



Budai Balázs Benjámín

AZ ÜGYINTÉZÉSI KÉPESSÉG HANYATLÁSA AZ ELMÚLT ÉVEKBEN

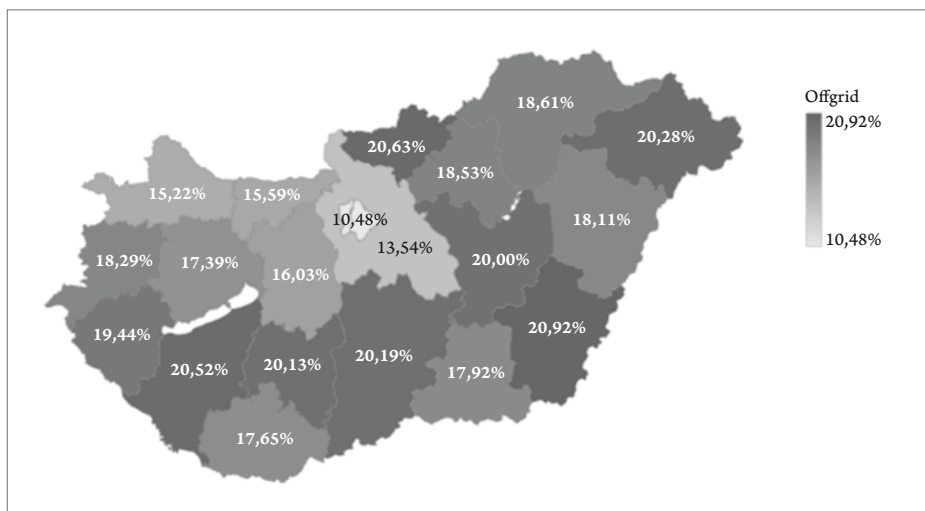
Bár a szolgáltató állam 2010-es hazai koncepciója különös hangsúlyt fektetett arra az alaptörvényi tételre, amely az egyenlő bánásmódot és a leszakadó rétegek társadalmi reintegrációját célozza, a jelenlegi tendenciák mégis azt mutatják, hogy a közigazgatási szolgáltatások fejlesztése – ügyfélképzés nélkül – elidegeníti az ügyfelet a közigazgatástól, valamint jelentős rétegeket szakít ki a közigazgatási ügyintézés megvalósítani képes ügyfelek köréből. Azaz a korábbi közeledő tendencia most ismét távolodóvá válik. És bár a közigazgatási szolgáltatások – változó intenzitással – fejlődnek, egyre nagyobb lesz az úr az azt érdemben használni képesek és nem képesek között. E jelenségeket az ügyfelek tájékozódási szokásainak változásán keresztül mutatjuk be.

BEVEZETÉS

Több tanulmányban foglalkoztunk már az ügyintézési képesség és a digitális kompetenciák összefüggésével.¹ E tanulmányokban rávilágítottunk már az életkori, nemi, iskolai végzettségi, földrajzi, egzisztenciális összefüggésekre, valamint Magyarország – nem túl kedvező – helyére a nemzetközi mezőnyben is. Bemutattuk, hogy kirajzolódik az a a Budapeستől – a Velencei tavon, a Balatonfelvidéken és Győrön át – Sopronig húzódó tengely, amelyen a legfejlettebb települések találhatóak. E települések népességbővülése is a legintenzívebb. Az itt kialakuló szuperkonglomerátum kezdi koncentrálni az ország digitális tudását.² (Hozzátevé, hogy Budapesten belül is egyre több a szélsőség, ami rontja a főváros teljesítményét, illetve sajátos zárványokat keletkeztet a településen belül.) A 2023-as reprezentatív, nagy mintás felmérés szerint a lakosság 43,3%-a nem tudja önállóan megoldani a

¹ BUDAI 2022; 2024; BUDAI et al. 2024.

² BUDAI et al. 2024: 13.



2.1. ábra. A digitális tevékenységet nem végzők aránya a magyar lakosság körében, vármegyénként
 Forrás: saját szerkesztés a KSH adatai alapján

digitális közigazgatási ügyintézés, saját bevallása szerint. (A valóságban ez a szám még magasabb lehet, részben az önértékelés erősen szubjektív jellege, részben az e tanulmányban is bemutatott csatornahasználati gyakoriságokra tekintettel.)

Érzékeljük, hogy a közigazgatási ügyintézés színterei (változó intenzitással, de) egyre inkább a digitális térbe húzódnak (fejlődnek?), így a sikeres ügyintézés feltétele nem csupán az ügyintézési képesség, hanem – egyre hangsúlyosabban – a digitális ügyintézési képesség lesz, amely feltételezi a digitális kompetenciák meglétét. Az Ákr. alapelvei között rögzíti a hatékonyság elvét, ahol „fejlett technológiák alkalmazását” várja el, de egyúttal az ügyfél számára fenntartja a kapcsolattartási módról való rendelkezést.³ (Ugyanakkor elegánsan hallgat arról, hogy az ügyfél bizony csak abból választhat, amit a hatóság számára felkínál.) A hatóságok pedig gyakorta megfélemeznek arról, hogy a törvény előtti egyenlőség biztosítása – immanensen – azt is jelenti, hogy nem érhet senkit hátrány jogainak gyakorlása során amiatt, hogy az adott technológiát használó csatornát nem tudja használni. (Cselekvőképességi vagy nyelvi vonatkozásban ezt a hatóságok ugyanakkor tiszteletben tartják, amennyiben törvényes képviselőt, gondnokot, tolmácsot, jeltolmácsot alkalmaznak, amikor az indokolt.)⁴

³ Ákr. 4. §, 26. §. (2).

⁴ Lásd Ákr. 21. §, 29. §.

A kérdés tárgyalásának különös aktualitást ad a Digitális Állampolgársági Program keretén belül lezajló átállás, amely az ügyfelek nagy része számára elérhető ügyfélkapus azonosításról a DÁP-applikáció használatára tereli az ügyfeleket,⁵ anélkül, hogy az ehhez szükséges edukációt megfelelően biztosítaná.

A fentiek fényében biztosan állíthatjuk, hogy az országban jó számmal vannak olyan területek, amelyek vakfoltok a digitális állampolgárság térképén, és ahol egyre kisebb eséllyel tudja az ügyfél közigazgatási ügyeit sikerre vinni. Valószínűsíthető, hogy átállás a lakosság legalább felénél már most nagy fennakadásokat okoz.

Nem vázoltunk még fel tendenciát, így az állapotváltozás irányát és dinamikáját sem ábrázoltuk pontosan. Jelen tanulmányban tehát arra vállalkozunk, hogy a probléma (esetünkben az ügyféloldali digitáliskompetencia-hiány) megoldásához újabb dimenziót adjunk: jelezzük, hogy állami beavatkozás nélkül a társadalom nem növi ki rövid távon ezt a hiányt, velünk marad, és ez a lakosság jelentős részét zárja majd ki a digitális ügyintézés lehetőségéből.

MÓDSZERTAN

Tanulmányunkat az tette lehetővé, hogy hozzáférést nyertünk egy 2017-es felméréshez, amely hasonló módszertant használt, mint a már említett 2023-as felmérésünk. A 2017-es felmérés (amelynek adatgyűjtése 2017. február 24-e és 2017. március 20-a között történt) egy 2500 fős reprezentatív mintát, míg a 2023-as felmérés (amelynek adatgyűjtése 2023. január 17-e és 2023. február 21-e között történt) egy 2000 fős reprezentatív mintát használt. (Az empirikus minta-adatbázisok reprezentatívak a 18 éves és idősebb magyar felnőtt lakosságra nem, életkor, iskolai végzettség, településtípus és megye szerint.)

A felméréseket táblagépes személyes megkérdezéssel (TAPI), országos lefedettségű professzionális adatgyűjtő-hálózattal, 156 jól képzett kérdezőbiztos segítségével, kártyás és listás eszközökkel végezték. A támogató eszközök megkönnyítették a válaszadó számára a skálák és a válaszkategóriák áttekintését, a kérdezőbiztos számára pedig az ugrásszerű utasítások és a logikai összefüggések gyorsabb és hibátlanabb kezelését. Ez azt jelentette, hogy a felvétel kevesebb hibát tartalmazott, és a reális 40–50 perces időkorláton belül tudott maradni, anélkül, hogy a válaszadót jelentős mértékben kifárasztotta volna, ami megerősítette az érvényességet.

⁵ Lásd: <https://dap.gov.hu/program>.

A lekérdezéseket kiegészítő utófeldmérés zárta le. A toborzási folyamat során a minőségbiztosítás több szintje keretezte a munkát, szisztematikus, kvótaalapú telefonos ellenőrzési eljárásokkal és az adatgyűjtés előrehaladásának és a beérkezett adatoknak a folyamatos központi online nyomon követésével. Az adatgyűjtésből származó nyers empirikus mintát a megfelelő kódolás, a módszertani szabványoknak megfelelő adattisztítás és egyes esetekben inputálás után tették hozzáférhetővé az elemzéshez.

Először a tájékozással összefüggésben az egyes ügyintézési csatornákra vonatkozó eredményeket elemeztük, majd ezeket összevetettük a nemre, életkorra, iskolai végzettségre, az internethasználat gyakoriságára és az összjövedelemre vonatkozó eredményekkel. Másodszor a területi eloszlást és a városi típust is hozzáadtuk az elemzéshez.

NÉHÁNY KIEMELT EREDMÉNY

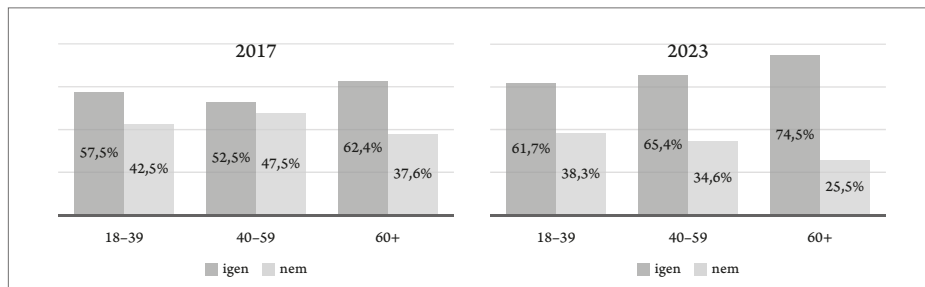
Tájékozódás személyesen

Előjáróban fontos jelezni, hogy jelentősen csökkent azoknak a száma, akik ügyintézés előtt semmilyen formában nem tájékozódnak. Míg 2017-ben az ügyfelek 17,5%-a egyik tájékoztatási csatornát sem vette igénybe, addig 2023-ban már csak 7,2%-uk mondott le az ügyintézés illetéknéppen történő támogatásáról.

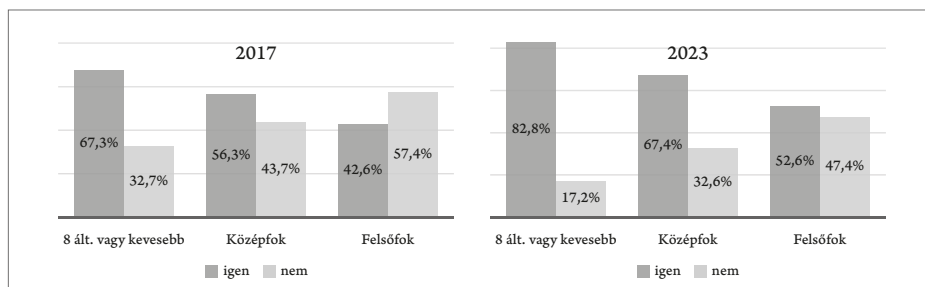
Tájékoztató célból a személyes ügyfélszolgálatok igénybevétele 10 százalékponttal (56,5%-ról 66,6%-ra) nőtt. Ebben felülreprezentáltak a 40 év feletti és az alacsonyabb iskolai végzettséggel rendelkezők, de figyelmeztető jel, hogy a felsőfokú végzettségűeknél többségbe kerültek azok, akik a személyes ügyintézés preferálják. Tehát a korábbi átbillenés visszafordult ebben a körben.

Ugyancsak meglepő tendencia, hogy valamennyi településtípusnál nagyot nőtt a személyes ügyintézés iránti igény hat év alatt, egyedül a községeknél látszik stagnálás.

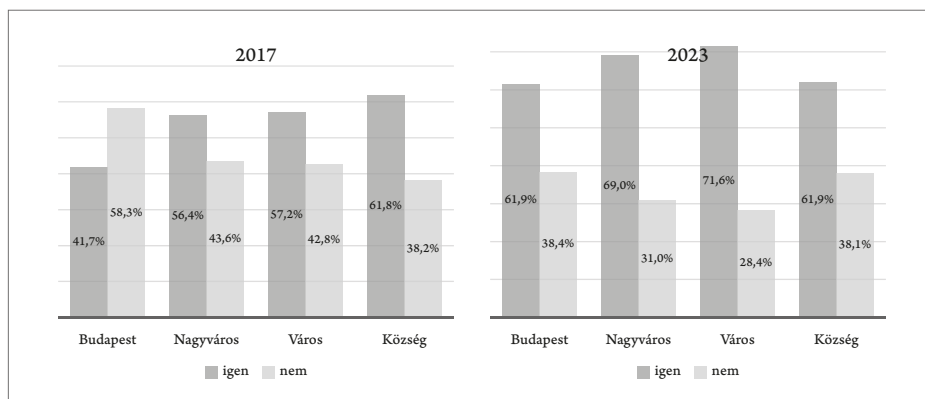
Az internethasználat gyakoriságával annyiban korrelál a növekedés, hogy a személyes tájékozódást preferálók és nem preferálók közötti olló a használat arányában nőtt. Az internetet ritkán vagy soha nem használók 84%-a személyesen tájékozódik. Ez – figyelemmel arra, hogy a digitálisan nem aktívak aránya hogyan alakul – eleve nagy ügyfélmennyiséget csatornáz a fizikai ügyfélszolgálatok felé.



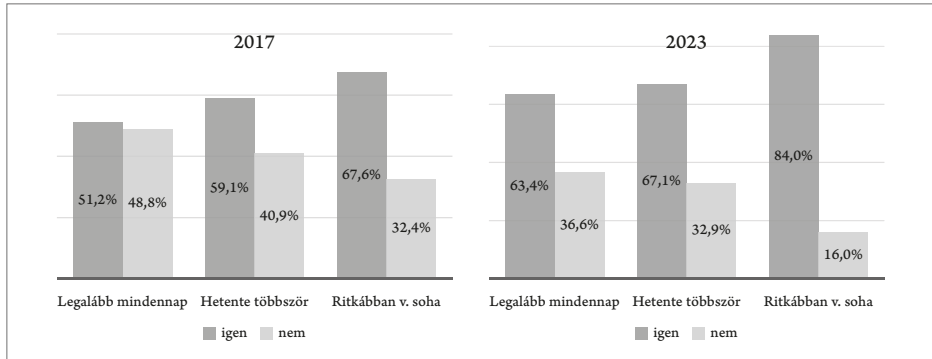
2.2. ábra. Milyen csatornákból tájékozódott az ügyintézés előtt?
(Személyes ügyfélszolgálat, korcsoportok szerint)
Forrás: saját szerkesztés



2.3. ábra. Milyen csatornákból tájékozódott az ügyintézés előtt?
(Személyes ügyfélszolgálat, iskolai végzettség szerint)
Forrás: saját szerkesztés



2.4. ábra. Milyen csatornákból tájékozódott az ügyintézés előtt?
(Személyes ügyfélszolgálat, településtípus szerint)
Forrás: saját szerkesztés



2.5. ábra. Milyen csatornákból tájékozódott az ügyintézés előtt?
(Személyes ügyfélszolgálat, az internethasználat gyakorisága szerint)

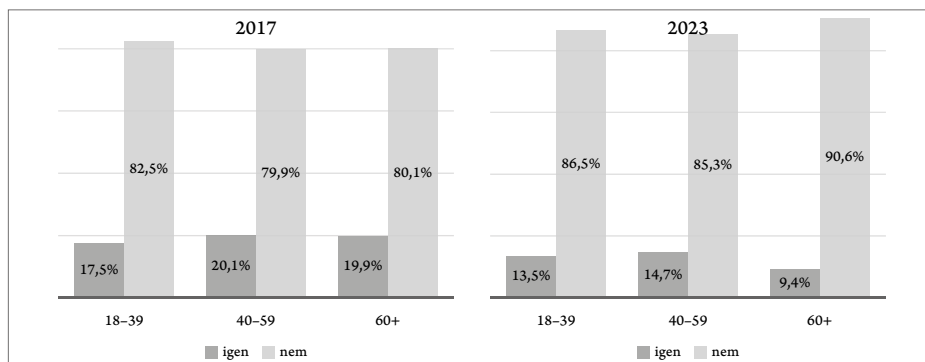
Forrás: saját szerkesztés

Tájékozódás telefonon

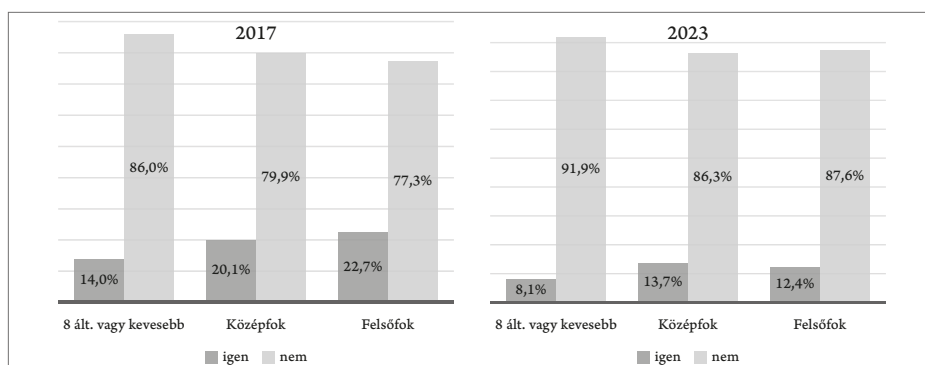
A telefonon keresztül történő tájékozódás aránya csökkent 2017 és 2023 között (18,9%-ról 12,8%-ra.) A csökkenésben az idősebb korosztály e téren is felülreprezentált. Míg a 40 év alattiaknál a csökkenés 4 százalékpontos, addig a 40–59 év közöttieknél már 5,4%, a 60 év feletteknél pedig 10,5%. Az iskolai végzettség tükrözi, hogy a telefonos szóbeli kommunikációhoz szükséges kommunikációs készségek hiánya visszaveti e csatorna népszerűségét a nyolc általánossal rendelkező vagy alacsonyabb végzettségű ügyfeleknél. A felsőfokú végzettségűeknél viszont közel feleződött azok aránya, akik a telefont még releváns tájékoztatási csatornának tekintik a közigazgatásban.

Budapest – szemben a nagyvárosok növekedésével – önmagában a többi típus háromszorosát javította. Több mint jelzésértékű, hogy 25,2%-kal kevesebben használják e csatornát, mint 2017-ben.

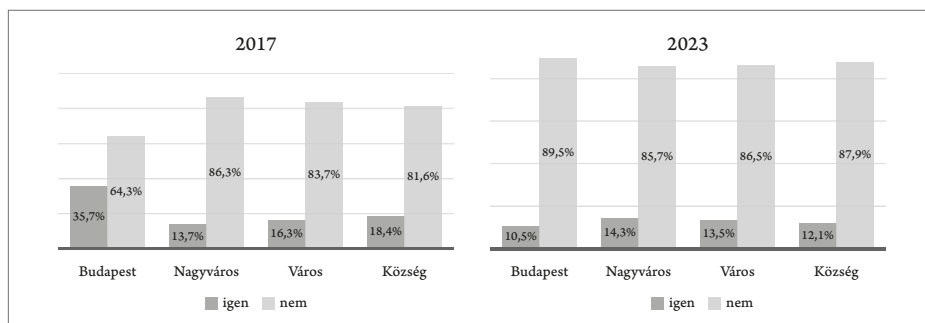
A telefonos tájékozódás mértéke a hetente többször és a ritkábban vagy soha nem használók körében esett a legnagyobb. Előbbi csoportnál majdnem 20 százalékpontos csökkenést látunk hat év alatt. Miután az iskolai végzettség és az internethasználat gyakorisága között is korreláció van, nem meglepő, hogy az internetet ritkábban vagy soha nem használók nem szeretik a telefonos kommunikációt sem.



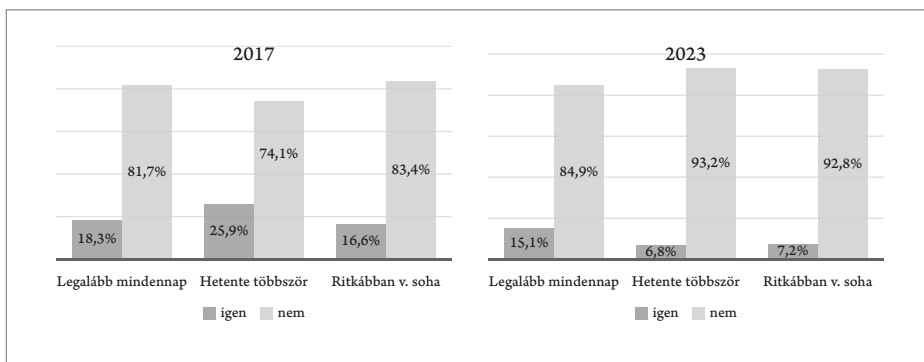
2.6. ábra. Milyen csatornákból tájékozódott az ügyintézés előtt? (Telefon, életkor szerint)
 Forrás: saját szerkesztés



2.7. ábra. Milyen csatornákból tájékozódott az ügyintézés előtt?
 (Telefon, iskolai végzettség szerint)
 Forrás: saját szerkesztés



2.8. ábra. Milyen csatornákból tájékozódott az ügyintézés előtt? (Telefon, településtípus szerint)
 Forrás: saját szerkesztés



2.9. ábra. Milyen csatornákból tájékozódott az ügyintézés előtt?
(Telefon, az internethasználat gyakorisága szerint)

Forrás: saját szerkesztés

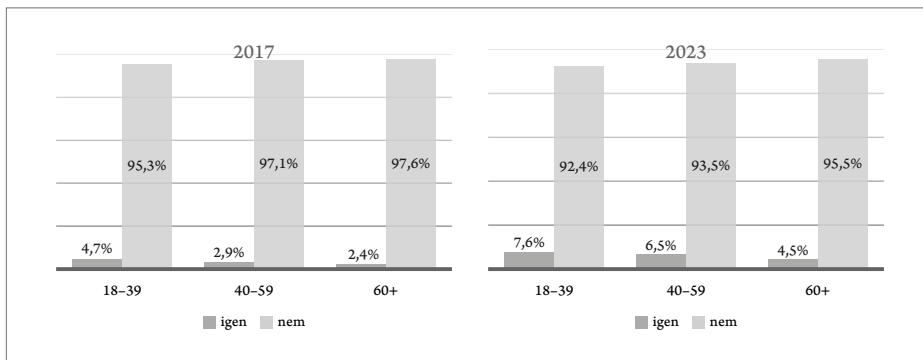
Tájékozódás e-mailen

Az ügyintézés előtti e-mailes tájékozódás nem jellemző Magyarországon. A vizsgált hat évben ez számottevően nem is változott, minimálisan (2,8 százalékponttal) nőtt. E tájékozódási formában a 40–59 éves korosztályban mutatkozik a legerősebb növekedés, míg a 60 felettieknél a legenyhébb.

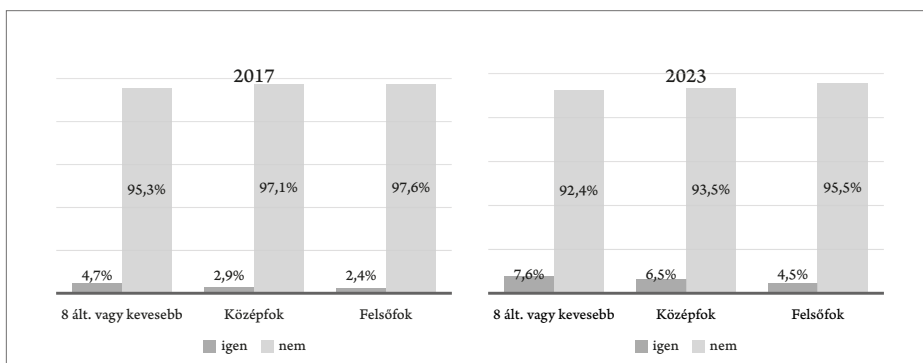
Az iskolai végzettség rámutat azonban arra, hogy a legalacsonyabb iskolai végzettségűek körében csökkent az e-mailen érdeklődők száma. A középfokú végzettségűek körében pedig sokkal nagyobb mértékben erősödött, mint a felsőfokú végzettségűeknél. Az arányok azonban ennél is figyelemre méltóbbak: a felsőfokú végzettségűek 8-szor akkora arányban használják az e-mailt tájékozódásra, mint a nyolc általánossal rendelkezők vagy az ennél alacsonyabb végzettségűek.

A 2017-es felmérés kissé borította a minél nagyobb településméret, annál gyakoribb e-mailes kommunikáció formát. 2023-ra ez a kérdés visszabillent a helyére, így ma egyértelműen látszik, hogy a településméret nagysága arányos az e-mailes kommunikáció arányával.

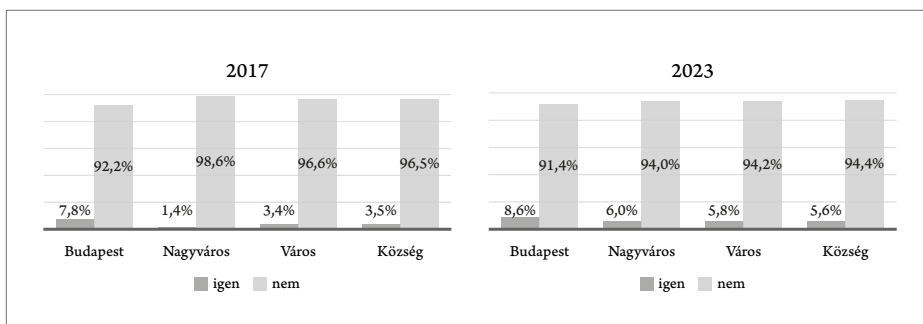
Az internethasználat és az e-mailes tájékozódás mind a használat arányában, mind a növekedésben szoros korrelációt mutat. Minél gyakoribb internethasználatot látunk, annál gyakoribb az e-mailes kommunikáció. Ezzel párhuzamosan a bővülés is e csoportban a legnagyobb arányú. Ugyanakkor a ritkán vagy soha nem használók között nem látunk e-mailen tájékozódókat. (Örömteli, hogy a ritkábban vagy soha nem használók aránya feleződött a vizsgált hat év alatt.)



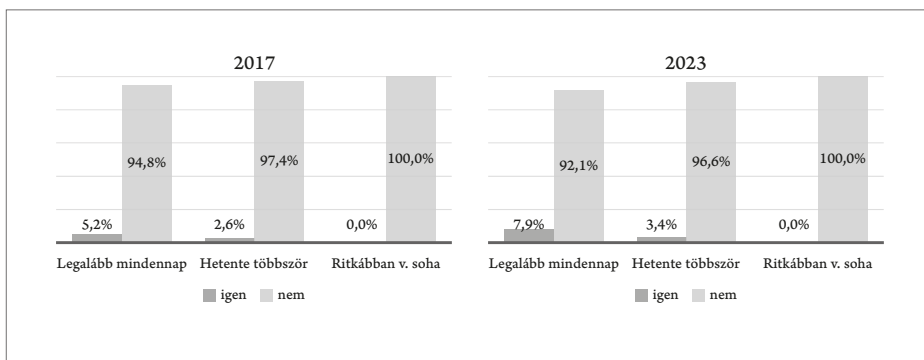
2.10. ábra. Milyen csatornákból tájékozódott az ügyintézés előtt? (E-mail, életkor szerint)
 Forrás: saját szerkesztés



2.11. ábra. Milyen csatornákból tájékozódott az ügyintézés előtt?
 (E-mail, iskolai végzettség szerint)
 Forrás: saját szerkesztés



2.12. ábra. Milyen csatornákból tájékozódott az ügyintézés előtt? (E-mail, településtípus szerint)
 Forrás: saját szerkesztés



2.13. ábra. Milyen csatornákból tájékozódott az ügyintézés előtt?
(E-mail, az internethasználat gyakorisága szerint)

Forrás: saját szerkesztés

Tájékozódás weboldalon keresztül

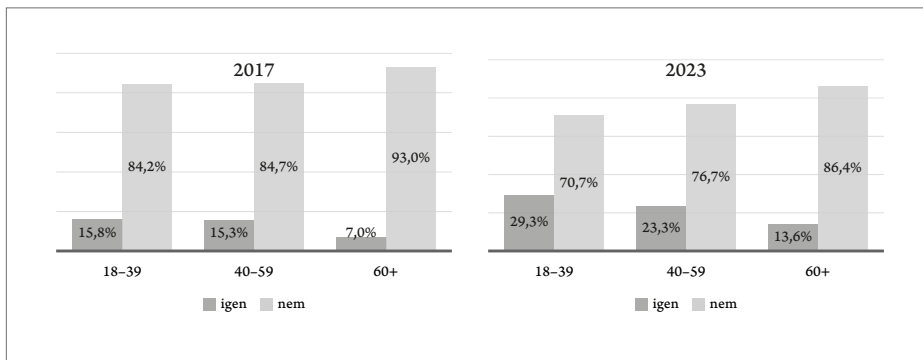
A honlapról történő tájékozódás 9 százalékponttal erősödött. Míg korábban a felhasználók 13,9%-a használta e csatornát, addig 2023-ban már 22,9%-uk. Az emelkedésben a korosztályi lejtő hatása jól tükröződik: a legnagyobb emelkedést a 18–39 éves korosztály produkálta, míg a 60 évnél idősebbeknél csak moderált növekedés látszik (a legfiatalabb korosztály növekedésének közel harmada).

Az iskolai végzettségnél itt is aggodalomra ad okot, hogy a legalacsonyabb végzettséggel rendelkezők – amúgy is alacsony – körében csökkent a weboldalon tájékozódók aránya (4,6%-ról, 3%-ra), a középfokú végzettségűek körében már moderált (9 százalékpontnyi) növekedés, míg a felsőfokú végzettségűek körében erős (13,3% pontos) bővülés látszik. Utóbbiak körében már 42,2%-os használati intenzitás mutatható ki, amely a középfokú végzettségűek adatának a duplája, a legalacsonyabb végzettségűekénél viszont már egy nagyságrenddel nagyobb!

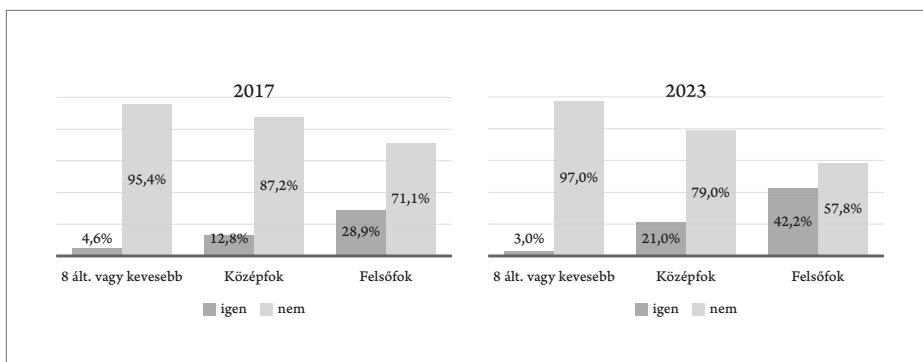
A településtípusok esetében nivelláló tendenciákat látunk. Budapest esetében azonban – a többi településsel szemben – csökkenés látszódik.

Az internethasználat gyakorisága szerint azok körében látszik nagyarányú bővülés, akik hetente többször használják a hálózatot. A ritkábban vagy soha nem használók között megjelenő új felhasználók – feltételezhetően – célzottan ügyintézési (illetve azt támogató) szándékkal lépnek fel a webre.

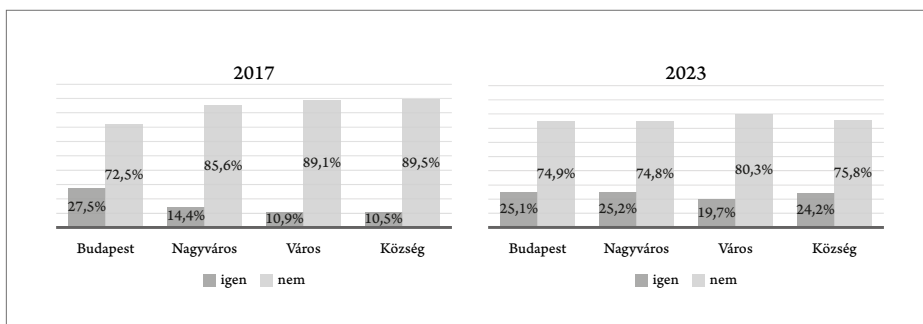
Miután a digitális ügyintézés előszobájának tekinthető a weblapalapú tájékozódás, érdemes még itt a regionális különbségeket is feltárni. Az 1-2%-os elmozdulások hatéves távlatban stagnálásnak tekinthetők. Ugyanakkor a nyugat-



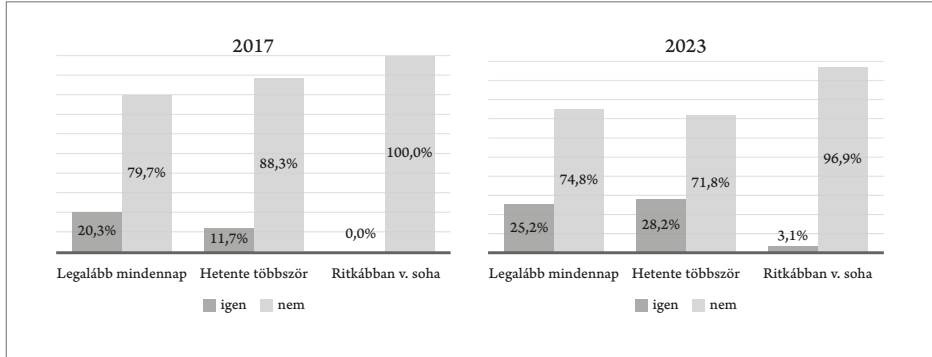
2.14. ábra. Milyen csatornákból tájékozódott az ügyintézés előtt? (Honlap, életkor szerint)
 Forrás: saját szerkesztés



2.15. ábra. Milyen csatornákból tájékozódott az ügyintézés előtt?
 (Honlap, iskolai végzettség szerint)
 Forrás: saját szerkesztés



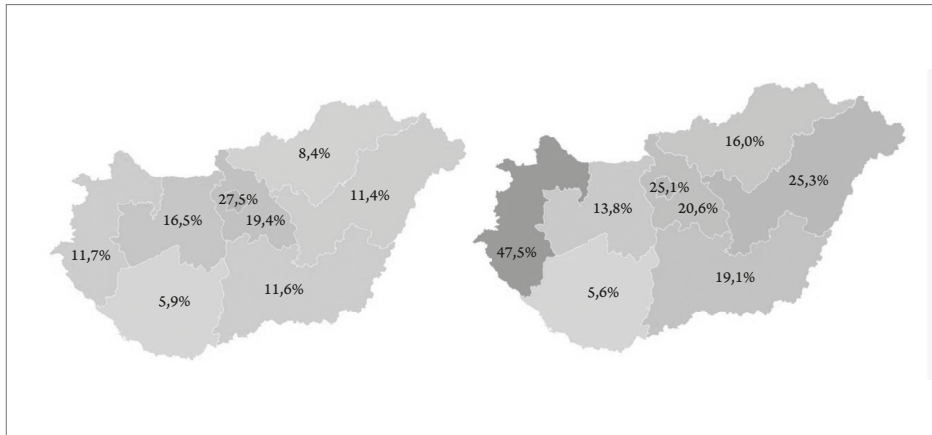
2.16. ábra. Milyen csatornákból tájékozódott az ügyintézés előtt? (Honlap, településtípus szerint)
 Forrás: saját szerkesztés



2.17. ábra. Milyen csatornákból tájékozódott az ügyintézés előtt?
(Honlap, az internethasználat gyakorisága szerint)

Forrás: saját szerkesztés

magyarországi régió jelentős elmozdulása látványos, főleg a Dél-Dunántúl stagnálásához képest. Ráadásul mást jelent a közép-magyarországi régió és a dél-dunántúli régió stagnálása/csökkenése, hiszen a két régió között többszörös különbség mérhető a felhasználók arányában. Ennek lesz az eredménye, hogy akár tízszeres különbségek is kialakulhatnak az ország két közeli pontján a használati arányokban.



2.18. ábra. Milyen csatornákból tájékozódott az ügyintézés előtt 2017-ben és 2023-ban?

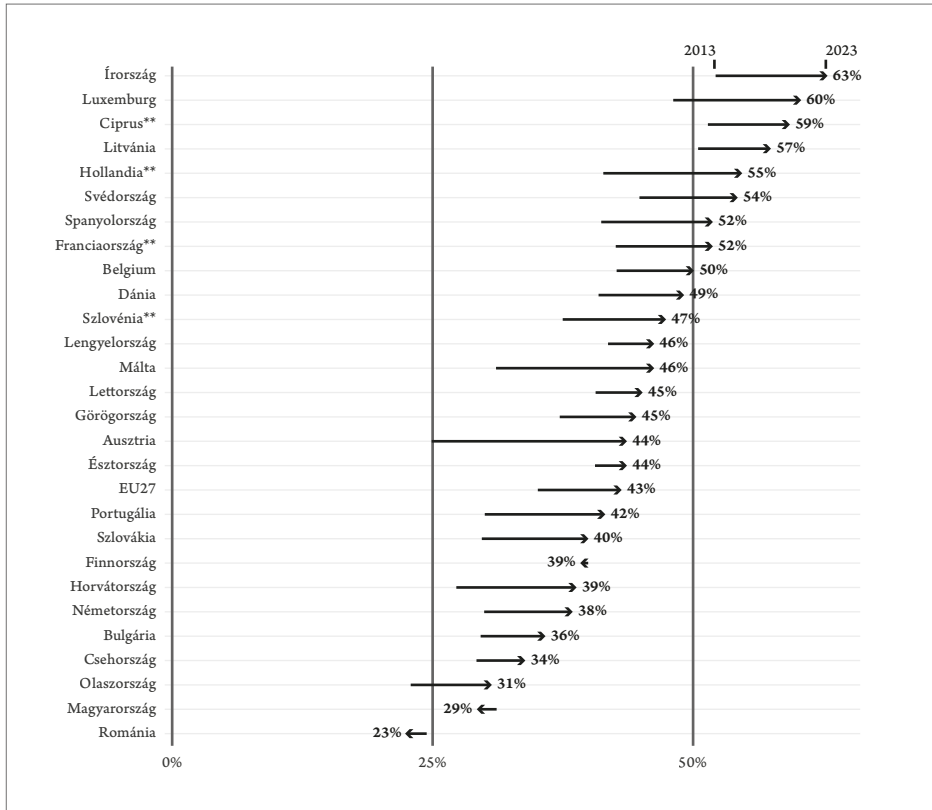
(Honlap, régiók szerint)

Forrás: saját szerkesztés

KÖVETKEZTETÉSEK, ÖSSZEFOGLALÓ MEGÁLLAPÍTÁSOK

A fenti adatok és háttérük elemzése után a következő – főbb – megállapításokat tehetjük:

1. Bár összességében nőtt a tájékozódási igény az ügyintézés megelőzően, ez döntően a személyes tájékozódás irányába mutat. A személyes tájékozódás preferenciája mögött az is áll, hogy ez azonnali visszacsatolást (információt) ad az ügyfélnek, ami azért is fontos, mert az ügyfél saját ügyét mindig sürgősnek és fontosnak értékeli. Egyúttal értékítélet arra nézve is, hogy az e-mailes tájékoztatás nem azonnali (sőt, minél leterheltebb az ügyintéző, annál többet kell válaszára várni), a weboldalon található információk pedig nem mindig elérhetők, kielégítőek, egyértelműek (megbízhatók, *nota bene* nem aktualizáltak) az ügyfél számára. Ezt erősíti az az eredmény is, hogy a fővárosiak és a felsőfokú végzettségűek körében is nagyot emelkedett az offline csatornák preferenciája.
2. A digitális csatornák moderált növekedésében a weboldalakon történő tájékozódás (passzív információszerezés) jelentkezik nagyobb aránnyal. De ennek mértéke még mindig alacsony. 2023-ban a lakosság alig negyede (22,9%) tájékozódik a webről, és csupán 6,3%-a kérdez e-mailen. E csoportban is erősen felülreprezentáltak a 40 év alatti diplomások. A digitális állampolgárság fő bázisát e két (átfedésben álló) réteg alkotja ebben a pillanatban. Azaz a lakosság – még legoptimálisabb esetben is – legalább 70%-a edukálásra szorul.
3. Kimagasló szélsőségeket látunk a csatornahasználatok vonatkozásában. A legnagyobb problémát a nagyságrendi eltérések mutatják, amelyek elsősorban a végzettséggel, másodsorban a regionális elhelyezkedéssel hozhatók összefüggésbe. Ennek eredménye, hogy egy fővárosi vagy nyugat-magyarországi 40 év alatti diplomás fiatalnak 10-szer akkora esélye van a digitális ügyintézésre, mint egy alacsonyabb iskolai végzettségű dél-dunántúli 40–59 év közötti ügyfélnek. Ez a polarizáció erősödött a vizsgált hat évben.
4. Az eltérő iskolai végzettség a legtöbb vizsgált esetben önmagában szegregálhat. Láthatók olyan tendenciák, amelyek a legalacsonyabb végzettségűek körében csökkenést mutatnak a digitális csatornák vonatkozásában, míg a diplomásoknál nőnek. Tekintettel arra, hogy a diplomások aránya kisebb ütemben nő (sőt, az Eurostat felmérése alapján 2013 és 2023 között csökkent a 25–34 éves korúak körében, lásd a 2.19. ábrát), mint az iskolai lemorzsolódók (a tanköteles korúak idő előtti iskolaelhagyása) aránya, feltételezzük, hogy a digitális ügyintézésre képtelenek aránya is folyamatosan nő.



2.19. ábra. A 25–34 év közötti diplomások* aránya az Európai Unió országaiban, 2013-ban és 2023-ban

Megjegyzés: * Egyetemi végzettség, felsőfokú szakképzés vagy szakmai képzés;

** Az idősorok hiányossága miatt az ábárn Franciaország és Hollandia esetében 2012-es, Szlovénia és Ciprus esetében pedig 2022-es adatok szerepelnek

Forrás: saját szerkesztés COI 2024 alapján

5. A digitális ökoszisztémában, hatéves távlatban végzett felmérésnél az 1-2%-os bővülések és csökkenések stagnálásnak tekinthetők (főként ha a mérés hibahatárával is számolunk). Feltételezésünk, hogy az eredmény mögött áll az is, hogy a digitális ügyintézés egyre erősebb digitális kompetenciákat igényel. Ezzel azonban nem tart lépést a hazai ügyfélállomány. (Az adatokból látjuk azt is, hogy a képzettség önmagában nem garantálja az ismeretek birtoklását, legfeljebb a friss képzettség. Ez is látható a diplomások tájékozódási preferenciáiban, ha az életkori megoszlást is konjunktív kapcsoljuk.)

Felmerülhet a kérdés, hogy a fentieknek mi a tétje. A közigazgatás azért is választja a digitális csatornákat, mert ott a tájékoztatást automatikusan (újabbban egyre gyakrabban mesterséges intelligencia használatával) adja meg. Ezzel csökkenti az ügyintézők terhelését, kiszámíthatóbbá teszi a közigazgatási eljárásokat. Azonban ha az ügyfelek mégis az offline csatornákat választják nagyobb arányban, akkor ezeket az előnyöket nem tudja a közigazgatás érvényesíteni. Az ügyintézők terhelése nő, az érdemi ügyintézésre fordítható idejük csökken. *A közigazgatás lassul.*

Ezért is fontos, hogy fokozott ügyféledukáció történjék, hogy az ügyfelek meglássák a digitális út használatának előnyét. Ehhez azonban elkerülhetetlen a digitális kompetenciák fejlesztése is mind a formális, mind az informális, mind a nonformális képzési terekben. Amíg ez elhanyagolt területe marad mind a közoktatásnak, felsőoktatásnak és felnőttoktatásnak, mind a közigazgatás-fejlesztésnek, addig az ügyfelek ügyintézési képességének romlása nem áll meg. A közigazgatási ügyintézés (minden laicizálási szándéka ellenére) misztifikálódik, és a közigazgatási ügyek sikeres intézésének képessége kevesek kiváltsága marad.

IRODALOM- ÉS FORRÁSJEGYZÉK

- BUDAI Balázs Benjámin (2022): A digitális kompetencia növekvő szerepe. *Pro Publico Bono – Magyar Közigazgatás*, 10(2), 30–59. Online: <https://doi.org/10.32575/ppb.2022.2.2>
- BUDAI Balázs Benjámin (2024): Rövid jelentés a digitális kompetenciák hazai állapotáról. In BUDAI Balázs – TÓZSA István (szerk.): *Ünnepi tanulmánykötet a 85 éves Prof. Dr. Nemes Ferenc DSc. tiszteletére*. Budapest: Magánkiadás, 23–29.
- BUDAI, Balázs Benjámin – BOZSÓ, Gábor – CSUHAI, Sándor – TÓZSA, István (2024): Digital Literacy and the Capability to Manage e-Government in Today's Hungary. *Regional Statistics*, 14(6), 1222–1248. Online: <https://doi.org/10.15196/RS140608>
- COI, Giovanna (2024): 7 Reasons Why Romanian Voters are Hacked Off – By the Numbers. *Politico*, 2024. november 28. Online: <https://www.politico.eu/article/romania-presidential-election-voters-demographics-cost-of-living-crisis-poverty/>

