

VARJÚ VIKTOR PhD

TUDOMÁNYOS MUNKATÁRS

MTA KRTK REGIONÁLIS KUTATÁSOK INTÉZETE



# Kinek az érdeke? Egy, a közszolgáltatások modernizálásához – a lakossági vélemények megismerésével – használható újszerű módszer<sup>1</sup>

## Bevezetés

A közszolgáltatások rendszere legalább kétszereplős, ahol a lakosoknak, a közszolgáltatást „fogyasztónak” igénybe vevőknek is érdemi szerepet kell tulajdonítani. A fogyasztóvédelem, avagy a fogyasztó érdeke, figyelembe vétele a közszektor esetében gyakran háttérbe szorul, de legalább is ellentmondásos (LEVIN 2007). A közszolgáltatások éppen piaci szolgáltatásokkal szembeni sajátosságaik miatt „kevésbé érzékenyek” a szolgáltatást igénybe vevőkre.

A közpénzből finanszírozott szolgáltatások minőségének javítása egyrészt politikai érdek, másrésztől a társadalom részéről érkező elvárás és implicit nyomás is. Az ún. Citizen's Charter programot Nagy-Britanniában indították el 1991-ben, ahol a szolgáltatások minőségének növelése érdekében bizonyos menedzsmenttechnikák alkalmazásával ért el sikereket a kormányzat (JENEI 2005; *A helyi...* 2013).

A közszolgáltatások igénybevételi oldalának értékelése már bevett gyakorlat, Magyarországon is előfordul<sup>2</sup>, a települési önkormányzatok egy része időről időre értékelteti, vizsgálja a lakosság elégedettségét bizonyos közszolgáltatásaival kapcsolatban. Így, ha a közszolgáltatások teljes rendszerét kívánjuk modernizálni, elengedhetetlen feltárni a lakosság elégedettségét, igényeit és rámutatni arra, hogy hol vannak olyan tatóngó részek, amelyek betömése szükséges egy jól működő rendszerhez.

A hivatkozott kutatásban nem (csak) „hagyományos” lakossági megkérdezéssel próbáltuk feltárni a közszolgáltatást igénybe vevők minőségi elvárásait, tapasztalatait, hanem kísérletet tettünk egy olyan módszer alkalmazására, amelyet jellemzően a piaci szolgáltatások minőségének vizsgálatánál alkalmaznak, valamint külföldön bizonyos közszolgáltatás-típusoknál is megtalálható. Jelen tanulmány a (Service Quality kifejezésre utaló) SERVQUAL módszer alkalmazási lehetőségeit mutatja be néhány hazai közszolgáltatás minőségének értékelésére vonatkozóan, egy nagymintás, Magyarország régióira is reprezentatív kutatás részeként, feltárva a módszer alkalmazási lehetőségeit – nem csak a külföldön is használt közszolgáltatás-típusokra vonatkoztatva, hanem – bemutatva új lehetőségeket is. A tanulmány célja tehát nem az, hogy egy közszolgáltatás mély minőségi elemzését végezze el, hanem kísérleti jelleggel, több közszolgáltatást és egyszerre több dimenziót szondázzon a módszerrel.

## Elmélet és háttér

### Értékelés

A fejlett polgári demokráciákban ma már megkerülhetetlen szerepe van a közpolitikák, és szakpolitikai tevékenységek, stratégiák értékelésének. Az értékelés ugyanis szignifikánsan képes javítani a tervezést, – így a közszolgáltatások áttervezését –, mivel olyan tapasztalatanyag (eredmény) halmozódik fel, amely a visszacsatolás révén képes optimalizálni a tervezést, programozást (PÁLNÉ KOVÁCS 2006).

A modern kori, közösségi politikák értékelése az előrejelzés jegyében fogalmazódott meg. Az Egyesült Államokban az 1900-as évek elején már társadalomtudósok, statisztiku-

<sup>1</sup> A kutatás az ÁROP 1.1.22-2012-2012-0001 „Helyi közszolgáltatások versenyképességét szolgáló modernizálása” című kutatás keretében készült. Témavezető: PROF. DR. PÁLNÉ KOVÁCS ILONA akadémikus

<sup>2</sup> Lásd pl. szintén jelen kutatás települési esettanulmányainak eredményeit: [http://arop.rkk.hu:8080/Dokumentumok/10\\_zarotaneset.pdf](http://arop.rkk.hu:8080/Dokumentumok/10_zarotaneset.pdf)

sok, technológusok kutattak, és dolgoztak együtt a kormánnyal és az egyetemekkel, erősítve és kihasználva a különböző szakterületeken felhalmozott tudások együttes hatását (CHELIMSKY 2006). Az értékelések második fellendülési időszaka a második világháború után kezdődött, amikor elindultak a nagy volumenű városi infrastrukturális, szociális fejlesztési programok, és a ráfordítások nagysága természetesen szülte a kíváncsiságot, hogy a fejlesztési programok milyen haszonnal járnak.

A helyes értékeléshez, a megfelelő állapot meghatározásához szükséges részletesen feltárni a befogadó oldalt is, annak érdekében, hogy egy optimális, mindkét fél megelégedésére alkalmazható közszolgáltatási rendszer jöhessen létre. A fogadói oldal megismerése lakossági lekérdezéssel tűnik a legmegfelelőbbnek. A cél, egyfajta versenyképesség kialakítása, amely a szerző értelmezése szerint azt jelenti, hogy a versenyszférában érvényesülő fogyasztóközpontúság (amely ott a minőségi kiszolgálást, az alacsony árat, vagy a megfelelő ár-érték arányt jelenti) megjelenjen a közszolgáltatásokban. A közszolgáltatás hatékonyságának növelése a fenti, versenyszférára jellemző versenyképességi jellemzők elérését eredményezheti, nevezetesen: alacsonyabb szolgáltatási ár (pl. hulladékszolgáltatásban), megfelelő ár-érték arány, magasabb szolgáltatási színvonal.

A közszolgáltatások elégedettségének mérésére több szociológiai módszer is alkalmas és használatos a gyakorlatban. Kvalitatív módszer lévén a legtöbb és legcizelláltabb információt az interjúzás módszerével lehet szerezni, azonban ez időigényes, feldolgozásakor számszerűsítése nehézkes. A jobb összehasonlíthatósághoz félig strukturált interjú alkalmazása segíthet, de az időigényessége és a terjedelme miatt kis számú minta kérdezhető le, így reprezentativitása csak kevés elemű halmaznál/sokaságnál lehet releváns. A lakosságot szondázó kérdőíves lekérdezések nagyobb reprezentativitást engednek meg, a kérdőíves megkérdezésekben alkalmazott kérdések azonban kvantitatív, összehasonlítható véleménygyűjtésre alkalmasak, körültekintő kiértékelésük jó eredményeket adhat általános kérdésekben, jellemzően olyanokban, amelyet a kérdést feltevő megfogalmaz. A lekérdezések jellemzően kisszámú nyitott kérdése ugyanis csak korlátozva ad olyan lehetőséget, amely a mélyebb, mögöttes okok feltárásában segít, olyanokban, amelyre a lekérdező nem is gondolt.

A közszolgáltatások minőségével, lakossági elégedettséggel kapcsolatos kérdőíves lekérdezések a nyugati társadalmakban már az 1970-es, 1980-as években feltűntek, több módszer kidolgozásra került, amelyeket azóta is folyamatosan fejlesztenek, illetve az adott közszolgáltatásokhoz igazítanak. Az egyik ilyen legelterjedtebb módszer az úgynevezett SERVQUAL (Service Quality) módszer, amelyet a piaci szolgáltatások mellett elsősorattal használnak bizonyos közszolgáltatások minőségének értékelésében is.

### *Közszolgáltatás és minőség*

A szolgáltatások minőségének szondázására mára számos kvantitatív eszköz áll rendelkezésre. Ezen eszközök az 1980-as években kerültek előtérbe a piaci szolgáltatások minőségi

fejlesztésének igényével, fókuszba helyezve az ügyfél-elégedettséget, és a tudományos érdeklődés is ekkor kezdett erőteljessé válni a téma iránt (PARASURAMAN et al. 1988). Ezek a módszerek a későbbiekben a közszolgáltatások értékelési irodalmába és gyakorlatába is átkerültek.

A Citizen's Charter [vagy Ügyfél(szolgálati)karta] mozgalom a közszolgáltatások minőségének javításával kapcsolatban jött létre először az Egyesült Királyságban (The Citizen's Charter 1991). „A karták bevezetésének célja a közigazgatási szervekre vonatkozó minőségi sztenderdek meghatározása, melyek közvetlen hatással vannak a szervezet működési színvonalára, annak javítására (ÁROP 1.2.18. 2013, 61).” Az Ügyfélkarta minőségi kritériumai az *ügyfélközpontúság*, a *kommunikáció*, az *elkötelezettség*, a *diszkrimináció-mentesség*, az *átláthatóság*, a *kiszámíthatóság* köré összpontosulnak (ÁROP 1.2.18. 2013; HMSO, 1991).

A Citizen's Charter vagy Ügyfél(szolgálati) Karta az 1991-es brit bevezetés óta számtalan országban kipróbálásra került, a kialakított elvek pedig az országok sajátosságainak és a társadalmi változásoknak megfelelően (némi) változnak. A francia, német, olasz, amerikai, osztrák alkalmazások mellett 2004-ben Magyarországon is bevezetésre került a Citizen's Charter kísérleti programként a Belügyminisztérium, a Miniszterelnöki Hivatal, valamint a Bács-Kiskun Megyei Közigazgatási Hivatal közreműködésével. A program célja egy modellkísérlet volt, amely az országos bevezetést volt hivatott előkészíteni. A tervek szerint az Ügyfélszolgálati Kartát az adott szakterületet irányító tárcák felügyelték volna, míg az önkormányzatok önkéntes alapon csatlakozhattak volna a programhoz (ÁROP 1.2.18. 2013).

A szolgáltatások értékelése tekintetben az egyik legnépszerűbb, legtöbbet idézett (és természetesen kritikával is) illetet módszer az ún. SERVQUAL (valamint a szolgáltatás-minőség teljesítmény alapú mérésére szolgáló SERVPERF módszerek (COLEMAN et al. 1997), amely kifejlesztése óta némileg változott, az egyes szolgáltatások értékelésekor az értékelők a szolgáltatásoknak megfelelően némileg átalakítják, de alapvetően – a kritikai megjegyzések ellenére is – használatban van (RAMSEOOK-MUNHURRAN et al. 2010).

A SERVQUAL módszert nem csak piaci, hanem önkormányzatok által nyújtott közszolgáltatások értékeléséhez is alkalmazzák (DALRYMPLE et al. 1995). Értékelik a módszerrel a felsőoktatás (pl. TAN – KEK 2004; PETRUZZELLIS et al. 2006), a közbiztonság (pl. ORWIG et al. 1997), a foglalkoztatási szolgálat (pl. RAMSEOOK-MUNHURRAN et al. 2010), az egészségügyi szolgáltatások (pl. BAKAR et al. 2008) vagy könyvtári szolgáltatások (COLEMAN et al. 1997) minőségét is.

A SERVQUAL módszer lényege, hogy (eredetileg) 22 állítás 7 tagú Likert-skála osztályozásával, 5 (leredukált) dimenzió mentén értékelteti a szolgáltatást igénybe vevővel a szolgáltatás elvárt, valamint a tapasztalt minőségét. (Különböző országokban végrehajtott kutatások azt mutatják, hogy a 7 fokú skála 5 fokú, az adott ország, (pl. Magyarország) iskolai osztályzatainak megfelelő értékelés is teljesen releváns.) A két besorolás közti „gapek”, „rések”, különbségek elemzése biztosítja a szolgáltatás minőségének értékelését. Az öt dimenzió, amely mentén a lekérdezés és az elemzés történik: 1. *Kézszelfogható tényezők (Tangibles)* – öltözködés, felszerelés, berendezések,

infrastruktúra; 2. Megbízhatóság (Reliability) – pontos, hiteles szolgáltatás nyújtása; 3. Alkalmazkodóképesség (Responsiveness) – segítőkészség az azonnali segítségnyújtásban, várakozási idő; 4. Garancia (Assurance) – hozzáértés, hitelesség; 5. Empátia (Empathy) – empátia, figyelem (DONNELLY et al. 1995, 17).

A SERVQUAL módszer kritikájaként hozzák fel gyakran, hogy a módszer túl nagy teret enged a szubjektív értékítéletnek, valamint az 5 dimenzió nem feltétlenül adekvát a minőségi értékeléshez, ugyanakkor – ahogy említésre került – számtalan elemzésben (közszolgáltatási elemzésben is) használják a módszert kisebb módosításokkal, testre szabásokkal.

A SERVQUAL-t korábban tíz dimenzió mentén mérték, míg például a Johnston-modell 18 tényező mérését irányozza elő, úgy mint: szakértelem, kommunikáció, udvariasság, rugalmasság, kedvesség, alkalmasság, tisztesség, megbízhatóság, hozzáfértés, esztétika, figyelmesség, elérhetőség, gondosság, kényelem stb. (A dimenziók a közszolgáltatások különböző megközelítéstől, a szondázási igény részletességétől függenek.) A közszolgáltatások értékelésével kapcsolatos módszertani útmutatók más kvantitatív és kvalitatív módszereket (interjú, közvetlen ügyintézés utáni lekérdezés (ún. Critical Incident Technique) stb.) is javasolnak (ÁROP 1.2.18. 2013), amelyekből néhányat a hivatkozott ÁROP kutatás is használ.

Ahogy GOWAN et al. (2001) írja, a szolgáltatás-ellátás a közszektorban jóval komplexebb, nem csak az elvárt, hanem az el nem várt szükségletekkel is számolni kell, figyelemmel kell lenni a társadalmi igazságosságra is, valamint a forrásallokáció is más elvek mentén működik, mint a piaci szolgáltatások esetében (GOWAN et al. 2001). Továbbá elmondható az is, hogy a közszolgáltatások egyes fajtái nem érintenek mindenkit egyformán, valamint nem mindig feleltethetőek meg a klasszikus „ügyfelfogadási” elvárásoknak. Ahhoz, hogy az adófizetők pénzéből joggal elvárható megfelelő minőségű, könnyen elérhető szolgáltatásokról beszéljünk, definiálnunk kell a könnyen elérhetőség és a minőség fogalmát is.

Mindezeket figyelembe véve a kutatásban lekérdezett kérdőív azokra a közszolgáltatásokra fókuszál, amelyet a lakosság nagyobb része vesz igénybe, a SERVQUAL módszereivel is mérhető. Ahhoz, hogy a közszolgáltatásokról átfogóbb képet kapjunk, az említett módszertan alkalmazása mellett a Citizen's Charter rendszer minőségjavítási kritériumait is figyelembe vesszük a SERVQUAL módszertani részben.

### A SERVQUAL módszer sajátossága, előnye

A SERVQUAL alapja, hogy a közszolgáltatásokkal kapcsolatos elvárások és a szolgáltatással kapcsolatos tapasztalatok közötti űrt/különbséget feltárja. Ezt hívják ún. „gap” vizsgálatoknak. A komplexebb SERVQUAL módszerek azonban nem csak a lakosságot, és a lakosság elvárásai és tapasztalata közötti rést szondázzák, hanem vizsgálják a menedzsmenti elvárásokat is.

A különböző SERVQUAL kutatásokat áttekintve az látható, hogy a lekérdezések jellemzően egy-egy közszolgáltatásra fókuszálnak, azt járják körül. A fent is említett 5. gap/ rész kérdéseit mindig az adott közszolgáltatás sajátosságaihoz alakítják, előfordul, hogy a standard 5 dimenziós, 22 kérdé-

ses módszerből 1-2 kérdést elhagynak, átalakítanak, esetleg kicserélnék. Az öt dimenziót jellemzően meghagyják. Véleményünk szerint az egyes dimenziók, és a hozzájuk tartozó kérdések szabadabban is kezelhetők, alkalmazkodva a közszolgáltatások széleskörűségéhez, sokféleségéhez és sokszínűségéhez, hiszen a módszer lényege nem ebben, hanem az elvárás és a percepció közötti rés elemzésében keresendő.

A rések/gapok elemzésekor nem csak abszolút értelemben kapunk válaszokat, hanem relatív értelemben is. Előfordul ugyanis az, hogy egy közszolgáltatással, illetve annak egyes dimenzióival kapcsolatban a lakossági elvárás nem magas, nem maximális, tapasztalata ezzel kapcsolatban hasonló. Így hiába értékeli a válaszadók alacsonyabbra egy-egy közszolgáltatás egy-egy dimenzióját, magát a közszolgáltatás fejlesztését el lehet halasztani – ha csak és kizárólag a lakossági elvárásokat vesszük figyelembe – hiszen az igény és a tapasztalat azonos szinten van. Ugyanígy előfordulhat az, hogy az elvárások egy-egy közszolgáltatási dimenzió tekintetében alacsonyabbak, a tapasztalat pozitívabb, vagyis az űr/gap negatív, így a fejlesztés nem szükséges, hiszen a közszolgáltatás állapota magasabb minőségi szinten van, mint az elvárt.

### Alkalmazott módszerek

A dimenziókat úgy alakítottuk, hogy illeszkedjen az ÁROP kutatás célkitűzéseire, főbb kérdéseire. A fentieknek megfelelően szondáztuk a kézzel fogható tényezőket, valamint a megbízhatóság dimenzióját a hozzáértés dimenziójával összekapcsolva (hiteles szolgáltatás-nyújtás, hozzáértés). Az említetteken túl plusz dimenzióként jelenik meg a környezettudatosság, amely a SERVQUAL módszerben valamint a Johnston<sup>3</sup> modellben (amely 18 minőségi dimenziót tartalmaz) sem használatos, a szolgáltatások, közszolgáltatások minőségének mérésében nem szokványos. Így a dimenzió használata újdonságnak tekinthető. A megközelítés már túlmutat a minőségi megítélésen, a lakosság részéről egyfajta társadalmi felelősségvállalást feltételez, illetve információkat nyújt arról, hogy a helyi közszolgáltatások modernizálása során mennyire lehet támogatott a lakosság részéről a környezettudatos stratégia. A környezettudatosság dimenziója azért fontos, mert az 1992-es Riói Konferencia Local Agenda 21 dokumentuma már korábban meghatározta a 21. század környezetvédelmi feladatait a helyi, a települési szintre fókuszálva. Az ENSZ mellett a WHO is számos, a közegészségügyet és a környezetvédelmet együtt befolyásoló intézkedéseket szorgalmazott a vizek és a levegő szennyezésével kapcsolatban is, mindemellett a környezetvédelem ma már megkerülhetetlen dimenzió (vö. VARJÚ 2015).

A nemzetközi szakirodalom a környezetvédelem témájában a közelmúltban elsősorban a klímaváltozással kapcsolatos önkormányzati teendőkre fókuszál. A klímaváltozás hatásai regionális és helyi szinten jelentkeznek. Ezért egyre több és több (külföldi) önkormányzat készít klímaadaptációs tervet, az új EU-s programozási ciklusban (2014-20) a magyar megyéknek pedig külön finanszírozási pályázat került

<sup>3</sup> Forrás: ÁROP 1.2.18. – 2013.

kiírásra ilyen tervek készítésére. Az Egyesült Államok (is) elkülönített forrást biztosít szub-nacionális területi szinten klímavédelmi tervek készítésére. A Városok a Klímavédelmi Programért (Cities for Climate Protection Programme) szervezet világszerte 650 helyi igazgatási szervnek biztosít technikai segítségnyújtást. Az így létrejött tervek elsősorban a csökkentést, nem az adaptációt szolgálják. Napjaink környezeti kihívásaira való reagálás számtalan lokális innovációt is igényel, hiszen településként, térségként eltérő a kihívások összetétele. A területet érintő kérdések vizsgálatakor nagy hangsúlyt kell kapnia a szemléletváltásnak, az emberek környezethez való viszonyainak szükség szerinti megváltoztatásának (WHEELER 2008, NÉMETH et al. 2013). Éppen ezek miatt létjogosultságát éreztük a klímaváltozással kapcsolatos minőségi kritériumok igénybevevő oldali szondázásának is.

A SERVQUAL (SQ) módszert egy-egy (köz)szolgáltatás típus minőségének feltárására szokták használni. A kutatás során vizsgált több mint 50 közszolgáltatás közül négy közszolgáltatás típust választottunk ki, melyek minőségi dimenzióinak megítélését próbáltuk felfedni.

A lakossági lekérdezésben az SQ kérdések a 20 perces kérdőív csak egy részét képezték, a kérdőív „sztenderd módon” is vizsgálta a közszolgáltatásokkal kapcsolatos ismeretet, hozzáférhetőséget, prioritizálást, általános minőséget<sup>4</sup>. Ezt követte az SQ rész, amelynél négy közszolgáltatás-csoporttal kapcsolatosan szondáztuk az igénybevevői oldalt. Igyekeztünk olyan közszolgáltatásokat keresni, amelyekkel a lakosság nagy része találkozik, így a megkérdezetteknek vannak elvárásai és tapasztalatai az adott közszolgáltatással kapcsolatban. A kérdőívben így a *házi orvosi szolgáltatást, a művelődési házakat, az iskolákat, valamint a tömegközlekedést* vizsgáltuk.

A fenti közszolgáltatással kapcsolatban négy dimenziót boncolgattunk. Ezek:

- a közszolgáltatás fizikai infrastruktúrájának modernsége;
- a közszolgáltatást nyújtó szakemberek minősége/tudása;
- környezetbarát működés;
- nyitvatartási idő (hozzáférés egy dimenziója).

A fenti dimenziók közül nem mindegyiket és nem minden közszolgáltatásnál kérdeztünk le, mivel a 20 perces kérdőív erre nem adott teret. A dimenziók kiválasztásában szerepet játszott az a szempont, hogy a helyi közszolgáltatások megszervezésében ezek a dimenziók a helyi önkormányzatok által viszonylag nagyobb mozgástérben formálhatók, tehát fontos információkat nyújthatnak. A jelzett közszolgáltatásoknál, miután a válaszadók értékelték az egyes közszolgáltatásokkal kapcsolatosan az egyes dimenziókat, összefoglalóan kérdeztünk rá a dimenziók fontosságára, így a megkérdezettekkel súlyoztattuk magukat a dimenziókat. Ennél fogva az egyes közszolgáltatások minőségének értékeléséhez e *súlyok az adott válaszok finomítására is felhasználhatóak*.

Az alkalmazott SQ módszer jól kihozta az igénybevevői oldal elvárásait és tapasztalatait. Az elvárások tekintetében nem sematikus, minden közszolgáltatás és dimenzió vonatkozásában magasra értékelt igények jelentek meg, hanem valóban az adott közszolgáltatás fontossága is figyelembe vételre került. Az elvárás és tapasztalat közötti **űr (gap)** jól

jelzi, hogy **hol van szükség beavatkozásra, és hol nincs – az alacsonyabb elvárási szint ellenére is!**

Az első 11 (elvárássra vonatkozó), valamint a második 11 (tapasztalatra vonatkozó) kérdés feltétele nem ugyanabban a sorrendben történt, törekedve arra, hogy a válaszadók ne rutinszerűen, – hanem mindig értelmezve a kérdést – adjanak választ.

A projekt keretében a 18 év feletti lakosságot kérdeztük egy 1500 fős, nemre, korra, iskolai végzettségre, településtípusra és régióra (7 régió + Budapest) vonatkozóan reprezentatív mintán. A kérdőív 20 perces, kérdezőbiztosokon keresztül személyesen került lekérdezésre 2013 decemberében. A lekérdezést az S-Fact Kft. végezte.

A régiókban és Közép-Magyarország Budapesten<sup>5</sup> kívüli területén az alábbi településtípus kategóriákat alkalmazták:

- megyei jogú városok;
- 10 000 főnél népesebb települések;
- 5 – 10 000 fős települések;
- 2 – 5 000 fős települések;
- 2000 főnél kisebb települések.

(Itt jegyzendő meg, hogy a magyar lakosságot reprezentáló véletlen mintakiválasztás során a mintába nem került 500 fő alatti település, így az aprófalvak közszolgáltatáshoz való viszonyát nem ismerhettük meg, amely a szerző hipotézise szerint elsősorban a hozzáférésnél lehetett volna releváns).

## Eredmények

A kutatás során az elemzésben három fő megközelítést alkalmazott a szerző:

- Először megvizsgálta az elvárásokat illetve a tapasztalatokat a leíró statisztika módszerével a négy dimenzió mentén.
- Ezt követően négy fő (demográfiai: nem, korcsoport, régió, településtípus) független változó mentén struktúravizsgáló módszerekkel elemezte a szocio-demográfiai változókkal való összefüggéseket. E két elemzés eredményei részletesen megtalálhatóak zárótanulmányunkban [VARJÚ (szerk.) 2014].
- Jelen tanulmány céljaként a harmadik, legfontosabb elemzési szempont adta lehetőségeket mutatja be a tanulmány. Az elvárások és tapasztalatok közötti **űr/gap** vizsgálata – ahol az osztályzatok eloszlása és az átlagok kapcsolata is górcső alá került – lehetőséget biztosít az abszolút értékelés mellett a relatív értékelésre is, hiszen a percepció (lakossági) értékelése lényegesen többet mutat az elvárás összevetésével, mint önmagában.

Bár mindegyik elemzési szempont önmagában is fontos információkat ad, ám a módszer alkalmazásának újszerűsége miatt most a hangsúly tehát a harmadik megközelítésen van.

Az első 11 megállapítást tartalmazó blokkban arra voltunk kíváncsiak, hogy mi az, amit elvárnak egy adott közszolgáltatástól, majd a második blokkban 11 állítás értékelésén keresztül azt szondáztuk, hogy közvetett, vagy közvetlen tapasztalataik alapján hogyan értékeli ezeket (1. táblázat). Kér-

<sup>4</sup> Részletek a kérdőívről: Varjú (szerk.) 2014

<sup>5</sup> Budapest esetében kerületenkénti népességarányban került felosztásra a minta.

tük a válaszadókat, hogy jelöljék azt, ha tapasztalatuk nem közvetlen, az adott közszolgáltatás milyenségéről csak hallomásból értesültek. (Jelen elemzés során csak a közvetlen tapasztalatok kerültek figyelembe vételre.) A válaszadókat arra kértük, hogy az iskolai osztályzatoknak megfelelően értékeljék az adott állításokat, annak megfelelően, hogy mennyire értenek egyet. Az 1-es az egyáltalán nem ért egyet jelentettek, míg az 5 a teljes mértékben egyetértett vele.

### 1. táblázat

#### Az SQ jellegű módszer alkalmazásakor az egyes blokkokban feltett kérdések

##### ELVÁRÁS BLOKK

Egy háziorvosi rendelőnek kellően hosszú legyen a nyitva tartása.
Egy háziorvosi rendelő modern felszerelésekkel rendelkezzen.
Egy művelődési háznak hosszú legyen a nyitva tartása.
Egy művelődési ház modern épülettel és felszerelésekkel rendelkezzen.
Egy művelődési ház/kultúrközpont jó programokkal rendelkezzen.
Egy művelődési házban kiváló szakemberek dolgozzanak.
Egy iskola modern, jól felszerelt tantermekkel rendelkezzen.
Egy iskolában kiváló tanárok dolgozzanak.
Egy iskola épülete energiatakarékos, jól hőszigetelt legyen.
Egy tömegközlekedési cég kényelmes, komfortos buszokkal rendelkezzen.
Egy közlekedési vállalat buszai környezetbarátak legyenek.

##### TAPASZTALAT BLOKK

Az Ön tapasztalata szerint háziorvosa rendelője kellően hosszú ideig tart nyitva.
Az Ön tapasztalata szerint háziorvosa modern felszerelésekkel rendelkezik.
Az Ön tapasztalata szerint a művelődési háznak, ahova időnként jár, kellően hosszú a nyitva tartása.
Az Ön tapasztalata szerint a művelődési ház, ahova időnként jár modern felszerelésekkel rendelkezik.
Az ön tapasztalata szerint a művelődési ház, ahova jár, jó programokkal rendelkezik.
Az Ön tapasztalata szerint a művelődési házban, ahova időnként jár, kiváló szakemberek dolgoznak.
Az Ön tapasztalata szerint az iskola (amellyel kapcsolatban van valamilyen érintettség okán) modern épülettel, jól felszerelt tantermekkel rendelkezik.
Az Ön tapasztalata szerint az iskolában (amellyel kapcsolatban van valamilyen érintettség okán) kiváló tanárok dolgoznak.
Az Ön tapasztalata szerint az iskola (amellyel kapcsolatban van valamilyen érintettség okán) energiatakarékos, jól hőszigetelt.
Az Ön tapasztalata szerint a tömegközlekedési cég buszai kényelmesek, komfortosak.
Az Ön tapasztalata szerint a tömegközlekedési cég buszai környezetbarátak.

Forrás: Varjú (szerk. 2014)

Az ilyen SQ jellegű értékeléseknek az egyik kritikája éppen az szokott lenni, hogy az elvárások mindig magasabbak, mint a tapasztalati értékek, sőt az elvárások jellemzően maximális értékekkel szerepelnek. Ez utóbbira a (jelenlegi) gyakorlat (is) rácsáfol. Az, hogy az elvárás mindig magasabb, mint a percepció, természetes emberi tulajdonság. Mindemellett a különböző tényezők fontossága között azonban lényegesebb különbségek is feltárhatóak.

#### A közszolgáltatások és dimenzióik „gap”-jei

##### Alapmegozslások

A lakossági lekérdezés SQ jellegű elemzése az egyik legérdekesebb aspektus, hiszen – ahogyan a fentiekben már említésre került – itt nem csak azt vizsgáljuk, hogy a megkérdezetteknek milyen **elvárásaik** vannak az egyes közszolgáltatásokkal, illetve azok dimenzióival kapcsolatban, hanem azt is, hogy a válaszadók **tapasztalata** alapján mekkorák a különbségek. Az elemzés során csak azokat a válaszokat elemeztük, ahol nem volt hiátus. Így a „gapek” elemzésében kimaradtak azok az esetek, amikor a válaszadó megtagadta a válaszokat. (Az ilyen esetek nagysága nem érte el az 1%-ot a mintában.) A „rés-számításokat” csak azokra az adatokra végeztük el, ahol a válaszadó saját tapasztalat alapján nyilatkozott az egyes közszolgáltatások dimenzióiról.

A rések (gap) elemzésekor az látható, hogy **legkisebb különbség a művelődési házak nyitva tartásával** kapcsolatosan jelenik meg. Bár az elvárás átlaga is itt volt a legalacsonyabb (4,22), a tapasztalati értékek átlaga a magas átlagok felső harmadába került (3,72), így az átlagok közötti **különbség átlaga a legkisebb** (0,54), vagyis az eredmények szerint **itt van a legkevesebb tennivaló**. A következő legkisebb „gap” átlagot (0,8254) a háziorvosi rendelő nyitva tartása kapta. Ez már nagyságrenddel magasabb, de még mindig 1 alatti átlagos különbséget jelez. Itt az elvárások átlagos értéke és a tapasztalati érték is magasabb, mint az előző esetben, így az látható, hogy a minőség megítélése pozitívabb, mint a művelődési háznál, ugyanakkor a minőség javítása is magasabb igényű, bár kevesebb mint fele akkora, mint a legmagasabb gappal rendelkező környezetbarát tömegközlekedés iránti igény. A szórás mindkét esetben 1,3 feletti, magasnak tekinthető, ezért érdemes megvizsgálni, hogy vannak-e különbségek az egyes csoportok között.

A -4 és +4 minimum és maximum értékek azt jelzik, hogy voltak olyan szélsőséges válaszadók, akiknek az elvárása minimális volt, a tapasztalata viszont abszolúte pozitív (-4-es érték), illetve voltak olyanok, akik maximális elvárás mellett (5-ös osztályzat) teljes mértékben elégedetlenek tapasztalataikkal (1-es osztályzatot adtak). A legkisebb „gap” értékek a **közszolgáltatások nyitva tartásával, azaz a hozzáférés egyik dimenziójával** kapcsolatos, így a lakossági felmérés alapján e dimenzió tekintetében **itt van a legkevesebb tennivaló**. A módszert tehát nem csak az elvárások és tapasztalatok közötti **különbségek** nagyságának, hanem **irányának** elemzésére is alkalmas.

(A minimum és maximum értékeket vizsgálva vannak olyan közszolgáltatások, ahol a minimumértékek (-2, ill. -3) nem szélsőségeként jelennek meg, ami azt jelenti, hogy ezen közszolgáltatásoknál nem volt nagymértékű felértékelés, azaz nem volt olyan, hogy egy alacsonyabb elvárt osztályzathoz képest egy lényegesen magasabb tapasztalati érték társul. Vagyis ezeken a közszolgáltatásoknál nem jelenik meg ebben az olvasatban „hurrdoptimizmus”, azaz, hogy ugyan az elvárás (amely valamilyen szinten a fontosságot is jelzi) alacsony, de a tapasztalat rendkívül jó, így itt nincs is mit tenni).

A legnagyobb különbségek (gapek) a tömegközlekedési közszolgáltatásban, valamint a környezetvédelmi dimenzióknál jelennek meg. A tömegközlekedéssel kapcsolatos magas elvárási átlagok (mindkettő 4,73) mellett a tapasztalatok átlaga itt a legalacsonyabb (3,00 a modern, komfortos közlekedéssel, valamint 2,77 a környezetbarát tömegközlekedési eszköz tekintetében), és a két átlag közti különbségek is itt a legnagyobbak (1,7316, ill. 1,9811). A környezettudatos iskolaépülettel kapcsolatos elvárás és tapasztalat közti űr is nagyon tekinthető (1,4065), ráadásul itt az elvárásokhoz képest a pozitív tapasztalat mértéke is kicsi, hiszen csak olyan esetek vannak a mintában, ahol maximum 2 osztályzattal kapott többet a tapasztalat (-2-es minimumérték), mint az elvárás, szemben más állításokkal, ahol az elvárás és a tapasztalat különbsége között szélsőségek is megjelentek (-4-es osztályzatok). Megjegyzendő, hogy ezekben az esetekben a tapasztalatok és az elvárások közötti szórások értéke majdnem 2,5-szeres különbségeket mutat, ami azt jelenti, hogy a tapasztalatok lényegesen különböznek az elvárásoktól Magyarországon. Ami összességében megállapítható, hogy a **megkérdezett közszolgáltatásokkal és dimenzióikkal kapcsolatban a legtöbb teendő a tömegközlekedési közszolgáltatás, valamint a környezetvédelmi dimenzió minőségi fejlesztésében van**, legalábbis a lakossági igény ebben mutatkozik meg.

### Kapcsolatok

A összefüggésvizsgálat során (varianciaelemzéssel) szisztematikusan megvizsgáltuk a 11 gap átlag értékei, valamint az egyes (reprezentatívnak tekinthető) független változók (nem, korcsoport, iskolai végzettség, régió, településtípus) közötti összefüggéseket.

Bár a nemek tekintetében az egyes gapek vizsgálatánál különbségek vannak, a nők és a férfiak által jelzett elvárási és tapasztalati értékelések közti különbségek (gap átlagok) nem szignifikánsan térnek el egymástól.

A korcsoportok és a gapek által képviselt közszolgáltatási dimenziók között már előfordultak szignifikáns kapcsolatok, amelyek formális logikával evidensnek is tekinthetőek. Az elemzés azt mutatja – tehát, hogy minél fiatalabbak a válaszadók, annál nagyobbak az elvárásaik a tapasztalataikhoz képest, azaz annál nagyobb a különbség az elvárás és tapasztalat között. A post-hoc (Tukey) teszt szignifikáns eltérést a legfiatalabb és a legidősebb korosztályok között mutatott.

Az iskolai végzettséget vizsgálva nem találhatóak olyan szignifikáns különbségek, amelyek, a képzettséget meghatározó tulajdonságként jeleznek.

A településtípus elemzésénél lényegi különbségek figyelhetőek meg. Minden elvárási és tapasztalati különbség/gap esetében elmondható, hogy a Budapesten élők válaszainak (gap átlaga) szignifikánsan kisebb, mint a más településen élőké, azaz a budapestiek sokkal megengedőbbek, közelebb vannak az elvárásaik tapasztalataikhoz, amely a nagyvárosi elfogadottabb közeg, illetve a közszolgáltatások jobb minőségével magyarázható. Ez utóbbit a tapasztalatokra adott értékelés csak részben támasztja alá, ugyanis a felvetett 11 kérdéspárban a tapasztalatok átlaga csak a kérdéspárok felében a legmagasabb a budapesti válaszadók esetében.

A területi elemzés azt mutatja, hogy az összes gap tekintetében szignifikáns különbség mutatható ki a régiók között, azonban ezek a különbségek változatosak. A egyes régiók közötti szignifikáns különbségek annyira sokrétűek, hogy nem emelhető ki olyan közszolgáltatás vagy minőségi dimenzió, amelyben két kérdéspár alapján is ugyanazon régiók eltérései lennének megfigyelhetőek.

Fókuszálva a két kiemelt dimenzióra – a tömegközlekedéssel és a környezetvédelemmel kapcsolatban –, ahol a legnagyobb gap átlagok jelennek meg, az mondható el, hogy a modern tömegközlekedéssel „*legelégedettebb*” régió, Észak-Magyarország (27,7 %) és az Észak-Alföld (22 %). Az itt lakók mintegy negyedének azonos a tapasztalata és az elvárása is. (A többi régióban a 0-ás gapek aránya 10 % körül ingadozik.)

Többszempontos varianciaanalízissel próbáltuk feltárni az esetleges interakciós hatásokat a korábban, részben már magyarázó változóként azonosított független változók esetében a két kiemelt dimenzióknál, a modern, és a környezetbarát tömegközlekedés esetében. Mindkét tömegközlekedési dimenzióknál a „*kíváncsi erősségével*” (gap) kapcsolatban a régió és korcsoport változókat vizsgálva az látható, hogy a korcsoport nem, a **regióhoz való tartozás viszont befolyásolja a válaszokat**, emellett pedig a két független változó interakciója nincs hatással a gapre. Hasonló eredményt mutat a régióhoz való tartozás és a településtípus kombinációja, ahol a „regiók hatás” mellett nincs szignifikáns hatása a településtípusnak, sem a kettő interakciónak.

A korcsoportok és régióhoz való tartozásnál egy kiugró, figyelemfelhívó különbség adódik a 18-24 éves korosztálynál, a környezetbarát tömegközlekedés kívánalma esetében. Az Észak-magyarországi fiatalok lényegesen elégedettebbek (gap érték: 0,777), mint Közép-dunántúli (3,06) társaik. Nyugat-Dunántúli (gap átlag: 1,14) leszámítva az Észak-magyarországi fiatalokhoz képest minden más régióban is a gap érték legalább kétszeres különbséget mutatott a két legalacsonyabbhoz (Észak-Magyarország, Nyugat-Dunántúli) képest, **azaz az elégedetlenség lényegesen nagyobb**. A két hasonlóan „*teljesítő*” régió „*elégedettségi okai*” között a területfejlesztéssel foglalkozó kutató hipotézise könnyen különbséget jelezne előre, ahogyan a szerző is ilyen **feltételezést** fogalmazott meg, nevezetesen, hogy a kicsi gap érték mellett az átlagosnál **rosszabb anyagi helyzet** (a Nyugat-dunántúli régióhoz viszonyítva) **miatt az Észak-magyarországi válaszadók kisebb minőségi elvárást és tapasztalatot fogalmaztak meg**, míg a Nyugat-dunántúliaknál mindkét átlagos érték magasabb. A gap magyarázó változójaként definiálható mögöttes értékítéletek átlagát, azaz az elvárást és a tapasztalatot vizsgálva

azonban az látható, hogy a gapet létrehozó érték-átlagok is hasonló nagyságot mutatnak. A 18-24 évesek körében mind a Nyugat-dunántúliak (Elvárás-átlag: 4,71; Tapasztalat-átlag: 3,92), mind az Észak-magyarországiak (Elvárás-átlag: 4,70; Tapasztalat-átlag: 4,00) esetében az elvárások és a tapasztalatok is közel egyforma magas értéket mutattak, azaz **nem mondható el az, hogy a válaszadók igény szintje a két régióban különbözne**, amely utalhatna más társadalmi problémák fontosabb, „elfedő” szerepére.

## Konklúzió

A fejlett világban a közszektor (területi) szervezési keretei is tartalmi ismét átalakulóban vannak, mindemellett, (részben ezek, részben a hazai elképzelések változásának hatására) a hazai közszolgáltatások reformja időről időre előtérbe kerül (HORVÁTH M. T. 2013). A közszolgáltatási feladatok javítási célú átszervezésekor – bár akad rá példa – Magyarországon jellemzően nem kérdezik meg az igénybevevőt, a lakosságot. Részben ez érthető, hiszen a közszolgáltatások finanszírozásánál egyszerre kell(ene) figyelembe venni a költséghatékonyságot, a szakpolitika-, a környezetvédelem-, és az igénybevevő érdekeit, (azaz jellemzően a minőségi dimenziót), azonban ez utóbbi kettő többnyire eltörlődik az első, és a (párt)politikai érdekek mellett.

Jelen tanulmány azt mutatta be, hogy a közszolgáltatások minőségének lakossági megítélését (amennyiben lehetőség lesz ezt figyelembe venni) egyszerű véleményen alapuló reprezentatív lakossági lekérdezés mellett hogyan lehet kiegészíteni egy cizelláltabb szondázási módszerrel.

Az itt bemutatott eszköz példálózó jelleggel kívánta felhívni a figyelmet arra, hogy a számos nyugati országban egyes közszolgáltatás-típusoknál már alkalmazott módszerrel hogyan lehet ellenőrizni a minőséget, nem csak az elégedettségre fókuszálva, hanem figyelembe véve az elvárások és a tapasztalatok közti különbséget, űrt (gap) is. A három „mutató” (elvárás, tapasztalat, a kettő közti különbség) egyszerre történő vizsgálata lehetőséget biztosít egy finomabb értékelésre.

A hivatkozott kutatásban alkalmazott, és most bemutatott módszer eltér a nyugati országokban szüntelenül alkalmazott módszertől, hiszen ott egy közszolgáltatás különböző dimenzióit (fizikai infrastruktúra, humán infrastruktúra, menedzsment folyamat stb.) vizsgálják egy lekérdezés során. Jelen tanulmány célja azt volt hivatott bemutatni, hogy a módszer több hazai (a nyugati rendszerekben nem használt) közszolgáltatás minőségi értékelésénél, többféle dimenzióban is alkalmas arra, hogy az elvárások és tapasztalatok mellett a közöttük levő különbségek szokásos kvantitatív elemzése segítségével támogassák a döntéshozók munkáját az egyes közszolgáltatások reformjához, (figyelembe véve a társadalom különböző szereplőit és területi elhelyezkedését is).

A SERVQUAL módszer tapasztalataink alapján az önkormányzatok által gyakran megrendelt elégedettségi vizsgálatok során alkalmazásra javasolható, úgy is, hogy egy-egy közszolgáltatásra fókuszálnak az önkormányzatok, de úgy is, hogy néhány fontosabb közszolgáltatás, néhány fontosabb dimenziója jelenik meg a lekérdezésben.

## Irodalom

- ÁROP 1.2.18. 2013: – *Szervezetfejlesztési Program. Módszertani Útmutató az ügyfélelégedettség-mérésre és az ügyfélkarta készítésére*. KIM és KIH. [online] [http://magyary-program.kormany.hu/download/e/a3/70000/7\\_A\\_ugyfelelegetteseg\\_meres\\_modszertan.pdf](http://magyary-program.kormany.hu/download/e/a3/70000/7_A_ugyfelelegetteseg_meres_modszertan.pdf)
- A helyi közszolgáltatások megszervezésének főbb trendjei a szakirodalom és nemzetközi szervezetek dokumentumainak tükrében* c. tanulmány, 2013, <http://arop.rkk.hu/zarol.pdf>
- BAKAR, C. – AKGUN, S.H. – AL ASSAF, A.F. (2008): The role of expectations in patient assessments of hospital care: An example from a university hospital network, Turkey. *International Journal of Health Care Quality Assurance*. 21 (4): 343–355.
- CHELIMSKY, E. (2006): The Purposes of Evaluation in a Democratic Society. In: SHAW, I.F. et al. (eds.): *Handbook of Evaluation. Policies, Programs and Practices*. London-Thousand Oaks-New Delhi: SAGE Publications, 33–55.
- COLEMAN, V. – XIAO, Y.D. – BAIR, L. – CHOLETT, B. (1997): Toward a TQM paradigm: Using SERVQUAL to measure library service quality. *College & research libraries*, 58 (3): 237–249.
- DALRYMPLE, J.F. – DONNELLY, M. – WISNIEWSKI, M. – CURRY, A.C. (1995): Measuring service quality in local government. In: KANJI, G.K. (ed): *Total Quality Management: Proceedings of the First World Congress*. London: Chapman & Hall, 263–266.
- DONNELLY, M. – WISNIEWSKI, M. – DALRYMPLE, J.F. – CURRY, A.C. (1995): Measuring service quality in local government: the SERVQUAL approach. *International Journal of Public Sector Management*, 8 (7): 15–20.
- GOWAN, M. – SEYMOUR, J. – IBARRECHE, S. – LACKEY, C. (2001): Service quality in a public agency: same expectations but different perceptions by employees, managers, and customers. *Journal of Quality Management*, 6: 275–291.
- HMSO (1991): *The Citizen's Charter. Raising the Standard*. London, 1991.
- HORVÁTH M. T. (2013): Szempontok a területi közszolgáltatások regulációs változásainak vizsgálatához. In: HORVÁTH M. T. (szerk.): *Kilengések. Közszolgáltatási változások*. Budapest-Pécs: Dialóg Campus, 9–25.
- JENEI Gy. (2005): *Közigazgatás – menedzsment*. Budapest: Századvég.
- LEVIN, B. (2007): Managing large-scale public service reform. In: WALLACE, M. – FERTIG, M. – SCHNELLER, E. (eds.): *Managing Change in the Public Services*. Oxford: Blackwell Publishing, 136–150.
- NÉMETH K. – PÉTER E. – BIRKNER Z. (2013): A települési energiaellátás innovációs kihívásai, In: POLGÁR J. P. (szerk.) *XIX. Ifjúsági Tudományos Fórum*. Pannon Egyetem Georgikon Kar, Keszthely, 2013. április 25., 2. [elektronikus dok.]
- ORWIG, R. A. – PEARSON, J. – COCHRAN, D. (1997): An empirical investigation into the validity of SERVQUAL in the public sector. *Public Administration Quarterly*, 21 (1): 54–68.

- PÁLNÉ KOVÁCS I. (2006): *A területi fejlesztési programok és folyamatok értékelése.* (Kutatási zárótanulmány) Pécs: MTA RKK DTI, Kézirat, 139 p.
- PARASURAMAN, A. – ZEITHAML, V.A. – BERRY, L.L. (1988): SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64 (1): 12–40.
- PETRUZZELLIS, L. – D’UGGENTO, A. M. – ROMANAZZI, S. (2006): Student satisfaction and quality of service in Italian universities. *Managing Service Quality*, 16 (4) 349–364.
- RAMSEOOK-MUNHURRUN, P. – LUKEA-BHIWAJEE, S. D – NAIDOO, P. (2010): Service quality in the public service. *International Journal of Management and Marketing Research*, 3 (1): 37–50.
- TAN, K. C. – KEK, S. W. (2004): Service quality in higher education using an enhanced SERVQUAL approach. *Quality in Higher Education*. 10 (1): 17–24.
- VARJÚ V. (2014) (szerk.): *Helyi közszolgáltatások versenyképességét szolgáló modernizálása c. kutatás keretében reprezentatív mintán történt lakossági lekérdezés zárótanulmánya.* [online] arop.rkk.hu:8080/Dokumentumok/12\_zarolakossagi.pdf
- VARJÚ V. (2015): *Környezetpolitika és/vagy területfejlesztés: A környezeti- és fenntarthatósági politika dilemmái és viszonya a fejlesztéspolitikához.* Budapest-Pécs Dialóg Campus Kiadó – Dóm Kiadó.
- WHEELER, S. M. (2008): State and municipal climate change plans – The first generation. *Journal of the American Planning Association*, 74 (4): 481–496.