

ELEKTRONIKUS KÖZIGAZGATÁS – ÉVES JELENTÉS 2005

ELEKTRONIKUS KÖZIGAZGATÁS – ÉVES JELENTÉS 2005





E-közigazgatás – Éves jelentés 2005

Készítette a
BME–UNESCO Információs Társadalom-
és Trendkutató Központ (ITTK) és az
INFONIA Alapítvány kutatócsoportja:

Molnár Szilárd, kutatásvezető

Borovitz Tamás

Csótó Mihály

Juhász Lilla

Kollányi Bence

Rab Árpád

Székely Levente

Budapest, 2005. december–2006. február

A kiadvány szakmai támogatói:

GKIeNET

Internetkutató és Tanácsadó Kft.

GKIeNet Kft.

 **TÁRKI**
TÁRSADALOMKUTATÁSI INTÉZET RT

TÁRKI Rt.

Tartalomjegyzék

Bevezető	5
Meghatározó trendek és új kihívások az e-közigazgatásban	7
Az e-közigazgatás fejlődése Európában a számok tükrében	14
Elektronikus közigazgatás Közép- és Kelet-Európában	18
Új kihívások az európai e-közigazgatás fejlődésében az eEurope2005 után	24
Az Európai Unió e-közigazgatási törekvései	25
Középpontban az állampolgár	27
Az e-közigazgatás eredményei Magyarországon 2005-ben	30
A 2005-ös év hazai információs társadalmának jellemzői	31
E-közigazgatás és állampolgári igények	31
Az e-demokrácia hazai esélyei	39
A hazai információs társadalom egyik sikerterülete: e-közigazgatás	39
Újítások a magyarországi közigazgatási eljárásban	41
Elektronikus tájékoztató szolgáltatás	42
Gyorsfénykép a magyarországi minisztériumok honlapjairól	43
Elektronikus Kormányzati Gerinchálózat	43
Online közigazgatás egy helyről. Az Ügyfélkapu	44
Elektronikusan intézhető cégügyek Magyarországon	45
A kormányzati webtevékenység újraszabályozása	46
E-önkormányzatok	48
Az internethasználat jellemzői	48
E-demokrácia	52
Hozzáférés, fogyatékkal élők	61
Outsourcing a közigazgatásban	66
A „nyílt forrás” térnyerése az e-közigazgatási kezdeményezésekben	70

Az elektronikus közszolgáltatások iránti lakossági, vállalkozói igények gazdasági és társadalmi hatásvizsgálata	74
A „legjobb gyakorlatok” felértékelődése az e-közigazgatásban	78
A fejlődés kérdőjelei	84

Bevezető

A BME–UNESCO ITTK E-közigazgatás éves jelentése első alkalommal készült el azzal a céllal, hogy értékelje, összegezze a közigazgatás modernizációjában kulcsszerepet játszó információs és kommunikációs technológiai eszközök megjelenése által kiváltott várt és nem várt társadalmi, gazdasági hatásokat, értékelje az elmúlt egy év eredményeit, reflektáljon a hazai e-közigazgatás fejlődésének irányára, dinamikájára.

Az információk gyűjtése egész évben folyamatos, kutatóink

- rendszeres, napi szintű hírgyűjtést folytatnak, melynek eredményeit egy hírforráslistán összegzik. A levelezőlistán más hazai kutató, oktató szakemberek is jelen vannak, így ez egyes hírek, események háttérének, fontosabb momentumainak, következményeinek megvitatása folyamatosan zajlik.
- Folyamatosan gyűjtik és figyelemmel kísérik a – magyarországi és a nemzetközi – szakmai, kutatói műhelyek e-közigazgatással kapcsolatos adatfelvételeit. A kutatás-módszertani szempontból megbízható, értékálló kutatások eredményeit folyamatosan összegzik, összevetik egymással, így próbálva tisztább képet kapni a sokszor egymásnak is ellentmondó adatok, felmérési eredmények között.
- Kutatóink és szakmai műhelyeink érdeklődési körének megfelelően egy-egy témakörben önálló kutatást, adatfelvételt is végzünk, így néhány kiemelt területen intézetünk jelentős szaktudást halmozott fel. Ezek a területek meghatározó szerepet kapnak az éves jelentésben.

Az így előálló tudás- és adatbázis feldolgozását kutatóink végzik az éves jelentés fejezeteinek megfelelően. A kiadvány két nagyobb tematikus blokkra oszlik. Vezető kutatóink hosszabb, áttekinthető elemzés során bemutatják az e-közigazgatás terén az elmúlt egy évben elért legfontosabb eredményeket, trendeket, az Európai Unió ez irányú stratégiai elképzeléseit és teljesítményét, valamint a magyarországi e-közigazgatás fejlődését.

A további fejezetekben rövidebb, értékhozzáadott elemzések érintik az e-demokrácia, a hozzáférés témakörét, az outsourcing, a nyílt forráskódú szoftverek térhódítását, valamint a legjobb magyarországi gyakorlatokat.

A kiadvány összeállításában döntő mértékben az ITTK E-közigazgatás kutatócsoportjának (<http://www.ittk.hu/web/egov.html>) munkájára támaszkodtunk. A csoport évente több projekt, kutatás keretében folyamatosan 15–20 társadalomkutatót „foglalkoztat”, így jelentős tudás és kompetencia halmozódott fel intézetünkben az e-közigazgatás különböző területein.

A 2005-ös jelentésben még együtt részletezzük a hazai és a nemzetközi e-közigazgatás fejlődését, azonban már most jól érzékelhető, hogy a feldolgozan-

dó anyagok, információk gazdagsága miatt a jövőben ezt talán szét kell választanunk. Úgy látjuk, a magyar események, eredmények is adnak elég muníciót ezen a területen ahhoz, hogy egy önálló, „Magyar e-közigazgatás éves jelentést” adjunk ki 2006-ban.

A kiadvány célja természetesen nemcsak az összegzés, hanem a szakmai alapú diskurzus elindítása, generálása is a politika, a tudomány, az üzleti és a civil szereplők között, így szívesen várunk minden észrevételt, kritikát, kiegészítést.

Molnár Szilárd
kutatásvezető

Meghatározó trendek és új kihívások az e-közigazgatásban

2005-ben minden korábbinál nyilvánvalóbbá vált, hogy az *e-közigazgatás*¹ fejlesztése politikai prioritást élvez Európában, ami mögött markánsan megjelennek az egyre határozottabban és pontosabban megfogalmazódó piaci, lakossági és civil társadalmi elvárások. Ugyanakkor igen gyakran mégis inkább arról lehet olvasni az e-közigazgatás fejlesztéséről írt elemzésekben, stratégiai dokumentumokban, hogy tulajdonképpen a lakosság, a piaci szereplők és egyéb felhasználói csoportok érdektelensége, elutasító magatartása játszik döntő szerepet a közigazgatás elektronizációjának lassú terjedésében.

Az Európai Bizottság 2005 tavasszal közreadott felmérése szerint az új tagok az e-közigazgatás terén átlagosan két esztendővel vannak lemaradva a régiektől. Ez viszonylag jó eredménynek számít az utóbbiak szemszögéből, azonban a lisszaboni célok eléréséhez szükséges lendület gyengülni látszik az Unióban.

Az Európai Unió – éppen ezért – az *i2010 akciótervben* az Egységes Európai Információs tér megteremtésekor harmadik célkitűzésként a befogadó, minőségi közszolgáltatásokat nyújtó és az életminőséget előmozdító információs társadalom alappilléreinek lerakását tűzte zászlajára.

A befogadó e-közigazgatás koncepciója az eddigieknél sokkal jobban igyekszik figyelembe venni a felhasználók igényeit. A társadalmi érdeklődés hiányát a regionális, lokális projektek során létrejövő tematikus közösségi fórumok segítségével igyekeznek megteremteni, míg a társadalmi befogadást nehezítő tényezőket a teleházakkal és egyéb, az információs írástudás képességét elsajátító projektekkal próbálják megszüntetni.

Az *i2010*-ben az Unió pontos határidőkkel fogalmaz meg konkrét javaslatokat: 2008-ig a társadalmi befogadás (eInclusion) területén tesz jelentős előrelépést, ami a tudás és a földrajzi szakadék problematikájára fókuszál majd (2). 2006-ra e-kormányzati cselekvési tervet dolgoz ki, mely az IKT-alapú közszolgáltatásokat veszi górcső alá (3). Megnevezi a zászlóshajóként funkcionáló IKT-kezdeményezéseket 2007-ig, melyek az öregedő társadalom igényei, a biztonságos és tiszta közlekedés, valamint a kulturális sokszínűség témakörére épülnek (4).

¹ A jelentésben az e-közigazgatás és e-kormányzat fogalmakat szinonimaként használjuk az e-government fordításaként, tudva és szem előtt tartva azt, hogy a hazai gyakorlatban a két kifejezés között különbséget kell tenni.

Az EU átlagában a közhivatalok szolgáltatásainak 40 százaléka vehető igénybe elektronikus úton, interaktív módon. Ettől az újonnan csatlakozó 15 tagállam átlaga 10 százalékkal alacsonyabb szintű. Sajnos,

Magyarország sem tűnik ki a környező országok felkészültségi szintjétől, de tegyük hozzá, hogy ehhez az egy évvel ezelőtti adathoz viszonyítva hazánk jelentős előrelépést tett a 20 alapvető közszolgáltatás online elérhetősége terén, amely ráadásul nálunk 27 közigazgatási ügyre bővült. 2005 év végén a 27 szolgáltatásból 20 online is elérhető, míg a letölthető űrlapok, formanyomtatványok száma eléri a kétszázat.

Kérdés persze, hogy az Unió többi országában milyen ütemű fejlődés játszódott le, de valószínűsíthető, hogy Magyarország javítani tud pozícióján. Hazánkban egyértelmű állampolgári igények fogalmazódnak meg a közszolgáltatásokat kényelmesebbé és gyorsabbá tevő elektronikus, online lehetőségek iránt, s ez vissza is tükröződik az ezt mérő európai mutatókban, hiszen

az e-közigazgatási szolgáltatásokat igénybevevő állampolgárok 18 százalékos arányával Magyarország az európai rangsor középmezőnyébe tartozik,

magunk mögé utasítva Olaszországot, Lengyelországot, Csehországot.

Elemzéseink azt mutatják, hogy az internet alacsony elterjedtségi mutatói ellenére az elektronikus közigazgatás nagyobb mértékű használata lehetne az a húzó ágazat, amely az IKT eszközök használata, esetleg az ezekbe való beruházás felé terelhetné a most még nem felhasználók népes táborát. A lakosság közel fele pozitívan viszonyul az elektronikus ügyintézéshez, továbbá az elektronikus kormányzati és önkormányzati szolgáltatások meglétével tisztában lévők 40 százaléka tervezi, hogy a jövőben ki is próbálja a szolgáltatást.

Figyelemre méltó az a jelenség is, hogy a magyarországi internetezők csoportján belül elsősorban a középkorúak és az idősebb korosztály érdeklődik az online ügyintézési lehetőségek iránt, viszont e felhasználói réteg aránya még olyan kicsi, hogy kevésbé érvényesül az az állampolgári, felhasználói nyomás, ami kényszerítő erővel hathat a közigazgatás elektronizációja irányába.

Az alacsony penetrációs mutatók elnyomják a közigazgatás IKT eszközök felhasználásával történő modernizációjának szükségességét, ugyanakkor látni kell, hogy megvannak azok a jól körülhatárolható felhasználói csoportok, amelyek

támogatása, segítése révén népszerűbbé tehető az online közigazgatási szolgáltatások. Ezek a társadalmi igények jól nyomon követhetőek például az APEH elektronikus szolgáltatásainak, az Ügyfélkapu regisztrált felhasználóinak, vagy például a kötelező autóbiztosítást online megváltoztatók számának rohamos növekedésében.

A stratégiai döntéshozók, a közigazgatás szereplői tehát abban tudnak segíteni, hogy az online ügyintézés iránt egyébként nyitott magyar társadalom (és különös tekintettel a középkorúak és idősek) számára olyan támogató szolgáltatásokat indítsanak, amelyek révén a közvetlen érintettség, a kipróbálhatóság lehetősége adottá válhat.

A kutatók következtetése² szerint szoros összefüggés van az online szolgáltatások kipróbálása és az ezekkel való elégedettség, illetve az ezek iránti igény növekedése között. Mindezen lehetőségek kihasználása tovább erősítheti a befogadó, az ügyfélközpontú elektronikus közigazgatás hazai megerősödését.

Az Eurostat lakossági vizsgálatának 2004 év végi eredményei szerint az európai otthonok 43 százalékában érhető el a világháló, míg Magyarországon ez az arány 2005 év végén csak 15 százalékos volt. Hazánk változatlanul a sor végén található, míg ebben a mutatóban a legjobb teljesítményt Hollandia, Svédország, Németország érte el.

Európa – és itt szerencsére Magyarországot is ki lehet emelni – versenyképességét pillanatnyilag a nagy sáv szélességű hálózatot használók arányának nagyon dinamikus növekedése adja.

Az Unióban 48,4 millió szélessávú előfizető van, sőt az új tagállamokat is figyelembe véve egy év alatt 60,2 százalékkal nőtt a szélessávú hozzáférések száma. Hazánkban 2005-ben az összes internet-hozzáférés 67 százaléka nagy sáv szélességű volt.

Ugyanakkor a hozzáférés ára még mindig fontos mutató, amely ráadásul szoros összefüggésben van egy ország versenyképességével is. Az Európai Közösség 2005-ös számításai szerint erős negatív korreláció figyelhető meg a tagállamokban: minél versenyképesebb egy ország, annál alacsonyabb díjat kell fizetni 1Mbps internet hozzáféréseért. Ezután persze nem meglepő, hogy azokban az országokban, ahol alacsony a hozzáférési díj, ott sokkal magasabb a felhasználók aránya is.

² Lásd bővebben GKLeNET: Önkormányzati felmérés, 2004.

Régi és világos összefüggésről van szó, mégis érdemes ezt hangsúlyozni, hiszen az elektronikus közszolgáltatások használatának elterjedése is szoros összefüggésben áll a szélessávú felhasználók számával.

Az öregedő Európában a *versenyképes kormányzat* kialakítása különös hangsúllyal vetődik fel a szociális kiadások szükségszerű csökkentése, valamint a stagnáló gazdasági fejlődés szorításában. Az állampolgár-központú közigazgatás megteremtésének gondolata mellett a versenyképesség elősegítése áll a legfrissebb uniós politikai gondolkodás középpontjában az elektronikus közigazgatással kapcsolatban. Célként a hatékonyság növelése, a szükségessé váló szervezeti változások igenlése és az adminisztráció költségeinek csökkentése fogalmazódik meg. A gazdaságélénkítés kapcsán pedig megfogalmazódott az a felismerés, hogy a közigazgatás három lehetséges területen járulhat hozzá az információs és kommunikációs eszközök termelékenységét növelő hatásának erősítéséhez: az IKT eszközökbe való befektetéssel, a termelés ösztönzésével, valamint magával a használattal.

Az információs és kommunikációs technológiák jelentősen fellendíthetik a gazdaságot és a foglalkoztatást, hiszen az Európai Unióban a GDP növekedésének negyede, míg a termelékenység növekedésének 40 százaléka az IKT eszközök alkalmazásának tulajdonítható. Az e-közigazgatás fejlesztése révén a kormányzatok egyre inkább a versenyképességet befolyásolni képes szereplőkké válnak, így napjainkban az IKT eszközöket a közigazgatási munka modernizálására felhasználó politikai törekvések többszörös nyomás alatt születnek. Egyrészt

magának a közigazgatásnak is versenyképessé kell válnia, másrészt a hatékonyabb működésével a gazdaság és a társadalom versenyképességét is szolgálnia kell.

A versenyképesség viszont nem szükségszerűen jelenti a kisebb létszámú apparátust, a tökéletes közszolgáltatás kialakítását, hanem sokkal inkább egy rugalmas, a változásokra gyorsan reagálni képes, a felhasználók igényeit kielégíteni képes közigazgatást feltételez.

A közigazgatás mérete és súlya alapvetően befolyásolja a gazdaság növekedését, hiszen például 2003-ban az EU15 országaiban a GDP átlag 49 százalékát emésztette fel a közigazgatás. Az egyes európai országok között persze jelentős eltérések vannak, hiszen ez az arány jóval 50 százalék felett van például Csehországban, Svédországban, Dániában, míg csak 35 százalék körül van például a balti országokban vagy Írországban. Mindez persze azt is jelenti, hogy számos országban a közigazgatás a legnagyobb piaci megrendelők közé tartozik. Viszont

egy elektronizált közigazgatás a költségek több mint 5 százalékát is megtakaríthatja, így az e-szolgáltatások elterjedtsége valóban fontos kérdésként vetődik fel.

Egyre több gyakorlati szolgál példa arra, hogy az elektronikus szolgáltatások komoly *anyagig megtakarításokat* eredményeznek. Németország – egy friss felmérés adatai szerint – évente 27 milliárd eurót spórolhat meg az e-közigazgatás segítségével.

Az IKT eszközök segítségével történő közigazgatási modernizáció nem hagyhatja érintetlenül a köztisztviselőket, közalkalmazottak számát sem. A teljes európai foglalkoztatottak közel 17 százaléka a közigazgatásban dolgozott 2003-ban, míg ez az arány az Egyesült Államokban 16, Japánban viszont csak 9 százalék volt.

A kormányzat és a központi közigazgatás szerkezetátalakításával megbízott volt kormánybiztos szerint jelenleg Magyarországon a közszolgálatban – az állami vállalatok alkalmazottait nem számítva – 200 ezerrel kevesebben dolgoznak, mint 1988-ban. A probléma az, hogy bár az összlétszám 812 ezerre csökkent, ezen belül a közhatalmi ágé viszont a duplájára emelkedett. Tizenhét év alatt a közintézményi – tehát nem a közhatalmi – szféra létszáma 300 ezerrel csökkent, a közhatalmié viszont 150 ezer fővel nőtt, azaz a megnövekedett feladatok ellátását elsősorban a létszám növelésével, nem pedig a szolgáltatóoldali folyamatok racionalizálásával oldották meg. Az állampolgárok és az üzleti szereplők számára legfontosabb előnyként a gyorsaság (azaz időmegtakarítás), a minőségi, rugalmas szolgáltatás jelennek meg az e-közigazgatási szolgáltatásokkal kapcsolatban, amit papíralapon, egy mamutszervezettel nem lehet megvalósítani.

Ugyanakkor elemzők kiemelik, hogy a nagyobb közigazgatással rendelkező országokban az állam nagyobb megrendelőként lehet jelen, ami piacélnékítéssel jár. Az infokommunikációs fogyasztói piac az USA-ban 1%, az EU-ban 0,4%, Magyarországon pedig mindössze 0,1%, ebből következően már nem az iparágat kell fejleszteni, hanem a fogyasztói közösséget, igényt és elérhetőséget.

Meglepő európai tapasztalat, hogy változatlanul nem épültek be a köztudatba az információs és kommunikációs technológiai eszközök előnyei, így marad a feladat: az IKT eszközök társadalmasítása, a tudatosság növelése. Az Európai Bizottság 2005-ben végzett közvélemény-kutatása is arról tanúskodik, hogy az európai állampolgárok szerint

az e-közigazgatás elterjedéséhez az ügyintézési lehetőségek népszerűsítésére lenne szükség, és arra, hogy a szolgáltatásokat eleve úgy alakítsák ki, hogy azok mindenki számára elérhetőek és használhatóak legyenek.

A jelenleg fennálló legsúlyosabb problémák – többek között – a működő rendszerek közti átjárhatóság hiánya, az ügyintézési lehetőségek bonyolultsága. A jövőben mindenképpen a közigazgatásban dolgozók proaktív hozzáállására lenne szükség; a hivatalnokok képzésére, valamint a terület legjobb európai gyakorlatainak népszerűsítésére. Az állampolgári részvételt erősítheti a hatósággal való kapcsolatfelvételhez használható kommunikációs csatornák (mobiltelefon, digitális tévé stb.) számának növelése is. A 2010-ig tartó időszakban a válaszadók szerint

kiemelt hangsúlyt kell fektetni az olyan szolgáltatásokra, amelyek az állampolgárok mobilitásához, a társadalombiztosításhoz, a szabad munkaerő-áramláshoz, a közbeszerzéshez kapcsolódnak.

Az e-közigazgatást érintő, és az azt befolyásoló néhány jellemző adatot már említettünk Magyarországról, azonban számos fontos esemény is történt, melyek közül mindenképpen ki kell emelni a közigazgatási eljárásról szóló törvényt (KET), amely egy közel 50 éves jogszabályt újít fel. A KET értelmében 2005 novemberétől az ügyfélnek nem kell a hivatalok között ingáznia különböző adatkért, ha azok valahol már szerepelnek az állami/önkormányzati adatbázisokban, az ügyfelet nem kötelezhetik olyan adatok beszerzésére, amelyek a magyar hatóságok nyilvántartásában valahol már szerepelnek. Ha mindezt a közigazgatás papír alapon fogja végezni, akkor működésképtelenné fog válni, hiszen már 2003-ban az önkormányzatoknál kezelt ügyiratok száma meghaladta a 27 milliót. Mindez azt jelenti, hogy

egy igen erős és előremutató törvényi kényszer fogja kierőszakolni a „megváltást” hozó elektronikus ügymenetet a közigazgatásban. Fontos szemléleti változás is kiolvasható a törvénykezésből, hiszen megfordult a szabályozási modell: most már az lesz a kivétel, ha valamit nem lehet elektronikusan is intézni.

A 2005-ös év kiemelkedő hazai eseménye volt az Ügyfélkapu üzembe helyezése, amely egykapus, online ügyintézési lehetőséget biztosít az állampolgárok és a szervezetek részére a közigazgatásban, egyszeri azonosítási és hitelesítési procedúra után.

Az Ügyfélkapu népszerűségét mutatja, hogy a regisztrált felhasználóinak száma év végére meghaladta a 15 ezret.

A széthúzó kormányzati törekvések miatt változatlanul szigetszerű működés jellemzi a hazai önkormányzatok internetes fejlesztéseit.

A mesterségesen szétválasztott központi és önkormányzati fejlesztési funkciók mellett óriási gond, hogy a közigazgatási hatás- és feladatkörök közötti informatikai integráció gyakorlatilag alig megoldott, hiányos az informatikai képzés, alacsony a közigazgatásban dolgozók informatikai „írástudása”.

A GKleNet 2004-es felmérési adatai szerint a legtöbb önkormányzat számára még mindig az alpinfrastruktúra (megfelelő számítógép-állomány) megszerzése, vagy fenntartása okozza a legnagyobb gondot a megfelelő minőségű internetkapcsolat hiánya mellett. Ezzel összefüggésben talán nem is meglepő, hogy az önkormányzatok mindössze 8%-a rendelkezik írott informatikai, valamint 3%-a információs társadalom stratégiával.

Több mint 40 e-önkormányzati fejlesztés indult az országban, többségük elnyerhető EU-támogatások révén, azonban a közszolgáltatások online elérhetősége az önkormányzatok esetében még gyerekcipőben jár.

A leggyakoribb online e-önkormányzati szolgáltatásként a lakcímváltozás bejelentésének lehetősége, a hatósági bizonyítványok, az engedélyek ügyintézése és a nyilvános könyvtárak működtetése jelenik meg.

Az e-közigazgatás fejlődése Európában a számok tükrében

2000 tavaszán Lisszabonban az Európai Unió tagállamainak vezetői középtávú, ám nagyra törő célként meghatározták, hogy 2010-re az Unió váljon „a világ legdinamikusabb és -versenyképesebb tudásalapú gazdaságává”. A régiók versenyének egyik kulcstényezőjeként a fejlett információs és kommunikációs technológiák használatát jelölték meg.

Az Unió mára a legtöbb mutató tekintetében nem került közelebb a lisszaboni célokhoz, azonban az IKT használatának növelése érdekében tett lépések, elsősorban az eEurope programok részben sikeresnek mondhatóak. Az Unió új, 2005-ben elfogadott információs társadalom stratégiája nagyobb hangsúlyt fektet a versenyképesség növelésére. Az elnevezésben is a Lisszabon-stratégiára utaló i2010 stratégia megjelenése óta már közzétették az első áttekintő statisztikai elemzést. Az „information society benchmark report” általános helyzetképet nyújt, megvizsgálja az eEurope 2005 mutatóinak alakulását, valamint ez az első olyan információs társadalommal foglalkozó jelentés, amelyben teljes jogú tagként szerepelnek a 2004-es bővítéssel csatlakozó új tagállamok.

A dokumentum három nagy, egymásra épülő témakört vizsgál. Elsőként áttekinti az internet-hozzáférések legfontosabb mutatóit, különös tekintettel a szélessávú internetkapcsolatokra. Ezt követően az elemzés a használatból tovább lép az alkalmazás irányába, megvizsgálva az e-gazdaság és az e-kormányzat legfontosabb indikátorait. Majd az „információs társadalmat mindenkinek” fejezetben tekinti át az eEurope programokban is kiemelt célként megnevezett digitális esélyegyenlőség kérdéskörét.

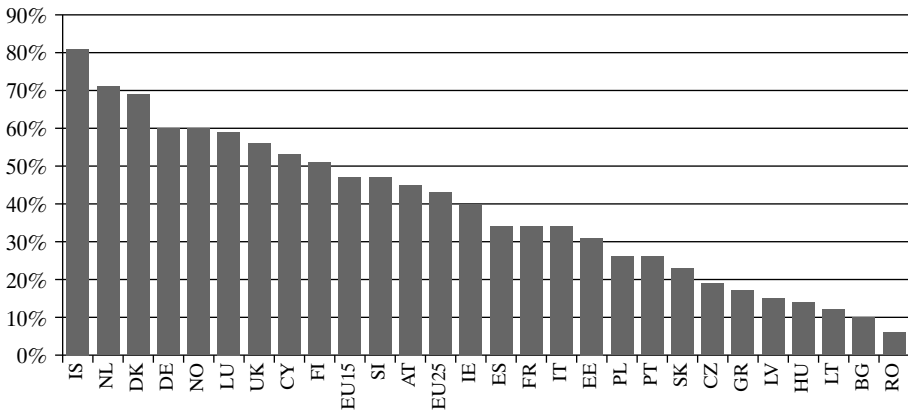
A jelentés készítői a statisztikai adatok összegyűjtésekor nagymértékben támaszkodtak a 2004-es Eurostat lakossági vizsgálat eredményeire. Eszerint

az európai otthonok 43 százalékában érhető el a világháló, míg a 16–74 éves koresoportban a polgárok 38 százaléka használja rendszeresen az internetet.

Viszonyítási pontként érdemes megnézni a 15 régi tagállam fejlődésének dinamikáját. Ezen országok már 2003-ban elérték a kibővült Unió jelenlegi átlagos szintjét, 2004-re pedig rendre meghaladták az újonnan csatlakozó államok mutatóinak figyelembevételével készülő átlagot (1. ábra).

Az internethasználati mutatókból jól látható, hogy az új tagállamok közül Ész-tországnak sikerült legnagyobb mértékben megközelíteni az uniós átlagot. Megdöbbentő, hogy míg a tizenötök közül a legalacsonyabb internet-hozzáférési

1. ábra. Internet-hozzáféréssel rendelkező háztartások aránya az Unió országaiban



Forrás: Eurostat, 2004

mutatóval rendelkező Portugália és az élenjáró Hollandia között megközelítőleg háromszoros volt a különbség, addig az új tagállamokat is számításba véve Litvánia és Hollandia között már hétszeresére nőtt a fejlettség ezen indikátorával mérhető különbség. Magyarország az internet-hozzáférést tekintve 2004-ben a lista legvégén, Litvániát mindössze néhány százalékkal megelőzve szerepelt.

A nagy sávszélességű internet-előfizetők száma és aránya tekintetében az Európai Unió versenyképes más régiókkal – az összes tagállamban 48,4 millió szélessávú előfizető van –, sőt az Unió – beleértve az új tagállamokat is – produkálta a legnagyobb növekedést egy év alatt. 2005 júliusában 60,2 százalékkal volt magasabb a szélessávú hozzáférések száma az előző évhez viszonyítva.

Az internet használatából adódó mutatók közül jelentésünk szempontjából az e-közigazgatási mutatókra összpontosítunk. Összességében elmondható, hogy a kérdést kiemelt prioritásként kezelik az Unióban – minden tagállam nyújt online szolgáltatásokat, valamennyi ország rendelkezik e-kormányzati stratégiával.

Az online elérhető közszolgáltatásokat egy, a 20 alapvető szolgáltatás mutatóira építő összevont indikátor segítségével vizsgálják. Az eEurope program kapcsán kidolgozott mutató szerint 2004-ben a szolgáltatások 40 százaléka volt teljes mértékben elérhető online, míg országos bontásban Svédország és Norvégia lakosainak több mint fele felvette a kapcsolatot valamilyen közigazgatási intézménnyel online módon (1. táblázat).

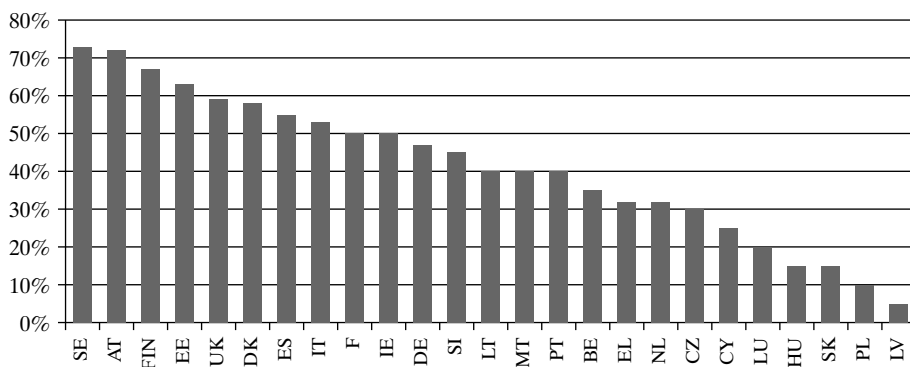
A tizenötök Európájáról korábbi mutatók is rendelkezésre állnak, eszerint a 2001-ben megkezdett fejlesztések az első két év lendületét követően jelentősen lelassultak. Az új tagállamok belépésével ezen a területen is hétszeres különbség alakult ki a legfejlettebb és a legkevésbé kiépített online közszolgáltatásokkal rendelkező ország között. Ugyanakkor az is látszik, hogy jól végiggondolt, követ-

1. táblázat. E-közigazgatási szolgáltatások használata
 (16–74 év közötti magánszemélyek, akik az elmúlt 3 hónapban
 bármilyen közigazgatási intézménnyel interneten keresztül vették fel a kapcsolatot – website
 látogatása, formanyomtatványok letöltése, visszaküldése)
 (A válaszadó magánszemélyek százalékában)

	2004	2005
Svédország	39	52
Norvégia	37	52
Finnország	45	47
Luxemburg	45	46
Hollandia	–	46
Észtország	20	31
Ausztria	21	29
Szlovákia	25	27
Nagy-Britannia	22	25
Szlovénia	13	19
Belgium	–	18
Magyarország	16	18
Olaszország	–	14
Portugália	13	14
Lettország	13	13
Lengyelország	13	13
Litvánia	10	12
Ciprus	11	11
Görögország	8	7
Csehország	7	5

Forrás: Eurostat, 2005. 06.

2. ábra. A teljes mértékben online elérhető e-kormányzati szolgáltatások aránya, 2004 október



Forrás: Európai Bizottság, 2005

keztesen végigvitt fejlesztési programokkal néhány év alatt áttörő eredményeket lehet elérni, erre leginkább Észtországban, illetve Szlovéniában láthatunk példát (2. ábra).

Az online szolgáltatások iránti igény a szolgáltatások elérhetővé válásával párhuzamosan növekedett. A 2004-es háztartási vizsgálat szerint az Unió (16–74 év közötti) lakosságának 21 százaléka keresett információt a közintézmények honlapjain, igaz a teljes egészében online megvalósuló ügyintézők használatának aránya ennél lényegesen alacsonyabb volt. Az alábbi táblázatból jól látszik, hogy míg egyes, egyszerűbb szolgáltatások igénybevételének aránya két év alatt megduplázódott, addig az online űrlapok letöltésének és elküldésének aránya csak kisebb mértékben emelkedett (2. táblázat).

2. táblázat. Az online közszolgáltatások használatának aránya az Európai Unióban

	EU 15			EU 25
	2002	2003	2004	2004
Online információkeresés	12	21	24	21
Hivatalos űrlapok letöltési lehetősége	7	10	11	10
Hivatalos űrlapok online kitöltése és visszaküldése	4	6	6	6

Forrás: Eurostat, 2005

Az Európai Unió e-közigazgatási mutatói képesek követni egyes jobban mérhető szolgáltatások használatának változását, sajnos azonban nem segítenek hozzá az alkalmazások mélyebb társadalmi hatásainak megértéséhez.

Az Information Society Benchmark Report is megjegyzi, hogy a témával kapcsolatos mérések további fejlesztésére van szükség.

Az uniós átlagban a legnagyobb különbség az életkor tekintetében mutatkozik – míg a 16–24 éves korcsoport 60 százaléka használja az internetet, addig 65 év felett mindössze nyolc százalék veszi igénybe a modern IKT által nyújtott lehetőségeket. Az életkorhoz hasonló különbségek figyelhetők meg a legmagasabb iskolai végzettséggel rendelkezők között – a felsőfokú végzettséggel bírók 67 százaléka netezik, míg a formális oktatásból kimaradók (alacsony iskolai végzettséggel rendelkezők) mindössze 18 százaléka használja az internetet. A jelentés adatai szerint európai szinten a nem még mindig fontos megkülönböztető tényező, a férfiak ugyanis kilenc százalékkal nagyobb arányban interneteznek a nőknél. Az uniós településtípus szerinti bontásban előálló adatai szerint a kistelepülések (29 százalék) kis mértékben, de elmaradnak a sűrűn lakott területektől (41 százalék) az internethasználat mutatóiban.

Elektronikus közigazgatás Közép- és Kelet-Európában

Az e-közigazgatás megjelenése (jobb esetben) minden országban jelentős változásokat hoz magával. Még szembetűnőbb és még fontosabb ez a változás a közép- és kelet-európai régió államaiban, ahol a modern technológia segítségével régi beidegződéseket, rossz hozzáállást, nehézkes bürokráciát próbálnak meg leváltani. Térésüink ez irányú eredményeit tehát különös figyelemmel érdemes kezelni.

Régióinkra – talán a sajátos történelmi múlt miatt – különösen igaz, hogy nagy szükség lenne az állam működése iránti *bizalom növelésére*, a hatékonyan működő demokrácia és az információs társadalom létrejötte érdekében. Az infrastrukturális hiányosságok pótlása mellett tehát az állampolgárok – hatékony és értelmes – interaktív részvételi kedvének növelése is olyan feladat, mely a kormányzatok (és a vállalkozói szféra és a civil szervezetek) előtt áll.

Közép-Kelet-Európa valamennyi országában (eltérő ütemben, de) zajlik az a folyamat, amelynek során a közigazgatás szép lassan átalakítja tevékenységeit, mindinkább kihasználva az internet és az IKT-eszközök adta lehetőségeket, azonban – Észtország és Szlovénia kivételével

kevés közép-kelet-európai ország mondhatja el magáról, hogy az e-közigazgatás kérdését a prioritások közé emelte volna.

Ugyanitt persze meg kell említeni – a gyakran szintén a közép-európai térséghez sorolt – Ausztriát is, amelyet az utóbbi egy-két év során szinte minden releváns országanglistán nemcsak európai, de világviszonylatban is az élmezőnybe került (Európában például a második helyen áll az online elérhető közszolgáltatások tekintetében³), és 2006-ban, amikor hat hónapig az EU soros elnöki posztját tölti be, különösen komoly figyelmet kíván fordítani az e-szolgáltatásokra és általában az elektronikus kormányzatra.

A közigazgatás gyors és olajozott működése ma már kétségtelenül befolyásolja a befektetési kedvet. Egy térség „eredményességének” remek mérőeszköze lehet tehát az, hogy a befektetők, multinacionális cégek mennyire érdeklődnek iránta. Nos, 2005-ben Közép- és Kelet-Európának nem lehetett panasza ilyen szempontból, hiszen szinte minden héten érkeznek hírek, melyek egy-egy komoly IT-cég megjelenéséről szóltak.

Rendszeresen olvashattunk a régióban működő távközlési cégek (főként mobilszolgáltatók) iránti komoly érdeklődésről (a Vodafone megjelenéséről a cseh és a román piacon, a Cesky Telecomért zajló harcokról stb.);

3 Forrás: <http://europa.eu.int/idabc/en/document/3994/5652>

Elemzők szerint a térség még mindig számos kiaknázatlan lehetőséget kínál, ráadásul kis kockázat mellett: kisebb az infláció, kisebb a verseny, de – az EU-csatlakozás óta – a kockázat is.

A teljesség igénye nélkül néhány ideai bejelentés: Prágában az Oracle marketing-központ nyit; az SAP pedig szolgáltató központot; megjelenik az amerikai Computer Associates. Lengyelországban kutatóközpontot nyit az IBM, új gyárat épít a Dell, outsourcing-központot indít a HP; kézírás-felismeréssel foglalkozó Microsoft-központ jön létre Belgrádban; a szlovák sajtó osztrák segédlettel megnyíló „Szilícium-völgyről” cikkezik, és még hosszasan lehetne folytatni a sort. Persze Magyarország is említhető ugyanitt; utalhatunk akár a SAP Budapesten megnyitott kutatás-fejlesztési központjára, akár az IBM bejelentésére, miszerint schweinfurti üzemének bezárása után a gyártás nagy része átkerül Magyarországra; szintén hazánkba helyezte át európai központját Finnországból a tajvani Hon Hai Precision Industry: az üzemet a legnagyobb európai mobiltelefon-gyártó telephellyé kívánják fejleszteni; és szerencsére még folytathatnánk a felsorolást.

E-kormányzati fejlettségi rangsorok

Egy-egy ország vagy térség e-közigazgatási eredményeiről sokat elmondanak a különböző rangsorok, amelyekben – főként az európai csatlakozás óta – rendszeresen fellelhetők a kelet-európai országok eredményei is.

Az Economist Intelligence Unit új e-felkészültségi rangsorán⁴ – ahol

Magyarország a harmincadik – a „nyertesek” között találjuk Szlovéniát (a 31. helyről lépett előre a 27.-re), Lengyelországot (36»32) és Szlovákiát (39»34).

Ezek tehát azok az országok, melyeknek az eredményei a legjelentősebb javulást produkálták az elmúlt egy évben.

A kapott végeredmény közel 100 kvantitatív és kvalitatív mérőszámon alapul, melyek hat területet fednek le: kapcsolódás és technológiai infrastruktúra; gazdasági környezet; fogyasztói és vállalkozói alkalmazkodás, társadalmi és kulturális környezet, szabályozási és politikai környezet, elektronikus szolgáltatások támogatása. A pontozásnál a nagy sávzsélességű internet-hozzáférés terjedését és a vezeték nélküli hot-spotok terén mutatott aktivitást is kiemelt fontossággal kezelik. A 65 szereplős országlistán

⁴ http://graphics.eiu.com/files/ad_pdfs/2005Ereadiness_Ranking_WP.pdf

Magyarország helyezése az előző évhez képest nem változott. Ehhez is kellett produkálni az átlagos fejlődést,

ami a lista megújult módszertana miatt azonban – látszólag paradox módon – a 2004 évinél is kevesebb pontszámot jelent.⁵ A régió legjobbja „természetesen” Észtország lett (26).

Az ENSZ által kiadott, „UN Global E-government Readiness Report 2005” elnevezésű jelentésben (a vizsgált kritériumok itt: távközlési infrastruktúra, humántőke, webes jelenlét, e-részvétel, egyébek) Észtország – az előző évi összesítéshez hasonlóan – bekerült a világ 25 „leginkább felkészült” országa közé, a 19. helyen végzett. (Mivel figyelmünket e fejezetben Ausztriára is irányítottuk, jegyezzük itt is meg, hogy nyugati szomszédunk a 16. lett a rangsorban.). A következő 25-ben több régióbeli ország is található: Szlovénia (26), Csehország (29), Lettország (32), Szlovákia (36), Lengyelország (38), Litvánia (40), Románia (44), Bulgária (45), Horvátország (47), Ukrajna (48), Oroszország (50), míg

Magyarország a 33. helyről a 27. helyre ugrott, ami elsősorban a kormányzati portál hosszútávú fejlesztésének eredményeként elért teljesítményének, szolgáltatásainak, valamint az Oktatási Minisztérium hasonló programjainak köszönhető.

Idén történt

Az idei év eseményeit áttekintve szólni kell azon jogi-szabályozási, illetve politikai-stratégiai lépésekről, amelyek nélkülözhetetlenek az elektronikus kormányzat kialakítása szempontjából, így – többek között – arról, hogy Fehéroroszországban megszületett az új távközlési törvény, és Informatizációs Hivatalt hoztak létre; Lengyelországban informatizációs törvényt fogadtak el; Ukrajnában pedig aláírták az IKT-törvényt. Észtországban az elektronikus szavazás megrendezéséhez szükséges módosítást szavazta meg a parlament, igaz ezt később az elnök megvétózta. Információs társadalomstratégia megalkotásáról határoztak Szerbiában, szélessávú stratégia készült Szlovákiában.

Ami az e-közigazgatás lakosság számára „kézzelfogható” oldalát, az online közszolgáltatásokat illeti, számos új elektronikus ügyintézési lehetőség indult ebben az évben. Fehéroroszországban a közlekedési és kommunikációs tárca útvo-

⁵ <http://www.itk.hu/infinit/2005/0421/index.html>

naltervező, közlekedési adatbázist hozott létre; Minszk lakói pedig az idei évtől online fizethetik a közműszámlák egy részét.

Bulgáriában elektronikus vámnyilatkozatot teszteltek, 2006-tól pedig már a társadalombiztosítási járulékok befizetése is online módon történhet a balkáni országban. Csehországban – Európában elsőként – bevezették az elektronikus aláírás irodai és hivatali célra használatos válfaját, az e-bélyegzőt.

Litvániában rendkívül népszerűnek bizonyult az e-adózás lehetősége, és az internetes bankszolgáltatásokat is egyre többen használják. Csakúgy mint Romániában, ahol egy év alatt az e-banking szolgáltatást használók száma megduplázódott.

Szlovákiában elektronikus ügykezelő rendszert vezettek be a Legfelsőbb Bíróság számára, és jelentős korszerűsítésen esett át az adózás rendszere is (mostantól mind a magánszemélyek, mind a magánvállalkozások online is elküldhetik bevallásukat, ráadásul hitelesített elektronikus aláírás alkalmazása nélkül, biztonságos PIN-kód használatával). Szintén előnyös lehet a cégek számára az az újítás, amelynek értelmében az interneten elérhetővé teszik az adófizetők névsorát, így egy vállalkozás könnyedén ellenőrizheti üzleti partnere megbízhatóságát. Szintén Szlovákiában elektronikus archívumot hoztak létre a közjegyzői ellenjegyzési rendszer egyszerűsítésére. Így az internetről egyszerűen letölthetők azok a hitelesített dokumentumok, amelyek szükségesek lehetnek egy-egy ügyintézés során.

Litvániában néhány diplomata már biometrikus útlevelet kapott, rajta az elektronikus képmásával. (Ennél korábban a világon csak Belgiumban kerültek használatba biometrikus úti okmányok). Bulgáriában bejelentették, hogy 2007-ben jelennek meg az elektronikus személyik, Szlovákiában viszont már 2006 szeptemberétől e-útlevéllel azonosíthatják magukat az ilyen okmányokkal rendelkezők.

Legjobb (és legrosszabb) gyakorlatok

2005-ben számos oroszországi e-demokrácia kísérleti projekt beindításáról olvashattunk, ami azért is rendkívül fontos, mert az utóbbi évek a Runet (az internet orosz nyelvű szeglete) vonatkozásában rendszeresen előkerült a cenzúra – vagy annak veszélyének – kérdése, így tehát sokkal „értékesebb” egy-egy ilyen kezdeményezés. Látványos Greenpeace-akció, online tiltakozó médiaaktivisták, vagy az a tény, hogy az oroszok már e-mailben is felkereshetik minisztereket – valamelyest demokratizálódó internetre utalhatnak; arról nem is beszélve, hogy felmerült, már 2007-ben az Állami Duma képviselőinek megválasztásakor esedékes lehet az elektronikus voksolás bevezetése. (Az e-szavazás kapcsán

nem mehetünk el szó nélkül az ideai észtországi e-voksolás mellett sem, melynek különlegességét az adta, hogy ez volt a világon az első olyan országos választás, ahol elméletileg valamennyi szavazópolgár leadhatta – volna –voksát az interneten keresztül.)

Ha már az orosz netcenzúra-kísérletek kapcsán említésre kerültek a „legrosszabb gyakorlatok”, ejtsünk szót az év kellemes meglepetéseiről is. Például (a közép-kelet-európai térségbe éppen csak hogy besorolható) Macedóniáról. Ahol az ENSZ Fejlesztési Programja (UN Development Program – UNDP) és a Microsoft összesen 100 ezer dolláros támogatásával elindultak az első e-kormányzati pilot projektek. És ahol a kábel nélküli technológián alapuló Macedonia Connects elnevezésű projekt keretében egy helyi szolgáltató segítségével az állam valamennyi (összesen 460) általános és középiskoláját az internetre csatolták. (A fejlődés annak fényében is figyelemre méltó, hogy ezeknek az iskoláknak a jelentős részében két évvel ezelőtt még telefon sem működött.) Ez a hálózat a nemzeti vezeték nélküli rendszer alapjává vált, a projekt során az iskolák mellett a vidéki térségekre is kiemelt figyelmet fordítottak. A USAID (U. S. Agency for International Development), a privát szféra (Microsoft, Motorola) és a nonprofit AED (Academy for Educational Development) segítségével ekképpen gyakorlatilag az ország lakosságának 95%-a számára elérhetővé tették a szélessávú internet-hozzáférést.

Néhány érdekes szám Közép- és Kelet-Európából:

- Csehországban a 18–60 év közöttiek körében *27 százalékos* a digitális írástudás.
- Észtországban *575 ezer* a – 15 és 74 év közötti – netezők száma, ez a szám az említett korcsoporthoz tartozók *55 százalékát* jelenti.
- Az észtországi választásokon a számítógépen keresztül voksolók aránya kb. *1 százalék* volt.
- A fehérorosz iskolák mindössze egynegyede rendelkezik netkapcsolattal.
- A lengyel Országgyűlésben (Szejm) *381 igen* mellett 6 tartózkodás és mindössze *1 nem* szavazat született a számítógépesítésről szóló törvény elfogadásakor.
- A Dianas Business gazdasági lap szerint Lettország lakosságának *44 százaléka* életében legalább egyszer használta már a világhálót.
- Lettországban átlagosan *14* (általános vagy középiskolás) diák használ egy számítógépet.
- Litvániában 2005. januárjában *13 700* cég intézte elektronikusan az áfa-bevallást

- Az orosz internetezők száma *1 év alatt 1 millióval* növekedett.
- Oroszország Európában a *3. helyen* áll a szélessávú internet terjedési ütemét figyelembe véve.
- Romániában egy 2005. eleji felmérés szerint a lakosság *74 százaléka nem* használ PC-t.
- Romániában az egy főre jutó információs technológiai kiadás *évi 36 euró*, ez az összeg az EU-ban majdnem *700 euró*.
- Szlovákiában több mint *150* internetszolgáltató kínál internetelérést *havi 250 szlovák koronáért*, azaz körülbelül *1600 forintért*.
- *10 millió eurós* WiMax-fejlesztés indult Szlovákiában. *2 év* alatt a lakosság közel *kétharmada* számára elérhető lesz az új szélessávú szolgáltatás.

Új kihívások az európai e-közigazgatás fejlődésében az eEurope2005 után

Napjainkban – bátran állíthatjuk – radikális átértékelődés jellemzi az Európai Unió és ezáltal a tagállamok elektronikus közigazgatás-politikáját. Az irányváltás három dimenzióban ölt testet: (1) az Unió az átfogó fejlesztési politikák mellett és helyett konkrét akciókat határoz meg szupranacionális és tagállami szinten, (2) egy ügyfélbarát, állampolgár-központú stratégia alkalmazása mellett, a közigazgatás szervei közötti interoperabilitás fontosságát valló modell irányába történő elmozdulást szorgalmazza, valamint (3) az e-közigazgatás mint a technológiai korszakváltás és a versenyképesség záloga jelenik meg a szolgáltató állam kialakítása felé vezető úton.

A 2005. november 24-én megrendezésre került, az Unió idei legfontosabb e-kormányzati eseményeként számon tartott manchesteri konferencián megfogalmazott kihívások a „citizen first” mottó⁶ jegyében kerültek terítékre. A továbbfejlődés irányát már nem az határozza meg, hogy a közszolgáltatások online elérhetőségét biztosítani kell: az Unió döntéshozói előtt annak a célnak az elérése lebeg, hogy az e-közigazgatási szolgáltatások használatából egyetlen polgár se legyen kizárva, használjon bármilyen IKT eszközt, éljen akárhol az EU területén.

A közügyeket gyakorló aktív állampolgár képének előtérbe kerülése adja majd várhatóan a 2006-ra elkészülő új akcióprogram tartópillérét. Az i2010 kezdeményezés keretébe illeszkedő stratégia előkészítését szeptember 21-én, az e-Government Policy Stakeholders Meeting megrendezésével indította el a szupranacionális politikai gépezet.

E-kormányzat szupranacionális szinten: realitások és víziók

Az Európai Unió elektronikus kormányzati politikájának megszületését a nemzetek feletti politikai hatalom megszerzésére, a gazdasági pozíció tekintetében a világszűrés kivívására irányuló törekvések hívták életre. A Barroso-bizottság hivatalba lépésével paradigmaváltás zajlik az információs társadalom, ezen belül pedig az e-kormányzat területén is.

Európa új politikai elitje úgy ítéli meg, kivitelezhetetlenné vált a lisszaboni célok elérése 2010-ig, ezért a 2004 novemberében elfogadott harmadik Wim Kok-

⁶ Viviane Reding: „Citizens first – the next wave of government services online”, video recorded speech, Párizs, 2005. december 13–14.

jelentés már a világ legversenyképesebb tudásalapú társadalmának és gazdaságának víziója helyett új célok és prioritások, elmaradt mélyreható strukturális reformok bevezetését javasolja. Az új, realisabb alapok megteremtésére az Európai Információs Társadalom 2010 programjában került sor.

Viviane Reding, az információs társadalom kialakításáért felelős biztos „3i” programja (1) a határok nélküli európai információs tér, (2) az IKT-alapú innováció és beruházás, valamint (3) a társadalmi befogadás és egy magasabb minőségű élet megteremtésének prioritását vallja. A legversenyképesebb tudásalapú társadalom és gazdaság építésének egyik alappillére az online közszolgáltatások kiépítése, amely – az új irányvonal szerint – a tagállamok közös együttműködését igényli. Reding az e-közigazgatás megvalósulásának kulcsát az alábbi területek szupranacionális szinten történő kezelésével látja megvalósíthatónak: (1) azonosításmenedzsment és (2) a rendszerek közötti interoperabilitás megteremtése, (3) a legjobb gyakorlatok terjesztése, (4) páneurópai szolgáltatások kiépítése és hatékony működtetése.

Az Európai Unió e-közigazgatási törekvései

Az Európai Unió e-kormányzati törekvései 1995-ben indultak el, az IDA – az az adminisztrációk közötti adatcserét koordináló EU-program – keretében. Az IDA felelős a legfontosabb e-kormányzati folyamatokért, ez koordinálja a legmagasabb, európai szinten a szolgáltatóoldali (back-office) folyamatokat, a standardizációt és a páneurópai szolgáltatásokat. A program két szakaszra tagolódott: 1995 és 1999 között tartott az első, majd az 1999-ben indult el a második szakasz, melynek célja a rendszer működőképességének javítása és a transzeurópai tematikai szolgáltatások fejlesztése. Az e-kormányzat a szupranacionális szintű politikai tervezés, valamint az átfogó stratégiai dokumentumok szemszögéből nézve is az egyik legfontosabb területtől emelkedett, azonban az e-közigazgatási politika tervezésének új irányvonala már a Barroso-bizottság működéséhez köthető, és az alábbi 3 alapon nyugszik:

1. *A közigazgatás modernizációja*: a cél egy nyitott és transzparens közigazgatás megteremtése, mely a demokratikus alapokra helyezett széleskörű participációt segíti elő;
2. *Innovatív kormányzati szolgáltatások*: személyre szabott, a társadalmi bevonást elősegítő és költségkímélő online szolgáltatások kialakítása;
3. *A páneurópai közigazgatási alkalmazások elterjesztése*: közigazgatási hálózatok közötti kölcsönös együttműködés és működőképes integrált rendszerek megteremtése feltételezi a páneurópai dimenzióban kialakított e-kormányzati folyamatokat.

Mindezekben belül a 2006–2010 közötti időszak prioritásaiban a jellemzően páneurópai célok mellett az alábbiak fogalmazódnak meg (eEurope Advisory Group's eGovernment subgroup⁷):

- elektronikus azonosítás és hitelesítés a közszolgáltatásokban,
- európai digitális állampolgárság,
- közösségi interoperabilitási előírások,
- PPP modell erősítése,
- e-közigazgatás társadalmi hatásainak vizsgálata, mérési keretek meghatározása,
- a többszintű e-közigazgatási szolgáltatások közötti mélyebb integráció megteremtése.

Az általános iránymutatásokon túl – az azonos e-kormányzati fejlettség elérése érdekében – napjainkban az Európai Unió a stratégiai irányvonal meghatározása mellett konkrét akciókat és egységes politikai állásfoglalásokat is igyekszik megfogalmazni. A 2004 szeptemberében elfogadott CoBra Javaslatok (CoBra recommendations) – Viviane Reding és a Cap Gemini javaslataival egybecsengően – a 2006 és 2010 közötti időszakra mérhető és konkrét lépésekben testet öltő célokat határozott meg:

- 25 százalékkal csökkenteni kell az állampolgárokkal és üzleti szektorral szemben alkalmazott adminisztratív korlátokat,
- ki kell alakítani a felhatalmazás és azonosítás módszereit a páneurópai szolgáltatások használata során 2010-ig,
- valóra kell váltani a papírnélküli közigazgatást,
- ösztönözni kell az e-közigazgatási szolgáltatások használatát.

Az Útjelzők az e-Kormányzat 2010 felé⁸ című dokumentum a CoBra Javaslatok által kijelölt nyomvonalon halad. Célja egy új szupranacionális szintű akcióterv előkészítése. A legfontosabb mérföldköveket az alábbiakban határozza meg 2010-ig:

- valamennyi európai állampolgár, vállalkozás és közigazgatási rendszer számára lehetővé válik az elektronikus azonosítás és hitelesítés rendszerének használata,
- ez a tagállamok részéről az elektronikus dokumentumok egységes használatát lehetővé tevő hivatkozási és hitelesítési keretrendszer kidolgozását teszi szükségessé,

7 „Working Paper beyond 2005” – 2004. 08. 18-i változat

8 Útjelzők az e-Kormányzat 2010 felé, Vitaanyag az E-kormányzati Alcsoport részére, 2005. szeptember 28.

- valamennyi állampolgár társadalmi befogadását el kell érni az IKT-eszközök segítségével, az e-kormányzat „egyetlen állampolgárt sem hagyhat ki a folyamatból” 2010-ig mottó szellemében,
- minden nyilvános, közérdekű információ és szolgáltatás könnyített hozzáférést biztosítani kell,
- Ennek megvalósulása szükségessé teszi a hozzáférés előtt álló korlátok azonosítását, a szükséges helyzetelemzés elvégzését minden tagállam számára,
- célként tűzi ki az állampolgárokra és vállalkozásokra háruló adminisztratív terhek csökkentését, a transzparencia és számon kérhetőség jegyében hatékonyabb közszolgáltatási rendszerek kiépítését,
- széleskörű hatással bíró szupranacionális szintű szolgáltatások (fókuszálva az e-közbeszerzés teljes körű) megvalósítására kell törekedni,
- a kormányzatok közötti adatsere és interoperabilitás megvalósítását nyílt szabványok bevezetésével kell elérni az e-kormányzat területén.

A megvalósulást segítheti, hogy az Unió kötelezővé teszi az új irányelvek tagállami implementációját.

Középpontban az állampolgár

Az átfogó fejlesztési politika, a konkrét akciók változásai mögött annak a fontos elvnek az érvényre juttatása húzódik meg, amely a közigazgatáson belüli és az azon keresztül hatékonyság érvényesülését a push és pull modell egyszerre történő alkalmazásában látja.

Az e-közigazgatási fejlesztések napjainkban lezajlott változását az alábbiakban lehet a legérzékletesebben szemléltetni:

középpontban az állampolgár áll, akinek az államigazgatás – az üzleti szektorral együttműködve – felhasználóbarát alkalmazást alakít ki (pull modell), ami persze elképzelhetetlen a közigazgatás szervei közötti interoperabilitás megvalósítása nélkül (push modell).

A szolgáltatások felhasználószempontú kialakításának prioritássá válása összefügg az információs stratégia társadalmasításának programjával, ami az i2010 előtt hatályban lévő eEurope2005-ben öltött először testet.

Az e-közigazgatás a szolgáltatások és a felhasználók oldaláról az Unió értékelése nyomán

Az Európai Unió az e-közigazgatási törekvések implementációjának sikerét rendszeresen nagyító alá vonja (mint pl. a Cap Gemini és az Eurostat-jelentésekben), míg az egyes területeken elért fejlődési trendek meghatározását benchmarking indikátorok segítségével végzi el. Az Eurostat „Statistics in Focus” c. kiadványa (9/2005) szerint a tagállamok körében az elektronikusan elérhető szolgáltatások aránya 90 százalékra nőtt 2005 márciusára, a teljes körű online ügyintézésre pedig a webkikötők 48 százalékában nyílik mód. A frissen csatlakozó tagállamok is jól teljesítettek, a közszolgáltatások online hozzáférhetősége és interaktivitása terén ott állnak most, ahol a régi tagállamok két évvel ezelőtt.

Az e-szolgáltatások használatát a felhasználók oldaláról az Eurostat 2005 januárjában kiadott kutatása nyomán értékelhetjük. A felmérés október végére került kibővítésre a 10 új tagállam adataival és rendkívül kedvező képet fest: minden második internethasználó EU-polgár kormányzati szájtokról informálódik, a 16 és 74 év közötti internethasználók 45 százaléka szerzett információt valamilyen közintézmény weblapjáról. A 2004 első negyedében elvégzett adatfelvétel szerint ebben a tekintetben Finnország (62%), Dánia (56%) és Luxemburg (55%) után Magyarország holtversenyben Spanyolországgal a negyedik helyen áll, 54 százalékos eredménnyel. Vállalkozások adatszerzésének tekintetében hazánk már nem került be az elsők közé. A különböző mérőszámok szerint Finnország és Svédország jeleskedik, míg az új tagállamok közül az e-kormányzati fejlesztéseiről híres Észtország bukkan fel többször is az élmezőnyben.

Az Európai Unió 2005-ös elektronikus kormányzati fejlesztési politikájáról

A szupranacionális szintű e-kormányzati politika sikere két tényezőtől függ. Egyrészt az Európai Uniónak szakpolitikai eszközrendszerrel kell rendelkeznie az elektronikus kormányzat fejlesztéséhez, másrészt fel kell térképezni azokat az okokat, melyek a „többsebességes Európa” kialakításához vezettek és meg-megbicsakló e-közigazgatási összteljesítményt eredményeznek.

Az Unió 2005-re jelentős előrelépést mutathat fel a szakpolitikai eszközrendszer terén, egyrészt létezik átfogó stratégia, másrészt az Unió kezdi felhasználni a különböző területek – regionális politika, belső piac, versenyszabályozás, iparpolitika, transz-európai hálózatok, K+F fejlesztés – eszközeit, és az IKT technológiák segítségével szervezeti változásokat indít el.

A szupranacionális szintű e-kormányzati teljesítmény sikerét a kialakult többsébség Európa és az ebből fakadó egyetlen fejlődés veszélyezteti. Az Insead gondozásában készült Beyond eGovernment című tanulmány az alábbiakban foglalja össze a különböző e-közigazgatási teljesítmények okait:

- Az e-szolgáltatások teljesítménye szoros korrelációt mutat a GDP-vel, valamint a gazdasági versenyképességgel. Azokban az országokban, ahol magas az egy főre jutó bruttó hazai termék, komprehenzív e-kormányzati stratégiával rendelkeznek, szofisztikált online szolgáltatásokat kínálnak és a közszolgáltatások modernizációját a minisztériumi hierarchiába illeszkedő önálló intézmény végzi. A szegényebb országokban az e-közigazgatás területe nem nyer önálló prioritást, csupán az információs társadalom megvalósításának egyik részterületeként kerül meghatározásra és az online szolgáltatások szofisztikáltsági szintje is jóval alacsonyabb.
- Az e-közigazgatási teljesítmény szoros korrelációt mutat az internetpenetrációval. Az online közszolgáltatások szofisztikáltsága szorosan összefügg azzal is, hogy az információs írástudás szintje mennyire magas.

Az e-közigazgatás eredményei Magyarországon 2005-ben

Magyarország sajnos sem az internet elterjedése, sem a digitális írástudás szintje szempontjából nem áll jól, s ennek hatásai gyakran visszatükröződnek az elektronikus közigazgatás használatának alacsony szintjeiben is. Ha feltételezhető az oksági viszony az internethasználat elterjedtsége, az e-közigazgatás elterjedése és a gazdasági fejlődés között, akkor Magyarország komoly bajban van. Az internet használatával kapcsolatos aggasztó jelenség, hogy körülbelül két éve nem regisztrálható elmozdulás ezen a téren.

A világháló használatában tapasztalható megbicsakló fejlődés következtében természetesen kevésbé érvényesül a közigazgatás modernizációját az IKT eszközök segítségével végrehajtani kívánó politikai akarat megjelenése, az ezt kikényszerítő társadalmi nyomás.

Sajnos e kényszerítő erő nélkül önmagában a közigazgatás nehezen fogja meghozni azokat a nagyon jelentős belső átalakításokat, amelyek révén növekedne az átláthatóság, az átfedések, a felesleges adminisztráció és bürokrácia pedig csökkennének. Elemzéseink azt mutatják, hogy az internet alacsony elterjedtségi mutatói ellenére

az elektronikus közigazgatás nagyobb mértékű elterjedése lehetne az a húzóágazat, amely a használat, esetleg az IKT eszközökbe való beruházás felé terelhetné a most még nem felhasználók népes táborát.

A lakosság közel fele pozitívan viszonyul az elektronikus ügyintézéshez, továbbá az elektronikus kormányzati és önkormányzati szolgáltatások meglétével tisztában lévők 40 százaléka tervezi, hogy a jövőben ki is próbálja a szolgáltatást.

A hazai információs társadalom fejlődésének más területeihez hasonlóan, itt is ellentmondásos képet láthatunk. Úgy tűnik, az alacsony penetrációs mutatók elnyomják az elektronikus közigazgatás kialakításának szükségességét, ugyanakkor látni kell, hogy megvannak azok a jól körülhatárolható felhasználói csoportok, amelyek támogatása, segítése révén népszerűbbé tehető az online közigazgatási szolgáltatások.

A stratégiai döntéshozók, a közigazgatás tehát abban tud segíteni, hogy az online ügyintézés iránt egyébként nyitott magyar társadalom – különös tekintettel a középkorúak, idősek – számára olyan támogató szolgáltatásokat indítanak, amelyek révén a közvetlen érintettség, a kipróbálhatóság lehetősége adottá válhat. A statisztikai alapú következtetések szerint egyértelmű összefügg-

gés van az online szolgáltatások kipróbálása és az ezekkel való elégedettség, az ezek iránti igény növekedésének együtt járása között. Éppen ezért az elsődleges kérdés, milyen IKT hozzáférési és használati mutatókkal rendelkezett Magyarország 2005-ben.

A 2005-ös év hazai információs társadalmának jellemzői

A World Internet Project adatai szerint a háztartások számítógéppel való ellátottságában továbbra sincs változás, 2003 óta stagnál a számítógéppel rendelkező háztartások aránya. 2005-ben a háztartások kevesebb, mint harmada (31%) rendelkezett számítógéppel (PC, hordozható számítógép együtt). Ezzel szemben más kutatások (GKI, Eneten) kismértékű növekedést regisztráltak a 2005-ös évben. Az eredmények közötti eltérések elsősorban az alkalmazott módszertan különbségeiből következnek.⁹

Folyamatosan csökken a vezetékes telefon előfizetések száma, ezzel együtt növekszik a mobil-előfizetések száma, a KSH adatai szerint 2005 harmadik negyedévében elérte a 100 lakosra jutó 90 előfizetést.

Miközben minőségi ugrás következett be a háztartások internetkapcsolatában (2005-ben a hozzáféréssel bíró háztartások közel kétharmada szélessávon csatlakozott az internethez), az összes magyar háztartás mindössze 15%-ából érhető el a világháló. Sajnos az utóbbi mutató a statisztikai hibahatáron belül inkább stagnálást mutat.

A használat dimenziójában sem számolhatunk be növekedésről, a használók aránya a korábbi évekhez képest nem növekedett, társadalmi összetétele nem változott, a digitális megosztottság nem csökkent. A kérdezett lakosok 37%-a állította, hogy szokott számítógépet használni. A számítógép-használók többsége egyben az internetet is használja, több mint kétharmaduk (68%) szokott internetezni.

2005-ben a magyar társadalom negyede volt internethasználó, társadalmi összetételük lényegében nem változott, a korábbi törésvonalak, amelyek elsősorban a kor és az iskolai végzettség, a jövedelem illetve a településtípus mentén szerveződtek, továbbra is fennállnak. Mindez azt jelenti, hogy a fiatalok, a magas iskolai végzettséggel rendelkezők, a magas jövedelműek, illetve a településhierarchia szerint magasabb státusú településen lakók nagyobb arányban használnak internetet. Az internetet a legtöbben (58%) otthonukban (is) használják, a második legnépszerűbb helyszín a munkahely, amit az iskola követ, egyéb he-

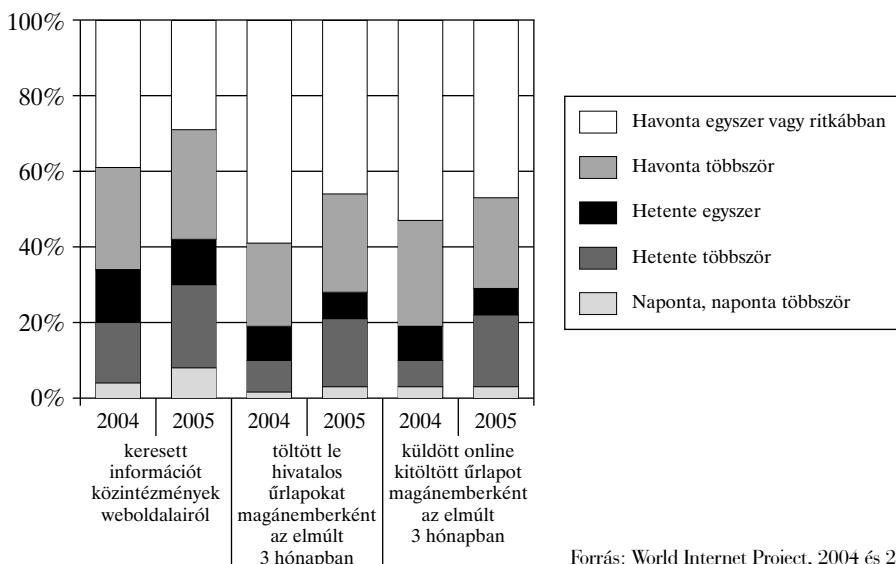
⁹ A fejezetben használt adatok a World Internet Project felméréseiből származnak (lásd bővebben: Gyorsjelentés a World Internet Project 2005. évi magyarországi kutatás eredményeiről). Az ettől eltérő forrásokat külön jelöltük.

lyeken, így a közösségi hozzáférési pontokon még ennél is kevesebben interneteznek.

E-közigazgatás és állampolgári igények

A 2005-ös WIP kutatás is tartalmazott e-kormányzati szempontból érdekes adatokat. A közintézmények honlapján való böngészésen túl, a korábbi évekhez hasonlóan ezúttal is rákérdeztek a hivatalok weboldalain található űrlapok letöltésére, és az online kitöltött űrlapok elküldésére. Ezeket az adatokat összevethetjük¹⁰ az egy évvel korábbiakkal. Mindhárom kérdés esetében *pozitívabb a 2005-ös adatok által alkotott kép*, azonban nem árt figyelni a különböző mintavételi keretre. (A 2005-ös adatbázisból ugyanis pont azok maradtak ki, akik ezeket a szolgáltatásokat legkevésbé használják ki, vagyis a fiatal tizenévesek (14–15 évesek).) Az adatok alapján elmondható, hogy a kérdezettek több mint fele keresett már információt közintézmények weboldalairól magánemberként a kérdezést megelőző 3 hónapban, mind 2004-ben mind 2005-ben. A kérdezettek mintegy negyede töltött le hivatalos űrlapot (2004 és 2005 is) az adatfelvételt megelőző három hónapban és mintegy nyolcaduk küldött online kitöltött űrla-

3. ábra. Milyen gyakran... (2004–2005)



¹⁰ Az összehasonlítás azért nem lehet teljes, mert a 2004-es és a 2005-ös kutatás mintavételi keretében némileg különbözik. A korábbi évek 14 éves kérdezési koraal történő gyakorlatát megváltoztatva, idén 16 éves kortól kezdődően kérdezték meg, amely megbonyolítja az elemzést.

pot a kérdezést megelőző három hónapban. Az egyes tevékenységek gyakorisága változó képet mutat, az információkeresés jóval gyakoribb, a kérdezettek többsége legalább havonta többször, ötöde legalább hetente többször él vele, míg akik szoktak űrlapot letölteni-küldeni, leginkább havonta egyszer vagy ritkábban teszik ezt (3. ábra).

Az információkeresés és az ügyintézés gyakoriságában mutatkozó különbséget számos okkal lehet magyarázni. Egyrészt a böngészés természetesen is magasabb, hiszen az egyes közintézmények honlapjának felkeresése nemcsak abból az okból történhet, hogy online intézhessék ügyeiket, lehet ez csupán általános információk keresése (nyitva tartási idő, cím keresése, ismertető, esetleg fórumon való részvétel). A közintézmények honlapja gyakran a legkézenfekvőbb megoldás, ha egy hivatali telefonszámra, ügyeleti rendre, stb. vagyunk kíváncsiak, ugyanakkor még mindig elsősorban a személyes, vagy papíralapú ügyintézés az elterjedt.

A GKLeNET e-közigazgatási szolgáltatásokkal kapcsolatos lakossági felméréseinek eredményei szerint 2005-ben a szolgáltatások meglétével az internetet használók többsége tisztában van, mintegy 64 százalékuk hallott már erről a lehetőségről. Az internetet nem használókat is figyelembe véve, a teljes lakosságra vetítve ez az arány 18 százalék.

Érdekes megfigyelni, hogy a szintén bizalmon alapuló e-banki ügyintézés az internetezők 22 százaléka veszi igénybe. Hozzá kell tenni, hogy a biztosítóknak sem sikerült áttörést elérniük, a hagyományos, papíralapú ügyintézéssel szemben, a megkérdezettek mindössze négy százaléka számolt be online biztosításkötésről.¹¹

Az online ügyintézés nem képes az internetet ma még nem használók számára praktikus és hasznos felhasználási lehetőségeket felmutatni, így a szolgáltatás kiépítése önmagában nem járul hozzá a világháló használatának tömeges elterjedéséhez.

Azonban pozitív jelek sora utal arra, hogy ezen lehet változtatni a közeljövőben. A lakosság többsége az elektronikus ügyintézéshez már ma is pozitívan viszonyul. A megkérdezettek valamivel több mint negyede ugyanis kifejezetten hasznosnak tartja az e-ügyintézését, míg további 17 százalék véli úgy, hogy inkább hasznos a korábban kizárólag papír alapon intézett szolgáltatások elektronizálása. Az elektronikus kormányzati és önkormányzati szolgáltatások meglétével tisztában lévők 40 százaléka tervezi, a jövőben kipróbálja a szolgáltatást.

Az internetes ügyintézés használatához hasonlóan az e-(ön)kormányzattal kapcsolatos pozitív attitűdök megléte is összefügg a megkérdezettek státusával, valamint életkorával. Egyértelműen kimutatható, hogy leginkább az idősebb generáció tagjai és a magas iskolai végzettséggel rendelkezők vannak tisztában

¹¹ Az adatok forrása ez esetben is a GKLeNET lakossági felmérése.

azzal, hogy hivatalos ügyeik egy részét a világháló segítségével is elintézhetik. A CKIeNET elemzéséből azt is megtudhatjuk, hogy a szolgáltatásokkal kapcsolatos alapvető információk ismerete és az aktív használat nagymértékben együtt jár az internetes ügyintézésrel kapcsolatos pozitív vélekedések meglétével.

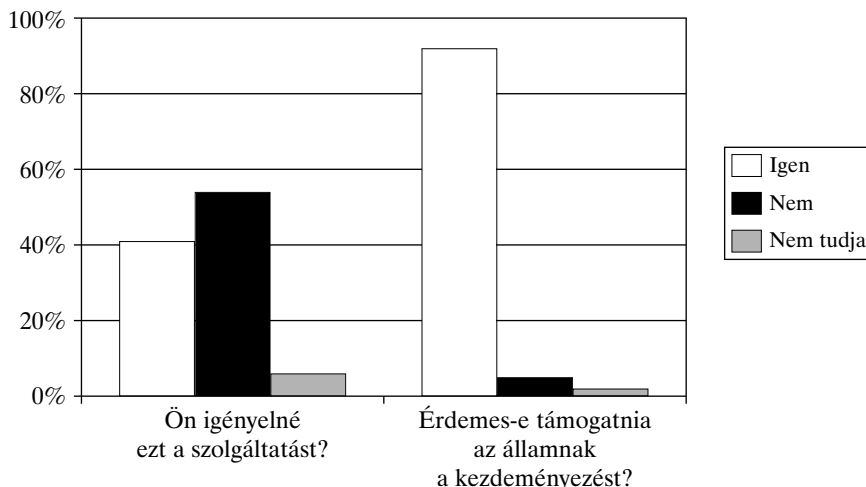
Az internetes ügyintézésrel kapcsolatban felmerülő akadályok közül leggyakrabban a technológiai korlátot emelték ki a megkérdezettek – 31 százalék hivatkozott az otthoni internetkapcsolat hiányára. A negatív attitűdök közül a biztonság az esetek több mint negyedében (28 százalék) jelent meg, míg a szolgáltatásokat ma még nem használók 17 százaléka állította, hogy annak oka az elektronikus ügyintézési lehetőségek szűkös kínálata. Külön örvendetes, hogy az e-ügyintézés már kipróbált felhasználók 90 százaléka elégedett volt a kapott szolgáltatással.

A következőkben néhány internetes szolgáltatással kapcsolatos igényt mutatunk be a WIP adatai alapján. Minden szereplő szolgáltatással kapcsolatban két kérdésre válaszolhattak a kérdezettek. Igényelnék-e az adott szolgáltatást, másrészt kellene-e az államnak támogatnia a kezdeményezést (utóbbit csak azoktól kérdezték, akik igényelnék).

A válaszadók negyztizede igényelné a lakcímváltozás internetes bejelentésének lehetőségét, sőt a túlnyomó többség szerint az államnak támogatnia kellene ezt. Az internetet használók közel háromnegyede, de a nem használók negyede is szívesen venné, ha interneten is be lehetne jelenteni a lakcímváltozást (4. ábra).

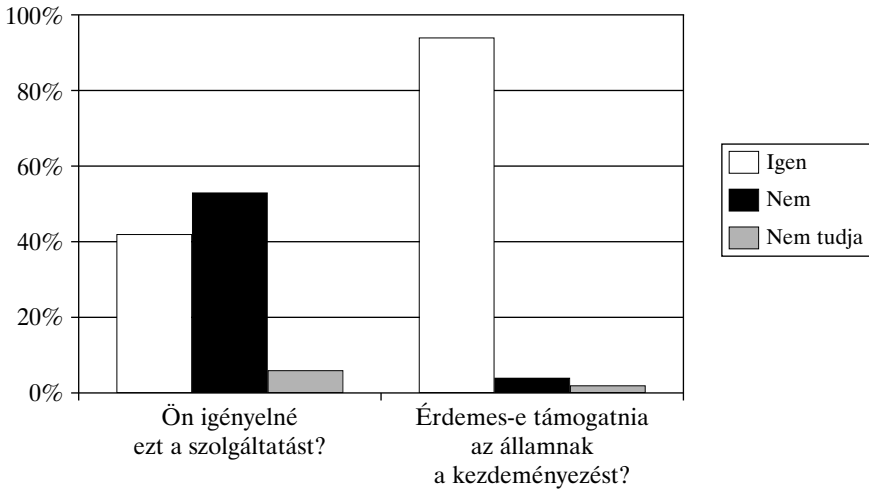
Útlevéllel kapcsolatos ügyintézés (igénylés, hosszabbítás) ugyancsak a kérdezettek negyztizede igényelne, túlnyomó többségük egyetért az állami szerepvállalással. Hasonlóan a lakcímbejelentéshez ebben az esetben is az internetezők közel háromnegyede (73%) igényelne ilyen szolgáltatást, de a nem internetezők

4. ábra. Lakcímváltozás



Forrás: World Internet Project, 2004

5. ábra. Útlevígénylés, -hosszabbítás

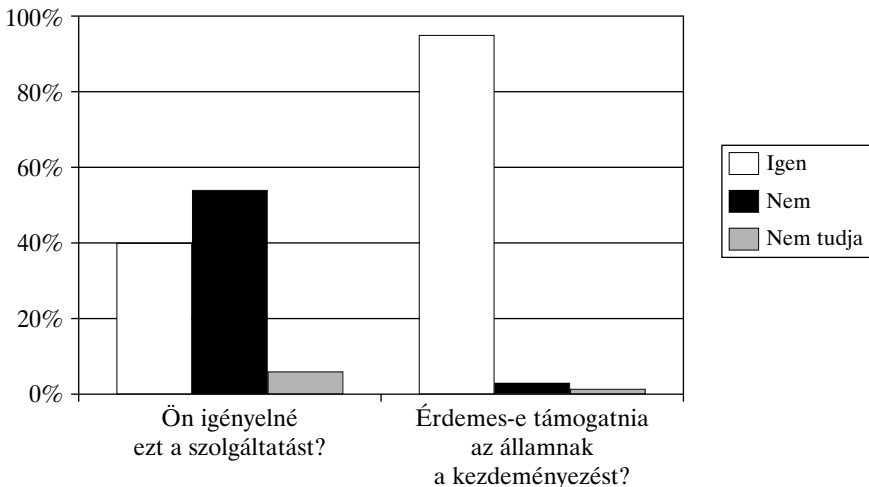


Forrás: World Internet Project, 2004

negyede ugyancsak támogatja az útlevígénylés, hosszabbítás internetes lebonyolíthatóságát (5. ábra).

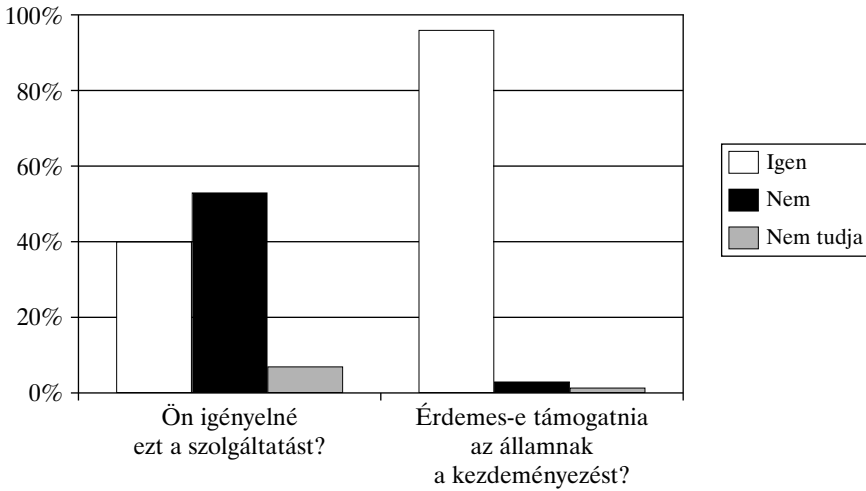
A jogosítvány interneten keresztül történő igénylését, hosszabbítását a kérdezettek négytizede támogatja, a túlnyomó többségük szívesen venné az állam szerepvállalását. A fentiekhez hasonlóan ebben az esetben is az internethasználók többsége (70%) igényelné a szolgáltatást, de ugyancsak igényelné az internetet nem használók negyede (6. ábra).

6. ábra. Jogosítványigénylés, -hosszabbítás



Forrás: World Internet Project, 2004

7. ábra. Rendőrségi bejelentések tételének lehetősége

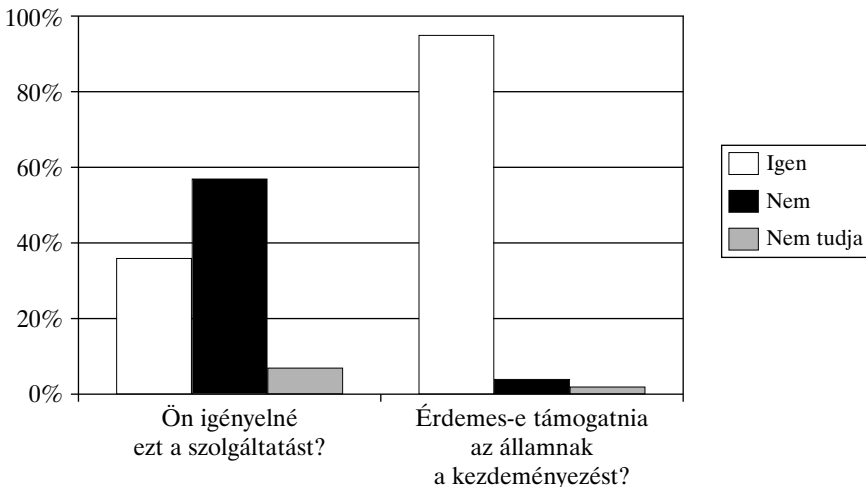


Forrás: World Internet Project, 2004

Az interneten keresztül történő rendőrségi bejelentések megtételét a kérdezettek ugyancsak négytizede igényelné, túlnyomó többségük szerint az államnak érdemes támogatnia ezt a kezdeményezést. Az internetet használók kétharmada igényelné ezt a lehetőséget, míg az internetet nem használók több mint negyede (7. ábra).

Szívesen szavazna interneten a kérdezettek valamivel kevesebb mint négytizede, túlnyomó többségük szerint az államnak támogatnia kellene ezt a lehetősé-

8. ábra. Internetes szavazás



Forrás: World Internet Project, 2004

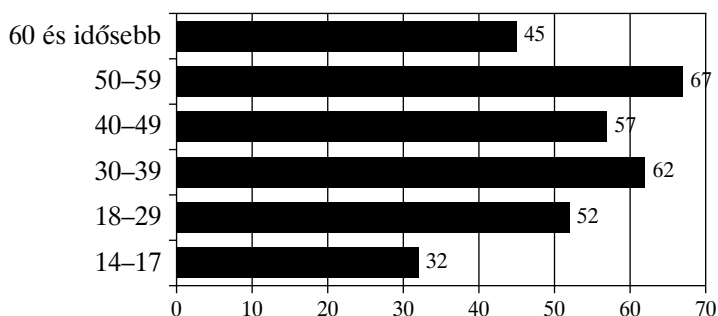
get. Az internetezők mintegy hattizede, míg a nem internetezők közel negyede ugyancsak igényelné az interneten történő szavazást (8. ábra).

A fentiekből megállapítható, hogy a kérdezettek valamivel több mint fele (55%) egyáltalán nem támogat semmilyen internetes szolgáltatást. Egy-egy szolgáltatást a kérdezettek mintegy négytizede támogat általában, több mint harmaduk legalább két szolgáltatást igényelne a fentiek közül és mintegy ötödük a felsorolt kezdeményezések mindegyikét. Nagyon érdekes, hogy minden egyes szolgáltatás esetében megjelent egy stabil nem internetező csoport, amelyik igényelné a fenti szolgáltatások valamelyikét. Milyen szociodemográfiai jellemzőkkel bír ez a csoport? Megvizsgálva a kérdést, azt találjuk, hogy a nem, illetve a településtípus szerint nincs különbség abban, hogy igényelnének-e internetes szolgáltatásokat vagy sem, viszont a kor, az iskolai végzettség és a gazdasági aktivitás ebben az esetben is meghatározó.

Összességében a nem internetezők negyede igényelné a felsorolt szolgáltatások közül legalább kettőt.

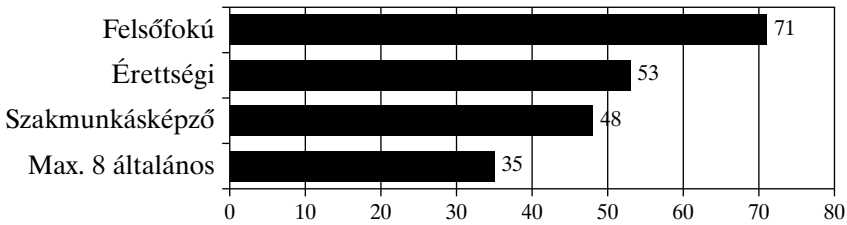
Számos más internethasználati formával szemben az információkeresés gyakorisága az életkorral arányosan egy jó ideig folyamatosan emelkedik, majd 60 felett ismét visszaesik. (A csökkenő gyakoriságot részben a 60 éven felüli internethasználók alacsony elemszámából adódó nagyfokú bizonytalanság is magyarázhatja.) A fiatalok (18 év alattiak) nem egészen egyharmada keres információt közintézmények honlapján. A következő korcsoportban már több mint a megkérdezettek fele keresett az elmúlt három hónapban információt közintézmények honlapján. A közel 20 százalékos ugrás valószínűleg nagy részben azzal magyarázható, hogy a 20 évnél fiatalabbaknak lényegesen kevesebb hivatalos ügyintézőnk akad, az önállóvá válással azonban a hivatalos teendők száma drasztikusan megnő. Ennek ellenére az internetet leggyakrabban használó korcsoport, a 18–29 év közöttiek csaknem fele nem keresett az elmúlt három hónapban ilyen jellegű információt (9. ábra).

9. ábra. Keresett információt közintézmények honlapján? (Igen, %)



Forrás: World Internet Project, 2004

10. ábra. Keresett információt közintézmények honlapján? (Igen, %)

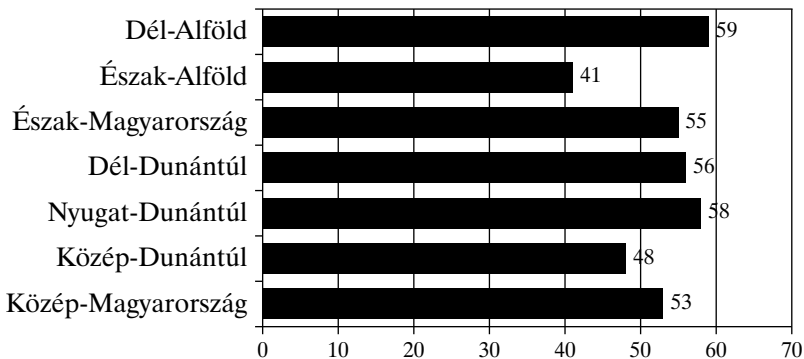


Forrás: World Internet Project, 2004

Jól látható, hogy a képzettséggel összefüggésben nagy mértékben változik a közintézmények webes információszolgáltatásának használata. Minél magasabb a megkérdezettek végzettsége, annál nagyobb arányban használták a közintézmények honlapjait az elmúlt három hónapban. A felsőfokú végzettséggel rendelkezők 71 százaléka áll szemben a 8 általánost végzettek 35 százalékával. Természetesen itt is érződik az életkor hatása, a felsőfokú végzettséggel rendelkezők között nagyobb arányban találni az idősebb korcsoport képviselőit (10. ábra).

A közintézmények honlapján információt keresők arányának alakulásában nem volt szignifikáns magyarázó tényező a településtípus. Ezzel szemben a regionális különbségek (bizonyos mértékben) magyarázták az információkeresésben mutatkozó különbségeket. Azonban az eredmények nehezen értelmezhetőek önmagában a régiók közötti egyéb társadalmi különbségek figyelembevételével. Csaknem mindenhol 50 százalék felett volt az internetezők között az elmúlt három hónapban információt keresők aránya. Kimagasló eredmények csak két régióban mutatkoztak: a dél-alföldi régióban csaknem 60 százalék volt az információkeresők aránya, míg az Észak-Alföldön alig haladta meg a 40 százalékot (11 ábra).

11. ábra. Keresett információt közintézmények honlapján? (Igen, %)

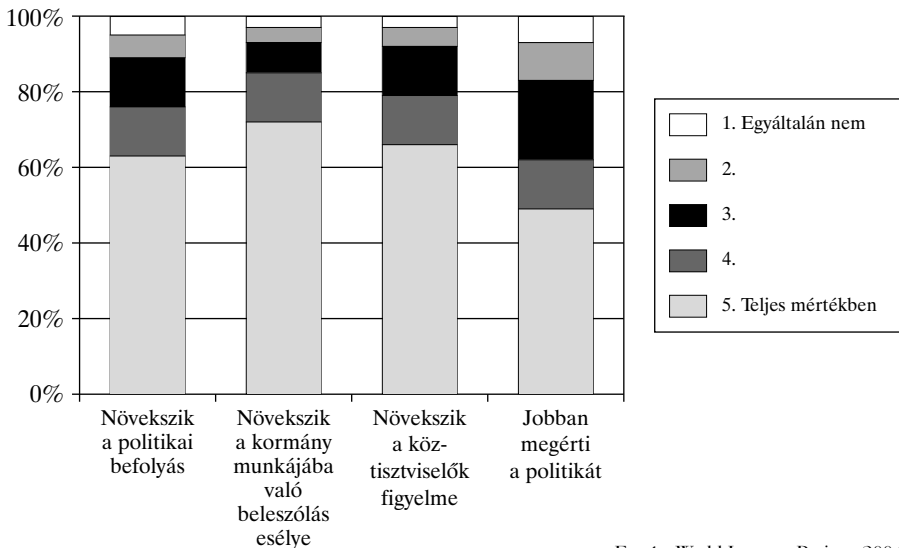


Forrás: World Internet Project, 2004

Az e-demokrácia hazai esélyei

A megkérdezettek kétharmada egyáltalán nem érzi úgy, hogy a hozzá hasonlóak bármilyen csekély mértékben is hatással lehetnének a politikára, ha internetet használnak. Leginkább a kormány munkájába való beleszólás esélyének növekedésében kételkednek. Az eredmények arra utalnak, hogy a megkérdezettek többsége úgy érzi, nincs kapcsolódási pontja a politikához. Ugyanakkor a politika megértésének esélye szempontjából kevésbé szélsőséges, de továbbra is negatív összkép rajzolható. A kérdezettek közel ötöde gondolja úgy, hogy az internet segíthet a politika jobb megértésében, ugyanakkor jóval kevesebben érzik úgy, hogy internethasználattal növelhetik a politikai befolyásukat. Természetesen az internet politikai hozzáértést-befolyást növelő hatása összefügg az internethasználattal is, az internetet használók közül nagyobb arányban gondolják úgy, hogy az internetnek fontos szerepe lehet (12. ábra).

12. ábra. Az internet használatával



Forrás: World Internet Project, 2004

A hazai információs társadalom egyik sikerterülete: e-közigazgatás

Sajnos hazánkban a közigazgatás elektronizációjának még mindig két gazdája van, amelyek egymástól gyakran igen távol eső módon befolyásolják az államigazgatás és az önkormányzatok ilyen irányú fejlesztését. Jelentésünkben a két terület emiatt külön jelenik meg.

Az EU által definiált 20 leggyakrabban igénybe vett szolgáltatás a magyar közigazgatásban 27 szolgáltatással fedhető le,¹² melynek magyarázata, hogy az EU dokumentuma közösségi szolgáltatásokról (közszolgáltatásokról), és nem közigazgatási ügyekről szól. A szolgáltatások definiálása során nem a tartalom, illetve a szolgáltató, hanem a szolgáltatások alanya a rendezési szempont. Ezek Magyarországon is a legkeresettebbek közé tartoznak, ezért a KET. végrehajtásához kapcsolódóan a közigazgatási szolgáltatások elektronizálásának keretében e szolgáltatások nálunk is kiemelt prioritást kaptak. A 1044/2005 (V. 11) Korm. határozat függelékében meghatározott 27 elektronikus közszolgáltatásnak a megjelölt elektronikus szolgáltatási szinten történő megvalósítása megfelelő ütemben halad. A megkérdezett 17 intézményből a Korm. határozatban 2005. december 31-ig meghatározott megvalósítási szintnek megfelelően, a 27 elektronikus szolgáltatásból 14 intézmény teljesíti a kívánt szintet.

12 Állampolgárok számára nyújtott szolgáltatások

- 1 Jövedelemadó bevallás, értesítés a kivetett adóról
- 2/a Álláskeresés interneten keresztül az ÁFSZ állásajánlataiban
- 2/b Állásbejelentés interneten keresztül az ÁFSZ állásadatbázisába
- 3/a Munkanélküli járadék igénylése
- 3/b Munkavállalók gyermekei után járó pótlékok igénylése
- 3/c Kötelező egészségbiztosítás ellátásai
- 3/d Tanulói ösztöndíj megpályázása
- 4/a Útlevegénylés és útlevelemmel kapcsolatos egyéb ügyintézés
- 4/b Gépjárművezetői engedély ügyintézés, illetőleg vezetési jogosultság megszerzése
- 5 Járművek nyilvántartásával kapcsolatos ügyintézés, járműüzemeltetés (új, használt és importált gépjárművek forgalomba helyezése, műszaki vizsgáztatása, járműüzemeltetési ügyek)
- 6 Építési engedély iránti kérelem
- 7 Rendőrségi on-line bejelentések, feljelentések
- 8 Könyvtári katalógusok hozzáférhetősége, keresési lehetőségek elérése 1954-ig visszamenőleg
- 9/a Születési anyakönyvi kivonat ügyintézése: kérvényezés, kiadás
- 9/b Házassági anyakönyvi kivonat ügyintézése: kérvényezés, kiadás
- 10 Felvételi jelentkezés (középiskolákba, felsőoktatási intézményekbe)
- 11 Lakcímváltozás bejelentése (lakcímgazdálkodás pótlás, csere)
- 12 Egészségüggyel összefüggő szolgáltatások (pl. interaktív tanácsadás kórházi szolgáltatások elérhetőségéről, kórházi bejelentkezések)

Vállalkozások számára nyújtott szolgáltatások

- 1/a Munkavállalók és foglalkoztatók számára nyújtott szolgáltatások (munkáltatók bejelentési kötelezettségének elősegítése, munkavállalók számára betekintési lehetőség a róluk benyújtott információkba)
- 1/b Munkáltatók bejelentése nyugdíjbiztosítási adatokról
- 2 Társasági adóbevallás, értesítés
- 3 ÁFA: bevallás, értesítés
- 4 Korlátolt felelősségű társaságok és részvénytársaságok bejegyzése, változásbejegyzése
- 5 Adatközlés a statisztikai hivataloknak
- 6 Vámáru-nyilatkozatok benyújtása, kezelése
- 7 Környezetvédelemmel összefüggő engedélyek szerzése
- 8 Közbeszerzési eljárás

Az e-kormányzati feladatok ellátásának és működésének alapja a Központi Elektronikus Szolgáltató Rendszer, amely magába foglalja az alpinfrastruktúrát biztosító Elektronikus Kormányzati Gerinchálózatot, az egykapus ügyintézt megvalósító és a központi tájékoztató szerepet betöltő Kormányzati Portált, az egyes ügyek intézésében a tájékozódást segítő, és az állampolgárok és vállalkozások számára információt szolgáltató Kormányzati Ügyfél-tájékoztató Központot, az elektronikus ügyintézt igénybe vevők azonosítását biztosító Ügyfélkaput. Ez a közműszolgáltatás egyben az alábbi funkciók és szolgáltatási elemek integrációját is jelenti:

- technológiai szinten megvalósítja a személyek, a dokumentumok, az eljárások és a tranzakciók hiteles azonosítását,
- a szükséges szolgáltatások és információk eléréséhez hatékony navigációt biztosít,
- lehetőséget teremt a hiteles dokumentumok tárolására, az intézményeken belüli és intézmények közötti eljárások lebonyolítására.

Újítások a magyarországi közigazgatási eljárásban

November 1-jén lépett hatályba a közigazgatási eljárásról szóló törvény (továbbiakban KET), amely számos új, ügyfélbarát jogintézményt honosít meg a hatósági eljárásokban. A KET szerint – mely a 1957-es államigazgatási eljárásról szóló törvényt váltja fel – minden hivatalnak az elektronikus kapcsolattartás valamilyen formáját biztosítania kell állampolgárok felé, ez lehet a vezetékes telefontól a mobiltelefonon át az e-mail lehetőségéig.

A magyar közigazgatás teljes reformját fogja magával hozni az az informatikai követelmény, hogy ügyeket tematizálni és típusozni kell az eredményes munka és a kezelhetőség érdekében. A régi eljárás szerint az állampolgárnak egy építési engedély kérelmezésekor több szakhatósági engedélyt magának kellett beszereznie, a jövőben azonban ez a beszerzés az engedélyt kiadó polgármesteri hivatal dolga lesz. Ugyanis a KET értelmében, novembertől az ügyfélnek nem kell a hivatalok között ingázni különböző adatokért, ha azok valahol már szerepelnek az állami/önkormányzati adatbázisokban. A KET hatályba lépése után az eljárásokban az ügyfelet nem kötelezhetük olyan adatok beszerzésére, amelyek a magyar hatóságok nyilvántartásában valahol már szerepelnek. Ha mindezt a közigazgatás papír alapon fogja végezni, akkor működésképtelenné fog válni. Mindez azt jelenti, hogy egy igen erős és előremutató törvényi kényszer fogja kioroszakolni a megváltást hozó elektronikus ügymenetet a közigazgatásból.

A törvény rendezi a közigazgatási e-ügyintézt és szolgáltatás alapjait, a személyes ügyintézt szintjére emeli a távolról való ügyintézt, elősegíti az ügyfél

és a hatóság idejének lehető legtakarékosabb felhasználását. Ezután csak törvény, kormányrendelet, és helyi önkormányzati rendelet zárhatja ki valamely ügyben az elektronikus ügyintézés.

Ki kell emelni a KET 2005-ben született végrehajtási rendeletei közül három fő elemet:

- elektronikus aláírás – 194/2005 (IX. 22.),
- elektronikus ügyintézés – 193/2005 (IX. 22.) és az
- informatikai biztonság – 195/2005 (IX. 22.) Korm. rendeleteket.

Elektronikus tájékoztató szolgáltatás

A Kormányzati Ügyfél-tájékoztató Központ célja, hogy egy többcsatornás (e-mail, telefon, fax, SMS), interaktív információs szolgálatot nyújtson a közigazgatás és a lehetséges ügyfelei között, egyértelmű és azonnali válaszokat adjon az állampolgárok és a vállalkozások számára. Feladata tehát az állampolgárok, vállalkozások és egyéb szervezetek teljes körű és szakszerű tájékoztatása, útbaigazítása a közigazgatással kapcsolatos ügyeik gyors és hatékony intézése érdekében a Kormányzati Portállal és az ügyfélkapuval együttműködve. Ezen felül a közigazgatási szerveknek elektronikus tájékoztatást kell nyújtaniuk

- a szervezetről, elérhetőségekről, ügymenetről, ügyintézők neveiről és bármilyen más, általuk fontosnak ítélt információról – ennek kiterjesztése, részletesebb szabályozása az elektronikus információs szabadságról szóló törvényben (2005. évi XC tv.) jelent meg, amely 2006. január 1-jén lép hatályba,
- a vonatkozó jogszabályokról, ügyintézési határidőkről, az elektronikus ügyintézés lehetőségéről, módozatairól, a beadvány kitöltésének módjáról, az eljárási illeték vagy más díj megfizetésének módjáról,
- az elektronikus ügyintézésben résztvevő szervezetnek biztosítani kell, hogy az ügyekkel kapcsolatos információk naprakészek, hitelesek és az interneten keresztül is elérhetőek legyenek.

Érdekes adat, hogy az e-mailen érkező kérdésekre átlagban 1,3 órán belül választ kapnak az ügyfelek. Fontos szempont, hogy 2007. január 1-től az 50 000 főnél nagyobb lakónépességű városok és megyei önkormányzatok, 2008. július 1-től pedig valamennyi közfeladatot ellátó szerv köteles biztosítani az elektronikus tájékoztatói szolgáltatást.

Gyorsfénykép a magyarországi minisztériumok honlapjairól

Az összesen 15 minisztérium webszájtjának 2005 évi elemzéséből kitűnik, hogy két év alatt jelentős mértékben emelkedett a kormányzati honlapok szolgáltatásainak száma és minősége is. A 27 szempont alapján elvégzett értékelés eredményei alapján kiderült, hogy a tárcák weboldalai összességében 77 százalékos fejlődést mutattak a két évvel ezelőtti állapothoz képest.

Az azonos szempontok alapján történő értékelés a Kormányzati Informatikai Egyeztető Tárcaközi Bizottság (KIETB) által 2003-tól készített ajánlások alapján készült el. A KIETB ajánlásai gyakorlati útmutatóként is szolgálnak, így tartalmazzák a tárcák weboldalain kötelezően megjelenítendő elemeket, tartalmakat. A mostani felmérés célja az volt, hogy a 2003-ban a formájukban és minőségükben is igen vegyes képet mutató államigazgatási szervek honlapjai milyen mértékben váltak egységesebbé, mennyire sikerült az ajánlásokat megvalósítani.

A Kormányzati Portál pontozásos rendszert dolgozott ki, ennek alapján 2005 augusztusában értékelte a minisztériumi honlapokat. Azt vizsgálták, hogy a kötelező tartalmi elemek szerepelnek-e a honlapokon, és ha igen, milyen minőségben. A honlapok az egyes kötelező elemek után 0, 1 vagy 2 pontot kaphattak. Két pontot akkor, ha mindent rendben találtak, egyet akkor, ha a kötelező elem megvolt ugyan, de nem megfelelő minőségben, nullát pedig, ha egyáltalán nem szerepelt a honlapon (az eredmények magyar nyelven elérhetők: http://misc.magyarorszag.hu/binary/7406_miniszteriumi_honlapok_2005.pdf).

A pályázatok, az impresszum, a hivatal részletes adatai és a vezetőről szóló elektronikus portré szerepeltetése minden minisztériumnál megtalálható, míg a hivatalos sajtóközlemények, a friss hírek, törvények, rendeletek elérhetősége csak egy-két hivatalnál hiányoznak még.

Sajnos a közigazgatási webszájtok legnagyobb hiányosságai az interaktív lehetőségek kínálataiban érhetők tetten. A honlapok többsége nem rendelkezik fórum, regisztráció és hírlevél lehetőségeivel. Gyenge az idegen nyelvű változat, az archívum és a profilba vágó civil szervezetek listájának minősége is.

Elektronikus Kormányzati Gerinchálózat

Az Elektronikus Kormányzati Gerinchálózat (EKG) nélkül nincs e-közigazgatás. A zárt hálózat feladata, hogy a kormányzati és közigazgatási adatbázisokat, hálózatokat és informatikai rendszereket összekapcsolja a vonatkozó kormányrendeletben meghatározott körnek, illetve biztosítsa a különböző kormányzati szolgáltatások elérhetőségét a civil szféra számára. A hazai hivatalos

szervek az EKG-n keresztül lépnek kapcsolatba európai uniós társszervezeteikkel, azok rendszereivel a katasztrófavédelem, az élelmiszerbiztonság, az export-import, közúti baleseti statisztikák vagy a menekültügy területén. Maga a fizikai hálózat nem a kormányzat tulajdona, ugyanakkor – zárt célú hálózatról lévén szó – az ellenőrzési pontokat birtokolja. Az EKG (és a megújult www.magyarország.hu portál) 2004 novemberében mutatkozott be széles sajtóvisszhangot kiváltva. A kezdetektől nyilvánvaló volt az elképzelés, miszerint az EKG egy zárt rendszer ellenőrzött végpontokkal, míg majd a Szélessávú Közmű biztosítja a publikus eléréseket.

A 2005-ben az EKG további dinamikus fejlődést mutatott, hiszen míg 2004-ben 383 intézmény kapcsolódott a hálózathoz, addig 2005 év végén már 637 (107 budapesti és 530 megyei).

Nyár elején robbant ki egy pénzügyi botrány, mely során az Alternatív Távközlési Szolgáltatók Egyesülete a Magyar Telekom Csoportot a kormányzati telekommunikációs piac újramonopolizálásával vádolta. A 2005 nyarán elnyert tender szerint a Magyar Telekom öt évre kapott jogosítványt az EKG, illetve a budapesti és 18 megyei végpont üzemeltetésére. A tenderen nem nyerte el a kormányzati intézményeknek nyújtandó hangszolgáltatások, az új végpontok, valamint a gerinchálózati felhordó rendszer kiépítésnek és a rendszerintegrációs feladatok ellátásának kizárólagos lehetőségét. Az Alternatív Távközlési Szolgáltatók Egyesülete szerint féltő, hogy a verseny kizárásával a teljes kormányzati távközlési piac ismét egy kézbe kerül, amit egy átgondoltabb versenyhivatali eljárás sorozattal lehet kiküszöbölni.

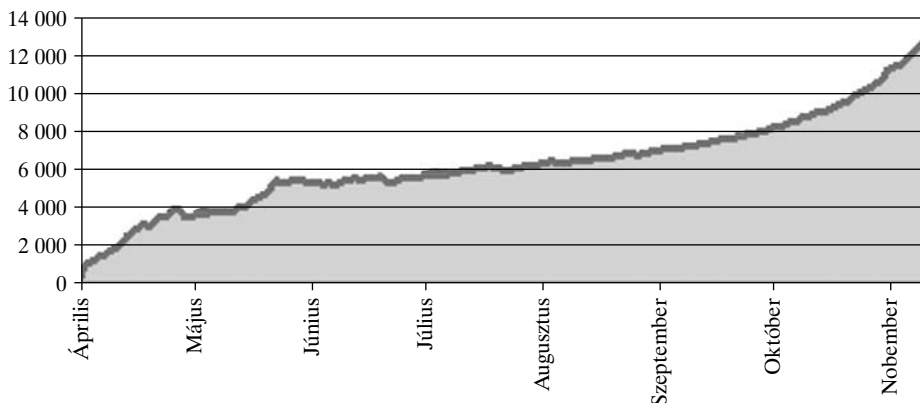
2006 újabb dinamikus fejlődést hozhat, hiszen újabb 900 intézménynek kell csatlakoznia az EKG-hoz 2008 végéig, amihez mintegy 1.500 új végpontot kell kiépíteni.

Online közigazgatás egy helyről. Az Ügyfélkapu

2005 fontos eseménye az Ügyfélkapu üzembe helyezése. Az ügyfélkapu az az eszköz, amely biztosítja, hogy az állampolgár ügyeinek intézése céljából egyedileg azonosított módon, biztonságosan léphessen kapcsolatba elektronikus úton a közigazgatással. Az Ügyfélkapu célja tehát, hogy egykapus, kényelmes, online ügyintézési lehetőséget biztosítson az állampolgárok és a szervezetek részére a közigazgatásban, ne kelljen minden szervezetnek önállóan az azonosítási, hitelesítési infrastruktúrát létrehozni. Előny ez az ügyfélnek is, hiszen nem kell minden eljárás formai szabályait külön megtanulnia, nem kell tucatnyi helyen azonosító adatokat megtanulnia, alkalmaznia, a központi rendszer révén a hatóság így is tudja, kivel áll kapcsolatban.

Az Ügyfélkapu népszerűségét – ami bizonyára annak is köszönhető, hogy például az olyan fontos szolgáltatások, mint hogy az APEH körülbelül 140 elektronikusan intézhető ügye is innen érhető el – jól mutatja, hogy a regisztrált felhasználóinak száma év végére meghaladta a 15 ezret (13. ábra).

13. ábra. Az összes regisztrált ügyfélkapu-tulajdonos: 13 119 (2005. 11. 09.)



Forrás: EKK, 2005

Elektronikusan intézhető cégügyek Magyarországon

A cégnyilvántartásról, a cégnyilvánosságról és a bírósági cégeljárásról szóló törvény idén szeptembertől lehetővé teszi a cégbírósági elektronikus ügyintézt. A szolgáltatás a Kormányzati Portál Ügyintéző szekciójában érhető el (<http://www.magyarorszag.hu/ugyfelkapu/>), háttérét az Igazságügyi Minisztérium Országos Cégnyilvántartó és Céginformációs Rendszere biztosítja. Ennek megfelelően ebben a hónapban már elektronikus úton lehet benyújtani a cégbíróságokhoz a részvénytársaságok cégbejegyzési és változásbejegyzési kérelmeit, valamint a korlátolt felelősségű társaságok székhelyének, fióktelepének és tevékenységi körének változásairól szóló bejegyzési kérelmeket. A fokozatos bevezetés első köre azért csak a kft.-ket és rt.-ket érinti, mert ennél a két vállalkozási formánál a legfontosabb, hogy a cégiratok a távolból is megismerhetőek legyenek.

2005-ben ötféle elektronikus szolgáltatás indult a cégek számára. Az elektronikus cégbejegyzési eljárásban a részvénytársaságok – és korlátozott mértékben a kft.-k is – elküldhetik elektronikusan cég- és változásbejegyzési kérelmeiket a cégbíróságoknak. Elektronikus úton kikérhető a cégnyilvántartásban szereplő okiratok is. A cégbíróság egyelőre csak az idén január 1-je után benyújtott bejegyzési kérelmeket tartja nyilván elektronikusan, 2007 januárjától vi-

szont már tíz évre visszamenőleg bármely papír alapú dokumentumról lehet elektronikus másolatot kérni.

Az elektronikus cégeljárás nem kötelező, hanem választható lehetőség, viszont ez esetben az illetéket és más felmerülő költségeket kizárólag elektronikus úton lehet befizetni. Papír alapú eljárásnál a hagyományos és az elektronikus forma is választható.

Az új lehetőség hozzájárul a digitális aláírás gyorsabb elterjedéséhez is, mert a bejegyzési kérelmet a vállalkozások jogi képviselői látják el minősített elektronikus aláírással, majd küldik tovább az IM céginformációs szolgálatának. A szolgálat megvizsgálja az elektronikus dokumentum hitelességét, majd továbbküldi a cégbírósághoz, amelynek eljárása csak annyiban változik, hogy a végzéseket is elektronikus formában küldik vissza. A bejegyzési eljárásakor így szintén elkerülhető a sorban állás a cégbíróságon és a postai út megkerülésével lerövidül az ügyintézési idő is. A szolgáltatás használatához tehát minősített elektronikus aláírásra és az ehhez tartozó eszközökre (kártya, kártyaolvasó), időbélyegre, e-szignó aláíróprogramra, személyi számítógépre, lapolvasóra (szkenner) és internetkapcsolatra van szükség.

A cégszolgálatok már korábban is elérhetőek voltak elektronikus formában, ezek azonban nem számítottak hitelesnek. A céges e-ügyintézésel már hiteles, elektronikus cégkivonatot is lehet kérni. Fontos, hogy ez csak elektronikus formában számít hitelesnek, kinyomtatott változatához nem fűződik jogkövetkezmények.

A kormányzati webtevékenység újraszabályozása

A Kormányzati Informatikai Egyeztető Tárcaközi Bizottság (KIETB) 2003 decemberében készítette el az államigazgatási szervek internetes tevékenységére és tartalmi-formai követelményeire vonatkozó ajánlását. Egy év elteltével a bizottság felfrissítette az ajánlást, amelybe több mint egy tucat új elem került.

Az ajánlás második változata általános elvárásként fogalmazza meg az elektronikus kormányzati szolgáltatások egységesítését, a szolgáltatások centralizálását, az egyablakos ügyintézésel kapcsolatos intézményi munka koordinációját, és azt, hogy lehetőséget kell teremteni az állampolgárok véleményének kifejezésére, a visszacsatolásokra. Továbbá bekerültek az azóta hatályba lépett jogszabályokra vonatkozó utalások, a honlapok tartalmi és formai követelményeiről szóló rész kiegészült a tartalmak szervezettebb formában való megjelenésének szabályozásával. Ajánlás készült a honlapszerkesztőségek összetételéről és működéséről, a web-tevékenységre vonatkozó belső szabályzatról, a honlap-üzemeltetésről és az üzemeltető feladatairól is. Az oldalaknak részletes leírást kell adni-

uk a 200 ezer forintot meghaladó támogatásokról és az 5 millió forintot meghaladó értékű szerződésekről, az állami vezetők külföldi utazásairól, gépkocsi- és mobiltelefon-használatáról.

Az E-kormányzat 2005 stratégia alapján a kormányzati és közigazgatási szolgáltatásokat centralizált rendszerben kell megvalósítani úgy, hogy az állampolgárok különösebb internetes ismeretek nélkül is boldoguljanak a használatukkal. Az új ajánlás az egységes formai és tartalmi követelmények felsorolásával biztosítja, hogy az állampolgárok a Kormányzati Portál ügyfélkapuján való bejelentkezés után egy kattintással, könnyen megtalálják az ügyintézéshez szükséges honlapot, eligazodjanak az azonos felépítésű honlapok és rovatok segítségével. Az állampolgár számíthat arra, hogy a honlapokon vagy a hírlevelek útján hozzájut a legfrissebb, aktuális információkhoz, sőt, a fórumokon konzultálhat az oldal fenntartóival, az ügyében illetékes szakértőkkel, valamint a többi olvasóval.

Az e-közigazgatási szolgáltatások minél szélesebb körű elterjedésének érdekében a nyilvános hozzáférési pontokon (pl. eMagyarország pontok, teleházak) a civil szférából érkező szakértők, IT-mentorok népszerűsítik az e-szolgáltatásokat, illetve segítséget nyújtanak az internethasználatban kevésbé járatos állampolgároknak az ügyintézésben. Az ajánlás szerint a szolgáltatások eléréséhez ki kell használni a mobil adatátviteli technológiákat, illetve gondolni kell azokra is, akik a hagyományos módon (nem elektronikus formában) szeretnék intézni ügyeiket.

Az ajánlás az adatvédelmi szempontok figyelembevételét kiemelten kezeli, így például ha egy hivatal személyes adatokat használ, erről az adatvédelmi törvény értelmében bejelentést kell tennie az Adatvédelmi Biztos Irodájában. Felsorolja a honlapokon használható fájlformátumokat, amelyeknek lehetőség szerint platformfüggetleneknek kell lenniük. Ha valahol speciális formátumú fájlokat használnak, akkor az oldalon letölthetővé kell tenni a hozzájuk való megjelenítőprogramot is.

A honlap-harmonizáció egyik legfontosabb eleme, hogy XML-alapú kommunikációs csatorna készült a Kormányzati Portál és a projektben résztvevő intézmények honlapjai között. Ez biztosítja, hogy az intézményi honlapokon megjelenő tartalmak bekerülnek a portál szerkesztőségi rendszerébe, és jelentőségüktől függetlenül megjelennek a portálon is. Ezek az információk bekerülnek a Kormányzati Portál hírlevelébe is, amelyet naponta több mint 42 ezren kapnak meg elektronikus postaládájukba. Azok a szervezetek, amelyek maradéktalanul teljesítették a KIETB 19 (http://misc.magyarorszag.hu/binary/6696_kietb_19_2.0.pdf) előírásait, elhelyezhetik oldalaikon a „KIETB ajánlásnak megfelelő kormányzati honlap” logót.

E-önkormányzatok

A magyar e-önkormányzatok esetében sok esetben a hiány, az elmaradás a meghatározó. A kormányzati törekvések ellenére továbbra is a szigetszerű működés jellemzi a hazai önkormányzatok internetes fejlesztéseit. Ez az önkormányzati hatás- és feladatkörök közötti elégtelen informatikai integrációnak, az informatikai képzés hiányának, az alacsony informatikai „írástudásnak”, illetve a szabványosítás (feladatok, űrlapok, stb.) hiányának a következménye.

2002-től 2006-ig 25 milliárd forint került az önkormányzati szektorba informatikai fejlesztésekre. 2005-ben a GVOP 4.3.-as és a GVOP 4.2.-es pályázatok szolgálják ezt a célt. A 2005-ös év elektronikus önkormányzati sikerei egyértelműen a GVOP pályázatok nyerteseihez köthetők. A pályázati támogatás problémája, hogy a pályázatok hazai és uniós szinten is kizárólag fejlesztésre és beruházásra irányultak, nem fordíthatóak üzemeltetésre, vagy fenntartásra. A másik problémakör az informatikai jellegből következik (fenntarthatóság, biztonság, elavulás).

Az önkormányzati beruházások veszélyeket rejtenek magukban, mivel a 300–400 milliós beruházási projektekhez néhány éven belül ugyanennyit hozzá kellene tenni. Kérdés, hogy az önkormányzatoknak meglesznek-e a megfelelő forrásai a korszerűsítéshez, fejlesztéshez.

A kistérségi területeken bevezetendő számítógépes rendszerek három éven belül nem érnek majd semmit, ha nem költenek az érintettek hardver- és szoftverfejlesztésre.

Az önkormányzati hivatalok 95%-a rendelkezik valamilyen internet-hozzáféréssel 2005 év végén, míg a községekben ez az arány 94 százalék. Az összes önkormányzat körében vizsgálódva 10 százalékpontos növekedésről beszélhetünk 2003 óta (3. táblázat).

Jelentős megosztottság tapasztalható az internet-hozzáférés technológiája terén is, hiszen a kistelepülések rossz infrastrukturális lehetősége miatt 2004 év végén a világhálót elérő önkormányzatok fele használt ISDN alapú internetkapcsolatot, míg analóg modemes hozzáférése 28 százalékuknak volt.

Az internethasználat jellemzői

Az internethasználat leggyakoribb célterületei az önkormányzatoknál a pályázatok figyelése (93%), a pályázati anyagok letöltése (91%), az e-mailezés (89%), valamint az információk keresése (88%). A pályázati anyagok elküldésére az ön-

3. táblázat. Rendelkezik-e az önkormányzat internet-hozzáféréssel 2005-ben?
(Százalékos megoszlás a számítógépet használó önkormányzatok körében, n=771)

	Igen	Egy éven belül tervezi	Egy év múlva tervezi	Nem tervezi
<i>Az önkormányzati hivatal regionális elhelyezkedése szerint</i>				
Közép-Magyarország	96			4
Közép-Dunántúl	100			
Nyugat-Dunántúl	95	5		1
Dél-Dunántúl	93	3	1	4
Észak-Magyarország	95	3		2
Észak-Alföld	93	6		1
Dél-Alföld	100			
<i>Településtípus (az önkormányzat székhelye szerint)</i>				
Község	94	3	0	2
Nagyközség	100			
Város	100			
Megyei jogú város, megyei önkormányzat, kerület	100			
<i>Az önkormányzatban dolgozó főállású alkalmazottak létszáma szerint</i>				
max. 5 fő	91	5	0	3
6–10 fő	98	2		
10 főnél több	100			
Nem tudja, válaszhiány	57			43
<i>Az önkormányzat 2004. évi költségvetési főösszege szerint</i>				
50 mFt alatt	85	13	1	2
51–100 mFt	92	2		6
101–200 mFt	97	1		2
201–500 m Ft	98	2		
501 mFt felett	100			
Összesen	95	3	0	2

Forrás: CKleNet Kft., 2005

kormányzatok 62%-a használja gyakran a világhálót, ezt követően az elektronikus állományok, adatok cseréje válaszlehetőségnél volt a legmagasabb (49%). Adatbázisokhoz való hozzáférésre és a piaci információk figyelésére már ritkáb-

ban használják az önkormányzatok az internetet, online hirdetésre és marketingre, valamint a termékek online beszerzésére szinte soha.

Az önkormányzatok online információi és közvetlen elérési lehetőségei közül legtöbbször a polgármester, illetve a jegyző közvetlen elérhetőségét említették (24%). Ettől alig marad el a lakossági javaslatok összegyűjtésére szolgáló online fórumot, e-mail fiókot „üzemeltetők” száma. A konkrét önkormányzati tervek, intézkedések online lakossági véleményezése az érintett önkormányzatok 13%-ában lehetséges. Az online ügyfélszolgálat elérését az érintett önkormányzatok 12%-a említette az internetes honlap által nyújtott lehetőségek között. A helyi önkormányzati képviselők közvetlen elérésére a honlappal rendelkező önkormányzatok 11%-ában van lehetőség. Az online kapcsolattartás, illetve kommunikáció különféle formái ezúttal is jóval gyakrabban elérhetőek a nagyobb városokban működő önkormányzatokban.

A honlappal rendelkező önkormányzatok 17%-ánál lehetőség van nyomtatványok, űrlapok letöltésére, ugyanakkor jóval kisebb azon önkormányzatok aránya, amelyek elektronikus formában is befogadják azokat (3%). A honlappal rendelkező önkormányzatok elenyésző hányada, mindössze 2 számolt be arról, hogy honlapjuknak van a fogyatékkal élők (valamely csoportja) részére tervezett külön verziója.

A közszolgáltatások online elérhetősége az önkormányzatok esetében még igencsak gyerekcipőben jár. A GKleNet által felsorolt 13 szolgáltatás közül a legelterjedtebb lakcímváltozás bejelentésének lehetősége. Ugyanakkor ezt a szolgáltatást is csupán a weblappal rendelkező önkormányzatoknak alig több mint egytizede üzemelteti valamilyen szinten (13%), és a többség esetében csupán információk érhetőek el erről a szolgáltatásról. Hasonló arányban és minőségben valósult meg a hatósági bizonyítványok ügyintézés, az engedélyek ügyintézés és a nyilvános könyvtárak működtetése. A legtöbb szolgáltatás azonban még eddig a szintig sem jutott el, ha egyáltalán próbálkoznak már az önkormányzatok annak elektronizálásával. Az integrált digitális back-office szolgáltatás működtetésére először a kétoldalú interakció esetében van szükség. Az egyes szolgáltatásokhoz kapcsolódóan jellemzően az önkormányzatok 90%-a nem működtet ilyen szolgáltatást, 2%-uknál van példa az integrált digitális back-office szolgáltatás üzemeltetésére, és 6–8%-uk tervezi ennek bevezetését.

A MEH EKK egyértelmű célja, hogy egy egységesen szabályozott, az ügyfelek részéről csak egyszeri belépést igénylő kommunikációs és szolgáltatási infrastruktúra alakuljon ki Magyarországon. A célok között egyértelműen megfogalmazódik, hogy a kisebb településen élők, az elektronikus ügyintézésben, az internet használatában még járatlan állampolgárok is élvezhessék a távolról történő ügyintézés előnyeit, sőt a jegyzők, illetve a hatósági ügyintézők bonyolultabb ügyekben is eljárhassanak elektronikusan az ügyfelek helyett. Mivel ők sze-

mélyesen ismerik az ügyfeleket, így esetükben nincs szükség külön azonosítási procedúrákra, eljárhatnak az ott élők nevében. Mindezt a lehetőséget tervezik kiterjeszteni a teleházakra és az egyéb nyilvános hozzáférési pontokra, az ott dolgozó – külön jogszabályban feljogosított – ügyintézőire, vélhetően az IT-mentorokra is.

A GKleNet 2004-es felmérési adatai szerint a legtöbb önkormányzat számára még mindig az alpinfrastruktúra (megfelelő számítógép állomány) megszerzése, vagy fenntartása okozza a legnagyobb gondot, erre mutatkozik legnagyobb igény. A második legnagyobb csoportot az internetkapcsolat hiányával, illetve a meglévő kapcsolat elégtelenségével összefüggő válaszok alkotják. Talán az infrastrukturális hiányosságok miatt, de

az önkormányzatok mindössze 8%-a rendelkezik írott informatikai, valamint 3%-a információs társadalom stratégiával.

Az arány a városok körében ennél jóval magasabb 51%, illetve 19% volt 2004-ben.

Rövidebb trendelemzések, összefoglalások

E-demokrácia

Tisztuló demokráciafogalom

A politikai közgondolkodást uraló parlamentáris demokráciakoncepciót több oldalról is éri bíráló. Az egalitarizmust hirdető klasszikus normatív demokráciafogalom és a demokrácia elitizmusát valló megközelítésmód egyaránt versengő elméletnek számít, ám 2005-ben háttérbe szorultak, teret engedve a deliberatív demokráciaelméletnek, mely a közjó elérését kizárólag nyilvános viták kereszt-tüzében látja értelmezhetőnek. Stephen Coleman¹³ a direkt reprezentáción alapuló demokrácia legfőbb alapelveinek meghatározására is kísérletet tett idén. Ezek: az „egy a sokkal” (one-to-many) kommunikációs rezsim, az interaktivitáson alapuló direkt reprezentáció, a politikai döntéshozatal folyamatába való involváció megteremtése, a bizalom helyreállítása, valamint a parlamentáris intézményekkel szembeni demokratikus deficit csökkentése.

Az információs és kommunikációs technológiák több dimenzióban is segíthetik a deliberatív alapokra helyezett demokrácia kiteljesedését: (1) az állam intézményes szinten történő átláthatóbbá tétele az információs szabadság biztosításával, (2) az állampolgár és állam közötti kapcsolatrendszer kétirányú kommunikációra épülő viszonyrendszerre alakításával (3) az állampolgárok önszerveződése, alulról szerveződő hálózatok létrejöttével.

A tanulmány az e-demokrácia megvalósulásának jelenlegi modelljét írja le, majd a fenti hármas felosztás alapján rendszerezi nemzetközi, illetve hazai bontásban a 2005-ös év legfontosabb e-demokrácia relevanciájú híreit, technológiai újításait, érinti a legfontosabb kihívás, a társadalmi befogadás problematikáját, az állampolgári részvétel kérdését.

Az e-demokrácia jelenlegi megvalósulásának modellje

A jelenlegi e-demokrácia-trendek, fejlődési irányok a neokorporatista és neorepublikánus modell között foglalnak helyet. Az információs szabadságról szóló jogszabályok elfogadása az állam átláthatóságának irányába, a növekvő számú, alulról szerveződő online közösségek jelenléte pedig abba az irányba mutat, hogy a közügyekkel kapcsolatban konszenzus kialakítására kerüljön sor, a passzív befogadói státuszból aktív, személyes választásokon alapuló, alkotó tevé-

13 Stephen Coleman: Direct representation, towards a conversational democracy, IPPR, 2005

kenységet végző személlyé alakuljon a polgár. Ugyanakkor a neokorporatista tendenciákat erősíti, hogy a kormányzatok elsősorban a kommunikáció helyreállítására, a kormányzat iránt tanúsított bizalom visszaszerzésére használják az internetet, így az ellenőrzés és elszámoltathatóság még másodlagos szerepbe süllyed. Az e-demokrácia-programok túlnyomó többsége ma még a kormányzati szektorból indul ki, a „single issue online” kezdeményezéseket leszámítva elenyészőek a civil kezdeményezések.

(1) Az állam intézményes szinten történő átláthatóbbá tétele az elektronikus információszabadság megtestesülésében érhető tetten.

Jelentősége már rövidtávon érzékelhető: egyrészt az állami túlhatalom csökkentésében érhető tetten, állam és polgárai közötti viszony szimmetriává alakul, másrészt az államtól proaktivitást, automatizmust kíván a közérdekű információk közzétételét illetően. Hosszabbtávon pedig az elektronikus kormányzat megteremtését segíti elő. Az Egyesült Királyságban 2005. január 1-jén lépett életbe az információszabadságról szóló törvény, Németországban pedig megszavazták, hogy a kormányzati információk (jól körülírt kivételekkel) nyilvánossá tételét előíró jogszabály 2006 januárjától hatályba lépjen.

Az államok intézményes szinten megvalósuló transzparenciáját az Unió szupranacionális szintje is kulcsfontosságúnak tekinti, ezért készült el – a 2005 novemberében megrendezésre került manchesteri e-kormányzat konferenciára – az az elektronikus kormányzati szolgáltatási rendszer megteremtéséről szóló memorandum is, mely az információ-visszatartás, a nyilvánosságot kizáró bürokrácia ellen kíván fellépni.

(2) Az állampolgár és állam közötti kapcsolatrendszer kétirányú kommunikációra épülő viszonyrendszerré alakítása zajlik.

Az e-demokrácia megvalósulása azt is jelenti, hogy egyrészt állampolgári joggá válik az elektronikus úton való kommunikáció a közhatalommal, másrészt a közérdekű adatok különböző formátumokban, különböző platformokról válnak elérhetővé. A hírek közül a szupranacionális szintű eParticipate program, egy új technológia, a podcast kormányzati alkalmazását és az e-petíció megvalósítását érintjük példaként.

2005 márciusában indult az eParticipate (vagy teljes nevén Trans-European Network for Democratic Renewal and Citizen Engagement) program, melynek célja, hogy egy olyan webalapú hálózatot hozzon létre a közszféra intézményei között, melyek növelik az állampolgári szerepvállalást a demokratikus folyamatokban. A kezdeményezés a webcasting technológián alapul, azaz középpontjában az audio és video tartalmak (akár élőben, az önkormányzat tanácsterméből történő) továbbítása, elérhetősége áll.

2005 az internetes rádiózás (podcast) forradalmának éve, melynek fontosságát a közszféra is felismerte. Egy számítógép és egy mikrofon segítségével bárki létrehozhat egy adást, és azt föltöltheti az internetre. Jelentőségét 2005-ben a kormányzati szektor is felismerte: a szingapúri Demokrata Párt bocsátotta ki az első politikai podcastot, majd az Amerikai Egyesült Államokban Larry Craig szenátor tette először lehetővé podcast letöltését weboldaláról, egy nappal később pedig a Fehér Ház biztosította Bush elnök beszédeihez podcast formában történő hozzáférést.

A szolgáltató törvényhozás (e-parlament) koncepciójába illeszthető az e-petíció intézményének bevezetése. A parlamentek intézményi modernizációját célul tűző felfogás egyrészt a jobb szervezettség, a menedzsment szemléletmód alapján érvényesülő hatékonyság, a nyitottság, a participáció és az átláthatóság kategóriáiban ragadható meg, másrészt viszont az egyre markánsabban jelentkező demokráciadeficit felszámolását, az állampolgári bizalom visszaszerzését tűzi zászlajára. Ennek jegyében 2005. szeptember 1-jétől a német Bundestag elindította az elektronikus petíció szolgáltatást, mely a skót modell alapján lehetőséget kínál valamennyi állampolgár számára, hogy e-petíciót kezdeményezzen, aláírjon vagy bármilyen online diskusszió kapcsán kifejtse véleményét.

(3) Az állampolgárok önszerveződése, alulról szerveződő hálózatok létrejötte.

Tendenciaként rajzolódik ki világszerte, hogy a személyes szabadságot a New York-i világkereskedelmi központ lerombolása után ismét a Nagy Testvértől kell féltetni. 2005-ben az állam növekvő ellenőrzésére az alábbi válaszok születtek: a felhasználók által generált tartalom (user generated content) exponenciális növekedése, egy új társadalmi szoftver, a vlog születése és egy globális online közösség, az e-Parlament megalakítása.

2005 a felhasználók által generált tartalom (user generated content) éve. Az állampolgárok egyre nagyobb tömege rögzít nyilvános helyeken történő eseményeket mobiltelefonjával, kamerával, majd közzéteszi azokat a világhálón. A blogok, RSS formátumok (nagyon egyszerű információ megosztás) segítségével az állampolgárok új tartalmakat teremtenek, megosztják véleményüket, közzéteszik politikai állásfoglalásaikat. Ez az egyre erősödő tendencia részben Steve Mann nézeteit támasztja alá, aki „fordított megfigyelésnek” nevezte el azt az elképzelését, hogy az állampolgárok is figyeljék megfigyelőiket. Másrészt a társadalomban egyre növekszik az igény, hogy ne passzív fogyasztóként, hanem a politikai diskurzusokat formáló állampolgárokként alakítsák a közjót.

2005. július 7-én a londoni metróátadás kapcsán több ezer kép, videofelvétel, szemtanúk beszámolóí kerültek fel a világhálóra, Iránban idén 100.000-re emelkedett a blogok száma – ezzel a perzsa nyelv lett a harmadik leggyakrabban használt blog nyelv a világon – a nemzetközi események közül pedig az Irak

ellen indított Amerikai offenzíva sarkallta véleménykifejtésre az internethasználók tömegeit.

2005 a felhasználók szolgálatába állított új médium, a vlog megjelenésének éve. Új társadalmi szoftver született, a videós blog, azaz a mozgóképekkel tarkított internetes napló. A felvett képsorok, rögzített és szerkesztett filmek blog kontextusba kerülnek és kísérőszövegekkel, metaadatokkal együtt kerülnek közlésre. Az RSS technológia segítségével pedig a vlog – valamint a blog is – a hír és információfogyasztás részévé válik, ugyanis hírként is eljuthat a felhasználóhoz. A videoblogok széles körű elterjedésével informális, személyességgel átítított tartalom állítható elő, mely független a szűk érdekcsoportok érdekeit kiszolgáló TV és kábeltársaságoktól. A jövőt tekintve pedig valószínűleg érvényesül majd az a tendencia, hogy a videó rögzítésre is alkalmas mobilkészülékekkel kibővíülnek a vlogerek lehetőségei, az úgynevezett moblogoknak (mobil blogok) köszönhetően ugyanis bárholnan küldhetnek videó feljegyzést saját naplójukra, mely azonnal megjelenik az olvasók által látogatott felületen, így pedig a rögzítés és a publikálás közti időből az internethez jutás ideje is kiesik.

Alulról szerveződő, globális szintéren szerveződő nyílt online közösség az e-Parlament (<http://www.e-parl.net/>), mely a világ túlnyomó részén uralkodó visszaélések, autoriter döntések felszámolásában igyekszik segítséget nyújtani. Tagjaikat demokratikusan, online választják, eddig tíz országból több mint 800 képviselő/érdeklődő jelentkezett. Honlapjukon véleményeket, ötleteket gyűjtenek, mérvadó forrásként igyekeznek beszámolni, például a terrorizmusról vagy akár a világkereskedelem problémáiról. Első sikerüknek az Egyesült Államok Kongresszusa előtti, szeptember 14-én megtartott meghallgatásukat könyvelik el.

Regionális és lokális projektek – Tematikus közösségi fórumok

Az Amerikában lévő Menlo Park városa egyedi kommunikációs csatornát hozott létre. Ezen a hozzáféréseken keresztül egyrészt a város érzékelheti, milyen beadványokat, észrevételeket tettek a polgárok. A lakosok pedig vissza tudják keresni, hogy aktuális beadványuk, levelük a szervezet mely pontjáiig jutott el. Az állampolgár a beadványra történő válasz csatornáját is kiválaszthatja (telefon, postai levél, e-mail).

Dánia elektronikus konzultációra biztosít lehetőséget regionális kérdésekben. 2005 novemberében átalakult Dánia regionális struktúrája, 14 régiót öt nagyobb váltotta fel. A jelentős változások nyomán követésére, a regionális identitás kialakítása, az állampolgárok véleményének megismerésére, a majdani regionális választásokon való aktív részvétel megteremtése érdekében a kormányzat az internetes konzultációk eszközét vezette be.

Az olasz kormányzat 57 helyi és regionális e-demokrácia projekt támogatásához járul hozzá, mintegy 9,5 millió euró ráfordításával. A kezdeményezések igen széles skálán mozognak, a demokráciában való részvétel ösztönzésétől a hozzáférhetőség elősegítéséig, a digitális szakadék csökkentéséig. A projektek több mint fele ötezenél kisebb lélekszámú településen valósul meg.

Néhány hónapos előkészület után a brit Brighton-Hove, Newham (majd Melksham) önkormányzatai az online fórumok új generációját mutatják be a helyi lakosoknak. A local E-democracy National Project keretében indulnak be azok a tematikus fórumok, amelyektől azt várják, hogy jelentősen megnövelik a helyi lakosok részvételét a közéletben.

Társadalmi befogadást segítő (eInclusion) projektek 2005-ben

Az Európai Unió társadalmi befogadás (eInclusion) politikáját három fő pillérré építette 2005-ben: (1) célul tűzte ki a nem, kor, etnikai hovatartozás, szűkös anyagi erőforrások, alacsony iskolázottság okán hátrányos helyzetben lévők, (2) a fogyatékkal élők, (3) a földrajzilag hátrányos területen élők, ezért az információs társadalom vívmányaiból kiszorultak bevonását.

Az Európai Bizottság legfrissebb jelentése szerint bizonyos előrelépés már tapasztalható: a nem és kor alapú digitális megosztottság jelentősen csökkent, a nők és az 55 év feletti korosztály egyre nagyobb hányada rendelkezik az információs írástudás képességével, ezért a digitális szakadék legfőbb szegmensének az iskolázottság, a jövedelem, valamint a földrajzi ellentét tekinthető.

A társadalmi befogadás terén valamennyi európai ország jelentős hiányosságokat könyvelhet el, melyre az e-kormányzati akciótervekben, az e-kormányzati szolgáltatások hozzáféréseinek kiszélesítésében igyekeznek választ adni.

2005-ben is érvényes volt az a nézet, hogy a teleházak képesek közvetíteni az információs és kommunikációs technológiák által kínált lehetőségeket távoli, az interkonnectivitás alacsony fokával rendelkező területek felé. A világ fejlődő régiójában számos értékes kezdeményezés indult el, ennek jegyében jött létre 2005 decemberében az első internetkávézó fogyatékkal élők számára Belorussziában, közösségi tanulási és információs pontokká alakultak át a teleházak Malin. A legfontosabb kezdeményezés azonban a 2005. november 17-én Tuniszban megrendezésre kerülő WSIS konferencián zajlott, ahol egy globális szinten működő webkikötő felállításáról döntöttek az illetékesek. A telecenter.org help desk funkciót betöltve segíti a teleházak munkatársait, platformot kínál értékes tartalmak összegyűjtésére, létrehozására, de regionális és nemzeti teleház hálózatok létrehozásában is közreműködik.

A fejlődő országokban fennálló digitális megosztottság csökkentésére az amerikai Massachusetts Institute of Technology (MIT) intézet egy kb. 100 dolláros

áron előállítható laptop gyártását határozta el, lehetőséget adva ezzel a fejlődő országok gyermekei számára a képzés és az oktatás terén. A linux alapú laptopból a MIT elnöke, Nicholas Negroponte szerint 2007-ben már évente százötvenmillió készüléket adnak el. A projektet olyan informatikai nagyvállalatok is támogatják, mint az AMD, a Red Hat, valamint a Google.

Az e-demokrácia megvalósulása Magyarországon

(1) Az állam intézményes szinten történő átláthatóbbá tétele az elektronikus információszabadság megtestesülésében érhető tetten.

2005. július 4-én fogadta el az elektronikus információszabadságról szóló törvényt az Országgyűlés. A 2005. évi XC. jogszabály megteremtette annak a feltételét, hogy a közigazgatási szervek, az önkormányzatok, az oktatási intézmények elérhetővé tegyék a közérdekű információkat. Jogszabálytervezetek, a Magyar Közlöny és anonim módon a bírósági ítéletek kerülnek fel a világhálóra. A könnyebb kereshetőséget egységes adatkezelő rendszer segíti majd. A kezdeményezés Janus-arcúságát mutatja, hogy az Igazságügyi Minisztérium honlapjára csak a nagyobb terjedelmű előterjesztések kerülnek fel, nem érvényesül az információszabadságnak, pl. Lettországból tapasztalt foka, ahol a törvényalkotó folyamat valamennyi fázisa nyilvánosságra kerül.

A törvény hatálybalépése több lépcsőben valósul meg: 2006. január elsejétől a főbb közigazgatási szervek nyilvánossá teszik információikat. Ekkor válik elérhetővé a Hatályos Jogszabályok Elektronikus Gyűjteménye és a jogszabályok online elérhetőségére is innentől kezdve nyílik mód. 2007. január elsejével a megyei önkormányzatok, valamint az 50 ezer főnél nagyobb városok önkormányzatok számára lesz kötelező a közérdekű adatok online hozzáférhetősége. 2007. július elsejétől a táblabíróságok és a Legfelsőbb Bíróságok teszik közzé anonimizált ítéleteiket a világhálón. A folyamat 2008. július elsejével zárul, ekkor kell az 50 ezer főnél kisebb települések önkormányzatainak, valamint az egyéb közfeladatot ellátó szervezeteknek nyilvánossá tenni közadataikat az interneten.

A közérdekű adatok nyilvánosságáról már 1992-ben rendelkeztek a törvényalkotók. Az adatvédelmi törvény ugyanis a személyes adatok védelme mellett a közt érintő információk közzétételét is elrendelte. A 2005 évi XC. Jogszabály novuma, hogy a közadatokat a világhálón is közzé kell tenni, bővíti a közadatok körét és rendszerezett, elektronikus alapokra helyezett hozzáférést tesz lehetővé.

(2) Az állampolgár és állam közötti kapcsolatrendszer kétirányú kommunikációra épülő viszonyrendszerre alakítása zajlik.

A Nemzeti Fejlesztési Terv kapcsán *társadalmi egyeztetés* zajlott az interneten. Az Országos Fejlesztéspolitikai Konceptió (OFK) társadalmi egyeztetéséhez inte-

raktív felületet adó oldalon elhelyezett, „Tegyük sikeressé Magyarországot!” címet viselő dokumentumot – az OFK tervezetének rövidített változatát – 6 és félezren, az Országos Fejlesztéspolitikai Koncepció célrendszerét bemutató, terjedelmesebb anyagot 5 ezer 300-an, a fejlesztéspolitikai dokumentumokat meg-alapozó helyzetelemzést pedig 3 ezer 100-an töltötték le 2005 első hónapjaiban.

2005. március 22-én tartott először virtuális fogadóórát a kultura.hu webkikötőn Bozóki András, kulturális miniszter. A honlapon havi rendszerességgel lehet minisztériumi vezetőket, szakembereket és művészeket kérdezni a hazai kulturális élet aktuális ügyeiről.

A kérdéseket a „Kérdezze a minisztert!” rovatba kell elküldeni, melyre a regisztrációt követően van mód.

Az e-Parlament magyarországi megvalósulása már 2002-ben kezdetét vette. A transzparencia biztosítása mellett a költséghatékonyság volt a program elindításának legfőbb indoka. Az egyre kevesebb papírt igénylő törvénykezési folyamat kialakítása során elsőként laptopokat kaptak a képviselők, majd informatikai rendszerek kiépítésének segítségével lehetővé vált, hogy a képviselők otthonról és az ülésteremből is használni tudják a parlamenti információs rendszert. Az előterjesztéseket, a törvénykezési munka során használatos iratokat a képviselők többsége az elektronikussá tett parlamenti futárposta segítségével kapja meg. A 2005-ben elért eredmények közül különösen fontos, hogy a képviselők vagyonyilatkozatai is a világhálóra kerültek, a képviselők egyre nagyobb hányada választja az iratok elolvasásának elektronikus módját, ami a papírfogyasztás tekintetében mintegy 30 millió forint megtakarítását eredményezte. Szintén a 2005-ös év novuma, hogy valamennyi parlamenti képviselő felszólalásáról készült videó nyilvánossá vált, megtekintésére lehetőség nyílik a világhálón keresztül.

(3) Az állampolgárok önszerveződése, alulról szerveződő hálózatok létrejötte.

2005-ben jött létre az ELTE szervezésében a Magyar Agóra, mely a „huszonegyedik századi média közttere és népgyűlése”-ként definiálja magát, olyan fórumként, ahol „mindenki a nyilvánosság előtt mondhatja el a véleményét a közügyekről, és mindenki szembesülhet azzal, hogyan gondolkodnak ezekről mások”.¹⁴ Az Agóra szeptemberben deliberatív közvélemény-kutatást tartott, mely a romakérdés, a szegénység és a diszkrimináció megvitatását tűzte zászlajára. A diskurzusban 250, az ország lakosságát képviselő ember vett részt kis csoportokban, majd a téma szakértői között zajló beszélgetést hallgatták végig.

¹⁴ <http://www.magyaragora.hu/>

E-szavazás: 2005 a megtorpanás éve

Az elektronikus szavazás – mely alatt az elektronikus szavazócédulákat használó, számítógéppel vezérelt választási rendszert értjük – fejlődésének történetében nem hozott irányváltást a 2005-ös esztendő. A politikusok, szakértők között éles vitákat eredményezett, a kritikusok szemében a demokrácia halálának víziójával kapcsolódott össze, az állampolgárok részéről továbbra is bizalmatlanság és érdektelenség övezte, ezért legtöbbször tesztjelleggel, jogi következményekkel nem járó, lokális, illetve a hagyományos szavazást kiegészítő kezdeményezésként került bevezetésre. Az online szavazás tekintetében világszerte megtorpanás tapasztalható, áttörésre az információs társadalmi fejlesztések éllovasaként számon tartott Észtországban, valamint a népszavazások bölcsőjeként definiált Svájcban került sor.

Európa országai közül különösen Spanyolország, Írország és Nagy-Britannia fogalmazott meg aggályokat működési hibákra, a gépeken futó szoftver forráskódjának titokban tartására, azaz a transzparencia elvének sérülésére, az ellenőrizhetetlenségre, az esetleges csalásokra, visszaélésekre hivatkozva. A brit kormányzat a negatív tapasztalatok hatására nemet mondott az elektronikus, valamint SMS szavazás jövő évre szóló próbájára.

Az Amerikai Egyesült Államokban a számvevőszék vizsgálata az adminisztrátorok könnyen megfejthető jelszavai, a gyakori rendszerleállások, valamint az elektronikus választási szoftverek nyilvántartására szolgáló nemzeti referenciakönyvtár frissítésének elmulasztása miatt emelt kifogást. A megbízhatóbb technológiai rendszerek kialakítása, az állampolgári bizalom növelése, a szükséges jogszabályi keret által generált változások alapos vizsgálata érdekében döntött az amerikai kormányzat az ACCURATE (Center for Correct, Usable, Reliable, Auditable, and Transparent Elections) multidiszciplináris kutatási program beindítása mellett. A projekt öt éven keresztül fog zajlani, és mintegy 7,5 millió dollárt emészt majd fel.

Az e-szavazás fejlődési irányát tekintve Észtország tekinthető best practice-nek 2005-ben. Az észt kormány a januári helyhatósági választások alkalmával biztosított lehetőséget a voksok interneten keresztül történő leadására.¹⁵ Bár a lehetőséggel mindössze az állampolgárok 1%-a élt, a kormányzati szektor 2007-ben a parlamenti választásokon is lehetővé tenné az online voksolás lehetőségét.

Szintén fontos mérföldkőhöz érkezett Svájc, ahol 2005-ben nyílt először lehetőség SMS-alapú szavazás lebonyolítására. Zürich kanton egyik településén egy

¹⁵ Az online voksoláshoz egy különleges személyi igazolványra, egy azt azonosító 24 dollár értékű készültre és internetkapcsolatra volt szükség.

népszavazásra kiírt kérdés kapcsán az online voksolás mellett rövid szöveges üzenet formájában, mobiltelefonjaikról is elküldhették döntésüket a választásra jogosult állampolgárok. Magyarországon az Elektronikus Kormányzati Központ állásfoglalása szerint kizárólag közvélemény-kutatások kapcsán van lehetőség mobilszavazás alkalmazására. A szükséges törvényi háttér és technikai megoldások kidolgozása legkorábban 2010-ben tenné lehetővé az sms-alapú parlamenti szavazás bevezetését.

Hozzáférés, fogyatékkal élők

„Digitális akadálymentesítés” az információs társadalomban

Az Európai Unióban 90 millióra tehető azoknak az állampolgároknak a száma, akik koruk vagy fogyatékoságuk miatt nem tudnak élni az információs és kommunikációs technológia adta lehetőségekkel.

Azok a világszerte zajló sikeres fejlesztések (eszközök gyártása és szolgáltatások létrehozása), melyek célja a fogyatékosággal élők mindennapi életének megkönnyítése, világosan bebizonyították, hogy az információs társadalomban végre sor kerülhetne e hátrányos helyzetű csoporthoz tartozók esélyegyenlőségének elérésére. Ehhez a megfelelő infokommunikációs technológiák megfelelő mennyiségű elterjedtségére, és azok megfelelő használatára lenne szükség.

Az információs társadalom kínálta esély hatalmas, és itt nem kizárólag az eszközökre – asszisztív és adaptív technológiára – kell gondolni, hanem azokra az állami vagy nemzetközi szintű programokra, amelyek hozzájárulnak ahhoz, hogy a fogyatékosággal élők számára biztosítva legyen az az infrastruktúra, az a környezet, amely lehetővé teszi részvételüket az oktatásban, képzésben, munkában; hozzájutásukat a fontos információkhoz és szolgáltatásokhoz; amely megkönnyíti számukra a kommunikációs nehézségek áthidalását, az emberi kapcsolatok teremtését.

Az 1999-es eEurope kimondja: garantálni kell, hogy az információs társadalom fejlődése teljes mértékben figyelembe veszi a fogyatékosok érdekeit, valamint azt is biztosítani kell, hogy az elektronikus információk és szolgáltatások elérhetőek legyenek a társadalmilag hátrányos helyzetű emberek számára is. Az eEurope-ban szerepel az is, hogy egyaránt fontos a technológiai eszközök és a felhasználói ismeretek fejlesztése. (Az európai ipar korábban nem vette figyelembe a fogyatékos és csökkent munkaképességű személyek igényeit kielégítő árú jelentős piacát, nem használták ki a Design-for-all „tervezés mindenkinek” alapelvet.)

Az eEurope Plus (2000) szintén foglalkozik a fogyatékkal élők helyzetével az információs társadalomban, és kimondja, hogy a hátrányos helyzetű állampolgárok számára biztosítani kell a jogot és a lehetőséget az asszisztív technológiákhoz, valamint az online információkhoz és szolgáltatásokhoz. A fogyatékkal élők weboldalakhoz és az online kormányzati szolgáltatásokhoz való hozzáféréseinek elősegítését szorgalmazza a 2002-ben kiadott eEurope 2005: Információs Társadalmat mindenkinek elnevezésű program is.

Az Európai Bizottság 2005. június 1-jén nyilvánosságra hozta az „i2010: Európai Információs Társadalom a növekedésért és foglalkoztatásért” elnevezésű stratégiai dokumentumot. Az ötéves stratégia középponti eleme az információs

társadalom és a médiaipar fellendítése; a dokumentum a 2010-ig meghozandó legfontosabb intézkedéseket ismerteti.

A Bizottság az információs társadalommal és médiával kapcsolatos politikák terén három fő prioritást jelöl ki, melyek közül a befogadó európai információs társadalom létrehozása az egyik. A stratégia szövege szerint az Unió lakosságának több mint fele részben vagy egészben kimarad az információs társadalom vívmányaiból származó előnyökből; éppen ezért az i2010 révén a Bizottság biztosítani kívánja, hogy az IKT-nyújtotta előnyök mindenki számára egyformán elérhetővé váljanak. A közszolgáltatásokat hatékonyabbá, olcsóbbá és akadálymentessé kívánja tenni; hozzá kíván járulni ahhoz, hogy az IKT valóban sokak életminőségén tudjon javítani. Mindezek érdekében a Bizottság többek között a következő intézkedéseket tervezi:

- E-kormányzati Akcióterv elfogadása (2006);
- Európai Kezdeményezés az e-Bevonásról (e-Inclusion) (2008);
- Az életminőség javítását célzó kezdeményezések indítása (prioritások: időszűdő társadalom, biztonságos közlekedés, kulturális sokszínűség és digitális örökség).

A hozzáférhetőség – online akadálymentesítés terén az év másik legfontosabb eseménye az Európai Bizottság e-hozzáférhetőségről kiadott közleménye volt.

A közlemény megjelenését nyilvános vita előzte meg, mely arra a kérdésre kívánt válaszokat adni, hogy az információs és kommunikációs technológia vívmányait hogyan lehetne minél szélesebb körben, így az idősebb állampolgárok és a fogyatékosokkal élők számára is elérhetővé tenni. 2005 elején lehetett beküldeni a Bizottság vitaanyagával kapcsolatos véleményeket, javaslatokat, amelyek így – a korábbi ez irányú uniós erőfeszítések eredményei mellett – a közleménynek alapanyagául szolgáltak.

A nyilvános konzultáció válaszadóinak többsége úgy vélekedett, hogy közbeszerzési szerződésekben kellene biztosítani, hogy az információs és kommunikációs szolgáltatások és termékek az idősebb állampolgárok és a fogyatékosokkal élők számára is elérhetőek legyenek.

A szeptemberben kiadott dokumentum három kulcsfontosságú területet jelöl ki az e-hozzáférés elősegítése terén: közbeszerzés, hitelesítés, törvénykezés.

A bizottsági közlemény kiemelten foglalkozik a közbeszerzéssel, melynek tekintetében a tagállamoknak arra kellene figyelmet fordítaniuk, hogy a kormányzatok a mindenki számára hozzáférhető termékek és szolgáltatások közbeszerzését preferálják.

A másik prioritás lényege, hogy hitelesítési eljárás kialakításával bizonyos termékeken fel kellene tüntetni az akadálymentességükre utaló tanúsítványt. Ami pedig a jogalkotást illeti: némely tagországok már megalkották a maguk hozzá-

férést elősegítő jogszabályait, azonban ezeket harmonizálni kell. A fenti célok elérése érdekében szükség van a következő intézkedésekre is:

- az akadálymentes eszközökre és szolgáltatásokra vonatkozó szabványok megalkotása, bevezetése és használata;
- az e-hozzáférhetőséggel kapcsolatban eddig megtermelt tudás (pl. a Bizottság által támogatott kutatások tapasztalatai) elterjesztése a tagállamokban;
- a „design for all” koncepció széles körben történő alkalmazása, annak beépítése a jövő IT-szakembereinek képzésébe;
- a közzsférához tartozó weboldalak hozzáférhetőségének vizsgálata, akadálymentességének hitelesítése;
- tudatosságnövelés, mind az IKT-eszközök gyártói, mind maguk a segítség-gel élők körében;
- felmérések, monitoringtevékenység a felhasználói igények, hozzáférési kérdések vizsgálata céljából;
- az igények ismeretében pedig további kutatások és fejlesztések indítása.

Az EU a közleményben együttműködésre ösztönzi a tagországokat; az ipari szereplőket, hogy a jövő eszközei és szolgáltatásai valóban mindenki számára hozzáférhetőek legyenek; a fogyatékossgal élők felé pedig jelzi az Unió akadálymentesítés iránti elkötelezettségét.

A közlemény megjelenése után két esztendővel a Bizottság ismét fel kívánja mérni a hozzáférés terén kialakult helyzetet, és amennyiben szükségesnek ítéli, intézkedéseket is foganatosít majd: akár a szabályozásban, akár egyéb intézkedések meghozásával.

A törvények és közlemények megjelenése azonban sajnálatos módon még nem jelent garanciát arra nézve, hogy az érintettek valóban hozzáférjenek a fontos információkhoz és szolgáltatásokhoz. Az online akadálymentesítés ugyanis – hasonlóan a középületek átalakításához – nem halad a megfelelő iramban.

Több kutatás eredményei is azt mutatják, hogy az európai tagországok kormányzati weboldalain elhelyezett tartalmi elemek, szolgáltatások gyakorlatilag minimális szinten érhetőek el a fogyatékossgal élő internetezők számára.

Egy, az Európai Közigazgatási Hálózat (European Public Administration network) e-kormányzati munkacsoportjának támogatásával, fogyatékossgal élők brit érdekvédelmi szervezeteinek munkatársainak közreműködésével létrejött kutatás¹⁶ keretében felmérték, hogy a tagországok, és maga az Európai Bizottság milyen szinten biztosítja a weboldalakhoz való hozzáférést a fogyatékossgal élő felhasználók számára. A vizsgálat során áttekintették az egyes orszá-

¹⁶ A tanulmány letölthető itt: <http://www.cabinetoffice.gov.uk/e-government/resources/eaccessibility/content.asp>

gok stratégiai, törvényi, politikai háttérének, képzési struktúrájának azon elemeit, amelyek hatással lehetnek az akadálymentesség kérdésre; emellett pedig összesen 436 állami webhelyet vizsgáltak automatikus tesztelés formájában, majd ezek egy részét manuálisan is ellenőrizték, méghozzá abból a szempontból, hogy milyen mértékben felelnek meg a W3C hozzáférésre vonatkozó ajánlásainak (Web Content Accessibility Guidelines – WCAG 1.0).

A vizsgálat tanulságai szerint kevésbé, hisz a 436 oldal mindössze 3 százaléka felelt meg az irányelvekben meghatározott „A” szintnek (amely nem is a legmagasabb szint – azt ugyanis egyetlen szájt sem teljesítette). 70 százalék nem tudott megfelelni a legalapvetőbb kritériumoknak sem.

Ami a policy-felmérést illeti: a kutatók tíz olyan faktort találtak, amely hatással lehet a webes hozzáférésre. Az ilyen szempontból komolyabb politikai elkötelezettséget mutató országoknál a vizsgált weboldalak akadálymentességi aránya is sokkal kedvezőbb képet mutatott. Nem találtak viszont összefüggést a weboldalak tartalmának hozzáférhetősége és az online elérhető közszolgáltatások szofisztikáltságának szintje között.

A vizsgált szájtok között három, legjobb gyakorlatként értékelhető portált emeltek ki a tanulmányban, egy spanyolt (Társadalombiztosítási Hivatal), egy britet (Egészségügyi Minisztérium), valamint az Európai Központi Bank webkötőjét. A kutatási anyagban az Unión kívüli legjobb gyakorlatokat is megemlítik: az ausztrál, a kanadai és a hongkongi közszolgáltatásokat tartják a legjobb európai mintákkal egyenértékű szájtoknak – természetesen az akadálymentesség szempontjából.

A kutatók szerint az általuk feltárt hiányosságok rövid idő alatt jelentős mértékben javíthatóak lehetnek, amennyiben az érintett országok kormányai világos akciótervet dolgoznak ki e téren, és figyelembe veszik azokat a prioritásokat és ajánlásokat (szám szerint 21-et), amelyeket a felmérés készítői felsoroltak a dokumentumban.

E-esélyegyenlőség Magyarországon – programok ritka hálója

A MITS Esélyegyenlőség főirányba illeszkedő kiemelt ágazati programok határozott irányokat jelöltek ki, de végrehajtásuk épp csak elkezdődött:

- IT-mentorok: nyilvános közösségi helyek szakképzett személyzetének felkészítése, a mentorok foglalkoztatási rendszerének kidolgozása, a mentori hálózat működtetése, szorosan kapcsolódva az eMagyarország pontok programhoz
- Eszköz: Speciális csoportok és egyének IKT-eszközökhöz és interneteléréshez jutásának támogatása, a megfelelő feltételrendszer megteremtése.

- E-esély: Az információs társadalomban az esélyegyenlőség megteremtése, mely csökkenti a jövedelemkülönbségek, földrajzi és öröklött hátrányok okozta kulturális távolságokat, esélyt ad a kultúra értékeihez való hozzájutás minél szélesebb körű biztosítására, a tájékoztatásra és a befogadási készség fejlesztésére.¹⁷

Létrejött az ITKTB Szociális és Esélyegyenlőségi Albizottsága (SZEÁ), melynek célja a modern IKT-eszközök társadalmi integrációt elősegítő lehetőségeinek kihasználásával és az információs társadalom vívmányainak segítségével az e-bevonás, a társadalmi különbségek csökkentése, valamint az informatikai esélyegyenlőség biztosítása.¹⁸

Az IHM pályázatán több mint 400 látássérült számára juttattak informatikai eszközöket, több mint 130 millió forint értékben.

Vakok és gyengénlátók számára is elérhetővé tették az EUvonal honlapját.

A Magyar Tartalomipari Szövetség (Matisz) a Nemzeti Felnőttképzési Intézet támogatásával indított projekt keretében megalkotta megváltozott munkaképességűeket befogadó munkahelyek létrehozásának és működtetésének kritériumrendszerét.

Szintén a Matisz, valamint a Székesfehérvári Regionális Képző Központ (SZRMKK) és a Motiváció Alapítvány szervezésében informatikai tanfolyam jött létre munkanélküli mozgássérült emberek számára tizenhárom hónapig tanulja a számítógép-kezelést, adatrögzítést, digitalizálást.

A jobbpilot.hu internetes álláshirdetési rendszert elérhetővé tették a vakok és gyengénlátók számára is, javítva ezzel a fogytékossággal élő álláskeresőket esélyeit.

¹⁷ Forrás: <http://www.ihm.hu>

¹⁸ Forrás: <http://www.itktb.hu>

Outsourcing a közigazgatásban

A kormányzati outsourcing-piac az elmúlt két évben *ugrásszerű növekedést* mutatott. A nagyobb hagyományokkal rendelkező IT erőforrás-kihelyezés mellett mindinkább teret nyer a komplex, az alapvető szervezeti működést és közszolgáltatásokat érintő üzleti folyamatirányítási szolgáltatások kiszervezése. Az európai közszolgálati outsourcing-gyakorlatban (főként Nagy-Britannia példáját követve) egyre nagyobb hangsúly helyeződik a magán- és az állami szféra partnerkapcsolatán nyugvó szerződésekre.

Az IDC 2004-ben publikált outsourcing jelentése szerint 2003 volt a kormányzati outsourcing tevékenység (olyan szerződések, amelyek következtében egy kormányzati funkció vagy folyamat működtetése és ezzel a vele járó felelősség külső félhez kerül, ellenben a terület tulajdonosa és ezzel alapvető felelőse továbbra is az állam marad) kiugrási éve, amikor is ugrásszerű növekedés következett be a közszféra outsourcing piaci részesedésében. A 2003-as IT outsourcing szerződések 44 százaléka a közszférában született, és a Forrester Research adatai alapján 2004 második felében a kormányzati és egyéb közszolgálati outsourcing szerződések száma elérte a pénzügyi és biztosítási cégek outsourcing tevékenységének szintjét.

A közszférában kötött outsourcing szerződések továbbra is erőteljesen növekvő tendenciát mutatnak. A Datamonitor és az Everest Group frissen közölt adatai szerint a kormányzati outsourcing szerződések értéke 78 százalékkal nőtt 2004-ben, ami nagymértékben járult hozzá a teljes outsourcing piac 37 százalékos növekedéséhez (118,9-ről 163 milliárd dollárra). A mennyiségi mutatók mellett emelkedik a szerződések volumene, komplexitása és időtartama is. A kormányzati outsourcing tevékenység húzóereje még mindig az egyre nagyobb kormányzati és közigazgatási IT beruházásokban keresendő (az e-kormányzat fejlesztések egyszerre igénylik és generálják az egyre összetettebb IT fejlesztéseket), de egyre nagyobb szerepe van a kormányzati munka és a közszolgáltatások minőségének és hatékonyságának javítására való törekvéseknek is.

A kormányzati outsourcing piacon megkülönböztethető két irányvonal. Az egyik szerint a kiszervezés fő célja a hatékonyságnövelés (költségcsökkentés és minőségjavítás) a szervezeti és működési folyamatok radikális változtatása nélkül. Ebben az esetben rövid lejáratú, kisebb terjedelmű, inkább egy-egy jól körülhatárolható feladatra szóló megbízásokról beszélünk (contracting out). Az európai kormányzati outsourcing piacot jelenleg még ezek a szerződéstípusok uralják. A másik szemlélet viszont az egyes működési területek, illetve folyamatok hosszabb távra szóló kiszervezésével kívánja megvalósítani a széleskörű és átható kormányzati reformokat és átszervezéseket. Az outsourcing tevékenység ezen fejlettebb fokán, az IT infrastruktúra és üzleti megoldások kihelyezésével szem-

ben, az üzleti folyamatirányítási szolgáltatások kiszervezési (business process outsourcing, BPO) gyakorlata a jellemzőbb. A beszállítók gyakorta azért küzdenek egy-egy IT outsourcing szerződésért (ITO), hogy annak birtokában könnyebben juthassanak később a BPO megállapodásokhoz. A BPO keretei közé tartozó humánerőforrás tevékenységek kiszervezése (HRO) pedig már önmagában is jelentős és folyamatos piaci növekedést mutat.

Európában vitathatatlanul Nagy-Britannia áll a kormányzati outsourcing rangsor első helyén, mind a mennyiségi, mind a minőségi mutatók alapján. A Kable Ltd. felmérése (2004) szerint a brit közszolgálati outsourcing piac 228 százalékkal növekedett 2000/2001 óta. A brit sikertörténet háttérben részint a magán- és az állami szféra hosszú ideje központilag szorgalmazott, a kockázatok közös megosztásán alapuló együttműködése (public/privat partnership, PPP) áll. A PPP brit változata az ún. Private Finance Initiative (PFI, 1992), amelynek lényege, a privát szféra bevonására a közfeladatok teljesítésébe, oly módon, hogy az állam nemcsak a feladat elvégzését, hanem ellátása módjának, feltételeinek megteremtését, a beruházást is magán kézbe adja a finanszírozástól a menedzsmentig (egészségügy, közlekedés, oktatás, vízszolgáltatás, stb.).

Jóllehet, az ilyen jellegű együttműködés kizárólagosan pozitív eredményeit ma már Európa-szerte erősen megkérdőjelezzik, a PPP-k továbbra is központi szereppel bírnak a közszolgálati outsourcing gyakorlatban. A PricewaterhouseCoopers [2004] által készített európai PPP tanulmány szerint a PPP-k Európában lassú fejlődést mutatnak, aminek oka az európai, központi iránymutatások és szabályozások hiányában, valamint a tagországok hiányos ismereteiben keresendők. A DLA Group által készített 2004-es PPP jelentés alapján ugyanakkor az elmúlt évben már az európai PPP piac jelentős fejlődéséről és növekedéséről lehet beszélni. Az EU tagországok nagyobb részében az elméleti tervezést felváltotta a cselekvés időszaka, és a közeli jövőben több országban is mennyiségileg a brit példához hasonló fejlődés várható.

A közelmúlt tapasztalatai alapján a kormányzati erőforrás-kihelyezés mellett szóló érvek között a még mindig előkelő helyen szereplő költségmegtakarítást már megelőzi a szolgáltatások javításának és a külső szakértelemhez való hozzáférésnek a gondolata. A szerződések időtartama inkább a középtávú megbízásokról tanúskodik, a legáltalánosabb megbízási időtartam három év. Továbbra is meglehetősen nagy az kiszervezéssel szembeni belső ellenállás, főleg az adatvédelem és egyéb biztonsági tényezők, valamint a kiszervezések által érintett köztisztviselők és közalkalmazottak jövőjének tisztázatlan mivolta miatt. Számtottveően szaporodnak az egymással párhuzamos outsourcing szerződések is, azonban ennek pozitív hatása még nem tisztázott.

Tovább nehezíti a termelés és a szolgáltatások kihelyezését a közvéleményben és a közigazgatásban az ezzel kapcsolatban megjelenő aggodalom a munkahe-

lyek elvesztése és a globalizáció társadalmi ára miatt. A kiszervezés jelenségének mértéke nehezen számszerűsíthető, úgy tűnik azonban, hogy végső soron a vállalatokat érintő átszervezések egészének csak egy viszonylag kis hányadát teszi ki.¹⁹ Az Európai Változásmegfigyelő Központ (EMCC) adatai szerint 2002 január óta az Európai Unió egy másik tagállamába, vagy egy harmadik országba történő áthelyezések az átszervezéseknek mindössze 7 százalékát adták, az erőforrás-kihelyezés (a vállalati szolgáltatásoknak egy másik cég által alvállalkozásban történő elvégzése) pedig csak 1,5 százalékát. Ugyanezen időszak alatt a munkahelyek megszűnésének közel 8 százalékát lehetett a kiszervezés (offshoring) számlájára írni, beleértve az áthelyezést (relocation, 5%) és az erőforrás-kihelyezést (outsourcing, 3%) is.

Az erőforrás-kihelyezés jelenségének alaposabb vizsgálatai tudják csak megmutatni, hogy az elbocsátások bejelentése és a negatív gazdasági hatások bemutatása milyen csalóka lehet. Az informatikai ágazatot gyakran hozzák fel példaként a szolgáltatások kihelyezésére. A szoftverfejlesztés terén India a piaci részesedés mintegy 70 százalékával rendelkezik. Mindazonáltal az „informatikai és ahhoz kapcsolódó szolgáltatások” – melyek magukban foglalják a hardver- és szoftvertanácsadást, illetve -szolgáltatást, az adatfeldolgozást és az informatikai karbantartást – továbbra is nettó munkahelyteremtő ágazatot jelentenek, amely az Európai Unióban 1995 és 2002 között 175 ezer új munkahelyet hozott létre. Így az adatok szerint a kiszervezés összességében több munkahelyet hozott létre, mint amennyit megszüntetett. Ugyanakkor növeli a munkaerő fluktuációját, ami mindenképpen a munkahelyek bizonytalanságának érzését erősíti. A kiszervezések ez utóbbi jellegzetessége azonban azt mutatja, hogy a jelenségre sokkal nagyobb figyelmet kell fordítani, s kezelésére megfelelő politikát kell kidolgozni minden szinten, a vállalattól a regionálisig, az egyes országok és az Európai Unió szintjén egyaránt – hívja fel a figyelmet az Európai Bizottság ajánlása.²⁰

19 Lásd bővebben: Drive for fair working time. Social Agenda. The European Commission's magazine on employment and social affairs, Issue N° 10., December 2004.

20 A különféle érdekcsoportok közötti egyetértés kialakítása kulcsfontosságú ahhoz, hogy az Európai Unió szintjén egységes stratégiát lehessen kidolgozni és alkalmazni. A csoportos létszámcsoökkentésről szóló irányelv és az európai üzemi tanácsokról szóló irányelv hangsúlyozza a munkavállalók azon jogát, hogy a változások esetén megfelelően tájékoztatassák őket, illetve konzultáljanak velük. Az európai üzemi tanácsok már bizonyították hasznos szerepüket azáltal, hogy többek között a kiszervezések alkalmával megkönnyítették a munkavállalók és a vezetés közötti párbeszédet. Egy 2002-ben elfogadott irányelvnek köszönhetően a munkavállalók tájékoztatására és a velük folytatott konzultációra vonatkozó minimumszabályok ma már minden vállalatnál biztosítottak.

Az Európai Unió lényeges szerepet tölt be azáltal, hogy a vállalatokat szociális felelősségük vállalására ösztönzi, s Európa-szerte elősegíti a helyes gyakorlatok kicserélését. Az önkéntes magatartási kódexek elfogadása – így például a CSR (Corporate Social Responsibility) kezdeményezések keretében – egyre inkább olyan üzleti döntésnek tűnik, amely mind a foglalkoztatottak, mind a helyi közösség számára igen előnyös lehet. Lásd uo.

Míg az elmúlt pár évben leginkább a nagyvállalati és kormányzati outsourcing előretörése volt megfigyelhető, addig a közeljövőben várhatóan az egyes üzleti folyamatok, (Business Process Outsourcing) vagy egységes vállalati feladatok (outtasking) globális kihelyezése (pl. az üzemeltetéshez szorosan kapcsolódó informatikai rendszerfejlesztés) növekedik majd dinamikus mértékben. Napjaink további jellemző tendenciája, hogy a nagy, nemzetközi hálózatokkal rendelkező multinacionális cégek mellett mind gyakrabban láthatjuk, hogy közepes méretű vállalatok is az erőforrás-kihelyezés különböző formáival próbálkoznak. Az egyes üzleti folyamatok és szolgáltatások kiszervezésének a vállalatok hatékonyságának növelése és az üzemeltetési költségek csökkentésében van jelentős szerepe. Az erőforrás-kihelyezés során jellemzően a vállalatok nem feltétlenül válnak az informatikai infrastruktúra tulajdonosává. A technológiai fejlesztés meghatározó mértékben költségalapúvá válik, ez pedig az elérhető vállalati erőforrások optimális kihasználását teszi elérhetővé. Ennek előnyeit felismerve mind több országban fordul az állami szektor is az egyes tevékenységek kihelyezéséhez. Jó példa lehet erre Anglia és az Egyesült Államok, ahol egy-egy állami szerv részfeladatainak teljes kihelyezése is felmerült.

A nemzetközi iparági tapasztalatok szerint nincs olyan területe a közigazgatásnak, ahova piaci szereplő ne léphetne be. Nagy-Britanniában az államigazgatási feladatok mintegy 5–7 százalékát külső szolgáltató végzi, a várakozások szerint pedig a kiszervezett feladatok száma várhatóan a duplájára fog nőni a következő három évben.

A „nyílt forrás” térnyerése az e-közigazgatási kezdeményezésekben

A 2005-ös év során három fontos kérdés merült fel a nyílt forráskód területén: a szoftverszabadalmi vita, az OSS gazdasági modell életképessége és az OSS szoftverek valódi biztonsága.²¹

A szűkös költségvetésű közigazgatás és a nyílt forráskódú szoftverek kapcsolata látványos fejlődést ért el ebben az évben: városok és kormányok egész sora mozdult el a nyílt forráskódú szoftverek irányába. Körülbelül 20 nagyváros (és térsége) állandó szereplője volt az OSS híreknek. Az éllovas München mellé felsorakozott Bécs a kiemelkedő Wienux projektjével, illetve a fontolva haladó Párizs, de számos sikert könyvelhetett el Barcelona, Stuttgart, Helsinki, Los Angeles önkormányzata is.

Az OSS stratégiai jelentősége számos kormány elképzeléseiben is megjelent 2005-ben. Afrika és India a társadalmi elmaradottság legyőzésének eszközét látja a nyílt forráskódú szoftverekben, az új, de nagyon erősen indító Dél-Korea (fejlesztések, kutatóintézetek egész sora egy év alatt) pedig a vezető szerepet igyekszik kivívni magának a világban ezen a területen. Nagyra törő tervekkel rukkolt elő Izrael is a „második Szilícium-völgy” projektjével.

Bár szinte minden irányelvben megfogalmazódik, az EU nem teljesített fényesen ezen a téren, az IDA vonatkozó programjai ellenére sem. Franciaország, Németország és Hollandia kiemelkedő affinitásról tett tanúbizonyságot, szigetszerű pilot projektek is születtek, de egységes, alapvető fejlesztéssorozat nem. Összességében úgy tűnik, az OSS installációk háttérben döntő módon a költségcsökkentés játszott szerepet 2005 folyamán.

A Google egyre nyíltabban lép fel a Microsoft-érdekszféra ellen, természetesen közvetett úton. Ennek a fellépésnek az egyik lépése a Google nyílt forráskódú programjainak megosztása. A Google Code nevű oldalon a vállalat tervei szerint a cég által készített és az online keresőben használt összes nyílt forráskódú program fellelhető. Sok egyéb hatás mellett a Google népszerűsége a nyílt forráskódú programok közismertségét növelheti.

Az OSS szoftverek egyre nagyobb teret hódítanak meg maguknak a magán felhasználók, vagy ami a piac esetében talán fontosabb, a kormányzatok, vállalatok esetében is.²² Az év során nagy teret nyertek azok a mértéktartó vélemények, melyek azt hangsúlyozzák, hogy nem kell élesen szétválasztani a nyílt for-

²¹ Pl. Kristóf 2005, Valóban biztonságosabbak-e a nyílt forráskódú szoftverek, vagy a nagyobb veszélyeztetettséget egész egyszerűen a Windows szoftverek nagyobb elterjedtsége okozza?

²² A szinte végtelen mennyiségű forrás miatt a fejezet végén nem cikk- és hírszinten, hanem forrásportálokat adunk meg

ráskódú szoftvereket és Microsoft termékeket, inkább a kettő kombinációja adja az ideális megoldást.

Az OSS-szel kapcsolatos tudás igényének növekedését jelzik az újonnan megalakuló OSS kompetenciaközpontok: pl. Németország sem anyagi forrásokkal, hanem a szükséges tudásbázis biztosításával kíván hozzájárulni a nyílt szabvány elterjedéséhez. Március közepén a kormányzat OSS kompetenciaközpontot mutatott be, amely nem más, mint egy webalapú platform, amely a nyílt szoftverek közzsférában történő használatának legjobb gyakorlatait hivatott bemutatni. A best practice-gyűjtemény és sok egyéb tudnivaló mellett kilencven OSS kezdeményezés bemutatása, jogi információk, kormányzati kapcsolattartók adatai is megtalálhatók az oldalon. Hasonlóan a német kezdeményezéshez, Nagy-Britanniában is egy új, OSS-re specializálódott szervezet felállítását tervezik. Az OS Akadémia tíz partner (pl. Bristol, Cheshire, Birmingham önkormányzatai, a Kenti egyetem, az Open Source Consortium stb.) szövetségéből áll össze, és fő célja az OSS-szoftverek terjesztése a helyi önkormányzatoknál. Az OS Akadémia az egyike annak a tizenkét új projektnek, melyek együttesen a brit e-Innovations programcsomagot alkotják, és meghatározzák 2005 második felének elektronikus kormányzati fejlesztéseit.

A nyílt forráskódú szoftverek terjedésének és életképességének egyik alapvető eleme a licenzek száma és kidolgozottsága. Jelenleg 58 OSS licenz létezik, ami kezdi lassan átlépni a racionális határt – azonban ezek közül leginkább mindössze hármat, négyet használnak.²³

A szoftverek szabadalmazása, és mindaz, amit jelent(het), például a nyílt forráskódú szoftverek mozgalmának legyengítése a 2005-ös évben jelentős viták tárgya volt. A szoftverek szabadalmaztathatóságával kapcsolatos indítvány, később ennek elvetése jelentős siker az OSS-pártiak szemszögéből. Érdeemes megfigyelni, hogy a nyílt forráskódú szoftverek érdekszférájának megvédése is társadalmi mozgalom jellegével aratott sikert. A vita nem dőlt el, legfeljebb újabb (kerülő)utak keresésére biztatja a különböző vélemények képviselőit. Szomorú tény, hogy a vita során nagyon kis mértékben kerültek elő kompromisszumok vagy előremutató, egységesítő megoldások, annál nagyobb volt az érzelmi töltés – ez előrevetíti a vita ciklikus megismétlődését.

Az OSS szoftverek mint a digitális megosztottság csökkentésének eszközei is sok helyen jelentek meg a politikában és a stratégiákban (kiemelkedő módon pl. Indiában). Például a Geekcorps önkéntes szervezet is fő céljának tekinti az OSS terjesztését a fejlődő országokban. Véleményük szerint az OSS segítségével gyorsabban, olcsóbban fejleszthető egy adott ország infrastruktúrája; maga a fejlesztés-

²³ A licenzek interaktív listája a következő webcímen olvasható: <http://www.opensource.org/licenses/>.

tés is lökést adhat, illetve nem lebecsülendő az a tény sem, hogy így elkerülhető az illegális szoftverek használata. A Geekcorps jelenleg Kelet-Európában, Közép-Ázsiában, Észak- és Dél-Ázsiában, Afrikában és a Közel-Keleten is dolgozik. A szervezetet az Egyesült Államok kormánya támogatja.

A Linuxdevices.com 2005 első negyedévi Linux-szal kapcsolatos trendjeit felmérő világméretű kutatása szerint a megkérdezettek 60 százaléka munkája során, míg további 10 százalék oktatási intézményekben már kapcsolatba került nyílt forráskódú szoftverekkel. A Linux elterjedésének folyamata várhatóan még inkább felgyorsul az otthoni felhasználók körében, hiszen a tavalyi évben világszerte több nyílt forráskódú operációs rendszer fogyott, mint a stabilitásáról és megbízhatóságáról etalonként ismert Mac OS X. Ezt támasztják alá az adatok is, hiszen az otthoni Linux felhasználók tábora, a következő két évben 55 százalékkal fog nőni világszerte (míg ez az arány csak 45 százalékot tett ki az elmúlt két évben), míg 2004-ben az operációs rendszerek 6 százalékos általános piacbővüléséhez képest, a Linux növekedési üteme 42 százalék volt.

A térnyerés folyamatos a közszférában is: 2005-ben váltott nyílt forráskódú rendszerekre többek között Helsinki, Lyon, Stuttgart, Los Angeles városa. Külön ki lehet emelni a spanyol Extremadura tartományt, amely az EU egyik legszegényebb térsége volt, ám az OSS segítségével négy éven át folyamatosan az EU leginnovatívabb tartománya díjat nyerte el. Ma már a tartományban több mint 80.000 számítógépen GNU/Linux szoftverek találhatóak.

A nyílt forráskóddal kapcsolatos tudás igényének növekedését jelzik az újonnan megalakuló OSS kompetenciaközpontok. Ilyen jött létre a közelmúltban például Németországban, ahol elsősorban nem anyagi forrásokkal, hanem a szükséges tudásbázis biztosításával kívánnak hozzájárulni a nyílt szabvány elterjedéséhez. A központ nem más, mint egy webalapú platform, amely a nyílt szoftverek közszférában történő használatának legjobb gyakorlatait hivatott bemutatni. Hasonló kezdeményezés indult Nagy-Britanniában is, ahol a kormány által támogatott Open Source Academy a nyílt forráskódú szoftverek ismeretterjesztését, tudatosítását vállalta magára.

Magyarországon az elmúlt hetekben jelentették be a Suse Linux Professional 9.3 magyar nyelvű verzióját, melynek kapcsán elhangzott, hogy az IDC Hungary adatai szerint a nyugat-európai piacon már 77 százalékos növekedést produkált a Linux, míg a magyarországi teljes desktop PC-eladásokból 2004-ben 16,5 százalék volt ugyanez a részesedés, ami 37,7 százalékos éves növekedést jelent.

Magyarországon 2004-ben a szerverek 18,1 százalékát értékesítették Linux platformmal, ami a szerverek esetében már 54 százalékos piacbővülést eredményezett a Linux számára. Szintén az IDC piackutató cég adatai szerint 2004-ben az eladott notebookok piacán a szoftver részesedése egy év alatt 3,6 száza-

lékról 4,3 százalékra nőtt, míg a x80-as szerverek piacán még gyorsabb térhódítás figyelhető meg: a részesedése 14,3 százalékról két év alatt 18,1 százalékra nőtt.

A magyarországi tapasztalatok szerint a nyílt forráskódú szoftverek terjedése jót tesz a piacnak, hiszen az elmúlt egy-két évben az operációs rendszerek ára jelentősen, esetenként 30–40 százalékkal is mérséklődött. Az előrejelzések szerint 2005-ben 50–60 százalékkal nő a linuxos asztali gépek eladása, azaz elérheti a 60–65 ezer darabot. A becslések szerint e területen a Suse részesedése a magyarországi Linux piacon 70–80 százalék körüli, és a Novell az idén a 9.3-as programból mintegy 10 ezer darab eladását tervezi.

Az elektronikus közszolgáltatások iránti lakossági, vállalkozói igények gazdasági és társadalmi hatásvizsgálata

Gazdaságélénkítő szerep

Az információs és kommunikációs technológiák jelentősen fellendíthetik a gazdaságot és a foglalkoztatást, hiszen az Európai Unióban a GDP növekedésének negyede, míg a termelékenység növekedésének 40 százaléka az IKT eszközök alkalmazásának tulajdonítható. A közigazgatás három lehetséges területen is hozzájárulhat az információs és kommunikációs eszközök termelékenységét növelő hatásának erősítéséhez: az IKT eszközökbe való befektetéssel, a termelés ösztönzésével, valamint magával a használattal.

2005 márciusában a közigazgatási szolgáltatások 90 százaléka jelen van online, míg a közszolgáltatások 48 százaléka teljes mértékben interaktív módon érhető el. A felmérés megállapítása szerint az új tagállamok 2 éves lemaradással küzdenek az EU15-höz képest. Az Eurostat „Statistics in Focus” c. kiadványa (9/2005) szerint 2002-höz képest 2003-ra közel 9 százalékkal növekedett azoknak az aránya, akik ellátogattak valamely kormányzati oldalra. Bizonyos országokban (pl. Ausztria, Írország) az egy évvel korábban mért arány megduplázódott. Az üzleti szféra képviselőitől még kedvezőbb válaszok érkeztek e tekintetben: az EU-15 országok vállalkozásainak 44 százaléka került kapcsolatba valamely közzszférához tartozó weboldallal.

Az új, online elérhetővé tett tartalmak és szolgáltatások az elkövetkezendő években megháromszorozódnak, így várhatóan az EU GDP-jének már ma is 8 százalékát kitevő ágazat további bővülése várható, amihez viszont elengedhetetlen az egyes nemzeti kormányok, politikai szereplők proaktivitása. Ennek értelmében az i2010 átfogó politikai program – a tagországok számára javasolt – 3. célkitűzése a befogadó, minőségi szolgáltatásokat nyújtó információs társadalom megteremtésével foglalkozik az életminőség javítása érdekében. A célkitűzés közszolgáltatásokat érintő fókuszában természetesen az átláthatóbb, hozzáférhetőbb és költséghatékonyabb IKT-alapú közszolgáltatások állnak.

A közigazgatás elektronizálása által a kormányzatok egyre inkább a versenyképességet befolyásolni képes szereplőkké válnak, így napjainkban az e-kormányzati törekvések többszörös nyomás alatt születnek. Egyrészt magának a közigazgatásnak is versenyképesé kell válnia, másrészt a hatékonyabb működésével a gazdaság és a társadalom versenyképességét is szolgálja. Viszont a versenyképes közigazgatás nem szükségszerűen jelenti a kisebb létszámú apparátust, a tökéletes közszolgáltatás kialakítását, hanem sokkal inkább egy ru-

galmas, a változásokra gyorsan reagálni képes, a felhasználók igényeit kielégíteni képes közigazgatást.

Különböző online közszolgáltatást igénybevevők aránya 2003–2004-ben az EU országaiban

	Vállalkozók		Állampolgárok	
	2003 év EU-15	2004 EU-25	2003 év EU-15	2004 EU-25
Információt szerez	44%	51%	21%	45%
Magyarország	n. a.	44%	n. a.	54%
Formanyomtatványokat tölt le	38%	46%	10%	20%
Magyarország	n. a.	41%	n. a.	25%
Visszajuttat kitöltött formanyomtatványokat	23%	36%	6%	12%
Magyarország	n. a.	30%	n. a.	14%

Forrás: Eurostat, 2005

A 20 alapvető e-közszolgáltatás online elérhetősége az Eurostat adatai szerint hazánkban 2004-ben 15 százalék volt, míg az uniós átlag 41 százalék.

A 20 alapvető e-közigazgatási szolgáltatás elérhetőségének aránya

	2003. év	2004. év
EU-25	n. a.	41
EU-15	45	49
Magyarország	n. a.	15

Forrás: Eurostat, 2005

E-közigazgatás felhasználóinak aránya a vállalkozások százalékában

	2004. év	2005. év
EU-25	51	57
EU-15	48	56
Magyarország	44	67

Forrás: Eurostat, 2005

Megtakarítás mindkét oldalon

A versenyképesség-orientált e-közigazgatásnak két, egymást kiegészítő stratégiai célt kell kitűznie maga elé: egyrészt a hatékonyság növelését a közigazgatás minden szintjén, kombinálva az IKT eszközök alkalmazása miatt szükségessé váló szervezeti változásokkal és az új képességek, készségek megszerzésével, másrészt az adminisztráció költségeinek csökkentését. A szolgáltatóoldali folyamatok ésszerűsítése olyannyira lényegi eleme az e-közigazgatás kialakításának, hogy gyakorlatilag a fejlesztésekre fordított beruházások megtérülése elsősorban attól függ, miként képesek a közigazgatásban dolgozók elfogadni, alkalmazni az

új munkafolyamatokat, miként lehet a munkatársak kulturális ellenállását csökkenteni.

Az Európai Unió egy igen nagy elemszámú felmérést készített az e-közigazgatási szolgáltatások használatáról 2005-ben, ahol fő kérdésként az szerepelt, hogy a felhasználók mennyire elégedettek a szolgáltatásokkal, illetve milyen arányban váltanak a hagyományosról az elektronikus ügyintézésre. A kutatás szerint az állampolgárok az elektronikus SZJA-bevallással évente összesen 100 órát spórolnak meg, míg például az elektronikus ÁFA-ügyintézésrel tranzakciónként 10 eurót, ami a huszonöt tagországban összesen csaknem félmilliárd euró megtakarítást jelent. Az állampolgárok és az üzleti szereplők számára legfontosabb igényként a gyorsaság (azaz időmegtakarítás), a minőségi, rugalmas szolgáltatás jelenik meg.

Az előnyökkel egyetértő állampolgárok aránya %-ban	
Időmegtakarítás	83
Nagyobb rugalmasság	65
Gyorsabb szolgáltatás, gyorsabb válasz	39
Több és jobb információk	38
Nagyobb ellenőrizhetőség	38
Pénzmegtakarítás	34
Jobb segítségnyújtás	23

Forrás: Eurostat, 2005

E-közigazgatási szolgáltatások mindenhol jelen vannak az Unióban, viszont eddig igen kevés felmérés készült ezek használatáról, hasznosságáról. A mostani vizsgálatban több mint 48 ezer felhasználót (magánszemélyeket és üzleti felhasználókat) kérdeztek meg hat szolgáltatásról: személyi jövedelemadó-bevallás, vállalkozások áfa-bevallása, új üzleti vállalkozás bejegyzése, közbeszerzés, könyvtári kölcsönzések és felsőoktatási intézményekbe való jelentkezés.

A személyi jövedelemadóval kapcsolatos tranzakciók száma 2003-ra 30 millióra emelkedett, míg a bevallók átlagosan 5–10 százaléka részesíti előnyben az elektronikus utat a hagyományos helyett. Ugyanez az arány a korábbi 15 tagországban 30–35 százalék. Az átlagfelhasználók fejéenként 71 percet spóroltak az online bevallással, ami 2003-ban összesen 7 millió órát jelentett. A vállalkozások forgalmiadó-bevallásánál az ügyletek száma az egy évvel korábbi 440 ezerről 3 millióra emelkedett, tranzakciónként 38 percet, ezzel összesen több mint 29 millió eurót takarítottak meg a vállalkozások. Az üzleti vállalkozások bejegyzésének negyven százaléka bonyolódik elektronikus úton, a megtakarítás összege eléri a 2,2 millió eurót.

Nem véletlen, hogy a felhasználók 62 százaléka teljesen elégedett volt a szolgáltatásokkal, 28 százalékuk közepesnek, míg 10 százalékuk gyengének ítélte azokat. A hagyományos ügyintézéshez képest a magánszemélyek átlagosan 69, a vállalkozások 61 percet nyertek minden tranzakción.

Kiváló példát nyújt Olaszország is, ahol az adóhatóság intézményrendszerének modernizációjával hasonló eredményeket értek el a megtakarítások és hatékonyság növelésében. Az adóhatóság itt is óriási szervezet volt: 1700 irodában intézték a különböző adóügyeket, több mint 44 millió papírlapot kellett évente megmozgatniuk. A 2003-ban kialakított „fisco telematico” rendszernek köszönhetően az Adóhatóság évente 90 millió eurót takarít meg évente, míg több mint 2 millió adófizető polgár átlagban évi 100 eurót, mert nem kell könyvelőt foglalkoztatnia a bevalláshoz. Az adórendszer elektronizációja során 2001-ben az alkalmazottak képzésére 5 millió eurót költöttek, míg a munkatársak mentorálására 6 milliót. Az Adóhivatal munkatársainak száma 40 ezerről négy év alatt 34 ezerre csökkent, miközben az adóalanyok (pl. vállalkozások) száma jelentős mértékben nőtt.

A befogadó közigazgatásnak mindenképpen azt is jelentenie kell, hogy olyan szolgáltatásokat, érintkezési felületeket is ki kell alakítani, fejleszteni, amelyek elsősorban a különböző hátrányos helyzetű csoportokat célozzák meg. Nem csak nálunk – ahol a társadalom közel hetven százalékát nem érinti meg az internet világa –, de a fejlettebb országokban sem érik el a közszolgáltatások, például a munkanélkülieket, fogyatékkal élőket, hajléktalanokat, időseket. Egy most született angol tanulmány szerint az egyik legkomolyabb probléma, hogy az e-kormányzati stratégiák ritkán veszik figyelembe a hátrányos helyzetű csoportokhoz tartozók igényeit, míg a társadalompolitikai stratégiák – sajnos nálunk is, ahol sokkal fontosabb lenne – ritkán fókuszálnak az IKT használatának fontosságára. A különböző „kitaszított” csoportok eltérő igényeinek felmérése, a ténylegesen befogadó elektronikus kormányzat létrehozása, úgy tűnik, egyelőre túl nehéz feladatnak bizonyul. A hazai kezdeményezések közül azonban mindenképpen meg kell említeni a most formálódó új szakma, szolgáltatás, az IT-mentori hálózat kialakítását, fejlesztését. Az IT-mentor egy olyan humányszolgáltató lenne, aki – döntő mértékben – a közösségi hozzáférési helyeken (teleházak, eMagyarország pontok, könyvtárak, stb.) összekötné a digitális világ szolgáltatásait, lehetőségeit, valamint az ezek használatához elegendő tudással, érdeklődéssel, kitartással nem rendelkező rászoruló csoportokat. Nagyon egyszerűen arról van szó, hogy egy kistelepülésen élő idősebb embernek nem feltétlenül kell tudnia a kormányportál ügyfélkapu rendszeréről, annak használatáról, az online is elintézhető ügyek lehetőségeiről, viszont amikor egy lejárt útlevelet szeretne meghosszabbítani, akkor az IT-mentorhoz fordulva az okmányirodától egy online időpontkéréssel máris időt, pénzt, fáradságot takarít meg.

A „legjobb gyakorlatok” felértékelődése az e-közigazgatásban

Az e-közigazgatás az utóbbi években kitüntetett helyet foglalt el a fejlesztési, modernizációs, valamint a versenyképességi stratégiák elképzelései között. Ahhoz azonban, hogy az elektronikus közigazgatás megfelelhessen ennek a szerepnek, számos követelménynek meg kell felelnie, csak a magas szintű, integrált szolgáltatások jelentenek hozzáadott értéket, aknázzák ki a technikában rejlő lehetőségeket. Ez a szemlélet az első e-kormányzati fejlesztési hullám, az újdonság varázsának elmúltával vált nyilvánvalóvá: nem elegendő az internetre „pakolva” új csatornát nyitni, az egész közigazgatás átalakulását, jelentős személeti változást jelent kell eszközölni – ez pedig nagyon nehéz. Számos tényező és feltétel biztosítása szükséges:

- stratégiai integráció
- megfelelő jogi keretek
- interoperabilitás
- közös célok
- új munkamódszerek bevezetése
- az IKT eszközként kezelése
- felhasználó igényeiből kiinduló fejlesztés
- kommunikáció, szaktudás, támogatás

Ezen tényezők együttállása esetén érhető el, hogy az e-kormányzattól várt előnyök megvalósuljanak, azaz a hatékonyság minden szinten (pénzügyileg értékelhető nyereség, jobb infrastruktúra, magasabb színvonalú szolgáltatások, új szaktudás és ezek eredőjeként az érintettek megelégedését szolgáló működés) elérhető legyen.

A felsorolásból látszik, hogy ennek realizálása (különösen a széles körű elterjedés) nem megy egyszerűen. Ezért kerültek középpontba a legjobb gyakorlatok, illetve ezek gyűjtése és széles körű meg- és elismertetése: ennek egyik legbiztosabb jele, hogy idén már hazánkban is kiosztották az e-kormányzati díjakat, illetve a manchesteri, miniszteri szintű uniós e-kormányzati konferencia egyik központi eseménye volt az európai legjobb gyakorlatok elismerése.

Hazai eredmények – melyek 2005 figyelemreméltó történései?

Nemzetközi viszonylatban hazánkat nem jegyzik az e-közigazgatást építő országok élmezőnyében. A tavalyi év végén Manchesterben megrendezett, miniszteri szintű e-kormányzati konferencián kiosztott eEurope díjra pályázó 52 jelölt

között mindössze egy magyar fejlesztést találunk, a Kormányzati Portál párbeszéd szekciójáról statisztikát készítő, eGAMES (eGovernment Assessment, Measuring and Evaluation System) névre hallgató alkalmazást. Az eGAMES a témák (beleértve az internetes fogadóórák) relatív látogatottságát és népszerűségét, valamint a témákhoz érkező hozzászólások pozitív-negatív megítélésének arányát elemzi jeleníti meg vizuálisan. Az eszköz az állampolgári vélemények becsatornázására, az e-kormányzati fejlesztések értékelésére szolgál. Az eGAMES az eEurope Award negyedik kategóriájában kapott jelölést (Impact), de nem sikerült a díjazottak köré kerülnie, ugyanakkor jelenleg hazánk egyetlen zászlóvivője ebben az Uniós térben. Az eGAMES-t jelölték az európai e-kormányzati „Jó Gyakorlat”-ok közé, azaz valószínűleg megkaphatja és használhatja majd a címmel járó emblémát, illetve követendő példaként kerül az adatbázisba.



Abba az adatbázisba, amiben eddig egyetlen magyar „emlématulajdonos” került, a Kempelen Farkas Hallgatói Információs Központot. A HIK tehát az egyedüli magyar fejlesztés, amely kiérdemelte a független bírálók által odaítélt, 2005-ben 76 alkalmazás által kiérdemelt emblémát.

A Kempelen Farkas Hallgatói Információs Központ ötlete 2001-ben merült föl, célja egy egyedülálló, oktatási intézményektől függetlenül létező központ létrehozása volt, amely ötvözni kívánta a felsőoktatásban résztvevők, elsősorban a hallgatók mindennapi munkájának színtereit (a könyvtárat és a tanulóhelyet az internetezésre alkalmas számítógépteremmel és széleskörű kulturális és egyéb irányú informálódást szolgáló rendezvényközponttal, amely egyben közösségi térként is funkcionál. A Központot végül 2002 decemberében adták át.

Nemzetközi viszonylatban érdemes még megemlítenünk a Kormányzati Portálnak illetve annak működtetőjének, a Kopint-Datorg Rt.-nek az Európai Minőség a Multimédiában (European Seal of Excellence in Multimedia) díj kapcsán elért eredményét. A díjat 2003-ban alapította az Európai Multimédia Fórum (EMF) és az Európai Multimédia Szövetségek Egyesülete (EMMAC), évente ítéli oda (ezüst, arany és platina fokozatait) a szövetségek tagjaiból álló zsűri az ICT és digitális média szektorban tevékenykedő vállalatoknak. A megmérettetésre tartalom-előállítók, szoftvergyártók, digitális eszközgyártók, digitális hálózatfejlesztők, beszállítók és szolgáltatók nevezhetnek, a zsűri az innovációt, a teljesítményt, a használhatóságot, a társadalmi hasznot, a piacteremtést és a piacon való megjelenést értékelte.

A Kopint-Datorg Rt. a kitüntetés ezüst fokozatát nyerte el, az e-kormányzati fejlesztések zászlóshajójának tekinthető kormányportált tekintve tehát a hazai helyzet bízható.



A Kormányzati Portál és a Kopint Datorg az Internet Marketing Klub Év Honlapja vetélkedésében is győzedelmeskedett a „Kormányzat és települések” kategóriában. A tíz kategóriában kiosztott elismerés célja, hogy a nyerteseken keresztül példát mutasson az internetes honlapok fejlesztőinek arról, hogyan lehet minél jobban kihasználni és egy szolgáltatáson belül integrálni az internet nyújtotta lehetőségeket.

A Kormányzati Portál viszonylatában végül meg kell említenünk az április elején elindult Ügyfélkaput is. Hogy az internet alapú kormányzati ügyfélbejelentő és -azonosító rendszer mennyire váltja majd be a hozzá fűzött reményeket, még csak találgatni lehet – a várakozások tízezertől a százezres nagyságrendig terjednek –, az első hónapban összesen 5073-an regisztráltak, az APEH rendszerével összekapcsolódva pedig 472-en vallották be személyi jövedelemadójukat elektronikusan. Az Ügyfélkapuval kapcsolatban nem szabad elfelejtenünk, hogy annak végleges és jó működése sokkal kevésbé jó gyakorlat, mint inkább az EU-s és az állampolgári elvárásoknak való megfelelés alapeszköze.

A Kopint-Datorgot más területen is megsüvegezték: az Elektronikus Kormányzati Gerinchálózat (EKG) üzemeltetése kapcsán az Rt. elnyerte a Cisco Systems Operation Excellence díját. A Networkers konferencián évente kiosztásra kerülő elismerést az elbírálásban latba eső négy terület alapján (üzemeltetés, hálózatmenedzsment, szoftvermenedzsment, szerviz) legjobban teljesítő Cisco eszközzel működő hálózatot üzemeltető cégnek. Az EKG-ra jelenleg több mint 650 intézmény kapcsolódik, többek között a VPOP és az összes okmányiroda is (tehát a Kormányzati Portálon keresztül például bármelyik okmányirodában foglalható időpont). A szervezetek nagy sebességű internetet, központi tűzfalaszolgáltatást és a nap huszonnégy órájában működő rendszerfelügyeletet kapnak csatlakozással. A rendszer fontosságát jelzi, hogy a hazai szolgáltatások mellett a hivatalos szervek az EKG-n keresztül lépnek kapcsolatba európai uniós társzervezeteikkel, azok rendszereivel a katasztrófavédelem, az élelmiszerbiztonság, az export-import, közúti baleseti statisztikák vagy a menekültügy területén.

A bevezetőben említettük, hogy idén hazánkban is kiírtak eKormányzat Díjat. Az elismerést az Elektronikus Kormányzat Központ hagyományteremtő kezdeményezéseként osztották ki, mely a magyar központi közigazgatásban az elektronikus kormányzat eredményeinek fel- és kihasználásában elért kiemelkedő teljesítményt hivatott elismerni, ösztönzőleg kíván hatni értékteremtő minták és modellek felállításával. A díjat az a három központi közigazgatási szervezet kaphatja, amely a hazai, illetve Európai Uniós stratégia irányelvekkel összhangban kiemelkedően fejleszti az informatika rendszereit és elektronikus szolgáltatásait. Az idén 16 nevezés érkezett, a nyertesek a következők: a magyar adóhivatal az elektronikus adózási rendszer megteremtéséért, a Belügyminisztérium a kor-

mányzati és önkormányzati elektronikus szolgáltatások fejlesztéséért, valamint az Educatio Kht., a felsőoktatási információs szolgáltatásért.

APEH – Az Adóhivatal közel tíz éve induló honlapját ez év első felében több mint 4 millióan látogatták. Legnépszerűbbnek a bevalláskitöltő programok letöltésének lehetősége bizonyul, a mintegy 130 letölthető nyomtatványkitöltő program révén a gazdasági társaságok ma már bevallásaik 73%-át ezek segítségével teljesítik. A magánszemélyek közül 1,2 millió fő (50 %) szintén elektronikus úton intézte adóbevallását.

Belügyminisztérium Központi Adatfeldolgozó, Nyilvántartó és Választási Hivatal – A BM Központi Hivatalban 2003. évtől folynak informatikai fejlesztések, ezek alapját a már említett, 2003 óta működő kormányzati portál jelenti. A kormányzati portálon 2003. februárjában bevezetésre került az Internetes Közigazgatási Szolgáltató Rendszer, amely megteremtette az elektronikus ügyintézés alapjait.

Educatio Kht. Közoktatási Információs Iroda – A Kht. a felsőoktatási információs szolgáltatásért kapta meg az eKormányzat Díjat, megoldásai közül két információs rendszerét is érdemes itt megismerni. A KIR-INT egy országos információs rendszer, mely tartalmazza a közoktatás működésével összefüggésben keletkező közérdekű adatokat, információkat, a KIFIR pedig a középfokú közoktatási intézmények felvételi információs rendszerével kapcsolatos feladatokkal foglalkozik. Célja, hogy a felvételre jelentkező tanulók iskolaválasztási szándékát és a felvételt meghirdető középfokú intézmények felvételi szándékát összehangolja.

A győzteseken kívül elismerésben részesült a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete, a magánnyugdíj-pénztár rendszerének fejlesztéséért; a Magyar Vállalkozásfejlesztési Kht., a vállalkozói információs portál működtetéséért és az Országos Foglalkoztatási Hivatal, a pályaaorientációs portál létrehozásáért.

Az eddigiekből joggal tűnik úgy, hogy leginkább központi szinten fejlődik a magyar e-közigazgatás, hiszen nemzetközileg a rendszer két alappillére, a portál és a hálózat elismert, míg hazai szinten az EKK elismerésére csak központi közigazgatási szerv pályázhat. Pedig történnek fejlesztések máshol is, a GVOP keretből történő lokális fejlesztésekről az önkormányzatokról szóló fejezetben bővebben szólunk. Ezek a projektek legjobb gyakorlatként való bemutatását frissességük még nem indokolja. Remélhetőleg jövő évi jelentésünkben már kiemelhetünk néhányat a nyertes pályázók közül, mint mindenképpen tanulmányozandó és követendő példát.

Zárásként két fontos területet érintenénk. Elsőként a közösségi helyek és a fogadókészség növelése érdekében tett lépésekről teszünk említést, végül pedig egy esettanulmány segítségével mutatunk be egy olyan fejlesztést, amely noha nem közismert, mégis magán viseli a legjobb gyakorlatok szinte összes ismervét.

A jó e-kormányzati fejlesztéseket használják, de ugyanilyen fontos, hogy ezeket mindenki használhatja, nem csak a társadalom szerencsésebb felében élők. Ezért tartjuk fontosnak az a tavalyi év eseményei közül, hogy biztató összefogás körvonalazódik az IT-mentorálás témájában, mely kormányzati szinten is egyre inkább előtérbe kerül, így a legkülönbélebb szakterületeken – például a foglalkoztatás, szociális segítség, e-ügyintézés, élethosszig tartó tanulás, távmunka, jogi, pályázati és vállalkozási segítségnyújtás, vidékfejlesztés – is segíteni képes szakemberek egyre nagyobb számban tevékenykedhetnek majd. A teleházak által nyújtható segítségre már 2005-ben is akadt példa, Komárom-Esztergom megyében 16,²⁴ míg Győr-Sopron-Mosonban 18²⁵ teleházban alakítottak ki Foglalkoztatási Információs Pontot, a kistelepülésen élő állástanulokat segítő. A szolgáltatás a teleházak számítógépes hálózatára épül, az érdeklődők az Állami Foglalkoztatási Szolgálat adatbázisából kaphatnak segítséget munkakereséshez.

Nagy hírverés, díjak és reflektorfény hiányában is lehet érdemleges, példaként ajánlható projektet véghezvinni, mint ahogy azt a Fővárosi Önkormányzat Szociálpolitikai főosztályán meg is tették az utóbbi négy évben, a főosztály alá tartozó mintegy 50 intézmény informatikai hátterének összehangolásával. A hosszú folyamat során elmondható, hogy a bevezetőben felsorolt legjobb gyakorlati ismervek szinte hiánytalanul fellelhetők ebben az esetben. A 2001-ben indított projekt céljai (stratégiai tervezés feltételeinek meghatározása, teljes körű lakossági tájékoztatás, a segítőfoglalkozású emberek „segítése”, hatékonyabb adminisztráció, interaktív alrendszerek, átlátható működés, kapacitástervezés/kihasználás, döntés-előkészítés/támogatás, humánerőforrás-fejlesztés) holisztikusan kerültek meghatározásra.

A 2001-es indulásnál a tervezett Szociálpolitikai Integrált Informatikai Rendszer „klasszikus” problémákkal szembesült: lerobbant számítógépek, különböző szoftverek a különböző intézményeknél és az informatikai kultúra hiánya. A szervezetek vezetői ugyanakkor partnerek voltak a fejlesztésekben, elszántan dolgoztak a projekt sikeréért, noha folyamatos segítségre illetőleg kontrollra szorultak. A humánerőforrás-gazdálkodás kiemelt fontosságú volt: rendszeres műhelymegbeszélések, képzések, továbbképzések, illetve helyi operátorok kiválasztása segítette a problémák áthidalását, a dolgozók megnyerését. A kezdetekkor történt teljes helyzetfelmérés rávilágított minden szűk keresztmetszetre, ezért sikerülhetett olyan válaszokat adni azokra a menet közben felmerülő problémákra, amelyeknek fontosságára az e-közigazgatás szakirodalmában az elmúlt év során rávilágított – ilyen többek között a koordináció hiánya, a döntési pozíciókban lévő emberek nem megfelelő hozzáállása, a vezetési hiányosságok illetőleg az érin-

²⁴ <http://www.sg.hu/cikk.php?cid=41140>

²⁵ http://www.radio.hu/index.php?cikk_id=158348

tett dolgozók véleményének figyelmen kívül hagyása. Szociálpolitikai Integrált Informatikai Rendszer létrehozása összességében pozitívnak értékelhető, elmondható, hogy elkészült az átlátható működés „budapesti” modellje, mely folyamatos, interaktív kapcsolatot biztosít a szereplők között.

Legjobb gyakorlatok szemszögéből összegezve a magyar helyzetet elmondhatjuk, hogy az alapvető intézmények képesek hozni a tőlük elvárt szintet, kisebb nemzetközi elismerést is kivívtak maguknak. Másik két fontos területen – ahol jóval nagyobb szerep juthat a „jó gyakorlat”-létnek –, az önkormányzatoknál illetve az elterjedtség és használat (más országoknak is komoly fejlődést okozó) kérdésében azonban további előrelépésre lenne szükség, a meglévő rendszerek és fejlesztések megismerésére, elfogadtatására, sőt menedzselésére, a szigetszerű struktúra felszámolására, intenzív tudásáramlás megindulására. Ezáltal kiaknázhatóvá válna a meglévő eredményekben rejlő potenciál.

A fejlődés kérdőjelei

A közigazgatás reformja, azaz működésének ésszerűbbé, gyorsabbá, átláthatóbbá tétele elengedhetetlen és sürgősen megoldandó feltétele a versenyképes magyar közigazgatás megteremtésének. Fontos kérdés, hogy a döntéshozók mennyire fogják kihasználni a „kreatív rombolás” nyújtotta lehetőségeket, milyen mértékben kerülnek előtérbe az IKT eszközök által nyújtott előnyök kihasználása a szolgáltatóoldali folyamatok átalakításában, mennyire sikerül legyőzni a köztisztviselői, közalkalmazotti félelmeket.

A jövőben össze kell hangolni a mesterségesen szétválasztott központi és önkormányzati közigazgatás sok esetben párhuzamos elektronizációját is. Különösen igaz a koordinálatlan fejlesztési politika az európai uniós források szétosztásával történő fejlesztésekre, így itt is problémákat fognak szülni az egymással kommunikálni nem tudó rendszerek. Ugyanez a kérdés merül fel a koordináció nélküli nagy rendszerek párhuzamos fejlesztéseinél is.

2006 egyik legfontosabb kérdése az lesz, miként sikerül olyan támogató, az ügyfelek számára a használatot egyszerűbbé, átláthatóbbá tévő elektronikus közszolgáltatásokat beindítani, amelyek révén könnyebben beépülhetnek a köztudatba az információs és kommunikációs technológiai eszközök előnyei. Meglátásunk szerint az e-közigazgatás az információs társadalomnak az a területe lehet Magyarországon, amely miatt az állampolgárok hajlandóak megtanulni az IKT eszközök használatát. Az e-közigazgatási szolgáltatások eddigieknél sokkal intenzívebb népszerűsítésére lesz szükség, és arra, hogy szakképzett, segítői szolgáltatásokon, például IT-mentorokon keresztül megszólíthatóak legyenek mindazok, akik eddig nem akartak, tudtak élni ezekkel a lehetőségekkel. Amennyiben az e-polgárosodás folyamatát az elektronikus közigazgatás lehetőségei nem fogják megfelelő mértékben elősegíteni, úgy nem lesz sok értelme az informatikai fejlesztéseknek sem.

Várhatóan 2006-ban lendületet kap az e-közbeszerzés elterjedése is. Az új uniós irányelvekhez igazodó változásokat tartalmazó hazai jogszabály-módosításnak további célja, hogy a közbeszerzés rugalmasabbá, gyorsabbá és átláthatóbbá váljon. Ez nem csak a közösségi politikának való megfelelés miatt fontos, hanem amiatt is, mert 2004-ben a közbeszerzési eljárás lefolytatásával megvalósított beszerzések összege duplájára nőtt a 2003-as 558,3 milliárd forinthez képest.

Hiába ugrott meg 2005-ben az elektronikus aláírással beküldött adóbevallások aránya, mégsem tudott áttörő sikereket elérni a digitális aláírás hazai elterjedése. Ehhez vélhetően az kellene, hogy a közigazgatással kapcsolatba lépő ügyfél azonnal elektronikus úton tudja elkezdni az ügyintézkést, ellenkező esetben előbb-utóbb úgymint papír alapon fog történni. Mindehhez persze több százmilli-

árd forint kellene, így a folyamat máris egy nehezen feloldható ellentmondásba torkollik.

2006 fontos évvé válik abból a szempontból is, hogy mindenképpen több és mélyebb hatáselemzéseket kell elvégezni annak érdekében, hogy az e-közigazgatás kialakításának társadalmi, gazdasági hatásai világosabbá, érthetőbbé, mérhetőbbé váljanak.

Felhasznált források

2005 EC Communication on eAccessibility

http://europa.eu.int/information_society/policy/accessibility/com_ea_2005/index_en.htm

A Fogyatékkal Élő Személyek Európai Éve

http://www.europa.eu.int/comm/employment_social/disability/year_en.html

<http://www.eypd2003.org/>

A Mozgássérültek Egyesületeinek Országos Szövetsége webkikötője – <http://www.meoszinfo.hu>

A nyugat-európai távközlési cégek ismét fölfedezték Kelet-Európát – <http://hirek.prim.hu/cikk/45095/>

Accenture: Outsourcing in Government: The Path to Transformation, 2002

http://www.accenture.com/xd/xd.asp?it=enweb&xd=industries\government\gove_capa_out.xml

Accenture: Outsourcing in Government: Pathways to Value, 2003

http://www.accenture.com/xd/xd.asp?it=enweb&xd=industries%5Cgovernment%5Cinsights%5Coutsourcing_2003.xml

All Macedonian Municipalities Will Be Computerised

http://metamorphosis.org.mk/index.php?option=com_content&task=view&id=532&Itemid=1&lang=en

Amszterdami szerződés – <http://www2.datanet.hu/im/Primleg/11997D-HU.htm>

An Information Society Open to All

http://europa.eu.int/information_society/doc/factsheets/012-eaccessibility.pdf

Az észtek ismét világelősk – <http://www.itk.hu/infini/2005/1020/indexhf1.html>

Az EU fogyatékosokkal kapcsolatos irányelvei

http://www.budapest.hu/Engine.aspx?page=2001-szoc-eufogy_index

Az Európai Szabadalmi Hivatal honlapja – <http://www.european-patent-office.org/index.en.php>

Az ország háromnegyede nem használ számítógépet – <http://tech.transindex.ro/?hir=3471>

Balsai Péter (összeállította): Szoftver és a szabadalmaztathatóság

<http://www.lme.hu/szabadalmak.pdf>

Belarusian ministry of transport and communications launches passenger traffic e-data base

<http://www.e-belarus.org/news/200501121.html>

Bulgarian customs trials online import/export declarations

<http://www.dmeurope.com/default.asp?ArticleID=8307>

Charter of Fundamental Rights of the European Union

http://europa.eu.int/eur-lex/pri/en/oj/dat/2000/c_364/c_36420001218en00010022.pdf

Civic groups and parliaments in eGov planning. An analysis of eGov projects in Belarus, Ukraine and

Lithuania – <http://www.e-belarus.org/article/egovplanning.html>

Computerworld Online: 12 másodpercenként telepítenek SUSE Linuxot

http://www.computerworld.hu/hirek_hir.php?id=40371

Datamonitor: UK Local Government ahead of France and Germany in terms of ICT spend and deployment 2005. február 4.

<http://www.datamonitor.com/~d5da7f3c15bb40539e3d7ab96fdc719e~/home/press/article/?pid=5BA0D084-47FD-43E6-B00D-022F31529BA6&type=PressRelease>

David A. Wheeler: Why Open Source Software / Free Software (OSS/FS)? Look at the Numbers!

(Letöltve 2005. április 4. http://www.dwheeler.com/oss_fs_why.html)

Deloitte Consulting: Calling a Change in the Outsourcing Market. USA, 2005

Dél-Afrika OSS-stratégiája – http://www.oss.gov.za/docs/OSS_Strategy_v3.pdf

DLA Group: European PPP Report 2004

http://www.dlapiper.com/files/tbl_s47Details%5CFileUpload265%5C100%5Cpppreport.pdf

Documentation on Open Source Software (OSS) – <http://europa.eu.int/idabc/en/document/2623>

Drive for fair working time. Social Agenda. The European Commission's magazine on employment and social affairs, Issue N° 10., December 2004.

e-Government 2004: Internet based interaction with European businesses and citizens – Issue number 35/2005, Eurostat

e-Government in the member states of the European Union

<http://www.egov-goodpractice.org/download.php?fileid=223>

e-Government in the new member states: mission impossible?

http://www.politech-institute.org/review/articles/ZALISOVA_Irina_volume_1.pdf

Egy hétköznapi internetes áruházat érintő pár szabadalmat leíró példa
http://lme.tsabi.hu/webshop/webshop_hu_new2_20040513.pdf

E-kormányzati miniprojektek: Macedónia, Man-sziget
<http://www.ittk.hu/infinit/2005/0120/indexeg2.html>

E-kormányzati rangsor: tovább nőtt Ázsia ázsioja – <http://www.ittk.hu/infinit/2005/0929/indexeg1.html>

Eneten Közvélemény- és Piackutató Központ: Lakossági internethasználat 2005.

EU-Information Society – eInclusion & eAccessibility
http://europa.eu.int/information_society/policy/accessibility/index_en.htm

EUROCITIES – Deloitte: “e-Citizenship for All” benchmark survey results presented in Tallinn, 2005
<http://www.eurocities.org/telecities/news/news.asp?id=660>

EUROCITIES: e-Citizenship for All benchmark report, 2004
http://www.eurocities.org/telecities/details/document_detail.asp?Documentid=D02487

Európai Közösség Eurostat adatai, innen:
http://epp.eurostat.cec.eu.int/portal/page?_pageid=1090,30070682,1090_31583003&_dad=portal&_schema=PORTAL

Európai Szabadalmi Hivatal – <http://www.european-patent-office.org/index.en.php>

Évi 15%-kal bővül a romániai infotechpiac – <http://tech.transindex.ro/?hir=4056>

Florian Müller: Ne legyenek szoftverszabadalmak – www.NoSoftwarePatents.org

FLOSSPOL: Free/Libre and Open Source Software: Policy Support
<http://www.flosspols.org/deliverables/FLOSSPOLSD03%20local%20governments%20survey%20reportFINAL.pdf>

Free & Open Source Software – EU thematic portal
http://europa.eu.int/information_society/activities/opensource/index_en.htm

GKleNET Kft.: Önkormányzati felmérés, 2004

Gyorsjelentés a World Internet Project 2004. évi magyarországi kutatás eredményeiről.
 ITHAKA–ITTK–TÁRKI

Gyorsjelentés a World Internet Project 2005. évi magyarországi kutatás eredményeiről
 ITHAKA–ITTK–TÁRKI

Gyurkity Péter: Öt évet jósolnak a Linux elterjedésére 2005. szeptember 9.
 (Letöltve 2005 szeptember 11. <http://www.sg.hu/cikkek/39333>)

Hozzáférhetőség a hátrányos helyzetűek számára
<http://www.ki.oszk.hu/calimera/3kotet/3kotethozzaferhetoseg.html>

2010: az új stratégia – <http://www.ittk.hu/infinit/2005/0609/>

ID Cards Rolled Out in 2007
http://www.britishpublishers.com/ezine/ezine_100505_id_cards.htm

Információ-hozzáférés és szolgáltatások a fizikailag és érzékszervileg, valamint a nyomtatott anyagok használatát tekintetében fogyatékos emberek számára
<http://mek.oszk.hu/html/irattar/ajanlas/pulman/informaciohozzaferes.html>

IT-központtá válik Prága – <http://www.sg.hu/cikkek/40195>

KableNet: Council e-government to hit £4bn 2005. április 11. (Letöltve 2005 április 20.
<http://www.kablenet.com/kd.nsf/Frontpage/7321D16FD8DE0AAA80256FDD005A58B9?OpenDocument>)

KableNet: Council e-government to hit £4bn 2005. április 11.
<http://www.kablenet.com/kd.nsf/Frontpage/7321D16FD8DE0AAA80256FDD005A58B9?OpenDocument>

Kézírás-felismeréssel foglalkozó Microsoft-központ Belgrádban
<http://tech.transindex.ro/?hir=4010>

Kristóf Csaba: Windows–Linux biztonsági csata 2006. január
http://www.computerworld.hu/hirek_hir.php?id=40328

Latvia makes progress on e-signatures – <http://europa.eu.int/idabc/en/document/4218/194>

Lengyelországban nyit kutatóközpontot az IBM
<http://hirek.com/cikk/48533/>

Linking up Europe: the importance of interoperability for e-governement services
<http://europa.eu.int/ispo/ida/export/files/en/1523.pdf>

Lourdes Torres–Vicente Pina–Basilio Acerete: E-governance developments in EU cities, reshaping government relation citizens – <http://www.uc3m.es/uc3m/dpto/EMP/seminar/torres.pdf>

Madridi Nyilatkozat

<http://demoszthenezs.hu/cikkek/madridinyilatkozat/>

Madridi Nyilatkozat – <http://www.madriddeclaration.org/>

Mid-size Deals and Government Sector Drive Outsourcing Market, Says Datamonitor

http://www.tekrati.com/T2/Analyst_Research/ResearchAnnouncementsDetails.asp?Newsid=4341

Minevich, Mark–Richter, Frank-Jürgen: Global Outsourcing Report, 2005. Going Global Ventures Inc., New York, 2005

Municipality Terneuzen: “open source is not a choice between all or nothing”

<http://europa.eu.int/idabc/en/document/4021/470>

Nem akadálymentesek az EU-országok állami webhelyei

<http://www.ittk.hu/infinit/2005/1124/indexeg1.html>

Only 25% of Belarusian school have internet access

<http://www.e-belarus.org/news/200506161.html>

Origo: Világszerte terjed a nyílt forráskódú szoftver 2005. április

<http://www.origo.hu/techbazis/szoftver/20050406vilagszerte.html>

Oroszország: lesz e-szavazás? – <http://www.ittk.hu/infinit/2005/0414/indexeg2.html>

Over 5,000 Bulgarians Pay Taxes Online – http://www.novinite.com/view_news.php?id=46458

Paul Dravis: Open Source Software: Perspectives of Development

[http://www.dravisgroup.com/HTML/reports/OpenSource\(WB-Dravis\)12-04.pdf](http://www.dravisgroup.com/HTML/reports/OpenSource(WB-Dravis)12-04.pdf)

PricewaterhouseCoopers: Developing Public Private Partnerships in New Europe, 2004

[http://www.pwcglobal.com/Extweb/service.nsf/docid/6FDD654BE69A4B3385256BDC00527C30/\\$file/pwc_PPP_report_final.pdf](http://www.pwcglobal.com/Extweb/service.nsf/docid/6FDD654BE69A4B3385256BDC00527C30/$file/pwc_PPP_report_final.pdf)

Romániában megduplázódott az e-banking felhasználók száma

<http://tech.transindex.ro/?hir=3771>

Serbia to draft information society strategy

<http://www.invest-in-serbia.com/modules.php?name=News&file=article&sid=24196>

Shane Petereson: Something for Nothing? 2003. május

<http://www.govtech.net/magazine/story.phtml?id=48258>

Százmillió eurót hozna Kelet-Európába a Dell – <http://hirek.com/cikk/48639/>

The first Internet payments system launched in Belarus

<http://www.e-belarus.org/news/200501261.html>

Tina Gasperson: Open source getting APLAWs in the UK 2005. február 28.

<http://business.newsforge.com/business/05/02/19/1715248.shtml?tid=110&tid=132>

Tina Gasperson: Open source getting APLAWs in the UK 2005. február 28.

<http://business.newsforge.com/business/05/02/19/1715248.shtml?tid=110&tid=132>

Tízmillió eurós WiMax fejlesztés Szlovákiában

http://computerworld.hu/hirek_hir?id=39333

Továbbra is harmincadik Magyarország – megjelent az Economist Intelligence Unit új e-felkészültségi rangsora – <http://www.ittk.hu/infinit/2005/0421/index.html>

UK websites falling down on accessibility

<http://www.enr.ie/frontpage/news-9582270.html>

W3C Web accessibility Initiative: Web Content Accessibility Guidelines 1.0

<http://www.w3.org/TR/WAI-WEBCONTENT/>

White paper on OSS in Finnish Education

<http://europa.eu.int/idabc/servlets/Doc?id=19470>