

Fordulat az Európai Unió elektronikus kormányzat politikájában

A huszonegyedik század hajnalán Magyarország fejlődési útját egy 25 tagállamból álló konglomerátum határozza meg, amely grandiózus terveket sző a világban betöltött vezető szerep megszerzésére. A tanulmány szerzője megállapítja, hogy az elektronikus kormányzati aktivitás terén mutatkozó csökkenő ütemű fejlődés Európa döntéshozóit az eddigi irányvonal átértékelésére készítette. Az elektronikus ügyintézés megvalósításában a tagállamok között tapasztalható különbségek a nemzetek fölötti politika erőit arra sarkallják, hogy a szét-töredezettség helyett egységes politikai állásfoglalások és konkrét programok végrehajtása mellett szálljanak síkra. Kérdés azonban, hogy sikerül-e a saját kultúrával, identitással, ézeréves gyökerekkel és hagyományokkal rendelkező nemzetállamokat elkötelezetté tenni az információs társadalom ügye mellett.

Szerzői információ:

Juhász Lilla

Az ELTE Állam- és Jogtudományi Kar, Politológia szakán végzett 2003-ban. Jelenleg a Budapesti Műszaki Egyetem Információ- és Tudásmenedzsment Tanszéken egyetemi tanársegéd, illetve a BME - UNESCO Információs Társadalom- és Trendkutató Központ kutatója. Emellett Leonardo pályázat bíráló, s a Gyermek-, Ifjúsági- és Sportminisztérium mobilitási szakértője.

Így hivatkozzon erre a cikkre:

Juhász Lilla. „Fordulat az Európai Unió elektronikus kormányzat politikájában”.

Információs Társadalom IV, 2. szám (2004): 79–89.

<https://dx.doi.org/10.22503/inftars.IV.2004.2.5>

A folyóiratban közölt művek

a Creative Commons Nevezd meg! – Ne add el! – Így add tovább! 4.0

Nemzetközi Licenc feltételeinek megfelelően használhatók.

J u h á s z L i l l a

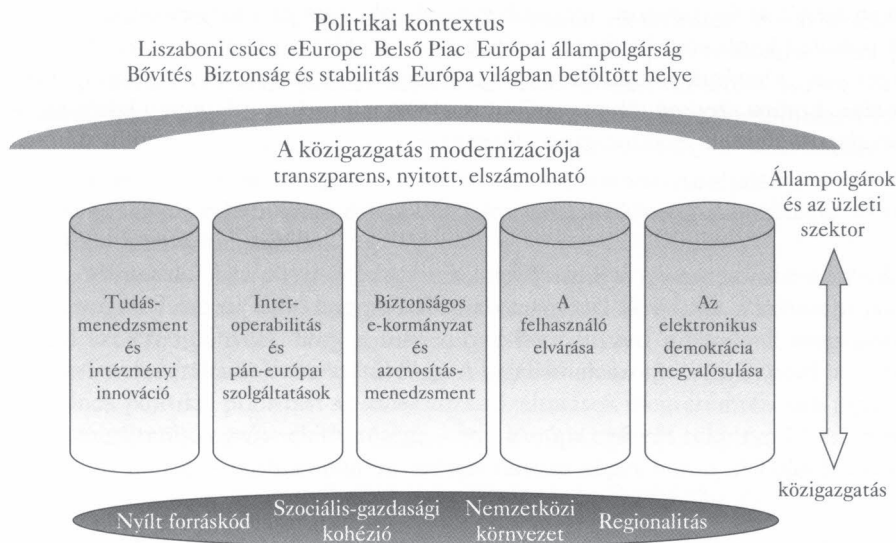
Fordulat az Európai Unió elektronikus kormányzat politikájában

Az elektronikus kormányzat kialakulásának gyökerei

Az Európai Unió elektronikus kormányzatának megszületését a nemzetek feletti politikai hatalom megszerzésére és a gazdasági pozíció tekintetében a világhatalom kivívására irányuló törekvések hívták életre. A megvalósítás útján az első mérföldkövet jelentő, Lisszabonban megfogalmazott prioritásokban az a grandiózus cél jelenik meg, hogy Európának 2010-ig a legversenyképesebb tudásalapú társadalommá kell válnia. Az e-kormányzat bölcsőjének tehát a lisszaboni csúcstalálkozó tekinthető, hiszen a világviszonylatban elismert vezető szerep megszerzéséhez mindenképp gazdasági és szociális kohézióra, valamint a modernizáció alapfeltételének számító fejlett közszolgáltatásokra, vagyis a regionális, nemzetállami és nemzetek fölötti szintű bürokrácia korszerűsítésére és egyszerűsítésére van szükség. Ennek felismerése az eurokraták gondolatvilágában fokozatosan egyre nagyobb teret kapott: az információs társadalom építésének alappilléreit jelentő *eEurope* dokumentumokban az online közszolgáltatások kiépítése eleinte még csak egy volt a számos kulcsfontosságúként megnevezett feladat között, a jelenleg is hatályos *eEurope2005* akciótervben azonban már az öt legfőbb prioritás között szerepel.

1. ábra

Az e-kormányzat felépítése az Európai Unióban¹



¹eGovernment Research & Development

http://europa.eu.int/information_society/programmes/egov_rd/focus/index_en.htm

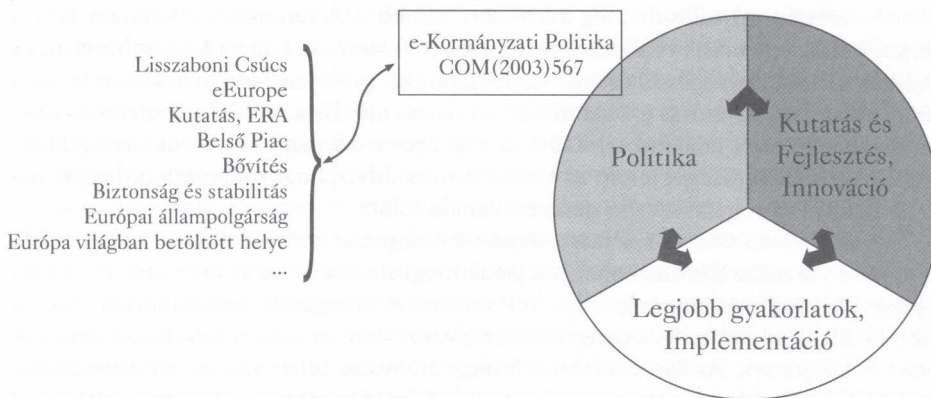
Ebben a tanulmányban arra keresek választ, hogy mely tényezők megléte befolyásolja az elektronikus kormányzat fejlődésének irányvonalát és milyen elvek mentén építi fel stratégiáját az Unió, majd azokat a politikai, társadalmi és gazdasági okokat vizsgálom, amelyeknek következtében egyes tagállamok az e-kormányzati fejlődés éllovasaivá váltak.

Paradigmaváltás és az e-kormányzati fejlesztési programok alapját képező meta-szint

Napjainkban paradigmaváltás zajlik az e-kormányzat területén is. A nemzetek fölötti szint a figyelőszolgálatok, az ún. felkészültségi (*readiness*) vizsgálatok, a fejlődést nyomon követő elemzések, valamint különféle hatásvizsgálatok révén naprakész információkkal rendelkezik arról, hogy az Európai Unióban milyen a tagállamok felkészültségi állapota, az előző évekhez képest hogyan alakult a fejlődés üteme, és az állampolgárok mely szolgáltatások használatát preferálják. A kutatások eredményei megmutatják az e-kormányzati fejlődés irányvonalát is. Az 1. ábra bemutatja az e-kormányzat jelenlegi felépítését, ami a gazdasági, társadalmi és államigazgatási fejlődés során alakult ki: a nyílt forráskódú információs- és kommunikációs technológiákra épülő új közigazgatás a regionális, nemzetállami, nemzetek fölötti, valamint nemzetközi kihívásoknak egyaránt meg kíván felelni. Ez a modell a szolgáltatóoldali (*back office*) folyamatok szintjén gyökeres szervezeti átalakulásokat jelent, az állampolgárok körében a huszonegyedik század információs műveltségének elterjedését eredményezi, a szociális és gazdasági kohézió révén segíti a demokratizálódási folyamatok felerősödését és a közigazgatás felhasználóközpontú rendszerét hozza létre.

Az elektronikus kormányzat itt bemutatott többrétegű jelentéstartalmának kulcsa a kutatásban és a fejlesztésben, valamint az innovációban rejlik. Az implementáció sikerességét az úgynevezett „legjobb gyakorlatok” (*best practices*) elterjedését biztosító politikai kontextus határozza meg, ami olyan tényezőkből áll össze, mint az egységes piac, a határok nélküli Európa, a gyarapodás, a stabilitás és a biztonság megteremtése, Európa szerepének megerősítése a világszínpadon, valamint a közös identitáson alapuló európai állampolgárság létrejötte.

2. ábra

Az e-kormányzat megvalósításában szerepet játszó tényezők²

Megállapítható, hogy az elektronikus kormányzatot meghatározó politikai kontextus és az e-kormányzat megvalósítása terén az Európai Unió komoly gondokkal küszködik. Írásom célja ennek a tételnek a bizonyítása és az online közigazgatás kialakítása mögött megbúvó „mélyrétegek” feltárása a bemutatott ábrák segítségével, azok kibontásával.

A politikai irányvonal töredezettségére 2003 nyarán Antonio Alabau professor hívta fel a figyelmet: az Európai Unió e-kormányzati tevékenységeiért két különböző főigazgatóság és négy ügyosztály felel, ami lehetetlenné teszi az egységes, nemzetek fölötti szintű e-kormányzat kialakítását. A megvalósítás egyrészt a tagállamok közigazgatási rendszerein belül (*back office*) megnyilvánuló passzív ellenállás következtében, másrészt az ügyféloldali (*front office*) szolgáltatások nem kielégítő minősége, valamint az állampolgári érdeklődés hiánya miatt nem sikerül.

Az online Európa megteremtése előtt álló akadályok felismerése – azok leküzdése érdekében – az Európai Unió döntéshozóit újabb és újabb állásfoglalásokra és felülvizsgálatokra készíti. Ezeket kétféle rendszerszinten mutatom be: egyrészt az absztrakciós szintet veszem górcső alá, és az e-kormányzat megteremtésének „miért”-jeit vizsgálom, majd azokat az alapelveket veszem szemügyre, amelyeknek a gyakorlatba való átültetése elengedhetetlen a célok eléréséhez. Az általam vizsgált dokumentumokból az e-kormányzati fejlődés irányvonalainak meghatározásához az alábbi feladatsor látszik kirajzolódni:

„Szorosabbra fogni a gyepelt”, hogy összehangolt akciók és egységes politikai állásfoglalások szülessenek. Az Európai Unió fragmentált e-kormányzati aktivitása, a koherens politika hiánya azt eredményezi, hogy a tervezett e-kormányzati programok megvalósulása csupán a nemzetállamok akaratától függ. A tagállamok azonban különböző mértékben rendelnek politikai prioritást az online közszolgáltatások megteremtésének ügyéhez, s így a szolgáltatások online elérhetősége – ami Európa egészét tekintve 72 és 15 százalék között mozog – tagállamonként erősen változó képet mutat. A különbségek arra

² Paul Timmers: eGovernment Policy and the EU. Public Administrations Conference, Naples, Italy, 22 November 2003

figyelmeztetnek, hogy a nemzetek fölötti szinten nem elégséges egy általános akcióterv, emellett konkrét lépéseket, több célt és prioritást kell meghatározni, fokozni kell az országok közötti információcserét, és az Uniónak ellenőriznie kell, hogy a tagállamok szintjén mi valósult meg a kitűzött célokból. A szorosabb ellenőrzés látens megvalósulása egy másik rendszerszinten érhető tetten. Az Unió a Luxemburgban és Hágában aláírt „Egységes Okmány” kibocsátásával politikai hatalmat követelt, és a nemzetállami szuverenitás csökkentését irányozta elő. Ez a nyílt állásfoglalás a tagállamok ellenállásával találkozott. Ezért az egységes e-kormányzati tevékenység kifejlesztése újabb lehetőséget jelent az Unió számára ahhoz, hogy észrevétlenül egyre nagyobb befolyásra tegyen szert a nemzetállamok fölött.

Az alulról jövő (bottom-up) kezdeményezések támogatása, a demokráciahiány elleni küzdelem jegyében. Az *online* Európa koncepciójának megvalósulásában az elkészült cselekvési programoknak köszönhetően számos területen előrelépés tapasztalható, hiszen újabb és újabb elektronikus szolgáltatások jöttek létre, amelyek munkahelyteremtő hatást is kifejtenek. Az összeköttetések megteremtése tehát sikeresnek tekinthető. A megindult folyamatok azonban alapvetően felülről irányítottak (*top-down* jellegűek) és nem egészültek ki *bottom-up* kezdeményezésekkel, és az állampolgári kereslet sem követte a kínálatot, ami szükségképpen az addigi e-kormányzati irányvonal felülvizsgálatához vezetett, hiszen az *online* közszolgáltatások és a dinamikus e-gazdasági környezet megteremtésének sikere – ami a szélessávú hozzáféréseken, a versenyképes áron és a biztonságos infrastruktúrán alapul – elképzelhetetlen a keresleti oldal közreműködése nélkül. A politika kialakításában tehát ettől a ponttól kezdve egyrészt nagyobb szerepet kapnak a civil szerveződések és a nem-kormányzati szervezetek, másrészt elvárható a tagállamok és a regionális politikai szereplők még szorosabb és tudatosabb elkötelezettsége az *online* kormányzati szolgáltatások mellett.

A digitális szakadék ellen és a társadalmi-gazdasági kohézió megteremtéséért folyó harc. Míg az elektronikus kormányzat fejlesztéséhez szükséges programok végrehajtásának útját álló valamennyi tényező – köztük a fent említett néhány súlyos akadály is – vertikális természetű, azaz mindenütt jelen van, addig a digitális szakadék problémája horizontálisan metszi át Európát, és bizonyos régiókban, társadalmi csoportokban fokozottan érvényesül. A nemzetek fölötti szint egyre nagyobb ellenőrzési és beavatkozási lehetőségek megszerzésére törekszik, a szubvencionálást szorgalmazva a kiegészítő támogatások, valamint a regionális és helyi kezdeményezések közös csatornáiba terelése mellett száll síkra, és a hátrányos helyzetű csoportok érdekeit szolgáló akciók programját tűzi zászlajára. A regionális, illetve lokális szféra az Unió fontos szövetségese lett a nemzetállamok elleni harcban.

A nemzetek fölötti szint ilyen irányú törekvései a folyamatok Janus-arcúságára figyelmeztetnek. A nemzetállamok egyrészt a szövetséges szerepében tetszelegnek, támogatásuk nélkül ugyanis az elektronikus kormányzat megvalósítása uniós és tagállami szinten egyaránt bukásra van ítélve, másrészt azonban az állampolgárok bevonása, a demokratikus legitimitáció megszerzése hosszú távon a nemzetállami szuverenitás csökkentését célozza, Brüsszel javára.

A konkrét akciók mögött megjelenő irányelvek

Az Európai Unió e-kormányzati tevékenységének fősodrát az imént ismertetett három irányelv követése alkotja, ami elsősorban az alábbi területeken nyilvánul meg:

A tudásmenedzsment és az intézményi szintű újítások együttműködése, a back office folyamatok modernizációjának jegyében. Az Unió célja a köztisztviselők hatékony motivációja és irányítása, tudásuk és kreativitásuk mobilizálása annak érdekében, hogy bürokratikus mentalitásukat ügyfélközpontú szemlélet váltsa fel a közigazgatás egész szervezetrendszerében. Ennek eléréséhez a felesleges adminisztratív korlátok megszüntetését célzó intézkedésekre van szükség, és elkerülhetetlen a munkafolyamatok egészének reformja, valamint az információ megosztása valamennyi szint között. Az elektronikus kormányzat sikere szempontjából tehát kulcsfontosságú prioritás a szolgáltatóoldal intézményi és gondolkodásmódbeli változása, melynek eredményeként információs műveltséggel és információfeldolgozási készségekkel felvértezett közigazgatási apparátus áll majd az állampolgárok rendelkezésére.

Interoperabilitás és páneurópai szolgáltatások. A kormányzati hálózatok közötti kölcsönös együttműködés és a működőképes integrált rendszerek megteremtése nélkül a páneurópai dimenzióban nem beszélhetünk e-kormányzati folyamatokról. Az integrációt a technológia oldaláról kizárólag a nyílt forráskódú szoftverek használata biztosítja, ezért az Unió döntéshozói messzemenőig támogatják ezek széles körben történő elterjesztését. A felhasznált technológia az interoperabilitásnak természetesen csak az egyik metszetét képezi; a siker záloga elsősorban az intézményi változás és az egyes adminisztrációs rendszerek közötti koordinációs folyamatok ösztönzése. Szükségszerű, hogy az e-kormányzat fejlesztésének központi magját az európai gazdasági növekedést elősegítő, az uniós állampolgárság fogalmának értelmet adó és az integrált működés alapelveire épülő páneurópai szolgáltatások fejlesztése alkossa. Ezen a téren az úttörő kezdeményezések – például az *EURES*, a *PLOTEUS* és a *SOLVIT*³ portálok – alapvetően azokat a hibákat küszöbölik ki, amelyeket az egyes nemzetállamok követnek el, amikor az adott ország hagyományait és a nemzeti prioritásokat állítják a középpontba, és más tagállamok állampolgárai számára nem nyújtanak teljes értékű szolgáltatásokat.

Biztonságos e-kormányzat és azonosításmenedzsment. Az e-kormányzat sikeres megvalósítása elválaszthatatlan a bizalom kérdéskörétől, attól, hogy az állampolgárok nyugodt szívvel, tömegesen használják a különböző *online* szolgáltatásokat. Az állampolgári kereslet alacsony fokának másik oka a bizonytalansági tényezők nagy száma. Az Unió törekvései több területen is komoly korlátokba ütköznek. Az elektronikus közszolgáltatások minőségéről és használati módjairól a 2003 novemberében készült, „*Top of The Web*” című felmérés szerint (*Survey on quality and usage of public e-service*) a polgárok közel 80%-a – biztonsági kockázatra hivatkozva – elzárkózik az online vásárlástól. Ez az arány a vállalkozói szférában 54%.⁴ A biztonság kérdésköre szorosan ösz-

³ Az *EURES* az „Európai Foglalkoztatási Mobilitás” elnevezésű program portálja, ami megkönnyíti az európai álláslehetőségekkel és tanulmányi lehetőségekkel kapcsolatos információk felkutatását (elérhető a www.europa.eu.int/eures címen). A *PLOTEUS* portált az Európai Bizottság hozta létre az „Európai Tanulási Lehetőségek” kikötőjeként, ami segít eligazodni az európai oktatási és képzési lehetőségek között (elérhető a www.europa.eu.int/ploteus címen). A *SOLVIT* az egységes piacon érvényesíthető jogok gyűjteménye (elérhető a www.europa.eu.int/solvit címen).

⁴ Top of The Web. Survey on quality and usage of public e-services. November 2003.

szefügg az azonosítás problémáival, az elektronikus aláírás rendszerének sikeres bevezetése tehát elengedhetetlen valamennyi tagállamban.

A kérdéskör másik vetülete a szélessávú hozzáférés biztosítása mind több állampolgár számára, ami az *online* tartalomszolgáltató piacok tömeges megjelenését hívja életre. Ezért az Unió egyre nagyobb figyelmet szentel a digitális jogok ügyének (*Digital Rights Management, DRM*).

A felhasználók elvárásai. Az állampolgárok elvárásai több pontban ragadhatók meg: transzparens, nyitott közszolgáltatást kívánnak, ami egyrészt személyre szabott módon, egyenlő bánásmódban részesít mindenkit, másrészt bármikor elszámoltatható. Az Unió érdeklődésének fókuszában annak vizsgálata áll, hogy a felhasználók hogyan értékelik a jelenleg működő *online* szolgáltatásokat. A felmérések azt mutatják, hogy a használat terén további egyszerűsítésre van szükség, ugyanakkor az állampolgárok továbbra is azokat a szolgáltatásokat preferálják, amelyekkel időt takaríthatnak meg.

Az elektronikus demokrácia megvalósulása. Az IKT eszközeivel átítatott közszolgáltatás demokratizálódási folyamatok elindítását eredményezi, az állampolgárokhoz közelebb álló Unió megteremtésének ígéretét hordozza, és növeli a közös európai identitás kialakulásának történelmi esélyét. Az *online* demokrácia lényegéhez tartozik az is, hogy az állampolgárok minél szélesebb köre kapcsolódjék be az *online* alkalmazások világába. Így például a speciális igényű régiók vagy a hátrányos helyzetű polgárok számára a *multi-platform* és a vezeték nélküli (mobil) alkalmazások elterjedése, valamint a helyi sajátosságok figyelembevétele jelenthet segítséget abban, hogy részesei legyenek a folyamatoknak.

A fentiekben bemutatott trendek és irányelvek azt az üzenetet hordozzák, hogy a nemzetek fölötti szinten is rendeznie kell a sorokat, összehangolt akciók és egységes politikai állásfoglalások keretében sikraszállva a *back office* folyamatok centralizálása mellett. Az e-kormányzat fejlesztése csak a felhasználók tömeges méretű bevonásával érhet el sikereket

Az e-kormányzat fejlesztésének területei

A prioritások felismerése, a meta-szint meghatározása és a helyzetértékelés nyomán az Európai Unió 2003-ban a „Az e-kormányzat szerepe Európa jövőjében” (*The Role of eGovernment for Europe's future*) című dokumentum megszövegezésével az alábbi feladatok végrehajtása mellett kötelezte el magát:⁵

1. okcsatornás hozzáférési lehetőségek biztosítása a közszolgáltatások *online* igénybevételéhez,
2. új szolgáltatások beindítása nagy sáv szélességű hálózatokon keresztül,
3. a bizalom és a megbízhatóság növelése,
4. a közzféra dokumentumainak újrahasonosítására vonatkozó direktívák adaptálása,
5. az elektronikus közbeszerzés támogatása,
6. páneurópai szolgáltatások kiépítése,
7. az interoperabilitás keretrendszerének adoptálása,

⁵ Pintér Róbert: E-kormányzat az Európai Unióban: irányváltás és gyorsítás. MEH EKK „E-kormányzat első kézből”, 2004. január 27.

8. az alappontok és az egyes szintek megállapításához (*benchmarking*) új megközelítési módok kialakítása,
9. az egyablakos e-kormányzati szolgáltatások kiépítésének támogatása.

Az *eEurope* program végrehajtásának sikere az elmúlt években megkérdőjeleződött. Ez az Unió döntéshozóit újabb akciók és konkrét cselekvési tervek kidolgozására készítette, amelyek szoros összhangban állnak a megteendő lépéseknek általános keretet adó stratégiával. Az e-kormányzati fejlesztési törekvések sikere részben⁶ a fenti akciók feltétel nélküli végrehajtásától függ, hiszen ennek hiányában az információs társadalom nemzetek fölötti szinten történő építésének lehetősége is megkérdőjeleződhet.

A sikeres megvalósítás tényezői

Az e-kormányzati szolgáltatások megvalósításának sikere elsősorban az állampolgárok érdeklődésétől és a szolgáltatások fejlettségi szintjétől függ. A felhasználók tevékenységeit az *online* közszolgáltatásokkal kapcsolatban a *Taylor Nelson Sofres (TNS)* nemzetközi piackutató vállalat elemzései mutatják be, míg a szolgáltatói oldal fejlettségét a *Cap Gemini Ernst & Young* nemzetközi gazdasági tanácsadó cég jelentései tükrözik. Az elemzések alapján meghatározható mélyebb összefüggések és trendek felvázolásakor óvatosan kell eljárni, ugyanis egymásnak ellentmondó kutatási eredmények születtek.

A *TNS* felmérése szerint az Európai Unió országaiban évről évre egyre többen veszik igénybe az elektronikus kormányzati szolgáltatásokat. Hagyományosan az északi országok mutatják fel a legnagyobb növekedést: az online közigazgatási szolgáltatások iránti állampolgári kereslet 2003-ban Hollandiában 41 százalékról 52 százalékra, Finnországban pedig 49 százalékról 58 százalékra növekedett.⁷ Az Interneten keresztül elérhető kormányzati szolgáltatásokat Dániában veszik a legtöbben igénybe, számuk a lakosságnak mintegy 63 százalékát teszi ki. A felhasználók többsége ugyan továbbra is információkeresésre használja a kormányzati honlapokat, a korábbi évekhez képest mégis az interaktív szolgáltatások terén tapasztalható a legnagyobb növekedés: ezek igénybevételének aránya 1 százalékról 8 százalékra emelkedett. A biztonság kérdését illetően már nincs ilyen kedvező változás: azoknak a százalékos aránya, akik az online közszolgáltatást biztonságosnak tartják, mindössze 2 százalékponttal növekedett.

Az Európai Unió legfőbb tennivalója tehát továbbra is az állampolgárok biztonságérzetének növelése, a kételkedők meggyőzése és a lakosság ösztönzése az új eszközök használatára, tagállami és nemzetek fölötti szinten egyaránt.

A *Cap Gemini* jelentésében foglalt információk értékelésének alapját az Európai Bizottság által kidolgozott négy szintű rendszer képezi:⁸

⁶ Emellett azonban minden államnak meghatározó szerepre kell törekednie a nemzetek fölötti szinten létrejövő információs társadalomról szóló diskurzusban, amit úgy érhet el, ha az információs társadalom megvalósításához tartozó valamely részterületet mesteri szinten művel.

⁷ Taylor Nelson Sofres (2003): Government Online. An international perspective – annual global report 2003 (http://www.tns-global.hu/pic/GO2003_GlobalReport.ppt)

⁸ Pintér Róbert, Juhász Lilla, Tarr Ágnes: E-kormányzat az Európai Unió tagállamaiban. Zárótanulmány. Infonia Alapítvány, 2003.

- Első szint: Információ – *online* megtalálhatók az ügyintézés elindításához szükséges háttérinformációk.
- Második szint: Egyirányú kommunikáció – az ügyintézéshez szükséges formanyomtatványok az illetékes intézmény honlapjáról letölthetők vagy *online* megrendelhetők, de elektronikus formában nem küldhetők vissza.
- Harmadik szint: Kétirányú kommunikáció (interaktivitás) – a nyilvánosan hozzáférhető webkikötő *online* kitölthető hivatalos formanyomtatványokat tartalmaz. Ez egyúttal azt is jelenti, hogy a hitelesítés problémája megoldott.
- Negyedik szint: Teljes körű elektronikus esetkezelés – a nyilvánosan hozzáférhető webkikötő segítségével az ügyek mindvégig elektronikus formában intézhetők, beleértve a döntéshozatalt és az ügyfelek kiértesítését is. Az ügyintézés nem igényel papírmunkát.

Ez a felmérés – a *TNS* kutatás eredményeivel ellentétben – arra világít rá, hogy az Európai Unió tagállamaiban a legutóbbi években megtorpant az e-kormányzati aktivitás, lelassult az világhálón keresztül igénybe vehető szolgáltatások kiépítése. Az *online* kormányzati tevékenység kifinomultsági szintje a vizsgált időszakban mindössze 7 százalékponttal emelkedett, ami megdöbbentően csekély mértékű növekedést jelent. A kétoldalú kommunikáció szintjén azonban jelentős változások történtek: a tagállamok többségének sikerült elérnie az *online* kormányzati szolgáltatások fejlettségének ezt a szintjét. A vizsgált országok közül a legkiemelkedőbb fejlődést Ausztria produkálta, felzárkózva az északi országokhoz. Továbbra is érvényes az a trend, hogy az üzleti szektor számára kínált szolgáltatások fejlettségi szintje jóval magasabb, mint az állampolgárok számára elérhetőké. A *Cap Gemini* által végzett kutatás csak a világhálón elérhető *front office* szolgáltatások vizsgálatára korlátozódott, a *back office* szolgáltatásokra nem terjedt ki. Ennek ellenére ez is jól tükrözi, hogy az e-kormányzat fejlesztésének központi magvát továbbra is az állampolgárbarát rendszerek építése képezi.⁹

Sikeres e-kormányzati fejlődési utak a régi és új tagállamokban

A fenti vizsgálatok – bár eredményeikből csak korlátozott mértékig lehet következtetéseket levonni – egyértelműen kimutatják, hogy az e-kormányzati szolgáltatások fejlesztése terén továbbra is az északi országok játszanak vezető szerepet. Az alábbiakban az *online* közszolgáltatások sikeres fejlesztésének lehetséges útját kívánom bemutatni a skandináv országok példáján keresztül, a fejlődésre ható okok vizsgálatának segítségével. A kutatások azt mutatják, hogy ebben a folyamatban a politikai, társadalmi és gazdasági tényezők összjátékára van szükség, ez tekinthető az e-kormányzati siker előfeltételének. A fejlesztési törekvéseknek valamennyi vizsgált ország esetében a politikai elit konszenzusán nyugvó és a tágabb értelemben vett politikai diskurzusba beágyazódott nemzeti stratégia ad szilárd kereteket. Az információs társadalom kihí-

⁹ European Commission DG Information Society: Cap Gemini Ernst & Young's Online Availability of public services: How is Europe progressing? Web based survey on electronic public services. Report of the fourth measurement, October 2003
(http://europa.eu.int/information_society/ceurope/2005/doc/highlights/whats_new/capgemini4.pdf)

vásai a technológiai innováción túl megkövetelik a tudomány, a gazdaság és a civil szféra együttműködését, valamint az úgynevezett „gördülő tervezésre” épülő és a helyi sajátosságokat figyelembe vevő stratégiák kidolgozását és követését. A mindenkori politikai tervezésnél figyelembe kell venni a digitális fejlesztés kihívásait, a társadalmi és ágazati elvárásokat és a döntéshozók politikai elkötelezettségét. Fontos szempont továbbá az infrastruktúra, az emberi erőforrások fejlesztése, valamint az informatikai ipar és az „alkalmazási világok” fejlesztése is. A társadalmi tényezők közül az innovációra és a modernizációra nyitott állampolgári attitűd és a homogén politikai kultúra viheti sikerre az e-kormányzati fejlesztési programokat. Az említett felmérésekben vizsgált országokat kivétel nélkül a gazdasági prosperitás jellemzi, ami lehetőséget ad a jó esz-közellátásra és a legmegfelelőbb technológiai vívmányok használatára.

A frissen csatlakozó uniós tagállamok közül a balti államok e-kormányzati aktivitása mutat figyelemre méltó fejlődést. Ezek az országok földrajzilag közel fekszenek a skandináv államokhoz, s emellett kulturális sajátosságaik is hasonlóak azokéihoz. A siker záloga azonban itt is abban a felismerésben rejlik, ami a politikai elitet és a társadalmat egyaránt áthatja: a kis országoknak az információs társadalom és az e-kormányzat kiépítése terén kizárólag a hosszú távon érvényesülő, progresszív társadalmi konszenzus és az elektronikus szolgáltatások prioritása mellett elkötelezett politika adhatja meg a kiugrási lehetőséget.

Zárszó: Európa és Magyarország esélyei

A huszonegyedik század hajnalán Magyarország fejlődési útját egy 25 tagállamból álló konglomerátum határozza meg, amely grandiózus terveket sző a világban betöltött vezető szerep megszerzésére. Az elektronikus kormányzati aktivitás terén mutatkozó csökkenő ütemű fejlődés Európa döntéshozóit az eddigi irányvonal átértékelésére készítette. Az elektronikus ügyintézés megvalósításában a tagállamok között tapasztalható különbségek a nemzetek fölötti politika erőit arra sarkallják, hogy a széttöredettség helyett egységes politikai állásfoglalások és konkrét programok végrehajtása mellett szálljanak síkra. Kérdés azonban, hogy sikerül-e a saját kultúrával, identitással, ezeréves gyökerekkel és hagyományokkal rendelkező nemzetállamokat elkötelezetté tenni az információs társadalom ügye mellett. Egyelőre úgy tűnik, hogy az információs és kommunikációs technológiákkal átítatott tudástársadalom mint legfőbb prioritás fontosságát az északi, kulturális beállítódásukat tekintve a modernizációra és a technológiai innovációra nyitott államok értették meg a legjobban, ami hosszú távon az európai erőviszonyok javukra történő átrendeződését is eredményezheti.

Az európai modell első és legfontosabb lépésként az *online* közigazgatás megteremtését, a *back office* folyamatok reformját, centralizációját és egy „emberarcú” közigazgatás megteremtését tűzi ki célul. Számunkra az a legfontosabb kérdés, hogy Magyarország képes lesz-e felismerni a fejlődés irányát: a félperifériáról centrális pozícióba tud-e kerülni, és kíván-e az e téren folyó diskurzus egyik meghatározó szereplőjévé válni, vagy továbbra is megelégszik – a fent bemutatott általános irányelvek szükségyszerű követésén túl – a brüsszeli direktívák adaptálásával és más országok gyakorlatának egyszerű másolásával.

IRODALOM

- Alabau, Antonio (2003):** Understanding the e-Government Policy of the European Union. A comparative analysis with the e-Government policies of some supra national Organizations. Working Document, Reference: PTSI/24. Universidad de Valencia (<http://www.eurocities.org/eurocities/Documents/eGov.Alabau.PDF>)
- Council of the European Union:** Legislative Acts And Other Instruments, Brussels, 28 January 2004
- European Commission: „The Role of eGovernment for Europe’s future”**
(http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2005/doc/all_about/egov_communication_en.pdf)
- eGovernment Research Advisory Workshop,** 2003. december 8.
- eGovernment Research & Development** (http://europa.eu.int/information_society/programmes/egov_rd/focus/index_en.htm)
- eEurope 2005 Mid-term Review** (http://www.europa.eu.int/information_society/eeurope/2005/all_about/mid_term_review/index_en.htm)
- European Commission DG Information Society:** Cap Gemini Ernst & Young’s Online Availability of public services: How is Europe progressing? Web based survey on electronic public services. Report of the fourth measurement, October 2003
(http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2005/doc/highlights/whats_new/capgemini4.pdf)
- European Ministerial Conference on the information society:** New opportunities for growth in an enlarged Europe, Conference Conclusions, Budapest, February, 2004
- European eGovernment Conference:** Ministerial Declaration, Como, 2003, July 7-8.
- eEurope2003 progress report,** 2004 February
- Online Availability of Public Services:** How is Europe Progressing? Web Based Survey on Electronic Public Services. Report of the 4th Measurement October 2003. Prepared by Cap Gemini Ernst & Young for European Commission DG Information Society. January 2004
http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2005/doc/highlights/whats_new/capgemini4.pdf
- Paul Timmers:** eGovernment Policy and the EU, Public Administrations Conference, Naples Italy, 22 November 2003
- Paul Timmers:** eGovernment Parallel Session I, EISCO 2003, Aalborg Denmark, 19 November 2003
- Pintér Róbert:** E-kormányzat az Európai Unióban: irányváltás és gyorsítás. MEH EKK „E-kormányzat első kézből”, 2004. január 27.
- Pintér Róbert – Juhász Lilla – Tarr Ágnes:** E-kormányzat az Európai Unió tagállamaiban. Zárótanulmány. Infonia Alapítvány, 2003, július
- Taylor Nelson Sofres (2003):** Government Online. An international perspective – annual global report 2003
(http://www.tns-global.hu/pic/GO2003_GlobalReport.ppt)

The Role of e-Government for Europe's Future. COMMUNICATION FROM THE COMMISSION TO THE COUNCIL, THE EUROPEAN PARLIAMENT, THE EUROPEAN ECONOMIC AND SOCIAL COMMITTEE AND THE COMMITTEE OF THE REGIONS. Brussels, 26.9.2003

http://www.europa.eu.int/information_society/eeurope/2005/doc/all_about/egov_communication_en.pdf

Top of The Web. Survey on quality and usage of public e-services. November 2003.

http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2005/doc/all_about/quality_usage_final_report_2003.pdf