

A gazdák számára nyújtott főbb e-szolgáltatások

Cseh András

Debreceni Egyetem Agrár- és Gazdálkodástudományok Centruma
Gazdálkodástudományi és Vidékfejlesztési Kar
Gazdaságelemzés-módszertani és Alkalmazott Informatikai Intézet
csehandras83@freemail.hu

ÖSSZEFOGLALÁS

Napjainkra a különböző informatikai eszközök és az internet használata szinte minden gazdasági ágazatban megjelent így a mezőgazdasági termelők számára is sok előnyt, segítséget jelenthet. Ebben a cikkben rövid áttekintést adok az e-közigazgatásról és a benne rejlő lehetőségekről, valamint bemutatok néhány, a mezőgazdasági termelők számára nyújtott kormányzati és ágazatirányítási elektronikus szolgáltatást. Sok szakember állítja, hogy a közigazgatás működésében az informatika alkalmazása alapvető változást hozhat, mert kialakulhat az elektronikus ügyintézés. Általánosságban elmondható, hogy az e-közigazgatás ma már egy nélkülözhetetlen eszköz az állampolgári igényekhez történő igazításához, valamint a rugalmasabb, átláthatóbb közigazgatás megteremtéséhez. Az elektronikus ügyintézés során a beadott nyomtatványok formai hibáktól mentesek, ami az ügyfél és hivatal érdeke is. Az ügyek otthonról elintézhetőek, akár a nap 24 órájában. A különböző e-szolgáltatások használatának elterjedését, sikerességét nem csak az adott e-szolgáltatás minősége befolyásolja, hanem fontos tényező a célközönség informatikai felkészültsége is. A mezőgazdasági termelőknél a digitális szakadék hatása jobban érződik.

Kulcsszavak: informatikai eszközök, e-közigazgatás, informatikai felkészültség

SUMMARY

Nowadays the different IT tools and use of the internet have appeared almost in every sectors of the economy, so it may give several benefits and help to the agricultural producers. In this article I give a brief overview about e-government and its' opportunities, then I give a short description of a few important governmental and specialized administration on-line services which are provided to the farmers. According to many experts using of informatics may cause essential change in the operation of the administration because of the fact that the electronic administration may evolve. Generally speaking, today the e-government services are already an indispensable device to the reformation of the public administration, the modification of services which suits to people's demands and the creation of the more adaptable, clearer public administration. The electronic documents are free from formal errors which is either important for clients or offices. The cases can be arranged even from home in 24 hours of the day. The spread and success of the use of electronic services depend not only on the quality of services, but the IT readiness of the target audience is also very important factor. Unfortunately the affect of e-gap is bigger in case of the farmers.

Keywords: IT tools, e-government, IT readiness

BEVEZETÉS

Kutatómunkámban az informatikai rendszerek alkalmazásának technológiai-gazdasági hatásait vizsgálom az Észak-alföldi régió növénytermesztő gazdaságaiban. Ez a téma azért fontos, mert napjainkra az Információs és Kommunikációs Technológiák (IKT) az életünk szinte minden területén megjelentek és a mezőgazdaság sem kivétel ez alól. Elterjedésük többek között a felgyorsult gazdasági folyamatok és az új fogyasztói igények által támasztott követelményekkel is magyarázható. Például a szigorúbb környezetvédelmi előírások miatt a gazdálkodóknak egyre több időt kell fordítani a termelésen kívüli adminisztrációs feladatokra.

Kutatási célterületeim egyik fontos része a mezőgazdasági termelők számára nyújtott kormányzati és ágazatirányítási szervek e-szolgáltatásainak felhasználói oldalú elemzése. A mezőgazdasági termelés számos eleméhez kapcsolódhatnak ezen szolgáltatások. A kormányzat részéről az e-Agrárium célkitűzései a Magyar Információs Társadalom Stratégia-ban már régen megfogalmazásra kerültek (IHM, 2003). Ilyen lehetőségek például, amit az e-Agrárium nyújthat a gazdáknak: segítség a termékek értékesítésben, új piacok megtalálásában vagy a bonyolult támogatás igénylés folyamatát könnyíthetik meg számukra. Az e-szolgáltatások mind a gazdák mind az állam számára számos előnyt jelentenek. Ezen előnyök közül a legjelentősebb, hogy a szolgáltatások bármikor elérhetőek.

ÁTTEKINTÉS

Sok szakember állítja, hogy a közigazgatás (szakigazgatás) működésében az informatika alkalmazása alapvető változást hozhat, mert kialakulhat az elektronikus ügyintézés. Napjainkban az e-demokrácia lehetőségeinek a megítélése nem tisztázott, mert vannak, akik minden probléma megoldásának tekintik, míg mások csak egy „távoli álomnak” tarják ezen lehetőséget. Az ellenzők legfőbb érve, hogy az e-közigazgatás, mely mind költséges eszközrendszere (PC), mind pedig a viszonylag magas tudásigénye (PC és Internet használat) okán úgynevezett digitális szakadékot hoz létre a társadalomban. A kormányok nem kötelezhetik el magukat egyértelműen olyan rendszerek mellett, nem legitimizálhatnak olyan modern közszolgáltatási megoldásokat, amelyeket a társadalomnak csak egy-egy szegmense képes használni. Ezért az e-közigazgatási megoldásokban

rejülő lehetőségek – kínáljanak bármilyen vonzó és kényelmes otthoni ügyintézés – kevésbé kihasználtak, mert kisebb szerepet szánnak azoknak a hagyományos eljárásokon nyugvó közigazgatási feladatok ellátásának biztosítása mellett. Minél szélesebb a digitális szakadék, annál periférikusabb az e-kormányzat (e-government) jelenléte, s minél keletebbre vagyunk Európában, annál szélesebb a szakadék (Buday és Tózsza, 2007).

Az igazság a két megközelítés között helyezkedik el; a hazai és külföldi példák sora bizonyítja, hogy az internet segítségével számos olyan lehetőség adódik, amely körültekintő végrehajtással nagymértékű minőségi javulást jelenthet a kormányzati intézmények szolgáltatásaiban. Általánosságban elmondható, hogy az e-közigazgatás ma már egy nélkülözhetetlen eszköz az államigazgatás megreformálásához, a szolgáltatások minél inkább az állampolgári igényekhez történő igazításához, valamint a rugalmasabb, átláthatóbb közigazgatás megteremtéséhez.

A kormányzati e-szolgáltatások terjedését a mezőgazdaságban lassíthatja, hogy a mezőgazdasági termelők a társadalom idősebb és vidéki szegmenséhez tartoznak. A vidéki térségekben nem biztos, hogy mindenki rendelkezik internet hozzáféréssel és ezen személyek a koruk miatt a számítógépet is nehezebben kezelhetik. A számítógépes programok fejlesztőinek ezért nagyobb figyelmet kell fordítani a „felhasználó barát” kezelőfelület kialakítására (Csótó M, Herdon M 2008).

Nemzetközi felmérés készült 2009-ben információs társadalom helyzetéről. A táblázatban Magyarországon kívül még néhány Uniós ország adatai tekinthetjük meg. Magyarországon GDP arányosan az IKT eszközökre kevesebbet költünk. Az összes mutatóban az EU átlag alatt helyezkedünk el, a legkisebb a lemaradás a lakossági e- kormányzati szolgáltatások használatának a mértékében (1. táblázat).

1. táblázat

Információs társadalmi indikátorok, 2009

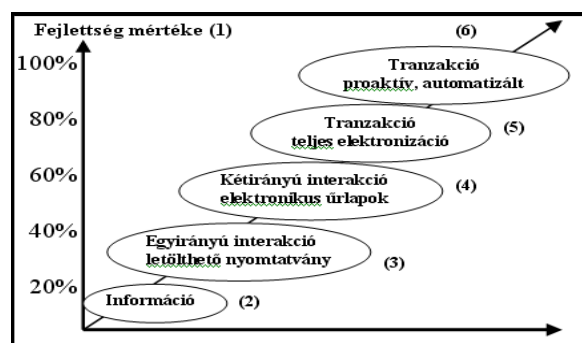
	Magyarország(1)	Németország(2)	Franciaország(3)	Lengyelország(4)	Szlovákia (5)	EU 27 átlaga(6)
IKT kiadások a GDP %-ban(7)	2,5%	2,9%	3,1%	2,6%	2,5%	2,7%
Háztartások szélessávú ellátottsága %(8)	48%	75%	62%	48%	58%	60%
Vállalkozások szélessávú ellátottsága %(9)	72%	84%	92%	59%	79%	81%
e-kormányzati szolgáltatások használatának mértéke a lakosság körében %(10)	25%	33%	43%	16%	30%	28%
e-kormányzati szolgáltatások használatának mértéke a vállalkozások körében %(11)	60%	56%	73%	68%	88%	68%
Helyezés a nemzetközi e-kormányzati Readiness Index 2008, alapján (n=189)(12)	30	22	9	33	38	

Forrás: CAPGEMINI, 2009

Table 1: Information Society Indicators 2009

Hungary(1), Germany(2), France(3), Poland(4), Slovakia(5), average of EU- 27(6), ICT expenditure as a percentage of GDP(7), households with broadband connection(8), enterprises with broadband connection(9), eGovernment usage by individuals(10), eGovernment usage by enterprises(11), Rank in eGovernment Readiness Index 2008(12)

1. ábra: Az elektronikus közigazgatás fejlődési szintjei



Forrás: Capgemini, 2007

Figure 1: The Levels of development of e-government

The measure of development(1), Information(2), One-way interaction download document(3), Double-way interaction electronic forms(4), Transaction complete e-services(5), Transaction proactive automated(6)

Az 1. ábrán láthatjuk az elektronikus közigazgatás 5 különböző szintjét, az egyes szinteknek a következő jellemzőik vannak:

1. az információ elérhetősége az adott közszolgáltatással kapcsolatban
2. letölthető nyomtatványok megléte, amiket később kinyomtatva kell benyújtani
3. a nyomtatványok már elektronikus formában is beküldhetők
4. az egész ügymenet on-line módon történik a fizetést is beleértve
5. személyre szabott informatikai rendszer kialakítása.

Kormányzati ügyfélkapcsolat (Customer Relationship Management - CRM) rendszerek

Számos közigazgatási tényvizsgálat kimutatta, hogy az ügyfélkapcsolatok területe elsődleges prioritást élvez az elektronizálandó területek között. A szolgáltató jelleg megköveteli, hogy a hivatal az ügyfeleknek a hozzájuk legközelebb álló és egyben

legpraktikusabb utakon biztosítson kommunikációs felületet.

Napjainkban a kommunikáció és az informatika egybefonódó fogalmak. Maga a CRM (Customer Relationship Management – Ügyfélkapcsolat menedzsment) egy olyan stratégia megvalósulása, mely az ügyfelet helyezi középpontba és a folyamatokat innen indítja. A CRM tehát egy olyan intelligens adatbank, mely a szervezet ügyfélkörének lehető legsokrétűbb nyilvántartását vezeti, és ebből olyan következtetéseket enged levonni, mely az ügyfelek jelenlegi és későbbi igényeire fókuszál.

Egy CRM fontos és gazdaságilag is indokolt beruházás lehet minden olyan szervezet számára, amely valamilyen módon kiterjedt ügyfélkörrel áll kapcsolatban. Filozófiája alkalmas nagymennyiségű ügyfélforgalom bonyolítására és kezelésére, információs rendszer kiépítésére, vagy más – ebből eredő – szolgáltatás nyújtására. Egyik legfontosabb előnye, hogy az ügyfelek számára gyorsabb, pontosabb és szélesebb körű kiszolgálást nyújt.

A VIZSGÁLAT MÓDSZERE

Kérdőíves felmérés és értékelés

2008-ban a közel 200 ezer támogatási kérelem 95%-át a termelők elektronikus formában nyújtották be, viszont elég nagy a valószínűsége annak, hogy a termelők nem saját maguk töltötték ki, hanem szakemberek segítségét vették igénybe. Ezt arra alapozom, hogy a gazdálkodók nagy többsége az idősebb és vidéki társadalmi csoportba tartozik és nem biztos, hogy rendelkeznek számítógéppel valamit megfelelő számítógép használati ismerettel, informatikai jártassággal. Ezenkívül a vidéki térségekben az internet ellátottság sem megfelelő. Kérdőíves felmérést végeztem 2008-ban az elektronikus területalapú támogatás igényléséről, (e-SAPS) melyben fejr és hajdú-bihar megyei személyeket kérdeztem meg az elektronikus kérelem beadás tapasztalatairól. A 40 db kiküldött kérdőív

30 db kaptam vissza. A megkérdezett személyek nagyságrendileg együttesen mintegy 3500-4000 támogatási igénylést töltöttek ki. A kitöltő személyeket külön kategóriába bontottam aszerint, hogy hány támogatási igénylést töltöttek ki, erre azért volt szükség, mert az eltérő kategóriában lévő személyek véleményét eltérő súlyozással vettem figyelembe, hiszen aki jóval több kérelmet töltött ki, ő jobban tudja értékelni a rendszert. A megkérdezettek nagyobbik része 50-nél több támogatási igénylést töltött ki.

Külső adatforrásokon alapuló elemzés

A vizsgálatban felhasználtam az interneten elérhető következő szervezetek adatbázisait: Információs Társadalom- és Trendkutató Központ (ITTK); Gödöllői Agrárközpont (GAK) GazdaNetrekész projektjéből; Központi Statisztikai Hivatal (KSH). Ezen adatbázisok segítségével átfogóbb képet kaphatunk a növénytermesztő gazdaságok informatikai ellátottságáról.

A vizsgált terület főbb jellemzői

A különböző e-szolgáltatások használatának elterjedését, sikerességét nem csak az adott e-szolgáltatás minősége befolyásolja, hanem fontos tényező a felhasználói csoport IKT felkészültsége, azaz az informatikai eszköz ellátottság és ezen eszközök használatához szükséges ismeret, valamint a használatra való hajlandóság. Ezenkívül az elterjedést segítő tényező még a különböző állami szabályozások alkalmazása.

A magyar mezőgazdaság egyik sajátossága, hogy rendkívül változatos az üzemméret. A kisméretű önellátó gazdaságok mellett éppen úgy jelen vannak a professzionális növénytermesztést folytató nagyüzemek is. A növénytermesztő gazdaságok esetén az egyik fontos differenciáló tényező a gazdasági szervezetek és az egyéni gazdaságok között az általuk használt szántóterület nagysága.

2. táblázat

A szántóterület használatára vonatkozó adatok

Szántóterület használata gazdasági formák szerint(1) (ezer ha)				
év(2)	gazdasági szervezetek(3)	egyéni gazdaságok(4)	gazdaságra nem azonosítható terület (5)	összesen(6)
2007	1 842,90	2 098,60	564,6	4 506,10
2010	1 840,00	2 176,50	485,1	4 501,60
Szántóterületet használó gazdaságok száma gazdaságcsoportok szerint(7)				
év	gazdasági szervezetek	egyéni gazdaságok		
2007	4 715	333 392		
átlagos szántóterület 2007-ben (ha)(8)	390,86	6,29		

Forrás: KSH 2010, KSH 2007b

Table 2: The data on the use of arable land

Farm type of usage of arable land 1000 hectare (1), year(2), economic company(3), individual farm(4), are not identified(5), sum(6), Farm number of usage of arable land(7), The size of average arable land(8)

A 2. táblázatból látható, hogy a gazdasági szervezetek és az egyéni gazdaságok közti egyik fő

különbség az általuk használt szántóterület átlagos nagysága.

3. táblázat
Termelési érték adatok a növénytermesztéssel foglalkozó gazdaságok esetén

Bruttó termelési értéke 2007-ben (millió Ft)(1)		
gazdaság típus(2)	gazdasági szervezetek(3)	egyéni gazdaságok(4)
Növénytermesztő gazdaságok (5)	120 554	122 266
Vegyes gazdaságok (6)	247 125	169 496
Az előző 2 összesen (7)	367 679	291 762
A gazdaságok száma 2007-ben(8)		
gazdaság típus	gazdasági szervezetek	egyéni gazdaságok
Növénytermesztő gazdaságok	5 263	279 669
Vegyes gazdaságok	1 387	177 913
Az előző 2 összesen	6 650	457 582
Egy gazdaságra jutó bruttó termelési érték 2007-ben (ezer Ft)(9)		
gazdaság típus	gazdasági szervezetek	egyéni gazdaságok
Növénytermesztő gazdaságok	22 906	437
Vegyes gazdaságok	178 172	953
Az előző 2 összesen	55 290	638

Forrás: KSH 2007a, KSH 2007b

Table 3: Yield data on crop production farms
Brut yield production value in 2007 (a million Ft)(1), type of farm(2), economic company(3), individual farm(4), farm for crop production(5), farm mixed production(6), sum(7), number of farms in 2007(8), brut yield for each farm in 2007 (1000 Ft)(9)

A valós anyagi lehetőségek közti különbséget a gazdasági szervezetek és az egyéni gazdaságok között a 3. táblázat mutatja be. Igaz ezek csak 2007-es adatok, de 2011-es év folyamán elérhetőek lesznek Gazdaság Szerkezeti Összeírás 2010 (GSZÖ) legfrissebb adatai. Jelentős differencia van a bruttó termelési érték között, aminek következtében nem egyformák a lehetőségek például a különböző IKT eszközök beszerzése terén sem. Véleményem szerint ezért a gazdasági társaságokat külön szükséges vizsgálni az egyéni gazdaságoktól.

Az IKT eszközök területén az egész országra kiterjedő adatok csak a gazdasági szervezetek körében állnak rendelkezésre. Feltételezésem szerint mivel ezeknek a gazdasági szervezeteknek is fő célja a profitszerzés így a megvásárolt különböző IKT eszközöket használják is e cél eléréséhez. Valamint rendelkeznek képzett humán erőforrással ezen eszközök és rendszerek üzemeltetésére. Az egyéni gazdaságok esetén már nehezebb a valós helyzetet bemutatni mivel a gazdaság székhelye/irodája gyakran a lakóhelyükön található. Hiába rendelkeznek például számítógéppel nem biztos, hogy a számítógép nyújtotta lehetőségeket csak a termelési tevékenységük vagy a gazdasági adminisztráció során használják fel. Feltételezhetően más egyéni célokra is felhasználásra kerül. A két terület különválasztása

sok esetben nem, vagy csak körülményesen lehetséges.

A FONTOSABB E- SZOLGÁLTATÁSOK

A mezőgazdasági termelők számára egyre több elektronikus szolgáltatás érhető el. A nagy ügyfélkörrel rendelkező rendszerek használatát legtöbbször törvényi szabályozás írja elő és a szolgáltatás igénybevételére már csak elektronikus formában van lehetőség. Az Ügyfélkapu azért fontos mert nagyon sok e-szolgáltatás belépési pontja. A teljesség igénye nélkül a 4. táblázatban feltüntettem néhány a mezőgazdasági termelők által használt elektronikus formában elérhető szolgáltatást.

4. táblázat

A különböző rendszerek jellemzői

Rendszer(1)	Ügyfélkör(2)	Használat gyakorisága(3)
Ügyfélkapu(4)	bármely magánszemély	akár naponta
Elektronikus bevallások(5)	gazdasági társaságok, egyéni vállalkozók	havonta, negyedévente, évente
Elektronikus területalapú támogatás igénylés(6)	mezőgazdasági termelők	évente egyszer
Piaci információs rendszer(7)	bármely magánszemély	akár naponta de terméktől függő

Forrás: saját gyűjtés

Table 4: The features of different systems
System(1), Client(2), Frequency of a usage(3), Client Gate(4), e-services(5), e-Single Area Payment Scheme(6), Market Information System(7)

Az Ügyfélkapu

A kormányzati portálon található az Ügyfélkapu, mely az azonosítást igénylő közigazgatási, hatósági ügyek intézését, és az ezekhez kapcsolódó szolgáltatások elérését biztosítja az állampolgárok számára. Az Ügyfélkapun keresztül jelenleg már több száz szolgáltatás érhető el. A közigazgatási ügyintézésben célszerű és hasznos az egységes, könnyen áttekinthető ügymenet. Ezt az egységességet az interneten az Ügyfélkapu valósítja meg, egyfajta egyablakos ügyintézőként. A portál fenntartója biztosítja a szolgáltatás napi 24 órán át tartó elérhetőségét a portálon.

Az ügyfélkapun keresztül az internetes felhasználók regisztráció után egyetlen belépéssel használhatják a kormányzati elektronikus szolgáltatásokat. Kezdetben adóhatósági és okmányirodai ügyeket indíthattak és intézhettek a felhasználók, de a szolgáltatások listája folyamatosan bővül. Az Ügyfélkapu lényege, hogy a felhasználó hivatalos ügyeit az interneten keresztül egy egyedi azonosítóval intézhesse.

Személyes ügyfélkaput bárki létesíthet, ehhez azonban regisztrálnia kell magát (Mi az ügyfélkapu?, 2006).

Az Ügyfélkapun bejelentkezve például elektronikus adóbevallást nyújthat be minden magánszemély, ide értve az egyéni vállalkozót is. Magánszemély eljárhat más magánszemély, egyéni vállalkozó vagy gazdálkodó szervezet helyett is, ehhez azonban az NAV hivatalban (régebben APEH) is regisztrálnia kell.

Elektronikus bevallások

Az egyik legismertebb e-szolgáltatás az elektronikus adóbevallás. Ennek központi eleme az elektronikus bevallás feldolgozó rendszer (eBEV) és a nyomtatványkitöltő rendszer (ABEV). Feladatuk, hogy az adózók számára lehetővé tegyék az adóbevallások és adatszolgáltatások könnyebb, ellenőrzöttebb kitöltését. Az elektronikus adóbevallások benyújtása mellett egyre többen veszik igénybe az adóhatóság által biztosított egyéb elektronikus szolgáltatásokat is. Az elektronikus bevallás egyik legfőbb előnye az azonnali visszajelzés. Az adóbevallást elektronikusan benyújtó adózó elektronikus értesítést, visszajelzést kap arról, hogy az általa küldött dokumentum megérkezett, továbbá, hogy a rendszer azt elfogadta-e, vagy visszautasította. Az elektronikus bevallást benyújtó adózók egyéb információt is könnyen elérhetnek, például lekérdezhetik az adóhatóságnál vezetett aktuális folyószámlájukat (Varga, 2008).

A mezőgazdasági termelők a gázolaj jövedéki adóját elektronikusan is visszaigényelhetik. Ez csak azon gazdálkodók számára kötelező, akik már az NAV felé is elektronikus formában intézik az ügyeiket, a többieknek csak lehetőség az elektronikus bevallás. A bevallások elektronikus ügyintézés keretében történő benyújtásához szükséges elektronikusan kitölthető nyomtatványok a Nemzeti Adó és Vámhivatal hivatalos internetes honlapján érhetőek el, amelyek a letöltést követően kitölthetőek és elektronikus úton megküldhetőek a NAV részére. Az elektronikus kitöltés az ABeV program segítségével végezhető el, amely ingyenes elérhetőségét az NAV honlapja biztosítja. (Gazda Netrekész, 2008a)

Területalapú támogatás igénylés

A Mezőgazdasági és Vidékfejlesztési Hivatal (MVH) a területhez kapcsolódó támogatások kifizetési kérelmével összefüggő eljárások egyszerűsítése és gyorsítása miatt 2008-ban a teljes ügyfélkör számára lehetővé tette az elektronikus úton történő kérelemkitöltést és benyújtást.

A letöltött kérelem tartalmazza az elmúlt év parcella adatait: blokkazonosító, parcella sorszám, parcella terület, hasznosítási kód. Az adatokat egyszerűen, az előző évi adatot átrva lehet aktualizálni. A mezők kitöltéséhez adott esetben a szoftver felkínálja a lehetséges kódot, ami garancia arra, hogy formailag helyes adatok kerüljenek megadásra. A parcellákhoz le lehet tölteni az elmúlt

évben benyújtott blokkterképet az előző évi parcellarajzokkal, ez segítséget nyújt az aktuális évi kérelemben igényelt parcellák berajzolásához (Szenás és Herdon, 2008).

Az elektronikus kérelembenyújtás a következő előnyökkel jár:

- A kitöltő szoftver jelzi a kitöltés során, ha valamilyen beírt adat nem megfelelő formátumú (pl. blokkazonosító elírás), vagy valamilyen adat (pl. parcellaadat, vagy parcellarajz) hiányzik.
- Az elektronikus benyújtással elkerülhető a papír alapú kérelmek kézbesítés során történő elvesztése.
- A papírmentes eljárás környezetbarát és költséghatékony megoldás.

Az elektronikus parcellarajzolás egyik legfőbb előnye hogy a szoftver kijelzi, hogy a berajzolt parcella mekkora területet fed le, így a felhasználó pontosabban elkészítheti az igénylését. Azonban a parcellarajz a helymeghatározást szolgálja, tehát nem kell szigorúan megegyeznie parcellarajz területnek az igényelt területtel, kisebb eltérések lehetnek (az igényelt terület +/-5%-ban), hiszen az igényelt (számszerűen megadott) terület képezi a gazdálkodó igénylésének az alapját (MVH, 2008). A 2009-es támogatási évben már az összes gazdálkodónak elektronikus formában kellett benyújtania támogatási kérelmét.

A Mezőgazdasági és Vidékfejlesztési Hivatal külön portált fejlesztett ki az elektronikus kérelembenyújtásra és ezen az oldalon segédanyagok is találhatóak. A felhasználók számára a leghasznosabbak a videó anyag segédletek, amelyek a kérelemkitöltés főbb pontjait mutatja be a felhasználó számára (2. ábra).

2. ábra: MVH portál



Forrás: MVH 2009

Figure 2: Internet portal of MVH

Piaci Információs Rendszer

A Piaci Információs Rendszer (PIR) a piac átláthatóságát hivatott szolgálni, hogy tisztességes verseny alakuljon ki. A FAO ezen rendszert a következőképpen definiálja:

„A Piaci Információs Rendszer (PIR) olyan államilag működtetett szolgáltatás, amely széles körben forgalmazott mezőgazdasági termények

áraitól és mennyiségeiről rendszeresen, megfelelő módon adatokat gyűjt a vidéki, nagybani és fogyasztói piacokon, és ezt az információt időben és rendszeres időközönként a különböző médiumokon keresztül eljuttatja a gazdálkodókhoz, a kereskedőkhöz, a fogyasztókhoz, a kormányzati tisztviselőkhöz, az agrárpolitika döntéshozóihoz” (Kapronczai, 2007).

A FAO által meghatározott rendszer piaci információknak lényegében csak a mennyiséget és az árat tekinti, az EU azonban a piaci zavarok elkerüléséért egyéb információkat is gyűjt az egyes termékekről. A Piaci Információs Rendszer azon mezőgazdasági termelők számára a leghasznosabb, akik könnyen romló és friss fogyasztású élelmiszereket állítanak elő (zöldség, gyümölcs, tej, tojás, hús stb.). Az Unió álláspontja szerint a piacgazdaság csak akkor működik hatékonyan, ha a piac valamennyi csoportjának rendelkezésére állnak a szükséges információk a piacra juttatott élelmiszerekről, a fogyasztói keresletről és az árakról. Információkat gyűjtenek az egyes termékek rendelkezésre álló készleteinek nagyságáról és a valószínűsíthető keresletről is. Ezáltal csökkenthetők a piacon jelentkező túlkínálati csúcsok valamint a hiányok is (Buday-Sántha, 2001).

A piaci információs rendszerek fő feladata tehát a piaci átláthatóság megteremtése. Ez akadályát képezi annak, hogy a termékpálya valamely szereplőjénél a tisztességes profittól jóval nagyobb mennyiségű profit koncentrálódjon a többi szereplő rovására. A mezőgazdasági termelők számára, ha a piaci átláthatóság megvalósul, akkor a termékeikért azt a bevételt kapják, amely a kereslet-kínálat által meghatározott piaci ár környékén mozog.

Az egyes termékpályák esetében - a felvevő piac koncentrátsága miatt – szinte mindig a mezőgazdasági termelők vannak a hátrányos helyzetben. A piaci információk lényegében a mezőgazdasági termelők helyzetét javítják, hiszen a túlkínálati és a hiány időszakok ismeretében, jobb döntést hozhatnak az értékesítés helyéről és idejéről. A piaci információk a felvásárlókat arra ösztönözheti, hogy etikusabb magatartást tanúsítsanak az ártárgyalások során. Az információs rendszer segítségével a piaci zavarok előre jelezhetőek, így a megfelelő beavatkozásokkal a

piaci zavar elhárítható. A piaci információk elérésének módja az EU tagállamaiban elég sokféle, a leggyakoribb technológiák a következők: internet, sms, nyomtatott anyagok, rádió, teletext.

A SZOLGÁLTATÁSOK IRÁNTI FOGADÓKÉSZSÉG, A TERMELŐK IT FELKÉSZÜLTSEGE

Az általam használt külső adatforrásokból a gazdasági szervezetek esetén a következő észrevételek vonhatók le: a mezőgazdasági társas vállalkozások az Internetet és az elektronikus levelezést az országos átlagnál gyakrabban használják, ezzel szemben intranet és extranet ellátottságuk jóval elmarad az országos átlagtól, aminek egyik oka, hogy egy mezőgazdasági vállalkozásra kevesebb számítógép jut és nem szükséges számukra helyi számítógép hálózatok kialakítása (5. táblázat).

5. táblázat

Az információs és kommunikációs technológiák használatának nemzetgazdasági ágak szerinti gyakorisága 2008-ban

Nemzetgazdasági ág(1)	Internet/ WWW	E-mail	Intranet	Extranet
Mezőgazdaság, vadgazdálkodás, erdőgazdálkodás(2)	91,1	89,5	2,7	1,8
Országos átlag(3)	86,2	85,0	16,2	10,0

Forrás: KSH 2009

Table 5: The frequency of usage of IKT devices to economic sectors in 2008

economic sector(1), Agriculture, hunting, forest management(2), national average(3)

A következő táblázatban (6. táblázat) láthatjuk, hogy az interneten elérhető néhány fontos szolgáltatást milyen gyakran vesznek igénybe a mezőgazdasági szektorban tevékenykedő társas vállalkozások. Az itt látható adatok az internetet használó szervezetekre vonatkoznak, melyből látható, hogy jelentős eltérés nincs az országos átlagtól a társas vállalkozások esetén.

6. táblázat

Az internet igénybevételének célja nemzetgazdasági ágak szerint, 2008

Nemzetgazdasági ág(1)	Információ keresése(2)	E-mail(3)	Banki és pénzügyi szolgáltatások(4)	Piacfigyelés (piacmonitoring)(5)	Oktatás/ Képzés(6)
Mezőgazdaság, vadgazdálkodás, erdőgazdálkodás(7)	86,5	95,7	71,3	43,8	10,8
Országos átlag(8)	89,5	95,3	79,6	46,2	17,3

Forrás: KSH 2009

Table 6: The goal of usage internet to economic sectors in 2008

Economic sector(1), Searching information(2), Email(3), Financial services(4), Market monitoring(5), Education(6), Agriculture, hunting, forest management(6), national average(7)

A növénytermesztési ágazatban közel 5000 társas vállalkozás mellett jelen van több mint 300 ezer egyéni gazdaság is. Ezért az egyéni gazdaságok sokkal nagyobb ügyfélcsoportot képeznek az elektronikus szolgáltatások lehetséges felhasználói között. Ezért hogy egy e-szolgáltatás sikeresnek legyen nevezhető nagy ügyfélkörrel kell kiszolgálnia.

A sikeres e-szolgáltatásoknak több összetevője van, mert hiába készítik el a legmodernebb

számítógépes programokat, ha a célközönség nem tudja használni azokat. A fontosabb szociodemográfiai jellemzők szerint kisebb-nagyobb különbségeket figyelhetünk meg az elektronikus ügyintézés gyakorlatában, melyek a következő táblázatokban láthatók (7. táblázat, 8. táblázat). Az adatok pontos értelmezése érdekében meg kell említeni, hogy ezek a teljes lakosságra vonatkoznak nem csupán a mezőgazdasági termelőkre.

7. táblázat

Az államigazgatási, önkormányzati honlapok látogatottságának gyakorisága, kor szerinti bontásban, Me: [%]

	15-18 év	19-24 év	25-29 év	30-39 év	40-49 év	50-59 év	60 év vagy több
Rendszeresen(1)	0,0	2,9	6,1	4,0	2,5	4,5	17,1
Ritkán, alkalmanként(2)	11,7	9,3	18,9	30,8	42,1	27,8	17,3
Soha(3)	88,3	86,6	73,7	61,3	53,1	65	65,5
NT/NV(4) (Nem tudja, nem válaszolt)	0,0	1,3	1,3	3,9	2,3	2,7	0,0
Összesen(5)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Forrás: ITTK, 2007

Table 7: The frequency of the attendance of governmental and municipal websites, an age Regular(1), Seldom(2), Never(3), Not answer(4), Sum(5)

8. táblázat

Az államigazgatási, önkormányzati honlapok látogatottságának gyakorisága, iskolai végzettség szerinti bontás, Me: [%]

	Általános iskola vagy kevesebb(6)	Középiskola érettségi nélkül(7)	Középiskola Érettségivel(8)	Felsőfokú képzést nyújtó tanfolyam(9)	Főiskola, Egyetem(10)
Rendszeresen(1)	0,0	3,6	2,8	1,9	8,8
Ritkán, alkalmanként(2)	10,3	21,0	23,6	38,0	33,7
Soha(3)	89,7	74,8	72,2	60,1	52,2
NT/NV(4) (Nem tudja, nem válaszolt)	0,0	0,6	1,4	0,0	5,4
Összesen(5)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

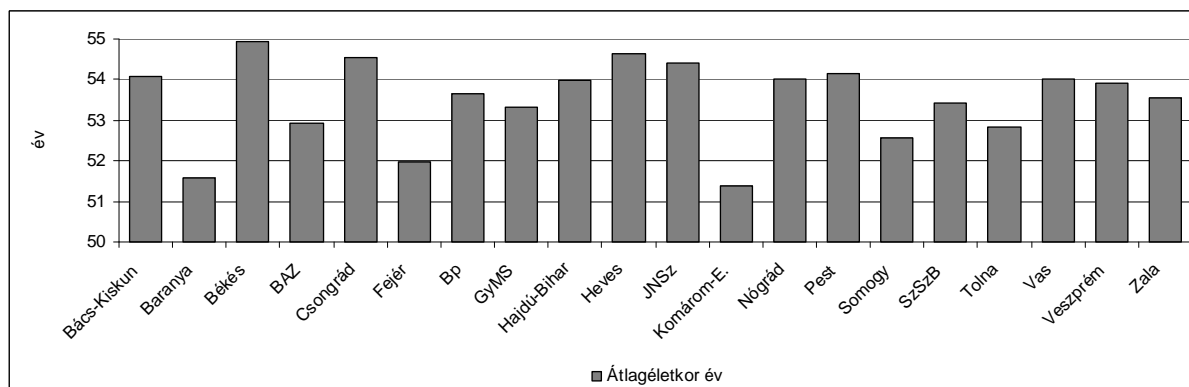
Forrás: ITTK, 2007

Table 8: The frequency of the attendance of governmental and municipal websites, according to a qualification Regular(1), Seldom(2), Never(3), Not answer(4), Sum(5), Primary school(6), Secondary school not graduation(7), Secondary school with graduation(8), Higher course(9), College,University(10)

Mint köztudott, a mezőgazdasági termelők nagy része a társadalom idősebb és alacsonyabb iskolai végzettségű szegmenséhez tartozik, emiatt a

számítógép és azon keresztül az internet használata jóval alacsonyabb MÉRTÉKŰ, mint a társadalom többi csoportjában (3. ábra).

3. ábra: A gazdák átlagos életkora megyénként

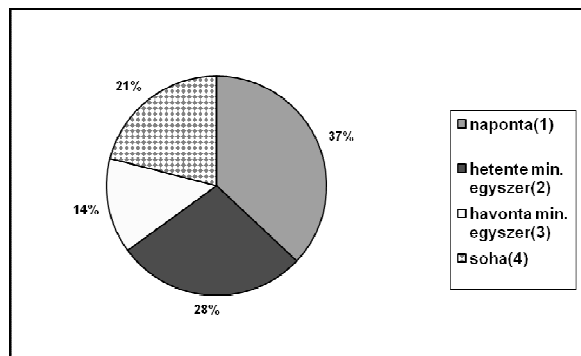


Forrás: (Gazda Nettekész, 2008b)

Figure 3: The farmers' average age in single county

A fenti grafikonon látható hogy a gazdák átlagos életkora országos szinten 51 év és 55 év között változik.

4. ábra: Számítógép használatának gyakorisága a géppel rendelkező gazdálkodók körében 2008-ban



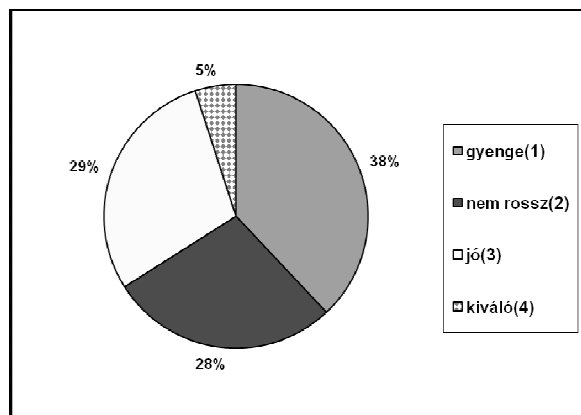
Forrás: Gazda Netrekész, 2008b

Figure 4: The frequency of a computer's usage among the farmers who has computer, in 2008

daily(1), at least once a week(2), at least once a month(3), never(4)

A fenti diagram mutatja (4. ábra), hogy a gazdálkodók 2008-ban milyen gyakran használták a számítógépet. Az adatokból kitűnik, hogy a gazdák közel 2/3 –a hetente legalább minimum egyszer használja a számítógépet.

5. ábra: Számítógépet használó gazdálkodók saját felhasználói tudásának megítélése 2008-ban,



Forrás: Gazda Netrekész, 2008b

Figure 5: The judgement of the own application knowledge of farmers using a computer, in 2008

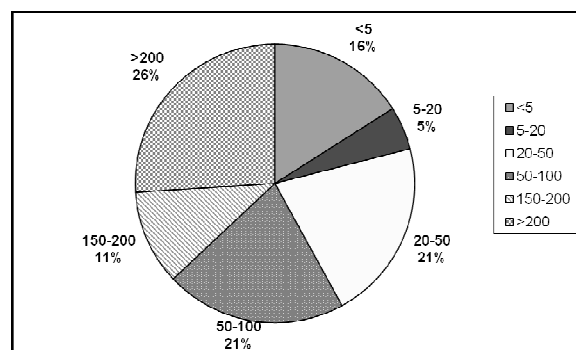
weak(1), not bad(2), good(3), excellent(4)

A diagram megmutatja (5. ábra), hogy a gazdálkodók milyen szintűre értékelik a saját számítástechnikai tudásukat. A gazdák harmada értékeli jóra vagy annál jobbra a saját tudását. Az adatok azonban valamennyire felfelé torzítottak, mert valószínűleg mindenki a saját tudását a valós tudásánál jobbra értékeli.

Magyarország európai szinten kiemelkedő teljesítményt nyújtott abban, hogy a területalapú támogatást 2008-ban a termelők 95%-a, 2009-ben pedig az összes termelő elektronikus formában adta be. Viszont ha megnézzük az előző két diagram eredményét, azt láthatjuk, hogy a termelők nagy része ritkán használja a számítógépet és a többségük a saját tudását sem értékeli jóra így valószínű, hogy a gazdák nem saját maguk töltötték ki a bevallást.

A saját kérdőíves felmérést Hajdú-Bihar és Fejér megyében töltöttem ki főleg falugazdászokkal és egyetemi hallgatókkal, akik a gazdák segítségére voltak elektronikus támogatásiigénylések kitöltésében. A kérdőívemben az elektronikus kérelembenyújtással kapcsolatos felhasználói véleményekre, tapasztalatokra voltam kíváncsi. A falugazdászokkal történt személyes elbeszélgetések megerősítették azt a feltételezésemet, hogy a fent említett két megyében nem egyedül, hanem országos szinten is nagyon sok gazda külső személy segítségét vette igénybe. 30 kérdőívet kaptam vissza és a 6. ábrán látható hogy az egyes személyek hány darab kérelem kitöltésében segítettek.

6. ábra: A kitöltött igénylések megoszlása



Forrás: saját felmérés

Figure 6: Percentage distribution of filled application forms

A kérdőívben feltett kérdések alapján arra a következtetésre jutottam, hogy a gazdálkodók, illetve a kérelmet kitöltő személyek számára a nehezebb feladatot a térképprajzolás jelenti, mert az sokkal precízebb és hosszadalmasabb munkát igényel, mint egy sima űrlap kitöltése. A térképek megjelenítésével kevésbé elégedettek, mert térképek betöltése lassan történik. A térképek lassú betöltése több okra is visszavezethető: lassú, elavult a számítógép, amin fut a program, kicsi az internet sávszélessége így tovább tart letöltenie az adott adatmennyiséget illetve a központi szerver annyira leterhelt, hogy nem tudja egyszerre az összes klienst kiszolgálni. A jobb minőségű szolgáltatásnyújtáshoz javítani kellene az informatikai infrastruktúrát.

ÖSSZEZÉS

Véleményem szerint az e-szolgáltatásoknak nagy lehetőségük van a mezőgazdaságban, mivel

nagyságrendileg 200-300 ezer ügyfélről lehet szó, és ennyi ügyfelet gyorsan és hatékonyan kiszolgálni csak korszerű informatikai szolgáltatásokkal lehet. Az e-szolgáltatások tekintetében egy pár hektáros és egy több ezer hektáros gazdaságnak is szinte azonos IT infrastruktúrára, internet eléréssel rendelkező számítógépre van szüksége. A társas mezőgazdasági vállalkozások jobb anyagi lehetőségei miatt IT eszközökkel jobban ellátottak valamint az eszközhasználathoz szükséges ismeret is megvan.

Ezzel szemben az egyéni gazdaságoknál többnyire mindkét feltétel hiányzik. Rövidtávon az e-szolgáltatások elterjedését segítheti a szakemberek igénybevétele, akik a gazdák helyett végzik el az e-szolgáltatások felhasználói feladatait, töltik ki a támogatási kérelmeket. Hosszabb távon a gazdálkodók számítástechnikai ismereteit jelentősen javítani kell, hogy a saját e-szolgáltatás használat mértéke növekedjen.

IRODALOM

- Buday Balázs Benjamin-Tóza István (2007): E-közigazgatás. DE-AMTC AVK Debrecen 2007
- Buday Sántha A.: Agrárpolitika- vidékpolitika, Dialóg Campus Kiadó, Budapest-Pécs, 2001.
- Capgemini (2007): The User Challenge Benchmarking The Supply of Online Public Services. 7th Measurement
- Capgemini (2009): Smarter, Faster, Better eGovernment, 8th Benchmark Measurement
- Csótó M.-Herdon M. (2008): Information technology in rural Hungary: plans and reality. Rural Futures: Dreams, Dilemmas and Dangers. Egyesült Királyság, pp. 1-6. (ISBN:ISBN: 978-1-84102-185-0)
- Gazda Netrekész: Jövedéki- és energiaadó elektronikus bevallása 2008a, <http://moodle.efarmer.org/mod/resource/view.php?id=464>
- Gazda Netrekész: Gazdatájékoztató 2008b http://netrekesz.gak.hu/docs/ppt/Gazdatajekoztato_GAZDA_Netrekesz_szakmai.ppt
- Informatikai és Hírközlési Minisztérium (2003): Magyar Információs Társadalom Stratégia: eAgrárium programfüzet
- ITTK kutatócsoport: Elektronikus közigazgatás éves jelentés 2007, Budapest, 2007
- Kapronczai István (2007): Információs rendszerek a közös agrárpolitika szolgálatában, Szaktudás Kiadó Ház, Budapest, 2007
- KSH (2009): A vállalkozások és a háztartások IKT-eszközökkel való ellátottsága és használata, 2008
- KSH (2007a): Agrár idősorok és censuzok - GSZŐ 2007 - I. kötet Összefoglaló adatok, http://portal.ksh.hu/portal/page?_pageid=37,650380&_dad=portal&_schema=PORTAL
- KSH (2007b): Agrár idősorok és censuzok - GSZŐ 2007 - I. kötet Földhasználat, http://portal.ksh.hu/portal/page?_pageid=37,650414&_dad=portal&_schema=PORTAL
- KSH (2010): Földhasználat művelési ágak és gazdaságcsoportok szerint http://portal.ksh.hu/pls/ksh/docs/hun/xstadat/xstadat_eves/i_omf001a.html
- Mezőgazdasági és Vidékfejlesztési Hivatal (MVH) (2008): Felhasználói kézikönyv: Egységes területalapú támogatás elektronikus kitöltés és benyújtás; http://e-kerelem.mvh.gov.hu/MVHPortletPack/ServeFile?fix_id=-1
- Mi az ügyfélkapu?, 2006 <http://www.magyarorszag.hu/segitseg/ugyfelkapu/ugyfelkapu/miazugyfelkapu.html>
- Szénás Sz.-Herdon M. (2008): e-Government services for farmers, International Conference BIOATLAS 2008 Transilvania University of Brasov
- Varga B. (2008): Az elektronikus adóbevallás lépései, http://www.vallalkozoinegyed.hu/20080411/az_elektronikus_adobevallas_lepesei