

## A koronavírus hatása az internethasználatra és a digitális szolgáltatásokra

A Covid-19 járvány hatására bevezetett korlátozások hatásait mérő primer kutatásaink alapján növekedés látható mind az internethasználók, mind a digitális szolgáltatásait formákat használók körében. A mobilinternetre előfizetők száma 2,5%-kal növekedett, a digitális e-ügyintézési lehetőségeket igénybe vevők száma pedig 10%-kal növekedett a pandémia hatására. Az egyéb digitális szolgáltatások terén (e-kereskedelem, e-pénzügyi szolgáltatások, e-közüzemi szolgáltatások) is látható felhasználói létszám növekedés. Az új felhasználók, akik a járvány hatására kezdtek el digitális szolgáltatásokat igénybevenni, 90%-os arányban továbbra is tervezik használni azokat.

Magyarországon a **digitális ökoszisztéma fejlettségét mérő indexek** egyöntetűen hosszú ideje kisebb-nagyobb **lemaradást mutatnak az EU átlagához képest**. 2020. évi jelentése alapján Magyarország összesítésben egy helyet (22.-ről a 21.-re) javított a 2019-es eredményekhez képest.

A szerény **javulás** elsősorban a **korszerű digitális infrastruktúra terén elért jelentős**, illetve – a jellemzően a közösségi médiára szorítókozó – internethasználat terén tapasztalt kisebb **előrelépésnek köszönhető**, ugyanakkor a **lakosság digitális kompetenciái** (és ezzel összefüggésben a fejlettebb digitális szolgáltatások igénybevétele), a **kisvállalkozások technológiai felkészültsége** és a digitális közszolgáltatások terén továbbra is **jelentős az elmaradás az uniós átlagtól**.

Augusztusi valamint szeptemberi lakossági primer adatfelvételeink során arra kerestük a választ, hogy a Covid-19 járvány hatására bevezetett korlátozások miatt változtak-e és ha igen, hogyan a lakossági internethasználati, illetve digitális ügyintézési szokások?

Kutatási hipotéziseink között szerepelt, hogy a **tavaszi kijárási korlátozások, illetve a távmunkára és a távoktatási megoldásokra való kényszerű áttérés miatt (is) jelentősen nőtt a lakosság körében** az internet használata, az internetezésre alkalmas digitális eszközök, illetve a személyes ügyintézés és vásárlást kiváltó digitális és e-kereskedelmi szolgáltatások iránti kereslet.

Előzetes várakozásainkat azonban csak részben igazolták a témában lefolytatott primer kutatások adatai. Felméréseink alapján **a járványhelyzet hatására a mobilinternetre előfizetők csupán 2,5%-a vált előfizetővé; nagyobb adatcsomagra pedig a válaszadók 6%-a váltott**.

A **digitális szolgáltatások** igénybevétele tekintetében is közel hasonló eredményeket mutatnak a kutatások:

1. az **elektronikus ügyintézés** területén látható jelentős felhasználói szám bővülés: a pandémia mintegy **10%-kal** (6,2 százalékponttal) dobta meg az e-közigazgatási szolgáltatásokat használók arányát.
2. Az **e-kereskedelmi** felületeket használó internetezők aránya **1-2%-kal** növekedett.

3. **Elektronikus pénzügyi szolgáltatásokat** a válaszadók **2,2%-a** kezdett el a járvány hatására használni;
4. Az **elektronikus közüzemi** és egyéb szolgáltatások igénybevétele **2,2** százalékponttal haladja meg a járvány előtti szintet.

Örömteli ugyanakkor, hogy akik a járvány hatására kezdtek el digitális szolgáltatásokat igénybevenni, azok túlnyomó többsége továbbra is tervezi használni azokat.