

Kun László

Konferencia az európai információ- és kommunikációmenedzsmentről

A European Institute of Public Administration 2006. november 30. és december 1. között rendezte meg Maastrichtban a *European Information and Communication Management – Conference: Keep Ahead with European Information in the Enlarged Europe: Information and Communication Strategies* elnevezésű konferenciáját, amelynek főbb megállapításait mutatjuk be az alábbiakban.

Az Európai Unió – hasonlóan bármely más szervezethez – *a megfelelő információáramlás biztosítása nélkül nyilvánvalóan működésképtelen*, vagyis lehetetlen egységként működtetni, végrehajtatni a tervezett intézkedéseket, majd ellenőrizni megtörténtüket. Az információáramlást egyrészt az Unió különféle szervezetein belül és azok között, másrészt az Unió szervezetei és polgárai között is biztosítani kell.

A konferencia fő témáit az információáramlás alábbi eszközei és intézményei alkották:

- az uniós intézmények információszolgáltatása;
- az uniós stratégiák mind a kommunikáció, mind az információszolgáltatás terén;
- az elektronikus és a „hagyományos” adatbázisok és más információforrások (pl. EUR-Lex, könyvek, folyóiratok kiadása);
- az elektronikus és a „hagyományos” kommunikációs csatornák.

A konferencia tehát nem a „klasszikus” információs társadalom és az e-kormányzás témakörével foglalkozott, azonban a fenti területek hosszú távon legalább olyan fontosak, mint az általában az információs társadalom fogalomköréhez sorolt témák. A kommunikációs és információszolgáltatási stratégiák meghatározó szerepet játszanak abban, hogy az információk elérése igényné, szükségletté váljon, a megfelelő információáramlás és információszolgáltatás pedig alapja és nélkülözhetetlen feltétele annak, hogy az információk igénybe vehetők, felhasználhatók legyenek. Igények nélkül elképzelhetetlen az ún. információs társadalom kialakulása, és a nem megfelelő szolgáltatások visszavethetik ezt a folyamatot. A konferencia azt a – véleményem szerint helyes – szemléletet közvetítette, hogy jelentős fejlődés eléréséhez integrálni kell a különféle lépéseket, az információs társadalom témakörét nem lehet az egyéb társadalmi folyamatoktól elkülönítve vizsgálni.

Az Unió lépései – már csak méretüknél és hatásuknál fogva is – meghatározók, ezért mindenképpen követni kell őket.

Az elmúlt néhány évnek az Európai Unió számára kedvezőtlen jelenségei (főként az uniós alkotmány franciaországi és hollandiai leszavazása) rámutattak arra, hogy többek között a kommunikáció és az információszolgáltatás területén is stratégiaváltásra van szükség, továbbá kutatások, felmérések igazolták, hogy az Európai Unió polgárai nagyon keveset tudnak magáról az Unióról, annak működéséről.

Az EU döntéshozói ezért *erősíteni kívánják a kommunikáció és az információáramlás szerepét, eszközeit*, és jelentős haladást kívánnak elérni az eddig igazán sikeresnek nem nevezhető területeken.

Az elmúlt években több kezdeményezés indult abból a célból, hogy az eddigi kommunikációs és információs tevékenység módosításával, fejlesztésével az uniós intézmények és általában az egész Unió információs szolgáltató tevékenysége javuljon, illetve a már meglévő adatbázisokat és egyéb információs bázisokat jobban ki tudják használni.

A konferencia a fentieknek megfelelően az alábbi négy témakörrel foglalkozott.

1. Az EU információs és kommunikációs stratégiái („Megismertetni Európát!”).
2. Az EU információs hálózatának szervezetei.
3. Nyitottság, átláthatóság és a releváns dokumentumokhoz való hozzáférés.
4. Az EU információs eszközei.

1. témakör: Az EU információs és kommunikációs stratégiái – „Megismertetni Európát!”

Jelenleg az Uniónak nincs közös kommunikációs politikája, sem olyan egységes stratégiája, amely lehetővé tenné a közös értékek és a közös célok megismertetését az Unió polgáraival. Felmérések során tíz emberből heten azt válaszolták, hogy csak kevéssé vagy egyáltalán nem ismerik az Uniót, és ha feltették a kérdést, hogy „Mi az Unió?”, akkor a legtöbb embernek sztereotip képek jutottak eszébe nagy irodaházakban székelő intézményekről és öltönyös fehér férfiokról zárt ajtók mögött (*white men in suits behind closed doors*): ez az a kép, ahogyan a többség az Uniót látja.

Uniós felmérés szerint az emberek 87 százaléka a televízióból nyeri az információt, a lakosság kétharmad része mindennap néz híreket a televízióban, ám ennek ellenére a megkérdezettek egyharmada – saját bevallása szerint – nem kap elegendő tájékoztatást.

Az Unió feltett célja, hogy a már meglévő hagyományos lehetőségek mellett kihasználja az új kommunikációs eszközöket is (internet stb.).

Ezeknek az eszközöknek a felhasználása azonban nem egyszerű, ugyanis *az európai média jelenleg nagyon szegmentált képet mutat*: összesen 3660 tv-csatorna működik, ebből 2330 regionális. 25 ezer újságíró foglalkozik uniós ügyekkel Európában, közülük 1175 Brüsszelben dolgozik.

Szükség van olyan lépésekre, amelyek lehetővé teszik a helyzet megváltoztatását. Össze kell kötni az embereket egymással és az intézményekkel, és *létre kell hozni az európai közösségi tereket*, amelyek lehetnek

- valós, fizikai helyek;
- virtuális közösségi helyek (az interneten és egyéb hálózatokon); és
- az ezeket összekötő felhasználóbarát csatornák.

Komoly probléma az *információs túlterhelés (information overflow)*, ezért egyszerűbben használható, felhasználóbarátabb információs eszközöket kell építeni, beleértve az Unió portálját és a hozzá kapcsolódó honlapokat, adatbázisokat is.

Az információáramlás és a kommunikáció szempontjából *kiemelt szerepet játszanak a civil szervezetek*. Jellemző, hogy ezek iránt általában jóval nagyobb bizalom nyilvánul meg, mint a politikusok iránt. A bizalomnak köszönhetően *a civil szervezetek összekötő kapcsot képezhetnek a politikusok és a „nép” között*, hídszerepet tudnak betölteni. Általában rugalmasabbak, kisebbek és gyorsabbak, mint a hagyományos politikai szereplők, ezért az egyes konkrét ügyek képviselőjében és előbbre vitelében jelentős szerepet láthatnak el.

A konferencia egyik fontos előadása az európai információáramlás és terjesztés fejlesztésére irányuló programokat mutatta be. Az előadás a következő négy területre koncentrált:

- az EU információs és kommunikációs politikája;
- az Európai Transzparencia Kezdeményezés;
- jobb szabályozás;
- további fejlesztési célok.

2006 februárjában jelent meg az európai kommunikációs politikáról szóló „Fehér Könyv” (*White Paper*), amelynek fő üzenete a következő: *a kommunikáció területén közös fellépésre van szükség*, vagyis a polgárokat és a civil társadalmat be kell vonni a döntési folyamatokba. A Fehér Könyv meghatározta a média és az új technológiák szerepét, kiemelve az európai közvélemény megismerésének, a helyi szintek elérésének elvét (*go local*), valamint a nemzeti, helyi, illetve szektorális szereplők fontosságát.

Az Unió jelentős fejlesztési programokat indított az adatbázisok és a publikációk területén is. Az *EUR-Lex*, az Unió joganyagát tartalmazó adatbázis, amelyben a jogi anyagok ingyenesen kereshetők és letölthetők, 2006-tól teljesen szabadon elérhetővé vált. A közeljövőben elindítják az ún. *N-Lex* programot is, amely az uniós direktívák implementációjára vonatkozó nemzeti jogszabályokat fogja elérhetővé tenni az interneten keresztül.

2. témakör: Az EU információs hálózata

Az Unió információs hálózatát a konferencia két oldalról mutatta be, ezek közül az egyik *az Unió különféle ügynökségeinek szerepe*, a másik pedig *egyres elektronikus eszközök használata* volt.

Az Unió ügynökségei olyan szervezetek, amelyeket jogszabállyal hoznak létre valamilyen meghatározott cél érdekében. Jelenleg 35 uniós ügynökség működik szerte Európában a legkülönbözőbb területeken, az élelmiszerbiztonságtól a környezetvédelemtől a drogmonitorozáson át a jogi együttműködésig (az ügynökségek teljes listája megtalálható a <http://europa.eu/agencies> honlapon).

Az ügynökségek információs és kommunikációs tevékenysége az alábbi négy fő részből áll:

- *kommunikációs stratégiák* (sajtóközlemények, publikációk, internetes tartalmak, kiállítások és más rendezvények);

- „veszélykommunikáció”, azaz a veszélyhelyzetekre való felkészülés és az erről szóló információk terjesztése;
- a közös uniós kommunikáció (közös publikációk, közös ügynökségi hálózati portál, hirdetések, magazinok megjelentetése);
- a különböző szervezetek közötti kapcsolatépítés.

Az Unió a „fizikai” hálózatokon kívül természetesen *elektronikus hálózatokat* is üzemeltet, amelyeknek a szerepe – hasonlóan a hagyományos információs rendszerekhez – az információk minél jobb és szélesebb terítése, továbbítása.

Minden ilyen hálózat közül ki kell emelni a *Europe Direct* hálózatot. A *Europe Direct* az Unió legjelentősebb információszolgáltató hálózata, ami az egyszerű ügyfélszolgálati tevékenységtől indulva eljutott odáig, hogy több mint 400 szolgáltató ponton keresztül működő, integrált, teljes körű információszolgáltatóvá vált. Az első lépés egy brüsszeli *call-center* kialakítása volt, ahol a tagállamok lakói saját nyelvükön tehettek fel kérdéseket, illetve kaphattak rájuk választ. Emellett már korábban is léteztek az ún. Európai Dokumentációs Központok (*European Documentation Centres, EDCs*), amelyek közül a legrégebbek egyetemeken és hasonló létesítményekben épültek ki, alapvetően kutatási céllal. A *call-center* és az *EDC*-hálózat viszonylag korlátozott lehetőségekkel bírt, ezért a korábbi központokat integrálják a *Europe Direct* hálózatba. *Team Europe* néven megalakítottak egy olyan, állandó szakértőkből álló csoportot, amelynek tagjai a tagállamok állandó képviselőin keresztül érhetők el. A szakértőket előadások megtartására, tanfolyamok vezetésére és más hasonló feladatok ellátására lehet felkérni, így hasznosítva szaktudásukat.

A *Europe Direct* hálózat információs központjai (*Europe Direct Information Centres*) alábbi feladatai kritikus jelentőségűek az Unió szempontjából:

- az európai polgárok és döntéshozók segítése abban, hogy többet tudhassanak az Unióról és könnyebben elérhessék az uniós intézményeket;
- az Európáról folytatott diskurzus támogatása és erősítése;
- lehetőség biztosítása a kérdésfeltevésre, a véleménynyilvánításra és a javaslatételre.

Az új *Europe Direct* hálózat kiépítése egy éve indult meg, szolgáltatásai ma mind a 25 tagállamban, több mint 400 ponton keresztül vehetők igénybe, ezenkívül új hálózati portál (http://ec.europa.eu/europedirect/index_hu.htm) is indult.

Az Európai Unió által fenntartott hálózatok mellett természetesen *szükség van külső hálózatokra és információforrásokra is*. Az Unióról nem csak az Unió állít elő információs anyagokat, és az Unión belül szükség van más nézőpontokra is. Ebből a célból jött létre Nagy-Britanniában a *European Sources Online* elnevezésű szolgáltatás (<http://www.europeansources.info/jsp/marketing/nonsub.jsp>), melynek keretében közzéteszik az Unió hivatalos anyagait, de az adatbázis tartalmaz nem az Unió intézményei által kiadott, illetve nem az Unióban megjelent újságcikkeket és tanulmányokat is, folyamatos hírszolgáltatást nyújtva az Unió teljesítményének külső megítéléséről.

3. témakör: Nyitottság, átláthatóság és a dokumentumokhoz való hozzáférés

A témakör alapfelvetése, hogy a 2005. évi jelentés szerint az európai ombudsmanhoz benyújtott összes panasz 25 százaléka az átláthatóság hiányából fakad. Ennek feloldására a legjobb módszer az információellátottság javítása (és az ellátás technológiai fejlesztése), valamint a kommunikáció hatékonyságának növelése.

A dokumentumokhoz való hozzáférés biztosítása elősegíti az átláthatóság követelményének érvényre juttatását. A hozzáféréstől több jogszabály született (pl. Regulation 1049/2001), de ehhez nélkülözhetetlen a megfelelő háttér, amit csak a többi, a konferencián is említett eszköz (pl. EUR-Lex) segítségével lehet elérni. Megfelelő hozzáférés nélkül a jogi szabályozást nem lehet érvényesíteni – ez az oka, hogy a konferencia a témájához látzólag nem illő transzparencia kérdéskörével is foglalkozott.

A transzparencia nélkülözhetetlen elemei az adatbázisok: az EUR-Lex, a Parlament és a Tanács nyilvános regisztere, továbbá a Bizottság által biztosított források (a dokumentumtár, a „komitológiai” regiszter, a PreLex adatbázis, valamint a főigazgatóságok honlapjai).

Az információforrások javítása érdekében szükség van

- a Bizottság nyilvántartásainak bővítésére;
- felhasználóbarátabb honlapok kialakítására (idekapcsolódik az információs túlterhelés – „information overflow” – jelensége);
- és még több dokumentum online publikálására (noha az interneten keresztül már most is elképesztő mennyiségű dokumentum érhető el).

4. témakör: Az EU információs eszközei

A konferencián bemutatatták az Unió jelenleg legjelentősebb elektronikus és „hagyományos” publikációs médiumát, az EUR-Lex jogi adatbázist és az EU hivatalos Kiadóját.

A különféle információbázisokat a konvergencia miatt ma már a hordozók szerint egyre nehezebb szétválasztani, mert például a Kiadó is növekvő számban jelentet meg elektronikus kiadványokat, és a dokumentumok egyre nagyobb része megjelenik mind nyomtatott, mind elektronikus formában.

Az EUR-Lex adatbázist két évvel ezelőtt újították meg, jelenleg 23 nyelven érhető el, és munkanapokon kb. 200 ezer felhasználót szolgál ki.

2006-ban komoly programok indultak meg új kommunikációs módszerek kidolgozására, valamint a rendszer felkészítésére a Bulgária és Románia csatlakozásával együtt járó új nyelvi tartalmak fogadására.

Az EUR-Lex szerkesztői az alábbi területeken tervezik a rendszer további fejlesztését:

- növelni kívánják az adatbázist, és az új – román, bolgár, ír – hivatalos nyelveken is meg fogják jeleníteni a tartalmakat;
- a teljes közösségi joganyagot fel kívánják tölteni a rendszerbe, amilyen hamar csak lehetséges – ez mintegy 10 ezer oldalnyi szöveget jelent nyelvenként – a feladat teljesítésének tervezett határideje 2006. december 15.;

- gazdagítani szeretnék a tartalmakat (idetartozik a jogi szövegek táblázatainak és mellékleteinek csatolása kereshető módon, képek beillesztése, a vonatkozó sajtóközlemények feltöltése és a szövegek HTML-formátumú konszolidációja).

Az anyagok feltöltése egyelőre 1998-ig visszamenőleg van folyamatban.

Az *EU Official Publications*, az Unió hivatalos kiadója szintén kiemelkedő szerepet játszik ezen a területen. A Kiadó meghatározott éves terv alapján működik, *felügyeli a szerzői jogokkal kapcsolatos ügyeket és katalógusokat készít*. Az anyagok mennyiségét jelzi, hogy a Kiadóba mintegy 160 különböző helyről érkeznek a publikációk.

Egyik fő tevékenységük az adatok strukturálása, és *az új technológiák elterjedése következtében feladatukká vált az elektronikus archiválás is*.

A Kiadó próbál megfelelni a változó igényeknek, ezért a kiadási és terjesztési tevékenységben *új irányelveket* alkalmaznak.

Az új politika jellemzői a következők:

- *kevésbé eladni, de azt jobban;*
- *növelni a nonprofit tevékenységet.*

A kiadói tevékenység javításának szempontjai:

- az tekinthető „jó” információnak, ami hasznos;
- fel kell használni a létező információk csatornákat;
- az ingyenes terjesztés a tapasztalatok szerint nem megfelelő forma még közcélú adatoknál sem, míg az eladás – akár jelképes áron is – biztosítja, hogy ahhoz jut el az információhordozó, akinek valóban szüksége van rá, és így elkerülhető a „katalógusgyűjtés” jelensége;
- a valós igényeket kell kielégíteni, ami azt jelenti, hogy csak azokon a nyelveken adják ki az anyagokat, amelyiken tartalmuk releváns lehet (pl. a mélyvízi halászattal kapcsolatos kiadványokat nem indokolt az összes uniós tagállam nyelvén kiadni).

A Kiadó az elmúlt időszakban – főként az elektronizáció erősödésével – több gigantikus feladatot kapott. Teljessé kívánják tenni az „EU Könyvesboltot” (<http://bookshop.europa.eu>), ami azt jelenti, hogy távlati céljuk minden olyan anyag elérhetőségének a biztosítása, amit az EU és jogelődjei valaha is kiadtak. Egyelőre 2003-ig visszamenőleg digitalizálják és teszik elérhetővé az anyagokat, és az ő feladatuk kiépíteni az Unió virtuális könyvtárát.

Az Európai Unió Kiadója be kívánja vezetni az úgynevezett digitálisobjektumazonosító rendszer (*Digital Object Identifier, DOI*) használatát, ami tulajdonképpen digitális ISBN-nek tekinthető, és előnye, hogy bármilyen adategységre alkalmazható (www.doi.org).

Meg kell említeni, hogy *a Wikipedia szabad szerkesztési modelljét már használják professzionális célú adatbázisoknál is* (például a *European Sources Online* esetében). A tartalom felügyelése érdekében ezt nem teljesen szabad, hanem „felülszerkesztett” formában oldják meg, ellenőrizve a beírásokat.

A konferencia témáival kapcsolatban szabadon és teljes terjedelemben letölthető az alábbi anyagok:

1. The European Ombudsman: The European Code of Good Administrative Behaviour.
<http://www.ombudsman.europa.eu/code/en/default.htm>
2. The European Ombudsman: Could He help You?
<http://www.ombudsman.europa.eu/media/en/default.htm>
3. European agencies working across Europe for you.
<http://osha.europa.eu/publications/other/20050719/index.htm?language=en>
4. Commission of the European Communities: White paper on a European Communication Policy. http://ec.europa.eu/communication_white_paper/doc/white_paper_en.pdf
5. Information Note from Vice President Wallström to the Commission Plan D – Wider and deeper Debate on Europe.
http://ec.europa.eu/commission_barroso/wallstrom/pdf/SEC2006_1553_en.pdf

Az alábbi két dokumentum – bár elektronikus formában jelenleg nem tölthető le – díjmentesen megrendelhető az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság honlapján (<http://www.eesc.europa.eu>), valamint másolatban kikérhető a Tudásbankból (lásd alább):

1. European Economic and Social Committee
How to organise stakeholders' forums using 'Open Space Technology'
2. European Economic and Social Committee
Bridging the Gap – how to bring Europe and its citizens closer together

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