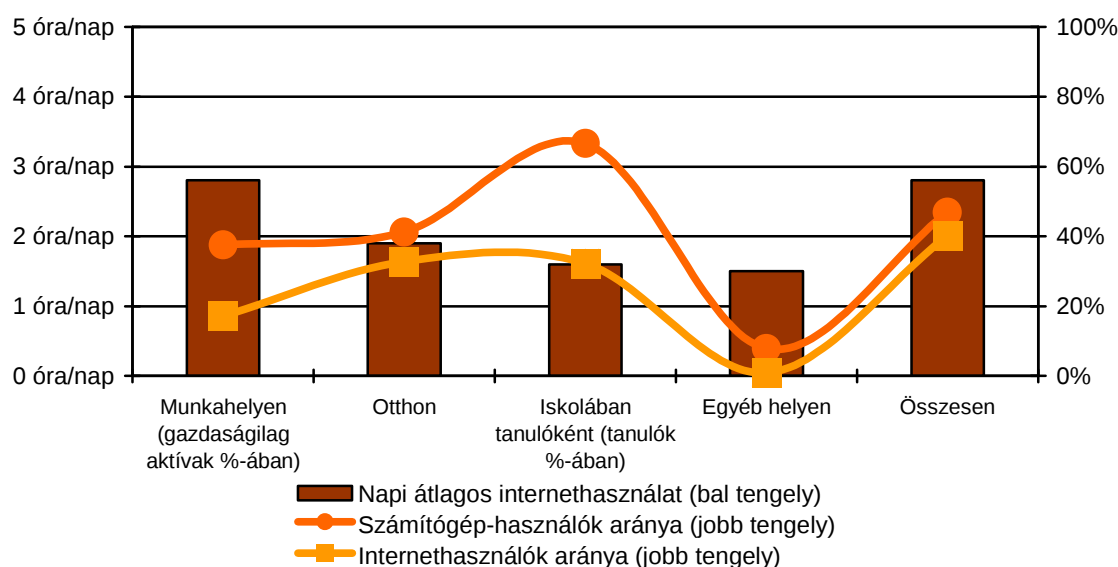
2008 végén a felnőtt lakosság 47%-a használt számítógépet. Ezen számítógép-használók harmada (34%) hobby felhasználó, azaz naponta legfeljebb 1 órát használja a számítógépet. Ugyanilyen arányban vannak azok (35%), akik naponta 2-4 órát számítógépeznek, míg a számítógép-használók 31%-a több mint 4 órát ül a képernyő előtt. **A számítógép-használat átlagos napi időtartama 3,8 óra.** A leginkább jellemző a munkahelyi PC-használat, a gazdaságilag aktív számítógép-használók átlagosan 4,8 órát töltenek számítógép előtt a munkahelyükön. Az otthoni számítógépezés átlagosan 2 órát tesz ki a felhasználók napi programjában.

Internet

A felnőtt lakosság 40%-a, azaz a számítógépet használók 86%-a **szokott internetezni.** Az internetezők 43%-a hobby felhasználó, azaz naponta legfeljebb 1 órát tölt a világháló böngészésével. Harmadukról elmondható, hogy napi 2-3 órát is interneteznek, s negyedükre igaz

(24%), hogy több mint 3 órát szörfölnek a weben naponta. **Az internethasználat átlagos napi időtartama 2,8 óra.** A különböző elérési helyek közül a munkahelyi internetezés teszi ki a legtöbb időt, a gazdaságilag aktív internetezők naponta átlagosan 2,8 órát böngészik a világhálót, míg az otthoni internetezés átlagosan napi 1,9 órát vesz igénybe. A tanulók az iskolákban másfél órát (1,6) interneteznek naponta.

6. ÁBRA AZ ALÁBBI HELYEKEN NAPONTA HÁNY ÓRÁT HASZNÁLJA AZ INTERNETET? (A FELNŐTT LAKOSSÁG, VALAMINT AZ INTERNETHASZNÁLÓK KÖRÉBEN)

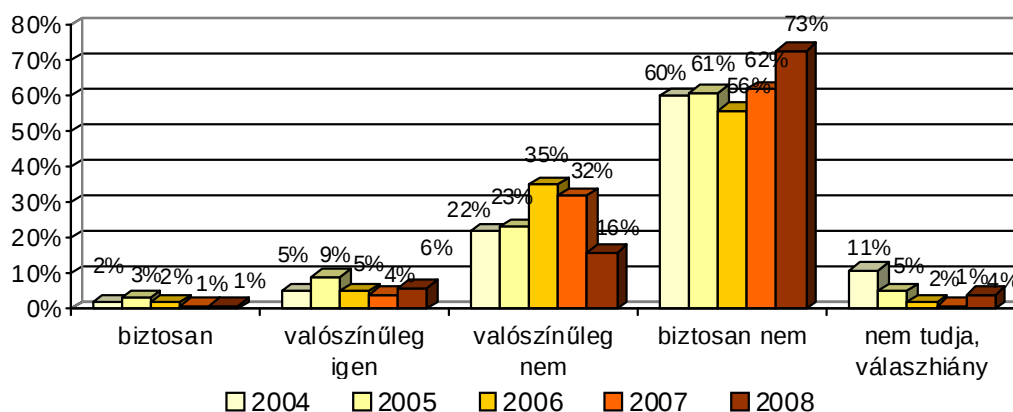


Az elektronikus aláírás felhasználói körének várható alakulása

Az elektronikus aláírás kifejezéssel találkozó, de **a technológiát még nem használók meghatározó hányada** (73%-a) úgy véli, hogy **a következő évben biztosan nem fogja használni az elektronikus aláírást** és további 16%-a van azon a véleményen, hogy valószínűleg nem kerül sor a használatra. A lakosság ezen részének mindössze 6%-a valószínűsíti, illetve 1%-a veszi biztosra, hogy a közeljövőben így lát el „kézjegyével” valamely dokumentumot.

7. ÁBRA MENNYIRE VALÓSZÍNŰ, HOGY HASZNÁLNI FOGJA AZ ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁST A KÖVETKEZŐ 12 HÓNAPBAN?

(%-OS MEGOSZLÁS AZOK KÖRÉBEN, AKIK MÁR HALLOTTAK AZ ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁSRÓL, DE MÉG NEM HASZNÁLTÁK)



Az előállítás módjával tisztában lévők válaszait alapul véve a teljes lakosságra vetítve a felnőttek 0,8%-a tervez elektronikus aláírást használni. Ennek alapján **67 ezer főre becsülhetjük a használatot tervezők számát, amit összességében még mindig nagyon valószínűtlennek mondható.**

A technológiával szembeni magas tájékozatlanság, a válaszok inkonzisztenciája és nem utolsósorban a szolgáltatók adatai azonban évről évre megerősíti, hogy **a lakossági felhasználási piac valójában minimális.** Igaz – **függetlenül az ismeretek pontosságától – az elektronikus aláírás használata iránti igény többéves csökkenés után 2008-ban kismértékben emelkedett.** Ennek hátterében az év folyamán jelentősen kibővülő új felhasználói kör állhat. A közjegyzők számára kötelezővé, az ügyvédek számára pedig ajánlottá váló elektronikus aláírás a tanúsítvánnyal még nem rendelkezők érdeklődését is felkeltette a technológia iránt. E két csoporttal kapcsolatba kerülő magánszemélyek közül nagyon sokan szereznek tudomást, illetve gyakorlati tapasztalatot az elektronikus aláírásról, így ismét pozitív hatás figyelhető meg a tervezők arányaiban.

Az elektronikus aláírás terjedésének lehetséges mozgatórugói

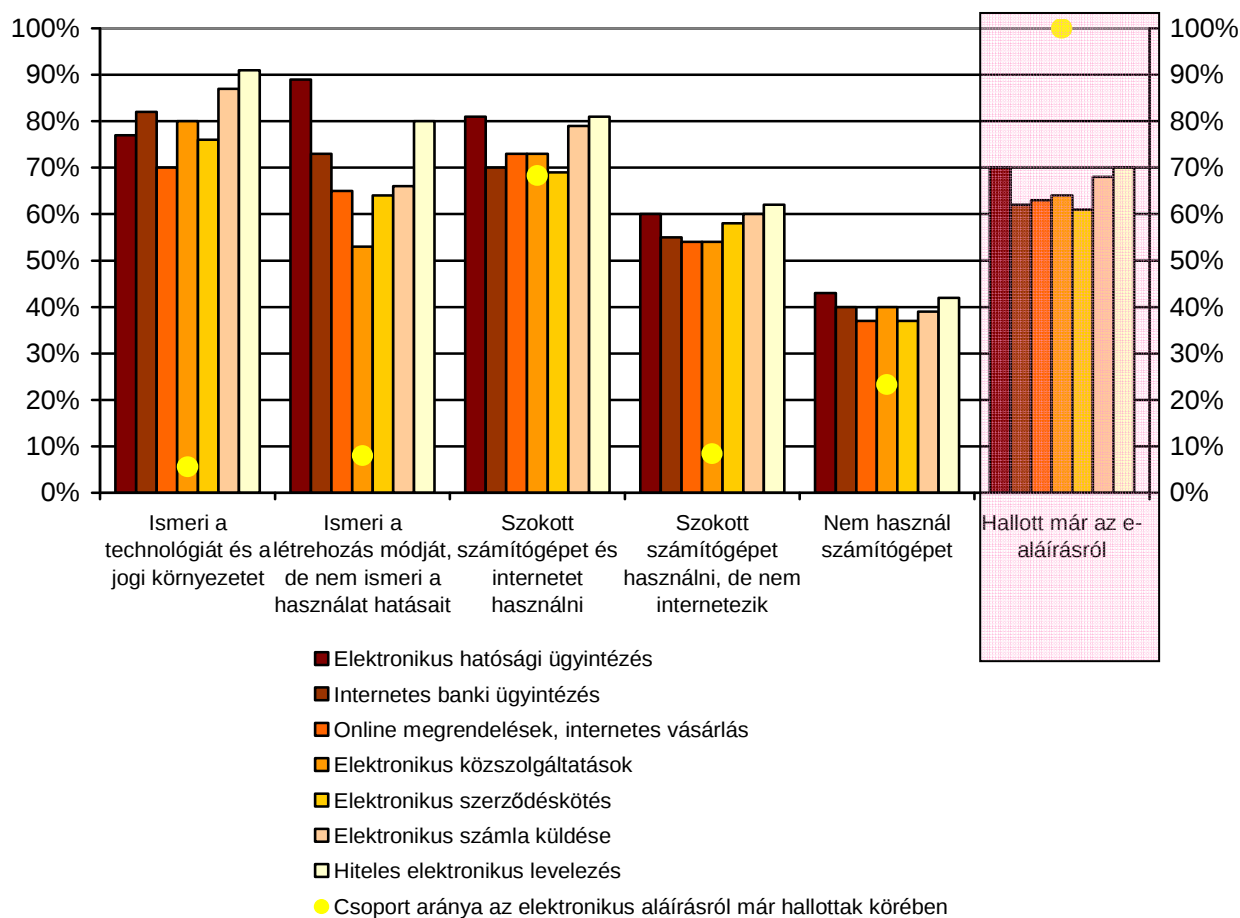
Ahhoz, hogy az elektronikus aláírás lakossági felhasználásának bővüléséről beszélhessünk, fontos megvizsgálnunk, hogy melyek azok a területek, ahol egyáltalán felmerülhet a technológia használata. Ennek kiderítése érdekében megvizsgáltuk, hogy azok, akik már hallottak az elektronikus aláírás fogalmáról, **mely felhasználási területeken tartanák hasznosnak az elektronikus aláírás technológiájának alkalmazását.**

Az e-aláírás gyakorlati alkalmazására az elektronikus hatósági ügyintézés és a hiteles elektronikus levelezést (70-70%) tartották leginkább alkalmasnak, harmadik legfontosabb felhasználási területnek az elektronikus számla küldését jelölték meg (68%), negyedik helyre pedig az elektronikus közszolgáltatások köre került (64%). A válaszlehetőségek között az internetes vásárlás területe (63%), az internetes banki ügyintézés (62%), valamint az elektronikus szerződéskötés (61%) szerepelt még.

Az elektronikus aláírás technológiájának használatát a pontosabb ismeretekkel rendelkezők elsősorban a hivatalos eljárásokban tartják fontosnak, azaz az internetes bankolás és a számlázás területén, valamint a hiteles elektronikus levelezés megvalósításához. A hivatalos ügyek intézése esetében lényegesebbnek vélik a technológia használatát, mint a piaci ügyek lebonyolításánál, például szerződéskötésnél, online megrendeléseknél. Ez utóbbiak, azaz az online kereskedelem az elektronikus aláírás technológiája nélkül is dinamikusan bővül, míg a hivatalos ügyek elektronikus intézése egyelőre alacsony bázisról indulva és lassabban terjed. A hozzáértők tehát elsősorban olyan területen tartják fontosnak a technológia használatát, amely területeknek (ezen technológia nélkül) egyelőre nem sikerült megvalósítani és népszerűsíteni az elektronikus megoldások használatát.

8. ÁBRA MELY TERÜLETEKEN TARTANÁ FONTOSNAK KIHASZNÁLNI AZ ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁS TECHNOLÓGIÁJÁNAK JÓ TULAJDONSÁGAIT?

(SZÁZALÉKOS MEGOSZLÁS AZ EGYES CSOPORTOK KÖRÉBEN KÖRÉBEN)

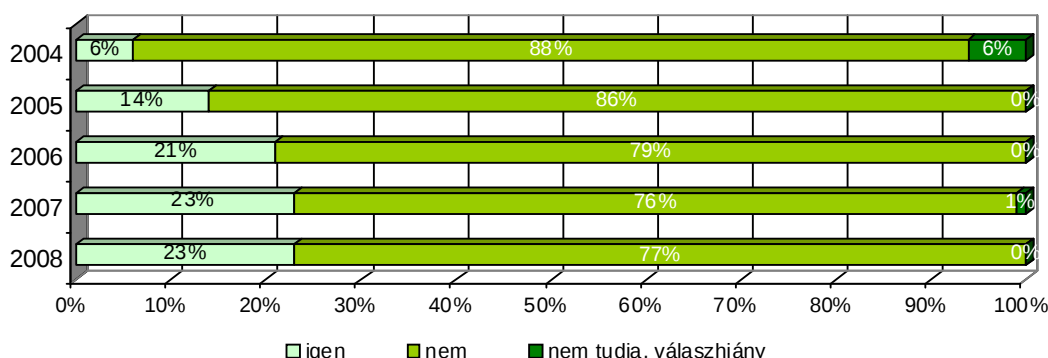


Internetbanki szolgáltatások

Az internetbanki szolgáltatások kiemelt szerepet tölthetnek be az elektronikus aláírás terjedésében. Napjainkban egyre gyakrabban jelennek meg sajtóhírek az e-banki szolgáltatásokhoz kötődő adatokkal való visszaélésekről, csalásokról. Az elektronikus aláírás használata ezen a területen tehát egy valós alternatívát jelent a jelenlegi megoldásokkal szemben. Amennyiben a technológia elterjedtsége, lakossági elfogadottsága és a hozzá kapcsolódó költségvonzat a bankszektor számára is eléri a megtérülés szintjét, az a lakosság körében jelentős változást eredményezhet az elektronikus ügyintézéssel és az elektronikus aláírás használatával kapcsolatban.

A bankszektor által meghozott döntések hatását igazolja a kiemelkedő ügyfélbázis: 2008 utolsó negyedévében az internetbanki szolgáltatásra vonatkozó lakossági ügyfelek száma elérte az 1,9 millió főt, míg az **internetes bankszolgáltatást valóban igénybevevők száma 710 ezer fő körül alakult**. Amennyiben tehát az online banki szolgáltatások igénybevétele során a bankszektor részéről konszenzus születik az elektronikus aláírás használatáról, az széles rétegekre gyakorolna hatást.

9. ÁBRA INTERNETBANKING HASZNÁLATA (MEGOSZLÁSOK AZ INTERNETET HASZNÁLÓK KÖRÉBEN)



Chipkártyát, vagy a bank által adott USB eszközt, titkosító lemezt az internetbanki szolgáltatást igénybe vevők 14%-a használ az internet bankba való belépéshez. Bár ez meglehetősen alacsony arány, ugyanakkor nem szabad elfelejteni, hogy a hitelintézetek által kiadott ilyen eszközök jelentősen hozzájárulnak ahhoz, hogy a lakosság körében növekedjen ezek elfogadottsága a mindennapi használat során.

A hivatali elektronikus ügyintézés jelene és jövője

A **technológiai távolság csökkentése** fontos lépést jelent az elektronikus aláírás elterjedéséhez. Ennek egyik, az állam által irányított, tényezője a hivatali elektronikus ügyintézési lehetőségek bővítése és az ügyintézési szokások megváltoztatása. A hivatali elektronikus ügyintézés szerepe több szempontból is fontos: egyrészt segít megismertetni a különböző digitális technológiák használatát, másrészt egy kaput jelent, mely az információs társadalom fejlődésének egy következő szintjét nyithatja meg. Azok, akik ügyeiket már elektronikus úton is intézik, nyitottak a technológiai újítások iránt, könnyebben megértik a hitelesítés, az azonosítás és a biztonság szerepét az elektronikus kommunikációban.

A következőkben bemutatjuk, hogy a magyar felnőtt lakosság életében milyen szerepet tölt be a hivatali ügyintézés, mely területek jelenthetik az elektronikus ügyintézés számára a kitörési pontokat, valamint megvizsgáljuk, hogy leginkább az állam számára, milyen megtakarítási potenciállal bírna az elektronikus ügyintézés széles körben való elterjedése. Fontos kiemelni, hogy a továbbiakban kizárólag a hivatali ügyintézéssel foglalkozunk, mivel az állam a gazdaság más szereplőinek az elektronikus ügyintézési formák biztosításával kapcsolatos álláspontját, fejlesztési terveit nem, vagy csak közvetett módon tudja befolyásolni.

A hivatali ügyintézés gyakorlata

Az ügyintézés számát az egyik fontos paramétere annak, hogy az elektronikus ügyintézés milyen mértékben válhat sikeressé, hiszen ha valakinek évente csak néhány alkalommal kellett hatósággal vagy állami szervvel kapcsolatba lépnie, úgy számára az elektronikus ügyintézés nem vonzó alternatíva, mivel nincs megfelelő számú tranzakció ahhoz, hogy a beszerzési és üzemeltetési költségek szétosztódjanak.

Az elmúlt 1 év során a felnőtt lakosság 59%-a intézett ügyet hatósággal vagy állami szervvel személyesen. A lakosság negyedének (24%) mindössze egy-két ügyben kellett

személyesen eljárnia, 17%-a három-öt esetben lépett kapcsolatba hatósággal vagy állami szervvel, míg 3%-a nem tudta megmondani az ügyintézésnek számát. Az ennél is nagyobb számban ügyet intézők aránya 15%. Az ügyet intéző lakosság átlagosan 5,9 ügyben járt el az elmúlt egy évben. **A személyes ügyintézés helye leggyakrabban az okmányiroda.** A lakosság majdnem harmada (31%) intézett ügyet az elmúlt egy év során okmányirodában, valamint szinte ugyanennyien az önkormányzatnál.

Az elektronikus ügyintézés Magyarországon még egyáltalán nem terjedt el. A felnőtt lakosság 60%-a nem használ internetet, közel 29%-a használ internetet, de nem szokott elektronikusan ügyet intézni. **Elektronikus úton (is) a felnőtt lakosság alig 12%-a intézett ügyet, ők átlagosan ugyanannyi ügyben (6 db) jártak el, mint a hagyományos utat használók.**

Mindössze 8,2% azok aránya, akik élnek az elektronikus ügyintézés lehetőségével, ám ezt nem az Ügyfélkapu szolgáltatásain keresztül teszik. Ők az önkormányzatok honlapján keresztül biztosított lehetőségeket veszik igénybe, beleértve a hivatali szervekkel email útján történő kapcsolattartást is. A felnőttek 6,1%-áról mondható el, hogy használja az Ügyfélkaput, ám mindössze 3,9% használja ügyintézésre. Mindez azt jelenti, hogy **a felnőtt lakosok körében 12% az elektronikus ügyintézés már kipróbálók aránya,** azaz az „állammal” és a hivatalokkal való elektronikus ügyintézés egyelőre egyáltalán nem mondható elterjedtnek.

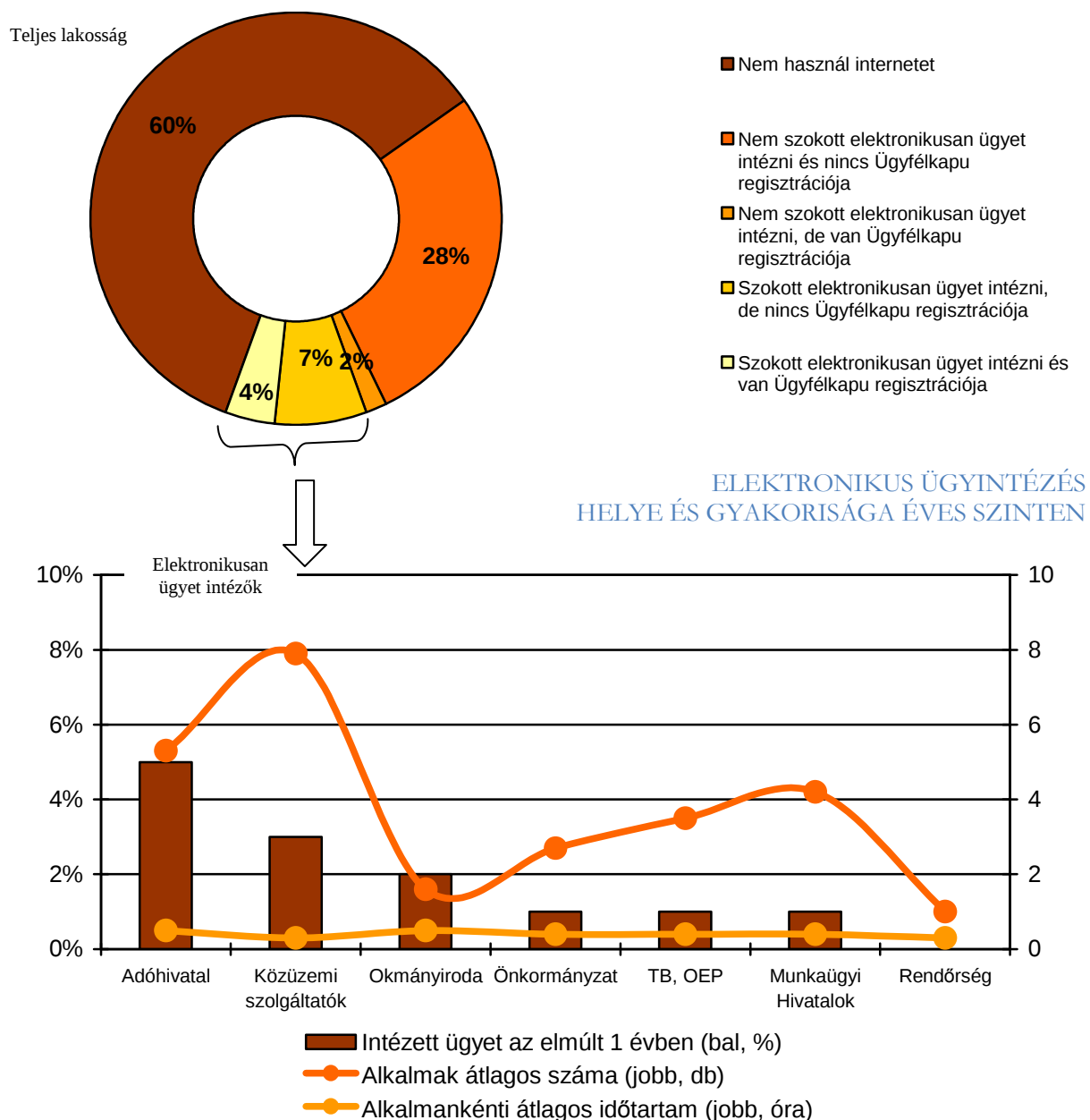
Az elektronikus ügyintézés valószínűségét befolyásolja az ügyintéző internetes tapasztaltsága. A hobby felhasználók (napi 1 óra internetezés) 21%-a intézett ügyet elektronikusan az elmúlt egy év során, míg az átlagos felhasználók (napi 2-3 óra) 28%-ára, s a tapasztalt felhasználók (napi legalább 3 óra) 34%-ára volt ez igaz az elmúlt egy év során.

Az elektronikus ügyintézés tekintetében a legnagyobb számban az adóhivatallal kerülnek kapcsolatba az emberek. A felnőtt lakosság 5%-a intézett elektronikusan ügyet a Hivatallal, s 3%-a a közüzemi szolgáltatókkal. Az elektronikus ügyintézés esetében az elintézett ügyek száma jellemzően magasabb, mint a személyesen elintézett ügyek kapcsán, míg az ezekhez szükséges idő jelentősen kevesebb volt.

A számítógépet nem használó állampolgárok semmilyen ügyintézési lehetőség esetén nem mutatnak hajlandóságot az elektronikus útra való áttérésre, sőt ügytípustól függetlenül a merev elutasítás jellemzi őket. A számítógépet használók, de nem internetezők még szintén elutasítónak tekinthetők, bár távolságtartásuk kevésbé szigorú. Minél közelebb kerül valaki az elektronikus ügyintézéshez, annál valószínűbb, hogy szeretné igénybe venni annak lehetőségét. Míg az internetezők nyitottabbak az e-ügyintézés irányában, addig az elektronikusan ügyet intézők egyes területeken kifejezetten támogatják az elektronikus megoldások használatát. A támogatott területekre jellemző, hogy ezeknél a legmagasabb az elektronikusan ügyet intézők aránya. Ez azt jelenti, hogy a felhasználók ragaszkodnak ahhoz a megoldáshoz, amit láttak, ismernek, tapasztalataik vannak róla. Ha egy adott területen már e-ügyintézés használatát, úgy a továbbiakban is azt szeretnék használni, míg a többi, hagyományosan intézhető ügyek esetében nem ragaszkodnak az elektronizáláshoz, de nyitottabbak arra.

10. ÁBRA AZ ELEKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉS ÉS AZ ÜGYFÉLKAPU HASZNÁLATA

AZ ELEKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉS ÉS AZ ÜGYFÉLKAPU HASZNÁLATA

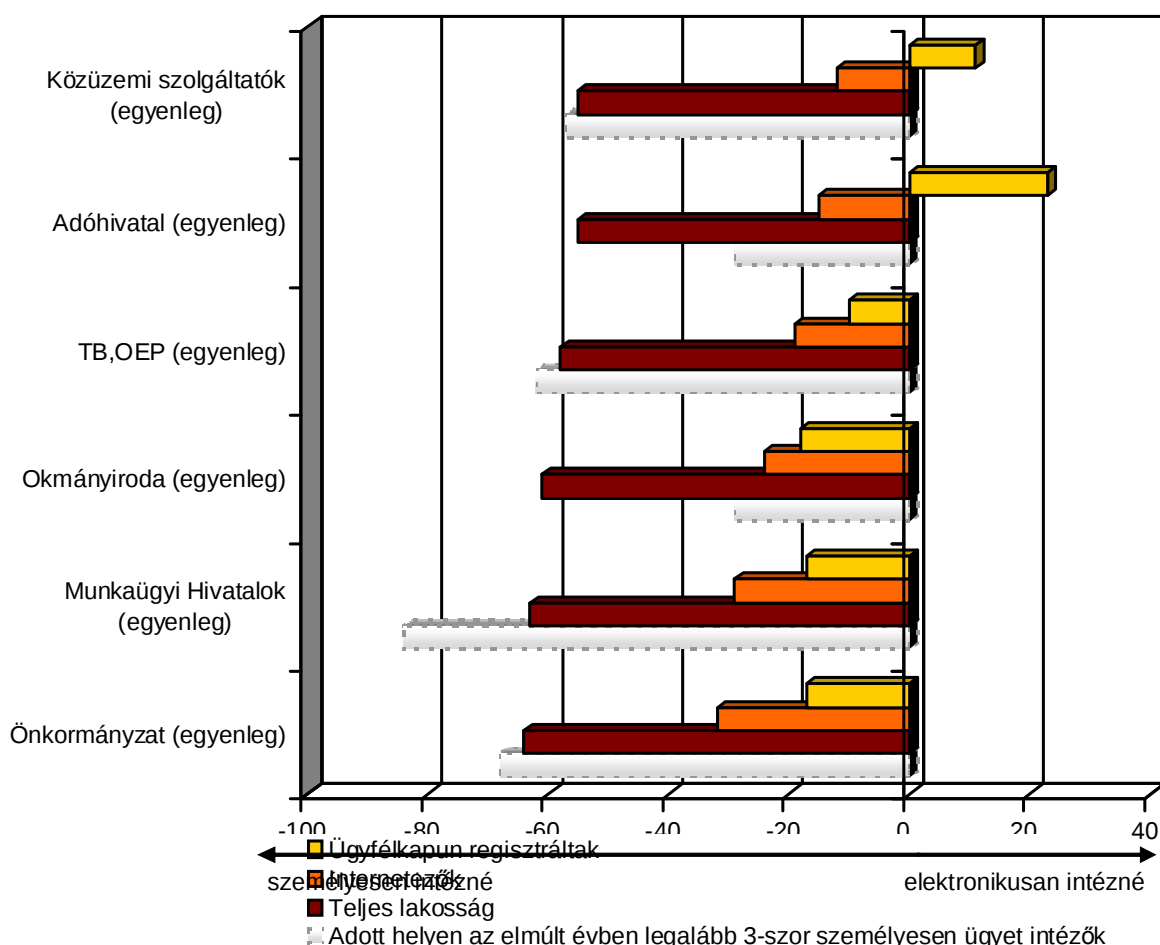


Attitűdök az elektronikus ügyintézással kapcsolatban

A magyar felnőtt lakosság egyelőre erőteljesen elzárkózik az elektronikus ügyintézésről. Azok aránya, akik biztosan elektronikusan intéznék ügyeiket, egyik területen sem haladta meg a 12%-ot. Általában elmondható, hogy az életkor csökkenésével, illetve az iskolai végzettség növekedésével egyre kevésbé utasítják el az elektronikus ügyintézés lehetőségét.

11. ÁBRA MENNYIRE VALÓSZÍNŰ, HOGY ÖN AZ ELEKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉST VÁLASZTANÁ AZ ALÁBBI TERÜLETEKEN?

(EGYENLEGÉRTÉKEK -100 - +100-AS SKÁLÁN, AHOL -100=BIZTOSAN SZEMÉLYESEN INTÉZNÉ, +100=BIZTOSAN ELEKTRONIKUSAN INTÉZNÉ)



A **technológiai távolság** meghatározó hatással van az elektronikus ügyintézés lakossági elfogadottságára. Ez azt jelenti, hogy az alapvető technológiai feltételek ismerete és használata alapfeltétele az elektronikus szolgáltatások elterjedésének. **Az attitűdvizsgálat megerősítette, hogy a korábban azonosított infrastruktúrális korlát magában hordoz egy pszichológiai korlátot is, ami a technológiával szembeni idegenkedésben nyilvánul meg.** Ez a megállapítás igaz azokra is, akik amúgy gyakran intéznek ügyet személyesen. A kettőnél több számú ügyintézés – arányát tekintve – már gyakorinak tekinthető, s a gyakori személyes ügyintézés ellenére sem nyitottabbak az emberek az elektronikus ügyintézés irányában.

Az eredmények alátámasztják, hogy **az elektronikus ügyintézés csak lassan fog elterjedni** a magyar lakosság körében, mivel egyelőre nincsenek tisztában az elektronikus ügyintézés nyújtotta előnyökkel. Egyértelműnek tűnik, hogy a megfelelő marketingkampányok nélkül a társadalom számára az elektronikus ügyintézés fogalma a valóságtól igencsak távol eső képként jelenik meg. Annak ellenére, hogy egyre több területen van lehetőség elektronikus ügyintézésre, az elektronikus ügyintézéssel kapcsolatban nem változik az emberek véleménye. Mindez azt jelenti, hogy **a közigazgatásnak a megfelelő szolgáltatás-struktúra kiépítése után a tájékoztatás feladatával is meg kell birkóznia.**

Különösen fontos, hogy az elektronikus ügyintézés minél kevesebb problémával járjon, és ezzel a technológia iránt nyitottabb internetezők és Ügyfélkapu-regisztrációval rendelkezők jó tapasztalatokkal rendelkezzenek. Az elektronikus ügyintézés és az internetezés egymást erősítő folyamattá válhat. Az internetezők számának emelkedésével egyre többen érdeklődnek majd az elektronikus szolgáltatások iránt, s az elektronikus szolgáltatások megjelenése erősítheti az internetezési hajlandóságot, mivel a lakosság **nem a rossz tapasztalatok miatt**, sokkal inkább az újdonságoktól, valamint technológiától való idegenkedése miatt **ódzkodik az elektronikus ügyintézési lehetőségek igénybevételétől**. Bonyolultnak tartják, és nem bíznak az e-megoldások használatában.

Az Ügyfélkapu szolgáltatásainak igénybevétele

Az elektronikus ügyintézés bizonyos területeire kizárólag azok körében találtunk **fogadóképes keresletet, akik már kapcsolatba kerültek az elektronikus ügyintézéssel**, vagyis rendelkeznek **Ügyfélkapus** regisztrációval. Elsősorban az adóbevallás területén mutatkozik nyitottság az e-ügyintézésre, aminek hátterében nyilvánvalóan az áll, hogy a vállalkozások számára kötelezővé tett elektronikus adóbevallás során nagyon sokan ismerkedtek meg az elektronikus ügyintézés ezen formájával, így a technológiai újításoktól nem elzárkózók körében nem meglepő a szolgáltatás népszerűsége. Az elektronikus ügyintézés további vizsgálatához a következőkben részletesen foglalkozunk az Ügyfélkapu szolgáltatásaival.

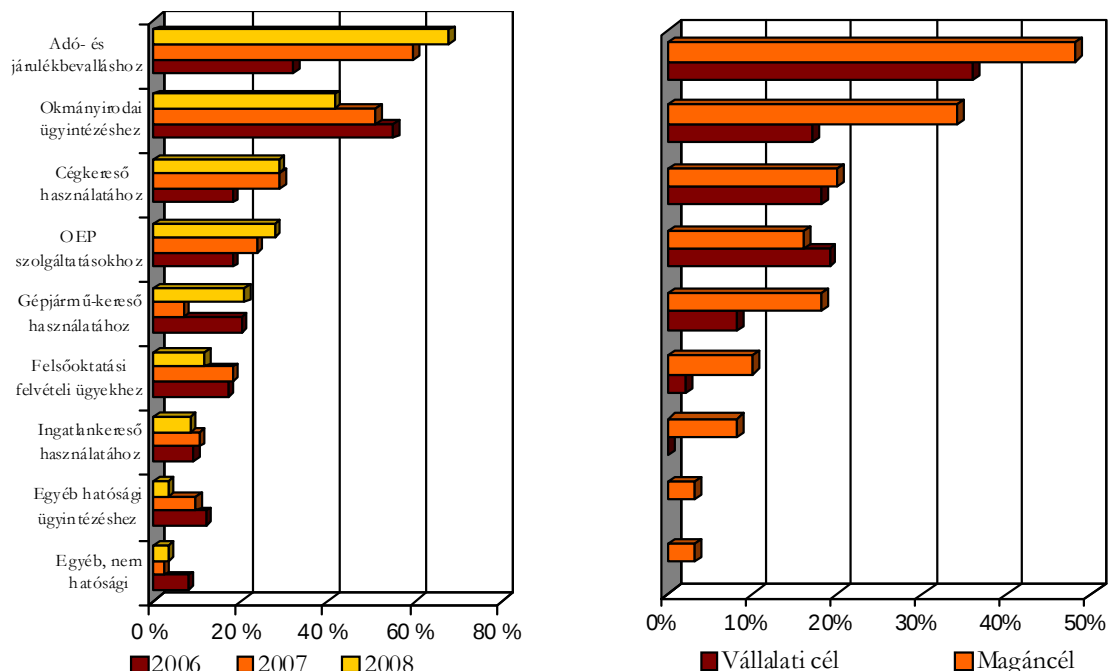
A www.magyarország.hu honlapon található, **Ügyfélkapu** elnevezésű elektronikus közigazgatási ügyintéztést lehetővé tevő szolgáltatásra vonatkozó okmányirodai regisztrációval **az internetet használó felnőttek 14%-a rendelkezik**. A teljes felnőtt lakosságra vetítve **430 ezer főre** becsülhető az Ügyfélkaput már használó, internetezők száma. Mivel a hivatalos adatok szerint az okmányirodai regisztrációval rendelkezők száma már elérte az 570 ezer főt, ezért fontos következtetés, hogy az adóbevallás miatt a kötelező használat alá esők egy része valójában nem az aktív internetezők közül kerül ki. Ők azok, akik nagy valószínűséggel a könyvelőkön keresztül oldják meg a bevallások feltöltését, azaz nagy valószínűséggel felhasználónevüket és jelszavukat kiadva más használja helyettük az Ügyfélkaput. Ez azt mutatja, hogy a lakosság egy része számára nem teljesen tisztázott, hogy az Ügyfélkapu használatának milyen jogkövetkezménye van, vagy nem tartják reálisnak a „kölcsonadott” Ügyfélkapu fiókból adódó veszélyt. Ebből kifolyólag, ha az elektronikus aláírás használata kötelezővé válik, úgy nagyon nagy hangsúlyt kell helyezni annak használatából fakadó jogkövetkezményekre és visszaélési lehetőségekre, mivel várhatóan ebben az esetben is megjelenne a „kölcsonadott” aláírás-létrehozó eszközök gyakorlata.

Az Ügyfélkaput használó, internetező felnőttek 52%-a magánszemélyként döntött az okmányirodai regisztráció igénylése mellett, 29%-a céges kötelezettségei miatt hozta létre, 12%-ánál mindkét tényező szerepet játszott, míg 6%-a egyéb okból választotta a szolgáltatást. Jelentős eltérés fedezhető fel az aktív dolgozók és az inaktívak motivációi között, előbbiek között jóval magasabb azok aránya, akik céges kötelezettség miatt hozták létre hozzáférésüket, míg utóbbiak szinte kizárólag magánszemélyként döntöttek a regisztráció mellett.

12. ÁBRA A WWW.MAGYARORSZAG.HU OLDALON TALÁLHATÓ SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELE

13. ÁBRA A WWW.MAGYARORSZAG.HU OLDALON TALÁLHATÓ SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELE MAGÁN- ÉS VÁLLALATI CÉLRA

SZOLGÁLTATÁST IGÉNYBEVEVŐK ARÁNYA AZ ÜGYFÉLKAPUS REGISZTRÁCIÓVAL RENDELKEZŐK KÖRÉBEN



Az Ügyfélkapu szolgáltatásait használók körében továbbra is **a legnépszerűbb szolgáltatás az adó- és járulékbemlítés, illetve az okmányirodai ügyintézés**. Előbbi lehetőséget az érintettek közel fele, az okmányirodai ügyintézés pedig mintegy 40%-a használta már, bár meg kell említeni, hogy az okmányirodai időpont-foglalást igénybe vevők aránya fokozatosan csökken. A tavalyi évhez képest kissé javult az OEP szolgáltatásainak igénybe vétele, valamint a gépjármű-kereső használata is visszatért a korábbi szintre a 2007-es visszaesés után. A többi szolgáltatás kapcsán némileg csökkent a felhasználók aránya, ugyanakkor ezeket a lehetőségeket még egyébként is kevesen veszik igénybe. Az Ügyfélkaput használók körén belül erőteljes elmozdulás történt az adóbevallással kapcsolatos teendők intézése felé. A lakosság számára egyelőre nem kötelező az **elektronikus adóbevallás**, és a válaszok alapján az is kimutatható, hogy az e-adóbevallás szolgáltatást igénybe vevő válaszadók legalább 68%-a saját adóbevallását (nem pedig céges megbízásból) küldte el a Hivatal felé. Az önkéntes használati hajlandóság arra utal, hogy amennyiben **a szolgáltatásnak kézzelfogható előnyei vannak**, rövid távon megjelenik a felhasználói bázis is.

A hivatali elektronikus ügyintézésben rejlő megtakarítási lehetőségek

A felmérés során modellbecslést készítettünk az elektronikus aláírás használatában rejlő nemzetgazdasági szintű megtakarításokra vonatkozóan. Modellünk egyik kiindulópontját a felnőtt lakosság által megvalósított összes ügyintézés jelentette.

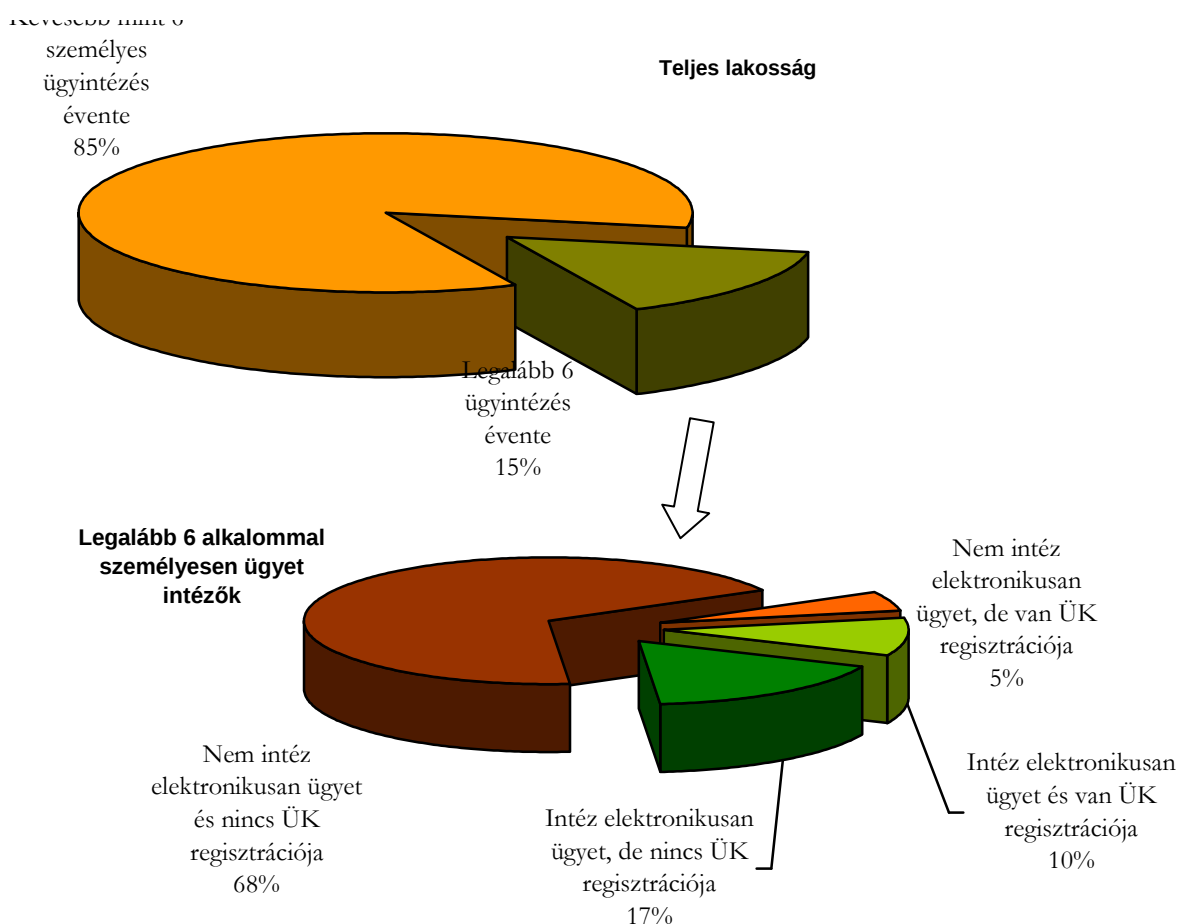
A **felnőtt magyar lakosság 24%-a évente mindössze pár (legfeljebb kettő) alkalommal intéz személyesen hivatalos ügyet állami szerveknél, illetve hatóságoknál, és 41% állítása**

szerint idén nem intézett ügyet. Mindez jelentősen hátráltathatja az Ügyfélkapu szolgáltatásainak széles körben való elterjedését, mivel ha valaki évente csak pár alkalommal szorul rá, hogy bemenjen a „hivatalba”, akkor részéről teljesen racionális magatartás, ha személyesen intézi el ügyeit, mintsem beruházási és egyéb tranzakciós költségek (tanulás) mellett az interneten keresztül.

Mindössze 15% azok aránya, akik évente legalább hat alkalommal intéznek hivatalos ügyet személyesen. Körükben (kb. 1,28 millió fő) valószínűleg pozitív fogadtatásra talál(na) az Ügyfélkapun keresztüli elektronikus ügyintézés.

Az ügyintézés gyakorisága mellett felmértük az ügyintézésre fordított órák mennyiségét is. **Az elmúlt 1 év során (személyesen) ügyet intézők több mint fele alkalmanként legfeljebb egy órát töltött ügyintézéssel.** Az ügyintézők negyede (24%) alkalmanként fél óra alatt végzett elintéznivalóival, harmadának (30%) legfeljebb egy órára volt szüksége erre, míg az ügyintézők majdnem fele azonban alkalmanként átlagosan több mint egy órát töltött ügyintézéssel (42%), így **az átlagos alkalmankénti ügyintézési idő másfél óra volt.**

14. ÁBRA AZ ELEKTRONIKUS ÚTON ÜGYET INTÉZŐK ARÁNYA AZ ÉVENTE LEGALÁBB 6 ALKALOMMAL SZEMÉLYESEN ÜGYET INTÉZŐK KÖRÉBEN

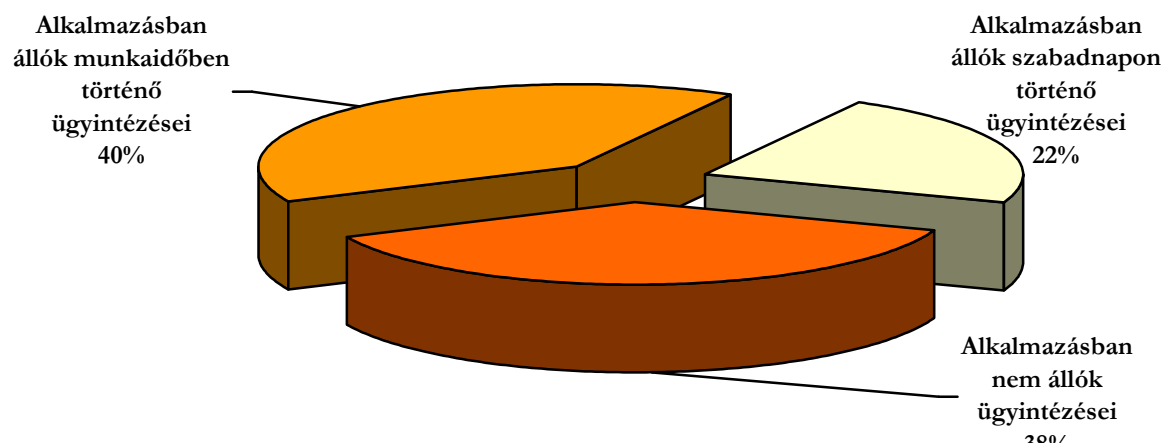


Az idő szempontjából a tisztán elektronikus úton történő ügyintézés a hivatali sorbaálláson túl az utazás idejével is rövidül, jelentősen csökkentve ezzel a teljes szükséges időráfordítást. **Az elektronikusan is ügyet intézők az elektronikus ügyintézés során alkalmanként átlagosan fél óra alatt végezték el a szükséges teendőket.** Többségüknek (57%) legfeljebb fél óráját

vette igénybe az elektronikus ügyintézés, s 25%-uk foglalkozott ennél hosszabban ügyének elintézésével.

A magyar felnőtt lakosság közel 34%-a (2,8 millió fő) dolgozik alkalmazottként, körükben a munkaidőben történő ügyintézés számszerűsíthető kiesést jelent a vállalatok számára.

15. ÁBRA AZ ÜGYINTÉZÉSEK SZÁMÁNAK MEGOSZTLÁSA A MUNKAVISZONY MEGLÉTE ÉS AZ ÜGYINTÉZÉS IDEJE SZERINT



A munkavállalók évenkénti ügyintézéseinek 64%-a, 11,3 millió ügyintézés nem szabadnapon történik! A foglalkoztatottak által végzett **ügyintézés átlagos időtartama 1,5 óra, azaz összesen közel 17,5 millió munkaórát töltenek egy évben ügyintézással.** A 2008-as bruttó átlagkereset figyelembevételével, átlagosan havi 21 munkanappal és napi 8 órával számolva mindez 27 milliárd forint bruttó bérköltséget jelent a vállalatoknak úgy, hogy munkavállalók nem is dolgoztak. A tavalyi évhez képest jelentősen emelkedett a munkaidőben végzett ügyintézés összes száma, az átlagos időtartama viszont csökkent, összességében így is 6 millió munkaórával több időt töltöttek a munkavállalók ügyintézással, mint 2007-ben. Ez a nominális bruttó átlagkereset növekedésével együtt 12 milliárd forinttal több bérköltséget jelent a cégeknek tényleges munkavégzés nélkül.

Az alkalmazásban nem álló felnőttek által végzett személyes ügyintézés száma éves szinten meghaladja a 10,6 millió darabot. Ez az összes ügyintézés mintegy 38%-a. A jelenleg nem dolgozók körében az átlagos ügyintézési idő 1,39 óra, ez összesen 14,8 millió óra ügyintézési időt jelent.

2008-ban az ügyintézés átlagos illetékköltsége 2700 forint volt, amiből levonva az egy ügyintézésre jutó eljárási illetéket, **azt kapjuk, hogy a személyes ügyintézéshez alkalmanként átlagosan 1100 forint egyéb járulékos díj, költség társul az eljárási illeték tül.** Ez részben a különböző eljárási díjakból és egyéb kiadásokból (pl.: ügyvéd) tevődik össze. Ehhez még hozzáadódik az utazási költség, amit az elektronikus ügyintézés igénybevételével a szükséges időráfordításon kívül biztosan meg lehet takarítani. Feltételezve, hogy az illetéken felüli járulékos költségek további 40-50%-át (800-1000 Ft) az utazással összeköthető kiadások teszik ki, **összességében közel 23-28 milliárd forint közvetlenül megtakarítható költséget jelent a személyes ügyintézés miatti utazás.**

A munkaidőben történő hivatali ügyintézés nemcsak a vállalatok számára jelent többletkiadást, az állam számára adóbevételt csökkentő hatása is van: a kieső munkaidőben a foglalkoztatottak számát, az ügyintézés teljes idejét és a megtermelt, illetve az ügyintézés által kieső, GDP-t alapul véve a két legjelentősebb adónem is jelentős bevételkiesést mutat. Számításaink szerint **amennyiben az összes munkaidőben történő ügyintézés áttérülne elektronikus útra, akkor az évente 2,0 milliárd forint többletbevételt jelentene az államnak** csak az ÁFA és a TÁNYA adónemekből. Más oldalról megközelítve, az állam számára az elektronikus ügyintézés fejlesztésére és az elektronikus aláírások támogatására fordított beruházásoknak hosszú távon akár 2,0 milliárd forintos hozadéka is lehetne.

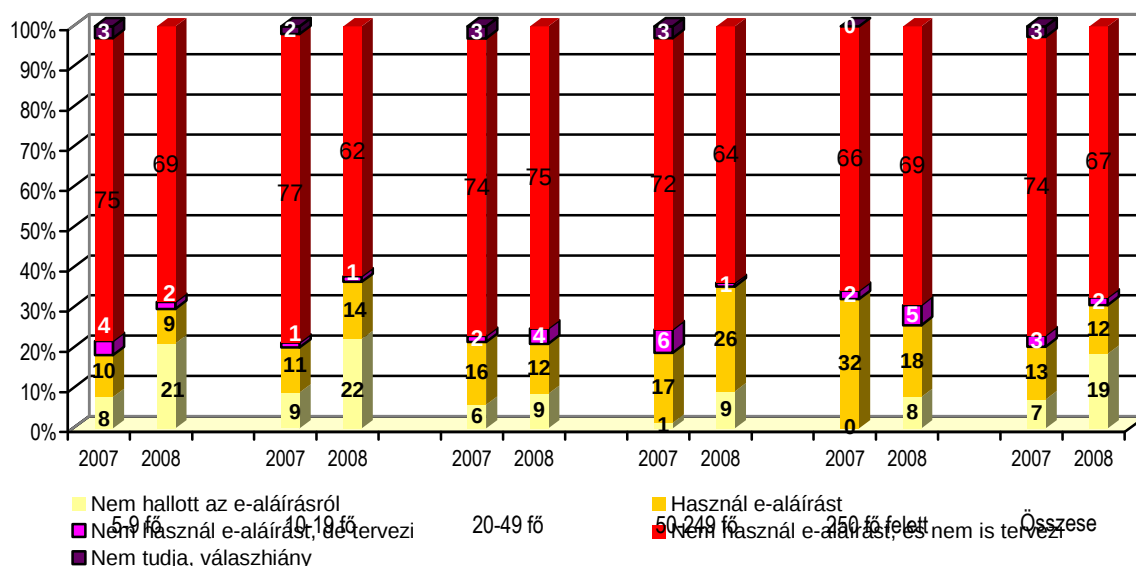
I.2. Vállalati szegmens

Az elektronikus aláírás ismertsége

Az 5 fő feletti cégek körében a számítógép penetráció 94%, az internet penetráció pedig 85%, tehát a fizikai korlát sokkal gyengébb mint a lakosság esetében, ahol a háztartások fele nem használ számítógépet. A legalább 5 főt foglalkoztató, **számítógépet használó vállalatok mindössze 19%-a nem hallott az elektronikus aláírásról, és 67% az elektronikus aláírást ismerők, de azt nem használók aránya.** Az e-aláírást hallomásból sem ismerők aránya némileg emelkedett a tavalyi évhez képest, elsősorban a mikro- és kisvállalati szegmensben magasabb az e-aláírást nem ismerők hányada. A változásban fontos szerepet játszhat a kis cégek körében végbemenő fluktuáció, illetve az, hogy az elektronikus ügyintézés nem kapott jelentős szerepet 2008-ban, így kevésbé erősen jelenik meg a köztudatban is.

16. ÁBRA HALLOTTA-E MÁR AZT A KIFEJEZÉST, HOGY ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁS?

(A VÁLASZOK SZÁZALÉKOS MEGOSZLÁSA A SZÁMÍTÓGÉPET HASZNÁLÓK KÖRÉBEN, N=937)



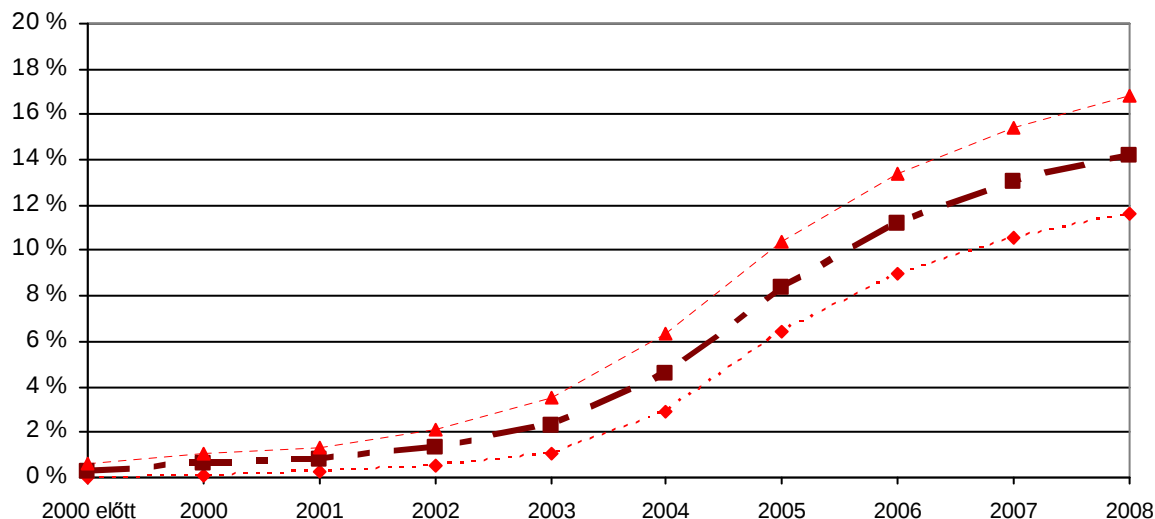
Az elektronikus aláírás felhasználói köre

2008 végén a számítógépet használó vállalatok **12%-a, összesen mintegy 7.700-7.800, legalább 5 főt foglalkoztató vállalat használ elektronikus aláírást.** Az elmúlt három évben elektronikus aláírás felhasználói bázisa nem bővült számottevő mértékben annak ellenére, hogy **2005-ben jelentős, 2006-ban és 2007-ben pedig mérsékelt növekedést lehetett előre jelezni.** Az elektronikus aláírást használó cégeket megkérdeztük, hogy mióta használják a technológiát és ez alapján rajzoltuk meg visszamenőleg az S-görbét, figyelembe véve a statisztikai hiba lehetséges mértékét. Ezen becslés alapján azt mondhatjuk, hogy a közel 7.800 elektronikus aláírást használó cégből mintegy 750 darab 2008-ban csatlakozott a felhasználók táborához. Fontos megérteni, hogy a következő ábrán látható **S görbe csak az elektronikus aláírás aktuális felhasználóinak az aláírást használók táborához való csatlakozását mutatja.** A piac fejlődési ütemét nem mutatja, mivel az elektronikus aláírás piacán bizonyos felhasználási területek megszűnése miatt adott felhasználói csoportok teljes egészében

kiléphetnek.

17. ÁBRA MIÓTA HASZNÁLJÁK ÖNÖK AZ ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁST?

(A PENETRÁCIÓ ALAKULÁSÁNAK BECSLÉSE AZ ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁST HASZNÁLÓ CÉGEK VÁLASZAI ALAPJÁN, N=114)



A korábbi években mért adatokhoz képest a közép és a nagyvállalati szegmensben tapasztalható számottevő elmozdulás, az előbbieknél pozitív az utóbbi csoportban pedig negatív irányba.

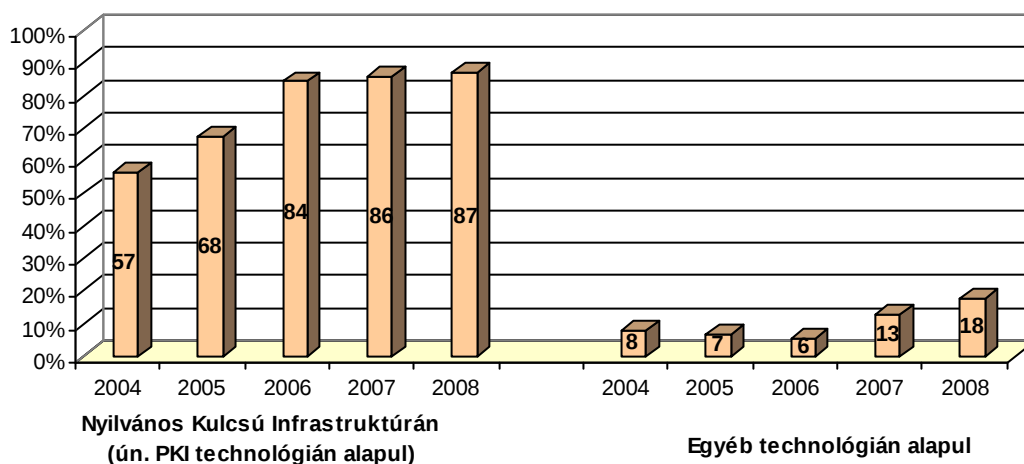
Látványos trendet mutat az elektronikus aláírás bevezetését tervezők arányának csökkenése. Míg korábban elmondható volt, hogy jelentős mennyiségű vállalat fontolgatta a technológia bevezetését, addig mára az ilyen cégek köre nagymértékben lecsökkent.

Az elektronikus aláírást használó cégek 87%-a használ nyilvános kulcsú technológián (PKI technológián) alapuló aláírást. Az elektronikus aláírás használatának mélyülését jelezheti, hogy folyamatosan növekszik a használt technológiáról nyilatkozni tudó vállalatok száma, különösen igaz ez az utóbbi egy évre. Az egyéb kódolási technológiák használata az utóbbi évben történt terjedés ellenére továbbra is ritka, a cégek 18%-a tett egyéb technológián alapuló elektronikus aláírásról említést.

Az elektronikus aláírást alkalmazók **77%-a** (hozzávetőleg 6000 vállalat) **csak zárt körben érvényes aláírással rendelkezik**, azaz valamilyen egyedi megállapodás alapján használja a technológiát. A cégek 10%-a zárt és nyílt körben egyaránt használja az elektronikus aláírást, 13%-ra pedig a csak nyílt körű felhasználás jellemző. Az elektronikus aláírást zárt körben használó cégek számát ezek alapján 6700-ra, míg a nyílt körben használókat pedig 1700-1800-ra becsülhetjük. Az aláírások felhasználási körének idősoros alakulását vizsgálva megállapítható, hogy **az elektronikus aláírás felhasználási körét illetően nem történt változás az elmúlt években, a cégek továbbra is jellemzően zárt körben használják a technológiát.**

18. ÁBRA MILYEN TECHNOLÓGIÁN ALAPUL AZ ÖNÖK ÁLTAL HASZNÁLT ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁS?

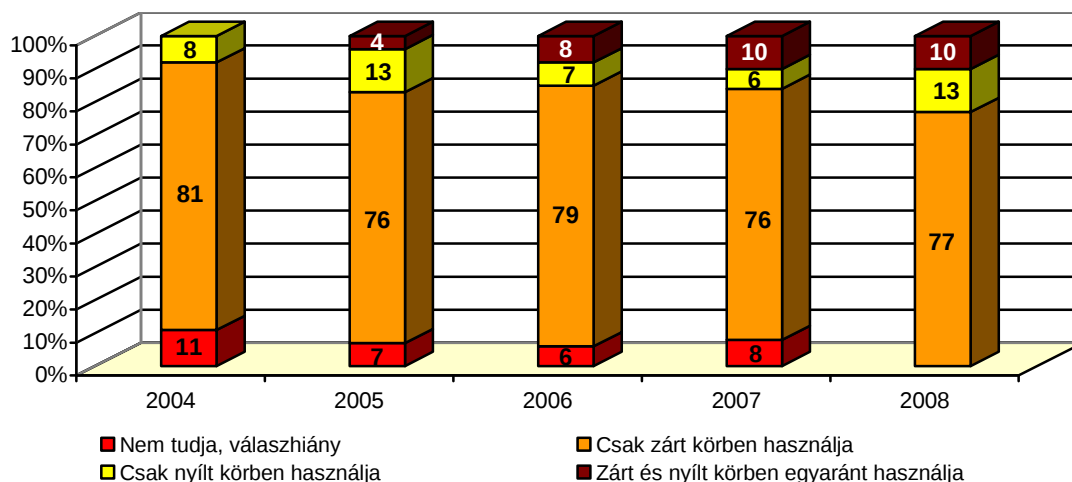
(A VÁLASZOK SZÁZALÉKOS MEGOSZLÁSA AZ ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁST HASZNÁLÓ, ÉRDEMI VÁLASZT ADÓ CÉGEK KÖRÉBEN, N=114)



Az elektronikus aláírást nyílt körben használó 5 fő feletti vállalatok 53%-a (930 cég) csak fokozott biztonságú, 19%-a (330 cég) csak minősített, 28%-a (500 cég) pedig fokozott biztonságú és minősített aláírással egyaránt rendelkezik.

19. ÁBRA MILYEN KÖRBE HASZNÁLJÁK ÖNÖK AZ ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁST?

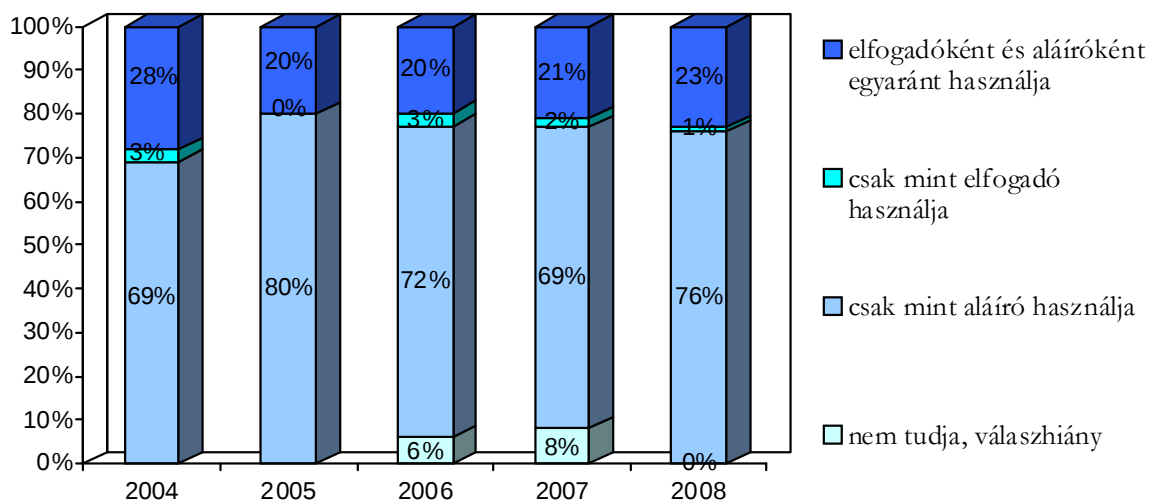
(A VÁLASZOK SZÁZALÉKOS MEGOSZLÁSA AZ ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁST HASZNÁLÓ CÉGEK KÖRÉBEN, N=114)



Az elektronikus aláírás használóinak 76%-a csak aláíróként, 23%-a pedig elfogadóként és aláíróként is kapcsolatba kerül az elektronikus aláírással. Az elektronikus aláírást csak elfogadóként használók aránya 1%. A tavalyi évhez képest nem változott számottevően az egyes csoportok egymáshoz viszonyított aránya, ugyanakkor csökkent a bizonytalanok aránya.

20. ÁBRA MILYEN MÓDON HASZNÁLJÁK ÖNÖK AZ ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁST?

(SZÁZALÉKOS MEGOSZLÁS AZ ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁST HASZNÁLÓK KÖRÉBEN, N=114)



A hitelesítés-szolgáltatók ügyfélköre

A hitelesítés-szolgáltatásra szerződött ügyfelek száma az NHH által a hitelesítés-szolgáltatóktól hivatalosan bekért statisztikáknak köszönhetően áll rendelkezésre.

A nyilvántartott hitelesítés-szolgáltatók (Máv Informatika Zrt., Microsec Kft., Netlock Kft., Educatio Kht. és Magyar Telekom Nyrt.) ügyfélállományára vonatkozó adatoknak az elektronikus aláírásról végzett vállalati felmérésből származó információkkal való összevetéséhez érdemes néhány szempontot végiggondolni:

- A hitelesítés-szolgáltatók hitelesítés-szolgáltatásra szerződött ügyfelei csak részhalmazát képezik az elektronikus aláírást használó cégeknek, mivel a fokozott biztonságú aláírások használata saját, belső hitelesítés-szolgáltató igénybevétele mellett is megvalósulhat, illetve a fokozott és minősített elektronikus aláírások használata egyaránt lehetséges külföldi hitelesítés-szolgáltató igénybevételevel, tehát a felmérésben szerepelhetnek olyan cégek is használóként, amelyek a kínálat oldali statisztikákban nem jelennek meg.
- A hitelesítés szolgáltatók szerződött ügyfeleire vonatkozó statisztikákban nem szerepel, hogy a kiadott tanúsítványok milyen körben kerülnek felhasználásra, és nem lehet kizárni azt a lehetőséget, hogy egy vállalat a zárt körben használt aláírásokhoz is igénybe vesz nyilvántartott hitelesítés-szolgáltató által kibocsátott tanúsítványt.
- A felmérés során az 5 fő felett foglalkoztató vállalatokat kerestük meg, így a mintába nem került bele az Ügyvédi Irodák nagy része, illetve nem szerepelnek benne a közjegyzők és a központi és nem központi közigazgatási szervek sem. Az elektronikus cégeljárás elindulásával és a közjegyzők bevonásával, ugyanakkor jelentősen nőtt az **ügyvédek és közjegyzők által igényelt minősített tanúsítványok száma**, mely nem jelenik meg a felmérés alapján készített becslésben.

2008 végén a hitelesítés szolgáltatók összesen 11.947 vállalati ügyfél számára nyújtottak

hitelesítés-szolgáltatást elektronikus aláíráshoz. A kiadott minősített tanúsítványok száma 2007-ről 2008-ra közel háromszorosára nőtt, míg a nem minősített tanúsítványok száma 2008-ban hozzávetőleg 2,5-szeresére emelkedett. A kereslet oldali felmérés szerint hitelesítés-szolgáltató által kibocsátott tanúsítványt használó cégek aránya az 5 fő feletti vállalatok körében 3%, ami összesen 1.750 céget jelent. Ez nagyjából tizede az összes használatban lévő magyarországi hitelesítés-szolgáltató által kibocsátott tanúsítványnak, és ez az arány megerősíti azt az állítást, hogy az elektronikus aláírásnak a vállalati szegmensben sincs erős felhasználói bázisa. Mivel az ügyvédi irodák és a közjegyzők döntő többsége 5 fő alatti mikrovállalatként működik, a növekedést valójában az elektronikus cégeljárás miatt szerződő ügyvédek és közjegyzők generálták.

4. TÁBLÁZAT A NYILVÁNTARTOTT HITELESÍTÉS-SZOLGÁLTATÓK ÁLTAL KIADOTT TANÚSÍTVÁNNYAL RENDELKEZŐ CÉGEK SZÁMÁNAK ALAKULÁSA (DARAB)

	2004	2005	2006	2007	2008
Nem minősített tanúsítvánnyal rendelkező	437	773	616	764	1 817
Minősített tanúsítvánnyal rendelkező	12	82	844	3 571	10 130
Összesen	449	855	1 460	4 335	11 947

Az elektronikus aláírás felhasználási területei

Az elektronikus aláírások leggyakoribb felhasználási területe 2008-ban is a **pénzügyi szolgáltatókkal való kapcsolattartás és ügyintézés volt**, amit az elektronikus aláírást használó cégek **72%-a** jelölt meg. Ezen a területen belül a bankokkal végzett tranzakcióknál (pl. átutalás) a leggyakoribb az elektronikus aláírás használata, a pénzügyi szolgáltatókkal való kapcsolattartásban elektronikus aláírást használó cégek szinte kivétel nélkül alkalmazzák (99%). A **második leggyakoribb felhasználási terület a számlázás, illetve a számlák kifizetése (41%), a harmadik pedig az elektronikus közszolgáltatások (pl. APEH-hel és TB-vel kapcsolatos ügyintézés) igénybevétele (24%) volt.**

Az elektronikus aláírás APEH-bevallások során való felhasználási lehetőségének megszűnését a felmérés eredményei is kimutatják, a 2005-ös 63%-hoz képest majdnem 40 százalékponttal csökkent az elektronikus aláírást hatóságokkal való kapcsolattartásra használók aránya. A cégbíróság új rendszerének elkészülte jelentős hatással volt ebben a viszonylatban az elektronikus aláírás használatára, a 2007-es 5%-ról 2008-ra 40% fölé emelkedett a cégbírósággal való kapcsolatban e-aláírást alkalmazók hányada. Az elektronikus közszolgáltatások igénybevétele során elektronikus aláírást használó cégek 28%-a az önkormányzatokkal, 27%-a a vámhatósággal, 26%-a a KSH-val, 21%-a közjegyzővel, 18%-a pedig az okmányirodával való ügyintézés során használt elektronikus aláírást 2008-ban. Az egyéb hatóságok esetében egy darab válasz született, ők a PSZÁF-ot említették.

A **negyedik leggyakoribb alkalmazási terület az elektronikus levelek aláírása, amire az aláírást használó cégek egyharmadánál** volt példa 2008-ban. Az elektronikus aláírással rendelkezők 19%-a használja az aláírást dokumentumok kezelésekor, 16%-a áruk vagy szolgáltatások megrendelésekor és 12%-a dokumentumarchiválási célra.

Az egyes használati köröket összegezve azt láthatjuk, hogy a cégek 48%-a 1 területet említett az általunk felsorolt 8 lehetséges fő terület közül. Az elektronikus aláírást az érintettek 28%-a az

általunk felsoroltak közül 2, 12%-a 3 területen alkalmazza, míg az ennél több használati lehetőséget is megemlítőek együttes aránya 14%. A cégek a felsorolt 8 válaszlehetőség közül átlagosan 2,2-et jelöltek meg.

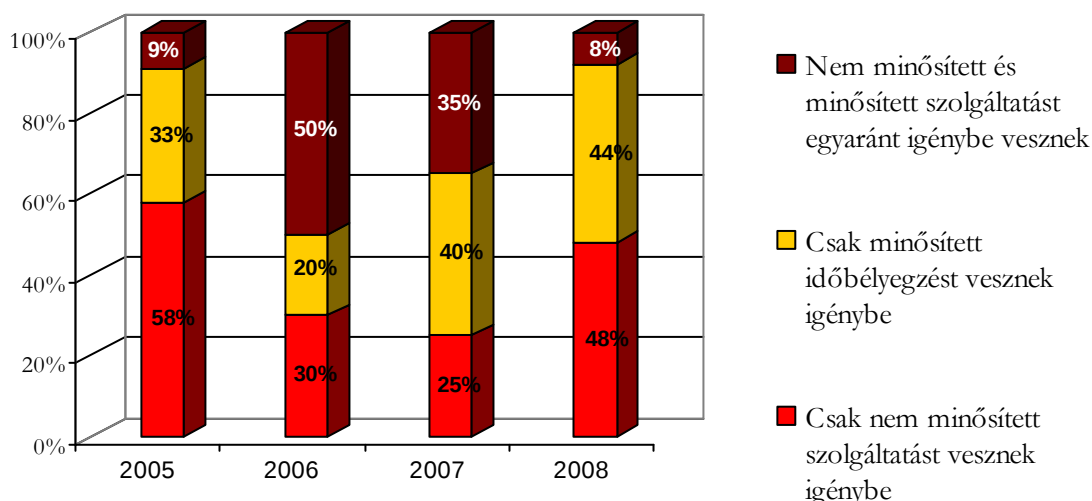
5. TÁBLÁZAT AZ ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁS HASZNÁLATI KÖRÉNEK NAGYSÁGRENDJE
(A FŐ HASZNÁLATI TERÜLETEK SZÁMÁNAK SZÁZALÉKOS MEGOSZLÁSA ÉS AZ ÁTLAGOS HASZNÁLAT AZ ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁST HASZNÁLÓK KÖRÉBEN)

	2004	2005	2006	2007	2008
Egyet sem említett	2	2	0	1	0
1 területet említett	43	57	41	56	48
2 területet említett	24	27	25	29	28
3 területet említett	15	10	18	11	12
4 területet említett	8	2	9	3	2
5 vagy több területet említett	8	1	8	0,1	12
Átlagosan	2,11	1,58	2,22	1,60	2,19

Időbélyegzés igénybevétele

Az elektronikus aláírást használó cégek 86%-a nem vett igénybe időbélyegzés szolgáltatást 2008-ban, a fennmaradó 14% viszont kihasználta az időbélyegzés szolgáltatás nyújtotta lehetőségeket. A szolgáltatást használók megoszlását tekintve elmondható, hogy 7% volt a kizárólag nem minősített, 6% volt a kizárólag minősített időbélyegzőket használók aránya, a cégek 1%-a pedig mindkét típust használta. A felmérés eredményei szerint nem minősített időbélyegzőt összesen mintegy 610 vállalat, minősített időbélyegzőt pedig 560 cég használ az 5 fő feletti vállalatok közül.

21. ÁBRA MILYEN TÍPUSÚ IDŐBÉLYEGZÉST VESZNEK ÖNÖK IGÉNYBE?
(SZÁZALÉKOS MEGOSZLÁS AZ IDŐBÉLYEGZÉST IGÉNYBE VEVŐ CÉGEK KÖRÉBEN, N=14)



Az NHH által bekért adatok szerint az időbélyegző-szolgáltatóknak összesen közel 8 ezer minősített időbélyegzés igénybevételére szerződött vállalati ügyfele volt 2008-ban. Egy felhasználó átlagosan 4.400 alkalommal vette igénybe a minősített időbélyegzést, ami a 2007-es évhez képest nagyon jelentős változás, a 2006-os adathoz viszonyítva ugyanakkor még

továbbra is alacsonyabb intenzitást jelent. Az ügyfelek számának dinamikus növekedése következtében az igénybe vett időbélyegzők száma szintén jelentősen emelkedett, számuk megközelítette a 35 millió darabot.

6. TÁBLÁZAT A MINŐSÍTETT IDŐBÉLYEGZŐ- SZOLGÁLTATÁSRA SZERZŐDÖTT VÁLLALATI ÜGYFELEK ÉS AZ IGÉNYBE VETT SZOLGÁLTATÁSOK SZÁMA (DARAB)

	2004	2005	2006	2007	2008
ügyfelek száma	24	172	707	2 345	7 936
időbélyegzők száma	n.a.	568 597	4 075 105	6 370 278	34 973 741
egy ügyfél által átlagosan igénybe vett időbélyegzők száma	n.a.	3 306	5 764	2 717	4 407

Az elektronikus aláírás mellőzésének okai

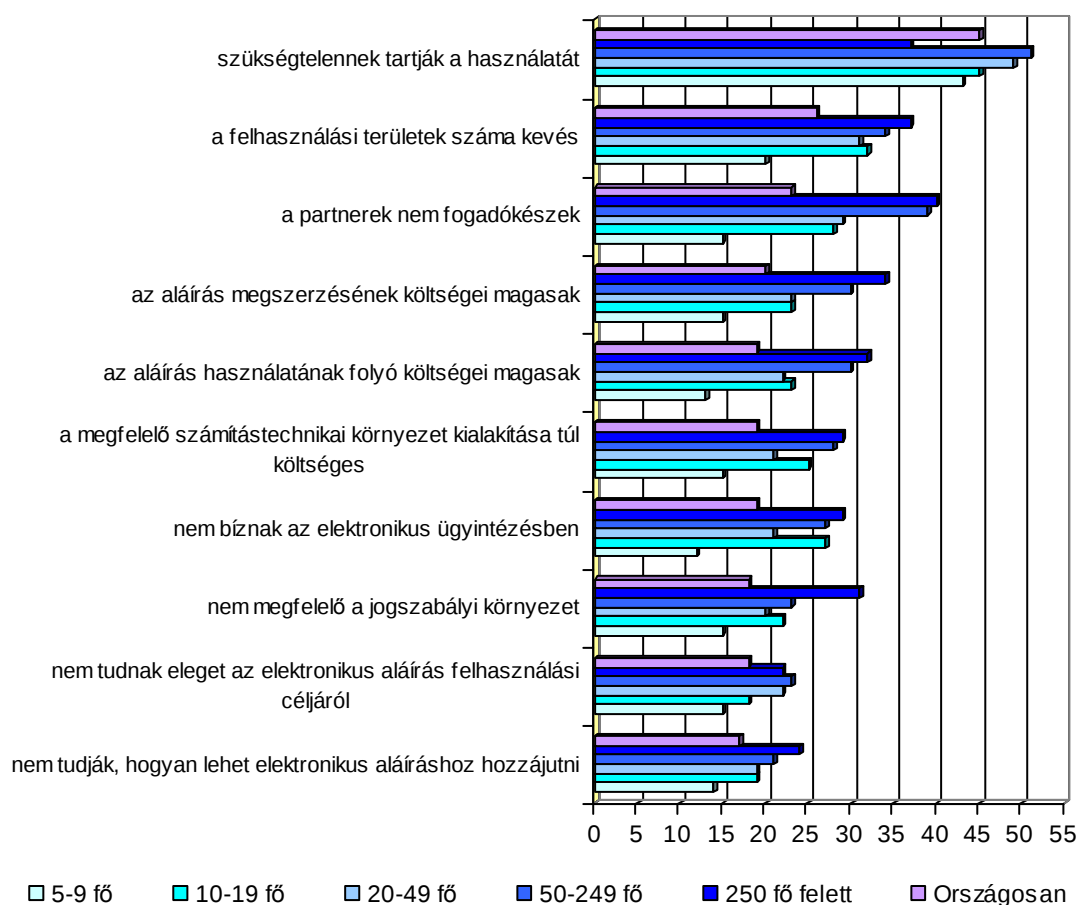
A számítógépet használó vállalatok 69%-a ismeri ugyan az elektronikus aláírást, mégsem használja. A kutatás során hangsúlyt helyeztünk a használatától való távolmaradás okainak feltérképezésére és több tényezőre vonatkozóan is megvizsgáltuk, hogy milyen mértékben játszanak szerepet abban, hogy a cégek nem alkalmazzák az elektronikus aláírást. A válaszokat egyenlegmutató segítségével mértük egy 0-tól 100-ig terjedő skálán, ahol a 0 jelentése egyáltalán nem játszik szerepet, a 100 jelentése pedig teljes mértékben szerepet játszik.

A vállalatok által az elektronikus aláírás használata ellen felhozott érvek közül messze a legnagyobb súlyúnak tekinthető az, hogy szükségtelennek tartják a technológia alkalmazását (45). A többi szempont ennél jóval kisebb súllyal szerepel az e-aláírás elutasításában, az átlagos értékek itt 17-től 26-ig terjednek. Valamennyi vizsgált tényező esetében igaz, hogy a mikrovállalatok számára tűnik a legkevésbé fontosnak az elektronikus aláírás használata. Ez a véleményük olyan módon jelenik meg, hogy minden tényező esetében ehhez a csoporthoz tartozik a legalacsonyabb érték. Az elmúlt években készített felmérések mindegyikében a második legfontosabb indokként jelölték meg a vállalatok a használatától való távolmaradás lehetséges okai közül azt, hogy **a felhasználási területek száma kevés. Továbbra is fennáll, hogy ezen csak az állam képes változtatni, nincs ugyanis olyan piaci fejlődési trend, amely abba az irányba mutatna, hogy a cégek - főleg a kisebb méretűek - belső folyamataiban, illetve a vállalatok közötti interakciókban újabb felhasználási területek generálódnának.** A vállalatok közötti tranzakciókkal kapcsolatosan is probléma, hogy az elektronikus aláírás potenciális felhasználási területei csak szűk kört érintenek, illetve hogy egy-egy partner kedvéért a vállalatok nem hajlandók az új technológia bevezetésére.

Az elektronikus aláírás mellőzésének másik magyarázó tényezője, hogy a vállalatok túl magasnak tartják az alkalmazással kapcsolatban felmerülő költségeket, ez alatt értve a megfelelő számítástechnikai környezet kialakításának ráfordításait, az e-aláírás megszerzéséhez szükséges kiadásokat, illetve a használat folyó költségeit. A vállalatok költségekkel kapcsolatos megállapításait a költségekkel foglalkozó résznél fogjuk értékelni.

22. ÁBRA MIÉRT NEM HASZNÁLNAK ÖNÖK ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁST?

(EGYENLEGÉRTÉKEK 0-TÓL 100-IG TERJEDŐ SKÁLÁN, AHOL A 0 JELENTÉSE EGYÁLTALÁN NEM JÁTSZIK SZEREPET, A 100 JELENTÉSE PEDIG TELJES MÉRTÉKBEN SZEREPET JÁTSZIK, AZ ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁST ISMERŐ, DE NEM HASZNÁLÓ CÉGEK KÖRÉBEN, N=648)



Az e-aláírást nem alkalmazó vállalatok nem bíznak az elektronikus ügyintézésben. Éppen ezért nagyon fontos, hogy az elektronikus ügyintézés fejlesztésére irányuló államigazgatási fejlesztések kellően átgondoltak legyenek, mert a piacon meglévő bizonytalanság és idegenkedés miatt a kudarcoknak könnyen multiplikatív hatása lehet a távolmaradásra.

A mellőzés tíz lehetséges és vizsgált oka közül hetet szinte azonos súlyúnak értékelték a vállalatok, tehát a bizalmatlanság, a magas költségek, az információhiány közel ugyanolyan mértékben járulnak hozzá az e-aláírás elutasításához.

A nem megfelelő **jogszabályi környezet** főként a nagyvállalatok számára jelent visszatartó erőt.

Érdekes, hogy az elektronikus aláírással kapcsolatos tájékozottságra vonatkozó két kérdésre adott válaszok nagyon hasonló eloszlást mutatnak a vállalati méretkategóriák szerint, ennél a két faktornál érzékelhető talán a legkisebb különbség az egyes vállalati csoportok között.

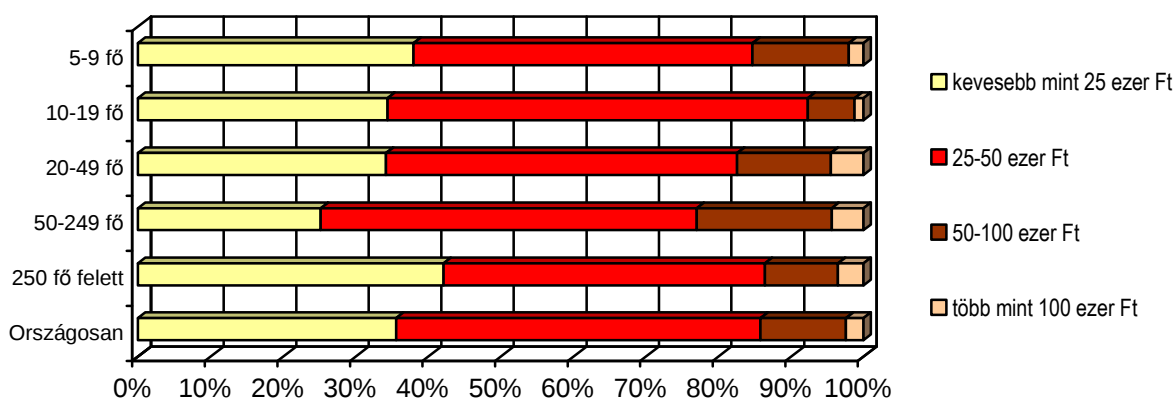
Az elektronikus aláírás költségeivel kapcsolatos ismeretek

A vállalatok költségekkel kapcsolatos tájékozottságát szintén vizsgáltuk az elektronikus aláírást ismerő, de nem használó cégek körében. A felmérés eredményei azt mutatják, hogy az elektronikus aláírás járulékos költségeit illetően jelentősen javult a tavalyi évhez képest a cégek tájékozottsága, továbbá nagymértékben csökkent a válaszadási bizonytalanság. A költségek becslésével kapcsolatos kérdésre kapott válaszok arra utalnak, hogy a vállalati méretkategóriák között nincsenek érdemi különbségek a költségekkel kapcsolatos ismeretek tekintetében.

Az elektronikus aláírást nem használó vállalatok 86%-a becsülte meg helyesen – azaz 50 ezer forintnál alacsonyabbak – az elektronikus aláírás beszerzésének járulékos költségeit, szemben a 2007-es felméréssel, ahol csak a cégek 40%-a mérte fel helyesen a költségeket. Meg kell említeni ugyanakkor, hogy a válaszlehetőségek nem teljes mértékben egyeztek meg a 2 évben. A vállalatok 36%-a 25 ezer forintnál is kevesebbnek vélte a járulékos kiadásokat, míg a megkérdezettek 12%-a 50-100 ezer forintra taksálva kismértékben becsülte túl a költségeket. A valóságtól távol álló 100 ezer forintnál nagyobb járulékos költséget valószínűsítő cégek aránya 2% volt.

23. ÁBRA ÖN SZERINT MENNYI JÁRULÉKOS KÖLTSÉGE (ESZKÖZ, ELJÁRÁS) VAN EGY HITELESÍTETT ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁS BESZERZÉSÉNEK?

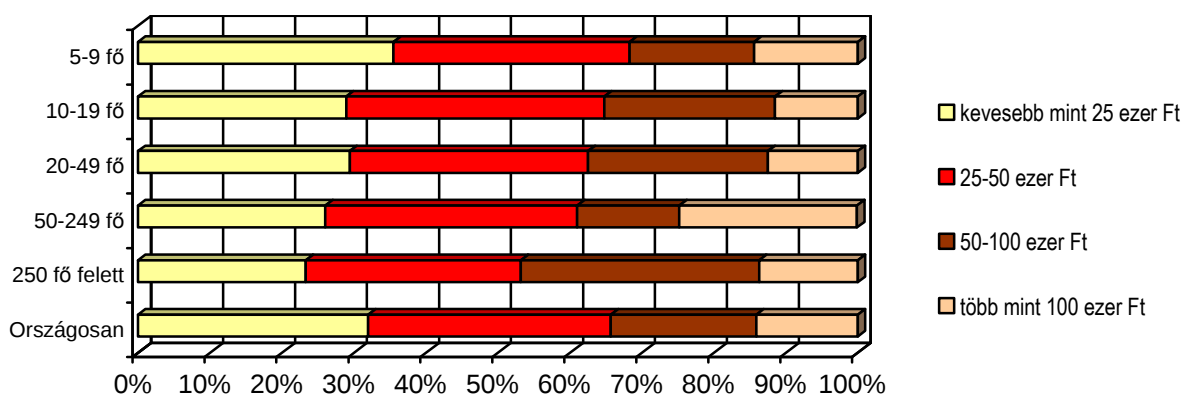
(A VÁLASZOK SZÁZALÉKOS MEGOSZLÁSA AZ ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁST ISMERŐ, DE NEM HASZNÁLÓ CÉGEK KÖRÉBEN)



Az elektronikus aláírás folyó költségeit illetően nehéz helyes választ kijelölni, hiszen az aláírás típusától függően az éves folyó költségek igen széles skálán szóródhatnak. Az elektronikus aláírással kapcsolatos folyó kiadások vállalatmérettel párhuzamos növekedését a cégek folyó költségekről alkotott véleménye is alátámasztja. A vállalatok 32%-a úgy gondolja, hogy kevesebb mint 25 ezer forintba, 34%-a szerint 25-50 ezer forintba, 20%-a szerint 50-100 ezer forintba kerül az éves használat, míg 14% ennél is magasabbra becsüli a költségeket.

24. ÁBRA ÖN SZERINT MENNYIBE KERÜL EGY HITELESÍTETT ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁS HASZNÁLATA ÉVES SZINTEN?

(A VÁLASZOK SZÁZALÉKOS MEGOSZLÁSA AZ ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁST ISMERŐ, DE NEM HASZNÁLÓ CÉGEK KÖRÉBEN)

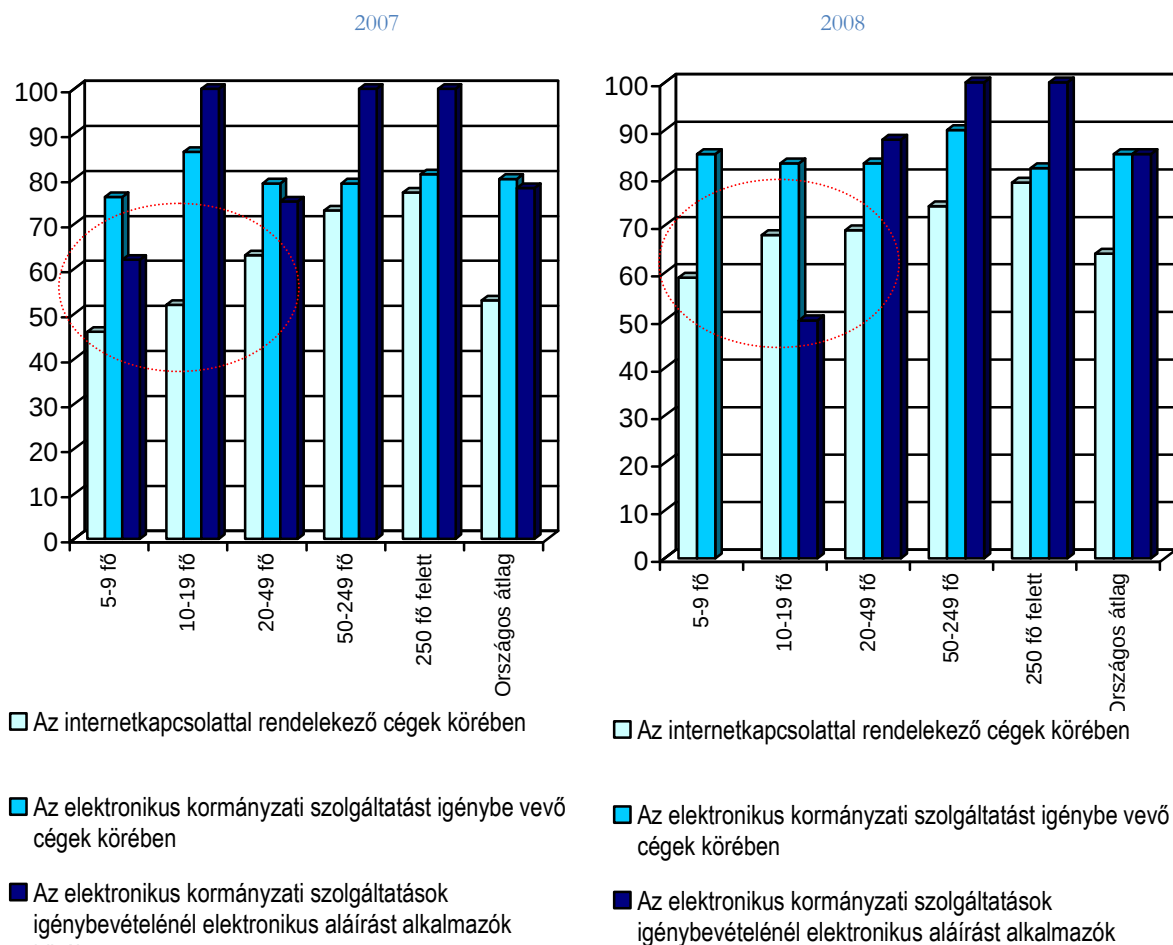


Összességében az elektronikus aláírást ismerő, de nem használó cégek több mint háromnegyede megfelelő információkkal rendelkezik a hitelesített elektronikus aláírás beszerzésének járulékos költségeiről, és mintegy kétharmada tisztában van az éves folyó kiadások nagyságával, bár ez utóbbi esetében az aláírás fajtájától függően széles skálán mozoghatnak a díjak. Mindez azt jelenti, hogy a vállalatok tájékozottsága megfelelőnek tekinthető az e-aláírás használatával kapcsolatos költségeket illetően, vagyis az elektronikus aláírástól való távolmaradás okait más tényezőkben kell keresni. Mindezek függvényében kétféle magyarázat lehet: vagy az e-aláírás mellőzésének indokaként a magas költségek megjelölése inkább csak kifogás a vállalatok részéről, vagy pedig még a jelenlegi költségeket is valóban magasnak tartják.

Az elektronikus aláírás terjedésének lehetséges mozgatórugói

Korábban is említésre került, hogy tisztán piaci alapon kevés lehetőség van az elektronikus aláírás alkalmazására és a technológia vállalatok körében való terjedését nagymértékben elősegítené, ha az elektronikus kormányzati szolgáltatások területén alkalmazni kellene a technológiát. Éppen ezért megvizsgáltuk, hogy a cégek mennyire tartanák hasznosnak a kormányzattal és az önkormányzatokkal való kapcsolattartásban az elektronikus ügyintézés lehetőségét. A válaszokat -100-tól +100-ig terjedő skálán értékeltük aszerint, hogy az elektronikus ügyintézés egyáltalán nem tartanák hasznosnak (-100), vagy nagyon hasznosnak tartanák (+100).

25. ÁBRA MENNYIRE TARTANÁ HASZNOSNAK A KORMÁNYZATTAL,
ÖNKORMÁNYZATTAL KAPCSOLATOS ÜGYEK ELEKTRONIKUS INTÉZÉSI
LEHETŐSÉGÉT? (2007 ÉS 2008)²



A vállalatok mérettől függetlenül egyértelműen üdvözölnék, ha a kormányzattal és az önkormányzatokkal kapcsolatos ügyeiket elektronikus úton intézhetnék. Megállapítható, hogy az elektronikus ügyintézésben járatosabb cégek (az elektronikus kormányzati szolgáltatást már használók, vagy a szolgáltatás igénybevételénél elektronikus aláírást is alkalmazók) az átlagosnál is pozitívabban viszonyulnak az elektronikus úthoz.

Megfigyelhető, hogy a tavalyi eredményekhez képest mindegyik méretkategóriában nőtt az elektronikus ügyintézés lehetőségéhez rendelt érték. Talán a legszembetűnőbb eredmény az internetet használó cégek elektronikus ügyintézéssel szembeni attitűdjének javulása. A változások jól mutatják, hogy a technológia használatával eltöltött idő pozitív hatással van a felhasználási lehetőségekre.

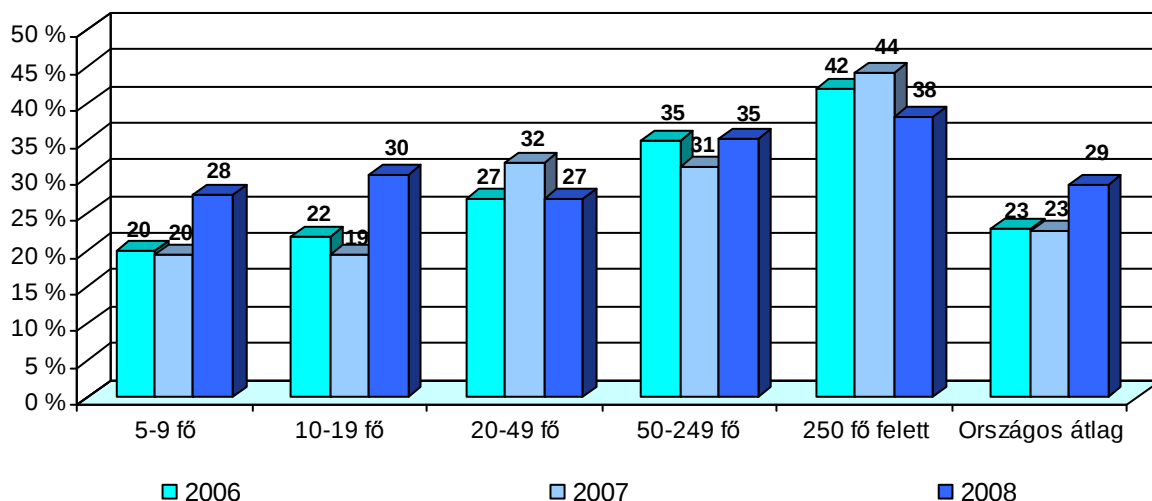
A felmérések alapján 2004-ben az internet-hozzáféréssel rendelkező 5 fő feletti vállalkozások 18%-a, 2008-ban pedig már 29%-a vett igénybe elektronikus kormányzati szolgáltatást, ami összesen 17 900 céget jelent. Az igénybevevők aránya nőtt a 20 fő alatti

² Az elektronikus kormányzati szolgáltatások igénybe vételénél e-aláírást alkalmazókra vonatkozó adatok az alacsony mintaelemszám miatt nem megbízhatóak.

cégek körében, ami elsősorban annak köszönhető, hogy ebben a szegmensben emelkedett a legdinamikusabban az internet penetráció. A 20-49 fős vállalkozásoknál és a középvállalatoknál stagnálás, a nagyvállalatoknál pedig kismértékű csökkenés tapasztalható.

26. ÁBRA VETT-E IGÉNYBE A VÁLLALAT ELEKTRONIKUS KORMÁNYZATI SZOLGÁLTATÁST?

(AZ INTERNET-KAPCSOLATTAL RENDELKEZŐ CÉGEK KÖRÉBEN, N=907)



Az elektronikus kormányzati szolgáltatások igénybevételének két leggyakoribb területe az ÁFA és a társasági adó ügyintézése, az e-kormányzati szolgáltatást igénybevevők 95%-a, illetve 92%-a bonyolított le tranzakciót az említett két területen, ami 17.000, illetve 16.500 céget jelent.

7. TÁBLÁZAT AZ EGYES ELEKTRONIKUS KORMÁNYZATI SZOLGÁLTATÁSOKAT IGÉNYBE VEVŐ CÉGEK SZÁMA ÉS ARÁNYA

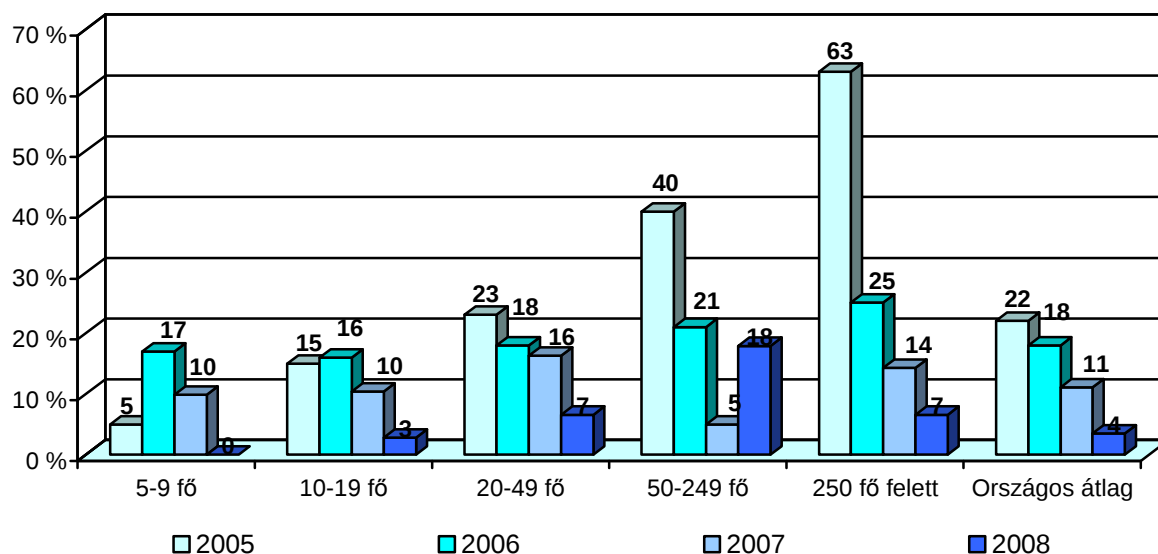
(ORSZÁGOS BECSLÉS AZ E-KORMÁNYZATI SZOLGÁLTATÁSOKAT IGÉNYBE VEVŐK KÖRÉBEN, N=262)

	Cégek száma (db)	Cégek aránya (%)
ÁFA-bevallás, -befizetés, -visszaigénylés	16 971	95
Társaságiadó-bevallás, -befizetés	16 499	92
Társadalombiztosítási hozzájárulás ügyintézése	12 329	69
Adatszolgáltatás (pl.: statisztikai)	8 383	47
Önkormányzati adóügyintézés (iparűzési adó stb.)	7 342	41
Cégalapítással, cégeljárással kapcsolatos ügyintézés	3 820	21
Környezetvédelemmel kapcsolatos engedélyek ügyintézése, hulladékgazdálkodás	2 197	12
Vám, vámáru-nyilatkozat ügyintézése	1 748	10
Gépjárművek regisztrálása, átíratása	1 111	6
Közbeszerzés ügyintézése	1 005	6
Építésiügyi ügyintézés, engedélyek beszerzése	732	4

Az elektronikus kormányzati szolgáltatást igénybevevő cégek kevesebb mint 4%-a használt legalább egyszer elektronikus aláírást valamelyik ügyintézése során. Az elektronikus aláírás APEH-bevallásoknál való felhasználhatóságának megszűnése miatt a közép- és nagyvállalatok körében jelentős mértékben csökkent a kormányzati szolgáltatás igénybevétele kapcsán elektronikus aláírást használók aránya, ugyanakkor a 2008-ban is folytatódó erőteljes csökkenés mindegyik létszám-kategória esetében megfigyelhető.

27. ÁBRA ALKALMAZTAK-E ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁST AZ ELEKTRONIKUS KORMÁNYZATI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELE KAPCSÁN?

(AZ ELEKTRONIKUS KORMÁNYZATI SZOLGÁLTATÁSOKAT IGÉNYBE VEVŐ CÉGEK KÖRÉBEN, N=262)

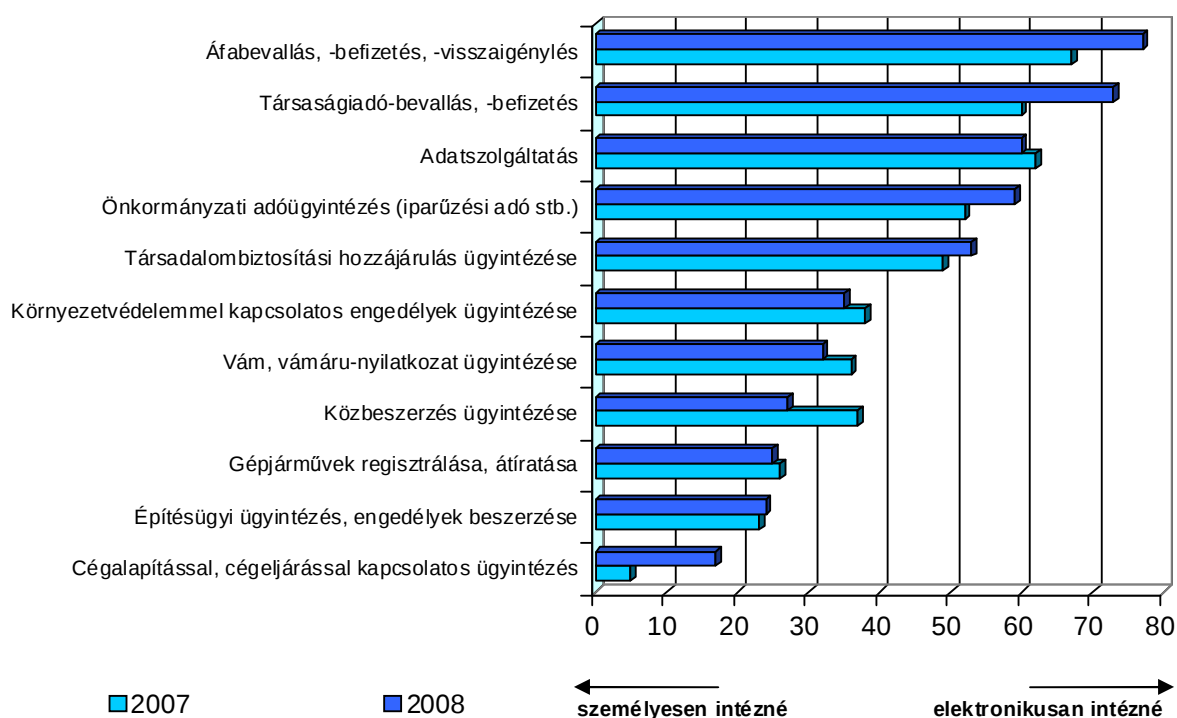


A cégek elektronikus ügyintézéshez való viszonyulásának általános vizsgálata után 11 szolgáltatástípusra vonatkozóan is megnéztük, hogy a vállalatok kellő biztonsági és hitelesítési garanciákat nyújtó elektronikus ügyintézési lehetőség esetén milyen módon intéznék szívesebben ügyeiket. A válaszokat -100-tól +100-ig terjedő skálán értékeltük aszerint, hogy az egyes területeken inkább a személyes ügyintézt (-100) preferálják, vagy az elektronikus ügyintézés (+100) lehetőségét vennék inkább igénybe.

Az elektronikus ügyintézés iránti attitűd vizsgálatánál kapott eredmények összhangban vannak az elektronikus kormányzati szolgáltatások igénybevételénél kapott eredményekkel, az első ötben ugyanazok a területek szerepelnek, mint az e-szolgáltatások használatánál. A **vállalatok legszívesebben az ÁFA- és a társaságiadó-bevallás, -befizetés ügyintézésénél használnák azt, de igen szívesen látnák az elektronikus ügyintézés lehetőségét az adatszolgáltatás, az önkormányzati adóügyek és a TB-hozzájárulások terén is.** A környezetvédelemmel és a vámügyekkel kapcsolatos eljárás egy alacsonyabb fontossági szintet képvisel (32-35), míg a közbeszerzés ügyintézése, a gépjárművek regisztrálása, átíratása és az építésügyi intézkedések jelentik a következő lépcsőfokot (24-27). A vizsgált 11 lehetséges ügyintézési terület közül a legkevésbé a cégalapítással, cégeljárással kapcsolatos ügyek kapcsán vennék igénybe a cégek az elektronikus utat. A 2007-es évhez képest nem történtek jelentős változások, az adóügyintézkedések terén és a cégeljárással kapcsolatban emelkedtek számottevően a pontszámok.

28. ÁBRA MENNYIRE VALÓSZÍNŰ HOGY ÖN AZ ELEKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉST VÁLASZTANÁ AZ ALÁBBI TERÜLETEKEN?

(EGYENLEGÉRTÉKEK -100 - +100-AS SKÁLÁN, AHOL -100=BIZTOSAN SZEMÉLYESEN INTÉZNÉ, +100=BIZTOSAN ELEKTRONIKUSAN INTÉZNÉ, AZ INTERNET-KAPCSOLATTAL RENDELKEZŐ CÉGEK KÖRÉBEN, N=907)

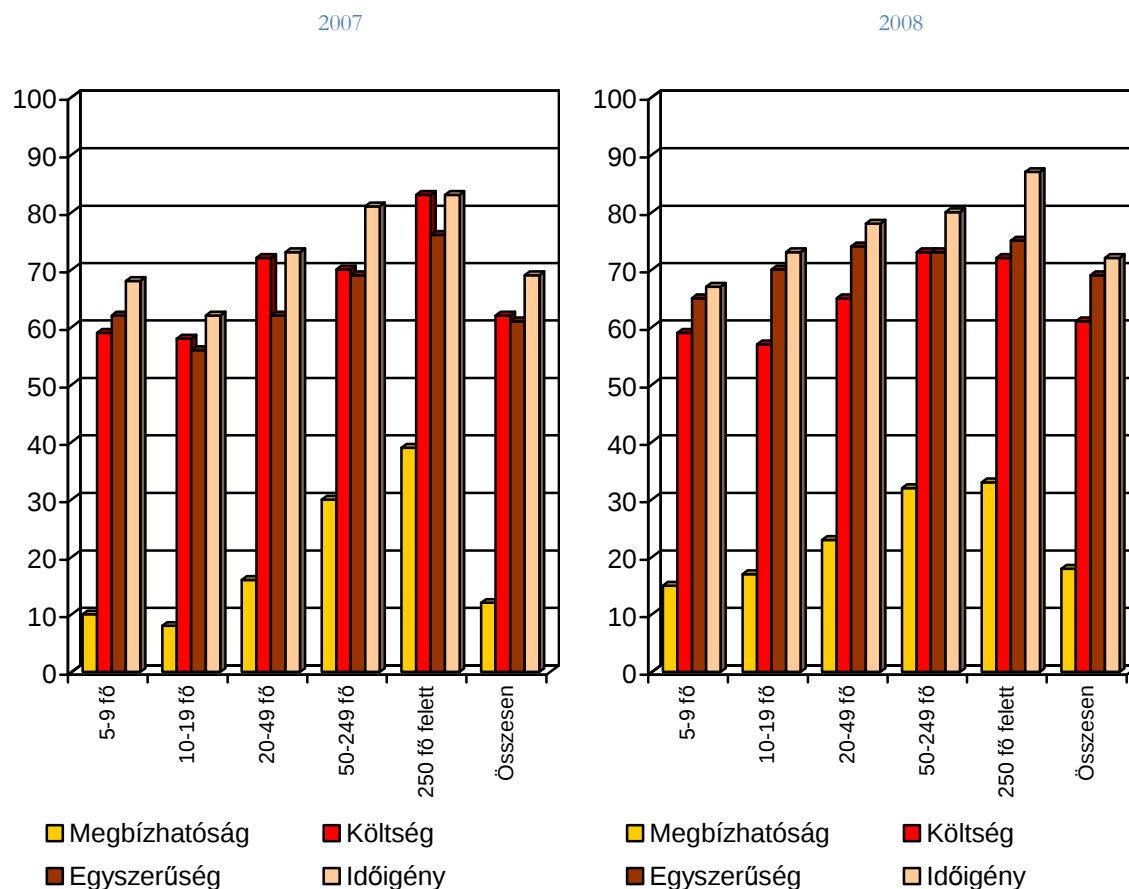


A vállalatoknak az elektronikus és a papír-alapú ügyintézéssel szembeni beállítódását négy dimenzióban, a megbízhatóság, az időigény, a költségek, illetve az egyszerűség tekintetében hasonlítottuk össze. A válaszok értékelését a korábban is használt -100-tól 100-ig terjedő egyenlegmutató segítségével végeztük el.

Az eredmények teljes mértékben megerősítik a korábban tapasztaltakat, a vállalatok a **négy vizsgált szempont közül három - az időigény, a költség és az egyszerűség - esetében messzemenően előnyösebbnek minősítették az elektronikus ügyintézést. A megbízhatóság esetében is inkább az elektronikus ügyintézés felé hajlanak, kifejezetten igaz ez a közép- és a nagyvállalatok értékelésére (32-es és 33-as egyenlegértékek).** Ennek hátterében több tényező is állhat: egyrészt a nagyobb cégeknél súlyosabb az adminisztrációs teher, másrészt fejlettebb informatikai infrastruktúrával rendelkeznek, harmadrészt valószínűsíthetően magasabb az ügyintézők informatikai képzettsége is. Az is jól látható, hogy a vállalati méret növekedésével enyhül az elektronikus ügyintézéssel szembeni bizalmatlanság, illetve minden tényező esetében növekszik az elektronikus ügyintézést preferáló cégek aránya. Az előző évhez képest nem történt számottevő változás, a megbízhatóság és az egyszerűség szempontjából valamelyest javult a cégek véleménye.

29. ÁBRA ÖN SZERINT AZ ALÁBBI NÉGY ISMÉRV ALAPJÁN A PAPÍR ALAPÚ, VAGY AZ ELEKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉS A MEGFELELŐBB? (2007 ÉS 2008)

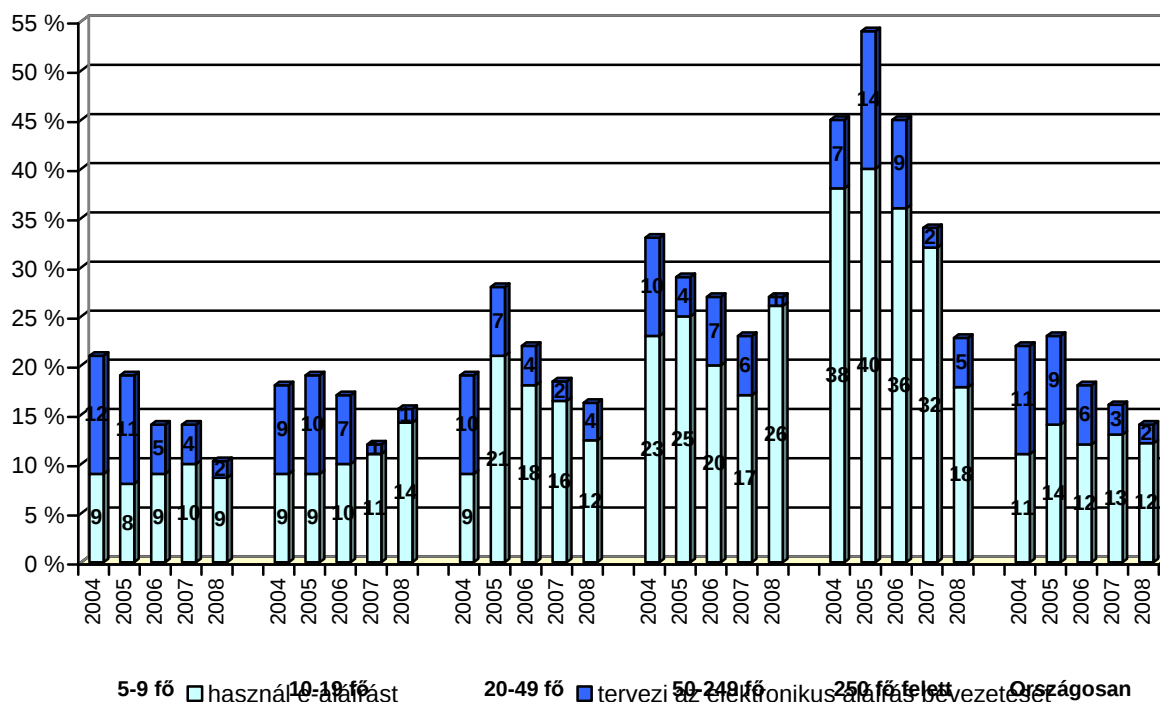
(EGYENLEGÉRTÉK AZ INTERNET KAPCSOLATTAL RENDELKEZŐ CÉGEK KÖRÉBEN, AHOL -100=A PAPÍR ALAPÚ SOKKAL MEGFELELŐBB, +100=AZ ELEKTRONIKUS SOKKAL MEGFELELŐBB, N=907)



Az elektronikus aláírás vállalati felhasználói körének várható alakulása

2008 végén a számítógépet használó vállalatok **12%-a használt elektronikus aláírást**, ami nem tér el jelentősen a 2004-2007 között mért értékektől, sőt azt mondhatjuk, hogy a különbség a statisztikai hiba határán belül mozog. A számítógéppel rendelkező vállalatok **2%-a tervezi az elektronikus aláírás használatának bevezetését. Összesen mintegy 7.700-7.800 vállalat használ elektronikus aláírást és további 1.200-1.300 cég tervezi ennek bevezetését.** Fokozott biztonságú e-aláírást mintegy 1.100 vállalkozás, minősített aláírást pedig 700 vállalat szándékozik alkalmazni a közeljövőben, ez majdnem a tavalyi számoknak megfelelő bővülést vetít előre, ami nagyjából reálisnak tekinthető, ugyanakkor megfelelő fenntartással kezelendő.

30. ÁBRA HASZNÁLNAK-E VÁLLALATÁNÁL ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁST?
(A VÁLASZOK SZÁZALÉKOS MEGOSZLÁSA A SZÁMÍTÓGÉPET HASZNÁLÓK KÖRÉBEN, N=937)



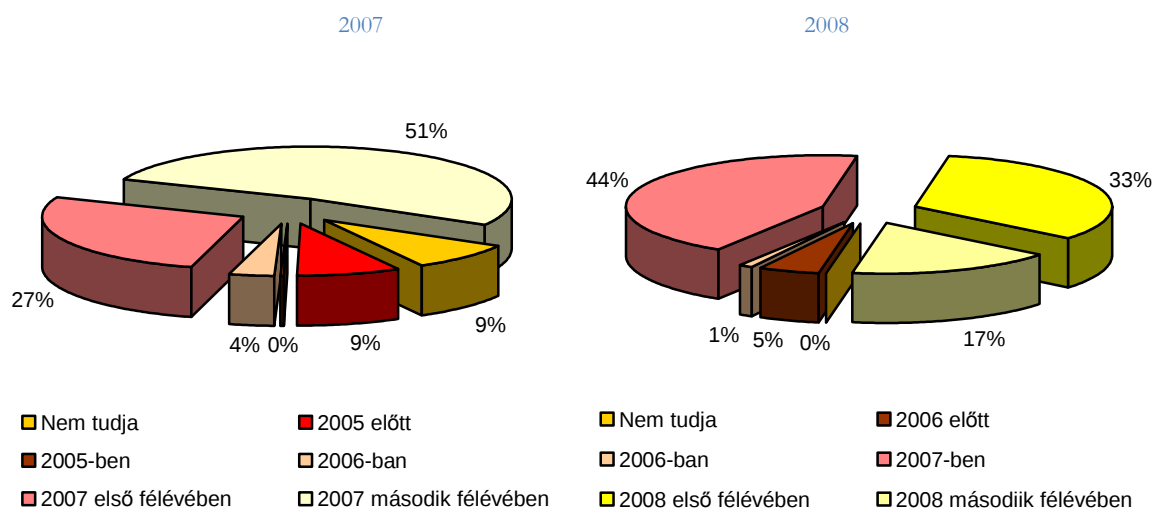
A piac fejlődésének megrekedését, az előremozdító tényezők hiányát mutatja, hogy a bevezetést tervező cégek háromnegyede már több mint fél éve fontolgatja a használatot, sőt a cégek fele már 2007-ben vagy azt megelőzően napirendi pontként kezelte az elektronikus aláírás bevezetését.

A bevezetési szándék felmerülésének időbeni megoszlásából azt a következtetést vonhatjuk le, hogy a magyar elektronikus aláírás piacon évek óta jelentős növekedési potenciál lappang, de a vállalatok különböző okok miatt folyamatosan elhalasztják bevezetési terveiket. Sok vállalat esetében az e-aláírás bevezetése leginkább csak futó ötletként bukkan fel, ami aztán viszonylag gyorsan a feledés homályába merül.

Az elektronikus aláírás bevezetését tervező vállalatok 41%-a csak fokozott biztonságú, 8%-a csak minősített, közel fele pedig fokozott biztonságú és minősített elektronikus aláírást egyaránt szándékozik használni a későbbiekben.

31. ÁBRA MIKOR FOGALMAZÓDOTT MEG AZ ÖNÖK VÁLLALATÁNÁL AZ ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁS BEVEZETÉSÉNEK ÖTLETE?

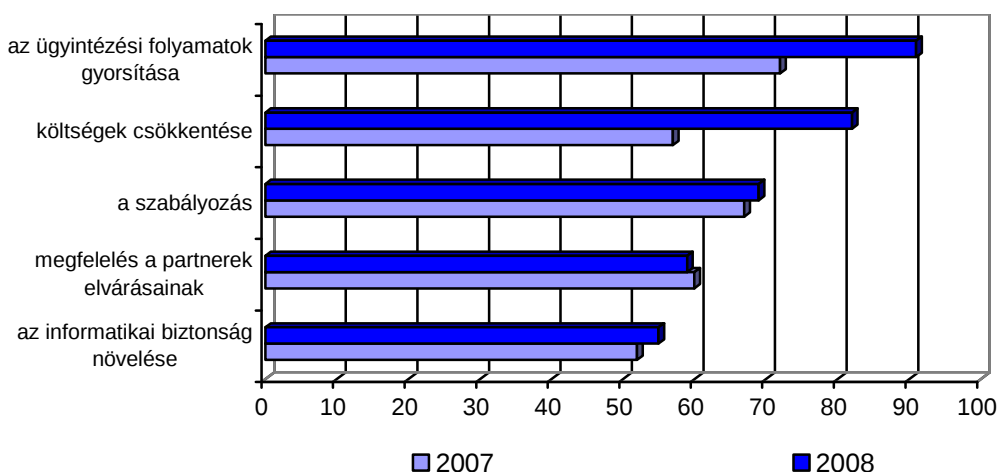
(A VÁLASZOK SZÁZALÉKOS MEGOSZLÁSA AZ ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁST JELENLEG NEM HASZNÁLÓ, DE A BEVEZETÉSÉT TERVEZŐ CÉGEK KÖRÉBEN, N=26, 18)



Megvizsgáltuk az elektronikus aláírás bevezetését tervezők körében, hogy milyen okokra vezethető vissza a technológia használatának szándéka.

32. ÁBRA MILYEN OKBÓL TERVEZIK ÖNÖK AZ ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁS HASZNÁLATÁNAK BEVEZETÉSÉT?

(EGYENLEGÉRTÉKEK 0-TÓL 100-IG TERJEDŐ SKÁLÁN, AHOL A 0 JELENTÉSE EGYÁLTALÁN NEM JÁTSZIK SZEREPET, A 100 JELENTÉSE PEDIG TELJES MÉRTÉKBEN SZEREPET JÁTSZIK, AZ ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁST BEVEZETNI TERVEZŐ CÉGEK KÖRÉBEN, N=18)



Az eredmények szerint leginkább az ügyintézés gyorsítására való törekvés indukálja a bevezetést, ez a tényező a tavalyi eredményekhez képest még hangsúlyosabbá vált. Az e-aláírás használatára irányuló tervekben a 2007-es évhez viszonyítva jelentősen nagyobb szerephez jutott a költségek csökkentésére irányuló törekvés is (57, illetve 82 egyenlegérték), míg a többi faktor súlya a korábbi eredményeknek megfelelően alakult.

Az elektronikus aláírás bevezetését a szabályozás már kisebb mértékben befolyásolja,

mint az ügyintézés idejének, illetve a költségeknek a csökkentése, ugyanakkor ez a szempont is igen jelentős hatású. Az eredmények alapján a vállalatok többsége tisztában van az elektronikus aláírás bevezetésének és használatának költségeivel, ugyanakkor még ezt is vagy drágának tartják, vagy pedig csak kifogásként hozzák fel az aláírástól való távolmaradást illetően. Az a tény, hogy a kis számú e-aláírást tervező cég motivációi között a költségcsökkentés is fontos szerepet kap, nem mond ellent a többség véleményének, itt valószínűleg arról lehet szó, hogy bár drágának tartják az e-aláírást, de még így is csökkenteni tudják az adminisztrációs terheiket.

A partnerek elvárásainak való megfelelés az egyre erősödő versenyhelyzetben továbbra is lényeges befolyásoló erővel bír, míg a legkevésbé motiváló tényező az informatikai biztonság növelése, bár még ez is közepesen fontos szempontnak számít.

Az elektronikus aláírás bevezetését tervező cégek összesen mintegy 3.400 tanúsítvány vásárlását tervezik, várhatóan átlagosan 2,8 tanúsítványt vesznek majd. A bevezetést tervező vállalatok becslésünk szerint összesen mintegy 140-150 millió forintot terveznek éves szinten elektronikus aláírásra költeni, azaz átlagosan 43 ezer forintos éves díjjal kalkulálnak, ami reálisnak tekinthető.

I.3. Keresleti oldal kiemelt szervezetei

Az elektronikus aláírás elterjedésének kulcsát a piaci szereplők jelentős része az államigazgatás, valamint a kormányzati intézmények hozzáállásában látja. Sok más területhez hasonlóan, az elektronikus aláírás esetében is igaz, hogy ha a közigazgatásban mindennapossá válik használata, akkor az üzleti szféra, valamint a lakosság körében is jelentősen emelkedik az ismertsége, elfogadottsága, használata. A fentiek miatt a technológia jövője szempontjából meghatározó állami szegmensen belül kiválasztottunk kilenc intézményt, hivatalt, illetve szervezetet, továbbá két versenypiacon tevékenykedő vállalatot, melyek valamilyen módon kapcsolatba kerültek már az elektronikus aláírással. A következőkben az ő tapasztalataikat és a jövőről alkotott képüket mutatjuk be.

Az elektronikus aláírás keresleti oldalán meghatározó szereplőként azonosított intézmények többsége használ elektronikus aláírást. Az ügyintézés elektronikus megkezdésére ugyan kevés helyen van lehetőség, azonban ezen intézmények többsége nyújt elektronikus ügyintézési szolgáltatást, melynek keretében az ügyfelek elérik az űrlapokat elektronikus formában.

Az e-ügyintézési lehetőséggel nem rendelkező intézményekre nem jellemző, hogy a közeljövőben terveznék ennek megvalósítását, és a működő rendszerrel bíró intézmények esetében is ritka a továbbfejlesztési szándék.

Az elektronikus aláírást használó intézmények jellemzően minősített tanúsítványokat használnak, de akad olyan példa is, ahol az intézmény saját maga bocsát ki tanúsítványokat belső használatra. Időbélyegzést az intézmények több, mint fele vesz igénybe, illetve biztosít saját maga számára. Az elektronikus archiválásra többnyire nincs igény, csak egy-egy intézmény fizet elő ilyen szolgáltatásra.

Az elektronikus aláírást nem használó, illetve visszamondó intézmények egyöntetűen azzal indokolták a döntésüket, hogy nem gazdaságos a működtetése. Az Ügyfélkapun történő jelenlegi ügymenetkezelés sem teszi szükségessé az elektronikus aláírás bevezetését. Ez utóbbi azonban részben változni fog. Az állam részéről tervként szerepel az Ügyfélkapun történő ügyintézés bővítése (földhivatali ügyintézés), azonban ehhez a felhasználóknak PKI alapú azonosítása lenne szükséges.

A vállalatok esetében ma már nem az a kérdés, hogy a cégek tudnak-e elektronikus aláírást kezelni, mivel a technológia már érett, egyszerűen beszerezhető minden, ami kell hozzá. A kérdés az, hogy mire használják utána. Jellemző, hogy az elektronikus aláírás használata nem ügyféligényből fakad, hanem a vállalatok próbálják elkerülni, hogy a leveleik összekeverhetők legyenek szélhámosok által a nevükben írt leveleivel.

I.4. Kínálati oldal kiemelt szereplői

Az elektronikus aláírás piacának kínálati oldali szereplői közül három fő csoportot kerestünk meg: a hitelesítés-szolgáltatókat, a tanúsító szervezeteket és elektronikus aláírási termékek gyártóit, illetve forgalmazóit.

Az elektronikus aláírás használatával kapcsolatos tapasztalatokkal leginkább a hitelesítés-

szolgáltatók és szoftvergyártók találkoznak munkájuk során. Az ő működésük nagyban függ attól, hogy az elektronikus aláírás milyen formában és mértékben terjed el, s éppen ezért nagyobb hatást is próbálnak gyakorolni erre a piacra. A tanúsítók esetében a figyelem jellemzően az eszközök tanúsítására terjed csak ki, ami eleve kisebb piacot jelent. A két tanúsító közül az egyik csak mellékággként végzi a tanúsítói tevékenységet, mivel a piac jelenleg nem tart el két, egymással versenyző vállalatot. A tanúsítóknak nincs meg az eszközük az ügyfelek piacának élénkítésére.

2008-ban a piac életében a legnagyobb változást a hiteles **elektronikus cégeljárás** kötelezővé tétele, valamint a **közjegyzők számára a központi rendszerekhez való hozzáférés során kötelezővé váló elektronikus aláírás** bevezetése jelentette. A másik nagy módosítást 2008 folyamán az NHH által kezdeményezett **kulcshossz- és lenyomatkészítő algoritmus cseréje** jelentette. A szolgáltatók közül többen is az algoritmus cseréjéből fakadó kockázatokat jelölték meg elsődleges rizikófaktoroként az elektronikus aláírás tekintetében. **Az archiválási szolgáltatás területén az elmúlt egy évben nem történt változás, továbbra is csak egyetlen cég nyújt minősített szolgáltatást** a nyilvánosan működő szolgáltatók közül, ennek **bevezetése azonban** - a korábbi évekhez hasonlóan - **további három szereplő rövidtávú tervei között szerepel.**

A **felhasználói ismeretek** terén a szolgáltatók kivétel nélkül **hiányosságokat** tapasztalnak. Egybehangzó véleményként fogalmazódott meg, hogy a legnagyobb problémát **az általános számítástechnikai ismeretek hiánya** jelenti. Mindegyikük fontosnak tartja az **oktatást, tájékoztatást.**

Piacfejlesztés

A piac fejlődési lehetőségét illetően vegyes vélemények kerültek megfogalmazásra. Az eszköz- és szoftvergyártók egy csoportja szerint 2009 és a következő 1-2 év a fejlődés éve lehet, míg a többiek véleménye szerint a következő években is csak stagnálás várható. **A hitelesítés-szolgáltatók az alkalmazások számának jövőbeni változását illetően egyetértettek abban, hogy bővülés várható, melynek üteme a többség szerint nagyon lassú lesz.** A tanúsító szervezetek azonban sokkal pesszimistább álláspontot képviselnek. A tanúsítók egyetértettek abban, hogy **rövid távon egyáltalán nem várható fejlődés** az elektronikus aláírás piacán. Az egyik szervezet szerint a piac számára az **állam** adhatna lendületet, amennyiben **kártya-kibocsátási** hullámot indítana, valamint szolgáltatásokat hozna létre. A szolgáltatók meglátása, hogy **az állam**, bár sokat segíthet, **nem lehet az elektronikus aláírás mozgatórugója**, legfontosabb feladata, hogy ne akadályozza az elektronikus aláírás terjedését. Az elektronikus ügyintézészt megvalósító rendszerek esetében nem kellene kerülni a technológia alkalmazását, illetve minél több helyen kellene megteremteni az elfogadás feltételeit.

A lakosság körében való elterjedéshez a tájékoztatatlanságon túl a felhasználási területek hiánya jelenti a fő problémát. Amíg nincs sok olyan elektronikus szolgáltatás, ahol valóban van előnye (vagy kötelező) az elektronikus aláírásnak, addig lakossági oldalon nem várható továbbra sem előrelépés. Az elhangzottak alapján mindenképp szükség van arra, hogy **kézzelfogható rendszerek működjenek**, melyben a felhasználók valóban tudják használni az elektronikus aláírást, ennek hiányában nem várható jelentős változás. További akadályként került említésre a tanúsítványok, illetve az azokat kezelő rendszerek **magas költsége**, a felhasználók körében az elektronikus aláírással és elektronikus ügyintézéssel szemben tanúsított **bizalmatlanság**. Szintén problémát jelent, hogy az emberek szeretik a papír alapú dolgokat, még akkor is, ha az

elektronikus változat sokkal megbízhatóbban és gyorsabban ellenőrizhető, mint egy papíron lévő aláírás.

A vállalatok körében a technológia ismertségének hiányát kell megszüntetni. Ha a vállalati szféra felismeri, megismeri, hogy milyen előnyökkel bír az elektronikus aláírás használata, és megteremti az igényt a kapcsolódó szolgáltatásokra, akkor megtörténhet a régóta várt áttörés. A növekedés mellett érvelők úgy vélik, hogy az **internet-penetráció már elérte a kritikus szintet**, valamint az **államilag kötelezővé tett elektronikus ügyintézési formák** megfelelő lökést adhatnak az elektronikus aláírás terjedésének is. Más vélemény szerint a rendkívül **kedvező külföldi tapasztalatok** alapján rövid időn belül érezhető lesz a **külföldi anyacégek hatásaként**, hogy a hazai vállalatok körében is nőni fog az érdeklődés az e-aláírás iránt.

Az elektronikus aláírás terjedése előtt álló **akadályokról** sokféle vélemény fogalmazódott meg, ugyanakkor az egyik közös pont az **Ügyfélkapu** volt. A válaszadók szerint egyáltalán nem helyes, hogy az Ügyfélkaput nem lehet elektronikus aláírással használni. Véleményük szerint a biztonsági és hitelességi kérdések mellett a lehetőség kizárása nagymértékben árt az elektronikus aláírás terjedésének.

Az elektronikus aláírás terjedésének kulcsa tehát a szolgáltatásokban keresendő. Egyetértés alakult ki abban, hogy ha valamely kapcsolódó terület fejlődni fog, akkor az legnagyobb valószínűséggel az elektronikus számlázás, archiválás, illetve iratkezelés lesz. Az elektronikus archiválás, illetve számlázás terjedése a vállalati szektorban növelheti a technológia ismertségét és népszerűségét. A lakosság körében az elektronikus közszolgáltatások jelenthetik a fő mozgatórugót, míg az állam esetében a saját intézmények tanúsítvánnyal történő ellátása, illetve további saját rendszerek fejlesztése. A kötelező használat (cégeljárás) mindenképpen hasznos, hiszen az aktív felhasználók számán túl jelentősen segíti a technológia megismerését.

A tanúsítók úgy vélik, hogy a **piaci szereplőknek fontos szerepük van** a technológia alkalmazhatóságában. Az ő feladatuk a specifikációk kidolgozása, a jövőbeni formátumok kialakítása, szabályozási hézagok felkutatása és javításuk segítése.

A piaci szereplők kivétel nélkül jó lehetőségnek tartják a mobil elektronikus aláírást. Véleményük szerint a technológia adott, így csak a megfelelő szolgáltatások hiányoznak. Az államnak kellene ösztönözni a technológia elterjedését azáltal, hogy például a diákság számára széles körben elérhető mobil-szolgáltatásokat nyújt. Az oktatáshoz kötődő alkalmazások esetében az ilyen szolgáltatások (pl.: egységes tanulmányi rendszer) igényelni fogják az elektronikus aláírás használatát. Egyesek szerint a telefon a mobil fizetési megoldások elterjedésében játszhat nagy szerepet, míg más vélemények szerint maga a mobil-szignó megjelenése jelentheti az elektronikus aláírás középtávú fejlődését.

Állami- és önszabályozás

Az NHH munkájával, illetve a honlapon található információkkal a szolgáltatók elégedettek. Az egyik elhangzott vélemény szerint a munkavégzés során felmerülő véleménykülönbségek szinte kivétel nélkül konstruktív párbeszéd során szűnnek meg.

A KGYHSZ (Közigazgatási Gyökér Hitelesítés-Szolgáltató) működésével kapcsolatban nem mindegyik szolgáltató tudott érdemben nyilatkozni. A válaszadók többsége azonban inkább

kritikával illetve, mint dicsérte: komoly problémát okozhat a közigazgatási tanúsítványok használatakor, hogy az a sokak által használt Microsoft programok tanúsítványtárában nem szerepel, de felmerült az is, hogy a KGYHSZ legnagyobb problémáját az jelenti, hogy csak havonta frissül a visszavonási listája. Ez számos olyan problémát okoz, ami pont az elektronikus aláírás előnyeit kérdőjelezi meg. Megfogalmazódott az a vélemény is, miszerint a KGYHSZ-re jelenlegi formájában, mint műszaki infrastruktúrára nincs szükség, működése a megfelelő szabályzatokkal kiváltható lenne, funkcióját a piaci hitelesítés-szolgáltatók képesek lennének ellátni.

Az elektronikus **kormányzati megoldások** terjedése nincs befolyással az elektronikus aláírás terjedésére, a **megvalósítás módja** azonban **hatással** van a **terjedés irányára**. Abban egyetértés van a kínálati oldal szereplői között, hogy az **államnak kiemelt szerepe** van az elektronikus aláírás **népszerűsítésében**. A válaszadók szerint az elektronikus cégeljárás, illetve a közjegyzők tanúsítványokkal való ellátása jó példa arra, hogy az állami szabályozás úgy tudja növelni az elektronikus aláírás piacát, hogy minden érintett felhasználó pozitívan értékeli a változásokat. A **kötelező területek kibővítése** nemcsak piacbővítő hatású lenne, de segítené az elektronikus aláírás megismerését. Emellett megfelelő kormányzati kommunikációval, az elektronikus aláírás népszerűsítésével, az elektronikus ügyintézés előnyeinek hangsúlyozásával az állam komoly hatással lenne a piacra.

Többen említették az Ügyfélkapu lehetséges átalakítását. Álláspontjuk szerint már az is jelentős előrelépés lenne, ha elektronikus aláírással ellátva küldené vissza az adott hivatal az ügyfélnek szóló dokumentumot.

Elhangzott olyan vélekedés is, miszerint a kormányzat-kormányzat, illetve a kormányzat-lakosság (ez részben a fenti példa) relációban az elektronikus aláírás bevezetése nagymértékben segítené az elektronikus aláírásnak mind az ismertségét, mind az elfogadottságát. Többen hangot adtak azon véleményüknek, miszerint a legmegfelelőbb ösztönzőt az jelenti, ha a cégek, vagy a kormányzat **megosztja a felhasználókkal az elektronikus ügyintézésből, illetve az elektronikus aláírás használatából származó költségmegtakarításokat**. Így megfelelő ösztönző-rendszer állna rendelkezésre a technológia, illetve az elektronikus ügyintézés terjedéséhez.

I.5. Szakértői vélemények

Az elektronikus aláírás elterjedtségét vizsgálva megkerestünk a témában jártas szakértőket, illetve szakmai szervezeteket. Elsődleges célunk az volt, hogy bemutassuk, a témával nap mint nap foglalkozók miként látják az elektronikus aláírás jelenlegi helyzetét, valamint milyen további fejlesztési lehetőségeket, fejlődési pályát látnak a technológia számára.

A megkérdezett szakértők egyetértenek abban, hogy az **elektronikus aláírás** még mindig **nem ismert opció sem alkalmazási területeit**, még kevésbé az azt **biztosító szervezetek körét tekintve**. Általában úgy gondolják, hogy az **elektronikus aláírás létjogosultsággal bír minden olyan területen, ahol dokumentumforgalomról van szó**. Egyes szakértők kiemelten az **e-számlázást**, a **felsőoktatást** (e-index), az **egészségügyi és a banki szolgáltatásokat** jelölték meg olyan területként ahol áttörés várható.

A szakértők egyetértenek abban, hogy a **szolgáltatás használatának magas költségei**, a kormányzati szerepvállalás és tájékoztatás hiánya az elektronikus aláírás terjedését hátráltató leghangsúlyosabb tényezők között szerepelnek. Elhangzott olyan vélemény is, miszerint a piac jelenleg is kevés szereplővel rendelkezik, az így fenntartott magas árak pedig ellehetetlenítik az e-aláírás használatának megtérülését. Az idő- és költségigényes jogi feltételek pedig megnehezítik a külföldi szereplők gördülékeny megjelenését a hazai piacon.

A megkérdezett szakértők véleménye alapján az elektronikus aláírás terjedésének egyik további kulcskérdése a rendszerek interoperabilitása. Amennyiben ez megvalósul és az egymástól egyelőre szigetszerűen történő fejlesztések helyett egymással kommunikálni tudó rendszerek jönnek létre, az jelentősen javíthatja az elektronikus aláíráshoz kapcsolódó megoldások megítélését.

Az elektronikus aláírás alkalmazási területeinek bővülésére és ismertségére a szakértők többsége szerint **pozitív hatással bírt az elektronikus cégeljárás bevezetése**.

Az elektronikus aláírás szélesebb körű használatára a megfelelő alkalmazási lehetőségek biztosítása, ösztönzés (adókedvezmények) és az e-aláírással kapcsolatos ismeretek bővítése jelentik az aktív kormányzati szerepvállalás alappilléreit.

A válaszadók egybehangzóan beszéltek arról, hogy a **biometrikus azonosítók** szűk körben és zárt környezetben alkalmazhatóak a felhasználók számára. Többen nyilatkoztak a **mobil elektronikus aláírás**ról, mint egy újabb, jövőbeni és potenciális, az elektronikus aláírás terjedését elősegítő lehetőségről.

II. Melléklet

II.1. Lakossági felmérés táblázatai

8. TÁBLÁZAT HALLOTT MÁR ÖN AZ ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁSRÓL?

(SZÁZALÉKOS MEGOSZLÁS A TELJES LAKOSSÁG KÖRÉBEN, N=1031)

		Igen
Életkori csoportok szerint	18-29 éves	55%
	30-39 éves	50%
	40-49 éves	44%
	50-59 éves	32%
	60 év feletti	22%
Iskolai végzettség szerint	legfeljebb 8 általános	12%
	szakmunkásképző	28%
	érettségi	55%
	felsőfokú	74%
Gazdasági aktivitás szerint	dolgozik	48%
	nyugdíjas	21%
	GYES-en, GYED-en lévő, HTB, egyéb eltartott	56%
	tanuló	75%
	munkanélküli	35%
A település típusa szerint	Budapest	55%
	megyeszékhely	58%
	város	35%
	község	25%
Összesen		39%

9. TÁBLÁZAT ÖN SZERINT HOGYAN ÁLLÍTJÁK ELŐ A HITELESÍTETT ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁST? (TÖBB VÁLASZ VOLT LEHETSÉGES)

		Kézi aláírás beszkennelése	Dokumentum végér gépelt név	Chipkártya és szoftver segítségével	Speciális matematikai algoritmussal	Okmányirodai Ügyfélkapu regisztrációval
Életkori csoportok szerint	18-29 éves	50%	12%	38%	31%	35%
	30-39 éves	47%	11%	36%	27%	41%
	40-49 éves	43%	10%	36%	23%	36%
	50-59 éves	38%	13%	22%	19%	33%
	60 év feletti	34%	19%	13%	12%	30%
Iskolai végzettség szerint	legfeljebb 8 általános	37%	21%	23%	15%	15%
	szakmunkásképző	49%	16%	28%	24%	30%
	érettségi	45%	12%	30%	20%	41%
	felsőfokú	40%	8%	35%	30%	39%
Gazdasági aktivitás szerint	dolgozik	47%	11%	34%	24%	37%
	nyugdíjas	35%	18%	11%	9%	27%
	GYES-en, GYED-en lévő, HTB, egyéb eltartott	34%	13%	35%	39%	27%
	tanuló	47%	11%	48%	36%	46%
	munkanélküli	40%	13%	31%	33%	35%
A település típusa szerint	Budapest	35%	15%	28%	32%	46%
	megyeszékhely	43%	9%	40%	26%	35%
	város	42%	8%	31%	25%	27%
	község	57%	19%	23%	11%	37%
Összesen		44%	13%	31%	24%	36%

10. TÁBLÁZAT ÖN SZERINT AZ ALÁBBI ÁLLÍTÁSOK KÖZÜL MELYEK IGAZAK AZ ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁSSAL ELLÁTOTT DOKUMENTUMOKRA?

		Bizonyítható, hogy ki írta alá				Bizonyítható, ha megváltoztatták				Képes helyettesíteni a kézi aláírást			
		Igen	Általában	Nem	Nem tudja	Igen	Általában	Nem	Nem tudja	Igen	Általában	Nem	Nem tudja
Életkori csoportok szerint	18-29 éves	59%	24%	9%	9%	58%	18%	11%	13%	53%	23%	14%	11%
	30-39 éves	59%	23%	9%	10%	54%	19%	12%	15%	52%	21%	17%	10%
	40-49 éves	68%	15%	4%	13%	53%	18%	13%	16%	58%	17%	10%	14%
	50-59 éves	59%	17%	11%	13%	52%	19%	8%	22%	52%	17%	16%	16%
	60 év feletti	47%	24%	2%	28%	32%	26%	4%	39%	36%	23%	9%	32%
Iskolai végzettség szerint	legfeljebb 8 általános	38%	21%	17%	24%	50%	17%	10%	23%	30%	20%	27%	23%
	szakmunkásképző	52%	23%	11%	13%	53%	16%	8%	23%	52%	18%	10%	20%
	érettségi	61%	21%	3%	15%	49%	22%	8%	20%	46%	25%	14%	15%
	felsőfokú	65%	20%	6%	9%	52%	22%	12%	14%	61%	17%	12%	10%
Gazdasági aktivitás szerint	dolgozik	66%	19%	7%	8%	57%	19%	12%	13%	58%	20%	12%	10%
	nyugdíjas	43%	26%	4%	27%	32%	24%	4%	39%	35%	18%	14%	32%
	GYES-en, GYED-en lévő, HTB, egyéb eltartott	24%	38%	14%	24%	24%	33%	14%	29%	25%	30%	20%	25%
	tanuló	61%	22%	8%	8%	72%	14%	6%	8%	53%	25%	14%	8%
	munkanélküli	55%	5%	18%	23%	50%	14%	14%	23%	48%	10%	19%	24%
A település típusa szerint	Budapest	61%	26%	4%	9%	49%	32%	9%	9%	53%	29%	9%	9%
	megyeszékhely	61%	15%	13%	11%	58%	11%	12%	19%	56%	12%	17%	15%
	város	57%	23%	7%	14%	47%	21%	9%	23%	49%	22%	12%	17%
	község	56%	20%	4%	20%	51%	15%	10%	24%	45%	19%	17%	19%
Összesen		59%	21%	7%	13%	51%	20%	10%	19%	51%	21%	14%	15%

11. TÁBLÁZAT ABBAN, HOGY ÖN NEM HASZNÁL ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁST, SZEREPE T JÁT SZIK-E, HOGY...?

(EMLÍTÉSEK SZÁZALÉKOS ARÁNYA AZ ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁSRÓL MÁR HALLOTT, DE AZT NEM HASZNÁLÓK KÖRÉBEN, N=370)

		Számítás-technikai ismeretek hiánya	Az elektronikus aláírás létre- hozásának bonyolultsága	Nem tud eleget a felhasználási céljáról	Nem tudja, hogyan lehet hozzájutni	A felhasználási területek száma kevés	Nem megfelelő a jogszabályi környezet	Kevés az elfogadóhely	A számítás-technikai környezet kialakítása költséges	Az aláírás megszerzésének költsége magas	Az aláírás használatának költsége magas	Az Ügyfélkapu miatt nincs rá szükség
Életkori csoportok szerint	18-29 éves	4	30	45	40	51	43	58	47	49	46	28
	30-39 éves	11	30	47	45	49	50	55	47	45	47	27
	40-49 éves	16	28	37	39	51	41	57	46	39	34	30
	50-59 éves	30	42	43	45	53	49	57	46	47	45	34
	60 év feletti	50	58	57	59	52	46	54	53	52	51	45
Iskolai végzettség szerint	legfeljebb 8 általános	35	57	63	73	68	61	73	55	56	48	37
	szakmunkásképző	29	44	47	53	57	52	63	54	51	51	36
	érettségi	17	35	54	43	53	45	54	50	47	45	30
	felsőfokú	9	25	33	34	41	40	51	38	40	40	29
Gazdasági aktivitás szerint	dolgozik	13	31	40	39	49	45	57	46	47	43	31
	nyugdíjas	50	57	60	60	53	51	60	58	56	55	42
	GYES-en, GYED-en lévő, HTB, egyéb eltartott	21	48	62	60	55	48	54	39	33	39	42
	tanuló	4	27	51	42	58	40	54	43	41	40	23
	munkanélküli	11	27	46	52	60	51	51	53	48	56	21
A település típusa szerint	Budapest	14	32	40	33	39	34	41	40	41	42	25
	megyeszékhely	13	20	35	38	43	42	48	38	33	32	30
	város	24	43	53	48	56	53	63	51	50	49	41
	község	23	48	57	61	68	56	75	63	64	56	27
Összesen		19	35	46	44	51	46	56	48	46	45	32

12. TÁBLÁZAT HOL TARTANÁ FONTOSNAK KIHASZNÁLNI AZ ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁS KÉPESSÉGEIT?

		Hatósági ügyintézés	Banki ügyintézés	Internetes vásárlás	Közszolgáltatások	Szerződés-kötés	Számlaküldés	Hiteles elektronikus levelezés
Életkori csoportok szerint	18-29 éves	74%	69%	72%	72%	65%	78%	82%
	30-39 éves	79%	60%	68%	69%	66%	69%	68%
	40-49 éves	69%	67%	67%	62%	66%	73%	72%
	50-59 éves	66%	58%	57%	58%	59%	62%	64%
	60 év feletti	51%	53%	41%	48%	40%	47%	57%
Iskolai végzettség szerint	legfeljebb 8 általános	54%	47%	50%	47%	45%	51%	63%
	szakmunkásképző	61%	52%	59%	55%	44%	52%	61%
	érettségi	68%	59%	62%	62%	61%	71%	70%
	felsőfokú	82%	75%	70%	76%	76%	80%	79%
Gazdasági aktivitás szerint	dolgozik	78%	67%	70%	69%	66%	71%	74%
	nyugdíjas	44%	48%	37%	43%	41%	51%	56%
	GYES-en, GYED-en lévő, HTB, egyéb eltartott	69%	63%	58%	63%	63%	58%	58%
	tanuló	80%	66%	75%	86%	72%	87%	89%
	munkanélküli	42%	43%	53%	36%	42%	57%	53%
A település típusa szerint	Budapest	81%	73%	68%	71%	71%	77%	78%
	megyeszékhely	72%	64%	68%	66%	58%	71%	71%
	város	58%	54%	55%	54%	49%	59%	65%
	község	72%	59%	64%	67%	68%	67%	68%
Összesen		70%	62%	63%	64%	61%	68%	70%

13. TÁBLÁZAT A SZÁMÍTÓGÉP-FELHASZNÁLÓK SZÁZALÉKOS ARÁNYA AZ EGYES LAKOSSÁGI CSOPORTOKBAN?

		Használ számítógépet
Életkori csoportok szerint	18-29 éves	77%
	30-39 éves	70%
	40-49 éves	57%
	50-59 éves	33%
	60 év feletti	12%
Iskolai végzettség szerint	legfeljebb 8 általános	18%
	szakmunkásképző	34%
	érettségi	67%
	felsőfokú	80%
Gazdasági aktivitás szerint	dolgozik	64%
	nyugdíjas	12%
	GYES-en, GYED-en lévő, HTB, egyéb eltartott	53%
	tanuló	99%
	munkanélküli	51%
A település típusa szerint	Budapest	56%
	megyeszékhely	63%
	város	43%
	község	38%
		56%
	Összesen	47%

14. TÁBLÁZAT MILYEN GYAKRAN HASZNÁLJA ÖN AZ INTERNETET BÁRMILYEN CÉLRA?

(SZÁZALÉKOS MEGOSZLÁS A TELJES LAKOSSÁG KÖRÉBEN, N=1027)

		Használók aránya	Használat gyakorisága			Használat ideje (óra)				
			Hobby felhasználó	Átlagos felhasználó	Profi felhasználó	Összesen	Otthon	Iskolában	Munkahelyen	Egyéb helyen
Életkori csoportok szerint	18-29 éves	69%	13%	27%	28%	3,9	2,7	1,6	3,9	1,6
	30-39 éves	61%	35%	15%	11%	2,2	1,5	1,0	3,1	1,0
	40-49 éves	49%	24%	18%	7%	2,3	1,6		2,3	1,0
	50-59 éves	26%	13%	7%	5%	2,1	1,3		1,9	1,7
	60 év feletti	8%	4%	3%	0%	1,8	1,8		1,2	1,0
Iskolai végzettség szerint	legfeljebb 8 általános	15%	4%	3%	5%	3,4	3,1	1,3	3,4	1,1
	szakmunkásképző	27%	15%	7%	4%	1,9	1,7	1,0	1,9	1,4
	érettségi	57%	27%	19%	11%	2,7	2,0	1,6	2,8	1,1
	felsőfokú	75%	23%	28%	23%	3,2	1,7	1,9	3,0	2,7
Gazdasági aktivitás szerint	dolgozik	55%	23%	18%	13%	2,8	1,6	-	2,8	1,3
	nyugdíjas	9%	6%	2%	0%	1,4	1,4	-	-	1,0
	GYES-en, GYED-en lévő, HTB, egyéb eltartott	40%	28%	6%	6%	1,8	1,8	-	-	-
	tanuló	99%	13%	38%	47%	4,2	3,6	1,6	-	2,3
	munkanélküli	45%	24%	13%	10%	2,2	2,2	2,0	-	1,2
A település típusa szerint	Budapest	51%	49%	20%	17%	3,1	1,8	1,0	2,9	1,0
	megyeszékhely	57%	43%	24%	19%	2,9	2,2	1,6	2,9	2,0
	város	35%	65%	18%	9%	2,6	1,7	2,2	3,3	1,6
	község	31%	72%	10%	11%	2,6	1,9	1,4	2,2	1,4
	Összesen	40%	17%	13%	10%	2,8	1,9	1,6	2,8	1,5

15. TÁBLÁZAT AZ ELMÚLT 1 ÉVBEN HÁNY ALKALOMMAL INTÉZETT ÖN ÜGYET HATÓSÁGOKKAL, ÁLLAMI SZERVEKKEL?

		Személyesen ügyet intézők aránya	Személyes alkalmak száma	Elektronikusan ügyet intézők aránya	Elektronikus alkalmak száma	Átlagos ügyintézési idő (óra/alkalom)	
						Személyesen	Elektronikusan
Életkori csoportok szerint	18-29 éves	64%	5,7	16%	5,1	1,6	0,3
	30-39 éves	71%	6,5	18%	6,7	1,5	0,5
	40-49 éves	69%	6,7	20%	6,6	1,4	0,7
	50-59 éves	62%	5,8	9%	5,0	1,6	0,4
	60 év feletti	36%	4,4	2%	5,8	1,3	2,0
Iskolai végzettség szerint	legfeljebb 8 általános	45%	5,4	5%	1,0	1,7	0,8
	szakmunkásképző	56%	5,2	7%	3,1	1,5	0,5
	érettségi	65%	4,9	10%	5,8	1,3	0,5
	felsőfokú	71%	8,5	33%	7,3	1,4	0,5
Gazdasági aktivitás szerint	dolgozik	65%	6,5	19%	6,2	1,5	0,6
	nyugdíjas	42%	4,3	2%	9,1	1,3	0,4
	GYES-en, GYED-en lévő, HTB, egyéb eltartott	87%	5,3	20%	4,2	1,5	0,4
	tanuló	62%	4,3	20%	6,2	1,4	0,2
	munkanélküli	77%	7,9	5%	4,2	1,5	0,3
A település típusa szerint	Budapest	50%	5,0	16%	6,6	1,7	0,6
	megyeszékhely	68%	7,3	14%	6,2	1,4	0,3
	város	61%	6,1	11%	6,1	1,4	0,3
	község	55%	5,2	10%	4,9	1,6	0,9
Összesen		58%	5,9	12%	6,0	1,5	0,5

16. TÁBLÁZAT RENDELKEZIK ÖN AZ ÜGYFÉLKAPO SZOLGÁLTATÁSAINAK IGÉNYBEVÉTELÉHEZ SZÜKSÉGES OKMÁNYIRODAI REGISZTRÁCIÓVAL, ÉS HA IGEN, MIÉRT IGÉNYELTE A REGISZTRÁCIÓT??

		Rendelkezik regisztrációval	Magánszemélyként így döntöttem	Céges kötelezettség miatt létre kellett hozni	Mindkettő	Egyéb okból
Életkori csoportok szerint	18-29 éves	7%	67%	17%	17%	0%
	30-39 éves	7%	53%	27%	13%	7%
	40-49 éves	11%	59%	29%	12%	0%
	50-59 éves	8%	33%	40%	7%	20%
	60 év feletti	2%	50%	50%	0%	0%
Iskolai végzettség szerint	legfeljebb 8 általános	0%	100%	0%	0%	0%
	szakmunkásképző	4%	64%	27%	0%	9%
	érettségi	8%	50%	36%	9%	5%
	felsőfokú	16%	48%	28%	17%	7%
Gazdasági aktivitás szerint	dolgozik	10%	46%	34%	14%	6%
	nyugdíjas	0%	100%	0%	0%	0%
	GYES-en, GYED-en lévő, HTB, egyéb eltartott	15%	83%	17%	0%	0%
	tanuló	5%	100%	0%	0%	0%
	munkanélküli	4%	67%	33%	0%	0%
A település típusa szerint	Budapest	9%	47%	18%	24%	12%
	megyeszékhely	9%	69%	31%	0%	0%
	város	6%	45%	40%	10%	5%
	község	4%	50%	25%	17%	8%
Összesen		6%	52%	29%	12%	6%

Az Ügyfélkapus regisztrációval rendelkezők körében

17. TÁBLÁZAT ÖN SZERINT AZ ALÁBBI ÖT ISMÉRV ALAPJÁN A PAPÍR ALAPÚ, VAGY AZ ELEKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉS A MEGFELELŐBB?

(EGYENLEGÉRTÉK A TELJES LAKOSSÁG KÖRÉBEN, AHOL -100=A PAPÍR ALAPÚ SOKKAL MEGFELELŐBB, +100=AZ ELEKTRONIKUS SOKKAL MEGFELELŐBB, N=1031)

		Megbízhatóság	Időigény	Költség	Egyszerűség	Áttekinthetőség
Életkori csoportok szerint	18-29 éves	-36	37	17	10	-16
	30-39 éves	-49	23	9	-2	-27
	40-49 éves	-48	23	3	-4	-26
	50-59 éves	-64	-11	-29	-38	-59
	60 év feletti	-84	-36	-54	-67	-78
Iskolai végzettség szerint	legfeljebb 8 általános	-80	-34	-54	-60	-70
	szakmunkásképző	-64	-9	-28	-36	-52
	érettségi	-54	23	5	-10	-33
	felsőfokú	-27	50	37	27	-9
Gazdasági aktivitás szerint	dolgozik	-47	24	6	-3	-29
	nyugdíjas	-81	-36	-55	-63	-76
	GYES-en, GYED-en lévő, HTB, egyéb eltartott	-47	15	2	-4	-29
	tanuló	-7	55	57	40	14
	munkanélküli	-72	3	-17	-38	-46
A település típusa szerint	Budapest	-49	28	6	-2	-29
	megyeszékhely	-42	23	10	3	-23
	város	-66	1	-19	-33	-54
	község	-64	-13	-28	-37	-51
Összesen		-58	5	-13	-23	-43

II.2. Vállalati felmérés táblázatai

18. TÁBLÁZAT RENDELKEZIK-E A VÁLLALKOZÁS INTERNET-HOZZÁFÉRÉSSSEL?

(%-OS MEGOSZLÁS A SZÁMÍTÓGÉPET HASZNÁLÓ CÉGEK KÖRÉBEN, N=937)

	Igen	Nem
<i>Ágazat szerint</i>		
Mezőgazdaság és halászat	98	2
Bányászat, feld.ipar, vill.energia, gáz-, gőz-, vízellátás	97	3
Építőipar	99	1
Kereskedelem, járműjavítás	98	2
Vendéglátás és szálláshely-szolgáltatás	92	8
Szállítás, raktározás, posta, távközlés	92	8
Pénzügyi tevékenység, ingatlanügyletek, gazd. Szolgáltatás	97	3
Oktatás, egészségügy és egyéb szolgáltatások	99	1
<i>Létszám szerint</i>		
5-9 fő	96	4
10-19 fő	96	4
20-49 fő	100	0
50-249 fő	100	0
250 fő felett	99	1
<i>Régió szerint</i>		
Közép-Magyarország	97	3
Közép-Dunántúl	100	0
Nyugat-Dunántúl	100	0
Dél-Dunántúl	100	0
Észak-Magyarország	96	4
Észak-Alföld	99	1
Dél-Alföld	91	9
<i>Arbevétel szerint</i>		
0-50 millió forint	95	5
51 - 300 millió Ft	97	3
301 - 500 millió Ft	100	0
501 - 1000 millió Ft	100	0
1001 - 2500 millió Ft	94	6
2501 - 4000 millió Ft	100	0
4001 - millió Ft és felette	99	1
Országosan	98	2

19. TÁBLÁZAT HASZNÁLNAK-E ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁST, AMI NEM EGYEZIK MEG AZ ÜGYFÉLKAPUS REGISZTRÁCIÓVAL?

(%-OS MEGOSZLÁS AZ ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁST ISMERŐ CÉGEK KÖRÉBEN, N=763)

	Igen	Korábban használtunk, de jelenleg nem	Soha nem használtunk
<i>Ágazat szerint</i>			
Mezőgazdaság és halászat	21	0	79
Bányászat, feld.ipar, vill.energia, gáz-, gőz-, vízellátás	15	1	84
Építőipar	11	0	89
Kereskedelem, járműjavítás	12	2	87
Vendéglátás és szálláshely-szolgáltatás	5	0	95
Szállítás, raktározás, posta, távközlés	20	0	80
Pénzügyi tevékenység, ingatlanügyletek, gazd. szolgáltatás	28	0	72
Oktatás, egészségügy és egyéb szolgáltatások	5	0	95
<i>Létszám szerint</i>			
5-9 fő	11	1	88
10-19 fő	18	0	82
20-49 fő	14	1	86
50-249 fő	29	3	69
250 fő felett	19	0	81
<i>Régió szerint</i>			
Közép-Magyarország	16	0	84
Közép-Dunántúl	3	0	97
Nyugat-Dunántúl	9	0	91
Dél-Dunántúl	14	1	85
Észak-Magyarország	21	5	74
Észak-Alföld	18	1	81
Dél-Alföld	18	1	81
<i>Árbevétel szerint</i>			
0-50 millió forint	11	0	89
51 - 300 millió Ft	15	1	83
301 - 500 millió Ft	13	0	87
501 - 1000 millió Ft	16	1	83
1001 - 2500 millió Ft	17	1	82
2501 - 4000 millió Ft	22	0	78
4001 - millió Ft és felette	37	0	63
Országosan	15	1	84

20. TÁBLÁZAT HÁNY TERÜLETEN HASZNÁLNAK E-ALÁÍRÁST?

(%-OS MEGOSZLÁS AZ ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁST HASZNÁLÓ CÉGEK KÖRÉBEN, (N=114))

	1 területen	2 területen	3 területen	4 területen	5 vagy több területen
<i>Ágazat szerint</i>					
Mezőgazdaság és halászat	56	21	11	0	11
Bányászat, feld.ipar, vill.energia, gáz-, gőz-, vízellátás	44	30	16	1	9
Építőipar	55	19	2	0	24
Kereskedelem, járműjavítás	31	34	17	9	9
Vendéglátás és szálláshely-szolgáltatás	80	20	0	0	0
Szállítás, raktározás, posta, távközlés	72	5	14	0	10
Pénzügyi tevékenység, ingatlanügyletek, gazd. szolgáltatás	40	37	9	0	15
Oktatás, egészségügy és egyéb szolgáltatások	89	0	11	0	0
<i>Létszám szerint</i>					
5-9 fő	50	34	0	0	15
10-19 fő	38	23	21	6	12
20-49 fő	48	24	9	0	19
50-249 fő	52	29	20	0	0
250 fő felett	33	36	19	13	0
<i>Régió szerint</i>					
Közép-Magyarország	51	19	14	4	11
Közép-Dunántúl	54	10	37	0	0
Nyugat-Dunántúl	20	61	20	0	0
Dél-Dunántúl	73	17	0	4	7
Észak-Magyarország	10	43	1	0	45
Észak-Alföld	44	38	12	0	6
Dél-Alföld	54	31	15	0	0
<i>Árbevétel szerint</i>					
0-50 millió forint	25	39	20	0	16
51 - 300 millió Ft	52	21	9	5	14
301 - 500 millió Ft	42	40	7	0	12
501 - 1000 millió Ft	53	47	0	0	0
1001 - 2500 millió Ft	53	29	18	0	0
2501 - 4000 millió Ft	51	20	0	0	29
4001 - millió Ft és felette	48	15	26	3	8
Országosan	46	28	12	2	12

21. TÁBLÁZAT HASZNÁLJÁK-E AZ ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁST ...?
(%-OS MEGOSZLÁS AZ ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁST HASZNÁLÓ CÉGEK KÖRÉBEN (N=114))

	Elektronikus levelek, szerződések aláírásához	Számlázásnál, vagy a számlák kifizetésekor	Dokumentumok kezelésekor	Dokumentumarchiválás i célból	Áruk és szolgáltatások megrendelésénél	Pénzügyi szolgáltatókkal való kapcsolatokban	Bankokkal való kapcsolatokban	Biztosítókkal való kapcsolatokban	Magánnyugdíj pénziárakkal való kapcsolatokban	Egyéb pénzügyi szolgáltatókkal kapcsolatokban	Elektronikus közszolgáltatások igénybevételére	KSH-val való kapcsolatokban	APEH-el való kapcsolatokban	Helyi önkormányzattal való kapcsolatokban	Cégbírósággal való kapcsolatokban	TB-vel való kapcsolatokban	Közjegyzővel való kapcsolatokban	Okmányirodával való kapcsolatokban	Vámhatósággal való kapcsolatokban	egyéb közszolgáltatást nyújtóval kapcsolatban	Egyéb területen
<i>Ágazat szerint</i>																					
Mezőgazdaság és halászat	28	33	17	11	23	78	100	0	28	0	10	0	100	0	50	0	0	0	50	0	0
Bányászat, feld.ipar, vill.energia, gáz-, gőz-, vízellátás	24	37	13	1	11	84	100	10	23	1	36	36	100	23	28	88	0	0	25	0	3
Építőipar	31	50	30	30	0	58	100	41	44	0	45	57	100	43	31	100	31	31	31	0	0
Kereskedelem, járműjavítás	37	67	14	9	23	64	100	16	30	0	7	0	100	0	6	6	6	0	0	0	9
Vendéglátás és szálláshely-szolgáltatás	8	5	16	8	0	84	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Szállítás, raktározás, posta, távközlés	36	14	13	0	22	86	100	0	3	0	1	0	0	0	100	0	0	0	0	0	0
Pénzügyi tevékenység, ingatlanügyletek, gazd. szolgáltatás	38	32	25	21	18	69	98	18	22	2	32	8	70	30	70	59	38	30	30	30	2
Oktatás, egészségügy és egyéb szolgáltatások	22	17	0	0	0	78	94	6	6	0	4	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Létszám szerint</i>																					
5-9 fő	24	53	15	15	8	76	100	20	20	0	28	27	72	45	28	72	28	28	28	28	0
10-19 fő	37	43	18	12	22	79	100	15	23	0	22	26	100	21	74	100	21	21	48	0	6
20-49 fő	39	24	33	17	33	63	100	7	31	0	19	25	100	21	49	45	25	0	0	0	5
50-249 fő	35	30	12	1	4	61	97	3	24	3	21	23	100	0	16	41	0	0	7	0	4
250 fő felett	38	14	31	17	24	64	95	5	22	18	23	52	86	0	87	21	21	0	0	0	0
<i>Régió szerint</i>																					
Közép-Magyarország	37	45	18	8	20	68	100	22	20	0	22	25	100	33	59	82	34	27	45	0	6
Közép-Dunántúl	0	47	0	0	37	83	100	0	12	0	17	0	100	0	100	0	0	0	100	0	0
Nyugat-Dunántúl	21	75	1	0	4	80	99	1	2	5	18	94	100	0	23	15	0	0	0	0	0
Dél-Dunántúl	27	7	11	11	11	52	100	0	38	0	36	0	0	0	0	0	0	0	0	100	8
Észak-Magyarország	49	70	46	38	27	97	100	22	44	0	21	100	100	0	0	100	0	0	0	0	0
Észak-Alföld	22	19	14	11	15	89	100	6	25	0	16	0	100	79	84	84	84	79	79	0	0
Dél-Alföld	23	20	14	13	0	58	96	0	8	4	34	0	99	36	46	87	0	0	0	0	0
<i>Árbevétel szerint</i>																					
0-50 millió forint	21	62	27	25	18	82	100	16	20	0	37	24	100	66	45	91	36	36	61	0	0
51 - 300 millió Ft	30	41	16	10	17	79	100	18	20	0	21	28	71	16	36	71	16	16	16	29	5
301 - 500 millió Ft	57	26	22	7	19	59	100	0	34	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
501 - 1000 millió Ft	42	25	0	0	0	60	100	0	41	0	20	0	100	0	100	100	0	0	0	0	0
1001 - 2500 millió Ft	20	24	19	2	0	63	92	1	14	7	28	8	100	0	27	39	0	0	12	0	9
2501 - 4000 millió Ft	74	35	36	29	42	49	100	0	74	0	29	100	100	0	100	100	100	0	0	0	0
4001 - millió Ft és felette	40	31	25	13	25	51	100	24	25	6	26	41	97	0	20	5	5	0	0	0	0
Országosan	33	41	19	12	16	72	99	14	23	1	24	26	88	28	44	72	21	18	27	12	3

22. TÁBLÁZAT AZ ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁST ZÁRT, VAGY NYÍLT KÖRBEN ALKALMAZZÁK?

(%-OS MEGOSZLÁS AZ ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁST HASZNÁLÓ CÉGEK KÖRÉBEN, (N=114))

	Csak zárt körben használják	Csak nyílt körben használják	Mindkettőben használják
<i>Ágazat szerint</i>			
Mezőgazdaság és halászat	78	5	17
Bányászat, feld.ipar, vill.energia, gáz-, gőz-, vízellátás	90	8	2
Építőipar	95	5	0
Kereskedelem, járműjavítás	74	14	12
Vendéglátás és szálláshely-szolgáltatás	100	0	0
Szállítás, raktározás, posta, távközlés	77	23	0
Pénzügyi tevékenység, ingatlanügyletek, gazd. szolgáltatás	62	18	20
Oktatás, egészségügy és egyéb szolgáltatások	94	6	0
<i>Létszám szerint</i>			
5-9 fő	86	6	8
10-19 fő	76	18	6
20-49 fő	57	25	17
50-249 fő	83	8	9
250 fő felett	63	5	32
<i>Régió szerint</i>			
Közép-Magyarország	61	24	16
Közép-Dunántúl	83	17	0
Nyugat-Dunántúl	96	0	4
Dél-Dunántúl	76	13	11
Észak-Magyarország	98	0	2
Észak-Alföld	88	6	6
Dél-Alföld	98	0	2
<i>Arbevétel szerint</i>			
0-50 millió forint	80	3	16
51 - 300 millió Ft	76	17	7
301 - 500 millió Ft	60	40	0
501 - 1000 millió Ft	99	1	0
1001 - 2500 millió Ft	80	8	12
2501 - 4000 millió Ft	64	0	36
4001 - millió Ft és felette	70	11	18
Országosan	77	13	10

23. TÁBLÁZAT IGÉNYBE VESZNEK-E ÖNÖK IDŐBÉLYEGZÉS SZOLGÁLTATÁST?

(%-OS MEGOSZLÁS AZ ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁST HASZNÁLÓ CÉGEK KÖRÉBEN (N=114))

	Csak fokozott biztonságú időbélyegzést	Csak minősített időbélyegzést	Mindkettőt	Egyiket sem
<i>Ágazat szerint</i>				
Mezőgazdaság és halászat	5	0	0	95
Bányászat, feld.ipar, vill.energia, gáz-, gőz-, vízellátás	1	0	0	99
Építőipar	0	0	0	100
Kereskedelem, járműjavítás	12	9	0	79
Vendéglátás és szálláshely-szolgáltatás	0	0	0	100
Szállítás, raktározás, posta, távközlés	0	12	1	87
Pénzügyi tevékenység, ingatlanügyletek, gazd. szolgáltatás	13	10	4	73
Oktatás, egészségügy és egyéb szolgáltatások	0	0	0	100
<i>Létszám szerint</i>				
5-9 fő	0	0	0	100
10-19 fő	18	16	0	67
20-49 fő	0	5	5	91
50-249 fő	5	2	2	91
250 fő felett	12	5	3	80
<i>Régió szerint</i>				
Közép-Magyarország	13	4	1	81
Közép-Dunántúl	17	0	0	83
Nyugat-Dunántúl	0	0	0	100
Dél-Dunántúl	0	4	0	96
Észak-Magyarország	0	17	0	83
Észak-Alföld	5	0	0	95
Dél-Alföld	0	13	3	84
<i>Árbevétel szerint</i>				
0-50 millió forint	0	3	0	97
51 - 300 millió Ft	9	5	0	85
301 - 500 millió Ft	23	0	0	77
501 - 1000 millió Ft	0	20	0	80
1001 - 2500 millió Ft	8	0	4	88
2501 - 4000 millió Ft	0	0	29	71
4001 - millió Ft és felette	3	15	1	81
Országosan	7	6	1	86

24. TÁBLÁZAT ÖN SZERINT MENNYI JÁRULÉKOS KÖLTSÉGE (ESZKÖZ, ELJÁRÁS) VAN EGY HITELESÍTETT ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁS BESZERZÉSÉNEK?

(%-OS MEGOSZLÁS AZ ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁST ISMERŐ, DE NEM HASZNÁLÓ CÉGEK KÖRÉBEN, N=648)

	Kevesebb mint 25 ezer Ft	25-50 ezer Ft	50-100 ezer Ft	Több mint 100 ezer Ft
<i>Ágazat szerint</i>				
Mezőgazdaság és halászat	26	62	8	5
Bányászat, feld.ipar, vill.energia, gáz-, gőz-, vízellátás	36	50	9	4
Építőipar	27	56	13	3
Kereskedelem, járműjavítás	48	41	10	1
Vendéglátás és szálláshely-szolgáltatás	30	52	13	5
Szállítás, raktározás, posta, távközlés	26	58	15	1
Pénzügyi tevékenység, ingatlanügyletek, gazd. szolgáltatás	21	57	21	0
Oktatás, egészségügy és egyéb szolgáltatások	47	48	5	0
<i>Létszám szerint</i>				
5-9 fő	38	47	13	2
10-19 fő	34	58	6	1
20-49 fő	34	48	13	4
50-249 fő	25	52	19	4
250 fő felett	42	44	10	3
<i>Régió szerint</i>				
Közép-Magyarország	37	48	12	2
Közép-Dunántúl	26	64	9	1
Nyugat-Dunántúl	31	49	12	8
Dél-Dunántúl	29	49	22	0
Észak-Magyarország	35	56	6	3
Észak-Alföld	29	58	10	3
Dél-Alföld	50	38	10	1
<i>Árbevétel szerint</i>				
0-50 millió forint	31	56	10	3
51 - 300 millió Ft	39	51	8	2
301 - 500 millió Ft	41	48	11	0
501 - 1000 millió Ft	31	44	22	3
1001 - 2500 millió Ft	25	34	32	9
2501 - 4000 millió Ft	38	35	20	8
4001 - millió Ft és felette	35	55	8	2
Országosan	36	50	12	2

25. TÁBLÁZAT ÖN SZERINT MENNYIBE KERÜL EGY HITELESÍTETT ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁS HASZNÁLATA ÉVES SZINTEN?

(%-OS MEGOSZLÁS AZ ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁST ISMERŐ, DE NEM HASZNÁLÓ CÉGEK KÖRÉBEN, N=648)

	Kevesebb mint 25 ezer Ft	25-50 ezer Ft	50-100 ezer Ft	Több mint 100 ezer Ft
<i>Ágazat szerint</i>				
Mezőgazdaság és halászat	23	30	26	21
Bányászat, feld.ipar, vill.energia, gáz-, gőz-, vízellátás	24	40	18	18
Építőipar	23	39	24	15
Kereskedelem, járműjavítás	44	26	22	8
Vendéglátás és szálláshely-szolgáltatás	29	27	29	15
Szállítás, raktározás, posta, távközlés	51	26	12	11
Pénzügyi tevékenység, ingatlanügyletek, gazd. szolgáltatás	27	37	13	24
Oktatás, egészségügy és egyéb szolgáltatások	13	54	25	8
<i>Létszám szerint</i>				
5-9 fő	36	33	17	14
10-19 fő	29	36	24	12
20-49 fő	29	33	25	13
50-249 fő	26	35	14	25
250 fő felett	23	30	33	14
<i>Régió szerint</i>				
Közép-Magyarország	33	37	19	11
Közép-Dunántúl	37	35	21	7
Nyugat-Dunántúl	39	30	14	17
Dél-Dunántúl	35	8	16	41
Észak-Magyarország	21	48	20	11
Észak-Alföld	34	20	32	14
Dél-Alföld	23	45	23	10
<i>Arbevétel szerint</i>				
0-50 millió forint	33	36	15	16
51 - 300 millió Ft	31	35	21	13
301 - 500 millió Ft	36	31	25	7
501 - 1000 millió Ft	35	24	28	13
1001 - 2500 millió Ft	19	41	18	22
2501 - 4000 millió Ft	35	21	27	16
4001 - millió Ft és felette	31	24	35	10
Országosan	32	34	20	14

26. TÁBLÁZAT MIKOR FOGALMAZÓDOTT MEG ELŐSZÖR AZ ÖNÖK VÁLLALATÁNÁL AZ E-ALÁÍRÁS BEVEZETÉSÉNEK ÖTLETE?

(%-OS MEGOSZLÁS AZ ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁST JELENLEG NEM HASZNÁLÓ, DE A BEVEZETÉSÉT TERVEZŐ CÉGEK KÖRÉBEN, N=18)

	2006 előtt	2006-ban	2007-ben	2008 első fél évében	2008 második fél évében
<i>Ágazat szerint</i>					
Mezőgazdaság és halászat					
Bányászat, feld.ipar, vill.energia, gáz-, gőz-, vízellátás	0	0	0	100	0
Építőipar	0	0	15	85	0
Kereskedelem, járműjavítás	0	2	98	0	0
Vendéglátás és szálláshely-szolgáltatás	0	0	16	0	84
Szállítás, raktározás, posta, távközlés	0	0	10	90	0
Pénzügyi tevékenység, ingatlanügyletek, gazd. szolgáltatás	0	0	0	62	38
Oktatás, egészségügy és egyéb szolgáltatások	59	0	17	17	7
<i>Létszám szerint</i>					
5-9 fő	0	0	44	38	18
10-19 fő	26	0	0	37	37
20-49 fő	0	0	83	18	0
50-249 fő	0	0	27	56	17
250 fő felett	0	19	0	52	29
<i>Régió szerint</i>					
Közép-Magyarország	0	0	24	54	22
Közép-Dunántúl	0	0	38	62	0
Nyugat-Dunántúl	0	0	70	30	0
Dél-Dunántúl					
Észak-Magyarország	41	0	0	59	0
Észak-Alföld	0	6	90	3	0
Dél-Alföld	0	0	71	0	29
<i>Arbevétel szerint</i>					
0-50 millió forint	0	0	44	38	18
51 - 300 millió Ft	15	0	48	37	0
301 - 500 millió Ft	0	0	84	0	16
501 - 1000 millió Ft	0	0	11	0	89
1001 - 2500 millió Ft	0	0	0	100	0
2501 - 4000 millió Ft	0	0	64	22	14
4001 - millió Ft és felette	0	100	0	0	0
Országosan	5	1	44	33	17

27. TÁBLÁZAT TERVEZTÉK-E ÖNÖK VALAHA AZ ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁS
ALKALMAZÁSÁT CÉGÜKNÉL?

(%-OS MEGOSZLÁS AZ ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁST ISMERŐ, DE NEM HASZNÁLÓ CÉGEK KÖRÉBEN, N=648)

	Igen	Nem
<i>Ágazat szerint</i>		
Mezőgazdaság és halászat	0	100
Bányászat, feld.ipar, vill.energia, gáz-, gőz-, vízellátás	1	99
Építőipar	1	99
Kereskedelem, járműjavítás	7	93
Vendéglátás és szálláshely-szolgáltatás	1	99
Szállítás, raktározás, posta, távközlés	3	97
Pénzügyi tevékenység, ingatlanügyletek, gazd. szolgáltatás	4	96
Oktatás, egészségügy és egyéb szolgáltatások	0	100
<i>Létszám szerint</i>		
5-9 fő	1	99
10-19 fő	4	96
20-49 fő	7	93
50-249 fő	7	93
250 fő felett	5	95
<i>Régió szerint</i>		
Közép-Magyarország	3	97
Közép-Dunántúl	0	100
Nyugat-Dunántúl	1	99
Dél-Dunántúl	0	100
Észak-Magyarország	4	96
Észak-Alföld	5	95
Dél-Alföld	10	90
<i>Arbevétel szerint</i>		
0-50 millió forint	2	98
51 - 300 millió Ft	3	97
301 - 500 millió Ft	12	88
501 - 1000 millió Ft	0	100
1001 - 2500 millió Ft	3	97
2501 - 4000 millió Ft	12	88
4001 - millió Ft és felette	1	99
Országosan	3	97

28. TÁBLÁZAT MILYEN MÉRTÉKBEN JÁTSZANAK SZEREPET AZ ALÁBBI TÉNYEZŐK AZ ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁS BEVEZETÉSÉBEN?

(EGYENLEGÉRTÉKEK 0-TÓL 100-IG TERJEDŐ SKÁLÁN, AHOL A 0 JELENTÉSE EGYÁLTALÁN NEM JÁTSZIK SZEREPET A BEVEZETÉSBEN, A 100 JELENTÉSE PEDIG TELJES MÉRTÉKBEN SZEREPET JÁTSZIK A BEVEZETÉSBEN, AZ ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁST BEVEZETNI TERVEZŐ CÉGEK KÖRÉBEN, N=18)

	Informatikai biztonság növelése	Megfelelés a partnerek elvárásainak	Ügyintézési folyamatok gyorsítása	Szabályozás, szabványosítás	Költségek csökkentése
<i>Ágazat szerint</i>					
Mezőgazdaság és halászat					
Bányászat, feld.ipar, vill.energia, gáz-, gőz-, vízellátás	75	100	100	100	100
Építőipar	62	50	100	84	100
Kereskedelem, járműjavítás	56	49	99	75	82
Vendéglátás és szálláshely-szolgáltatás	42	78	90	36	80
Szállítás, raktározás, posta, távközlés	36	36	36	36	29
Pénzügyi tevékenység, ingatlanügyletek, gazd. szolgáltatás	16	75	63	68	32
Oktatás, egészségügy és egyéb szolgáltatások	96	98	100	98	98
<i>Létszám szerint</i>					
5-9 fő	30	48	100	71	89
10-19 fő	63	63	63	54	54
20-49 fő	89	66	100	74	95
50-249 fő	58	82	100	68	54
250 fő felett	49	85	64	92	61
<i>Régió szerint</i>					
Közép-Magyarország	49	64	97	68	95
Közép-Dunántúl	100	100	100	100	80
Nyugat-Dunántúl	92	100	100	83	100
Dél-Dunántúl					
Észak-Magyarország	56	56	56	56	56
Észak-Alföld	85	64	98	75	85
Dél-Alföld	40	40	93	68	68
<i>Árbevétel szerint</i>					
0-50 millió forint	30	48	100	71	89
51 - 300 millió Ft	76	61	84	65	80
301 - 500 millió Ft	79	33	100	96	96
501 - 1000 millió Ft	78	78	78	56	50
1001 - 2500 millió Ft	75	95	95	95	89
2501 - 4000 millió Ft	70	91	87	73	76
4001 - millió Ft és felette	50	75	75	75	75
Országosan	55	59	91	69	82

29. TÁBLÁZAT ÖSSZESEN HÁNY ALÁÍRÓ TANÚSÍTVÁNYT SZERETNÉNEK VÁSÁROLNI?
(ÁTLAGÉRTÉKEK ÉS ORSZÁGOS BECSLÉS AZ ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁST JELENLEG NEM HASZNÁLÓ, DE A BEVEZETÉSÉT TERVEZŐ CÉGEK KÖRÉBEN, N=18)

	Átlagosan (db)	Összesen (db)
<i>Ágazat szerint</i>		
Mezőgazdaság és halászat	0,0	0
Bányászat, feld.ipar, vill.energia, gáz-, gőz-, vízellátás	5,0	95
Építőipar	1,5	438
Kereskedelem, járműjavítás	2,5	1086
Vendéglátás és szálláshely-szolgáltatás	2,8	615
Szállítás, raktározás, posta, távközlés	1,9	206
Pénzügyi tevékenység, ingatlanügyletek, gazd. szolgáltatás	19,7	730
Oktatás, egészségügy és egyéb szolgáltatások	1,6	164
<i>Létszám szerint</i>		
5-9 fő	1,7	906
10-19 fő	2,9	686
20-49 fő	2,3	825
50-249 fő	1,7	71
250 fő felett	18,6	872
<i>Régió szerint</i>		
Közép-Magyarország	4,1	2035
Közép-Dunántúl	2,2	64
Nyugat-Dunántúl	2,2	143
Dél-Dunántúl	0,0	0
Észak-Magyarország	1,6	240
Észak-Alföld	3,0	438
Dél-Alföld	2,8	925
<i>Arbevétel szerint</i>		
0-50 millió forint	1,7	906
51 - 300 millió Ft	1,9	795
301 - 500 millió Ft	2,0	86
501 - 1000 millió Ft	4,5	459
1001 - 2500 millió Ft	4,6	114
2501 - 4000 millió Ft	9,0	923
4001 - millió Ft és felette	10,0	90
Országosan	2,8	3373

30. TÁBLÁZAT MENNYITT TERVEZNEK ÖNÖK ÉVES SZINTEN ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁSRA KÖLTENI?

(ÁTLAGÉRTÉKEK ÉS ORSZÁGOS BECSLÉS AZ ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁST JELENLEG NEM HASZNÁLÓ, DE A BEVEZETÉSÉT TERVEZŐ CÉGEK KÖRÉBEN, N=18)

	Átlagosan (ezer Ft)	Összesen (ezer Ft)	Egy tanúsítvány átlagos ára (ezer Ft)
<i>Ágazat szerint</i>			
Mezőgazdaság és halászat	0	0	0
Bányászat, feld.ipar, vill.energia, gáz-, gőz-, vízellátás	0	0	0
Építőipar	40	11680	27
Kereskedelem, járműjavítás	99	43694	40
Vendéglátás és szálláshely-szolgáltatás	62	13728	22
Szállítás, raktározás, posta, távközlés	24	2555	12
Pénzügyi tevékenység, ingatlanügyletek, gazd. szolgáltatás	986	36492	50
Oktatás, egészségügy és egyéb szolgáltatások	31	3179	19
<i>Létszám szerint</i>			
5-9 fő	68	36256	40
10-19 fő	29	6858	10
20-49 fő	90	32403	39
50-249 fő	78	3192	45
250 fő felett	1390	65309	75
<i>Régió szerint</i>			
Közép-Magyarország	172	85969	42
Közép-Dunántúl	53	1550	24
Nyugat-Dunántúl	30	1950	14
Dél-Dunántúl	0	0	0
Észak-Magyarország	16	2400	10
Észak-Alföld	170	24938	57
Dél-Alföld	72	23786	26
<i>Arbevétel szerint</i>			
0-50 millió forint	68	36256	40
51 - 300 millió Ft	69	28412	36
301 - 500 millió Ft	142	6102	71
501 - 1000 millió Ft	47	4705	10
1001 - 2500 millió Ft	100	2500	22
2501 - 4000 millió Ft	358	36849	40
4001 - millió Ft és felette	500	4500	50
Országosan	98	119323	35

31. TÁBLÁZAT ÖN MENNYIRE TARTJA (TARTANÁ) HASZNOSNAK A KORMÁNYZATTAL, ÖNKORMÁNYZATTAL KAPCSOLATOS ÜGYEK ELEKTRONIKUS INTÉZÉSI LEHETŐSÉGÉT?

(EGYENLEGÉRTÉKEK, AHOL -100=EGYÁLTALÁN NEM HASZNOS, +100=NAGYON HASZNOS, (N=907, 262, 9))

	Internettel rendelkezők	E-kormányzati szolgáltatást használók	E-kormányzati szolgáltatás igénybe vételénél e-aláírást használók
<i>Ágazat szerint</i>			
Mezőgazdaság és halászat	54	67	74
Bányászat, feld.ipar, vill.energia, gáz-, gőz-, vízellátás	60	72	100
Építőipar	53	87	100
Kereskedelem, járműjavítás	69	88	0
Vendéglátás és szálláshely-szolgáltatás	73	89	100
Szállítás, raktározás, posta, távközlés	64	99	100
Pénzügyi tevékenység, ingatlanügyletek, gazd. szolgáltatás	71	86	64
Oktatás, egészségügy és egyéb szolgáltatások	63	98	0
<i>Létszám szerint</i>			
5-9 fő	59	85	0
10-19 fő	68	83	50
20-49 fő	69	83	88
50-249 fő	74	90	100
250 fő felett	79	82	100
<i>Régió szerint</i>			
Közép-Magyarország	66	89	71
Közép-Dunántúl	62	86	0
Nyugat-Dunántúl	56	62	100
Dél-Dunántúl	52	84	77
Észak-Magyarország	77	94	100
Észak-Alföld	66	70	100
Dél-Alföld	69	94	100
<i>Árbevétel szerint</i>			
0-50 millió forint	56	81	50
51 - 300 millió Ft	65	89	50
301 - 500 millió Ft	66	81	100
501 - 1000 millió Ft	76	98	100
1001 - 2500 millió Ft	76	71	100
2501 - 4000 millió Ft	71	83	0
4001 - millió Ft és felette	71	85	100
Országosan	64	85	85

32. TÁBLÁZAT AMENNYIBEN A KÖVETKEZŐ ÜGYEKET TELJES MÉRTÉKBEN ELEKTRONIKUSAN LEHETNE INTÉZNI, AKKOR MILYEN ÜGYINTÉZÉSI MÓDOT VÁLASZTANÁNAK?

(EGYENLEGÉRTÉKEK AZ INTERNET-KAPCSOLATTAL RENDELKEZŐ CÉGEK KÖRÉBEN, AHOL -100=HAGYOMÁNYOS PAPÍR ALAPÚ ÜGYINTÉZÉST, +100=ELEKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉST, (N=907))

	Cégalapítással, cégalapítással kapcsolatos ügyintézés	Társadalombizto sítási hozzájárulás ügyintézése	Társaságiadó- bevallás, -- befizetés	ÁFA-bevallás, -- befizetés, -- visszaigénylés	Önkormányzati adóügyintézés	Adatszolgáltatás	Vám, vámáru- nyilatkozat ügyintézése	Könyvezet- védelemmel kapcsolatos engedélyek ügyintézése	Építésiügyi ügyintézés, engedélyek beszerzése	Gépjárművek regisztrálása, átíratása	Közbeszerzés ügyintézése
<i>Ágazat szerint</i>											
Mezőgazdaság és halászat	23	60	68	73	44	43	24	7	-7	-2	-7
Bányászat, feld. ipar, vill.energia, gáz-, gőz-, vízellátás	4	42	74	83	57	66	25	35	19	22	24
Építőipar	16	61	70	73	60	58	43	45	39	40	40
Kereskedelem, járműjavítás	33	61	79	80	75	71	50	52	42	42	52
Vendéglátás és szálláshely-szolgáltatás	2	56	74	70	61	53	37	37	23	15	18
Szállítás, raktározás, posta, távközlés	28	61	67	71	59	47	47	41	29	46	36
Pénzügyi tevékenység, ingatlanügyletek, gazd. szolgáltatás	5	45	71	79	42	51	2	8	3	-2	-4
Oktatás, egészségügy és egyéb szolgáltatások	17	41	58	65	44	58	28	28	3	14	5
<i>Létszám szerint</i>											
5-9 fő	14	54	73	75	58	55	33	30	23	21	24
10-19 fő	18	50	76	83	62	62	25	36	20	21	27
20-49 fő	23	56	65	73	53	66	36	41	33	40	30
50-249 fő	17	55	78	83	62	73	41	43	28	33	33
250 fő felett	22	58	75	80	69	75	50	60	49	51	50
<i>Régió szerint</i>											
Közép-Magyarország	14	50	72	78	62	64	33	36	27	29	27
Közép-Dunántúl	22	40	78	79	44	46	22	25	19	15	17
Nyugat-Dunántúl	21	56	67	67	55	51	20	33	29	24	30
Dél-Dunántúl	11	55	62	67	48	48	33	37	32	26	26
Észak-Magyarország	41	71	85	97	71	76	64	61	28	29	41
Észak-Alföld	4	45	70	80	55	65	24	27	8	15	11
Dél-Alföld	19	67	79	74	63	58	35	29	21	25	38
<i>Árbevétel szerint</i>											
0-50 millió forint	12	51	69	71	55	52	21	20	17	12	22
51 - 300 millió Ft	18	50	75	81	59	60	34	40	23	25	23
301 - 500 millió Ft	23	64	73	72	46	55	25	29	18	19	24
501 - 1000 millió Ft	30	62	82	87	73	84	56	55	52	61	56
1001 - 2500 millió Ft	12	63	73	79	74	72	43	44	36	46	42
2501 - 4000 millió Ft	29	53	75	86	82	67	61	67	35	48	55
4001 - millió Ft és felette	-4	36	58	67	56	73	33	37	25	35	33
Országosan	17	53	73	77	59	60	32	35	24	25	27

33. TÁBLÁZAT AZ ALÁBBI DIMENZIÓKBAN MELYIK ÜGYINTÉZÉSI MÓDOT TARTJA MEGFELELŐBBNEK AZ ÖNÖK CÉGE SZÁMÁRA?

(EGYENLEGÉRTÉK AZ INTERNET KAPCSOLATTAL RENDELKEZŐ CÉGEK KÖRÉBEN, AHOL -100=A PAPIR ALAPÚ ÜGYINTÉZÉS A MEGFELELŐBB, +100=AZ ELEKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉS A MEGFELELŐBB, (N=907))

	Megbízhatóság	Időigény	Költség	Egyszerűség
<i>Ágazat szerint</i>				
Mezőgazdaság és halászat	22	68	58	58
Bányászat, feld.ipar, vill.energia, gáz-, gőz-, vízellátás	15	74	59	73
Építőipar	7	61	53	59
Kereskedelem, járműjavítás	28	79	70	78
Vendéglátás és szálláshely-szolgáltatás	6	72	59	68
Szállítás, raktározás, posta, távközlés	0	64	50	53
Pénzügyi tevékenység, ingatlanügyletek, gazd. szolgáltatás	30	67	57	64
Oktatás, egészségügy és egyéb szolgáltatások	3	82	72	72
<i>Létszám szerint</i>				
5-9 fő	15	67	59	65
10-19 fő	17	73	57	70
20-49 fő	23	78	65	74
50-249 fő	32	80	73	73
250 fő felett	33	87	72	75
<i>Régió szerint</i>				
Közép-Magyarország	20	72	63	72
Közép-Dunántúl	3	57	46	59
Nyugat-Dunántúl	9	65	46	60
Dél-Dunántúl	17	60	48	50
Észak-Magyarország	38	90	77	81
Észak-Alföld	12	72	61	65
Dél-Alföld	26	84	71	79
<i>Arbevétel szerint</i>				
0-50 millió forint	13	63	50	61
51 - 300 millió Ft	15	71	61	68
301 - 500 millió Ft	28	79	62	69
501 - 1000 millió Ft	23	89	72	87
1001 - 2500 millió Ft	39	79	75	77
2501 - 4000 millió Ft	31	86	90	91
4001 - millió Ft és felette	27	78	72	70
Országosan	18	72	61	69

II.3. Ábrák és táblázatok jegyzéke

1. ÁBRA HALLOTT MÁR AZ ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁSRÓL?	6
2. ÁBRA ÖN SZERINT HOGYAN ÁLLÍTIK ELŐ AZ ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁST?	7
3. ÁBRA AZ ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁS EGYES TULAJDONSÁGAIT ISMERŐK ARÁNYA AZ ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁST LEGALÁBB HALLOMÁSBÓL ISMERŐK KÖRÉBEN	8
4. ÁBRA AZ ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁS MELLŐZÉSÉNEK OKAI	11
5. ÁBRA AZ ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁSRÓL MÁR HALLOTT FELNÖTTEK ARÁNYA	12
6. ÁBRA AZ ALÁBBI HELYEKEN NAPONTA HÁNY ÓRÁT HASZNÁLJA AZ INTERNETET?	13
7. ÁBRA MENNYIRE VALÓSZÍNŰ, HOGY HASZNÁLNI FOGJA AZ ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁST A KÖVETKEZŐ 12 HÓNAPBAN?	13
8. ÁBRA MELY TERÜLETEKEN TARTANÁ FONTOSNAK KIHASZNÁLNI AZ ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁS TECHNOLÓGIÁJÁNAK JÓ TULAJDONSÁGAIT?	15
9. ÁBRA INTERNETBANKING HASZNÁLATA	16
10. ÁBRA AZ ELEKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉS ÉS AZ ÜGYFÉLKAPU HASZNÁLATA	18
11. ÁBRA MENNYIRE VALÓSZÍNŰ, HOGY ÖN AZ ELEKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉST VÁLASZTANÁ AZ ALÁBBI TERÜLETEKEN?	19
12. ÁBRA A WWW.MAGYARORSZAG.HU OLDALON TALÁLHATÓ SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELE	21
13. ÁBRA A WWW.MAGYARORSZAG.HU OLDALON TALÁLHATÓ SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELE MAGÁN- ÉS VÁLLALATI CÉLRA	21
14. ÁBRA AZ ELEKTRONIKUS ÚTON ÜGYET INTÉZŐK ARÁNYA AZ ÉVENTE LEGALÁBB 6 ALKALOMMAL SZEMÉLYESEN ÜGYET INTÉZŐK KÖRÉBEN	22
15. ÁBRA AZ ÜGYINTÉZÉSEK SZÁMÁNAK MEGOSZTLÁSA A MUNKAVISZONY MEGLÉTE ÉS AZ ÜGYINTÉZÉS IDEJE SZERINT	23
16. ÁBRA HALLOTTA-E MÁR AZT A KIFEJEZÉST, HOGY ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁS?	25
17. ÁBRA MIÓTA HASZNÁLJÁK ÖNÖK AZ ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁST?	26
18. ÁBRA MILYEN TECHNOLÓGIÁN ALAPUL AZ ÖNÖK ÁLTAL HASZNÁLT ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁS?	27
19. ÁBRA MILYEN KÖRBEEN HASZNÁLJÁK ÖNÖK AZ ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁST?	27
20. ÁBRA MILYEN MÓDON HASZNÁLJÁK ÖNÖK AZ ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁST?	28
21. ÁBRA MILYEN TÍPUSÚ IDŐBÉLYEGZÉST VESZNEK ÖNÖK IGÉNYBE?	30
22. ÁBRA MIÉRT NEM HASZNÁLNAK ÖNÖK ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁST?	32
23. ÁBRA ÖN SZERINT MENNYI JÁRULÉKOS KÖLTSÉGE (ESZKÖZ, ELJÁRÁS) VAN EGY HITELESÍTETT ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁS BESZERZÉSÉNEK?	33
24. ÁBRA ÖN SZERINT MENNYIBE KERÜL EGY HITELESÍTETT ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁS HASZNÁLATA ÉVES SZINTEN?	34
25. ÁBRA MENNYIRE TARTANÁ HASZNOSNAK A KORMÁNYZATTAL, ÖNKORMÁNYZATTAL KAPCSOLATOS ÜGYEK ELEKTRONIKUS INTÉZÉSI LEHETŐSÉGÉT? (2007 ÉS 2008)	35
26. ÁBRA VETT-E IGÉNYBE A VÁLLALAT ELEKTRONIKUS KORMÁNYZATI SZOLGÁLTATÁST?	36
27. ÁBRA ALKALMAZTAK-E ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁST AZ ELEKTRONIKUS KORMÁNYZATI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELE KAPCSÁN?	37
28. ÁBRA MENNYIRE VALÓSZÍNŰ HOGY ÖN AZ ELEKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉST VÁLASZTANÁ AZ ALÁBBI TERÜLETEKEN?	38
29. ÁBRA ÖN SZERINT AZ ALÁBBI NÉGY ISMÉRV ALAPJÁN A PAPÍR ALAPÚ, VAGY AZ ELEKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉS A MEGFELELŐBB? (2007 ÉS 2008)	39
30. ÁBRA HASZNÁLNAK-E VÁLLALATÁNÁL ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁST?	40
31. ÁBRA MIKOR FOGALMAZÓDOTT MEG AZ ÖNÖK VÁLLALATÁNÁL AZ ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁS BEVEZETÉSÉNEK ÖTLETE?	41
32. ÁBRA MILYEN OKBÓL TERVEZIK ÖNÖK AZ ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁS HASZNÁLATÁNAK BEVEZETÉSÉT?	41

1. TÁBLÁZAT AZ ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁS ELŐÁLLÍTÁSÁNAK MÓDJÁRA VONATKOZÓ VÁLASZOK AZ ÁLLÍTÁSUK SZERINT CHIPKÁRTYÁVAL RENDELKEZŐ ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁST HASZNÁLÓK KÖRÉBEN	9
2. TÁBLÁZAT A HITELESÍTÉS-SZOLGÁLTATÁSRA SZERZŐDÖTT LAKOSSÁGI ÜGYFELEK SZÁMÁNAK ALAKULÁSA (DARAB)	10
3. TÁBLÁZAT A MINŐSÍTETT IDŐBÉLYEGZŐ- SZOLGÁLTATÁSRA SZERZŐDÖTT ÜGYFELEK ÉS AZ IGÉNYBE VETT SZOLGÁLTATÁSOK SZÁMA (DARAB).....	10
4. TÁBLÁZAT A NYILVÁNTARTOTT HITELESÍTÉS-SZOLGÁLTATÓK ÁLTAL KIADOTT TANÚSÍTVÁNNYAL RENDELKEZŐ CÉGEK SZÁMÁNAK ALAKULÁSA (DARAB)	29
5. TÁBLÁZAT AZ ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁS HASZNÁLATI KÖRÉNEK NAGYSÁGRENDJE	30
6. TÁBLÁZAT A MINŐSÍTETT IDŐBÉLYEGZŐ- SZOLGÁLTATÁSRA SZERZŐDÖTT VÁLLALATI ÜGYFELEK ÉS AZ IGÉNYBE VETT SZOLGÁLTATÁSOK SZÁMA (DARAB).....	31
7. TÁBLÁZAT AZ EGYES ELEKTRONIKUS KORMÁNYZATI SZOLGÁLTATÁSOKAT IGÉNYBE VEVŐ CÉGEK SZÁMA ÉS ARÁNYA	36
8. TÁBLÁZAT HALLOTT MÁR ÖN AZ ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁSRÓL?	48
9. TÁBLÁZAT ÖN SZERINT HOGYAN ÁLLÍJTÁK ELŐ A HITELESÍTETT ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁST? (TÖBB VÁLASZ VOLT LEHETSÉGES)	49
10. TÁBLÁZAT ÖN SZERINT AZ ALÁBBI ÁLLÍTÁSOK KÖZÜL MELYEK IGAZAK AZ ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁSSAL ELLÁTOTT DOKUMENTUMOKRA?	50
11. TÁBLÁZAT ABBAN, HOGY ÖN NEM HASZNÁL ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁST, SZEREPET JÁTSZIK-E, HOGY ...?	51
12. TÁBLÁZAT HOL TARTANÁ FONTOSNAK KIHASZNÁLNI AZ ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁS KÉPESSégeit?.....	52
13. TÁBLÁZAT A SZÁMÍTÓGÉP-FELHASZNÁLÓK SZÁZALÉKOS ARÁNYA AZ EGYES LAKOSSÁGI CSOPORTOKBAN?	53
14. TÁBLÁZAT MILYEN GYAKRAN HASZNÁLJA ÖN AZ INTERNETET BÁRMILYEN CÉLRA?	54
15. TÁBLÁZAT AZ ELMÚLT 1 ÉVBEN HÁNY ALKALOMMAL INTÉZETT ÖN ÜGYET HATÓSÁGOKKAL, ÁLLAMI SZERVEKKEL?	55
16. TÁBLÁZAT RENDELKEZIK ÖN AZ ÜGYFÉLKAPU SZOLGÁLTATÁSAINAK IGÉNYBEVÉTELEHEZ SZÜKSÉGES OKMÁNYIRODAI REGISZTRÁCIÓVAL, ÉS HA IGEN, MIÉRT IGÉNYELTE A REGISZTRÁCIÓT??	56
17. TÁBLÁZAT ÖN SZERINT AZ ALÁBBI ÖT ISMÉRV ALAPJÁN A PAPÍR ALAPÚ, VAGY AZ ELEKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉS A MEGFELELEBB?	57
18. TÁBLÁZAT RENDELKEZIK-E A VÁLLALKOZÁS INTERNET-HOZZÁFÉRÉSSSEL?	58
19. TÁBLÁZAT HASZNÁLNAK-E ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁST, AMI NEM EGYEZIK MEG AZ ÜGYFÉLKAPUS REGISZTRÁCIÓVAL?	59
20. TÁBLÁZAT HÁNY TERÜLETEN HASZNÁLNAK E-ALÁÍRÁST?	60
21. TÁBLÁZAT HASZNÁLJÁK-E AZ ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁST ...?	61
22. TÁBLÁZAT AZ ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁST ZÁRT, VAGY NYÍLT KÖRBEN ALKALMAZZÁK?.....	62
23. TÁBLÁZAT IGÉNYBE VESZNEK-E ÖNÖK IDŐBÉLYEGZÉS SZOLGÁLTATÁST?	63
24. TÁBLÁZAT ÖN SZERINT MENNYI JÁRULÉKOS KÖLTSÉGE (ESZKÖZ, ELJÁRÁS) VAN EGY HITELESÍTETT ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁS BESZERZÉSÉNEK?	64
25. TÁBLÁZAT ÖN SZERINT MENNYIBE KERÜL EGY HITELESÍTETT ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁS HASZNÁLATA ÉVES SZINTEN?	65
26. TÁBLÁZAT MIKOR FOGALMAZÓDOTT MEG ELŐSZÖR AZ ÖNÖK VÁLLALATÁNÁL AZ E- ALÁÍRÁS BEVEZETÉSÉNEK ÖTLETE?	66
27. TÁBLÁZAT TERVEZTÉK-E ÖNÖK VALAHA AZ ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁS ALKALMAZÁSÁT CÉGÜKNÉL?	67
28. TÁBLÁZAT MILYEN MÉRTÉKBEN JÁTSZANAK SZEREPET AZ ALÁBBI TÉNYEZŐK AZ ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁS BEVEZETÉSÉBEN?	68
29. TÁBLÁZAT ÖSSZESEN HÁNY ALÁÍRÓ TANÚSÍTVÁNYT SZERETNÉNEK VÁSÁROLNI?.....	69
30. TÁBLÁZAT MENNYIT TERVEZNEK ÖNÖK ÉVES SZINTEN ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁSRA KÖLTENI?.....	70

31. TÁBLÁZAT ÖN MENNYIRE TARTJA (TARTANÁ) HASZNOSNAK A KORMÁNYZATTAL, ÖNKORMÁNYZATTAL KAPCSOLATOS ÜGYEK ELEKTRONIKUS INTÉZÉSI LEHETŐSÉGÉT?	71
32. TÁBLÁZAT AMENNYIBEN A KÖVETKEZŐ ÜGYEKET TELJES MÉRTÉKBEN ELEKTRONIKUSAN LEHETNE INTÉZNI, AKKOR MILYEN ÜGYINTÉZÉSI MÓDOT VÁLASZTANÁNAK?	72
33. TÁBLÁZAT AZ ALÁBBI DIMENZIÓKBAN MELYIK ÜGYINTÉZÉSI MÓDOT TARTJA MEGFELELŐBBNEK AZ ÖNÖK CÉGE SZÁMÁRA?.....	73