

A KORMÁNYZATI ÜGYFÉLTÁJÉKOZTATÓ KÖZPONT INFOLOGISZTIKAI VIZSGÁLATA A VIDÉKI LAKOSSÁG SZEMSZÖGÉBŐL

GÁL JÓZSEF

Szegedi Tudományegyetem Mérnöki Kar
6724 Szeged, Mars tér 7.
galj@mk.u-szeged.hu

ABSTRACT – Info-logistics Survey of Government Central Information Call Center in Aspects of Rural Inhabitants

People have less and less time to arrange their more official jobs. Government offers some new technology based solutions to contact inhabitants, citizens whenever they want. A form of it is Government Central Call Center was surveyed by 60 people. I try to summarize its bottleneck and problems of use, furthermore give some ideas, solutions for developers and users.

Kulcsszavak: logisztika, információ, telefonos ügyfélközpont

Keywords: logistics, information, call center

BÉVEZETÉS

A logisztika feladata nem csupán az anyagok, félkész- és késztermékek keletkezési helyéről a felhasználás helyére továbbítása, hanem mind emellett a kapcsolódó és néha csupán önmagában álló információ hatékony, tervezett és jól szervezett továbbítása is. Felgyorsult világunkban erre egyre nagyobb szükség van mind állampolgári mind kormányzati, valamint a versenyszféra esetében is. Az egyre növekvő társadalmi elvárásnak – különösképpen – a vidék tekintetében van nagy jelentősége, hiszen természetes elvárás az esélyegyenlőség és az azonos elbánás elveinek megvalósulása.

ANYAG ÉS MÓDSZER

A vizsgálatot Informatikai Kormánybiztosság megbízásából, az MTA Regionális Kutatások Központja, Alföldi Tudományos Intézet közreműködésével végeztük. Megbízónk kérésére a 189 telefonos vizsgálat során kötött tematika szerint, zárt struktúrában végeztük el feladatainkat koordinálásommal, Magyarország öt vidéki városában megszervezett vizsgálócsoport közreműködésével. Ebből adódóan mind strukturálatlan, mind félig, mind strukturált felméréseket is végeztünk. Zárt és nyitott kérdések is voltak, így a véleménynyilvánításra is nyílt lehetőség. Éltünk viszont több esetben a strukturált kérdőívek azon előnyével, hogy a standardizált változatuk alkalmas arra, hogy a kapott információkból számszerű adatok szülessenek. Összegyűjtöttük a legkülönbözőbb típusú, és képzettségű emberek válaszait. Bár a minta tekintetében a társadalmi reprezentativitást nem tudtuk garantálni, mégis olyan pontosságra törekedtünk, amely esetében egy bizonyos megbízhatósági szint mellett az általánosítás megállja a helyét.

ELMÉLETI ALAPVETÉS

2001. júliusában az Európa Tanács a tagjelölt országok részvételével zajló göteborgi ülésén elfogadta a lisszaboni folyamat részprogramjaként emlegetett eEurope + akciótervet. A tagjelölt államok részére elsődleges célként fogalmazta meg a tagállamokhoz az infokommunikációs eszközök és szolgáltatások elterjedtsége és használata tekintetében való közeledést – beleértve a PC- és Internet ellátottság növelését, a vezetékes hálózatok digitalizálását, az informatikai és távközlési piacok liberalizálását, az elektronikus kormányzati szolgáltatások kiépítését – és az országok információs társadalmi felzárkóztatását.

Magyarország 1998-ban kezdte meg csatlakozási tárgyalásait az Európai Unióval, 2003. áprilisa óta aktív megfigyelőként 2004. május 1 - jétől, pedig teljes jogú tagként vesz részt az Unió fő döntéshozó testülete, az Európai Tanács munkájában. Országunknak tehát már a csatlakozási tárgyalások szakaszában volt lehetősége megismerni a később kötelezően alkalmazandó lisszaboni dokumentumokat, és volt alkalma felkészülni az országra háruló várható kötelezettségekből eredő feladatok előkészítésére.

A jogharmonizáció, vagy másként fogalmazva a magyar jogszabályok uniós normákhoz való közelítése révén új informatikai és hírközlési tárgyú jogszabályok születtek, illetve a már hatályban lévő jogszabályok az elvárásokhoz és célokhoz mérten módosultak, ezáltal szabadabbá és strukturálhatóbbá vált az adatok, információk logisztikájának és menedzselésének rendszere.

2001-ben elfogadták az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvényt, és hatályba lépett az elektronikus aláírásról szóló 2001. évi XXXV. törvény is. A magyar információs társadalom fejlesztésére a jogalkotók átfogó programokat dolgoztak ki. Az információs társadalom elektronikus hírközlési infrastruktúrájának továbbfejlesztésére 2003-ban elfogadták az elektronikus hírközlésről szóló törvényt, de témám szempontjából a legjelentősebb lépés az új közigazgatási eljárási törvény megalkotása, melyet az Országgyűlés 2004. december 20 - i ülésnapján fogadott el, és rendelkezéseinek túlnyomó többsége 2005. november 1-jén lépett hatályba. Ennek egy kis, de fontos részeként kezdte el működését a vizsgált – telefonos technológiájú – kommunikációs központ (Ágoston E. 2005).

A Magyar Információs Társadalom Stratégia tartalmazza az Európai Unió „eEurope 2005: Információs társadalom mindenki számára” elnevezésű programmal összhangban megalkotott eMagyarország programot, melynek célkitűzései: az informatizált folyamatok alkalmazásával megvalósuló tudatos és szervezett országfejlesztés, elektronikus szolgáltatások megvalósítása, ezek tömeges elérhetővé tétele és sokszínű, formagazdag információs kultúra kialakítása.

Az egyik ilyen lényeges főirány a közigazgatás modernizálása, melynek célkitűzése a „szolgáltató állam” megvalósítása, az ügyintézés korszerűsítése és a lakosság széles köre által elérhető szolgáltatások rendelkezésre bocsátása az EU által meghatározott szolgáltatások biztosításával. A közigazgatási főirány egyik kiemelt programja az e-kormányzat 2005, mely az elektronikus szolgáltató állam megteremtésének átfogó programja, mely az információs és kommunikációs technológiai eszközök alkalmazásával kívánja elérni a közigazgatás belső struktúrájának működési, eljárási mechanizmusainak

modernizálását, valamint az állampolgár, az üzleti szereplők és a kormányzat gyorsabb, olcsóbb és közvetlenebb kapcsolatteremtését (http://www.sg.hu/cikkek/29113/tarsadalmi_vitan_hazank_e_kormanyzat_strategiaja, 2007).

Ezen fejlesztésnek két folyamaton kell megvalósulnia: az egyik a korábbi szolgáltatás-orientált működés ügyfélorientált működéssel való felváltása, az ügyfél igényeinek magas szinten történő kielégítése és a nyilvános közszolgáltatások online elérhetővé tétele, élő- vagy gépihang közvetítésével, a másik pedig az ügymenetek digitalizálása.

A cél eléréséhez a legfőbb információforrást a 2001. novembere óta működő kormányzati portál (www.magyarorszag.hu) jelenti, melynek tartalmát és szolgáltatásait az óta is folyamatosan bővítik. E mellett egyre szélesebb információtartalommal áll az állampolgárok szolgálatára a 189 telefonszámon hívható Kormányzati Ügyfél tájékoztató Központ a nap 24 órájában (<http://www.ekk.gov.hu/jobbhasab-ugyfeltajekoztato.shtml>, 2007).

KORMÁNYZATI ÜGYFÉLTÁJÉKOZTATÓ KÖZPONT - ÜGYFÉLVONAL

5 fokozatú skálán értékelve, a Kormányzati Ügyféltájékoztató Központ telefonos munkáját 4-esnél egy kicsit magasabb minősítésűre értékelhetem a többhetes (60 kezdeményezett hívás alapján), időpontjában véletlenszerűen kezdeményezett vizsgálatot követően (1. táblázat). Úgy tűnik, hogy a szolgáltatás alapvetően megfelel a felhasználók elvárásainak. Természetes, hogy minden szolgáltatáson lehet és kell is fejleszteni, de a 189 esetében drasztikus változtatásokra nincs szükség. Egyetlen területen azonban javasolom a változtatást. A géphang nyomógomb választási struktúrájában mindig jó lenne egy vagy két számnak a tartalmát gyakrabban változtatni, ezáltal valamilyen nagyon aktuális, a felhasználókat, a társadalmat foglalkoztató kérdéssel foglalkozni.

Az ügyfélvonallal kapcsolatban egyértelműen pozitív volt a benyomásunk, az ügyintézők segítőkészek voltak és a rendszer felépítése, a kategorizálás is megfelelő véleményünk szerint. Az ügyintézők felkészültsége különböző mértékű volt, de ez egyértelműen negatív szempontként nem hozható fel, mert egyrészt, ha valamit nem tudtak, mindent megtettek, hogy utánanézzenek, másrészt pedig azért nem, mert a felkészültség folyamatosan változik, de változnak a jogszabályok, adódhatnak különleges esetek is.

A szolgáltatás elérhetősége kiváló, de a szolgáltatás színvonalán az alábbi táblázatban szereplő, kisebb számmal jelzett paraméterek szerint javítani szükséges (1. táblázat).

Az 1. összesítő táblázatból csak néhány szempontot szeretnék kiemelni. Arra a kérdésre, hogy mennyire érzi objektívnek? Összhangban áll-e mindennapi tapasztalataival? – nagyon fontos szempontok. Összességében megfelelő, de itt is az adózás területe lett a sereghajtó. Ha elfogadjuk, hogy összhangban áll a mindennapi tapasztalatokkal, akkor következtethetünk a hivatali bürokráciára is. Nem szerencsés, ha egy szolgálati vonal felveszi a hivatal stílusát.

1. táblázat. A Kormányzati Ügyfélértékelő Központ minősítése próbaügyintézők (60 hívás) alapján

A szolgáltatás elérésének gyorsasága	4,43
A válaszadó kedvessége, udvariassága	4,46
A válaszadó iránti bizalom	4,26
A válaszadó együttműködési szándéka	4,37
A válaszadó felkészültsége	4,09
A válaszadótól kapott konkrétumok	4,18
Az ügyvel kapcsolatos bátorítás mértéke	4,07
Érthetőség	4,53
Mennyire figyelemre méltó a válasz?	4,20
Mennyire meggyőző a válasz?	4,25
Mennyire érzi hasznosnak a hívást?	4,10
Mennyire felel meg a tájékoztatás előzetes várakozásainak?	4,02
Mennyire érzi objektívnak a válaszokat?	4,24
Összhangban áll-e mindennapi tapasztalataival?	4,16
Szívesen térne vissza ide információért?	4,19
Elégedettségének mértéke	4,18
A tevékenység minősítése összességében	4,22

Forrás: saját felmérésű adatok

Időnként az a tapasztalat alakult ki, hogy az információ keresése, a struktúra ismeretének részleges hiánya miatt, az online internetes keresés néha sokáig tart a telefonosnak. Feltételezzük, hogy az ügyfélszolgálaton is a Kormányzati Portált használják. Ezen javítani szükséges, mert ez a hívók egy részének türelmét és kedvét elveszi. Nem várnak tovább, akinek Internet elérési lehetősége van, inkább maga keresi meg a szükséges információkat.

EREDMÉNYEK, JAVASLATOK, MEGÁLLAPÍTÁSOK

A 189-es hívószám értékelése sokkal pozitívabb, mint előzetesen vártam, többnyire kedves és segítőkész ügyintézőkről számoltak be a próbákat végző kollégák. Szembesültek olyan helyzettel is, amikor az egyik válaszadó kimondottan flegma volt, majd eléggé ingerülten beszélt. Érdeemes volna vissza-visszatérően vizsgálni, hogy kellő türelmet tanúsítanak-e az ügyfélszolgálatosok az idő múlásával is?

A telefonos lekérdezés tehát pozitívan vizsgázott. Néhány dolog érdemes továbbgondolásra: Munkaidőben viszonylag sokat kellett várni a kapcsolásra. A babakötvényről „elhadart” információk szerintem egyszerre nem befogadhatók. Amennyiben azonos időben telefonáltunk a különböző kérdéscsoportokra ugyanaz a „hang válaszolt”, szerintem a további szakosodás kívánatos. A tesztelés előre megadott, leírt kérdéscsoportok és kérdések mentén történt, ami csak részleges felmérésre adott lehetőséget. Aki felhívja ezt a számot annak először is meg kellene jegyeznie a menüpontokat, ami már önmagában is lehet komoly feladat, nem biztos, hogy elsőre megy.

Előnye még az is, hogy ingyenes helyi tarifával működik (bár viszonylag sokan gondolják ingyenesnek, ugyanis nincs jól kommunikálva) a nap bármelyik szakaszában elérhető. A nehézséget viszont az jelenti, hogy akiknek nincs Internet elérésük, jellemző módon a 189-

ről sem tudnak. Itt hívnám fel a figyelmet arra, hogy kultúránkból, múltunkból adódóan az írásbeliségnek nagy szerepe van hivatalos ügyintézéseinkben, ezért a telefonról előbb-utóbb valamilyen írásos formára átterelődünk. Ennek egyik nagyon hatékony megoldása lehet az internetes Kormányzati Portál (www.magyarorszag.hu) intenzív fejlesztése.

Összegezve elmondható, hogy az ügyfélvonal kisebb ingadozásokkal ugyan, de magas színvonalon látja el feladatát, többnyire szolgálatkész és felkészült ügyintézőkkel, válaszokkal találkoztunk, sokkal kisebb mértékben fordult elő ennek ellenkezője. Ez a helyzet megfelel a információlogisztika just in time követelményének is.

Javaslatok és megállapítások:

- A telefonos szolgáltatás népszerűsítése több kommunikációs csatorna igénybevételével is fontos.
- Motiváló hatással van az ügyfélre az is, amikor érzi, hogy kérdésére szívesen válaszoltak. Ez jelentős bizalomerősítő hatással bír a szolgáltatás igénybevétele szempontjából.
- A vizsgálati személyek fontosnak tartják, hogy az ügyintéző legyen őszinte, ha nem tudja a választ, azt is közölje, és ne csak kerülgesse a témát.
- 10 csengetésnél ne teljen el több az ügyintéző kapcsolásáig.
- Előfordul, hogy az ügyintézőnek utána kell nézni, ami nem baj, bár kívánatos, hogy minél ritkábban forduljon elő. Szeretném azonban hangsúlyozni, hogy az azonnali válasz volt az inkább jellemző.
- A reggeli órákban sokkal terheltebbek a vonalak.
- Ismételten felvetődött, hogy nem szerencsés a 189-es szám, mert a Tudakozó 198-as számával könnyen összekeverhető.
- Kérdésként merült fel, hogy van arra vonatkozó előírás, hogy egy-egy ügyféllel meddig foglalkozhatnak. Valamennyi idő után le kell zárni a hívást akkor is, ha nem jutottak a végére.

ÖSSZEFOGLALÁS

Az információkérések többsége sikeren végződött, a tesztelők választ kaptak feltett kérdéseikre, az információsztállítás rendben megtörtént. A szolgáltatások elérése gyorsan ment, menüpontok segítségével viszonylag hamar kapcsolatba kerültek az ügyfélvonal munkatársaival. A válaszadók többsége kedves volt. Néhány esetben cinikusság vagy gúnyosság jellemezte őket, mindez általában az ügyfél állítólagos tudatlansága miatt történt. A tesztelők többségében bizalommal fogadták az információt a válaszadóktól, akiknek együttműködési szándékát általában jónak ítélték.

Felkészültségükre vonatkozóan a tesztelők azt tapasztalták, hogy sok mindennek utána kellett nézniük a munkatársaknak, de ettől függetlenül egy kevés várakozás után szinte mindig tudtak konkrétumokkal szolgálni.

A tesztelők többsége hasznosnak tartotta a hívásokat. Ha a válaszadó más információs forrást jelölt meg, azt világosan elmagyarázta az ügyfélnek. A különböző ügyekkel kapcsolatos bátorítás a válaszadók részéről az ügy milyenségétől függött (pl. Babakötvénynél maximális bátorítás, adóügyeknél csekélyebb).

A tesztelők többsége azért is tartotta hasznosnak a hívásokat, mert sok új, számukra eddig ismeretlen információhoz jutottak, így szívesen térnének vissza az ügyfélvonalhoz további információért.

Összességében megállapítást nyert, hogy a vizsgált telefonos megoldás alkalmas a vidéki lakosság információval kiszolgálásának megvalósítására, ahol a személy tényleges utazását az információ továbbítása váltja fel. A telefonos rendszer hatékonyságát (egy másik cikk témáját képezve) a szintén vizsgált internetes rendszer hatékonyan egészíti ki, ezáltal megvalósul az elvárt információhoz jutási esélyegyenlőség.

IRODALOMJEGYZÉK

- Ágoston E. (2005): Az Internetes Közigazgatási Szolgáltató Rendszer működésének néhány jogi összefüggése, informatikai vizsgálata az okmányirodáknak tanulmánya alapján, kézirat, Bp
- <http://www.ekk.gov.hu/jobbhasab-ugyfeltajekoztato.shtml> Kormányzati Ügyféléltájékoztató Központ, 2007.11.19.
- http://www.sg.hu/cikkek/29113/tarsadalmi_vitan_hazank_e_kormanyzat_strategijaja eKormányzati stratégia, 2007.11.19.