

Kommunikációs kihívások az információs társadalom küszöbén, változások az e-Government területén az állami és kormányzati feladatok tükrében

Majó Zoltán

Szegedi Tudományegyetem Gazdaságtudományi Kar Marketing Menedzsment Tanszék

Bevezető

Az információs társadalom vívmányai nem csak az infokommunikációs eszközök elterjedésével (internet, mobiltelefon), vagy az online vásárlással, internetes jegyfoglalással forrtak egybe Amerikában és Európában, hanem a kormányzati, tágabban állami szerepváltozást is ideértjük. Az információs társadalomban a virtuális élettérben megjelenő állami kezdeményezések gyűjtő-neveként az e-Government kifejezés terjedt el.

Állami, közszolgálati feladatok az információs társadalomban is ugyanúgy megfogalmazhatók, mint a fogyasztói társadalmakban: az államnak a kormányzatnak az információ technológiai fejlődéssel összhangban lévő jogszabályalkotást, fejlesztő és támogató gazdaságpolitikát és az állami szervek online működésének biztosítását célzó intézkedéseket kell fogantatnia.

Habár az elmúlt években a magyar GDP növekedési üteme, és az infokommunikációs piac bővülése az átlagos európai ütemnél magasabb volt, az információs társadalomra való felkészültséget, az Internet-hozzáférés mutatóit, az elektronikus kereskedelmet, az elektronikus üzletvitelt vizsgálva az Európai Unió átlagához képest alacsonyabb szintet mérhetünk majdnem minden területen.

A tendenciák biztatóak: gyakorlatilag ma már több mint 2,5 millió ember számára elérhető munkahelyén, iskolájában, otthonában vagy nyilvános hozzáférési pontokon az Internetet. A mai generációk az iskolában a SULINET (www.sulinet.hu) mellett nőnek fel, számukra az Internet ugyanolyan adottság, mint a televízió. A 18-25 éves korosztály több, mint 50%-a az új információs és kommunikációs eszközök széles körét használja, így azok a vállalkozások szervezetek akik nem alakítanak ki az internettel kapcsolatos stratégiát, „generációs” versenyhátrányba kerülhetnek a piacon (Mészáros – Bálint 2002).

Nemzeti Információs Társadalom

Az információs társadalom gazdaságának kiépülése egy ország versenyképességét is növelheti. Az állami szerepvállalás méreke, annak intézmény - és eszközrendszere a kormányzati politika része. Egy kormányzati programnak, figyelembe véve az ember-eszköz-tartalom egységét (Castells 1996)-, az alábbi célkitűzéseknek kell megfelelni:

- Információ technológiai infrastruktúra kiépülésének gyorsítása az országban
- Kormányzati tartalomszolgáltatás kialakítása, a nemzeti adatvagyon digitalizálása
- Az állampolgárok digitális írástudásának fejlesztése, elősegítése

Ezen három tényező együttes fejlesztése teremthet kiegyensúlyozott fejlődési pályát az információs társadalomban, és teremtheti meg az adóbevételek hatékony felhasználását. Hiszen hiába a számítógépes ellátottság, ha nincsen rendezett elérhető tartalom, frissített információ magyar nyelven, és hiába a tartalom, ha nincs meg az emberek digitális írástudása.

A Kormányzati portál –www.ekormanyzat.hu

A kormányzati portál a kormányzati tartalomszolgáltatás részeként olyan internetes megjelenés, mely:

- Indulólapként minden kormányzati és állami szerv internetes tartalomszolgáltatását bemutatja
- Közérdekű információkat tartalmaz az állampolgárok részére
- Módot ad a hivatalos ügyintézés internetes bonyolítására
- Interaktív módon a közérdekű kérdésekben a véleménynyilvánítás színtere
- Tartalmazza a kormányzati törekvések bemutatását

Magyarországon a kormányportál 2001 késő ősztől üzemel az ekormanyzat.hu domain név alatt. A kormányzati kommunikáció az Interneten itt vált egységessé és integrálttá. A kormányportál kapcsán az értéknövelt szolgáltatások kiépülése mellett érdemes megvizsgálni milyen kommunikációs stratégiát követhet egy kormányzat az online világban, megjelenése milyen új kihívásokkal –egyben új megoldásokkal szembesíti a „szolgáltatót” és a „fogyasztókat”.

Állami és kormányzati feladatok A2A

Magyarország az információs társadalom küszöbén

Az állami feladatok az információs társadalomban is ugyanúgy megfogalmazhatók, mint a fogyasztói társadalmakban: az államnak, a kormánynak az információ technológiával összhangban lévő jogszabályalkotást, fejlesztő és támogató gazdaságpolitikát és az állami szervek online működésének biztosítását célzó intézkedéseket kell megfogalmaznia és megvalósítania.

Habár a magyar GDP növekedési üteme, és az infokommunikációs piac bővülése az átlagos európai ütemnél magasabb volt az elmúlt években, az információs társadalomra való felkészültséget, az Internet-hozzáférés mutatóit, az elektronikus kereskedelmet, az elektronikus üzletvitelt vizsgálva az Európai Unió átlagához képest alacsonyabb szintet mérhetünk minden területen.

A vezetékes és mobil telefon állomások száma, a kábeltelevíziós rendszerek elterjedése mellett az információs infrastruktúra kiépítése terén, relatív elmaradásunkat mutatja, hogy 100 magyar lakos közül 1999 végén még alig 10-12 % rendelkezett otthon személyi számítógéppel, és csupán 7-8 % volt az Internet-felhasználók száma. Ugyanebben az időszakban az Európai Unióban a számítógép ellátottság 34%-os volt, és 100 emberből 19 rendelkezett otthoni Internet eléréssel. A magyar háztartások kevesebb mint 5 %-a tudta az Internetet elérni, melyhez magasabb költségszint tartozott mint az európai országokban.

A vállalkozások közötti elektronikus kereskedelem nagysága összevetve a GDP nagyságával Magyarország tekintetében alacsony, főleg ha más országok ezen a területen elért eredményeit vizsgáljuk.

A B2B kereskedelem volumene és a GDP közötti arány

	1997	1998	1999	2000	2001*	2002*	2003*
Egyesült Királyság	0,00%	0,08%	0,37%	0,76%	1,44%	2,71%	6,00%
Németország	0,00%	0,06%	0,27%	0,82%	1,56%	2,94%	5,77%
Magyarország	0,00%	0,00%	0,00%	0,02%	0,04%	0,08%	0,23%

* *Becsült adat*

Forrás: Financial Times, IDC, Carnation Research

Amint a táblázatban is látható, Németországban és Angliában minden 100 Ft-ból 2-3 forint az interneten keresztül kerül „elköltsérré”, addig ez nálunk még csak fillérekben mérhető.

A tendenciák biztatóak. Gyakorlatilag ma már több mint 2,5 millió ember számára elérhető munkahelyén, iskolájában, barátainál vagy nyilvános hozzáférési pontokon az Internetet. A mai generációk az iskolában a Sulinet mellett nőnek fel, számukra az Internet ugyanolyan adottság mint a TV, a 18-25 éves korosztály több mint 50%-a az új információs és kommunikációs eszközök széles körét használja, így azok a vállalkozások szervezetek akik nem alakítanak ki az internettel kapcsolatos stratégiát „generációs” versenyhátrányba kerülhetnek.

Az eszköz ellátottság (számítógép, bérelt vonal, modem stb) mellett az információs kultúra színvonalának a növelése is közérdek. Az informatikai jártasságok hiánya középkorú és az idősebb generációra jellemző egész Európában. A kormányok feladata az „információs írástudás” (digitális írástudás) szintjének növelése érdekében programok indítása. Szinte minden európai országban megtalálhatjuk a standard tudásmérés eszközét: az ECDL vizsgát, mely egyfajta „informatikai nyelvvizsgaként” funkcionál.

Nemzeti Információs Társadalom

Az információs társadalom gazdaságának kiépülése egy ország versenyképességét is növelheti. Az állami szerepvállalás méréke, annak intézmény- és eszközrendszere a kormányzati politika része. Egy kormányzati programnak is figyelembe véve az ember-eszköz-tartalom egységét az alábbi célkitűzéseknek kell megfelelni:

- Információ technológiai infrastruktúra kiépülésének gyorsítása az országban
- Kormányzati tartalomszolgáltatás kialakítása, a nemzeti adatvagyon digitalizálása
- Az állampolgárok digitális írástudásának fejlesztése, elősegítése

Magyarországon 1999-ben a Miniszterelnöki Hivatal felügyelete alatt megalakult az Informatikai Kormánybiztosi Hivatal, ezzel együtt kormányzati szintű intézkedéscsomag a fenti célok megvalósítása érdekében.

Az informatikai stratégia kidolgozásának és fejlesztésének fontosságát a Széchenyi Terv is megfogalmazta. A magyar társadalom fejlesztésére irányuló terv külön fejezetet szentel az információs társadalom- és gazdaságfejlesztésnek, és jelentős forrásokat – a 2001-2002. évre összesen mintegy 40 milliárd forintot – különített el az erre irányuló program végrehajtására. Ezek között találunk elektronikus kormányzattal kapcsolatos fejlesztések mellett kis és középvállalkozások támogatására kiírt pályázatokat, de a hungarikumok internetes bemutatását vagy egy kistérség turisztikai láttnivalóinak honlapra való adaptálást támogató programokat is.

A Nemzeti Információs Társadalom (NIT) Stratégiája 3-5 éves időtartamra készült, míg a hozzá rendelt akcióterv, illetve a konkrét programok időhorizontja a 2001-es és a 2002. évre koncentrált. A technológia változásainak gyorsasága nem teszi lehetővé az egy országra vonatkoztatott klasszikus, hosszú távú stratégia megalkotását. Évenként, 2001-től folyamatos rendszerességgel újabb cselekvési program lesz irányadó, ezt jelzi az első dokumentum címében szereplő 1.0 verzió.

A Nemzeti Információs Társadalom Stratégiájának 1.0 –ás verziója öt hónap alatt készült el. A stratégia készítői kiemelt figyelmet fordítottak az EU-konformitásra, a Széchenyi Tervvel és különösen az Információs Társadalom- és Gazdaságfejlesztési Program 14 részprogramjával való összhang biztosítására, továbbá a forrásmultiplikációra, a digitális közmunkára való törekvésre.

A Nemzeti Információs Társadalom Stratégiájának jövőképe szerint:

- A közép- és kelet-európai régióban Magyarország élenjáró lesz az információs társadalom kiépítésében.
- Minőségi ugrást ér el a magyar anyanyelvűek életminőségének javításában, az információs társadalomban való aktív részvétel biztosítása révén.

A magyar kormányzat missziója, küldetése e jövőkép valóra váltásában:

- a magyarul értő polgárok életminőségének javítása, életének jobbá tétele az infokommunikációs eszközök használata által.

Forrás: NIF 1.0 A Nemzeti Információs Társadalom Stratégiájának jövőképe szerint:

A Nemzeti Információs Társadalom Stratégiája megfogalmazta azokat a kiemelt feladatokat is, melyek a következő időszakban prioritást élveznek. A fejlesztések 7 fejezet köré összpontosulnak, melynek sorrendje a következő:

1, JOGSZABÁLYALKOTÁS

Az infrastrukturális célkitűzések megvalósítása érdekében kiemelten kezelendő területek: a szabályozás és a szabványosítás.

2, GAZDASÁGFEJLESZTÉS

A gazdaságpolitikai célkitűzések megvalósítása érdekében kiemelten kezelendő területek: a szabályozás, a távmunka, az innovatív és a fokozottan piacképes (niche) vállalkozások K+F támogatása.

3, KULTÚRA

A kulturális célkitűzések megvalósítása érdekében kiemelten kezelendő területek: a szabályozás, a magyar kulturális örökség digitalizálása és a digitális tartalom létrehozása.

4, OKTATÁS

Az oktatási célkitűzések megvalósítása érdekében kiemelten kezelendő területek: az információs írástudás és az IKT eszközök használata az oktatásban.

5, TÁRSADALOM

A társadalompolitikai célkitűzések megvalósítása érdekében kiemelten kezelendő területek: az igényteremtés, a hozzáférés és a képzés.

6, KORMÁNYZAT

Az elektronikus kormányzati célkitűzések megvalósítása érdekében kiemelten kezelendő területek: a kormányzati ügyvitel elektronizálása és a szolgáltató kormányzat létrehozása.

7, TELEPÜLÉSEK

A regionális/önkormányzati célkitűzések megvalósítása érdekében kiemelten kezelendő területek: az önkormányzati ügyvitel elektronizálása, a szolgáltató önkormányzat létrehozása.

Ezen fejlesztési prioritások mentén az elmúlt időszakban például elkészült a digitális aláírásról szóló törvény, a Neumann Társaság gondozásában digitális közkönyvtár létesült, eredményes tartalomszolgáltatási pályázatokat hirdettek, és a közalkalmazottak és pedagógusok számára számítógép akció indult, és megnyílt a kormányzati portál.

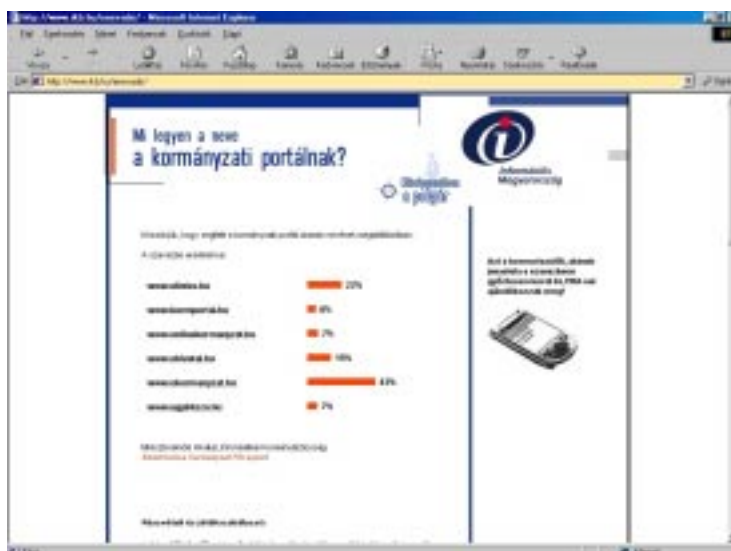
2002 májusában a kormányváltás után Informatikai Minisztérium alakult, mely átvette az Informatikai Kormánybiztosi Hivatal feladatait. A könyv szerkesztésekor újabb szakmai anyagok még nem kerültek nyilvánosságra, az új kormányzat is kormányzati portálon keresztül kapcsolódik a digitális élettérbe.

A Kormányzati portál

A kormányzati portál olyan internetes megjelenés, mely:

- Indulólapként minden kormányzati és állami szerv internetes tartalomszolgáltatását bemutatja
- Közérdekű információkat tartalmaz az állampolgárok részére
- Módot ad a hivatalos ügyintézés internetes bonyolítására
- Interaktív módon a közérdekű kérdésekben ügyekben véleménynyilvánítás színtere
- Tartalmazza a kormányzati törekvések bemutatását

Magyarországon a kormányportál 2001 késő ősztől üzemel ekormanyzat.hu domain név alatt. A kormányportál nevét már a „netizenek” azaz az internetet használó állampolgárok adhatták. Bárki javasolhatott honlap nevet, majd a legtalálhatóbb nevek közül szavazással döntötték el a kormányzati portál nevét.



Az e-kormányzat - jelenlegi funkciói

A kormányzati portál azzal a céllal született meg, hogy széleskörű, tényszerű adatokat és információkat szolgáltatson a magyar állampolgárok számára. Fő feladata a közigazgatás és az állampolgárok közötti kommunikáció segítése. Ennek megfelelően az e-kormányzat honlap tematikája a következő: Hírek, Országinfó, Ügyleírások - élethelyzetek, Közigazgatás intézmények, Szolgáltatások – adatbázisok területekre oszlik.

Hírek

Belföldi, külföldi és gazdasági hírek csoportosításban foglalja össze az aktuális hír értékű eseményeket, történéseket. A navigálást két további funkció is segíti. A Dossziék a portál aktuális híreihez kapcsolódó további cikkeket tartalmaznak tematikus rendszerbe rendezve, a Hírkereső a portálon rögzített hírek közötti keresést szolgálja rovatcím, minisztérium illetve megjelenés időpontja szerinti szűkítési lehetőségekkel.

Országinfó

A hazánkat bemutató részterület bőséges, jól strukturált tájékoztatást adva objektív képet alkot Magyarországról. Bár a portál céljaként a magyar állampolgárok számára történő információszolgáltatás került meghatározásra, a hazánk iránt érdeklődő külföldiek tájékozódását angol és német nyelvű – összefoglaló – változat is segíti.

Ügyleírások

A kormányzati portál egyik legnagyobb újdonsága és egyben alapszolgáltatása ez a funkció, amely a különböző élethelyzetekhez (pl.: egyéni vállalkozás indítása, lakásvásárlás, stb.) kapcsolódó ügyintézési módok és az azokhoz kapcsolódó jogszabályok kerülnek bemutatásra letölthető iratmintákkal. A funkció rendkívül széleskörű, könnyen kezelhető információkat tartalmaz.

Közigazgatás

A rovat az államigazgatás szerveit és szereplőit mutatja be az érdeklődőknek. A funkció könnyű kezelhetőségét és az eligazodást a többszintű menürendszer biztosítja, amelyet tovább erősít a Földrajzi kereső, melynek használata során településnév, illetve irányítószám megadá-

sával az államigazgatási szervek általános bemutatása után azonnal megjelennek a területileg illetékes szervek adatai.

Szolgáltatások

A kormányzati portál másik kiemelkedő funkciója a szolgáltatások rovat három alpontja alatt található kereshető adatbázisrendszer. Ennek keretében a bejelentkezett, regisztrált látogatók a Gépjárműkereső (a Közúti Közlekedési Nyilvántartásból származó tájékoztató jellegű adatokat tartalmazza), Cégkereső (az Országos Cégnylvántartási és Céginformációs Rendszer nyilvános adatait tartalmazza) és Ingatlankereső (a földhivataloknál vezetett ingatlan-nyilvántartásból származó nyilvános adatokat tartalmazza) adatbázisokat használhatják. A regisztrált felhasználók a Gépjárműkereső adataiban havi rendszerességgel 20, a Cégkereső adataiban havi 10 és az Ingatlankereső adataiban szintén havi 20 lekérdezés lebonyolítására kapnak jogosultságot. A portálon üzemeltetett adatbázisok jelentős segítséget nyújthatnak a gépjármű és ingatlanvásárlásnál például a jogos tulajdonos adatainak megismerésében.

Az egyébként is jól strukturált információs rendszerként funkcionáló kormányzati portál további eleme az Oldalgyűjtő, a Fórum és a Hírlevél, melyek az online környezet információszolgáltatóitól, a portáloktól alapszinten is elvárható lehetőségeket biztosítanak. Bár a Fórum és a Hírlevél szerkezetének kialakítása sugallja a jelenleginél lényegesen több témakör érintését, a 2002 májusában elérhető (összesen 924 hozzászólást tartalmazó) 9 fórumtéma és egyetlen hírlevél a portál viszonylag rövid, alig fél éves múltjának rövid időtartamát jelzi.

Domainek, közdomainek alakulása

http://www.hungary.com/	Hungary.Network Rt.	Internet alapú megoldások fejlesztése
http://www.hungary.net/	EuroWeb Rt.	internet szolgáltatás
http://www.hungary.bis/		
http://www.hungary.hu/		
http://www.magyarország.hu/		
http://www.e-kormanyzat.hu/		
http://www.magyar.hu/	Miniszterelnöki Hivatal	
http://www.hungary.net/		

Kormányzati törekvések az Európai Unióban

Az Európai Unió információs társadalommal kapcsolatos törekvéseit az e-Europe program határozza meg, melyet még 2000 tavaszán a liszaboni csúcson fogadtak el a kormányfők. Az e-Europe program célja, hogy egész Európa része legyen az információs társadalomnak, biztosítsa Európa vezető szerepét a világon, és egyben a területi fejlettségbeli eltéréseket kezelje. Az e-Europe program szerves része a kormányzati cselekvési program is. Az Unióban 20 alap közszolgáltatási feladatot definiáltak, melyeket néhány éven belül a tagországokban a kormánynak online módon is nyújtania kell, és ezek a következők:

Állampolgárok részére

- 1, jövedelemadó bevallás és kapcsolattartás interneten
- 2, munkaközvetítés, munkaügyi központok szolgáltatásai az Interneten
- 3, állami és szociális segélyek folyósításának ügyintézése az Interneten (szociális segély, családi pótlék, diákhitel stb)
- 4, személyi okmányok igénylése az Interneten (jogosítvány, vállalkozói igazolvány stb.)
- 5, személygépkocsi nyilvántartás az Interneten
- 6, építési engedélyeztetés az Interneten
- 7, rendőrségi bejelentések Interneten (például lopás esetén)
- 8, könyvtári katalógusok Internetes elérése a közkönyvtárakban
- 9, házassági, születési anyakönyvi kivonatok és egyéb okmányok igénylése az Interneten
- 10, felvételi eljárás ügyintézése az Interneten a felsőoktatásba
- 11, lakcímváltozás bejelentése Interneten
- 12, egészségügyi szolgáltatások adminisztrációja az Interneten

Cégek, szervezetek részére:

- 13, társadalombiztosítási hozzájárulások nyilvános rendszere a munkavállalók számára (pl: munkavállalói járulék egyéni számla)
- 14, cégadók befizetése interneten
- 15, ÁFA ügyintézés interneten
- 16, cégbejegyzés kezdeményezése és ügyintézés az interneten
- 17, adatszolgáltatás a statisztikai hivatalnak az interneten
- 18, vámügyintézés
- 19, környezetvédelmi eljárások az interneten
- 20, közösségi ügyintézés a neten

Ezeknek a konkrét programoknak és szolgáltatásoknak a kialakítása az Európai Unióban a kormányok feladata, ennek a 20 alapszolgáltatásnak a kiépítését minden ország elfogadta. A kiépítés folyamatában is megállapodtak a tagországok: először az információkhoz való hozzáférést teszik lehetővé az Interneten, második lépésként az egy majd a kétirányú tranzakciókat vezetik be (bejelentés – visszaigazolás a neten), végül a komplex ügyintézés online módszerekkel szeretnék támogatni, beleértve a fizetést is. Európai Unió tagságunk esetén pár éven belül ezek a szolgáltatások nálunk is minden állampolgár és szervezet számára elérhetővé kell hogy váljanak, így a jövőben a kormányzati teendőknél mind a C2A, mind a B2A, mind az A2A esetében jól definiáltak Unió csatlakozásunk miatt.

Felhasznált irodalom:

[Mészáros – Bálint 2002] Mészáros Tamás – Bálint András: Mi lesz veled stratégia?

Budapest, Vezetéstudomány 2002. I. szám 3-11 old

(Castells 1996) Manuel Castells The Information Age: economy, society and culture.