

Csótó Mihály

Elektronikus Kormányzat – van-e új a nap alatt?

World e-Gov Forum

Issy-les-Moulineaux, Franciaország

2006. október 18–20.

<http://www.worldegovforum.com/index.php?lang=en>

A Párizs melletti Issy-les-Moulineaux-ban 2006 októberében első alkalommal rendezték meg – a *European Electronic Administration Forum* és a *World e-Democracy Forum* egyesülésének eredményeként – az E-kormányzati Világforum (*World eGov Forum*) című konferenciát. A rendezvény teret biztosított az információs társadalmat formáló aktorok, politikai, gazdasági vezetők, a köz- és a versenyszféra, valamint a területen működő egyéb szervezetek számára, hogy a jövő társadalmával kapcsolatos elképzeléseiket megvitassák. A konferencia kiemelt prioritásai a *közszolgáltatások* átalakítása, a *digitális megosztottság* elleni harc és a *demokratikus folyamatok* megújítása voltak. A Világforum kiemelt vendége az információs társadalom és az e-kormányzat egyik éllovasának számító Dél-Korea volt. Többek között az ázsiai ország tapasztalatainak segítségével keresték a résztvevők a választ három plenáris ülésen és 20 kerekasztal-beszélgetésen a konferencia mottójául választott kérdésre: „Milyen hálózati társadalmat akarunk?”

A kiemelt három témához kapcsolódóan számos értékes tudáselem merült fel a konferencia három napja során. Az első említésre érdemes fejlemény a kormányzati szolgáltatások többesatornássá válása. A téma többek között azért is fontos, mert a világ lakosságának jó esetben is mindössze egyhated része tekinthető internetfelhasználónak, ezért a mobiltelefon és a (digitális) televízió csatornába állítását a technológia fejlődése mellett a digitális megosztottság és az e-inklúzió terén megoldandó feladatok is indokolják. A televíziózás mindenképpen digitálissá válik már a közeljövőben (elég csak az uniós műsorszórás digitális rendszerre való átállításának 2012-es dátumára gondolni), ezzel pedig jelentősen megnő az interaktivitás is – és éppen ez az interaktivitás az, aminek az elérése fontos. A felhasználóknak egyébként nem kell feltétlenül tudniuk, hogy mennyire bonyolult az államigazgatás szövete, ha az őket érintő dolgok átláthatók.

Az új platformok előnyt is jelenthetnek az internettel szemben. Egy interaktív televíziós megoldás az idősebbek számára is könnyebben használható lehet, miközben a biztonsági szintje is jóval magasabb, mint a világhálóé. A *biztonság* egyébként visszavisszatérő kulcsszó volt, majdnem minden második előadásban olyan kritikus faktorként került szóba, ami nélkül az e-kormányzat nem működik. Az e-kormányzati szolgáltatások minél szélesebb körű elterjedését nagyon komoly tényezők indokolják: az életminőség javításának igénye, a kohézió biztosítása, a felhasználói igények növekedése és az országok között egyre élesedő verseny. A sikerhez a már említett biztonságon kívül a felhasználói igények maximális figyelembevétele (ehhez kapcsolódóan pedig az

egyszerű használhatóság) is elengedhetetlen. Szükséges továbbá a hatékony, produktív közsféra, amelyben megszűnnek vagy legalábbis jelentősen csökkennek a redundáns elemek – ezáltal megnyílik például az esély a *back-office* folyamatokban foglalkoztatottaknak az átirányítására a *front-office* felé, vagyis a szolgáltatási színvonal emelésére.

Érdeemes áttekinteni azokat a trendeket, amelyeknek az erőterében kell modern közigazgatást kialakítani. Didier Lamouche, a *Bull* vállalat ügyvezető igazgatója szerint elég nehéz jóslni, de három trend már most mindenképpen jól kirajzolódik:

1. Exponenciálisan növekednek a hálózatok (*WiFi*, *UMTS*, *FTTx*, *ADSL*), terjed a széles sáv, és ezzel együtt növekszik az interkonnektivitás is.
2. Növekszik a hozzáférési pontok száma (*PC*, *PDA*, játékkonzolok stb.), illetve azok passzívból aktívvá és személyre szabhatóbbá válnak („a tárgyak internete”).
3. Robbanás következik be a tárolókapacitás és a sebesség terén egyaránt.

Lamouche szerint a jövő három pilléren nyugszik. Ezek közül az első egy erős IT-infrastruktúra, a második az interoperabilitás biztosítása, és erre épül a harmadik, az innováció kulcsa, a nyílt forráskódú (*open source*) programok és szoftverek felhasználása. Ez utóbbi szintén sokak által említett sikerkritérium volt. A várható trendekkel és kulcsterületekkel kapcsolatban több más koncepció és hívószó is elhangzott: HDTV, optikai hozzáférés, játékipar, K+F politika.

Ezek a trendek Európában egy öregedő társadalomra hatnak, ahol emiatt elengedhetetlen egyrészt a hatékonyság növelése, másrészt a már említett időszerű bevonása. Ám nemcsak az idős állampolgárok szorulnak ki a digitális kultúra áldásait élvező társadalomból. Az egyik felszólaló, Per Blixt szerint a digitális megosztottság főbb tényezői közé tartozik a munkanélküliség, továbbá a tudatosság, a motiváció és a hozzáférés hiánya, valamint a szegénység. A megosztottság napjainkban már kiterjed a széles sávra is (a széles sávval – ahhoz képest, hogy e-kormányzati konferenciáról van szó – sok előadás foglalkozott, ami persze nem meglepő, hiszen a szolgáltatások használatához kell a jó minőségű kapcsolat, és viszont, azaz az előfizetők számát a megfelelő szolgáltatások növelhetik). A konferencián nagy hangsúly került továbbá a megfelelő infrastruktúra kiépítésére és működtetésére, és ebben a vonatkozásban előtérbe kerültek a PPP-n alapuló különféle modellek. Ezek közül leginkább az olyan típusú megoldások tűnnek megvalósíthatónak és az EU számára is elfogadhatónak, ahol maga a város a birtokosa az infrastruktúrának, és a szolgáltatók (*internet service providers*, *ISPs*) versengenek egymással.

A konferencia fő kérdésére adandó válaszok lényegét talán a *CISCO* európai részlegének alelnöke, Thierry Drillon foglalta össze a legjobban, a „behálózott köztársaság” (*wired republic*) alábbi ismérveiben: az állampolgárok igényeinek kielégítése, költségeik csökkentése és a döntéshozatalba való bevonásuk. Drillon elmondta azt is, hogy világvilágviszonylatban a kiadások 30 százaléka a kormányzati szférára esik, itt a hatékonyság egy-százalékos növelése is hihetetlen összegek megtakarítását jelentheti.

A működő példa bemutatásának szerepét Koreára osztották a konferencián. A koreai koncepcióról először Byong-Seob Kim, a kormányzati innovációs és decentralizációs bizottság vezetője elmondta, hogy az a következő két kulcsszó mentén ragadható meg: hatékonyság és demokrácia. A legújabb fejlesztési programok főként az állampolgári részvétel fokozására és a személyes szolgáltatások bővítésére irányulnak. Ebből lát-

ható, hogy – legalábbis retorikai szinten – nincs nagy eltérés a földrészek között. Hogy mégis mi a különbség, azt az ázsiai ország informatikai minisztere, Jun-Hyong Rho próbálta megmagyarázni, akitől sokan kérdezték, mi az országa titka. A válasz a miniszter szerint a szemléletben, a célirányos tervezésben és az elkészült tervek következetes megvalósításában rejlik. Rho emellett előadott egy nagyon érdekes tervezési koncepciót is: az ún. *Megatrend*-projekt során számos szakértő segítségével igyekeznek meghatározni húszt olyan trendet, amelyek megmutatják, hogy milyen irányban fog változni a világ a jövőben. A trendek meghatározása alapján dolgozzák ki az ország tíz évre szóló tervdokumentumait, körülhatárolva a fejlesztendő területeket és eljárásokat.

Visszatérve Európára, elmondhatjuk, hogy a kormányzati szolgáltatások átalakulási folyamatában az első generáción (az *online* jelenlétben) már a legtöbb ország túljutott – ugyanakkor nem szabad elfelejteni, hogy ez volt a könnyebb feladat, vagyis az öreg kontinens országaira még hosszú út vár. A második ütem igényli ugyanis az igazi, strukturális változást, amikor az „egy ügynökség, egy szolgáltatás” szerkezetet előbb a „több ügynökség, egy szolgáltatás”, majd a „több ügynökség, több szolgáltatás” rendszere váltja fel, miközben lépések történnek a közös adatfelhasználás és a *back-office* folyamatok összehangolására, s így lassan megvalósul az információk újrafelhasználása, a manapság egyre többen hangoztatott „megosztott kormányzat” (*shared governance*), ami lehetővé teszi, hogy az ügynökségek osztozzanak az információvagyonon.

A „legjobb gyakorlatokról” szólva elmondható, hogy a sikeres átalakuláshoz máshol már bevált tudáselemek mindig jól felhasználhatók, de a transzfer nehéz, ha az egész folyamatot (a *back-office* átszervezését) nézzük, hiszen azt mindenhol elemekre kell lebontani. Emellett szükség van arra is, hogy a folyamat résztvevői ugyanazt a nyelvet beszéljék, azaz a szavak a fejlesztési programok valamennyi fázisában ugyanazt jelentésék mindenki számára.

Az e-demokrácia kiterjesztésének és értékelésének kereteit egy angol kutató, Lawrence Pratchett foglalta össze szemléletesen. Pratchett szerint a demokratikus folyamatok kapcsán általában (és így természetesen az e-demokráciával kapcsolatban is) az alábbi öt kérdést kell megválaszolni

1. Rendelkezésre áll-e a megfelelő tudás és eszközrendszer? („*Can do?*”)
2. Megvan-e az a társadalmi tőke, ami az embereket a részvételre ösztönzi? („*Like to?*”)
3. Kialakultak-e azok a csatornák, amelyek azt lehetővé teszik? („*Enable to?*”)
4. Megvannak-e a keretek, amelyek között lehetővé válik a véleménynyilvánítás? („*Ask to?*”)
5. Van-e válaszkészség a közzsféra részéről? („*Respond to?*”)

Pratchett szerint ez utóbbi kérdés tekintetében manapság elég rossz teljesítményt mutatnak fel a kormányzatok. A válaszkészséghez kapcsolódik a már említett felhasználóorientált szemlélet és az igények kielégítése. Ehhez sokszor szükség van az érintettek véleményének helyben történő felmérésére: van, ahol a technikai lehetőségek ismeretének hiányában nem fogalmazódik meg konkrét igény, ugyanakkor már rendelkezésre állnak olyan eszközök, amelyekkel az adott problémák orvosolhatók. Az igényfelmérés mellett a monitorozás is fontos, a konkrét projekteket bemutató előadásokban szinte mindenhol kritikus pontként utaltak az értékelésre. Az *in situ* értékelés a legjobb gyakorlatok terjedésében is fontos fokmérő lehet, helyi megtekintésük, értéke-

lésük és a másokkal való megosztásuk (*real sharing*) jelentősen előmozdíthatja az alkalmazhatóság és a hibák felmérését – ennek főleg azért is lehet nagy szerepe, mert a szakértők egybehangzóan állítják: kontinensünkön számos követendő példa lelhető fel. Európai léptékben érdemes hangsúlyt helyezni azokra a rendszerekre, amelyek minden tagállamban egységesek – ilyen terület például a közös agrárpolitika (CAP). Érdemes továbbá külön megemlékezni a *benchmarking* szerint az Unió legjobb e-kormányzatával rendelkező Ausztria rövid távú terveiről, amelyek a földrajzi információs rendszerek (*geographic information systems, GIS*) tematikusan és a térbeli hely szerint is kereshető adatbázisainak alkalmazására irányulnak.

A Fórumon az alábbi négy díjat osztották ki:

1. A *World eGov Forum* nagydíja: *Information Network Village (INVIL)* projekt (<http://www.invil.org/english/>)

A koreai e-kormányzat fejlettsége és koncepciója sok elismerést arat szerte a világon, tehát meglepő lett volna, ha az ázsiai ország a digitális megosztottság területén nem rukkol elő valamilyen mellbevágó programmal – ez pedig nem más, mint a koreai falvak „behálózására” indított *INVIL* projekt. A cél az volt, hogy a vidéki, zömmel a mezőgazdaságban dolgozó lakosságot is bevonják az információs társadalomba – csökkentve így módon a digitális megosztottságot, esélyt adva a háztartásoknak bevételeik növelésére, növelve az e-kormányzati szolgáltatások kihasználtságát és mindezek révén mérsékelve a területi egyenlőtlenségeket. A programban eddig 305 település vett részt. Összesen hét fő feladatot határoztak meg a projekten belül:

1. IT-infrastruktúra kialakítása,
2. ingyenes számítógépek juttatása rászoruló háztartásoknak,
3. információs központ (oktatóközpont, közösségi tér) kiépítése a településen,
4. tartalomfejlesztés (e-commerce, tudásbank, települési/közösségi honlapok),
5. IT-tréning a helybéli lakosok számára,
6. e-igazgatási rendszer kialakítása,
7. népszerűsítés és *brand*-fejlesztés (ismertség, hírnév biztosítása a célterületnek).

A projekt eredményeként a PC-penetráció 21 százalékról 72 százalékra, az internet-előfizetések aránya a lakosság körében 8,8 százalékról 64,5 százalékra növekedett az érintett térségekben, s ezzel párhuzamosan dinamikusabban bővült az e-kereskedelem volumene is. A jövőre vonatkozó tervekben 2014-ig a projekt hatókörének 800 településre történő kiterjesztése szerepel.

2. Nemzetközi kategória: *FactCheck* (<http://factcheck.org/>)

A Pennsylvaniai Egyetemen működő *Annenberg Public Policy Center* kezdeményezésére 2003-ban létrejött oldal, melynek az a célja, hogy a választók ellenőrizhessék a politikusok állításait.

3. Európai kategória: *Institute Politech – Debate Europe*
(<http://europa.eu/debateeurope%3C/strong%3E>)

A *Debate Europe* az Unió „D-tervének” egyik zászlóshajója. A projekt arra irányul, hogy csökkentse a távolságot az Unió döntéshozói és polgárai között, megfelelő csatornákat biztosítva az emberek véleményének és a közösség jövőjéről alkotott elképzeléseinek kifejezésre juttatásához.

4. Francia kategória: *Club de l'Hyper République – Forum on Internet Rights*
(<http://www.foruminternet.org/>)

A francia díjat a 2000-ben létrehozott Internetjogi Fórum kapta, melynek az a célja, hogy a gyorsan változó technika világában teret biztosítson a közszféra és a privát szféra párbeszédéhez a különböző szabályozások tekintetében.

A *World eGov Forum* első konferenciája ambiciózus célokat tűzött maga elé, magas szintű szervezéssel és a meghívottak imponáló névsorával. A rendezvény természetesen leginkább a kapcsolatépítés szempontjából volt hasznos. Számos közigazgatási szakértő mellett jelen voltak a legnagyobb cégek képviselői is. Korea bemutatása nagy pozitívum volt. A konferencián domináns szerepet játszó általános diskurzuson túl mindenképpen hasznosak voltak az akadémiai szférából érkezett résztvevők megjegyzései is, amelyek tovább árnyalták az e-kormányzat és az e-demokrácia aktuális kérdéseiről folytatott eszmecsereket.

A konferenciáról részletes beszámoló olvasható az Infinit Intelligence Bt. Konferencia Tudásbankjában. <http://www.konferencia-tudasbank.hu/>