Szerzők

Dr. Botos Katalin, tanszékvezető egyetemi tanár, SZTE Gazdaságtudományi Kar Pénzügytani Tanszék (Szeged)

Dr. Buzás Norbert, kandidátus, egyetemi docens, SZTE Gazdaságtudományi Kar Regionális és Alkalmazott Gazdaságtani Tanszék (Szeged)

Deák Szabolcs, egyetemi tanársegéd, Ph.D. hallgató, SZTE Gazdaságtudományi Kar Regionális és Alkalmazott Gazdaságtani Tanszék (Szeged)

Dr. Dinya László, a mezőgazdasági tudomány kandidátusa, tanszékvezető egyetemi tanár, SZTE Gazdaságtudományi Kar Marketing-Menedzsment Tanszék (Szeged)

Dr. Égető Emese, egyetemi docens, SZTE Gazdaságtudományi Kar Pénzügytani Tanszék (Szeged)

Fenyővári Zsolt, egyetemi tanársegéd, SZTE Gazdaságtudományi Kar Elméleti Közgazdaságtani Tanszék (Szeged)

Dr. Hetesi Erzsébet, egyetemi adjunktus, SZTE Gazdaságtudományi Kar Marketing-Menedzsment Tanszék (Szeged)

dr. Horváth Ferenc, egyetemi tanársegéd, SZTE Gazdaságtudományi Kar Pénzügytani Tanszék (Szeged)

Imreh Szabolcs, egyetemi tanársegéd, Ph.D. hallgató, SZTE Gazdaságtudományi Kar Regionális és Alkalmazott Gazdaságtani Tanszék (Szeged)

Dr. Katona Tamás, a szociológiai (demográfiai) tudomány kandidátusa, tanszékvezető egyetemi tanár, SZTE Állam- és Jogtudományi Kar Statisztikai és Demográfiai Tanszék (Szeged)

Dr. Lengyel Imre, a közgazdaságtudomány kandidátusa, tanszékvezető egyetemi docens, SZTE Gazdaságtudományi Kar Regionális és Alkalmazott Gazdaságtani Tanszék (Szeged)

Dr. Málovics Éva, egyetemi adjunktus, SZTE Gazdaságtudományi Kar Gazdaságpszichológiai Tanszék (Szeged)

Dr. Mozsár Ferenc, egyetemi adjunktus, SZTE Gazdaságtudományi Kar Elméleti Közgazdaságtani Tanszék (Szeged)

Dr. Orosdy Béla, egyetemi docens, PTE Közgazdaságtudományi Kar Marketing Tanszék (Pécs)

Dr. Pukli Péter, főtanácsos, Központi Statisztikai Hivatal (Budapest)

Dr. Rekettye Gábor, tanszékvezető egyetemi tanár, PTE Közgazdaságtudományi Kar Marketing Tanszék (Pécs)

Révész Balázs, egyetemi tanársegéd, Ph.D. hallgató, SZTE Gazdaságtudományi Kar Marketing-Menedzsment Tanszék (Szeged)

Szűcs Krisztián, Ph.D. hallgató, PTE Közgazdaságtudományi Kar Marketing Tanszék (Pécs)

Dr. Tersztyánszky Tibor, a műszaki tudomány doktora, egyetemi magántanár, Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem (Budapest)

Dr. Tráser Ferenc, gazdasági és műszaki főigazgató, Szegedi Tudományegyetem (Szeged)

Vilmányi Márton, egyetemi tanársegéd, Ph.D. hallgató, SZTE Gazdaságtudományi Kar Marketing-Menedzsment Tanszék (Szeged)

Bevezető

A Szegedi Tudományegyetem Gazdaságtudományi Karának Tudományos Közleményei harmadik számát tartja kezében a Tisztelt Olvasó. Karunkon immár hagyománnyá vált az évente megrendezett őszi konferencia, és az ott elhangzott előadások igényesebb, tudományosabb formába öntött megjelentetése. E kötet tanulmányai azt is jelzik, hogy a Tudomány Hete keretében rendezett konferencia iránt évről-évre egyre többen érdeklődnek az országban, és az akadémiai szférán kívül gyakorlati szakemberek is megtisztelik előadásaikkal rendezvényeinket.

A kötet témáját adó „Közszolgáltatások marketingje és menedzsmentje" több szempontból is aktuálisnak és izgalmasnak tekinthető kérdés, hiszen számtalan dilemmát vet fel nem csupán a hazai, de a nemzetközi szakirodalomban is, és a soksok kérdőjel iránytűként szolgálhat további kutatások számára.

Mit tekintünk közszolgáltatásnak? Sem a nemzetközi, sem a hazai szakirodalomban nem sikerült egyértelműen definiálni a közszolgáltatásokat. Ennek egyik oka, hogy magát a szolgáltatási szférát is eltérően határozzák meg a különböző diszciplínák, és így a szolgáltatások definiálása és tipizálása területén fennálló bizonytalanságok következtében nem könnyű feladat a közszolgáltatások elhatárolása sem. A kötet tanulmányainak egy része e definiálási problémákat járja körül.

Milyen feltételek között tevékenykednek a közszolgálatai szervezetek? Míg korábban ezek a tevékenységek méretgazdaságossági vagy politikai illetve gazdaságpolitikai okok miatt történelmileg túlnyomórészt a versenyszférán kívül, államilag respektált, gyakran védett monopolszervezetekben valósultak meg, addig az utóbbi két évtized egyik jelentős változása e területek fokozatos felszabadítása a verseny számára mind a fejlett országokban, mind az Európai Uniós csatlakozásra váró térségekben. A kihívások érintik az oktatást, az egészségügyet, a közigazgatást, a közüzemi szolgáltatókat és nem csupán nemzetközileg, de országonként, sőt régiónként is olyan specialitásokkal kell szembenézniük az érintetteknek, amelyekre az eredményes válaszok csak konzekvens összehasonlító elméleti, és empirikus kutatások eredményeit feldolgozó tanulmányok segítségével várhatók, ám lehet, hogy rövid távon még így sem.

Mi lehet a szerepe a menedzsmentnek a megváltozott körülményekre adandó válaszok meghatározásában, mit jelenthet a marketingorientáció a sajátos feltételek között tevékenykedő szervezetek számára?

Az olvasó most egy olyan kötetet tart a kezében, amely a bevezető fejezetben a nemzetközi szakirodalmi megközelítések, a statisztikai számbavételek és a felmerülő dilemmák bemutatásával kívánja megfoghatóbbá tenni a még egyelőre megfoghatatlant, azaz kísérletet tesz a közszolgáltatások körülhatárolására. A további részek egy-egy sajátos terület elméleti megközelítéseit, empirikus kutatási eredményeit ismertetik, és próbálják körüljárni a megváltozott környezeti feltételek marketing és menedzsment kihívásaira adható válaszokat. A tanulmányok egy része a közszolgáltatások regionális kérdéseit taglalja, külön fejezet foglalkozik a közoktatás, felsőoktatás aktuális problémáival, és érdekes cikkek olvashatók az energiaszolgáltatási piac liberalizálásának következményeiről is.

A kötet néhány csemegével is szolgál, amikor egy-egy tanulmány nem célzottan a közszolgáltatások marketingjével, illetve menedzsmentjével foglalkozik, hanem izgalmas kitekintéseket ad makrogazdasági összefüggésekről, vagy éppen regionális folyamatokról. A tanulmányok eltérő megközelítései remélhetőleg színesítik és élvezetesebbé teszik az olvasást, és mindenképpen bízunk abban, hogy a kötetben található cikkek felvetései, következtetései hasznosak lesznek az olvasó számára.

A szerzők, a lektorok, a szerkesztőbizottság, a sorozatszerkesztő és a magam nevében kívánom az olvasóknak, hogy sikerrel használják ezt a kiadványt mindennapi munkájukban:

Szeged, 2003. január

A Szerkesztő

Hetesi E. (szerk.) 2002: A közszolgáltatások marketingje és menedzsmentje.
SZTE Gazdaságtudományi Kar Közleményei 2002. JATEPress, Szeged, 13-23. o.

Public economics – Közösségi gazdaságtan

Botos Katalin[1]

A klasszikusok az egyén jólétét várták az önérdeket követő gazdálkodástól, méghozzá minden polgárét, s a kormányzati szerep csak a hagyományos rend, védelem, igazgatás területekre korlátozódott. E nézet tarthatatlanságának világossá válása után megszületett előbb a szociális, majd – a nagy válság után – a gazdasági szférába is beavatkozó állam. A nemzetgazdasági határok fellazulásával rendkívüli mértékben megnehezedett az érdekharmonizáció. A XX. században kialakultak a formák, melyekben az állam biztosította ehhez a kereteket.Az állam alapvető szerepet vállalt abban, hogy a társadalmi béke érdekében a széthúzódott jövedelmi skálát összenyomja, hogy a keletkezett jövedelmek úgy kerüljenek el- és újraelosztásra, hogy a megtermelt termékeknek legyen fogyasztójuk. Napjainkban azonban világméretekben ismétlődik a jövedelemelosztás aránytalanná válása.

A globalizáció érdekharmonizációs mechanizmusa még a távol ködében van. Mindez nem csökkentette, hanem növelte a gazdaságpolitika felelősségét, fontosságát. Talán indokolt ezek alapján, hogy a közösségi gazdaságtan kiemelt figyelmet kapjon az elkövetkezendő időszak közgazdasági elemzéseiben.

Kulcsszavak: piacgazdaság, jóléti állam, érdekharmonizáció, közösségi gazdaságtan

1. Bevezetés

Nagyon ésszerű a közgazdaságtudományt két fő területre osztani: mikro- és makroökonómiára. Az üzemgazdasági mérlegelések, az egyén döntései az elsőbe sorolhatók, míg a nemzetgazdasági mérlegelések tágabb körre vonatkoznak. Az utóbbi korántsem azt jelenti, hogy itt csupán a közjó érdekében végzett tevékenységeket vesszük számba. A makroökonómiában azt elemezzük, hogy összességében mit eredményez a nemzetgazdasági keretekben szervezett, az egyéni érdeket követő gazdasági tevékenység. Igaz, már számításba vesszük az újraelosztást, a kormányzat gazdasági szerepvállalását is. Megjelent a munkát kínáló és fogyasztó lakosság mellett, valamint a termelő-szolgáltató, felhalmozó vállalati szektor mellett a kormányzati szektor, a maga bevételi és kiadási, befektetési politikájával. A lényeg, hogy a vállalati-egyéni szintnél nagyobb egységet tekintettük vizsgálatunk tárgyának. A klasszikusok az egyén jólétét várták az önérdeket követő gazdálkodástól, méghozzá minden polgárét, s a kormányzati szerep csak a hagyományos rend,védelem, igazgatás területekre korlátozódott. E nézet tarthatatlanságának világossá válása után meg-

[1] Botos Katalin, az MTA doktora, egyetemi tanár, SZTE Gazdaságtudományi Kar Pénzügytani Tanszék (Szeged)

született előbb a szociális, majd – a nagy válság után – a gazdasági szférába is beavatkozó állam.

2. A jóléti állam és a privatizáció

Az elmúlt évtizedek fő kérdésévé éppen az vált, hogy túl messzire ment e beavatkozással az állam. Nem is a szocialista rendszer gazdaságára gondolunk, mert ott ideológiai alapon történt, ami történt. A polgári társadalmak, de az újkori demokráciák is beleszaladtak a túlvállalás zsákutcájába.

Valójában éppen azért történt mindez, mert demokrácia az uralkodó társadalomszervezési forma. Keynes azon idealista feltételezésével szemben, hogy a kormányzatok a közjó és nem saját érdekeik céljából fejtik ki tevékenységüket, sajnos a valóságban a szavazatszerzés érdekében osztogató gazdaságpolitika vált általánossá.

Számunkra, magyar közgazdák számára azonban kétségtelenül kettős terhet jelentett, hogy a túlállamosított szocialista társadalom leépítése a jóléti – és ott is túl sok állammal súlyosbított – gazdaságok életkörülményeivel kellett versenyezzen a transzformáció során. Igen nehéz – gyakorlatilag lehetetlen – volt megmagyarázni a polgároknak, hogy a nyugati társadalmakban tapasztalt életkörülmények még maguknak a bennük élőknek sem tarthatóak úgy, abban a formában, ahogy a 70-80-as években a magyar turisták látták, nemhogy azt a szintet a rendszerváltáskor mi átvehetnénk, vagy akár csak megközelítenénk. A „túl sok állam" lebontása – melyet részben az egyensúlyteremtés kényszere váltott ki, részben a világbanki tanácsadók szorgalmaztak – az elért életszínvonal radikális csökkentését jelentette, lásd az ingyen fogtömések elmaradását, vagy a szociális transzferek csökkentését. Mindez párosulva a piaci átmenet nehézségeivel, munkanélküliséggel, kényszerű nyugdíjba menetellel, a lakhatási költségek drágulásával, az általános pénzértékromlással, a magyar polgárok helyzetét ugyancsak megnehezítette. Érthető ezért, hogy a széles közvélemény nem arról van meggyőződve, hogy az államnak vissza kell szorulnia, hanem ellenkezőleg, a szociális szférában legalább is aktívnak kell maradnia.

De a nagy rendszerek működésének hiányosságai, az oktatás-és egészségügy helyzete, a közbiztonság és a globalista gerilláktól való félelem is több államért, több közpénzért és szabályozásért kiált. Míg a polgár jobb szolgáltatásokra vágyik, a politika részéről gyakran be kell érnie olyan változásokkal, amelyek a szolgáltatások szintjét ugyan egyelőre még semmivel nem javítják, viszont az állam kihúzza magát a perspektivikus működtetés felelőssége alól. Még örülnie is kell a polgárnak,, hiszen a propaganda úgy adja el a történteket a közvéleménynek, mint nagy eredményt. „Sikerült" eladnunk néhány biztos piaccal bíró infrastrukturális üzemet, s ne csodálkozzatok a díjemelkedésen,, hiszen most már a piac diktálja az árakat. Mindezzel nem azt állítom, hogy nem kell széles körben magánosítani, adott esetben a szolgáltatások árát is emelni, s hogy nem siker az, hogy a magánszféra magára tudja vállalni nagy infrastruktúrális projektek finanszírozását is. Ugyan miért ne tenné, ha

tudja és akarja. Az állam e területekre alapvetően azért nyomult be anno, mert a magánszférának erre nem volt szándéka. Részben azért, mert nem volt elég gyors a tőke térülése, részben, mert túl nagy tőkelekötést kívánt meg, az alternatív befektetési lehetőségekhez képest. Mára azonban némileg módosult a helyzet. Csak azt ne várja senki, hogy ez az „államtalanítás" széles tömegek lelkesedésével találkozzék, akik ettől nem több és jobb szolgáltatást kapnak, hanem drágábbat és kevesebbet.

Nem akarok most még a magyar sajátosságokban elmerülni – bár éppen ez a célja a jelen gondolkodásnak, ti. hogy itt és most, nálunk mi lesz a teendő –, mert fontos látnunk a fejlett világ tendenciáit. Ahhoz igazodunk ugyanis, tetszik, nem tetszik. S ott is érlelődik a jóléti állam „átépülésének" kényszere. Ott miért? Több oka is van.

A globalizmus, a termelési tényezők – ezen belül is elsősorban a tőke – szabad áramlása sajátos versenyt szült. Az óriásvállalatok, multinacionálisok ma is nemzetgazdasági keretek között tevékenykednek, csak éppen többes számban, több nemzetgazdaság keretén belül. Ez a keret maga az állam, az állami szabályozás, amely országonként eltér, eltérhet. A multi vállalat ezek között optimalizál, olyan nemzetközi allokációs stratégiát valósít meg („redeployment"), amely számára a legkedvezőbb, ezen belül a legkevesebb közteher vállalásával jár (Szentes 1998, 1686. o.). A multi cég vállalaton belülivé teszi az országok, nemzetgazdaságok közötti kapcsolatokat. Ezzel kialakulnak a versenyző államok (Surányi 1998, 1672. o.), amelyek számos nyomás alatt, így a foglalkoztatás, a növekedés, a devizaszerzés kényszerének hatására egymás alá licitálnak az elvonások terén, hogy megtartsák a náluk megtelepedő külföldi tőkét. Ez nemcsak azon országokat jellemzi, amelyek a külföldi tőke vonzására utaltak, de a hagyományos vezető ipari országokat is, ahol a multinacionális terepen tevékenykedő nagyvállalatok némelyike kevesebb adót fizetett a 90-es években, mint egy évtizeddel előbb (Veress 1998, 1708. o.). S mivel a központilag eloszthatóforrások így csökkennek, a jóléti kiadásokat is mérsékelni kell, hogy ne növekedjék az államháztartás hiánya a megszabott mértékeken túl. Az „államok megadják magukat a piacnak" (Simai 1998, 1651. o.). A globalizáció ezért a legtöbb országban, különösen a külső forrásokra jobban ráutaltakban, karakteresebbé teszi az állam szerepének visszaszorítását. Azért, mert ott létkérdés a tőke odavonzása. Az állam szerepének csökkenését a fejlődő és poszt-szocialista államokban ezért még határozottabban tapasztalhatjuk, mint a fejlett, ún. jóléti gazdaságokban.

Térjünk vissza azonban még néhány gondolat erejéig a jövedelmező befektetési lehetőségek relatív szűkösségére! Hogy valamit érdemes legyen fejleszteni, vagy valahová érdemes legyen beruházni, mindenekelőtt azt kell tisztázni, van-e fizetőképes kereslet a termék, vagy szolgáltatás iránt. Fizetőképes kereslettel bíró befektetési terület kell tehát, s erre alkalmas terep a megújításra, fejlesztésre szolgáló infrastruktúra jelentős része. Hiszen azt követően, hogy a megfelelő infrastruktúra alapján a vállalkozások létrejöttek, s közösségileg finanszírozott fogyasztásként beépültek az átlagosan elvárható jólét szintjébe, már nem tud a közösség lemondani

szolgáltatásaikról. Beépülnek a létminimumba, ha tetszik, az emberi jogokba. Lakni kell, fűteni kell, ivóvíz kell. Jól látható ez a hazai példákon. Ha kell, többet fizet a fűtésért – legfeljebb igyekszik takarékoskodni, ha technikailag módja van erre, s ha teheti, nem távfűtéses lakásban lakik, fizeti az autópálya-díjat, hogy felújítható, bővíthető legyen a közlekedési úthálózat, mert a közlekedés az üzlet szerves része, s kifizeti a legújabb trükkösen megállapított szakaszjegyek magasabb árát is a helyi közlekedésben, mert valahogy csak el kell jutnia a lakóhelyétől a munkahelyére, vagy bárhová… Ha lehetséges, a vállalkozásoknál továbbhárításra kerül a költség az árakban, s így a széles társadalom viseli a terheket, míg más esetben a lakhatás költségei kiszorítják a ruházkodásra szánt összeget a családi költségvetésből, s ekkor a fizetőképes keresletet a konkrét beruházó egy másik ágazat „számlájára" teremtette meg magának, de a befektetés térülése biztosított. S miért bíznák ezt az infrastrukturális beruházás-finanszírozást az államra, amely – teljes bizonyossággal – rég elköltötte az amortizációs hányadot, ha egyáltalán felszámították az árakban, s most pótláshoz is, bővítéshez is csak kölcsönök felvételével tudna forrást szerezni? Eladósodással, amit úgy is magánmegtakarítók finanszíroznának? Miért ne tennék ezt közvetlenül a saját tulajdonuk finanszírozására, hiszen így tartós és nem egyszeri jövedelmező befektetésre tennének szert? Mert amilyen jó a kölcsönfinanszírozásban, hogy a kölcsönadó mindig annak adhatja kölcsön a pénzét, aki a legígéretesebb perspektívával rendelkezik, olyan célszerű a jó területeket tulajdonszerzéssel „lestoppolni", ha nem végtelen és dinamikusan fejlődő a jobbnál jobb befektetési lehetőségek köre. A fejlett országokat jellemző középosztályosodás a megtakarítások növekvő állományát is jelenti, s ez intézményi befektetőkön keresztül vagy közvetlenül, de jövedelmező befektetések után kutat. Miért is hagynánk az államra az infrasrukturális szolgáltatások megfinanszírozását, mikor neki nincs erre pénze, a magánmegtakarítóknak pedig van?

Ha netán arra gondolunk, hogy a hozzáférés szabad jogának biztosítása miatt, vagy egyéb, erkölcsi-politikai cél érdekében cselekednénk így, nos az (talán) érvényesíthető az állam továbbra is kézben tartott szabályozási lehetőségei révén is.

Lényegében ez az ideológiája a közjavak privatizálásának.

Mondanak persze mást is, azt, hogy az állam nem jó tulajdonos, nincs elegendő egzisztenciális érdekeltség a vagyon hatékony működtetésére, így a privatizálással nő a társadalmi hatékonyság, s ez valahol a fogyasztónak is érdeke, például azáltal, hogy nem kell az állami eladósodás terheit viselnie stb. A döntő mozzanatnak magam részéről a fenti két tényezőt tartom:

- van befektetést kereső tőke bőven, hiszen a vállalkozók profitján felül a fejlett országok többségében (s itt tekintsünk el az abszolút túlelosztásban leledző USA-tól), nem csak a vállalkozóknak vannak szabad, befektetésre váró jövedelmeik, de az alkalmazotti középosztály jövedelme is lehetővé tesz számottevő megtakarításokat,

- másrészt viszont nem végtelen a fizetőképes piacok nagysága, tehát ez a terület is kell – elengedhetetlenül szükséges – a magántőke számára.

Igaz, csak akkor, ha kellően jövedelmezővé tehető. (Ez azonban mindenképpen megoldandó feladat, ha privatizálunk, ha nem.)

Az első kérdés, hogy képes-e a szolgáltatás igénybe vevője megfizetni a szolgáltatás profitot is tartalmazó árát. Azon múlik a válasz, hogy milyen egyenletes a jövedelemeloszlás a társadalomban. Ha vastag középosztállyal rendelkezik, amely eddig is képes volt félretenni jövedelméből, akkor ez a jövedelem megcsapolható a korábban olcsó vagy ingyenes közjavak piacosításával. A korábbi feltételezés éppen ezen alapult, tehát, hogy van ilyen középréteg. Az az idő elmúlt, amikor az állami beruházásoknál el lehetett tekinteni a szolgáltatások árába bekalkulált amortizációs költségektől és tisztes profitrátáktól. A tartósan nyomott árak alkalmazása most ugyan tetszetős a (szavazó)polgárok számára, de a jövő generációt lökésszerű hullámokban éri a meg- és felújítás, infrastruktúra-bővítés költsége. S ha az állam nyakán hagyjuk e feladatok teljesítését, akkor az nem tehet egyebet, mint a jövő generációra terheli ennek költségét, s az effektív finanszírozást így is, úgy is a magántőke bevonásával fogja végezni. Azzal a különbséggel, hogy a magántőke ha államnak ad kölcsön, azt kockázatmentesen teszi, s így a vállalkozás jövedelmezőségének felmérése egyáltalán nem érdekli. Ez marad továbbra is a bürokrácia feladata, mely (feltételezhetően) törekszik a feladat jó ellátására, de helyzeténél és nagy valószínűség szerint képzettségénél fogva nem rendelkezik vállalkozói tulajdonságokkal. Nem vitatható, hogy lehetnek állami szolgálatban is kitűnő szakemberek, bár a jövedelem eltérések nem ezt látszanak alátámasztani. Ezt azonban magyarázhatjuk azzal is, hogy a közszolgálat valamelyest nagyobb biztonsága a kockázatkerülő személyiségeknél kompenzálja az alacsonyabb fizetéseket. De ha maga az apparátus képes is a hatékony döntés-előkészítésre, a döntés maga mégis a politikával erősen átszőtt felső köztisztviselői, netán egyenesen a politikai testületek kezében van. Ennek érdekeltségi horizontja mindig más, mint egy magántulajdonosé, akinek a számára vagyona jelenti jövője biztonságát. Kockázatos ezért a politikai testületek kezében hagyni a hosszan térülő beruházások amortizációját, mert nagy valószínűséggel felélik azt.

Van némi különbség a közszolálat köztisztviselői és kimondottan politikai állásai között, de csak ott, ahol a „gyenge állam" koncepciójára felépülő hatalmi struktúra megtűri a különböző pártok irányítása alatt a szakapparátust. (Bocsánat a dehonesztáló igehasználatért, de a magyar tapasztalatok alapján azt kell mondanom, hogy az elmúlt tíz évben a cserékre azért került sor – jogi biztosítékok esetén is – a köztisztviselői körben, mert az éppen hatalomra jutó párt nem bízott a köztisztviselők lojalitásában, és minden állást politikai állásnak tekintett. E téren tapasztalható némi hasonlóság az amerikai gyakorlattal. Ott aztán tényleg „a győztes mindent visz").

Azt, hogy minden köztisztviselői állás politikai állás, már realizálta az amerikai politológiai elmélet. Az ún. New Public Administration,az új közigazgatás fo-

galma1ma 1970-re, az amerikai Society for Public Administration konferenciájára vezethető vissza, ahol világosan leszögezésre került: az adminisztráció nem puszta végrehajtó, hanem maga is „politika-csináló" (Gulyás–Váradi 1998, 2044. o.)

Ez az előbbiekben taglalt kérdés, tehát a privatizáció szempontjából igen fontos, hiszen az állam gazdasági döntéseinek átpolitizáltsága ebből egyenesen következik.

Gondolatmenetünket a következőkkel zárhatjuk le:

- Az állam által felvállalt feladatok privatizálása ésszerű, ha kellő szabályozási eszközök állnak a közszolgálat szakemberei rendelkezésére, hogy a politikailag kívánatos, a demokratikus társadalmi berendezkedés által megkövetelt esélyegyenlőség és hozzáférhetőség a közjavakhoz mindenki számára biztosítható legyen. A privatizálás vonatkozhat a tulajdonviszonyokra, de nem jelentheti a közjószág kisajátítását.
- A széleskörű privatizálás csak akkor lehetséges, ha elvileg a lakosság nagyobb hányada képes a piaci jövedelemtartalmú árak megfizetésére.

Ha ez utóbbi feltételt nem tartjuk be, nem csökkentjük az állam gazdasági szerepét, csak átstrukturáljuk. A tulajdonosi mivolttal összefüggő kiadások helyébe a szociálpolitikai kiadások lépnek. A polgárok ui. nem tudják megfizetni a közszolgáltatások költségeit, s az államnak kell beszállnia támogatásokkal. Ebben az esetben a magánvállalkozásnak szinte garantált piacot biztosítottunk, és a profitját eredményező fogyasztást állami eszközökből finanszírozzuk, a szociális transzferek révén.

Itt nem elvi, hanem nagyon is empirikus, gyakorlati kérdésről van szó: Hogyan néz ki annak a gazdaságnak a jövedelemszerkezete, amelyben a közszolgáltatásokat privatizálni akarják?

Most visszatérhetünk konkrét vizsgálódásunk területére: a magyar gazdaságra.

Tartok tőle, hogy a jövedelemszerkezet, mint a privatizáció előfeltétele korántsem került a konkrét magyar gyakorlatban felmérésre. Az viszont közismert, hogy a rendszerváltás „eredménye" széles néprétegek elszegényedése, az alsó középrétegek lesüllyedése lett. (Az már csak politikai csemege, ha azok kérik számon e lesüllyedést, akik okozták.) A rendszerváltás kormányát sújtó infláció forrása minden kétséget kizáróan a hatalmas transzformációs veszteség volt, amit megfejelt – és a privatizációs kényszert meg is alapozta – a külföldi eladósodás. Ez nyilvánvalóan a szocializmus öröksége. A gyógymódként alkalmazott Bokros csomag a szociálliberális koalíció irányítása alatt ugyancsak tekintélyes inflációs hullám elindítója lett, s az ekkor megindított masszív privatizáció fő célpontjai éppen az említett infrastrukturális szolgáltató területek voltak. Az infláció hatására latin-amerikanizálódó társadalomszerkezetet ezért igen negatívan érinti a fogyasztási kosár legrugalmatlanabb tételeinél bekövetkező áremelkedés, még ha az nem is túlzott mértékű. Tehát, ha felmérve nem volt is, jól becsülhető volt a jövedelmi helyzet várható alakulása kis hazánkban. S minden különösebb kockázat nélkül megállapítható lett volna,

hogy társadalmunk jövedelemszerkezete olymértékben különbözik a fejlett nyugati országokétól, hogy itt a privatizáció nem kínál igazi megoldást az államháztartás túlvállalásaira. Pontosabban: megvalósítható volt de csakis külföldi tőkebevonással, és a középosztály további elszegényedéséhez vezető folyamatot eredményez(ett).

3. Globalizáció és érdekharmonizáció

A nemzetgazdasági határok fellazulásával rendkívüli mértékben megnehezedett az érdekharmonizáció. A XX. században kialakultak a formák, melyekben az állam biztosította ehhez a kereteket.

Közismert tény, hogy a nagy válság után

- megerősödött az állam szabályozó szerepe (sztrájkjog, minimálbér, a hitelintézetek és hitelszövetkezetek felügyelete és szabályozása stb.),
- közvetlen termelő infrastrukturális beruházásokat eszközölt az állam a verseny fokozása és az árszint alacsonyan tartása érdekében (pl. vizierőmű az USA-ban)
- fokozódott az állami újraelosztás, az állam aktív szociálpolitikába kezdett,
- s megerősödtek a legtöbb fejlett országban a társadalombiztosítás intézményei.

Az állam alapvető szerepet vállalt abban, hogy a társadalmi béke érdekében a széthúzódott jövedelmi skálát összenyomja, hogy a keletkezett jövedelmek úgy kerüljenek el- és újraelosztásra, hogy a megtermelt termékeknek legyen fogyasztójuk. Ha a magánérdek vezette társadalomban abszolút minimumra nyomják a béreket, nem lesz, aki megvegye a termékeket – ez volt a túltermelési válság oka. A tőketulajdonos magas profitját nem fordíthatja teljes egészében felhalmozásra, mert nincs végső felhasználó, aki beruházásainak termékeit megvásárolja. (Jánossy Ferenc (1982) ezt úgy fogalmazta meg, hogy a többletérték egy részét el kell fogyasztani, ahhoz, hogy egyáltalán legyen…)

Mindezt alapvetően megrendítette a globalizáció, a liberalizált termelési tényező-áramlás. Visszatérőben van a „taroló társadalom", „The winner takes all society", ahol mindent visz a győztes, az erősebb fél. Nincs osztozkodás az eredményeken! Az állam által segített, a jog eszközével lehetővé tett érdekérvényesítő törekvések, amelyek a munka világának is adtak esélyt a mindenható tőkével szemben, lényegesen gyengültek. Természetesen most is vannak sztrájkfenyegetések, különösen monopolhelyzetű állami cégeknél (LRI, vasút), illetve a közszolgálatban (egészségügy), vagy polgári engedetlenségi mozgalmak, demonstrációk a politikailag érzékeny szférákban (mint például az agrárszektor), de ritkán hallunk bérharcról a multi cégek körében. (Hacsak nem a végső elkeseredésből, gyárbezárás, tömeges elbocsátások esetén, lásd a győri Danon történetét. De itt is inkább a közvetítésre vállalkozó kormány volt nyomás alatt, mint a külföldi tulajdonos.) Ennek egyszerű

és közismert magyarázata, hogy a multinacionális cég odébbáll, ha ilyet tapasztal. Nem éri meg neki engedni a nyomásnak, olcsóbb a „redeployment", a könnyen összszeszerelhető egységek szétszerelése és más telephelyre vitele. Természetesen ez így túl sarkos, de láttunk rá példát, nem is egyet.

Napjainkban világméretekben ismétlődik a jövedelemelosztás aránytalanná válása. Ez a megállapítás nem új, hiszen könyvtárnyi az irodalma az ún. Észak-Dél szembenállásának, ami egy ideig „színesítette" az alapvetőnek tekintett Kelet-Nyugati konfrontációt, majd – a keleti blokk összeomlása után – átvette annak a helyét. Számos globalizmus-elemző megállapította (Simai 1998, 1656. o.), hogy a világméretű problémák közül a legsúlyosabb a szegénység a harmadik és negyedik világban, s ezen országok a globalizálódást a nyugati világ hatalom-kiterjesztése eszközének tekintik. Mindez veszélyezteti a világ egészének békés fejlődését. Nem kell hozzá nagy találékonyság, hogy a szeptember 11-i – természetesen elfogadhatatlan és borzalmas – eseményeket is alapvetően e probléma számlájára írjuk. (Attól most eltekintünk, hogy a civilizációk harca ennél sokkal bonyolultabb kérdés. Egy Big Mac-ért még nem gyilkolnak. De ha ez a hálózat elveszi a kis utcai birkasült-árus kenyerét, egzisztenciáját, akkor bizonyosan hatalmas ellenérzést vált ki.) Az a döbbenetes, hogy a világ tudós elméi milyen idejekorán látják a problémákat, s a gyakorlatban mégis mindig csak akkor történik konkrét lépés, ha rázuhan a valóság tragédiája a társadalmakra. Tréfálkozunk Murphy törvényével, hogy „Ami elromolhat, az el is romlik". Tudjuk, hogy a feltalált és kikísérletezett biológiai fegyver kiszabadulhat illetéktelen kezekbe (s ugyan ki az, aki ILLETÉKESNEK meri nevezni magát?!!). Átéltünk már félelmetes és értelmetlen terrorakciókat a Vörös Brigádok szervezésében. S mégis, szinte meglepődünk, hogy a lehetőségek valósággá válnak.

Bizonyos, hogy az ideológiai konfliktusok intenzitása csökkenne, ha a jövedelmi aránytalanságok mérséklődnének. Csakhogy a globális világban az érdekharmonizációnak nincs intézményi szervezete, nincs eszközzel és legitimációval rendelkező fórum a problémák kezelésére. Hiszen látni kell, hogy a nagy depresszió utáni fellendülés is igazán csak a II. világháborút követően realizálódott, amikor Bretton-Woods, a Marshall-terv s az európai országokban kiépülő szociális piacgazdaság intézményei harmonikus együttest biztosítottak, úgy negyed századon át. Az arany-deviza standard felbomlása után kialakult rendszert non-system-nek, rendszernélküliségnek nevezték. Ezt az intézményi vákuumot az 1980-as évek közepén válságnak tekintette nemcsak a jelen írás szerzője, de Jean Bouvier francia gazdaságtörténész is, a Nagy Válság idejével összehasonlítva a Bretton Woods-i rendszer szétesését (Bouvier 1986, 125. o.)

Nem arról van szó, hogy a gazdasági visszaesés mértéke olyan nagy lenne, hogy dezorganizálná a világgazdaságot, hanem ennek a fejünk fölött lebegő veszélyéről. A magyar gazdaság ezt megtapasztalta saját bőrén, hiszen az államcsőd közelébe került 1981-ben. Ha ez bekövetkezett volna, ha nem lépünk be az IMF-be, s az nem dob mentőövet számunkra, a visszaesés garantáltan elérte volna a Nagy Válságban tapasztalt mértéket.

Eladósodottságunk és IMF tagságunk kapcsán némileg megnőtt a nyugati gazdasági kapcsolatainkban is az állam szerepe, mivel a nemzetközi pénzügyi szervezetek támogatásának megnyeréséhez a teljes gazdaság átvilágítására volt szükség. Arról természetesen nem beszélhetünk, hogy szuverenitását érvényesíteni tudta volna – legfeljebb annyiban, hogy kozmetikázott adatokat szolgáltatott a nemzetközi intézményeknek egy jó ideig, éppen a rendszerváltás küszöbéig –, de legalább érdekérvényesítést megkísérelhetett. A valóságban már ekkor is, amikor közpénzekre volt szükség a helyzet rendezéséhez, a magyar kormányzat – ha tetszik, az állam–, szerepe arra korlátozódott, hogy kövesse a nemzetközi szervezetek ajánlásait. A póráz rövid volt, hiszen, ha nincs egyetértés a követendő gazdaságpolitikában, nincs pénz, s ha nincs IMF stand-by hitel, akkor nem nyílnak meg a magánhitelezők pénztárcái sem.

Hasonló gyakorlatot követtek a nemzetközi pénzintézmények a többi eladósodott ország esetében. Restrikciós politikájuk áldatlan következményeire többen, köztük volt magasrangú IMF és Világbank-szakértők is rámutattak. S mivel ezek az intézkedések kevésnek bizonyultak a problémák gyökeres megoldásához, egymást követték azóta is a világgazdaságban a súlyos pénzügyi válságok – Távol-Kelet, Oroszország, Argentína, Mexikó. Különösen nagy problémát jelent napjainkban is a latin-amerikai helyzet.

Ami a magyar gazdaságot illeti, a gazdasági visszaesés „késik, de nem múlik" alapon a szocialista rendszer összeomlásakor csak utolért bennünket. A rendszerváltás jókora visszaesést eredményezett a termelési értékben, és azt hiszem, teljesen jogos a gazdaságtörténetben használatossá vált kifejezés, a „transzformációs válság". Ez az átállási válság ugyan csak a világ alig egy hatodára terjedt ki, de helyi jelentőségű recessziónak aligha nevezhető. Hogy nem váltott ki világméretű hatásokat, az a régió viszonylagos zártságának volt tulajdonítható – ami különben bennünket, magyarokat nem jellemzett. Talán furcsa állítás, de Kelet-Európa szétzilálódása nem válság ok, ellenkezőleg: hatalmas segítség volt a 80-as években vitathatatlanul válságjelekkel küzdő Nyugatnak. A megnyíló piacok, a privatizáció óriási lehetőségei kitűnő alkalmat szolgáltattak számos nemzetközi nagyvállalatnak, de az európai középvállalatoknak is a piacszerzésre, a vagyon bővítésére. Igaz, a hidegháborús szembenállás megszünte bizonyos válságot keletkeztetett, hiszen a hadiipari lobbynak új ellenségképet kellett keresnie. S mint láttuk, rövidesen talált is.

Természetesen lehet erre azt mondani, hogy a világgazdaságban mindig csak kihívások és válaszok vannak, s mindaddig, amíg a kihívásoknak meg tudunk felelni, nem beszélhetünk válságról. Ezzel az erővel azt is mondhatnánk, semmi baj, helyi konfliktusok ugyan vannak, mint eddig is oly sok afrikai, latin amerikai vagy közel keleti országban, s lőnek ugyan, s bombáznak, de nincs világháború. Tehát nincs politikai értelemben világválság. Szeptember 11-e azonban világossá tette, hogy nem szűkíthetők le a konfliktusok területileg, a válságtünetek is globalizálódtak. Nincsenek sebezhetetlen területek. Még nem tudjuk, ennek milyen kihatása lesz az üzleti életre, hiszen a háborúk sokszor hoznak magukkal gazdasági fellendülést.

Annyi bizonyos, hogy a biztonság sokba kerül, s ez megcsapolja a növekedési forrásokat, rontja az adott gazdaságok nemzetközi versenyképességét. Az egyértelmű, hogy a terrorizmus és az ellene vívott küzdelem visszahat az eddig elért liberalizációra, több szempontból is. Mind a tőkeáramlásnál, nagyobb kontroll alá kerülnek a terrorizmus-gyanús személyek,

Azt azonban bátran állíthatjuk, hogy az érdekharmonizáció válságban van. Míg az alapvetően nemzeti keretek között szervezett termelés esetén a munkavállaló és a munkáltató közé harmadik oldalként épült be az állam, most az az állam, illetve kormányzat kell(ene) ellássa a munkavállalói érdekképviseletet a nemzetközi tárgyalásokon – lásd EU csatlakozás, vagy a kedvezmény-törvénnyel kapcsolatos nemzetközi megállapodások –, amelynek feladata a növekedési keretfeltételek biztosítása a vállalkozások számára, netán a tőke idevonzása. Látszik is, immáron nemcsak hazai köreinket, de az EU-t, az euro zónát tekintve, hogy e tudathasadásnak az ÁLLAM csakis úgy tud megfelelni, ha elkülönült szervezetet hoz létre a gazdaságvezetés előtt álló mágikus négyszög (növekedés, foglalkoztatottság, egyensúly, infláció) egyes elemeire. A jegybankok számára kikövetelt függetlenség, s ennek érvényesítése a még jelölt országokban, mint nálunk is, gyakorlatilag ezt jelenti. A jegybankok feladata az euro zónában a pénzérték-stabilitás védelme, ami olykor növekedési, vagy egyensúlyi áldozatokkal, munkanélküliséggel járhat. Más szóval egy állam-két intézmény, azzal a különbséggel, hogy az egyik – a kormány – a polgárok által választott. Akik adott esetben munkanélküliekké is lehetnek, esetleg a stabilizáló megszorítások miatt. Köztük is lehetnek megtakarítással bírók – éppen abból élnek meg, például –, így nem közömbös számukra a pénzérték sem. Vannak azonban – s a latin-amerikanizálódott társadalomszerkezetben egyre szélesebb – rétegek, amelyek csak transzferekből, munkanélküli segélyből élnek. Normális esetben ezek értéke alacsonyabb, mint a munkabér. Így ők kevéssé érzékelik, hogy milyen pozitív folyamat a pénzérték megőrzése – nekik ugyanis mindenképpen kevesebb lett a jövedelmük a munkaerőpiacról való kiszorulással. Nagy valószínűséggel a kormánytól várják a munkahelyteremtést, s ennek sikeressége fényében ítélik meg tevékenységét. Ha ez a gazdaság külföldi tőkére ráutalt, aligha engedheti meg a növekedés serkentésére a laza pénzpolitikát. Vajon ki hozna be tőkét, ha nincs reálhozama, a belső megtakarítások csökkenése pedig csak fokozná a külföldtől függést. A szabad tőkemozgás és az árfolyamkilengések szélesebb lehetősége alaposan megnyirbálja a kormányzati gazdaságpolitika szuverenitását. (Nem tévedés az árfolyamok kapcsán leírt szöveg sem. Igaz, úgy szokták citálni, hogy éppen a szabadságát nyeri vissza a lebegéssel a valutapolitika, de ez a híd alatt alvás szabadsága. Ugyan ki engedheti meg exportágazatai tönkrevágását, versenyképtelenné tételét egy komoly, termelékenység növekedéssel alá nem támasztott felértékelődéssel?)

A külföldi tőkére utalt gazdaságnak pedig azzal kell számolnia, hogy a tőke jön és megy. Megy, ha nem találja meg számítását. Mi pedig olyan volumenű refinanszírozási kényszereknek vagyunk kitéve, hogy a haladás pályája betonszilárdságú. A követendő gazdaságpolitika meglehetősen szorosan meghatározott. Mindez

csak alátámasztja, hogy a kormányok alkuereje (kifelé) csökkent, míg felelőssége (befelé) nőtt. A globalizáció érdekharmonizációs mechanizmusa még a távol ködében van. Mindez nem csökkentette, hanem növelte a gazdaságpolitika felelősségét, fontosságát. Talán indokolt ezek alapján, hogy a közösségi gazdaságtan kiemelt figyelmet kapjon az elkövetkezendő időszak közgazdasági elemzéseiben.

Felhasznált irodalom

Bouvier, J. 1986: A propos du déclanchement des deux "grandes crises" du XXe siècle, le cas francais. In Berend, I. T. – Borchardt, K. (eds.): *Impact of the depression of the 1930's and its relevance for the contemporary world*. Comparative studies prepared for the A/5 Session of the 9th International Economic History Congress, 24-29 August 1986, Bern. MTA Közép- és Kelet-Európa Kutatási Központ, 125-148. o.

Jánossy F. 1982: Egy evolutiós alternatíva. *Valóság*, 2, 17-29. o.

Gulyás Gy. – Váradi L. 1998: Racionalitás, igazságosság, intézmény-struktúra és a New Public Administration: A paradigma-váltás kezdete. In Temesi J. (szerk.): *„50 éves a Budapesti Közgazdaságtudományi Egyetem". Jubileumi tudományos ülésszak*. 3. kötet. Budapesti Közgazdaságtudományi Egyetem, Budapest, 2044-2065. o.

Simai M. 1998: A globalizáció és a közgazdaságtudomány. In Temesi J. (szerk.): *„50 éves a Budapesti Közgazdaságtudományi Egyetem". Jubileumi tudományos ülésszak*. 3. kötet. Budapesti Közgazdaságtudományi Egyetem, Budapest, 1647-1666. o.

Surányi S. 1998: A globalizálódás és az állam: A globalizáció hatásai és ellentmondásai. In Temesi J. (szerk.): *„50 éves a Budapesti Közgazdaságtudományi Egyetem". Jubileumi tudományos ülésszak*. 3. kötet. Budapesti Közgazdaságtudományi Egyetem, Budapest, 1667-1680. o.

Szentes T. 1998: Nemzeti fejlődés és „versenyképesség" a globalizálódás, transznacionalizálódás és integrációk korában. In Temesi J. (szerk.): *„50 éves a Budapesti Közgazdaságtudományi Egyetem". Jubileumi tudományos ülésszak*. 3. kötet. Budapesti Közgazdaságtudományi Egyetem, Budapest, 1681-1689. o.

Veress J. 1998: Globalizáció versus nemzeti gazdaságpolitikák. In Temesi J. (szerk.): *„50 éves a Budapesti Közgazdaságtudományi Egyetem". Jubileumi tudományos ülésszak*. 3. kötet. Budapesti Közgazdaságtudományi Egyetem, Budapest, 1701-1717. o.

Hetesi E. (szerk.) 2002: A közszolgáltatások marketingje és menedzsmentje.
SZTE Gazdaságtudományi Kar Közleményei 2002. JATEPress, Szeged, 24-32. o.

A közszolgáltatások kutatásának információs háttere

Pukli Péter[1]

Az „egy közgazdasági fogalom-több statisztikai adat" probléma megoldása állandó kihívás a statisztikai tudomány számára, és különböző módszerek és mutatószámok kidolgozására ösztönözte és ösztönzi a statisztikusokat. A közszolgáltatások információs hátterét, a rendelkezésre álló információk mennyisége és minősége alapján általában szegényesnek szokták minősíteni. Az információs hátteret tekintve az általános jellegű problémák mellett két további nehézséggel kell számolni. Az egyik speciális probléma abból származik, hogy a közszolgáltatások körére, definíciójára több értelmezéssel találkozhatunk. A másik, a közszolgáltatások teljesítményének mérési nehézségei, következően abból, hogy az esetek többségében nem a piacon értékesülnek. A teljesítményre (kibocsátás, hozzáadott érték) vonatkozó adatok minősége, a közszolgáltatások esetében, gyengébb, mint más ágazatokban, a nemzetközi összehasonlításokat azonban elősegíti az a tény, hogy az országok többségében hasonló becslési eljárásokat alkalmaznak.

Kulcsszavak: közszolgáltatás, közüzem, SNA, ESA, a közszolgáltatások teljesítményének számbavétele

1. Bevezetés

A közszolgáltatások információs hátterét, a rendelkezésre álló információk mennyisége és minősége alapján általában szegényesnek szokták minősíteni, tegyük hozzá nem alaptalanul. E területre is érvényesek a statisztikai szolgálat felé gyakran megfogalmazott kritikai észrevételek: a gazdasági, társadalmi jelenségeket átfogóan leíró mutatószámok hiánya, illetve a rendelkezésre álló statisztikai adatok nem megfelelő részletezettsége.

Elismerve azt, hogy a kritikai megjegyzések több esetben jogosak, meg kell említeni, hogy mindkét – általánosnak minősíthető – hiányosság megszüntetésének vannak objektív korlátjai is.

A részletezettséget illetően az adatszolgáltatói teher növelése képez szinte leküzdhetetlen akadályt. A vállalkozások költségérzékenysége egy bizonyos határon túl gátat szab a kérhető statisztikai adatok mennyiségének, különösen akkor, ha az együtt jár a belső nyilvántartási rendszer megváltoztatásával is.

A gazdasági, társadalmi jelenségeket átfogóan leíró statisztikai mutatószámok hiányának vagy torzított voltának megítélésekor pedig azt kell figyelembe venni,

[1] Dr. Pukli Péter, főtanácsos, Központi Statisztikai Hivatal (Budapest)

hogy a gazdasági folyamatok és a statisztikai adatok eltérő természetéből következően a közgazdasági fogalmak az esetek többségében csak több statisztikai adattal írhatók le. A mutatószámok valósághűsége ezekben az esetekben lényegében attól függ, hogy a statisztikusok mennyire képesek a gazdaság jelenségeinek, fogalmainak összetevőiből a lényeges, meghatározó tulajdonságokat kiválasztani, és statisztikai megfigyelésre alkalmas fogalmakkal leírni.

Az „egy közgazdasági fogalom-több statisztikai adat" probléma megoldása tehát állandó kihívás a statisztikai tudomány számára, és különböző módszerek és mutatószámok kidolgozására ösztönözte és ösztönzi a statisztikusokat. A kidolgozott módszerek általában azon az elven alapulnak, hogy különböző műveletekkel, csoportosításokkal bővíteni lehet a statisztikai adat tartalmát, illetve matematikai-statisztikai módszerek alkalmazásával a megfigyelési egység több tulajdonsága kombinálható, és kifejezhető egy adattal (pl. ár- és volumenindexek, termelékenységi mutatók, regresszió-számítás stb.).

A közszolgáltatások információs hátterét tekintve az előzőekben részletezett általános jellegű problémák mellett két további nehézséggel kell számolnunk. Az egyik speciális probléma abból származik, hogy a közszolgáltatások körére, definíciójára több értelmezéssel találkozhatunk. Szinte állandóan napirenden van a közszolgálati funkciók újraértelmezése. A statisztikai adatgyűjtés és adat-előállítás szempontjából azonban a vonatkozási kör pontos meghatározása alapvető feltétel, a megfigyelések megszervezése, az összehasonlítható adatok biztosítása érdekében. A másik, a közszolgáltatások teljesítményének mérési nehézségei, következően abból, hogy az esetek többségében nem a piacon értékesülnek.

2. A közszolgáltatások köre, szervezeti, tevékenységi lehatárolása

A közszolgáltatásokat nyújtó szervezetek alapján meghatározva a közszolgáltatások körét a következő definíció adja a legtágabb értelmezést.

Közüzem a közösség érdekében jellemzően szolgáltató tevékenységet ellátó szervezet, akár üzemi, akár intézményi formában működik (Vámos 1998). A szervezetek lehetnek közigazgatási intézmények, közcélú testületek, közcélú vállalkozások.

A jelenleg érvényben lévő tevékenységi osztályozási rendszerben az alábbi ágazatok felelnek meg a fenti definíciónak.

- Villamosenergia-termelés, -elosztás
- Gázgyártás, -elosztás
- Gőz-, melegvízellátás
- Víztermelés, -kezelés, -elosztás
- Vasúti szállítás
- Menetrendszerű egyéb szárazföldi személyszállítás
- Postai, futárpostai tevékenység

- Általános közigazgatás, irányítás
- Külügyek, honvédelem, igazságügy, közbiztonság, közrend, tűzvédelem
- Kötelező társadalombiztosítás
- Oktatás
- Egészségügyi, szociális ellátás
- Szennyvíz-, hulladékkezelés, településtisztasági szolgáltatás
- Érdekképviseleti tevékenység
- Szórakoztatás, kultúra, sport

A fentieknél lényegesen szűkebben határozza meg a közszolgáltatások körét az ENSZ Statisztikai Bizottsága által kiadott Nemzeti Számlák Rendszere (System of National Accounts, SNA), illetve annak az Európai Unió-ban használt megfelelője (European System of National and Regional Accounts, ESA), mely kézikönyvek a gazdaságstatisztikusok számára mértékadók, mivel a kézikönyvekben rögzített előírások biztosítják a gazdaságstatisztikai mutatók integrációját és nemzetközi összehasonlíthatóságát.

Igazolja ezt az a tény is, hogy az EU-ban a konvergencia kritériumok mérése során csak az ESA alapján számított adatokat fogadta el hitelesnek az EU Bizottsága.

Az SNA és az ESA definíciója szerint:

A közszolgáltatások jellemzői, hogy:

1. *a közösség minden tagja, vagy a közösség egy-egy adott csoportja egyformán igénybe veheti,*
2. *az igénybevételük általában passzív, és nincs szükség meghatározott megállapodásra, vagy az érintettek aktív részvételére.*
3. *a fogyasztók között nincs verseny a szolgáltatás megszerzéséért.*

Az általános közigazgatás, a védelem, a háztartásoknak nyújtott „nem-piaci" oktatási, egészségügyi és egyéb szolgáltatások tartoznak ebbe a körbe. (EUROSTAT 1996, 19. o.)

Jól érzékelhetően az előző definícióhoz képest szűkebb azon tevékenységek köre, melyek a közszolgáltatások részét képezik, amelyet tükröz a Magyarországon működő szervezetek ágazati besorolása is (1. táblázat).

Az SNA definíciója azonban nemcsak a tevékenységek körét tekintve szűkebb, hanem a „nem-piaci" jelzővel a profit-orientált vállalkozások szolgáltatásait is kizárja a közszolgáltatások köréből (a piaci áron is elérhető közszolgáltatások hasonlóak, mint a „nem-piaciak", de általában különbség van a szolgáltatások jellegében és minőségében.) Mint a fenti táblázatból kiderül ezen vállalkozások száma nem jelentéktelen.

1. táblázat A működő gazdasági szervezetek száma gazdálkodási forma szerint (2001. június 30., darab)

	Összes gazdasági szervezet	**Vállalkozások**	**Költségvetési szervek és intézményeik**	**Non-profit szervezetek**
Összesen	888540	776531	14894	52794
ebből:				
Általános közigazgatás	5125	-	5125	-
Oktatás	30488	17160	6087	7241
Egészségügyi, szociális ellátás	31417	22206	2060	7151
Egyéb közösségi szolgáltatás	70012	49967	1166	18879

Forrás: KSH (2001b).

Az egészségügyi szolgáltatások példáján az is érzékelhető, hogy az egyes országok között jelentős különbségek vannak a közszolgáltatásként igénybe vehető és a piacon elérhető szolgáltatások megoszlása tekintetében (2. táblázat).

2. táblázat Az egészségügyre fordított állami kiadások az összes egészségügyi kiadás százalékában (1990 és 1997, százalék)

Ország	**Állami kiadások részaránya**	
	1990	**1997**
Ausztria	73,5	73,0
Belgium	88,9	87,6
Csehország	96,2	91,7
Görögország	62,7	57,7
Írország	72,9	76,7
Szlovénia	-	80,8
USA	40,5	46,4
Magyarország	-	69,1

Forrás: OECD (1999), WHO (2001).

A pontosság érdekében meg kell említeni, hogy a tevékenységek fentiek szerinti besorolását az SNA nem szervezeti szinten, hanem ún. homogén tevékenységi egység (kind of activity unit) szinten írja elő. Azaz a kormányzati és non-profit intézmények azon tevékenységeit, melyeket a piacon értékesítenek, vagy nem a felsorolt tevékenységi csoportokba tartoznak, nem szabad a közszolgáltatások között számba venni.

Ez az előírás Magyarországon a jelenlegi költségvetési nyilvántartások alapján nem tartható be. Lényegesen javulni fog a helyzet, ha az állami költségvetés tervezésekor, és teljesítésének elszámolásakor áttérnek a kiadások funkciók szerinti elszámolására a kormányzati tevékenységek osztályozási rendszere (Classification of the Functions of Government, COFOG) szerint. A kormányzaton kívüli körben pedig az ún. szakosodott egységek szerinti adatgyűjtés kiszélesítésével kívánja a KSH csökkenteni a heterogén tevékenységű vállalkozások okozta pontatlanságot.

Szeretném felhívni a figyelmet a non-profit szervezetek adataira, ugyanis szerepük a közszolgáltatások területén talán kevésbé közismert, holott jól láthatóan számszerinti arányuk jelentős (1. táblázat). Térnyerésük a rendszerváltozás után kezdődött, majd a kilencvenes évek második felében számuk stabilizálódott.

Teljesítményükre vonatkozóan pontos adatokkal nem rendelkezünk, mivel ebben a körben nagyon magas a nem-válaszolási arány. A feldolgozott kérdőívek, és az elemi adatok szintjén végzett becslések alapján az azonban megállapítható, hogy országos szinten sem jelentéktelen a GDP-hez való hozzájárulásuk, egyes ágazatokban pedig a szerepük kifejezetten jelentős (3. táblázat).

3. táblázat A non-profit szervezetek hozzájárulása a GDP-hez
(1998, milliárd forint és százalék)

Ágazat	**A hozzáadott érték összege**	**Ágazaton belüli részarány**
oktatás	14,5	3,5
egészségügy és szociális ellátás	9,2	2,4
kultúra és sport	18,5	16,4
érdekképviseleti tevékenység	23,0	76,1
Összesen	65,2	0,7

Forrás: KSH (2000).

3. Fogyasztói lehatárolás, a GDP felhasználási oldala.

A nemzeti számlák rendszerében található a közszolgáltatásoknak egy másik értelmezése is, amikor a közösségi fogyasztást definiálja a rendszer a bruttó hazai termék felhasználási tételei között. Ismertetésére azért érdemes kitérni, mert gyakran fordul elő, hogy a közösségi fogyasztási kiadásokra vonatkozó adatokat helytelenül értelmezve, a közszolgáltatások termelési adatai helyett használják, és fordítva.

A közösségi fogyasztási kiadások két kategóriába sorolhatók:

1. azoknak a termékeknek és szolgáltatásoknak az értéke, amelyet a kormányzat maga állít elő,

2. azoknak a piaci termelők által előállított termékeknek és szolgáltatásoknak a vétele, amelyeket a kormányzat a háztartások számára, átalakítás nélkül, rendelkezésre bocsát, mint természetbeni szociális transzfert, azaz a kormányzat csak fizet azokért az árukért és szolgáltatásokért, amit az eladók a háztartásoknak nyújtanak.

Ebben az előzőektől eltérő szemléletű megközelítésben a közszolgáltatások a fogyasztó oldaláról kerülnek lehatárolásra. Körük részben szélesebb, másrészről pedig szűkebb, mint a termelési oldalú számbavétel.

Közösségi fogyasztási kiadásként kell kezelni az általános közigazgatás, a védelem, a háztartásoknak nyújtott „nem-piaci" oktatási, egészségügyi és egyéb szolgáltatások mellett például a lakhatási támogatás egy részét, a közlekedési rendszer működtetésének egy részét, a kormányzat környezetvédelemi, kutatás-fejlesztési, infrastruktúra és gazdaság-fejlesztési kiadásait. Ugyanakkor a non-profit szervezetek közszolgáltatási tevékenysége nem része a közösségi kiadásoknak.

A két megközelítés közötti eltérést kívánja érzékeltetni a következő táblázat.

4. táblázat A GDP termelése és az államháztartási kiadások közszolgáltatási ágazatok szerint (1999, milliárd forint)

	GDP termelés	**Államháztartási kiadások**
Általános közigazgatás	723	690
Oktatás	478	545
Egészségügy	446	503
Egyéb közösségi szolgáltatások	328	300

Forrás: KSH (2001a).

4. A közszolgáltatások teljesítményének számbavétele.

A nemzeti számlák összeállításakor a nemzetközi összehasonlíthatóság biztosítása érdekében minden ország arra törekszik, hogy az előzőekben említett kézikönyvek ajánlásait – az EU tagországokra vonatkozóan előírásait – kövesse. Ezen belül is kiemelt jelentőségük van a GDP termelés „értékelésére" vonatkozó előírásoknak. A különböző termelési – értékesítési tranzakciók értékének megállapítására igen részletes leírásokat találhatunk a kézikönyvekben, és hasonló a helyzet az árváltozások hatásának kiszűrése, a volumenindexek számítása tekintetében. E fejezetek legrövidebb, egyben leglazább előírásokat tartalmazó része a közszolgáltatási tevékenységek kibocsátásának, hozzáadott értékének értékelésére vonatkozó paragrafus.

Az a tény, hogy e szolgáltatások nem a piacon „értékelődnek”, párosulva sokféleségükkel, rendkívül megnehezíti az értékben való számbavételüket és egyben volumenük mérését is.

Az értékben való számbavételre az SNA kézikönyve az alábbi ajánlást tartalmazza:

„*A kormányzat és a non-profit szervezetek által nyújtott szolgáltatások kibocsátásának értékét a szolgáltatások termelésekor felmerült összes költség alapulvételével kell becsülni.*” (UN 1993, 402. o.)

A közszolgáltatási teljesítmények időbeni változásának mérésére már több alternatív módszert tartalmaz a kézikönyv.

Elvi lehetőségként elsőként az egyes szolgáltatás fajták természetes mértékegységben számbavett adataiból számított egyedi mennyiségi indexek súlyozott átlagaként képzett volumenindexet említi. E módszer alkalmazásának az a feltétele, hogy addig részletezzük a különböző szolgáltatás-fajtákat, ameddig el nem érünk olyan szolgáltatás csoportig, melyekbe tartozó szolgáltatások fajlagos költsége és minősége közel azonos. Belegondolva az egészségügyi, oktatási, kulturális szolgáltatások változatosságába, igen gyakran egyedi jellegére, könnyen belátható, hogy ez a módszer a gyakorlatban aligha alkalmazható. Nem beszélve a preventív jellegű közösségi szolgáltatásokról (honvédelem, környezetvédelem, balesetvédelem stb.), ahol mérhető output nem is keletkezik.

A második ajánlott módszer a szolgáltatásokhoz inputként felhasznált költségek változásával közelíti a szolgáltatások kibocsátásának időbeni változását.

5. táblázat Egészségügyi kiadások vásárlóerő paritáson valamint a GDP százalékában (1997, USA dollár és százalék)

Ország	Egy főre jutó egészségügyi kiadás vásárlóerő paritáson	Egészségügyi kiadások a GDP százalékában
Ausztria	1905	8,3
Belgium	1768	7,6
Csehország	943	7,2
Görögország	1196	8,6
Írország	1293	6,3
Lengyelország	386	5,2
Magyarország	**642**	**6,5**
Németország	2364	10,7
Portugália	1148	7,9
Szlovénia	996	9,4
USA	4095	13,9

Forrás: OECD (1999), WHO (2001).

A módszer alkalmazásának feltétele egy részletes adatgyűjtés a felhasznált anyagokról és szolgáltatásokról, illetve azonos részletezésű árindexek megléte. Az amortizációs költségek változatlan áras számbavétele további módszertani gondokat okoz. A fenti korlátok miatt a gyakorlatban ezt a módszert csak egyes részterületekre alkalmazzák.

A harmadik ajánlott módszer a közszolgáltatások volumenváltozásának mérésére „proxy"-ként a munkaerő-költségek indexét javasolja, korrigálva a munkatermelékenység változásával.

A GDP számítások során a legtöbb ország – így Magyarország is – e módszert alkalmazza a nem-piaci szolgáltatások termelési volumenváltozásának becsléséhez. Szintén általános gyakorlat, hogy a közszolgáltatások esetében a munkatermelékenység évi növekedését 0, illetve 1 százalékra teszik. Ezt a módszert alkalmazzák a nemzetközi összehasonlításokhoz használt vásárlóerő-paritás indexek kiszámításakor is. A következő két táblázat ilyen összehasonlításokat mutat be.

6. táblázat Oktatási kiadások a GNI százalékában valamint az egy főre jutó oktatási kiadások (1996 és 1997, százalék és USA dollár)

Ország	**Oktatási kiadások a GNI százalékában (1996)**	**Egy tanulóra jutó oktatási kiadás vásárlóerő paritáson (1997)**		
		alapfokon	**középfokon**	**felsőfokon**
Ausztria	5,4	6258	8213	9993
Belgium	3,1	3813	6938	7843
Csehország	5,1	1954	3641	5351
Görögország	3,1	2351	2581	3990
Írország	6,0	2574	3864	7998
Lengyelország	7,5	1435	-	4395
Magyarország	**4,6**	**2035**	**2093**	**5430**
Németország	4,8	3490	6149	9466
Portugália	5,8	3248	4264	-
USA	5,4	5718	7230	17466

Forrás: UNSECO (2000), OECD (2000).

5. Összefoglaló megállapítások.

A közszolgáltatások információs hátterét tekintve az általános jellegű problémák mellett két további nehézséggel kell számolni. Az egyik speciális probléma abból származik, hogy a közszolgáltatások körére, definíciójára több értelmezéssel találkozhatunk. A másik, a közszolgáltatások teljesítményének mérési nehézségei, következően abból, hogy az esetek többségében nem a piacon értékesülnek.

A közszolgáltatások körét illetően a statisztikusok a nemzeti számlák rendszerében használt, nemzetközileg elfogadott definícióból indulnak ki, mely szerint a közszolgáltatások jellemzői, hogy: a közösség minden tagja, vagy a közösség egy-egy adott csoportja egyformán igénybe veheti, az igénybevételük általában passzív, és nincs szükség meghatározott megállapodásra, vagy az érintettek aktív részvételére, a fogyasztók között nincs verseny a szolgáltatás megszerzéséért.

Lényegesen nehezebb jó megoldást találni a közszolgálati teljesítmények mérésére. Az alkalmazott nemzetközi konvenciók szerint a kormányzat és a non-profit szervezetek által nyújtott szolgáltatások kibocsátásának értékét a szolgáltatások termelésekor felmerült összes költség alapulvételével kell becsülni, a közszolgáltatások volumenváltozásának mérésére pedig „proxy"-ként a munkaerő-költségek indexét kell alkalmazni, korrigálva a munkatermelékenység változásával.

Úgy gondolom a leírtakból egyértelműen érzékelhető, hogy a teljesítményre (kibocsátás, hozzáadott érték) vonatkozó adatok minősége, a közszolgáltatások esetében, gyengébb, mint más ágazatokban. A nemzetközi összehasonlításokat azonban elősegíti az a tény, hogy az országok többségében hasonló becslési eljárásokat alkalmaznak.

Felhasznált irodalom:

EUROSTAT 1996: European System of Accounts (ESA 95). EUROSTAT, Luxembourg.

KSH 2000: A non-profit szervezetek Magyarországon 1998. KSH, Budapest.

KSH 2001a: Magyar Statisztikai Évkönyv 2000. KSH, Budapest.

KSH 2001b: A működő gazdasági szervezetek száma 2001. II. negyedév. KSH, Budapest.

OECD 1999: OECD Health Data 1999. OECD, Paris.

OECD 2000: Education at a Glance. OECD, Paris.

UN 1993: System of National accounts 1993. United Nations, New York.

UNESCO 2000: Statistical Yearbook 1999. UNESCO, Pariss.

Vámos 1998: Bevezetés a közüzemi gazdaságtanba. In Pásztor Miklós (szerk.): *Közigazgatási vezetési ismeretek. 4. kötet. Államháztartási ismeretek*. BM Kiadó, Budapest.

WHO 2001: World Health Report 2000. WHO, Geneva.

Hetesi E. (szerk.) 2002: A közszolgáltatások marketingje és menedzsmentje.
SZTE Gazdaságtudományi Kar Közleményei 2002. JATEPress, Szeged, 33-49. o.

A közszolgáltató szervezetek monopol-helyzete

Mozsár Ferenc[1]

A közszolgáltatási tevékenységek méretgazdaságossági vagy politikai-gazdaságpolitikai okok miatt történelmileg túlnyomórészt a versenyszférán kívül, államilag respektált, gyakran védett monopolszervezetekben valósultak meg. Az utóbbi mintegy két évtized egyik jelentős gazdaságpolitikai sajátosságaként figyelhető meg a fejlett országokban e területek felszabadítása a verseny számára. A demonopolizálódási folyamat egyik alappillérét a technikai-technológiai változások képezik, melyek során számos tevékenység „természetes monopólium" jellege szűnt meg. Ugyanilyen fontos azonban az a gazdaságpolitikai törekvés is, amely a hatékony allokációt illetően nehezen helyettesíthető verseny és a nem gazdasági értékszempontok összeegyeztetését vállalta föl. Tanulmányunkban a demonopolizáció és a liberalizáció legfőbb ösztönzőivel, lehetőségeivel, korlátaival foglalkozunk, összességében határozottan pozitívnak értékelve a fenti folyamatot.

Kulcsszavak: monopólium, közszolgáltatások, privatizáció, demonopolizáció, dereguláció

1. Bevezetés

Egy termelő vagy szolgáltató vállalatot vagy intézményt akkor nevezünk monopóliumnak, ha a kiszolgált fogyasztói (igénybevevői) kör a kérdéses termékekhez, illetve szolgáltatásokhoz (a továbbiakban *javak*) csak ezen egyetlen szervezet révén juthat hozzá. (Nyilván nincs értelme ugyanakkor monopóliumról beszélni, ha a jószágnak árban és használati funkciókban közeli *helyetteseit* a kínálati oldal más szereplői is biztosítani tudják, s akkor sem, ha a jószágra vonatkozóan nincsen rentábilisan kielégíthető kereslet.) A monopolhelyzet kialakulhat természetes úton, s létrehozható mesterségesen is. A politikai manipulációk (lobbi-tevékenységek) sokak szerint sokkal gyakrabban vezetnek monopóliumhoz, mint a természetes gazdasági folyamatok. Bármilyen ok miatt alakuljon is ki azonban a kérdéses szituáció, az a közgazdasági irodalomban régóta ismert allokációs és más hatékonyságveszteségek forrása lehet.

Az ún. *közszolgáltatásokat* hagyományosan monopolhelyzetben lévő szervezetek nyújtják. Az utóbbi bő két évtizedben lehetünk tanúi annak a politikai törekvésnek, miszerint, ahol lehet, a verseny – úgy tűnik, más módon nem biztosítható – hatékonysági előnyeit ebben a szférában is ki kell használni. A verseny egyrészt tu-

[1] Dr. Mozsár Ferenc, egyetemi adjunktus, SZTE Gazdaságtudományi Kar Elméleti Közgazdaságtani Tanszék (Szeged)

lajdonosi szemléletet, valóságos (tehát *személyes, egyéni*) tulajdont feltételez, másfelől riválisok jelenlétét a kérdéses ágazatban, harmadsorban egy kötöttségektől többékevésbé mentes gazdasági-gazdálkodási környezetet. A versenyhelyzet kialakításának így egyaránt mozzanata a privatizáció, a demonopolizáció és a dereguláció. A három mozzanat együttes megvalósítását nevezhetjük liberalizálásnak (liberalizációnak). A liberalizáció nem öncélú folyamat. Csak az erőforrás-allokáció társadalmi hatékonyságának növekedése igazolhatja azt a cselekvéssorozatot, amelyben a tevékenységi kör naturális célját közvetlenül háttérbe szorítva, a (privát) gazdasági hatékonyság követelményei előtt nyitjuk meg az utat. Abban a reményben természetesen, hogy ezzel a naturális cél kielégítése is magasabb színvonalú és/vagy kisebb társadalmi áldozattal elérhető lesz.

Az alábbiakban előbb a monopólium jelenségét járjuk körül. E kérdésben nem kívánunk (nem tudunk) újat mondani, csupán csokorba gyűjtjük az irodalomban fellelhető problémafelvetéseket. Tisztázzuk, mikor tekinthető „természetesnek" egy monopol-pozíció kialakulása, s általában milyen érveket szokás felsorakoztatni a mesterségesen (*nem gazdasági* kényszerítő hatalom bevetésével) létrehozott, illetve fenntartott monopóliumok mellett. A tanulmány első része ilyen módon nem konkrétan a közszolgálati monopóliumokról szól, hanem általános kérdéseket taglal, jóllehet példáinkat iparkodunk fő témánk, a közszolgáltatások területéről választani.

Érdeklődésünk homlokterében a demonopolizáció jelensége áll. Úgy véljük ugyanis, hogy a liberalizáció évtizedek óta szorgalmazott és megfigyelhető folyamatának ez a lényegi mozzanata. A privatizáció, illetve a döntési szabadságot korlátozó (vagy esetenként éppen hogy a monopóliumot kiszolgáló) szabályok lebontása (dereguláció) ehhez képest másodlagos, a privatizált monopólium is monopólium, annak összes veszteségforrásával. A demonoplizációnak a mi értelmezésünkben technikai és jogi (szabályozási) feltételei vannak. Mindkét feltételcsoport képes önmagában is a monopolhelyzet konzerválására, ezért a folyamat előre vitele csak a két feltételcsoport párhuzamos figyelembevételével, alakításával lehetséges.

A dolgozat végén röviden foglalkozunk olyan kérdésekkel is, amelyeket gyakran ki szoktak emelni a gazdasági hatékonyság klasszikus követelményeinek fennhatósága alól. Így említést teszünk az „ellátási biztonság", a környezetvédelem, illetve az elosztási funkciót is betöltő szolgáltatási díjak (árak) alakulásáról.

2. Természetes monopólium

Természetes monopóliumról (natural monopoly) a költségek szubadditivitása esetén beszélünk, azaz, ha $C(Q)<\Sigma C_i(q_i)$ bármely $Q=\Sigma q_i$ esetén. Másképpen, ha a keresletet kielégítő jószágmennyiséget (vagy *jószágkombinációt*) egyetlen vállalat kisebb összköltséggel képes biztosítani, mint kettő vagy több, bárhogyan osszák is fel ez utóbbiak egymás között a kínált mennyiséget. Természetes monopolhelyzethez vezethet például az a körülmény, hogy a tevékenység változó költségei (anyag-,

munka-, technológiai-, energia- stb. költségek) messze elmaradnak a fix, azaz a kínálati volumentől független költségektől (ingatlan, gépi vagy irodai felszerelés, hálózat-fenntartás stb. költségei). A kínálat növelése egy meglévő szervezetben ilyenkor relatíve kevéssé (vagy egyáltalán nem) növeli a teljes költséget, míg ugyanez a kínálatbővülés egy másik szervezetet létrehozva, a fix költségek újbóli felvállalását is feltételezné. Jellemzően monopolizáltak például azok a tevékenységek, amelyek a releváns piacot lefedő valamilyen *hálózat* (mint például egy épülettömb távfűtési rendszere, egy település kábeltévé-hálózata vagy egy ország vasúti infrastruktúrája), vagy valamilyen egyedi állomáspont (repülőtér, hulladék-feldolgozó üzem stb.) meglétét feltételezik. Sokkal kisebb figyelmet kapnak általában azok az – ugyancsak „természetes" – monopóliumok, amelyek nem a kínálati oldal látványos (abszolút) méreteiből ismerhetők fel, hanem a keresleti oldal (szintén abszolút) szerény voltában gyökereznek. Kellően alacsony lélekszámú települések esetén szinte az összes szakipari, illetve humán szolgáltatás ebbe a körbe tartozik. A magunk részéről a *természetes* monopolhelyzetek körébe soroljuk azokat a szituációkat is, amelyekben valamely – a tevékenység folytatásához nélkülözhetetlen – erőforrás *egyedisége* zárja ki azt, hogy több szereplő jelenjen meg a kínálati oldalon. Ha közel s távol egyetlen horgásztó létezik, akkor például a horgászati szolgáltatások lényegi részét (a vízpartot és – másfelől – a halat) nyilván egyetlen (vagy egy-egy) szervezet biztosíthatja. Mi több, ha a természetes monopóliumokkal majd a „mesterségeseket" állítjuk szembe, akkor feltétlenül az *előbbi* csoportban van helye azoknak a tevékenységeknek is, amelyek esetén a potenciális riválisokat a kivételesen nagy kezdeti tőkeszükséglet tartja távol az adott piactól. S ugyanide tartoznak azok az esetek is, amikor a potenciális belépők végletes versenyhátránya abból származik, hogy olyan költségeket kellene vállalniuk, amelyekkel a *már aktív* szervezetnek nem kell szembe néznie („elsüllyedt" – pl. imázsépítési – költségek), s ez a *költséghátrány* akadályozza meg belépésüket. A monopolhelyzet ilyenkor mintegy „történetileg" alakul ki: aki *először* lép be a kérdéses ágazatba, az élvezi az elsüllyedt költségek okozta előnyt. Ezek a költségkorlátok természetesen vállalkozói *szegmensekben* értelmezendők. Adott országban, régióban vagy településen leküzdhetetlen korlátot jelenthet egy olyan mértékű tőkeigény, amely más helyen (más vállalkozói szegmensben) nem jelent akadályt (egy faluban esetleg egyetlen személy képes megvásárolni egy kombájnt). Ilyenkor természetesen föltételezzük, hogy – más okokra visszavezethetően – arra sincs esély, hogy „kívülről" érkező tőke számolja fel a meglévő monopóliumot.

3. Mesterséges monopólium

A monopóliumok másik csoportját a mesterségesen – azaz nem gazdasági (kényszerítő) hatalomra támaszkodva – létrehozott, illetve fenntartott monopolhelyzetek alkotják (*mesterséges monopóliumok*). A tipikus az, hogy az állam (hatóság, önkormányzat) *engedélyhez* köti egy tevékenység folytatását, s mindössze egyetlen

engedélyt ad ki (jegybankpénz-teremtési monopólium, levélpostai küldemények továbbítása, lakossági hulladék elszállítása stb.).[2] Mesterséges monopolhelyzetet eredményezhetnek az állami megrendelések, vagy a belépés egyéb állami korlátozása is. A gazdasági folyamatok szabad szerveződésének ilyen korlátozását sokféleképpen lehet indokolni. A legjellemzőbb az, hogy az állam olyan (pl. szerződéskötési) kötelezettségeket ró ki a szervezetre, vagy olyan gazdálkodási feltételeket ír elő (pl. keresztfinanszírozás az áram- vagy a postai szolgáltatások területén), amelyeket azok önként nem vállalnának, s amelyekért mintegy „cserébe" biztosíttatik számukra a monopolpozíció.[3]

A természetes monopóliumok *természetesek* abban az értelemben is, hogy sem létrehozásukra, sem fenntartásukra irányuló szándékra, illetve aktivitásra nincsen szükség a létezésükhöz. A közgazdasági racionalitás „természetes módon" vezet ehhez az állapothoz. Mesterséges monopóliumok esetében a méretgazdaságosságra hivatkozni tehát megkérdőjelezhető érvelés. Másrészt abból, hogy egy tevékenységnek *van* a méret növekedésével párhuzamosan csökkenő átlagköltségű mozzanata, s ez dominálja az összes költség alakulását, nem lehet arra következtetni, hogy a tevékenység *összességében* is növekvő hozadékot mutatna. Napjaink deregulációs folyamatai a távközlésben, az áramszolgáltatásban vagy a légiforgalmi szolgáltatások területén éppen ennek a felismerésnek köszönhetők. Történetesen annak a felismerésnek, hogy a hálózatfenntartás természetes monopoljellege nem vonja maga után azt, hogy a kapcsolódó szolgáltatások gazdaságos mérete is a hálózat kapacitásához illeszkedik. A villamosenergia- vagy a gázszolgáltatásban az alaphálózat fenntartása és az egész rendszer koordinálása természetes monopólium (Dismunkes és szerzőtársai 1998), az viszont már elképzelhető, hogy az áram-, illetve a gáz*termelés*, továbbá a fogyasztók közvetlen kiszolgálása az alaphálózatról más (kisebb) méretekben valósítható meg költség-hatékonyan, teret engedve ezzel a versenynek. A távközlés helyi hálózatait illetően ezzel ellentétes eredmények is ismeretesek: Whesley és Zhou azt mutatták ki a főbb amerikai helyi szolgáltatókat (Local Exchange Carriers) vizsgálva, hogy a korábbi eredményekkel ellentétben, a szolgáltatók heterogenitását módszeresen figyelembe vevő számítások szerint *érvényesül* a költségek szubadditivitása (Wilson–Zhou 1995). Hasonló folyamatok – lényegében outsourcing – figyelhetők meg többek között a közoktatásban is, például az iskolai étkeztetés „kiszervezése", bizonyos szolgáltatások díjkötelessé tétele, vagy éppen az infrastruktúra (termek, számítástechnikai eszközök stb.) piacon történő bérlése során (Kwong 2000).

---

[2] Az ókori példákat most mellőzve, az 1621-es Angliában 700-ra teszik a kiadott koncessziók (a selyemforgalmazástól a borkimérésig) számát.

[3] A mesterséges monopóliumok között mindig kiemelt helyen szerepel az irodalomban a *szabadalmi jogok* által biztosított monopólium is. Ez azonban jellegében, hatásában, piackonformitásában minőségileg más, mint a fentiek, s tárgyunk szempontjából nincs is relevanciája. Ezért ennek rövid ismertetésétől is eltekintünk.

4. A monopóliumok jellegzetességei

A monopólium – legyen az egy falusi cipész, vagy a nemzeti vasút monopóliuma – három szempontból érdemel különös figyelmet:

1. a kínálati volumen társadalmi hatékonysága (allokációs hatékonyság),
2. a jószágféleség fogyasztásából fakadó összes (nettó) társadalmi jólétnövekmény megoszlása a fogyasztók, illetve a szolgáltató szervezet között és
3. a monopolhelyzet hatása az innovációra.

Vizsgáljuk meg röviden ezeket a szempontokat.

4.1. Allokációs hatékonyság

A kínálati volumen megválasztása egyben döntés az erőforrások felhasználási módjáról, helyéről, idejéről, azaz ún. *erőforrás-allokációs* döntés. Társadalmi szinten minden olyan jószágegységet érdemes előállítani, amelyhez kisebb társadalmi többletáldozattal juthatunk hozzá, mint amennyit a jószágegység ér, azaz mint amennyivel a jószágegység elfogyasztása növeli valamely fogyasztó (vagy fogyasztók) jólétét. A többletáldozat és a többletelőny összemérésének eszköze természetesen a pénz. A többletáldozatot (egy kissé leegyszerűsítve a dolgokat) az ún. határköltség számszerűsíti, míg a társadalmi többletelőnyt az az összeg, amelyet valamely fogyasztó (fogyasztók) az utolsó jószágegységért hajlandó(k) fizetni. A monopóliumok hagyományos kritikája éppen azt hangsúlyozza, hogy ha egy regulálatlan, profitmaximumra törekvő monopólium negatív meredekségű keresleti görbével áll szemben, és nem alkalmaz árdiszkriminációt, akkor nem állítja elő az összes olyan jószágegységet, amelyből a társadalomnak nettó előnye származhatna. Az így keletkező veszteséget a közgazdasági irodalom holtteher-veszteségnek (deadweight-loss, Harberger-háromszög) nevezi (Hines 1998). A közgazdasági elméletben évtizedekig ez a veszteség képezte a monopóliumok elleni támadások legfontosabb alapját, s a regulációnak is egyik legfőbb argumentuma volt, jóllehet valós nagyságáról megoszlanak a vélemények. Egy korai munkájában Harberger a monopolista erőforrás-allokációból fakadó jóléti veszteséget – az Egyesült Államokban – a nemzeti jövedelem nagyjából *egytized százalékát* kitevő értékre becsülte (Harberger 1954). Bár jólétiveszteség-koncepcióját és számítási módszereit később számosan vitatták, a becsült nagyságrend nagyjából változatlan maradt (Shoven–Whalley 1977).[4]

A holtteher-veszteség többféle módon is csökkenthető. Nem csupán direkt mennyiségi előírással, de például ármaximálással is termelési (szolgáltatási) volumenének növelésére késztethető egy monopolhelyzetű vállalat. Éppen a holtteher-

[4] Megjegyzendő, hogy a monopolizáltabb európai nemzetgazdaságok egyes ágazataiban ennél *nagyságrendekkel nagyobb* értékeket is számítottak már. Hollandiára vonatkozóan lásd (Dijks–Bergeijk 1977).

veszteség nagyságával kapcsolatos fent említett kételyek, másrészt a szabályozás gyakran tetemes költségei, illetve a szabályozás *okozta* esetleges veszteségek teszik elengedhetetlenül szükségessé, hogy a szabályozás kialakítása a során a regulátor felmérje a szabályozás majdani költségeit, s azt egybevesse a kiküszöbölhető allokációs veszteséggel. A reguláció nem lehet öncélú.

4.2. A jólétnövekmény elosztása

Egy jószágféleség elfogyasztásának köszönhető potenciális jólétnövekményt a keresleti görbe[5] alatti területtel becsülhetjük. A nettó jóléti nyereség e növekménynek, és a jószágmennyiség kínálatának biztosításához szükséges összes áldozatnak (alternatív költség) a különbsége. Mint az előző pontban láttuk, minél kisebb volumenű a kínálat, annál kisebb a potenciális növekmény realizált hányada, s ezzel párhuzamosan, minél magasabb az ár, annál többet sajátít el ebből a kínálati oldal szereplője. A monopolista profit (monopolista járadék) megadóztatása „visszavesz" ugyan valamit ebből a nyereségből, de az nem (vagy csak nagyon közvetetten és természetesen csak részben) jut vissza azokhoz a fogyasztókhoz, akik a monopolista felárat megfizették. Vagyis, tulajdonképpen a monopóliumnak „kiszolgáltatott" ügyfeleket terhelő jövedelemtranszferről van szó.

A közszolgáltatásokkal kapcsolatban még egy fontos jövedelemtranszferről, nevezetesen a „hálózati iparágakra" jellemző *kereszt-finanszírozásról* (vagy keresztámogatásról) kell szólni. Ha a szolgáltató vállalatot – mint erről fentebb már volt szó – szerződéskötési kötelezettség terheli, s egységes – költségbázison kalkulált és ellenőrzött – ár vagy árszint alkalmazását írják elő számára, akkor a magas költségű területeken élők (magas költségű szegmensek fogyasztói) jövedelem-transzferben részesülnek az alacsonyabb költséggel ellátható fogyasztók terhére. Ezt – bizonyos értelemben – lehet „méltányosnak" tekinteni, s a politikai hozadéka (vidéki szavazók stb.) is kétségtelen. Különösen nehéz egy *meglévő* („megszokott") keresztfinanszírozási rendszer felszámolása, ami esetenként szignifikáns áremelkedéssel járna (például a helyi telefonálási és a havi előfizetési díjak emelkedése a távközlésben). Közgazdaságilag viszont a keresztfinanszírozás az erőforrások (egyebek között a lakóterület) helytelen értékeléséhez, s így nem hatékony allokációjához vezet. A településen belül egységes szemétszállítási, levélkézbesítési, csatorna- stb. díj például felértékeli a kertvárosi területeket, s ezzel párhuzamosan leértékeli a sűrűbben lakott belvárost. A keresztfinanszírozással kapcsolatban napjainkban újabb problémák is felmerülnek, amennyiben az mind kevésbé egyeztethető össze a deregulációval, az azt kísérő privatizációval, az alaphálózathoz csatlakozó szolgáltatók közötti verseny szorgalmazásával (Gasmi és szerzőtársai 2000).

[5] Vagy az ún. kompenzált keresleti görbe (Hines 1998) alatti területtel.

4.3. Innováció

A monopóliumok hagyományos kritikája a szuboptimális kibocsátási szintből fakadó holtteher-veszteségre, és a fogyasztók által fizetett magasabb árra helyezte a hangsúlyt. Napjainkra viszont a társadalmi költségek emelkedésének a monopóliumra visszavezethető más forrásai kerültek előtérbe. Egy jól működő versenyző ágazatban a siker forrása a folyamatos innováció, ez az egyetlen mód, amelynek révén a szervezet – hangsúlyozottan *átmeneti* jelleggel – kiemelkedhet riválisai közül, rövid életű monopóliumra tehet szert. A folyamatos innováció révén a költségek – s így az árak is – csökkennek, miközben a termelt termék vagy a nyújtott szolgáltatás mind magasabb színvonalon elégíti ki a szükségleteket. A belépési korlátok által életre hívott monopólium számára e korlátok fenntartása jelentheti a siker zálogát: a járadékvadászat, a piacára belépni szándékozók elriasztása, újabb korlátok felállítása, a riválisok költségeinek emelése stb. (Stiglitz–Furman 2002). A monopolhelyzet fenntartására irányuló erőfeszítések pedig még akkor is lényeges hatékonyságveszteséget, illetve társadalmi többletköltséget okozhatnak, ha a vállalat egyébként nem korlátozza aktivitási szintjét. Ezek a többletköltségek – amelyek összehasonlíthatatlanul nagyobbak lehetnek, mint a „Harberger-háromszög" – megjelenhetnek a magasabb termelési költségekben (mind a kérdéses, mind a rivális cégeknél), a visszafogott fejlesztési tevékenységben, a társadalmilag nem optimális *irányú* fejlesztésben (inkompatibilitás stb.), a fogyasztók választási lehetőségeinek korlátozásában, és természetesen hosszabb távon a magasabb árakban is. A schumpeter-i monopólium *forrása* a folyamatos innováció. Ha azonban más források is rendelkezésre állnak, ez akár arra is késztetheti a szervezetet, hogy *teljesen* felhagyjon a fejlesztési tevékenységgel, mi több, akadályozza azt. A vállalat akkor sem érdekelt a költségcsökkentő megoldások kidolgozásában, illetve bevezetésében, ha az árai egyébként ellenőrzöttek. A hatósági ár (árszint) megállapítása ugyanis általában a szervezet által *kimutatott* költségeken alapul, s ebben a vonatkozásban nyilvánvaló az információs aszimmetria a regulátor és a szervezet között. Utóbbi – a kereslet szabta korlátokon belül – a magasabb költségeket is érvényesíteni tudja áraiban. Másfelől, a költségek esetleges csökkentését a regulátor felől érkező nyomás követheti, amely arra presszionálja a szervezetet, hogy megtakarításait ossza meg ügyfeleivel.

5. Közszolgáltatások

A kifejezés többértelműségét jelzi, hogy azt esetenként a szolgáltatást nyújtó intézményre, máskor a szóban forgó intézménynek tulajdonított közérdekű szerepre, gyakran viszont magára a szolgáltatásra értelmezik. Eredeztetésében változó hangsúllyal szerepelnek egyfelől a közösségi szinten értelmezhető értékek (például a környezetvédelem), illetve a szolidaritás (elérhetőség, mindenki számára megfizethető árak stb.) követelményei. A témakörrel foglalkozó legújabb hazai könyv szerint a közszolgáltatás (public service) „*közcélú, illetőleg közérdekű szolgáltatást jelent,*

mely egy nagyobb közösség minden tagjára nézve azonos feltételek mellett vehető igénybe" (Illés 2000, 9. o.). A szerző jelzi később, hogy a közszolgáltatások *tartalmi* meghatározásával a vonatkozó szakirodalom is adós mindezidáig. Mi úgy véljük, meglehetősen reménytelen vállalkozás is lenne kísérletet tenni valamilyen univerzális, ugyanakkor kikezdhetetlen definíció megfogalmazására. Sem a szolgáltató (állami, magán, állami-magán) intézmény, sem a szolgáltatás tárgya, sem pedig a tranzakció típusa nem perdöntő önmagában. A legtöbb közszolgáltató szervezet kínál olyan javakat is, amelyek klasszikus piaci javaknak tekinthetők, s maga a tranzakció sem hordja magán a „közösségi" jelleget. Bizonyos javak – mint például a jogi tanácsadás, de ugyanígy a víz-, a gázszolgáltatás vagy a szemétszállítás stb. – egyaránt lehetnek tárgyai a közszolgáltatásnak s hagyományos piaci tranzakcióknak is. Nincsen különös jelentősége annak sem, hogy az ügyfelek azonos, vagy differenciált feltételek mellett vehetik-e igénybe a kérdéses szolgáltatást (lásd például a tömegközlekedés díjszabásának differenciáltságát). A public services kifejezés használatos egy szűkebb – a *helyi* víz-, gáz-, kommunikációs stb. szolgáltatásokat felölelő – értelmezésben, tágabb értelemben azonban esetenként *valamennyi* olyan *természetes monopóliumot* ide sorolnak, amelyek alapja valamely – jelentős tőkebefektetéssel létrehozott – hálózati infrastruktúra.

A közszolgáltatások tartalmi meghatározhatatlansága magyarázattal szolgál a kérdéses javakat kínáló szervezetek szervezeti, jogi, tulajdoni sokféleségére is. Az „optimális" szervezeti forma keresése valószínűleg pontosan olyan hiábavaló tevékenység, mint a kőbe véshető definícióé. A hatékonyan alkalmazható szervezeti forma ugyanis a politikai, gazdasági, kulturális stb. környezetnek, motívumoknak, s a múlt történéseinek, folyamatainak is függvénye. A *létező* közszolgáltatási szférában a szervezetek két típusát érdemes megkülönböztetni: *a)* költségvetési intézmények (ilyenek tipikusan a közoktatás intézményei), illetve *b)* vállalatszerűen működő szervezetek (jellemzően például a gáz-, vagy a telekommunikációs szolgáltatások). Utóbbiak egyaránt lehetnek állami (önkormányzati), illetve magántulajdonban. A megfelelő szervezeti és tulajdonforma megválasztása egyszerre (gazdasági) hatékonysági kérdés és politikai értékválasztás. Elvileg a magánvállalattól haladva a költségvetési intézmény felé a szolgáltatás naturális céljának dominanciája erősödik, míg az ellenkező irány a (magán-) gazdasági hatékonyság fokozódásának iránya.

A II. világháborút követő mintegy három évtized a közszolgáltatók regulációjának időszaka volt. Az elv (doctrine of public utility): ha jelentős közérdek kerül konfliktusba valamely természetes monopóliummal, akkor a monopólium regulációja szükséges és megengedhető. A reguláció kiterjesztése messzemenően jellemezte a fejlett világ tárgyalt szektorait, jóllehet a gazdasági, szociális, politikai különbségek lenyomataiként kontinentális, illetve nemzeti sajátosságokkal. Az ellenkező irányú folyamat, amit a vitatható *dereguláció* névvel szokás jelölni, az Amerikai Egyesült Államokban bontakozott ki a hetvenes évek második felében, hogy azután néhány éves késéssel (és jelentős „észak-dél" differenciákkal) az európai gazdaságpolitikáknak is meghatározó jelensége legyen. A „dereguláció" azért nem fedi le pontosan a

folyamat lényegét, mert ez a kifejezés a kényszerítő szabályok számának csökkenését, esetleg a beavatkozás intenzitásának, mélységének a mérséklését sugallja. Valójában ez kevésbé figyelhető meg a „deregulációs" folyamatokban. Nem a szabályok száma csökken, hanem a monopóliumoké, illetve a monopolhelyzet fenntartását célzó állami (protekcionista) beavatkozásoké. Kevesebb monopólium, kevesebb protekcionizmus – gyakran *több és bonyolultabb* szabályozás mellett. A reguláció *jellege* változik meg. A „deregulációhoz" képest pontosabban írhatjuk le a jelenséget a *liberalizáció* kifejezéssel. Vannak, akik *a szabályozás modernizációjáról* beszélnek (Stoffaes 1996). A dolog lényege ugyanis a kérdéses szektorok megnyitása a (regulált!) verseny számára, s ez egyszerre feltételezi a versenyeztethető tevékenységek „fölszabadítását" és a *valóban természetes monopóliumok* nagyobb hatékonysági kényszert és a versenyző tevékenységekhez való jobb illeszkedést biztosító szabályozását, illetve e monopóliumok piacának (koncesszió) kialakítását. A verseny nagyon sok konkrét formában valósulhat meg. Az egyik véglet, amit talán „piacszerűsítésnek" (marketization) nevezhetünk, a közösségi tulajdon érintetlenül hagyása mellett – a piacot mintegy szimulálva – kíséreli meg kihasználni a piaci mechanizmus hatékonysági lehetőségeit (Kwong 2000, Semjén 1997). A másik véglet nyilván a teljes privatizáció, amely nem csupán a tulajdonviszonyokat illetően teljes, hanem abban az értelemben is, hogy az állam lemond az erőforrás-, illetve a jövedelem-allokáció befolyásolásának lehetőségéről is. Nem csupán nem korlátozza a tulajdonosi akarat érvényre juttatását, de eszközeivel támogatólag sem lép fel. A szélsőségek között a részleges privatizáció, a tulajdonilag vegyes oligopólium, a regulált piac, a „klubok", a „magán-kormányzatok" (private governments) (Helsley–Strange 1998) sokféle megoldáskísérlete található.

A verseny szorgalmazása a hagyományosan közösségi szinten szervezett szektorokban egyebek között (Yarrow 1986) azok hatékonysági veszteségeivel indokolható, a privatizációtól mindenekelőtt a hatékonyság növelését várjuk. Ezek a veszteségek jórészt intézményi *adottságok*, tehát az adott szervezési formán belül nem orvosolhatók. Általában a következő veszteségforrásokat szokás kiemelni.

- *Intézményi különérdekek.* A közszolgáltató szervezetek jellemzően a szolgáltatói (saját) érdekeiknek megfelelően építik fel szervezetüket, illetve szervezik tevékenységüket. Ez általában elég plasztikusan jelenik meg például a ügyfélfogadási idő megállapításában, a telephely-megválasztásban, az ügyfelek kiszolgálási színvonalában vagy a más intézményekkel való kapcsolatfelvételt feltételező „szolgáltatás-csomagok" elégtelen kínálatában. A közszolgáltató szervezetek ritkán lépnek túl deklarált feladatkörükön (miközben egy építési vállalkozó számára például természetes, hogy felvállalja vevői hitelügyintézéssel kapcsolatos teendőit is).[6]

[6] A „közszolgálati motiváltsággal" (public servise motivation) kapcsolatos kérdésekről lásd Francois (2000).

- *Tehetetlenség.* Jóllehet a közönség a szavazófülkékben kifejezésre juttathatja elégedetlenségét a közszolgáltatások színvonalával, mennyiségével, áraival stb. kapcsolatban, ezzel azonban csak a szolgáltatásokért felelős adminisztrációt *mint egészet* képes minősíteni, ami meglehetősen életlen fegyver a *különös* problémák orvoslásához. Egyes elégedetlenségre okot adó körülmények miatt az egész adminisztrációt átalakítani egyrészt nem jelent garanciát *a kérdéses* szolgáltatás javítására, de ugyanígy arra sem, hogy más területeken ne kedvezőtlenül változzon meg a helyzet.
- *Költségvetési szemlélet.* A kormányzati szektor egységei hagyományosan nagyobb figyelmet szentelnek saját költségvetésük, forrásaik növelésére, mint e források hatékony felhasználására. Messzemenően általános az a gyakorlat, hogy valamely terület problémáival kapcsolatos elkötelezettségüket a politikai döntéshozók kizárólag a területnek nyújtott többletforrásokkal vélik bizonyíthatónak, olyan színben tüntetve fel a terület inputját, mintha az maga lenne az output.
- *Kockázatkerülés.* Miközben a kínálkozó lehetőségek kihasználásából származó siker jutalma általában behatárolt a vizsgált szférában, a téves döntéseket gyakran követhetik szankciók. Ez pedig általában a kívánatosnál erősebb kockázatkerülő magatartást vált ki. A lehetőségek így túl gyakran maradnak kihasználatlanul.

A liberalizáció közvetlen célja többféle lehet. Fakadhat abból a felismeréséből, hogy versenykörülmények közepette a kérdéses szolgáltatáshoz magasabb színvonalon és/vagy alacsonyabb áron juthat hozzá a társadalom (lásd például a légi forgalom, a telekommunikációs szolgáltatások, vagy Magyarországon a taxiszolgáltatások privatizációját) (Claessens–Djankov 2002). De olyan várakozások is motiválhatják – például a közoktatás vonatkozásában –, hogy a versenyhelyzet javítja a közösségi szinten szervezett szolgáltatások színvonalát és hatékonyságát (Dee 1998) akkor is, ha a szolgáltatás teljes egészében egyébként nem bízható a piacra. Esetenként bizonyítható, hogy a társadalmi jólét maximuma a közösségileg szervezett és a privát intézmények *szimbiózisa* révén biztosítható (Matsumura 1998).[7]

A liberalizáció alfa-pontja – mint Illés is megjegyzi a tömegközlekedéssel kapcsolatban –, hogy „újradefiniálják a közszolgáltatás mibenlétét" (Illés 2000, 15. o.), pontosan meghatározva a (köz-)célt, illetve azokat a korlátozó (gazdasági, politikai, szociális) feltételeket, amelyek között a célközelítés végbemehet. A célmeghatározás *értékválasztás*. A hálózatos ágazatokban például – ahol jellemző, hogy az egyes (például földrajzi) fogyasztói szegmensek ellátása egészen eltérő költségekkel jár – egyaránt védhető cél a gazdasági hatékonyságot érvényre juttató differenciált, illetve méltányossági/politikai megfontolásokból, az univerzális árak alkalmazása (cross subsidization). Az EU „egyetemes szolgáltatás" koncepciója kellő rugalmas-

[7] A különböző közgazdasági elméleti irányzatok argumentációiról jó áttekintést nyújt Villalonga (2000).

sággal ugyan, de a szolidaritásra helyezi a hangsúlyt, amikor is kiváló minőségű és *mindenki számára megfizethető* szolgáltatások nyújtását tartja kívánatosnak.

Általában jellemző a következő három szempont valamilyen súlyozású együttes kezelése: *a)* a (naturálisan szemlélt) közszükséglet kielégítésének biztosítása; *b)* a szükséglet-kielégítés összes ráfordításának ésszerű határok között tartása, azaz védekezés a monopólium hatékonyságveszteségeivel szemben, másfelől a keletkező jóléti többlet termelő és fogyasztók közötti megosztásának ösztönzése, és *c)* a szükséglet-kielégítés költségeinek *méltányos* megosztása a fogyasztók között. Ezen törekvések között nemegyszer feszülnek legalább is látszólagos ellentétek, amelyek kezelését illetően a vélemények esetenként homlokegyenest eltérnek egymástól. A kaliforniai villamosenergia-rendszer összeomlását például a liberalizáció ellenzői azzal magyarázzák, hogy az ellátási felelősség helyett a profitszempontok kerültek előtérbe, míg mások szerint éppen hogy az *elégtelen* liberalizáció (fogyasztói árak alacsony szinten tartása) volt az igazi ok.

A jólétnövekmény „megosztásának" egy sajátos vetülete a hazai versus külföldi tőke (a probléma lényegét tekintve persze értsd: hazai versus külföldi profit) kérdése. Ezen – politikailag „agyondimenzionált" – kérdés taglalását itt nem tekintjük feladatunknak. Csak megjegyezzük, hogy nem a Magyarországon realizált nyereség nemzeti hovatartozása az, ami hatással van a társadalom (jelesül a magyar nemzet) jólétére, hanem e profit *további sorsa*. Erre pedig – piacgazdaságról s európai csatlakozásról lévén szó – a „nemzeti" profit esetében éppoly kevés a magyar állam ráhatása, mint az idegen tőke profitjának sorsára. A profit továbbá a gazdasági tevékenységből fakadó társadalmi jólét-növekménynek csak *egy része*. Egy másik részét az IBM kivonulásával éppen napjainkban veszíti el (állásával együtt) mintegy háromezer székesfehérvári munkavállaló.

A demonopolizálódási folyamat tartalma szerint *technológiai* (s mint ilyen, alapvetően autonóm), illetve *intézményi* (alapvetően intencionális) lehet.

5.1. Technológiai demonopolizálódás

Technológiai demonopolizálódás alatt mi a helyettesítési lehetőségek bővülését, a hatékony üzemméret csökkenését, illetve a piac méretének – ugyancsak a technikai-technológiai változásokra visszavezethető – növekedését értjük.

A helyettesítési lehetőségek bővülése jellemzően kétféle módon merülhet fel. Klasszikus értelemben helyettesítésen a *termék* helyettesítését értjük valamely más, azonos *vagy hasonló* szükségletet kielégítő termékkel. A helyettesítés kulcskérdése magának a szükségletnek a beazonosítása. Csak a pontos beazonosítás teszi lehetővé, hogy valamennyi alternatív szükséglet-kielégítési lehetőséget feltárjunk, s figyelembe kell venni a *részleges* helyettesítési lehetőségeket is. A (szabályozható) központi fűtés például nem csak az alternatív fűtési technológiákkal áll versenyben, hanem az épület jobb tájolásával, a hőszigetelési technológiákkal, s – horribile dictu – az öltözék megfelelő megválasztásával stb. is. Másik példaként a postai levélforgal-

mat említhetjük, amelynek volumenét az elektronikus kommunikáció a korábbi töredékére csökkentette. A klasszikus táviratforgalom például Nyugat-Európa számos országában megszűnt, vélhetően Magyarországon is csak a Posta törvényi kötelezettsége tartja életben ezt a szolgáltatást. *A technikai fejlődés egyik legfontosabb jellemzője a helyettesítési lehetőségek bővülése*.

A helyettesítés másik formája az, amikor a *technológiák* helyettesíthetők egymással, pontosabban az addig egyfunkciós technológiák multifunkcionálissá válnak (adatátvitel az elektromosvezeték-hálózaton, kábeltévé- és Internet-szolgáltatások a telefonhálózaton, kamionok vasúton történő szállítása stb.).

A hatékony üzemméret csökkenése szintén jól megfigyelhető vonása a technológiai fejlődésnek. A mikro-erőművek (például helyi gázturbinás generátorok), a kisméretű szennyvíztisztítók, az egyedi (kiemelkedően a napenergiát hasznosító) fűtési rendszerek, az olcsó gázkitermelési eljárások már technológiai realitások. Egyes társaságok – számos amerikai és európai nagyvállalat példáját követve – a helyi áramszolgáltatótól történő vásárlás helyett már nálunk is saját erőművek építésébe fogtak. „…történelmi távlatokban nézve mindegyik természetes monopólium átmeneti" (Illés 2000, 24. o.).

A technikai demonopolizáció harmadik formája szintén a piacméret és a hatékony üzemméret „közeledésével" magyarázható, de ebben az esetben nem az üzemméret közelít a piachoz, hanem fordítva, a technikai fejlődés – mindenekelőtt a kommunikáció és a közlekedés, szállítás fejlődése, relatív költségcsökkenése – miatt a piac „tágul" ki. A közlekedési infrastruktúra fejlődésével például számos kistelepülési oktatási intézmény került versenyhelyzetbe. A piac bővülését eredményezheti másfelől a regionális vagy szektoriális – mesterséges – monopóliumok *jogi* (intézményi) alapjainak, illetve biztosítékainak, felszámolása is.

5.2. Intézményi demonopolizáció

Ez a folyamat magától értetődően a *mesterséges* monopóliumok felszámolását, másképpen a termelők, szállítók, szolgáltatók meglévő monopolhelyzetének a technikai monopólium szintjére történő csökkentését jelenti. A demonopolizálás ezen mozzanatának racionális alapját tehát alapvetően ugyancsak a technológiai fejlődés képezi, míg más esetekben egyszerűen a „hagyományosan", de racionálisan nehezen védhető módon államilag szervezett tevékenységi területek (közoktatás, egészségügyi, vagy éppen a börtön-szolgáltatások) egyszerű felszabadításáról van szó. Legígéretesebbnek, s volumenében is legjelentősebbnek a „hálózatos ágazatok" vertikális szétbontása mutatkozik. A dolog lényege az – mint már utaltunk rá –, hogy az alapinfrastruktúra (hálózat vagy állomáspont), vagy alapvető tevékenységek (koordináció, teherelosztás stb.) regulált monopolhelyzetének fenntartása mellett a kapcsolódó tevékenységek kerülnek privatizálásra. Erre szinte minden ilyen tevékenységi területen találhatunk példákat. A vezetékes telefonszolgáltatásban a versenytársak hálózathoz való hozzáférésének biztosítása (az EU tagállamaiban ez pél-

dául 1998-tól, Magyarországon ettől az évtől realitás), az elektromos áram *termelői*, vagy a repülőjáratokat üzemeltető légitársaságok közötti verseny, a vasúti „gördülő állomány", valamint a kapcsolódó – építő, karbantartó, utasellátó stb. – tevékenységek versenyhelyzetbe hozása említhetők talán a jelentősebbek között (Illés 2000). A fogyasztók természetesen változatlanul jószág*csomagokat* vásárolnak, de a termékek, szolgáltatások komplettálásában a piac bizonyítottan sokkal hatékonyabb, mint az akár egyetlen – bürokratikus – szervezetbe tartozó, de funkcionálisan elkülönült egységek.

Az intézményi demonopolizáció kibontakozásának csak egyik eleme a verseny útjában álló jogi akadályok lebontása. Ugyanilyen fontos a verseny strukturális és jogszabályi feltételeinek megteremtése is (az ágazatbeli tevékenységek szétválasztása, a hálózathoz való hozzáférés garanciáinak biztosítása, a *remonopolizáció* intézményi akadályainak kiépítése stb.). A privatizáció csak egy mozzanata a demonopolizációnak, önmagában nem teremt versenyt. Ez utóbbi feltételeit a privatizációval *párhuzamosan* kell kialakítani, ráadásul úgy, hogy a költséghatékonyság *társadalmi szintű* követelményei (ellátás-biztonság, környezetvédelmi szempontok, nemzetgazdasági szintű versenyképesség stb.) is érvényre jussanak. Célszerű már ekkor szembenézni azokkal a potenciális piaci elégtelenségekkel (market failures) is, amelyek a monopólium részleges felszámolása mellett is jelentkezhetnek, illetve amelyek a monopólium részleges fennmaradása miatt élnek majd tovább.

A piac kudarcai közé szokás sorolni – jóllehet nem a piac elégtelen működéséről, hanem más társadalmi alrendszerek (morál, politika stb.) piaci értékszempontokkal ütköző értékrendszereiről van szó – a piaci allokáció úgymond *méltánytalanságát*. Aki az oktatási szolgáltatások piacáról – mint vevő – kiszorul, híján lesz a közismereteknek, s ha ugyanez az egészségügyi szolgáltatások piacán esik meg vele, bele is halhat. S mindez a közvélekedés szerint rossz. Az elméleti közgazdaságtan ugyan adós még egy plauzibilis nonprofitszektor-modellel, de a fejlett országok *gyakorlata* szerint az intézményi privatizációnak (s így a demonopolizációnak) egy lehetséges útja az is, ha a magánszféra nem profitszempontok alapján szerveződik valamely közszolgáltatás nyújtására. Németországban az emberek a kórházi betegnapok 40 százalékát nonprofit intézményekben töltik el, az USA-ban ugyanez az arány 51 százalék. Ugyancsak az Államokban a felsőoktatási intézmények fele, az Egyesült Királyságban csaknem egésze nonprofit működtetésű (Harsányi 1998, 2. o.). A nonprofit szervezetek jogi, működési, gazdálkodási értelemben a magánszektor entitásai, ugyanakkor, természetüknél fogva, közcélokat szolgálnak. Rendkívül fontos kérdésnek tartjuk azonban e szféra szerveződési, működési mechanizmusának (motivációinak, „belső logikájának") és hatékonysági potenciáinak szisztematikus feltárását, mielőtt túlzó elvárásokkal, túl nagy feladatot testálnánk rá. Az altruizmus a legszűkebb erőforrások egyike, s a nonprofit szféra kiterjedése éppúgy jelenthet egy kétségbeesett (s esetleg téves) útkeresést, mint „az adekvát" intézményi forma szükségszerű térnyerését. Ma még nem egyértelmű, hogy a nonprofit szektor egyáltalán jelenthet-e valós alternatívát az állammal vagy a piaccal szemben, tekintsük

akár a szolgáltatások minőségét, hozzáférhetőségét, akár a szolgáltatások ellátásának társadalmi hatékonyságát. S nem világos az sem, hogy e szféra fő erejét vajon az állami (önkormányzati) pénzügyi köldökzsinóron csüngő közalapítványoknak, közhasznú társaságoknak, vagy a finanszírozási oldalról is privát egyesületeknek, magánalapítványoknak kellene-e képezniük (Harsányi 1998)? A nonprofit státusz általában feltétele a közösségi támogatásokhoz való hozzáférésnek, miközben a par excellence magánszektorban a potenciális profit a kínálati alkalmazkodás legfontosabb hajtóereje.

6. A nem gazdasági értékszempontok érvényre juttatása

A „szocialista gazdaság" egy késői főszabálya szerint amit az állami szektor nem tud hatékonyan ellátni, azt a piacra kell bízni. Valójában természetesen csak a fordított gondolatmenetnek van létjogosultsága: ahol a piac csődöt mond, ott az államnak be kell avatkoznia. A tárgyalt közszolgálati monopóliumok többnyire állami segédlettel (állami forrásból és állami versenykorlátozás mellett) jöttek létre, jó esetben valamely nem gazdasági értékszempont (és nem valamely partikuláris magánérdek) érvényre juttatásának szándékával. Ezek a „nem gazdasági értékszempontok" a liberalizációt követően sem szűnnek meg létezni, s relevanciájuk sem csökken. Érvényesülésükhöz ugyanolyan érdekek fűződnek, mint korábban. Kérdéses azonban, hogy ezek mennyire egyeztethetők össze a (szabad)versennyel? Ilyen, közösségi szinten értelmezhető „egyéb célok" az *ellátási biztonság*, a *környezetvédelem*, illetve az *árak* mederben tartása (GV 1999).

Ami az ellátás biztonságát illeti, a központi koordináció és beavatkozás tere ugyan valóban csökken, ezzel párhuzamosan azonban megjelennek a piaci jellegű biztosítékok. S ez alatt nem csupán az *üzleti kockázat* kezelésének piaci eszközeit kell érteni, hanem – elsősorban – a piaci *jó hírnév* (imázs) megőrzését célzó kényszerítő erőt. Ugyanakkor megmaradnak természetesen az állami intervenció – verseny-semleges – eszközei is, miközben az állam mentesül attól, hogy az ellátás biztonságával kapcsolatos *összes* kockázatot viselje. Az ellátás biztonságával csupán egymást átfedő kérdésként értelmezhető a szerződéskötési kötelezettség. A magunk részéről ezt az intézményt a hatékonyságveszteség egyik forrásának, s mint ilyent, károsnak és indokolatlannak tartjuk. A hatékony területallokáció (lakóhely-allokáció) *feltételezi* a megélhetési költségek differenciáltságát. A keresztfinanszírozási kényszer megszűntetése másfelől a verseny egyik akadályának a felszámolását is jelentené, hiszen a különböző költségű (és ezzel csaknem szinkronban: különböző igényeket megfogalmazó) tevékenységi területekre különböző vállalkozások specializálódhatnának.

A környezetvédelemmel kapcsolatban sem merül fel tulajdonképpen semmilyen új kérdés, illetve feladat. Az államnak (önkormányzatnak) – mint a természeti környezet tulajdonosa (a szűkebb vagy tágabb közösség, tér- és időbeli távhatások

esetén az egész társadalom, mi több, a jövő generációi) képviselőjének – semmilyen más feladata nem keletkezik, mint a klasszikusan privát szféra esetében: *internalizálnia* kell a környezet-igénybevételből fakadó társadalmi áldozatokat. Ez önmagában véve kétségtelenül bonyolult, de minőségileg semmiképpen sem új feladat. A környezetvédelmi megfontolások direkt érvényesítésének felváltása egy piac-konform szabályozással ráadásul inkább lehetőséget teremt az allokációs szempontból *hatékony környezetvédelem* megvalósítására (Mozsár 2000).

Az árak vonatkozásában összetett hatásra kell számítani a liberalizáció során. A verseny remélt költség-, monopoljáradék- és árcsökkentő hatása mellett nyilván megjelennek a jövő (a verseny-kényszerítette többlet-innováció) költségei is az árakban. A keresztfinanszírozási kötelezettség megszüntetése pedig a területi árszerkezetben okozhat nagyon jelentős módosulásokat. A környezetvédelmi beruházások költségei feltehetőleg ugyancsak nőnek, megjelenítve a környezet-igénybevétel tényleges társadalmi költségeit az árakban. Összességében remélhető, hogy – különösen a monopoljáradék csökkenésének hatására az árak (tarifák) csökkenni fognak, ha nem is nominálisan, de az inflációt nem követő növekedési ráták miatt, hosszabb távon, reálértéküket tekintve. Biztató például a németországi tapasztalat, ahol is a távközlési tarifák a 90-es évek közepén végrehajtott liberalizációt követően mintegy 40 százalékkal (!) csökkentek. A természetes monopóliumok szabályozott árai területén a „költség+" árképzés helyét az „összehasonlító verseny" (yardstick competition) veheti át, amikor is a vállalat számvitelileg kimutatott költségei helyett a leghatékonyabb szolgáltatókra vonatkozó nemzetközi tényadatok képezik az árszabályozás alapját. A brit, holland, skandináv tapasztalatok alapján ez a gyakorlat is jelentős tarifacsökkenésre vezethet.

7. Összegzés

A közszolgáltatások monopolhelyzetét általában a szolgáltatás valamely elemének (tipikusan a hálózatnak vagy „állomáspontnak") a természetesmonopólium-jellege, vagy mesterséges (többnyire állami) belépési korlátok alapozzák meg. Miközben a valódi természetes monopólium költséghatékonysága miatt közgazdaságilag pozitív megítélés alá esik, a kapcsolódó szolgáltatások (termelés, értékesítés stb.) versenypiaci körülmények között szervezhetők nagyobb hatékonysággal. A versenyhelyzet megteremtésének a feltételei egyfelől a technikai fejlődésben teremtődtek/teremtődnek meg, másrészt viszont gondoskodni kell az intézményi (jogi, szabályozási) versenykorlátok lebontásáról is. A verseny kialakításában a privatizáció csak egy részmozzanat, ami önmagában még nem teremt versenyt, s a dereguláció esetenként ugyancsak szükséges, de nem immanens lépése a piacosításnak. A legfontosabb mozzanat a monopolhelyzet felszámolása, illetve visszaszorítása a természetes monopóliumok területeire. Ehhez elengedhetetlen az egyes szolgáltatások

költségszerkezeteinek (hozadéki viszonyainak) beható vizsgálata, illetve – ennek alapján – a szolgáltatásláncok vertikális és horizontális felbontása.

Dolgozatunkban áttekintettük a monopóliumok allokációs és innovációs hatékonyságával (hatékonyságtalanságával) kapcsolatos legfontosabb kérdéseket. Úgy tűnik, a monopolhelyzet fenntartása semmilyen érvvel nem támasztható alá. Az esetleges politikai, szociálpolitikai követelmények érvényesítésének általában létezik politikai, szociálpolitikai eszköztára, az ilyen értékszempontok nem oktrojálhatók társadalmi szintű hatékonyságveszteség nélkül a gazdaságra.

A kérdéses szolgáltatásokkal kapcsolatban szokásosan megfogalmazott „nem gazdasági" követelményeknek (ellátási biztonság, környezetvédelem, társadalmi jólét elosztása) ugyancsak a piacon, a piaci logikával összhangban („piackonform" módon) kell érvényt szerezni.

Felhasznált irodalom

Claessens, S. – Djankov, S. 2002: Privatization benefits in Eastern Europe. *Journal of Public Economics*, 83, 3, 307-324. o.

Dee, T. 1998: Competition and the quality of public schools. *Economics of Education Review*, 17, 4, 419-427. o.

Dijks, A. – Bergeijk, A 1997: Resource misallocation and mark-up ratios: an alternative technique for Harberger triangles. *Economics Letters*, 54, 2, 103-112. o.

Dismunkes, D. E. – Cope, R. F. III – Mesyanzhinov, D. 1998: Capacity and economies of scale in electric power transmission. *Utilities Policy*, 7, 3, 155-162. o.

Francois, P. 2000: 'Public service motivation' as an argument for government provision. *Journal of Public Economics*, 78, 3, 275-299. o.

Gasmi, F. – Laffont, J. – Sharkey, W. 2000: Competition, universal service and telecommunications policy in developing countries. *Information Economics and Policy*, 12, 3, 221-248. o.

GV 1999: A Gazdasági Versenyhivatal versenypolitikai álláspontja a villamosenergia-szektor piacnyitásának fő kérdéseivel kapcsolatban. *Versenyhivatali füzetek*, 2.

Harberger, A. 1954: Monopoly and Resource Allocation. *American Economic Review*, 44, 2, 77-87. o. (megjelent: Mansfield, E (ed.) 1971: *Microeconomics, Selected Readings*. Norton & Company, London, 244-255. o.).

Harsányi L. 1998: *A nonprofit szektor szerepe az államháztartás reformjában és a közszolgáltatások átalakításában*. Center for International Private Enterprise, http://www.cipe.hu/publication_roundable4.asp

Hines, J 1998: *Three Sides of Harberger Triangles*. Working Paper. NBER Cambridge, http://www.nber.org/papers/w6852.

Helsley, R. W. – Strange, W. C. 1998: Private government. *Journal of Public Economics*, 69, 2, 281-304. o.

Illés M. 2000: *A közszolgáltató vállalatok gazdasági szabályozása*. AULA, Budapest.

Kwong, J. 2000: Introduction: Marketization and privatization in education. International. *Journal of Educational Development*, 20, 2, 87-92. o.

Matsumura, T. 1998: Partial privatization in mixed duopoly. *Journal of Public Economics*, 70, 3, 473-483. o.

Mozsár F. 2000: Az externáliák szerepe a regionális gazdasági teljesítmény magyarázatában és növelésében. In: Farkas Beáta – Lengyel Imre (szerk.): *Versenyképesség – regionális versenyképesség*. SZTE Gazdaságtudományi Kar Közleményei 2000. JATEPress, Szeged, 100-114. o.

Semjén A. 1997: Állami szerepvállalás és finanszírozás a közoktatásban: merre tovább? *Új Pedagógiai Szemle*, 47, 2, 17-31. o.

Shoven, J – Whalley, J. 1977: Equal yield tax alternatives: General equlibrium computational techniques. *Journal of Economics*, 8, 2, 211-224. o.

Stiglitz, J. – Furman, J. 2002: Declaration before the United States Department of Justification (USA v. Microsoft Corp.), http://www.usdoj.gov/atr/cases/ms_tuncom/mtc-00030610c.htm

Stoffaes, Ch. 1996: Transcript of a U. S. – CREST Franco – American Dialogue Meeting. Washington, április 9.

Villalonga, B. 2000: Privatization and efficiency: differentiating ownership effects from political, organizational and dynamic effects. *Journal of Economic Behavior and Organization*, 42, 1, 43-74. o.

Wilson, W. – Zhou, Y. 2001: Telecommunications deregulation and subadditive costs: Are local telephone monopolies unnatural? *International Journal of Industrial Organization*, 19, 6, 909-930. o.

Yarrow, G. 1986: Privatization in theory and practice. *Economic Policy*, 2, 324-377. o.

Hetesi E. (szerk.) 2002: A közszolgáltatások marketingje és menedzsmentje.
SZTE Gazdaságtudományi Kar Közleményei 2002. JATEPress, Szeged, 50-63. o.

Közszolgáltatások fogyasztása és finanszírozása

Horváth Ferenc[1]

Magyarországon mára kialakult egy közepesen fejlettnek nevezhető fogyasztói társadalom, melyben a zömében piaci alapon előállított termékek és szolgáltatások értékesítése versenypiacokon történik. A fogyasztó megnyerése minden versenyben lévő cég számára elsődleges szempont. A kialakult üzleti stratégiával rendelkező vállalkozások e cél érdekében nem sajnálnak jelentős összegeket fordítani marketing kiadásokra, amelyet az előállított áru fogyasztói árába be is építenek.

Tanulmányunkban arra teszünk kísérletet, hogy a közszolgáltatások fogyasztásával, illetve ezek előállításával kapcsolatos finanszírozási kérdéseket megvizsgáljuk. Mondandónkat egy nagyobb egységbe illesztjük, melyben a piaci viszonyok között előállított javak természetének bemutatásából kiindulva kívánunk a jellemzően nem piaci jellegű közszolgáltatásokra általános megállapításokat tenni, illetve kiemelni a két eltérő típusú szolgáltatás közötti különbözőségeket.

Kulcsszavak: közszféra, nem piaci jellegű javak előállítása, közszolgáltatások finanszírozása

1. A piaci viszonyok között történő előállítás és értékesítés

A piacgazdaságra történt átállás óta eltelt bő egy évtized tapasztalatai alapján megállapítható, hogy Magyarországon mára kialakult egy közepesen fejlettnek nevezhető fogyasztói társadalom, melyben a zömében piaci alapon előállított termékek és szolgáltatások értékesítése versenypiacokon történik. Ebben az értékesítési folyamatban kétségtelenül igen intenzíven kerülnek felhasználására a marketing eszközök, és ezek között kiemelt szerep jut a reklámnak, mint a fogyasztói kereslet rövidtávú befolyásolására alkalmas eszköznek.

A fogyasztó megnyerése és megtartása minden versenyben lévő cég számára elsődleges szempont. A kialakult üzleti stratégiával rendelkező vállalkozások e cél érdekében nem sajnálnak jelentős összegeket fordítani marketing kiadásokra, amelyeket az előállított áru fogyasztói árába be is építenek. Ez különösen a multinacionális vállalatok gyakorlatára jellemző, amelyeknél egyes termékek, illetve termékcsoportok esetében a fogyasztói árakban akár 25-40 százaléknyi hányadot is kitehetnek az értékesítéssel kapcsolatos költségek.

[1] dr. Horváth Ferenc, egyetemi tanársegéd, SZTE Gazdaságtudományi Kar Pénzügytani Tanszék (Szeged)

A „közepesen fejlett” értékelés tehát nem alaptalan. A fentieket figyelembe véve megállapíthatjuk, hogy a hazai fogyasztói piac egyelőre inkább csak *az áru* (termék és szolgáltatás) *értékesítés*ének színtere, de az áru valódi *értékelés*e nem történik meg a piacon.

Ennek elsődleges oka a fogyasztó tapasztalatlansága, további okok pedig a hazai fogyasztó-védelmi rendszerek fejletlensége, illetve az etikai- és reklámszabályokkal kapcsolatos erélytelenség. Nem elhanyagolható tény az sem, hogy a magyar társadalomból továbbra is hiányzik a kiegyensúlyozott fogyasztási struktúra kialakítására alkalmas jövedelemmel rendelkező széles(ebb) középréteg.

2. A nem piaci jellegű javak és szolgáltatások előállítása

A versenyszférával ellentétben a közszolgáltatások piacán néhány korábbi kezdeményezés után csak a legutóbbi években tapasztalható az a tendencia, amely az itt előforduló szolgáltatások piacosításának kérdésével foglalkozik. A témával jelenleg a kormányzat is komolyan foglalkozik; jelzi ezt, hogy több – a közszolgáltatások „termelésében” érintett – tárca is érintett a lehetséges megoldások keresésében. S talán nem járunk messze az igazságtól, ha a kormányzat részéről a piacosítás kérdésének felvetését elsősorban fiskális okokra vezetjük vissza, azaz arra, hogy a közszolgálati szféra milyen átalakítása lenne kívánatos (illetve lehetséges), hogy ezen szolgáltatások előállítására minél kevesebb forrást kelljen fordítani a központi költségvetésből?

Magyarországon – a 2000-2002. évi költségvetési törvényjavaslatot alapul véve –, az újraelosztás szintje jelenleg is 42-45 százalék között van, tehát a belföldön előállított javak és szolgáltatások igen jelentős hányadát továbbra is az állam biztosítja valamilyen közkiadás (közszolgáltatás) keretében. Mára azonban a materializálható javak előállításában csak igen csekély részben vesz részt az állam. Ez elsősorban abból következik, hogy a korábban állami tulajdonú termelő vállalatok az elmúlt évtizedben különféle privatizációs technikák felhasználása útján magánkézbe kerültek, az új piaci helyzethez alkalmazkodni képtelen (versenyképtelen) cégek pedig tönkrementek.

E folyamat nyilvánvalóan átstrukturálta az egész hazai tulajdonosi szerkezetet, és ez különösen érintette a különböző nagy elosztóhálózatokkal működő közüzemi szolgáltatókat is. Az így kialakult piaci helyzet sajátosságairól a későbbiekben még részletesen lesz szó.

A 42-45 százalékos újraelosztási szint tehát azt jelenti, hogy az állam túlnyomórészt *intézményi jellegű szolgáltatások* biztosításával vesz részt a hazai összetermék értékének bővítésében.

3. A közszféra helyzete

Talán elfogadható az a megállapítás, hogy a rendszerváltozás legkevésbé a közszolgáltatásban ment végbe, hiszen az elmúlt több mint tíz évben sikerült átalakítani a politikai intézményrendszer szinte valamennyi elemét, továbbá a gazdasági mechanizmust, ugyanakkor a nagy intézményi újraelosztó rendszerek működtetésében csak elenyésző reformértékű változ(tat)ást sikerült végrehajtani.

Az egészségügyben teljes egészében elmaradt a reform, az oktatási szférában is csak részleges átalakítások történtek, a nyugdíj-rendszerben 1997-ben végrehajtott módosításokkal kapcsolatos álláspontját pedig két év után részben megváltoztatta a kormány.

Nagyszabású átalakítás(ok) előtt persze szükséges (lenne) pontos helyzetképpel rendelkeznünk a jelenlegi állapotokról, azaz részletesen fel kellene mérni, hogy milyen kiindulási pozícióval rendelkezünk, mert megítélésünk szerint ez nagyban meghatározza a tényleges mozgásteret. Mindenképpen fontosnak tartjuk, hogy az elméletben rendelkezésre álló általános lehetőségeken túl a hazai sajátosságok és adottságok figyelembevételével olyan cselekvési terve(ke)t kínáljunk fel, amelyek a „mindennapok" gyakorlata számára is reálisan használható alternatívá(ka)t jelenthetnek!

E dolgozat azonban terjedelmi okánál fogva sem lesz alkalmas arra, hogy választ tudjon adni a közszolgáltatások nyújtásával kapcsolatban felmerülő valamennyi időszerűnek nevezhető kérdésre. Arra azonban talán alkalmasnak tekinthető, hogy a legjelentősebb alapvetéseket szisztematikusan tagolva összefoglalja.

A kiinduló helyzet pontos ismerete, valamint egy szisztematikus vezérfonal követése megkönnyítené annak feltárását, hogy az elméletben nyitva álló lehetőségek közül mi lenne az, amit a magyar társadalom és gazdaság múltból hozott adottságaival, illetve jelenbeli teljesítményével, a jövőben el tudunk elérni.

Feltételezhető, hogy a közszolgáltatással, illetve tágabb értelemben a közszférával kapcsolatos kérdéseket másképp közelíti meg egy közgazdász, és másképp egy jogász. Ez alapvetően nem probléma. Megítélésünk szerint azonban e két diszciplína művelőinek jobban meg kellene ismerniük és elfogadniuk a másik fél módszereit, illetve az azonos témára vonatkozó eredményeit, és ekkor talán komplexebb választ lehetne adni a felmerülő problémákra.

4. A közszféráról általában

A közszolgáltatásokra általában történő hivatkozás sok esetben eredményezhet kommunikációs zavarokat: ennek oka, hogy a *közszféra, illetve az e tárgykörben felmerülő fogalmak* még nem tisztázódtak, ezért az erről szóló értekezésekben a definiálások is sokszínűek. A statisztikai megközelítés a közszféra által végzett tevékenységek körét két csoportra bontja (Pukli 2002). Az egyik csoportba az *üzemi jel-*

legű tevékenységeket, illetve szolgáltatásokat, a másikba pedig az *intézményi jellegű szolgáltatások*at sorolja. Pukli (2002) hivatkozik továbbá az Egyesült Nemzetek Szervezete által *ajánlott System of National Account* (továbbiakban: SNA*) rendszerre*, illetve arra, hogy e metodika használata *az Európai Unió tagállamaiban már kötelező*, s amely tartalmában *hasonló elgondolások alapján értékeli az egyes közszolgáltatásokat.*

Ennek alapján értelmezhetjük tágabb értelemben a közszolgáltatásokat, ide sorolva a közszféra által nyújtott valamennyi szolgáltatást; illetve alkalmazhatunk egy szűkebb értelmezést, amikor egyértelműen *az állam által biztosított* – valamilyen intézményi keretek közt megvalósított – *társadalmi közös fogyasztás szolgáltatás* nyújtásáról van szó. Pukli (2002, 26. o.) az SNA rendszeréből a közszolgáltatások tekintetében az alábbi fontos momentumokat emelte ki:

„A közszolgáltatások jellemzői, hogy

1. *a közösség minden tagja, vagy a közösség egy-egy adott csoportja egyformán igénybe veheti,*
2. *az igénybevételük általában passzív, és nincs szükség meghatározott megállapodásra, vagy az érintettek aktív részvételére.*
3. *a fogyasztók között nincs verseny a szolgáltatás megszerzéséért.*

Az általános közigazgatás, a védelem, a háztartásoknak nyújtott »nem-piaci« oktatási-, egészségügyi- és egyéb szolgáltatások tartoznak ebbe a körbe."

Jól érzékelhetően az előző definícióhoz képest szűkebb azon tevékenységek köre, melyek a közszolgáltatások részét képezik.

Nehézséget okoz az állam által nyújtott szolgáltatások értékelése is, mivel ezen szolgáltatások fogyasztása nem piaci körülmények között történik, tehát a fogyasztóknak nem kell megfizetniük értük a piaci árat. Ez különösen igaz az intézményi jellegű közszolgáltatások esetében, hiszen nem versengő szervezetek nyújtják a szolgáltatásokat, így a hatékony gazdálkodás sem rendszerszervező elv.

Ugyanígy igaz ez a másik oldalról is; ugyanis a szolgáltatások előállítása nem kompetitív piacon történik, és mindemellett az előállításhoz szükséges anyagi források majdnem korlátlannak tekinthetőek. Példaként említenénk az egészségügyi szolgáltatások finanszírozását hazánkban, ahol a munkáltatót és a munkavállalót különböző mértékű járulékfizetési kötelezettség terheli, melyet az Egészségbiztosítási Alapba fizetnek be. Mivel azonban az Alap forrásai a mai kiadási struktúrában nem elegendőek a nyújtott szolgáltatások finanszírozására, ezért az állam további forrást teremtett Egészségügyi hozzájárulás címen, amelyet a befizetésre kötelezett a központi adóhatóság szervezetén keresztül fizet be a Központi költségvetésbe. A központi költségvetés pedig támogatást nyújt bizonyos egészségügyi szolgáltatások biztosítása érdekében az Egészségbiztosítási Alapnak.

A közszolgáltatások megbontását „közüzemi szolgáltatásokra", illetve „közintézményi szolgáltatásokra" az alább következő kifejtéssel kívánjuk indokolni. Ennek

során párhuzamosan vizsgáljuk meg, hogy mi a sajátságos természete az általunk két csoportra bontott közszolgáltatási tevékenységeknek.

Először a közszolgáltatások fogyasztásával kapcsolatos különbözőségekre kívánjuk felhívni a figyelmet, majd a két csoportba sorolt szolgáltatások finanszírozásában tapasztalható eltéréseket vizsgáljuk meg.

5. A közszolgáltatások értelmezésének szűkítése

„A nemzeti számlák rendszerében található a közszolgáltatásoknak egy másik értelmezése is. Ismertetésére azért érdemes kitérni, mert gyakran fordul elő, hogy a közösségi fogyasztási kiadásokra vonatkozó adatokat, helytelenül értelmezve a közszolgáltatások termelési adatai helyett használják, és fordítva.

A nemzeti számlák rendszerében található a közszolgáltatásoknak egy másik értelmezése is […]. Ismertetésére azért érdemes kitérni, mert gyakran fordul elő, hogy a közösségi fogyasztási kiadásokra vonatkozó adatokat helytelenül értelmezve, a közszolgáltatások termelési adatai helyett használják, és fordítva.

A közösségi fogyasztási kiadások két kategóriába sorolhatók:

1. azoknak a termékeknek és szolgáltatásoknak az értéke, amelyet a kormányzat maga állít elő;
2. azoknak a piaci termelők által előállított termékeknek és szolgáltatásoknak a vétele, amelyeket a kormányzat a háztartások számára, átalakítás nélkül rendelkezésre bocsát, mint természetbeni szociális transzfert, azaz a kormányzat csak fizet azokért az árukért és szolgáltatásokért, amit az eladók a háztartásoknak nyújtanak.

Ebben az előzőektől eltérő szemléletű megközelítésben a közszolgáltatások a fogyasztó oldaláról kerülnek lehatárolásra. Körük részben szélesebb, másrészről pedig szűkebb, mint a termelési oldalú számbavétel.” (Pukli 2002, 28. o.).

Amennyiben tehát közszolgáltatásokról beszélünk, kétféle megközelítést alkalmazhatunk attól függően, hogy

1. a szolgáltatásokat aszerint kívánjuk csoportosítani, hogy *kik „fogyasztják” el azt*, és
2. a csoportosítás alapját az képezi, hogy *a szolgáltatás „előállítása*” hogyan történik.

A második esetben a „Hogyan?” kérdésnél nem a szolgáltatást ténylegesen nyújtó intézményrendszert tekintjük fontosnak, hanem azt vizsgáljuk, hogy a szolgáltatás biztosításának fedezetét milyen források jelent(het)ik.

Ma már a közkiadások jórészt bizonyos köz módjára fogyasztott-, illetve előállított szolgáltatásokra fordítódnak, amelyeket együtt tekinthetünk a társadalmi közös fogyasztás kiadásainak.

Az általunk közüzemi szolgáltatásokként külön csoportba sorolt közszolgáltatások ugyanakkor jellemzően kommunális jellegű szolgáltatások nyújtását jelentik. Ezen szolgáltatásokat ma már nem is az állam biztosítja, hanem – a korábban állami szolgáltatók privatizációja után – túlnyomórészt külföldi tulajdonban lévő szolgáltató cégek. Ez különösen az energia iparban jellemző.

Az egyéb közüzemi szolgáltatások biztosítását ugyanakkor ma már a helyi önkormányzatok kötelező feladataivá tették:

„A települési önkormányzat feladata a helyi közszolgáltatások körében különösen:

a településfejlesztés, a településrendezés, az épített és természeti környezet védelme, a lakásgazdálkodás, a vízrendezés és a csapadékvíz elvezetés, a csatornázás, a köztemető fenntartása, a helyi közutak és közterületek fenntartása, helyi tömegközlekedés, a köztisztaság és településtisztaság biztosítása; gondoskodás a helyi tűzvédelemről, közbiztonság helyi feladatairól; közreműködés a helyi energiaszolgáltatásban, a foglalkoztatás megoldásában; az óvodáról, az alapfokú nevelésről, oktatásról, az egészségügyi, a szociális ellátásról, valamint a gyermek és ifjúsági feladatokról való gondoskodás; a közösségi tér biztosítása; közművelődési, tudományos, művészeti tevékenység, sport támogatása; a nemzeti és etnikai kisebbségek jogai érvényesítésének a biztosítása; az egészséges életmód közösségi feltételeinek elősegítése."[2]

A felsorolt feladatok közül a települési önkormányzat maga határozhatja meg a lakosság igényei alapján, valamint anyagi lehetőségeitől függően, hogy mely feladatokat-, illetve milyen mértékben és módon lát el. Az említett törvény értelmében azonban a települési önkormányzatok kötelezhetők arra, hogy egyes közszolgáltatásokról és közhatalmi helyi feladatok ellátásáról mindenképpen gondoskodjanak. A felsorolt szolgáltatások közül:

„A települési önkormányzat köteles gondoskodni az egészséges ivóvízellátásról, az óvodai nevelésről, az általános iskolai oktatásról és nevelésről, az egészségügyi és a szociális alapellátásról, a közvilágításról, a helyi közutak és a köztemető fenntartásáról."[3]

E felsorolás első részét azok a közszolgáltatások képezik, amelyeket intézményi közszolgáltatásnak nevezhetünk, és kimondottan valamely humán jellegű szolgáltatások nyújtásával lehet megvalósítani. Ezek tehát valamilyen *személyhez kötött szolgáltatási tevékenységet* végeznek: oktatás, egészségügyi ellátás, szociális ellátások (juttatások). A felsorolás második részébe a „klasszikusan" kommunális jellegű közüzemi szolgáltatások nyújtásának kötelező előírását tekintette fontosnak a törvényalkotó.

A felsorolt szolgáltatásokon túlmenően különleges szolgáltatásnak tekinthető az igazságszolgáltatás, valamint a kultúrával és a sporttal összefüggő (ez utóbbiakra

[2] A helyi önkormányzatokról szóló 1990. évi LXV. törvény 8. § (1) bekezdés.
[3] A helyi önkormányzatokról szóló 1990. évi LXV. törvény 8. § (4) bekezdés.

ma már nem túl jelentős összegeket áldozva a központi keretből) kiadások, amelyek ugyanakkor már nem a helyi önkormányzatok szolgáltatási körébe tartoznak, hanem a központi költségvetés által támogatottak.

6. Közszolgáltatások a fogyasztási oldalról

1. Mindenek előtt tehát annak tisztázását tartjuk fontosnak, hogy mit is vegyünk a „közszolgáltatások" fogalomkörébe. Amennyiben a közszolgáltatások körébe tartozónak tekintjük a „közüzemi szolgáltatásokat" is, akkor a szolgáltatás fogyasztói szempontjából képeztünk kategóriát, tehát a közösség (a társadalom) igen nagy részét – de nem minden tagját – érintő szolgáltatások fogyasztásáról tudunk beszélni.

Ezzel azonban egy túlságosan kiterjesztett és heterogén – s ezáltal nehezen kezelhető- kategóriát kaptunk, amelyben az „egy kalapba vett" nagyon is eltérő jellegű egyes szolgáltatások válnak nehezen körülhatárolhatóvá.

Amennyiben a közszolgáltatások körét szűkítjük a szolgáltatások előállításának módja szerinti értelmezésre, azaz a közösségi (társadalmi) szinten előállított szolgáltatásokra, akkor kategóriánkat annak alapján képeztük, hogy a szolgáltatások *finanszírozása milyen módon* történik.

Megítélésünk szerint ez utóbbi leszűkítéssel a közintézményi szolgáltatások, illetve a közüzemi szolgáltatások kettéválasztásával könnyebben kezelhető, homogénebb jellegű fogalmakhoz (szolgáltatásokhoz) jutottunk, amely nagyban megkönnyíti a további gondolatkifejtést.

Ezért a következőkben külön értelmezzük a piaci módon nyújtható közüzemi szolgáltatásokat, amelyek többségében kommunális típusú szolgáltatásokat jelentenek, illetve a piaci feltételekkel nem finanszírozható közintézményi szolgáltatások körét, amelybe gyakorlatilag a humán szolgáltatások tartoznak.

2. Az nem vitatható, hogy a közüzemi szolgáltatások körében – villamos áram, gáz, távfűtés, víz és csatorna, kommunális hulladék szállítása és kezelése, valamint a távközlési szolgáltatások igen színes palettája – ma már majdnem maradéktalanul érvényesülhetnek a piaci viszonyok. E szolgáltatások esetében tehát a profit elérése a szolgáltatás nyújtásának elsődleges mozgatórugója.

Az általunk közintézményi szolgáltatásnak tekintett humán jellegű „jószágok" úgymint az oktatás, az egészségügyi ellátás, a szociális támogatási rendszer, illetve a kultúra és sport szolgáltatása azonban jellemzően nem-piaci szolgáltatások, tehát nem létezik olyan piaci ár, amely kifejezné a tényleges kereslet és kínálat egyensúlyát, illetve nem működik a piaci verseny által kiváltott kényszer a hatékonyság növelésére, a profit elérése e szolgáltatások nyújtása esetében gyakorlatilag fel sem merül.

3. A két típusba tartozó szolgáltatások igénybevételének lehetősége is eltérést mutat: a közüzemi szolgáltatások igénybevétele sok esetben helyhez kötött, tehát nem az igénybevevő személyéhez kötődő szolgáltatások. Az ilyen szolgáltatás, illetve annak igénybevételének lehetősége általában a szűkebb-tágabb lakóhelyhez tartozik.

Ha megváltozik az igénybevevő személye (pl. lakóhely változása miatt), akkor ezt a tényt a közüzemi szolgáltatónak be kell jelenteni, és kérni kell az új fogyasztónak a szolgáltatás újbóli megindítását.

A fenti megállapítás alól kivételt képeznek a mobil távközlési szolgáltatások, de ilyen értelemben ez igen speciálisnak tekinthető.

Bizonyos kommunális típusú közüzemi szolgáltatások viszont annyira a lokális adottságoktól függenek, hogy még határozott fogyasztói szándék esetén sem lehetséges igénybe venni (pl. bizonyos perifériás területeken nincs kiépített szolgáltatói hálózat).

Ezzel szemben a közintézményi szolgáltatást csak természetes személyek vehetik igénybe. Az igénybevételre való jogosultság általában valamilyen személyhez kötött jogalapból fakad: például állampolgárság, vagy egyéb jogcímből származó tartózkodási jog.

A szolgáltatás éppen ezért nem valamely lokális ponthoz köthető, hanem az ország területén levő bármely szolgáltatási ponton igénybe vehető. Amennyiben lakóhelyváltozás következik be az igénybe vevőnél, ez nem befolyásolja az igénybevétel jogosultságának tényét, nem kell újra igényelnie a szolgáltatást, amennyiben az egyéb feltételek nem változtak.

A közintézményi szolgáltatások tehát nem hálózathoz kötöttek, a szolgáltatás igénybevételére bárhol éljek az állam területén, nevesített alapjogomnál fogva folyamatosan jogosult vagyok. Az erre vonatkozó garanciát maga az Alkotmány tartalmazza, az alábbiak szerint:

„A Magyar Köztársaság állampolgárainak joguk van a szociális biztonsághoz; öregség, betegség, rokkantság, özvegység, árvaság és önhibájukon kívül bekövetkezett munkanélküliség esetén a megélhetésükhöz szükséges ellátásra jogosultak.

A Magyar Köztársaság az ellátáshoz való jogot a társadalombiztosítás útján és a szociális intézmények rendszerével valósítja meg."[4]

4. A szolgáltató és a szolgáltatást igénybevevő közötti jogviszony is igen jelentős eltéréseket mutat:

A közüzemi szolgáltatások minden esetben és kizárólagosan szerződéses, tehát polgári jogviszonyon alapulnak, azaz keletkezésükre, illetve megszüntetésükre Polgári Törvénykönyv szabályai az irányadók. E jogviszonyokban a felek egymással mindig mellérendeltségi kapcsolatban állnak.

[4] A Magyar Köztársaság Alkotmánya, 1949. évi XX. törvény 70/E. § (1) és (2) bekezdés.

A közintézményi szolgáltatások igénybevételére ezzel szemben valamilyen jogi status ad lehetőséget, az hogy az állam elismeri bizonyos jogállásomat, amivel az államhoz kötődöm, (tehát jogokat biztosít, de ezzel szemben kötelezettségeket is elvár) ilyen értelemben ez hatalmi jogviszonyt jelent, amelyre alá- és fölé rendeltség jellemző. E jogviszony keletkezése tehát az alkotmányos jogokkal áll kapcsolatban.

7. A közszolgáltatások finanszírozási oldala

1. Amennyiben elfogadjuk azt, hogy a közüzemi szolgáltatások nyújtása ma már piaci alapon történik, akkor ebből nyilvánvalóan adódik, hogy a szolgáltatás mindenkori árát az ezen a piacon megjelenő fogyasztó fizeti meg.

A közintézményi szolgáltatások nagy részének finanszírozásához ugyanakkor az állam a különböző jogcímeken elfogadott elvonásokból teremt forrást. Ezen elvonásokból teljes egészében, vagy jórészben támogatja a közszolgáltatások fogyasztását.

Az így megállapított finanszírozáshoz az említett fennálló hatalmi jogviszony miatt kötelező a hozzájárulás. A hozzájárulás formájáról és mértékéről mindig törvényi formában kell dönteni.

2. Mindenképpen érdemes kitérni arra is, hogy az igénybe vett szolgáltatások finanszírozása *a fogyasztó részéről* milyen forrásból történik?

A közüzemi szolgáltatásokat a fogyasztók minden esetben a már megszerzett – jövedelemadóval és egyéb járulékbefizetéssel csökkentett – nettó módon rendelkezésre álló jövedelmeikből tudják finanszírozni.

A közüzemi szolgáltatásból „elfogyasztott" mennyiség és az érte fizetett díj mindig arányban áll egymással, továbbá a szolgáltatás díját mindig a szolgáltatás fogyasztója fizeti meg.

A közintézményi szolgáltatások nyújtása azonban olyan kiemelten fontos feladat, hogy ennek folyamatos biztosítása érdekében a finanszírozását az állam „felvállalta" valamely éves költségvetésből gazdálkodó központi alap terhére.

A közintézményi szolgáltatások fogyasztói tehát a bruttó jövedelmükből finanszírozzák ezen szolgáltatásokat, és *egyáltalán nem biztos, hogy a fogyasztott mennyiség és az elvont jövedelemrész egymással arányos*. Az ilyen közkiadás finanszírozása tehát még az előtt megtörténik mielőtt a jövedelem tényleges megszerzése megtörténne a fogyasztó részéről.

A közintézményi szolgáltatások fogyasztása, illetve ezen szolgáltatások finanszírozása tehát térben és időben eltávolodtak egymástól. E szolgáltatások fogyasztását elvileg a társadalom valamennyi tagja számára biztosítja az állam; azonban befizetés kötelezettségével elsősorban a munkaadókat és munkavállalókat terheli meg. Az ilyen esetekben, amikor a fogyasztás és az érte való fizetés *időben és térben távol kerül* egymástól, tulajdonképpen egy hitelezett fogyasztásról beszélhetünk.

Ezzel kapcsolatban felmerülhet a „potyázás" lehetősége is. „A potyázás (free riding), vagyis a felek egyik-másikának (netán külön-külön mindegyiknek) titkolt szándékát jelenti, hogy ingyen vegyen részt a közös javak (public goods) élvezetében".(Garai 1998, 181. o.).

A közjavak elfogyasztója tehát „a jövőbeni fejleményért annál kevesebbet hajlandó a jelenben áldozni, minél távolabbi e várható fejlemény az *időben*. Sejtésem szerint mármost ugyanilyen leszámítolásra kerül sor *térben*, amikor az egyén annál kevesebbet hajlandó saját eszközeiből a közösen élvezhető termékekért áldozni, minél tágabb közösség közjavairól van szó." (Garai 1998, 181. o.).

3. A szolgáltatás árazásánál alapvető eltéréseket állapíthatunk meg a két szolgáltatás-kategória között:

„Az árak legfőbb szabályozója a piac és a gazdasági verseny. Az árakra vonatkozó közvetlen kormányzati beavatkozás csak ott indokolt, ahol a tisztességtelen piaci magatartás tilalmáról szóló törvényben foglaltak nem elégségesek a káros versenykorlátozás és a gazdasági fölénnyel való visszaélés megakadályozására."[5]

A közüzemi szolgáltatások előállítása esetében elsőlegesen a tulajdonosoknak van lehetőségük a piaci kereslet-kínálati viszonyok ismeretében a stratégiai célok és döntések meghozatalára, ezen belül is különösen a szolgáltatás árának meghatározására.

Az országos elosztóhálózattal rendelkező szolgáltató cégek tulajdoni viszonyaikat tekintve ma már csak alig kötődnek az államhoz. Így tehát az államnak igen korlátozott lehetősége van ezen szolgáltatások árának meghatározására, illetve a velük kapcsolatos kereslet-kínálati viszonyokra való közvetlen ráhatásra.

A helyi-, vagy regionális szolgáltató vállalatok – tulajdonjogi szempontból – pedig már egyáltalán nem kötődnek az állam valamely központi szervezetéhez. A helyi önkormányzatokat közvetlenül nem tekinthetjük a centrális hatalom „kirendeltségeinek", a központi hatalomtól jogilag függetlenek. Ezt rögzítették a helyi önkormányzatokról szóló törvényben, amikor a helyi önkormányzatot jogi személynek ismerték el, s számukra külön nevesített jogokat és kötelezettségeket állapítottak meg.

4. Ezek után megállapítható, hogy az államnak egyes közüzemi szolgáltatások esetében legfeljebb a hatósági ármegállapítása eszközével van bizonyos befolyásolási lehetősége a szolgáltatás (köz)fogyasztását segíteni.

Az árak megállapításáról szóló törvény mellékletében a felsorolt termékekre, szolgáltatásokra az ott feltüntetett miniszter, illetve a helyi önkormányzat legmagasabb árat vagy legalacsonyabb árat állapít(hat) meg.

[5] Az árak megállapításáról szóló 1990. évi LXXXVII. törvény Preambuluma.

„A termék hatósági árát a pénzügyminiszterrel egyetértésben kell megállapítani, ha az árat a miniszter állapítja meg, vagy az árat az állami költségvetés támogatja."[6]

Az elmúlt év „fogyasztói-árcsatái" váltakozó kimenetelű eredményeket hoztak: amíg a lakossági földgáz árának hirtelen és drasztikus emelését el tudta hárítani a Kormány, addig a villamos energia-szolgáltató cégek egyszerűen nem fizették ki a „szétosztott" energia árát a villamos energiát megtermelő – zömében állami tulajdonú – cégnek, ezzel kompenzálva a hatósági ármegállapításból adódó (állítólagos) üzemi veszteségüket.

Mondhatjuk tehát, hogy a Magyar Államnak csak kevés korlátozó hatása van a közüzemi szolgáltatások árának, és színvonalának alakulására. A szolgáltató cégek többsége egyebekben – rendkívül leleményes módon – képes kijátszani a hatósági árszabásból adódó korlátokat: például havi fix előfizetői díjak bevezetése a villamos- és gázszolgáltatóknál, vagy különböző korrekciós tényezők beépítése az árképletbe, esetleg hívás-felépítési díj bevezetése a telekommunikációs szolgáltató cégeknél.

8. Néhány szó a marketingről…

Amennyiben bizonyos termék vagy szolgáltatás előállításában, finanszírozásában, valamint fogyasztásában a piaci verseny feltételei korlátlanul, vagy alig befolyásoltan képesek érvényesülni, akkor ezen áruk esetében kétségtelenül van értelme a szolgáltatással kapcsolatos marketing tevékenységet kifejteni. De mi van azokban az esetekben, amikor a piaci feltételek nem-, vagy csak korlátozottan érvényesülhetnek az árumozgás különböző fázisaiban?

A közintézményi szolgáltatások során biztosított javak – a fentebb kifejtettek szerint – ebbe az utóbbi körbe sorolhatók. Akkor ezek fogyasztásába van-e értelme marketing eszközökkel beavatkozni?

Ennek eldöntéséhez a marketing fogalmát leíró, illetve „küldetését" meghatározó alap-definíciókat vesszük alapul. A marketing témájával foglalkozó egyes szerzők más, és más meghatározást adnak erre, amelyből – ízelítőként – néhányat idéznénk.

A marketing Kotler megfogalmazásában „társadalmi és vezetési lépések láncolata, melynek során az egyének és csoportok termékeket és értékeket alkotnak s cserélnek ki egymás között, mialatt kielégítik szükségleteiket és igényeiket." (Kotler 1991, 23. o.).

Rédey éretlmezése szerint „a marketing módszerek és eszközök együttese, melyekkel a piac kikutatható, melyek segítenek a jó piaci stratégiát kidolgozni, a piaci igényeknek megfelelő termékeket, árakat kialakítani, kedvező értékesítési mód-

[6] Az árak megállapításáról szóló 1990. évi LXXXVII. törvény.

szereket találni, s mind a vállalkozás mind a termék számára hatékony reklámot készíteni." (Rédey 1990, 25. o.).

Bauer és Berács szerint „kiterjesztett értelemben a marketing minden értékkel rendelkező jószág (termék, szolgáltatás, eszme, ötlet, érzés stb.) cseréje. Az üzleti vállalati szférán túl kiterjed az olyan nem nyereségorientált területekre is mint pl. oktatás, kultúra, vallás politika stb." (Bauer–Berács 1992, 9. o.).

A Kotler-féle definíció vizsgálatunk tárgya szempontjából túl általános, „termékek és értékek" *cseréjét* említi, amelyben így nem jelenik a finanszírozás momentuma.

A Rédey-féle meghatározás csak a piaci szempontból hatékony módszerek és eszközök együtteseként jellemzi a marketinget.

A fent idézett definíciók közül a Bauer-Berács-féle meghatározás az, amely felveti az általunk közszolgáltatásokként aposztrofált oktatás, kultúra, egészségügy és szociális ellátás állam által finanszírozott szolgáltatások bizonyos marketing elemekkel való kapcsolatát, bár e lehetőség további kifejtésével az idézett mű is adós maradt.

A piaci jellegű termékek és szolgáltatások fogyasztásánál a marketing-mix elemeinek optimális kombinálásával a fogyasztott mennyiség viszonylag rövidebb időtávban is befolyásolható.

Ezzel szemben a közszolgáltatások fogyasztását, vagy nem-fogyasztását, csak hosszabb távon lehet befolyásolni, ehhez azonban a társadalom preferenciáit is át kell(ene) strukturálni.

9. A közszolgáltatások 'túlfogyasztásának' veszélye

A közintézményi szolgáltatások esetében a többletfogyasztást – ellentétben a marketing hagyományosnak nevezhető versenyző piaci területeivel – alapvetően nem a piaci kereslet-kínálat szabályai alakítják.

A közszolgáltatásokból való többlet előállítást nem a kompetitív piac által kínált helyzetek befolyásolják, hanem az a mindenkori kormányzatok különböző ágazati politikái által irányított. Az ilyen szolgáltatások iránti fokozott kereslet csak közvetett módon áll összefüggésben a gazdaság, illetve a piac aktuális folyamataival.

„A Magyar Köztársaság a rászorulókról kiterjedt szociális intézkedésekkel gondoskodik." – tartalmazza az Alkotmány 17. §-a

A túlzott állami gondoskodással kapcsolatban azonban Ludwig Erhard a következőkre hívta fel a figyelmet:

„A gondoskodó állam felé vezető veszélyes úton további lépések visznek előre, így a jövedelmek felhasználásának növekvő társadalmasítása, az életvezetés fokozódó közösségi jellege, az egyre erőteljesebb gyámkodás az egyes ember felett, az államtól vagy a közösségtől való függőség erősödése, amivel szükségszerűen együtt

jár a piacgazdaság fejlődésének lényeges előfeltételét jelentő szabad és működőképes tőkepiac elsatnyulása is, s az út végén ott áll a szociális alattvaló, akinek anyagi biztonságát a mindenható állam gyámkodása biztosítja, ez pedig egyúttal a szabad gazdasági haladás megbénulását is magával hozza." (Erhard 1993, 166. o.).

Ugyanakkor a közkiadások keretében megvalósított közszolgáltatások finanszírozásával kapcsolatban felmerül, hogy az ezek nyújtásával kapcsolatos elvonások ne akadályozzák a gazdaság fejlődését.

„Az újraelosztás arányának növekedése egy ideig kedvező volt: a gazdasági növekedést és az összkeresletet ösztönözte. A nemzetgazdasági jövedelmek növekvő központosítása azonban növekvő adóterhekkel és egyéb elvonásokkal járt, így a magánszféra gazdasági tevékenysége gátolta, sőt gyakran korlátozta. Az állami kiadások egyre kevesebb beruházást indukáltak, viszont a közigazgatási kiadások felduzzadásához vezettek […] jelenleg tehát „a jóléti állam legnagyobb kihívása az, hogy miként lehet az egészségügy, a nyugdíjak és más jóléti juttatások, az oktatás és az infrastruktúra működőképességét és fejlődését biztosítani, – milyen szerepet játszhat az állam ebben a jövőben, és miként tudja finanszírozni szerepvállalását?" (Kőrösi 1997, 6. o.).

10. Kizáródás a közszolgáltatások fogyasztásából

Végül visszakanyarodtunk tehát az állam allokációs funkciójának kérdéséhez, azaz vannak olyan javak, olyan szolgáltatások, amelyek előállítása, illetve rendelkezésre bocsátása a piaci mód alapján nem lehetséges, vagy nem elég hatékony. A hatékony piaci működés feltételezi a rivalizáló fogyasztást és a fogyasztásból való kizárás lehetőségét.

Azon javak, illetve „szolgáltatások, amelyek tekintetében a fogyasztásbeli rivalizálás nem egyértelmű, a kizárás megvalósítható, mégis általában és túlnyomórészt az állam nyújtja, s nagyrészt ingyen vehető igénybe, – ezek az úgynevezett gyakorlati közjavak." (Várnai 1997, 256.o.).

Ilyenek az általam humán jellegűnek nevezett szolgáltatások, amelyek előállítása és rendelkezésre bocsátása a piaci működés szabályai szerint jellemzően nem hatékony; ezért különböző nagy intézményi hálózatokon keresztül az állam biztosítja, mely szolgáltatások a társadalom igen széles rétegei számára válnak így elérhetővé.

Ugyanakkor ma már a közintézményi szolgáltatások csak elvileg tekinthetőek ingyenesnek. Azon túl ugyanis, hogy ezen kiadások forrását alapvetően különböző címeken történő jövedelem-elvonások jelentik, a nyújtott szolgáltatások jelentős részénél valamilyen további szolgáltatási díjat is meg kell még fizetnie az igénybevevőnek.

Az pedig, hogy az állam részére történő kötelező jövedelem elvonások után az egyénnél jövedelme mekkora hányada marad meg, illetve hogy a közjavak fogyasz-

tásához milyen további díjakat kell fizetni, és ennek a szolgáltatási díjnak a mértéke mennyiben aránylik a az előállítás költségéhez, mindezek együttesen a társadalom bizonyos részénél eldönthetik, hogy *ki lesz képes potenciálisan fogyasztóvá válni!?*

Ezzel egyúttal azt is kijelenthetjük, hogy bizonyos – az állam által támogatott – közjavak nyújtotta előnyökből szintén csak azok képesek részesülni, akiknek a piaci körülmények között egyébként is jobb lehetőségük van (vagy lenne) a fogyasztásra.

A közszolgáltatások fogyasztásának akciókkal való támogatása tehát csak bizonyos szociális helyzetet elérők számára biztosít előnyöket, és vannak olyanok, akik így sem tudnak ezen szolgáltatásokból részesülni. Számukra viszont éppen a szociális juttatásokból való nagyobb arányú fogyasztás jelenthet(ne) bizonyos kompenzációs lehetőséget.

Azt, hogy melyek legyenek a nem piaci viszonyok szerint biztosított javak és szolgáltatások, illetve mekkora legyen-, és milyen formában történjen ezen szolgáltatásokért a kötelező hozzájárulás, végső soron politikusok döntik el. A közjavak biztosításával kapcsolatos szakmai érvek tehát csak ezen a „politikai szűrőn" át képesek érvényesülni, és ez a szűrő képes meghatározni, hogy a köz számára nyújtott szolgáltatások a köz- és magánjavak közötti skálán hol helyezkedjenek el.

Felhasznált irodalom

Bauer A. – Berács J. 1992: *Marketing*. AULA, Budapest.

Erhard, L. 1993: *Jólétet mindenkinek*. Konrad Adenauer Alapítvány, Budapest.

Garai L. 1998: *Emberi potenciál, mint tőke: Bevezetés a gazdaságpszihológiába*. AULA, Budapest.

Kotler, P. 1991: *Marketing management*. Műszaki Könyvkiadó, Budapest.

Kőrösi I. 1997: *Búcsú a jóléti államtól (álomtól)*. Kihívások, 98. szám. MTA Világgazdasági Kutató Intézet, Budapest.

Pukli P. 2002: A közszolgáltatások kutatásának információs háttere. In Hetesi E. (szerk.): *A közszolgáltatások marketingje és menedzsmentje*. SZTE Gazdaságtudományi Kar Közleményei 2002. JATEPress, Szeged, 24-32. o.

Rédey P. 1990: *Hétköznapi marketing*. Intertrade, Budapest.

Várnai E. 1997: Az államháztartás joga. In Földes G. (szerk.): *Pénzügyi jog II*. KJK Budapest, 161-256. o.

Hetesi E. (szerk.) 2002: A közszolgáltatások marketingje és menedzsmentje.
SZTE Gazdaságtudományi Kar Közleményei 2002. JATEPress, Szeged, 67-92. o.

Gazdaság- és vállalkozásfejlesztési programozás a Dél-Alföldön

Lengyel Imre[1]

Az elmúlt évtizedben a globalizáció megerősödésével párhuzamosan szinte valamennyi fejlett országban a gazdaságpolitika fontos kérdésévé vált a régiók gazdaságfejlesztése, valamint a kis- és középvállalkozások támogatása. Magyarországon is mindkét terület felértékelődött az EU-hoz való csatlakozás, és a térben kiegyensúlyozott gazdasági fejlődés elvárásai miatt.

Tanulmányunkban először azokat az alapvető háttérfolyamatokat tekintjük át, amelyek a regionális gazdaságfejlesztést és a KKV-kat előtérbe helyezték. Ezt követően ismertetjük a Dél-alföldi régió területfejlesztési munkálatai során készült munkaanyagaink alapján a régió gazdaságfejlesztési stratégiai programjának és a KKV-k operatív programjának legfontosabb összefüggéseit.

Kulcsszavak: regionális politika, területfejlesztés, gazdaságfejlesztés, vállalkozásfejlesztés

1. Bevezetés

Az elmúlt évtizedben a globalizáció megerősödésével párhuzamosan szinte valamennyi fejlett országban a gazdaságpolitika fontos kérdésévé vált a régiók gazdaságfejlesztése, valamint a kis- és középvállalkozások támogatása. A két összefüggő kérdéskörrel nem csak az egyes fejlett országok, hanem a nemzetközi szervezetek – főleg az OECD és az EU – is kiemelten foglalkoznak. Magyarországon is mindkét terület felértékelődött az EU-hoz való csatlakozás, és a térben kiegyensúlyozott gazdasági fejlődés elvárásai miatt.

A *régiók gazdaságfejlesztése* elsősorban a globális folyamatok miatt került előtérbe, mivel a 70-es években nyilvánvalóvá vált, hogy a posztkeynes-i gazdaságpolitika, ezen belül a központilag irányított területfejlesztés nem elég hatékony. Az EU-ban is átalakult a regionális politika, a 90-es évek elejétől felerősödtek azok a tendenciák, amelyek a decentralizált területfejlesztésre, valamint az endogén erőforrásokra támaszkodó, alulról szerveződő gazdaságfejlesztési programokra helyezték a hangsúlyt.

---

[1] Dr. Lengyel Imre, a közgazdaságtudomány kandidátusa, tanszékvezető egyetemi docens, SZTE Gazdaságtudományi Kar Regionális és Alkalmazott Gazdaságtani Tanszék (Szeged)

A tanulmány az OTKA T038150 számú „Regionális és lokális gazdaságfejlesztés: versenyképesség, innováció, klaszterek” című kutatás keretében készült.

A *kis- és középvállalkozások (KKV-k) támogatása* a gazdaságpolitika figyelmének középpontjába döntően két ok miatt került. Egyrészt kiderült, hogy napjainkban a fejlett országokban az új munkahelyek kétharmadát-háromnegyedét az innovatív, tudásvezérelt KKV-k hozzák létre és az országok, régiók versenyképessége egyre inkább a hálózatokba, klaszterekbe szerveződő KKV-k termelékenységének javulásától függ. Másrészt a globális verseny legtöbb iparágában a KKV-k jelentős hátránnyal indulnak, és mostanság egyértelművé vált, hogy kisebb a társadalmi költsége a KKV-k versenyképességét javító támogatásoknak, mint a vegetáló, avagy tönkremenő vállalkozások okozta gazdasági és társadalmi következmények kezelésének.

A két kérdéskör nyilvánvalóan összefügg: a régiók gazdaságfejlesztésének egyik kulcskérdése a helyi KKV-k versenyelőnyeinek megerősítése (Malizia–Feser 1999). Tanulmányunkban először azokat az alapvető háttérfolyamatokat tekintjük át, amelyek a regionális gazdaságfejlesztést és a KKV-kat előtérbe helyezték, majd ismertetjük a Dél-alföldi régió területfejlesztési munkálatai során készült munkaanyagaink[2] alapján a régió gazdaságfejlesztési stratégiai programjának és a KKV-k operatív programjának legfontosabb összefüggéseit.

2. A regionális gazdaságfejlesztés célrendszere

A regionális gazdaság- és vállalkozásfejlesztés előtérbe kerülése, szemléletének és eszköztárának megújulása a *globalizáció* miatt következett be, amely átrendezte és folyamatosan átrendezi az országok gazdasági szerkezetét, kiterjesztve a piaci versenyt az egész fejlett világra, egyúttal a piaci verseny feltételeit, jellemzőit is gyökeresen átalakítva (Enyedi 2000). A nemzeti kormányok a dereguláció és a nemzetközi egyezmények miatt közvetlenül nem avatkozhatnak be a globális versenybe (az ilyen kísérletek csúfosan megbuktak), – a multinacionális cégek tevékenysége pedig „határtalan", – ezért a nemzeti kormányok csak közvetett módon a versenyképesség javítására, az üzleti környezet megfelelő kialakítására törekedhetnek.

Az elmúlt évtizedben az Európai Unióban is *átalakult a regionális politika*. A Strukturális Alapok felhasználásának azok az alapelvei erősödtek meg (szubszidiaritás, decentralizáció, programozás, addicionalitás stb.), amelyek az alulról-felfelé szerveződő (bottom-up), azaz a régiókban működő intézményekre és szervezetekre támaszkodó programok kidolgozását és végrehajtását segítik elő (Forman 2000, Horváth 1998, Rechnitzer 2000). Az új elvekből kiinduló regionális gazdaságfejlesz-

[2] A Dél-alföldi régió területi programjainak kidolgozása 1998-ban indult a DARFT koordinálásában, a régió stratégiai programját 1999 őszén fogadták el, amelynek gazdaságfejlesztésre vonatkozó javaslatait a JATE Közgazdasági Tanszékcsoportja dolgozta ki (Lengyel Imre irányításával). A Dél-alföldi régió kis- és középvállalkozás-fejlesztési operatív programját 2000-ben a SZTE Gazdaságtudományi Kara vezetésével létrejött konzorcium készítette (konzorciumvezető: Lengyel Imre, belső koordinátor: Buzás Norbert), amelyben a régió prominens vállalkozásfejlesztési szervezetei is részt vettek.

tés lényegében az *endogén erőforrásokra épülő stratégiai szemléletű programozást* jelenti (Farkas F. 2001, Rechnitzer 1998).

A regionális gazdaságfejlesztési koncepcióknál alapvető, hogy régiók esetében *nyitott területi egységről* és így *nyitott helyi gazdaságról* van szó, mivel piacgazdaságban nincs lehetőség a régió (vagy megye) gazdasági életének szabályozására, hanem csak az üzleti környezet bizonyos feltételeinek alakítására. Az elfogadott fejlesztési elképzelések hatásait több esetben nehéz áttekinteni, hiszen a különböző gazdasági kapcsolatok és tranzakciók nem köthetők egy-egy térséghez: például a kereskedelmi kapcsolatok, a tőkemozgás és jövedelemforgalom, az információáramlás nem ismernek térségi határokat. A nyitottságból az is következik, hogy azokra a telephelyekre, képviseletekre, kirendeltségekre nehéz befolyást gyakorolni, amelyeknek a székhelyei és domináns döntési központjai, tulajdonosai más térségekben vannak, holott ezek a külső székhelyű (általában multinacionális) vállalatok döntőek lehetnek egy-egy elmaradott régió fejlődésének felgyorsításához.

A globalizáció korában a gyors, és fajlagosan egyre olcsóbb szállítás, a nagyrészt mobillá vált termelési tényezők, a távolságtól független számítógépes-kommunikációs kapcsolatok lehetővé teszik, hogy a piaci szereplők „bármit bárhonnan bármikor" beszerezzenek, a telephely térben bárhol elhelyezkedhet, a gazdasági tevékenység a világ bármelyik régiójában folytatható, legalábbis sok hasonlóan előnyös régióban, településen lehet telephelyet választani (Dicken 1998, Porter 1998, 2000). Ennek ellenére empirikus vizsgálatok kimutatták, hogy a globális vállalatok versenyelőnyei döntően a központi telephelynek (székhelynek) helyet adó országtól, mint *hazai bázistól* (home base), valamint az országon belüli kisebb térségtől, a *térségi bázistól* (általában egy nagyobb várostól és vonzáskörzetétől) függnek. A térségi bázisban él és dolgozik a döntéshozó csúcsmenedzsment és a versenystratégiát kidolgozók többsége, ott találhatók a fejlesztő, marketing, pénzügyi és egyéb kulcsrészlegek, ott koncentrálódnak a vállalatok „lényegi képességei" (core competencies), azaz a globalizálódás mellett a *lokalizáció* is törvényszerűen teret nyer: a vállalati törzsegységeknek helyet adó térség, település nyújtja azokat az információs és innovatív versenyelőnyöket, agglomerációs hozadékot, szinergiát, felhalmozódott egyéni és szervezeti tapasztalatokat (tacit knowledge), amelyeket a távoli versenytársak nem tudnak lemásolni.

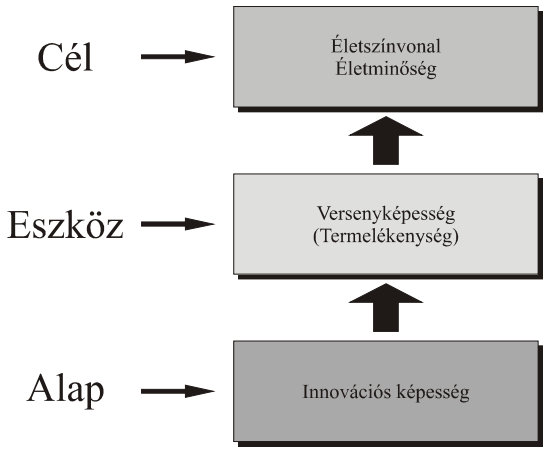
Az átalakuló gazdasági életre jellemző, hogy a globális versenyben az ún. *globális vállalatok* vesznek részt, míg a KKV-k döntő többsége a helyi, regionális piacon tevékenykedik, részben a globális vállalatokhoz kapcsolódva. A régióban élők jóléte a gazdasági szereplők mindegyikének sikerességétől függ, azaz egyaránt fontosak a régióban működő globális vállalatok és helyi KKV-k. A globális vállalatok száma viszonylag kevés és sikeres globális vállalat csak az értékláncrendszerébe (ellátási láncába) tartozó KKV-k sikeressége esetén tud tartósan versenyben maradni. Egy régióban a termelékenység növekedésének „motorjai" általában a *nagyvállalatok*: ők a beszállítások integrálói, a komplementer hatások és a területi multiplikátor hatások kiváltói, a „spillover" és „spin-off" anyaintézményei, a

globális piac „hídjai”, az innovációk terjesztői stb., míg a *KKV-kre* inkább a szerkezetátalakítás elmélyítése, a piaci rések kihasználása, a rugalmas alkalmazkodás, a munkahelyteremtés stb. hárul (Varga 1998). A globális vállalatok továbbá a munkatermelékenységet javítva sokszor leépítik létszámukat és rugalmas kis cégekhez telepítik át a kevésbé fontos, avagy a nagyvállalatoknál kevésbé jól szervezhető tevékenységeket (outsourcing).

Napjainkra széles körben elfogadottá vált az alulról szerveződő (bottom-up) regionális gazdaságfejlesztés stratégiai szemléletű megközelítése, és ez Magyarországon is beépült a területi programozás módszertanába (Lados 2001, Rechnitzer 1998). A nemzetközi szakirodalomban több bottom-up modellt adnak meg, az egyik leginkább alkalmazott eljárás Michael Porter stratégiai menedzsmentből kinövő megközelítésére támaszkodik (Lengyel 2000/b, Porter 2001). Porter szerint egy régió *gazdaságfejlesztésének* (1. ábra):

- *célja:* az ott élők jólétének növelése,
- *eszköze:* a régió versenyképességének javítása,
- *alapja:* az innovációs képesség.

1. ábra. A regionális gazdaságfejlesztés logikai szerkezete



Forrás: Porter (2001, 5. o.) alapján saját szerkesztés.

Porter nem parciális célokat (pl. úthálózat, közoktatás fejlesztése, vagy a lakosság számának gyarapodása, a településkörnyezet minőségének javulása), hanem Adam Smith-re visszavezetve, a „nemzetek jóléte” gondolatmenet alapján a „régiók jólétét”, az ott élők életszínvonalának javulását emeli ki a gazdaságfejlesztés alapcéljaként. A *régiók versenyképessége* alatt a régióban működő globális iparágak (főleg klaszterek) *termelékenységét* érti: mind *magas szintjét*, mind *magas növekedési ütemét*. A termelékenység növekedési üteme elsősorban az *innovációktól függ*, azaz olyan új technológiáktól, új termékektől, avagy új piaci szegmensek meghódításától,

amelyek lehetővé teszik a vállalati versenyelőnyök megerősítését. Az innovációk fontossága a tartós vállalati versenyelőnyökben elvezetett az EU-ban is a regionális innovációs stratégiák (RIS) kidolgozásának támogatásához (Dőry–Rechnitzer 2000). Megjegyezzük, hogy Porter a (teljes) termelékenységet, a régióban működő globális iparágak outputjának és inputjának viszonyát tartja fontosnak, a világpiaci versenyben elért pozíciókat, amivel lényegében a regionális gazdaságtanból jól ismert exportbázis (economic base) szemléletre helyezkedik (Porter 2001, Rechnitzer 1994).

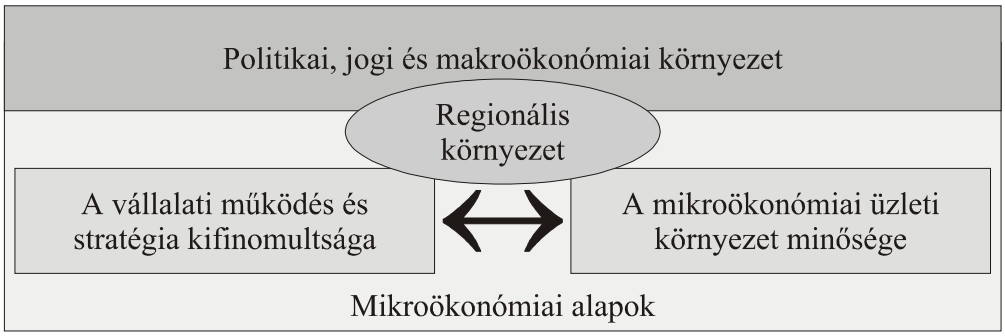
A fenti gondolatmenet összecseng Enyedi György *sikerességi* felfogásával, aki szerint a régió, a város „sikerének középpontjában a hosszú távú és stabil jövedelemnövelés áll", azaz a jólét növelése: a „várospolitika célja a városban előállított jövedelem tartós növelése oly módon, hogy e jövedelemnövelésből a városi társadalom széles rétegei is részesedjenek" (Enyedi 1996, 61-62. o.). „A sikeres régióban növekszik a jövedelem és a foglalkoztatás. […] Nem beszélhetünk azonban régiósikerről az esetben, ha a gazdasági kibocsátás növekedése – pl. technológiai váltás következtében – csökkenti a foglalkoztatást, alacsony szinten maradnak a jövedelmek vagy a profitot kivonják a régióból" (Enyedi 1998, 411. o.).

A jövedelem és foglalkoztatás összhangja áll a versenyképesség EU-ban (és az OECD dokumentumaiban) elterjedt felfogás mögött is. A 2001-es második kohéziós jelentés megfogalmazásában a regionális versenyképesség: „magas és növekvő életszínvonal, valamint magas és fenntartható foglalkoztatottsági ráta" (EC 2001/a, 37. o.). Kissé részletesebb a *versenyképesség standard/egységes/kiterjesztett fogalma*: „a vállalatok, iparágak, régiók, nemzetek és nemzetek feletti régiók képessége relatíve magas jövedelem és relatíve magas foglalkoztatottsági szint tartós létrehozására, miközben a nemzetközi (globális) versenynek ki vannak téve" (EC 1999/b, 75. o., Farkas–Lengyel 2001, 242. o.). A jövedelem (fajlagos GDP, amivel a jólétet általában mérjük) megközelítőleg a munkatermelékenység és a foglalkoztatottság szorzata, így a regionális versenyképesség a globális versenyben elért olyan tartós gazdasági növekedés, amely egyaránt származik a magas munkatermelékenységből és a magas foglalkoztatottságból (Lengyel 2000/a). Az EU versenyképesség fogalmából adódik, hogy a gazdaságfejlesztés célja a jövedelem (jólét) növelése, viszont az eszköz összetett: a munkatermelékenység és a foglalkoztatottság javítása egyaránt fontos szerepet kap (Hall és szerzőtársai 2001).

Porter versenyképesség alatt csak a termelékenység szintjét és növekedési ütemét érti, míg a foglalkoztatottság javulását a piaci automatizmusoktól várja el (szemléletét nyilván a térben mobil amerikai munkaerőpiac is befolyásolja). Alapvető továbbá, hogy nem közigazgatási területi egységekből (nem régió, megye, település területi szintekből) indul ki, hanem a gazdasági vonzáskörzetekből, azaz csomóponti régiókból. Egy *csomóponti régió (nodal region)* általában olyan térség, amelyen belül a lakosok úgy tudnak munkahelyet változtatni, hogy közben nem kell lakást cserélniük. Az így definiált lokális térségnek nincsenek pontos határai, területi kiterjedését talán a *munkaerő-vonzáskörzet (ingázási övezet)* adja meg viszonylag elfogadható módon.

Porter szerint a vállalati termelékenységet, mint a versenyképesség lényegét mind a makroökonómiai környezet, mind a mikroökonómiai alapok befolyásolják (2. ábra). A *mikroökonómiai alapok* egyrészt a vállalati működést és stratégiát jelentik, másrészt az üzleti környezet, főleg a lokális üzleti környezet minőségét. Azaz Porter megkülönbözteti a *vállalaton belüli* (főleg a vállalati menedzsmenttől és a vállalati kultúrától függő) és a *vállalaton kívüli* (elsősorban a helyi kormányzatoktól és helyi társadalomtól függő) tényezőket. Egy-egy régió fejlődésének a helyben levő vállalati lényegi képességek a legfontosabb tényezői, azaz a régióban koncentrálódó vállalati térségi bázisok, nem pedig például az infrastruktúra (utak, ipari parkok stb.) elemei. Porter felfogásában az infrastruktúra csak a vállalati, iparági versenyhátrányokat képes mérsékelni, de nem biztosít versenyelőnyöket, mivel azt csak a kifinomult vállalati stratégiák (azaz személyek és közösségek együttesen) tudják létrehozni. A mikroökonómiai környezetet a közismert Porter-rombusszal lehet leírni, amely négy determinánsba rendszerezi a legfontosabb tényezőket: tényező (input) feltételek, támogató (kiszolgáló) és kapcsolódó iparágak, a vállalati stratégia és versengés összefüggései, valamint a keresleti feltételek (Deák 2000, Lengyel 2000/b, Mészáros 2002).

2. ábra A versenyképességet meghatározó környezet



Forrás: Porter (1999, 31. o.) alapján saját szerkesztés.

A regionális gazdaságfejlesztés mindig tudatos beavatkozást jelent a gazdaság területi folyamataiba. Lényege: az ott működő vállalatok versenyelőnyeinek megerősítése, részben a vállalati stratégia és működés hatékonyabbá válásának elősegítésével, részben a lokális üzleti környezet feltételeinek javításával. Főleg a vállalkozások érdekeiből kell kiindulni, mivel a jövedelemtermelés és foglalkoztatás javítására ők képesek (és nem az intézmények). A helyben működő vállalatokra, iparágakra kell koncentrálni, viszont a különböző iparágak, vállalatok eltérő stratégiái (és érdekei), a termelékenységük eltérő forrásai miatt a vállalkozások alapvető csoportjaira más-más programokat kell kidolgozni. Egy-egy térség versenyképességének javulása az ott hazai bázissal rendelkező klaszterek, azaz lokális húzóágazatok sikerességétől várható el (Lengyel 2001, Waits 2000).

3. A regionális gazdaságfejlesztés célcsoportjai

A regionális gazdaságfejlesztés szempontjából megkülönböztethetjük a célpiacok és jövedelemforrások szerint eltérő szektorokat, amelyek alapján egy-egy régió gazdasága három részre osztható (Porter 2001):

1. *Tradeable szektor*: a régión kívüli keresletet kielégítő, több esetben exportra termelő cégek (feldolgozóipar, üzleti szolgáltatások, szállítás stb.). Ez a szektor erőteljes növekedésre képes, így pótlólagos jövedelmek bevonására a régióba, mivel a globális piac lehetővé teszi a cégek gyors növekedését.
2. *Helyi* (*non-tradeable) szektor*: a helyi (régión belüli) keresletet kielégítése, főleg szolgáltatások nyújtása a háztartások és a településen működő kisebb cégek részére (kiskereskedelem, háztartási eszközök javítása, helyi építőipar, valamint villamos energia, víz-, gázszolgáltatás stb.). Ezen szektor növekedését a helyi fizetőképes kereslet nagysága korlátozza, a cégek csak egymás rovására tudnak a helyi piacon nagyobb részesedést szerezni.
3. A fenti *két szektor kombinációja*: a településre jövők igényeinek kielégítésére (turizmus, egészségügyi szolgáltatások, felsőoktatás stb.) szerveződött cégek és intézmények (szállodák, éttermek, egyetemek stb.). Ekkor a térségen kívüli jövedelem áramlik a helyi piacra.

A fenti csoportosítás alapján elsősorban két nagyobb célcsoportra kell koncentrálni a helyi gazdaság fejlesztésekor: a *tradeable szektorra* és a *beáramló jövedelmekre épülő szolgáltatásokra*. Ez a két szektor képes piacai bővítésére, emiatt érdekelt az innovációkban, új technológiák bevezetésében, a vállalati együttműködésekben (hálózatok, klaszterek), ezáltal képes versenyképessége (termelékenysége) javítására és így a képződő jövedelmek jelentős növelésére. Ez a felismerés tükröződik mindenütt, ahol a külföldi működő tőke vonzását és a turizmus ösztönzését fontosnak tartják. Míg a helyi (non-tradeable) szektorban a piaci részesedés bővítése és a munkatermelékenység (a technológia) javítása általában a versenytárs cégek tönkremenetelével, a foglalkoztatottak elbocsátásával párosul. Ez a szektor akkor tud bővülni, ha az ún. másodlagos térbeli multiplikátor hatások érvényesülnek, a másik két szektorból „túlcsorduló", helyben elkölthető jövedelmek megnőnek (Armstrong–Taylor 2000, Malecki 1997). A gyakorlatban nyilván a fenti hármas csoportosítás nem alkalmazható mereven, elég nagy átfedések vannak a típusok között, viszont a „fejlesztési logikához" kiválóan hasznosítható típusok.

A regionális gazdaságfejlesztés során különböző programokat kell kidolgozni a fenti szektorokra, illetve a szektorokon belül is az eltérő érdekekkel rendelkező vállalatokra, iparágakra. A vállalati döntési központok (hazai/térségi bázis) térbeli elhelyezkedése, és a vállalatok nagysága alapján a stratégiai programozáskor el kell különíteni *három eltérő vállalatcsoport* fejlesztését:

1. *Külső térségi bázisú (globális) cégek* letelepítése, amelyek létrejövő telephelyein jelentős a foglalkoztatás és/vagy szoros a helyi KKV-kkal, mint beszállítókkal való együttműködés.
2. *Helyi térségi bázisú nagyvállalatok*, amelyek régión kívülről jutnak jövedelemhez, külső piacra (exportra) szállítanak, avagy beáramló jövedelemre tesznek szert.
3. *Helyi KKV-k*, amelyek vagy önállóan, vagy egy nagyvállalathoz kapcsolódva külső piacokról származó és/vagy beáramló jövedelemre számíthatnak.

A nemzetközi tapasztalatok szerint egyetlen régió sem képes mindegyik iparágban sikeres globális vállalatokat felmutatni, a *régiók gazdasága erősen specializálódik*, csak néhány olyan iparáguk van, amelynek tartós versenyelőnyeit ki tudják alakítani és fenn tudják tartani (Maskell és szerzőtársai 1998). Az erőforrások szűkösek, emiatt az üzleti környezet is specializálódik: a szakképzés, a felsőoktatás, a kutatás-fejlesztés, a hálózati infrastruktúra stb. Nem csak az üzleti háttér színvonala fontos, hanem az is lényeges, hogy a versenyképes menedzserek és szakértők, a tehetséges fiatalok is ezekben az iparágakban koncentrálódjanak. Egy régió gazdaságát a globális iparágak fémjelzik, a KKV-k egy része kapcsolódhat is ezekhez az iparágakhoz, de attól eltérő üzleti területeken is mozoghatnak. Több helyen az is megfigyelhető, hogy bizonyos iparágakban a KKV-k együttműködésén alapuló klaszterek is képesek a globális versenyben a nagyvállalatokkal versenyezni. Természetesen a gazdasági tevékenységek egy része lokális (pl. lakossági szolgáltatások, avagy közszolgáltatások egyes fajtái), amelyeknek nincs is globális piacuk.

A globális versengés tényezői jelentősen eltérnek iparáganként, az empirikus vizsgálatok szerint például az élelmiszeripar, a fa- és bútorgyártás több iparága kevésbé „nemzetköziesedett", mint a számítógépgyártásé, a gyógyszergyártásé stb. (Porter–Sölvell 1998), sőt, országonként is van eltérés, hogy melyik iparág képes globálissá válni (EC 2001/b). A globális vállalatok közötti verseny mindig iparágon belüli verseny (mégha a gyakorlatban időnként elmosódnak az iparágak közötti határok), azaz a versenyelőnyök keletkezésének mechanizmusát *iparágon belül* kell vizsgálni (Porter 1998). Egy iparágon belül folyó versenyben a vállalat kialakítja versenystratégiáját, amely pozicionáláson és az értékteremtésen (és imázsteremtésen) alapszik. Ennek két fő része van: a potenciális versenyelőnyök meghatározása és a legjobb versenyelőnyök kiválasztása. A potenciális versenyelőnynek szintén két alaplehetősége van: a *költségelőny*, az alacsony költségek miatti alacsony árból adódó versenyelőny, illetve a *termékdifferenciálásból*, a termékek megkülönböztetéséből, egyedi minőségéből adódó versenyelőny. A KKV-k főleg termékdifferenciálással képesek talpon maradni, versenyelőnyeik fenntarthatósága és erősödése alapvetően alkalmazkodó készségüktől, a széles értelemben vett *inno-*

vációk folyamatos alkalmazásától függ, amely nélkül semmilyen tartós versenyelőnyük nem jöhet létre, mivel a versenytársak gyorsan utolérik és lehagyják őket.

A *KKV-k nagyon heterogén vállalkozásokból* összeálló sokaságot jelentenek, a globális versenyre tekintettel, a fentiek alapján egy régió gazdaságfejlesztésénél a *KKV-k négy típusát* célszerű elkülöníteni. Mind a négy típus tartós versenyelőnyeinek javítása eltérő módon és eltérő eszközöket alkalmazva lehet sikeres:

- A *globális (multinacionális, avagy helyi nagy-) vállalatokhoz kapcsolódó KKV-k*, amelyek főleg beszállítók, avagy egyéb módon kötődnek a nagyvállalatokhoz, fejlődésük főleg az integrátor nagyvállalattól függ, így támogatásuk is az integrátorral egyeztetve, sokszor rajta keresztül hatékony.
- Az olyan *innovatív, főleg tudásalapú KKV-k*, amelyek önállóan, avagy regionális hálózatba, klaszterbe szerveződve sikeresen részt tudnak venni a globális versenyben.
- A *helyi, regionális piacon működő KKV-k*, amelyek a beáramló jövedelmeket „szívják fel" (szállodák, éttermek stb.), így a regionális (települési) marketingnek döntő a szerepe.
- A *helyi lakossági keresletet kielégítő olyan KKV-k*, amelyek termelékenységüket javítva olcsóbb és jobb minőségű szolgáltatást tudnak nyújtani (pl. helyi építőipar, háztartási eszközök javítása), avagy munkaerőt bocsáthatnak a gyorsabban fejlődő tradeable szektor részére.

Magyarországon még kevés a tapasztalat a KKV-k regionális, lokális fejlesztésére, az országos programok is most formálódnak, a keretek jelenleg alakulnak (az MVA és más szervezetek kezdeményezései a korábbiakban csak részsikereket értek el). A különböző regionális és megyei területfejlesztési dokumentumokban itthon is megjelentek azok a fogalmak – *versenyképesség, innováció, tartós versenyelőny* stb. –, amelyekre a regionális gazdaságfejlesztés fogalmi és rendszerező apparátusa épül, és amelyek segítségével megfogalmazhatók a fejlesztések céljai, eszközei, valamint megbecsülhető a támogatások hatékonysága, hozadéka is.

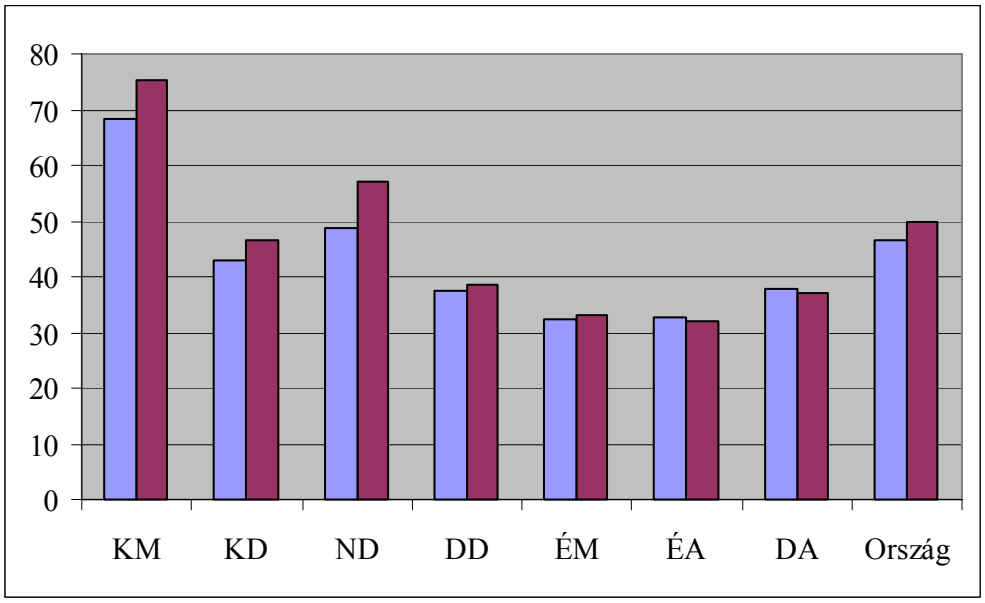
A fentieket összegezve egyértelmű, hogy a *KKV-k fejlesztése a régió gazdaságfejlesztésének* egyik fontos programja, mégha bizonyos szempontból nem is a legfontosabb. Általában nem a KKV-k határozzák meg a régió domináns iparágait, ahhoz legfeljebb kapcsolódhatnak, esetleg erős tradíciókkal és felhalmozódott tapasztalatokkal rendelkező térségekben a KKV-k alkotta klaszterek, regionális hálózatok is létrehozhatnak versenyképes iparágakat. A fejlett országokban arra is van példa, hogy az innovatív (főleg informatikai) KKV-k önállóan vesznek részt a globális versenyben, de többségében az jellemző, hogy a KKV-k a globális verseny „rezsijét" (reklám, nemzetközi kapcsolattartás, fejlesztő tevékenységek stb.), az ún. tranzakciós költségeket nem képesek kigazdálkodni, azaz önállóan nem lépnek ki a nemzetközi piacra. Megjegyezzük, hogy a KKV-k nem csak a gazdaságfejlesztésben, hanem természetesen a helyi foglalkoztatottság javításában is fontos szerepet töltenek be.

4. A Dél-alföldi régió versenyképességéről

A regionális gazdaságfejlesztés áttekintett háttere és célcsoportjai csak általános elméleti szempontokat körvonalaznak, amelyeket egy régió fejlesztési programjának megfogalmazásakor a konkrét helyzet ismeretében pontosítani kell. Egyrészt célszerű elemezni a régió gazdaságának erősségeit és gyengeségeit (SWOT analízissel), másrészt a meghatározó iparágak versenyelőnyeinek forrásait fel kell tárni, harmadrészt a régió fejlettségétől függő fejlesztési programot kell kidolgozni, például máshogy kell támogatni a KKV-kat egy fejlett, és máshogy egy elmaradott régióban.

A régió gazdaságának helyzetét, mint kiinduló feltételeket kell figyelembe venni a programozás[3] során. A versenyképesség ismertetett fogalma alapján a legfontosabb tényezők (Lengyel 2000/d):

3. ábra Az egy lakosra jutó GDP az EU (15) átlagához viszonyítva vásárlóerő paritáson (1996 és 1999, százalék)

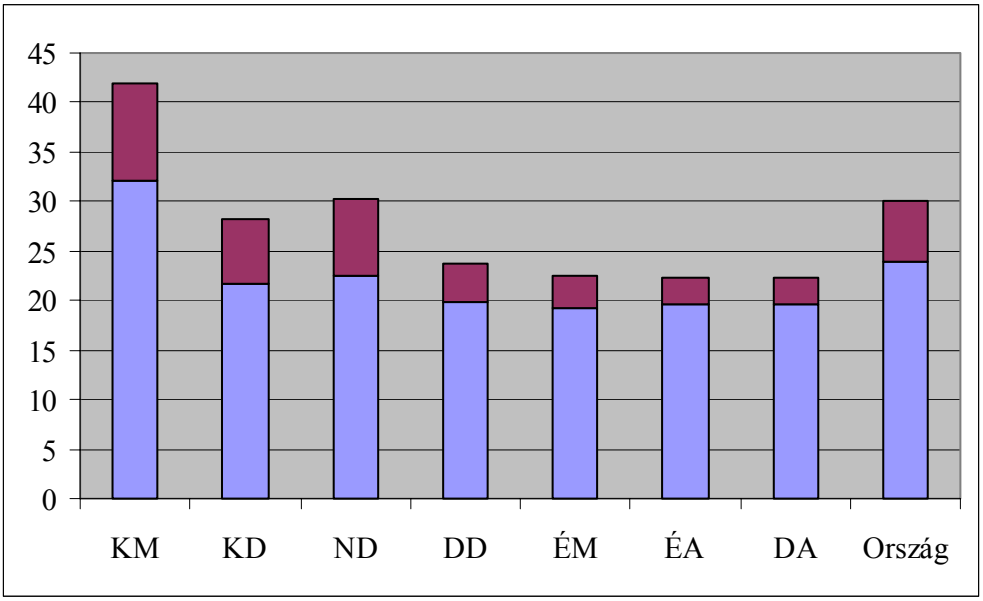


Megjegyzés: KM: Közép-Magyarország, KD: Közép-Dunántúl, ND: Nyugat-Dunántúl, DD: Dél-Dunántúl, ÉM: Észak-Magyarország, ÉA: Észak-Alföld, DA: Dél-Alföld.
Forrás: KSH

[3] A gazdaságfejlesztési stratégia kidolgozása során felmérést végeztünk a régióban, a kérdőívet 120 vállalat töltötte ki, és 100 vállalati vezetővel készült interjú.

- A régió egy lakosra jutó *bruttó hazai terméke* (a területi GDP) 1995-ben az *országos átlag* 83 százaléka volt, 1999-ben már csak 75 százaléka. Miközben az EU átlagához viszonyítva vásárlóerő-paritáson (PPS) az országos átlag 1996-ról 1999-re 46,6 százalékról 50,3 százalékra nőtt, addig a régióban 37,9 százalékról 37,5 százalékra csökkent a GDP (3. ábra). Csak a két alföldi régióban folytatódott ebben az időszakban is az EU átlagától való leszakadás, a többi régióban megindult a felzárkózás. Az országban megfigyelhető élénk gazdasági növekedéssel ellentétben a *régióban a gazdasági kibocsátás alig bővül*, megközelítőleg csupán az EU átlagával nő.
- A régióban a *munkatermelékenység* (az egy foglalkoztatottra jutó GDP) 1996-ban az országos átlag 82 százaléka, míg 1999-ben csak 74 százaléka volt (4. ábra). Főbb szektorokat tekintve, 1999-ben a régió mezőgazdaságában a munkatermelékenység az országos mezőgazdasági érték 88 százalékát, az iparban 73 százalékát érte el. A régió mezőgazdaságában a munkatermelékenység 74 százaléka volt a régió iparának. Ezek az adatok az elavult gazdasági szerkezetre, a technológiai váltás és az innováció alkalmazásának hiányosságaira utalnak.

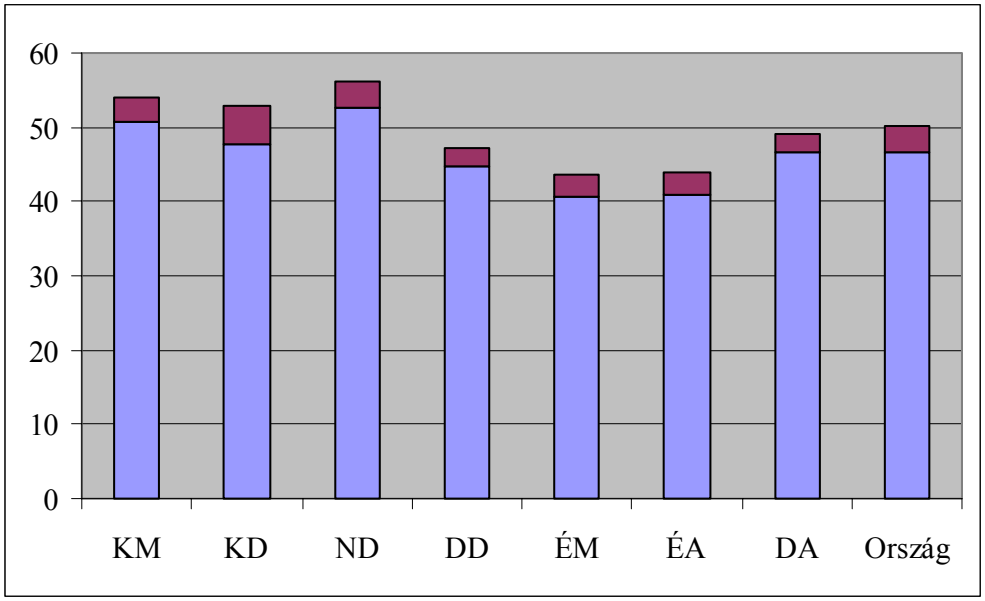
4. ábra A munkatermelékenység értéke vásárlóerő paritáson (1996 és 2000, ezer PPS)



Megjegyzés: KM: Közép-Magyarország, KD: Közép-Dunántúl, ND: Nyugat-Dunántúl, DD: Dél-Dunántúl, ÉM: Észak-Magyarország, ÉA: Észak-Alföld, DA: Dél-Alföld.
Forrás: KSH Területi Statisztikai Évkönyvek alapján saját számítás.

- A régióban a *foglalkoztatottsági ráta* nagyjából az országos átlaggal egyezik meg (5. ábra), a 15-74 évesek körében elvégzett munkaerő-felmérés szerint 1996-ban 46,6 százalék volt (országosan 46,7 százalék), míg 2000-ben 49,2 százalék (országosan 50,1 százalék). Az adatokból kitűnik, hogy a régióban elsősorban nem a munkahelyek száma kevés, hanem a munkaerő hatékony foglalkoztatásával, termelékenységével vannak gondok.

5. ábra A foglalkoztatottsági ráta (1996 és 2000, százalék)



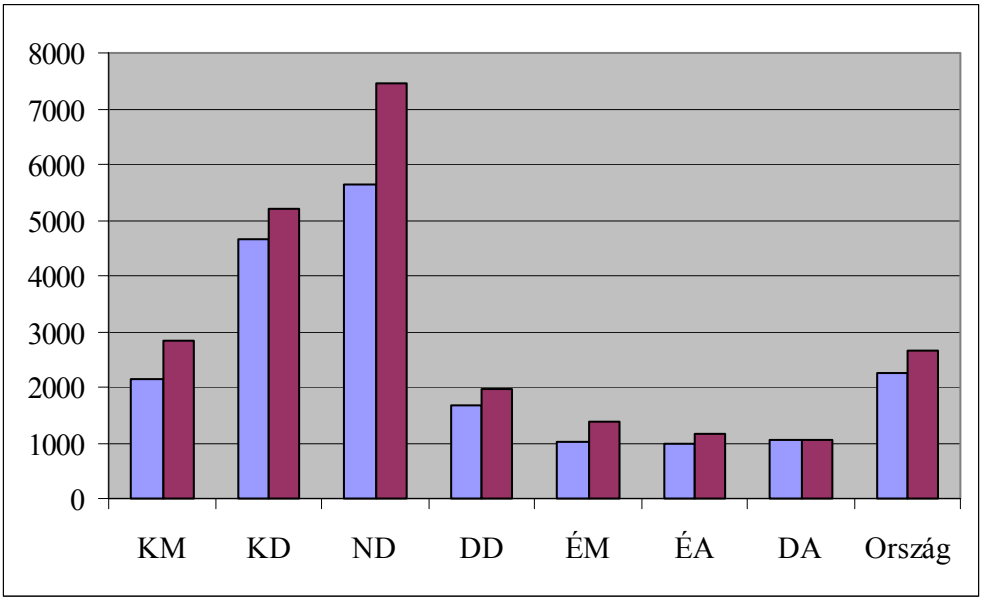
Megjegyzés: KM: Közép-Magyarország, KD: Közép-Dunántúl, ND: Nyugat-Dunántúl, DD: Dél-Dunántúl, ÉM: Észak-Magyarország, ÉA: Észak-Alföld, DA: Dél-Alföld.
Forrás: KSH Területi Statisztikai Évkönyvek alapján saját számítás.

- Az *agrárgazdaság* fokozatosan visszaszorul, de még 1999-ben is a foglalkoztatottak 16 százaléka dolgozott a régió mezőgazdaságában és erdőgazdálkodásában (országosan 7 százalék), míg 26 százaléka az *iparban* (országosan 27 százalék). 1999-ben a mezőgazdaság a régió GDP-jének 11 százalékát állította elő (országosan 5 százalék), míg az ipar 25 százalékát (országosan 28 százalék). A régióban *a szerkezetváltás alig figyelhető meg*, magas a mezőgazdaság részesedése, illetve sokan dolgoznak a kevésbé jövedelmező élelmiszeriparban és textiliparban is (az ipari foglalkoztatottak 46 százaléka, miközben országosan csak 31 százaléka), a modern iparágak részesedése alacsony.
- Az egy lakosra jutó *összes beruházás* 1996-ban 70,7 százaléka volt az országos átlagnak (az iparban 71,6 százalék), 2000-ben 53,5 százaléka (az iparban 49,8 százalék). Évről-évre fokozatosan csökkenve a Dél-Alföldön legalacso-

nyabb a fajlagos beruházás, ami a régió versenyképességének további gyengülését vetíti előre.

- A régióban székhellyel rendelkező (legalább 50 alkalmazottat foglalkoztató) vállalatok *egy lakosra jutó exportja* 1998-ban 46 százaléka volt az országos átlagnak, 2000-ben 40 százaléka (6. ábra). Az utóbbi években egyértelműen a Dél-alföldi régióban stagnál csak az export, a többi régióban viszont mindenütt emelkedik. Az *egy lakosra jutó külföldi működő tőke* 1999-ben a régióban az országos átlag 32,2 százaléka volt, a feldolgozóiparban csak 24,4 százaléka. A nemzetközi munkamegosztásba való bekapcsolódást és versenyképességet az export, valamint a tradeable szektorban levő külföldi működő tőke viszonylag jól jelzi, az adatokból az derül ki, hogy a régióban kevés az olyan globális vállalat, amelyik eséllyel tud exportálni, azaz nemzetközileg is versenyképes termékeket, szolgáltatásokat tud előállítani.

6. ábra Az egy lakosra jutó export értéke (1998 és 2000, USA dollár)



Megjegyzés: KM: Közép-Magyarország, KD: Közép-Dunántúl, ND: Nyugat-Dunántúl, DD: Dél-Dunántúl, ÉM: Észak-Magyarország, ÉA: Észak-Alföld, DA: Dél-Alföld.
Forrás: GM Regionális Információs Főosztály.

- A régióban jelentős *települési és területi egyenlőtlenségek* figyelhetők meg a gazdasági fejlettséget tekintve: a társas vállalkozások székhelyei, a külföldi érdekeltségű cégek, a pénzintézeti részlegek, a külkereskedelmi tevékenységet folytató vállalkozások, a modern üzleti szolgáltatások stb. a nagyobb városokban koncentrálódnak. A vállalkozások számára jelenleg csak itt adottak a

sikeres üzleti működés feltételei a régión kívüli piaci versenyben való részvételhez, a gazdasági növekedés alapját jelentő piaci terjeszkedéshez.

A fentieket összegezve a Dél-alföldi régió gazdasága önmagához képest fejlődött ugyan az elmúlt években, de ez csak arra volt jó, hogy a további leszakadás ne folytatódjon. A régió versenyképessége gyenge, alig folyik tradeable tevékenység (legalábbis alacsony a közvetlen export) és a beruházások sem jelzik a várható fellendülést. A régióban a gazdasági szerkezet kevésbé versenyképes, és a szerkezetváltásnak alig vannak megfigyelhető jelei, a meglevő ágazatok nem tudnak jelentős gazdasági növekedést produkálni, az ipari termelékenység növekedése is elmarad az országos átlagtól. Mindezek miatt a régióban a gazdasági válság differenciált elmélyülésére kell számítanunk, és a társadalmi problémák egyre újabb dimenziói kerülnek majd felszínre. A régióban olyan gazdaságfejlesztési stratégiát célszerű kidolgozni, amely elindítja a szerkezetváltást, előtérbe helyezi a helyi versenyképes iparágakat, illetve megteremti az új, dinamikus iparágak alapjait.

5. A Dél-alföldi régió gazdaságfejlesztési stratégiai programja

A társadalmi-gazdasági szempontból elmaradottnak tekintett régiókban, – mint a fenti adatok és trendek alapján a Dél-alföldi régióban is –, alapvetően *szerkezetátalakítás-orientált stratégiára* van szükség, mivel a meglevő gazdaság nem versenyképes, ezáltal nem tud megfelelő jövedelmeket nyújtani (Horváth 1998).

A szerkezetátalakítás-orientált stratégia fő célja a *régióban térségi bázissal rendelkező, versenyképes húzóágazatok* kialakítása*:* egyrészt új*,* perspektivikus gazdasági tevékenységek letelepítése és elterjedésük elősegítése, másrészt a meglevő versenyképes ágazatok megerősítése. A fejlesztési stratégia egy folyamatot jelent, amelynek időben négy egymást követő fázisát célszerű megkülönböztetni (Waits 1998):

1. *A szerkezetátalakítás elindítása:* új iparágak/üzletágak megjelenése, amikor a stratégia célja a cégek odavonzása, egységeik letelepítése (termelési tényezőre, olcsó munkaerőre települő nagyvállalatok telephelyeinek kialakítása: alacsony munkabérek, alacsony helyi adók, pénzügyi támogatások, az energetikai hálózatok és közszolgáltató intézmények kiépítése).
2. *A helyi gazdasági bázis kialakítása:* ekkor a stratégia célja a betelepülő cégek „beágyazása", a beszállító és egyéb kapcsolódó cégek megerősítése, a nagyarányú munkahelyteremtés (a KKV-k tömeges megjelenése és megerősödése, főleg a szolgáltatási tevékenységekben és a nagyvállalatok beszállítóiként: a technológia túlcsordulása, komplementer hatások, a munkaerő felkészítése, a speciális műszaki infrastruktúra, a tőketámogatás, az életminőség javítása).

3. *Az újraszervezés periódusa:* ekkor a stratégia célja a regionális program/politika hatékonyságának, teljesítményének és minőségének javítása, az erőforrások átirányítása a magasabb hozzáadott értéket nyújtó ágazatokba (az innovatív KKV-k megerősödése: a munkaerő átképzése, innovációs miliő, spillover, üzleti környezet, társadalmi tőke javítása).
4. *Új helyi iparágak/üzletágak megjelenése:* ekkor a stratégia célja a globális versenyképességre való felkészülés támogatása, a KKV-k fejlesztésével klaszterek ösztönzése, a formálódó új helyi iparágak/üzletágak térségi bázisának megerősítése (innovációs miliő, regionális hálózatok, kifinomult versenystratégiák stb.).

A fenti általános regionális gazdaságfejlesztési stratégia természetesen régiónként eltérő lehet, nemcsak a régión kívüli székhelyű (külföldi) cégeket, hanem a régióban meglévő sikeres nagyvállalatokat is támogatni kell, hogy regionális húzóágazatok magjává válhassanak. A KKV-k szerepe különböző mindegyik fázisban: az 1. és 2. fázisokban főleg beszállítók és támogató (szolgáltató) tevékenységet végzők jutnak bővülő piaci lehetőséghez, a 2. és 3. fázisokban a versenyképes KKV-k meg tudnak erősödni, míg a 3. és 4. fázisokban a felkészült KKV-k regionális hálózatokat, klasztereket is létrehozhatnak, és az innovatív KKV-k erőteljesen terjeszkedhetnek. Az életpályától és a globális piachoz való kapcsolódás áttételeitől függően a KKV-k különböző csoportjai eltérő típusú támogatásokat tudnak hasznosítani.

A fenti elméleti irányelveket és nemzetközi gyakorlati programozási tapasztalatokat felhasználva dolgoztuk ki javaslatunkat a régió gazdaságfejlesztési stratégiai programjára. Nyilvánvalóan figyelembe vettük a területfejlesztési koncepciók, programok és a területrendezési tervek tartalmi követelményeiről szóló 18/1998. (VI. 25.) KTM rendelet stratégiai programok tartalmára vonatkozó előírásait, valamint a régió területfejlesztési koncepcióját is. Mint az közismert, a területfejlesztési dokumentumok egymásra épülnek: először a területfejlesztési koncepció készül el, amely a régió jövőképét írja le. Az elképzelt jövőhöz vezető utat a stratégiai program jelöli ki, amelyet konkrét elképzelésekkel (források, végrehajtók, határidők stb.) az operatív program tölti ki. Az operatív program alapján történik a pályázatok kihirdetése, amelyre részletes és dokumentált projektekkel lehet pályázni. Csak olyan projekt kaphat támogatást, amely illeszkedik az operatív programhoz.

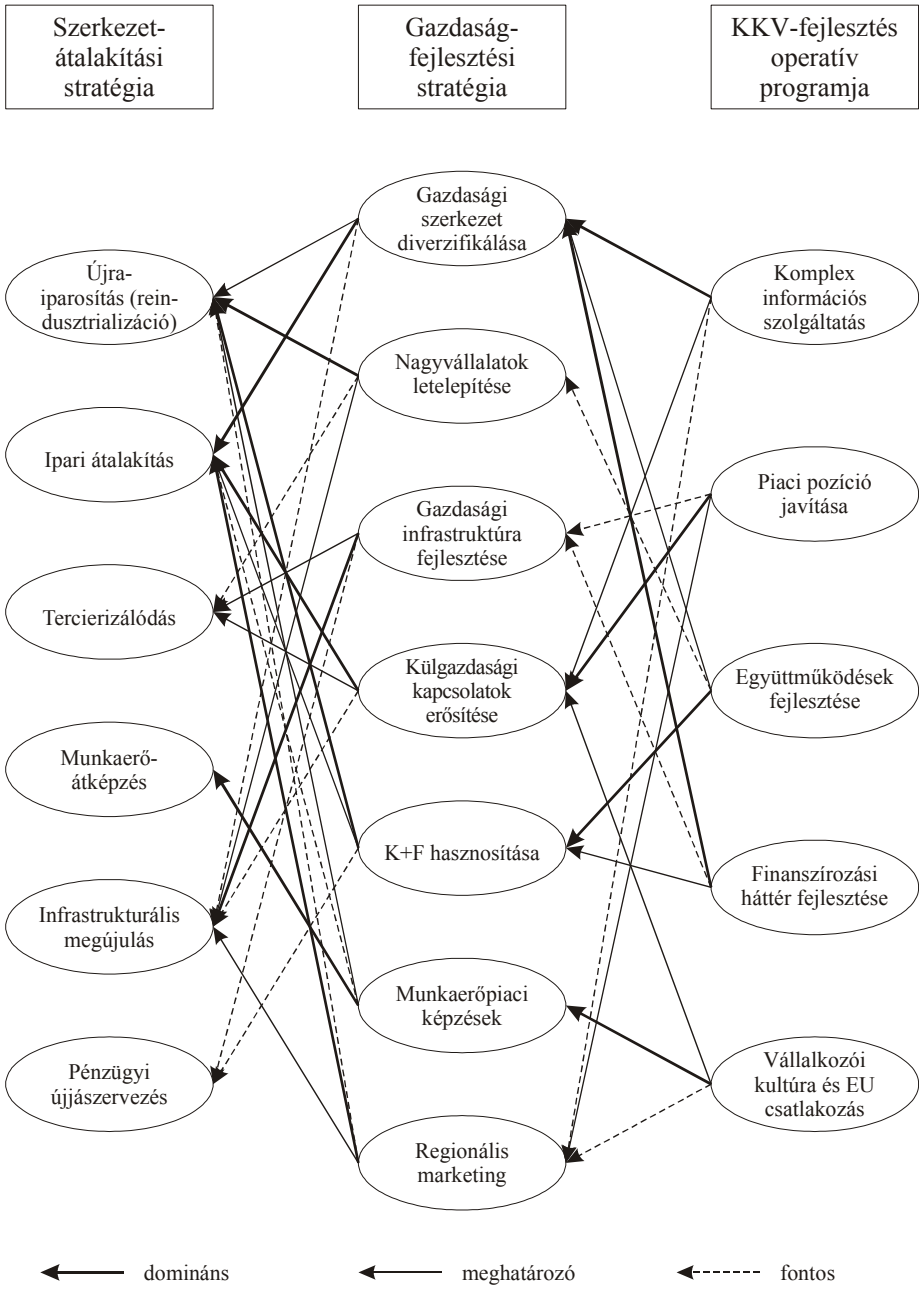
A Dél-alföldi régió gazdaságfejlesztési stratégiai programjavaslata[4] *hét programirányból* áll, amelyeken belül 2-5 konkrét, a helyi igényekhez igazított *program* található (1. táblázat).

[4] A táblázatban közölt programirányok és programok az általunk kidolgozott javaslatban szerepelnek, a régió elfogadott stratégiai programjában az egyeztetéseket követően történtek bizonyos módosítások és összevonások (lásd DARFT 1999, és www.del-alfold.hu).

1. táblázat A Dél-alföldi régió gazdaságfejlesztési stratégiai programja

Programirányok	Programok
1. A gazdasági szerkezet diverzifikálása	A régióbeli feldolgozóipar és üzleti szolgáltatások versenyképes KKV-sainak erősítése Tudás- és élőmunka-igényes, magas minőségű, hagyományos fogyasztási cikkek gyártásának támogatása A régióban „szigetszerűen” működő versenyképes nagyvállalatok regionális kötődésének erősítése Helyi élelmiszer-feldolgozók integrált fejlesztése Regionális hálózatok és ipari klaszterek kialakítása
2. Stratégiai jelentőségű nagyvállalatok megtelepedésének, megerősödésének és beszállítói hálózatok kialakításának, bővítésének támogatása, a gazdasági szereplők innovációs képességének javítása	Új iparágak meghonosítása, főleg transznacionális cégek letelepítésével Beszállítói és kooperatív hálózatok támogatása Innovációs ügynökségek működésének támogatása
3. Vonzó telephelyek kialakítása a gazdasági infrastruktúra fejlesztésén keresztül	A termelő infrastruktúra kialakítása feldolgozóipari és szolgáltatási tevékenységek letelepítéséhez Vállalkozási övezetek kialakítása, befektetési előnyeik érvényesítése Régión belüli konszenzus kialakítása a telephely marketingről
4. A régió külgazdasági kapcsolatainak erősítése	A régió vállalkozásai exportképességének javítása A határon átnyúló gazdasági kapcsolatok erősítése A bérmunkát végző vállalkozások kiszolgáltatottságának mérséklése
5. A kutatásfejlesztés, felsőoktatás, szellemi centrumok közti együttműködés kialakítása, eredményeik közvetítése a gazdasági szereplők felé	A kutatóintézetek, egyetemi tanszékek és vállalkozások együttműködésének ösztönzése A kockázati tőke intézményeinek létrehozása és működésük támogatása A régió felsőoktatási intézményei együttműködésének ösztönzése a gazdasági és műszaki képzések összehangolására A régió gazdasági folyamatainak elemzéséhez szükséges intézményi kapcsolatok és szakértői hálózat kialakítása, az információs adatbázisok létrehozása
6. Az iskolarendszerű képzés, szakképzés összehangolása a mukaerőpiaci igényekkel, az átképzés, munkaerőpiaci-képzés fejlesztése	A középfokú és szakképzések illesztése a munkaerő piaci elvárásokhoz A post-secondary képzések koordinálása a régión belül
7. Régióspecifikus termékeket, kulturális javakat előállító gazdasági szervezetek célzott támogatása	Regionális termékmarketing kialakítása Regionális kiállítások, rendezvények szervezése

7. ábra A Dél-alföldi régió gazdaság- és vállalkozásfejlesztési programjai



Forrás: Horváth (1998, 31. o.) és Lengyel (2000/c) alapján saját szerkesztés.

Két kiemelt programirány van, egyrészt a meglevő versenyképes tevékenységek megerősítése és kiterjesztése (1. programirány), másrészt nagyvállalatok odavonzása (2. programirány). Mindkét kiemelt programiránynál lényeges, hogy *a regionális versenyképesség javítására kell koncentrálni*, olyan tevékenységeket és szervezeteket kell támogatni, amelyek területi multiplikátor hatásokat váltanak ki: jelentős helyi beszállítói hálózat, helyi üzleti kapcsolatrendszer alakul ki, ezáltal a foglalkoztatottság bővülhet, illetve a technológiai túlcsordulás (spillover), és mintaátadás következtében a munkatermelékenység is emelkedhet. A többi programirány is fontos célokat próbál elérni, egy-egy valós probléma orvoslására törekszik. Mind a programirányok, mind a programok között előfordulnak bizonyos átfedések.

A szerkezetátalakítás-orientált stratégiának hat általános célterülete van (Horváth 1998, 31. o.), amelyekhez a Dél-alföldi régió gazdaságfejlesztési programirányai is kapcsolódnak (7. ábra). Valamilyen módon összefügg mindegyik programirány a szerkezetátalakítás célterületeivel, de a kapcsolat erőssége és fontossága szerint megadható egyféle „rangsor": domináns, meghatározó és fontos kapcsolódás. A meglévő, versenyképes helyi gazdaság megerősítése (1. programirány) nyilván leginkább az ipari átalakulást[5] segíti elő, de az újraiparosításban, illetve a műszaki, üzleti és intézményi infrastruktúra modernizációjában is fontos szerepet tölt be.

Hasonlóan a nagyvállalatok részlegeinek letelepítése főleg az újraiparosításhoz, az új helyi gazdaság (új üzleti tevékenységek) kialakulásához járul hozzá, de az üzleti infrastruktúra és a szolgáltatások megerősödését is elősegíti.

A régió gazdaságfejlesztési stratégiájára adott javaslatunknál megfigyelhető, hogy globálisan versenyképes tevékenységek állnak a középpontban: egyrészt a globális vállalatok telephelyeinek létrehozása, másrészt a meglévő versenyképes iparágak versenyelőnyeinek megerősítése. Fontos cél az exportképes tevékenységek támogatása, részben a külgazdasági kapcsolatok erősítése (a tradeable tevékenységeknél), részben a beáramló jövedelmek növelése (regionális marketing segítségével). A fókuszban két lényeges vállalati célcsoport található: a globális vállalatok és a versenyképes KKV-k.

6. A Dél-alföldi régió KKV-fejlesztési operatív programja

A Dél-alföldi régió gazdaságfejlesztési stratégiájára épült a KKV-fejlesztési operatív program, amelynek kidolgozásakor a tényleges helyi igények mellett támaszkodtunk a nemzetközi tapasztalatokra is, főleg az EU-ban felgyűlt ismeretekre. Az EU-ban nemcsak a KKV-kat megcélzó közösségi politikákban, hanem a regionális politika keretében, az elmaradott régiók fejlesztésére szolgáló programokban, a régiók versenyképességének javításában is fontos szerep jut a KKV-knak (Forman

[5] Az „ipar" (industrial) kifejezés ebben a szövegkörnyezetben nemcsak feldolgozóipart jelent, hanem általában gazdasági ágazatot, szinte mindenféle olyan gazdasági tevékenységet, amely nem helyhez kötött, azaz bárhol folytatható.

2000, Horváth 2001). Az EU-ban 1999-ben elfogadott *területfejlesztési perspektíva (ESDP)* is három célt tűz ki: a gazdasági és társadalmi kohéziót, a természeti erőforrások és kulturális örökség megőrzését, valamint az európai térség kiegyensúlyozottabb versenyképességét (EC 1999/d).

Hasonló szellemben fogalmazták meg a Strukturális Alapok és a Kohéziós Alap 2000-06 közötti felhasználásának fő irányelveit is (EC 1999/c). Az első helyen szereplő *regionális versenyképesség* a legfontosabb prioritás, amely a NUTS-2 szintű elmaradott térségek (Objective 1) gazdasági fejlődésének elősegítésére, a gazdasági növekedés és a foglalkoztatottság feltételeinek kialakítására szolgál. A regionális versenyképesség javítása két programcsomagból áll, az első az *alapvető tényezők* (közlekedés, energia hálózatok stb.) fejlesztését tartalmazza, a második a *vállalkozások munkahelyteremtő* erőfeszítéseit[6] támogatja.

A vállalkozások fejlesztésére szolgáló regionális programok kidolgozása során a közösségi szintű KKV (SMEs) programokon kívül több EU tagország – különösen Portugália, Görögország, Spanyolország, Észak-Írország – fejlesztési elképzeléseit célszerű figyelembe venni, valamint a Dél-Alföldhöz hasonló adottságú régiók KKV programjait[7]. A tíz régió dokumentumai alapján megállapítható, hogy az elvek szintjén megfigyelhető bizonyos hasonlóság, viszont az alkalmazott fejlesztési eszközökben nincs országonként, régiónként egységes KKV fejlesztési módszertan. A régiók többségében az alábbi fejlesztési elképzeléseket fogalmazták meg:

- *Innovációk támogatása a KKV-knél*: technológia transzfer, együttműködés K+F intézetekkel, új technológia (informatika, telematika) bevezetése.
- *Információs szolgáltatások elérése*: hálózatok kiépítése és a rákapcsolódás támogatása, adatbázisok feltöltése.
- *Vállalkozók képzése*: stratégiai tervezés, minőségbiztosítás, új technológiák alkalmazásának oktatása, informatika, menedzsment tréningek.
- *Együttműködés a KKV-k között*: hálózatok kialakítása, tapasztalatcserék, közös rendezvények, kiállítások, kiadványok.
- *Finanszírozási támogatás*: garancia alapok, kockázati tőke.

Magyarországon az operatív programokkal szembeni jogszabályi követelmények bizonyos formai és tartalmi kritériumokat írnak elő, amelyeket az említett 18/1998. (VI. 25.) KTM miniszteri rendeletben rögzítettek. Az operatív program alprogramokból áll, amelyek részprogramokra, illetve megvalósítandó feladatokra

---

[6] A Strukturális Alapokból 1989-99 között 1,5 millió SME kapott támogatást, ami az összes vállalkozás 8 százaléka, kb. 2 millió munkahelyet hoztak létre és a vállalkozások 70 százaléka szerint nem tudtak volna fejlődni ezen támogatás nélkül.

[7] Az áttekintett programok: Italy SME (Sheet N^0 94.05.10.007), Spain SME (Sheet N^0 94.11.10.001), Greece SME (Sheet N^0 94.08.10.001), Greece Central Macedonia (Sheet N^0 94.18.09.013), UK SME Northern Ireland (Sheet N^0 94.09.10.002), Sweden SME (Sheet N^0 95.15.10.001), Portugal SME (Sheet N^0 94.12.10.005), UK SME Lowlands (Sheet N^0 94.09.10.024), UK SME Wales (Sheet N^0 94.09.10.023), Austria Burgenland Obj. 1 (Sheet N^0 95.13.13.001).

bonthatók. Utóbbiak tartalmazzák a később kiírandó pályázatok vázlatát is az elvárt projektekkel szemben. Az al- és részprogramoknál a szükségesség indoklása, az időbeli ütemezés, a forrásigény mellett a végrehajtás módját, feltételrendszerét, a kedvezményezettek javasolt körét stb. is taglalni kell. Az operatív program rövid- és középtávon végrehajtható elképzeléseket tartalmaz, nyilván olyanokat, amelyek megvalósítására reális esély van, egyrészt várhatóan rendelkezésre állnak a források, másrészt a pályázatokra jelentkeznek projektekkel a majdani partnerek is. Az operatív program egyes feladatai függnek a KKV-k életpályájától: az induló, fejlődő vagy fejlett vállalkozás esetenként más-más típusú igénnyel lép fel, ezért az egyes feladatoknál lehetőség szerint meg kell adni, hogy az életciklus melyik szakaszában lévő vállalkozás támogatására szolgál. Célszerű kijelölni a támogatandó kistérségek típusát (mezőgazdasági, ipari stb.) is.

A régió KKV fejlesztési operatív programja[8] öt alprogramot, azaz öt prioritást fogalmaz meg, amelyek azonos fontosságúak (Lengyel 2001/c). Az alprogramok további részprogramokra lettek felosztva a konkrét helyi igényekre tekintettel, ezeken belül szerepelnek a megvalósítandó feladatok, amelyekre pályázatokat írnak ki (2. táblázat). Mivel a régióbeli KKV-k általános és normatív fejlesztése a cél, ezért a feladatok többsége az egész régió mindegyik vállalkozásának fejlődésére szolgálhat.

Két általános alprogram (az 1. és az 5.) lett megadva, amelyek mindegyik, a tradeable és nontradeable szektorban működő KKV-nak egyaránt fontos: a komplex vállalkozói információs szolgáltatói rendszer kialakítása (KVSZIR), valamint az EU csatlakozásra való felkészítés. Alapvető, hogy mindegyik KKV hozzáférjen az Internet szolgáltatásokhoz, főleg azért, hogy bármilyen szükséges szolgáltatásról és azokat végző regionális, helyi szervezetektől gyors és korrekt információkat kapjon, valamint a vállalkozói igények és a szolgáltatások összehangolhatók legyenek. A KKV-k az ország EU csatlakozása után új kihívásokkal szembesülnek, támogatni kell őket abban, hogy minél sikeresebben tudjanak megfelelni az új versenytársak keltette versengésnek. Nem csak új szabályozási környezet jön létre és új elvárások fogalmazódnak meg, hanem a KKV-k lehetőséget kapnak majd pályázni az EU bizonyos forrásaira is. Támogatni kell a KKV-k felkészülését, hogy a pályázatokon képesekké váljanak sikeres forrásszerzésre, valamint más országokbeli vállalkozásokkal a hatékony együttműködésre.

A többi alprogram főleg a *tradeable szektor* cégeinek szól, amelyek a régió versenyképességét javíthatják, és új munkahelyeket hozhatnak létre. A régió ezen szektorban levő KKV-inak lényeges a *piaci pozíciók megőrzése és javítása*, aminek egyik legfontosabb eszköze a marketing. Piaci pozíciót csak a széles értelemben vett innovációk bevezetésével lehet javítani, azaz rugalmasan és gyorsan kell alkalmazkodni a változó igényekhez és feltételekhez, bevezetve a legújabb módszereket, eszközöket.

[8] A KKV-fejlesztési operatív program letölthető: www.del-alfold.hu/

2. táblázat A Dél-alföldi régió KKV-fejlesztési operatív programja

Alprogramok/részprogramok	Feladatok
1. Kis- és középvállalkozások komplex információs szolgáltatási, fejlesztési operatív programja	KVSZIR kialakítása KVSZIR marketingje KVSZIR működtetése
2. A KKV-k piaci pozíciójának javítása	
2.1. A Dél-Alföld termékeinek marketing programja	Regionális termékadatbázis felállítása Termékpiramisok felállítása és egyeztetése Közös regionális termékmarketing kialakítása
2.2. A KKV-k piacbővítésének segítése	KKV-k piaci szemléletének fejlesztése A piaci pozíciók megőrzése és bővítése
2.3. Innovációs hálózat kiépítése	RIS készítése Innovációs inkubátorházak létesítése KKV-k innovációs tudatának fejlesztése
3. A KKV-k közti együttműködési formák fejlesztése	
3.1. Beszerző és értékesítő szövetkezetek szervezése	Az EU agrárpolitikájának ismertetése Szövetkezeti rendszerek bemutatása és feltérképezése Modell értékű szövetkezetek szervezése
3.2. Helyi beszállítói hálózatok kialakulásának ösztönzése	Beszállítói alapismeretek oktatása Regionális beszállítói integrációk létrehozása KKV-k számára specifikus ismeretátadás
3.3. A klaszteresedés elősegítése	A klaszteresedés elterjesztése Potenciális klaszterek feltérképezése A klaszteresedés gyakorlati segítése
4. Finanszírozási háttér fejlesztése	Komplex információs rendszer kialakítása Lízing program Regionális kockázati tőkealap létrehozása
5. A KKV-k vállalkozói kultúrájának fejlesztése, valamint felkészítésük az EU csatlakozásra	KKV-szektor EU-s ismereteinek feltárása Speciális oktatási program EU-s ismeretekből Az EU KKV politikájának elterjesztése EU-s Tájékoztató Hálózat működtetése

Megjegyzés: KVSZIR (Komplex Vállalkozói Információs Szolgáltatói Rendszer), RIS (Regionális Innováció Stratégia).

A KKV-k többsége csak *együttműködéseket kialakítva*, vagy nagyvállalat beszállítóiként, résztevékenységekre specializálódva, vagy más KKV-kal összefogva (hálózatok, klaszterek) egymásnak információk, tapasztalatok átadásával, bizonyos szolgáltatások közös megszervezésével stb. tudnak fennmaradni, azaz agglomerációs versenyelőnyökre szert tenni (Buzás 2000). A régióban a KKV-k jelentős része agrárvállalkozás, amelyek értéklánc-rendszerét és együttműködéseit a nagy feldolgozók vertikumaitól eltérő módon kell megszervezni az EU-beli példák nyomán. A régió nagyobb feldolgozóipari vállalatainak helyi beszállítói hálózatát is ki kell alakítani, valamint a klaszteresedést bizonyos iparágakban célszerű ösztönözni.

A KKV-k egyik legnagyobb problémája a *tőke- és hitelhiány*. A jelenlegi vállalkozások jelentős része a korábbi állami és szövetkezeti szektor vállalatai széthullásának eredményeként jött létre, vagy újonnan alakult magáncégek saját (családi) ingatlant felhasználva (Kállay 2000, Kőhegyi 2001). A KKV-k többsége csak rövid időre tekinthet vissza, emiatt nem tudott akkumulálni tőkét, jelenleg is a 90-es évek közepének magas hitelkamatait (annak utóhatásait) nyögi. Emiatt az is érthető, hogy a jelenlegi KKV-k jelentős része olyan tevékenységet végez, amelynek minimális a tőkeigénye. A régió gazdasági fejlődésénél viszont alapvető innovatív vállalkozások elindításához és megerősödéséhez jelentős tőke, és új, speciális finanszírozási formák bevezetése szükséges.

Az operatív program az ismertetett gazdaságfejlesztési stratégiára épül, az abban megfogalmazott irányelvekhez igazodik (7. ábra). Az alprogramok szinte mindegyik stratégiai irányelvhez kötődnek, de itt is megadható a kapcsolódás erőssége alapján, hogy melyik stratégiai irányelv megvalósulását milyen mértékben segítik elő: például a piaci pozíció javításához főleg a külgazdasági kapcsolatok erősítése a legfontosabb, amihez nélkülözhetetlen a KKV-k számára a regionális marketing, valamint a gazdasági, üzleti és intézményi infrastruktúra fejlesztése.

A felmérések, a nemzetközi és a hazai gyakorlati tapasztalatok alapján a KKV-k fejlesztését időrendben két nagyobb blokkra lehet osztani: először egy *átmeneti, „tranzíciós" periódusnak* kell bekövetkeznie, a régió húzóágazatait kell „megtalálni" vagy letelepíteni, és egyúttal a modern üzleti versenyben való helytállást kell tömegesen elsajátíttatni a helyi vállalkozókkal (pl. EU-s pályázatok írása, partnerkereső szolgáltatások megismerése, a beszállítói hálózatok és klaszterek jellemzőinek tudatosítása stb.). A második szakaszban válhat tömegessé a régió gazdaságának fejlődésével párhuzamosan a vállalkozásfejlesztésben is a modern innovációs technikák alkalmazása, az együttműködési formák, a finanszírozási konstrukciók (pl. kockázati tőke) elterjesztése stb. Természetesen a két folyamat a régió bizonyos ágazataiban és térségeiben párhuzamosan is elindulhat, de a Dél-alföldi régió iparágai és térségei többségében csak néhány év múlva várható a súlypont áthelyeződése az első szakaszról a másodikra.

7. Összegzés

Tanulmányunkban áttekintettük a Dél-alföldi régió gazdaságfejlesztési stratégiai programjára tett javaslatunkat és az ahhoz szorosan kapcsolódó KKV-fejlesztési operatív programot. A régió gazdaságfejlesztésének célja az itt élők életszínvonalának növelése, míg eszköze a versenyképesség növelése mind a termelékenység, mind a foglalkoztatottság javításával.

A régió gazdaságfejlesztési stratégiai javaslata lényegében szerkezetátalakítás-orientált stratégiát valósít meg, mivel a régió gazdaságának szerkezete nem versenyképes, kevés a régióban térségi bázissal rendelkező, nemzetközileg is sikeres iparág. Emiatt döntő olyan új cégek (döntően globális vállalatok részlegeinek) letelepítése, amelyek a helyi KKV-knak megbízásokat tudnak adni, és az üzleti sikerességhez szükséges ismereteket, kapcsolatépítési módszereket stb. is el lehet tőlük sajátítani. Hasonlóan fontos a meglevő helyi nagyvállalatok kötődésének megerősítése, illetve a KKV-k hálózatainak, klasztereinek támogatása. A KKV-fejlesztési operatív programja elsősorban a tradeable szektor fejlődését próbálja serkenteni, de tartalmaz mindegyik KKV számára elérhető támogatásokat (információk, EU-s oktatás stb.) is.

A kidolgozott programok lehetőséget adnak arra, hogy tudatos helyi politikával a régió versenyképessége javuljon. Nyilván a megfogalmazott programok csak szükséges, de nem elégséges feltételét alkotják egy felzárkózási periódus elindulásának, mivel nem a feladatok leírása, hanem sikeres megvalósításuk a fontos. Piacgazdaságban a KKV-k fejlesztése egyértelműen akkor sikeres, ha önszerveződésen és helyi együttműködésen alapszik. Mindenképpen törekedni kell arra, hogy a vállalkozók szervezetei (kamarák, szakmai szövetségek stb.) megerősödjenek, kiválasztódjanak a hitelesnek tekintett „hangadó" vállalkozók, akik képviselni tudják a vállalkozók érdekeit. A regionális és helyi kormányzatok pedig abban tudnak segíteni, hogy a helyi húzóágazatok versenyelőnyei kialakuljanak és megerősödjenek: részben az általános üzleti háttér (oktatás, közlekedés stb.) kiépítésével, részben a „helymarketinggel". Viszont a szerkezetátalakítás elindításában döntő a helyi kormányzatok szerepe, mivel nekik kell „odacsábítani" a versenyképes cégeket és legyőzni az ellenérdekelt helyi vállalkozások ellenállását.

Felhasznált irodalom

Armstrong, H. – Taylor, J. 2000: *Regional Economics and Policy*. (3rd ed) Blackwell, Malden (MA).

Buzás N. 2000: Klaszterek: kialakulásuk, szerveződésük és lehetséges megjelenésük a Dél-Alföldön. *Tér és Társadalom*, 14, 4, 109-123. o.

CR 2000: Opinion of the Committee of the Regions on "The competitiveness of European enterprises in the face of globalisation – How it can be encouraged". - 2000/C 57/05.

DARFT 1999: *A Dél-alföldi régió stratégiai programja*. DARFT, Szeged, www.del-alfold.hu.

Deák Sz. 2000: A Porter-féle rombuszmodell főbb közgazdasági összefüggései. Farkas B. – Lengyel I. (szerk.) *Versenyképesség – regionális versenyképesség. SZTE Gazdaságtudományi Kar Közleményei 2000*. JATEPress, Szeged, 67-87. o.

Dicken, P. 1998: *Global Shift. Transforming the World Economy*. Guilford Press, New York.

Dőry T. – Rechnitzer J. 2000: *Regionális innovációs stratégiák*. Oktatási Minisztérium, Budapest.

EC 1999/a: *The Competitiveness of European Enterprises in the Face of Globalisation – How It Can Be Encouraged*. - Brussels, COM(98) 718 final.

EC 1999/b: *Sixth Periodic Report on the Social and Economic Situation and Development of Regions in the European Union*. - European Commission, Luxembourg.

EC 1999/c: *Commission Communication concerning the Structural Funds and their coordination with the Cohesion Fund. Guidelines for programmes in the period 2000 to 2006*. - 1999/C 267/02.

EC 1999/d: *European Spatial Development Perspective*. European Commission, Brussels.

EC 2001/a: *Second Report on Economic and Social Cohesion*. European Commission, Brussels.

EC 2001/b: *European Competitiveness Report 2001*. European Commission, Brussels.

Enyedi Gy. 1996: *Regionális folyamatok Magyarországon az átment időszakában*. Hilscher R. Szociálpolitikai Egyesület, Budapest.

Enyedi Gy. 1998: Sikeres régiók. In *Tények könyve: régiók*. Greger-Dalcroix, Budapest, 409-411. o.

Enyedi Gy. 2000: Globalizáció és magyar területi fejlődés. *Tér és Társadalom*, 14, 1, 1-10. o.

Farkas B. 2000: A tagállamok politikáinak hatása az EU strukturális politikáira. In Farkas B. – Lengyel I. (szerk.) *Versenyképesség – regionális versenyképesség. SZTE Gazdaságtudományi Kar Közleményei 2000*. JATEPress, Szeged, 25-32. o.

Farkas B. – Lengyel I. 2001: Regionális versenyképesség és kohézió az Európai Unióban. *Tér és Társadalom*, 15, 3-4, 237-252. o.

Farkas F. 2001: A kompetenciák fejlesztésének regionális összefüggései és tapasztalatai. *Tér és Társadalom*, 15, 3-4, 25-38. o.

Forman B. 2001: *Az Európai Unió strukturális és előcsatlakozási alapjai*. Európai Bizottság Magyarországi Delegációja, Budapest.

Hall, R. – Smith, A. – Tsoukalis, L. (eds) 2001: *Competitiveness and Cohesion in EU Policies*. Oxford University Press.

Horváth Gy. 1998: *Európai regionális politika*. Dialóg Campus, Budapest-Pécs.

Horváth Gy. 2001: *Regionális támogatások az Európai Unióban*. Osiris Kiadó, Budapest.

Kállay L. 2000: Mikrohitelezés piaci alapon. Vállalkozáselénkítés intézményfejlesztéssel. *Közgazdasági Szemle*, 47, 1, 41-63. o.

Kőhegyi K. 2001: Növekvő és zsugorodó vállalkozások. *Közgazdasági Szemle*, 48, 4, 320-337. o.

Lados M. 2001: A területi tervezés kihívásai, mint a területi politika sajátosságai az átmenetben. *Tér és Társadalom*, 15, 2, 25-70. o.

Lengyel I. 2000/a: A regionális versenyképességről. *Közgazdasági Szemle*, 47, 12, 962-987. o.

Lengyel I. 2000/b: Porter-rombusz: a regionális gazdaságfejlesztési stratégiák alapmodellje. *Tér és Társadalom*, 14, 4, 39-86. o.

Lengyel I. (szerk.) 2000/c: *A Dél-alföldi régió kis- és középvállalkozás-fejlesztési operatív programja*. SZTE Regionális és Alkalmazott Gazdaságtani Tanszék, Szeged, www.del-alfold.hu.

Lengyel I. 2000/d: A regionális versenyképesség tényezői, különös tekintettel a Dél-Alföldre. In Farkas B. – Lengyel I. (szerk.) *Versenyképesség – regionális versenyképesség. SZTE Gazdaságtudományi Kar Közleményei 2000*. JATEPress, Szeged, 39-57. o.

Lengyel I. 2001: Iparági és regionális klaszterek: tipizálásuk, térbeliségük és fejlesztésük főbb kérdései. *Vezetéstudomány*, 32, 10, 19-43. o.

Malecki, E. J. 1997: *Technology and Economic Development: The dynamics of local, regional and national competitiveness*. Longman, Edinburgh.

Malizia, E. E. – Feser, E. J. 1999: *Understanding Local Economic Development*. Center for Urban Policy Research, New Brunswick (New Jersey).

Maskell, P. – Eskelinen, H. – Hannibalsson, I. – Malmberg, A. – Vatne, E. 1998: *Competitiveness, Locational Learnings and Regional Development: Specialisation and prosperity in small open economies*. Routledge, London.

Mészáros T. 2002: *A stratégia jövője, a jövő stratégiája*. AULA, Budapest.

Porter, M. E. 1998: *On Competition*. The Free Press, New York.

Porter, M. E. 1999: Microeconomics competitiveness: Findings from the 1999. In *Global Competitiveness Report*. World Economic Forum, Davos, 30-53. o.

Porter, M. E. 2000: Location, Competition, and Economic Development. *Economic Development Quarterly*, 14, 1, 15-34. o.

Porter, M. E. 2001: *Clusters of Innovation: Regional Foundations of U.S. Competitiveness*. Council of Competitiveness, Washington.

Porter, M. E. – Sölvell, Ö. 1998: The Role of Geography in the Process of Innovation and the Sustainable Competitive Advantage of Firms. In Chandler, A. D. – Hagström, P. – Sölvell, Ö. (eds): *The Dynamic Firm*. Oxford University Press, Oxford, 440-457. o.

Rechnitzer J. 1994: A regionális gazdasági növekedés elméletei. In Rechnitzer J. (szerk.) *Fejezetek a regionális gazdaságtan tanulmányozásához*. MTA RKK, Győr-Pécs, 142-167. o.

Rechnitzer J. 1998: *Területi stratégiák*. Dialóg Campus, Budapest-Pécs.

Rechnitzer J. 2000: Területi politika az EU csatlakozás előtt. In Farkas B. – Lengyel I. (szerk.) *Versenyképesség – regionális versenyképesség*. *SZTE Gazdaságtudományi Kar Közleményei 2000*. JATEPress, Szeged, 13-24. o.

Varga A. 1998: *University Research and Regional Innovation: A Spatial Econometric Analysis of Academic Knowledge Transfer*. Kluwer Academic Publishers, Boston.

Waits, M.J. 1998: Economic Development Strategies in the American States. In Liou, K.T. (ed) *Handbook of Economic Development*, New York, Marcel Dekker.

Waits, M. J. 2000: The Added Value of the Industry Cluster Approach to Economic Analysis, Strategy Development, and Service Delivery. *Economic Development Quarterly*, 14, 1, 35-50. o.

Hetesi E. (szerk.) 2002: A közszolgáltatások marketingje és menedzsmentje.
SZTE Gazdaságtudományi Kar Közleményei 2002. JATEPress, Szeged, 93-101. o.

Önkormányzati szolgáltatások a regionális gazdasági hálózatok kiépítésében

Buzás Norbert[1]

A vállalkozói hálózatok tanulmányozásában külön helyet foglalnak el a kormányzati szerepvállalás szükségességét és lehetőségét vizsgáló munkák. Ezeknek az ad különös aktualitást, hogy a vállalkozási együttműködéseket megtestesítő külföldi szervezeti példák meggondolatlan másolásának támogatásában a különböző szintű kormányzatok is gyakran jelentős szerepet vállalnak.

Az alábbi tanulmány összefoglalja a helyi önkormányzatok részvételi lehetőségeit a regionális klaszterek kialakításában, bemutatja a nemzetközi gyakorlat alapeseteit, és egy regionális operatív program készítésének tapasztalatait felhasználva körvonalazza a hazai önkormányzatok racionális szerepvállalását.

Kulcsszavak: lokális gazdaságfejlesztés, regionális klaszterek, klaszterek fejlesztése

1. Bevezetés

A különböző vállalkozások részvételével létrejött hálózatok működésének tanulmányozása az utóbbi évtized legfontosabb szervezet-fejlődési kutatásaihoz tartozik. Az együttműködési formák sokszínűsége, a hirtelen támadt fogalmi zűrzavar vagy a hálózatban űzött gazdasági tevékenységek sikerei egyaránt jelentős muníciót szolgáltatnak a terület iránt érdeklődő kutatóknak.

A vállalkozási hálózatok közül is kiemelkednek a mai gazdaság egyik motorjának számító regionális klaszterek (Dőry 1998, Buzás 2000, Lengyel 2001), azaz azok a térben koncentrálódó vállalkozási hálózatok, amelyek a földrajzi közelség előnyeit kihasználó, egymással együttműködő vállalkozásokból, illetve ezek beszállítóiból és az egyéb kapcsolódó szolgáltatókból állnak. Az ilyen vállalkozások az együttműködés keretében egymással információt, árut, szolgáltatást, know-how-t cserélnek, együtt dolgoznak termékek és szolgáltatások fejlesztésén, illetve közösen lépnek fel térségi munkaerőpiacon. Az ilyen klaszterek a kis- és középvállalkozások

[1] Dr. Buzás Norbert, kandidátus, egyetemi docens, SZTE Gazdaságtudományi Kar Regionális és Alkalmazott Gazdaságtani Tanszék (Szeged)

A tanulmány az OTKA T038150 számú „Regionális és lokális gazdaságfejlesztés: versenyképesség, innováció, klaszterek” című kutatás keretében készült.

rugalmasságának megőrzésével képesek lehetnek az együttműködők számára a nagyvállalatok versenyelőnyeit is garantálni.

Az ilyen klaszterek magyarországi létrehozásának igénye – jórészt a szomszédos Ausztriában működő sikeres klaszterek (Grosz 2000) követésének igényével – az elmúlt évtized második felében jelentkezett először. Gyakorlati megvalósításukra azonban az elmúlt év végéig várni kellett: a klaszterekben rejlő lehetőségeket felismerve ugyanis 2000 decemberében az Észak-dunántúli nagy autógyártók beszállítóikkal és néhány kapcsolódó intézménnyel karöltve megalakították a Pannon Autóipari Klasztert.

A regionális klaszterek fogalma széles körben ismertté mindezek ellenére csak a Széchenyi-terv keretében (GM 2000) vált. A Regionális Gazdaságépítési Program ugyanis önálló, a regionális klaszterek létrehozását segítő alprogrammal rendelkezik, s ennek keretében a regionális klaszterek megalakítási költségeinek egy részét az állam fedezi (SZT-RE-1 pályázat).

Egy ilyen hangsúlyos állami elkötelezettség – főleg ha az elkülönített források meglétével is jár – megfelelő alapot jelenthet arra, hogy a regionális klaszterek kialakítása ne pusztán egy divatos irányzat, hanem egy tényleges szervezet- és tevékenységfejlesztő program legyen. Ehhez azonban az állami szerepvállalás önmagában nem elegendő. Az ehhez hasonló esetekben, mikor a fejlesztés egy eddig ismeretlen tevékenység meghonosítására irányul, mindenképpen szükség van egy átgondolt információs- és marketing stratégiára. Ennek keretében a gazdaság szereplőit a különböző szinteken fel kell készíteni a várható lehetőségekre és veszélyekre, illetve tudatosítani kell bennük, hogy a gazdálkodási forma milyen speciális tudást igényel, s ez hogyan sajátítható el.

A kicsiny, fejlett országokban, illetve a fejlődő gazdaságok egy részében a klaszterek kialakításának kezdeményezése – elsősorban a helyi autoritások kapacitás- és kompetenciahiánya miatt – ma is kormányzati szinten zajlik. Mint azt azonban Lengyel (2001) szemléletesen bemutatja, a kormányzat feladata a klaszterek létrehozásában elsősorban a verseny tisztaságának garantálásában és a megfelelő intézményrendszer kiépítésében, illetve kiépülésének támogatásában keresendő. Az üzleti keretek megteremtése után a klaszterek már önkéntesen, az üzleti érdekeiket felismerő szereplők önszerveződésével jöhetnek létre és maradhatnak fenn tartósan. Ez a modell azonban csak azokra a társadalmakra igaz, melyek megfelelő vállalkozási kultúrával rendelkeznek, s nem idegen számukra az önszerveződő vállalkozási együttműködésekben való gondolkodás. Feladatainak az adott környezetben történő minél hatékonyabb ellátásához a kormányzat jelentős segítséget kaphat a regionális intézményrendszer azon szervezeteitől, amelyek felépítésük, felhalmozott tudásuk, illetve eszközeik révén képesek hatékonyan előmozdítani a helyi folyamatokat.

A hazai gazdaság több olyan intézményhálózattal is rendelkezik, melyek helyi beágyazottságuknak köszönhetően magas szinten el tudnák látni a már említett oktatási és marketing feladatok menedzselését. A Magyar Vállalkozásfejlesztési Alapítvány (MVA) tagszervezetei tevékenységüknek köszönhetően számos vállalkozással

állnak napi kapcsolatban, a vállalkozás-oktatási programokon, illetve a mikrohitelezésen keresztül naprakész információik vannak a helyi vállalkozásokról. Ennek ellenére a regionális vállalkozási együttműködési program elindításában semmilyen deklarált szerepet nem kaptak.

Ugyancsak megfelelőnek tűnnek egy regionális szinten szervezett ismereteket terjesztő program lebonyolítására a regionális fejlesztési társaságok, melyek a Magyar Fejlesztési Bank (MFB) érdekeltségi körébe tartoznak. Pénzügyi szervezetek lévén az egyetlenek, melyek a regionális együttműködések terén egyáltalán konkrét szerephez jutottak: a regionális fejlesztési célelőirányzatból a vállalkozói hálózatok fejlesztésére szánt 2,5 milliárd forint kezelése ezen társaságok feladata.

Kapcsolatrendszerük révén ugyancsak alkalmasak lettek volna a programban való részvételre a regionális fejlesztési tanácsok fejlesztési ügynökségei, azonban sem kötött forrásaik, sem pedig szűkös kapacitásuk nem teszi lehetővé, hogy az egyébként nem delegált ilyen jellegű feladatokat önként felvállalják.

Mivel azonban a Kormányzat sem saját hatáskörben, sem pedig a regionális intézményrendszer segítségével a korábban részletezett oktatási- és marketing szolgáltatásokat nem, vagy csak esetlegesen vállalta fel, így a helyi gazdaság szereplőinek informálása, oktatása, motiválása a ma még sok esetben tájékozatlan, s a hálózatokra épülő gazdaságfejlesztés kérdéseiben tapasztalatlan önkormányzati döntéshozókra hárul.

Jelen közlemény egyrészt azt taglalja, hogy a helyi önkormányzatok gazdaságfejlesztési szerepvállalásainak sorába hogyan illeszkednek a hálózatképzést elősegítő szolgáltatások, másrészt speciálisan Magyarországon hogy tudnák az önkormányzatok hatékonyan szolgálni a klaszterek megalakítását.

2. Szolgáltató hatóság vagy üzleti szolgáltató?

Az önkormányzatok gazdasági szerepvállalását számos tényező indokolhatja (Szász 1998). Egyrészt a meglévő saját, illetve központi forrásokra támaszkodva nem mindig képesek maradéktalanul ellátni feladataikat, a központi források bővülésére azonban nem alapozhatnak. Így két lehetőségük marad: a külső források bevonásának valamint a helyi források bővítésének lehetősége.

A külső források bevonásához azonban a területet alkalmassá kell tenni a források fogadására, azaz meg kell teremteni a települések „eladhatóságát". Ez összetett település- és gazdaságfejlesztési feladat, melyben a településmarketingnek oroszlánrésze van. A másik lehetőséget, azaz a helyi források bővítését csak a helyi gazdaság teljesítményének növekedése garantálhatja. Az önkormányzatok gazdaságirányító lehetőségei azonban erősen korlátozottak: a piaci folyamatokba közvetlenül nem tudnak beavatkozni, s nem is ez a szerepük. Ez azonban nem jelenti azt, hogy nincs lehetőségük a gazdasági folyamatok szabályozására, hiszen egyrészt mint pi-

acteremtők, másrészt mint tevékenységtámogatók képesek a helyi gazdaság befolyásolására.

Ahhoz azonban, hogy a helyi gazdaság teljesítményének növelése igazán sikeres legyen, a helyi önkormányzatoknak – eszköztelenségük ellenére – olyan szolgáltatási feladatokat is fel kell vállalniuk, melyek jócskán túlmutatnak a kötelező feladatokon, s számos esetben az önkormányzatok kompetenciáját is meghaladják.

Amikor a helyi gazdaság fejlesztésében az önkormányzati szerepvállalást, mint lehetséges szolgáltatási formákat tekintjük, akkor két funkciót egymástól el kell különítenünk: a szolgáltató hatóság (service authority), illetve az üzleti szolgáltató (service provider) funkciókat.

Mint szolgáltató hatóság, az önkormányzat különböző törvényi kötelezettségeknek eleget téve bizonyos szolgáltatások biztosításáért jótáll. Ez azonban nem jelenti feltétlenül azt, hogy ezeket a szolgáltatásokat mindet maga az önkormányzat nyújtja, egyes szolgáltatásokra szakmai partnerekkel szerződik. Az ilyen szolgáltatások közé tartoznak azok a felsőbb közigazgatási szintről delegált szolgáltatási feladatok, mint az

- Adminisztráció (pl. lakcímnyilvántartás, anyakönyvi ügyek),
- Közüzemi szolgáltatások működtetése (pl. szemétszállítás, kéményseprés),
- Település-üzemeltetés (pl. oktatási és szociális szolgáltatások),
- Területi tervezés (pl. rendezési tervek készítése és karbantartása),
- Információszolgáltatás.

Ezzel szemben az üzleti szolgáltató funkció keretében az önkormányzat a kölcsönös hasznok reményében nyújt önként vállalt szolgáltatásokat partnereinek. Ez lehetőséget teremt az önkormányzatok számára a helyi gazdaság üzleti alapon történő élénkítésére, illetve azoknak a gazdasági folyamatoknak a támogatására, melyek az önkormányzatok érdekeit közvetlenül szolgálják.

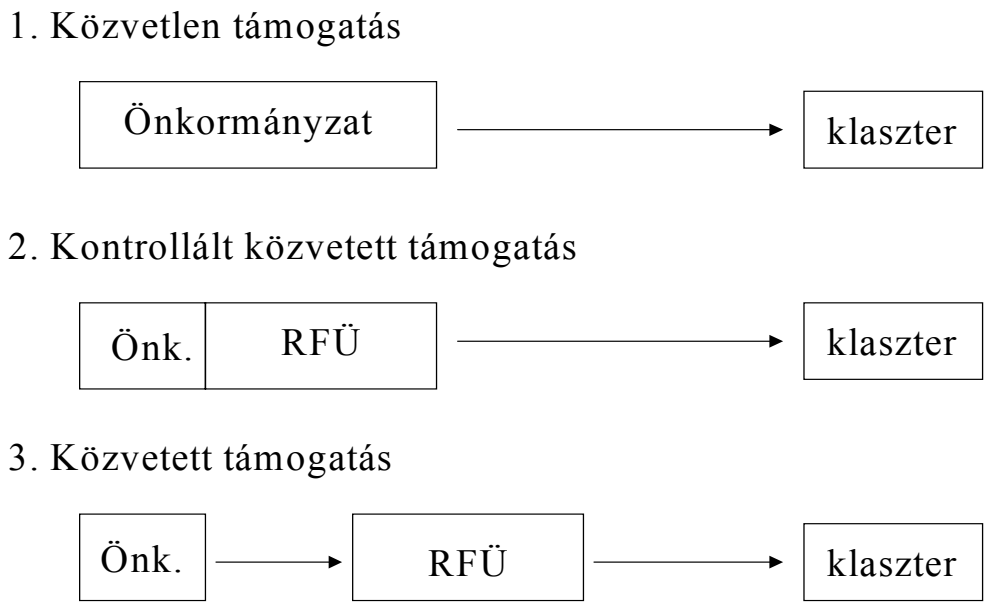
Az ilyen üzleti szolgáltatások közé sorolhatók a regionális hálózatok támogatásához kapcsolódó szolgáltatások, illetve azoknak a megfelelő intézményeknek a megteremtése is, melyek a helyi gazdaság teljesítményének növelését, azaz végső soron a belső források bővítését szolgálhatják.

3. A helyi önkormányzatok szerepe a regionális klaszterek kialakításában

Mivel nálunk a hálózatszerűen űzött gazdasági tevékenységek még gyerekcipőben járnak, ezért az önkormányzati szerepvállalás tipizálásához a nemzetközi szakirodalmat kell segítségül hívnunk. A nemzetközi tapasztalatok alapján számos példa mutatja, hogy a helyi adottságokat jól ismerő, a szükséges támogatási eszközökkel saját hatáskörben rendelkező regionális és helyi önkormányzatok hatékonyan tudják támogatni a regionális hálózatok kiépülését (Enright–Ffowcs-Williams 2001).

Az önkormányzati szerepvállalást alapvetően három kategóriába sorolhatjuk (1. ábra). Vannak olyan esetek, amikor az önkormányzat közvetlen támogatással, azaz saját gazdaságfejlesztési szakemberein vagy ügyintézőin keresztül próbálja segíteni a helyi vállalkozások hálózatainak megalakítását. Erre jó példa Olaszország, ahol számos tartományban, így Emilia-Romagnában, Lombardiában vagy Toscanában önálló tartományi ügyintéző foglalkozik a regionális klaszterek szerveződésének segítésével, a felmerülő problémák megoldásával. Ugyancsak a közvetlen segítségnyújtás módját választották a Csendes-óceáni térség alulról építkező gazdaságai, így Ausztrália vagy Új-Zéland is. Előbbiben több regionális önkormányzat is szervezett a gazdaság érdeklődő szereplőinek olyan üzleti találkozókat, ahol megvitatták, hogy gazdasági céljaiknak milyen együttműködési formák lennének a leghatékonyabbak, s ezek milyen infrastrukturális beruházásokat, illetve szolgáltatások telepítését igénylik. Az ilyen találkozók eredményeképpen a résztvevők később maguk alakítottak klasztereket, melyeket a helyi önkormányzatok tanácsadóinak segítségével stabilizáltak.

1. ábra A regionális klaszterek önkormányzati támogatásának gyakorlata



Megjegyzés: RFÜ: Regionális Fejlesztési ügynökség

A hálózatkiépítés önkormányzati támogatásának harmadik esete a közvetett támogatás. Ebben az esetben a fejlesztési ügynökségek nem állnak közvetlen önkormányzati befolyás alatt; a helyi autoritások csak az ügynökségek megalapításánál bábáskodtak. Az ilyen támogatási rendszer tipikus példái szép számmal találhatók az

Egyesült Királyságban. A klaszterek skóciai fejlesztése során a Scottish Enterprise maga választotta ki azokat a kezdeményezéseket, melyeket befektetésre érdemesnek tartott, s emellett a helyi hálózatok megszervezésében és a különböző tréningek lebonyolításában is oroszlánrészt vállalt. Welszben a Welsh Development Agency a helyi beszállítói bázis intenzív szervezése mellett a megfelelő telephelyek kiválasztásában is aktívan közreműködött. Észak-Írországban a regionális ügynökségek magáncégek kezdeményezéseihez csatlakozva számos ágazati klaszter létrejöttét támogatták, míg Angliában – a regionális önkormányzati struktúra hiánya miatt – ugyancsak a magánszektor helyi kezdeményezései jelentik a hálózatképzés motorját.

A regionális klaszterek önkormányzati támogatásának másik formája a kontrollált közvetett támogatás. Ennek keretében az önkormányzatok egy megfelelő szervezeten keresztül nyújtják a különböző szolgáltatásokat a gazdaság hálózatképzésben érdekelt szereplőinek. Ez történhet úgy, hogy az önkormányzat részt vesz egy ilyen szervezet megalapításában, de akár úgy is, hogy a szervezettel összefogva közreműködik annak tevékenységében. Az ilyen szervezetek a legkülönféléb bek lehetnek (az egyszerűség kedvéért összefoglalóan hívjuk őket fejlesztési ügynökségeknek), de közös jellemzőjük, hogy mindannyian önkormányzati befolyás alatt látják el feladataikat. Az ilyen típusú önkormányzati szolgáltatások tipikus példája Katalónia, ahol Tartományi Kormányzat egy helyi tanácsadó céggel közösen térképezte fel a regionális klaszterek kialakításának lehetőségeit és annak veszélyeit, s ezek alapján regionális klaszterfejlesztési stratégiát is készítettek. A stratégiára alapozva később egy átfogó oktatási szolgáltatás keretében tanulmányutakat szerveztek, melyek során a menedzsereket megismertették a klaszter-alapú szerveződések és az együttes piaci fellépések előnyeivel, valamint felkészítették őket a klaszterek irányításának gyakorlatából.

4. A magyar önkormányzatok részvétele a klaszterek megalakításában

Hazánk közigazgatásának rendszerét vizsgálva megállapíthatjuk, hogy a megyei és a helyi önkormányzatok megfelelő eszközeinek hiánya nem teszi lehetővé, hogy a klaszterek szerveződésének elősegítésében az alsóbb szintű autoritások vezető szerepet játsszanak. Egyrészt a fejlesztési források mérsékelten állnak rendelkezésre, így az önkormányzatok nem tudnak a megfelelő anyagi hozzájárulással a fejlesztési elképzelések élére állni. Ugyancsak jelentős probléma, hogy a piaci szférában történő mozgásra, illetve gondolkodásra kevéssé alkalmas önkormányzati menedzsment az esetek jelentős részében nem tárgyalóképes az üzleti világ képviselőivel. Végül, de nem utolsósorban a gazdaságfejlesztésben való önkormányzati részvétel intézményi jellege is megoldatlan, ami ugyancsak gátja a megfelelő fejlesztési lépéseknek.

A felsoroltak ellenére az önkormányzatok szolgáltatási (támogató) feladatai a hazai regionális klaszter-program bevezetésének korábban említett hiányosságaiból

adódóan mégis sokrétűek lehetnek. Ugyanis ma már nehezen vitatható, hogy a Széchenyi-tervben foglalt klaszter-támogatási program megelőzte a fogadókészséget, hiszen a vállalkozások még nem készültek fel kellően a klaszterekben való iparűzés, mint új gazdálkodási forma befogadására. A hagyományok hiánya miatt a konkrét szervezőmunka csak a kielégítő, s az előnyök mellett a veszélyeket is korrekt módon bemutató információk széles körű elterjesztése, illetve a megfelelő felkészítés után indulhatott volna el. Ezek hiányában a klaszter-program ma sokak által támogatott és hőn óhajtott (hiszen állami források megszerzését kínálja), de csak kevesek által ismert és értett gazdálkodásmegújító program.

A regionális klaszter-gondolat elterjesztését célzó országos program hiányában az önkormányzatok helyben (vagy kistérségi/megyei/regionális szinten egymással összefogva) kénytelenek megoldani azokat az oktatási és marketing feladatokat, melyek egyrészt megismertetik az érdekelt vállalkozásokat a klaszterben való részvétel előnyeivel és veszélyeivel, másrészt a politikai döntéshozók körében is a megfelelő szakemberek bevonásával mutatják be a klaszterek jelentőségét a helyi gazdaság fejlesztésében.

Az első és talán legfontosabb momentum annak elfogadása, hogy – bár a klaszter egy kiváló gazdaságfejlesztési lehetőség – nem mindenütt vannak meg a klaszterek létrehozásának feltételei. Így olyan területeken, ahol nincs reális esély arra, hogy működő klaszterek alakuljanak ki, ott célszerű lemondani erről a lehetőségről. Ennek azonban a döntéshozóknak tisztában kell lenni azzal, hogy mire való és milyen feltételek mellett működik jól a klaszter. A korábban említett hiányosságok miatt azonban csak csekély számú önkormányzat vagy a regionális fejlesztésért felelős szervezet mondhatja el magáról, hogy a klaszterekre vonatkozó információk és gazdaságfejlesztési tudás birtokában lenne, a kormányzati program pedig e téren semmilyen előkészítésről nem gondoskodott.

Figyelembe véve, hogy klasztereket végső soron mégiscsak a vállalkozások hoznak létre, fontos feladat hárul az önkormányzatokra az ügyben is, hogy segítsen a vállalakozásokat meggyőzni arról a helytelen szemléletről, hogy a klaszteresedés célja az állami forrás megszerzése. A program központjában természetesen nem az egyes vállalkozások gazdálkodásának segítése vagy pillanatnyi forráshiányának áthidalása áll, hanem egy új együttműködési forma meghonosítása, mely igényli a jól körülhatárolt és megfelelően átgondolt projektet egy helyi klaszter kialakítására.

Az előkészítő munka keretében a nagyobb területi egységekre el lehet készíteni a térség klaszter-szempontú vállalkozási térképét, azaz fel kell térképezni, hogy milyen potenciális tagjai és együttműködői lehetnek egyes jövőbeni klaszereknek. Nyilvánvalóan szerencsésebb lenne, ha a kisebb területi egységek az ilyen célra készült regionális tervekből tudnának meríteni, azonban a regionális programozás még az élenjáró régiókban is csak az operatív programok elkészítéséig jutott, az abban megjelölt projektek kivitelezésének finanszírozásáig már nem.

Az önkormányzatok előkészítő/támogató feladatai között ki kell még emelni a klaszter kialakításának koordinálására alkalmas szervezet (vagy személy) meglét-

ének fontosságát. A korábban már ismertetett nemzetközi tapasztalatok is igazolják ezen térségi koordinátor szervezetek/személyek szükségességét, s mivel hazánkban ez az iparűzési forma eddig ismeretlen volt, így a kellő tapasztalat hiányában a koordinátorok még nagyobb jelentőségre tehetnek szert. Az ilyen koordinátor feladata sokrétű lehet:

- egyrészt képviseli a helyi döntéshozókat a klaszter megteremtésében érdekelt gazdasági vállalkozások felé,
- másrészt koordinálja az önkormányzatra háruló, s a fentiekben ismertetett előkészítő/támogató feladatokat,
- továbbá kezeli azokat a forrásokat, melyeket az önkormányzat erre a célra elkülönített vagy támogatásként kapott.

Így a gyakorlatban a koordinátor testesíti meg az önkormányzat által a klasztereknek nyújtott szolgáltatásokat.

5. Összefoglalás

Áttekintve a hazai klaszterek kialakítására kínálkozó lehetőségeket megállapíthatjuk, hogy a Széchenyi-terv ugyan megfelelő alapot adott egy átfogó klaszterprogram megvalósítására, azonban az előkészítő/támogató munkák hiányosságai miatt az eredeti célokat csak az önkormányzatok hatékony közreműködésével érhetjük el. Ebben azonban csak akkor lehetünk sikeresek, ha a permanens helyi politikai polémia nem emészti fel a szereplők minden erejét, s képesek lesznek hosszabb távon gondolkodni.

Azokat az oktatási és marketing feladatokat, melyek elengedhetetlenek mind az érintett vállalkozások, mind pedig a helyi döntéshozók számára, megfelelően felkészült szakemberek bevonásával kell megvalósítani elkerülendő, hogy egy gondatlanul előkészített program rövidebb-hosszabb működés után kudarccal érjen véget, jelentős károkat okozva a programban résztvevő vállalkozásoknak.

Felhasznált irodalom

Buzás N. 2000: Klaszterek: eredetük, szerveződésük és lehetséges megjelenésük egy hazai régióban. *Tér és Társadalom*, 14, 4, 109-123. o.

Dőry T. 1998: Beszállítói kapcsolatok és az ipari együttműködés lehetséges klaszterei a Közép-Dunántúlon. *Tér és Társadalom*, 12, 3, 177-192. o.

Enright, M. J. – Ffowcs-Williams, I. 2001: Local Partnership, Clusters and SME Globalization. In *Enhancing SME Competitiveness*. The OECD Bologna Ministerial Conference. OECD, Paris, 115-150. o.

GM 2000: *Széchenyi terv. Regionális Gazdaságépítési Program*. Gazdagági Minisztérium, Budapest.

Grosz A. 2000: A gépjárműipari klaszterek külföldi tapasztalatai és a Pannon Autóklaszter lehetőségei. *Tér és Társadalom*, 14, 4, 125-155. o.

Lengyel I. 2001: Iparági és regionális klaszterek. Tipizálásuk, térbeliségük és fejlesztésük főbb kérdései. *Vezetéstudomány*, 32, 10, 19-43. o.

Szász A. 1998: Az önkormányzat szerepvállalása a gazdaságfejlesztésben. *Marketing & Menedzsment*, 32, 4, 11-17. o.

Hetesi E. (szerk.) 2002: A közszolgáltatások marketingje és menedzsmentje.
SZTE Gazdaságtudományi Kar Közleményei 2002. JATEPress, Szeged, 102-121. o.

A klaszter-alapú gazdaságfejlesztés

Deák Szabolcs[1]

A 70-80-as évek fordulóján alapvető változások történtek a fejlett országok regionális politikájában. A korábbi felülről lefelé szerveződő regionális gazdaságfejlesztést felváltotta az endogén forrásokra építő, alulról felfelé építkező gyakorlat, ami a területi és települési önkormányzatoknak egyre bővülő lehetőségeket kínált a helyi gazdaság élénkítésére. Az alulról felfelé szerveződő gazdaságfejlesztési programokban a 90-es évek elején jelent meg a klaszter fogalma, és mára a gazdaság- és vállalkozásfejlesztési elképzelések talán egyik leggyakoribb kifejezésévé vált.

Dolgozatunkban először a regionális klaszterek fogalmát és főbb jellemzőit tekintjük át, ezt követően pedig a klaszter-alapú gazdaságfejlesztés sajátosságait. Mivel a klaszter a Széchenyi-terv révén már Magyarországon is része a gazdaságpolitika eszköztárának, így a nemzetközi tapasztalatok iránti igény hazánkban is egyre erősebb. Ezért tanulmányunk végén megkíséreljük összefoglalni a klaszter-politika legfontosabb nemzetközi tapasztalatait.

Kulcsszavak: gazdaságfejlesztés, regionális gazdaságfejlesztés, klaszter.

1. Bevezetés

Az 1980-as évektől kezdődően a fejlett piacgazdaságok térfolyamataiban jelentős változások zajlottak le. A fordista ciklus vége, a posztfordista ciklus kezdete alapvető változásokat hozott a gazdasági szerkezetben, a munkamegosztás új formái jelentek meg, aminek következtében átalakultak a termelési rendszerek és a vállalati szervezetek is (Horváth 1998, Papné Gáspár 1999).

A posztfordista gazdasági szerkezetben meghatározóvá vált a *szolgáltató szektor*. A termékek költségeinek egyre kisebb részét tették ki az anyagi jellegű tevékenységek, miközben a kapcsolódó szolgáltatások (termékfejlesztés, marketing, pénzügyi szolgáltatások stb.) váltak dominánssá. Ezeket a szolgáltatásokat már nem a vállalat keretein belül valósították meg, hanem sokszor elkülönült vállalkozások nyújtották, ami növelte a piaci alapú együttműködések mértékét. A rohamosan fejlődő kommunikációs technológiák pedig lehetővé tették a vállalati kapcsolattartás korábbinál hatékonyabb módjait. Mindezek következtében a *termelés területileg* –

[1] Deák Szabolcs, egyetemi tanársegéd, PhD hallgató, SZTE Gazdaságtudományi Kar Regionális és Alkalmazott Gazdaságtani Tanszék (Szeged)

A tanulmány az OTKA T038150 számú „Regionális és lokális gazdaságfejlesztés: versenyképesség, innováció, klaszterek” című kutatás keretében készült.

globális méretekben – *dekoncentrálódott*, de a *szellemi tevékenység* (döntéshozatal) *területileg koncentrálódott* (Papné Gáspár 1999).

Porter ezt – az empirikus kutatásaival is alátámasztott – jelenséget nevezi *globális-lokális paradoxonnak*: egy adott iparág vezető cégei ugyanabban a régióban vagy városban koncentrálódnak annak ellenére, hogy a globális verseny erősödik és a vállalatok globális versenystratégiákat dolgoznak ki. A globális vállalatok a magas hozzáadott értékű, vagy stratégiai fontosságú tevékenységeiket általában a központjuknak helyet adó térségben koncentrálják, míg értékláncuk többi tevékenységét kihelyezik különböző távoli telephelyekre vagy más helyi vállalatokhoz (outsourcing) (Porter 1998).

A posztfordista ciklusra jellemző *rugalmas gazdaságszervezés* a regionális politikában is éreztette hatását, aminek jeleként szinte valamennyi nyugat-európai ország új területfejlesztési jogszabályt alkotott a 70-80-as évek fordulóján. Az új termelési rendszerekben a kis- és középvállalkozások meghatározóvá válása a gazdaságszervezés decentralizációját jelentette, ami a közszféra alkalmazkodását is megkövetelte: decentralizációs nyomás jelentkezett az állami feladatok újraosztásának érdekében. Az egyes országokban – különböző mértékben – számos feladat került át a területi és települési önkormányzatok hatáskörébe (Horváth 1998).

A regionális gazdaságfejlesztésben is szemléletváltozás következett be. A korábbi allokatív tervezést felváltotta a stratégiai szemlélet (Rechnitzer 1998), a regionális politikában egyre inkább előtérbe került a partnerség és a szubszidiaritás elve (Horváth 2000). A korábbi felülről lefelé szerveződő programokat felváltotta az *endogén forrásokra építő alulról felfelé szerveződő regionális gazdaságfejlesztés* gyakorlata. A helyi önkormányzat szerepe ennek során már nem pusztán a végrehajtásra szorítkozik, hanem kezdeményezőként kell fellépnie a különböző fejlesztési programok létrehozásában.

Az endogén gazdaságfejlesztés során „felértékelődnek a nagy értékű, sajátos tudáson alapuló, ritka, másutt nehezen utánozható helyi adottságok" (Enyedi 2000, 4. o.). Ezeknek az adottságoknak a kihasználásában már nem az egyes vállalkozások játszanak kulcsszerepet, hanem vállalatok hálózatai, csoportosulásai, közismertebb nevükön a *klaszterek*. A klaszterek jobban képesek alkalmazkodni a globális verseny megváltozott feltételeihez, mint az egymástól elszigetelten működő vállalkozások, ezért kiemelt szerepük van a regionális fejlesztési stratégiákban. Az 1990-es évekre ezért a klaszterek szinte valamennyi fejlett ország gazdaságpolitikájában helyet kaptak (Enright–Ffowcs-Williams 2001).

2. Regionális klaszterek

Számos szerző igyekezett a klaszter fogalmát meghatározni, aminek eredményeként eltérő definíciók születtek (Rosenfeld 2001, Steiner 1998). Magát a klaszter kifejezést az angol szakirodalomban kettős értelemben is használják: egyrészt jelle-

meznek vele egy folyamatot (*klaszteresedés*), másrészt annak „végtermékét" (*klaszter*) is. Ahhoz, hogy jobban megértsük a klaszter fogalmát, különbséget kell tennünk a két jelentés között, és szükséges megvizsgálnunk a klaszteresedést. A folyamatot két szempont alapján is nyomon követhetjük: gazdasági és földrajzi vetülete szerint (Feser 1998/a).

A klaszteresedés *gazdasági dimenzióját* a *munkamegosztás* jelenti. Az egyes vállalkozások saját érdekeiket szem előtt tartva versenyeznek, azonban piaci sikerük nem pusztán egyéni cselekedeteik függvénye. Számos másik vállalkozással (alkatrész beszállítók, szolgáltató cégek stb.) állnak kapcsolatban, amelyek szintén értékteremtő módon járulnak hozzá a végtermékhez. Ezen vállalkozások mindegyike érdekelt a végső fogyasztók igényeinek minél jobb kielégítésében (Deák 2000). Létezik tehát a vállalkozásoknak egy csoportja (értéklánc-rendszer), amelynek tagjai a közöttük fennálló munkamegosztás révén függnek egymástól és a munkamegosztás mélyülése fokozza az egymásrautaltság mértékét.

A klaszteresedés *földrajzi dimenzióját* a vállalkozások *területi koncentrációjával* jellemezhetjük. Már Marshall is megfigyelte az iparági körzetek kialakulását, amit a vállalatok térbeli koncentrációjából fakadó lokális pozitív externáliákra vezetett vissza. A gazdasági kibocsátás növekedése a piaci szereplők számára versenyelőnyöket eredményez, mivel a nagyobb piac révén a méretgazdaságosság kihasználásával javul a termelékenységük (Buzás 2000/b, Feser 1998/b, Zeitlin 1994).

A két dimenzió alapján a klaszteresedés négy alapesetét különböztethetjük meg (1. ábra) (Feser 1998/a):

1. *Kitermelő iparágak*: valamilyen helyi erőforrásra települt, és ebből következően földrajzilag erősen koncentrált gazdasági tevékenység (pl. bányászat). A munkamegosztás foka azonban alacsony, mivel a vállalkozások pusztán kitermelő tevékenységet végeznek.
2. *Helyi piacra termelő vállalkozások*: a helyi piac igényeit kielégítő vállalkozások (pl. kiskereskedelem). Ezen iparágakra nem jellemző sem a gazdasági, sem a földrajzi klaszteresedés. Egyrészt minden városban, régióban megtalálhatóak, másrészt gazdasági kapcsolatrendszerük szűk.
3. *Iparági klaszter*: egymással szoros kapcsolatban lévő vállalkozások vagy iparágak alkotta hálózat (Roelandt–den Hertog 1999/a) vagy másképpen megfogalmazva olyan vállalkozások, iparágak csoportja, melyek nagymértékben felhasználják egymás kibocsátását, tehát a munkamegosztás mértéke jelentős közöttük (Hoen 2000). Ezeket az iparágakat a munkamegosztás magas foka ellenére nem jellemzi térbeli koncentráció (pl. pénzügyi szolgáltatások).
4. *Regionális klaszter*: olyan iparági klaszter, melynek vállalatai földrajzilag koncentráltan vannak jelen. Porter megfogalmazásában: „egy adott iparág versenyző és kooperáló vállalatai, kapcsolódó és támogató iparágai, pénzügyi intézmények, szolgáltató és együttműködő infrastrukturális (háttér)intézmények (oktatás, szakképzés, kutatás), vállalkozói szövetségek

(kamarák, klubok) innovatív kapcsolatrendszerén alapuló földrajzi koncentrációja" (Porter 2000, 16. o.). Tehát iparági és földrajzi koncentrációról egyaránt beszélünk (pl. kaliforniai borklaszter, finn telekommunikációs klaszter stb.).

1. ábra A klaszteresedés két dimenziója

Földrajzi koncentráció mértéke \ Gazdasági összefonódás mértéke	alacsony	magas
magas	Kitermelő iparág	Regionális klaszter (Porter)
alacsony	Helyi piacra termelő vállalkozások (nontraded szektor)	Iparági klaszter (OECD)

Forrás: Feser (1998/a, 25. o.) alapján saját szerkesztés.

Összefoglalóan azt mondhatjuk, hogy regionális klaszter alatt az *egymással szoros és tartós együttműködésben lévő gazdasági szereplők térbeli koncentrációját* értjük.

A regionális gazdasági fejlődés elméleti modelljei közül leginkább a gazdasági báziselmélettel magyarázhatók a regionális klaszterek (Rechnitzer 1999). A helyi gazdaságot két szektorra oszthatjuk: a helyi igényeket kielégítő nontraded szektorra és a régión kívüli piacokra termelő traded szektorra. Klaszterek kialakulására csak a helyi gazdaság traded szektorában van lehetőség, ahol a jelentős méretű (külső) piac lehetővé teszi a gyors terjeszkedést, és megtérülnek a jelentős befektetéssel járó új technológiák. Ezek a lehetőségek a globális versenyben azonban csak a klaszter vállalkozásainak összefogásával használhatóak ki (Lengyel 2002). Lényegében egy helyi húzóágazatról van szó, amelyik az exportpiacokon is versenyképes, azaz a globális versenyben is helyt tud állni (Lengyel–Deák 2002).

3. A klaszter-alapú gazdaságfejlesztés

A klaszterek kapcsán Porter megfogalmazza a *klaszter-alapú gazdaságfejlesztést* (Porter 1990, 1998). Porter álláspontjában erősen támadja a kormányzati beavatkozás minden formáját a gazdaságba. Véleménye szerint a kormányzat egyetlen gazdaságfejlesztési feladata a klaszter vállalatainak versenyképességét elősegíteni üzleti környezetük megfelelő alakításával, tehát mindent a klaszter fejlesztésének, mint közbülső célnak rendel alá. Porter munkájának hatására az Egyesült Államok mindegyik tagállamában megindult a klaszterekkel kapcsolatos adatgyűjtések és fejlesztési elképzelések kidolgozása a Harvard Business School keretén belül.

A gazdaság- és területfejlesztés gyakorlata azonban nem alakítható át egyik pillanatról a másikra. A gyakorlati gazdaságfejlesztési elképzelésekkel kapcsolatban ezért inkább a *klaszter-politika* fogalmáról beszélhetünk, ami a klaszter-alapú gazdaságfejlesztéstől eltérően olyan gazdaságpolitikai elképzeléseket takar, amelyek szintén a klaszterek fejlesztését célozzák meg, de nem ezt tartják a gazdaságfejlesztés egyetlen lehetséges eszközének. A klaszterek fejlesztésére irányuló programok mindössze kibővítik a gazdaságfejlesztés korábbi eszközeinek körét, és nem felváltják azokat.

A klaszter-alapú gazdaságfejlesztés egyaránt eltér a gazdaságfejlesztés hagyományos ágazati, illetve területi megközelítésétől. A főbb különbségek a következőkben foglalhatók össze (DETR 2000, EC 2002, Enright–Ffowcs-Williams 2001, Gordon–McCann 2000, Lengyel 2000/a, 2001, Porter 1998, Raines 2001/a, 2001/b):

- A klaszter-alapú gazdaságfejlesztés nem az egyes vállalkozásokra, hanem *vállalati együttműködésekre* koncentrál. Célként nem a vállalatok, hanem a hálózatok fejlesztését tűzi ki.
- Az iparág helyett a *klaszter* kerül a fejlesztési elképzelések középpontjába, ami a végterméket előállító iparágon kívül magában foglalja az értékteremtésben részt vevő többi iparágat is (támogató iparágak, kapcsolódó iparágak, szolgáltatást nyújtók, specializált intézmények stb.).

- A fejlesztési elképzelésekben a klasztereket nem néhány kiválasztott nagyvállalat képviseli (ún. nemzeti/helyi bajnokok), hanem a klaszterhez tartozó *összes vállalkozás*.
- A klaszter fejlesztésekor a kormányzat mind helyi, mind külső forrásokra támaszkodik, azonban a hangsúly a külső befektetők bevonása helyett az *endogén* növekedési forrásokon van.
- A gazdaságpolitikának a klaszter „megvédése" helyett a termelékenység növekedését és az innovációkat elősegítő *rivalizálás* kialakítására és fenntartására kell törekednie. Ennek érdekében a kormányzat nem avatkozik be közvetlenül a gazdasági folyamatokba, hanem a vállalkozások, iparágak, klaszterek *üzleti környezetét* befolyásolja a kitűzött célok elérése érdekében.
- A helyi gazdaság egészének igényei helyett a gazdaságfejlesztés *néhány kiválasztott klaszter* igényeire (infrastruktúra, munkaerő képzése stb.) koncentrál.
- A klaszter- alapú gazdaságfejlesztésben jelentős hangsúlyt kap a *vállalkozások innovációs képességének növelése*, azonban nem a teljes regionális innovációs rendszer fejlesztése a cél, hanem mindössze azon részei, amelyek a fejlesztendő klaszterek számára biztosítanak versenyelőnyöket.
- Klaszterek fejlesztése esetén nem pusztán gazdaságfejlesztésről beszélhetünk, hanem társadalmi rendszerek, helyi *közösségek* fejlesztésről is (pl. a klaszter kialakításához szükség van a résztvevők közötti bizalomra épülő szoros együttműködés kialakítására, amelynek megteremtése elsődlegesen nem gazdasági kérdés).

A gyakorlatban sok különböző klasztert és klaszter-kezdeményezést ismerünk, amelyek között jelentős eltérések vannak. Ennek oka egyrészt, hogy a klaszterek történelmi kategóriáknak tekinthetőek, mivel kialakulásuk során egyedi fejlődési utakat járnak be (eltérő kulturális háttér, gazdaságszabályozás stb.) (DETR 2000, Rosenfeld 2001), másrészt a különböző klaszter fogalmakra épülő gazdaságfejlesztési programok különböznek egymástól. Harmadrészt a regionális klaszter mindegyik meghatározása valamilyen földrajzi koncentrációt vesz alapul, de nem határozza meg a földrajzi kiterjedés határait. Ebből következően a különböző területi szintre értelmezett klaszter-kezdeményezések is eltérnek egymástól (EC 2002). A területi szintek közötti eltérést jól érzékelteti, hogy a 60 ezer lakosú Arve Valley (Franciaország) és a közel 18 millió lakosú Észak-Rajna Vesztfália egyaránt rendelkezik saját klaszter-politikával (Raines 2001/b).

A klaszterek egyik lehetséges csoportosítása éppen *földrajzi kiterjedésükön* alapul (Enright–Ffowcs-Williams 2001, Lengyel 2001). Megkülönböztetünk az egész országra kiterjedő makroklasztert, egy régióra vagy egy nagyvárosra és vonzáskörzetére kiterjedő regionális klasztert, valamint egyetlen településre vagy munkaerő-vonzáskörzetre kiterjedő lokális klasztert. Lényeges kérdés ezen klaszterek esetében, hogy fejlesztésükben milyen szintű kormányzat játszik vezető szerepet.

Az országos szintű kompetitív előnyökre építő klaszter-politika jellemzően a nagyvállalati körből választ partnert magának a megvalósításhoz. Ezzel szemben a regionális szintű kezdeményezések a *KKV-szektort* preferálják céljaik elérése érdekében (Raines 2001/a). Éppen a KKV-k számára szükséges leginkább, hogy valamilyen klaszter-kezdeményezésben részt vegyenek, mivel könnyebben le tudják győzni a méretükből adódó korlátokat egy klaszter keretén belül. „Úgy is meg szokták fogalmazni a klaszterek hatásait, hogy egy kisebb vállalat hozzájut mindazokhoz az előnyökhöz, információkhoz, mintha egy nagyvállalat része (leányvállalata) lenne, miközben pénzben nem fizeti meg ennek költségeit (lokális pozitív externáliát élvez, másképpen agglomerációs előnyökhöz jut). A KKV-k számára ezért a fennmaradás és fejlődés szinte egyetlen útja helyi hálózatokhoz, klaszterekhez való kapcsolódás." (Lengyel–Deák 2002)

4. Klaszterek fejlesztése

Egy klaszter több mint vállalatok egyszerű összessége, így fejlesztése a vállalkozói szféra, a kormányzat, valamint az oktatási- és kutató intézmények élet *újfajta együttműködését* feltételezi. Számos országban szervesen kialakult klasztereket is találhatunk (Buzás 2000/a, 2000/b, EC 2002, Porter 1998), azonban sok helyen próbálkoznak tudatos kialakításukkal is (DAKKV 2000, Porter 1998). Magyarországon helyi kezdeményezések is történtek klaszterek létrehozására (Grosz 2000, 2002/a, 2002/b), a Széchenyi-terv Regionális Gazdaságépítési programja pedig kormányzati forrásokat rendel regionális klaszterek kialakításának elősegítésére (GM 2000).

A klaszter-politika szinte mindegyik fejlett ország gazdaságpolitikájában helyet kapott (Lagendijk 1999, Porter 2001, EC 2002), sok sikeres kezdeményezést ismerünk klaszterek kialakítására, fejlesztésére vonatkozóan. Ezek tapasztalatai alapján a következő szempontokat tartjuk fontosnak kiemelni a klaszterek fejlesztésével, a klaszter-politika kialakításának menetével kapcsolatban (1. táblázat):

1. *Klaszter-politika feltételeinek megléte*. A klaszter-politika *nem* egy *csodaszer*, mely bármilyen körülmények között eredményre vezet. Kialakításának és működtetésének vannak feltételei, melyeket nem szabad figyelmen kívül hagyni.

Először is tudomásul kell venni, hogy nincs meg mindenhol a lehetősége klaszter(ek) kialakulásának. Porter a kompetitív fejlődés négy egymást követő szakaszát különbözteti meg (Lengyel 2000/a):

- tényező-vezérelt,
- beruházás-vezérelt,
- innováció-vezérelt és
- jólét-vezérelt.

Klaszterek kialakulásáról csak olyan gazdaságban beszélhetünk, amely eljutott az *innováció-vezérelt* szakaszba. A korábbi periódusokban kialakulhatnak ugyan

egyedi, helyi tényezőkön nyugvó iparágak (pl. turizmus, kézművesipari) vállalatai alkotta klaszterek, de ezek nehezen alkalmazkodnak a piaci változásokhoz, így hosszú távú fennmaradásuk kétséges (Lengyel 2002). Magyarország egyes régiói (azon belül is csak néhány dinamikusan fejlődő iparág) már eljutottak az innováció-vezérelt szakasz kezdetére, azonban az ország jelentős részére még csak a beruházás-vezérelt, az elmaradott régiókra pedig a tényező-vezérelt szakasz a jellemző.

1. táblázat A klaszter-politika kialakításának és megvalósításának főbb szempontjai

Politika kialakításának és megvalósításának folyamata	**Főbb szempontok**
Klaszter-politika feltételeinek megléte	Megfelelő gazdasági bázis Stabil, kiszámítható környezet Célkitűzések
Támogatandó klaszter(ek) kiválasztása	Klaszterek feltérképezése Támogatandó klaszterek kiválasztása Zárt illetve nyitott program kialakítása
Klaszterhatárok megfelelő kijelölése	Földrajzi és iparági határok kijelölése Gazdasági kapcsolatok fontossága: csomóponti régió
Főbb szereplők/érdekeltek körének felismerése	Magánszektor dominanciája, vezető szerepe Piaci jellegű kapcsolatok kialakítása A klaszterek nyújtotta versenyelőnyök felismerése, lehetőségük kialakítása
Információáramlás elősegítése	Formális és informális kapcsolatok Kollektív identitás Bizalom megteremtése Kapcsolatok intézményesítése
Folyamatos ellenőrzés	Mikor sikeres egy klaszter? Klaszteresedés folyamatának és nem klasztereknek a támogatása Monitoring intézményesítése az érdekeltek bevonásával

Klasztereket *nem lehet létrehozni*, csak fejleszteni. A klaszter egy komplex, a vállalkozások sokoldalú kapcsolatrendszerével jellemezhető rendszer, melyet semmilyen gazdaságpolitikai program nem képes létrehozni, hanem mindössze befolyásolni. Így a klaszterek létrejöttének további feltétele a *megfelelő gazdasági bázis* megléte. Versenyképes helyi szereplők hiányában nem alakulhat ki a termékeit a

globális piacon is értékesíteni képes klaszter (Buzás 2002, Enright–Ffowcs-Williams 2001, Lagendijk 1999). Klaszterek kialakításáról ezért csak olyan értelemben beszélhetünk (és a továbbiakban ennek megfelelően használjuk a fogalmat), hogy megfelelő feltételek adottak egy klaszter kialakulásához, és a gazdaságpolitika a klaszteresedés elősegítésével „kelti életre" a klasztert.

A klaszter-politika számos ponton eltér a hagyományos gazdaságpolitikától, azonban kialakítása során sokszor ugyanazokat a kérdéseket kell feltennünk, mint a korábbi gazdaságfejlesztési programok megtervezésekor (Enright–Ffowcs-Williams 2001, Raines 2002). Fontos például, hogy a klaszter-politika világos és egyértelmű *célkitűzéseket* fogalmazzon meg már a legelején. Ennek során figyelembe kell venni a rendelkezésre álló erőforrásokat, valamint a fejlesztési elképzelések közvetlen és közvetett hatásait is.

Bármilyen gazdaságpolitikai kezdeményezés sikerének elengedhetetlen feltétele a *kiszámítható, stabil gazdasági, politikai, jogi környezet*. Ez különösen igaz egy klaszter létrehozására, fejlesztésére, mivel időben hosszú folyamatról van szó, amelyet az egymást követő kormányzati ciklusok gazdaságpolitikai változtatásai hátráltatnának (Porter 1998, Roelandt–den Hertog 1999/a). A klaszter-politika nem egy csodaszer, melynek rövidtávon is érzékelhető eredményei vannak (Grosz 2002/a).

Az időbeli folytonosság mellett szükség van a különböző szintű kormányzati szervek közötti megfelelő összhangra. A kormányzati hierarchia vertikális szintjei közötti egyetértés biztosítja, hogy az egyes intézkedések ne rontsák le egymás hatását. A horizontális szintek közötti összhang pedig azonos feltételrendszer megteremtését teszi lehetővé a területileg nagyobb kiterjedésű (pl. egy régió több megyéjét is érintő) klaszter szereplői számára.

2. *Támogatandó klaszter(ek) kiválasztása*. A területfejlesztés során olyan intézményi rendszert és általa megvalósítandó klaszter-politikát kell kialakítani, amely nem preferálja egyik klasztert vagy klaszter-típust sem a többivel szemben. Nem a kormányzati szektor feladata kijelölni a már létrejött klaszterek közül a fejlesztésre érdemeseket, illetve a potenciális klaszterek közül a támogatandókat. A kormányzatnak minden egyes klasztert egyformán kell kezelnie (Porter 1998). Ebben gyakori problémát jelent az, hogy a klaszterek bizonyos fogyasztói igények kielégítésére, értéklánc-rendszer(ek) mentén szerveződnek (Deák 2000), és így nincsenek tekintettel a klasszikus statisztikai iparági besorolásokra. Ennek következményeként egyes klaszterek nehezen ismerhetőek fel. Ezért van szükség a kormányzati szervek részéről újszerű, a gazdaságpolitika megszokott ágazati megközelítésétől eltérő gondolkodásmódra (Roelandt–den Hertog 1999/a).

A klaszterek felismerésére, a klaszter-politika alanyainak kiválasztására különböző kvalitatív és kvantitatív eszközökkel *feltérképezik a klasztereket* (cluster mapping). A klaszter fogalmából következően a kiválasztásnak minden esetben két – statisztikailag is jól jellemezhető – tényezőt kell figyelembe venni: a *helyi gazdaságban betöltött szerepet* és a *nemzetközi versenyben elfoglalt pozíciót* (Raines

2001/b, Porter 1990). Ennek elvégzésére számos eljárást fejlesztettek ki (EC 2002, Patik 2002), és ezeket a legtöbb országban sikerrel használták is (lásd például CURDS 2001, Drejer és szerzőtársai 1999, Miller és szerzőtársai 2001, Peneder 1999, Roelandt és szerzőtársai 1999). Az eljárások főbb csoportjai (Patik 2002, Roelandt–den Hertog 1999/b):

- input-output elemzés (input-output analysis): az egyes értékláncrendszerekben részt vevő iparágak közti kereskedelmi/üzleti kapcsolatokra koncentrál,
- gráf elemzés (graph analysis): a gráf-elméletet alapul véve próbálja meg a szereplők közötti kapcsolatokat feltérképezni,
- hasonlóság-elemzés (correspondence analysis): hasonló (innovatív) magatartást mutató cégek csoportjait igyekszik megtalálni faktoranalízis vagy más statisztikai módszerek segítségével,
- kvalitatív esettanulmányok (qualitative case study approach): Porter gondolataira építve közelít a klaszterekhez, esettanulmányok segítségével egyenként felmérve őket.

A klaszterek kiválasztása több veszélyt is magában hordoz, ezért a klaszterpolitika sikerének egyik fontos eleme. Egyrészt megfogalmazhatnak olyan *irreális fejlesztési igényeket* is, melyeknek nincs valós alapja (pl. számos fejlesztési elképzelés „high-tech" klaszter kialakítását tűzi ki célul akkor is, ha hiányoznak a feltételei). Másrészt a klaszter-politika keretén belül továbbra is a régióban komoly bázissal rendelkező, de *telített piacokon működő*, így további fejlődésre nem képes iparágak alkotta klaszter(eke)t támogatják, csak új elnevezés alatt, ami megakadályozza a gazdasági szerkezetváltást (Boekholt–Thuriaux 1999, EC 2002).

Természetesen a klaszter-semlegesség nem jelenti azt, hogy minden (potenciális) klasztert támogatni kell. Erre egyrészt nincs sem lehetőség sem szükség, mivel a *régió erőforrásainak szűkössége* okán csak néhány versenyképes klaszter működhet a régióban. A kiválasztás elveinek kell semlegesnek (objektívnek) és hosszú távon stabilnak lenniük (Enright–Ffowcs-Williams 2001, Raines 2001/b). Ebből a szempontból érdemes kiemelni három, egymástól különböző kiválasztási mechanizmussal rendelkező klaszter-politikát:

a. *Skóciában* különböző mutatók alapján kiválasztottak hét klasztert a klaszter-programban való részvételre. A klaszterek köre a program eddigi működése során állandó volt, nem kezdték meg újabb klaszterek támogatását, illetve nem függesztették fel a meglévő támogatásokat sem (Taylor–Raines 2001).

b. A *baszk* klaszter-program kiválasztási rendszere annyiban tér el az előzőtől, hogy a programban támogatott klaszterek köre idővel változik. Egy folyamatos monitoring tevékenység keretében elemzik a régió gazdasági szerkezetét, hogy meghatározzák a meglévő és potenciális klaszterek körét. Közülük kerülhetnek ki a program résztvevői, amennyiben elfogadják a felkérést a programban való részvételre.

Ennek hatására a programban részt vevő klaszterek köre évről évre változott (Taylor–Raines 2001).

c. *Magyarországon* a központi kormányzat által indított klaszter-program az előző kettőhöz képest jobban épít a magánszektor kezdeményező készségére annyiban, hogy a Széchenyi terv nem jelöl ki konkrét klasztereket, hanem pályázni lehet a központi fejlesztési támogatásra. A pályázati döntés értelmében kapják meg az egyes klaszterek a támogatást, melyet a szervezeti rendszer, valamint szolgáltatásaik kiépítésére fordíthatnak (GM 2000).

3. *Klaszterhatárok megfelelő kijelölése*. A gazdaságfejlesztés hagyományos területi, illetve ágazati megközelítése esetén a fejlesztési elképzelések vagy közigazgatási határokhoz, vagy iparági besoroláshoz igazodnak. A regionális programok keretében az adott régióban, míg az ágazati programok esetén a kiválasztott iparághoz tartozó vállalkozásokat támogatják. Ezzel szemben a klaszter-politika vállalkozások együttműködéseire koncentrál. A gazdasági kapcsolatok – és így a klaszterek – azonban nincsenek tekintettel sem közigazgatási határokra, sem iparági besorolásra. A sikeres klaszter-politika érdekében ezért meg kell határozni azoknak az együttműködéseknek a körét, amelyek fejlesztéséhez a program aktívan hozzájárul.

Sokan klaszter alatt tévesen valamilyen szervezetet, gazdasági struktúrát értenek, amely rendelkezik irányító szervvel, tagsággal stb. (Rosenfeld 2001). Azonban erről szó sincs. A regionális klaszternek mindazon vállalkozások részei („tagjai"), amelyek az adott földrajzi területen működnek és részesei a klaszter vállalatai között kialakult munkamegosztásnak. Úgy is megfogalmazhatjuk, hogy „a klaszterhez tartozás nem tagsági viszony, hanem földrajzi távolság és gazdasági együttműködés kérdése" (Rosenfeld 2001, 15. o.). Sok vállalkozás annak ellenére része valamilyen klaszternek, hogy ennek nincs is tudatában. Nem ismerik a klaszter fogalmát, de a mindennapos gazdálkodás során kihasználják a munkamegosztás nyújtotta versenyelőnyöket (Lyon–Atherton 2000). Tovább nehezíti a klaszter határainak megadását, hogy időben dinamikusan változik az együttműködésben részt vevő vállalkozások köre, ahogy új gazdasági kapcsolatok alakulnak ki, és meglévők szűnnek meg.

Összességében azt mondhatjuk, hogy a gazdaságfejlesztési programokban használt klaszter fogalom tulajdonképpen egy absztrakció, mely *a gazdasági szereplők között kialakult szerteágazó kapcsolatrendszer egy önkényesen kiragadott részhalmaza*. Ezért a fejlesztési támogatásokra jogosultság meghatározása mesterségesen kijelölt klaszterhatárokon belül történik.

A klaszterek fejlesztésénél a közigazgatási régiók helyett a gazdaság természetét jobban kifejező *csomóponti régiókat*[2] kell figyelembe venni (Porter 2000). A klaszterek feltérképezése során derül ki, hogy egy adott klaszterhez tartozó vállalkozások térben mennyire koncentráltan helyezkednek el. Amennyiben nem egyetlen

[2] Csomóponti régió alatt a gazdasági tevékenységek térbeli sűrűsödéséből kiinduló régiótípust értünk, melyet általában egy vagy több nagyváros és vonzáskörzete alkot (Benko 1999, Lengyel 2000/b).

közigazgatási egység (város, megye, régió stb.) területén találhatóak, akkor szükséges lehet több helyi vagy regionális önkormányzat összefogása is a klaszter-politika megvalósítása érdekében. Az Egyesült Államokban ezért a különböző szintű közigazgatási egységek mellett a nagyvárosi vonzáskörzetekre (metropolitan statistical area) is gyűjtenek statisztikai adatokat (Porter 2001). Az európai regionális politikák fejlesztési döntéseiben is egyre inkább a funkcionális térrendszer kerül előtérbe, és a korábbi gyakorlathoz képest kevésbé merev területi lehatárolásokkal találkozunk (Nikodémus 2002).

A Magyarországon az elsők között létrehozott Pannon Autóipari Klaszter (PANAC) mind a földrajzi mind az iparági határait kijelöli a klaszternek (Grosz 2002/a, PANAC 2002). Egyrészt csak az lehet tagja a klaszternek, aki az autóiparhoz kapcsolódó termelő tevékenységet végez, másrészt további feltétel, hogy a vállalkozás magyarországi gyártóbázissal rendelkezzen. A klaszter kulcsvállalatai a Nyugat-dunántúli régióban találhatóak, továbbá a klaszter egyik alapító tagja a Nyugat-Dunántúli Regionális Fejlesztési Tanács is, azonban ezt a területi lehatárolásban nem helyezték előtérbe. A klaszter viszont szolgáltatásainak keretén belül a fejlesztési források igénybevételénél már a régió területén található vállalkozások együttműködéseit részesítik előnyben, ami erősíti a klaszter regionális jellegét.

4. *Főbb szereplők/érdekeltek körének felismerése és bevonása a klaszter fejlesztésébe*. Egy önálló fejlődésre képes klaszterben létezik a vállalkozásoknak egy olyan csoportja, akik fel tudják ismerni, hogy *egyéni versenyképességük részben közös gazdasági tevékenységük függvénye*. A klaszter-politikának elsősorban ezekre a vállalkozásokra kell építenie. Olyan mechanizmusokat kell kialakítani, amelyek elősegítik, hogy ez a csoport megismerje versenyelőnyeinek forrásait és a javításuk útjában álló akadályokat, és együttesen tudjanak fellépni ezek megszüntetésére (Taylor–Raines 2001).

A fenti vállalkozásokon túl azonban minden érdekeltnek tisztában kell lennie azzal, hogy a klaszterek milyen szerepet játszanak a régió versenyképességében. A klaszter fejlesztésének célja a résztvevők céljainak sikeres elérése, így minden érintettet (vevők, intézmények, különböző nagyságú cégek, munkavállalók stb.) be kell vonni a kezdeményezésbe. Tudatosítani kell, hogy a versenyképesség alapját nem a termelési tényezők – különösen a munkaerő – olcsósága jelenti, hanem a termelékenység. A termelékenységben és annak növelésében pedig az érdekeltek közötti együttműködésnek, tehát a klaszternek kiemelt szerepe van (Porter 1998).

A magáncégek jobban felismerik versenyképességük javításának útjában álló akadályokat, mint a kormányzati szektor, ezért a klaszterek fejlesztésében a magánszektornak (magánvállalkozások, illetve azok szervezetei) kell vezető szerepet játszania. Nagyobb az esélye egy olyan kezdeményezés sikerének, amelyet a magánszféra vezet kormányzati részvétellel, mint egy kormányzati kezdeményezésnek, amelyben a magánszféra is részt vesz (Porter 1998, Roelandt és szerzőtársai 1999). A *magánszektor dominanciája* csökkenti a kezdeményezés átpolitizáltságát, így

nincs közvetlenül kitéve a választási ciklusok hatásainak. Egy klaszter kialakítása 10-20 évet is igénybe vehet, azonban „a politikában egy évtized örökkévalóságnak tűnik" (Porter 1998, 185. o.).

A kormányzatnak nem a helyi szereplők helyett kell meghozniuk a szükséges döntéseket, hanem segíteniük kell őket abban, hogy igényeiket megfogalmazzák. „Az iparpolitikus szerepe e szerint a felfogás szerint nem annyira az orvosé, aki a betegség tüneteinek vizsgálata után felírja a szükséges gyógyszert, mint inkább a pszichoanalitikusé, aki egy hosszadalmas önvizsgálati folyamatban segíti a beteget önmaga gyógyításában" (Zeitlin 1994, 23. o.). Természetesen ezt a szerepet időről-időre felül kell vizsgálni, alkalmazkodni kell a környezetben bekövetkező változásokhoz.

A klaszter fejlesztéséhez az érdekeltek közötti tartós együttműködések kialakítására, erősítésére van szükség. Ezek a kapcsolatok *piaci jellegűek*, mivel a vállalkozások számára a piaci impulzusok jelentik az egyik legfontosabb információforrást, ezért az elsődleges teendő a piac különböző működési rendellenességeinek megszüntetése. A piaci kapcsolatok pedig piaci racionalitást, logikát igényelnek, ami a magánszektor sajátja, nem pedig a kormányzati szektoré.

Az előzőekben ismertetettek miatt a klaszterek fejlesztésében a *magánszektor vezető szerepére van szükség*. Ez nemcsak a klaszter-politika megvalósítására terjed ki, hanem már a céljainak, eredményességi mutatóinak kialakításakor is szükséges, hogy a gazdaságpolitika kialakítói folyamatos egyeztessenek a magánszektor képviselőivel. Ennek hatására új szereplők jelennek meg a regionális gazdaságfejlesztésben, ami a magán- és kormányzati szektor közötti felelősség új megosztásához vezet (Raines 2001/b).

A vállalkozások a klaszter fejlesztését célzó kezdeményezést természetesen csak akkor fogják támogatni, ha ez számukra előnyökkel jár. Ahhoz, hogy megnyerjük őket a kezdeményezésnek, ismerni kell a klaszterek nyújtotta versenyelőnyök mibenlétét (Lengyel–Deák 2002), és ezt tudatosítani kell az érintettekkel (Buzás 2002). Célszerű először olyan projekteket megvalósítani, amelyek már rövid távon is kézzel fogható előnyöket biztosítanak a vállalkozások számára a közös fellépés révén, és így igazolják számukra a program létjogosultságát (Enright 2001, Enright–Ffowcs-Williams 2001).

5. *Információáramlása elősegítése*. A klaszter sikerében a különböző csatornákon keresztül áramló információknak elengedhetetlen szerepük van. A vállalkozások, gazdasági szereplők közötti információáramlás javítja együttműködésük hatékonyságát. Az egymással rivalizáló vállalkozások közötti információcsere pedig segíti őket, hogy teljesítményüket értékelni tudják, a versenytársakéval össze tudják hasonlítani (Lengyel–Deák 2002).

Az információk áramlását a leggyakrabban – és a legkönnyebben – a különböző személyes kapcsolatok képesek elősegíteni. A klaszterek gyakran helyi vállalkozások *informális* kapcsolatrendszeréből jönnek létre, akiknél a bizalom alapja a

személyes ismeretség. Természetesen a klaszter fejlődésével már nincs lehetőség mindenkit ismerni, így szükség van ezen kapcsolatok intézményesítésére, *formálissá* tételére.

A tudatos klaszter-építés során e kettős kapcsolatrendszer egymással párhuzamos fejlesztésére van szükség. Amennyiben valamelyik hiányzik, akkor annak kialakítására kell törekedni. A két kapcsolatrendszer együtt járul hozzá a szereplők *kollektív identitásának* kialakulásához, aminek létrehozásában a klaszter földrajzi és ágazati határainak megfelelő kijelölése játszik fontos szerepet, mivel ez határozza meg a vállalkozások között az együttműködés alapját képező közös jellemzők lehetséges körét. Az identitás alapulhat azon, hogy a vállalkozások azonos iparághoz/tevékenységi körhöz tartoznak (pl. autóipari beszállítók) és/vagy ugyanabban a régióban találhatóak. Az egyre gyakoribbá váló kontaktusok pedig kialakítják a klaszterhez tartozás érzését. Ezen túl szükség van az identitás tudatos kommunikálására is, ami egyfajta kollektív marketingnek tekinthető, aminek leggyakoribb célja további befektetők megnyerése a klaszterhez tartozó vállalkozások körének bővítése érdekében (Lagendijk 1999, Taylor–Raines 2001).

Olyan üzleti környezetben, ahol a szereplők közötti *bizalom* nincs jelen kellő mértékben, ott semleges szereplők segíthetik a bizalom kialakulását, és így a személyes kapcsolatok létrejöttét. Sőt számos esetben a kiépülő klaszterben részt vevő vállalkozások fogalmazták meg igényüket, hogy a hálózat koordinálását egy semleges szereplő végezze (EC 2001).

A klaszter kialakulása, fejlesztése hosszú távú folyamat, amelyben sok érdekelt vállal különböző szerepet. A résztvevők köre idővel változik, valamint a kezdeti informális kapcsolatok már nem megfelelőek egy nagyobb méretű klaszter szervezésére, ezért szükség van a közreműködők közötti *kapcsolatok intézményesítésére* (DETR 2000, Enright 2001, Enright–Ffowcs-Williams 2001, Lagendijk 1999). Ebben leggyakrabban olyan szervezetek töltenek be vezető szerepet, melyek a klaszter intézményesítése előtt is léteztek, és korábbi tevékenységük hasonlóságot mutat az új feladatokkal (kamarák, iparági szövetségek stb.). Ezek gazdasági céllal létrejött magánszervezetek, amelyek gyakran társadalmi funkciót is betöltenek (EC 2002, Zeitlin 1994).

A klaszterek fejlesztésénél jól alkalmazhatóak az *olasz iparági körzetek* tapasztalatai (Pelle–Imreh 2002, Zeitlin 1994). Az olasz iparági körzetek tulajdonképpen a KKV-k regionális klasztereinek tekinthetőek, legfőbb jellegzetességük a sok, azonos iparágban működő KKV földrajzi koncentrációja, amelyek együttműködéseiben a gazdasági racionalitáson túl a bizalmi tőke is nagyon fontos szerepet játszik. A vállalkozások közötti koordináció mechanizmusára nem lehet általános érvényű szervezeti modellt felállítani, azonban Zeitlin (1994) két elemet emel ki. Az egyik a *helyi önkormányzatok autonómiája*. A helyi önkormányzatok képesek leggyorsabban és a legkisebb költségekkel felmérni a helyi igényeket, és képviselni ezeket. Lehetőségük van a különböző érdekeltekkel személyes, mindennapos kapcsolatot tartani, ami elősegíti az együttműködés sikerét. A másik elem az *erős kollektív érdek-*

képviseleti szervek létezése. Ez alatt olyan szervezeteket kell érteni (szakszervezetek, vállalkozói szövetségek stb.), amelyek a szereplők nagyobb csoportjainak érdekeit jelenítik meg különböző közösségi döntések során (pl. közjavak előállítása). Ezek a szervezetek lehetővé teszik, hogy az egyes egyéni érdekek sikeresen jelenjenek meg a különböző közösségi döntésekben. Az egyéni és közösségi érdekek, valamint az egyes egyéni érdekek gyakran kerülnek egymással ellentétbe. „Az ipari körzetek története is nyílt konfliktusokkal terhes" (Zeitlin 1994, 20. o.), ezért szükség van olyan intézményi mechanizmusokra, melyek segítenek ezeket a konfliktusokat feloldani. Ezek az érdekképviseleti szervezetek hozzájárulhatnak a konfliktuskezelő intézményi mechanizmusok létrejöttéhez és hatékony működéséhez.

6. *Folyamatos ellenőrzés*. Egy klasztert akkor mondhatunk sikeresnek, ha növelni tudja (export) piaci részesedését, miközben bővül (legalábbis nem csökken) a foglalkoztatottak száma. A különböző klaszter-politikák is legtöbbször a foglalkoztatottak számának növelését jelölik meg legfontosabb gazdaságfejlesztési célként. Vannak azonban olyan kezdeményezések, amelyek nem képesek megfelelni a velük szemben támasztott elképzeléseknek.

Egyrészt nem minden klaszter-kezdeményezésből alakul ki ténylegesen klaszter. A sikertelenségnek számos oka lehet az értékesítési lehetőségek változásától kezdve az együttműködő vállalkozások közötti elégtelen koordinációig. De a foglalkoztatás bővülése sem jelzi feltétlenül klaszter kialakulását. „Érdemes hangsúlyozni, hogy a különböző vállalkozások hosszabb/rövidebb ideig tartó szorosabb vagy lazább együttműködéseitől a klaszterek abban különböznek, hogy az adott térségben ágazatuk gazdasági dominanciáját testesítik meg, s kialakulásuk jelentős foglalkoztatás-növekedést ill. a klaszter piaci részesedésének oly mértékű növekedését jelenti, melynek elérésére a klaszter tagok önmagukban (a klaszter hiányában) nem lettek volna képesek." (Buzás 2002, 74. o.).

Másrészt a klaszterek – a termékekhez hasonlóan – *életciklussal* rendelkeznek, és a sikeresen működő klaszter is idővel elvesztheti versenyelőnyeit, és hanyatlásnak indulhat. A vállalkozásoknak és a gazdaságpolitika irányítóinak egyaránt figyelni kell az erre utaló jelekre, és új stratégiai irányt kell szabni a klaszter fejlesztésének, vagy le kell mondani a további fejlődés lehetőségéről (Rosenfeld 1997).

A fentiek miatt folyamatosan figyelemmel kell kísérni a klaszterek fejlődését (Enright 2001, Enright–Ffowcs-Williams 2001, Lagendijk 1999). Fel kell állítani egy rendszeresen ismétlődő, intézményesített statisztikai adatgyűjtést, ami lehetővé teszi a *monitoring tevékenységet*. Például a PANAC esetében is kidolgozásra került egy mutatórendszer, mely éppen a klaszteresedés két fő dimenziója mentén értékeli a klaszter gazdasági „erejét" (Grosz 2001). Számba veszi egyrészt a PANAC regionális súlyát, azaz a régió gazdasági életében betöltött szerepét, másrészt iparági súlyát, azaz milyen jelentőséggel bír Magyarország autóiparában.

Fontosnak tartjuk kiemelni, hogy a gazdaságpolitika célja a helyi gazdaság fejlődése, ezért *nem a klasztereket, hanem a klaszteresedés folyamatát kell támogat-*

ni (Enright 2001, Enright–Ffowcs-Williams 2001, Lyon–Atherton 2000). Ez egyrészt jelentheti a vállalkozások földrajzi koncentrációjának fokozódását, tehát az adott régió területén növekszik a klaszterhez tartozó vállalkozások száma, illetve gazdasági teljesítménye. Másrészt a gazdasági összefonódás mértékének növekedését, azaz a már meglévő vállalkozások munkamegosztásának kialakulását/mélyülését. A klaszteresedés eredményeként a vállalkozások versenyelőnyei erősödnek, ami által egy öngerjesztő folyamatot indít be (Lengyel–Deák 2002). Ezért a statisztikai adatgyűjtésnek nem csak a már létrejött klaszterek működését kell „szemmel tartania", hanem a klaszteresedés jellemzőit, amire a klaszterek lehatárolására használt módszerek alkalmazhatóak.

5. Összefoglalás

A posztfordista ciklus kezdete megváltoztatta a termelési rendszereket a fejlett országokban és ennek hatására előtérbe került az endogén forrásokra építő alulról felfelé szerveződő regionális gazdaságfejlesztés gyakorlata. Ennek részeként az 1990-es években a klaszter-alapú gazdaságfejlesztés egyre inkább teret nyer a gazdaságpolitikában. „A nemzetközi trendek is azt mutatják, hogy a klasszikus iparpolitika ágazati megközelítését egyre inkább felváltja a klaszterek szerveződésének elősegítése." (Buzás 2002, 72. o.).

A fejlett gazdaságokban szervesen kialakult klaszterek mintájára a fejlődő országokban tudatos hálózatépítésbe fogtak, hogy a későbbi klaszterek alapjait létrehozzák (Ceglie–Dini 1999, OECD 2001, UNIDO 2000). Bár a gazdaságfejlesztésnek ez a formája a regionálistól az országosig különböző területi szinteken is alkalmazható, igazán népszerűvé a regionális szinten vált, ezzel is erősítve az alulról felfelé szerveződő regionális gazdaságfejlesztés gyakorlatát (Raines 2001/b).

A klaszter-alapú gazdaságfejlesztés egyaránt különbözik a gazdaságfejlesztés hagyományos ágazati, illetve területi megközelítésétől. Az iparpolitikához képest területi elemeket, míg a regionális politikához képest ágazati elemeket is tartalmaz. Azt mondhatjuk, hogy a két gazdaságpolitikai terület közötti közeledést eredményezett, ezáltal a gazdasági folyamatoknak jobban megfelelő szemléletet kölcsönzött mindkettőnek (Raines 2001/a).

A klaszterek régióról régióra változnak, nincs egységes recept fejlesztésükre, így a támogatási eszközöket is a fejleszteni kívánt klaszterre kell adaptálni (EC 2001, Enright–Ffowcs-Williams 2001). Azonban számos klaszter-kezdeményezés fel tudott mutatni sikereket a helyi gazdaság fejlesztésében, erőforrásainak mobilizálásában, így sok olyan nemzetközi példa van, amiből tanulhatunk a magyar klaszterek fejlesztése során.

Felhasznált irodalom

Benko, G. 1999: *Regionális tudomány*. Dialóg Campus, Budapest–Pécs.

Boekholt, P. – Thuriaux, B. 1999: Public Policies to Facilitate Clusters: Background, Rationale and Policy Practicies in International Perspective. In *Boosting Innovation: The Cluster Approach*. OECD, Paris, 381-412. o.

Buzás N. 2000/a: Klaszterek: kialakulásuk, szerveződésük és lehetséges megjelenésük a Dél-Alföldön. *Tér és Társadalom*, 14, 4, 109-123. o.

Buzás N. 2000/b: Klaszterek a régiók versengésében. In Farkas B. – Lengyel I. (szerk.): *Versenyképesség – regionális versenyképesség*. SZTE Gazdaságtudományi Kar Közleményei 2000. JATEPress, Szeged, 58-66. o.

Buzás N. 2002: Önkormányzati szerepvállalás a regionális klaszterek létrehozásában. *Comitatus*, 12, 1-2, 72-78. o.

Ceglie, G. – Dini, M. 1999: SME Cluster and Network Development in Developing Countries: The Experience of UNIDO. UNIDO, Vienna.

CURDS 2001: *Culture Cluster Mapping and Analysis*. Final Report to ONE North East. Centre for Urban & Regional Development Studies, University of Newcastle Upon Tyne, Newcastle.

DAKKV 2000: *A Dél-Alföldi régió kis- és középvállalkozás-fejlesztési operatív programja*. Szegedi Tudományegyetem Gazdaságtudományi Kar Regionális és Alkalmazott Gazdaságtani Tanszék, Szeged.

Deák Sz. 2000: A Porter-féle rombusz-modell főbb közgazdasági összefüggései. In Farkas B. – Lengyel I. (szerk.): *Versenyképesség – regionális versenyképesség*. SZTE Gazdaságtudományi Kar Közleményei 2000. JATEPress, Szeged, 67-87. o.

DETR 2000: *Planning for Clusters*. Department of the Environment, Transport, and the Regions, London.

Drejer, I. – Kristensen, F. S. – Laursen, K 1999: Studies of Clusters as a Basis for Industrial and Technology Policy in the Danish Economy. In *Boosting Innovation: The Cluster Approach*. OECD, Paris, 293-313. o.

EC 2001: *Methodology for Regional and Transnational Technology Clusters: Learning with European Best Practices*. Enterprise Directorate-General, European Commission, Luxembourg.

EC 2002: *Regional Clusters in Europe*. Observatory of European SMEs No 3. Enterprise Directorate-General, European Commission, Luxembourg.

Eright, M. J. 2001: *Regional Clusters: What we know and what we should know*. Kiel Institute International Workshop 'Innovation Clusters and Interregional Competition', 12th-13th November.

Enright, M. J. – Ffowcs-Williams, I. 2001: Local Partnership, Clusters and SME Globalization. In *Enhancing SME Competitiveness*. The OECD Bologna Ministerial Conference. OECD, Paris, 115-150. o.

Enyedi Gy. 2000: Globalizáció és a magyar területi fejlődés. *Tér és Társadalom*, 14, 1, 1-10.

Feser, E. J. 1998/a: Old and New Theories of Industry Clusters. In Steiner, M. (ed.): *Clusters and Regional Specialization. On Geography, Technology and Networks.* European Research in Regional Science, Pion Limited, London, 18-40. o.

Feser, E. J. 1998/b: Enterprises, external economies, and economic development. *Journal of Planning Literature*, 12, 3, 283-302. o.

GM 2000: Széchenyi terv. Regionális Gazdaságépítési Program. Gazdasági Minisztérium, Budapest.

Grosz A. 2000: A gépjárműipari klaszterek külföldi tapasztalatai és a Pannon Autóklaszter lehetőségei. *Tér és Társadalom*, 14, 4, 125-155. o.

Grosz A. 2001: *A Pannon Autóipari Klaszter klaszter-súly és -dinamika mutatórendszer kidolgozása*. Nyugat-Magyarországi Tudományos Intézet Közleményei 134., MTA Regionális Kutatások Központja Nyugat-Magyarországi Tudományos Intézet, Győr.

Grosz A. 2002/a: Klaszter kezdeményezések Magyarországon – A Pannon Autóipari Klaszter (PANAC). In *Pécsi Tudományegyetem Közgazdaságtudományi Kara Regionális Politika és Gazdaságtan Doktori Iskola, Évkönyv 2002*. PTE Közgazdaságtudományi Kar, Pécs. (megjelenés alatt)

Grosz A. 2002/b: Cluster Initiatives in Hungary – The Case Study of the Pannon Automotive Cluster (PANAC). *European Spatial Research and Policy*. (megjelenés alatt)

Gordon, I. R. – McCann, P. 2000: Industrial Clusters: Complexes, Agglomeration and/or Social Netorks? *Urban Studies*, 37, 3, 513-532. o.

Hoen, A. 2000: Three variations on identifying clusters. *Kézirat*. Netherlands Bureau for Economic Policy Analysis, The Hague.

Horváth Gy. 1998: *Európai regionális politika*. Dialóg Campus Kiadó, Budapest–Pécs.

Horváth Gy. 2000: Partnerség az Európai Unió regionális politikájában. *Tér és Társadalom*, 14, 1, 11-26. o.

Lagendijk, A. 1999: Good Practices in SME Cluster Initiatives. Lessons from the 'Core' Regions and Beyond. CURDS, University of Newcastle Upon Tyne, Newcastle.

Lengyel I. 2000/a: Porter-rombusz: A regionális gazdaságfejlesztési stratégiák alapmodellje. *Tér és Társadalom*, 14, 4, 39-86. o.

Lengyel I. 2000/b: A regionális versenyképességről. *Közgazdasági szemle*, 47, 12, 962-987. o.

Lengyel I. 2001: Iparági és regionáli klaszterek. Tipizálásuk, térbeliségük és fejlesztésük főbb kérdései. *Vezetéstudomány*, 32, 10, 19-43. o.

Lengyel I. 2002: A klaszterek fejlesztéséről. *Kézirat*. SZTE Gazdaságtudományi Kar Regionális és Alkalmazott Gazdaságtani Tanszék, Szeged.

Lengyel I. – Deák Sz. 2002: Regionális/lokális klaszter: sikeres válasz a globális kihívásra. *Marketing & Menedzsment*, 36, 4, 17-26.

Lyon, F. – Atherton, A. 2000: *A Business View of Clustering: Lessons for Cluster Development Policies*. Foundation for SME Development, University of Durham, Durham.

Miller, P. – Botham, R. – Gibson, H. – Martin, R. – Moore, B. 2001: *Business Clusters in the UK – A First Assessment*. Department of Trade and Industry, London.

Nikodémus A. 2002: A regionális politika és gazdaságfejlesztés nemzetközi és hazai szemmel. *Területi Statisztika*, 5(42), 2, 111-130. o.

OECD 2001: *Enhancing SME Competitiveness*. The OECD Bologna Ministerial Conference. OECD, Paris.

PANAC 2002: Pannon Autóipari Klaszter honlapja. http://www.euregio.hu/cluster, letöltve 2002. július 3.

Papné Gáspár L. 1999: Regionális gazdaságpolitika. In Veress J. (szerk.): *Gazdaságpolitika*. AULA, Budapest, 107-120. o.

Patik R. 2002: Klaszterek lehatárolásának módszerei. *Tudományos Diákköri Dolgozat*. SZTE Gazdaságtudományi Kar, Szeged.

Pelle A. – Imreh, Sz. 2002: A vállalkozásfejlesztés intézményrendszerének kihívásai napjainkban. „Szervezeti változások és nemzetközi alkalmazkodás – új kihívások az ezredfordulón" I. Országos Közgazdaságtudományi Doktorandusz Konferencia, 2002. március 22-24., Budapest.

Peneder, M. 1999: Creating a Coherent Design for Cluster Analysis and Related Policies: The Austrian "TIP" Experience. In *Boosting Innovation: The Cluster Approach*. OECD, Paris, 339-359. o.

Porter M.E. 1990: *The Competitive Advantage of Nations*. Free Press, New York.

Porter, M. E. 1998: *On Competition*. Harvard Business School Press, Boston.

Porter, M. E. 2000: Location, Competition and Economic Development: Local Clusters in a Global Economy. *Economic Development Quarterly*, 14, 1, 15-34.o.

Porter, M. E. 2001: Clusters of Innovation: Regional Foundations of U.S. Competitiveness. Council of Competitiveness, Washington.

Raines, P. 2001/a: *Local or National Competitive Advantage? The Tensions in Cluster Development Policy*. Regional and Industrial Policy Research Paper, 43. European Policies Research Centre, University of Strathclyde, Glasgow.

Raines, P. 2001/b: *The Cluster Approach and the Dynamics of Regional Policy-Making*. International RSA Conference 'Regional Transitions: European Regions and the Challenges of Development Integration and Enlargement', 15th-18th September, Gdansk, Poland.

Raines, P. 2002: *The Challenge of Evaluating Cluster Behaviour in Economic Development Policy*. International RSA Conference 'Evaluation and EU Regional Policy: New Questions and New Challenges', 31st May-1st June, Aix en Provence, France.

Rechnitzer J. 1998: *Területi stratégiák*. Dialóg Campus Kiadó, Budapest–Pécs.

Rechnitzer J. 1999: A regionális gazdasági növekedés elméletei. In Rechnitzer J. (szerk.): *Fejezetek a regionális gazdaságtan tanulmányozásához*. MTA Regionális Kutatások Központja, Győr–Pécs, 142-167. o.

Roelandt, T. J. A. – Hertog, P. den 1999/a: Cluster Analysis and Cluster-based Policy Making: The State of the Art. In *Boosting Innovation: The Cluster Approach*. OECD, Paris, 413-427. o.

Roelandt, T. J. A. – Hertog, P. den 1999/b: Cluster Analysis and Cluster-based Policy Making in OECD Countries: An Introduction to the Theme. In: Boosting Innovation: A Cluster Approach. OECD, Paris, 9-26.o.

Roelandt, T. J. A. – Hertog, P. den – Sinderen, J. van – Hove, N. van den 1999: Cluster Analysis and Cluster Policy in the Netherlands. In *Boosting Innovation: The Cluster Approach*. OECD, Paris, 315-338. o.

Rosenfeld, S. A. 1997: Bringing Business Clusters into the Mainstream of Economic Development. *European Planning Studies*, 5, 1, 3-23. o.

Rosenfeld, S. A. 2001: *Backing into Clusters: Retrofitting Public Policies*. John F. Kennedy School Symposium 'Integration Pressure: Lessons from Around the World', Harvard University, 29th-30th March.

Steiner, M. 1998: *The Discreet Charm of Clusters: An Introduction*. In Steiner, M. (ed.): Clusters and Regional Specialization. On Geography, Technology and Networks. European Research in Regional Science, Pion Limited, London, 1-17. o.

Taylor, S. – Raines, P. 2001: *Learning to Let Go: The Role of Public Sector in Cluster Building in Scotland and the Basque Country*. International RSA Conference 'Regional Transitions: European Regions and the Challenges of Development Integration and Enlargement', 15th-18th September, Gdansk, Poland.

UNIDO 2000: Promoting Enterprise Through Networked Regional Development. UNIDO, Vienna.

Zeitlin J. 1994: Ipari körzetek és regionális gazdasági megújulás. *Közgazdasági Szemle*, 41, 1, 14-25. o.

Hetesi E. (szerk.) 2002: A közszolgáltatások marketingje és menedzsmentje.
SZTE Gazdaságtudományi Kar Közleményei 2002. JATEPress, Szeged, 122-140. o.

Az EU csatlakozás utáni gazdasági és logisztikai változások várható hatása Szeged és vonzáskörzetére

Tráser Ferenc[1]

1920-ban a trianoni döntések eredményeként drasztikusan megváltozott Szeged és vonzáskörzetének térszerkezeti adottsága, amely nagy hatással volt az ipar, a mezőgazdaság, az infrastruktúra számtalan területére, a társadalmi folyamatok későbbi alakulására. Jelenkori történelmünk újabb Nyugat-Európából kiinduló – a régiót érintő – hatása 2004-re prognosztizálható. Ekkor az Európai Unióhoz történő csatlakozással az országhatárok megváltozása nélkül, de a térszerkezet egyes pólusainak megerősödésével újabb hatásmechanizmusok, változások indulnak be és érvényesülnek. Mindkét változás, mindkét döntés Nyugat-Európából indult és indul. Kevesebb, mint száz év leforgása alatt alapvetően megváltoztatta és megváltoztatja a város környezetéhez, vonzáskörzetéhez viszonyított szerepét, megítélését és mozgásterét. A nyugat-európai döntések közép-európai és délkelet-európai hatásai részben ismertek részben nem.

A dolgozat célja, hogy felvázoljuk azokat a várható változásokat, amelyek érintik Szegedet és vonzáskörzetét a csatlakozást követően. Mindezek előtt célszerű összevetni Szeged, Győr és Nyíregyháza városok néhány statisztikai adatát abból a megfontolásból kiindulva, hogy az érintett városok hasonló területi és geopolitikai adottsággal bírnak, nevezetesen három ország határának találkozási pontjában helyezkednek el. Ezt követően tekintjük át Szeged és vonzáskörzete infrastrukturális változásainak lehetőségeit.

Kulcsszavak: Szeged, EU-csatlakozás, áruforgalmi és logisztikai központ, régióközpont

1. A három határmenti megyeszékhely fejlődési tendenciái

1.1. A vizsgált régiók bemutatása

Szeged, Győr és Nyíregyháza közös jellemzője, hogy hármas határ közelségben helyezkednek el, illetve a határon túli területek városaival együtt policentrikus városhálózatot alkotnak. Bár ebben a tekintetben Győrnek különleges helyzete van, hiszen a két szomszédos ország fővárosaival (Béccsel és Pozsonnyal) kell kapcsolatait ápolnia. Ennek révén említik aranyháromszögnek ezt a térséget, míg Nyíregyháza esetében Szatmárnémetit és Munkácsot, Szeged esetében pedig Temesvárt és Újvidéket lehet városhármasnak tekinteni.

[1] Dr. Tráser Ferenc, gazdasági és műszaki főigazgató, Szegedi Tudományegyetem (Szeged)

A határ menti együttműködések új dimenziókat nyithatnak meg a magyar területi fejlődésben, s egyben a térszerkezetben is. Az intézményes forma az Eurégió, a működtetésére határozott törekvések figyelhetők meg a területi szereplőknél ilyen létező szervezetek, többek között az osztrák-magyar viszonylatban: West/Nyugat-Pannon Eurégió; a szlovák-magyar viszonylatban Duna-Ipoly Eurégió; a szlovák-magyar-román-ukrán viszonylat: Kárpátok Eurégió; román-magyar-szerb viszonylatban: Duna-Körös-Maros-Tisza Eurégió, továbbá a horvát-magyar viszonylatban: Duna-Dráva Eurégió. Ezek a szervezett és intézményes határ menti együttműködések hozzájárulhatnak a szomszédos országokban élő magyarság helyzetének javításához, hiszen itt a határrégiókban konkrét, sokoldalú, egyben napi kommunikációk jönnek létre (Rechnitzer 2000).

A dél-magyarországi hármas határrégió fővárosai – Szeged, Temesvár, Újvidék – 2001-ben együttműködési megállapodást kötöttek arról, hogy a jövőben közös projektekkel pályáznak EU-s fejlesztési forrásokra. A Romániával határos régió a PHARE CBC keretében pályázhat brüsszeli támogatásokra. Jugoszlávia viszonylatában pedig a stabilitási paktumon belül találhatók a határ menti térségek fejlesztésére felhasználható források (Mészáros 1999a).

A gazdasági előtanulmányok szerint a fejlesztéseket három fő területen kell elkezdeni, a közlekedésben, a környezetvédelemben és a kutatásban, oktatásban. A három város legsürgetőbb feladatként jelölte meg a Temesvár-Nagykikinda-Szeged vasútvonal felújítását. A Bega csatorna rehabilitációja révén a három várost ismét összekötné a Tisza, így újra használható lenne az egykori monarchia egyik legfontosabb vízi útja.

Az euró-régiók tekintetében hipotetikusan a szlovák-osztrák-magyar határrégió kerülhet leghamarabb az EU belső határain belülre; kelet-magyarországon tartósan csak az ukrán terület marad ki a majdani román-magyar közös EU-s területből; a déli határszakaszon pedig a szerb fél számára lesz lassúbb várhatóan az EU-s belső piac elérése. A kívül maradó „harmadik" országok számára az egységesülő belső piac egyszerre lesz protekcionista és liberalizáló hatású. Előnyös, hogy az áruk műszaki jellemzőire, a szolgáltatások nyújtásának különböző feltételeire vonatkozó nagyszámú nemzeti kritérium helyett a jogi és technikai harmonizáció révén elegendő egyetlen feltételrendszer kielégítésére irányítani a figyelmet, hátrányos ugyanakkor, hogy a belső nemzeti határok felszámolása általában együtt jár a külső határok megerősítésével, az exportőrök számára az új közösségi kritériumrendszerhez történő alkalmazkodás hirtelen jelentkező szükségességével, annak költségkihatásaival együtt. Az Európai Unió megerősített külső határainak viszonylagossá tétele a harmadik országok részére tehát az alkalmazkodás és/vagy a nemzetközi szerződés révén érhető el. Ez számos esetben a közösségi szabályozáshoz való igazodáson túlmenően az intézményi rend átvételét is igényli.

A győri euro-régiós területen elsősorban a korábban is gazdaságilag fejlett területek közötti kapcsolat erősítése, a nyíregyházi részen a perifériikus helyzet oldásának igénye, míg a szegedi körzetben a rokon vonásokat mutató, döntően mező-

gazdasági tájegységek adják a közös vonást, az összefogás igényét. A települések régiói az egy főre eső GDP tekintetében hazájukban 1998-ban az egyik legmagasabb értéket képviselték: Wien 163, Bratislavsky 99, Nyugat – Dunántúl 54 (Az EU paritásos összesen mutatója 100). A három vizsgált terület fejlődését és fejlesztési lehetőségeit ezért több szempont alapján is összehasonlíthatjuk.

A rendszerváltozás az ország különböző égtájai mellett lévő határvidékek fejlődését az országos trendeken túl (a szocialista piacok elvesztése, a belföldi fogyasztás visszaszorulása, valamint a hazai piacon egyre élesedő import által támasztott verseny) speciális hatások is érték.

Több elemzés is rámutatott arra, hogy a 90'-es évek magyar GDP növekedésének 70-80 százaléka észak-nyugat magyarországi megyék zöldmezős külföldi tőkeberuházásainak volt köszönhető. Győr-Moson-Sopron megyében a külföldi tőke több mint 40 százaléka irányult a feldolgozó szektorba az 1990-es években. Az ukrán és a román határ mentén a külföldi érdekeltségű ipari beruházások jóval elmaradtak az osztrák határszélen tapasztaltaktól. A multinacionális vállalatok zöldmezős beruházásainak „hiányában" a külföldi működő tőke csaknem kizárólag az állami tulajdon értékesítése útján tudott hatást gyakorolni a keleti határ menti zóna szekunder szektorának fejlődésére. Szeged esetében mindez annyival differenciálódik, hogy a nagy közüzemi szolgáltatók is külföldi kézbe kerültek.

A keleti és déli hármas határ menti részeket jelentős gazdasági és szociális egyenlőtlenségek jellemzik, míg a nyugat-magyarországi térség a rendszerváltás után megőrizte és növelte eddig is számottevő fejlettségi előnyét. Ezek hatására eddig a külföldi tőke megrekedt a nyugati térségben és a fővárosban, és csak lassan – főként a kiépülő nagytérségi közlekedési útvonalak sávjában, valamint a nagyobb társadalmi-gazdasági potenciállal bíró városok térségében jelenik meg a keleti és déli országrészben. Ezt a folyamatot erősítik a régiók nagyvárosainak (Debrecen, Szeged, Pécs, Miskolc, Kecskemét) jelentős potenciállal rendelkező felsőoktatási és K+F kapacitásai (NFT 2003.) Az észak-keleti határszélen a magánvállalkozók kapcsolatteremtése ugyan dinamikusan bővül, ám jelentős tőkebefektetés nem érkezett ebbe az övezetbe, a saját erőforrások pedig csekélyek. Magyarország periférikus területe találkozik itt Ukrajna és Románia ugyancsak többnyire elmaradott területeivel. A szegények együttműködése ritkán gyümölcsöző. A nyugatival összehasonlítva feltehetően a déli és a keleti régióban továbbra is számottevő a fekete gazdaság, (csempészet, drogkereskedelem) a bevásárló turizmus és a háborús tűzfészkekből a Nyugat-Európába irányuló menekült hullám, az ember kereskedelem. Ennek területei és irányai a mindenkori politikai helyzettől függnek.

1.2. Gazdaságpolitikai feladatok összegzése

A jövőbeli fejlesztések beindításához a rendelkezésre álló eszközrendszert is számba kell venni. Az érintett országok alig egy évtizede még alapjaikban eltérő politikai rendszerekben éltek. Ennek következtében területi rendszerük is jelentős mér-

tékben eltért egymástól. A határmenti területek fejlesztésében a területfejlesztés speciális eszközeiként vehetők számításba a területfejlesztési intézmény- és vállalkozásfejlesztési szervezeti rendszer kiépültsége, hiszen a kapcsolatfelvétel az azonos jellegű szervezetek között a legharmonikusabb.

Hazánk Európai Uniós csatlakozása felkészülésének ütemétől a valós regionalizáció lemaradt. Szükséges lenne ezt az „erőforrást" határozottabban aktivizálni, a lopakodó decentralizáció helyett, politikailag határozott támogatást adni az intézmény- és eszközrendszer regionalizációjának. Félő, hogy ennek hiányában a csatlakozás után jelentkező támogatások felhasználásánál ismét az ágazati szereplők kerülnek túlsúlyba, ami rontani fogja azok hasznosítását, de kedvezőtlenül hat a területi szerkezet alakítására is (Rechnitzer 2000).

1. A területfejlesztés intézményrendszere:

- Romániában elkészült az új regionális beosztás és fejlesztési koncepció, de a regionális intézmények még nem épültek ki.
- Szlovákiában a korábban létező megyék megszűntek, egészen kicsi, járásnyi területekre osztják fel az ország területét.
- Jugoszlávia regionális beosztása elvileg a korábbi föderális berendezkedésen alapul. A közigazgatás alapvető egysége a járás.
- Ukrajnában a többi országénál lényegesen nagyobb régiók léteznek. Az ország területe 24 körzetre oszlik.

2. A vállalkozásfejlesztési szerezeti rendszer részei:

- a vállalkozási övezetek,
- az ipari parkok
- a logisztikai központok.

Feladatuk, hogy elősegítsék a társadalmi és gazdasági szempontból elmaradott területek felzárkóztatását. Ezért ezek az eszközök – az ipari vámszabad területekkel kiegészülve – önállóan és kölcsönösen is formálják hazánk gazdasági térszerkezetét.

Az EU-s belső piac ugrásszerű felfejlesztése nagy kihívást jelent az átmenetileg kívül rekedt szomszéd országok exportőrei számára is. A határ megerősítésével egyidejűleg a kereskedelem feltételei is javulnak (átláthatóság – dokumentációs rend) más területen romlanak (bürokrácia – az árut kísérő tanúsítványok).

Az együttműködések szervezésében kiemelkedő szerepe van a városoknak. Azonban annak megértetése, hogy ne egymás ellen versengjenek az új telephelyekért, hanem együttesen és egymás közötti összehangolással váljanak telephelyek fogadójává, továbbá, hogy együttesen igyekezzenek hozzájutni a brüsszeli fejlesztési forrásokhoz, ez ma még távolinak tűnik.

A kölcsönös bizalom megteremtéséhez nyújthat segítséget a Szegeden elkezdett nemzetközi aktivitás. Az 1999-ben Szarajevóban aláírt dél-kelet-európai stabilitási egyezményből eredően üzleti előnyök is származhatnak. Ez az első olyan nemzetközi dokumentum, amely egységesen kezeli a térség országait – mind demokrati-

zálódásuk, mind gazdasági stabilizálásuk, illetve a gazdaság fejlődési pályára állítása, mind biztonságpolitikai kérdésekben. A túloldal vezető politikusai és üzletemberei tehát egyfajta hídfőállásnak tekintik Szegedet a fejlett nyugati világ felé.

Ezen folyamat főbb eredményei:

- A jugoszláviai újjáépítés során Szegeden bejegyzésre került az Esély a Stabilitásra Közalapítvány. Az átgondolt alapítványi ténykedés nyomán nagyon sok segítséget kaptak a délszláv térség demokratikus erői.
- A Szegedi Biztonságpolitikai Központ által szervezett tanácskozások (kézi lőfegyverek számának csökkentése a balkáni térségben, szegedi folyamat).
- A testvérvárosi kapcsolatok erősítése. Szeged kiterjedt testvérvárosi kapcsolat rendszerének egyik legfontosabb pontja a hozzá földrajzilag legközelebb álló Szabadka.

1.3. Tendenciák számszerűsítése

A nyugati minták azt mutatják, hogy csak azok az integrációk életképesek, amelyek tagországai már azt megelőzően is stabil államszervezettel rendelkeztek. Ennek alapján a Győr környékén szerveződőknek van a legnagyobb esélyük. Közép-európa most szerveződő új térszerkezetében ennek a térségnek a legkedvezőbbek az esélyei.

A kilencvenes években a közép-európai térség régióiról számos elemzés született. A „jövőbeli befektetési helyszínek Kelet-Európában" címmel a bonni székhelyű Empirica Kutatóközpont által összeállított tanulmány szerint 16 régiót neveztek meg kedvező jövőbeli befektetési telephelynek. Ezek között volt Győr-Moson-Sopron megye is, illetve még Csongrád megye. Ez utóbbi állítás beteljesülését azonban az időközben kiterebélyesedő délszláv konfliktus megakadályozta (Rechnitzer 2002).

A másik két vizsgált keleti és déli határszélen ma még a kevert nemzetiségi viszonyok inkább bonyolító tényezőnek számítanak. A régió kisebbségi nemzeteinek ugyanis kicsi az érdekérvényesítő képessége és könnyen az irredentizmussal vagy a nacionalizmussal találkoznak szembe, holott a térségek felemelkedése végett sokkal nagyobb szerepet kellene kapniuk a gazdasági együttműködésnek (a nyersanyag bázisoknak és a feldolgozóipari kapacitások közös működtetésének). Az egységes Európához való csatlakozás belső indíttatása ma még csak kevesekben fogalmazódott meg a szlovák, az ukrán, a szerb és a román oldalon.

A három vizsgált határmenti régió tekintetében megállapítható, hogy amenynyiben a Bécs-Pozsony-Győr növekedési pólus Budapest irányában tengellyé tud formálódni, úgy kialakulhat az a fordítókorong, amely képessé tehető az elkövetkező időszakban akár Ukrajna és a Balkán – többségében Románia és Szerbia – felé az innovációt és a megújulást közvetíteni. Ennek nyomán pedig mind Nyíregyháza, mind Szeged is csomóponti szerepet kaphat. Ezen a tengelyen jelenleg Bécs és Bu-

dapest a gerjesztő pólus. A következő európai léptékű nagyváros, növekedési pólus a Balkán irányában Bukarest, míg Ukrajna esetében Kijev lehet.

A fejlődési erővonalak az 1990-es években földrajzi elhelyezkedés mentén is koncentrálódtak: az ország nyugati felén, az Ausztriához, Németországhoz közelebb levő országfél lényegesen jobb eredményeket ért el, mint a nyugati határtól távolabbi területek.

A vállalkozások számának alakulása a határ menti megyeszékhelyek dinamizmusának egyik fokmérője. Szeged esetében ez jól láthatóan megállt, a gazdaságilag fejlettebb Győrött a vállalkozási kedv erőteljesebben emelkedett (1. táblázat). Az ezer lakosra jutó vállalkozások gyakoriságában Szeged vezet a vizsgált körben, de e téren kisebbek a különbségek. Szeged épphogy megelőzi Győrt és Nyíregyházát. Ebben azonban nagymértékben belejátszik a jugoszláviai magyarok áttelepülése.

1. táblázat A regisztrált vállalkozások számának alakulása (1992-2000, darab)

Terület	**Regisztrált vállalkozások száma**				**1000 lakosra jutó vállalkozás, 2000**
	1992 a/	**1996**	**2000**	**2000. év 1992 százalékában**	
Szeged	18 496	24 389	23 610	127,6	149
Győr	12 253	16 563	18 930	154,5	146
Nyíregyháza	9 618	15 260	16 738	174,0	141

a/ Jogi személyiségű és jogi személyiség nélküli gazdasági szervezetek, valamint az egyéni vállalkozások.
Forrás: KSH

A működő vállalkozások esetében még szembetűnőbb a déli határszélen a gazdaság megtorpanása, hiszen a vizsgált nyugat-dunántúli és a kelet-magyarországi megyeszékhelyeken is a növekedés gyorsabb volt, ennek hatására az ezer lakosra jutó korlátozott felelősségű társaságok száma mindegyikben meghaladta a szegedi nagyságrendet (2. és 3. táblázat).

2. táblázat A működő vállalkozások számának alakulása (1996-2000, darab)

Terület	**Működő vállalkozások száma**			**1000 lakosra jutó vállalkozás 2000**
	1996	**2000**	**2000. év 1996 százalékában**	
Szeged	16 777	18 770	111,9	112
Győr	11 916	15 607	131,0	121
Nyíregyháza	11 111	13 670	123,0	115

Forrás: KSH

3. táblázat A regisztrált és a működő korlátolt felelősségű társaságok számának alakulása (1992-1996 illetve 1996-2000, darab)

Terület	Regisztrált		Működő			1000 lakosra jutó Kft 2000
	1992	1996	1996	2000	2000 év 1996 százalékában	
Szeged	1 343	2 461	2 221	2 643	119,0	157
Győr	978	2 086	1 786	2 526	141,4	195
Nyíregyháza	955	1 891	1 695	2 259	133,3	190

Forrás: KSH

4. táblázat Működő vállalkozások számának alakulása gazdálkodási forma szerint (2000, darab)

Gazdálkodási forma	Szeged	Csongrád megye	Dél-alföldi régió
	Szervezetek száma		
Összesen	*18 770*	*15 607*	*13 670*
Ebből: Kft	2 643	2 526	2 259
Rt	71	55	37
Szövetkezet	88	120	37
Bt	4 226	2 802	2 725
Egyéni vállalkozás	10 841	9 215	8 096
	Szervezetek 1996 százalékában		
Összesen	*111,9*	*131,0*	*112,6*
Ebből: Kft	119,0	141,4	133,3
Rt	110,9	90,2	97,4
Szövetkezet	129,4	222,2	154,2
Bt	113,1	156,0	141,7
Egyéni vállalkozás	104,9	118,7	113,0
	10000 lakosra jutó szervezet		
Összesen	*1 115*	*1 206*	*1 151*
Ebből: Kft	157	195	190
Rt	4	4	3
Szövetkezet	5	9	3
Bt	251	217	229
Egyéni vállalkozás	644	712	682

Forrás: KSH

A társasági forma alapján történt összehasonlításból kitűnik, hogy Szeged „relatíve előnye” csak a betéti társaságokból fakad. Ezeknél pedig köztudott, hogy a

legkisebb alapító tőke kell hozzá, és emiatt a jugoszláviai menekültek számára az egyik legkedveltebb társasági forma volt. Ez egyúttal alkalmas volt az itt tartózkodó jugoszláv állampolgárok itt tartózkodási jogcímének a legalizálására (4. táblázat).

A nagy létszámú, „nagysúlyú" vállalkozások terén Szeged határozott hátrányban van a vizsgált nagyvárosokkal szemben. Jelenleg Szegeden a 250 főnél nagyobb cégek népességhez mért nagysága fele sincs a másik két megyeszékhelyen működőknek (5. táblázat)

5. táblázat Nagy létszámú vállalkozások számának alakulása (1992-2000, darab)

Terület	**300 főnél többet foglalkoztató szervezetek száma**		**200 főnél többet foglalkoztató működő vállalkozások száma 2000-ben**	
	1992 a/	**1996 b/**	**db**	**százezer lakosra**
Szeged	41	28	21	12
Győr	47	29	34	26
Nyíregyháza	29	11	14	12

a./ Regisztrált jogi személyiségű gazdasági szervezet
b./ Működő jogi személyiségű vállalkozás
Forrás: KSH

Az iparban működő szegedi társas vállalkozások száma 2000-ben 765, szám szerint több mint az összehasonlításba bevont városokban. Az ipari vállalkozások lakosságszámhoz mért nagyságrendje azonban Nyíregyházán és Győrött is jelentősen meghaladja a szegedit. Az iparban tevékenykedő vállalkozások számának alakulása a Dunántúlon kedvezőbb. Mindez azt bizonyítja sajnálatos módon, hogy a „logisztikához szükséges" árualapot Szeged városa egyre kevésbé tudja megtermelni, azaz nem képes materializálódott terméket a hazai és a nemzetközi szállítási pályákra felhelyezni. Ez pedig azt eredményezi, hogy a makrologisztikai szerepköre „féloldalas".

Összegezve a régiók és a hozzájuk tartozó régióközpontok versenyképességét öt ponton lehet a változásokat figyelembe venni, nevezetesen (Lengyel 2000):

- a kutatás és technológiai fejlesztés vállalati hatása,
- a kis- és középvállalkozások régióban betöltött szerepe,
- a közvetlen külföldi tőkebefektetés,
- az infrastruktúra és a román tőke fejlődése és
- az intézmények és a társadalmi tőke hatása a régiók gazdasági növekedésére.

Fentiek figyelembe vételével és a statisztikai adatok összevetésével lehet sorrendbe állítani az egyes régióközpontokat és meghatározni főbb fejlődési tendenciájukat.

2. Várható infrastrukturális változások Szegeden és vonzáskörzetében

Az egykori trianoni térszerkezeti változás hatásai alapján ismételten átértékelődnek az egykori vonzáskörzet kapcsolódási lehetőségei, hiszen most egy olyan centrum-periféria rendszer elemei érzékelhetők, amelyek eredményeként a fejlődést egyértelműen Szeged, mint potenciális jövőkép jelentik meg, Újvidék és Temesvárral ellentétben. Szeged számára – az EU csatlakozási és autópálya elérési átmeneti időszakban – kiemelt jelentősége van a város „kommunikációs képességének", a népesség iskolázottságának (egyetem és kutató központok), és az euro-regionális fogyasztási piacnak (szerb és román bevásárló turizmus). Ez átmeneti előnyt jelent a régió más városaival szemben. A jövőben várhatóan megerősödik a határ menti térségek szerepe, a városban lévő centrumok közvetítői lesznek az európai gazdaságnak. Ennek feltétele azonban a kedvező és gyors összeköttetés Budapesttel és az ország más térségeivel, illetve azokon keresztül a kapcsolat kialakítása a nyugat-európai decentrumokkal. Emiatt nagy jelentőséggel bír az M5-ös és az M43-as utak várost elkerülő összekötő szakaszainak megépítése, valamint a közúti és vasúti hidak és a Trianon előtti vasúti vonalak mielőbbi helyreállítása.

A Nyugat-Európában megfigyelt tendencia Szegedre is érvényes, miszerint ha egy ilyen léptékű várost elér az autópálya, az az ottani elit értelmiségi elvándorlását segíti elő, mivel a jobb lehetőségek birtokában most már vállalják az ingázást a főváros és lakóhelyük között. A kreatív vállalkozó kedvű értelmiségi réteg elvándorol a városból és több évnek kell eltelni ahhoz, hogy az előző időszak egyensúlya vissza álljon. Annak ellenére, hogy az utóbbi évtizedekben – mindenekelőtt a szabadidős mobilitás és a globalizálódással a közlekedési térstruktúrák átrajzolódása folytán – új keletű folyamatok bontakoztak ki, a politikai döntéshozók többsége, de gyakran a közlekedési szakemberek is anakronisztikus módon a közlekedéstől még mindig a régi időkre jellemző hatásmechanizmust várnának el, holott a jelen már egészen másról szól, és tulajdonképpen már ma a jövőben várható helyzetnek megfelelően kellene tervezni (Erdősi 2002.)

2.1. Közúti közlekedés

Csongrád megye területén a Helsinkiben 1997. június 23-25-én megtartott összeurópai közlekedési konferencián elfogadott közlekedési folyosók közül a IV. számú korridor halad keresztül. A korridor részét képező M5 és M43 autópályák kiépítése és előkészítése a jövőre nézve nagy jelentőségű. Az M5 autópálya Bécset, Budapestet és Belgrádot fűzi fel. Csongrád megyén áthaladó szakasza a jelenleg is funkcionáló és a térség legfontosabb kapcsolatait biztosító infrastrukturális sávban helyezkedik el. Az M5 autópálya 1998 júniusában elérte Kiskunfélegyházát. A Kiskunfélegyháza-Szeged, illetve a Szeged-Röszke szakaszok építése a koncessziós szerződésben lévő feltételrendszer teljesülésének függvénye. A jelenlegi ismeretek alapján jó lehetőség nyílik arra, hogy az építés 2005-ig Szegedig, 2006-ig Röszkéig jut el.

1. ábra Szeged Logisztikai Központ tervezett helyszíne

Forrás: Szeged (2001).

A másik fő irány az M43 autópálya az M5 autópályától Szeged és Nagylak között biztosít kapcsolatot Románia és Dél-Európa felé. Kiépítése szakaszolva megvalósítható. Legsürgősebb az M5 autópálya – az M47-es és M43. számú főút összeköttetésének megoldása új Tisza-híddal – vagyis Szeged északi elkerülési lehetőségének a biztosítása. A nyugati elkerülő út építése az EU csatlakozás évében várható, minek következtében a Szeged utáni M5-ös autópálya és a RO-LA terminál összeköttetése válik lehetővé.

A Szeged Város Önkormányzata Stratégiai Irodája által készített térkép jól érzékelteti a város közlekedési jövőképét (1. ábra).

A várost és vonzás körzetét nyugatról keleti irányba a majdan megépülő M9-es autópálya és annak folytatása az M43-as főútvonal kapcsolja be a közúti közlekedés ilyen relációjú forgalmába. A horizontális összeköttetés megteremti nyugat- és kelet-magyarország összeköttetését és új lehetőséget kínál Makó és ez által Románia gyorsabb elérésére, ennek azonban feltétele az északi közúti Tisza-híd megépítése, amely a Tisza és az M47-es kereszteződésétől délre fogja elérni a folyót. Az M43-asból a híd keleti oldaláról Szegedet elkerülő út indul, amely kiépítése igényli a Maroson átívelő közúti híd megépítését, amely lehetővé teszi, hogy a várost keletről és északról elkerülje a tranzit forgalom. Az észak-déli főközlekedési útvonal megteremtésének feltétele az M5-ös autópálya befejezése, amellyel párhuzamos irányú a Szegedet nyugatról elkerülő nyugati kerülőút, amelynek funkciója több mint a tranzit forgalom elterelése a város központjából, hiszen ez az út jelent kapcsolatot a Szerbia felől érkező és a RO-LA terminál felé irányuló közúti forgalommal. A város déli területét tehermentesítő kerülő út nem készül a közeljövőben, viszont a város belső forgalmának teljessé tétele megkívánja a déli közúti Tisza-híd megépítését.

2.2. A vasúti közlekedés

A vasúti közlekedésben is várható jelentős változás, hiszen az 1975. novemberében átadott Szeged-Nagykikinda-Temesvár vasútvonal forgalma és kapcsolati lehetőségei 1945-ben megszakadtak. A Szeged–Nagykikinda–Temesvár vasútvonal jelentősége több megközelítésből értékelhető: helyi szempontból (mindegyik ország saját területén), regionális szempontból (a DKMT régió szintjén), és Európa délkeleti országcsoportjának szempontjából. Szélesebb értelemben e vasútvonal fontosságát a páneurópai IV. és X. közlekedési folyosó összekötése adja. E vonal kapcsolódik a Nagykikinda-Pancsova-Belgrád útvonalhoz és lehetővé teszi a kapcsolatot Délkelet-Európa többi országaival. A három ország (Magyarország, Jugoszlávia, Románia) egyezménye alapján a MÁV területére 17 km vonalszakasz megépítése esik és a vasúti Tisza-híd elkészítése, amely Szegedről délre várható az egykori Tisza-hídtól lejjebb. Városok vonatkozásában a hidak akkor válhatnak a versenyképességet kedvezően befolyásoló tényezővé, ha a folyóvíz, tengeröböl által elválasztott városrészek között teremtenek (a közlekedési költségeket csökkentő, az eljutási időt rövidítő) intracity jellegű összeköttetéseket és az így növelt belső kohézió, illetve a város-

részenként specializálódott tevékenységek közötti interakciók akadálytalanná válása városi szinten szinergiákat hoz létre (pl. Budapesten, Szegeden, Londonban, Prágában) (Erdősi 2002).

2.3. Folyami szállítás

Az 1988. november 15-én átadott medencés kikötő tervezett funkciói közül jelenleg maradéktalanul csak a téli kikötői feladatot látja el. El kell érni, hogy a lassan már 15 éve megépült, a mai árakon számolva mintegy 1,4 milliárd forintba kerülő beruházás működjön, értéket teremtsen. Ehhez elsősorban megfelelő vállalkozó és megfelelő gazdasági környezet szükségeltetik. Viszonylag egyszerűen és gyorsan elérhető lenne, hogy a térségben felhalmozódott gabonafelesleg exportszállításába a szegedi medencés kikötő bekapcsolódhasson, valamint a Ro-Ro-forgalom (kamionok hajón történő szállítása) itt is megindulhasson. A kikötő a szegedi logisztikai központ bázisa (központi területe), de fontos részeleme is lehetne. Ehhez szükség lenne a fentebb már említett gabonacsúzda megépítésére, valamint a kamionok behajózásához a medence bejáratánál egy 8-10 százalékos lejtő kialakítására.

A tiszai medencés kikötő adta lehetőségekkel Szeged szintén jó adottságokkal rendelkezik a Ro-Ro forgalom beindítására. Látható, hogy mennyire fontos a közlekedési alágazatok közötti kapcsolat megteremtése – fordítókorong jellegű szerep betöltése, amire például Szegeden kiválóak a lehetőségek. Ugyanakkor nem csak az adott központ (település) adottságait kell figyelembe venni, hanem azt is, hogy a körzet valamennyi lehetőségét össze lehessen kapcsolni egy „központi agy", egy gyors és hatékony információs bázis segítségével. Amennyiben a szegedi logisztikai szolgáltató központhoz tartozó dél-alföldi körzet (benne Békéscsaba, Baja, Kecskemét bázisai) kiegészülnek a határok túloldalán lévő gazdasági központok (Arad, Temesvár, Szabadka, Újvidék stb.) adottságaival, integrálva az ottani közlekedési, raktározási bázisokat, már Magyarország Európai Uniós csatlakozásának időpontjáig kialakulhat a térségben – az Európai Unió számára is fontos – dél-kelet-európai logisztikai szolgáltatóközpont, illetve ezek hálózata.

2.4. Légi közlekedés

A jelenlegi szegedi repülőteret a jelentkező forgalommal, illetve igényekkel összhangban fejleszteni kell, hogy addig, amíg a végleges regionális repülőtér nem kezdi meg a működését, biztosítva legyen a regionális légi forgalom kiszolgálása. Ez a lépés önmagában is növeli a forgalmat, ami viszont sietteti a végleges reptér kialakítását.

A fejlesztés legfontosabb feladatai:

- A légi forgalom irányításához fénytechnika beállítása (részben megtörtént).
- A légtérfelhasználás feltételeinek biztosítása, korszerűsítése.
- A szükséges üzemi és kiszolgáló létesítmények építése, korszerűsítése, bővítése.

Amikorra a meglévő szegedi repülőtér „ki fogja nőni saját kereteit”, addigra a funkciókat fokozatosan ki kell telepíteni az új helyszínre. Az új helyszín kijelölésénél regionális és programszinten figyelembe veendő szempontok:

- a repülőtér maximum 60 km-es sugarú körzetében legyenek a térség főbb gazdasági, mezőgazdasági és idegenforgalmi központjai,
- a regionális központ (Szeged) elérhetősége a repülőtértől 30 percen belül biztosítható legyen (lehetőleg gyorsforgalmi kapcsolattal),
- a kijelölés ne érintsen természetvédelmi, illetve mezőgazdasági termelés szempontjából kiemelten jó minőségű területeket.

3. Árukezelési szolgáltatások

A logisztikai szolgáltatóközpontok elsősorban a nemzetközi jelentőségű multimodális (többféle szállítási módot összekapcsoló) átrakóhelyekre (Ro-La, Huckepack terminálokra, Ro-Ro kikötőkre) – illetve ezekkel közösen – telepítendők. Így segíthetik elő az alágazatok (közút, vasút, hajózás) közötti optimális munkamegosztást, a környezetkímélő fuvarozási módok elterjedését, elsősorban az export-, import-, és tranzit- (nemzetközi) áruszállításoknál. A logisztikai szolgáltató-központok infrastruktúrájának legfontosabb eleme – a közúti kapcsolat mellett – a vasúti és/vagy vízi úti kapcsolat. A vállalkozás (előkészítő, megvalósító, üzemeltető társaság) meghatározó résztvevői a közlekedési vállalatok. Az ipari parkok, vállalkozási övezetek és a logisztikai szolgáltató-központok egymást erősítő hatása miatt célszerű őket funkcionálisan és földrajzilag is egymás közelébe telepíteni.

Magyarország a közeljövőben az Európai Unió belső határává válik. Ennek következtében számos határőrizeti fejlesztést kell megoldania. Fontos feladat a meglévő állandó határátkelőhelyek uniós szintűvé fejlesztése. A nagylaki fejlesztéshez hasonlóan a röszkei átkelőn is külön uniós sávok (zöld folyosók) kiépítése szükséges, valamint a félreállított járműveknek leállósáv. A nagylaki határátkelőn 2001-ben már 3 millió utas választotta az új átkelési módot. Ez hatékony infrastruktúrát, közös számítógép hálózaton működő okmánykezelést, jól felkészült határőrséget követel meg, ezért a határátkelőket nagyteljesítményű, minden szempontból biztonságos számítógépes hálózattal kell felszerelni.

A vámpolitika a külfölddel fennálló gazdasági kapcsolatok szabályozásának eszköze. A vámpolitika vámjogszabályokban, vámtarifákban és két vagy több oldalú szerződésekben jelenik meg. A jövőben az Európai Uniós csatlakozás során az itt képződő bevételek képezik az elszámolás egyik alapját. Ezért összgazdasági szinten felerősödik a határzónában végrehajtott „az áru megállítói tranzakciós műveletek” szerepe. Az áruforgalmi központok létrehozása a fejlődés egyik jól kitapintható jövőképe, az elkerülő utak mentén és a városi becsatlakozási csomópontok környékén

várhatóan olyan logisztikai központok fognak létesülni, amelyek az áru újraelosztását, csomagolását, tárolását és esetlegesen a vámkezelését is el tudják végezni.

A román és jugoszláv belkereskedelmi viszonyok ismeretében a származási bizonyítvány, az eredetvizsgálat az egyes árufajtáknál nem olyan jellegű és szintű, mint pld. Magyarországon, így az elkövetkezendő időszakban is jelentős magánkezdeményezésű áruexportra lehet számítani a térségben.

A vámigazgatási szakterületen az EU csatlakozással összefüggésben és a hazánk gazdasági környezetében és piaci viszonyaiban végbement gyökeres változás miatt strukturális átalakítások váltak szükségessé, vélhetően mindezek eredményeként ad helyett Szeged a Dél-Alföldi Regionális Vám Pénzügyőrség parancsnokságának.

4. A csatlakozást követő gazdasági tendenciák változásai

A regionális versenyképesség definiálásakor tekintettel kell arra is lenni, hogy mindegyik régióban vannak a nemzetközileg erős és versenyképes iparágak mellett egyidejűleg gyengék is, holott mindannyian ugyanarra a háttérre támaszkodnak, nevezetesen a fizikai és humán infrastruktúrára, a munkaerő szakképzettségére és a közintézményekre. Az is megfigyelhető, hogy az üzletileg kiemelkedően sikeres cégek és iparágak pozitív externhatást nyújtanak a régió többi vállalkozása számára (pl. mintát sugallnak, tapasztalatokat nyújtanak és a befektetők érdeklődését felkelthetik a térség iránt) (Horváth 2001).

Az EU csatlakozás hatásait vizsgálva a térségben az ipari ágazatokon belül két csoportot lehet kiemelni attól függően, hogy milyen hatással lesz rájuk a bővítés. Az első csoportba tartozó szektorokat – a távközlést, a postai szolgáltatásokat, az energiaipart, valamint a közlekedést – közvetlenül érinteni fogja a belépés, mivel erősebben érvényesülnek majd a piaci viszonyok. Mivel Szeged központja a villamos energia és gázszolgáltatások, valamint a távközlési és informatikai hálózatoknak, így várható ezeken a területeken egy újabb tulajdonváltási hullám.

A másik kategóriába tartozó ágazat a feldolgozóipar, azon belül is az élelmiszeripar – két összetevő eredőjeként fog változni. Egyrészről már ma is alapvetően a EU-ban alkalmazott minőségbiztosítási rendszerek szerint folyik a beszerzés, gyártás, értékesítés, másrészről a malomipar, sütőipar, húsipar és paprika feldolgozás nincs külföldi kézben, így várható itt is egy új tulajdonosi kör megjelenése. A tulajdonváltás eredményezhet egy dinamikus növekedést, de egy cukor ipari privatizációs modellt is, ahol csak a piac megszerzése volt a cél, nem a későbbi üzemeltetés. A térségre jellemző volt a privatizációs folyamat aktivitása az elmúlt évtizedben, azonban hiányoztak olyan jövedéki termékek (dohányipar, égetett szeszgyártás stb.), amelyek tényleges vonzották volna a nagyhaszonra számító külföldi befektetőket, így a privatizáció alapvetően hazai tőkéből valósult meg, amely nem enyhítette a vállalkozások tőkehiányát.

Az élelmiszeripar szerkezetének átalakulásával eltolódás következett be a feldolgozóipar új területei felé, kihasználva a humán erőforrás helyi adottságait, mivel a régió központban működik a Szegedi Tudományegyetem Élelmiszeripari Kara.

A régió mezőgazdasági jellegéből fakadóan az ipart az agrártermékek feldolgozásán alapuló élelmiszeripar túlsúlya jellemzi. A táj és hungarikum jellegű termékek mindegyike mezőgazdasági kötődésű és zömmel történelmi hagyományú, melyek számára a piaci tendenciák nem kedveznek, helyettesíthetőségük növekszik vagy a piaci preferenciák tekintetében jelenlegi piacaikon háttérbe szorulnak. A Pick szalámi európai hírnevét megteremtő eltarthatóság és szállíthatóság ma, a technika jelenlegi szintjén már sok terméknek sajátja. A makói hagyma használati értéke magas illóolaj tartalma a nyugat-európai fogyasztói piacon ma nem preferált tulajdonság, azonban a szállítás és feldolgozás szempontjából elengedhetetlen.

Az Európai Unióhoz való csatlakozással párhuzamosan átvesszük a különböző terményekre és állati eredetű nyersanyagokra vonatkozó szigorú piaci szabályozást és az élelmiszeripart érintő export-import szabályozási rendszert. Ennek megfelelően sokkal kiszámíthatóbb lesz a feldolgozóipar számára az alapanyagok bekerülési átlag ára, a belföldi és export értékesítési lehetőség.

A gazdasági társaságok tulajdonosi körben további koncentráció várható. Az uniós keretek között is megfelelő üzemméretű társaságok jönnek létre a kisebb méretű, gazdaságosan nem üzemeltethető termelőegységek bezárása mellett A külföldi tulajdonosok tőkeerejük, méretük, nemzetközi tapasztalataik révén a magyar leányvállalatok, a hazai tulajdonban lévő feldolgozók számára nyomasztó versenytársakká válnak. Az uniós csatlakozás remélhetőleg forrást is fog teremteni a feldolgozóipar színvonalának emeléséhez. Ezek elsősorban a hátrányos helyzetű térségekbe áramolnak majd, elsősorban területfejlesztési típusú támogatás formájában.

A kiskereskedelemben részben a már jól ismert üzletláncok felvásárlásával terjeszkedtek a külföldi cégek, a legismertebb multinacionális nagyvállalatok, mint a Metro, a Cora és a Tesco viszont inkább zöldmezős beruházásokba fogtak. A nagy nemzetközi áruházláncok agresszív terjeszkedése drámaian megváltoztatta az összképet, hozzájárulva a szétaprózottság gyors felszámolásához. A magyar kereskedelem minden szereplőjét érinti előbb, utóbb a változás, de korántsem egyformán. A multinacionális cégek hazai vállalatai nemcsak jobb felkészültségüknek és üzleteik számát tekintve, hanem a világ különböző pontjain, így az eurozónában is megtalálható testvérvállalataikhoz fűződő kapcsolataik révén is könnyebben veszik majd az akadályokat.

A kis- és középvállalkozások helyzete kedvezőtlenebb. Az ő számukra a mintakövetés lehetősége adott. A multinacionális nagyvállalatok kereskedelmi gyakorlatát és tapasztalatát részben átvehetik, de a méret nagyságból és tőkeerőből származó előnyökkel nem versenyezhet egy hazai kis- vagy középvállalkozó, mivel a nagy méretekből adódóan a bekerülési átlag ár és a közvetett költség csökken, míg a beszállítandó kínálati pozícióban lévő termékek minősége javul. Vannak azonban a he-

lyi viszonyokból, rugalmasságból és más paraméterekből eredően olyan előnyei a kisvállalkozásoknak, amelyek átsegítik az integráció nehézségein.

Szegeden az erősödő fizetőképes kereslet különösen a bevásárlóturizmus miatt mind a gyártók, mind a kereskedők számára növekvő bevételeket és profitot ígér. A kiskereskedelemre szakosodott cégek a disztribúciós hálózatok fejlesztése révén javíthatják pozícióikat a gyártókkal szemben.

A mezőgazdaság termelőképességének változásai a támogatások, kvóták megjelenése, a birtokrendszer átalakulása, föld és ingatlan vásárlás hazai vagy külföldi tulajdonos dilemmája, a termelési profil átalakulása magasabb munka igényességű vagy tömegtermelésű tendenciák felerősödése, az állattenyésztés környezetszennyezési kihívásai (belga, holland példa) mind-mind azt eredményezte, hogy az ágazat szereplőinek jelentős gazdasági értelemben vett „evoluciós" átalakuláson kell, hogy fennmaradhassanak a piac szereplőjeként.

A mezőgazdaság, mint térbeli gazdasági rendszer számos logisztikai összefüggést hordoz magával. Nem csak azáltal, hogy árutermelő és, hogy a helyi (vidéki) gazdaságnak meghatározó része, hanem főként azáltal, hogy miként jelenik meg a térfelhasználásban, vagyis milyen az élelmiszergazdaság (elsősorban a mezőgazdaság) téralkalmassága az adott területi egységben.

A csatlakozást követően az az igazi feladat, hogy mi az a termelési szerkezet, az a technikai igény és minőségi feltétel, amely mellett életképes maradhat az európai mezőgazdasági versenyben. Az élelmiszer mindig stratégiai termék, ezért jelentősége valószínűleg a megváltozott körülmények között is fenntartható lesz.

Szeged és vonzáskörzetében a mezőgazdasági termékek feldolgozása kritikus szakaszban van, a konzervgyár bezárt, ezzel megszűnt a térség egyik legnagyobb zöldség-gyümölcs felvásárlópiaca. A húsfeldolgozás központja bár ma még Szegeden található, de az értékesítés, különösen az export központja Budapestre tevődött át. A tejfeldolgozás viszonylag stabil, viszont az alapanyagelőállító kisgazdaságok még nem hoztak létre a termelő és értékesítő szövetkezeteket. A térség gabonatermelése nagyobb mint a szükséges mennyiség, úgy végtermékből – őrlemények – mint alapanyagból a térség nettó kibocsátó. Sikeresnek nevezhető a baromfitermelés, és a hajtatott zöldség-, virágtermesztés, amelynek jelentős nyugat-európai és kelet-európai felvevőpiacai vannak.

Az elmúlt időszak, főleg nyugat-európai exportpiaci kikényszerítettek egy erős minőségi szintnövekedést, amit segített a vertikumhoz tartozó külföldi tulajdonú élelmiszer feldolgozók jelenléte is. A nemzetközi porondon mozgó élelmiszer feldolgozók stratégiájukat nem nemzeti érzelmekre építik. Tevékenységüket így alapanyag beszerzésüket is kivétel nélkül gazdasági megfontolások vezérlik. Esetenként azonban politikai döntések is kedvezőtlenül befolyásolhatják a helyi termelők érdekeit.

Az így kialakult helyzetet a külföldi tulajdonba került élelmiszer feldolgozók olyan külső adottságnak tekintik, amelyekhez a gazdasági racionalitást követve alkalmazkodnak. Tehát a magyar alapanyag termelőknek az is jelentős kihívás, hogy

mennyire képesek az érdekeiket érvényesíteni. A jelenleg érvényben lévő importvámok a magyar mezőgazdasági termékek zömét még megvédik az Európai Unió támogatott versenyétől. A politika által megváltoztatott feltételrendszer azonban sokszor durván érintheti a mezőgazdaság termelés, természeti adottságokon, termelési tényezőkön és alkalmazott technológián alapuló valós versenyképességi és hatékonysági viszonyait.

Pozitív előnyként fogható fel, hogy a már eddig is beáramlott szaktudás tovább fog bővülni. A külföldi vállalatok eddig nem látott vállalatvezetési-, marketing-, információs-, logisztikai-, elosztási-, és pénzügyi módszereket honosítanak meg a jövőben is.

5. Fejlesztési feladatok

Szeged a klaszter analízis alapján a regionális központok csoportjába az első városcsoportban szerepel, amelynek jellemzője a jelentős gazdasági decentralizáció, informatikusképzés, a kommunikációs technikák jelenléte (Grosz 2002).

A város EU csatlakozás után komparatív előnyeit két területen tudja érvényesíteni. Egyrészről ki kell használnia annak a „tudásközpontnak" a létét, amit a Szegedi Tudományegyetem helyi szerepéből adódik; beleértve azt, hogy a város legnagyobb fogyasztója, munkáltatója és a megújulás „motorja".

Másrészről a közlekedési infrastruktúra fejlődésével olyan logisztikai szolgáltatást kell nyújtania a határokon átnyúló kereskedelmi és gazdasági folyamoknak, amelyek a jövőt tekintve igényként megfogalmazódnak Szeged és vonzáskörzete felé.

A geostratégiai helyzetből fakadó logisztikai előnyök kihasználása érdekében fejleszteni kell:

- a szegedi regionális repülőteret alkalmassá kell tenni olyan nemzetközi fogadó és indító szerepkörre, amely lehetővé teszi, hogy a repülőtéren keresztül úgy a személyi, mint az áruforgalom bekapcsolódhasson a Budapest-Belgrád-Zágráb-Arad városok által határolt még elérhető távolságú légiforgalomba,
- a közúti és vasúti közlekedés hálózatát a kerülőutak és a nemzetközi főbb közlekedési útvonalak kereszteződési pontjainak fejlesztésével és kialakításával részévé kell tenni az európai közlekedési hálózatnak,
- a logisztikai szolgáltató központot az előzőek alapján nem csak saját kibocsátású áruk készletezésével, elosztásával és továbbfeldolgozásával fog foglalkozni, hanem az európai hálózat részeként a régióközponton keresztül áramló áruk nemzetközi központjává válhat,
- mezőgazdasági áruforgalmi központ a régió határon átnyúló termelési térszerkezetének központjává válhat a megfelelő feldolgozó, csomagoló és tároló (hűtőház) kapacitás kialakításában.

A tudás alapú gazdaság megteremtése érdekében ki kell alakítani (Mészáros 1999b):

- a szegedi egyetemi innovációs parkot, amely támaszkodva az egyetem természettudományi, jogi, gazdaságtudományi karainak szakmai hátterére és „szállító-megrendelő" kapcsolatának létére,
- a biotechnológiai innovációs központ gyakorlati képzőhelyé és egyben „gyártó üzemévé" válhat a Szegeden tradicionális múlttal rendelkező, akadémiai szintű biológiai kutatási műhelyeknek.

A minőségi turizmus lehetőségeinek kihasználása érdekében ki kell alakítani:

- termálvíz kincsre alapuló gyógyszállóhálózatot, amelyhez kapcsolódhat a Szegedi Tudományegyetem e szakterületeivel foglalkozó karai,
- a Szegedi Tudományegyetem Általános Orvostudományi Karának és Egészségügyi Főiskolai Karának bevonásával a rehabilitációs parkot, amely kapcsolódva a gyógyturizmushoz jelentős fizetőképes európai-uniós keresletre számíthat,
- Tanulmányi és Információs Központ átadásával a konferencia turizmus lehetőségei nyílnak meg a város számára, annak minden hozadékával a szállodai férőhelyek bővítésével, a kikapcsolódás, a szórakozás hátterének megteremtésével.

6. Összegzés

Az új évezred regionális és településpolitikájában a városok különösen az Európai Unió keleti határain lévők szerepe felértékelődik. A különböző szinteken és funkciókkal rendelkező központok együttese, azok hálózata és vonzáskörzete, de maguk az egységek is összetett feladatrendszert vállalhatnak át a területi rendszer alakításában.

Szeged városa komparatív előnyöket élvez úgy a határon inneni, mint a határon túli vonzáskörzetében, a „tudásbázis" meglévő alapjaival, amelyre építve versenyképessége erősödhet, különösen a Szegedi Tudományegyetem karainak régiókat átívelő tudományos munkáival. Ugyancsak komparatív előnyöket élvez a város regionális helyzetéből adódóan, hiszen fejlettsége és fejlődési távlatai kecsegtetőbbek, mint Kecskemété, Békéscsabáé, Temesváré, Aradé vagy Újvidéké. Szeged lakókörnyezete az itt élők jövedelemviszonyai, az infrastrukturális fejlődés várható pozitív hatásai megerősítik annak a ténynek a lehetőségét, hogy az EU csatlakozást követően olyan áruforgalmi és logisztikai központ alakuljon ki, amely kompenzálni tudja a város gazdaságának ma még romló tendenciáit.

Felhasznált irodalom

Erdősi F. 2002: Gondolatok a közlekedés szerepéről a régiók-városok versenyképességének alakulásában. *Tér és társadalom*, 16, 1, 135-159. o.

Grosz A. 2002: *A magyar városok infokommunikációs típusai*. Kézirat. MTA Regionális Kutatások Központja Nyugat-Magyarországi Tudományos Intézet, Győr.

Horváth Gy. 2001: *Európai regionális politika.* Dialóg Campus, Budapest–Pécs.

Lengyel I. 2000: A regionális versenyképesség tényezői, különös tekintettel a Dél-Alföldre. In Farkas B. – Lengyel I. (szerk.): *Versenyképesség – regionális versenyképesség*. *SZTE Gazdaságtudományi Kar Közleményei 2000*. JATEPress, Szeged, 39-57. o.

Mészáros R. 1999a: A megye fejlődésének lehetőségei és korlátai. In Mészáros R. (szerk.): *Csongrád megye: Helyzetkép az ezredfordulón.* Csongrád Megyei Kereskedelmi és Iparkamara, Szeged, 445-449. o.

Mészáros R. 1999b: *Szeged város jövőképe*. Koncepció és fejlesztési programok. Kézirat.

NFT 2003: *Nemzeti Fejlesztési Terv. Helyzetértékelés.* Miniszterelnöki Hivatal, Budapest.

Rechnitzer J. 2000: Területi politika az EU csatlakozás előtt. In Farkas B. – Lengyel I. (szerk.): *Versenyképesség – regionális versenyképesség*. *SZTE Gazdaságtudományi Kar Közleményei 2000*. JATEPress, Szeged, 13-24. o.

Szeged 2001: A Széchenyi tervhez illeszkedő kiemelt szegedi városfejlesztési programok. Szeged Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatal Stratégiai Iroda, Szeged.

Hetesi E. (szerk.) 2002: A közszolgáltatások marketingje és menedzsmentje.
SZTE Gazdaságtudományi Kar Közleményei 2002. JATEPress, Szeged, 143-151. o.

Mennyiség vagy minőség – Gondok a felsőoktatásban

Katona Tamás[1]

Az 1990. évi népszámlálás adatai alapján Magyarországon a felsőfokú végzettséggel rendelkezők aránya lényegesen alacsonyabb volt, mint Észak-Európában, és valamelyest alacsonyabb, mint Nyugat-Európa országainak többségében. Az elmaradás értékeléséhez az is hozzátartozik, hogy a korábbi évtizedekhez képest a távolság csökkent a fejlett országokhoz viszonyítva, hiszen a diplomás népesség aránya az elmúlt félévszázadban érzékelhetően nőtt.

A felsőoktatásban a gyors fejlődés a kilencvenes évek végén indult meg, és a nettó iskolázási arány az ezredfordulóra érte el a 18százalékot. A kilencvenes évek végére azonban a felsőoktatás eljutott a növekedési lehetőség határához, a felsőoktatás tartalékai (demográfiai hullám, érettségizők számának növekedése stb.) kimerültek. Az egyébként is alulfinanszírozott magyar felsőoktatás olyan mennyiségi fejlődésen ment keresztül, amelyet nem támasztott alá a finanszírozás. 1990 óta a hallgatói létszám háromszorosára nőtt, ám ezt nem követte a finanszírozás, hiszen a bruttó hazai terméknek ugyanolyan hányada jut a felsőoktatásra, mint a kilencvenes évek elején.

A megoldásnak feltétlenül egyik fontos eleme lesz annak kiküszöbölése, hogy a közoktatás fejlesztése nélkül történjék egyoldalúan a felsőoktatás kiterjesztése. A távlatos fejlesztés csak a teljes oktatási rendszer harmonikus fejlődése által hozhat valódi és tartós sikert.

Kulcsszavak: felsőoktatás, létszámnövekedés forrásai, kimerülő tartalékok, alulfinanszírozás, közoktatás fejlesztése

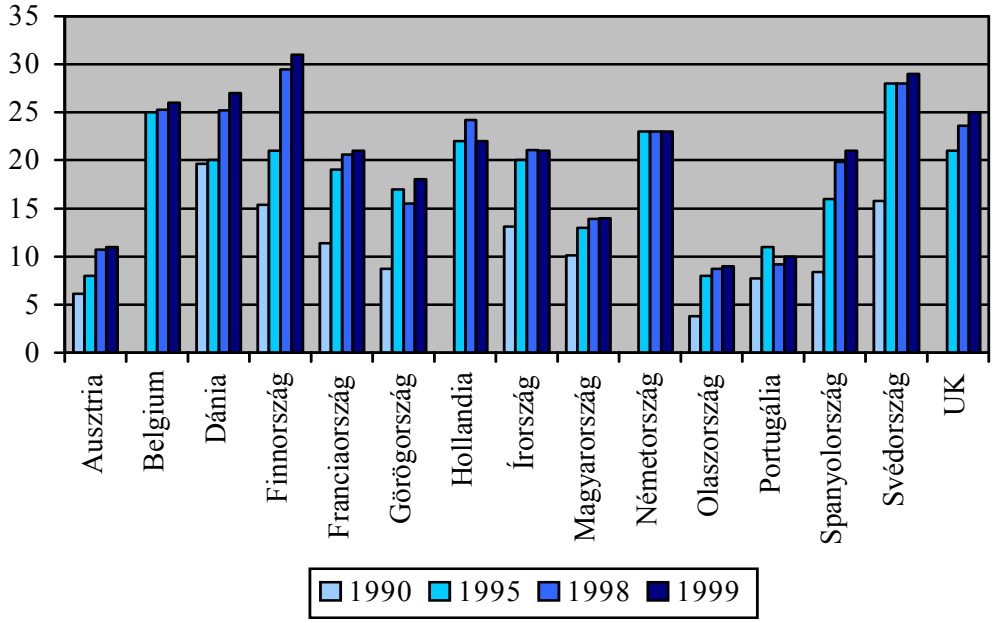
Az 1990. évi népszámlálás adatai szerint a 25 éves és idősebb népességből a felsőfokú végzettséggel rendelkezők aránya 10,1 százalék volt, amely lényegesen alacsonyabb volt, mint Észak-Európában, és valamelyest alacsonyabb, mint Nyugat-Európa országainak többségében (1. ábra). Igaz, ugyanabban az évben a diplomások aránya Ausztriában 6, míg Franciaországban 11 százalék volt. Dél-Európában a diplomás népesség aránya alacsonyabb volt, mint nálunk.

Magyarország elmaradásának értékeléséhez az is hozzátartozik, hogy a korábbi évtizedekhez képest a távolság csökkent a fejlett országokhoz viszonyítva, hiszen a diplomás népesség aránya az elmúlt félévszázadban érzékelhetően nőtt (1. táblázat).

Ugyanakkor azt is meg kell állapítani, hogy a távolság jelentős csökkenésének feltételeit a felsőoktatás akkori méretei nem alapozták meg, amit jól mutatnak az 1996. évi mikrocenzus korösszetétel szerinti végzettségi adatai (2. táblázat).

[1] Dr. Katona Tamás, a szociológiai (demográfiai) tudomány kandidátusa, tanszékvezető egyetemi tanár, SZTE Állam- és Jogtudományi Kar Statisztikai és Demográfiai Tanszék (Szeged)

1. ábra Felsőfokú végzettséggel rendelkezők a 25 éves és idősebb népességben néhány országban (1990-1999, százalék)



Forrás: OECD

1. táblázat A népesség iskolai végzettsége (1920-1996, százalék)

Év	Legalább 0 osztályt végzett	Legalább 8 osztályt végzett	Középfokú végzettségű	Felsőfokú végzettségű
	a 10+	a 15+	a 18+	a 25+
	évesek százalékában			
1920	13,0	11,2	4,2	1,7
1930	9,3	12,9	4,7	1,8
1941	6,4	15,1	4,2	1,6
1949	4,8	20,6	5,5	1,7
1960	3,2	32,8	8,8	2,7
1970	1,9	51,4	15,5	4,2
1980	1,1	66,0	23,4	6,5
1990	1,2	78,1	29,2	10,1
1996	0,7	85,2	34,7	12,1

Forrás: KSH

2. táblázat A népesség iskolai végzettsége kor szerint (1996, százalék)

Év	Legalább 0 osztályt végzett	Legalább 8 osztályt végzett	Középfokú végzettségű	Felsőfokú végzettségű
	a megfelelő korúak százalékában			
20-24	0	98	42	4
25-29	0	98	45	14
30-39	1	97	45	14
40-49	1	97	44	15
50-59	1	90	35	13
60-69	1	65	21	9
70-79	1	40	15	6
80-x	3	27	10	4

Forrás: KSH

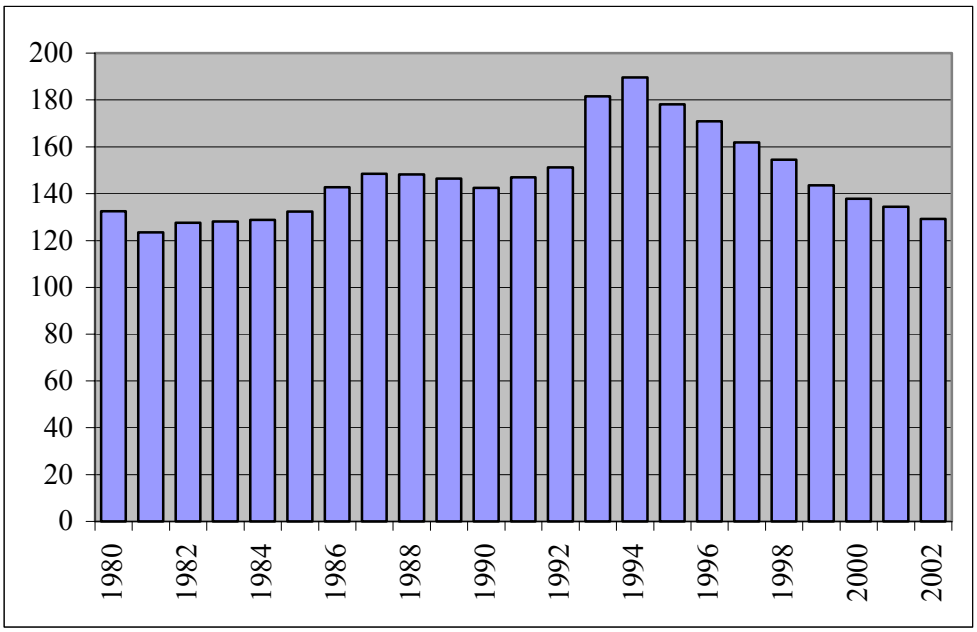
Ebből egyértelműen kitűnik, hogy a fiatalabb populációban sem érte el a diplomások aránya az európai szintet, azaz az elmaradás nem vezethető vissza az idősebb populáció alacsonyabb végzettségére.

Ezért mindenképpen indokolt volt a felsőoktatásban jelentős mennyiségi fejlődést elindítani, s számottevően növelni a hallgatók számát. A 18-22 éves népességből a felsőoktatásban résztvevők aránya a hetvenes évek végén érte el a 10 százalékot és ez az érték gyakorlatilag nem változott a kilencvenes évek elejéig. Akkor indult meg a már említett gyors fejlődés a felsőoktatásban, s a nettó iskolázási arány az ezredfordulóra érte el a 18 százalékot.

Igaz, nem lehet eltekinteni a demográfiai változások hatásától sem, hiszen a kilencvenes években érettségiztek a hetvenes évek közepén született nagy létszámú korosztályok (2. ábra). Ezért a hallgatói létszám látványos növekedését nem tükrözi a nettó iskolázási arány – egyébként így is gyors – emelkedése. Azaz a magasabb hallgatói létszám egyik forrása a magasabb létszámú korosztályok bekerülése a felsőoktatásba.

A hallgatói létszám növekedésének másik forrása az érettségizők számának emelkedése (3. táblázat). Magyarországon már a hetvenes évektől kezdve az általános iskolát végzett populáció több mint kétharmada járt a középfokú képzés valamely intézményébe. Ugyanakkor e képzési szinten belül egyenlő arányban oszlott meg az érettségit adó, tehát a középiskolai és az ezt a képzettséget nem nyújtó, tehát egyéb középfokú képzésben részt vevők száma. A középiskolában tanulók többsége pedig szakközépiskolába járt, tehát a felsőoktatás utánpótlása számára legfontosabb intézményben, a gimnáziumban érettségizők aránya nem érte el a megfelelő korosztály létszámának egyötödét sem.

2. ábra A 18 évesek száma (1980-2002, ezer fő)



Forrás: KSH

3. táblázat Középfokú intézménybe járó tanulók száma (1990/91-2001/02, fő)

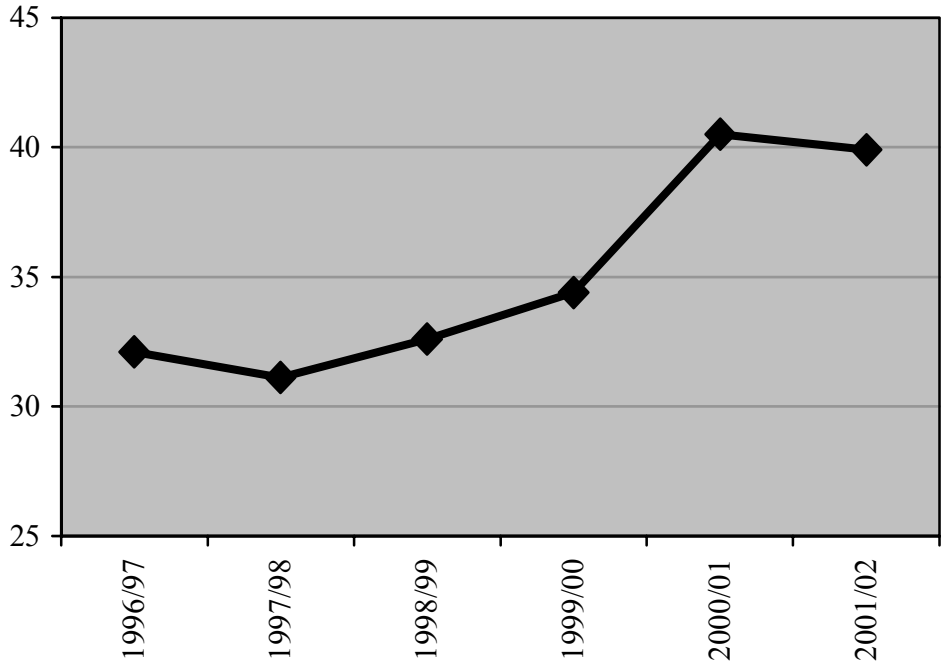
Tanév	Szakiskola	Ebből szak-középiskola	Középiskola nappali	Ebből gimnáziumi nappali	Középfokú tanuló összesen
1990/91	222 204	209 371	291 872	123 427	582 238
1991/92	221 720	204 655	309 351	130 378	597 275
1992/93	211 833	188 570	322 954	136 729	605 090
1993/94	198 859	174 187	330 586	192 388	605 780
1994/95	185 751	163 330	337 317	140 352	604 272
1995/96	172 599	154 294	349 299	140 884	597 789
1996/97	158 407	143 846	361 395	140 867	594 455
1997/98	143 911	132 637	368 645	141 402	590 348
1998/99	128 203	119 727	376 626	142 196	589 691
1999/00	117 038	109 534	386 579	145 210	592 079
2001/02	123 951	..	420 889	182 267	640 040

Forrás: KSH

A középiskolába járók számának folyamatos növekedésével a nyolcvanas évek közepére jutott el odáig a magyar közoktatás, hogy az egyes korosztályok több mint egyharmada érettségi bizonyítványt szerzett nappali tagozaton. Az érettségivel középiskolai tanulmányokat végzőknek is mintegy egyharmada kezdhetett nappali tagozaton felsőfokú tanulmányokat az érettségi megszerzésének évében vagy azt követő néhány évben.

Eközben a demográfiai változások következményeként a hallgatói létszám növekedése megfordult, az 1999. évben érettségiztek a legtöbben, azóta mintegy 10 százalékkal csökkent a középiskolát eredményesen elvégző tanulók száma. Így a felsőoktatásba járók számának bővüléséhez az érettségizők számának növekedéséből származó többlet forrásra már nem lehet építeni.

3. ábra A nappali tagozaton érettségizettek közül az adott évben felsőoktatási intézménybe felvettek aránya (1996/97-2001/02, százalék)



Forrás: KSH

Ha azt vizsgáljuk, hogy a hallgatói létszám milyen forrásokból bővült a kilencvenes években, akkor az egyik a fent vázoltak szerint a középiskolába járók arányának emelkedése. A másik forrás az érettségizettek továbbtanulási igényének növekedése. Ennek azonban vannak objektív korlátai, nevezetesen a középiskolában, s különösen a szakközépiskolában végzőknek csak bizonyos hányada rendelkezik

olyan tudással, amely lehetővé teszi a sikeres felsőfokú tanulmányokat. Ez az arány nehezen meghatározható, és nem lehet nemzetközileg összehasonlítható mutatószámot találni. Az azonban az európai országok példájából látszik, hogy a középfokú végzettséggel rendelkezőknek legfeljebb a fele folytat a felsőoktatásban tanulmányokat.

Az ezredfordulón nálunk ez az arány elérte ezt az európai átlagot, és azóta is tovább nő (3. ábra). Ez a helyzet pedig elkerülhetetlenül felszínre hozta, illetve hozza azokat a feszültségeket, amelyek a gyors mennyiségi fejlődésben eddig is kódolva voltak, de átmeneti tényezők miatt nem kerültek reflektorfénybe. Természetesen nem mindenki kezdi meg az érettségi évében felsőfokú tanulmányait. Ezért a kilencvenes években kialakult arány, amely szerint az érettségizők egyharmada a középiskola befejezésének évében kezdte meg felsőfokú tanulmányait, a lehetőségek határát tükrözte. Ez a mutató a múlt évben jelentősen elmozdult, és elérte a 40 százalékot. Ez a feszültségek éleződésének egyik forrása.

A gyors létszámnövekedés első éveiben a nappali tagozatra bekerülő elsőévesek nem kis hányada a korábbi években érettségizettek közül került ki (4. táblázat). Azaz a korábbi időszak alacsonyabb felvételi arányaiból adódó deficit kiküszöbölését is lehetővé tette a felvételi keretszámok növekedése. Ez a tartalék a kilencvenes évek közepére kimerült, azóta a nappali tagozaton tanulmányokat kezdő hallgatók mintegy fele az adott évben érettségizettek köréből kerül ki.

5. táblázat I. évfolyamos hallgatók elővégzettség szerint, nappali tagozat (1996/97-2001/02)

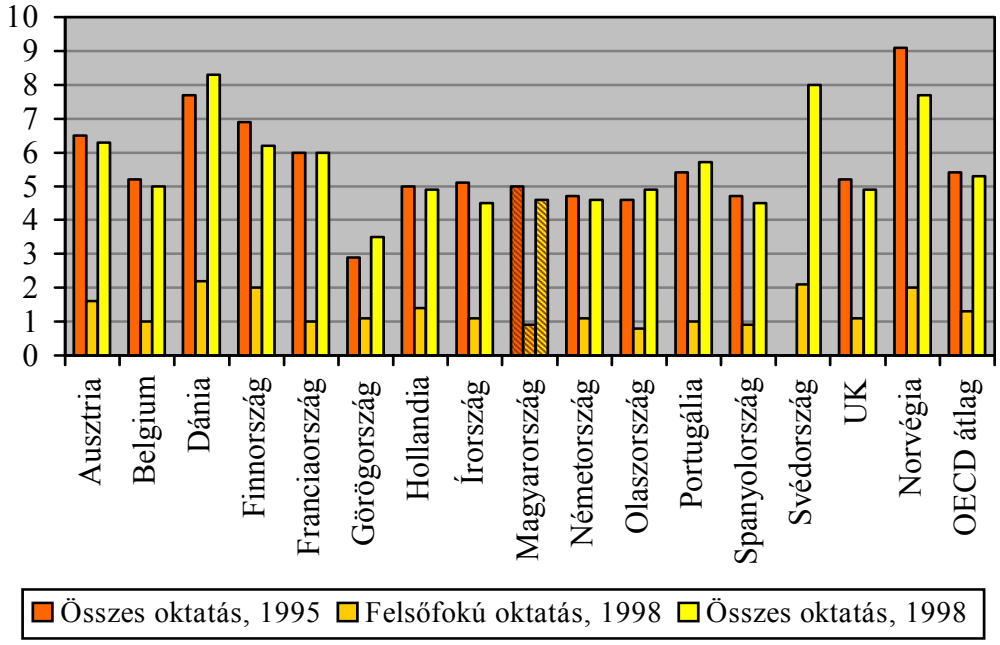
Tanév	Az elsőévfolyamos hallgatók közül az adott évben				
	érettségizettek aránya, százalék	**gimnáziumban**	**szakközépiskolában**	**technikumban**	**összesen**
		érettségizettek száma, fő			
1996/97	52,8	15 597	6 979	1 007	23 583
1997/98	51,5	15 932	6 703	888	23 523
1998/99	51,7	17 539	6 668	1 080	25 287
1999/00	49,4	17 808	6 624	1 034	25 466
2000/01	55,7	18 902	8 670	1 690	29 262
2001/02	49,6	19 212	7 858	1 037	28 107

Forrás: KSH

A felsőoktatás a kilencvenes évek végére – a felvehetők számát illetően – eljutott a növekedési lehetőség határához. Az utóbbi évek még mindig növekvő számaiban szerepel az is, hogy a nappali tagozatos hallgatók nem elhanyagolható hányada más szakon, vagy más felsőoktatási intézményben párhuzamosan vagy folytatólagosan tanulmányokat folytat. Azaz divatba jött az egyetemi, főiskolai hallgatók sajátos pályakorrekciója.

Ehhez társul az is, hogy az utóbbi néhány évben megváltozott a levelező tagozatra járók összetétele. A kilencvenes évek elején a levelező tagozatokon is gyors növekedésnek indult a felvételi keretszám. Ezzel az új lehetőséggel kezdetben azok éltek, akik a korábbi években nem jutottak be a felsőoktatásba, ugyanakkor élethelyzetüknél fogva nem választhatták a nappali tagozatot. Néhány év alatt ennek a csoportnak a létszáma fogyatkozni kezdett, és ma már lényegesen kevesebben képezik a levelező oktatás potenciális tartalékát. A levelező képzés másik potenciális résztvevői körét a diplomások alkotják. Az utóbbi években egyre több oklevéllel rendelkező hallgatója van a levelező képzésnek. A levelező képzés létszáma az évtized folyamán fokozatosan nőtt, a tavalyi évben kiadott oklevelek csaknem harmadát már a levelező tagozaton végzett hallgatók kapták.

4. ábra Oktatási közkiadások a GDP százalékában néhány országban (1995 és 1998, százalék)



Forrás: OECD

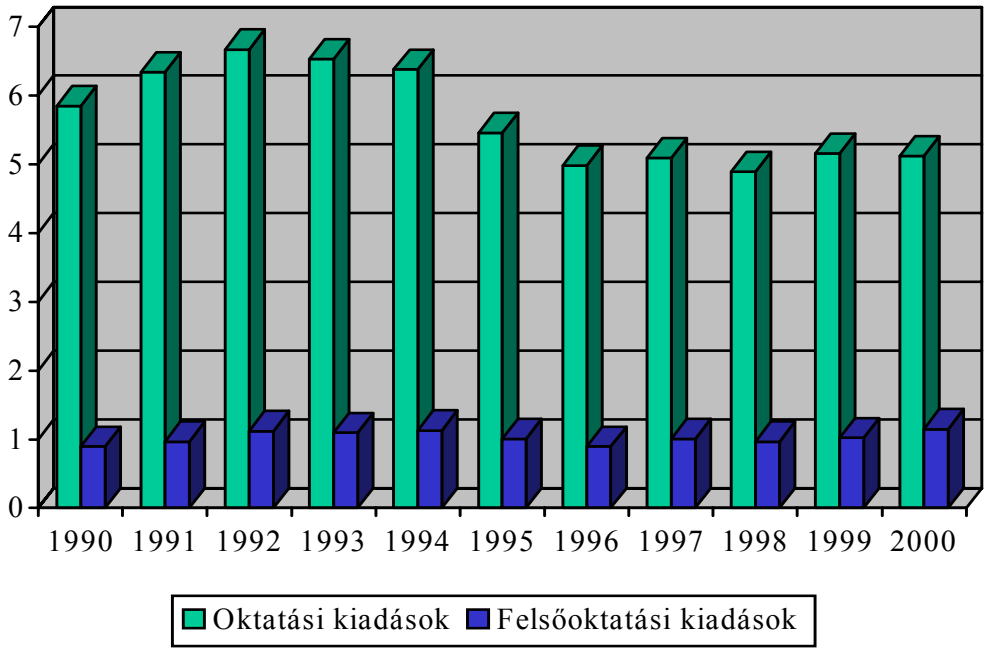
Összességében tehát a felsőoktatás tartalékai kimerültek. A létszám további növelésének nincsenek meg a feltételei. Az egyetemi és főiskolai hallgatók száma csak akkor növekedhet ismét reálisan, ha az átalakuló középfokú oktatásban a jelenleginél lényegesen több tanuló érettségizik sikeresen, felvértezve a felsőfokú tanulmányok eredményes végzéséhez szükséges ismeretanyaggal. Addig egyetlen bővü-

lési lehetőséggel lehet számolni: a félfelsőfokú képzésben résztvevők aránya és így létszáma még növelhető. Az egyetemi főiskolai képzésre felvehető hallgatók keretszámának pedig némi csökkentése elkerülhetetlennek látszik.

A felsőoktatásban kialakult helyzet értékelésénél – noha a létszám és a felvételi keretszám elemzése képezte a vizsgálat tárgyát – nem maradhat el a finanszírozás kérdésének érintése. Az anyagi keretek összehasonlítása, különösen hosszabb idősor bemutatása a legkülönbözőbb nehézségekbe ütközik. Így a ráfordítások nehezen követhetők az infláció magas dinamikája miatt, a nemzetközi összehasonlítást nehezíti a vásárlóerő paritáson történő összehasonlítás viszonylagos bonyolultsága. Ezért két összehasonlítást alkalmazunk: az oktatási és ezen belül a felsőoktatási közkiadások részarányát a bruttó hazai termékhez viszonyítva, valamint a magyar oktatási kiadások idősorát az előző időszakban. Mindkét adatsor jól tükrözi a kialakult helyzet kritikus voltát, illetve annak okait.

A magyar felsőoktatásra GDP arányosan az OECD országok hasonló átlagának alig több mint kétharmadát fordítják (4. ábra). A fejlett országok között alig található olyan állam, amely a bruttó hazai termékből kevesebbet fordít a felsőoktatás közkiadásaira, mint a magyar költségvetés.

5. ábra Oktatási és felsőoktatási kiadások a GDP százalékában (1990-2000, százalék)



Forrás: KSH

A felsőoktatás romló helyzetére a finanszírozás idősora ad magyarázatot (5. ábra). Az idősor egyértelműen rávilágít arra, hogy az egyébként is alulfinanszírozott magyar felsőoktatás olyan mennyiségi fejlődésen ment keresztül, amelyet nem támasztott alá a finanszírozás. 1990 óta a hallgatói létszám háromszorosára nőtt. A szokatlanul gyors növekedést nem követte a finanszírozás, hiszen a bruttó hazai terméknek ugyanolyan hányada jut a felsőoktatásra, mint a kilencvenes évek elején..

E rövid előadás témája a diagnózis felállítása, sőt inkább a diagnózis egyik – talán fontos – elemének felvázolása volt, akár a képalkotó diagnosztika módszeréhez hasonlítható ez az áttekintés, amely hozzásegít a teljes diagnózis, s ennek nyomán a terápia összeállításához. E tekintetben a megoldásnak feltétlenül egyik fontos eleme lesz annak kiküszöbölése, hogy a közoktatás fejlesztése nélkül történjék egyoldalúan a felsőoktatás kiterjesztése. A távlatos fejlesztés csak a teljes oktatási rendszer harmonikus fejlődése által hozhat valódi és tartós sikert.

Hetesi E. (szerk.) 2002: A közszolgáltatások marketingje és menedzsmentje.
SZTE Gazdaságtudományi Kar Közleményei 2002. JATEPress, Szeged, 152-167. o.

A szolgáltatásminőség mérése – hallgatói elégedettség a Pécsi Tudományegyetemen

Rekettye Gábor[1] – Szűcs Krisztián[2]

A Pécsi Tudományegyetem vezetése teljes körű hallgatói elégedettségvizsgálat lefolytatását kérte a Közgazdaságtudományi Kar Marketing Tanszékétől. A fogyasztói elégedettség kutatása az üzleti életben általánosan elterjedt gyakorlat, a non profit szektorban azonban még kevéssé alkalmazott. A vizsgálat célja a Pécsi Tudományegyetem szolgáltatásminőségének meghatározása volt, amelyet több dimenzió mérésével sikerült megadni.

Az elméleti háttér ismertetése mellett a tanulmányban végig követhetők azok a folyamatok és rendszerelemek, amelyekkel az elégedettségvizsgálat más intézményekben is elvégezhető. Miután a felsőoktatási piac is egyre telítettebbé válik, a piaci szereplők számára elengedhetetlen saját pozíciójuk meghatározása, formálása, a marketing-orientáció érvényre juttatása. Ehhez nyújtanak segítséget a Pécsi Tudományegyetem elvégzett elégedettségvizsgálat tapasztalatai.

Kulcsszavak: hallgatói elégedettség, felsőoktatás, GAP-elemzés, Magyarország

1. Bevezetés

Mint azt az Amerikai Marketing Szövetség egyik kézikönyve is megállapítja: a marketing kutatás egyik legdinamikusabban fejlődő üzletágává a fogyasztói elégedettség vizsgálata vált (Dutka 1994). Ennek oka az a megnövekedett piaci kereslet a termelő és szolgáltató cégek irányából, amelynek alapját az a felismerés jelenti, miszerint csak az elégedett fogyasztói körrel rendelkező vállalatok lehetnek napjainkban hosszú távon versenyképesek. Az elérni kívánt piaci pozíció megszerzésének elégséges feltétele az intenzív marketingaktivitás, amelynek eredményeként a fogyasztók kipróbálják a terméket. A pozíció megőrzéséhez viszont szükséges a termék megfelelése a piaci igényeknek, a fogyasztói elvárásoknak. Ennek hiányában a megszerzett pozíció csak átmeneti.

A fentiekből következik, hogy a fogyasztók elvárásainak és elégedettségének mérése nélkülözhetetlen azon vállalatok számára, amelyek hosszú távon is meg kívánják tartani nehezen megszerzett pozíciójukat.

[1] Dr. Rekettye Gábor, egyetemi tanár, Pécsi Tudományegyetem Közgazdaságtudományi Kar Marketing Tanszék (Pécs)
[2] Szűcs Krisztián, Ph.D. hallgató, Pécsi Tudományegyetem Közgazdaságtudományi Kar Marketing Tanszék (Pécs)

Amennyiben a termék kibővített fogalmi körét leszűkítjük a szolgáltatásokra, láthatjuk, hogy ebben az esetben az elégedettség mérése nehezebben megfoghatóvá válik. Ennek oka a szolgáltatások jellegzetességeiből fakad, vagyis a megfoghatatlanság, az elválaszthatatlanság, az ingadozás és a romlékonyság (Kotler 1998). A minőség megítélését a fenti kategóriák közül kettő szignifikánsan befolyásolja. A megfoghatatlanság miatt a fogyasztók nem kerülhetnek közvetlen kapcsolatba a termékkel a vásárlás előtt, így kizárólag a marketingkommunikáció nyújtotta információkra, illetve a környezetükben élő személyek tapasztalataira támaszkodhatnak. Az ingadozás szintén jelentős befolyással van a szolgáltatásminőségre, hiszen a szolgáltató teljesítményének függvényében változhat a minőség.

További probléma a szolgáltatások minőségének definiálása, egyrészt azért, mert a különböző szolgáltatások esetében más és más paraméterek dominálhatnak a minőség megítélésében, másrészt pedig a fogyasztói észlelések szubjektivitása miatt.

Mindezek ellenére a fogyasztói elégedettség mérése szükséges, hiszen ezzel biztosítható az újravásárlás, illetve a szolgáltató pozitív minőségképe.

Jelen tanulmányban a 2001. január 1-jén létrejött Pécsi Tudományegyetem hallgatóinak körében lefolytatott elégedettségvizsgálat tapasztalatait adjuk közre, bemutatva a szolgáltatásminőség mérésének egy lehetséges megoldását.

A kutatás kiindulópontjaként feltételeztük, hogy az elégedettség az észlelt és az elvárt teljesítmény különbözőségében határozódik meg. Amennyiben az elégedettség mértéke – vagyis a minőség – így azonosítható, akkor pontosan meghatározhatók azok az erős és gyenge pontok, amelyek a szolgáltatást jellemzik. Ezek szinten tartásával, illetve fejlesztésével pedig kialakíthatóvá válik az a piaci pozíció, amelynek következtében az egyetem versenyképessége nő és a szolgáltatást igénybe vett hallgatók lojalitása is kialakul. Ez utóbbi több szempontból is fontos. Egyrészt, mint elégedett fogyasztók terjeszthetik az egyetem pozitív megítélését, elősegítve újabb fogyasztók megszerzését. Másrészt ők maguk is újravásárlásba kezdhetnek, hiszen az egyetem többszintű képzése lehetővé teszi számukra magasabb végzettség megszerzését is. Ezt támogatja a napjainkban szinte követelménnyé vált folyamatos továbbképzés igénye is. Harmadrészt pedig elengedhetetlen az egyetemek piaci orientációjából következően, hogy saját finanszírozási hátterükről is gondoskodjanak, amelyet jelentősen képesek támogatni a posztgraduális képzések, a maguk emelt költségeivel. A hallgatói elégedettség lehetővé teszi az egyetem számára, hogy olyan piaci szintre pozícionálja magát – legalábbis meghatározott képzési formákban –, amely együtt jár a potenciális fogyasztói csoportok szignifikánsan kisebb árérzékenységével is.

A továbbiakban a szolgáltatásminőség definiálásával és mérésével kapcsolatos szakirodalmi áttekintés után ismertetjük a 2000. tavaszán lefolytatott vizsgálatban alkalmazott modellt és módszereket, majd a főbb eredményeket, tapasztalatokat és azokat a stratégiai irányvonalakat, amelyek újragondolásával a Pécsi Tudományegyetem szolgáltatásminősége növelhető.

2. Elméleti háttér

A marketing szakirodalomban a minőséggel foglalkozó publikációk száma jelentősen megemelkedett az elmúlt évtizedben. Jelen tanulmány terjedelmi korlátai miatt csak azokat a munkákat mutatjuk be – és azoknak is csak az idevonatkozó részeit –, amelyek a vizsgált témához szorosan kapcsolódnak.

Az elméleti háttér bemutatását a szolgáltatásminőség fogalmát és dimenzióit fókuszba helyező munkákkal kellene kezdeni, amely azonban több problémát is felvet. Egyrészt a szolgáltatásminőséggel kapcsolatos publikációk száma már kezelhetetlen méretű, másrészt a fogalomnak nincsen általánosan elfogadott meghatározása, sokkal inkább jellemző az, hogy az e területtel foglalkozó szakemberek különféle jellemzőkkel próbálják körülírni. A legáltalánosabban elterjedt nézet szerint a szolgáltatásminőség az észlelt és az elvárt teljesítmény különbözőségét jelöli (Grönroos 1984, Parasuraman és szerzőtársai 1985).

Brady és Cronin (2001) jó összefoglalását adják a szolgáltatásminőség azonosítására kifejlesztett elméleti modelleknek, amelyek közül négyet röviden bemutatunk, amelyek közül Dabholkar, Rentz és Thorpe (1996) rendszerének adaptálásával alakítottuk ki a vizsgálatunk alapját képező modellt.

A 80-as években uralkodó elméleti megközelítés szerint, a fogyasztás folyamata áll a középpontban, semmint a fogyasztás eredménye, minthogy a fogyasztók (felhasználó) a szolgáltatás nyújtásának teljes folyamatát értékelik, nem kizárólag a végeredményt, mint teszik azt a fizikai paraméterekkel rendelkező termékeknél (Grönroos 1998).

Az északi modell (Grönroos 1984) feltételezése szerint a szolgáltatásminőség két dimenziója különböztethető meg; a technikai és a funkcionális minőség. Az előbbi alatt a szerző a teljesítés végeredményét érti, míg az utóbbi kategória jelöli a szolgáltatásnyújtás folyamatát, vagyis a teljesítés módját. Esetünkben ez tehát nem kizárólag a diploma értékének emelését jelentheti, hanem magát a szolgáltatási folyamatot, vagyis az egyetemi oktatók teljesítményének minőségi értékelését, a színvonal folyamatos javítását feltételezi.

A folyamat komplex értékelése megoldhatónak tűnik ugyan, a részletek feltárása azonban korlátokba ütközik. Az AMA kézikönyvében (Dutka 1994, 9. o.) szereplő útmutatás szerint a fogyasztói elégedettség vizsgálatának négy fontos célt kell elérnie. Ezek a következők:

1. meghatározni azokat a releváns teljesítmény-faktorokat, amelyek a fogyasztói elégedettség kialakulásában meghatározók,
2. értékelni a vállalat és a versenytársak teljesítményét,
3. definiálni a prioritásokat és a szükséges feladatokat,
4. nyomon követni az akciók kivitelezését.

Hasonlóan Grönroos megközelítéséhez, Parasuraman, Zeithaml és Berry (1988) is abból indult ki, hogy az elvárt és az észlelt teljesítmény összefüggésrendszere határozza meg egy szolgáltató minőségképét. Az északi modellben meghatározott két dimenzióhoz képest a szerzők öt szolgáltatási faktorváltozót jelölnek meg, amelyek befolyással vannak a teljesítményre. Ezek a megbízhatóság, a reagálási készség, az empátia, a biztonságérzet és a fizikai jellemzők. Ezt a modellt – mely napjainkban általánosan elfogadottá és a gyakorlatban alkalmazottá vált – SERVQUAL-nak nevezték el.

Amellett, hogy a fent ismertetett modell áttörést jelentett az elégedettségmérés gyakorlatában, elméleti problémák mellett gyakorlati nehézségek is felmerültek a SERVQUAL használatakor. Mindezek miatt a szerzők 1991-ben közzé tették a modell továbbfejlesztését (Parasuraman és szerzőtársai 1991), amelyben további dimenziókat jelöltek meg, illetve a korábban javasolt módszertan helyett új technikák alkalmazását javasolták (pl. conjoint analízis).

A 90-es évek első felében a korábban bemutatott modellek továbbfejlesztései történtek, így például az északi modell egyfajta továbbgondolásaként értékelhető Rust és Oliver (1994) modellje, amely a Grönroosi dimenziókat egy továbbival egészíti ki, nevezetesen a szolgáltatás környezetével. Noha az elméleti rendszer gyakorlati igazolása a szerzők részéről nem történt meg, azóta számos kutatás bizonyította a modell hasznosíthatóságát (McDougall–Levesque 1994).

Dabholkar, Thorpe és Rentz (1996) arra a következtetésre jutottak, hogy előállítható olyan általános érvényű modell, amely felhasználható minden típusú iparágban, hiszen rugalmasan alakítható az adottságokhoz. Így a modell lényege, hogy a szolgáltatási folyamat következtében, illetve a teljesítését követően kialakuló szolgáltatásminőség kategóriája elsődleges döntéseken és ezeket magyarázó további változóktól függ.

A fentebb bemutatott modell legfőbb erénye az, hogy az egyének szintjén képes vizsgálni a fogyasztói magatartás komplex összetevőit, vagyis igen jól közelíti a valóságot.

Az elméleti háttér bemutatásakor szólnunk kell még a hallgatói elégedettségvizsgálat eredményeinek értékelésére használt eszközről, az un. gap-analízisről. Ez a technika – összhangban a szolgáltatásminőség meghatározására használt dimenziókkal, vagyis az észlelt és az elvárt teljesítménnyel – a fogyasztók igényét (fontosság) veti össze a szolgáltató teljesítményével (elégedettség). Mindkét vizsgált kategória jól kezelhető a fogyasztók számára, amellett, hogy a kutatásokban is egyszerűen felhasználható. Alapvető célja a módszernek feltárni azokat az eltéréseket, amelyek a vizsgált kérdéskörben (a szolgáltatás egyes paramétereire vonatkozóan) felmerülnek. Amennyiben a fontosság értéke meghaladja az elégedettségét, akkor alulteljesítésről beszélünk, így definiáltuk a szolgáltatás egy gyenge, a jövőben fejlesztendő pontját. Ha az eltérés az elégedettséget tekintve pozitív, akkor a szolgáltató túlteljesít, így valószínűsíthetően felesleges ráfordításokat eszközöl.

A fontosság – elégedettség dimenziókat mátrixban ábrázolva (Duke–Mount 1996, 44. o.) megkapjuk a SWOT (GYELV) analízisben használt kategóriákat, vagyis:

- alacsony fontosság és magas elégedettség esetén a szolgáltatás erős pontjáról beszélhetünk, amely többletfordításokat jelent szükségtelenül. Ezek azonosításával erőforrások csoportosíthatók át a gyengébb területekre.
- alacsony fontosság és elégedettség esetén a szolgáltatás ezen dimenzióját gyengeségnek értékeljük ugyan, fejlesztésekre azonban szükségtelen költeni, hiszen a vizsgált paraméter(ek) a fogyasztók számára alacsony prioritással bír(nak), így a szolgáltatásminőségre nincsen(ek) jelentős hatással.
- amennyiben a fontosság és az elégedettség is magas értékelést kapott a vizsgálatok során, akkor sikerült azonosítani a lehetőségeket, amelyek tekintetében a szolgáltatás képes versenyelőnyre szert tenni, hiszen a megítélésre szignifikáns befolyással vannak.
- a vizsgált szolgáltatás azon összetevői, amelyek esetében a fontosság értéke magas, az elégedettség viszont alacsony, mindenképpen szükséges további lépések megtétele, hiszen a fenyegetettségek területe jelzi, hogy a szolgáltatás teljesítménye elmarad a fogyasztói igényektől, ugyanakkor a szolgáltatásminőség alapvető meghatározói.

Az előzőekben ismertetett elméleti ismeretanyag felhasználásával megvalósíthatóvá vált a Pécsi Tudományegyetem hallgatóinak körében az elégedettségvizsgálatot lefolytatni, amelynek főbb paramétereit a következőkben ismertetjük.

3. A kutatás célja

A vizsgálat célja az volt, hogy az egyetem vezetése képet kapjon arról, hogy a hallgatók miképpen viszonyulnak az egyetemhez, illetve annak intézményeihez, és az egyetem szervezeti átalakulásához; miképpen ítélik meg az egyetem által nyújtott szolgáltatásokat, mit várnak el a jövőben. A kutatás másik célja az Intézményfejlesztési Program elkészítését alátámasztandó és segítendő, átfogó vizsgálatot végezni a nappali és levelező programokon az egyetemen tanulók és – kisebb volumenben – a már végzett hallgatók körében.

Az ilyen jellegű vizsgálat Magyarországon viszonylag újszerű, hiszen a felsőoktatás filozófiája hosszú évtizedeken (sőt akár évszázadokról is beszélhetünk) keresztül az volt, hogy az egyetem/főiskola olyan autokrata intézmény, ahová a hallgatóként való bekerülés „kegynek” számított. Ha egyszer a hallgató már olyan „kiváltságos” helyzetbe került, hogy felvételt nyert az intézménybe, akkor – ebből következően – követelmény volt, hogy vesse alá magát az intézmény szabályainak, ne kérdőjelezze meg annak belső rendjét, legyen „alázatos” elfogadója az ottani szokásoknak.

A helyzet a XX. század végén azonban gyökeresen változott: a változások hátterében a fejlett országok azon tudáspolitikai koncepciója áll, amely szerint a társadalom érdeke az, hogy minél többen rendelkezzenek felsőfokú képzettséggel. A század végére a legfejlettebb országokban az érintett korosztályoknak közel 50 százaléka már felsőfokú képzettséggel rendelkezik. A felsőfokú képzés tömegessé válása a kínálat bővítését, új oktatási intézmények létrehozását követelte meg. Az egyetem és a főiskolák fokozatosan versenyhelyzetbe kerültek. A versenyhelyzet pedig megköveteli azt, hogy ezek az intézmények is alkalmazzák a marketingszemléletet: vegyék figyelembe a szolgáltatást igénybevevők elvárásait, legyenek „hallgatócentrikusak". A hallgató centrikusság egyik fontos feltétele az, hogy megismerjék a hallgatók véleményét, képet kapjanak a hallgatók elégedettségéről.

A felsőoktatás helyzete jelentős átalakuláson ment keresztül a rendszerváltást követően. A fiatalok egyre nagyobb száma jelentkezik egyetemre, főiskolákra. A megnövekedett igényeket kielégítendő, az „ingyenes", államilag finanszírozott képzés mellett tömegével jöttek létre az önköltséges (zömében részidős képzés formájában létrehozott) programok. A hallgatók egy része már választhat az intézmények között, és igényeket is támaszthatnak az adott intézmény által nyújtott szolgáltatásokkal szemben.

A kutatási terv kialakításakor, illetve az egyetemi marketingstratégiai javaslatok kidolgozásakor azonban felmerült a kérdés: az egyetem által előállított tudást tekintve ki tekinthető vevőnek? A vállalat, amely finanszírozza a munkavállalók továbbképzését? A hallgató, aki valójában igénybe veszi a szolgáltatást? A szülők, akik dominánsan képesek befolyásolni gyermekük választását?

A felmerült kérdésekre azonban a „business-school" jellegű felsőoktatási rendszer adta meg a választ, amely szerint egyértelműen a hallgató a vevő, ő az, aki követelményeket támaszt a szolgáltatással kapcsolatosan, ráadásul a megszokottól jelentősen eltérőeket. Minthogy az oktatók a szolgáltatás mind jobb megítéléséért küzdenek, gyakran esnek abba a hibába, hogy a hallgatók olyan jellegű elvárásainak is igyekeznek megfelelni, amelyek összességében rontják a szolgáltatásminőséget. Mint az feltételezhető, a hallgatói elégedettség egyik legfőbb forrása lehetne a követelményszintek degradálása. Ennek következtében viszont kizárólag rövid távon érhetünk el sikereket, minthogy a szolgáltatás minőségi színvonalának csökkenésével az egyetem pozíciója is alacsonyabb szintre kerül, amelynek következtében veszít versenyképességéből, és nem utolsó sorban kénytelen árpolitikáját is felülvizsgálva az árakat csökkenteni.

További kérdésként merült fel az, hogy a hallgató ügyfélként, vagy termékként kezelendő, amely inputként kerül a rendszerbe, majd különböző műveletek elvégzése után diplomás emberként hagyja el az egyetemet. Mindkét megközelítés vitatható és támogatható egyidejűleg, mégis úgy gondoljuk, hogy a hallgatói elégedettséghez és hosszú távon az egyetem tartósan magas piaci pozíciójához elengedhetetlen a hallgató ügyfélként történő kezelése is. Az egyetem, mint szolgáltató „válla-

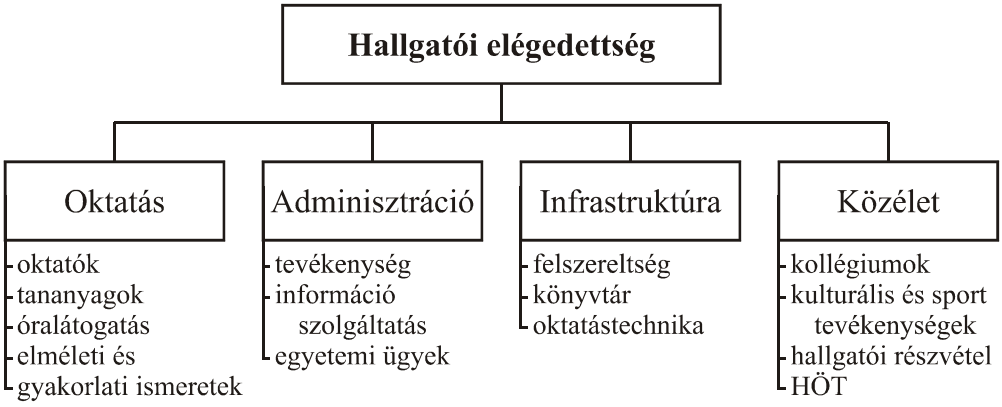
lat" kénytelen a saját kompetenciáján felül olyan kiegészítő szolgáltatásokat is magasabb szinten nyújtani, amelyek a hallgatók minőségképét befolyásolják.

A szolgáltatásminőséget a felsőoktatásban vizsgáló kutatások közül szükséges megemlítenünk a Manchester Metropolitan University két oktatójának beszámolóját (Oldfield–Baron 2000), akik hasonló tapasztalatokat szereztek az általuk lefolytatott vizsgálatokból. Eszerint a hallgatók által észlelt szolgáltatásminőség három jól körülírható faktor alakulásától függ:

- a szükséges összetevők faktorától – amelyek elengedhetetlenek ahhoz, hogy a hallgató megfeleljen az oktatás során támasztott követelményeknek,
- az elfogadható összetevők faktorától – amely elemek nem kapcsolódnak szorosan a szolgáltatáshoz, a hallgatók elvárásai azonban jelentősek,
- funkcionális összetevők faktora – amelyek praktikus és hasznos paraméterei a szolgáltatásnak.

Az elméleti háttér bemutatásakor ismertetett modellek közül Dabholkar, Thorpe és Renz (1996) rendszerét adaptáltuk a kutatás tervezésekor a következő módon:

1. ábra A vizsgálatban alkalmazott modell



Megjegyzés: HÖT – Hallgatói Önkormányzati Tanácsok

Összességében tehát a kutatás célja volt egyrészt egy olyan kutatási rendszer kialakítása, amely lehetővé teszi az elégedettségvizsgálatok ismételhetőségét, az erős és gyenge pontok feltárását úgy, hogy közben a szolgáltatásminőségre gyakorolt hatásuk is értékelhetővé váljon. Másrészt pedig kiemelten fontos szempontja volt a kutatásnak a lehetőségek, azaz a reális elvárásoknak a feltérképezése, amellyel a fejlesztési irányvonalak, az Intézményfejlesztési Terv alappillérei meghatározhatók.

4. A kutatás módszertana

A gyakorlati tapasztalatokat figyelembe véve a hallgatói elégedettségvizsgálat megvalósításakor kvantitatív technikát alkalmaztunk, vagyis önkitöltős kérdőíveket alakítottunk ki, amelyek anketőrök útmutatásával lekérdezhetővé váltak. Miután 2000. január 1-én a Janus Pannonius Tudományegyetem, a Pécsi Orvostudományi Egyetem és az Illyés Gyula Főiskola egyesülésével létrejött a Pécsi Tudományegyetem, amely közel 25.000 hallgatót magában foglaló 10 karú (9 formális kar és egy karként funkcionáló Intézet) nagy egyetemmé vált, a reprezentativitás biztosítása érdekében nem is lehetett más eszközt igénybe venni. A kari vezetés elgondolásának megfelelően a vizsgálatba vontuk a nappali és levelező tagozatos (egyben posztgraduális képzésben résztvevő), illetve a már végzett hallgatók véletlenszerűen kiválasztott csoportjait.

A mintanagyság meghatározásakor – az egyetem vezetésével konzultálva – abból indultunk ki, hogy a felmérés elsőrendű célcsoportját a *nappali programokon* tanuló hallgatók képezik. Ezért a vizsgálat ebben a körben a tényelegesen beiratkozott hallgatók több mint 10 százalékára terjedt ki. A második nagy halmazt a *levelező programokon* tanulók alkotják: ezek a programok jellemzően költségtérítésesek és magukban foglalják az alapképzésben, a szakirányú továbbképzésben és a posztgraduális képzésben résztvevőket. Itt a mintaarányt már jóval kisebbre terveztük. A felmérést a *már végzett hallgatók* viszonylag szűk körének megkérdezése egészítette ki.

A mintát az ún. rétegzett véletlenszerű kiválasztás alapján határoztuk meg: a rétegzett mintára azért volt szükség, hogy az egyetem karainak és a karokon belül a különböző évfolyamoknak megfelelő reprezentativitást biztosítsunk. Az előre meghatározott rétegek nagyságát az egyetemre beiratkozott hallgatók tényleges száma alapján kalkuláltuk. Az így meghatározott rétegeken belüli kiválasztás véletlenszerű volt. Összesen 1684 kérdőívet dolgoztunk fel.

A kérdőívek összeállításánál két, egymásnak ellentmondó szempontot igyekeztünk figyelembe venni, nevezetesen azt, hogy a kérdőívek lehetőség szerint összehasonlíthatók legyenek függetlenül a képzés típusától, másrészt viszont tartalmazzák azokat az egyedi kérdéscsoportokat, amelyek az adott képzésre jellemzőek és a szolgáltatásminőség szempontjából meghatározóak.

Így a kérdőívek felépítése, a vizsgálatba vont témakörök megegyeztek, azokon belül viszont – a kérdések szintjén – eltérések voltak a képzés típusának megfelelően. A kutatás így tehát kiterjedt az alábbi témakörökre:

- az egyetemre kerülés körülményei – fontos szempont volt a kutatásnál az is, hogy korábban milyen forrásokból szereztek információt a hallgatók az egyetemről, illetve vizsgáltuk azt is, hogy történt-e elmozdulás az évek során e tekintetben (összevetve a végzett és a különböző évfolyamok hallgatóinak nyilatkozatait),

- az egyetem hírneve – kiemelt területe volt ez a kutatásnak, hiszen kiindulópontot jelentett az egyetemen megkezdett marketingmunka szempontjából, illetve bázisát adta a későbbiekben tervezett – és remélhetőleg megismételhető – újabb elégedettségvizsgálatnak.
- a többkarú egyetem által nyújtott lehetőségek – a fejlesztési irányvonalak, a lehetőségek és veszélyek feltárására vonatkozó kérdéscsoport, amelynek elsődleges célja volt az Intézményfejlesztési Terv támogatása,
- hallgatói elégedettség az egyetem nyújtotta szolgáltatásokkal – ebben a részben törekedtünk arra, hogy azonosítsuk azokat a dimenziókat, amelyek hatással vannak a szolgáltatásminőség megítélésére, így kitértünk az oktatás elméleti / gyakorlati színvonalának megítélésére, az infrastrukturális és technikai háttérre, az egyetemi adminisztrációval és tájékoztatással kapcsolatos beállítódásokra, illetve a társadalmi-kulturális és közéleti tevékenységekre, lehetőségekre. Ez utóbbi rész jelentette egyben a gap-analízis alapját is, amelynek célja volt a szolgáltatás összes paraméterének értékelése,
- demográfiai adatok – amelyben elsősorban a válaszadók állandó lakhelyét (az egyetem vonzáskörzetének meghatározására), illetve a jelenlegi lakhely típusát (jövedelmi helyzet megítélésére) kértük megjelölni.

5. A kutatás főbb megállapításai

5.1. Az egyetemre kerülés körülményei a PTE hallgatóinak körében

Ebben a témakörben azt vizsgáltuk meg, hogy (1) az egyetemünkön tanuló hallgatók milyen arányban kívántak valóban erre az egyetemre jönni, (2) honnan hallottak az egyetemünkről, (3) milyen szerepet játszott az egyetem hírneve választásuk során, továbbá azt, hogy (4) hány helyre jelentkeztek, és (5) hogy egyáltalán szükségesnek tartják-e azt, hogy az egyetem felvételi vizsgaszűrést tart.

A hallgatók mintegy 80 százaléka (nappali hallgatók: 81,2 százalék; levelező hallgatók: 79,2 százalék) *eredetileg is erre az egyetemre akart felvételt nyerni*. Ezen az arányon belül azonban a nappali hallgatók 8,8 százaléka, a levelező hallgatók 6,3 százaléka nem arra a szakra nyert felvételt, amelyikre szeretett volna.

Ami a felvételin megjelölt intézmények számát illeti, a nappali jellemzően kettő, vagy több helyet jelölnek meg, míg a levelező hallgatók inkább célzottan egy helyre jelentkeznek. Ez természetesen érthető, hiszen a jelenlegi országos felvételi rendszer ezt a megoldást teszi lehetővé.

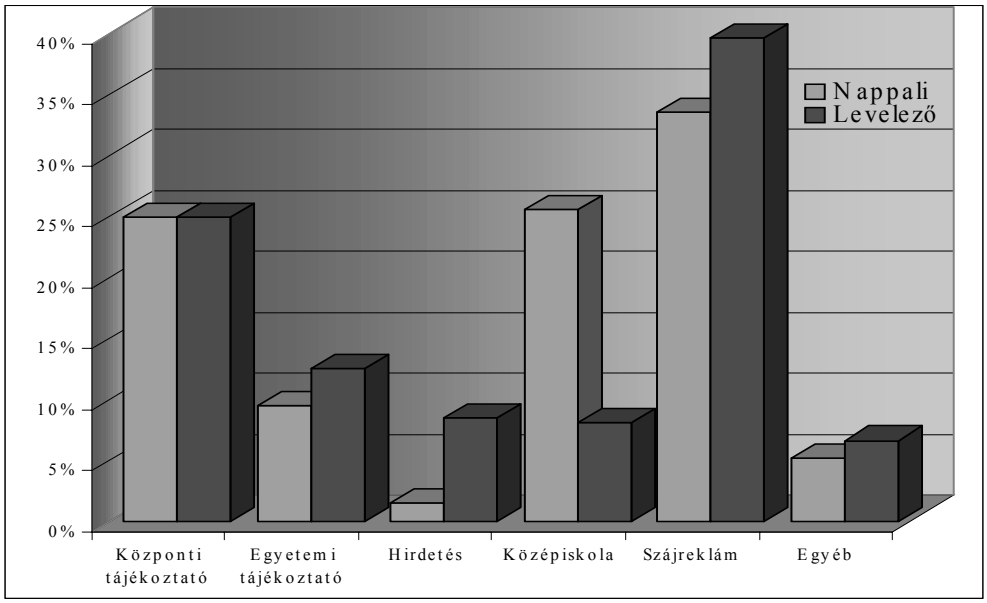
Az egyetem marketingstratégiáját közvetlenül érintő kérdés az, hogy a potenciális hallgatók az egyetemre való jelentkezés előtt honnan szereznek információt az egyetemről. Az egyetemi képzés olyan bizalmon alapuló szolgáltatás, amelynek kommunikálása (reklámozása) nyilvánvalóan eltér más termékektől, illetve szolgál-

tatásoktól. Tekintsük át, hogy a megkérdezettek miképpen emlékeznek vissza azokra az információs forrásokra, ahonnan az egyetemről tudomást szereztek. A lehetséges változatokat a következők képviselik:

- Központi felvételi tájékoztató,
- Az egyetemi felvételi tájékoztató,
- A középiskola,
- Hirdetés és
- Szájreklám (a már ide járóktól, ismerősöktől, az itt végzettektől szerzett személyes információ).

Az adatok azt igazolják, hogy az egyetemi oktatás legfontosabb reklámhordozója a *szájreklám* (különösen akkor igaz ez a megállapítás, ha figyelembe vesszük azt, hogy a középiskolai informálódás egy része szintén szájreklám). A szájreklám ugyanakkor nagymértékben összefügg az egyetemről, illetve a karról kialakult *imázzsal*, hírnévvel. Ezt a hipotézist lehet ellenőrizni az arra a kérdésre adott válaszok elemzésével, amely az intézményválasztás és a hírnév közötti összefüggésre kérdezett rá (2. ábra).

2. ábra Felvételi információs források



Megjegyzés: A számértékek az 1-5-ös skálán (1=egyáltalán nem fontos; 5=rendkívül fontos) adott válaszok átlagértékeit jelölik százalékban.

A *hírnév szerepét az intézményválasztásban* a nappalis hallgatók 45,1 százaléka és a levelező hallgatók 60,2 százaléka jelölte meg fontosnak, illetve rendkívül

fontosnak. Mindez azt mutatja, hogy az egyetem, illetve a kar hírneve nagyobb szerepet játszik a levelező (fizető és posztgraduális) képzésre jelentkező intézményválasztásakor, nevezetesen a PTE-re való jelentkezésben.

Az egyetemre kerülés körülményeivel foglalkozó kérdéskörben arra is rákérdeztünk, hogy a hallgatók véleménye szerint egyáltalán szükség van-e a felvételi szűrőre. Nos, *a nappali hallgatók 82,8 százaléka, a levelező hallgatók 63,1 százaléka szerint szükség van a felvételikre.* Mivel az adott válaszok indoklását értelemszerűen nem tudtuk megkérdezni, csak feltételezésekkel élhetünk; ez pedig az, hogy az egyetem magasabb minőségi szintjének biztosítása már a felvett hallgatók kiválasztásával megkezdődik.

5.2. Az egyetem hírnevének hallgatói megítélése

Az egyetemre járó hallgatót (és az oda felvételizőt) elsősorban az motiválja, hogy az adott kar milyen hírnévvel rendelkezik. Arra kérdeztünk tehát rá, hogy a választott kar milyen hírnévvel rendelkezik az ország más hasonló intézményeihez képest.

1. táblázat A karok megítélése az ország más, hasonló intézményéhez képest

Kar	**Nappali (1099 fő válaszának százalékában)**			**Levelező (398 fő válaszának százalékában)**		
	az átlagosnál alacsonyabb	**átlagos**	**az országban az elsők között van**	**az átlagosnál alacsonyabb**	**átlagos**	**az országban az elsők között van**
ÁJK	1,0	7,1	91,9	1,3	16,7	82,1
BTK	4,0	52,8	43,2	6,9	69,0	24,1
FEEFI	0,0	46,3	53,7	3,0	56,3	40,7
KTK	1,0	10,0	89,0	5,3	15,8	78,9
MK	0,0	65,0	35,0	10,0	60,0	30,0
PMMFK	23,0	61,2	15,8	0,0	85,0	15,0
TTK	15,0	62,0	23,0	5,0	80,0	15,0
ÁOK	5,7	32,5	61,8			
EFK	0,8	38,3	60,8	0,0	58,3	41,7
IGYFK	3,3	50,0	46,7	0,0	65,0	35,0
Összesen	7,2		49,8			

Az egyetem hírneve a karok hírnevének összességeként értelmezhető. Így tekintve az egyetem megítélése közel fele részben átlagos, illetve közel fele részben az átlagot meghaladó, vezető jellegű (1. táblázat). Az összességében pozitív összkép mögött azonban egészen nagy szórások figyelhetők meg: az összképből három kar emelkedik ki: Sorrendben az *ÁJK (Állam- és Jogtudományi Kar), a KTK (Közgazda-*

ságtudományi Kar) és az ÁOK (Általános Orvostudományi Kar), illetve a nappali tagozat esetében az *EFK* (Egészségügyi Főiskolai Kar); ezeknél a hallgatók többségének megítélése szerint az adott kar az ország legnevesebb intézményei közé tartozik.

5.3. A hallgatói elégedettség felmérésének tapasztalatai

Amint arra a vizsgálat módszereinek tárgyalása során már utaltunk, az elégedettséget a szolgáltatásoknál általában a szolgáltatáscsomag egyes összetevőinek fontossági megítélésével vetik egybe. Az egyetemi oktatásnál – vizsgálatunkban – a következő tényezőcsoportokról fontossága, illetve az azzal való elégedettség hallgatói megítélésének megismerését tartottuk lényegesnek:

- Az oktatás magas színvonala
- Az oktatás elméleti megalapozottsága, illetve a gyakorlati munkára való felkészítő jellege
- Az infrastrukturális és technikai ellátottság színvonala
- A hallgatókat érintő egyetemi adminisztráció és tájékoztatás színvonala
- Az egyetem által a hallgatóknak nyújtott társadalmi és kulturális lehetőségek színvonala
- A hallgatóknak az egyetemi közéletben való részvételének színvonala

A kérdőívben rákérdeztünk fenti hét tényezőcsoport fontosságára; az elégedettség vizsgálatakor azonban a tényezőket tovább bontottuk, annak érdekében, hogy a kritikus területeket egyértelműen azonosítani tudjuk. A következő bontásokat alkalmaztuk:

1. Az oktatás színvonala:

- Az oktatók megítélése
- Mennyire felel meg az oktatás tartalma a kor követelményeinek
- Rendszeresen látogatja-e a hallgató az órákat
- Az oktatás a tantervnek megfelelően folyik
- A tantárgyak többsége megfelelő tananyagbázissal rendelkezik.

2. Az oktatás elméleti megalapozottsága, illetve a gyakorlatra való felkészítő jellege:

- Az oktatás elméleti jellegéről, illetve arról, hogy
- mennyire készít fel a gyakorlatra.

3. Az infrastrukturális és technikai ellátottság színvonala:

- A tantermi ellátottság színvonala,
- a könyvtári ellátottság színvonala

- a tanulmányokhoz szükséges technikai háttér (számítógép, laborfelszerelés stb.) színvonala, és
- az oktatók technikai segédeszköz-használatának színvonala.

4. A hallgatókat érintő egyetemi adminisztráció és tájékoztatás színvonala:

- A tanulmányi osztályok adminisztrációs tevékenységének színvonala,
- az őket érintő kérdésekben a hallgatók tájékoztatásának színvonala
- a hallgatók tájékoztatásának színvonala az egyetemi döntésekről

5. Az egyetem által a hallgatóknak nyújtott társadalmi és kulturális lehetőségek színvonala:

- A vidéki hallgatók elhelyezésének színvonala,
- az egyetem által kínált művelődési lehetőségek színvonala
- az étkezési lehetőségek színvonala,
- a sportolási lehetőségek színvonala.

6. A hallgatóknak az egyetemi közéletben való részvételének színvonala:

- Mennyire tartják megfelelőnek a döntésekben való hallgatói részvételt és
- mennyire tartják megfelelőnek a HÖT-ök (hallgatói önkormányzati tanácsok) működését.

A fő kategóriák szerinti fontosságot és elégedettséget, illetve e kettő által meghatározható „gap – feszültség" mértékét a nappali és levelező hallgatók bontásában a következő tábla, illetve összesítve az azt követő ábra foglalja össze.

2. táblázat A fontosság és az elégedettség összevont mutatói

Mutató	Nappali összesen			Levelező összesen			Egyetem összesen		
	F	E	Gap	F	E	Gap	F	E	Gap
Az oktatás magas színvonala	4,72	3,47	-1,25	4,92	3,91	-1,01	4,73	3,5	-1,23
Az oktatás elméleti megalapozottsága	3,97	3,57	-0,40	4,53	3,68	-0,85	4,11	3,6	-0,51
A gyakorlatra való felkészítés	4,42	2,72	-1,70	4,33	3,13	-1,20	4,39	2,83	-1,56
Infrastruktúra, technika	4,44	2,93	-1,51	4,41	3,46	-0,95	4,44	3,06	-1,38
Adminisztráció, tájékoztatás	4,44	2,78	-1,66	4,46	3,21	-1,25	4,45	2,89	-1,56
Társadalmi-kulturális lehetőségek	4,11	3,05	-1,06	3,93	2,98	-0,95	4,06	3,03	-1,03
Közéleti szereplés	4,15	3,25	-0,90	3,94	3,33	-0,61	4,1	3,27	-0,83
Átlag	4,32	3,11	-1,21	4,36	3,39	-0,97	4,33	3,17	-1,16

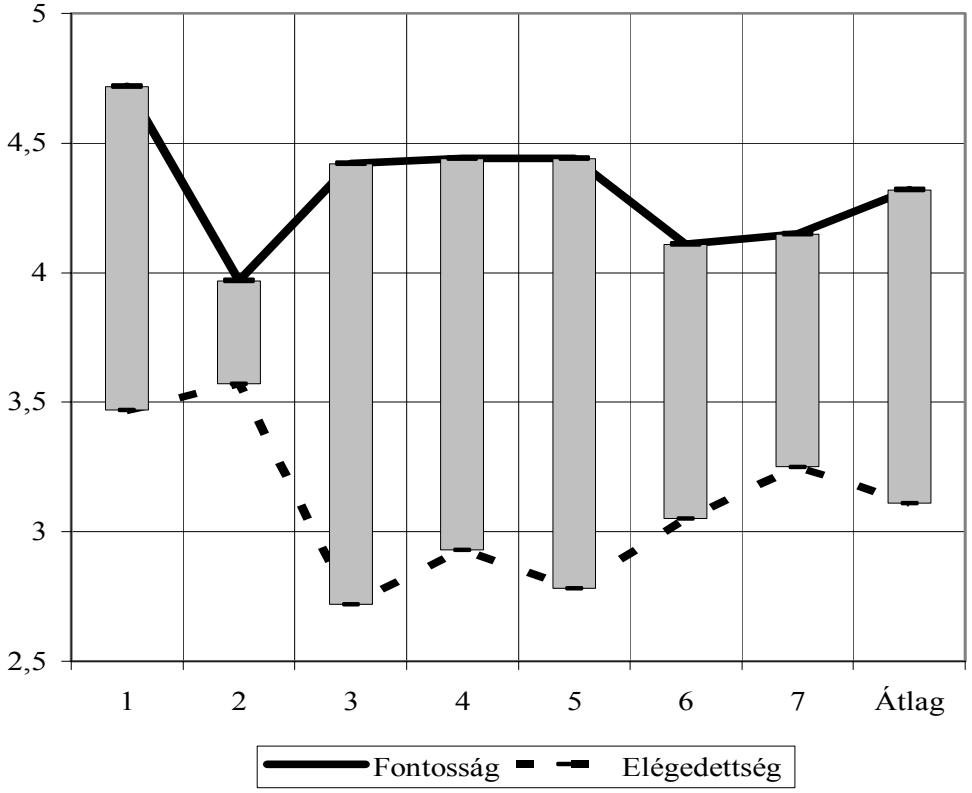
Megjegyzés: A megkérdezések során 1-5-ös Likert skálát alkalmaztunk.

A táblázatból sok következtetés vonható le:

- Mindkét oktatási formában a fontossági sorrendet az oktatás magas színvonala vezeti.

- Az oktatás elméleti megalapozottsága a nappali tagozatos hallgatóknál alacsonyabb, míg a levelező formáknál magasabb. (Ennek feltehető oka az, hogy míg a nappali hallgatók az egyetemen elsősorban elméleti képzésben vesznek részt, ezért a gyakorlati felkészítést hiányolják, addig a levelező képzésben résztvevők – akik már gyakorlattal rendelkeznek – sokkal inkább abban érdekeltek, hogy az oktatás elméleti alapozottsága legyen magasabb.
- A többi kiválasztott összetevő egyaránt fontos, azzal az érthető eltéréssel, hogy a társadalmi kulturális lehetőségek megléte és az egyetemi közéletben való részvétel a levelező hallgatók számára – érthető módon: hiszen kevesebbet tartózkodnak az egyetemen – kevésbé fontos.

3. ábra Az elégedettség és a fontosság megítélése közötti különbség a nappali hallgatók körében



Megjegyzés: 1 – Az oktatás színvonala; 2 – Elméleti alapozás; 3 – Gyakorlati felkészítés; 4 – Infrastruktúra, technika; 5 – Adminisztráció, tájékoztatás; 6 – Társadalmi és kulturális lehetőségek; 7 – Közéleti szereplés.

Ami a kritikus területekre leginkább rávilágít az az elégedettség, pontosabban az elégedettség és a fontosság különbsége (a „gap”) (3. ábra).

Az ábra tanúsága szerint három területen van szignifikáns különbség:

1. az oktatásnak a gyakorlatra való felkészítő jellege,
2. a hallgatókat érintő egyetemi adminisztráció és tájékoztatás színvonala, valamint
3. az oktatás infrastrukturális ellátottságának színvonala területén.

Oktatói tapasztalataink – és a nemzetközi összehasonlítás is – visszaigazolja a hallgatói véleményeket. Az egyetemet elhagyva a hallgatók nem érzik felkészültnek magukat a gyakorlati munkára. A nappali tagozatnál általában hiányzik a szakmai gyakorlat, illetve hiányoznak azok a tárgyak, amelyek közvetlenül készítik fel a hallgatókat a gyakorlati életre. A nyugati egyetemeken egyértelműen megfigyelhető, hogy a tantervek összeállításakor nagy súlyt helyeznek erre a területre. Közel hasonló mértékű, jelentős feszültség figyelhető meg a hallgatók adminisztratív kiszolgálása, valamint tájékoztatása területén. Ma még a tanulmányi osztályok, a régi hagyományokat követve „hatóság”-nak érzik magukat, a hallgatók kiszolgálása egyáltalán nem ügyfél-centrikus. Bizonyos mértékű fejlődés természetesen ezen a területen is végbement: az információs technika lehetővé tette, hogy a hallgatói tájékoztatás ma már az Interneten keresztül, elektronikus úton történjék. Meg kell azonban jegyezni, hogy – és erre éppen az infrastrukturális ellátottságnál jelentkező alulteljesítés hívja fel a figyelmet – a hallgató hozzáférése a számítógépes hálózathoz, a vitathatatlan fejlődés ellenére, meglehetősen korlátozott.

Felhasznált irodalom

Dabholkar, P. – Thorpe, D. I. – Rentz, J. O. 1996: A Measure of Service Quality for Retail Store. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 24, 3-16. o.

Duke, C. R. – Mount, A. S. 1996: Rediscovering Performance-Importance Analysis of Products. *Journal of Product and Brand Management*, 5, 2, 43-54. o.

Dutka, A. 1994: *AMA Handbook for Costumer Satisfaction: research, planning and implementation*. NTC Business Books, Lincolnwood, Illinois, USA.

Brady, M. K. – Cronin, J. J. Jr. 2001: Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. *Journal of Marketing*, 65, 34-49. o.

Grönroos, C. 1984: A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18, 36-44. o.

Grönroos, C. 1998: Marketing Services: the Case of Missing Product. *Journal of Business and Industrial Marketing*, 41, 1, 77-89. o.

Kotler, P. 1998: *Marketing Menedzsment: elemzés, tervezés, végrehajtás és ellenőrzés*. Műszaki Könyvkiadó, Budapest.

McDougall, G. H. G. – Levesque, T. J. 1994: A Revised View of Service Quality Dimensions: An Emprical Investigation. *Journal of Professional Services Marketing*, 11, 189-209. o.

Oldfield, B. M. – Baron, S. 2000: Student Perceptions of Service Quality in a UK University Business and Management Faculty. *Quality Assurance in Education*, 8, 2, 85-95. o.

Parasuraman, A. – Zeithaml, V. – Berry, L. L. 1985: A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future *Research. Journal of Marketing*, 49, 41-50. o.

Parasuraman, A. – Zeithaml, V. – Berry, L. L. 1988: SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64, 1, 12-40. o.

Parasuraman, A. – Zeithaml, V. – Berry, L. L. 1991: SERVQUAL: Understanding Customers' Expectations of Service. *Sloan Management Review*, 32, 39-48. o.

Rust, R. T. – Oliver, R. L. 1994: Service Quality: Insights and Managerial Implications from the Frontier. In Rust, R. T. – Oliver, R. L. (eds.): *Service Quality: New Directions in Theory and Practice*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 1-19. o.

Hetesi E. (szerk.) 2002: A közszolgáltatások marketingje és menedzsmentje.
SZTE Gazdaságtudományi Kar Közleményei. JATEPress, Szeged, 168-181. o.

A felsőoktatási menedzsment kihívásai az ezredfordulón

Vilmányi Márton[1]

A felsőoktatás az utóbbi években (évtizedben) már érzékelte, érzékelni volt kénytelen a változás, a változtatás szükségességét, mely leglátványosabban az egyetemi integrációkban, mint formai változásban öltött testet. Ezen változások óriási próbát jelentettek az egyes intézmények, kiemelten azok vezetése (menedzsmentje) számára, melyek során a sokáig központi, kormányzati irányítással vezetett magyar felsőoktatást felrázták „csipkerózsika álmából". A tartalmi változások azonban még hátra vannak, illetve jelenleg zajlanak, melyek újabb tornyosuló kihívásként magaslanak az egyes intézmények menedzsmentjei elé. Jelen tanulmány ezen kihívások összegzését tűzte ki célul, melynek mentén kettős módszertant alkalmaz; egyfelől áttekinti, mely, a korábbiaktól eltérő követelményekkel kénytelen szembenézni a hazai felsőoktatási menedzsment az ezredfordulón, másrészről megvizsgálja, mely problémák jelentkeznek e követelményeknek történő megfelelés során.

Kulcsszavak: felsőoktatási menedzsment, stratégiai menedzsment

1. Beveztés

A magyar oktatási-közoktatási rendszerben – döntően a századelő magyar tudósai által kivívott megbecsülésre alapozva – máig él a kiválóság mítosza. A tüneti problémák, az ellentmondásos elemzések ellenére máig jelen van a kiváló tulajdonságokkal bíró intézmény víziója. A magyar oktatási rendszer ugyanakkor megérett a gyökeres változásra, melyre egyre másra, figyelmeztető jelek hívják fel a figyelmet.

Egy gazdasági hetilap hasábjain az elmúlt évben a következő összegző összehasonlítás látott napvilágot: „A képzettség eddig is a siker egyik legfontosabb tényezője volt, ám ez a jövőben még inkább így lesz […] a magyar óvodákat a világ legjobbjai között tartják számon, s még az általános iskolák is jól szerepelnek a nemzetközi összehasonlításban. Ugyanezt a középiskolai képzésről már csak nagy jóindulattal lehet elmondani, az egyetemek és főiskolák pedig nem állják ki a próbát. Az életesély szempontjából ennek ellenére – vagy éppen ezért – az iskolai végzettség minősége kulcsfontosságú […] – a többi mostani újszülött szüleihez hasonlóan – komolyan el kell gondolkozniuk azon, milyen iskolai karriert készítenek elő gyermekeinknek." (Kertész 2000, 22-27 o.). További lesújtó értékelést mutat az OECD

[1] Vilmányi Márton, egyetemi tanársegéd, Ph.D hallgató, SZTE Gazdaságtudományi Kar Marketing-Menedzsment Tanszék (Szeged)

1999-ben készített tanulmánya, mely 1996-1999 között 14 komplex mutató segítségével vizsgálta 14 ország – többek között Magyarország – oktatási rendszerét a munkaerő-piaci felkészítés oldaláról (OECD 2000). Kiemelendő, hogy hazánk egyik mutató tekintetében sem tudott a kiemelkedően teljesítendő ország-csoportokba kerülni. Polónyi István és Tímár János (2001) számos további elgondolkodtató elemzési eredményt mutat be a magyar közoktatás helyzetéről, melyek a társadalom nemzetközi összehasonlításban elmaradó tudásszintjét jelzik.

A nemzetközi összehasonlítások figyelmeztetnek: a magyar gyermek születését követően a neki nyújtott tudásanyag tekintetében, óvodai éveiben, előnyben van a világ más tájain élőkkel, mely előnye lassan elfogy, majd hátrányára fordul. A már említett összehasonlítás írója szerint valaki minél több időt tölt el a magyar közoktatásban, annál inkább lemarad a nemzetközi élmezőnytől (Kertész 2000).

A fenti tanulmányok összehasonlítási alapja, és alkalmazott módszerei sok esetben kérdésesek, vitathatók, megkérdőjelezhetők, egyre azonban mindenképpen felhívják a figyelmet, a magyar oktatási rendszer, és egyes intézményei, az emberi tőke létrehozatalának, fejlesztésének, karbantartásának folyamatában már napjainkban is megmérettetik. Amennyiben pedig kevésnek találtatik, úgy az általa termelt emberi tőke leértékelődik, versenyképtelenné válik.

A versenyképességet az intézményrendszer egészének, és az egyes intézményeknek maguknak kell kivívniuk az oktatás lassan nemzetközivé váló piacán, mely küzdelem jelentős része a felsőoktatásra hárul.

A felsőoktatás az utóbbi években (évtizedben) már érzékelte, érzékelni volt kénytelen a változtatás szükségességét, mely leglátványosabban az egyetemi, főiskolai integrációkban, mint formai változásban öltött testet. Ezen változások óriási próbát jelentettek az egyes intézmények, kiemelten azok vezetése (menedzsmentje) számára, melyek során a sokáig központi, kormányzati irányítással vezetett magyar felsőoktatást felrázták „csipkerózsika álmából". A tartalmi változások azonban még hátra vannak, illetve jelenleg zajlanak, melyek újabb kihívásként tornyosulnak az egyes intézmények menedzsmentjei elé.

2. A felsőoktatási menedzsmenttel szemben támasztott fontosabb követelmények

A felsőoktatási menedzsmentnek, mint ilyennek kettős értelmezése elfogadott; egyrészről, az a legfelső irányítási szint, és irányításának módja, mely az egyes intézmények egészének működését irányítja, másrészről az egyes intézmények alrendszereinek működtetési módja (Barakonyi 1998).

Jelen tanulmány a felsőoktatási menedzsment ez utóbbi jelentését vizsgálja, mely tekintetben külső adottságként jelentkeznek mind a felsőoktatás-politikai célok, mind az egyéb jogszabályi kötöttségek, melyek a menedzsment mozgásterét, eszközrendszerét befolyásolják. Éppen ezért elemzésünk nem foglalkozik ezen kere-

tek kialakításának helyességével, a felsőoktatás egészében lezajló folyamatok oktatáspolitikai értékelésével. Célunk, hogy az egyes intézmények alrendszereit érintő legfontosabb változásokat értelmezzük, továbbá az egyes változásokra adható válaszok feltételeit körvonalazzuk.

Ez utóbbi nézőpontból kiindulva a hazai felsőoktatási menedzsment az ezredfordulón a következő követelményekkel kénytelen szembenézni:

2.1. Piaci szemléletű intézmények megteremtése

A felsőoktatási intézményeket a jövőben nem, mint a tudomány fellegvárát kell tekintenünk, hanem a tudástársadalom létrejöttével, a tudás iránti tömeges igény megjelenésével[2], továbbá ezen igények intézményeken belüli kezelésével, mint „tudásgyárakat", melyek jól definiált terméket, szolgáltatást termelnek és adnak el előre definiált piacoknak (Berács 2001). Amennyiben ezen piacokat tekintjük, úgy az intézmények alapvető feladataiból kiindulva értelmeznünk kell a tudás előállításának piacán, mint „tudományos piacon", a tudás átadásának piacán, mint „oktatási piacon", továbbá az egyes intézmények speciális tevékenységeiből adódó piacokon (például tanácsadási piacok, mezőgazdasági piacok stb.) történő jelenlétet.

2.1.1 A felsőoktatási intézmények jelenléte a „tudományos piacokon"

A tudományos piac – jelen értelmezésben – nem más, mint az új tudás termelésének, és a társadalom számára, vagy a társadalom bizonyos tagjai számára történő közzétételének helyszíne. E piac speciális tulajdonságokkal bír, hiszen a csere megvalósulása (azaz a tudás termeléséért és közzétételéért közvetlen ellenérték realizálása) korlátozott, éles versennyel jellemezhető, ugyanakkor vevői (mint a társadalom szűkebb-tágabb rétegei) azonosíthatók. E piac két, egymással szoros kapcsolatban lévő, ám jellegéből következően egymástól megkülönböztetendő területre osztható:

1. A professzionális kutatás területe, mely piacon a gazdaság, illetve a társadalom alap-, alkalmazott kutatás, illetve kísérleti fejlesztések iránti igénye kielégítéséért folyik a verseny. Az 1. és 2. táblázaton jól nyomon követhető az erőforrások korlátos rendelkezésre állása mellett adottságként megjelenő verseny, mely tekintetben a folyamatos érvényesülés szigorú kutatási stratégia végrehajtása mellett biztosítható. (A hazai érvényesülésen túlmutató nemzetközi igények kielégítése – így ezen források kiaknázása – természetesen stratégiai rést jelenthet, a nemzetközi verseny e területen történő megnyilvánulásából azonban a piaci szemlélet szükségességének tekintetében a korábbiakkal megegyező következtetések vonhatók le.)

---

[2] A tudás iránti tömeges igény valós megjelenése – Magyarországot tekintve – nem értelmezhető csupán a munkaerőpiac kikényszerítette természetes folyamatként. A hazai igények ugrásszerű „bővítési" hullámaiban jelentős szerepet vállalt az oktatáspolitika előbb a szocialista tervgazdálkodás igényeit kielégítendő, később a rendszerváltás társadalmi feszültségeit enyhítendő mennyiségi fejlesztési szemlélete (Polónyi–Tímár 2001, 64 o.).

1. táblázat Kutatás-fejlesztés ráfordításai tevékenységtípusok szerint (1990, 1999 és 2000, millió forint)

Tevékenységtípus	K+F ráfordítások értéke		
	1990	**1999**	**2000**
Tudományos kutatás	14.824	47.573	62.961
ebből:			
Alapkutatás	5.080	22.155	30.346
Alkalmazott kutatás	9.404	23.297	32.615
Kísérleti fejlesztés	18.898	30.640	42.427
Összesen	33.725	78.188	105.388

Forrás: KSH (2000).

2. táblázat Kutatás-fejlesztés ráfordításai kutatóhely és minősített tudományos kutató arányában (1990, 1999 és 2000)

Év	1990	1999	2000
A megrendelést jelentő erőforrások értéke (millió forint)	33 725	78 188	105 388
Kutató fejlesztő helyek száma	1 256	1 887	2 020
ebből: kutatóintézet	142	130	121
felsőoktatási kutatóhely	940	1 363	1 421
vállalati kutatóhely	174	394	478
Tudományos kutató összesen	17 550	12 579	14 406
Felsőoktatási tudományos kutató összesen	5 204	4 768	5 852
Egy kutatási egységre jutó átlagos kutatási, fejlesztési „megrendelés” (millió forint)	27	41	52
Egy tudományos kutatóra jutó átlagos kutatási, fejlesztési „megrendelés”(ezer forint)	1 900	6 200	7 300

Forrás: KSH (2000).

2. Kiemelendő a „publikációs piac”, mint kvázi tudományos piac jelentősége, melyen az elért „piaci részesedés” bár közvetlen értéket nem termel az intézmény számára, de egyfelől elősegíti a kutatási megrendelések realizálását, az oktatási és egyéb speciális piacokon történő érvényesülést, másfelől egyfajta goodwill-t termel, mely alapjául szolgálhat az intézményi portfolió fejlesztéséhez, az intézmény növekedésének fenntartásához.

E piacokon a tervezett/tudatos fellépés kulcsfontosságú, hiszen e piacokon történő tevékenység eredményeképpen valósul meg az intézmények későbbiekben értékesíthető bázis tudásának, vagy kulcs kompetenciájának előállítása. E piacokon a tudatos jelenlét óriási kérdésfelvetése, hogy az intézmény mely területe(ke)n fejlesszen ki, és/vagy fejlessze tovább bázisismereteit, melyeket az oktatási és az egyéb

speciális tevékenységek piacain kialakult helyzet éppúgy befolyásol. Mindez természetesen nem jelenti egyes ismeretkörök kizárólagos fejlesztését, hiszen e felvetés a tudományos fejlődés alapvető logikájának mondana ellent, sokkal inkább egyes területek piaci logikán nyugvó (azaz döntően keresletalapú) kiemelt fejlesztését, mely gyakorlati értelemben az intézmény rendelkezésére álló humán tőkében ölt testet.

2.1.2 A felsőoktatási intézmények jelenléte az oktatási piacokon

Amennyiben a terméket, illetve a szolgáltatást jelen esetben tudásátadásként értelmezzük, melynek kézzelfogható megnyilvánulása (különféle oktatási módszerek alakjában: nappali, levelező, távoktatás, esti) a szakok formájában történő képzések (alapesetben: felsőfokú szakképzés, főiskolai képzés, egyetemi képzés, doktori képzés), úgy a tudásgyár megnevezés – a maga pozitív és negatív következményeivel – fokozott értelmet nyer (Polóny–Tímár 2001).

3. táblázat A hazai oktatási piac „vevőrétegének" nagysága (1918-2000, ezer fő)

Év	Ezer fő	Év	Ezer fő	Év	Ezer fő	Év	Ezer fő
1918	8,2	1939	14,6	1960	45,0	1981	103,0
1919	10,0	1940	18,8	1961	53,0	1982	101,0
1920	14,3	1941	21,3	1962	67,0	1983	100,0
1921	18,6	1942	21,7	1963	82,0	1984	100,0
1922	21,2	1943	22,0	1964	92,0	1985	99,0
1923	17,6	1944	22,0	1965	94,0	1986	99,0
1924	16,1	1945	22,0	1966	90,0	1987	99,0
1925	14,5	1946	25,0	1967	84,0	1988	99,0
1926	15,4	1947	26,0	1968	79,0	1989	101,0
1927	15,8	1948	23,0	1969	79,0	1990	102,0
1928	15,8	1949	24,0	1970	81,0	1991	107,0
1929	14,2	1950	33,0	1971	86,0	1992	117,0
1930	14,7	1951	40,0	1972	91,0	1993	134,0
1931	14,5	1952	49,0	1973	98,0	1994	155,0
1932	14,2	1953	40,0	1974	103,0	1995	180,0
1933	14,1	1954	47,0	1975	108,0	1996	199,0
1934	13,5	1955	44,0	1976	111,0	1997	234,0
1935	12,7	1956	41,0	1977	109,0	1998	259,0
1936	12,3	1957	33,0	1978	106,0	1999	279,0
1937	11,7	1958	31,0	1979	103,0	2000	295,0
1938	13,7	1959	34,0	1980	101,0		

Forrás: Bródy (2000), KSH (1999,2000).

E vevőréteg, mely részéről – a fenti adatok alapján egyre fokozódó – igény jelentkezik a felsőoktatásban megszerezhető tudás iránt, rendkívül sokrétű és sokszí-

nű. Túlzó lenne éppen ezért azt állítani, hogy a részükről megnyilvánuló igények egyszerű szakokban, vagy képzési formákban megjeleníthetők, kielégítésük ilyen módon tömegesen megoldható, a szakok tudásanyagának szinten tartásával az intézmény versenyképessége biztosítható. A felsőoktatásban történő tömeges tudástermelés „hagyományos" megközelítésben egyrészről az adott szakokon oktatott tudásanyag minőségének kérdése, másfelől oktatástechnikai kérdés, mely a szerző véleménye szerint a valóság túlzott leegyszerűsítése. E megközelítés ugyanis a szakot kezelve alaptermékként nem értelmezi a nyújtandó szolgáltatások alaptulajdonságait, ezáltal (alaplogikájából kiindulva) – a szakburjánzások eredményeképpen – az oktatástechnika, és a hallgatók által is egyre nehezebben kezelhető párhuzamos kapacitásokat építve ki, nem csupán egy-egy intézményben, hanem egy intézményi egységen belül is.

Komplexebb képet mutat azonban a felsőoktatás által kínált termék (mint a tudás), amennyiben alapvető jellemzőit vesszük górcső alá:

- jövőbeli igényeket elégít ki, de a jelenben kerül értékesítésre,
- tömegeknek kell értékesíteni, de minden vevő számára egyedi értékkel bír,
- figyelembe kell venni az egyedi igényeket: az egyes termék-elemek bármilyen rugalmas kombinációjaként előállítható újabb terméket.

E jellemzőket némiképpen magyarázva a tudásátadás során három kiemelt feltétel, mint korlát feloldása szükséges. Egyrészről azon feltételé, hogy bár az igények minden esetben az intézmény input piacán (mint a felvételizők piacán) jelentkeznek, mindezeket úgy kell kielégíteni, hogy a jövőbeli munkaerőpiaci követelményeknek megfeleljenek. E követelmény teljesítése egy jól definiált szak esetében lehetetlen feladat (hiszen a képzés kezdetekor kizárólag prognózis szinten számítható a képzés befejezésekor esedékes munkaerőpiaci kereslet). A jövőbeli munkaerőpiaci követelményeknek történő megfelelés akkor biztosítható, ha a belépő képzésének tartalma, illetve iránya (a munkaerőpiaci követelményeknek megfelelően) a képzés során akár többször is módosítható, megváltoztatható (Barakonyi 2001). A második feltétel feloldása nem jelent mást, mint annak tudomásul vételét, hogy a tudás, mint ilyen nem szabványosítható, e tekintetben (amennyiben tömegek részére szeretnénk értékesíteni), úgy a tömeges testre szabás (Kocsis–Szabó 1996) követelményeit kell teljesíteni. E gondolat nem jelent mást, mint hogy egy tudásanyag átadása során teret kell engedni az egyedi igényeknek nem csupán az elsajátítás módja tekintetében, hanem a tudásanyag részleteinek tartalmi felépítésében is. A harmadik feltétel feloldása pedig azon egyszerű összefüggés elfogadása, hogy a tudás létrehozatala nem fejeződik be egy szak részben, vagy egészben történő elvégzésével, azt továbbfejlesztve, vagy két ún. tudásanyagot egyesítve az egyén újabb tudás (termék) létrehozatalára képes, melynek alkotását intézményközi kapcsolatokkal, az előtanulmányok figyelembe vételével elő kell segíteni.

Bár e feltételek teljesítése utópisztikusan hangzik lehetséges, s erre az intézményeken bevezetendő kreditrendszer lehetőséget nyújt (hiszen amennyiben a tu-

dásalkotás egységét nem szakban, hanem kurzusban definiáljuk, úgy a kurzusok összességének rugalmas kombinációival a fenti feltételek teljesíthetők). E tekintetben ugyanakkor e rendszer nem tekinthető a meglévő oktatási szerkezet más szempontok szerint történő adminisztratív megjelenítésének, sokkal inkább a fenti követelményeket szem előtt tartó mélyreható tartalmi változtatásnak, mely összefüggésben a felsőoktatási intézményeknek meg kell felelniük egy korszerű, szolgáltatásnyújtást végző szervezet számára a piac által támasztotta követelményeknek.

2.1.3 Egyéb speciális, tevékenységből adódó piacok

Dinya László (1999) a közszféra, illetve a privátszféra által végzett szolgáltatási tevékenységeket négy meghatározó terület szerint csoportosítja: egyrészt az üzleti szolgáltatások, melyek a privát szféra for-profit piacon megnyilvánuló tevékenységei, másrészt a közhasznú szolgáltatások, melyek a privát szféra non-profit tevékenységeit ölelik fel, harmadrészt a közfeladatok ellátásának tevékenysége, mely a közszféra non-profit tevékenységeit írja le, negyedrészt a közérdekű szolgáltatások végzése, mely a közszféra alapvetően profit-orientált tevékenysége.

Az egyes tevékenységek számtalan piacot jelölhetnek, melyek közti határok sohasem élesek[3]. Egyes piacok igényeinek a közszféra, így a felsőoktatás által történő kielégítése minden esetben a szervezetben meglévő tudásbázis, az adott piaci részvételre alkalmas szervezet, illetve a más szektorok által történő igény kielégítés hatékonysági foka határozza meg. Ebből következően nem lehet éles vonalat húzni a felsőoktatási és nem felsőoktatási tevékenység között, a felsőoktatás releváns, és kevésbé releváns piacai között. Ennek kereteit, az érvényesíthető és értékesíthető szolgáltatások körét folyamatosan fel kell tárni, és kutatni szükséges, mely újabb és újabb lehetséges piacok feltárásához vezet el.

2.2. Nemzetközileg versenyző szemléletű intézmények megteremtése

A versenyszemlélet – bár jelentős részben államilag finanszírozott közszolgáltatásról van szó – korántsem áll olyan messze a felsőoktatástól, mint gondolnánk. Hazai tekintetben a rendszerváltás óta – döntően a hallgatói normafinanszírozásból következően – az egyes intézmények folyamatosan versenyeznek egymással (többkevesebb sikerrel) a hallgatókért, a szakmai elismerésért, a kormányzati forrásokért stb. Minden ágazatban stratégiai megrázkódtatással jár azonban, amikor a termék előállításának nemzetköziesedése következtében a verseny is nemzetközi szintéren folyik. A 90-es évek trendje azt mutatja, hogy a legdinamikusabban fejlődő globális piac a felsőoktatás, melyen fokozottan érvényesülni látszik az az áruexport esetében megfigyelhető jelenség, miszerint az export növekedésének üteme meghaladja a

[3] E megállapítás súlyát jelzi a New York Times címlapján 1996. szeptember 15-én közölt hír: a Lockheed Martin IMS, az Electronic Data Systems és az Andersen Consulting 563 millió USD ajánlatot tettek a jóléti szolgáltatások menedzselésére Texas Államban (Farkas 2001).

termelés növekedését. A 90-es évek derekára mind az amerikai, mind az európai piacra jellemzővé vált a felsőoktatásban részt vevő külföldi hallgatók 5 százalékos aránya (Berács 2001) .

1. ábra Szolgáltatási tevékenységek és szervezetek kategóriái

Gazdálkodási forma	Cél: Non-profit	Cél: Profit
Privátszféra	Közhasznú szolgáltatás	Üzleti szolgáltatás
Közszféra	Közfeladatok ellátása	Közérdekű szolgáltatás

Forrás: Dinya (1999, 8. o.).

Magyarország, és egyes intézményei oktatási teljesítménye – utalva akár a bevezetőben idézett tanulmányokra – már napjainkban is megmérettetik, s bár a hazai munkaerő migrációs potenciálja alacsony – mintegy 3-4 százalékos – a hallgatói mobilitás ennek sokszorosa (Lukács–Király 2001).

Az egyes intézmények tekintetében e nemzetközi verseny két, rendkívül jelentős (bár egymással ezer szálon kapcsolódó) dimenzióját kell végiggondolni:

1. a hallgatók megtartása érdekében – gondoljunk itt a görög felsőoktatásra – részt kell venni e versenyben, vállalni annak megmérettetését, a nemzetközi elvárások napi szinten történő érzékelését,
2. a nemzetközi piac tapasztalatait a hazai szolgáltatási gyakorlatba átültetve versenyelőnnyé kovácsolhatók a hazai, regionális méretű piacokon, biztosítva mindezzel az intézmény hosszú távú versenyképességét.

Míg jelenleg e versenybe történő belépés, illetve sokkal inkább a nemzetközi piacokon történő aktív részvétel „választható", hazánk Európai Uniós csatlakozásával a verseny elkerülhetetlen lesz, melyre már ma meg kell kezdeni a felkészülést. (Nemzetközileg értékesíthető termékek fejlesztésével, értékesítési csatornák feltérképezésével, az egyes piacokon történő jelenlét kiépítésével stb.)

2.3. Önálló, hatékony és eredményes gazdálkodás megvalósítása

E követelmény, mely nem új kihívás a felsőoktatási menedzsment előtt döntően a kormányzat elvárása, mely az egyre gyengülő költségvetési támogatással párhuzamosan érvényesül (a felsőoktatási intézmények állami és saját bevételekből történő finanszírozási aránya – amennyiben figyelembe vesszük a főiskolák tangazdaságait, illetve az orvosi jellegű felsőoktatási intézmények költségvetését – jelenleg mintegy 50-50 százalékot mutat).

Ezen elvárást azonban túlzó leegyszerűsítés lenne a csupán a pénzügyi erőforrásokkal történő gazdálkodásra vonatkoztatni. Bár a pénzügyi erőforrások szűkössége jelentős korlátnak tekinthető, mindez önmagában nem értelmezhető. Az önálló gazdálkodás kényszerével fel kell vállalni a tudatos fizikai, az emberi, és az információs erőforrásokkal történő gazdálkodást is. Ez utóbbi kettő – szolgáltatásról lévén szó – különös jelentőséggel bír, hiszen a szolgáltatás módja – természetéből adódóan – személyhez kötött, minősége a feldolgozott és a szolgáltatásba beépíthető/ beépített információ függvénye. E gazdálkodási területek sem lehetnek ugyanakkor öncélúak, természetesen az egyes stratégiai céloknak alárendelten valósíthatók meg.

2.4. Rugalmas intézmények megteremtése

A rugalmasság a piaci változások felismerésének, illetve az azokhoz történő gyors alkalmazkodás képességének a mérőfoka, s mint ilyen egyfelől szervezeti struktúra kérdése, másfelől a szervezeti kultúra kérdésköre.

Szervezeti struktúra tekintetében a hazai felsőoktatás jelenleg nem a rugalmas szervezetek képét mutatja (Polónyi 1996). A felsőoktatás piacainak figyelése, a termékek (illetve szolgáltatások) kialakítása, a szervezetek gazdálkodási, illetve menedzsment rendszereinek működtetése, továbbá a stratégiai döntések meghozatala többségében ugyanazon kör feladata, mely érezhetően megoldhatatlan probléma elé állítja a felsőoktatás menedzsmentjét. A megoldás két, egymással párhuzamosan érvényesítendő modell mentén adódhat (Barakonyi 2000):

1. a menedzsment rendszerek irányítását, a gazdálkodási feladatok elvégzését professzionális, a teljes intézmény érdekeit szem előtt tartó menedzsmentre (board) kell bízni, mely a szervezet stratégiai irányítását is ellátja,
2. a szervezetben egymástól elválasztva, ám egymással egyenrangú pozícióba helyezve kell kezelni a piacok figyelését, egyes komplex termékek allokálását, illetve ezen termékek szolgáltatását. Ez utóbbi a hagyományos értelembe vett oktatásszervezői funkció megerősítését, illetve annak az oktatá-

si-kutatási munkával egyenrangú, partneri, mátrix-szerű elrendezését követeli meg. (Természetesen mindez nem feltétlenül jelenti mátrixszervezet felépítését, ezen változtatások elképzelhetők állandósított keresztfunkcionális projektek képében is.)

E szervezeti változtatások végrehajtása és fenntartása azonban jelentős függvénye a szervezeti kultúrának, mely több helyütt jelentős gátja e rugalmasság megteremtésének. Az egyes szervezeti egységekkel meg kell értetni: a változtatások nem valamely csoport – döntően az egyetemi/főiskolai akadémiai kör – háttérbe szorítását, sokkal inkább az intézményi feladatvégzés szakmai munkájának elősegítését szolgálják, a tudományos szabadság és fejlődés ésszerű kompromisszumát a piaci szolgáltatással és értékteremtéssel.

3. A felsőoktatási menedzsment problémái a meglévő követelmények tükrében

E követelményeknek történő megfelelés nem egyszerű feladat, melyre a felsőoktatás menedzsmentjének felkészültsége változó képet mutat. A következőkben a felsőoktatás menedzsmentjének felkészültségét vizsgáló empirikus kutatás tapasztalatait összegezzük a fentiekben bemutatott követelmények tükrében (Laser Consult 2000).

Az empirikus vizsgálat a következő alapvető kérdésekre kereste a választ:

- Milyen vezetési elvárásoknak és szervezeti tulajdonságoknak kell megfelelniük az egyes intézményeknek a céljaik teljesítéséhez?
- Mit kell elsajátítaniuk a piaci, környezeti elvárások/követelmények teljesítéséhez az egyes intézményeknek, mint szervezeteknek, illetve az intézmények egyes szereplőinek?
- Hogyan tudják a felsőoktatás vezetői ezen ismereteket elsajátítani?

A vizsgálat során a kérdőíves adatgyűjtés, illetve a személyes interjú módszerének alkalmazására került sor a következő szempontok/célcsoportok alapján:

- A magyar felsőoktatási intézmények előre kiválasztott mintája alapján az akadémiai, adminisztratív és gazdasági felső, közép és alsó szintű vezetők megkérdezése[4],
- Az Oktatási Minisztérium e területen releváns képviselőinek megkérdezése,

[4] A minta kialakítása a következő szempontok szerint történt: vidéki, illetve fővárosi felsőoktatási intézmény, főiskola, illetve egyetem, állami, privát, egyházi intézmény, továbbá 5 karnál többel, illetve kevesebbel rendelkező egyetem és 3 karnál többel, illetve kevesebbel rendelkező főiskola. A felmérés során mintegy 9 intézmény oktatói, kutatói, adminisztratív alsó-, közép-, illetve felsővezetőinek megkérdezése történt meg személyes interjú, csoportos interjú, illetve kérdőív segítségével.

- A felsőoktatást támogató háttérintézmények képviselői (Magyar Akreditációs Bizottság, a Felsőoktatási Tudományos Tanács, a Kredit Iroda, és a Magyar Felsőoktatási Konferenciák Szövetsége) megkérdezése,
- A felsőoktatás vállalati felhasználói oldalának nagy alkalmazók és K+F együttműködők körét megjelenítők képviselők megkérdezése,
- A felsőoktatás érdekvédelmi szervezeteinek képviselői megkérdezése történt meg.

A vizsgálat eredményeit, mint a korábban bemutatott szempontok érvényesülésének legfőbb problémáit három fő szempont alapján mutatjuk be:

- az intézmények, illetve azok menedzsmentjének piacorientált szemléletében mutatkozó problémák,
- a hatékony és eredményes gazdálkodás korlátai,
- a rugalmas intézmények megteremtésének strukturális kérdései

3.1. Az intézmények, illetve azok menedzsmentjének piacorientált szemléletében mutatkozó problémák

Jelenleg a felsőoktatási intézmények menedzsmentje felső és középvezetői szinten egyfajta „tudathasadásos" állapottal küzd. Értékrendjét és problémamegoldási módszereit determinálják az elmúlt évtizedek tapasztalatai, ugyanakkor mind az egyes egységek, mind az intézmények szintjén érzékelhető a változtatások iránti igény.

A szolgáltató intézményekre jellemző piacorientált viselkedés gyakori hiánya a megkérdezettek szerint három jelentős tényezőre vezethető vissza:

1. A lassan módosuló menedzsment kultúra, melyet egyrészt a felsőoktatási intézmények strukturális felépítéséből következően áthat a tudományos szemlélet dominanciája, ami előnyként jelentkezik az intézmények tudományos feladatainak betöltése területén, hátrányként ugyanakkor több, komplex piacra kiterjedő valós versenystratégia megfogalmazása és követése tekintetében, másrészt befolyásolja a korábbi fokozott állami szabályozás és e feltételek mellett megvalósítható érdekérvényesítési lehetőségek következtében kialakult paternalista szemlélet.
2. Kiterjedt, a valós alkalmazkodást elősegítő tervezési módszertan, és tervezési gyakorlat hiánya, melynek alapjai az IDP-k készítésének folyamán ugyan kialakultak, ám mindez nem párosult a tudás alapú szervezetek stratégiaalkotási és végrehajtási folyamata során szükséges mélységű participációval. A – minisztériumi kezdeményezésre megvalósított – stratégiai tervezés sok esetben nem az intézmény valós alkalmazkodását szolgálja, sokkal inkább a központi forrásokhoz történő hozzáférés egy eszköze, mely nem párosul visszacsatolással, széles körű monitoring tevékenységgel.
3. A tematikusan gyűjtött, elemzett piaci információk hiánya: az intézmények többsége esetében jellemző a belső információgyűjtés dominanciája, a piaci információk gyűjtésének – egy-egy piackutatáson túl nem mutató – gyakorlata, az infor-

mációnak a döntések előkészítéséhez történő rendszerszerű használata nem lép túl az informális információgyűjtés hálózatán.

3.2. A hatékony és eredményes gazdálkodás korlátai, legfontosabb problémái

Az egyes erőforrásokkal történő gazdálkodás tekintetében rendkívül vegyes kép mutatkozik, ezért a legfontosabb problémák áttekintése érdekében érdemes az egyes területeket önállóan számba venni.

3.2.1 Fizikai erőforrásokkal történő gazdálkodás

Ezen erőforrások tekintetében a megkérdezettek két meghatározó problémát azonosítottak: egyrészről a – döntően az ingatlangazdálkodás területén meglévő – jogszabályi kötöttséget, mely azok értékesítése esetén indokolatlanul nagy terhet ró az intézményekre, másrészről a kapacitások ismeretének hiányát (mely átfogó és teljes vagyonleltárban öltene testet), ami csupán rövid távú igényeket kielégítő erőforrás-gazdálkodást tesz lehetővé.

3.2.2 Pénzügyi erőforrásokkal történő gazdálkodás

A felsőoktatási intézmények pénzügyi erőforrásokkal történő gazdálkodása jelenleg erősen szabályozott, alacsony mozgásteret tesz lehetővé. A normatív finanszírozást kiegészítő források megszerzésének feltételei többnyire adottak, ám átfogó menedzselésük, a megszerzésükhöz szükséges tapasztalatok hiányában sok esetben ad hoc tevékenységként valósulnak meg, nem találkozva az intézményi célok teljesítése iránti elkötelezettséggel. Jelentős ellentmondást hordoz a normatív finanszírozás rugalmatlan rendszerének, és a kiegészítő erőforrások megszerzésére irányuló projekt szintű tevékenységek gyors és rugalmas kezelési igényének együttélése, mely sokszor nem csupán a pénzügyi menedzsmentet, hanem az egyes egységek vezetőit is megoldhatatlan problémák elé állítják.

3.2.3 Emberi erőforrásokkal történő gazdálkodás

A rendszerszerű emberi erőforrás gazdálkodás jelenleg nem képezi a magyar felsőoktatási menedzsment-kultúra részét. Ezen erőforrásokkal történő gazdálkodás jelenleg csupán a személyzeti folyamatok követésére korlátozódik. Helyenkénti kezdeményezésektől eltekintve, összességében hiányzik a rendszerszerű szelekció – a tudományos előmenetelen túlmutató – emberi erőforrás fejlesztés, a szervezett karriertervezés és karrierfejlesztés, továbbá jelentős problémákkal küzd az ösztönzés rendszere. A gazdálkodás helyenként tanszékek szintjén valósul meg, azonban mindez inkább vezetői felismerésen múlik, mintsem tervezett folyamat eredménye lenne.

3.2.4 Információval történő gazdálkodás

A stratégiai, taktikai, operatív döntéseket összintézményi és funkcionális szinteken is támogató vezetői információs rendszer nem működik. Jelenleg pénzügyi, személyzeti és hallgatói alapinformációk figyelése és feldolgozása történik, főként jelentési jelleggel, ezen információk döntések támogatására kevéssé alkalmasak.

A belső információk terjedése helyenként megoldott, gyakorta azonban mindez az intézményen belül meglévő informális kapcsolatok függvénye.

3.3. Az intézmények vezetési struktúrájának felépítése, hatékonysága

A megkérdezettek véleménye szerint az intézmények struktúrája összességében még mindig a humboldti egyetem képét rajzolja elénk, bár helyenként már megtörtént a struktúra átalakítása irányába ható átszervezés, a szervezet laposabbá tétele (mely jórészt intézeti működés megvalósításában öltött testet). Mindez azonban egyelőre döntően a keretek kialakítását jelentette, nem párosult tartalmi változásokkal. Az egyes intézményeket a folyamatosan átalakuló intézményi, vezetési struktúra jellemzi, melyben – elsősorban az oktatási területen – nem definiáltak egyértelműen a vezetési szintek. A személyek és a testületek felelőssége, döntéshozatali joga bár szabályozott, a gyakorlatban azonban a felelősségek jelentős keveredése figyelhető meg. Bonyolult, nem egyértelmű a döntéshozatali folyamat, melyben a tudományos tisztségek, és menedzseri tevékenységek túlzott keveredése figyelhető meg.

4. Összegzés

E problémák súlyos képet rajzolnak elénk, bár a megnyilvánuló követelmények tükrében inkább kihívásoknak értékelendők, mint kudarcoknak. Bródy András áttekintő tanulmányát idézve „a létszám növekedése a 80 év átlagában kereken 5 százalék, tehát alig haladta meg a gazdaság növekedését. Alakulása egyenlőtlen, szórása a növekedés értékének kétszeresét is meghaladja[5]. Az így keletkezett ingadozások már egymagukban elégségesek arra, hogy lesújtó véleményt fogalmazzunk meg az állam jótékony »kiegyensúlyozó szerepének« érvényesüléséről. Az ilyen gödrös utat nemhogy a természetük szerint nehezen változó egyetemi intézmények, hanem ennél jóval rugalmasabb szervezetek sem volnának képesek súlyos feszültség és rongálódás nélkül bejárni.” (Bródy 2000, 826. o.).

Megoldási módszerként számtalan eszköz és módszer említhető a kormányzati beavatkozástól a felsőoktatási vezetők menedzsment-képzéséig, melyek az egyes részproblémákban valószínűleg megoldást szolgáltatnak. Kiindulópontként azonban a professzionális felsőoktatási menedzsment megteremtése, vagy legalizálása az elkerülhetetlen feladat, hiszen ameddig a vezetői tevékenységet „kiegészítő tevékeny-

[5] Lásd 3. táblázat.

ségként", az akadémiai feladatoktól időlegesen elszakadó felelősségvállalásként, vezetői pótlékokban ismerünk csak el, addig az egyes intézmények átalakítása csak néhány elkötelezett ember áldozatvállalása marad, szemben a körülmények támasztotta tudatos és folyamatos átalakító menedzsmenttel.

Felhasznált irodalom:

Barakonyi K. 1998: Egyetemek stratégiai menedzsmentje. *Marketing & Menedzsment*, 32, 2, 31-36. o.

Barakonyi K. 2000: Miért beteg a magyar egyetemi menedzsment? *Vezetéstudomány*, 31, 7-8, 59-64. o.

Barakonyi K. 2001: Stratégiai irányváltás: a felsőoktatási szakstruktúra átalakítása, *Vezetéstudomány*, 32, 7-8, 6-15. o.

Berács J. 2001: Rendszerváltás előtt a magyar felsőoktatás. *Vezetéstudomány*, 32, 3, 41 – 53. o.

Bródy A. 2000: A magyar felsőoktatás ingadozásairól. *Közgazdasági Szemle*, 47, 10, 817- 831. o.

Dinya L. 1999: Marketing és közszolgáltatások. *Marketing & Menedzsment*, 33, 5, 8-10. o.

Farkas F. 2001: Változások menedzselése nonprofit szervezetekben. *Vezetéstudomány*, 32, 6, 2-8. o.

Kertész Gy. 2000: Generáció 2000. Az Orbán-bébi esélyei. *Figyelő*, 43 (november 2-8), 22 – 27. o.

Kocsis É. – Szabó K. 1996: *Technológiai korszakhatáron. Rugalmas technológiák – regionális hálózatok*. OMFB, Budapest.

KSH 1999: *Magyar Statisztikai Évkönyv 1998*. Központi Statisztikai Hivatal, Budapest.

KSH 2000: *Magyar Statisztikai Évkönyv 1999*. Központi Statisztikai Hivatal, Budapest.

Laser Consult (2000): Higher Education Management Capacity Development Program. *Kézirat.* Laser Consult KFT, Szeged.

Lukács É. – Király M. (szerk.) 2001: *Migráció és az Európai Unió*. Szociális és Családügyi Minisztérium, Budapest.

OECD 2000: *From Initial Education to Working Life. Making Transition Work*. OECD, Paris.

Polónyi I. 1996: *A felsőoktatás gazdasági jellemzői*. Oktatáskutató Intézet, Budapest.

Polónyi I. – Tímár J. 2001: *Tudásgyár, vagy papírgyár*. Új Mandátum Könyvkiadó, Budapest.

Hetesi E. (szerk.) 2002: Közszolgáltatások marketingje és menedzsmentje.
SZTE Gazdaságtudományi Kar Közleményei 2002. JATEPress, Szeged, 185-194. o.

A szolgáltatás színvonal monitoring rendszere a villamos energia fogyasztók érdekében

Tersztyánszky Tibor[1]

Mind a hazai tapasztalatok, mind a nemzetközi tendenciák szerint egyre fontosabbá válik a szolgáltatás színvonalának figyelése, mert az áramszolgáltatók nyereség érdeke erősebb követelmény a menedzserek felé, mint a fogyasztói szolgáltatási színvonal szinten tartása vagy emelése. A kérdés súlyát mutatja, hogy ezt tapasztalva és felismerve az európai országok állami szabályozó szerveinek szövetsége a szolgáltatás színvonalának figyelése érdekében munkacsoportot hozott létre. Piacgazdaságokban tulajdontól függetlenül a választókkal való nagyobb törődés következtében részletesebb mutató rendszerrel figyelik a szolgáltatás minőségét. A cikk a magyarországi ellátási színvonal figyelését vizsgálja: a történelmi háttér bemutatást követően a fogyasztói elégedettség kutatásokat, valamint a jelenlegi garantált szolgáltatásokat ismerteti, majd a jövőben szükséges fejlesztések néhány aspektusát vázolja fel.

Kulcsszavak: villamos energia, szolgáltatás színvonal, monitoring

1. Történeti áttekintés

A rendszerváltozás előtt a tervgazdaságban a szolgáltatás színvonalának figyelése a magyar villamos energiaszolgáltatásban csak két tényezőre terjedt ki: a fogyasztóknak üzemzavar következtében nem szolgáltatott villamos energia és a 10 százaléknál nagyobb feszültségű tanszformátor körzetek aránya. A két mutató egyszerre két célt is szolgált: a vezetők prémizálása valamint az állami beruházási pénzösszegek indoklása. Ebben az időszakban tehát tudatos fogyasztó védelemről nem beszélhetünk.

Piacgazdaságokban tulajdontól függetlenül a választókkal való nagyobb törődés következtében részletesebb mutató rendszerrel figyelik a szolgáltatás minőségét. Ennek több oka van: a monopóliumoknak kiszolgáltatott fogyasztók védelme, a monopóliumok fokozott ellenőrzése, a verseny hiánya miatt a tevékenység javítása; és végül a monopóliumok összehasonlítással való versenyeztetése (Malaman 2001).

Magyarországon az 1994. évi villamos energia törvény állapította meg a villamos energia ipar piacgazdaságnak megfelelő szabályait. Ennek megfelelően az áramszolgáltató társaságok Működési Engedélyének 1995. évi kiadása után, azzal összhangban, 1996-ban elkezdődött a szolgáltatás színvonalának figyelése és azóta

[1] Dr. Tersztyánszky Tibor, műszaki tudomány doktora, egyetemi magántanár, Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem (Budapest)

folyamatosan fejlődött a pontosítások és a fogyasztó-orientáltság következetesebb alkalmazásával.

Mind a hazai tapasztalatok, mind a nemzetközi tendenciák szerint egyre fontosabbá válik a szolgáltatás színvonalának figyelése, mert az áramszolgáltatók nyereség érdeke erősebb követelmény a menedzserek felé, mint a fogyasztói szolgáltatási színvonal szinten tartása vagy emelése. A kérdés súlyát mutatja, hogy ezt tapasztalva és felismerve az európai országok állami szabályozó szerveinek szövetsége a szolgáltatás színvonalának figyelése érdekében munkacsoportot hozott létre (Robert 2001).

2. A szolgáltatás színvonal monitoring rendszerének módszerei

A szolgáltatás színvonala figyelése közvetlen és közvetett módszerekkel lehetséges. A közvetlen módszerekkel a fogyasztónál, a szolgáltatás helyszínén mérhető a színvonal. Ilyen a szabványoknak megfelelő feszültség értékek mérése, az előírt vagy felajánlott ún. garantált szolgáltatások betartásának figyelése. Ide sorolhatjuk az egyedi üzemzavarok helyszíni kivizsgálása során kapott eredményeket is (Khan 2001, Goa és szerzőtársai 2001).

A közvetett módszerekkel nem az egyedi fogyasztónál, hanem több fogyasztónál összesített mérésekkel mérhető a szolgáltatás színvonala (Bloemhof–Hulshortst 2001). Ezek a módszerek két nagy csoportra oszthatók: mintavételezés és statisztikai mérések. A mintavételezéses módszerbe tartozik a fogyasztói elégedettség felmérése, a statisztikai módszerrel készül az üzemzavarok (pl. éves) összesített értékelése, a fogyasztókra vonatkoztatott folyamatos és biztonságos szolgáltatás értékelése, a fogyasztó/ügyfél kiszolgálása, például call-centerek működése.

3. Magyarországon jelenleg alkalmazott szolgáltatás színvonalmutatók

Magyarországon – elsősorban történeti okokból – először statisztikai módszerek útján került sor a szolgáltatás színvonalának mérésére.

A villamos energia *folyamatosságát* 1996 óta a *nagy- és középfeszültségű üzemzavarok* valamint a kisfeszültségű zavarok adataiból számított mutatók mérik, melyek az üzemzavarokat, az elhárítás hatékonyságát és így a folyamatos ellátást reprezentálják. Ezek az adatok ugyanakkor a hálózat állapotát is jellemzik (pl. karbantartás színvonala, fejlesztések hatékonysága).

A fogyasztók/ügyfelek oldaláról érzékelt szolgáltatás színvonal megismerését szolgálja a mintavételezés alapján végzett *fogyasztói elégedettség felmérése*, amit 1996 óta évente egyszer, a társaságoknál egyidőben független kutató szervezetek végeznek, és koordináló szervezet ellenőriz, auditál.

Időben később került kidolgozásra és bevezetésre néhány közvetlen a fogyasztónál észlelhető szolgáltatás színvonalának mérésére alkalmas módszer.

1999. május 1-től került bevetésre a *Garantált szolgáltatás*, melynek célja, hogy a fogyasztók/ügyfelek saját fogyasztási helyükön érezzék a szolgáltatás színvonal javítására tett áramszolgáltatói erőfeszítéseket, és ezt egyedileg mérhessék.

A fogyasztókat azonban nemcsak a folyamatos szolgáltatási hiányosság zavarja, hanem például a tervszerű kikapcsolások miatti ellátás kimaradása, rossz feszültség, a nem kielégítő telefon elérhetőség, Ezért 1998-től a *szolgáltatás színvonalának általános mérőszámait is* meghatározzák az áramszolgáltatók.

4. Magyarországi szolgáltatás színvonalmutatók eredményei

4.1. Az éves üzemzavarok értékelése

A következő adatok elemzésére kerül sor évente:

1. Üzemzavarok száma
2. Kiesett villamos energia
3. Rendelkezésre álló villamos energia
4. Kiesési mutató
5. Átlagos kimaradási idő
6. Rendszerperc
7. Súlyossági index
8. Egy fogyasztóra jutó kiesett villamos energia

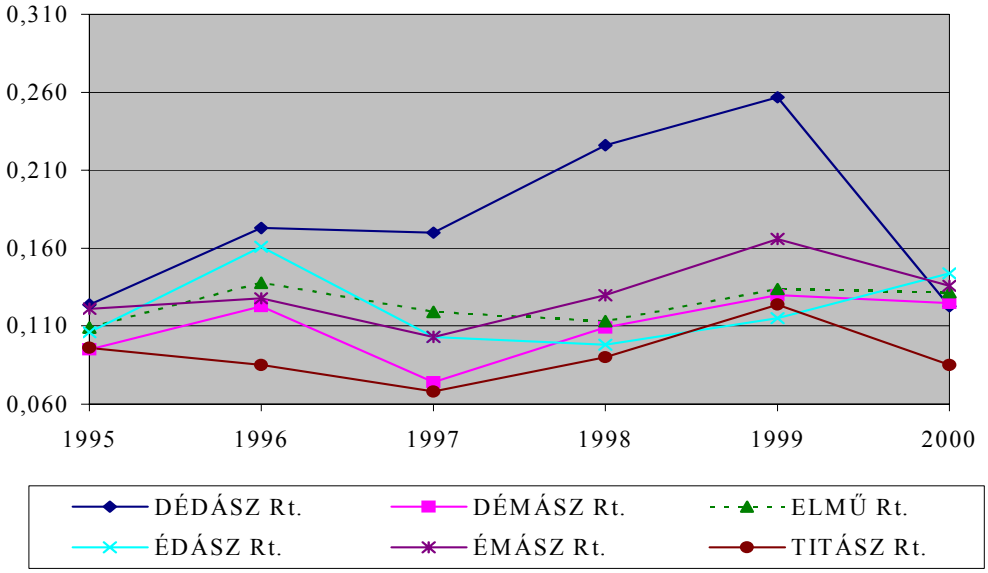
Az 1. és 2. ábrák ezek közül néhány jellemző eredményt mutatnak be (Tersztyánszky–Füredi 1987).

4.2. Fogyasztói elégedettség felmérése

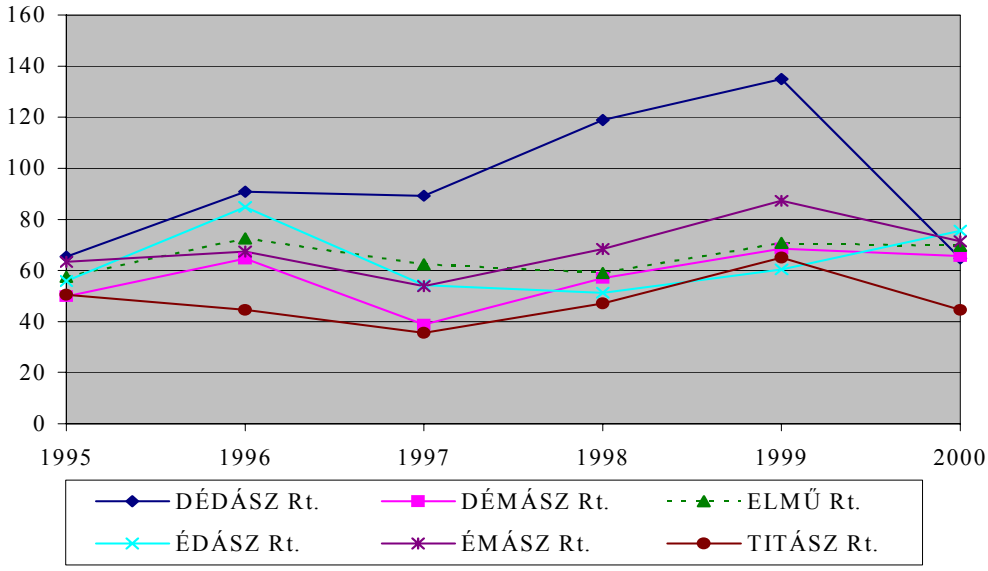
Az előkészítés során több területen egyetértésre kell jutni az érdekelt felek között legalább a következő témákban:

1. A vizsgálat rendszere, módszere,
2. Az eredmények értékelése,
3. A szolgáltatás vizsgált területei,
4. Azonos kérdőív minden áramszolgáltató részére,
5. A koordináló szervezet szükségessége.

1. ábra A Kiesési mutató alakulása a különböző áramszolgáltatóknál (1995-2000, ezrelék)



2. ábra Az átlagos kimaradási idő alakulása a különböző áramszolgáltatóknál (1995-2000, perc)



A vizsgálatokat 1996 évben kezdtük el, azóta évente végzik az áramszolgáltató társaságok. A felmérés rendszere, módszere a következő:

- a felmérés az általános közüzemi fogyasztókra terjed ki,
- az elégedettség az elvárások és az észlelések egyidejű vizsgálat révén kerül felmérésre,
- évente egyszer, országosan egy időben zajlik a felmérés,
- a szolgáltatóktól független, auditált szervezetek végzik a felmérést,
- egységes kérdőív kerül alkalmazásra,
- az interjú legfeljebb 30 perc hosszúságú,
- a megbízhatóság legalább 95 százalékos, a hibahatár 5 százaléknál kisebb legyen,
- a kiértékelés egységes elvek alapján történik (ún. mutató kódex),
- a felmérés koordinálását, ellenőrzését különálló szervezet végzi,
- a szolgáltatók választják ki a felmérést végző szervezetet és kiegészíthetik a kérdőívet.

4.2.1 Az eredmények értékelése

Az eredmények értékelése *mutató rendszer* segítségével történik, amely külön kiszámításra kerül mind a fontosság, mind az elégedettség területén, külön a háztartási és nem háztartási fogyasztók esetén a szolgáltatás öt fő területére. A mutatók kiszámítása 100-as pontrendszerre való átszámítással történik, amire az ún. mutatókódex ad iránymutatást.

A mutatórendszer elemi mutatókból (Em) megfelelő átlagolással felépített számított mutatókból áll. Például a termék minőség (TM) négy elemi mutató alapján:

$$Tm=(Em4.1+Em4.2+Em4.3+Em4.4)$$

A hibaelhárítás mutatója (He):

$$He=(aEm7.1+bEm7.2+cEm7.3+dEm7.4+eEm7.5)/ (a+b+c+d+e)$$

A szolgáltatás minősége mutató (SZM) pedig az előző mutatók átlagolásával adódik:

$$SzM= (Tm+He)/[1+(a+b+c+d+e)]$$

A vizsgálat *többszintű*, az egyes szintek a következők:

1. szint: a társaság megítélése
2. szint: a szolgáltatás 5 területére tér ki:
    - a szolgáltatás minősége
    - az üzemszerű kapcsolatok
    - a kommunikáció a fogyasztókkal

- az árak megítélése
- a környezetvédelem megítélése

3. és 4. szint: az egyes területek részletei. Itt hangsúlyozni kell e részterületek fontosságát a felmérés hasznossága szempontjából. Az előbb említett SZM mutató e rész-szintekből tevődik össze és egyes problémák alaposabb megismerésére nyújt lehetőséget, amint erre később egy példán keresztül rámutatunk.

A fogyasztói elégedettség vizsgálat hitelességének elfogadásához fontos a megkérdezések ellenőrzése, melyet a koordináló szervezet szúrópróba alapján, de legalább 10 százalékban végez el. Erre mutatnak példát a 2000. évi felmérés adatai (1. táblázat)

1. táblázat Az ellenőrzések száma az összes megkérdezettből a 2000. évi felmérés során (darab)

Szolgáltató	Összes megkérdezett	Ellenőrzés
DÉDÁSZ	1875	190
DÉMÁSZ	2170	225
ELMŰ	3210	321
ÉDÁSZ	1866	194
ÉMÁSZ	1660	160
TITÁSZ	1905	210
Összesen	12595	1300

Forrás: Rekettye–Orosdy (2001).

A felmérés eredményeiből példaként bemutatjuk Az „elégedettség-fontosság" országos átlagait (2. táblázat).

2. táblázat Az elégedettség-fontosság értékek országos adatai a számított mutatókra (1999-2000, százalék)

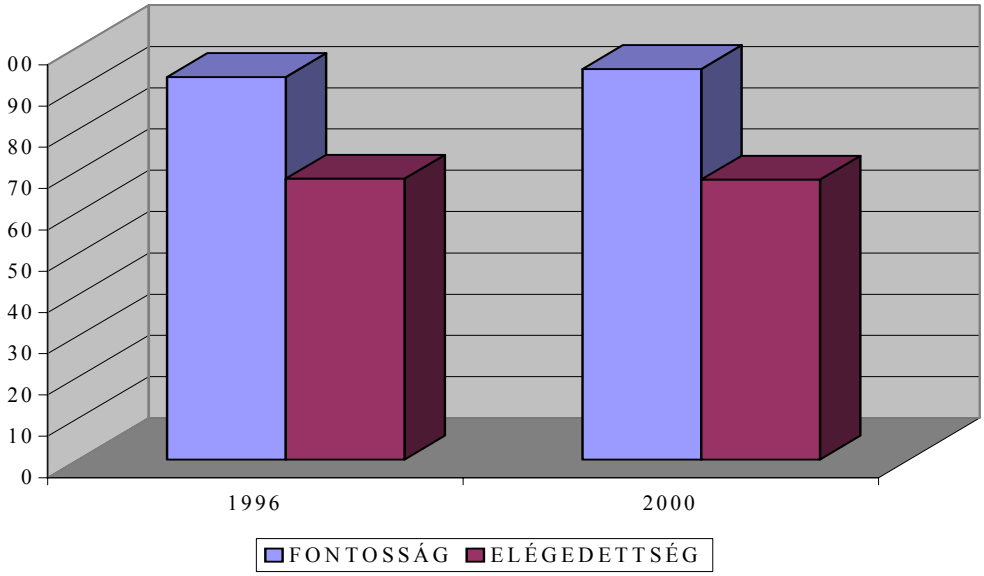
Mutató megnevezése	Fontosság		Elégedettség		Különbség	
	1999	2000	1999	2000	1999	2000
A szolgáltatás minősége	88,0	89,7	73,6	74,2	-14,4	-15,4
Minőség (Tm)	82,2	84,7	79,8	80,5	-2,4	-4,2
Hibaelhárítás (He)	93,8	94,6	67,4	67,9	-26,4	-26,7

Forrás: Rekettye–Orosdy (2001).

Az adatokból egyértelműen megállapítható, hogy a fogyasztók/ügyfelek a szolgáltatás minőségével elégedetlenek, és ezen belül a hibaelhárítás terén sokkal

nagyobb az elvárásuk, mint a nyújtott szolgáltatás. A probléma komolyságát érzékelteti, hogy 1996 és 2000 között nem javult a helyzet (3. ábra).

3. ábra A hibaelhárítás, mint a szolgáltatás színvonalának egyik összetevője (1999 és 2000, százalék)



4.3. Garantált szolgáltatások

Mit jelent a garantált szolgáltatás? Az áramszolgáltató társaság részéről:

- Meghatározott szolgáltatások teljesítése egyedileg a fogyasztónak;
- Pénzbeli „fájdalomdíj” vállalása nem teljesítés esetén;
- Szolgáltatás fajtánként egységes összeg térítése (lehet különböző is);
- Önkéntes vagy előírás alapján.

A rendszer rugalmasan továbbfejleszthető elsősorban a szolgáltató fejlődése eredményeképpen. Ez a rendszer egy teljesen új minőségű kapcsolatot jelent a szolgáltató és fogyasztó között, és a garantált szolgáltatásnak nincs magyar hagyománya, ezért bevezetése óvatosságra ösztönözte az érdekelteket. A bevezetés előtt e téren is kölcsönös egyetértésre kellett jutni a résztvevőknek. A legfontosabb témák a következők (Ofgem 2001):

- a garantált szolgáltatások területeinek meghatározása
- az eljárási rend kialakítása

- az információs rendszer megteremtése
- a bevezetés időpontja
- a public relation tevékenység megszervezése
- az időközönkénti felülvizsgálat szükségessége.

Magyarországon a következő garantált szolgáltatások alkalmazására került sor:

1. *Villamos energia-ellátás helyi kimaradása megszüntetésének megkezdése*: Az áramszolgáltató saját berendezésén keletkezett hiba megszüntetése érdekében

- Budapesten munkanapokon 4 órán,
- A megyeszékhelyeken és megyei jogú városokban 8 órán,
- egyéb helyeken, 24 órán belül

a helyszínre küldi a szakembereit.

2. *A villamos energia-ellátás több lakossági fogyasztót érintő kimaradásának megszüntetése*: A villamos energia-ellátás visszaállítása – az áramszolgáltatóhoz beérkezett értesítés után – 24 órán belül megtörténik.

3. *Fogyasztói igénybejelentésre adandó tájékoztatás*: Az áramszolgáltató a fogyasztói írásos igénybejelentésre 8 napon belül írásos tájékoztatást küld.

4. *Új fogyasztó bekapcsolása*: Az új fogyasztó és az áramszolgáltató közötti Közüzemi Szerződés hatálybalépésétől számított 8 napon belül a szolgáltató bekapcsolja a fogyasztási helyet.

5. *Az egyeztetett időpontok megtartása*: A csatlakozó berendezés kialakításával és a fogyasztásmérővel kapcsolatban a fogyasztóval egyeztetett időtartamon belül és helyen a szolgáltató képviselője megjelenik. Az egyeztetést írásban kell rögzíteni. Írásos megkeresés esetén írásos visszaigazolással válik egyezetté.

6. *Információadás írásbeli megkeresésre*: A szolgáltatással kapcsolatos bármilyen írásos megkeresés esetén a beérkezéstől vagy átnyújtástól számított 15 napon belül a szolgáltató írásban válaszol.

A magyar adatokat néhány európai ország gyakorlatával összehasonlítva megállapíthatjuk, hogy némely szolgáltatás terén jelentős hazai fejlesztésre van szükség (3. és 4. táblázat).

3. táblázat A Magyarországon alkalmazott Garantált szolgáltatás összehasonlítása az angol és a francia gyakorlattal

Garantált szolgáltatás tartalma	**Angol**	**Francia**	**Magyar**
Jogosultság	Minden tarifális fogyasztó	Minden tarifális fogyasztó	Lakossági fogyasztó
Ellentételezés, Ft	7600-15200	7200	1000 (2002. I. 1-ig) 2000 (2002. I. 1-től)
Villamos energia helyi kimaradás megszüntetése	3 óra	4 óra	4-24 óra
Több fogyasztót érintő kimaradás megszüntetése	24 óra	-	24 óra
Írásbeli megkeresésre válasz	7 nap	8 nap	15 nap

Forrás: Ofgem (2001).

4. táblázat A garantált szolgáltatások és az automatikus kifizetések alakulása néhány országban

Ország	**Összes garantált szolgáltatás**	**Ebből automatikusan kifizetésre kerül a fogyasztónak**
Ausztrália (Viktória)	5	3
Franciaország	7	7
Írország	12	10
Anglia	11	9
Magyarország	6	-

Forrás: Ofgem (2001).

5. Indokolt fejlesztések

A villamos energia ipar piacnyitás előtt áll, de már a jelenlegi szervezetben is lehet fejlesztéseket végezni. Így például a következő területeken:

- Hiteles adatok biztosítása;
- Olyan adatok képzése, melyek lehetővé teszik a nemzetközi benchmarkingot;
- Társaságokon belül egyes régiók elemzése abból a célból, hogy meghatározásra kerüljenek az átlagnál rosszabbul ellátott fogyasztók;
- Garantált szolgáltatás követelmény szint emelése;

- Fogyasztói elégedettség mérés kiterjesztése, például ún. call-centerek fogyasztói megítélésére;
- Általános szolgáltatás követelmény szint meghatározása olyan területeken, melyeket a garantált szolgáltatás nem tud lefedni.

A piacnyitás után az eddigieken túl (hiteles adatok biztosítása, nemzetközi benchmarking lehetővé tétele stb.)

- Szét kell választani a vezetékes társaság és a szolgáltató társaság követelmény szintjeit,
- A szétválasztott szolgáltatási követelmény szintek megtartásának, javításának ösztönzése
- Fogyasztói elégedettség mérés kérdőívének és kiértékelésének szétválasztása

Felhasznált irodalom

Bloemhof, G. – Hulshortst, W. 2001: *25 years outage data, ready for future*. 16th International Conference on Electricity Distribution, CIRED 2001. RAI, Amsterdam, The Netherlands, 18-21 June.

Goa, G. – Ribaldone, P. – Vertamati, F. – Silvestri, M. 2001: *Recent resolutions of Italian regulator on contuinity of electricity supply*. 16th International Conference on Electricity Distribution, CIRED 2001. RAI, Amsterdam, The Netherlands, 18-21 June.

Khan, A. K. 2001: Monitoring power for the future. *Power Engineering Journal*, 15, 2, 81-85. o.

Malaman, R. 2001: *Regulation of Electricity Supply Quality: Why and How*. Seminar on Regulation of Electricity Supply Quality, Milan, 8 June.

Ofgem 2001: Guaranteed and overall standards of performance: Final proposals. The Office of Gas and Electricity Markets, London.

Rekettye G. – Orosdy B. 2001: *A Villamosenergia-fogyasztással való fogyasztói elégedettség 2000. évi vizsgálatának eredményei*. Kézirat. Pécsi Tudományegyetem Marketing Tanszék.

Robert, A. 2001: *Management organisational skills*. 16th International Conference on Electricity Distribution, CIRED 2001. RAI, Amsterdam, The Netherlands, 18-21 June.

Tersztyánszky T. – Füredi M. 1987: Methods for determining loss-cost due to electric power curtailment. *Acta Technica Acad. Sci. Hung*., 100, 3-4, 343. o.

Hetesi E. (szerk.) 2002: A közszolgáltatások marketingje és menedzsmentje.
SZTE Gazdaságtudományi Kar Közleményei 2002. JATEPress, Szeged, 195-204. o.

A fogyasztói elégedettség mérésének továbbfejlesztése a hazai villamosenergia-szolgáltatóknál

Rekettye Gábor[1] *– Orosdy Béla*[2]

Az áramszolgáltató társaságok feladata a villamos energia biztosítása a háztartási fogyasztók és a nem háztartási felhasználók részére. Az energia olyan szolgáltatástermék, amely minden állampolgár számára elérhető, és amelynek sajátos jellemzője, hogy miközben a fogyasztó folyamatosan igénybe veszi a szolgáltatást, az azt nyújtó szervezettel ritkán találkozik. A liberalizáció alatt álló hazai piacon éppen ezért kiemelkedő feladat a fogyasztói elégedettség mérése, hiszen e területen a termékspecifikumok miatt a szolgáltatást nyújtó cégekkel való elégedettsége több és hatékonyabb, részben preventív jellegű kontrollt igényel, mint az a piacon megjelenő átlagos termékek és szolgáltatások esetében szokásos, illetve elvárható. A cikk a hazai energiaszolgáltatók elégedettségmérési módszereit, és a mérésekben várható változásokat ismerteti.

Kulcsszavak: energiaszolgáltatás, fogyasztói elégedettség, mérési mutatórendszer

1. Bevezetés

Nagy átalakulás előtt áll a hazai áramszolgáltatás. Megtörténtek a jogi előkészületek a piaci alapú működésre történő átálláshoz. A villamos energiáról szóló új törvény megalkotásával ugyanis Magyarországon is megteremtődtek a verseny tényleges kibontakozásának a feltételei. A piaci alapon szerveződő villamos energia ellátásra – az Európai Unió elvárásainak megfelelően – a „feljogosított fogyasztói" körben már csak egy évet, a további nem háztartási és háztartási szegmentumokban pedig csak néhány – legfeljebb nyolc – évet kell várni (Horváth 1997, Bubálik 1998, Bertalan és szerzőtársai 1999, Kriván 2000).

Az áramszolgáltató társaságok feladata a villamos energia biztosítása a háztartási fogyasztók és a nem háztartási felhasználók részére. Ennek a szektornak a tevékenysége tipikusan „*közszolgálati*", hiszen olyan termék folyamatos, pillanatokra sem szünetelő termeléséről és disztribúciójáról van szó, amely a társadalom és a gazdaság működésének elengedhetetlen feltétele, létalapja. Ebből fakad, hogy *a vevőknek az árammal, mint termék- és szolgáltatás-együttessel, illetve a számukra*

[1] Dr. Rekettye Gábor, egyetemi tanár, Pécsi Tudományegyetem Közgazdaságtudományi Kar Marketing Tanszék (Pécs)
[2] Dr. Orosdy Béla, egyetemi docens, Pécsi Tudományegyetem Közgazdaságtudományi Kar Marketing Tanszék (Pécs)

szolgáltatást nyújtó cégekkel való elégedettsége több és hatékonyabb, részben preventív jellegű kontrollt igényel, mint az a piacon megjelenő átlagos termékek és szolgáltatások esetében szokásos, illetve elvárható.

2. Előzmények

A modern piacgazdaságra épülő demokratikus társadalmak többségében már korán felmerült a monopolhelyzetben lévő áramszolgáltató cégek *társadalmi ellenőrzésének követelménye*. Magyarországon erre a rendszerváltást követően, 1994-ben került sor. A fogyasztói-felhasználói megítélések és elvárások megismerésének államigazgatási oldalról felismert igénye vezetett oda, hogy *a Magyar Energia Hivatal* a villamos energia termeléséről, szállításáról és szolgáltatásáról szóló 1994. évi XLVIII. törvény 5. § (1) bekezdésében foglalt felhatalmazása alapján, a villamos energia szolgáltatók tevékenységének hatósági felügyelete keretében, *a fogyasztói érdekek védelmében és a szolgáltatás színvonalának ellenőrzésére* – továbbá a társaságok ilyen irányú tevékenységének ösztönzése céljából – *határozatot hozott a fogyasztói elégedettség rendszeres felmérésének kötelezettségéről*.

Részben ennek a kötelezettségnek a teljesítése kapcsán, részben a monopolhelyzet jogi oldalról történő megszüntetésének következtében fokozatosan előálló új piaci szituáció várható hatásainak kényszerét érzékelve *napjainkban egyre több hazai áramtermelő és áramszolgáltató ismeri fel a fogyasztói-felhasználói érdekek különleges védelmének szükségességét*, illetve azt, hogy *piaci erőfeszítéseik fokozása, marketing teljesítményük jelentős megújítása a gyökeresen megváltozó követelményekhez történő sikeres alkalmazkodás egyik elengedhetetlen feltétele*.

A villamosenergia-szolgáltatással való fogyasztói elégedettség felmérés rendszere 1996 óta az eredeti célkitűzést meghaladó elismerést vívott ki magának mind a fogyasztók, mind a szolgáltatók körében. Ma már a hazai sajtó is rendszeresen felhasználja a felmérés eredményeit, számos – hazai és külföldi – konferencián is bemutatásra került a felmérés módszertani háttere, illetve ismertetésre kerültek a kapott eredmények (Rekettye–Tersztyánszky 1997, Rekettye szerzőtársai 1997).

Megállapítható, hogy a fogyasztói elégedettség felmérés rendszere mind itthon, mind külföldön érdeklődést és elismerést váltott ki. A céljául kitűzött szakmai feladatokat megoldotta, és társadalmi igényt generált a villamosenergia-szolgáltatással kapcsolatos fogyasztói elégedettség eredményeinek jövőbeli nyilvánosságra hozására is.

A részben már megváltozott, részben átalakulóban lévő körülmények hatására azonban egyre sürgetőbbé válik az elégedettségi vizsgálatok korszerűsítése, például a mintavétel, a kérdőív, az eredményeket jelenleg összesítő mutatórendszer és a számítási metodika újragondolása. Dolgozatunkban e korszerűsítési munkával kapcsolatos gondolatainkat vázoljuk fel; egyrészt a változtatások főbb irányait, másrészt

az új elvárásoknak – legalább kompromisszummal – megfelelni képes új rendszer megalkotására irányuló néhány konkrét javaslatunkat ismertetjük:

- Először a villamosenergia-szolgáltatással való fogyasztói elégedettség felmérésére 1995-ben kidolgozott metodikát,
- majd a villamosenergia-szolgáltatással való fogyasztói elégedettség felmérés korszerűsítésére tett javaslatainkat mutatjuk be. Ezek felölelik:

  1. a mintavételi lehetőségek vizsgálatát,
  2. a felmérés mutatórendszerének számításában és szerkezetében szükségessé váló változtatásokat, valamint
  3. az 1996 óta elavult fontossági/elégedettségi mutatók elhagyását, illetve – az új helyzetnek megfelelő – új elemek bevezetését, azaz a jövőbeni empirikus vizsgálatokhoz használt kérdőív kérdéssorának részbeni megváltoztatását.

3. A fogyasztói elégedettség vizsgálatának jelenlegi módszere

Magyarországon az első országos méretű fogyasztói elégedettség felmérés a villamosenergia-fogyasztók körében 1996-ban zajlott. A Magyar Energia Hivatal által központilag elrendelt és koordinált vizsgálatra 2001-ben már a hatodik alkalommal került sor. A vizsgálatok fókuszában évről-évre az egyes áramszolgáltatók teljesítményének megítélése, illetve az 1996-óta eltelt időszakban bekövetkezett változások állnak. Az eredmények összesítése és elemzése során a Koordináló szervezet arra törekszik, hogy a MEH vonatkozó határozatában rögzített feladata mellett olyan mélyebb, strukturális információkat is közre adjon, amelyek az áramszolgáltatás fogyasztói megítélésének jobb megértését szolgálják.

A rétegzett mintavétellel véletlenszerűen kiválasztott háztartási fogyasztók és nem háztartási felhasználók szóbeli megkérdezésére minden áramszolgáltató területén egy időben, szeptember 1. és október 10-e között kerül sor. A kérdező biztosok a felkeresett családoknál, illetve a vizsgálatba bevont cégeknél, intézményeknél annak a személynek a véleményét kérik, aki a villamos energiával kapcsolatos ügyeket intézi.

3.1. A mintavétel

A fogyasztói elégedettség felmérését szolgáló kutatás információs bázisát *véletlen jellegű, kombinált mintavétel* alapozza meg. A mintavétel alapját a következő ismérvek képezik:

- áramszolgáltatók szerint két önálló, különböző mintavételi eljáráson alapuló – háztartási és nem-háztartási fogyasztói – minta kialakítása;
- a települések (nagyváros, város illetve község) fogyasztásarányos képviselete;

- (igény esetén) az áramszolgáltatói érdeket is figyelembe vevő területi-szakmai (körzeti, területi vagy üzletigazgatósági illetve kirendeltség, területi kereskedelmi központ) szempontok érvényesítése.

A fenti szempontok figyelembe vétele mellett a minta felépítése természetesen tartalmazza a fogyasztások szóródásának relatív optimumát, valamint a várható költségek minimumát, mint együttesen jelenlévő korlátokat.

Amennyiben az áramszolgáltató azt igényli, hogy a *háztartási fogyasztók* esetében a kapott eredmények (bizonyos) területi szempontból is reprezentatívak legyenek, a mintában ezek az egységek természetes rétegeket képeznek, amelyeken belül az *optimálisan rétegezett minta* az éves átlagos fogyasztás függvényében, *a többlépcsős mintavétel szabályai szerint kerül kialakításra.*

A *nem háztartási fogyasztók* esetében a mintavétel alapját a fogyasztási kategóriáknak megfelelő önsúlyozó minta képezi, az ún. nagyfogyasztók felülreprezentálása mellett:

- a 10.000 kWh/év fogyasztás alatt 0,5 százalék,
- a 10.000-30.000 kWh/év és
- a 30.001-100.000 kWh/év közötti fogyasztási kategóriában 1 százalék, míg
- a 100.000 kW/év felett a teljes körűséget megközelítő a kiválasztási arány.

3.2. A mutatórendszer

A vizsgálat *öt fő területcsoporton* keresztül méri fel egyrészt azt, hogy *a villamos energia- és az ahhoz kapcsolódó szolgáltatások mely összetevői mennyire fontosak a fogyasztók-felhasználók számára*, másrészt azt, hogy *a fogyasztók-felhasználók mennyire elégedettek ezen összetevőkben a szolgáltatás minőségével, a szolgáltatók teljesítményével*.

A mutatórendszer *első három csoportja* (1-3) *közvetlenül méri az áramszolgáltató társaságok teljesítményének fogyasztói minősítését*. Ezen belül az első csoport magának az áramszolgáltatásnak a megítélését, a második és a harmadik csoport pedig az áramszolgáltató társaság fogyasztókkal-felhasználókkal kialakított kapcsolat-rendszerének megítélését hivatott mérni, különbséget téve az „üzemszerű kapcsolatok", valamint a „fogyasztókkal-felhasználókkal folytatott kommunikáció" között. A mutatórendszer *negyedik csoportja* (4) *a villamos energia árának* és az árhoz kapcsolódó engedményeknek, míg *az ötödik csoport* (5) *az áramszolgáltató környezet-védelmi erőfeszítéseinek fogyasztói megítélését méri*. A felmérésben szerepel egy további, ún. kontrollmutató is, amely azt figyeli, hogy az áramszolgáltatás és néhány további fontos közszolgáltatás általános megítélése miként alakul.

1. A szolgáltatás minősége:

- termék- és szolgáltatásminőség (áramszünet, feszültségingadozás, fogyasztás növelhetősége),

- hibaelhárítás (elérhetőség, gyorsaság, megbízhatóság, tájékoztatás).

2. Az üzemszerű kapcsolattartás:

- leolvasás, számlázás (mérőóra, leolvasás pontossága és kiszámíthatósága, számla pontossága és érthetősége),
- díjfizetés (időpontja és módja),
- panaszok intézése (ügyintézés módja, jellege, reagálás ideje, panasz elintézése).

3. A fogyasztókkal való kommunikáció:

- munkatársak (udvariasság, szakértelem, gyorsaság, ápoltság, tájékozottság, segítőkészség),
- tájékoztatás (áramdíjról. tervezett áramszünetről, energia-takarékosságról),
- kapcsolattartás (médiumokon keresztül a fogyasztókkal, illetve oktatási és kulturális intézményekkel, érdekképviseleti szervekkel).

4. Az árak területe:

- díjak,
- kedvezmények,
- díjzónák.

5. A környezetvédelem megítélése

6. *Kontrollmutató:* a vizsgálat további fontos területe *az áramszolgáltatás megítélése más közszolgáltatásokhoz* – a telefon-, a víz-, a gáz- és a postai szolgáltatáshoz, illetve a tömegközlekedéshez – *képest*. Ennek az ún. kontrollmutatónak az eredménye azonban csak, mint az értékeléshez „hátteret" adó komponens kerül figyelembe vételre.

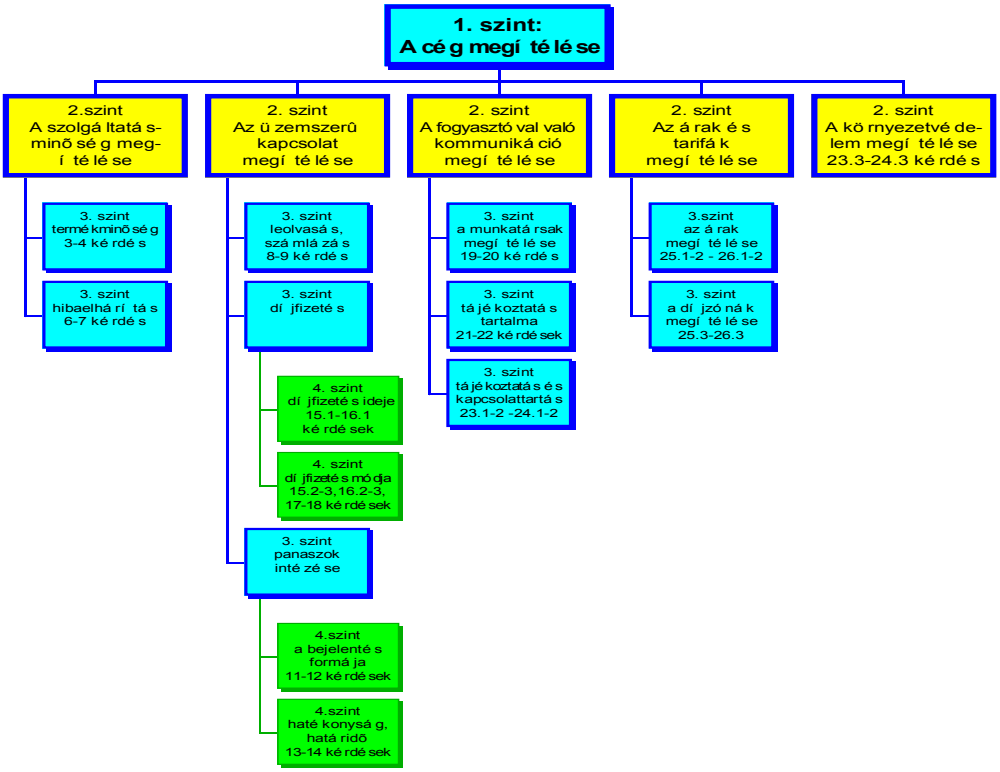
A mutatórendszer felépítését, szintjeit és a felmérésnél használt kérdőívvel való kapcsolatát az 1. ábra mutatja be[3].

Valamennyi kérdés esetében az iskolai osztályzásnál megismert ötfokozatú skálán (ún. tételes értékelő skálán) kell megadni a fontossági és elégedettségi véleményeket, az alábbiak szerint:

- nagyon fontos, fontos, közepesen fontos, kevéssé fontos, egyáltalán nem fontos és
- teljes mértékben elégedett, többnyire elégedett, közepesen elégedett, többnyire elégedetlen, teljes mértékben elégedetlen.

[3] A mutatók kiszámításának módszereit lásd MEH (1998).

1. ábra A mutatórendszer felépítése és kapcsolata a kérdőívvel



A vizsgálatokat a Koordináló szervezet által auditált, és az áramszolgáltató társaságok által megbízott független kutató cégek hajtják végre. A felmérés szakmai hitelességét a kutatást országosan összefogó és irányító ún. „Koordináló szervezet” hivatott biztosítani. A Pécsi Tudományegyetem Közgazdaságtudományi Karának Marketing tanszékén megalakult szakértői csoport, mint Koordináló szervezet, az országos vizsgálatban már hatodik éve működik közre. *Feladata a felmérés szakmaiságának, objektivitásának, pártatlanságának és összehangoltságának a biztosítása, valamint a vizsgálat továbbfejlesztésében való közreműködés.*

4. A villamosenergia-szogáltatással való fogyasztói elégedettség felmérés javasolt korszerűsítési koncepciója

Az 1996 óta évről-évre lebonyolított elégedettség felmérés korszerűsítését elsősorban két fő ok teszi szükségessé. Egyrészt az, hogy az elmúlt öt évben a szolgál-

tatók tevékenységében, különösen az általuk alkalmazott kapcsolattartási technikákban jelentős változások következtek be, másrészt – mint már említettük – az Országgyűlés elfogadta az új villamosenergia-törvényt, amely fokozatosan felszámolja e piacon a monopolhelyzetet, lehetővé téve a verseny kibontakozását a villamosenergia-ellátásban.

E változások lehetővé, sőt célszerűvé teszik azt, hogy *a MEH ösztönözze az* – eredetileg a szolgáltatók részéről nem önként vállalt – *rendszeres fogyasztói elégedettség felmérésben rejlő lehetőségek eddigieknél fokozottabb szolgáltatói kihasználását*. Ennek eszközeként azt ajánljuk, hogy a megújításra kerülő határozatban az áramszolgáltatók számára az elégedettség felmérés két „értéke" kerüljön pozicionálásra:

1. Az ilyen (és ehhez hasonló) kutatások elengedhetetlen információs bázisát képezik a fogyasztói elégedettség növelésének, amely pedig a várhatóan kibontakozó piaci versenyben való hosszú távú helytállás záloga.
2. A mutatórendszer elemei a teljesítménymérés hatékony és korrekt eszközeivé tehetők.

4.1. A mintavétellel kapcsolatos szolgáltatói igények

A MEH határozatban szereplő „kétlépcsős rétegzett mintavétel" által rögzített kötelezettség szerint a várható maximális hibahatár 95 százalékos megbízhatósági szinten nem lépheti túl az 5 százalékos relatív szintet, azaz a minta valamilyen paraméterének becslése során keletkező ún. konfidencia-intervallum felét. *Az egyes felméréseknek az áramszolgáltató társaságok szintjén kell* – mind a háztartási, mind az egyéb (nem háztartási) fogyasztói körben – ezt *az elvárt reprezentativitási szintet biztosítani*, mivel ezen feltétel érvényesítése elégséges a MEH ellenőrzési céljainak teljesüléséhez. *A társasági szinten mért 95 százalékos megbízhatóság azonban általában elmaradt attól az igénytől, amelyet az elmúlt években az egyes társaságok* – egyedi céljaikat szolgáló speciális tovább-bontási elvárásaik miatt – *általában kértek*.

Több áramszolgáltató társaság már a felmérés-sorozat első éveiben kérte a Koordináló szervezet segítségét a cégen belüli terület-értékelési lehetőségek megteremtésére, és ennek érdekében (is) *szerették volna kiterjeszteni az elégedettség vizsgálat 95 százalékos megbízhatóságát üzem-(üzlet-)igazgatósági, kirendeltségi, területi stb. egységekre is*. Ezek, illetve a további hasonló jellegű igények is jelzik, hogy – a jelenlegi MEH elvárás fenntartása mellett – a felmérés továbbfejlesztésének keretében érdemes lenne a szerteágazó mintavételi igényeket feltérképezni, és – szem előtt tartva mind a megbízhatósági, mind a gazdaságossági követelményeket – a „minimum elváráson" túlmutató *generál-megoldásokat keresni*.

4.2. A mutatórendszer korszerűsítésével kapcsolatos feladatok

A részben már megváltozott, részben átalakulóban lévő körülmények hatására *elengedhetetlen a* MEH által előírt elégedettségi vizsgálatok eredményeit jelenleg összesítő *mutatórendszer felépítését, tagolását és számítási metodikáját felülvizsgálni*, mert:

- reagálni kell a várható törvényi és – az ennek hatására a társaságoknál részben már végbement – szervezeti változásokra,
- pontosíthatók a különböző szintű mutatószámítási képletek,
- módszertani szempontból problematikusak az azon kérdésekből generált mutatók, amelyek az alapsokaságnak csak egy (kis) hányadát érintik,
- szükségessé vált a mérések olyan új dimenzióinak kialakítása, amelyek hasznos útmutatással szolgálnak az energiaszolgáltatók számára hatékonyan alkalmazható stratégiák, eszköztárak kialakításához.

Konkrét javaslataink a következők:

1. *Az új törvény tervezete az áramszolgáltató társaságok tevékenységének megosztását írja elő*, amelynek eredményeként azoknak három új engedélyes cégbe – hálózatüzemeltető vezetékes, közüzemi szolgáltató és kereskedő társaságba – kell szerveződniük. Az új szervezeti/tulajdonosi és munkaszervezési megoldások számos olyan következménnyel járnak, amelyek érintik a mutatórendszer kialakításának (mind a mutatók témaköreinek, mind a mutatók számításának) a kérdését. A szervezeti önállóság a részmutatók lehatárolásának és kiszámításának is egyik alapja kell, hogy legyen.

2. Azt, hogy mi a fontos a szolgáltatást igénybevevők számára, eddig iparági szakértőknek – elsősorban az áramszolgáltatók és a MEH munkatársainak – a véleménye határozta meg. *Mára már megteremtődött a lehetősége annak, hogy az áramszolgáltatás különböző alkotói tekintetében a „mi és mennyire fontos" kérdést maguk a fogyasztók válaszolják meg*. Erre nyújt lehetőséget az eddigi felmérések során kapott fontosság értékek elemzése. A modell-számítások szakértői körben megvitathatók, opponálhatók.

Az első, második és harmadik szintű mutatók számtani átlagként történő kiszámítása ugyanis az előkészítő bizottság szakértői között – az egyéb javaslatok (pl. önsúlyozó módszer, szakértői becslés) ellenében – kötött, napjainkra már idejét múlt kompromisszum eredménye volt. *A jelenlegi adatbázison végrehajtott kísérleti számítások azt bizonyítják, hogy az ún. „elemi" (kérdésként elhangzó, nem számított) elégedettségi mutatók fontosságának megítélése alapján célszerű súlyozni az összetett (számított) elégedettségi mutatórendszert*.

3. Az olyan típusú kérdések, amelyek valamilyen nem általánosan igénybe vett szolgáltatás-elemmel, vagy szolgáltatást végző munkatárssal való elégedettség iránt érdeklődnek, az alapsokaságnak szükségképpen csak egy – gyakran igen kis – hányadát érintik. Ilyenek az áramszolgáltatási zavar elhárításának tapasztalatait, illetve

a leolvasással, számlázással kapcsolatos panasztételt firtató kérdések, mivel a hibaelhárítással vagy panaszintézéssel kapcsolatos elégedettségüket csak az (adott évben) érintettek tudják minősíteni. Egyes áramszolgáltatók területén a kompetens válaszadók által adott minősítések száma/aránya azonban már az elmúlt években is nemegyszer olyan alacsony szintre süllyedt, amely felvetette e probléma megvizsgálásának, és új megoldás kidolgozásának a szükségességét. Az e kérdésekkel kapcsolatos módszertani problémák kiterjednek a mintavételre, a feldolgozásra és a mutatószámításra is.

4.3. A kérdőíven javasolt módosítások

A kérdőív korszerűsítés két javasolt területe: az elavult kérdéseknek az elhagyása, illetve új kérdéseknek a kérdéssorba történő felvétele.

1. Az 1996-os kiinduló helyzetben még releváns *kérdések egy része* az elmúlt évek során *feleslegessé/értelmezhetetlenné* vált, más részük a jelenleg zajló szervezeti változásokkal válik azzá. Néhány ide sorolható példa – a teljes körűség igénye nélkül:

- Az árakra és tarifákra irányuló kérdéssor szerepe elméleti szempontból (is) újraértékelendő.
- A környezet védelmére vonatkozó kérdés újragondolandó és célszerűen bővítendő.
- Az ügyintézés személyes jellege már nem elismert igény.
- A panaszbejelentés feltüntetett négy módja két, illetve három lehetőségre szűkült, miközben új megoldások is megjelentek.
- A díjfizetésre vonatkozó kérdéseket az új konstrukcióknak kell megfeleltetni. (A legelterjedtebb az éves leolvasáson alapuló átlagszámla, amelyet a 12. hónapban követ az „elszámolás”.)
- A díjfizetési lehetőségek köre is szűkült.
- A tájékoztatás tartalmára és eszközeire vonatkozó kérdések esetlegesek, jelenlegi körük egyidejűleg szűkítendő és bővítendő is (pl. garantált szolgáltatások).
- A kapcsolattartást firtató kérdések is újragondolandók.

2. Számos területen aktuálissá váltak illetve válnak *új kérdéskörök* is. Ezek közül már érzékelhetővé vált:

- A szervezeti és technikai korszerűsítések – például a Call Centerek alkalmazása – a fogyasztói elégedettség felmérés számára is új kérdéseket generálnak.
- Új, perspektivikus elemek a panaszbejelentés, informálás és kapcsolattartás internetes megoldásai, illetve a számlához csatolt DM-levél.
- A díjfizetés új konstrukciói új kérdéseket is generálnak.

- A (várhatóan) növekvő promóciós tevékenységek következtében célszerű a kommunikációs tevékenységet is mélyebben vizsgálni (pl. garantált szolgáltatások).
- Empirikus kutatások igazolták, hogy a hazai elégedettség-lojalitás vizsgálatokba is érdemes új tényezőként bevonni a fogyasztói tudatosság változót a közüzemi szolgáltató és a kereskedő érdekei szerint. Ilyen például az informáltság az új márkanévről, szolgáltatásokról stb. (Hetesi 2001).

Felhasznált irodalom

Bertalan Zs. – Sulyok Z. – Széchenyi L. – Tari G. – Turóczi A. 1999: A liberalizált villamosenergia-piac és a villamos hálózat. *Elektrotechnika*, 92, 2, 51-55. o.

Bubálik S. 1998: Az Európai Unióhoz való csatlakozás feltételei. *Energiagazdálkodás*, 8.

Hetesi E. 2001: A dereguláció következményei az energiaszolgáltatók piacán, avagy vannak-e használható tapasztalatok a hazai energiaszféra számára? *Elektrotechnika*, 94, 4, 134-139. o.

Horváth J. F. 1997: A magyar villamos energia-rendszer eurokonform szabályozása. *Elektrotechnika*, 90, 11, 455-458. o.

Kriván B. 2000: Kiszorítósdi az egyesült árampiacon. *Magyar Hírlap*, január 7.

MEH 1998: *Mutatókódex és módszertani útmutató*. A „Fogyasztói elégedettségi felmérés”-ről szóló Határozat végrehajtásához kiadott irányelv. Magyar Energia Hivatal, Budapest.

Rekettye G. – Tersztyánszky T. 1997: A villamosenergia-fogyasztók elégedettségének mérése. *Marketing & Menedzsment*, 31, 1, 4-8. o.

Rekettye G. – Orosdy B. – Tersztyánszky T. 1997: Villamos-energia-szolgáltatás és fogyasztói elégedettség. *Marketing & Menedzsment*, 31, 3, 4-10. o.

Hetesi E. (szerk.) 2002: A közszolgáltatások marketingje és menedzsmentje.
SZTE Gazdaságtudományi Kar Közleményei 2002. JATEPress, Szeged, 205-218. o.

A lojalitás mérési problémái a közüzemi szolgáltatóknál

Hetesi Erzsébet[1]

A lojalitás fogalmi meghatározásának bizonytalanságai, az egymásnak ellentmondó empirikus vizsgálati eredmények arra figyelmeztetik a marketingkutatókat, hogy e kérdéskör tisztázása valószínűleg még hosszú évekig munkát ad a szakma érdeklődő művelőinek.

Az energiaszolgáltatók fogyasztói lojalitásának magyarországi vizsgálata során végzett faktorelemzések eredményei arra engednek következtetni, hogy a nemzetközileg bevált technikák a közép-kelet-európai régióban kellő körültekintést igényelnek, és a módszerek adaptálása során szükséges az adott ország, az adott ágazat és az adott kutatási probléma függvényében bizonyos módosításokkal élni. Az eredmények ugyanakkor azt is jelzik, hogy e térségben a változások üteme felgyorsult, a verseny éleződésével és a fogyasztói öntudat növekedésével párhuzamosan olyan új jelenségeknek lehetünk tanúi, amelyek következtében számos kérdésben hasonló a magyarországi fogyasztók véleménye a versenypiaci körülmények között élő fogyasztókéhoz.

Kulcsszavak: közüzemi szolgáltatások, fogyasztói elégedettség, lojalitás

1. Bevezetés

A piaci viszonyok között tevékenykedő szervezetek hosszú távú célja a profit és a növekedés. A marketing szakma elméleti és gyakorlati művelői a cégek eredményes működésének titkát kezdetben a kiváló minőségben, majd a fogyasztói elégedettségben látták, napjainkra pedig kialakult az az álláspont, miszerint ahhoz, hogy egy szervezet megőrizze piacát, meg tudja tartani fogyasztóit és jövedelmezőséget érjen el, mindenekelőtt a fogyasztók lojalitását kell kialakítani.

Bár a lojalitás kérdése korábban is foglalkoztatta a szakembereket, a probléma a kilencvenes években vált népszerűvé a marketingkutatók körében, ugyanis nyilvánvalóvá vált, hogy minél nagyobb a vállalatok vevőmegtartó képessége, annál eredményesebben tudnak működni. Kutatási adatok szerint az amerikai szervezetek 5 év alatt átlagosan fogyasztóik felét veszítették el, ami 25-50 százalékkal csökken-

[1] Dr. Hetesi Erzsébet, Ph.D, egyetemi docens, SZTE Gazdaságtudományi Kar Marketing-Menedzsment Tanszék (Szeged)

A tanulmány az OTKA T037855 számú kutatás keretében készült.

tette eredményességüket (Reichheld–Teal 1996). Egy 14 vállalatnál végzett vizsgálat bizonyította, hogy 5 százalékos vevőmegtartás 25-95 százalékos nettó jelenérték növekedést eredményezett a profitban (Reichheld–Sasser 1990). Mások is felhívták a figyelmet a vevőmegtartás jövedelmezőségére, arra, hogy a lojális vevőkör kialakítása lényegesen kevesebb ráfordítással jár, mint az akvizíció (Fornell–Wernerfelt 1987), majd egyes szerzők kutatásaik eredményei alapján feltételezték, hogy létezik a „minőségelégedettség-lojalitás lánc", azaz a jó minőség vevői elégedettséghez, az elégedettség, pedig lojalitáshoz vezet (Grønholdt és szerzőtársai 2000).

Ahogy a lojalitás problémakör vizsgálata szélesedett, úgy lettek egyre bizonytalanabbak a korábban egyértelműnek tűnő megállapítások, úgy vált egyre bonyolultabbá a lojalitás fogalmi meghatározása, és ennek következtében mára sem a lojalitás detiniálását, sem az arra ható tényezőket illetően nem lehetünk biztosak azok évényességében. Az utóbbi néhány évben olyan egymásnak ellentmondó kutatási eredmények születtek, amelyek számos új iránytjelölnek ki ajövőbeni marketingkutatások számára (Zeithaml 2000).

2. A lojalitás definiálási kísérletei

A lojalitás fogalmával kapcsolatban megoszlanak a vélemények, de abban többnyire egyetértenek a szerzők, hogy a lojalitás egyfajta elkötelezettséget, hűséget jelent. A lojalitást Tellis úgy definiálja, mint az újravásárlási hajlandóságot, illetve az azonos, vagy hasonló márkavásárlás relatív arányait (Tellis 1988), Newman és Werbel szerint pedig hűséges az a fogyasztó, aki úgy vásárol újra egy márkát, hogy csak azt az egyet veszi figyelembe, és nem végez más márkákhoz kapcsolódó információkeresést (Newman–Werbel 1973). E definíciók nagy hátránya, hogy csak azzal foglalkoznak, hogy mit tesz a fogyasztó, miközben a lojalitás hátterében ennél fontosabb folyamatok húzódnak meg. Oliver a lojalitás különböző szintjeit különbözteti meg: a lojalitás első szintje egy adott márka preferálása a többivel szemben, ami nem jelent igazi lojalitást. A következő szint, amikor a fogyasztó erős belső késztetést érez arra, hogy az adott terméket vagy szolgáltatást újravásárolja és nem képes mást választani, a végső fokozat pedig, amikor a fogyasztó „bármilyen körülmények között, és bármilyen áron" fenntartja újravásárlási szándékát és ezért áldozatokat is képes hozni. Ezt az utóbbi állapotot nevezi Oliver végső, vagy alapvető lojalitásnak. Az igazi lojalitás egy mélyebben gyökerező elkötelezettség az újravásárlásra, a másoknak való ajánlásra a jövőben folyamatosan, ami ismétlődő vásárlást eredményez az esetenkénti negatív hatások, és a váltásra ösztönző marketing erőfeszítések ellenére is (Oliver 1999).

Mások a fogyasztói lojalitás és elkötelezettség közötti különbségeket hangsúlyozzák, és a márkahűség esetében próbálják elemezni a kapcsolatot a két tényező között (Pritzhard és szerzőtársai 1999). A szerzők szerint a lojális attitűd lojális magatartáshoz vezet, és a lojalitást a márka-újravásárlásokkal mérik. Az elkötelezettség

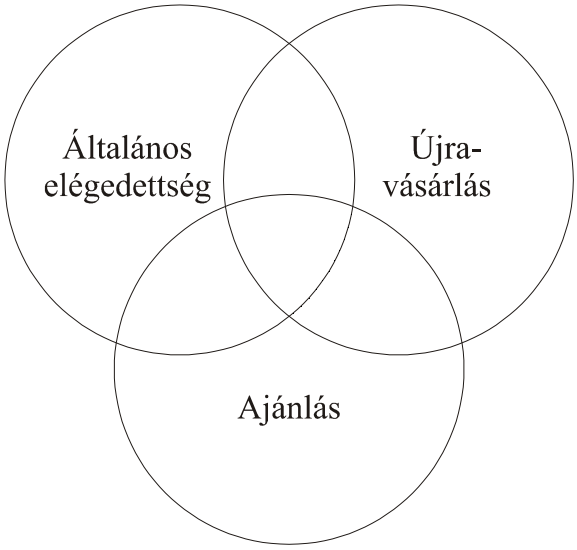
azonban megítélésük szerint ennél sokkal több: erős vágy a folyamatos kapcsolatra, a fogyasztók azonosulása a szervezeti célokkal és értékekkel.

3. A lojalitásra ható tényezők meghatározása és azok mérése

Amennyiben a fogyasztói lojalitásnál maradunk, úgy érdemes megvizsgálnunk, hogy vajon mi is áll a lojalitás hátterében, annak milyen összetevői vannak, és hogy lehet mérni azokat.

A lojalitás és elégedettség közötti összefüggések mérésénél szükségesnek tartjuk kiemelni a Gallup 1994-ben kidolgozott modelljét, valamint Grønholdt és munkatársai kutatásait (Gallup 1994, Grønholdt és szerzőtársai 2000).

1. ábra A fogyasztói lojalitást meghatározó tényezők

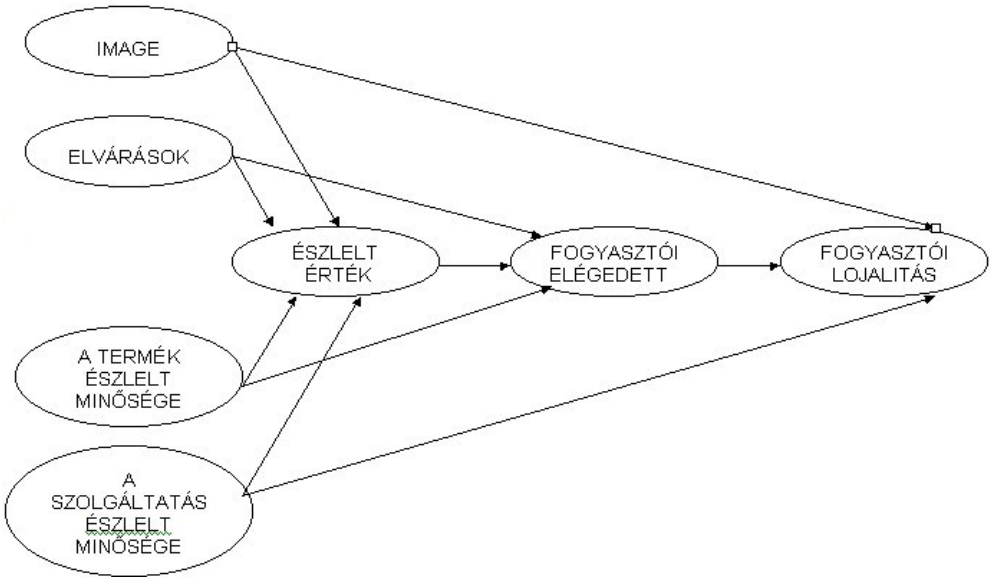


Forrás: Gallup (1994).

A Gallup QSA modellje két alaptételből indul ki: egyrészt feltételezi, hogy minden legális üzleti vállalkozás fő célja, hogy növelje a profitját és biztosítsa a fejlődést azáltal, hogy olyan termékeket és szolgáltatásokat állít elő, amelyeket a fogyasztó nagyra értékel, másrészt feltételezi azt is, hogy a szervezet számára a vásárló értékes, és ezért elsődleges cél az ismételt üzleti kapcsolat elérése. A modellben a lojalitás nem más, mint a fogyasztó hajlama arra, hogy ismételt és elmélyülő kapcsolatot alakítson ki a céggel. Bár a modell inkább mérési módszerekre fókuszál, azt is megállapítja, hogy minél magasabb az interakció szintje a szervezet és a fogyasztó között, annál elégedettebb lesz az igénybevevő, és annál inkább válik lojálissá. Az elégedettség-lojalitás kapcsolatának elemzésénél a modell arra is felhívja a figyel-

met, hogy célszerű a „nagyon elégedett” fogyasztók számának emelésére helyezni a hangsúlyt. A Gallup nem javasolja, hogy az „elégedett” és „nagyon elégedett” fogyasztókat együtt kezeljék a szervezetek, mert ez a biztonság hamis érzetét adhatja, miközben megítélésük szerint a lojalitás csak a nagyon elégedett fogyasztók számával mérhető. A Gallup modell alapján lojálisnak tekinthető az a fogyasztó, aki maximálisan elégedett, úgy érzi, hogy a nyújtott szolgáltatás vagy termék arányban van annak árával, hajlandó újravásárolni a terméket/szolgáltatást, és szívesen ajánlaná azt másoknak is. A tömeg-, illetve közüzemi szolgáltatások területén kihagyva a „Megéri a pénzét” indikátort a maradék három dimenzió közös metszetét tekintik lojálisnak az adott céghez.

2. ábra Az ECSI alapmodell



Forrás: Grønholdt és szerzőtársai (2000, 510. o.).

A lojalitás vizsgálatának kapcsán szükséges áttekinteni azokat az erőfeszítéseket is, amelyek az elégedettség mérésére irányultak. 1989-ben a világon elsőként a svédek alakítottak ki egy olyan összehangolt nemzeti mérőrendszert, amely alkalmas a fogyasztói elégedettség mérésére, és a termékek és szolgáltatások minőségének fejlesztésére vállalatközi és ágazatközi szinten. Az egységes, harmonizált mérőrendszer a Swedish Customer Satisfaction Barometer (SCSB). Ezt a módszert adaptálva jött létre az American Customer Satisfaction Index (ACSI), majd az amerikai és svéd pozitív tapasztalatok eredményeképpen kialakították az ECSI-t, az Európai Fogyasztói Elégedettségi Indexet. Az ECSI létrehozásában több szervezet is együttműködött, mint például az EOQ (European Organization for Quality), az EFQM

(European Foundation for Quality Manegement) és az European Academic Network for Customer-oriented Quality Analysis. Az európai szakemberek egy sor követelmény alapján fejlesztették az ECSI módszereit az összehasonlíthatóság, megbízhatóság, és a szerkezeti modellezés szempontjából (Grønholdt és szerzőtársai 2000).

Az alapmodell egy egyensúlyi modell látens változókkal, amely összekapcsolja a fogyasztói elégedettséget annak determinánsaival, és az elégedettség következményével, nevezetesen a lojalitással. A modellben a fogyasztói elégedettség meghatározói: az észlelt szervezeti image, a fogyasztói elvárások, az észlelt minőség és az észlelt érték (megéri-e a pénzét?), azaz azok a tényezők, amelyek feltételezhetően hatással vannak az elégedettségre. Az észlelt minőség a koncepcióban két elemből áll: a „hard ware" elem, amely a termékek, szolgáltatások attribútumait, tulajdonságait jelenti, és a „human ware" elem, amely az interakciós elemeket tartalmazza, mint például a szolgáltatás környezetét, a személyek magatartását. Az alapmodell átlátható a fű okozati összefüggések érzékelhetőek, de a szerzők szerint a változók közötti kapcsolatoknak sokkal több lehetősége van.

A modell 7 változója látens változó, így közvetlenül nem mérhető. A látens változók operacionalizálására a kutatók 2-6 mérhető változót (indikátort) alakítottak ki, amelyek a kérdőíves vizsgálatban a fogyasztóknak feltehetők kérdésként.

1. A fogyasztói elégedettség, mint látens változó három indikátor segítségével mérhető empirikusan:

- Tekintettel az Ön tapasztalataira X vállalattal kapcsolatban, általában mennyire elégedett a céggel?
- Mennyire felel meg X vállalat tevékenysége az Ön elvárásainak?
- Képzeljen el egy vállalatot, amely minden szempontból tökéletes. Mennyire áll közel ehhez X vállalat?

A három kérdés súlyozott átlagából alakul ki a fogyasztói elégedettségi index, és ez használhatóbb mérőeszköz, mint bármelyik egyedül a 3 kérdés közül, így precízebbé teszi az értékeléseket.

2. A fogyasztói lojalitás látens változót a kutatók négy indikátorral operacionalizálták (Grønholdt és szerzőtársai 2000):

- újravásárlási szándék, hajlandóság
- keresztvásárlási szándék, hajlandóság (ugyanattól a cégtől más termék vagy szolgáltatás vásárlása)
- árérzékenység
- a termék, vagy a cég ajánlása más fogyasztók számára.

Az ismertetett modellekből is látható, hogy a lojalitás-elégedettség kérdéskörhöz szorosan kapcsolódik a minőség fogalma. A szolgáltatásminőség fogalmát, mint a versenyelőny egyik eszközét mind az elméletben, mind a gyakorlatban elfogadták,

a szolgáltatásminőség kutatása pedig a marketingtudomány egyik önálló ágává vált. Marketing szempontból a „minőségmenedzsment az igénybe vevők szolgáltatásminőségről alkotott értékítéletének stabilizálásával és/vagy javításával fokozza az elégedettséget, és így - végső soron - hozzájárul az újravásárlási szándék erősödéséhez" (Veres 1998, 70. o.). A szolgáltatás minősége, mint a differenciálás eszköze, az egyik legerősebb fegyver a versenyben.

Számos empirikus felmérés igazolja, hogy a fogyasztói elégedettség és a lojalitás között szignifikáns kapcsolat mutatható ki (Grønholdt és szerzőtársai 2000), ám vannak, akik megkérdőjelezik a kapcsolat egyértelműségét. Utóbbiak felhívják a figyelmet arra, hogy az elégedettség nem elég, és a legelégedettebb fogyasztók nem válnak szükségszerűen lojálissá, valamint hogy nagyon sok elégedett fogyasztó elhagyja a szervezetet (Reichheld–Sasser 1990, Reichheld–Teal 1996). Arra is találunk kutatásokat, hogy az elégedetlen fogyasztók is lehetnek lojálisak, ami ugyancsak megkérdőjelezi az elégedettség-lojalitás kapcsolat egyértelműségét (Vollmer és szerzőtársai 2000, 476. o.).

Fentiek ellenére a szervezetek a kilencvenes években az elégedettség bűvöletében éltek. és egyre több vállalat vette be küldetésébe a fogyasztói elvárásoknak vagy megfelelést. 1993-ban a kutatások többsége Amerikában magában foglalta az elégedettségi vizsgálatokat is, és a legnagyobb kutató cégek bevételének mintegy egyharmadát ilyen jellegű felmérések adták. Az olyan cégek száma, amelyek elégedettségi kutatásokat végeztettek átlagosan 19 százalékkal nőtt 1996-ban, és 25 százalékkal Európában és Amerikában (Kandampully 1998).

A kilencvenes évek végére azonban az elégedettség árnyoldalai is jelentkeztek, és egyesek szerint paradigmaváltásra volt szükség, hogy a lojalitás kerüljön a középpontba. Jóval korábban elsőként Deming fogalmazta meg, hogy a jövőben „nem lesz elegendő, ha olyan fogyasztókkal rendelkezünk, akik egyszerűen csak elégedettek" (Deming 1986, 141. o.). Az elégedettség és lojalitás kapcsolatát talán Reichheld és Teal (1996) kérdőjelezték meg a legmarkánsabban, amikor bevezették „az elégedettség csapdája" terminológiát. A Bain&Company példáján bizonyították, hogy azoknak a fogyasztóknak, akik elégedettnek, vagy nagyon elégedettnek vallják magukat 65-85 százaléka elfordul a szervezettől, az autóiparban pedig még ennél is drámaibbak az adatok: ebben az ágazatban a vásárlók 85-95 százaléka vallja elégedettnek magát, de csak 30-40 százalék tér vissza ugyanahhoz a gyártóhoz, vagy modellhez.

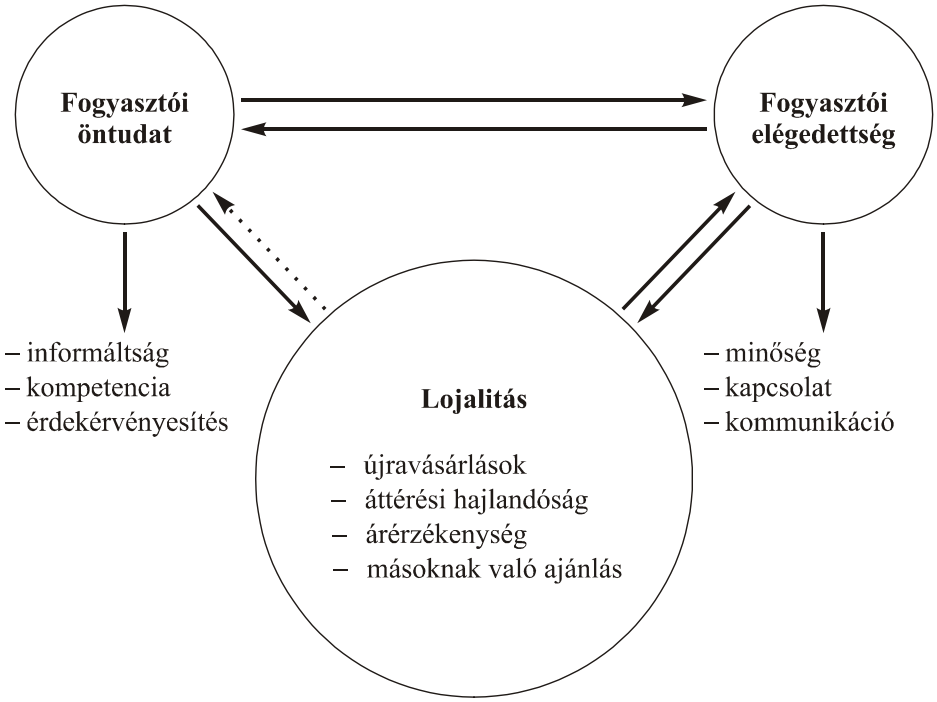
Bár a lojalitás kérdését csak részben érintik a hazai kutatások, az elégedettségi vizsgálatok közül fontosnak tartjuk megemlíteni a hazai kezdeményezéseket is, annak ellenére, hogy nálunk még nem igazán terjedtek el az ilyen jellegű felmérések. Az elégedettség mérésében a nagyobb vállalkozások járnak élen, és ezek közül is kiemelkedő a MEH által előírt fogyasztói elégedettségmérés, melyet az energiaszolgáltatók végeztetnek. E kutatások lehetővé teszik az összehasonlító elemzéseket, és arra is módot adnak, hogy a különböző közüzemi szolgáltatások fogyasztói megítélését összevessék (Rekettye és szerzőtársai 1997).

4. A lojalitás mérési dimenziói a közüzemi szolgáltatóknál

Bár az energiaszolgáltatókkal való fogyasztói elégedettségre vonatkozó hazai modellek kialakultak, e mérések mellőzik a lojalitás beemelését a konstrukcióba. A következőkben egy olyan sajátos koncepciót mutatunk be, amely kezdetleges ugyan, de talán segíti a hazai közüzemi szolgáltatók fogyasztóinak lojalitására ható tényezők meghatározását.

A modell kialakítása során a már ismertetett kutatásokból átvettük a fogyasztói elégedettség vizsgálati módszereit, és feltételeztük, hogy a minőséggel való fogyasztói elégedettség növeli az általános elégedettséget, az pedig hatással van a lojalitásra. E modell sajátossága, hogy az elégedettséget nem méri külön skálával, hanem az arra ható tényezőket vizsgálja, azokat azonban a hazai és ágazati sajátosságokat figyelembe véve kiegészíti.

3. ábra A lojalitásra ható tényezők



A minőségen kívül az elégedettséget mérő változónak tekintettük a fogyasztó és a cég közötti kapcsolatok milyenségét, hazánkban ugyanis a fogyasztóval való bánásmód különös jelentősséggel bír a versenyszférában is, nem beszélve a kvázi monopolhelyzetben lévő cégekről. Egy az elmúlt évben készült hazai kutatás ered-

ményei is jelzik, hogy bár a fogyasztók éreznek némi javulást az ügyfél-orientáltság területén, több esetben továbbra sem tapasztalható pozitív elmozdulás (Rekettye 2000). Az elégedettség méréséhez szükségesnek tartottuk a kommunikáció megítélésének mérését is, ugyanis a közüzemi szolgáltatók az elmúlt években gyakorlatilag alig kommunikáltak fogyasztóikkal, és napjainkban is csak korlátozottan jelennek meg az ilyen irányú erőfeszítések. Fentiek következtében a kommunikációs eszközök alkalmazása a fogyasztók számára is szokatlan jelenség, így annak vizsgálatát az elégedettség és a lojalitás alakulásában fontosnak tartottuk.

Az ismert modellekhez képest új elemként jelenik meg a kutatásban a fogyasztói öntudat hatásának mérése a lojalitásra. A kompetencia, informáltság, érdekérvényesítés kérdésének vizsgálata talán meglepő és értelmezhetetlen a mindig is versenypiaci körülmények között működő országokban, ahol azonban a fogyasztóknak évtizedekig a választásra sem volt lehetőségük, ott ezek a kérdések bizony elemi erővel merülnek fel a megváltozott körülmények között. Kétségtelen, hogy az energiaszektorban még ma sincs meg a szabad választás lehetősége, ám a változások (privatizáció, piacok telítődése, relatív verseny kialakulása, és az árak folyamatos emelkedése) következtében a fogyasztók egyre többet és többet akarnak tudni arról, hogy mit is kapnak a pénzükért, és ahogy az információk növekednek, úgy nő az érdekérvényesíti hajlandóság és képesség is. A fentiekben ismertetett lojalitás konstrukció eredményezte a 3. ábrán látható modellt.

5. A modell kipróbálása a gyakorlatban

A modell tesztelésére irányuló kutatás 1000 fős reprezentatív lakossági mintán személyes kérdőíves módszerrel történt egy magyarországi áramszolgáltató cég ellátási területén. A minta kiválasztásához az egyszerű véletlen mechanikus módszert használtuk (minden n-edik módszer), a kérdőíveket előzetesen teszteltük, a kérdezőbiztosok munkáját - akik háztartásokat kerestek fel - kitöltési útmutatókkal segítettük. A minta összetétele nemek, életkor, iskolai végzettség, foglalkozás és lakóhely alapján jól tükrözi az alapsokaság jellemzőit.

1. táblázat A regresszióanalízis eredménye

Független változók	**Lojalitás**	
	Sztenderdizált béta	**p értéke**
ÜSZI	-0,22	0,003
EMP	-0,19	0,002
ÉRD	-0,15	0,010
KOMP	0,12	0,044
ELÉR	-0,17	-0,035

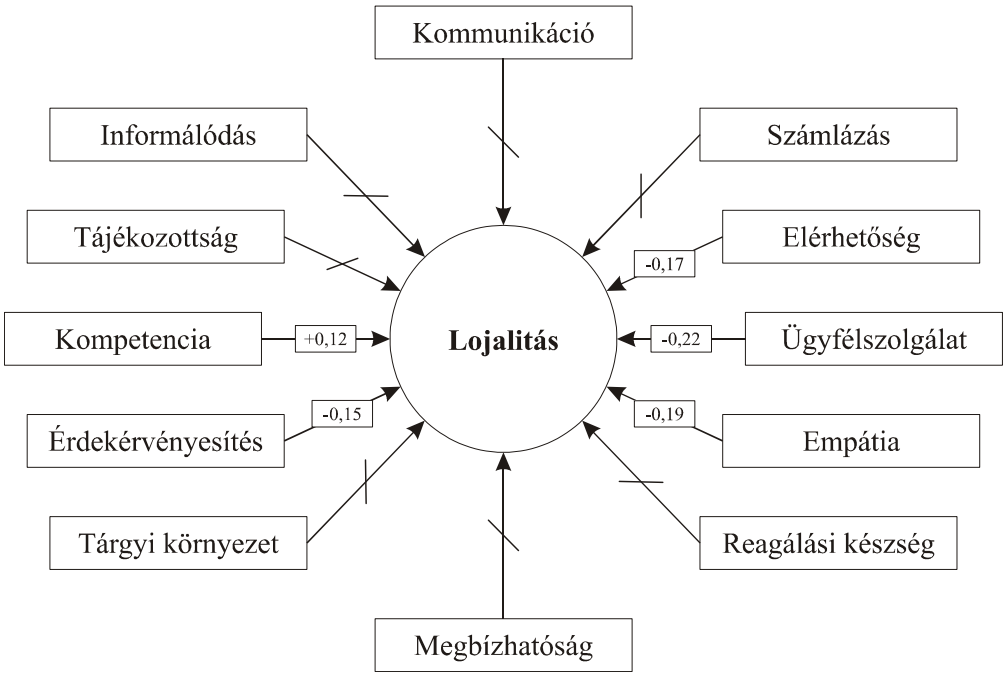
Megjegyzés: R =0,12 és P<0,05

A látens változók befolyását a fogyasztói lojalitásra regressziós analízis felhasználásával vizsgáltuk (1. táblázat).

A sztenderdizált regressziós együtthatók mértékéből és irányából következtetni tudunk a változók közötti feltételezett kapcsolatokra. 5 százalékos szignifikancia szinten a lojalitásra feltételezésünk szerint ható tényezők közül a számítások szerint mindössze az alábbiak jeleztek összefüggést a függő változóval.

A modell magyarázó erejére utal a determinációs együttható (R^2), amely azt mutatja, hogy a függő változó teljes varianciájából mekkora részt magyaráznak a független változók. Az alacsony determinációs mutató és az alacsony regressziós együtthatók egyrészt jelzik, hogy e változók hatása a függő változóra nem jelentős, másrészt arra is figyelmeztetnek, hogy az energiaszolgáltatók iránti lojalitást e tényezőkön kívül más szempontok is befolyásolhatják.

4. ábra A lojalitásra ható tényezők befolyása az eredmények alapján



Annak ellenére, hogy a 4. ábrában felvázolt lojalitásra ható tényezők magyarázó ereje és azok hatásának erőssége a lakossági fogyasztók lojalitására csekély, azaz az eredmények nem igazolják megnyugtatóan a modellben előzetesen felvázolt összefüggéseket. az adatok értelmezése számos következtetést megenged.

1. Az egyik legfontosabb eredménynek tekinthető, hogy *a lojalitásra ható tényezők* a szakirodalomból ismert összefüggésekkel ellentétben *új megvilágításba ke-*

rültek, és erősítik azok táborát, akik szerint a minőség-elégedettség-lojalitás kapcsolat megfejthetetlen. Az empirikus kutatás tesztelésének következtetései jól illenek abba az összefoglalásba, amit Zeithaml adott a témában végzett széleskörű nemzetközi vizsgálatok ellentmondásos eredményeiről (Zeithaml 2000).

A minőségi tényezőkkel való elégedettség nem mutat szoros összefüggést a lojalitással, ezzel szemben a modellben megjelenő új tényező - az üzemszerű kapcsolat - és a lojalitás közötti összefüggések meghatározóak, azaz az ügyfélszolgálati munkával való fogyasztói elégedettség és a lojalitás között erős kapcsolat mutatható ki.

Miután az elégedettség látens változó indikátorának tekintettük az üzemszerű kapcsolat (ügyfélszolgálat és számlázás) fogyasztói értékelését, így az összes változóra együtt is elvégezzük a faktorelemzést.

A faktoranalízis alapján az üzemszerű kapcsolat skálája nem egydimenziójú, az elemek három faktorba különülnek el (2. táblázat). Az egyes faktorokba került tételek tartalmilag jól magyarázhatók, hiszen az első faktorban az ügyfélszolgálati ügyintézés minőségének megítélése került, a második faktorban az elérhetőségi elemek szerepelnek, míg a számlázás értékelése külön faktort képez.

2. táblázat Az üzemszerű kapcsolat dimenzió faktorelemzése

Kérdés száma	**Kérdés tartalma**	**Faktorok**		
		1	**2**	**3**
Üszi7	Az ügyintézők szolgálatkészsége megfelelő	**0,90**	0,26	
Üszi6	Az ügyintézők udvariassága, türelme megfelelő	**0,89**	0,25	
Üszi9	Az ügyintézés megbízhatósága	**0,88**	0,27	
Üszi8	Az ügyintézők rugalmasság megfelelő	**0,88**		
Üszi5	Az ügyintézők felkészültsége megfelelő	**0,82**	0,33	0.20
Üszi4	Az ügyintézés időtartama, gyorsasága megfelelő	**0,68**	0,36	
Üszi2	Az ügyfélszolgálati irodák megközelítése megfelelő	0,21	**0,83**	
Üszi3	Az iroda nyitvatartása megfelelő	0,28	**0,80**	
Üszi1	A hibabejelentés lehetőségei megfelelőek	0,32	**0,70**	
Szla3	A díjfizetés időpontja megfelelő	0,29	**0,62**	0,35
Szla1	A számlázás korrekt, érthető			**0,82**
Szla2	A számlázás kellően részletezett	0,23	0,27	**0,78**

Az eredmények azt jelzik, hogy a fogyasztók fejében az üzemszerű kapcsolat látens változó több dimenzióban érzékelt, és az ügyfelek külön értékelik az irodai dolgozók munkáját, az elérhetőséget, valamint a számlázásokat. Az első faktor magyarázó ereje csaknem 39 százalék, a második faktoré is megközelíti a 23 százalé-

kot, a három faktor összes szórásmagyarázata pedig majdnem 75 százaléka) erősnek tekinthető (3. táblázat).

3. táblázat Az üzemszerű kapcsolat változó varianciái

Faktorok	Rotáció utáni magyarázott variancia		
	Saját érték	Magyarázott variancia	Kumulált variancia
1	4,65	38,71	38,71
2	2,75	22,92	61,62
3	1,57	13,10	74,71

A kutatás eredményei alapján az üzemszerű kapcsolat látens változó három dimenzióra bontható:

- az ügyfélszolgálati dolgozók munkájának értékelése (Üszi4-Üszi9, összesen 6 elem),
- a szolgáltató elérhetősége (Üszi1-Üszi3, és Szla3, összesen 4 elem) és
- a számlázási tevékenység (Szla1 és Szla2 összesen 2 elem).

2. Az empirikus vizsgálat másik fontos eredményének tekinthetjük, hogy újabb adalékkal szolgált a szakirodalomban a kilencvenes években megfogalmazott azon feltételezés alátámasztásához, miszerint a kiváló minőség és a vevői elégedettség önmagában nem elég a lojalitáshoz, ezért nem célszerű csak ezeket az összefüggéseket tanulmányozni. A fogyasztói öntudat hatásának szerepeltetése a modellben új változónak tekintető, az eredmények alapján pedig megállapíthatjuk, hogy *a fogyasztói tudatosság egyes dimenziói hatássa1 vannak a lojalitásra.*

A fogyasztói öntudat összes dimenziójának együttes elemzése megmutatja, hogy mennyiben különülnek el egymástól az egyes dimenziók (4. táblázat).

A 16 kérdés faktoranalízise négy faktort emel ki a tudatosság magyarázatából, ahol az első faktor a kompetencia, a második az informáltság, a harmadik az érdekérvényesítés megjelenítője. A negyedik faktor tartalmilag nem kapcsolható a tudatosság változóhoz. A faktorok magyarázó erejét az 5. táblázat mutatja.

A kutatás eredményei alapján a fogyasztói tudatosság skála négy dimenzióra osztható:

- kompetencia (Kompl-Komp5),
- informáltság (Info1-Info6),
- érdekérvényesítés (Érdérv1 és Érdérv3-Érdérv5) és
- fogyasztáskorlátozás (Érdérv2).

4. táblázat A tudatosság dimenzió faktorelemzése

Kérdés száma	Kérdés tartalma	Faktorok			
		1	2	3	4
Komp1	Tisztában vagyok azzal, hogy a szolgáltatónak milyen kötelezettségei vannak velem szemben	**0.91**	-	-	-
Komp2	Tisztában vagyok azzal, hogy a szolgáltatónak milyen jogai vannak velem szemben	**0,91**	-	-	-
Komp3	Tisztában vagyok azzal, hogy milyen kötelezettségeim vannak a szolgáltatóval szemben	**0,89**	-	-	-
Komp4	Pontosan tudom, hogy milyen jogaim vannak a szolgáltatóval szemben	**0,80**	0,28	-	-
Komp5	Pontosan tudom, hogy ha problémám van a szolgáltatással kapcsolatban, mit kell tennem	**0,53**	0,45	-	-
Info2	Mindig könnyen megértem az írásban kiküldött tájékoztatókat	0,29	**0,76**	-	-
Info3	Rendszeresen követem a szolgáltatók reklámtevékenységét	0,21	**0,73**	-	-
Info1	Mindig alaposan elolvasom az írásban kiküldött tájékoztatókat	0,32	**0,72**	-	-
Info5	Pontosan ismerem a szolgáltatás díjtételeit	-	**0,65**	0,26	-
Info6	Pontosan ismerem a szolgáltatásokkal kapcsolatos díjkedvezményeket	-	**0,63**	0,23	-
Info4	Rendszeresen követem az újításokat	-	**0,62**	0,20	-
Érdérv4	Ha úgy érzem, hogy gondom van a számlázással, azonnal reklamálok	-	-	**0,90**	-
Érdérv5	Ha a panaszomra nem kapok megnyugtató orvoslást, további lépéseket teszek	-	-	**0,88**	-
Érdérv3	Ha úgy érzem, hogy gondom van a szolgáltatás minőségével, azonnal reklamálok	-	0,23	**0,71**	0,39
Érdérv1	Rendszeresen ellenőrzöm az órák, a fogyasztás állását	-	0,40	**0,41**	0,27
Érdérv2	Ha úgy érzem, hogy sok lesz a számla visszafogom a fogyasztást	-	-	-	**0,85**

3. A kutatás további eredménye, hogy a lojalitásra ható tényezők közé új változóként beiktatott *fogyasztói tudatosságot mérő skála kialakítása mellett az egyes dimenziók közötti összefüggéseket is kimutatta.* Bebizonyosodott, hogy az érdeklődőbb fogyasztók tájékozottabbak, valamint az érdeklődőbb és tájékozottabb fogyasztók kompetensebbek is, és részben az a feltételezésünk is igaznak bizonyult, hogy az ér-

deklődés, tájékozottság és kompetencia, valamint a minőségi paraméterek megítélése közötti kapcsolat szoros

5. táblázat A magyarázott variancia elemzése

Faktorok	Rotáció utáni magyarázott variancia		
	Saját érték	Magyarázott variancia	Kumulált variancia
1	3,67	22,95	22,95
2	3,42	21,35	44,30
3	2,45	15,30	59,60
4	1,26	7,89	67,49

6. Összegzés

Az energiaszolgáltatók fogyasztói lojalitásának magyarországi vizsgálata több olyan kérdésre hívja fel a figyelmet, amelyek a jövőbeni kutatások számára hasznos iránytűként szolgálhatnak. A skálák tesztelése és a faktorelemzések eredményei arra figyelmeztetnek, hogy a nemzetközileg bevált technikák a közép-kelet-európai régióban kellő körültekintést igényelnek, és a módszerek adaptálása során szükséges az adott ország, az adott ágazat és az adott kutatási probléma függvényében bizonyos módosításokkal élni. A nélkül, hogy megkérdőjeleznénk a vizsgálati módszerek hatékonyságát, mindössze arra hívjuk fel a figyelmet, hogy az általunk végzett empirikus felmérés adatai alapján megítélésünk szerint a vizsgálati eljárások általánosíthatósága korlátokba ütközik.

Az eredmények ugyanakkor azt is jelzik, hogy e térségben a változások üteme felgyorsult, a verseny éleződésével és a fogyasztói öntudat növekedésével párhuzamosan olyan új jelenségeknek lehetünk tanúi, amelyek következtében számos kérdésben hasonló a magyarországi fogyasztók véleménye a versenypiaci körülmények között élő fogyasztókéhoz, és ez feltehetően a jövőben lehetővé teszi az empirikus kutatások során alkalmazott módszerek egységesítését, melynek következtében remélhetőleg adataink is összehasonlíthatóbbakká válnak.

Felhasznált irodalom

Deming, W. E. 1986: Out of the Crisis. Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Study. Camridge, Massachusetts.

Fornell, C. – Wernerfelt, B. 1987: Defensive Marketing Strategy by Customer Complaint Management: A Theoretical Analysis. *Journal of Marketing Research*, 24, November, 337-346. o.

Gallup 1994: *Gallup Quality of Service Audit 1994*. www.gallup.hu/GALLUP/self/qsa/gsatext/qsa3.htm

Grønholdt, L. – Martensen, A. –Kristensen, K. 2000: The relationship between customer satisfaction and loyalty: cross-industry differences. *Total Quality Management*, 11, 4-5-6, 509-514. o.

Kandampully, J. 1998: Service quality to service loyalty: A relationship which goes beyond customer services. *Total Quality Management*, 9, 6, 431-443. o.

Newman, J. W. – Werbel, R. A. 1973: Multivariate Analysis of Brand Loyalty for Major Household Appliances. *Journal of Marketing Research*, 10, November, 404-409. o.

Oliver, R. L. 1999: Whence Consumer Loyalty? *Journal of Marketing*, 63, 4 (Special Issue), 33-44. o.

Pritzhard, M. P. – Havitz, M. E. – Howard, D. R. 1999: Analyzing the Commitment-Loyalty Link in Service Contexts. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 27, 3, 333-348. o.

Reichheld, F. F. – Sasser, W. E. Jr. 1990: Zero Defections: Quality Comes to Services. *Harvard Business Review*, 68, 5 (September-October), 105-111. o.

Reichheld, F. F. – Teal, T. 1996: *The Loyalty Effect: The Hidden Force behind Growth, Profits, and Lasting Value*. Harvard Business School Press, Boston.

Rekettye G. – Orosdy B. – Tersztyánszky T. 1997: Villamosenergia-szolgáltatás és fogyasztói elégedettség. *Marketing & Menedzsment*, 31, 3, 4-10. o.

Rekettye G. 2000: Fogyasztói közérzet - 2000. *Marketing & Menedzsment*, 34, 6, 7-11. o.

Tellis, G. J. 1988: Advertising Exposure, Loyalty and Brand Purchase: A Two-Stage Model of Choice. *Journal of Marketing Research*, 25, 2 (May), 134-144. o.

Veres Z. 1998: Szolgáltatásmarketing. Műszaki Könyvkiadó, Budapest.

Vollmer, I. – Johnson, M. – Hermann, A – Huber F. 2000: The Loyalty of Dissatisfied Customers: Determinants and Implications. In Hölzl (ed.) : Fairness & Cooperation: Proceedings of the XXV Annual Colloquium on Research in Economic Psychology and SABE 2000 Conference, Baden/Vienna, Austria, 476-479. o.

Zeithaml, V. A. 2000 Service Quality, Profitability, and the Economic Worth of Customers: What We Know and What We Need to Learn? *Journal of the Academy of Marketing Science*, 28, 1, 67-87. o.

Hetesi E. (szerk.) 2002: A közszolgáltatások marketingje és menedzsmentje.
SZTE Gazdaságtudományi Kar Közleményei. JATEPress, Szeged, 219-231. o.

Marketingkommunikáció a közüzemi szolgáltatóknál

Révész Balázs[1]

A közüzemi szolgáltatások mesterséges monopólium formájában funkcionáló piacán elindult liberalizációs folyamatok új helyzetet teremtettek e vállalkozások számára. Az egyre élesedő piaci verseny rákényszeríti a közüzemi szolgáltató vállalatokat is a tudatos, a korábbinál hatékonyabb marketing tevékenység folytatására. A jellemzőit vizsgálva alapvetően bizalmi terméknek tekinthető szolgáltatások tekintetében különösen fontos szerepe lehet a marketingkommunikációs megoldásoknak, a kedvező image kialakításának és az áttérést, szolgáltató váltást, vagy éppen márkahűséget erősítő reklámoknak, public relations megoldásoknak. Tanulmányomban a nemzetközi szakirodalom és a hazai tapasztalatok alapján kívánom összefoglalni e speciális szolgáltatás piacbefolyásolási lehetőségeit, különös hangsúlyt fektetve az egyre nagyobb jelentőségnek örvendő kapcsolati marketingre, és ügymarketingre, valamint az energia márkázás tapasztalataira.

Kulcsszavak: marketingkommunikáció, kapcsolati marketing, ügymarketing, márkázás, közüzemi szolgáltatás

1. A közüzemi szolgáltatások piacának jellemző vonásai

A közüzemi szolgáltatások piaca komoly kihívások előtt áll. Bár a terület mindennapjaink fontos részét képezi (hiszen nap mint nap igénybe vesszük a közüzemi szolgáltatások szinte minden formáját), a hazai szakirodalom nem igazán foglalkozik elemzésével. Sőt, a hétköznapokon mi magunk is csupán akkor figyelünk oda rájuk igazán, ha hiányukat érezzük: ha nincs gáz, ivóvíz, vagy éppen áramszünet van …

A kialakult helyzet talán egyfajta elkényelmesedésünk eredménye, hiszen a közüzemi szolgáltatások állami monopóliumának hosszú évei alatt olcsón juthattunk hozzá ezen szolgáltatásokhoz. Másrészről azonban azt is meg kell jegyeznünk, hogy az olcsó hozzájutásért magas árat kellett fizetni. A fogyasztók ugyanis kiszolgáltatott helyzetben voltak, csak akkor vehették végre igénybe a szolgáltatásokat, ha kivárták a sorukat (például a telefonigénylés még a nyolcvanas évek végén is kötvényvásárlás és rossz esetben akár hosszú évekig is eltartó sorban állás mellett zajlott). Mára azonban ez a helyzet (a tulajdoni szerkezet megváltozása, a technológiai fejlődés, valamint az egyre inkább megjelenő és erősödő versenyhelyzet következté-

[1] Révész Balázs, egyetemi tanársegéd, Ph.D hallgató, SZTE Gazdaságtudományi Kar Marketing-Menedzsment Tanszék (Szeged)

ben) megváltozott, sőt, talán nyugodtan mondhatjuk, hogy az igazi változások – a legtöbb esetben – még csak most kezdődnek.

Az 1990-es évektől kezdődően a közüzemi szolgáltatók megőrizték ugyan kvázi monopolhelyzetüket, azonban a szolgáltatásokat immár piaci alapokra helyezve nyújtják. Ez a tény alapvetően megváltoztatta a versenyhelyzetet is. Ugyan a jelenlegi helyzetben (területi alapon) továbbra is monopóliumként üzemelnek a közüzemi szolgáltatók, az egyes energiaforrások között (tehát az áram és a gáz, mint energiaforrás között és nem pedig az azonos energiafajta regionális szolgáltatói, például a DÉMÁSZ és a DÉDÁSZ között) azonban már ma is megfigyelhető a versengés. A technikai eszközök (például a fűtéstechnika, konyhatechnika stb.) fejlődése pedig már arra is lehetőséget teremt, hogy a fogyasztó az alapján válasszon eszközt, hogy milyen energiaforrást kíván felhasználni annak üzemeltetésére, vagy éppen fordítva, az alapján válasszon energiaforrást, hogy milyen eszközt kíván vele üzemeltetni. Sőt, ahhoz sem kell különösebb jóstehetség, hogy megállapítsuk, ez a versengés csak élesedni fog, hiszen hazánk EU csatlakozása feltételezi a szektor szinkronizálását, s az ily módon liberalizált piacokon a piaci verseny újabb színterei nyílnak meg a vállalatok előtt (pl. a régiók közötti verseny a fogyasztókért).

A hazai közüzemi szolgáltatók többsége – a távközlési piac tapasztalataira építve – felismerte a piacorientált szemlélet bevezetésével, az EU csatlakozással és a piaci liberalizációval járó kihívásokat, és már az elmúlt évtized folyamán megkezdte az ezekre történő felkészülést. Ennek megfelelően megállapítható, hogy bár különböző szinten, de a közüzemi szolgáltatók többsége alkalmaz marketing eszközöket annak érdekében, hogy piaci pozícióját megőrizhesse.

2. A kommunikáció sajátosságai a szolgáltatásoknál

A szolgáltatások marketingkommunikációja – döntően a tevékenységek és a termékek jellegéből adódóan – több sajátosságot is hordoz magában. A legszembetűnőbb mindezek közül éppen a szolgáltatások megfoghatatlanságából következik. A szolgáltatások nem-fizikai jellegéből adódóan a termék maga nem ábrázolható, minek következtében azok a marketingkommunikációs eszközök, amelyeknél a hatékonyság a látványon alapul, csak bizonyos módosításokkal, korlátozásokkal alkalmazhatóak. A reklámok vizuális hatóerejét azonban a szolgáltatások sem nélkülözhetik, így itt különösen fontos szerepet kap a szolgáltatások tárgyiasítása, melynek során különböző fizikai elemekkel tehetjük vonzóbbá azokat (Veres 1998). A tárgyiasítás segítségével megjeleníthetjük a szolgáltatási potenciál előnyeit (például referenciák bemutatásával), magát a szolgáltatási folyamatot és az eredményt. Ezek a kiragadott tényezők azonban csak keveset árulnak el magáról a szolgáltatásról, szükséges a szolgáltatás által nyújtott főelőny hangsúlyozása és közvetítése is (pél-

dául a DÉDÁSZ Rt. honlapján[2] 2001 novemberében a következő szlogennel találkozhattunk: „villamos energia – a házhoz szállított kényelem”). Mindezek ellenére azonban fontos kihangsúlyozni, hogy bár törekvések megfigyelhetőek a szolgáltatások tárgyiasítására, azonban a közüzemi szolgáltatások területén ezek az eszközök csak korlátozottan alkalmazhatóak.

Egy az amerikai szolgáltatóvállalatok körében végzett felmérés eredményei azt mutatják, hogy a szolgáltatók szerint az egyes marketingkommunikációs eszközök hatékonysági sorrendje (Zeithaml és szerőtársai1985):

1. személyes eladás
2. szájreklám
3. direkt levél, illetve sajtóreklám
5. televízió-reklám

A kapott eredmények jól tükrözik azt az általános tendenciát, miszerint napjainkban egyre erősödik az egyedi vevő-megközelítés igénye. A vállalatok felismerve a vásárlókkal kialakított hosszú távú kapcsolat értékét, médiaválasztásuk során is egyre inkább a közvetlen kapcsolattartást biztosító kommunikációs eszközök felé fordulnak, s a tömegmédiumokat elsősorban a vállalati image építésére használják.

3. A közüzemi szolgáltatások promóciós eszköztára

A közüzemi szolgáltatások területén a *reklám* szerepe csekélynek mondható, hiszen kevés az olyan megjeleníthető tényező, amely a szolgáltatás folyamatáról, vagy annak eredményéről hasznos információkat szolgáltatna a vevők számára. Egy transzformátortelep, vagy éppen egy elektromos vezeték ábrázolása nem képes megfelelően bemutatni magát a villamos energia szolgáltatást, sőt, még a vevőszolgálat hangulatos képe sem képes hatásosan befolyásolni a vevőket. A szolgáltatások területén az imázsreklám az, amely igazán hatékonynak tekinthető, amely felkészít a szolgáltatás igénybe vételére és meggyőz annak előnyeiről. Az imázsépítés fontos specialitása, hogy a szolgáltatások területén csak ritkán beszélhetünk termékimázsról, itt inkább a cégimázs említhető meg a vásárlási döntést befolyásoló fontos tényezőként. Ennek köszönhető tehát, hogy az esetenként előforduló közterületi és televíziós reklámok is többnyire ebbe a csoportba sorolhatóak. A sajtóreklámok is fontos elemét képezik a promóciós mixnek, bár ezen eszköz alkalmazása során is megfigyelhető a telekommunikációs szolgáltatások „helyzeti előnye”. A sajtóban megjelenő reklámok elsősorban tájékoztató jellegűek, de esetenként ösztönző funkciót is betölthetnek.

[2] www.dedasz.hu

Hazánkban a közüzemi szolgáltatóknál még nem túl gyakori a reklámok alkalmazása, azonban a piac megnyitása erős lökést adhat a területnek. A nemzetközi tapasztalatok is azt mutatják, hogy a közüzemi szolgáltatásokat biztosító regionális monopóliummal rendelkező vállalatok csupán a deregulációt követően fordultak a marketing eszköztár felé, hiszen a liberalizált piacokon megindult a versengés a vásárlókért. Ez azonban nem csupán az új lehetőségek, a megnyíló földrajzi területek feltérképezését és megcélzását jelentette, hiszen a szolgáltatóknak azt is fel kellett ismerniük, hogy ami addig számukra adott volt, azaz a helyi monopóliumok kizárólagos szolgáltatási területe volt, az ezt követően a többi szolgáltató számára is elérhetővé vált. Így tehát a piac felszabadítása után a vállalatoknak mindkét fronton komoly erőfeszítéseket kellett tenni, meg kellett őrizni a lehető legtöbb ügyfelet és a méretgazdaságosság, profitszerzés elveit követve az új ügyfelek megszerzését is szem előtt kellett tartani.

A piacok liberalizálása még azon vállalatoknál is nehézségeket okozott, amelyek felismerték a marketing fontosságát, hiszen a legtöbb esetben nem rendelkeztek megfelelő erőforrásokkal, ismeretekkel a hatékony marketing kampányok lebonyolítására (Dibb–Simkin 2001). Az USA energiapiacának megnyitása során az egyik első vállalat az Enron Corp. volt, amely felismerte a marketing kampányok lebonyolításában rejlő lehetőségeket, s már 1997-ben is mintegy 30-40 millió dollárt költött nevének reklámozására, s a kaliforniai piacnyitást megelőzően elsőként kezdett tudatos kampányba a helyi lakosság megdolgozására (Snyder 1997, Kim 1998). A piac hatékony befolyásolásának érdekében az Enron integrált kampányt készített, melyben televízió és rádióreklámok mellett sajtóhirdetéseket és direkt mail kampányt alkalmazott párhuzamosan. A vállalat agresszív megjelenése a helyi szolgáltatókat is válaszra ösztönözte, s a fogyasztók válogathattak a különféle kedvezményes ajánlatok között.

A közüzemi szolgáltatóknál jelenleg a *vásárlásösztönző eszközök* alkalmazása sem jellemző, hiszen a széles eszköztárból csupán kevés lehet igazán hatékony. Ebből a körből egyedül a telekommunikációs szolgáltatás lehet kivétel, amely sikeresen alkalmazza az eladásösztönzés vívmányait (ám használata itt is inkább a mobil telefonszolgáltatások megjelenésével felerősödött versenyhez, és a piaci liberalizáció előrehaladott állapotához, azaz az ily módon megváltozott piaci környezethez köthető). Az energiaszolgáltatók azonban csak korlátozottan használhatják ezen eszközöket. Részükre az adott energiával használt eszközök vásárlásának (és így közvetetten az energiafogyasztásnak) ösztönzése tűnik használhatónak. Jó példa erre a DÉMÁSZ Rt. által a 2001. év végén folytatott bojler akció, melynek során az Rt partnereinél vásárolt bojlerek esetén kedvezményben részesült a vásárló, amennyiben a készülék az Rt szolgáltatási területén került üzembe helyezésre.

A szolgáltatások ezen típusánál a fogyasztókkal történő kommunikáció fontos eszköze a *direkt levél*. Erre kiváló lehetőséget biztosít a havi rendszerességgel megérkező számlalevél, amely (mint azt a banki szolgáltatók is alkalmazzák) sikeresen kiegészíthető a szolgáltató hírlevelével is. Így a közüzemi szolgáltatók is képesek

fenntartani a rendszeres vevőkapcsolatot és folyamatosan tudják tájékoztatni fogyasztóikat az őket érintő változásokról, esetleges karbantartási munkálatokról.

A közüzemi szolgáltatók esetében az egyik leggyakrabban alkalmazott kommunikációs eszköz mégis a *PR*. A terület jelentőségét mi sem példázza jobban, minthogy a cégek szervezeti felépítésében a legtöbb esetben megtalálható az elkülönült PR egység, s mivel a korábbiakban már bemutatott okokra visszavezethetően a szolgáltatások imázsa nehezen alakítható ki, a szervezetek lényegesen nagyobb hangsúlyt fektetnek a cégimázs formálására. Ennek megfelelően, bár sajtóhirdetésekkel, televíziós reklámokkal csak a legritkább esetekben találkozhatunk, a rendezvények, sportesemények, sportegyesületek szponzorálása, az írott sajtóban megjelenő PR cikkek és a hasonló célokat szolgáló beszélgetések az elektronikus médiumokban egyre gyakoribbak.

Ezt a célt szolgálja a Dél-alföldi Régió közüzemi szolgáltatóinak azon kezdeményezése is, amelynek keretében 1998-tól egy közösen megjelentetett magazin segítségével tájékoztatják fogyasztóikat a lakosság érdeklődésére számot tartó információkról. A MINDENNAP Szolgáltatók Magazinja azzal a nem titkolt céllal került bevezetésre, hogy elősegítse a lakosság korrekt tájékoztatását, és ezzel együtt az elégedettség fokozását, valamint a lojalitás növelését. Mint ahogy azt a kedvező lakossági fogadtatás is bizonyítja, az így kialakított közös PR tevékenység eredményesnek bizonyult, s egy új, a korábbiaknál hatékonyabb kommunikációs eszközt adott a közüzemi szolgáltatók kezébe (Hetesi 2001).

A nemzetközi tapasztalatok azt mutatják, hogy a közüzemi szolgáltatók kommunikációs tevékenységének elsődleges célja a fogyasztói bizalom és kötődés kiépítése. Ebben több – más ágazatokban már méltán elismert és alkalmazott, azonban a közüzemi szolgáltatások területén ez ideig csupán elszórtan megjelenő – eszköz is komoly segítséget tud nyújtani a kommunális szolgáltatók számára:

- márkaépítés,
- ügymarketing,
- kapcsolati marketing.

Bár mindhárom eszköz jól ismert és alkalmazásuk szinte mindennapos az üzleti élet legtöbb területén, bevezetésük során néhány a célterületre jellemző specialitás figyelembe vétele elkerülhetetlen. Mindezek mellett azonban a közüzemi szolgáltatók (liberalizációt követő) versenyben maradásának nélkülözhetetlen eszközeiként érdemes kezelnünk őket.

4. A márkaépítés lehetőségei a közüzemi szolgáltatások piacán

A márkázás piacbefolyásoló hatása nem ismeretlen az üzleti életben. A márkázott termékek legfontosabb előnye, hogy a vevők márka iránti attitűdje, a márkanév ismertsége pozitív hatást gyakorol a termékkel szemben kialakuló bizalom mér-

tékére. A márkanév mintegy minőségi védjegyként működik. A márka kialakítása ebből következően komoly eszköz lehet a közüzemi szolgáltatók versenyképességének megőrzésében, hiszen a szervezetek számára egyre sürgetőbb, hogy nevük ismert és elismert legyen, hogy kialakuljon a kedvező cégimázs. A fogyasztók többsége a saját helyi szolgáltatóján kívül szinte semmilyen más közüzemi szolgáltatóról nem rendelkezik ismeretekkel, azonban miért is rendelkezne, hiszen egy kényszerű „választás" eredményeképpen csak arról dönthetett a deregulációt megelőzően, hogy igénybe vesz-e szolgáltatást, vagy sem, arról nem dönthetett, hogy mely szolgáltatót válassza (Berger 1997). A márkázás további – ám az eddigiekkel összefüggő – előnye, hogy elősegíti a termékek differenciálását, s valljuk meg őszintén, erre a liberalizációt követően komoly szüksége lesz a közüzemi szolgáltatóknak is.

„…a villanyáram márkajellel történő ellátása semmiben sem különbözik a kukoricapehely védjeggyel való ellátásától. Valamit képvisel. Az emberek ismerni fogják, és megbíznak a termék minőségében. A márkanévvel megjelölt villanyáram, vagyis az olyan energia, amely érzelmi kapcsolatot létesít a fogyasztóval jobb, mint az olyan villanyáram, amely nincs védjeggyel ellátva." (Mandelker 1997, 16. o.).

A márkázás a postai és távközlési szolgáltatások területén már több éves gyakorlat, ám az energiaszolgáltatók piacán mind a fogyasztó, mind pedig az értékesítő számára új dolog. A vevők hozzászoktak, hogy számláikat a helyi szolgáltatóknak fizessék ki. Az amerikai tapasztalatok (ott ugyanis a liberalizáció folyamata lényegesen előrehaladottabb állapotban van) azt mutatják, hogy az ügyfelek nem igazán vannak tisztában a szolgáltatók közötti választás lehetőségének részleteivel. Éppen ezért talán az egyik legfontosabb feladat a vevők tájékoztatása, felvilágosítása arról, hogy a szolgáltatók közti választás nem jár együtt a vezetékek számának emelkedésével.

A márka kialakítása összetett feladat. A differenciált fogyasztói kör, a szolgáltatás megfoghatatlansága (sőt gyakran láthatatlansága) csak nehezíti a vásárlói kötődés, lelkesedés kialakítását.

A márkázás feladatát tovább bonyolítja, hogy a szolgáltatók az energián túl további termékeket és szolgáltatásokat is kínálnak vevőik számára. Az amerikai gyakorlat azt mutatja, hogy a szolgáltatók a versenyben maradás érdekében egyre bővítik szolgáltatási körüket a fogyasztók kényelmi elvárásaira apellálva a „one stop shopping" koncepcióját alkalmazzák (a cél az, hogy minden energiafajtát egy szolgáltatótól vegyenek igénybe, s így egy céggel kell kapcsolatot tartani, egy helyről jönnek a számlák stb.).

A márkázás előtérbe kerülése, stratégia jelentőségűvé válása a közüzemi szolgáltatások területén azonban nem tekinthető egységesen sikeresnek. A kezdeti lelkesedés, a márkázástól automatikusan várt előnyök következtében elhibázott döntések is születtek. A UtiliCorp például fölös energia kapacitásának értékesítése érdekében erős kampányba kezdett 1995-ben, melynek tárgyát az EnergyOne márkanévvel fémjelezte (Brew–Phelps 1998, Hetesi 2001). A kampány során az egész ország területén kívánták értékesíteni az EnergyOne-t, melynek alátámasztása érdekében mintegy

20 millió dollárt költöttek a márka kialakítására és népszerűsítésére. A kampány arra a feltételezésre épült, hogy az energiaszolgáltatás területén az ár a versenynek csupán az egyik területe, s nem mindig ez dönti el a szolgáltatók versengését.

Az eredeti koncepció szerint bármely közüzemi szolgáltató értékesíthetett villamos áramot és földgázt az EnergyOne márkanév alatt, amely kombinálta volna ezeket a kapcsolódó szolgáltatásokat nyújtó szervezetek kínálatával. Az EnergyOne egy olyan marketing elképzelés volt, amely elébe ment volna a versenynek és elsősorban a lakosságot vonzotta volna a kombinált szolgáltatásokkal. A siker azonban nem tartott sokáig. Az intenzív marketing tevékenység ellenére az elvárásokat alulmúlta az elosztó partnerek érdeklődése (sőt, még a szerződött partnerek is inkább versenytársnak tekintették és a saját márkájukat erősítették ahelyett, hogy az EnergyOne-t támogatták volna) és a verseny sem éleződött ki a várt intenzitással. A UtiliCorp. sikertelenségének okait keresve azonban még néhány érdekes következtetést fogalmaztak meg a szakértők (Brew–Phelps 1998). Az elemzések azt mutatják, hogy az EnergyOne bevezetésének időszakában a vásárlók még nem voltak felkészülve a kombinált energiaszolgáltatás fogadására. Ehelyett a megszokott módon a különböző energiafajtákat különböző, az általuk legjobbnak tartott szervezetektől vásárolták. Ha ezt a jelenséget másik oldalról nézzük, akkor úgy is fogalmazhatunk, hogy az EnergyOne sikertelenségének egyik meghatározó oka az volt, hogy nem állt mögötte jól artikulált fogyasztói igény. További okként merül fel, hogy a márkanév nem az elvárt asszociációt váltotta ki a lakosságból (a felmérések szerint például többen azt gondolták, hogy az EnergyOne egy az idősebb városi lakosok számára készített vitaminkészítmény). Mindezek már önmagukban is megpecsételték a márka esélyeit, azonban érdemes megvizsgálni az EnergyOne márka bevezetésének kommunikációs támogatását is, hiszen bármilyen jó is egy márkanév, intenzív reklámozás és egyéb piaci támogató kampányok nélkül szinte reménytelen helyzetben van. A UtiliCorp tekintélyes mintegy 10 millió dollárt költött a márka országos bevezetésének reklámtámogatására, ha ezt az összeget összehasonlítjuk például az Enron által hasonló célokra 1998-ban fordított 75 millió dollárral, akkor látszik, hogy a márkának igazából eleve nem adatott meg az esély a népszerűségre (Brew–Phelps 1998).

Az EnergyOne esete arra figyelmezteti a közüzemi szolgáltatókat, hogy a versenyre való felkészülés és az eszközök bevezetése nagy körültekintést és felkészült szakmai ismeretekkel rendelkező szakembergárdát igényel.

5. Az ügymarketing lehetőségei

A kilencvenes évek közepétől kezdődően világszerte egyre több szervezet marketing tevékenységében jelent meg a különböző társadalmi, szociális, vagy éppen környezeti ügyek támogatása. Az ügymarketing terjedését jól példázza, hogy a fogyasztókkal történő kommunikáció ezen módjának kiadásai a felmérések szerint

2002-ben várhatóan meghaladják a 828 millió dollárt Észak Amerikában (IEG 2001).

Az ügymarketing („ügyeket támogató, ügyekkel kapcsolatos" marketing) célja a fogyasztók elégedettségének, lojalitásának erősítése, s ezáltal jövőbeli vásárlásainak biztosítása a fogyasztói kör által fontosnak vélt ügyek támogatása révén. Azonban ne tévesszen meg bennünket a hasonlóság, ez nem egészen egyezik meg a hagyományos szponzoráció, vagy adományozás fogalmával. Míg kezdetben a vállalatok csupán eseti jelleggel alkalmazták a jó ügyek támogatását, mára ez többoldalú integrált marketing kampányokba nőtte ki magát, amely hosszú távú elkötelezettséget jelent az ügy iránt (Bernstein 1994, McChesney 1995, Millar 1996, Hetesi 2001). A modell középpontjában az egyének szociális érzékenysége áll. A vállalatok az ügyek támogatásában tulajdonképpen egyfajta tanácsadó és közvetítő szerepet töltenek be, hiszen a vállalat az, amely – szerencsés esetben a vásárlók elvárásainak megfelelően – kiválasztja a támogatásra érdemes ügyet, majd pedig megszervezi, hogy a vásárlók pénzének meghatározott része hogyan jusson el a megfelelő helyre. Persze a vállalat számára az egy termékre jutó árbevétel tekintetében ez némi kiesést jelent, azonban sikeres kampány, és jól megválasztott ügy esetén a forgalom növekedése ezt kompenzálja. Sőt, a kutatások szerint a vevők általában értékelik a különböző, támogatásra érdemesnek ítélt ügyek iránt hosszú távon elkötelezett szervezeteket.

A közszolgáltatások piacán csak kevesen élnek ezzel a lehetőséggel, amely több ok mellett a kiélezett versenyhelyzet hiányára vezethető vissza. A másik meghatározó ok talán az lehet, hogy a szolgáltatók igazán még nem tudják eldönteni, hogy a fogyasztók ténylegesen akarják-e, hogy az energiaszolgáltatás másról is szóljon, mint alacsony árakról és megbízható szolgáltatásról.

A kérdés egyértelmű: ezen a speciális (jellemzően igen árérzékeny) szolgáltatási területen képes-e növelni a lojalitást az ügymarketing, képes-e ellensúlyozni az árak közötti eltérések differenciáló hatását?

Az ügymarketing szakirodalmi feldolgozása igen terjedelmes, ám a közszolgáltatások területén történő alkalmazhatóság kérdését még homály fedi. Az általános tapasztalatok alapján azonban elmondható, hogy az ügymarketinggel azon vállalatok foglalkoznak, amelyek termékét nehéz differenciálni, azaz kevés a terméknek azon tulajdonsága, amelyet sikeresen lehetne felhasználni a pozícionálás folyamatában. Márpedig az energia ilyen termék. A különböző nemzetközi felmérések eredményei azt mutatják, hogy azonos ár és minőség mellett a fogyasztók mintegy kétharmada választana olyan szervezetet, amely hasznos ügyeket támogat, több mint háromnegyedük pedig olyan terméket vásárolna szívesen, amely az ő által fontosnak tartott ügyeket támogatja (McChesney 1995).

Összességében tehát megállapítható, hogy az ügymarketing akkor jelenthet magasabb imázs szintet, nagyobb márkaismertséget, s ezáltal eredményesebb működést, ha következetesen tervezett módon hosszú távon alkalmazza a vállalat és képes megtalálni a jó ügy támogatásának megfelelő kommunikációs módszerét is.

6. A kapcsolati-marketing alkalmazási lehetőségei

A közüzemi szolgáltatások piacának felszabadítása a vállalatközi versenyzés új területeit nyitja meg. Általánosságban véve a piacrészesedés megtartására és növelésére egy vállalat számára három út kínálkozik:

- új vevők szerzése,
- meglévő vevőkör gyakoribb vásárlásra ösztönzése,
- a vevők elpártolási hajlamának csökkentése.

A szolgáltatások, ezen belül is a közüzemi szolgáltatások területén az új vevők megszerzése komoly nehézségeket jelent rendkívül magas fajlagos költsége miatt. Itt nem csupán arról van szó, hogy a szolgáltatástermék tapasztalati-bizalmi jellege miatt lényegesen nehezebb legyőzni a potenciális igénybe vevők kockázatérzetét, hanem arról is, hogy a szolgáltatás liberalizációja során komoly erőfeszítésbe kerül a vásárlók tájékoztatása és meggyőzése magáról a szolgáltató választás lehetőségéről. Ezen a területen tehát célszerűbbnek látszik a meglévő vevőkör megtartására koncentrálni az ügyfélkapcsolatok értékének fejlesztése révén (Veres 1998, Payne–Frow 2000).

A kapcsolati marketing lényege, hogy „…a szolgáltató-vevő kapcsolatot hosszú távon stabilizálni kell, mert a törzsügyfél olcsóbb, mint az új igénybe vevő megszerzése.” (Veres 1998, 145. o)

A marketing tevékenységek ezen ága tehát a vevők megtartását a bizalomépítés és a fogyasztói kötődés fokának erősítése révén kívánja biztosítani. Ez csak úgy érhető el hatékonyan, ha megfelelő, részletes információkkal rendelkezünk ügyfeleinkről és folyamatosan tájékoztatjuk is őket az aktuális lehetőségekről, információkról.

A közüzemi szolgáltatók bizonyos szempontból előnyös helyzetben vannak ezen a téren. Előnyük, hogy a folyamatos kapcsolatot nem most kell kiépíteni, hiszen az már – legalábbis a számlázási rendszer sajátosságaiból következően – többkevesebb sikerrel üzemel. Azonban a fogyasztói körről rendelkezésre álló adatbázis pusztán a számlázással kapcsolatos információkat tartalmazza. Nem állnak rendelkezésre olyan információk, amelyek a fogyasztói kör további differenciálását szolgálnák (például a háztartások családok méretéről, az egy főre jutó fogyasztás mértékéről stb.), amelyek segítségével a kapcsolat erőssége és közvetlensége növelhető, hogy a fogyasztói bizalom és kötődés megfelelő szintjét biztosítsák. Pedig a versenykörnyezetben működő vállalat csak akkor képes a tulajdonosi érdekeket megfelelően képviselni, ha képes felismerni a nyereséget biztosító piaci szegmenseket, és képes megérteni a különböző fogyasztói csoportok értékrendjét, hogy termékeit és szolgáltatásait azoknak megfelelően alakíthassa ki (Tower 2000).

A fogyasztók igényeinek, értékítéletének és döntéshozatali módjának megértése révén a vállalat képessé válik arra, hogy a rutin, személytelen ügyfélkapcsolati eljárásokat egy közvetlenebb, személyre szabott, magasabb hozzáadott értéket kép-

viselő megoldással váltsa fel, s így kiaknázhassa az egyes ügyfelek valós kapcsolati értékét (az ehhez vezető út első lépését az 1. táblázat szemlélteti).

1. táblázat: Az ügyfélkapcsolati érzékenység mérésének alapvető kérdései

Ha az ügyfelek elégedetlenek, a panaszaik megítélése	
A) negatív	B) pozitív
Ha egy új termék nem hozza a tervezett értékesítési volument, ennek megítélése	
A) egy kudarc	B) egy lépés a siker felé
A piackutatás megítélése:	
A) adatgyűjtés	B) egy döntés előkészítő eszköz

Forrás: Tower (2000, 64. o.)

A közüzemi szolgáltató vállalatok napjainkban tapasztalható ügyfélismereti problémái erős hasonlóságot mutatnak a bankszektor 1980-as években jelentkező nehézségeivel. A nyolcvanas évek végén a bankok hatalmas adatbázisokkal rendelkeztek a számlatulajdonosokról, azonban nem rendelkeztek ismeretekkel az ügyfeleik komplex szolgáltatásokkal kapcsolatos elvárásairól. Tudták mennyi számlát vezettek, de azt nem, hogy milyen volt ügyfeleik megoszlása, milyen idősek voltak ügyfeleik, vagy éppen azt, hogy milyen életstílus volt jellemző rájuk. A kilencvenes évekre azonban ez változni kezdett, egyre több ismeretet gyűjtöttek a bankok az ügyfeleikről és ezeket az ismereteket fel is használták a személyre szabott üzeneteik, kommunikációs kampányaik kialakítása során. Mindehhez azonban a működési rendszer és a szervezeti kultúra megváltoztatására is szükség volt (Payne–Frow 2000).

A kapcsolati marketing lehetőségeinek kiaknázása érdekében Tower szerint a közüzemi szolgáltató vállalatoknak át kell értékelniük a fogyasztókkal kapcsolatos korábbi nézeteiket (Tower 2000).

A vállalatok körében gyakori probléma, hogy félreértelmezik a piacszegmentáció fogalmát. A legtöbb esetben a lakossági, kereskedelmi és ipari fogyasztók, vagy a nagy, közepes, kis fogyasztók kategóriáit alkalmazzák a vállalatok csoportosítási ismérvként, azonban ezek a szempontok csupán az üzletvitel egyszerűsítését képesek szolgálni, a valós szegmentációhoz nem szolgálnak elegendő információval. Ahhoz, hogy a fogyasztók kategorizálása helyett a szegmentálásuk kerüljön alkalmazásra, olyan jellemzőket is figyelembe kell venni, amelyek a fogyasztók számára is fontosak (pl. vásárlói magatartás, döntéshozatal, vásárlói értékítélet stb.), és amelyek biztosítják a vállalat számára a különböző fogyasztói csoportok közötti megalapozott választás lehetőségét.

További problémát jelent a közüzemi szolgáltatók körében, hogy nem helyeznek megfelelő hangsúlyt az ügyfélkapcsolatok minőségére, hanem csupán a szolgál-

tatás nyújtásának megbízhatóságára, a rendszerek folyamatos működésére összpontosítanak tevékenységük, eredményességük megítélése során. A versenykörnyezetben azonban a jó és megbízható szolgáltatás csupán a versenyben maradás feltétele, a versenyelőny biztosításához ennél többre van szükség. A vállalatnak ismernie kell az ügyfeleit, hogy képes legyen előre látni azok viselkedését, s így a lehető legnagyobb mértékben hozzáigazíthassa termékeit és szolgáltatásait az egyes fogyasztói elvárásokhoz.

Végső soron tehát a vállalat feladata, hogy megértse az ügyfeleit és elsajátítsa az ügyfélközpontú gondolkodásmódot, hiszen nem az ügyfelek feladata, hogy megértések a szolgáltatók kifogásait, hanem a szolgáltató feladata, hogy a kifogások és az esetleges akadályok hangoztatása helyett a fogyasztói igények kielégítésére összpontosítson.

Az ügyfelekre vonatkozó ismeretek beszerzése létfontosságú a hosszú távú eredményes működés érdekében. Ezen információk egy részének forrása a meglévő vevő, illetve számlázási adatbázis, azonban bizonyos ismeretek beszerzéséhez további adatgyűjtésre is szükség van például a különböző vevőkapcsolati pontok (pl. vevőszolgálat, szerviz szolgálat stb.) tapasztalatai alapján.

Nem elegendő azonban a vevőre vonatkozó adatokat gyűjteni, az ismereteket birtokolni, azokat fel is kell használni a vevők megtartása, vagy az új ügyfelek megszerzése érdekében. A hosszú távú kapcsolat fenntartásában kiemelkedő szerepet játszanak a különböző kommunikációs eszközök, hiszen a kommunikáció a bizalomépítés egyik legfontosabb eszköze. A hagyományos vevőszolgálati tevékenység, vagy az értékesítési személyzet kialakítása azonban az ügyfélkapcsolatok elmélyítéséhez nem elég. A begyűjtött információk felhasználásával személyre szóló ajánlatok kerülnek kialakításra, amelyekhez a technológiai fejlődés eredményeit is célszerű igénybe venni. A technológia, elsősorban is az információs technológia fejlődése komoly segítséget jelent az ügyfélkapcsolatok elmélyítésében. Az autoresponder, interaktív Web oldal, Internet számlázási rendszer, automatizált mérőóra „leolvasás", mind-mind komoly előnyökkel szolgál nem csupán a vállalat, hanem a fogyasztók számára is. Mindezen eszközök lehetővé teszik, hogy sorban állás nélkül, maximális kényelem mellett tarthassák az ügyfelek a kapcsolatot a szolgáltatóikkal, méghozzá biztonságos és a személyes azonosítást is biztosító megoldások segítségével. A technológiai fejlődés azonban nem csupán önálló, az ügyfél – alkalmazott kapcsolatot helyettesítő megoldásokat eredményezett, hiszen a call-centerek, ügyfélkapcsolati irodák naprakész vevőismereteinek biztosításában is fontos szerepet játszik az információs és telekommunikációs technológia rohamos fejlődése. Ezen eszközök alkalmazásával könnyedén és a legtöbb esetben olcsón lehet erősíteni a fogyasztói kötődést, el lehet érni, hogy a vevő azt érezze, hogy a szolgáltató van őérte és nem pedig ő a szolgáltatóért.

Képzeljük csak el, hogy például az áramszolgáltatónk ügyfélkapcsolati irodájának kedves alkalmazottja – miután azonosítottuk magunkat – maradéktalanul válaszol minden feltett kérdésünkre. Sőt mivel a monitoron látja, hogy számlánkat rend-

szerint csekken, vagy készpénzben egyenlítjük ki, tájékoztatást is ad a szolgáltató átutalásos fizetést ösztönző legújabb kedvezményes akciójáról. S hogy még ez se legyen elég, érdeklődésünkre azonnal át is adja az átutalási megbízás lebonyolításához szükséges dokumentumokat, illetve adatlapokat. De mindebben az a legszebb, hogy ez a jelenleg csupán szép ügyfélálomnak tűnő jelenség a liberalizációt követően akár valósággá is válhat.

7. Összegzés

A dereguláció várható folyamatának következtében a hazai közüzemi szolgáltató vállalatok komoly kihívások előtt állnak, amelyek sem a korábbi üzletviteli gyakorlatot, sem pedig a szervezet felépítését, és a szervezeti kultúrát nem hagyják változatlanul. A versenykörülmények közötti üzemelésre a szervezeteknek fel kell készülniük, s ebben komoly segítséget jelenthetnek a számukra a dereguláció folyamatában már lényegesen előrébb álló országok hasonló szervezeteinek, illetve a hazai postai és távközlési szolgáltató vállalatok tapasztalatai.

A valós versenyfeltételek mellett a vállalatoknak meg kell vizsgálniuk teljes működésüket, szolgáltatási gyakorlatukat, hogy megtalálhassák azon tényezőket, amelyek a hosszú távú versenyelőny forrását képezhetik számukra. Mindenek előtt a további fennmaradás érdekében elengedhetetlen a marketingszemlélet meghonosítása, és teljes körű elterjesztése a szervezetekben.

A versenyben maradás egyik fontos feltétele a vállalkozás és szolgáltatásainak megkülönbözetése lehet. A márkázás segítségével – főképpen, ha megfelelő kampányok támogatását is élvezi – hatékonyan differenciálhatja szolgáltatásait a vállalat, melyben további eszközként az ügymarketing is szerepet játszhat. Mindkét eszköz esetében fontos kihangsúlyozni, hogy sikeres alkalmazásuk kizárólag körültekintő módon, felkészült szakembergárda segítségével és kellően részletezett, megbízható fogyasztói ismeretekre alapozva valósítható meg.

A piac várható liberalizációjának köszönhetően a közüzemi szolgáltató vállalatok számára is megnyílik az új vevők szerzésének lehetősége, azonban a korábban megszerzett piaci pozíció megőrzése és növelése érdekében fontos a meglévő vevőkör gyakoribb vásárlásra ösztönzése, és a vevők elpártolási hajlamának csökkentése is, hiszen egy új vevő megszerzése többszörös költségét jelenti a jelenlegi vevők megtartásának.

Mindezek alapján megállapíthatjuk, hogy a tartós versenyelőny biztosítása érdekében a szervezeteknek komoly erőfeszítéseket kell tenniük ügyfeleik megismerése érdekében, s az ügyfélismeretekre alapozott integrált marketingkommunikációs kampányok segítségével szoros, hosszú távú kapcsolatot kell kialakítaniuk fogyasztóikkal.

Felhasznált irodalom

Berger, M. 1997: Power marketing. *Sales & Marketing Management*, 149, 7, 79-84. o.

Bernstein, A. L. 1994: Cause-related marketing sweeps the professions. ENT. Ear, Journal, 73, 12, 934. o.

Brew, A. – Phelps, L. 1998: Has Branding Failed the Utility Industry? *Electricity Journal*, 11, 9, 23-29. o.

Dibb, S. – Simkin, L. 2001: Market segmentation Diagnosting amd Treating the Barriers. *Industrial Marketing Management*, 30, 8, 609-625. o.

Hetesi E. 2001: *A marketing munka dolgozói megítélésének, valamint a lakossági fogyasztók lojalitásának mérése és elemzése a hazai közüzemi szolgáltatók körében*. Ph.D. Disszertáció. PTE KTK, Pécs.

IEG 2001: *IEG Sponsorship Reports 2001*. 2, 1, 4-5. o.

Kim, N. J. 1998: Utilities warming up to power of marketing. *Puget Sound Business Journal*, 02/13, 18, 41, 8. o.

Mandelker, J. 1997: Branding U.S. power. *Infrastructure Finance*, 6, 8, 15-19. o.

McChesney, S. 1995: Champions of a cause. *Electric Perspectives*, 20, 2, 20-24. o.

Millar, K. 1996: When should you try causedrelated marketing? *Indianapolis Business Journal*, 17, 28, 15. o.

Payne, A. – Frow, P. 2000: Services Relationship Marketing: A Sector Case Study. In Hennig-Thurau, Thorsten – Hansen, Ursula (eds.): *Relationship Marketing. Gaining Competetive Advantage Through Customer Satisfaction and Customer Retention*. Springer, Berlin, 299-316. o.

Snyder, B. 1997: Enron makes move on California as deregulation looms. Advertising Age, 10/27, 68, 43, 5. o.

Tower, T. N. 2000: Bloodstream marketing: A New Paradigm for Ensuring Competetive Advantage. *The Electricity Journal*, 13, 3, 63-68. o.

Veres Z. 1998: *Szolgáltatásmarketing*. Műszaki Könyvkiadó, Budapest.

Zeithaml, V. A. – Parasuraman, L. – Berry, L. L. 1985: Problems and Strategies in Services Marketing. *Journal of Marketing*, 49, 2, 33-46. o.

Hetesi E. (szerk.) 2002: A közszolgáltatások marketingje és menedzsmentje.
SZTE Gazdaságtudományi Kar Közleményei. JATEPress, Szeged, 235-242. o.

Közszolgáltatás és menedzsment

Dinya László[1]

A közszféra esetében akárcsak más fejlettebb országokban, hazánkban is át kell gondolni az alapvető kérdéseket: a szféra rendeltetését, szerepét a társadalmi igények kielégítésében, a működésével kapcsolatos alapvető fogalmainkat, elveket. A közszféra paradigmaváltásával kapcsolatos egyik igen izgalmas terület, a közszolgáltató szervezetek irányításának, működtetésének – az üzleti szférából származó analógia alapján: menedzselésének – kérdésköre. Az üzleti szférában kialakult (és jól bevált) menedzsment módszerek, elvek és gyakorlati fogások nem vehetők át egy-az-egyben, sőt megkockáztatható a megállapítás, hogy az esetleges átvétel során olyan jelentős mértékű adaptációs feladat állhat előttünk, ami már egyenértékű új megoldások kidolgozásával A közszolgáltató szervezetek menedzsment sajátosságainak feltárására egy hosszabb távú, átfogó primer kutatást indítottunk 1998-ban, amelynek kapcsán vizsgáltuk a közszféra átalakulásából fakadó kihívásokat, és a cikk a legfontosabb eredményeket ismerteti.

Kulcsszavak: közszolgáltatási menedzsment, változások esélyei, működési kényszerpályák, vezetői klaszterek

1. Bevezetés

Több éve foglalkozunk a közszféra szervezeteit, ezen belül a közszolgáltatási menedzsmentet érintő kihívások vizsgálatával, és ugyancsak tanulmányozzuk e szervezetek szerepváltásának stratégiai kérdéseit (Dinya 1996, 1999a). Minden társadalmi szereplőnek vannak közvetlen tapasztalatai a közszféra működésével kapcsolatosan: valamennyien a közszolgáltatások kliensei (fogyasztói) vagyunk, sőt gyakran egyidejűleg szolgáltatók is (ha a közszférában dolgozunk). Ezek a tapasztalatok feltehetőleg igen vegyesek, siker és kudarc-sztorik váltják egymást. Amennyiben a „kudarc-sztorik" aránya tendenciózusan növekszik, ez – bármilyen szolgáltató szféráról is legyen szó – az adott szféra paradigmaváltásának szükségességét vetíti előre. Vagyis át kell gondolni az alapvető kérdéseket: a szféra rendeltetését, szerepét a társadalmi igények kielégítésében, a működésével kapcsolatos alapvető fogalmainkat, elveket. A közszféra esetében – más fejlettebb országokhoz hasonlóan – mi is ebben a helyzetben vagyunk. A közszféra paradigmaváltásával kapcsolatos egyik igen izgalmas terület, a közszolgáltató szervezetek irányításának, működtetésének kérdésköre.

[1] Dr. Dinya László, a mezőgazdasági tudomány kandidátusa, tanszékvezető egyetemi tanár, SZTE Gazdaságtudományi Kar Marketing-Menedzsment Tanszék (Szeged)

2. Metodikai kérdések, a kutatás módszertani eredményei

Nem kevés kapcsolódó hazai és külföldi szakirodalom feldolgozása alapján világosan látszik, hogy a közszférával összefüggő *fogalmak körében van még számos terminológiai tisztáznivaló* (Dinya 1999b).

Ugyancsak célszerű alaposabban feltárni a közszolgáltatási menedzsment specialitásait, miután ilyen sajátos környezeti feltételek között az üzleti szférában kialakult (és jól bevált) menedzsment módszerek, elvek és gyakorlati fogások nem vehetők át egy az egyben. Sőt megkockáztatható a megállapítás, hogy az esetleges átvétel során olyan jelentős mértékű adaptációs feladat állhat előttünk, ami már egyenértékű új megoldások kidolgozásával.

Hogy ez milyen szerteágazó feladatot jelent, arra a szakirodalmi megállapításokra épülő áttekintés alapján lehet következtetni. A közszolgáltató szervezet(ek) – mint bármelyik szférában ténykedő bármelyik szervezet, amely valamilyen igényt kíván kielégíteni az általa produkált javakkal – szembesülnek azzal a menedzseri dilemmával, hogy a működésükhöz szükséges erőforrásaikat (input) miként képesek optimális paraméterek mellett (mennyiség, minőség, költség és időpont) megszerezni – ez alapvetően gazdaságossági kérdésként merül fel. Ugyancsak menedzseri feladat, hogy a szervezet lehetőleg maradéktalanul elérje kitűzött céljait (eredményesség), ami egyenértékű azzal, hogy megfelelő minőségben, mennyiségben és áron valamint időben prezentálja a kliensei (vevők, fogyasztók) számára az általuk igényelt javakat (szolgáltatásokat és/vagy termékeket). És természetesen mindezen javak előállítása a megszerzett erőforrások optimális felhasználásával (hatékonyság) történik.

A menedzsment résztevékenységei mindhárom fő területen számos, részben önálló tevékenységi formaként jelentkeznek (akárcsak bármelyik szférában bármelyik szervezetnél), de a közszférában a sajátos környezeti feltételek miatt igen speciális feladatokként (Osborne–Gaebler 1992). Nyilvánvaló például, hogy a közszolgáltató szervezet beszerzési döntései (akár beszerzési marketingje is!) sokkal több kötöttséggel terheltek, mint az üzleti szervezetek hasonló döntései (ld. a közbeszerzés és/vagy a kincstári gazdálkodás szabályait). Hasonló kötöttségek, bonyodalmak jellemzik a többi menedzsment területet is. Ezek összességében meghatározzák a közszféra különböző szintű menedzsereinek mozgásterét, döntési és cselekvési irányát, szabadságfokát – és érzékeltetik a paradigmaváltás közben levő közszféra menedzsment kihívásaival kapcsolatos kutatások fontosságát (Jenei 1998).

A közszolgáltató szervezetek menedzsment sajátosságainak feltárására egy hosszabb távú, *átfogó primer kutatást* indítottunk 1998-ban, amelynek kapcsán vizsgáljuk a közszféra átalakulásából fakadó kihívásokat. A vizsgálati metodika kialakításánál induló *hipotézisein*k a következők voltak:

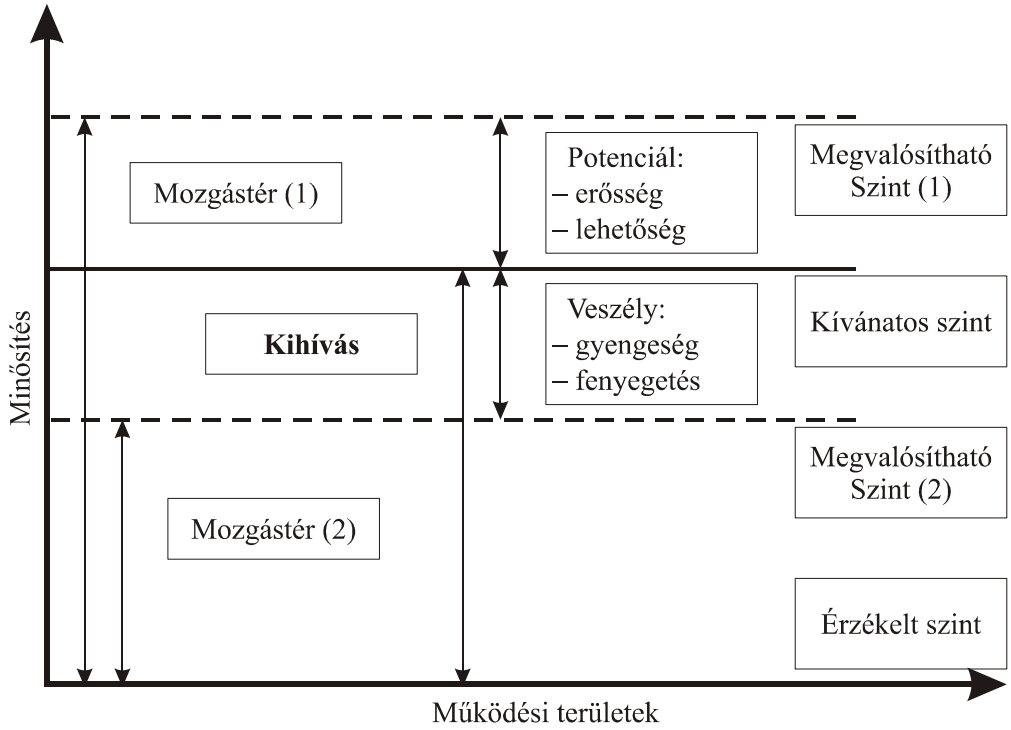
1. Az üzleti szférában a szervezetek működésének elemzésére bevált módszerek a közszféra esetében kiindulópontként alkalmazhatók.

2. A menedzsment kihívásainak feltárásához az érintettek (a közszolgáltató szervezetek különféle szintű vezetői) kérdőíves megkérdezése használható információt szolgáltat.

Hipotéziseink teszteléséhez egy véletlen mintavételen alapuló (a közszférában dolgozó 247 fő felső – közép - alsó szintű vezető és beosztott válaszait tartalmazó) kérdőíves felmérést végeztünk el 2001-ben. A megkérdezettek 49 különböző szervezetben dolgoznak, amelyeket három fő csoportba oszthatunk: központi államigazgatási, helyi önkormányzati és önálló költségvetési intézmények. Bár a minta nem reprezentatív, megítélésünk szerint az eredmények így is felhívják a figyelmet a közszolgáltatási menedzsment több specialitására, és alátámasztják hipotéziseinket. A kutatás néhány fontosabb *eredményét* az alábbiakban foglaljuk össze.

- *Módszertani* szempontból fontos újításnak tekintjük (a szakirodalomban ebben a formában nem találtunk) az ún. *„7'S-modell"-re alapuló kérdőívet*, és ezzel összefüggésben a szervezeti kihívások – mozgástér elemzésének újszerűen rendszerezett fogalmait (1. ábra).

1. ábra A kihívások és a mozgástér elemzésének fogalmi rendszere



- Mint az jól ismert a *7'S-modell* a szervezeti működés 7 legfontosabb összetevőjét tartalmazza (struktúra – rendszerek – stílus – személyi állomány – kompetenciák – stratégia – kultúra). A menedzsment kihívásait indirekt módon vizsgáló, általunk kialakított kérdőív a vezetők ezen tényezőkkel való *elégedettségét*, illetve az egyes tényezők szükséges mértékű *megváltoztatásának esélyét* számszerűsíti 5 - fokozatú skálán[2].
- Ennek megfelelően minden működési területen háromféle helyzetet (szintet) különböztetünk meg: *érzékelt szint* (pl. a szervezeti felépítés jelenlegi adott formája), amellyel szemben felmerülhet a *kívánatos szint* (az adott működési területtel való elégedetlenség mértékétől függően egybeeshet, vagy eltérhet az érzékelt szinttől), valamint a *megvalósítható szint* (az egyes területeken reálisan elérhető változtatás mértéke). Ha a vezetők nem elégedettek maradéktalanul valamelyik működési területtel, akkor ott az érzékelt szint és a kívánatos szint közötti eltérés formájában felmerül a *kihívás* (a vezetés számára lépéskényszer). A megvalósítható szint és az érzékelt szint közötti eltérés jelenti a vezetés *mozgásterét* a kihívásra történő reagálásban. Ez számszerűen a kérdőívek alapján az elégedetlenségre – tehát a változtatási igényre – és a változtatási esélyre adott minősítési értékek különbségeként jelenik meg. Ha a mozgástér valamelyik működési területen nagyobb, mint amekkora a kívánatos változtatásokhoz kellene, akkor azon a területen a szervezet *potenciállal* (tartalékkal) rendelkezik, amely származhat kívülről (*lehetőség*), vagy belülről (*erősség*). Ellenkező esetben szűkebb a mozgástér az indokoltnál, és ez *veszélyt* jelent (külső forrás esetén: *fenyegetés*, belső forrás esetén: *gyengeség*).
- A fenti rendszerezés valamivel *túllép a klasszikus SWOT-elemzés* körén, hiszen egyrészt az erősségek - gyengeségek – lehetőségek – fenyegetések (valamint azok forrásainak megjelölése) mellett bevezeti a *mozgástér* (Space), a *potenciál* (Potential), a *kihívás* (Challenge) és a *veszély* (Danger) definiált fogalmait, másrészt ezeket *egységes logikai rendszerbe* foglalja, nevezhetjük ezért *SPCD-elemzésnek* is.

3. A kérdőíves felmérés eredményeinek statisztikai elemzése

Annak érdekében, hogy kifejezetten a vezetők (menedzserek) véleményét megismerjük célszerűnek látszott a beosztottakat is tartalmazó 247 fős mintából *kiemelni a felső – közép – alsószintű vezetőket* (201 fő), és az adatbázisnak ezt a részét az egyszerű statisztikai jellemzők meghatározásán túl *alaposabb elemzésnek* is alávetni. A következő vizsgálatokat végeztük el:

[2] az adott területtel való *elégedettségéről*: 1 – elégedett, 2 – nagyrészt, 3 – közepesen, 4 – nem elégedett, 5 – totális változtatásra lenne szükség; illetve a kívánatosnak gondolt *változtatás esélyéről*: 1 – semmi esély, 2 – némi esély, 3 – közepes, 4 – nagy esély, 5 – minden esély adva.

- *Faktoranalízis* segítségével a vezetői válaszok alapján meghatároztuk, hogy a szervezeti működés hét területének változtatási igényei, valamint a megvalósíthatóság esélyei (összesen 14 változó) között vannak-e összefüggések (szinkron-jellegű együtt mozgások), és ha igen, milyen jellegűek. A három faktorral történő közelítés már elfogadhatónak tűnt (összes magyarázóképességük: 56 százalék, és a faktorszám további növelése ennek csak kismértékű növekedését jelentette volna).
- Meghatároztuk az egymással szinkronban levő (nagyjából együtt változó) tényezőket helyettesítő komplex változók (faktorok) értékeit a megfigyelési egységekre (megkérdezett vezetőkre), és egyidejűleg *szakmailag értelmeztük a faktorokat.*
- És a faktorokra támaszkodva elvégeztük a vezetőket tartalmazó minta *klaszter-analízisét*, kimutatva a *legjellegzetesebb vezetőtípusokat*.

Mint az várható volt, a megkérdezettek által adott válaszok nem teljesen függetlenek egymástól: a 14 változó többé-kevésbé három nagyobb faktorba sorolható (1. táblázat), ahol egy faktorba kerülnek az egymással jobban szinkronban levő változók, míg az egyes faktorok (változócsoportok) között nincs szorosabb kapcsolat. A három tényezőcsoport a következő[3]:

1. táblázat Rotált faktorsúly-mátrix

Változók	**Faktorok**		
	1	**2**	**3**
SZERVIG	-0,029	**0,828**	0,093
MUKIG	-0,142	**0,734**	0,261
VEZIG	-0,018	**0,818**	-0,013
ALLIG	0,018	0,019	**0,769**
KEPIG	0,085	0,297	**0,756**
STRATIG	-0,026	0,338	**0,568**
KULTIG	-0,049	**0,625**	0,257
SZERVES	**0,703**	-0,079	0,062
MUKES	**0,711**	-0,229	0,237
VEZES	**0,691**	-0,099	0,026
ALLES	**0,665**	-0,016	-0,228
KEPES	**0,606**	0,162	-0,199
STRATES	**0,827**	0,014	-0,075
KULTES	**0,635**	-0,082	0,234

[3] A változók valamelyik faktorba sorolása a legnagyobb faktorsúly alapján történik.

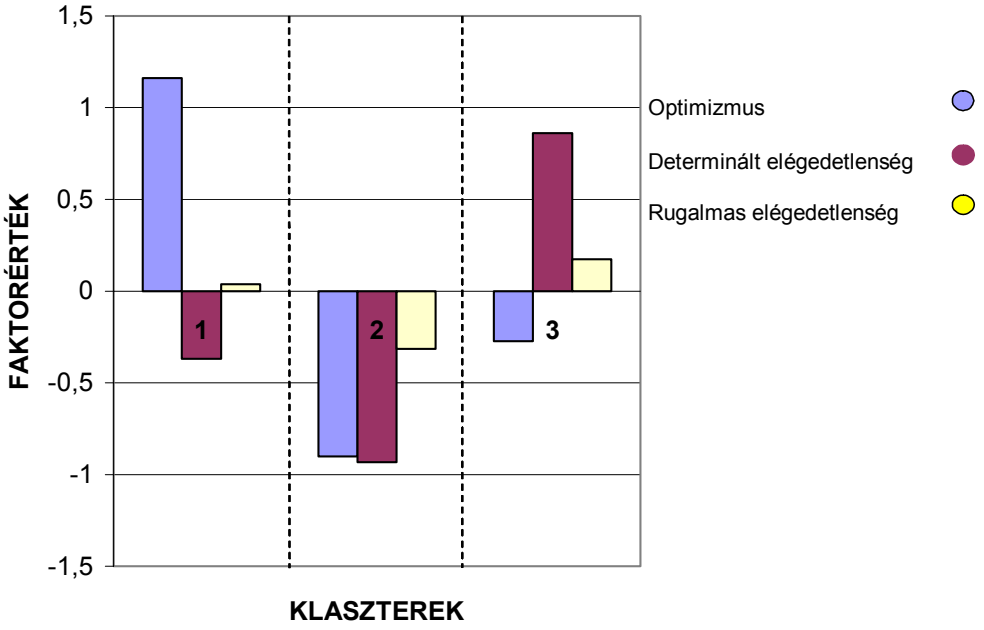
- *I. faktor*: tömöríti a kívánatosnak gondolt változtatások esélyeivel kapcsolatos összes változót, ami annyit jelent, hogy az esélyek latolgatásánál a válaszadók konzekvensek: aki optimistább, az valamennyi működési területnél egységesen nagyobb esélyt ad a változtatások megvalósíthatóságának, a pesszimistábbak pedig fordítva. A faktor – mint a hozzá kapcsolódó 7 eredeti változót helyettesíteni képes komplex változó – szakmai tartalma ennélfogva egyértelmű: az *esélyek megítélésének faktora* („optimizmus"-faktor). Minél nagyobb a minta valamennyi elemére kiszámított faktorérték, annál kedvezőbbnek látja a válaszadó az esélyeket, és minél kisebb, annál kedvezőtlenebbnek.
- *II. faktor*: tömöríti a változtatási igény (elégedetlenség) változóinak egy részét: a szervezet, a működési folyamatok, a vezetési stílus és a szervezeti kultúra iránti változtatási igény megítélését. Eszerint a válaszadók egyénenkénti véleménye ezen tényezők kapcsán szinkronban alakul: aki nagyobb mértékű változtatást igényel ezen területek bármelyikén, az a másik három területnél is nagyobb igénnyel lép fel (és fordítva). Az eredeti 4 változó mindegyike vagy formális (szervezet, működési folyamatok), vagy informális (vezetési stílus, kultúra) módon a szervezeti viselkedést determinálja, kényszerpályára tereli, szakmai tartalmát „*működési kényszerpályák*" (röviden: „determinációk" faktora) elnevezéssel illethetjük.
- *III. faktor*: tömöríti a maradék három változót, azaz: a személyi állomány, a szervezeti képességek és a követett stratégia kapcsán felmerülő változtatási igényt, amelyek a szervezet rugalmasságát, mozgásterét, „szabadságfokát" meghatározzák, nevezhetjük ezt a komplex változót a „*flexibilitás" faktorának* is. A változók szinkronban történő alakulásából következik, hogy ezeken a működési területeken az egyes válaszadók elégedettsége, vagy elégedetlensége hasonló tendenciát követ. Az egyes válaszadókra kiszámított faktorértékek között a magasabb faktorérték a nagyobb mértékű változtatási igényt (elégedetlenséget) fejezi ki, az alacsonyabb faktorérték ezekkel a területekkel elégedettebb válaszadót sejtet.

Mint említettük a 14 – egymással többé-kevésbé összefüggő – eredeti változót helyettesítő 3 komplex változó (egymástól gyakorlatilag független faktor, amelyek az eredeti változók információtartalmának 56 százalékát tartalmazzák) értékeit megfigyelési egységenként, azaz válaszadónként meghatároztuk, és ezzel lehetőséget teremtettünk a vezetőket tartalmazó minta *klaszter-analízisére*. Természetesen erre a 14 eredeti változóval is vállalkozhatunk, csak tapasztalat szerint a független változókkal végzett klaszter-analízis jellemzőbb eredményt ad. A vezetők (201 fő) három komplex változóra (faktorra) alapuló klaszter-analízisénél legjellemzőbbnek a három klaszterre bontás bizonyult (2. ábra). A három klaszterbe sorolt vezetők jellemzői a következők:

- *I. klaszter* (62 fő, 30,8 százalék): a közszolgáltató szervezetek működésében szükségesnek vélt változtatások esélyeit illetően optimisták, nem elégedettek

különösebben semelyik területtel (átlagosan elégedetlenek). Ebben a csoportban – a másik kettőhöz képest - viszonylag nagyobb arányban szerepelnek a felsővezetők (arányuk 48,7 százalék a 62 főből, miközben a teljes mintában 19,4 százalékot képviselnek). A klaszter nevezhető az „*optimista realisták*" csoportjának, mert tudomásul veszik az egyes működési területeken differenciált mértékben szükséges változtatásokat, és úgy érzik, hogy azokat meg is tudják valósítani.

2. ábra Vezetői klaszterek



- *II. klaszter* (54 fő, 26,9 százalék): alapvetően pesszimisták a változtatások esélyeit illetően, ugyanakkor ők viszonylag a leginkább elégedettek mindegyik működési területtel, különösen a determinált tényezőkkel. Ebben a csoportban legkevésbé jellemző a felső vezetők szereplése (6 fő, az összes felső vezető 15,4 százaléka). A csoport elnevezése lehetne „*pesszimista beletörődők*" kategóriája, miután a legkevesebb változtatási igénnyel ők lépnek fel, de még ezek megvalósítását is teljesen esélytelennek látják.
- *III. klaszter* (85 fő, 42,3 százalék): az előző csoporthoz képest kevésbé, de ugyancsak pesszimisták, ugyanakkor viszont a leginkább elégedetlenek is a működés valamennyi területével. Ennek a csoportnak viszonylag nagy hányadát teszik ki az alsó szintű vezetők (51,8 százalék), bár kétségkívül mintán be-

lüli súlyuk is a legnagyobb (46,8 százalék). Ezt a vezetői csoportot jellemezhetjük átfogóan a *„szkeptikus lázadók”* kifejezéssel, mert a jelenlegi működési mód általános elutasítása némi borúlátással párosul a változtatás esélyeit illetően. Hozzátesszük: ez a legnépesebb klaszter, a minta csaknem fele tartozik ide.

4. Összegzés

Miután a klaszterekre bontás során nem mutatkozik komolyabb összefüggés a vezetési szintek és a vezetőtípusok között (azaz: mindhárom alapvetően eltérő vezetői karakternél jelentős számban találhatók egyének a hierarchia mindegyik szintjéről), ebből az tűnik ki, hogy az „optimista realista”, a „pesszimista beletörődő”, vagy éppen a „szkeptikus lázadó” *kategóriába tartozás mégsem hierarchiafüggő*. Tehát a *közszolgáltató szervezetek menedzsmentjében minden szinten számolni lehet az optimista realista, pesszimista beletörődő és szkeptikus lázadó vezetőkkel*. Ezen szervezetek irányításában a szakirodalomban részletezett „paradigmaváltás” ismert kihívásai tehát *kiegészülnek azokkal a további kihívásokkal*, amelyeket egy szervezeten belül az ilyen sajátos, *„vegyes” összetételű menedzsment* léte jelent.

Felhasznált irodalom:

Dinya L. 1996: Kihívások és dilemmák: a magyar felsőoktatás modernizációja. *Magyar Felsőoktatás*, 4, 8-10 o.

Dinya L. 1999a: Stratégiai feladatok a közszolgáltatási menedzsment területén. In *„Felzárkózás és értékrendváltozás…”* Nemzetközi Konferencia, Miskolc, máj. 12-14. konferenciakötet, 364-375 o.

Dinya L. 1999b: Marketing és közszolgáltatások. *Marketing és Menedzsment*, 33, 5, 8-10. o.

Jenei Gy. 1998: Az állam és a közszolgálat szerepvállalásának új tendenciái Kelet és Közép Európában a 90-es években. In Temesi J. (szerk.): *„50 éves a Budapesti Közgazdaságtudományi Egyetem”. Jubileumi tudományos ülésszak*. 3. kötet. Budapesti Közgazdaságtudományi Egyetem, Budapest, 1983-2009. o.

Osborne, D. – Gaebler, T. 1992: *Reinventing Government*. Addison-Wesley, Reading.

Hetesi E. (szerk.) 2002: A közszolgáltatások marketingje és menedzsmentje.
SZTE Gazdaságtudományi Kar Közleményei 2002. JATEPress, Szeged, 243-250. o.

Az egészségügyi szolgáltatások gazdasági kérdéseinek oktatása és kutatása

Égető Emese[1]

Az egészségügyi ellátás problémái nem kizárólag az átmeneti korszak termékei, így megoldásuk sem várható az átmenet feladatainak teljesítésétől. A problémák ott kezdődnek, hogy az alapelvek is reformra szorulnak, és azokban sincs mindenben egyetértés. A finanszírozási és az ellátó rendszer reformja mellett rendezésre szorulnak a közületi szektor és a piaci szféra érintkezéséből adódó problémák is.

Kulcsszavak: univerzalitás, hozzáférés, finanszírozás, forrásbővítés

1. Bevezetés

Az egészségügyi szektort az „átmenet" tizenvalahány évének radikális gazdasági átalakulási folyamatai többnyire csak kívülről érintették. A gazdaság más területeinek változásai főként a közvetlenül érintkező felületeken (pl. gyógyszerpiac) éreztette a hatását, az államháztartás „reformálgatása" pedig természetesen befolyásolta ezt a területet is, de a szoros értelemben vett egészségügyi szolgáltatások terén nem sok minden történt. A három alapvető terület:

- az alapellátás,
- a járóbeteg ellátás,
- a fekvőbeteg ellátás

közül elsősorban az alapellátás tekintetében történt lényeges változás. Azok a változások pedig, amelyek a másik két területet érintették – mindenekelőtt a finanszírozás területén – előrelépést jelentettek ugyan, de megoldást nem. Sőt, nem egy esetben újabb ellentmondást szültek.

Az adott körülmények között érthető, hogy az egészségügyben dolgozók érdeklődése – csakúgy, mint más szakterületeké is – megnőtt a menedzsment és közgazdasági ismeretek iránt. Manapság már elmondhatjuk, hogy az orvosok, gyógyszerészek, ápolásigazgatók és általában az egészségügyi alkalmazottak *költségtudatossága* a korábbiakhoz képest jelentősen megnőtt.

[1] Dr. Égető Emese, egyetemi docens, SZTE Gazdaságtudományi Kar Pénzügytani Tanszék (Szeged)

Korábban a közgazdászok is keveset foglalkoztak az egészségügy gazdasági problémáival. A non profit szektor kérdései általában nem voltak reflektorfényben. A közgazdászokat a képzés során a vállalkozói szférával való foglalkozásra kondicionálják, s a kutatások homlokterében is elsősorban a versenyszféra állt. Azt persze mindenki tudta, hogy a nagy újraelosztó rendszerek reformja elkerülhetetlen, de ez általában foglalkoztatta a kutatókat (és a gazdaságpolitikusokat), az egészségügy gazdasági kérdései kiemelt problémaként nem jelentkeztek. Az utóbbi időben azonban úgy tűnik, változik a helyzet. Az egészségügy sokasodó válságjelenségei odavezettek, hogy az ágazat fejlesztésével kapcsolatos viták átcsaptak a szakmai határokon, és napjainkban a nagybetűs „Élet" kényszeríti ki, hogy a szektor kirobbanni készülő válságának megoldásához a közgazdasági elmélet is hozzájáruljon.

1998-ban jelent meg Kornai János könyve (Kornai 1998), amely kifejezetten az egészségügy átalakításának koncepcionális vázlataként fogható fel, és amely azóta is hivatkozási alap, pro és kontra. Azóta persze sokasodtak a témával kapcsolatos tanulmányok, könyvek, folyóiratcikkek, sőt, a napilapok hasábjain is zajlik az össztársadalmi vita. Ami egyben azt is jelzi, hogy a szükséges átalakítások elhúzódását nemcsak a politikai szándék határozatlansága vagy hiánya okozza, hanem hiányzik az elvi egyetértés az ágazatot érintő alapvető kérdésekben is.

2. Az egészségügy „betegségei"

Az egészségügy bajai nem kizárólag a szocialista múlt öröksége. Világméretű problémáról van szó, amely érinti a legfejlettebb országokat is. Mindenütt finanszírozási problémákkal küzdenek: „*a mindenkinek mindent*" nyújtani elve kezd tarthatatlanná válni. A szociális biztonság rendszerei a XX. század második felében kénytelenek voltak tudomásul venni, hogy fokozatosan közelednek az ellehetetlenülés felé. E helyzet kialakulását több egymás hatását erősítő jelenség okozta. Ezek közül általánosan jellemzőnek tekinthetjük a következőket:

- a demográfiai változások és a
- technikai fejlődés hatása, továbbá
- a verseny szféra és a non profit szektor kapcsolatának problémái.

A demográfiai változások hatása a fejlett országokban nem annyira a népesség számának növekedésében jelentkezik (ez elsősorban a fejlődő országok jellemzője), hanem a születéskor várható átlagos élettartam jelentős emelkedésében. A várható élettartam növekedése a születési arányszám csökkenése nélkül is azt eredményezi, hogy a népesség korösszetételén belül megnő az idősek száma és aránya. Ha ehhez azt is hozzávesszük, hogy az egészségügynek legtöbb munkát adó és így legköltségesebb népcsoport az idősek korosztálya, akkor láthatjuk, hogy az egészségügy fejlődésének sikere – az életkor meghosszabbítása – egyben növelte az egészségügy feladatait és gondjait.

A tudományos – technikai fejlődés nem hagyta érintetlenül az ún. „egészségipart" sem. Az egészségügy háttériparának robbanásszerű fejlődése nemcsak a gyógyítást (a terápiát) közvetlenül szolgáló gyógyszeripar teremtette lehetőségek bővülését (és költségek növekedését) jelentette, hanem legalább annyira a diagnosztikát szolgáló gépek, berendezések (EKG, EEG, CT stb.) kínálatát és természetesen használatát is. Napjainkra az egészségügy, mint üzletág egyes fejlett országokban a hadiiparral vetekszik (USA).

A fenti okok miatt bekövetkező költségrobbanás tehát egyáltalán nem rendszerspecifikus jelenség. Sőt, az ebből származó problémák sem azok. Még a legfejlettebb országokat is váratlanul érte az a trauma, amely a jóléti állam alapintézményeit veszélyezteti. Az egészségügy, mint „közjószág" szervezése és finanszírozása – különböző mértékben – de mindenütt az állam felelőssége is, ezért mindenütt szembe kellett nézni az ellehetetlenülés rémével. Mindenütt finanszírozási problémákkal küzdenek: a „mindenkinek mindent" nyújtani elve a gyakorlatban igencsak mindenütt tarthatatlanná vált.

Megoldásként, vagy legalábbis a probléma oldása céljából külföldön is felmerült a forrásbővítés szükségessége, de ez sem rövid, sem hosszú távon nem bizonyult alkalmazható módszernek. Járható útként a költséghatékonyság növelése került előtérbe, amit új, teljesítményelvű finanszírozási technikák révén kívántak elérni. Mindehhez természetesen az ellátásszervezés új modelljeinek kialakításával is kísérleteztek.

A fentiek előrebocsátása két ok miatt is szükséges:

- az egészségügyi ellátás problémái nem (nemcsak) az átmeneti korszak termékei, és így megoldásuk sem várható az átmenet feladatainak teljesítésétől;
- a fejlett országok gyakorlatának átvétele nem biztos, hogy hazai viszonylatban megoldást eredményez. Már csak azért sem, mert odahaza sem bizonyultak hibátlannak.

A hazai viták egy része éppen e két mozzanattal kapcsolatos. Kornai János koncepcióját többek között éppen azért bírálja több szerző is (Mihályi 2000, Németh 1999), mert szerintük Kornai „számára a létező egészségbiztosítási rendszer maga a továbbélő szocializmus, s nem olyan intézményként tekint rá, mely a szocialista korszakban – kevesek egyikeként – a fejlett világbeliekkel *azonos minőség* volt" (Németh 1999).

Ezzel a kérdéssel azért is kell foglalkoznunk, mert rávilágít a problémakör bonyolultságára, továbbá arra, hogy még az *etikai posztulátumok* kérdésében sincs egyetértés.

3. Kit hagyjunk meghalni?

A reform fundamentumául szolgáló etikai posztulátumok a következők Kornai (1998) szerint:

- az egyén szuverenitása
- a szolidaritás elve.

A két elv alkalmazása természetesen nem történhet „vagy-vagy" alapon, azaz a szolidaritás elve nem váltható fel a szuverenitással. Kornai nem is úgy gondolja. Úgy véli túl széles azoknak az erőforrásoknak a köre, amelyekről nem az egyén, hanem a kormány, a bürokrácia rendelkezik. Ezért olyan átalakulásra van szükség, amely megnöveli az egyén és szűkebbre vonja az állam döntési jogkörét a jóléti szolgáltatások szférájában. Ugyanakkor segíteni kell a szenvedőket, bajbajutottakat, hátrányos helyzetűeket, de *célzott* állami támogatásokkal és *nem az univerzalitás* elve alapján.

Mindez első megközelítésre nagyon is elfogadhatóan hangzik, mégis vitát váltott ki. Nem annyira az elvek, sokkal inkább az a kiinduló feltevés generálta a vitát, miszerint túl széles az egészségügyi rendszerfenntartására fordított azon erőforrások köre, amelyről nem az egyén, hanem a kormány dönt. Egy ilyen tétel azonban rögtön a „mihez képest?" kérdését is szükségessé teszi. Nemzetközi összehasonlításban pedig egyáltalán nem tekinthető túl magasnak a GDP-nek az a hányada, amit a közfinanszírozás az egészségügyre költ (1. táblázat). A vitázók, ha a konkrét mértékben nem is, de abban megegyeztek, hogy ez az arány hazánkban a kilencvenes évek folyamán csökkenő tendenciát mutat.

Az elvek azonban más problémát is felvetnek. A szolidaritás elvén eddig nemcsak azt értettük, hogy az elesetteket támogatni kell, hanem *az egyenlő hozzáférés elve* is beletartozott. Kérdés, hogy a jelen körülmények között ezzel az elvvel mi lesz? A külföldi példák ebben a kérdésben nem igazítanak el egyértelműen éppen azért, mert a fejlett országok is ugyanezekkel a gondokkal birkóznak. A leggazdagabb országok gyakorlata sem csak azért másolhatatlan, mert több pénz kellene hozzá, hanem azért sem, mert drágasága ellenére igen kevesek számára jár (USA), illetve a hozzáférhetőséget a hosszú váró-listák korlátozzák (UK).

De ha nem „járhat" mindenkinek minden – ami persze gyakorlatilag ma is így van – akkor hogyan lehet eldönteni, és ki döntse el, hogy ki mit kaphat? Egy biztos: a kérdést elvi alapon és társadalmilag kell megválaszolni, nem szabad ráterhelni az orvostársadalomra.

A fentiek alapján látható, hogy nem kizárólag finanszírozási problémáról van szó – de persze arról is. A társadalombiztosítás rendszerének átalakítása szükségszerű, ha szembe akarunk nézni a tényekkel. A megoldás kézenfekvő módja, hogy egy minimális mindenki számára általánosan kötelező biztosítást kiegészít egy önkéntes biztosítás. A rászorultak helyett, akik a minimumot sem képesek teljesíteni a társadalom, illetve az állam vállalja a hozzájárulást. Az ördög persze, mint mindig ez

esetben is a részletekben van. Többféle megoldás merült fel: például a több biztosítós rendszer, ami úgy tűnik ma már lekerült a napirendről, de máig vitatott probléma, hogy az általánosan kötelező biztosítást az állami újraelosztás finanszírozza-e, (ezen belül adóból vagy járulékból) vagy biztosítási alapon történjen, illetve a járulékfizetési kötelezettség tételes vagy jövedelemarányos legyen-e?

1. táblázat Egészségügyi kiadások Magyarországon a GDP százalékában (1980-2002, százalék)

Szerzők	**Kopits és szerzőtársai (1990)**	**Petőfi (1998)**	**Mihályi (2000)**	**Orosz–Burns (2000)**	**Németh (2000)**
1980	4,0	-	-	-	-
1981	4,2	-	-	-	-
1982	4,3	-	-	-	-
1983	4,4	-	-	-	-
1984	4,4	-	-	-	-
1985	4,7	-	-	-	-
1986	5,0	-	-	-	-
1987	4,9	-	-	-	-
1988	5,3	-	-	-	-
1989	5,4	4,8	-	-	-
1990	-	5,4	-	-	6,1
1991	-	6,2	-	7,3	6,6
1992	-	6,4	11,1	7,8	7,2
1993	-	6,6	11,0	7,8	6,8
1994	-	6,8	11,0	8,3	7,3
1995	-	6,2	9,6	7,5	7,0
1996	-	5,9	9,4	7,2	6,6
1997	-	5,5	8,3	6,9	6,5
1998	-	-	8,0	6,8	-
1999	-	-	8,0	-	-
2000	-	-	7,7	-	-
2001	-	-	7,2	-	-
2002	-	-	7,0	-	-

A finanszírozás problémái természetesen nem merülnek ki a fentiekben, de az elvek tisztázása mindenképen előfeltétele egy működőképes rendszer kialakításának. A működőképes rendszer kialakítása azonban az elvek tisztázása terén is szélesen értelmezendő. Általában tisztázni kell az állam szerepét az egészségügyi ágazat piaci körülmények közötti működésében, beleértve az üzleti szférával való kapcsolatrendszer szabályozásában vállalt szerepét is (gyógyszeripar).

4. A legégetőbb problémák

A közületi szektor és a piaci szféra találkozásából adódó problémák is többrétűek. Ezek közül ki kell emelni a következőket:

- a közalkalmazotti státus
- az amortizáció és
- az áfa kérdését.

Az egészségügyi dolgozók közalkalmazotti státusa eleve következik az ágazat közületi jellegéből – s természetesen jövedelmi helyzetük is. Önmagában véve a közalkalmazotti helyzet természetesen nemcsak korlátozottabb lehetőségekkel, hanem előnyökkel is jár. A helyzet felemássága abból adódik, hogy a gazdaság egészének piacgazdaságra való áttérése az egészségügyben is gazdálkodási reformokat kényszerített ki. Ha nem is átütő jellegűek, de a német pontrendszer bevezetése a járóbeteg ellátásban és az amerikai pontrendszer (DRG) alkalmazása a fekvőbeteg ellátásban (HBCS) megváltoztatta a finanszírozási rendszert. Ez a változás a teljesítményfinanszírozás elemeit vitte be a rendszerbe, ami alapvetően hozzájárult a költséghatékonyság javulásához.

A közalkalmazotti státushoz kapcsolódó bérezési rendszer és a teljesítményfinanszírozás együttes működése azonban feloldhatatlan ellentmondásokat teremtett. Ezért került napirendre az orvosok közalkalmazotti státustól való „megszabadítása", ami nélkül az egészségügy piaci alapokra helyezése nem lehetséges.

A közületi szektor általános jellemzője az amortizáció képződésének hiánya. Ez gyakorlatilag azt jelenti, hogy ebben a szektorban nem képződik pótlási alap, tehát az állóeszközök cseréje mindig új források megszerzését teszi szükségessé. Az egészségügyben is a tulajdonos feladata, hogy gondoskodjon a nemcsak a fejlesztési, hanem a pótlási szükségletek kielégítéséről. (Ami főként az önkormányzatok esetében nem is mindig könnyű.) Az intézmények – főként a kórházak – üzemszerű gazdálkodását nagymértékben akadályozza, s több esetben (Csongrád megyében is) vezetett az érvényes szabályozás kereteinek szétfeszítéséhez.

Az egészségügyi szféra képviselői ugyancsak méltánytalannak tartják az ÁFA szabályozást is. Ha egyszer piaci alapokra kívánjuk helyezni az egészségügy működését és megköveteljük tőle a hatékony üzemszerű gazdálkodást, akkor diszkriminációnak hat, hogy az ÁFÁ-t, szemben a vállalati szférával nem igényelhetik vissza.

A felsorolt problémák megoldása előfeltétele az egészségügy reformjának, s ha a „miként" kérdésében akadnak is még viták, a „mit" kérdés vonatkozásában egyetértés bontakozik ki. Ezzel azonban még nem zárhatók le az egészségügy problémái.

5. A reform két ága: a finanszírozási és az ellátó rendszer átalakítása

A hatékony egészségügy megteremtésének feltétele a finanszírozás korszerűsítése: a forrásteremtés megoldása és a forrásfelhasználás rendszerének tökéletesítése.

A forrásbővítés lehetőségei tekintetében a lehetőségek meglehetősen korlátozottak. Alapvetően két mód van:

- a járulékalap növelése és
- a járulékkulcs növelése.

A járulékalap növelése elvileg több módon is lehetséges. Egyik lehetőség a járulékfizetési kötelezettség kiterjesztése a bérjövedelmeken túl egyéb jövedelmekre is. A tőkejövedelmek, a nyugdíj és néhány más jövedelem jelenleg nem járulékköteles. Azon kívül a járulékalap növelhető lenne a bérjövedelmek növelésével, a fekete munka felszámolásával, illetve a kéyszervállalkozások alkalmazotti viszonnyá való visszaalakításával, vagy a vállalkozók erkölcseinek javításával (minimálbér) is. A minimálbér jelentős mértékű növelésének egyik célja éppen ez volt.

A járulékkulcsok növelése is elképzelhető, de nem biztos, hogy kivitelezhető. A járulékkulcsokat már most is túl magasnak tartják elsősorban a munkaadók, így biztos, hogy rendkívül népszerűtlen intézkedés lenne, és nem biztos, hogy érdemleges bevétel-növekedést eredményezne a társadalombiztosítás számára.

A felhasználás hatékonyságának növekedése feltételezi a pontrendszerek tökéletesítését, folyamatos karbantartását és főleg a „zárt kasszák" működésének felülvizsgálatát.

Az ellátó rendszer átalakítása az, amitől az egészségügy színvonalának növekedését, a szolgáltatás minőségének, egyáltalán az egész rendszer hatékonyságának (nem pénzügyi) javulását várják. Ennek a területnek központi témája – vitatémája – a privatizáció. Vannak, akik az egészségügy minden problémáját a privatizációval vélik megoldani, ugyanakkor abban sincs egyetértés, hogy milyen privatizáció valósítható meg egyáltalán az egészségügyben. Többnyire a funkcionális privatizációt tartják járható útnak. (Ez lényegében az üzemeltetői jog privatizálását jelenti). Ugyanakkor sokan a tőkebevonást is elengedhetetlennek tartják. Ez utóbbi egy non profit szektor esetében nyilván nem lehet általános, a „kimazsolázás" ellen viszont mások tiltakoznak. Megint mások viszont úgy vélik, hogy az egészségügynek nem annyira tőkebevonásra, mint inkább megfelelő pótlólagos jövedelmekre van szüksége.

Ez a nagyvonalú áttekintés talán illusztrálja, hogy a „Mit?" „Hogyan?" „Kinek?" kérdései az egészségügyben kellő alapanyagot és feladatot szolgáltatnak oktatásnak, kutatásnak, na és persze a politikának egyaránt most és valószínűleg – még egy darabig.

Felhasznált irodalom

Kornai J. 1998: *Az egészségügy reformjáról*. Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó, Budapest.

Mihályi P. 2000: *Magyar egészségügy: diagnózis és terápia*. Springer, Budapest.

Németh Gy. 1999: Kornai János az egészségügy reformjáról. *Egészségügyi gazdasági szemle*, 37, 3, 193-208. o.

Németh Gy. 2000: Mihályi Péter diagnózisa és terápiája – A magyar egészségügy finanszírozási forrásai. *Egészségügyi gazdasági szemle*, 38, 4, 405-420. o.

Orosz É. – Burns, A. 2000: The Health Care Syste, in Hungary. *Economics Department Working Papers No. 241*, OECD, Paris.

Petőfi L. 1998: Gondolatok az egészségügy reformjáról. *Bankszemle*, 42, 9-10, 1-14. o.

Hetesi E. (szerk.) 2002: A közszolgáltatások marketingje és menedzsmentje.
SZTE Gazdaságtudományi Kar Közleményei 2002. JATEPress, Szeged, 251-271. o.

Kihívások és válaszok a közszolgálati menedzsmentben

Imreh Szabolcs[1]

A tanulmány bemutatja a közszolgálati menedzsment néhány aktuális kérdését, és a szakirodalom eredményeiből kiindulva áttekinti a közszolgálati menedzsment fogalmi hátterét. A gyakorlati kérdések elemzése előtt a dolgozat kijelöli a vizsgálandó terület határait, definiálja a közszféra fogalmát, illetve a szférában zajló paradigmaváltást.

A rendszerváltás óta eltelt időszakban a hazai közszféra komoly kihívásokkal szembesült, a közlemény részletesen elemzi ezeket. A magyar közösségi szektor az esetek egy jelentős részében nem tudott megfelelő választ adni ezekre a kihívásokra. Az alkalmazható módszerek értékelése képezi a dolgozat gerincét. A tanulmány részletesen ismertet négy megoldás csoportot, amelyek hasznosak lehetnek a közszolgálati menedzsment problémáinak kezelésében. A fogalmi áttekintés mellett minden esetben meghatározza az alkalmazott technikákban rejlő előnyöket és hátrányokat, bemutatva a területen élenjáró angolszász országok gyakorlati tapasztalatait is. A feldolgozott számos külföldi példa egyrészt adaptációs lehetőséget jelent a hazai alkalmazók számára, másrészt az empirikus tapasztalatok alapján kijelenthető, hogy a programok sikerességében általában az azonosulási kérdések voltak döntő jelentőségűek.

Kulcsszavak: közszféra, közszolgálati menedzsment, public management

1. Bevezetés

A közösségi szektorban komoly változások következtek be az elmúlt két évtizedben. A közszolgáltatások iránti folyamatosan növekvő igény, és a közösségi források racionálisabb felhasználására ösztönző társadalmi nyomás következtében a közösségi szektor működésének is át kell alakulnia. Tanulmányomban bemutatom a közszolgálati menedzsment néhány kihívását és az erre adható lehetséges válaszokat. Ahhoz, hogy az állam elégséges szintű szolgáltatást biztosítson, egyre inkább szükséges feltétel egy piacibb jellegű közösségi szféra. Mindenekelőtt összefoglalom a leglényegesebb kihívásokat, amelyekkel szembe kell néznie a közösségi szektornak, majd pedig a legjellemzőbb megoldási javaslatok bemutatása következik, külföldi eseteket alapul véve. A javaslatok esetében a fogalmi tisztázásokat követő-

[1] Imreh Szabolcs, egyetemi tanársegéd, PhD hallgató, SZTE Gazdaságtudományi Kar Regionális és Alkalmazott Gazdaságtani Tanszék (Szeged)

A tanulmány az OTKA T038150 számú „Regionális és lokális gazdaságfejlesztés: versenyképesség, innováció, klaszterek” című kutatás keretében készült.

en ismertetem az előnyöket és hátrányokat, megemlítve a leglényegesebb tapasztalatokat is. Az alkalmazott elméleti és gyakorlati módszerek közül csak a legjelentősebbeket ismertetem, mivel a tanulmány legfontosabb célja a kérdések felvetése, illetve a választási lehetőségek bemutatása.

2. A közösségi szektort ért kihívások

A hazai gazdasági berendezkedés és az egész közösségi szektor jelentős mértékben eltér a fejlett országokétól, és ez a tény *a hazai adaptációban rejlő lehetőségeket jelentősen szűkíti.* Az „átmeneti jellegű gazdaságokban", mind az irányítási jogosítványok decentralizálása, mind pedig a magángazdaság és a piaci erőforrások telepítésének mozgásiránya tekintetében több lépcsőn keresztül vezet az út az államszocialista rendszerből a piacgazdaságba (Horváth 1998), illetve a piaci alapú erőforrás allokáció szempontjából is fokozatosság tapasztalható a „jóléti" államokból a „poszt-jóléti" államok irányába történő elmozdulás esetében (Bennett 1993). Ezeket a megállapításokat feltétlenül figyelembe kell vennünk az egyes közszolgálati menedzsment technikák vizsgálatánál, különös tekintettel a liberális gazdaságirányítású országok tapasztalatainak átvételekor.

Másrészt az „általában vett közösségi szektor" fogalma – és különösen a szektor speciális tulajdonságai – országonként nagymértékben eltérők, továbbá lényeges különbségek tapasztalhatók a nemzeti, a regionális és a helyi önkormányzatok működésében is. A tanulmányban ezt a problémát úgy kezelem, hogy a magyar közösségi szektorban is megjelenő leglényegesebb problémákra fókuszálok, illetve a külföldi tapasztalatok közül is a hazai adaptációra alkalmasakat tekintem át.

Lényeges problémákat vet fel a vizsgált terület meghatározása, ezért feltétlenül szükséges definiálni, hogy mit értsünk az elemzés során *közszférán*. Az eltérő értelmezések közül ezt a fogalmat a következő tartalommal használom: „*a közszféra a közszükségletek (közösségi, illetőleg kollektív igények) kielégítését biztosító szervezetek összessége*" (Dinya 2000, 118. o.).

A következő általános kérdés a közösségi szektorban bekövetkezett *paradigmaváltás*. Hazánkban a közszféra még előtte áll ennek a váltásnak (Dinya 1999), illetve bizonyos területeken a kezdeti lépéseknél tart. Ennek a folyamatnak az egyik legmeghatározóbb jelentőségű eleme a közszféra hatékonyabb működtetése. A meghatározó szakirodalmak – bár a szerzők az egyes kihívások fontosságát esetenként eltérően ítélik meg – meglehetősen hasonló reformokat ismertetnek. Kiemelkedő jelentőségű áttekintő jellegű művében Stiglitz (2000, 70. o.) a következő irányzatokat ismerteti:

- „Törekvés az intézmények outputjának mérésére és az intézményfinanszírozás output finanszírozásra való átállítása.

- Törekvés díjbevétel elérésére ott, ahol a szolgáltatás egyéni érdekeket is közvetlenül szolgáló magánjósági és az általános hozzáférhetőség nem abszolút társadalmi követelmény (pl. színház, szemben a közoktatással).
- Intézmények közötti versengés lehetővé tétele (szabad iskola vagy orvosválasztás stb.).
- Intézmény privatizálása vagy közhasznú vállalattá való átszervezése (ún. kiszervezés) azzal, hogy támogatása pályázati úton vagy outputhoz kötve kisebb-nagyobb mértékben fennmaradhat."

A tanulmányban ismertetésre kerülő kihívások és válaszok kiválasztásakor a lehetőségek közül azokat vizsgálom, amelyek véleményem szerint a hazai közszféra tekintetében a legnagyobb jelentőséggel bírhatnak az elkövetkezendő évtizedben, és feltétlenül szükséges a kezelésük. (Ezért például a globalizációból eredő kihívások, és az információs társadalmak „e-goverment" irányzatai nem képezik a dolgozat tárgyát.)

A közösségi szektort ért *kihívások* közül a legjelentősebbek az alábbiak:

- a szűkölő költségkeretek,
- a felhasználók minőség iránti igénye,
- a közszolgáltatásban dolgozók elvárásai
- a közszolgálati tevékenység határai,
- az aktív kormányzat iránti igény és
- a felhasználók bizalomvesztése.

2.1. Szűkülő költségkeretek

A fejlett országok demográfiai folyamatai – különös tekintettel a népesség folyamatos elöregedésére – behatárolják a közösségi szektor lehetőségeit, mivel a befizetők száma folyamatosan csökken, ezzel szemben a különböző rendszerekből jövedelmeket, szolgáltatásokat várók száma egyre növekszik. (Ezt a folyamatot általában az egy főre jutó GDP növekedése sem tudja ellensúlyozni.) A túlzott állami kiadásnövekedésnek egy klasszikus példája Ausztria, ahol 1992 és 1995 között a költségvetési hiány a GDP 2,8 százalékáról annak 4,9 százalékára emelkedett, tehát majdnem megduplázódott (Hegewish–Martin 1998).

Az ilyen irányú folyamatokat értelemszerűen meg kellett állítani, ennek pedig azonnali következménye volt az egyes közszolgáltatásokra fordítható *források csökkenése*, figyelembe véve azt a tényt, hogy az adók emelése – a jelenlegi társadalmi-gazdasági helyzetben – egyetlen országban sem lehetett elfogadható alternatíva. A folyamatot tovább gyorsította az állampolgárok ideológiai meggyőződése, amely a rendelkezésre álló források hatékonyabb elköltését várta el az államapparátustól. Nem állapítható meg egyértelműen, hogy az egyes tényezőknek mekkora hatást kell tulajdonítani, de általában erősödött a társadalmi elvárás a kormányokkal szemben, hogy a rendelkezésre álló forrásokat racionálisabban és mértéktartóbban használják fel.

2.2. *A felhasználók minőség iránti igénye*

Miután a kormányzati intézményrendszer jobbára a 20. század elején alakult ki, egy homogén igényszintet feltételezve, így a társadalom fejlődésével együtt a statikus rendszernek is folyamatosan át kellene alakulnia. Ezért az „egyforma szolgáltatás minden ügyfélnek" alapelvvel szakítani kell, az igények fokozódásával és átrétegződésével együtt *a szolgáltatások minőségének is javulnia kell*. Az említett folyamatok miatt a kormányzat egyre nehezebben tud megfelelni a társadalmi-gazdasági környezet elvárásainak, ami már rövid távon is komoly feszültségeket eredményezhet. Az igények változására és a költségvetési nehézségek megjelenésére kétfajta válasz képzelhető el: vagy az adókat kell emelni, vagy pedig a szolgáltatások mennyisége és színvonala csökken. Értelemszerűen ezek egyike sem célravezető megoldás, így az igazi kihívás a „szűkebb forrásból színvonalasabb szolgáltatás" alapelvnek történő mielőbbi megfelelés (Zupkó 1996/a).

Természetesen ebben a kérdésben az Európai Unión belül is megoszlik a vezető politikusok és szakemberek véleménye, mivel még mindig jelentős támogatottsága van annak a nézetnek, miszerint az állampolgárok hajlandók akár többet fizetni a közszolgáltatásokért a jobb minőségért cserében (Martin 1997).

Röviden összefoglalva megállapítható, hogy a két számottevő kihívás: egyrészt a minőségi szolgáltatások biztosítása, másrészt a minél takarékosabb gazdálkodás, a közösségi források optimális felhasználása (Jenei 1994). A demográfiai változások a minőségen túl egy további kihívást is jelentettek, mivel a társadalom egyre heterogénebbé válik, ezért a szolgáltatásokat is fokozottan diverzifikálni kell. Természetesen ez újabb problémákat generál, mivel szükségessé válik az örökké változó környezet igényeinek folyamatos követése, ugyanis az eltérő elvárásokra nem lehet egységes megoldásokat kínálni, ezért a problémák kezelését is következetesen fejleszteni kell (OECD 2001).

A minőség iránti igények egyik intézményes megfogalmazásának tekinthető az angliai Állampolgári Charta mozgalom, amely egy tipikusan alulról jövő kezdeményezésként alakult ki (Szabó 1996). A Charta legfőbb célja, hogy meg lehessen jeleníteni a közösség önkormányzatokkal szemben elvárt igényeit. Ezek a következők:

- megbízhatóság és pontosság,
- kompetencia és hatékonyság,
- minőségi szolgáltatások nyújtása,
- az adófizető pénzéért megfelelő szolgáltatás nyújtása.

2.3. *A közszolgáltatásban dolgozók elvárásai*

A közösségi szektorral szembeni elvárásokkal párhuzamosan az ebben a szektorban dolgozó munkavállalók igényei is fokozottan növekednek, amely az egyik legmeghatározóbb tényező lesz a következő néhány évben. Néhány meghatározó je-

lentőségű kérdés nem kap megfelelő hangsúlyt sem az elméleti, sem pedig a gyakorlati elemzésekben.

2.3.1 Anyagi és erkölcsi megbecsülés

Közismert tény, hogy a privát és a közösségi szektorban *elérhető jövedelmek között számottevő különbségek vannak*. (Természetesen országonként eltérő mértékben.) A problémát tovább bonyolítja, hogy a klasszikus bér jellegű kifizetések egyre kisebb hányadát teszik ki a munkavállalók által kapott juttatásoknak, következésképp a valódi különbségek korrekt mérése is nehézségekbe ütközik. Ezt a problémát próbálták meg kezelni az ún. „teljes körű kompenzáción" alapuló eljárások, amelyek megkísérelték számba venni a munkavállalóknak kínált fizetések és kedvezmények teljes körét. Azonban a kutatások a hihetetlen sokszínűség miatt eljutottak egy olyan ponthoz, ahol már összehasonlíthatatlanok a juttatások (Marsden 1998). Az azonban egyértelműen megállapítható, hogy az összes javadalmazás figyelembe vétele is legfeljebb csökkentheti a két réteg közötti jövedelmi különbségeket, de megszüntetni biztosan nem tudja.

Komoly problémát jelent a közösségi szektorban végzett *munka alacsony társadalmi megbecsülése* is. (Igaz, gyakran teljesen jogosak és megalapozottak az itt dolgozókat ért kritikák.) Ha elfogadható az a feltételezés, hogy a nők általában felülreprezentáltak az alacsonyabb presztízsű munkahelyeken, akkor hazánkra nézve különösen elgondolkoztató az a tény, hogy még a fejlett országokban általában 20 és 30 százalék között van a női foglalkoztatottak aránya a közösségi szektorban, ezzel szemben Magyarországon az ezen a területen dolgozó munkavállalók 68 százaléka nő (OECD 2000).

2.3.2 Karrierlehetőség

A karrierlehetőség területén is világosan megjelennek a versenyszférához hasonló munkavállalói elvárások – országonként eltérő sikerességgel. Megállapítható azonban, hogy a tervezhető életpálya, illetve az előremeneteli lehetőségek iránti igények, napjainkra már általában elérték az olyan koncepciók előnyben részesítését, mint az „*élethosszig történő tanulás*", a szakmai továbbképzések, illetve a nagyobb felelősséggel járó munkakörök kialakítása (Hegewisch–Martin 1998).

2.3.3 Elvándorlás a szektorból

Jelentős arányú elvándorlás figyelhető meg a közszolgálati szektorból, különösen a legfejlettebb országok esetében. Két területen jellemző a privát szektorban történő elhelyezkedés: egyrészt a legkvalifikáltabb fiatal munkavállalók, másrészt pedig a vezető köztisztviselők távoznak az olyan fejlett országokban, mint Norvégia, Svédország és Hollandia. Ezzel szemben a Cseh Köztársaságban az alacsonyabb fizetések ellenére is a kormányzati munkát preferálják a munkavállalók (OECD 2000).

2.3.4 Kedvezőtlen korösszetétel

Felmérések kimutatták, hogy még az egyébként is elöregedő társadalmakon belül meglehetősen felülreprezentált az idősebb munkavállalói réteg a közszolgálatban. Ennek a tendenciának különösen veszélyes következményei lehetnek a továbbképzésre, az új technológiák elsajátítására, illetve általában a munkavállalók rugalmasságára. A helyzet kialakulásában két tényező játszott fontos szerepet: egyrészt az idősebb korosztályra nem jellemző a pályaelhagyás, másrészt a bérezési rendszerek jelentős része pontosan a ledolgozott éveket premizálja, gyakran függetlenül a valós teljesítményektől. A hihetetlen aránytalanságokat jól szemlélteti Finnország példája, ahol a közösségi szektorban dolgozó munkavállalók 42 százaléka nyugdíjba fog menni a következő tíz évben (OECD 2000).

2.4. A közszolgálati tevékenységek határai

A közösségi szektornak egy újabb kihívást jelentett saját tevékenységének újradefiniálása, mivel a tevékenységek határai meglehetősen elmosódtak. Az elméleti irányzatok többsége egyetért abban, hogy a közösségi szektor racionalizálása feltétlenül szükséges lépés, még akkor is, ha *nincsenek pontos ismereteink a szektor teljes terjedelméről* (Gulyás–Jenei 1998).

A szakirodalom egy része szerint természetes folyamat eredménye, hogy a kormányzat bizonyos területeken elveszíti monopolisztikus helyzetét, sőt csak egy játékos a többiek között, következésképp ennek az új helyzetnek megfelelően kell a továbbiakban viselkednie (OECD 2001).

Ebből a folyamatból további következtetések is leszűrhetők. A közösségi szektornak nem csak saját szerepének újradefiniálásával, hanem a dinamikusan fejlődő non-profit (civil) szervezetek által jelentett kihívásokkal is szembe kell néznie. Az biztosan megállapítható, hogy ezen szervezetek a közép-európai országokban az elégtelen színvonalú (és helyenként elégtelen mennyiségű) államilag biztosított közszolgáltatások pótlására, illetve kiegészítésére jöttek létre. Továbbá az is tény, hogy a „piacibb megoldások" gyakran eredményesebb alternatívákat kínáltak, mint az állami megoldások, így fontos és egyelőre megválaszolatlan kérdés maradt, hogy melyek azok a közszolgáltatások, amelyek ellátásában feltétlen szükséges valamilyen állami szerepvállalás (Harsányi 1997).

A fentiek két alapvető következménye, hogy egyrészt el kell fogadtatni a társadalommal az állami szerep újraértelmezését, másrészt szelektálni kell az állami beavatkozás jelenlegi területeit és fontossági sorrendet kell felállítani a tevékenységek között (Jenei 1998). Értelemszerűen lényeges különbségek figyelhetők meg országonként az állami beavatkozás területeiben, azonban az mindenhol (így hazánkban is) igaz, hogy prioritásokat kell kijelölni a tevékenységeken belül.

Általánosságban is elmondható, hogy a fejlettebb nemzetállamokat a közösségi szektor tevékenységeinek erős megnyirbálása jellemzi, és – az esetek döntő több-

ségében – mindezt úgy hajtották végre, hogy a szolgáltatások minősége nem romlott, sőt bizonyos esetekben javult.

2.5. Aktív kormányzat

A gazdasági fejlődés következményeként jelent meg egyre határozottabban egy új kihívás: a közösségi szektor vállalkozásélénkítésben betöltött szerepe. A vállalkozások joggal várják el, hogy *a kormányzat lehetőségeihez mérten tegyen meg mindent a cégek fejlesztése érdekében.* A problémák különösen – a foglalkoztatás egy jelentős hányadát – adó helyi kis- és középvállalkozások esetében mutatkoznak meg, amelyek méretgazdaságossági, szakképzettségi és egyéb okokból eredendően versenyhátrányban vannak a multinacionális vállalatokkal szemben. A fenti elvárások két elkülöníthető területen jelennek meg a legmarkánsabban.

2.5.1 Vállalkozásbarát állami szabályzók

Valószínűleg nincs olyan párt, vagy kormányzat a fejlettebb országokban, amelyik nem tett volna ígéretet a vállalkozások adminisztratív terheinek csökkentésére, illetve kedvezőbb és átláthatóbb szabályzórendszer létrehozására. (Ez azért is egyértelmű elvárás, mert számos gyakorlati felmérés igazolta, hogy gyakran ilyen jellegű okokra is visszavezethető a nem megfelelő gazdasági fejlődés.)

Az általánosan túlzott mértékűnek tartott adó, és egyéb adó jellegű befizetések kérdésével nem kívánok foglalkozni, ez sokkal inkább makrogazdasági-államháztartási kérdés, továbbá számottevően túlmutat ezen dolgozat keretein. Az igazi problémát inkább az ügyintézés és a terhek beszedésének módja jelenti. Sajnos erre a kérdésre hazánkból is meglehetősen elgondolkodtató példákkal lehet szolgálni.

Magyarországon egy vállalkozásnak potenciálisan több, mint 30 féle beszámolási kötelezettségnek kell eleget tenni, de még az egyéni vállalkozások esetében is 10 különféle eljárás képezi a normál üzletmenet részét. Értelemszerűen ezek a kötelezettségek már tényleg a valós vállalkozási tevékenység kárára teljesíthetők csak. Ha ezt a tényt összevetjük azzal a becsléssel, mely szerint a magyar vállalkozások vezetői munkaidejük átlagosan 30-35 százalékát az adminisztratív tevékenységekkel töltik – a cég tényleges vezetése helyett –, azonnal világossá válik, miért jelenti a jelenlegi berendezkedés a fejlődés egyik tényleges gátját. Ez viszont nem államháztartási kérdés, pontosan ezért kell valóban elkezdeni a „szolgáltató közigazgatás" kialakítását (GKI 2001).

2.5.2 Konkrét akciók

Az állami szabályzók egyszerűsítésének igényével párhuzamosan jelentek meg a konkrét akciókkal kapcsolatos elvárások. Ezek az akciók általában a helyi vállalkozói réteget, vagy ennek is egy szűkebb részcsoportját hivatottak támogatni, általában valamilyen versenyhátrányra, illetve potenciális fejlődési lehetőségre fókuszálva. A *kormányzati/önkormányzati tevékenység kiemelkedő jelentőséggel bír a*

lokális gazdaságfejlesztésben, és ezen belül is a vállalati együttműködések támogatásában (Lengyel 2001).

A teljesség igénye nélkül ezek közül néhány általánosan elfogadott terület:

- regionális hálózatok és klaszterek létrejöttének támogatása,
- kedvező kamatozású mikrohitelek speciálisan kisvállalkozások részére,
- ipari park és inkubátorház programok,
- innovatív KKV-k direkt támogatása,
- különféle vállalkozásfejlesztési ügynökségek, alapítványok létrehozása.

2.6. A felhasználók bizalomvesztése

A fenti megállapítások egy sajátos következménye, hogy általános tendenciaként jelenik meg az országokban a polgárok kiábrándulása a közösségi szektorból. Ez számtalan területen megfigyelhető, kezdve az önkéntes magánnyugdíjpénztáraktól kezdve egészen az alapítványi iskolák létrejöttéig. Mivel ez az állampolgárok szubjektív értékítéletének a következménye, így a következő néhány évben kiemelten fontos feladat lenne a kedvezőtlen irányú tendenciák megállítása, majd esetleges megfordítása. Sajnálatos tény, hogy a döntéshozók ebben a folyamatban nem látják még a kedvezőtlen hosszú távú hatásokat, pedig számottevően nagyobb veszélyt jelenthet az ilyen jellegű *kiábrándulás*, mint az most még felbecsülhető lenne.

Természetesen ezen a területen is megfigyelhetők azért pozitív akciók is az Európai Unióban. A kormányzatoknak vissza kell szereznie az emberek bizalmát, azáltal, hogy több választási lehetőséget biztosít, maradéktalanul teljesülnek a demokrácia és az átláthatóság alapelvei, illetve fokozottabb figyelmet kap a civil kontroll és a partneri együttműködés a felhasználókkal (LSE 2002). Ennek a folyamatnak a része egy újfajta, személyesebb megszólítása is az állampolgároknak, ahol kiemelt szerepet kell kapnia az új kommunikációs technológiáknak, mint az Internet és a kábeltévék (OECD 2001).

3. A legjellemzőbb javítási lehetőségek

A fenti problémákra kialakultak a „leginkább favorizált" megoldási módok, amelyek bizonyos esetekben a hazai közszféra működésének hatékonyságát növelhetik. Az egyes irányzatok képviselői elismerik, hogy ezek mind csak lehetőségek, bizonyos szituációkban javítani tudják az állami szektor működését külön-külön, illetve együttesen alkalmazva őket. Így bemutatásukkor bizonyos fenntartásokkal kezeltem őket, közölve lehetséges kritikájukat is.

Az előző fejezetben ismertetett kihívásokra csak egy lehetséges válasz adható, ki kell alakulnia egy új közigazgatási rendszernek, amelyet találóan csak „*új közmenedzsmentnek*" nevezünk. A közmenedzsmenttel kapcsolatban hihetetlen sok ajánlás

látott az elmúlt két évtizedben napvilágot, itt példaértékűként csak két „tanácscsomagot” említek meg:

1. Az OECD közmenedzsmenttel kapcsolatos ajánlásait (Vass 1998):

- az emberi erőforrások jobb kihasználása, beleértve a teljesítmény szerinti bérezést,
- a munkatársak bevonása a döntéshozatalba,
- az ellenőrzés csökkentése, és teljesítményi követelmények felállítása,
- az információs technológia használata,
- az ügyfelek szolgálata,
- felhasználói díjak megállapítása,
- a feladatok leadása a magánszektornak,
- a monopóliumok megszüntetése.

2. Az ICMA (International City/County Management Association) – nemzetközi közigazgatási szakembereket tömörítő szervezet – ajánlásait, melyek azért is különösen megszívlelendők, mert a világ minden tájáról gyűjti a tapasztalatait jelentős tagsága következtében (Ormosy 1996):

- a működési költségek csökkentése,
- a szigorúbban szabályozott szolgáltatásokkal érjék el, hogy az alapvető szolgáltatások kielégíthetők legyenek,
- a központi kormányzat támogatási forrásaitól a lehetséges mértékig függetlenedni kell,
- meg kell változtatniuk szolgáltatásaik összetételét úgy, hogy alkalmasabbak legyenek az egyre öregedő, sokszínű kulturális hátterű, egyre több egyszülős családot tartalmazó népesség igényeinek kielégítésére.

A jellemző javítási lehetőségek közül az alábbiakra térek ki:

- privatizáció,
- verseny,
- szerződéses rendszer,
- korszerű menedzsment technikák.

3.1. Privatizáció

3.1.1 Fogalmi lehatárolás

Privatizáción jelen tárgyalásmódban az eddig állam által ellátott közszolgáltatások magánkézbe adását értem, azaz a szolgáltatást biztosító szervezet változik meg. A módszer szinte minden esetben említésre kerül, azonban abban is egységesnek bizonyul a szakirodalom, hogy csak megfelelő helyzetekben alkalmazható sikeresen ez a technika (Osborne–Gaebler 1994).

3.1.2 A privatizáció előnyei

A szakirodalom ismerteti a privatizációban rejlő olyan alapvető előnyöket, mint a versenyszféra hatékonyabb működése, vagy hogy az „*ügyfélből*” „*fogyasztó*” lesz. Ezek az alapigazságok azonban gyakran eltakarják a lényegi problémát. Az alapellátásokat privatizáció után is biztosítani kell, hiszen amit átruháztak az a szolgáltatás biztosítása, nem pedig a szolgáltatásért való felelősség, amely végeredményben továbbra is az államé marad (Osborne–Gaebler 1994). Így a nyilvánvaló előnyök taglalása helyett a kockázatokkal és ezek kezelésével foglalkozom.

3.1.3 A privatizáció kockázatai

Alapvetően hibás az a felfogás, mely azt állítja, hogy a köz- és a magánszektor csak „lényegtelen” vonásokban különbözik, különben alapvetően megegyeznek (Moe 1994). Egyértelmű dolog, hogy bizonyos feladatokat nem láthat el a privát szektor, hiszen pontosan a profitérdekeltség miatt az alapellátás színvonala sérülne.

A privatizációt kizáró legjelentősebb korlátokat az alábbiak jelenthetik (Zupkó 1996/b):

- nincs megfelelő szervezet (és nem is jöhet létre), amely átvehetné ezeket a feladatokat,
- törvényi előírások tiltják,
- egyszerűen a szolgáltatás nem privatizálható valamely felsőbb ok miatt (pl. alapfokú oktatás-kontroll).

Bár ha a fennálló korlátok nem zárják ki a privatizációt, néhány kockázattal számolni kell (Zupkó 1996/b):

- az indokolatlan monopolhelyzet,
- a hiányzó ellenőrzőrendszerből következő színvonalromlás,
- a korrupció veszélye,
- az alapellátás akadozása.

Feltétlenül meg kell jegyeznem, hogy ezek *a kockázatok megfelelő ellenőrzési és minőségbiztosítási rendszerekkel azért nagymértékben csökkenthetők.* Másrészt ugyanezek a kockázatok (ha nem nagyobb mértékben) elvi és gyakorlati síkon egyaránt jelen vannak a rendszerben akkor is, ha a közszféra látja el a feladatot, sőt még a kockázat minimalizálása is hasonló módon oldható meg.

3.1.4 Harmadik utas megoldás

Az egyik lehetséges „áthidaló” megoldás lehet az ún. harmadik (non-profit) szektor, hiszen ezek a szervezetek „piacibb módon” működnek, mint az állami szereplők, és nem a profitérdekeltség mozgatja cselekvéseiket. A tanulmányban a harmadik szférán az olyan szervezeteket értjük, melyek magántulajdonban vannak és magánirányítás alatt állnak, azonban azért vannak, hogy társadalmi-közösségi szükségleteket elégítsenek ki (Osborne–Gaebler 1994). A non-profit szektor biztos meg-

oldást kínál a problémák egy jelentős részére. Egyrészt azokon a területeken kerül előtérbe, ahol az állam által ellátott szolgáltatások mennyisége vagy színvonala nem éri el az elégséges szintet, vagy minőségibb szolgáltatásokra van szükség. Másrészt a non-profit jellegből adódóan – mivel mások a szereplők cselekvéseinek a mozgatórugói – olyan területeken is eredményesen működhet, ahol a piaci szféra nem akar megjelenni, (hajléktalangondozás, szegények egészségügyi szolgáltatásai).

A non-profit szektornak a szolgáltatások biztosításában betöltött *dinamikus növekedése* mellett kevés tudományos felmérés, tapasztalat van arra nézve, hogy milyen ezeknek a szervezeteknek a szolgáltató képessége, mi jellemzi gazdálkodásukat, sőt egyelőre még az sem látható, hol húzhatók meg működési területének határai (Harsányi 1997).

Itt kell megjegyeznem, hogy az állami és non-profit szolgáltató szervezetek közötti átjárhatóságot jól bizonyítja az a tény is, hogy az angolszász területeken – különösen az Amerikai Egyesült Államokban, ahol lényegesen szűkebb az állami gondoskodás területe – sokkal fejlettebb a harmadik szektor. (Sajnos hazánkban ez egy távoli jövőben képzelhető csak el.)

3.1.5 A privatizáció tényleges okai

A privatizáció nem más, mint egy olyan szükséges megoldás, amely megpróbálja leválasztani a nem állami feladatokat az állami feladatokról, illetve megtalálni azokat a szegmenseket, ahol feltétlenül szükséges a magánszektor sokkal szigorúbb költséghaszon szemlélete (Osborne–Gaebler 1994). Ekkor azonban az esetek egy jelentős részében bőven elegendő lenne a közszolgáltatás minőségének a javítása is. „*Az az igazság, hogy egy jó szolgáltatás tulajdoni formája – akár magán, akár közösségi tulajdonú szolgáltatásról van szó – sokkal kevésbé fontos, mint a piac vagy az előállító intézmény lendületessége, dinamikája*" (Osborne–Gaebler 1994, 63. o.).

Ha elfogadható ez a nézet, akkor észre kell venni, hogy az esetleges tulajdonosváltás is csak egy eszköz a magasabb rendű célok elérése érdekében. A továbbiakban tehát elegendő azokat a technikákat vizsgálni, amelyek a közösségi szektor által biztosított szolgáltatását hivatottak javítani.

A hazai közösségi szektorban is jelentős lépések történtek néhány területen, azonban összességében ebben a tekintetben is jelentős a lemaradásunk, gyakran egyéb szempontok (szociális, politikai stb.) következtében nem történik meg a privatizáció, pedig a szakmai, gazdasági megfontolások indokolttá tennék.

3.2. Verseny

3.2.1 Fogalmi lehatárolás

Alapvető gazdasági összefüggés, hogy a versenyhelyzet, sőt már *a potenciális versenyhelyzet* is racionálisabb gazdálkodásra, költségtakarékosságra, innovatív magatartásra készteti a gazdasági szereplőket. A fentiekből már következik, hogy célszerű az állami szektor szereplőit is versenyhelyzetbe hozni, ha erre lehetőség kínál-

kozik valamilyen módon. A versenyt ebben a szakaszban úgy értelmezzük, hogy a verseny az állami szektoron belül zajlik, tehát az állami szféra szereplői versengenek egymással bizonyos szolgáltatások nyújtásának jogáért, illetve az egyes köztisztviselőket próbálják versenyeztetni egymással. Az egyéb versenyhelyzeteket a *Szerződéses rendszerek* pontban mutatjuk be.

3.2.2 Az intézmények közötti verseny

Vannak bizonyos szolgáltatási területek, ahol nincs lehetőség a külső versenyszereplők bevonására a versenybe, mint például a honvédelem vagy az alapfokú oktatás, illetve vannak olyan folyamatos minőségellenőrzést igénylő területek, ahol ezért nem valósítható meg a külsőkkel történő versenyeztetés (pl. tömegközlekedés).

Másrészt jelentős számú példa bizonyítja, hogy a versenyhelyzet a szervezetek között is jelentős előnyöket hordoz, főleg az alkalmazottak motivációja tekintetében. Ennek illusztrálására egy példa a volt Jugoszláviából. Ljubljana városi vezetői pályázatot írtak ki egy várostervezési munkára, és nem csak saját tervezési részlegüket, hanem Zágráb tervezési osztályát is felkérték nyújtson be ajánlatot. A megfigyelők elmesélték, hogy sehol nem láttak városi alkalmazottakat olyan keményen dolgozni, mint a ljubljanai várostervezőket, akik nagyon el akarták kerülni azt a megaláztatást, hogy saját városuk tervezését szakmai és regionális riválisuk nyerje el (Osborne–Gaebler 1994).

3.2.3 A versenyeztetés előnyei

A versenyeztetés legfőbb előnye, hogy az eddigi közszolgálati monopóliumokat egy másik közösségi szektorbeli szereplő kezdi veszélyeztetni, következésképp már rövidtávon is előidézheti a minőség javulását. Hosszabb távon pedig – feltéve, hogy létezik valós versenytárs – *önvezérlő módon olcsóbb közszolgáltatásokat eredményez.*

A versenyeztetés az egész közösségi szektort arra is kényszeríti, hogy számottevően jobban vegye figyelembe az ügyfelek véleményét, mivel ők a „potenciális vásárlók”, akiket nem megfelelő piaci ismeretek hiányában elveszíthet. Továbbá, ha a köztisztviselők azonosulnak az intézményükkel, akkor motivációs eszközként is működik, mivel a normális versenyhelyzet általában fokozni tudja a teljesítményt. Végezetül hosszabb távon a rugalmasabb szolgáltatások biztosításán és a javuló minőségen keresztül javíthatja a kormányzat megítélését, amelynek pontosan a rossz image miatt lehet különleges jelentősége.

3.2.4 A versenyeztetés kockázatai

A közgazdászok jelentős része meglehetősen elkötelezett híve a verseny feltétlenül pozitív, és csak pozitív(!) következményeinek, azonban pontosan a szektor specialitásai miatt két kockázati faktort feltétlenül ki kell emelni.

Egyrészt – sajnos – reális veszély, hogy a verseny nem a jobb közszolgáltatásokban fog megjelenni, hanem az állami források kizárólagos megszerzésében,

extrém esetben akár a szolgáltatások rovására is. Másrészt előfordulhat klasszikus „*romboló verseny*" is, amikor az intézmények nem tudják felbecsülni saját teherbíró képességüket, így mind a nyertesek, mind pedig a vesztesek annyira legyengülnek a verseny következtében, hogy megint csak a szolgáltatások biztosítása kerül veszélybe. (Ez különösen olyan területeken fordulhat elő, ahol ennek nincsenek hagyományai és nincs az egyes szereplőknek semmi rutinja az ilyen szituációkban. Ezek a tulajdonságok pedig igen jellemzőek a hazai közösségi szektorra.)

Következésképp az intézmények közötti versenyt csak megfelelő hatástanulmányok, előrejelzések elkészítése után lehet bevezetni, akkor is megfelelő körültekintéssel.

3.2.5 A köztisztviselők versenye

A versenyhelyzet másik előremutató felhasználási lehetősége, ha az egyes alkalmazottakat versenyeztetik egymással. A hasonló pozícióban lévő emberek összehasonlítása és az ezen alapuló pozitív ösztönzési rendszerek (bérezés, jutalmazás, szociális juttatások), illetve ezek részleges, vagy teljes megvonásán alapuló szankciók biztosan javítják hosszú távon a teljesítményt, illetve piacibb jellegű magatartásformákat kényszeríthetnek az egyes alkalmazottakra.

3.2.6 A köztisztviselők versenyeztetésének előnyei

Az első legfontosabb tényező ismételten a motivációban rejlik. A munkavállalók többsége szeretne bizonyítási lehetőségeket, illetve visszajelzéseket kapni az általa nyújtott teljesítményről. Erre kizárólag a többi munkavállalóval történő korrekt, standardokon alapuló összehasonlítás alkalmas.

Továbbá a köztisztviselők versenyeztetése alapot teremt a *teljesítményalapú bérezési rendszerek* bevezetésére is, sőt a két rendszer csak egymást kiegészítve működhet sikeresen.

A fenti elvek helyességét már empirikus kutatások is igazolták, mivel vizsgálatok bizonyítják, hogy azok a köztisztviselők**,** akik versenyeznek, akiket teljesítményük alapján toboroznak és léptetnek elő, valamint jobban fizetnek, lényegesen magasabb teljesítményt nyújtanak munkahelyükön (pl. Dél-Korea). Ahol a közigazgatás túlzottan politikafüggő, ott a teljesítményszint is meglehetősen alacsony (pl. Fülöp-szigetek) (Jenei 1998).

3.2.7 A köztisztviselők versenyeztetésének kockázatai

A köztisztviselők versenyeztetése is rejt bizonyos kockázatokat. Ezek közül a leglényegesebb a humán tényező. A jelenlegi helyzetben, amikor általában alulmotivált, alulfizetett és rendkívül túlterhelt emberek dolgoznak a közösségi szektorban, akkor a versenyeztetés a kialakult emberi kapcsolatokat is elronthatja egy intézményen belül, illetve akár jó munkavállalók elvesztését is indukálhatja. Pontosan azért, mert a köztisztviselők, közalkalmazottak gyakran a versenyhelyzetek elkerülése miatt választják ezt a pályát. A fenti állítást empirikus felmérések is alátámasztják,

mint például egy német fiatalok körében végzett kutatás, amely azt mutatja, hogy a közösségi szektorba belépő fiatalok szakmailag kiválóan felkészültek, azonban az átlagnál jobban idegenkedtek a kockázatvállalástól (Marsden 1998).

A hazai tapasztalatok szerint a versenyeztetés – mint alkalmazható megoldás – gyakorlatilag elhanyagolható mennyiségben jelenik meg a hazai gyakorlatban, mind az intézmények közötti verseny, mind pedig a köztisztviselők versenyeztetése tekintetében.

3.3. A szerződéses rendszer

3.3.1 Fogalmi lehatárolás

Fontos tisztázni, hogy mit értünk pontosan a szerződéses rendszer alatt (pályáztatás, vállalkozók bevonása a szolgáltatások biztosításába, önkormányzaton belüli vállalkozások stb.). A szerződéses rendszer alapelve az, hogy a szolgáltatások lehető legszélesebb körére pályázatokat kell kiírni, és az a pályázó, aki a szükséges minőségi feltételeket teljesítette – az egyéb tényezőket is figyelembe véve (fejlesztés, munkahelyek megtartása) a legalacsonyabb árajánlatot nyújtja be – az köthet szerződést a szolgáltatás biztosítására. Megállapítható, hogy ebben a fogalmi felosztásban a szerződéses rendszer a privatizációs technikák és a belső versenyeztetés egy szerencsés kombinációja, ahol minden szereplő versenyez az összes többi szereplővel (Osborne–Gaebler 1994).

Miután a mozgalom az angolszász országokban indult a 70-es évek végén, így a leszűrt tapasztalatok is csak megfelelő óvatossággal vonatkoztathatók a magyar viszonyokra. A szerződéses rendszert, azért *az angol példán* keresztül mutatom be, mivel itt kristályosodtak ki legjobban az elmúlt húsz év során a pozitív és negatív tapasztalatok. Továbbá itt a legsúlyosabbak a következmények is, hiszen ha nem az önkormányzati szerv nyeri meg a pályázatot, akkor megszűnik.

3.3.2 A szerződéses rendszer előnyei

Mindenekelőtt azt kell megjegyezni, hogy a pályáztatás intézményrendszere megfelelő működés esetén a hatékonyság erősítését szolgálja. Nem szabad a kormányzati/önkormányzati szervek elleni támadásnak értékelni, hiszen ezen intézmények is hatékonyabban működhetnek az eljárás következtében.

Kiemelkedően pozitív tulajdonsága a rendszernek a sokszínűsége, mivel a házon belüli szervezeti egységeknek kell külső cégekkel versenyezniük. Ezt ráadásul olyan feltételekkel kell tenniük, hogy a pályázati rendszer bátorító legyen a magángazdaság számára is, illetve a magánvállalkozások fellebbezhetnek a megfelelő intézményeknél (pl. Belügyminisztérium) kedvezőtlen döntés esetén (Kökényesi 1995).

A rendszer sokszínűségének jelentősségét bizonyítja, hogy a sikeres esetek között találhatók olyanok, amikor a magánvállalkozók végezték el olcsóbban a

munkát, és olyanok is, amikor a belső egység nyerte meg a versenyt, mert előtte átszervezték, hogy hatékonyabban versenyezhessen a külső cégekkel (Marsden 1998).

Hasznos következménye az ilyen rendszereknek, hogy számottevően *pontosabb megfogalmazást nyernek az egyes szolgáltatások*, előtérbe kerül a közszolgáltatásokban is a szerződéses felelősség fogalma, illetve rendezettebbé válnak a nem teljesítés következményei.

Végezetül meg kell említeni, hogy valódi lépést jelent a „szolgáltató közigazgatás" kialakítása érdekében, mert a szolgáltatást igénybe vevő a szükségképpen ügyfélből „fogyasztóvá" lép elő, a verseny konkrét végeredményétől függetlenül.

3.3.3 A szerződéses rendszer kockázatai

A legjelentősebb kockázat ebben a szituációban is a szolgáltatás biztonságának kérdése, hiszen itt is előfordulhat romboló verseny, a káros hatásaival együtt. Másrészt a munkák pályáztatás utáni magánkézbe adása számos esetben nem váltotta be a hozzá fűzött reményeket, hosszabb távon jelentős minőségromlás következett be. (Ez éppen az egyoldalú árverseny természetes következménye.)

A rendszer megfelelő működtetésének nehézsége az elvégzendő munka pontos definiálása, valamint ez elvárt minőségi standardok meghatározása (Marsden 1998). (Itt azért meg kell jegyeznem, hogy ezeknek a kérdéseknek akkor is fel kellene merülniük, ha a kormányzati szféra látja el a feladatot.) Veszélybe kerül a közszektorban általánosságban elfogadott munkahelyi biztonság elve, mivel reális lehetőségként jelenik meg a szervezet esetleges felszámolása, ezért bizonytalanná válik a kormányzati szervezetek személyi állománya.

Végezetül – éppen a szigorú következmények miatt – szélsőséges esetekben *magánvállalatok monopóliumához vezethet*, mert a kormányzati szolgáltató szervezet felszámolása után a magánszféra az újrapályáztatás során „nyerő" helyzetbe kerül a közszektorral szemben, mivel egyedüli pályázóként rákényszerülnek az igénybevételére, és ez árnövelő tényezőként hathat (Kökényesi 1995).

3.3.4 A szerződéses rendszer tapasztalatai

A működő rendszerek tapasztalatai alapján leszűrhetők a legfontosabb következtetések. Az egyik leglényegesebb megállapítás az, hogy „a magáncégek a szerződéses rendszer bevezetését követő első időszakban összesen 6,7 százalékkal olcsóbban látták el az elnyert közszolgáltatásokat" (Kökényesi 1995, 537. o.).

Azt vizsgálni, hogy a 6,7 százalékos költségcsökkenés sok, vagy kevés nem áll módomban, az azonban biztos, hogy „olcsóbbak" lettek a szolgáltatások. Másrészt ebből a megállapításból nem derül ki, hogy a fenti csökkenés megfizetői menynyiben voltak az elbocsátott közalkalmazottak, illetve a közalkalmazotti-köztisztviselői jogállásukat elveszített és alacsonyabb béreken alkalmazott munkavállalók. (Ismételten az árverseny hatásaira kell hivatkozni, a minőségromlás mellett a jelentős bércsökkentés és a következésképp alkalmazott gyengébb képességű munkaerő két várható következménye a pályázati rendszernek.)

A második problémát a *pályáztatás jelentős költségei* jelentik, amelyek bizonyos esetekben megdrágíthatják az eljárás alkalmazását (Kökényesi 1995). Ez a pont az, ahol a túl széles körű pályáztatás ellenzői összecsapnak a „verseny" híveivel. Ugyanis itt két, egymással ellentétesen mozgó negatív hatású folyamatról van szó. Egyrészt egy minél olcsóbb pályázati rendszer megnöveli a korrupciót, a visszaélési lehetőségeket, másrészt egy igazán jó pályáztatási rendszer működtetése nagyon költségigényes lehet. A gyakorlati alkalmazások során kialakult jó pályáztatási szisztéma alapkritériumai a következők (Osborne–Gaebler 1994):

- a pályázat valóban versenyeztesse az ajánlattevőket,
- a verseny az árakra és a teljesítmény minőségére vonatkozó kemény információkon alapul,
- a szerződőket alaposan ellenőrzik,
- egy viszonylag független testületet állítanak fel.

Nyilván ennek a négy pontnak a maradéktalan végrehajtása viszont tényleg jelentősen megdrágítja az egész rendszert.

A harmadik érdekes megállapítás, hogy „az angol helyi önkormányzatok körében a pályázatok 84 százalékát (1993-as adat) az önkormányzatok munkaszervezetei nyerték el" (Kökényesi 1995, 537. o.). Két következményt kell feltétlenül kihangsúlyozni:

Egyrészt 1993-ra már az önkormányzati munkaszervezetek versenyképesnek bizonyultak a magángazdasággal, ami egyértelműen a fokozódó nyomásnak köszönhető *költségtakarékosság* kialakulását jelzi. Ez egy messzemenően pozitív, ha nem a legpozitívabb következménye a szerződéses rendszernek. Másrészt a piac működéséből adódóan a külső vállalkozások a kezdeti időszakban biztosan a legjövedelmezőbb tevékenységeket ragadták el az önkormányzatoktól, és a gazdaságilag racionális „ragadozó" magatartás valószínűleg csökkent a 90-es évekre, így lehet, hogy a többi szolgáltatás biztosításának jogára már nem lesz olyan nagy a kereslet.

Összegezve megállapítható, hogy a szerződéses rendszer – feltételezve a megfelelő hatékonyságú működést – költségtakarékosabbá teszi a szolgáltatások biztosítását, azonban ez sem csodafegyver, és minden egyes pályáztatásnál nagyon gondosan számba kell venni a lehetséges negatív következményeket is.

A hazai alkalmazások még ezen a területen is meglehetősen kezdeti stádiumban vannak, azonban van már néhány sikeresebb kezdeményezés. A hazai gyakorlatban is a pályázati rendszerben megfigyelhető anomáliák jelentik a fejlődés legnagyobb gátját.

3.4. Korszerű menedzsment technikák

3.4.1 Fogalmi lehatárolás

A tanulmányban „korszerű menedzsment technikák átvételén" a profitorientált szférában alkalmazott vezetési eljárások adaptációját értjük. Talán leggyakrab-

ban hangoztatott nézet, hogy a közösségi szektor legtöbb problémájára megoldást tudnak biztosítani az üzleti szektorban kialakult vállalatvezetési eljárások. Megállapítható továbbá, hogy nem lehet, és nem is szabad minden változtatás nélkül az egyes eljárásokat, módszereket átvenni, ugyanis *a kormányzatot nem lehet a vállalkozásokhoz teljesen hasonlóan kezelni*. Nagy az egyetértés az egyes szakemberek között abban, hogy a különbségek a két szféra között túl nagyok a változtatás nélküli adaptációhoz (Osborne–Gaebler 1994):

- a vállalkozókat a nyereség, a kormányzatot az újraválasztás motiválja,
- a vállalkozók a fogyasztóktól szerzik a pénzt, a kormányzat az adókból,
- a vállalkozókat a verseny hajtja, a kormányzati szervek általában monopolhelyzetben vannak,
- a vállalkozások differenciálhatnak ügyfeleik között, a kormányzat nem.

A számottevő különbségek ellenére azonban hihetetlen pazarlás lenne teljesen figyelmen kívül hagyni a profitorientált szférában kialakult menedzsment eljárásokat. Természetesen igen sok próbálkozás történt az egyes eszközök több-kevesebb változtatással történő átvételére. A továbbiakban az egyes adaptálható technikák részletes bemutatása helyett inkább ezek előnyeire, és potenciális kockázataira helyezem a hangsúlyt.

3.4.2 A vállalati menedzsment átvételének előnyei

A leggyakrabban alkalmazott technikák egy jelentős része irányt, céltudatot ad a közösségi szektornak, segít definiálni a leglényegesebb feladatokat. Ebbe a kategóriába tartozik például a *stratégiai tervezés*, illetve a *projektmenedzsment*. Szükségképp elősegíti a hatékonyabb gazdálkodás megalapozását, mivel sokkal erősebben kell érvényesülnie a piaci szemléletnek.

A *humán menedzsment* technikák átvételében rejlő lehetőségek is szinte végtelenek, a karriertervezéstől kezdve egészen a teljesítmény alapú bérezésig. Összességében ezen technikák legfőbb előnyének a bennük rejlő motivációs lehetőségeket tartom. A munkaköri rotáció egy igen érdekes példája figyelhető meg Japánban, ahol bizonyos köztisztviselők kötelesek három évet a privát szektorban dolgozni, mialatt a privát szférából érkező dolgozók töltik be az állásaikat. A három év letelte után mindenki visszatér eredeti helyére (OECD 2000). Egyrészt ehhez a technikához meglehetősen képzett és konvertálható tudású munkavállalókra van szükség, másrészt ez a megoldás biztosan nem alkalmazható ilyen direkt módon Európában. (Valószínűleg visszatérésük után mind a közszektorban, mind pedig a magánszektorban dolgozók toleránsabbak lesznek a másik féllel szemben.)

Különösen fontos a *tanulási folyamat* és az információáramlás a két szektor között. Bizonyos eljárások során alkalmaznak a forprofit szférából is munkavállalókat, akik nem csak új technikát, hanem új szemléletmódot is hozhatnak a szektorba, amire jó példa Oregon állam története: Oregon az USA egy kevésbé fejlett állama, meglehetősen sok problémával. A 80-as évek közepén Neil Goldschmidt kormányzó

felkért több mint 150 gazdasági és hivatali vezetőt, illetve egyetemi kutatókat, hogy segítsenek elkészíteni Oregon stratégiai tervét. A tervezés az általában megszokott módon folyt, talán hangsúlyosabb részt kapott a közös együtt gondolkodás, a konszenzus-keresés. Jövőképet készítettek, meghatározták a stratégiai célokat, egészen a konkrét taktikákig és akciókig lebontották a tervezést. A későbbiekben az állam helyzete számottevően javult, természetesen ebben szerepet játszott az általános gazdasági fellendülés is. Kiemelkedő jelentősége az volt az egész mechanizmusnak, hogy mind a privát szektorbeli, mind a hivatali, mind pedig az egyetemi szakemberek tudásuk legjavával járultak hozzá a munkához, és képesek voltak eredményesen együtt dolgozni. A sikerre való tekintettel már elkészült az Oregon Shines II. is (Kissler és szerzőtársai 1998).

Két tényezőt érdemes megfigyelni. Egyrészt sikerült az államban lévő *szellemi potenciált* szinte maradéktalanul összegyűjteni egy cél érdekében, másrészt mind a választópolgárok, mind pedig a közösségi szféra alkalmazottai tudtak *azonosulni* az új rendszerrel.

3.4.3 A vállalati menedzsment átvételének kockázatai

A fentiekben ismertetett előnyök mellett felmerülnek kockázatok is. Az első alapvető megállapítás, hogy a két szektor nagyon különbözik egymástól, ezért a vállalati technikák direkt átvételét mindenképp kerülni kell, esetleg egy hosszú tanulási folyamattal párhuzamos adaptáció képzelhető el. Nagyon lényeges pont továbbá az új technikák elfogadása, illetve az ezzel történő azonosulás. Gyakran gátat jelenthet az *újtól való félelem* is, és a külső tanácsadókkal szembeni averzió. A fentieket jól illusztrálja az ausztrál kormány példája: Az ausztrál kormány céljául tűzte ki a hatékonyság növelését a 80-as évek közepén. A menedzseri megközelítés jelentős változásokat hozott, előtérbe került a stratégiai tervezés és a szigorú pénzügyi menedzsment. Már az eljárást is nagy várakozás előzte meg, a legnevesebb tanácsadókat, szakembereket kérték fel a közreműködésre. Átfogó stratégiai tervet készítettek, sőt létrehoztak a szervezeteken belül egy testületi menedzsment bizottságot. A kormány és a kulcsbürokraták kezdeti kedvező nyilatkozatai ellenére a megvalósítás meglehetősen nehezen haladt, a gyakorló köztisztviselők nem tudtak azonosulni a tervekkel, gyakorlatilag bebizonyosodott, hogy a profitorientált szféra módszertanát nem lehet változtatások nélkül alkalmazni a közösségi szektorban. Másrészt annak ellenére, hogy a relatív sikertelenséget el kell ismerni, érdekes megfigyelés, hogy akik közvetlenül részt vettek a tervezésben, vagy elég „közel" voltak ehhez a szakaszhoz, számottevően hasznosabbnak ítélték, mint akik csak a végrehajtásban vettek részt (Johnston 1998).

Összességében elmondható, hogy *a menedzseralizmus azon feltevése, miszerint a vállalatvezetés technikái tökéletesen alkalmazhatók a közösségi szektor kihívásaira egyszerűen nem igaz*. A bizonyítékok gyakran nem támasztják alá, hogy a menedzsment mindenhol menedzsment, sőt bizonyos esetekben káros hatásai is lehetnek.

A hazai gyakorlatban folyamatosan történnek kísérletek az átvételre (pl. stratégiai tervek készítése), azonban sajnálatos módon a szektor speciális sajátosságait is figyelembe vevő igazán sikeres adaptációkkal már ritkábban találkozhatunk.

4. Tapasztalatok és kilátások

A dolgozatban ismertetett kihívások a való élet problémáinak csak egy részét jelentik, az ezekre adható válaszok is csak a lehetőségek kis hányadát tartalmazzák. Meggyőződésem azonban, hogy a külföldi – gyakran negatív – tapasztalatok megismerése, és megértése javíthatja a magyar közösségi szektor jelenlegi működését. Azért kiemelkedően fontos foglalkozni ezzel a kérdéssel, mert hazánkban ez a szektor már jelenleg is két meghatározó kihívással szembesül. Egyik oldalról az állampolgárok napjainkra eljutottak oda, hogy egy minőségibb szolgáltatást követelnek a közösségi szektor egészétől, illetve Magyarországon különösen magasak az állam vállalkozásélénkítő szerepével kapcsolatos elvárások. Ezzel párhuzamosan a jelenlegi jövedelmi viszonyok mellett valóban nem várható el az emberektől, hogy a többletszolgáltatásokért cserébe több forrást is biztosítsanak a közösségi szektor részére. Ezt a kettősséget pedig kizárólag egy hatékonyabb, professzionálisabb közszféra tudja kezelni.

Végezetül két megjegyzés a témával kapcsolatban. Egyrészt hazánk lemaradása ezen a területen meglehetősen nagy, ami érthető is, hiszen a reformok már a 80-as években elkezdődtek az angolszász országokban. Ez azonban előnyt is hordozhat magában, mert már *kipróbált, működő szisztémákat vehetünk át,* elkerülve ezzel a nehéz, sokszor költséges kísérletezést. Másrészt a külföldi példák alapján megállapítható, hogy *a dolgok sikere nem feltétlenül az elméleti módszereken múlik, hanem sokkal inkább a közösségi szektorban dolgozó embereken.* A legeredményesebb megoldásokkal kapcsolatban gyakran megjelent az alkalmazottak fejlődéssel való azonosulása, mint szükséges feltétel, illetve gyakran ennek hiánya a sikertelenség magyarázata. Ha ez így van, akkor mihamarabb fokozott figyelmet kell fordítani a közszféra munkavállalói gondolkodásmódjának, értékrendjének átalakítására, mert a következő néhány évben ez lesz az egyik legnagyobb kihívás.

Természetesen ezt az akadályt csak erősíti a változásoktól való, teljesen érthető félelem. Mint minden újítás, ez a terület is magán viseli azt az ellenkezést, amely minden reform sikerének veszélyeztetője. Ezt a kettős érzést, amely már igen régen jelen van történelmünkben, Machiavelli szavai találóan foglalják össze: „*Az újító ellenségévé válnak mindazok, akik a régi rendben prosperáltak, míg az új rendben prosperálóktól csak langyos támogatás várható.*”

Felhasznált irodalom

Bennett, R. J. 1993: *Local Goverments in the New Europe.* Belhaven Press, London and New York.

Dinya L. 1999: Stratégiai feladatok a közszolgáltatási menedzsment területén. In „*Felzárkózás és értékrendváltozás…*" Nemzetközi Konferencia, Miskolc, május 12-14. Konferenciakötet, 364-375. o.

Dinya L. 2000: A közszféra szerepe a régió versenyképességének növelésében. In Farkas B. – Lengyel I. (szerk.): *Versenyképesség – regionális versenyképesség.* SZTE Gazdaságtudományi Kar Közleményei 2000. JATEPress, Szeged, 117-123. o.

GKI 2001: A kis-és középvállalatok életképességének, növekedési esélyeinek javítása az állammal szembeni kötelezettségek csökkentésén keresztül. *Kutatási kézirat*, Gazdaságkutató Rt.

Gulyás Gy. – Jenei Gy. 1998: Morális dilemmák a 90-es évek közszolgálatában. *Magyar Közigazgatás*, 48, 5, 282-288. o.

Harsányi L. 1997: A nonprofit szektor szerepe a közszolgáltatások alakításában. *Európa Fórum,* l, 95-100. o.

Hegewish, A – Martin, B. 1998: *A nemzeti közszolgáltatások modernizációja és a szociális párbeszéd Európában*. www.konfoderációk.hu/2/2.3/nemzkozig.htm, letöltve 2001. október 12.

Horváth Gy. 1998: *Európai regionális politika.* Dialóg-Campus, Budapest–Pécs.

Jenei Gy. 1994: A közösségi szektor hatékonysága és gazdasági teljesítőképessége. *Aula*, 5, 8-17. o.

Jenei Gy. 1998: Az állam és a közszolgálat szerepvállalásának új tendenciái Kelet és Közép-Európában a 90-es években. In Temesi József (szerk.): *Ötven éves a Budapesti Közgazdaságtudományi Egyetem.* Budapest, Budapesti Gazdaságtudományi Egyetem, 1983-1999. o.

Johnston, J. 1998: Strategy, planning, leadership, and the financial management improvement plan: the Australian public service 1983-1996. Public Productivity & Management Review, 21, 4, 352-368. o.

Kissler, G. R. – Fore, K. N. – Jacobson, W. S. – Kittredge, W. P. – Stewart, S. L. 1998: State strategic planning: suggestion from the Oregon experience. Public Administration Review, 58, 4, 353-359. o.

Kökényesi J. 1995: Helyi önkormányzat és közszolgáltatás Angliában. *Magyar Közigazgatás,* 45, 9, 536-537. o.

Lengyel I. 2001: Iparági és regionális klaszterek: tipizálásuk, térbeliségük és fejlesztésük főbb kérdései. *Vezetéstudomány*, 32, 10, 19-43. o.

LSE 2002: *Taking Governance Seriously*. LSE Europen Administration Law Group, http://europa.eu.int/comm/governance/contributions/contrib_lse_en.pdf, letöltve 2002. július 17.

Marsden, D. 1998: *Bérezési rendszerek a közszolgálatban*. http://business.matav.hu/uzletJmszeib/integracio/1998-4-5-s.html, letöltve 2001. október 8.

Martin, B. 1997: *Reform of public management*. www.etuc.org/etni/publications/DWP/BrendanMartin, letöltve 2001. október 8.

Moe, R. 1994: A privatizáció korlátai. In Stillman, R. J. (szerk.) *Közigazgatás*. Osiris-Századvég, Budapest.

OECD 2000: *Recent developments and future challanges in human resource management in OECD member countries*. www.olis.oecd.org/olis, letöltve 2001. október 8.

OECD 2001: *Goverment of the Future*. OECD, Paris.

Ormosy V. 1996: Az önkormányzatok jövője és irányításuk formája az Amerikai Egyesült Államokban. *Magyar Közigazgatás,* 46, 5, 304-314. o.

Osborne, D. – Gaebler, T. 1994: *Új utak a közigazgatásban.* Kossuth, Budapest.

Stiglitz, J. E. 2000: *A kormányzati szektor gazdaságtana.* KJK-Kerszöv, Budapest.

Szabó G. 1996: Az állampolgári Charta és a brit önkormányzatok. *Magyar Közigazgatás*, 46, 12, 713-722. o.

Vass L. 1998: Az új közmenedzsment és a hatékonyság javítása a közigazgatásban. *Magyar Közigazgatás,* 48, 10, 590-597. o.

Zupkó G. 1996/a: Új kihívások előtt az önkormányzatok. *Magyar Közigazgatás*, 46, 1, 23-30. o.

Zupkó G. 1996/b: Új kihívások előtt az önkormányzatok. *Magyar Közigazgatás*, 46, 5, 290-296. o.

Hetesi E. (szerk.) 2002: A közszolgáltatások marketingje és menedzsmentje.
SZTE Gazdaságtudományi Kar Közleményei 2002. JATEPress, Szeged, 272-282. o.

A hatalom kultúrája: a múlt öröksége?

Málovics Éva

A tanulmány több szervezet kultúrájával kapcsolatos nagyobb kutatás egy részlete, egy önállóan is értelmezhető vállalati esetpélda. A magyar szervezetek örökségeként leírt hatalmi kultúra továbbélését, sőt fokozódását találtuk egy nagy állami közszolgáltató szervezetnél. Vizsgálataink során természetesen tisztában vagyunk a vállalati kultúra vizsgálhatóságának korlátaival. Kérdőíves és interjús módszerrel gyűjtöttük össze és elemeztük a szervezeti tagok véleményét a kultúra főbb dimenziói mentén.

Kulcsszavak: szervezeti kultúra, tanulás, hatalmi kultúra, vállalati esetpélda

1. A „hatalmi kultúra" főbb jellemzői

A szakirodalomban gyakran találkozhatunk az intenzív hatalmi kultúra (például Bakacsi 1995, Barakonyi 1996, Heidrich 1997) fogalmával, amit a magyar vállalatok örökségének tekintenek, s e kultúra jellegzetességei a szerzők szerint valószínűleg rányomja bélyegét a szervezetek kultúrájára, de a az utóbbi évtizedben feltételezhetően jelentős elmozdulás történt a piacgazdaság értékeinek irányában. A központi kontroll és újraelosztás következtében erős szervezetközi függés és szervezeteken belüli függés alakult ki, ez a centralizációban, a nagy hatalmi távolságban és az utasításokon keresztüli belső irányításban nyilvánult meg. A hatalmi kultúra jellemzője volt a bizalomhiány, az autokratikus vagy paternalisztikus vezetési stílus, az autoritáson keresztül kikényszerített engedelmesség, kockázat és konfliktuskerülés, a felelősségvállalástól való ódzkodás.

A 80-as évek elejének jellemzőit Máriás (1981) a következőképpen foglalja össze:

- Erősen centralizált döntéshozatal,
- Nagy mértékű formalizáltság és szabályozottság,
- Uniformizált lineáris-funkcionális szervezeti struktúrák,
- Hasonló konfigurációk, azonos osztályok, csoportok,
- Egységes koordinációs technikák, nagyobb részt utasításokon és autokratikus döntési mechanizmusokon alapulnak.

Feltételezhető, hogy az évtizedek alatt rögződött előfeltevések a vezetők és beosztottak közötti viszonyról, a bizalomról, a motivációról és az együttműködésről hosszabb időt igényel, mint a szervezeti struktúrák átalakítása.

A szórványosan végzett empirikus vizsgálatok száma napjainkra megnőtt, nagyobb mintákon rendszeresen történnek kultúrakutatások, ha különböző konceptualizálások alapján végezték is a vizsgálatokat, az eredmények értelmezésénél általában magas hatalmi távolságot találtak a vizsgált szervezetekben.

Mindezek alapján felmerül a kérdés, hogy milyen mértékben jellemző a szervezetekre az elmúlt évtizedekből örökölt „hatalmi kultúra", milyen eszközökkel nyerhetünk képet erről, történt-e elmozdulás a szervezetekben a szervezetelmélet által napjaink ideáltipikus kultúrájaként leírt „tanuló kultúra" irányában?

Vizsgálatainkat hat szegedi szervezetben végeztük egy 171 fős mintán. Kutatásaink összegzéseként a különböző szervezetek kultúrája között a vizsgált dimenziók mentén igen nagy különbségeket kaptunk. A vizsgált szervezetek kultúrájáról gyűjtött információk többféle kultúra jelenlétét mutatták, ami várható volt. Meglepő volt azonban számunkra az egyik szervezetben a hatalmi kultúra kifejezett erősödése, hiszen minden szervezetben ennek visszaszorulására számítottunk. Mivel e tanulmányban főleg a hatalmi kultúra továbbélését próbáltuk vizsgálni, másrészt terjedelmi korátok sem engedik több szervezet bemutatását, ezért e tanulmányban a 4. vállalat esetpéldáját ismertetjük részletesen.

2. Vizsgálati módszerek

Kutatásaink során mind mennyiségi mind minőségi módszereket alkalmaztunk.

2.1. Az SHL szervezeti kultúrával kapcsolatos kérdőíve (Corporate Culture Questionnaire)

Az SHL kérdőív változói közül a formalizáció fokának magas értékei, a többi területen az alacsony értékek jelenthetik a hatalmi kultúra mértékét s az említett skálák ellentétes értékei utalhatnak a tanuló kultúra jelenlétére. Ennek megítélésében a következő tényezőket tartottuk a legjelentősebbnek (Davies és szerzőtársai 1993):

1. A teljesítményskálái közül

- A minőségre törekvés,
- Új eszközök használata,
- Kreativitás ösztönzése,
- Ügyfél orientáció.

2. Az emberi erőforrások skálái közül:

- Törődés a dolgozókkal,
- Elkötelezettség,
- Törődés a dolgozók karrierjével,

- Teljesítményen alapuló jutalmazás.

3. A döntéshozatal skálái közül:

- A dolgozók befolyása a döntésekre,
- A döntéshozatal hatékonysága,
- A változások aránya.

4. Az emberi kapcsolatok skálái közül:

- A csoportok közötti vertikális kapcsolatok,
- A csoportok közötti laterális kapcsolatok,
- Interperszonális együttműködés,
- A kommunikáció hatékonysága.

2.2. A személyes interjúk struktúrája

A személyes interjúkkal a kultúra jellemzőinek empirikus megragadását minőségi módszerekkel kívántuk kiegészíteni, a szervezeti tagok véleményeinek összegyűjtésével a következő témakörökben:

- Alapvető szervezeti értékek megléte, ezek kommunikálása, megjelenése a stratégiában,
- A változásokkal kapcsolatos vélemények, beállítódások,
- A vezetési stílus,
- A munkahelyi légkör,
- Kommunikáció.

3. A vállalatról röviden

Nagy, budapesti székhelyű, az egész országot behálózó, 100 százalékos állami tulajdonban lévő szolgáltató részvénytársaság, amelynél szintén a szegedi igazgatóság néhány osztályán végeztük a megkérdezést. Hierarchikus felépítésű, a budapesti Vezérigazgatóság alatt több igazgatóság helyezkedik el.

Írásos stratégiát nem sikerült szereznünk. A megkérdezett vezetők szerint a szervezetnek gyakorlatilag nincs stratégiája, az elvek szintjén viszont túl sok is volt az utóbbi években. A szervezet vezérigazgatója 1,5-2 évenként cserélődik, a politika területén és az irányító minisztériumban bekövetkezett változásoktól függően.

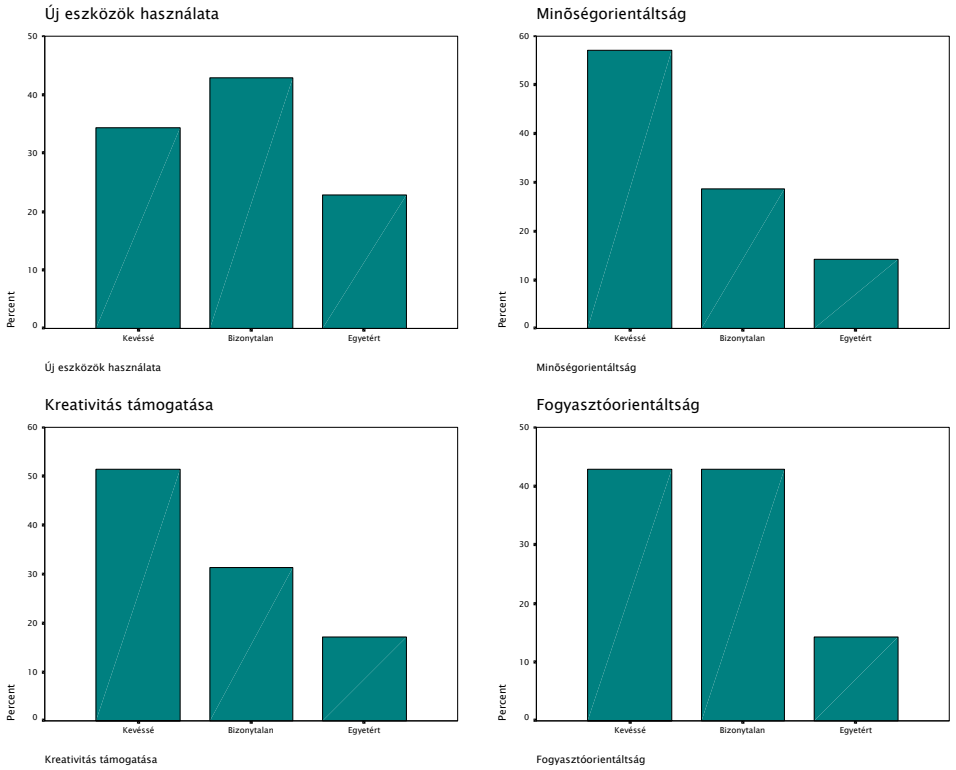
Az új vezérigazgató mindig új stratégiát dolgozott ki, amelyben megfogalmazza a vezérelveket (4. vállalat 2000 - modernizálás, EU - csatlakozást előkészítői stratégia), mindegyikben volt racionalitás, azonban a már említett körülmények miatt egyik sem juthatott érvényre.

4. Az SHL kérdőív eredményei

4.1. A kérdőív főbb állításai a teljesítmény skálái területén

- Az új eszközök használatának tipikus állítása a kérdőívben: „ha szükség van rá, rendelkezésre állnak a legmodernebb eszközök”.
- A minőségorientáltság tipikus állítása: „vezetés nagyon magas minőségi követelményeket támaszt”.
- A kreativitás támogatásának tipikus állítása: „A vezetés jól fogadja az új ötleteket”.
- Az Ügyfél orientáció tipikus állítása: „az emberek tudják, hogy az ügyfél az első”

1. ábra A teljesítmény skálái

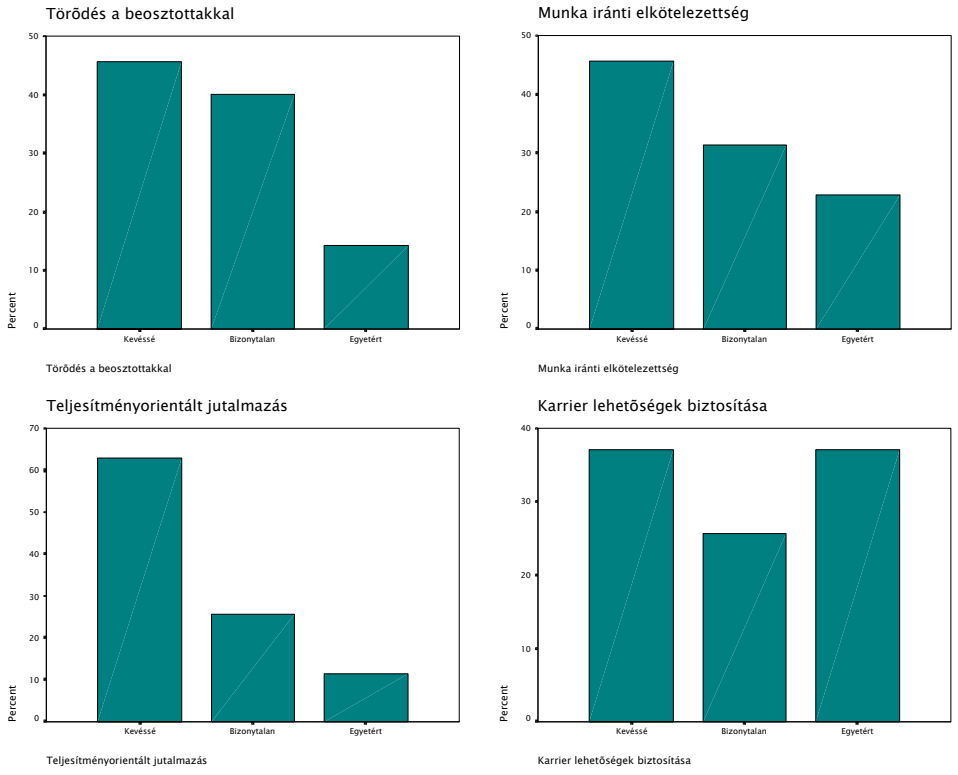


A teljesítmény skáláit a megkérdezettek többsége alacsony értékekkel látta el (1. ábra). Az új eszközök használatát, a többség közepesnek illetve alacsonynak találta, a minőségorientáltságot, a kreativitás támogatását és a fogyasztóorientáltságot a megkérdezetteknek több mint a fele alacsonynak észleli.

4.2. A kérdőív főbb állításai az emberi erőforrások dimenzió területén

- Törődés a dolgozókkal tipikus állítása: „az emberek érzik, hogy megbecsülik őket”.
- Az elkötelezettség tipikus állítása: „Az emberek valóban jó munkát akarnak végezni”.
- A karrier lehetőségek biztosítása tipikus állítása: „a legtöbb ember megfelelő karrierlehetőséget lát maga előtt”.
- A teljesítményen alapuló jutalmazás tipikus állítása: „fizetéssel és előléptetéssel elismerik a teljesítményt”.

2. ábra Emberi erőforrások

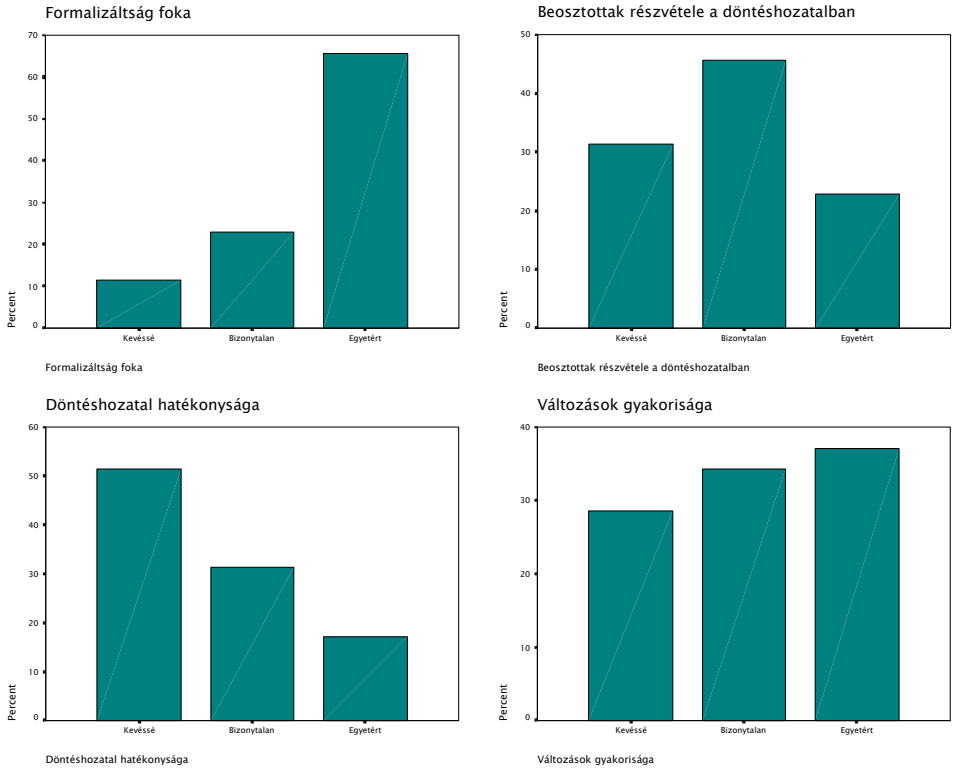


Az emberi erőforrások skálái tekintetében hasonlóan alacsony értékeket választottak a megkérdezettek (2. ábra). A törődés a beosztottakkal a többség szerint alacsony illetve közepes, a munka iránti elkötelezettség és a teljesítményorientált jutalmazás alacsony, a karrier lehetőségek biztosításáról inkább megoszlanak a vélemények, hasonló arányban tartják magasnak illetve alacsonynak a megkérdezettek.

4.3. A kérdőív főbb állításai a döntéshozatal skálái területén

- A formalizáció fokának tipikus állítása: „rendkívül bürokratikusan kezelik az ügyeket”.
- A dolgozók befolyása a döntésekre tipikus állítás: „az emberek sok mindenben maguk dönthetnek”.
- A döntéshozatal hatékonysága tipikus állítása: „jó döntéseket hoznak”.
- A változások aránya tipikus állítása: „most nagyon gyorsan változnak a dolgok”.

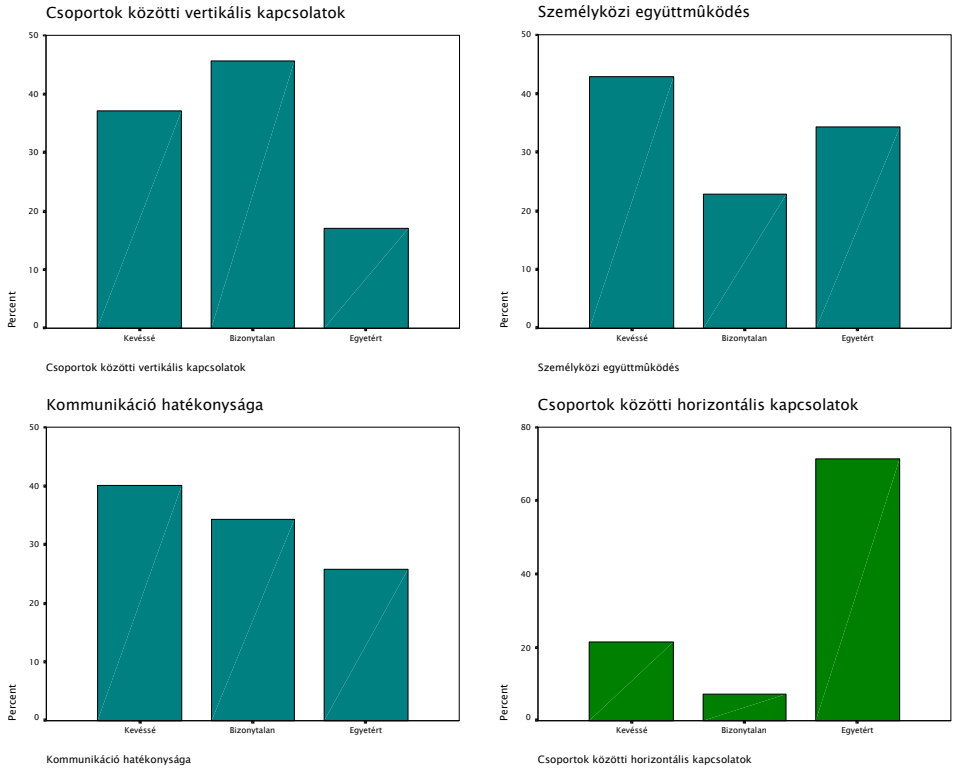
3. ábra Döntéshozatal skálái



4.4. A kérdőív főbb állításai a döntéshozatal skálái területén

- A csoportok közötti vertikális kapcsolatok tipikus állítása: „A vezető beosztott kapcsolat jó”.
- A személyközi együttműködés tipikus állítása: „az emberek támogatják egymást a jó munka érdekében”.
- A kommunikáció hatékonysága tipikus állítása: „az információkat széles körben megosztják”.
- A csoportok közötti horizontális kapcsolatok tipikus állítása: „Jó kapcsolatban vagyunk a velünk azonos szinten lévőkkel”.

4. ábra Emberi kapcsolatok



E kérdőívvel kapott eredmények is minden szempontból alátámasztják a hatalmi kultúra dominálását a szervezetben. A formalizáltság foka igen magas, ezen kívül szinte minden tényezőt alacsony pontszámmal értékelt a megkérdezettek többsége. Érdekes módon a beosztottak részvétele a döntésben és a csoportok közötti

vertikális kapcsolatok skáláira a többség „bizonytalan” választ adta, a többi módszerrel kapott eredmények miatt azonban azt kell gondolnunk, hogy a megkérdezettek e két esetben „túl finoman fogalmaztak”.

5. Az interjúk eredményei

Az interjú alanyok:

1. Férfi, 35-40 év közötti, vezető, 8 éve dolgozik a vállalatnál
2. Nő, 45-50 nem vezető, 16 éve dolgozik a vállalatnál
3. Férfi, 50-55 év közötti, vezető, 20 éve dolgozik a vállalatnál
4. Férfi, 35-40 év közötti, nem vezető, 12 éve dolgozik a vállalatnál
5. Nő, 40-45 év közötti, nem vezető, 14 éve dolgozik a vállalatnál

5.1. Stratégia, értékek

A szervezet legfőbb célja veszteségeinek csökkentése, majd megszüntetése, további célok a tevékenység mennyiségének és minőségi színvonalának emelése.

„Nincs stratégiája. Illetve állandóan születnek stratégiák, de mivel másfél illetve két évente vezérigazgató váltás van, ezek el is tűnnek, senki nem veszi komolyan. Ez a szervezet nagyon függ a politikától, mivel alapvetően miniszteri irányítással működik. Így a politika hatása az egész szervezetet áthatja.”

Sok családból, több generáció dolgozik a szervezetnél, amely a szervezet értékeit tovább adta a fiatalabb generációknak. Ezek a családból hozott, mégis közös szervezeti értékek: „fegyelmezettség, pontosság, precizitás, szolgálat (a szó nemes értelmében), az emberi értékek. Alulról jönnek, még megmaradtak. A vezetők is ezt várjál el, de annak nincs hatása az emberekre.”

A változások egyik formája, hogy bizonyos tevékenységeket a szervezet tulajdonában lévő kft-k végeznek, tevékenységüket a „szabad piacon” is értékesíthetik, a náluk képződő hasznot azonban a 4. szervezet elvonja.

A különböző szakterületek és igazgatóságok között is erős versengés folyik. A szervezet „valószínűleg sikeresebben működne, ha nem volna szakadék a különböző hierarchikus szintek között.” A munka- és felelősségi körök pontosan elhatároltak.

5.2. Vezetési stílus

„A szervezetre régebben jellemző volt a katonás rend, ennek ellenére dicsőség volt ott dolgozni, ma lassan szégyen lesz bevallani.”

A vezető-beosztott kapcsolat hierarchikus, utasítások szabályoznak mindent, nincs demokratizálódási folyamat. „A munkaügyi kapcsolatok az útszéli szintre süllyedtek. Egy éve nem beszéltem az igazgatóval. Nem kíváncsi rám, így aztán én sem.”

A 2. megkérdezett ennek okait részben a múltban látja. Sokáig nem volt érdemes vezetőnek lenni a 4. Szervezetnél, mert jelentősen kevesebb fizetést jelentett (a pótlékok hiánya miatt), így gyakran nem a legalkalmasabbak vállalták el ezt a feladatot. Habár a vezetőknek is „gondolkodásmentesen" kell végrehajtani az utasításokat. Az ideális vezető a fegyelmet megkövetelő vezető, aki végigjárta a különböző mesterségeket és nagyobb önállóságot ad az adott szinteken.

„Minden vezetőnek meg van kötve a keze. Pontosan megszabják, hogy milyen területen milyen határok között dönthet. A vezérigazgató kiad egy rendelkezést, ami lemegy a legalsó szintekig s ott végre kell hajtani, attól függetlenül, hogy az ott jónak vagy rossznak bizonyul."

„A döntések előtt sem kérdezik meg azokat a szinteket, akikről döntenek, a felső szinten eldöntik a dolgot és azt végre kell hajtani, függetlenül attól, hogy menynyire hajtható végre egyáltalán az adott helyen. Néha van lehetőség bizonyos fokú módosításra, erre azonban külön engedélyt kell szerezni, ami igen sok időbe telik."

A vezető-beosztott kapcsolatot sokan formálisnak tartják, már az is nagy szó, ha a vezetők meghallgatják a beosztottat. Az alulról jövő panaszokat eltüntetik a bürokrácia útvesztőiben. A beosztottak úgy védekeznek ez ellen, hogy passzívan viselkednek, összefognak, hogy kikerüljék az ellenőrzést.

5.3. Munkahelyi légkör

A szervezetnél gyakori a létszámleépítés. A rendszerváltás óta úgy vélik, a szerezet több olyan tevékenységgel foglalkozik, amelyek nem kapcsolódnak az alaptevékenységhez. A 80-as években meglévő 120 000 fős állomány napjainkra 55 000 főre csökkent, egy átvilágítás során azonban azt állapították meg, hogy 35 000 fő elegendő lenne. Ennek ellenére többen úgy vélik, hogy sok helyen létszámhiánnyal folyik a munka és az ott dolgozók igen túlterheltek, ebből súlyos balesetek is származtak. Gyakori, hogy egy ember három munkáját végzi egy fizetésért. Ez az egyik oka a rossz munkahelyi légkörnek.

Többen úgy látják, hogy „a vezetők szinte várják, hogy a munkavállaló hibázzon és szankciót lehessen vele szemben alkalmazni". A problémák megoldásáért ritkán tesznek valamit.

Sokan úgy vélik, hogy a munka feltételei rendkívül alacsony szinten adottak, a berendezések elavultak. A szervezetben a munkavégzés feltétele, különböző képzések elvégzése, az oktatás felszínes és gyenge színvonalú. „kiadnak egy új utasítást, eltelik kb. egy-két hét, és menni kell vizsgázni". Ez a jobbik eset. Előfordul, hogy csak pár napot adnak. „Két évente a dolgozónak meg kell védenie a munkahelyét, a tudását. Ha háromszor megbukik felmondhatnak neki."

A megkérdezettek rendkívül „stresszesnek" és rossz légkörűnek tartják a vizsgákat. Oktatni, tanulni kellene, de nem így. Mindenféle külső képzés teljesen érdektelen a vezetés számára.

A képzettség nagyon fontos kiválasztási szempont, legtöbb helyre felsőfokú végzettségűeket igyekeznek felvenni, ami a régóta ott dolgozó, diplomával nem rendelkező, de a belső tanfolyamokat elvégzett réteg hátrányosnak érez, ezt fokozza, hogy nekik kell a fiatalokat „betanítani". Mivel ezt a helyzetet sérelemként élik meg, nem túlságosan segítőkészek. Tehát a megoldatlan konfliktusok miatt sérül az együttműködés

Ennek ellenére létezik bizonyos fokú lojalitás. Ez egyrészt a munkahely elvesztéséből származó félelemből táplálkozik, másrészt a tradíciókból, a megőrzött értékekből.

Egy éve megszüntették a bértarifa rendszert és a teljesítménytől függő differenciálást vezették be, nincsenek azonban értékelési kritériumok. „Ezzel végképp sikerült a vezetőket leválasztani az alsóbb szintekről".

Egyesek szerint a PR a 4. Szervezet legsikeresebb üzletága, egy „profi kommunikátor" irányításával. Ez kifelé és befelé hasonló stílusban történik, csak belül, dolgozók a szervezet nem régóta megjelenő újságját csak azért veszik a kezükbe, hogy „röhögjenek rajta". A bizalom szintje nagyon alacsony. A konfliktusokat teljes mértékben elfojtják.

Valóban úgy tűnik, hogy napjainkra a merev hierarchia és az autokratikus stílus ideje lejárt. Az ilyen jellemzőkkel rendelkező szervezet működik még ugyan, de elégedetlen és motiválatlan tagokkal, akiknek nagyon rossz véleménye van a szervezetről és annak vezetőiről.

6. Összegzés

E tanulmányban a szervezetet kulturális perspektívából vizsgáltuk. E megközelítés a kognitív tényezők fontosságára hívja fel a figyelmet és szoros kapcsolatot feltételez a szervezeti tagok észlelései, véleményei, attitűdjei és a szervezeti hatékonyság között. A kapott eredmények egyértelműen jelzik a szervezeti tagok elégedetlenségét a szervezetben uralkodó merev hierarchiával és az autokratikus vezetési stílussal. A vizsgált szervezet működik még ugyan, de elégedetlen és motiválatlan tagokkal, akiknek nagyon rossz véleménye van a szervezetről és annak vezetőiről.

A szervezet Kono tipológiájában a „stagnáló kultúra határozott vezetői irányítással" típusba sorolható. A vezető határozott irányító szerepe érvényesül, akinek vitás döntéseit akkor is kötelező végrehajtani, ha hibásak, a beosztottak kezdeményező képessége visszaszorul, aminek következtében természetesen rendkívül elégedetlenek. A szervezetben a „tanuló kultúra" egészen speciális formája érvényesül. A tagok állandó képzésben részesülnek, ami mind tartalmában, mind módszereit tekintve elavult, a tananyagból időnként szervezeti létüket fenyegető, ijesztő légkörű vizsgákon kell részt venniük, mindeközben viszont a múltból örökölt „masszív hatalmi kultúra" erősödését észlelik.

Felhasznált irodalom

Bakacsi Gy. 1995: Szervezeti átmenet – vezetői magatartás. *Vezetéstudomány*, 26, 4-5, 12-16. o.

Barakonyi K. 1996: A vállalati kultúra megváltoztatása. *Ipargazdasági Szemle*, 27, 1-3, 57-68. o.

Davies, B. – Philp, A. – Warr, P. 1993: *Corporate Culture Questionnaire Manual and User's Guide*. Saville and Holdsworth, Thames Ditton (Surrey, United Kingdom).

Heidrich B. 1997: A vállalati kultúra magyar sajátosságairól. *Vezetéstudomány*, 28, 4, 9-17. o.

Máriás A. 1989: A vezetői emberkép és a vezetési stílus. *Közgazdasági Szemle*, 36, 1, 70-83. o.

Hetesi E. (szerk.) 2002: A közszolgáltatások marketingje és menedzsmentje.
SZTE Gazdaságtudományi Kar Közleményei 2002. JATEPress, Szeged, 283-291. o.

Teljesíthető-e az inflációra vonatkozó maastrichti konvergencia-kritérium?

Fenyővári Zsolt [1]

Az európai Gazdasági és Monetáris Unióhoz való csatlakozás feltételeit az ún. maastrichti konvergencia-kritériumok határozzák meg. A Magyarország szempontjából legkritikusabb ezek közül az inflációra vonatkozik. A tanulmány arra a kérdésre keresi a választ, vajon teljesíthető-e a rendkívül szigorú (a három legalacsonyabb rátával rendelkező ország mutatóját legfeljebb másfél százalékponttal meghaladó) inflációs követelmény. A vizsgálódás során áttekinti a 90-es évek magyar árfolyam-politikájának inflációs vonatkozásait, illetve azokat az okokat, amelyek a jegybankot rendszeres sterilizációra késztették. A kritérium teljesíthetetlenségének legfőbb (de természetesen nem egyetlen) magyarázójaként az ún. Balassa-Samuelson hatást nevezi meg, mely az összes érintett országban – így Magyarországon is – még esztendőkön keresztül úgyszólván lehetetlenné teszi a kritérium teljesíthetőségét. Ez a körülmény pedig óhatatlanul felveti a kritérium újragondolásának szükségességét.

Kulcsszavak: infláció, maastrichti konvergencia-kritériumok, Balassa-Samuelson hatás

1. A konvergencia-kritériumok és a magyar gazdaság helyzete a 2000-es évek elején

Magyarország – hasonlóan Közép-Kelet Európa többi országához – belátható-an rövid időn belül csatlakozni kíván az Európai Unióhoz, a csatlakozási tárgyalások előrehaladott stádiumban vannak. Az európai közösségbe történő integrálódást az tetőzné be, ha országunk csatlakozna a Gazdasági és Monetáris Unióhoz is (EMU = Economic and Monetary Union). Ennek feltételei azonban egyelőre távolról sem adottak.

Az EMU integrált monetáris politikája csak akkor tud stabil lenni, ha a tagországokban végbemenő gazdasági folyamatok nem veszélyeztetik a közös pénz, az euró értékállóságát. Ezt célozza az, hogy a Maastrichti Szerződés értelmében az EMU-ba belépő országoknak meg kell felelni az ún. konvergencia-kritériumoknak. Ezek a következők:

[1] Fenyővári Zsolt, egyetemi tanársegéd, SZTE Gazdaságtudományi Kar Elméleti Közgazdaságtani Tanszék (Szeged)

- A jelölt inflációs rátája a belépést megelőző évben legfeljebb 1,5 százalékponttal haladhatja meg a három legalacsonyabb rátával rendelkező tagország mutatóját.
- A költségvetés deficitje nem haladhatja meg a GDP 3 százalékát, az államadósság pedig nem lehet több, mint a GDP 60 százaléka.
- A hosszúlejáratú államkötvények kamatlába nem haladhatja meg 2 százalékpontnál többel a három legalacsonyabb kamatlábbal rendelkező országét.
- A jelölt országnak a belépés előtti két évben szigorú árfolyam-politikát kell felmutatni. Ennek konkrét követelményei az eredeti maastrichti deklarációhoz képest módosultak. Az elvárt árfolyam-politikát az ERM II (Exchange Rate Mechanism) keretein belül kell magvalósítani. Az ERM II az euró és a monetáris unió harmadik szakaszából kimaradó, nemzeti valutájukat megtartó tagállamok valutái közötti árfolyamok összekapcsolását szabályozza (Farkas–Várnai 2000). Az EMU tagságra kandidáló országnak tehát nemzeti valutája középárfolyamát az euróhoz kell kötnie. Az adott ország nemzeti valutája piaci árfolyamának az ERM II-ben meghatározott ingadozási sávon belül kell maradnia úgy, hogy közben nem kerülhet sor a középárfolyam egyoldalú módosítására. Az ERM II-ben az intervenciós sáv ±15 százalék, de az árfolyamra vonatkozó konvergencia-kritérium ennél szigorúbb: a vizsgált kétéves időszakban a nominálárfolyam a központi árfolyamnál legfeljebb 2,25 százalékkal lehet leértékeltebb, nagyobb mértékű felértékelődés azonban megengedett.

Ezek a kritériumok rendkívül szigorúak, s ráadásul a magyar gazdaság jelenlegi állapotában ellentmondásos elvárásokat fogalmaznak meg. Hogyan viszonyul a magyar gazdaság teljesítménye a felsorolt kritériumokhoz?

A legkritikusabb pont az inflációra vonatkozó követelmény. A 90-es évek második felében Magyarországon az infláció – az európai országok többségével ellentétben – mérséklődött, az inflációs ráta az évtized közepén mért 25-30 százalékról 10 százalék alá esett. A csökkenés azonban szerényebb az előrejelzetteknél és a maastrichti kritériumokban elvártnál. A hivatalos kormánynyilatkozatok szerint elsősorban külső tényezők játszottak közre a dezinfláció lelassulásában, a folyamat okaiként főként a világpiaci energiaárak alakulását, a dollár euróval szembeni erősödését, a mezőgazdasági termékek exportkeresletének növekedését szokták emlegetni. Véleményünk szerint ennél sokkal összetettebb a helyzet, és erre a későbbiekben ki fogunk térni.

Az államháztartás jelenlegi kiadási és bevételi szerkezete, illetve adósság- és deficitszintje a költségvetési pozícióra vonatkozó maastrichti kritérium elérését lehetővé teszi. Mára az államháztartás adóssága a GDP 55-60 százaléka. A GDP-hez viszonyított adósságállomány az elkövetkező években tovább csökken, a várakozások szerint 2004-ben 45-50 százalék körül alakul. Az államháztartás GDP-arányos hiánya 2000-ben 3,7 százalék volt, amelynek okai egyrészt az örökölt adósságterhek és pénzügyi elkötelezettségek, másrészt az átalakulás költségei voltak. Fontos feladat

még az államháztartás súlyának további mérséklése és hiányának csökkentése. Ezáltal mérséklődik a deficitfinanszírozás kényszere is, ami lehetővé teszi az államkölcsön-papírok kamatának csökkentését. A kamatláb-kritérium egyelőre nem teljesül, a hosszú lejáratú államkölcsönök kamatlába 10-12 százalék, ami messze meghaladja az európai szintet.

2. A nemzetközi fizetési mérleg és az árfolyampolitika jellemzői az elmúlt évtizedben

Az európai követelményekhez való alkalmazkodás egy rendkívül összetett feladat, a külső és belső egyensúlyi problémák, a gazdaságpolitikai eszközök kölcsönösen hatnak egymásra, egy nehezen átlátható zárt kört alkotnak. Lépjünk be ebbe a körbe a nemzetközi fizetési mérleg alakulásának vizsgálatával!

Elemzésünkben nem tudunk kitérni a rendszerváltáskor átvett örökség kérdéseire, habár ez az örökség jelentős mértékben befolyásolta a gazdaságpolitika mozgásterét. A KGST-piacok összeomlása, a vállatok termelési és tulajdonosi struktúrájának átalakulása a 90-es évek elejére dekonjunkturális állapotot, munkanélküliséget, de ezzel egyidejűleg rendkívül magas inflációt eredményezett. A gazdaságpolitika antiinflációs megfontolásból végrehajtott folyamatos forintfelértékeléssel és gazdaságélénkítési szándékkal letört kamatokkal igyekezett úrrá lenni a bajokon. Az eredmény: a folyó fizetési mérleg rendkívüli nagyságú deficitje. Míg 1992-ben kis szufficitet mutatott a folyó fizetési mérleg, 1993-ban és 1994-ben a GDP 9-10 százalékát tette ki a hiány. Az alacsony kamatlábak miatt a tőkebeáramlás is visszaesett, a tőkemérleg is jelentősen romlott. A kétségbeesett fiskális jellegű mentőakciók közepette az államadósság is jelentősen nőtt. A gazdaság összeomlását egy nagyon radikális, népszerűtlen megszorító intézkedéscsomaggal, a Bokros-csomag néven elhíresült programmal igyekezett a kormány megakadályozni (Kopits 2000).

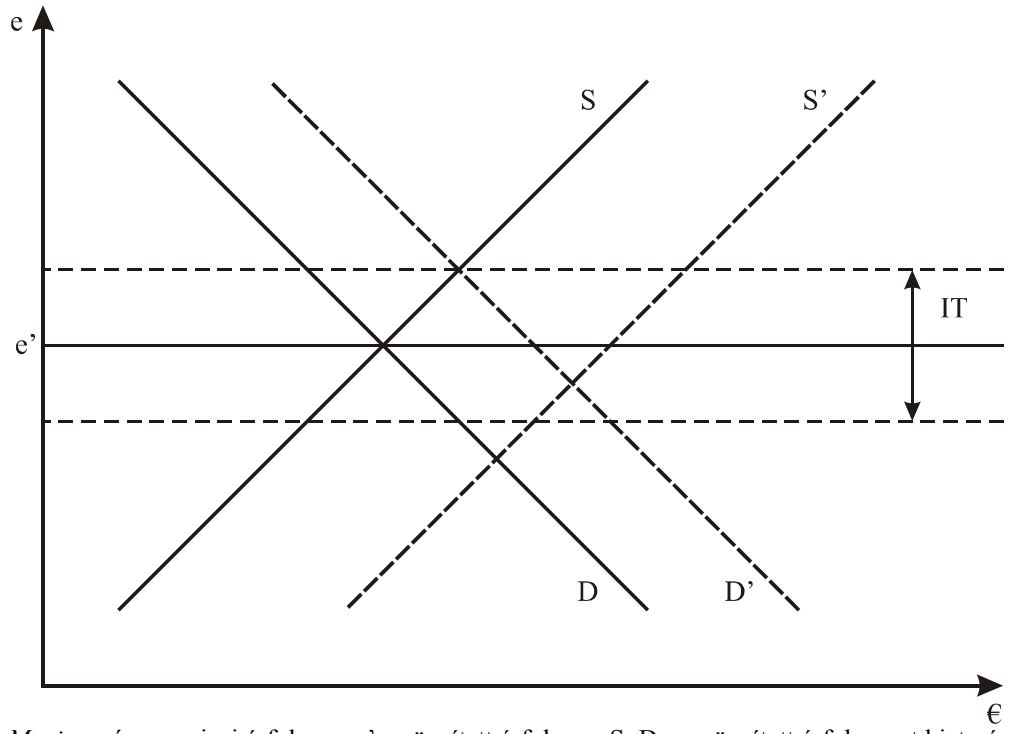
A Bokros-csomag részeként került bevezetésre az ún. csúszó leértékelés rendszere. A mechanizmus két alappillére: egyrészt a jegybank előre meghirdetett ütemben folyamatosan értékelte le a forintot, másrészt kötelezettséget vállalt arra, hogy a valuta piaci árfolyamát pénzpiaci intervenciókkal a rögzített árfolyam ±2,25 százalékos intervallumában tartja. A cél az volt, hogy az árfolyam alakulása kiszámíthatóvá váljon, s a szűk sáv következtében csökkenjen az árfolyamkockázat.

A 90-es évek második felében az árfolyamrendszer egyre nagyobb mértékben a fiskális és monetáris politika belső egyensúlyt célzó intézkedéseinek hatása alá került. A deficites költségvetéssel terhelt, jelentős befektetéseket igénylő gazdaság számára létfontosságú volt a lakossági megtakarítások megfelelő szinten tartása, s ezt csak pozitív reálkamattal lehetett ösztönözni. A monetáris politika a magas fogyasztói árindexnél rendszeresen magasabb nominális kamatlábat biztosított. Ezzel egyidejűleg a forint árfolyamának gyengülését – antiinflációs megfontolásokból –

korlátozta. Nagyobb mértékű forintleértékelés azért sem volt indokolt, mert az export, illetve az importhelyettesítő termelés profitrátája az átlagosnál magasabb volt.

A relatíve mérsékelt forintleértékelődés és a magas kamatláb egyidejű jelenléte viszont növelte a devizakínálatot a hazai piacokon. A spekulánsok számára kamatarbitrázsra nyílott lehetőség. Ha valaki spot árfolyamon devizát váltott forintra, a forintot az érvényes kamatszinten betétben vagy államkölcsön-papírban elhelyezte, majd a kölcsön lejáratakor a forintot devizára váltotta az aktuális árfolyamon, akkor az ügyletből nyereséggel kerülhetett ki. A deviza állandósult nagy kínálata az intervenciós sáv alsó határa felé tolta a piaci árfolyamot, a jegybanknak rendszeresen pótlólagos devizakereslettel kellett közbeavatkozni (1. ábra).

1. ábra Jegybanki intervenció túlkínálatos devizapiac esetén



Megjegyzés: e – piaci árfolyam, e' – rögzített árfolyam, S, D – a rögzített árfolyamot biztosító valuta kereslet, illetve kínálat, S' – piaci valutakínálat, D' – intervenciós valutakereslet, IT – intervenciós tartomány

A 90-es évek második felében megfigyelhető tőkebeáramlás állandó felértékelési nyomást fejtett ki a forintra, ezért a jegybank minden évben jelentős intervenciós devizavásárlásra kényszerült, ezzel viszont nagy összegű forintkiáramlás (jegybanki pénzteremtés) járt együtt. Ez keresztezte a monetáris politika törekvéseit, ron-

totta az antiinflációs gazdaságpolitika hatékonyságát. Az alapfokú tankönyvek tételeihez képest paradox helyzet alakult ki. Az egyszerű tétel szerint a hazai valuta leértékelődésének van inflációs hatása, itt viszont erős forint mellett is jelentős inflációs nyomás volt. A valóságban két hatás összegződött: a forint csúszó leértékelése az exportőrök számára versenyképes árakat biztosított és magasan tartotta az importárakat, másrészt viszont a devizapiaci intervenció miatti pénzkiáramlás is táplálta az inflációt. Az utóbbi hatás ellensúlyozására a jegybank rendszeresen ún. sterilizációt hajtott végre, vagyis a devizavásárlás során keletkezett hazai pénzmennyiség egy részét kivonta a forgalomból (1. táblázat). A sterilizáció főbb eszközei: jegybanki betét, MNB-kötvények eladása, a hitelintézeteknek nyújtott refinanszírozási hitelek csökkentése, államkötvények eladása. Csupa olyan eszköz, amelyek használatával a Magyar Nemzeti Banknak vagy kamatkiadása keletkezik, vagy kamatbevételtől esik el. A sterilizáció további módszere a bankrendszer kötelező tartalékainak növelése volt. A sterilizációnak tehát jelentős költségei voltak, amelyek egy része a jegybankot közvetlenül terhelte, másrészt a belföldi pénzpiacon megvalósított restrikció révén a konjunktúrát fékezte.

1. táblázat Intervenció és sterilizáció (1995-1999, milliárd forint)

Év	Forintkiáramlás az intervenció miatt	Sterilizáció
1995	451,9	295,7
1996	553,8	412,2
1997	877,6	413,3
1998	191,6	68,1
1999	811,0	238,0

Megjegyzés: 1998-ban az orosz pénzügyi válság hatására jelentős tőkekiáramlás történt.
Forrás: Tarafás (2001)

Az elmúlt évben az ismertetett árfolyamrendszer alapjaiban megváltozott. Először 2001. május elején a jegybank kiszélesítette a forint intervenciós sávját ±2,25-ről ±15 százalékra, majd októbertől megszüntette a csúszó leértékelést.

A sáv kiszélesítésével tehát az a határ, ahol a jegybanknak be kell avatkoznia, jelentősen kiszélesedett. A várakozásoknak megfelelően a sávszélesítést követően a forint azonnal erősödni kezdett, bőven a korábbi 2,25 százalékon túl, 6-8 százalékra távolodott a rögzített árfolyamtól, de azóta is belül maradt az új sávban. A sávszélesítés deklarált céljai: az infláció további mérséklése (amit egyrészt a forint erősödése, másrészt a devizavásárlással összefüggő forintkiáramlások megszűnése okoz), másrészt a monetáris politika mozgásterének bővülése (ami a sterilizációs kényszer megszűnésével kapcsolatos), harmadrészt az ERM II. követelményeihez való közeledés (a magyar árfolyamrendszer gyakorlatilag megfelel az ERM II. követelményeinek). Az elmúlt egy év tapasztalatai szerint ezek a célok teljesülni látszanak, ugyan-

akkor az erős forint kétségtelenül kedvezőtlenül érinti az exportőrök versenyképességét, ezen keresztül a folyó fizetési mérleget.

3. Az inflációs folyamatok és a Balassa-Samuelson hatás

Az eddigiekben tényszerűen ismertettük a magyarországi árfolyampolitika és az infláció fontosabb összefüggéseit. A továbbiakban az ismertetett folyamatok egy lehetséges elméleti megközelítését igyekszünk felvázolni, s ezzel az események mélyebb okait és az EMU-hoz való csatlakozás perspektíváit differenciáltabban vizsgálni.

A használt modell a Balassa-Samuelson hatás néven vált ismertté. Ez a hatás abból ered, hogy egy gyengén fejlett, felzárkózó országban a gazdaság különböző szektoraiban eltérő ütemben nő a termelékenység. A külkereskedelmi forgalomban résztvevő árukat termelő szektorban (tradable szektor) elért magasabb termelékenységnövekedés felfelé hajtja az ottani bérszínvonalat anélkül, hogy ez veszélyeztetné a szektor versenyképességét. A munkaerőpiaci verseny miatt azonban egy szektor nominális béreinek emelkedése átgyűrűzik az összes többire is, beleértve azokat az ágazatokat is, ahol a termelékenység nem javul (non-tradable szektor). Ezekben a szektorokban azonban a béremelkedés után a versenyképesség csakis úgy tartható, illetve a profit szintje csak úgy stabilizálható, ha a kibocsátási árak is növekednek. Az áremelkedés minden komolyabb korlát nélkül végbemehet, hiszen ezek a szektorok nincsenek kitéve a külföldi versenynek.

Kiinduló pontban a gyengébben fejlett, majd felzárkózó országban a reálbérek alacsonyabbak, összhangban az alacsonyabb termelékenységgel. A felzárkózás folyamatában a tradable szektorban a termelékenység növekedésével arányosan nőnek a reálbérek, ennek ütemét a külpiacon érvényesíthető árak kontrollálják. A tradable szektor reálbéreinek növekedése, viszont magával húzza a non-tradable szektor béreit is, holott azt nem támasztja alá a termelékenység növekedése, de nem is kontrollálják a külpiaci árak. A felzárkózó országban tehát a reálbérek növekedési ütemét a tradable szektor termelékenységének növekedési üteme determinálja, amely magasabb, mint a gazdaság egészének átlaga. Ez erős inflációs nyomást gyakorol. Ha ehhez még hozzávesszük, hogy a felzárkózó országokban – élvezve a későn jövők előnyét – a termelékenység növekedési üteme nagyobb, mint a fejlett országokban, magyarázatot kapunk arra, hogy – ceteris paribus – a felzárkózó országokban nagyobb az inflációs ráta.

A Balassa-Samuelson hatás teszteléséről több mértékadónak tekinthető publikáció jelent meg. Szapáry Györgytől átvett illusztrációk szerint az európai központi bank tanulmánya nyilvánvalóvá teszi, hogy az euróövezeten belül is működik ez a hatás (Szapáry 2000). Egy Hágában megjelent közlés becsléseket ad a tagjelölt országokra vonatkozóan és arra a megállapításra jut, hogy ezekben az országokban a Balassa-Samuelson effektus évi 3,5-4 százalék lehet (Pelkmans és szerzőtársai

2000). Hazai szerzők (Simon–Kovács 1998) Magyarország esetében a Balassa-Samuelson hatás értékét az elmúlt évtizedben 3 százalékra teszik.

Mindez fontos adalékot jelent az elmúlt évtized magyarországi inflációjának elemzéséhez. Természetesen a Balassa-Samuelson hatással az inflációnak csak egy része magyarázható, s ennél sokkal nagyobb volt a súlya a recesszió kezelésére alkalmazott fiskális és monetáris intézkedéseknek, a nagy szerkezeti átalakulásoknak, az áru- és a tőkeimport liberalizálásának. Ugyanakkor ez a hatás némi magyarázatot ad a dezinflációs törekvéseknek a vártnál és a szükségesnél kisebb hatékonyságára, arra, hogy miután az inflációs ráta – a fájdalmas Bokros-csomag által teremtett új bázison – látványos gyorsasággal csökkent az 1995. évi 28 százalékról 2000-re 10 százalék alá, ezen a szinten stagnálni látszik, illetve jelentősen lelassult a csökkenés üteme.

S ami referátumunk témája szempontjából talán még fontosabb: minden mértékadó elemzés szerint a Balassa-Samuelson hatás az elkövetkező években mindaddig, amíg a felzárkózás tart, érvényesülni fog. Ez döntően befolyásolja a maastrichti konvergencia-kritériumoknak való megfeleltetést.

4. A Balassa-Samuelson hatás és a maastrichti kritériumok

Tekintsük a külföldi valuta (az EMU-ról lévén szó, az euró) reálárfolyamának vásárlóerő-paritáson számolt mutatóját:

$$\bar{e} = e \cdot \frac{P^*}{P}$$

ahol $\bar{e}$ a reálárfolyam, e a nominális árfolyam, P^* a külföldi árszínvonal és P a hazai árszínvonal.

Dinamikus vizsgálatnál természetesen a fenti mutatók időbeli alakulásának indexeit kell alkalmazni.

A konvergencia-kritériumok a kandidáló országok inflációs rátáját a tagországok rátájához kötik, illetve ahhoz képest csak kissé helyezik magasabbra. A Balassa-Samuelson hatás miatt ez a követelmény rendkívüli erőfeszítések árán tartható. A felzárkózás miatti inflációs nyomást csak erősen restriktív fiskális és monetáris politikával lehetne ellensúlyozni, ami viszont csökkentené a technológiai fejlődést (magát a felzárkózást), a növekedési ütemet, növelné a munkanélküliséget.

Tegyük fel, hogy ezekre a kemény intézkedésekre hajlandó lenne a gazdaságpolitika, s az inflációs ráta a megengedett szintre csökkenne. A P^*/P hányados ebben az esetben is csökkenne, vagyis a piaci árfolyam változatlansága esetén a hazai valuta felértékelődne, és ez is a versenyképesség romlásához vezetne. Ellensúlyozásként e értékét kellene növelni, vagyis a hazai valutát kellene leértékelni. A konvergencia-kritériumok azonban ezt a lehetőséget is korlátozzák. Egyrészt a középárfolyam egyoldalúan nem módosítható, másrészt – bár az ERM II intervenciós sávja

elég széles – a csatlakozást megelőző két évben a hazai valuta csak 2,25 százalékkal lehet leértékeltebb a középárfolyamnál.

Változatlan középárfolyam mellett a piaci árfolyamot devizapiaci beavatkozással tudja a jegybank befolyásolni. Csakhogy – mint láttuk – Magyarországon és a többi közép-kelet-európai országban az elmúlt évtizedben a hazai valuta erős sávhatárán kellett intervenciókat eszközölni. Nálunk a sávszélesítés nyomán a forint tovább erősödött, minden mértékadó szakvélemény szerint eleve szükségessé válik az elkövetkező években a devizafelvásárlás. Nagyon megterhelné a monetáris politikát, ha tovább kellene növelni a devizakeresletet. Mint láttuk, ez forintkiáramlással járna, ami újabb inflációs nyomást jelentene. A kör bezárult: a kíméletlen restrikcióval csökkentett infláció következtében inflációt növelő intézkedésekre kényszerülne a monetáris politika, s a következmények itt még nem állnának meg. Megismétlődhetnének az elmúlt évtized fejleményei. Sterilizációt kellene végrehajtani, ami a felzárkózáshoz szükséges hazai hitelforrásokat csökkentené, és kedvezőtlenül érintene két másik konvergencia-kritériumot: egyrészt a kamatlábak csökkentésére vonatkozó követelményt, másrészt az államadósságra vonatkozó követelményt.

A magyar pénzügyi politika irányítói és a kutatók az elmúlt időszakban számos nyilatkozatban, tanulmányban hívták fel a figyelmet a konvergencia-kritériumok ellentmondásosságára. Ezek az elemzések természetesen sokkal árnyaltabbak, mélyrehatóbbak, mint amit mi e szerény referátum keretei között modellszerűen érzékeltetni tudtunk, de a következtetés ugyanaz: a Balassa-Samuelson hatás figyelembevételével az inflációra vonatkozó – a legjobb tagországokét 1,5 százalékkal meghaladó – kritérium szinte teljesíthetetlen.

Mit lehet tenni? Jól tükrözik a magyar szakmai közvélemény álláspontját Szapáry Györgynek, a Magyar Nemzeti Bank vezető tanácsadójának sorai: „Jobb volna nyíltan elismerni a Balassa-Samuelson effektus létét a maastrichti követelmények között, a jelenleginél nagyobb mozgásteret biztosítva a tagjelöltek számára. Szigorúan közgazdasági megfontolásból a leglogikusabb megoldás az lenne, ha az infláció megengedett eltérését a termelékenységben meglévő különbségekhez kötnék, mivel ez a különbség határozza meg a Balassa-Samuelson effektus mértékét…..Ez az új megoldás természetesen megsértené az egyenlő elbánás elvét az eredeti EMU-tagállamok és az unióhoz később csatlakozók között….Lenne még egy másik lehetőség is: a megengedhető inflációeltérés jelenlegi mértékének (1,5 százalékpont) egyszerű megemelése, de ezt szintén a maastrichti követelmények felhígításának tekinthetnénk.” (Szapáry 2000, 959. o.)

5. Összegzés

A Gazdasági és Monetáris Unió stabil integrált monetáris politikájának egyik sarokköve, hogy a kandidáló országok feleljenek meg az ún. maastrichti konvergencia-kritériumoknak. E feltételek közül a hosszúlejáratú államkötvények kamatlábára

vonatkozó mellett az inflációs rátát érintő kritérium (mely szerint a jelölt inflációs rátája legfeljebb 1,5 százalékponttal haladhatja meg a három legalacsonyabb rátával rendelkező tagország átlagát) tűnik a leginkább aggályosnak. Az a körülmény azonban, hogy a pályázó országok mindegyike küzd kisebb-nagyobb mértékben ezzel a problémával nemcsak az egyes nemzetgazdaságok belső fejlődési rendellenességeire vezethető vissza, hanem egy közös tünetre is, amely Balassa-Samuelson hatás néven vált ismertté.

A jelenség lényege, hogy a felzárkózó így adott esetben a már tag országoknál dinamikusabban fejlődő gazdaságokban a külpiaci versenyben résztvevő (ún. tradable) ágazatok hatékonyságának növekedésével együtt járó reálbér-növekedési ütem átgyűrűzik a külpiaci versenynek ki nem tett (ún. non-tradable) ágazatokba is, ahol egyébiránt ezt semmilyen termelékenység-változás nem indokolja. Vagyis olyan bértömeg-többlet áramlik a magánszektorba, melynek nincs meg a reálfedezete. Ez a körülmény az érintett országok inflációs rátáját még fegyelmezett fiskális és monetáris irányítás mellett is jelentősen (legalább 2-3 százalékponttal) a jelenség által nem sújtott gazdaságok inflációs rátája fölé emeli. Vagyis az ide vonatkozó maastrichti kritérium lényegében nem teljesíthető.

A probléma kezelését célzó alternatívák között azonban aligha találunk olyat, melynek alkalmazása ne sértené vagy az egyenlő nemzeti elbánás, vagy a megfogalmazott kritériumok következetes érvényre juttatásának elvét.

Felhasznált irodalom:

Farkas B. – Várnay E. 2000: *Bevezetés az Európai Unió tanulmányozásába*. JATEPress, Szeged.

Kopits Gy. 2000: A közép-kelet-európai országok árfolyam-politikája az európai Gazdasági és Monetáris Unió összefüggésében. *Külgazdaság*, 44, 2, 44-74. o.

Pelkmans, J. – Gros, D. – Nunez Ferrer, J. 2000: *Long-Run-Economic Aspects of the European Union's Eastern Enlargement*. Working Paper 109. Scientific Council for Government Policy WRR, Hága.

Simon A. – Kovács M. A. 2000: *Components of the Real Exchange Rate in Hungary*. Working Paper 3. Magyar Nemzeti Bank, Budapest.

Szapáry Gy. 2000: Az árfolyamrendszer kiválasztása az átmenet országaiban az EMU-csatlakozás előtt. *Közgazdasági Szemle*, 47, 12, 951-961. o.

Tarafás I. 2001: A kamat, az árfolyam és a forint hátralévő évei. *Közgazdasági Szemle*, 48, 6, 480-497.

Contributors

Katalin BOTOS, Department of Finance, Faculty of Economics and Business Administration, University of Szeged

Norbert BUZÁS, Department of Regional and Applied Economics, Faculty of Economics and Business Administration, University of Szeged

Szabolcs DEÁK, Department of Regional and Applied Economics, Faculty of Economics and Business Administration, University of Szeged

László DINYA, Department of Marketing and Management, Faculty of Economics and Business Administration, University of Szeged

Emese ÉGETŐ, Department of Finance, Faculty of Economics and Business Administration, University of Szeged

Zsolt FENYŐVÁRI, Department of Economics, Faculty of Economics and Business Administration, University of Szeged

Erzsébet HETESI, Department of Marketing and Management, Faculty of Economics and Business Administration, University of Szeged

Ferenc HORVÁTH, Department of Finance, Faculty of Economics and Business Administration, University of Szeged

Szabolcs IMREH, Department of Regional and Applied Economics, Faculty of Economics and Business Administration, University of Szeged

Tamás KATONA, Department of Statistics and Demography, Faculty of Economics and Business Administration , University of Szeged

Imre LENGYEL, Department of Regional and Applied Economics, Faculty of Economics and Business Administration, University of Szeged

Éva MÁLOVICS, Department of Economic Psychology, Faculty of Economics and Business Administration, University of Szeged

Ferenc MOZSÁR, Department of Economics, Faculty of Economics and Business Administration, University of Szeged

Béla OROSDY, Department of Marketing, Faculty of Business Economics, University of Pécs

Péter PUKLI, Hungarian Central Statistical Office, Budapest

Gábor Rekettye, Department of Marketing, Faculty of Business Economics, University of Pécs

Balázs RÉVÉSZ, Department of Marketing and Management, Faculty of Economics and Business Administration, University of Szeged

Krisztián SZŰCS, Department of Marketing, Faculty of Business Economics, University of Pécs

Tibor TERSZTYÁNSZKY, Budapest University of Technology and Economics

Ferenc TRÁSER, Economic and Technical Director, Economic and Technical Center, University of Szeged

Márton VILMÁNYI, Department of Marketing and Management, Faculty of Economics and Business Administration, University of Szeged

Public Economics

Katalin BOTOS

The ancients regarded self interest-based economy as the source of individuals', what is more, of all the citizens' well being while the government's role was limited to areas of traditional order, security and management. Upon recognizing the unsustainability of this, the government interfering first in the social, then - following the great crisis – the economic sphere was born. The loosening up of national economy borders made harmonization of interests extremely difficult. The 20th century brought along the development of schemes where the frameworks of this were ensured by the government. It undertook a fundamental role in pressing the drawn apart income scale for the sake of social peace so that the produced income was allocated and re-allocated to provide products with consumers. However, today the phenomenon of disproportionate income allocation seems to reoccur at a global level.

The interest-harmonization mechanism of globalization is still far away and blurred. Instead of a decrease, this has rather contributed to the increase of the responsibility and importance assumed by economic policy. Based on these factors, it may be reasonable to pay special attention to public economics in the upcoming period's economic analyses.

Key words: market economy, welfare state, harmonization of interests, public economics

The Informational Background of Researching Public Services

Péter PUKLI

Finding a solution for the problem of 'one economic term-more statistical data' presents a never-disappearing challenge for the science of statistics and has always encouraged statisticians to develop different methods and index numbers. Based on the quantity and quality of available data, the informational background of public services is usually described as poor. As regards the informational background, two further difficulties need to be faced besides general problems. One special problem derives from the fact that there are more available interpretations regarding the range and definition of public services. The other problem is caused by the difficulties of measuring the performance of public services, its reason being that in most cases they are not sold on the market. In case of public services, the quality of data relevant to performance (issuing, added value) is poorer than in other sectors, however,

international comparison is facilitated by the fact that the majority of countries apply similar methods of estimation.

Key words: public service, public utility, SNA, ESA, accounting of public services' performance

The Monopolistic Situation of Organizations Providing Public Services

Ferenc MOZSÁR

Owing to reasons related to economies of scale or politics and economic policy, historically public service activities were predominantly realized outside the sphere of competition and within the frameworks of monopolistic organizations respected and often protected by the government One of the significant economic-political characteristics occurring in the past two decades is the release of areas for competition in developed countries. Technical-technological changes that contributed to the ceasing of the 'natural monopolistic' aspect of several activities constitute one pillar of the demonopolization process. However, the economic-political effort that, in terms of effective allocation, undertook the harmonization of hardly replaceable competition and non-economic aspects of values is equally important. The present paper discusses the major stimuli, possibilities and limits of demonopolization and liberalization, evaluating the above-mentioned process as definitely positive.

Key words: monopoly, public services, privatization, demonopolization, deregulation

Consuming and Financing Public Services

Ferenc HORVÁTH

By today a relatively developed consumer society has occurred in Hungary, where products and services mainly manufactured on a market basis are sold on competitive markets. Winning consumers is the primary aspect for all the companies participating in the competition. In order to reach their goals, enterprises with a clearly developed business strategy are even willing to pay significant sums on marketing expenses that are also built in the consumer price of their products. The present paper attempts to analyze questions of financing related to the consumption and production of public services. The content of the paper is structured in one major unit that, departing form the introduction of the nature of goods produced on the market, makes general statements about typically non-market type of public services and emphasizes the differences lying between the two types of services.

Key words: public sphere, production of non-market goods, financing public services

Economic and Enterprise Development Programming in the Southern Great Plain

Imre LENGYEL

Parallel to the strengthening of globalization, over the past decade the economic development of the regions and assistance provided to Small and Medium size Enterprises has become an important question of economic-policy in almost all the developed countries. Due to the accession to the European Union and the expectations of balanced territorial economic development, both areas gained special importance in Hungary as well. The present paper first reviews the fundamental processes in the background that has brought regional economic development and SMEs into the foreground. Then, based on our documents prepared in the course of regional development in the Southern Great Plain region, the most important connections between the region's strategic economic development program and the operative program of SMEs are introduced.

Key words: regional policy, regional development, economic development, enterprise development

Local-Governmental Services in the Development of Regional Economic Networks

Norbert BUZÁS

Works examining the necessity and possibility of governmental roles assume an important position in the study of entrepreneurial networks. The special topicality of these is rendered by the fact that governments situated at different levels often assume a significant role in supporting the ill-considered copies of international organizational examples incorporating entrepreneurial cooperations. The present paper summarizes the local self governments' possibilities of participation in the development of regional clusters, introduces the basic cases of international practice and, by using the experience gained from the preparation of a regional operative program, outlines the rational roles of the Hungarian local governments.

Key words: local economic development, regional clusters, development of clusters

On Cluster-based Economic Development

Szabolcs DEÁK

The turn of the 70s and 80s brought along fundamental changes in the regional policy of developed countries. The formerly applied regional economic-development structured from top to bottom was replaced by the practice building from bottom to top and based on endogenous sources offering continuously expanding possibilities for local governments to stimulate the local economy. The concept of clusters occurred at the beginning of the 90s in economic development programs organized from bottom to top, and by today it has become one of the most important expressions used for economic and enterprise development ideas. The present paper first of all reviews the concept and main features of regional clusters, then it discusses the characteristics of a cluster-based economic development. Since clusters have, owing to the Széchenyi Plan, become part of Hungary's set of economic political tools, the need for international experience is increasing. This is why, in its final section, the paper tries to summarize the most important experience of international cluster-based policy.

Key words: economic development, regional economic development, cluster

Expected Effects of Economic and Logistical Changes on Szeged and its Surrounding Area after the Accession to the EU

Ferenc TRÁSER

The Trianon decisions in 1920 dramatically changed the spatial structural attributes of Szeged and its surrounding area, which exercised a great effect on numerous fields of the industry, agriculture and infrastructure as well as the subsequent direction of social processes. Another important effect of our modern history – influencing the region – originating from Western Europe is forecast to take place in 2004. As a result of the accession to the European Union, further mechanisms of action and changes will occur and realize, leaving frontiers unchanged but at the same time strengthening the individual poles of spatial structure. Both of these changes and decisions have originated in Western Europe. In less than hundred years they have completely changed the town's relative role, reputation and space in its environment and area. The Central and South-East European effects of Western European decisions are only partly known. The goal of the present paper is to outline the expected changes that are likely to affect Szeged and its surrounding area following the accession. First of all, it might be useful to compare some statistical data of the cities of Szeged, Győr and Nyíregyháza as, being situated in the meeting-point of three country borders, these towns have similar regional and geopolitical features. Then the

possibilities of the infrastructural changes in Szeged and its surrounding area are also reviewed.

Key words: Szeged, EU Accession, trade and logistics center, regional center

Quantity vs. Quality – Problems in Higher Education

Tamás KATONA

Based on the data of 1990's census, the proportion of Hungarian people gained qualification in higher education was considerably lower than in Northern Europe and slightly lower than in the majority of Western European countries. When evaluating this lag, it has to be considered that the distance from developed countries decreased compared to earlier decades, as the proportion of graduate population significantly increased in the last half century.
In higher education the fast development started at the end of the 90s and the net schooling rate reached 18 percent by the millennium. However, by the end of the 90s, higher education arrived at the limit of growing possibilities and its reserves exhausted (demographical bulge, increase in the number of high school graduates, etc.). Hungary's higher education – traditionally under-financed – underwent such quantitative changes that were not supported by financing. The number of students tripled since 1990, however, this was not followed by financing, as the proportion of gross national products allocated for higher education has been unchanged since the beginning of the 90s. One important element of the solution will be to eliminate the unilateral expansion of higher education without the development of public education. Long term development can only be really and permanently successful by improving the entire education system in a harmonized way.

Key words: higher education, sources of increase in number, exhausting reserves, under-financing, development of public education

Measuring Service Quality – Student Satisfaction at the University of Pécs

Gábor REKETTYE – Krisztián SZŰCS

The management of the University of Pécs asked the Department of Marketing at its Faculty of Business and Economics to conduct a comprehensive survey on student satisfaction. Surveying consumer satisfaction is a widely used practice in business life, however, in the non-profit sector it is rarely applied. The objective of the survey was to define the service quality provided by the University of Pécs, which was calculated by measuring several different dimensions. Besides introducing the theoreti-

cal background, the paper follows the processes and structural elements that serve the conduct of surveys on satisfaction in other institutes. As the market of higher education is becoming saturated, it is indispensable for market players to define and shape their own position and to enforce marketing orientation. The experience of conducting the survey on student satisfaction at the University of Pécs offers help for this.

Key words: student satisfaction, higher education, GAP-analysis, Hungary

Challenges of Higher Education Management at the Millennium

Márton VILMÁNYI

In recent years (the past decade) higher education was forced to realize the need for changes that manifested most apparently in university integrations as formal changes. These changes meant an extreme test for the institutes and their management, in the course of which Hungary's higher education, for many years centrally managed under governmental direction, was roused from its sleep. However, modifications regarding content are still to come, or rather, are underway and these create a further challenge for the management of institutes. The present paper aims to summarize these challenges that are examined by using a twofold method; it examines what newly emerging criteria higher education managements have to face at the millennium, and at the same time, it takes a look at the problems occurring in the process of meeting these new criteria.

Key words: higher education management, strategic management

Monitoring the Quality of Electric Power Supply in the Interest of the Consumers

Tibor TERSZTYÁNSZKY

The report describes the supply quality monitoring system applied in the Hungarian electric distribution system. It covers the historical background, applied monitoring methods. Detailed description is about the result of long-term analysis of breakdowns on distribution network and that of the survey of consumer satisfaction. The report gives outline of guaranteed standards in Hungary recently. Finally it gives the aspects of development in supply quality monitoring.

Key words: electric power supply, quality of service, monitoring

Further Development of Measuring Consumer Satisfaction in Hungary's Electric Power Suppliers

Gábor REKETTYE – Béla OROSDY

The task of electric power supplier companies is to provide electricity for household consumers and not for household users. Energy is a kind of service product available for every citizen. Owing to its special nature, consumers rarely meet the service provider body although continuously using its service. That is why measuring consumer satisfaction is a very important task on the national market presently undergoing liberalization. In this area, due to product specificity, satisfaction with service provider companies requires more control – that is more effective and partly preventive – than it is common and expected in the case of general products and services present on the market. The article introduces electric power suppliers' methods of measuring satisfaction and expected changes in measurement.

Key words: electric power supply, costumer satisfaction, measuring system of index numbers

Problems of Measuring Loyalty in Public Utility Providers

Erzsébet HETESI

The uncertainties of the conceptual definition of loyalty and contradicting empirical research results warn marketing researchers that the clarification of this question may provide ample work for experts of this science for a long time. The results of factor analyses conducted in the process of surveying Hungary regarding the loyalty of consumers of electrical power suppliers show that internationally successful techniques need special reconsideration in the Central Eastern European region and in the course of adapting methods certain modifications are necessary depending on the actual country, sector and research problem. At the same time, results also indicate the acceleration of changes in the region and, resulting from the increase of competition and consumer identity, a new phenomenon is emerging that, in several questions, leads to a match of opinion of Hungarian consumers and those living in a competitive market environment.

Key words: public utility services, consumer interests, loyalty

Marketing Communication in Public Utility Suppliers

Balázs RÉVÉSZ

Liberalization processes launched on the artificially monopolized market of public utility suppliers has created a new situation for enterprises. The continuously growing market competition forces public utility supplier companies to engage in conscious and more effective marketing activities. In terms of these services, considered as trust products on the basis of their features, marketing communications solutions, creation of a favourable image, advertisements and public relations solutions promoting changing supplier or brand loyalty bear special importance. Based on international literature and national experience, the present paper summarizes the market influencing possibilities of this special service, placing particular emphasis on relational marketing and case marketing becoming more and more significant as well as the experience accumulated in energy branding.

Key words: marketing communications, relational marketing, case marketing, branding, public utility supply

Public Service and Management

László DINYA

In Hungary, just as in other more developed courtiers, some fundamental questions need to be considered relevant to the public sphere: the unorganized nature of the sphere, its role in satisfying social needs, terms and principles related to its operation. One of the highly exciting areas related to the change of paradigm in the public sphere is the area of management and operation – based on the analogy taken from the business sphere: management – of public utility supplier organizations. Management methods, principles and practical solutions developed (and successfully applied) in the business sphere cannot be entirely adapted, what is more, in the course of adaptation we might be faced with an adaptation just as significant as the development of new solutions. In 1998 a comprehensive, long term primary research was launched in order to discover the special management-related characteristics of public utility supplier organizations. This research included examining the challenges that derive from the change of the public sphere. The article introduces the most important related results.

Key words: public service management, chances of changes, forced operational courses, managerial clusters

Instruction and Research of the Economic Questions of Health Care Services

Emese ÉGETŐ

The problems of health care services are not merely products of the transition period, consequently, their solution cannot be expected from the fulfillment of transitional tasks. Problems originate in the fact that principles need to be reformed and they also lack agreement. Besides the reform of the financing and care provider system, the problems deriving from the interaction between the public and market sphere also need settlement.

Key words: universality, access, financing, source expansion

Challenges and Answers in Public Service Management

Szabolcs IMREH

The paper introduces some current questions of public service management and, departing from the achievements of the relevant literature, it reviews the conceptual background of public service management. Before the analysis of practical questions, the paper points out the limits of the area to be examined, defines the concept of public sphere and the change of paradigm taking place in this sphere. Over the period following the political changes, Hungary's public sphere had to face serious challenges – these are in part analyzed. In the majority of the cases, Hungary's community sector could not produce adequate answers to these challenges. The paper focuses on the evaluation of applicable methods and it also introduces four groups of solution that may be useful in handling the problems of public service management. Besides the review of terminology, advantages and disadvantages included in the different techniques are defined in each case also introducing the practical experience of Anglo-Saxon countries that assume a leading position in this area. The numerous discussed international examples offer a chance of adaptation for Hungarian appliers; at the same time, based on empirical experience, it can be stated that questions of assimilation assumed primary importance regarding the successfulness of the programs.

Key words: public sphere, public service management, public management

Culture of power: is it the heritage of the past?

Éva MÁLOVICS

Culture is defined as presuppositions, values, standards and attitudes observable and describable customs, practices based on the agreement of the members of the community. A lot of authors have established that in terms of behaviour the heritage of Hungarian companies is "an intensive culture of power". The culture of power was characterized by lack of trust, autocratic or paternalistic management style and obedience forced out through authority, the reluctance to take the risk or the responsibility and trying to avoid conflicts.

In Hungary in the last ten years accelerated the globalisational processes in consequence of the social and economical transformation. The inflow of the foreign capital and the appearance of the multinational companies yielded new organisational forms and values. An important principle in the management of the multinational companies the uniform of the managing of the human resources. So became an interesting question the analysis of the values, the change the values as the members perceived and the identity with the values of the organisational culture.

We used in our researches the "SHL" Corporate Culture Questionnaire and interviews to analyse a sample with number 171 in six companies of South Hungary.

By my hypothesis the measure of the characteristics of the culture of power decreased and the characteristics of the learning culture appeared. We got some surprising results about the increasing of the power culture, these results show we in the case study of company 4.

Key words: organisational culture, learning, culture of power, company case study

Can the Maastricht Convergence Criteria on Inflation be Met?

Zsolt FENYŐVÁRI

The criteria of joining the European Economic and Monetary Union are defined by the so-called Maastricht convergence criteria. The most critical criteria for Hungary concerns inflation. The present paper seeks an answer to the question of whether the very strict inflation criteria (an inflation rate of no more than 1.5% greater than the average of the three countries with the lowest inflation rates) can be met. In the process of examination, the paper reviews the inflation-related aspects of the Hungarian exchange rate policy of the 90s as well as the reasons forcing its Central Bank to engage in regular sterilization. The paper points out the so-called Balassa-Samuelson effect as the main (however, not only) reason of the impracticability of the criterion that accounts for the impossibility of its performance in all the affected

countries and also in Hungary. This factor inevitably calls for the reconsideration of the criterion.

Key words: inflation, Maastricht convergence criteria, Balassa-Samuelson effect