

MOLNÁR Szilárd

A KÖZIGAZGATÁS INFORMATIZÁLÁSÁTÓL A BEFOGADÓ E-KÖZIGAZGATÁSIG

A közigazgatás fejlesztése a közszolgáltatások működésének színvonala, hatékonysága közvetlen és erős hatással van a reálgazdaság teljesítményére, az információs társadalom, azaz a modern információs- és kommunikációs technológiai eszközök tényleges felhasználói számának kiterjesztésére. Ennek felismerése az e-közigazgatás témakörét az európai stratégiai törekvések, a társadalmi integráció, a befogadó információs társadalom programok középpontjába emelte. Hazánkban szintén kiváló lehetőségek adódnak a társadalom nyitottsága és néhány innovatív, a társadalmi modernizációt segítő lehetőség térnyerése révén.

Kulcsszavak: e-közigazgatás, e-befogadás, társadalmi integráció, IT-mentor

Napjainkban körülbelül 130 millió európai állampolgár használja az e-közigazgatási szolgáltatásokat, viszont közel 90 millió olyan felnőtt van, aki ugyan heti rendszerességgel használja az internetet, de az e-közszolgáltatásokat egyáltalán nem veszi igénybe. Hasonló arányszámok jellemzik Magyarországot is: a World Internet Project 2009-es adatai szerint a hazai internetezők 28,4 százaléka lépett kapcsolatba már valamilyen állami, önkormányzati hivatallal, a világháló segítségével, míg az internetezők több mint fele (52 százaléka) látogatta meg lakóhelyének webkikötőjét. Sajnos ettől jelentős mértékben elmarad az Ügyfélkapu használata, holott az elmúlt években ez volt a legfontosabb hazai e-közigazgatási fejlesztési projekt: az internetet használók mindössze 19 százaléka használta már személyesen az Ügyfélkaput valamilyen közigazgatással kapcsolatos ügy elintézésére (WIP, 2009).

Általános európai problémaként fogalmazódik meg, hogy az e-közigazgatási szolgáltatások számának növekedése és a nyújtott on-line szolgáltatások szintje nem kielégítő, ugyanakkor a hirdetési kampányok sem járultak hozzá a kellő ütemű felhasználói szám növekedéséhez. Az alacsony használati mutatók ellenére a kutatók úgy látják, hogy magas azok aránya, akik a jövőben hajlandóak lennének használni az e-szolgáltatásokat, de ehhez leginkább az kell, hogy lehetőség nyíljon a kézzelfogható előnyök közvetlen megtapasztalásához.

Sajnos még napjainkban is – általánosságban – az tapasztalható, hogy az e-közigazgatási fejlesztések,

beruházások megtervezése, végrehajtása pusztán önmagában informatikai feladatként fogalmazódik meg, annak társadalmi-gazdasági előfeltételeivel, hatásaival nem, vagy csak kevésbé foglalkoznak. Holott a közigazgatás, a közszolgáltatások működésének színvonala, hatékonysága közvetlen és erős hatással van a reálgazdaság teljesítményére, az információs társadalom, azaz a modern információs és kommunikációs technológiai eszközök tényleges felhasználói számának kiterjesztésére. Görögországban egy új vállalat indításához 45 napra és 16 különböző hivatalos eljárásra van szükség, amelyeknek a költségei az egy főre jutó jövedelem közel 70 százalékát teszik ki, míg ugyanehhez például Dániában – köszönhetően ez e-közigazgatásnak – mindössze 4 napra és 4 eljárásra van szükség, mindez pedig díjtalanul vehető igénybe. Sajnos Magyarország sem áll jól ezen a téren, hiszen hazánkban még mindig egyötöddel magasabbak az adminisztrációs terhek az uniós átlagnál. A World Economic Forum 2009-es eredményei szerint – többek között ennek köszönhetően – Magyarország a 62. helyre csúszott vissza a három évvel ezelőtti 38-ról a vállalati versenyképesség terén.

Az e-közigazgatás fejlesztése évek óta az európai uniós stratégiai törekvések fókuszában szerepel, miközben napjainkban ezt a folyamatot szolgálja számos társadalomtudomány is (szociológia, közgazdaságtan, jogtudomány, vezetéstudomány, közigazgatástan stb.). Ezt az igen gyorsan változó jelenséget próbálja követni ennek e-közigazgatás-tudományi együttese (Budai, 2009).

VEZETÉSTUDOMÁNY

Az alábbi tanulmány azt a fejlődési ívet mutatja be, amely a közigazgatás hosszú évtizedes elektronizációjától – a napjainkban már a digitális kori kormányzást is felváltó – „izokratikus kormányzáson” (Karvalics, 2008) – vagyis az egyenrangúságon és kölcsönösségen – alapuló új kormányzati modellig vonul végig: azaz a pusztán informatikai fejlesztésektől a társadalmi-gazdasági hatás és hasznosság maximalizálásáig. Hipotézisünk szerint az e-közigazgatási fejlesztések kapcsán egyre inkább előtérbe kerülő társadalommodernizációs törekvések alapvető hatással lesznek a gazdasági válság utáni jövőben az állam és polgárai kapcsolatrendszérére.

A hazai e-közigazgatás fejlesztésének három szakasza

A közigazgatás informatizálása

Magyarországon mindössze 1996-ban kezdődött a központi államigazgatásban az IKT- (információs és kommunikációs technológia) eszközök adatainak gyűjtése, így a korábbi időszakból nincsenek összehasonlítható adataink más országok közigazgatásával, **azaz a magyar közigazgatás informatizálásának** ütemét csak önmagához viszonyítva tudjuk vizsgálni (1. táblázat).

kétharmada, ugyanakkor az önkormányzatok esetében csupán egynegyede fért hozzá.

Messze nem mutattak ilyen biztató adatokat a lakossági e-közigazgatási használati mutatók ebben az időszakban, aminek persze számos oka van. A közigazgatás informatizálásának korszakában egyszerűen alig álltak rendelkezésre ügyféloldali e-szolgáltatások, másrészt a hazai internetezők tábora is ijesztően alacsony volt. A TNS Hungary Government Online 2003-as adatai szerint hazánkban a 15 évesnél idősebbek mindössze 15 százaléka használt internetet, míg az e-kormányzati szolgáltatásokat csak 6 százaléka. Ezzel a vizsgált 32 ország között Magyarország az utolsók egyike volt. Az e-közigazgatási szolgáltatásokat ma jellemzően a középkorú, idősebb és kisebb településeken élők veszik igénybe, míg az e-közigazgatás első szakaszában inkább a 35 év alatti, nagyvárosokban élő fiatal felnőttek adták a fő bázist.

Az e-közigazgatási alap-infrastruktúra kiépítése

A közigazgatás informatizálásának hosszú korszaka 2003 körül zárult le, amit meglátásunk szerint egy 2006-ig tartó, az e-közigazgatás alap-infrastruktúrájának kiépítését célzó szakasz követett. Az előző évek igen gyenge fejlődéséhez képest ebben az időszakban jelentős előrelépések és fontos fejlesztések

1. táblázat

A közigazgatás számítógép-állománya kor szerinti bontásban, 2000–2004 között (db)

	2000	2001	2002	2003	2004
1 évnél fiatalabb	23.674	23.379	29.540	28.611	37.003
1-3 éves	40.629	50.012	63.615	67.325	72.245
3 évnél idősebb	46.847	52.182	55.420	87.170	105.729
Összesen	111.150	125.573	148.539	183.106	214.977

Forrás: Nemzeti Hírközlési Hatóság, 2005

A magyar közigazgatás informatizálódási folyamatának érdekessége, hogy a fejlettebb országokkal szemben – ahol a vezető szerepet elsősorban a szolgáltató, kereskedelmi szektor töltötte be, a digitális forradalom előnyeit először ők használták ki – nálunk az államigazgatásban való felhasználás járt az élen.

Az ezredfordulót követően újra fontos változást tapasztalunk, hiszen a közigazgatáson belül már az államigazgatásban látjuk a magasabb informatizálási szintet. 2003–2004-ben az államigazgatási intézmények döntő többségében megtalálható a számítógép, faxgép, mobiltelefon, az itt dolgozóknak több mint 80 százaléka használt számítógépet munkájához. Az intézmények döntő többsége rendelkezett interneteléréssel, kétharmada intranettel is. Az internethez a központi közigazgatásban dolgozók

történtek, így megteremtődtek a műszaki, technológiai, infrastrukturális, eljárásrendi, szabványügyi, jogi alapok az e-közigazgatás széles körű bevezetéséhez, azaz egyben elkezdődhetett a legfontosabb ügyfél- és szolgáltatóoldali fejlesztések, alkalmazások, szolgáltatások elindítása is.

2003–2005 között sok kritika érte az EU-tagállamokat az eEurope2005 célkitűzéseinek hiányos megvalósítása miatt, ám Magyarország esetében megállapítható, hogy ezeknek az elvárásoknak a rendelkezésre álló igen szűkös erőforrások és időintervallum ellenére jól meg tudott felelni. Különösen igaz ez az infrastruktúra, az e-kormányzati közmű alapjainak lerakására, az unió e-közigazgatási rendszereihez való csatlakozásra, valamint a szükséges törvény- és rendeletalkotási folyamatra (2. táblázat).

Különböző on-line közszolgáltatást igénybevevők aránya 2003–2004-ben az EU országokban

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

Forrás: Eurostat, 2005

Az Európai Unióban az e-közigazgatás 20 alapszolgáltatásának felkészültségi szintjét 2000 óta folyamatosan mérő Capgemini adatai szerint 2006-ban Magyarország lépett előre legnagyobbat az európai rangsorban, a 23.-ról a 14. helyre: 2003-ban a hazai elektronikus szolgáltatások csak 15 százalékos készültségi szintet értek el, ami 2006-ra felugrott 80 százalékra, míg a teljes mértékben on-line elérhető szolgáltatások aránya 50 százalékra, így mindkét mutatóban elértük az Európai Unió átlagát.

Míndez elsősorban a 2003-ban elfogadott e-kormányzat 2005 Stratégia és Programterv végrehajtásának köszönhető, amely döntő mértékben az Európai Unió ajánlásában kijelölt alapvető húsz közszolgáltatás elektronizációját, a megbízható működést biztosító infrastruktúra, e-kormányzati közmű megteremtését célozta meg. Hiányosságként róható fel, hogy nem igazán történt előrelépés az on-line közigazgatási szolgáltatások minőségének javításában, az állam átláthatóbb, hatékonyabb, költségtakarékosabb és ügyfélorientáltabb kialakításában, aminek háttérében elsősorban az elmaradt közigazgatási folyamatok reformját, ésszerűsítését látjuk. A gyakorlati lépések elsősorban a tevékenységek, egyes folyamatok elektronizálására fókuszáltak, míg a közigazgatási szervezetek és szintek közötti munkamegosztás, koordináció áttekintése, reformja sokkal kisebb hangsúlyt kapott. Az új, az e-Közigazgatás 2010 stratégia ennek megfelelően már ez irányba is elmozdul egy professzionális keretrendszer kidolgozásával, miközben előtérbe kerül az ügyfélorientált megközelítés is.

A fejlett országok többségében azonosítható egy-egy zászlóshajó projekt, fejlesztés az e-közigazgatás terén is. Az elmúlt évekre visszatekintve Magyarországon ilyenek tekinthető az Ügyfélkapu kiépítése, valamint az e-adózás kötelezővé tétele. Az elektronikus közigazgatáson belül eddig az e-adózás bizonyult az egyik legsikeresebb alkalmazásnak, nem utolsósorban azért, mert mind a vállalatok, mind az állam számára igen komoly idő- és pénzmegtakarítást tesz lehetővé. Nem véletlen, hogy rekordok születnek: az Egyesült Királyságban például 2008-ban 40 százalékkal több adózó küldte el az interneten keresztül az íveket, mint egy évvel korábban. A határidő lejárt utolsó 24 órában 150 ezer bevallás érkezett be, azaz a rendszernek óránként 6000, tehát másodpercenként két adóbevallást kellett befogadnia. Összevetésképpen: Magyarországon 345.000 bevallás volt a napi rekord, az óránkénti pedig 26.249 darab.

A magyar e-kormányzat egyik legnagyobb projektje az elektronikus adó- és járulékbavallás bevezetése, ami többéves előkészület, fejlesztés és tesztelés után 2006-ban érkezett kritikus fázisba, hiszen az év végéig Magyarország valamennyi munkáltatójának regisztrálnia kellett magát a rendszerben, és 2007. január 31-től kötelezővé vált számukra az elektronikus rendszer használata az Ügyfélkapun keresztül (3. táblázat).

Szakértői becslések szerint 10-50 ezer forint közötti összegre tehető az a megtakarítás, amit a formanyomtatványokon történő bevallás megszűnésével egy-egy cég elérhet, míg ez az államkincstár számára 300-400 millió forintos megtakarítást jelenthet.

A regisztrált adózók számának és az általuk elektronikusan benyújtott bevallások számának alakulása az elmúlt öt évben

	2002	2003	2004	2005	2006
Regisztrált adózók száma	610	860	3.000	40.000	600.000
Elektronikusan benyújtott bevallás (db)	8 ezer	40 ezer	150 ezer	520 ezer	2 800 000 (becslés)

Forrás: APEH, Pillér Kft., 2006

A hazai e-közigazgatási alapok megteremtésének nagyon fontos állomása volt a jogi, szabályozási környezet biztosítása. A 2005-ös esztendőben számos olyan törvény született meg vagy lépett hatályba, amely döntő jelentőségű az elektronikus közigazgatásra való áttérés szempontjából.

Az e-ügyintézés effektív működésének és az azt támogató törvényi háttér megteremtésének alapvető fontosságú eleme a „2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól”, az úgynevezett Ket-törvény, amely egy közel 50 éves jogszabályt újított fel. A Ket. értelmében már nem az ügyfélnek kell a hivatalok között ingáznia különböző adatokért, 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. 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 Ket. megjelenésének egyik fontos hatását az *elektronikus aláírás* elterjedésének felgyorsulásában várták a szakemberek. Úgy vélték, a hatósági eljárások interneten keresztüli intézését lehetővé tevő törvény minden bizonnyal megmozgatja majd e piacot, ám az elmúlt három év messze nem hozta meg ezeket az eredményeket. Az elektronikus aláírásról a felnőtt magyar lakosság harmada hallott már, azonban a szolgáltatást a megkérdezettek alig két százaléka használta, míg száz internetező közül mindössze 6 rendelkezik tapasztalatokkal az elektronikus aláírással kapcsolatban – derült ki a GKI 2005. évi monitoringvizsgálatából.

2006. január 1-jén lépett hatályba az *elektronikus információszabadságról* szóló törvény, amelynek célja, hogy meghatározza az állami, önkormányzati vagy jogszabályban meghatározott egyéb közfeladatokat el-

látó szervek elektronikus formában milyen módon kötelesek a tevékenységükkel kapcsolatos legfontosabb adatokat rendszeresen közzétenni.

A 2006-ig tartó korszakról összegzésül elmondhatjuk, hogy az e-közigazgatás alap-infrastruktúrájának kiépítésével párhuzamosan megnövekedtek az állampolgári és vállalkozói igények a valóban szolgáltató jellegű, minőségi közigazgatással szemben. Mindezek ellenére 2006-ig hazánkban nem kötődött össze megfelelő hangsúllyal a közigazgatás reformja, illetve modernizációja az elektronikus közigazgatási szolgáltatások eszközeinek és lehetőségeinek hangsúlyozásával, tudatosításával, holott az említett célok eléréséhez minden fejlett országban segítségül hívták az IKT-eszközöket.

Az e-közigazgatás társadalmisítása

A 2007-től kezdődő legújabb szakasz azonban már teljesen új kihívásokat támaszt az e-közigazgatás elé, amit az e-közigazgatás társadalmisítási szakaszának nevezünk. Előtérbe kerülnek az ügyfélközpontú, magas szolgáltatási szintű, azaz a személyre szabható e-szolgáltatások, a versenyképes társadalom és gazdaság előmozdítása érdekében a hatékonyság és hatásosság elősegítése, a web2.0 alkalmazásokban rejlő lehetőségek kihasználása, valamint mindezek előmozdítása érdekében a szolgáltatóoldali folyamatok modernizációja. 2007-től már mindenképpen a minőségi szolgáltatások – elsősorban a perszonalizáció és a felhasználó-központúság – irányába kell *elmozdulni*, hiszen itt tapasztalható a legnagyobb lemaradásunk az unió országainak átlagához képest.

Nem új keletű, ám a sikeres országok – az utóbbi 1-2 évben különösen Ausztria, Portugália, Szlovénia – visszatérő tapasztalata, hogy az e-közigazgatás fejlesztése nem lehet eredményes határozott és világos politikai szándék, kinyilvánított akarat nélkül. Legnagyobb hiány pontosan e területen tapasztalható Magyarországon. Az utóbbi években az e-közigazgatásnak – sem magának az információs társadalomnak – nincs emblemikus képviselője a politikai vezetők

között. A prioritások folyamatosan elmosódnak, ezeket nem tudja senki egységes eszkézként kezelni, jó gazda módjára irányítani, aminek következtében egyre csak halmozódnak az el nem, vagy csak félig elvégzett feladatok. Folyamatosan elmaradnak a társadalmi tudatosítást, a használat elterjedését elősegítő akciók, programok, pedig az adatok azt mutatják, hogy az internet alacsony elterjedtségi mutatói ellenére az elektronikus közigazgatás nagyobb mértékű használata lehetne az a húzóágazat, amely az IKT-eszközök használata, esetleg az ezekbe való beruházás felé terelhetné a most még nem felhasználók népes tábort. 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 még mindig jellemzően fiatal, városi, gazdagabb rétegeket reprezentáló internetezőkkel szemben az e-közigazgatás használói inkább középkorúak, idősek, és sokan élnek közülük kisebb városokban, községekben. Mindenképpen figyelemre méltó, hogy a felhasználók közül a szélessávú háztartásokban élők milyen kiemelkedő arányban használják az e-közigazgatás szolgáltatásait.

Elszomorító, hogy e kedvező tendenciákat Magyarország – az európai uniós politika határozott törekvései ellenére – sem használja ki a befogadó információs társadalom, a befogadó e-közigazgatás erősítése érdekében.

A sok hiányosság ellenére legalább egy területen példamutató eredményeket érthetünk volna el. A magyarországi IT-mentor program sokáig egyedül kezdeményezés volt, ám mára ez a helyzeti előny is elszállt. Az *IT-mentor* szolgáltatás, szakma csíráit már a 2001-ben elfogadásra kerülő Nemzeti Információs Társadalom Stratégiában is megtalálhatjuk, de a 2004. év elején megjelenő e-Kormányzat 2005 stratégiában már „IT-mentornak” neveztük azt a közvetítő szakembert, akinek a részvétele nélkül elképzelhetetlen az elektronikus közszolgáltatások társadalmisítása. A Magyar Információs Társadalom Stratégia már külön programban foglalkozott a szakma kialakításával.

A magyar társadalom többsége sajnos még azokkal az alapvető lehetőségekkel, előnyökkel sincs tisztában, amelyeket a modern információs és kommunikációs technológiai eszközök nyújthatnak számukra. Az *IT-mentor* feladata, hogy társadalmi közvetítőként hozzásegítse a digitális írástudásban járatlanokat az IKT-eszközök által nyújtott szolgáltatásokhoz, információs lehetőségekhez, forrásokhoz, tájékoztatást nyújtson az on-line világ lehetőségeiről azok számára, akiknek nincs hozzáférésük, ismeretük vagy motivációjuk.

Befogadó e-közigazgatás

Az ITTK az Elektronikus kormányzati Központ felkérésére 2008. év végén kérdőíves vizsgálatot folytatott a teleházakban, könyvtárakban dolgozó *IT-mentor*; *e-tanácsadó* szakemberek körében. A kutatás eredményei szerint hazánkban a közösségi hozzáférési helyeken, például teleházakban, e-Magyarország pontokon, könyvtárakban tevékenykedő társadalmi közvetítők, *IT-mentorok* kiemelt szerepet játszanak az információs társadalom határainak kiszélesítésében, a segítettek életkorától és lakhelyének nagyságától függetlenül. Különösen igaznak tűnik ez az on-line közigazgatási szolgáltatások eljuttatásában a digitális írástudásban járatlan állampolgárokhoz, vállalkozásokhoz, így indokolt lenne ennek az új szakmának a további meg erősítése.

Az utóbbi évek magyarországi kutatásai azt támasztották alá, hogy a társadalmi közvetítőknek kiemelt szerep jut a hazai információs társadalom fejlődésében. Az internetet nem használók körülbelül fele él olyan körülmények között, hogy otthonukban nemcsak a számítógép és az internet nem érhető el, de nincs olyan családtagjuk sem, aki internetezik. Azaz a magyar társadalom jelentős része nemcsak fizikai, infrastrukturális értelemben, de a társadalmi kapcsolatok tekintetében is kirekesztett az információs társadalomból. Ráadásul a nem használók szintén közel felét személyesen még soha senki nem akarta meggyőzni arról, hogy számukra az információs és kommunikációs eszközök számos lehetőséget, előnyt nyújthatnak.

Ennek következtében az utóbbi években a figyelem egyre sürgetőbb módon a *társadalmi közvetítők* irányába terelődött, azaz az olyan szakemberek felé, akik – leegyszerűsítve – képesek arra, hogy a hétköznapi ügyes-bajos dolgaink, problémáink egy részének megoldásában segítségül tudják hívni a hálózati társadalom, az elektronikus szolgáltatások és tartalmak világát.

Különösen az e-közigazgatási szolgáltatások elterjesztésében játszhatnak kiemelt szerepet a társadalmi közvetítők, több okból kifolyólag is. Egyrészt a közszolgáltatásokat igénybe vevők több mint fele még mindig a közvetlen emberi kapcsolatot igényli a szolgáltatás igénybevételekor. Az eUSER kutatása¹ megállapítja, hogy a kormányzati szolgáltatások igénybe vevői még mindig előnyben részesítik a személyes ügyintézését, habár jelentős különbségek vannak az egyes országok között (4. táblázat).

A kutatás eredményeire támaszkodva a 2007-es Liszaboni Deklaráció már külön fel is hívja a figyelmet arra, hogy az e-közigazgatási szolgáltatások nyújtását kombinálni kell *társadalmi közvetítők* elérhetőségével,

4. táblázat

Az e-közigazgatás társadalmi közvetítői

A kapcsolat típusa	Európai minta átlaga	Magyar minta átlaga
Személyes	80,9	89,0
Telefonos kapcsolat	42,4	36,5
Posta	39,1	22,5
Internet vagy e-mail	17,1	7,9
Fax	5,1	3,6
SMS	2,6	0,7

Forrás: eUSER, 2006

akiket megfelelő képzésben kell részesíteni, és jogszabályban rögzített jogosítványokkal kell felruházni ahhoz, hogy más állampolgárok helyett eljárhassanak hivatalos ügyekben.

A hazai e-közigazgatási szolgáltatások elterjedésében meghatározó szerep hárul az *IT-mentorokra*, *e-tanácsadókra*. Az interneten keresztüli hivatalos ügyintézés során az internethasználók 65 százaléka kért már segítséget valamilyen társadalmi közvetítőtől (WIP, 2009).

A hazai – 34 kérdést tartalmazó on-line kérdőíves – adatfelvételünk során összesen 234 – könyvtárakban, teleházakban, e-Magyarország pontokban, művelődési házakban és civil szervezeteknél tevékenykedő – társadalmi közvetítőként tevékenykedő szakember nyújtott számunkra információkat.

Az IT-mentori munkának igen jelentős részét teszi ki az e-közigazgatási szolgáltatások használata, hiszen a válaszadók 80 százaléka az IT-mentori munkája során kapcsolatba lépett interneten keresztül valamilyen közigazgatási szervvel az elmúlt 3 hónapban. Ez a mutatószám a magyar internetező lakosság körében mindössze 22 százalék.

Nagyon figyelemre méltó, hogy az IT-mentorok nemcsak az általános használati mutatókban, hanem a magasabb szolgáltatási szintek elérésében is élen járnak. Az on-line módon felkeresett közigazgatási szervtől a válaszadók 82 százaléka töltött le formanyomtatványt, 46 százaléuk juttatott vissza itt kitöltött nyomtatványt.

A mentorok 98 százaléka ismeri az Ügyfélkaput, ezen belül majdnem minden negyedik szakember legalább heti rendszerességgel használja is azt az ügyfelek ügyeinek intézése céljából. A leggyakrabban használt szolgáltatások a hírek olvasása, az információk keresése, valamint linkek elérése. Az IT-mentorok 70 százaléka legalább havi rendszerességgel belép az Ügyfélkapun a személyes azonosítójával. Kiemelhetjük még,

hogy körülbelül minden ötödik IT-mentor használja az Ügyfélkaput heti rendszerességgel arra, hogy ügyleírásokat keressen, olvasson. Ezzel szemben a virtuális okmányirodát heti rendszerességgel csak a mentorok 13 százaléka használja.

A felmérés szerint a mentorok egy hónap alatt átlagosan 10 embernek nyújtanak segítséget az e-közigazgatással kapcsolatos ügyek intézésében, ami az eUSER felmérés adataival szemben igen magas arányt mutat.

Az e-közigazgatás mellett a mentoroktól a számítógép és az internet használatával kapcsolatos tanácsokat is kértek a közösségi pontokra látogatók. Legnagyobb arányban a különböző kommunikációs alkalmazások (internetes telefon, chat, e-mail) használatában nyújtottak segítséget a mentorok. Több mint 80 százalékukhoz fordultak különböző információk megkeresésével, mint például oktatási és képzési lehetőségek, vagy egyes termékekkel kapcsolatos információk.

Az ügyfélkört alaposabban megvizsgálva kiderül, hogy a mentorok szerint a legkülönbözőbb életkori csoportokhoz tartozó emberek keresik fel őket, a középkorúak aránya 41%, ami meghaladja a fiatal felnőttek 26% és a 60 éven felüliek 17% arányát.

Az életkor mellett fontos tényezőként jelenik meg a települések nagysága is. A kutatás érdekes eredménye, hogy a legtöbb kérdés esetében az apróbb településeken és a nagyobb városokban hasonló arányban keresik meg a mentorokat az adott problémákkal. Ez alól kivételt csupán a szociális ellátással kapcsolatos információk és az agrártémák jelentettek: a kistelepüléseken a szociális és a mezőgazdasági kérdések egyaránt lényegesen gyakrabban jelentek meg a mentori gyakorlatban.

A mentorok rendszeresen nyújtanak olyan területeken is tanácsokat, ahol speciális előképzettségekre lehet szükség. A kistelepüléseken található közösségi hozzáférési pontokat például gyakran keresik fel mezőgazdasági kérdések kapcsán. Ennek ellenére a mentorok többsége úgy érzi, elsősorban számítástechnikai ismeretei miatt tud hatékonyan segíteni a hozzáférőknek.

A kérdőívet kitöltő IT-mentorok 34 százaléka a mentori munkához szükséges tudásterületek közül a számítástechnikát emelte ki. Ha a mentorok elsősorban számítástechnikai szakemberek, akkor másodsorban főleg pedagógusok, illetve szociális munkások.

A fentiekkel összhangban az IT-mentorok a munkavégzést jellemző kijelentések közül legfontosabbnak az átfogó digitális kompetencia fejlesztését tartották. Hasonlóan fontosnak tartották, hogy munkájuk során segítsék elő, hogy a kliensek aktív részesei legyenek az információs társadalomnak.

Összegzés

Magyarország viszonylag későn kezdte meg az e-közigazgatás alapjainak kiépítését, ám az eEurope programokhoz² való csatlakozással ezt a hátrányunkat viszonylag gyorsan le tudtuk dolgozni. A 2003–2006 közötti időszakban az addigi igen gyenge fejlődéshez képest jelentős előrelépések és fontos fejlesztések történtek: kialakultak a fontosabb műszaki, technológiai, infrastrukturális, eljárásrendi, szabványügyi, jogi alapok az e-közigazgatás széles körű bevezetéséhez, ami már jó alapot jelentett a legfontosabb ügyfél és szolgáltatóoldali fejlesztések, alkalmazások, szolgáltatások elindítására is. Sajnos az e-közigazgatás ebben a szakaszban főként az államigazgatás elektronizációját jelentette, míg az e-önkormányzatok fejlesztése megfelelően erős kéz koordinálása nélkül történt. A közigazgatás informatizálásának és az e-közigazgatás alapjainak lerakása döntő mértékben informatikai fejlesztések keretében történt, ám ezek a fejlesztések elsősorban a műszaki szempontokat vették figyelembe, az elvárt gazdasági-társadalmi hatásokat nem.

Ebből következően a magyarországi e-közigazgatás fejlődésének legújabb szakaszában a további fejlesztéseknek már a szolgáltatások ügyfélközpontúságára, a mindenki által elérhető, könnyebben, egyszerűbben használható szolgáltatások kialakítására, a befogadó e-közigazgatás megteremtésére kell fókuszálniuk. Az e-közigazgatás fejlesztése egy professzionális és politikailag kiemelt jelentőségű, de ugyanakkor komplex megoldásokat igénylő szakterületté vált, amiben már nem az informatikai, műszaki megoldásokon van a hangsúly, hanem ezen eszközök hosszabb távú gazdasági-társadalmi hatásainak maximalizálásán. Ennek értelmében az Európai Unió már nem általánosságban beszél az információs társadalom fejlesztéséről, hanem az IKT-eszközök segítségével elérhető befogadó társadalom megközelítést preferálja. Az e-befogadáson belül az e-közigazgatási fejlesztéseknek pedig kiemelt szerepe van, amit a magyarországi e-közigazgatási szolgáltatások iránti igények, használati mutatók is alátámasztanak.

Lábjegyzet

¹ Lásd az eUser felmérés eredményeit, <http://www.euser-eu.org/Document.asp?MenuID=6>

² Elsősorban a 2001 közepén meghirdetett eEurope+ Akció Tervhez.

Felhasznált irodalom

- BME-UNESCO Információs Társadalom- és Trendkutató Központ* (2008): Elektronikus közigazgatás, éves jelentés, 2008. Innen: Piac és Profit, november
- Budai B.* (2009): Az e-közigazgatás elmélete – axiomaticus megközelítésben. *Információs Társadalom* 2009/2. 68–79. old.
- Capgemini* (2007): The User Challenge Benchmarking The Supply of Online Public Services. 7th Measurement
- Dombi G. – Kollányi B. – Molnár Sz.* (2007): Társadalmi befogadást most! Az életminőség, digitális esélyegyenlőség és a társadalmi megújulás Magyarországa. *eInclusion* éves jelentés. Innen: <http://einclusion.hu/>
- Dombi G. – Kollányi B. – Molnár Sz.* (szerk., 2008): e-Befogadás Magyarországon. Éves Jelentés, 2008. Fókuszban: az idősödők befogadásának problematikája. Innen: <http://einclusion.hu/>
- European Commission* (2008): Preparing Europe's digital future. i2010 Mid-Term Review. Brussels, 17.4.2008 SEC(2008). COM(2008) 199 final
- Gáspár M.* (2008): Képességet mindenkinek! Információs társadalmi mentorok a digitális szolidaritás szolgáltatásban. Százhalombatta város Önkormányzata, Teleház Szövetségek Európai Uniója i2010 eGovernment Action Plan: <http://europa.eu/scadplus/leg/en/lvb/l24226j.htm>
- Kollányi Bence – Molnár Szilárd* (2008): A társadalmi közvetítők szerepe a befogadó e-közigazgatás fejlesztésében. Kézirat
- Miniszterelnöki Hivatal* (2007): e-Közigazgatás 2010 Stratégia. Innen: <http://ekk.gov.hu/hu/ekk/strategia>
- Nemzeti Hírközlési Hatóság (NHH)* hírközléspiacei gyorsjelentései. Innen: <http://www.nhh.hu/?id=menu&mid=1052>
- World Internet Project*: nemzetközi <http://www.worldinternetproject.net/>, magyarországi: <http://www.tarki.hu/research/wip/ismerteto.html>
- Z. Karvalics L.* (2008): Úton a digitális kori kormányzás felé. Demos, Budapest