

TÓZSA István

E-KÖZIGAZGATÁS EURÓPÁBAN – JELEN ÉS JÖVŐ

A jövő közigazgatásában az ügyfélbarát ügyfélszolgálat több olyan elektronikus csatornán is jelen lesz, amelyek csoportját jelenleg az on-line internetkapcsolat, a mobiltelefon és az interaktív digitális televízió, a jövőben az on-line interaktív multimédia képviseli. Az európai elektronikus közigazgatási fejlődési trend arra mutat, hogy a jövőben internet, mobilinternet és/vagy intelligens kábel tv technológiát alkalmazva, egy virtuálisan élő ügyintézővel beszélgetve juthat az ügyfél információhoz, foglalhat időpontot és indíthat érdemi ügyintézés.

Kulcsszavak: az információs társadalom fejlettségének mérése, e-közigazgatási készenléti index, CLBPS, digitális interaktív kábel tv

Az E-Government Kutatócsoport saját kiadványsorozatában (E-Government Tanulmányok) 2003-tól 25 tanulmánykötetet jelentetett meg és számos önálló könyvet más szakkiadóknál ebben a témában. Most a TARIPAR3 projekt (Lokális és regionális tartalomipari fejlesztés) keretében illeszkedő tanulmány az EU elektronikus közigazgatási helyzetét értékeli a jövő fejlődési irányainak a felvázolásával.

Az elektronikus közigazgatás fejlettségének mérése

A kutatócsoport 2008 végén megjelentetett legfrissebb tanulmánykötetének egyike (Vajkai, 2008) az információs társadalom területi és módszertani vizsgálati eljárásait elemzi. Az egyik legelfogadottabb és az ENSZ hivatalos statisztikáiban is üzemszerűen alkalmazott mutató az elektronikus közigazgatási készenléti index. Ez egy meglehetősen komplex mutató (1. táblázat), amely összetett mérőszámokból áll.

Az e-közigazgatás készenléti index mellett általában meg szokták említeni az e-részvételi¹ indexet, amelyet az olyan elektronikus szolgáltatásokból számolnak ki, amelyek során az állampolgárok aktívan vehetnek részt a közpolitikában és a közigazgatásban. Ez az e-demokrácia egyik mérőszáma is.

A nemzetközi mezőny

A 2. táblázat rangsorolja az országokat a 2009 áprilisi ENSZ-adatok alapján. Az országok a gépjármű felségjelzés betűivel szerepelnek. Mivel az Európai Unió országai e tekintetben is a világ élvonalában helyezkednek el, ezért a köztudatban a világ élvonalát képviselő néhány Unión kívüli ország is megjelenik a listán – az összehasonlítás céljával. Ezek: az USA mellett Japán (J), Dél-Korea (ROK), Ausztrália (AUS), Kanada (CDN), Szingapúr (SGP), ill. Európából a legfejlettebbek: Norvégia (N) és Svájc (CH). A mutatók között szerepel az Európai Unió átlagértéke is (EU).²

1. táblázat

Elektronikus közigazgatási készenléti index

E-közigazgatási készenléti index mutatói							
Web-szolgáltatások	Az ICT infrastruktúra (1000 fő) mutatója					Az emberi erőforrás/tőke mutatója	
az internetes szolgáltatások fejlettségi szintje	PC-k száma	telefon-előfizetések száma	mobilok száma	on-line kapcsolatok száma	tv-készülékek száma	írastudás értéke	felsőoktatásban tanulók mértéke

VEZETÉSTUDOMÁNY

2. táblázat

Az elektronikus igazgatás készenléti indexe I. Az élboly országai

E-közig. készenléti	Web-szolg. szintje	ICT-infrastruktúra	Emberi erőforrás	E-részvétel szintje
svéd	dán	holland CH	dán	USA, ROK dán
dán N	svéd USA, N	svéd	finn	francia AUS
holland USA, ROK, CDN, AUS	francia ROK	dán N	ír AUS, CDN, N	észt
francia	holland CDN, AUS, J	luxemburgi	holland	svéd SGP
brit CH	máltai	brit CDN, ROK, AUS, USA	spanyol ROK	luxemburgi CDN, J, N
észt J	észt	finn J	francia	holland
luxemburgi	spanyol	német	szlovén	osztrák
finn	brit	osztrák	svéd	litván
osztrák	ír	francia	belga	brit

A skandináv országokban a „papírforma” érvényesül, a nagyhatalmak közül jól szerepel Franciaország, Nagy-Britannia; kevésbé jól Németország. A leginkább figyelemre méltó teljesítményt Észtország nyújtja. (3. táblázat)

A legkedvezőtlenebb helyzetben – szintén „papírforma” szerint – Románia, Görögország, Bulgária, Szlovákia és Ciprus van. Cseh-, Lengyel-, Magyar- és Lettország valamivel kedvezőbb helyen áll.

3. táblázat

Az elektronikus igazgatás készenléti indexe II. A középmezőny országai

E-közig. készenléti	Web-szolg. szintje	ICT-infrastruktúra	Emberi erőforrás	E-részvétel szintje
ír	osztrák	észt SGP	észt USA	belga CH
spanyol	cseh	olasz	brit	máltai
német EU, SGP	finn EU	szlovén	görög	spanyol EU
belga	magyar SGP	belga	litván	finn
cseh	litván	ír EU	osztrák	ír
szlovén	luxemburgi	spanyol J	lett	portugál
olasz	portugál CH	cseh	magyar	lett
litván	német	ciprusi	olasz	szlovén
máltai	belga	portugál	máltai	olasz

A középmezőnyben szerepel Szlovénia, Litvánia, részben Spanyol- és Németország és egy-két vonatkozásban megjelenik Magyarország is (4. táblázat).

Feltűnő Németország kedvezőtlen helyzete a középmezőny alján, illetve az e-részvételben mutatott alacsony helyezésével.

VEZETÉSTUDOMÁNY

4. táblázat

Az elektronikus igazgatás készenléti indexe III. A sereghajtó országok

E-közig. készenléti		Web-szolg. szintje		ICT-infrastruktúra		Emberi erőforrás		E-részvétel szintje
magyar	19	lengyel	19	bolgár	19	lengyel EU	19	lengyel
portugál	20	olasz	20	máltai	20	német J, CH	20	magyar
lengyel	21	szlovén	21	szlovák	21	cseh	21	cseh
ciprusi	22	bolgár	22	lett	22	bulgár	22	német
lett	23	ciprusi	23	magyar	23	portugál	23	görög
szlovák	24	szlovák	24	lengyel	24	szlovák	24	ciprusi
görög	25	lett	25	görög	25	luxemburgi SGP	25	szlovák
bolgár	26	görög	26	bolgár	26	román	26	bolgár
román	27	román	27	román	27	ciprusi	27	román

Mi az elektronikus közigazgatás?

Hat-hét éve beszélhetünk Magyarországon elektronikus közigazgatásról; itt és most egy érdekes megközelítést adom. Mielőtt így tennék, felhívom a figyelmet az Akadémiai Kiadó által megjelentetett új egyetemi tankönyvünkre és szakkönyvünkre (Budai, 2009), amely Magyarországon elsőként tesz kísérletet arra, hogy tudományos szempontból a helyére tegye az e-közigazgatást mint új tudományterületet. Meghatározza a viszonyát más tudományterületekkel és -ágakkal, rendszerezve az általános és különös részét.

Visszatérve az e-közigazgatáshoz; ez a jövő közigazgatása. De mit is jelent ez ma? Hogy megértsük, egy időutazást javaslok: menjünk vissza 3500 évet a múltba.

Odüsszeusz és Meneláosz partra szállnak Ciprus szigetén (ahol, mellel, ma sem működik valami fényesen az e-közigazgatás – mint láttuk az imént). Miért jöttek a Szerelem szigetére? Nem másért, mint hogy harcra hívják Künárisz ciprusi királyt (Adonisz apját) Trója ellen. A ravasz ciprusi meg is ígéri, hogy nem kevesebb, mint száz hajót küld katonákkal a fedélzetén a görög hadseregnek. Odüsszeuszék elégedetten hajónak tovább. ... Igen ám, de amikor a görög hajóhad gyülekezőhelyére megérkeznek a ciprusiak, Odüsszeusz csak egyetlen hajót lát. Nem tartotta volna be a szavát Künárisz? Ekkor a ciprusi kapitány kilencvenkilenc kis játékhajót bocsát a vízre, terrakotta katonákkal a fedélzetén.

Az Európai Unió kiválasztott tizenkét olyan közigazgatási, közszolgáltatási ügýtípust, amelyet általában leggyakrabban vesznek igénybe az állampolgárok.

Kiválasztott továbbá 8 ügýtípust, amelyeket leggyakrabban intéznek a vállalkozások. Ez a 20-féle ügýtípus alkotja a CLBPS-t³, vagyis a leggyakoribb, legalapvetőbb közszolgáltatások listáját. Arra kérte az unió tagállamait, hogy ezeknek az ügyeknek az elektronikus intézési lehetőségeit kötelező jelleggel vezessék be. A tagállamok ezt meg is ígérték, hogyne ígérték volna, hiszen ez direktívája volt az EU-nak⁴. Mi több, be is vezették maradéktalanul mind a 20 ügýtípus elektronikus intézési lehetőségét, és akár ezt is nevezhetjük elektronikus közigazgatásnak.

Igen ám, de ezeket az ügýtípusokat különféle szinteken lehet intézni. Teljesen elektronikusan, anélkül, hogy az ügyfélnek akár csak egyszer is személyesen fel kellene keresnie a hivatalt, sőt, esetleg a hivatal maga keresi meg az ügyfelét, hogy figyelmeztesse egyes kötelességeire, vagy éppen a kedvezményeinek igénybevételi lehetőségére, vagy pedig csak olyan szinten, hogy információt tud az ügyfél elektronikusan megnézni arra vonatkozóan, hogyan is kellene intéznie az ügyét?

2007-ig négy fejlettségi – ún. szofisztikációs – szintje volt a CLBPS teljesítésének, ma már öt van. Igazgatásszervezési szempontból az a bökkenő, hogy az egyes szintek között szervezeti szakadék tátong; nem más ez, mint a szervezet önvédelmi reakciója a kívülről jövő hatások ellen. Éppen ezért a CLBPS elektronikus ügyintézésének legfőbb akadálya nem a technológia, az rendelkezésre áll. Nem is a jogszabályok, vagy az intézményrendszer kiépítettségének a hiánya, hiszen ezek is megvalósíthatók. A fő akadály a közigazgatási szervezetek belső, természetes és automatikus önvédelmi reakciója, megtehető a motiváció hiányával, s ez utóbbi nemcsak a hivatalban, a *back office* munkafolyamatok-

ban jelentkeznek, hanem a *front office*-ban, az ügyélfogadás során, az ügyfelek részéről is. Ilyen körülmények között, nem csoda, hogy a CLBPS e-közigazgatási szolgáltatásai elsősorban ott teljesülnek, ahol ezt a jogszabály kötelező jelleggel előírja, és ahol az ügyfelek száma kevés, köre jól képzett: azaz a cégeknél.

Minden egyes CLBPS-szolgáltatástípus teljesítési szintjeit országonként vizsgáltam meg 2009-re vonatkoztatva⁵. Az eredmény az e-közigazgatási készenléti indexnél már jóval konkrétabban mutatja az egyes országok teljesítési szintjét, fejlettségét e tekintetben, hi-

szen a készenléti index csak egy lehetőséget, potenciált jelöl. A CLBPS teljesítési szintjei viszont a ténylegesen működő elektronikus közszolgáltatások jelenlétét és fejlettségi szintjét mutatják.

Az elektronikus közszolgáltatások CLBPS alapján számított fejlettsége az EU tagországaiban 2009-ben. (5. 6. és 7. táblázat)

Az összesített sorrend szerint Szlovénia az éltanuló! A lehetséges 109 pontból 95-öt gyűjtött be. Őt követi Málta, majd Franciaország. És csak itt következik a legjobb adottságokkal rendelkező országok közül Svéd-

5. táblázat

Az állampolgároknak ajánlott 12 közszolgáltatástípus teljesítési szintjei alapján 2009-ben: (gépkocsi-felségjelzésekkel) Lehetséges maximum: 69

1. SLO (63)	2-3. E (56)	2-3. F (56)	4. S (55)	5-6. M (54)	5-6. NL (54)	7-8. DK (52)	7-8. EST (52)	9-10. I (51)
9-10. P (51)	11. GB (50)	12. A (48)	13. B (47)	14-15. EST (46)	14-15. D (46)	16. L (42)	17. H (40)	18-19. G (36)
18-19. CY (36)	20-21. IRL (34)	20-21. LT (34)	22. GR (33)	23. CZ (32)	24. LV (28)	25-26. RO (25)	25-26. PL (25)	27. SK (24)

6. táblázat

A vállalkozásoknak ajánlott 8 közszolgáltatástípus teljesítési szintjei alapján 2009-ben: (gépkocsi-felségjelzésekkel) Lehetséges maximum: 34

1-2. A (34)	1-2. P (34)	3. M (33)	4-7. EST (32)	4-7. SLO (32)	4-7. D (32)	4-7. CZ (32)	8-11. GB (31)	8-11. F (31)
8-11. E (31)	8-11. B (31)	12-13. S (30)	12-13. RO (30)	14-15. IRL (29)	14-15. NL (29)	16. I (28)	17. H (27)	18-22. SF (26)
18-22. DK (26)	18-22. L (26)	18-22. SK (26)	18-22. GR (26)	23. LT (25)	24. CY (24)	25. LV (23)	26. PL (20)	27. BG (19)

7. táblázat

A teljes CLBPS teljesítési szintjei alapján 2009-ben: (gépkocsi-felségjelzésekkel) Lehetséges maximum: 109

1. SLO (95)	2-3. M (87)	2-3. F (87)	4-5. S (85)	4-5. P (85)	6. EST (84)	7. NL (83)	8. A (82)	9. GB (81)
10. E (80)	11. I (79)	12-14. D (78)	12-14. B (78)	12-14. DK (78)	15. SF (72)	16. L (68)	17. H (67)	18. CZ (64)
19. IRL (63)	20. CY (60)	21-22. LT (59)	21-22. GR (59)	23-24. RO (55)	23-24. BG (55)	25. LV (51)	26. SK (50)	27. PL (45)

ország (amely e-közigazgatási készenlétben világelső), majd megint egy meglepetés: Portugália és a legendás e-közigazgatási állam: Észtország. Ezután következnek a jó adottságú országok ismét: Hollandia (világelső ICT-infrastruktúrájával), Ausztria, Nagy-Britannia, Spanyol-, Olasz- és Németország. A világelső webes szolgáltatásokkal és potenciállal rendelkező Dánia 78 ponttal már csak a 12–14. helyen áll holtversenyben. Finnország és Luxemburg után, a 17. helyen áll Magyarország a 27 ország közül, a 109-ből 67 pontos teljesítménnyel. Nem rossz teljesítmény, hiszen csak két posztkommunista ország – Szlovénia és Észtország – előz meg minket. Ráadásul ebben a két országban a központi kormányzat extra prioritást biztosított az elektronikus közszolgáltatásoknak, lakosságuk, méretük is jóval kisebb hazánknál.

A nemzetközi áttekintés és összehasonlítás tanulsága az, hogy az elektronikus közigazgatási szolgáltatások fejlettsége nincs feltétlenül meghatározva azon mutatók által, amelyeket az e-közigazgatási készenléti index tartalmaz. A kevésbé jó adottságokkal bíró országok – ha központi kormányzatuk kellő hangsúlyt fektet rá, és rendelkeznek némi közigazgatási szervezeti rugalmassággal – igen jó eredményeket tudnak elérni a CLBPS-szolgáltatások biztosítása terén.

Mielőtt azonban elégedetten hátradőlünk a széken, nézzünk szét, akár itt, a Dél-Dunántúlon: uralkodó az elektronikus ügyintézés? Beszélhetünk elektronikus közigazgatásról? Az okmányirodákban az ügyfelek elektronikus formában bonyolítják az ügyeiket? Az időpont-foglalási lehetőségtől eltekintve azt kell mondanunk, hogy nem. A CLBPS nem más, mint *Künárosh király* játékhajója, amivel az országok teljesíthetik a kötelezettségeiket. Igen, van e-közszolgáltatás. Némely országoknak csak a tájékoztatás alapszintjén, némely országokban magasabb, interaktív szinteken is elérhető. Más kérdés, hogy használják-e az állampolgárok? Ha Magyarországot tekintjük, azt kell mondanunk, hogy a fentebb említett üzleti (adóbevallási) kötelező jellegű e-szolgáltatások kivételével: nem.

Dacára a statisztikában tükröződő, nem túl kedvezőtlen adottságoknak és szolgáltatási szinteknek, a mai magyar valóság e-közigazgatási szolgáltatásainak

igénybevételét – különösen a vidéki aprófalvas régiókban, ahol az előregedés és a munkanélküliség jellemző – bátran nullának vehetjük. Az e-közigazgatási lehetőségek keretét jelentő interne-hozzáférés a legújabb kutatási eredmények szerint⁶ egyes társadalmi csoportokban kirívóan magas. A felmérés arra is rámutatott, hogy az internet rendszeres használatával nem jellemezhető („netless”) társadalmi csoportok *infokommunikációja* „tv-centrikus”. (8. táblázat)

Nemzetközi trendek

Ugyanakkor az interneten 2008-ban már 180 millió portál működött, és a napi letöltések száma jóval százmillió felett állt. Az internethasználók száma évenként százmillióval nő. (Ebből egyedül Kínában 30 millióval számolhatunk.) Mobiltelefonnal 2008-ban 2,7 milliárd ember rendelkezett, az emberiség 42%-a, és a növekedési ütem töretlen 2012-re az emberiség 95%-án lesz mobil távközlési eszköze. A mobil eszközök 10 %-os elterjedési növekedése a *Deloitte* szerint 1,2%-os, a *London Business School* szerint 0,7%-os GDP-növekedést generál egy átlagos gazdaságban. Mindez arra hívja fel a figyelmet, hogy az információs forradalom nem állt meg. Vajon az internet egyeduralkodó e téren?

Egy 2006. évi amerikai globális felmérés szerint⁷ az otthoni szélessávú internet *penetráció* növekedési üteme, ha az egy főre jutó GDP-vel fennálló összefüggésére vagyunk kíváncsiak, nem a 100 vagy 90 %-hoz, hanem a 60–70%-hoz konvergál. A vizsgálatba bevont országok: USA, Hong Kong, Japán, Szingapúr, Tajvan, Ausztrália, Új-Zéland, Dél-Korea, Brunei, Malajzia, Thaiföld és Kína. Természetesen a 2007–2008-ban megjelenő mobilinternet-konvergencia (*iPhone*, *iPOD* technológiák) a mobiltelefon és a vezetékessé szélessávú internet összemósódása felé mutat, de a technológiai és piaci trendek jelenleg még nem mutatnak egyértelmű fejlődési irányt. Az USA-ban a 2011-ig való előrejelzés mindenesetre a televíziózás terén a legjelentősebb belföldi platformnak a kábel-tv-t tartja, mintegy tízszeresen felülmúlva az internetalapú TV-t (*IpTV*) és megelőzve a műholdas rendszereket.

8. táblázat

Egyes társadalmi csoportok internethasználata (%) Magyarországon 2008-ban:

(„netless = internetet nem használó;

„netizen” = rendszeresen internetező állampolgár)

Diákok		Munkavállalók		Munkanélküliek		yugdíjasok	
„netless”	„netizen”	„netless”	„netizen”	„netless”	„netizen”	„netless”	„netizen”
13	87	67	33	83	17	97	3

VEZETÉSTUDOMÁNY

A fenti adatok azt látszanak alátámasztani, hogy hibás az a stratégia, amely egyedül a PC típusú internetpenetrációra építi az e-közigazgatás jövőjét. Két másik eszköz is körvonalazódik a háttérben. Az egyik éppen a tv (ezen belül a digitális interaktív kábel tv), a másik a mobiltelefon, amely mind az internet, mind a tv irányában megtette az első lépéseket.

Érdeemes megemlíteni néhány olyan kiadványt, amely a mobiltelefont használó közszolgáltatások körvonalazásán alapul (Tózsza, 2003; Budai – Sükösd, 2005; Budai – Miletics, 2007). Az E-Government Kutatócsoport a Pannon GSM segítségével 2005-2006 során kidolgozta azt a mobilinternetes közszolgáltatási modellt, amely egy SMS-sel generált *push* WAP felületen teszi lehetővé a párbeszédet és az ügyintézkést a hivatal és az ügyfél között. Míg az Ügyfélkapu (www.magyarorszag.hu) igényli az internetes *on-line* kapcsolat fenntartását, bizonyos internetezési jártasságot, otthoni vagy hivatali PC-hez való hozzáférést, addig a WAP-alapú mobilinternethez csak egy 2G-s mobilkészülékre van szükség. Ezen túl semmilyen szintű informatikai jártasságra, szaktudásra, beruházásra nincsen szükség.

Workflow-ját, munkafolyamatát tekintve a mobilinternetes eljárásban jóval kevesebb az élőmunkaigény az ügyintéző részéről, mert a tájékoztatás, időpontfoglalás és ügyindítás munkafázisait egy 0–24 órában rendelkezésre álló automatizmus váltja ki. A hagyományos munkamenethez képest az eljárásjogi értelemben vett ügyindítás és a kiadmányozás munkafolyamatai időben és térben nem válnak szét. Az ügyfél egy interaktív kapcsolaton belül kap tájékoztatást, tud időpontot foglalni és indíthatja el az ügyintézés folyamatát. Az általa a mobiltelefonjáról beküldött igények és adatok *on-line* megjelennek a hivatal megfelelő munkaállomásán. Lévéen szó *push* WAP-felületről, az ügyfélnek természetesen nem kell értenie a WAP-böngésző kezeléséhez sem. A rendszer *pilot*-jai üzemelnek Budapesten, Dunaharaszton és Békéscsabán. A WAP-alapú rendszer tervezéséről, működéséről, fenntartásáról egy önkormányzati kézikönyv ad részletes ismertetést (Vig, 2008). A mobilban rejlő egyéb önkormányzati kommunikációs lehetőségeket egy másik szakkönyvünk (Miletics, 2008) tartalmazza.

A jövő körvonalai

A belga közigazgatási reform során 2004-től kezdtek el bevezetni az elektronikus személyi igazolványt⁸, ahol is az igazolvány adathordozó *chip*-jén a személyi adatok és a laccím a hivatali (e-közigazgatási) ügyintézkést teszi lehetővé, s a változások gyorsan – és olcsón – átvezethetők rá. Tartalmaz továbbá egy e-azonosítási

VEZETÉSTUDOMÁNY

tanúsítványt, amellyel az állampolgár bizonyos elektronikus adatbázisokhoz nyer hozzáférési jogot; végül megtalálható rajta az elektronikus aláírása is, amelyet szerződésekhöz, megrendelésekhez használhat *on-line*. Az e-személyi igazolvánnyal a jövő e-közigazgatási stratégiájában – kártyaolvasóval – három (!) csatornán keresztül lehet a hivatalba lépni és ott, magunkat azonosítva, ügyindítást kezdeményezni: PC-n, mobiltelefonon és televízió. Természetesen mindhárom csatornának közvetítő eleme az internet, hiszen az adatátvitel célállomása a hivatali ügyintéző PC munkaállomása. A technológiai fejlődés a mobiltelefon és a DVB-H⁹ (mobil-tv) konvergenciája még ezt a háromcsatornás képletet is egyszerűsítheti mobilinternetre.

Ha az internet mellett (nem helyett) a 2012-ben elérhető közelségbe kerülő digitális interaktív kábel-tv helyi hálózatai is részt vállalnának a kistérségi közigazgatás megvalósításában, a racionalizálás politikai kommunikációja már kétféle-megszázezer új polgármesteri hivatal megnyitásának jegyében történhetne. Ugyanis ma Magyarországon 2,4 millió tv (háztartás) van „kábelvégen”. A körzetközpontos kistérségi közigazgatás így, nemcsak a hazai internetpenetráció által érintett háztartásokra tudná kiterjeszteni jótékony távügyintézési megoldásait (ami a térben távolabb működő hivatalok esetében elkerülhetetlenül szükséges lesz), hanem ennél jóval több, összesen az internetes eléréssel rendelkezőkön kívül mintegy kétféle-megszázezer háztartásra. Ez a fajta e-közigazgatás egyrészt nem igényel PC beruházást, nem igényel informatikai képzettséget, elegendő hozzá a tv távirányítójának a kezelése. Így a társadalom „netless” rétegei is hozzáférnek.

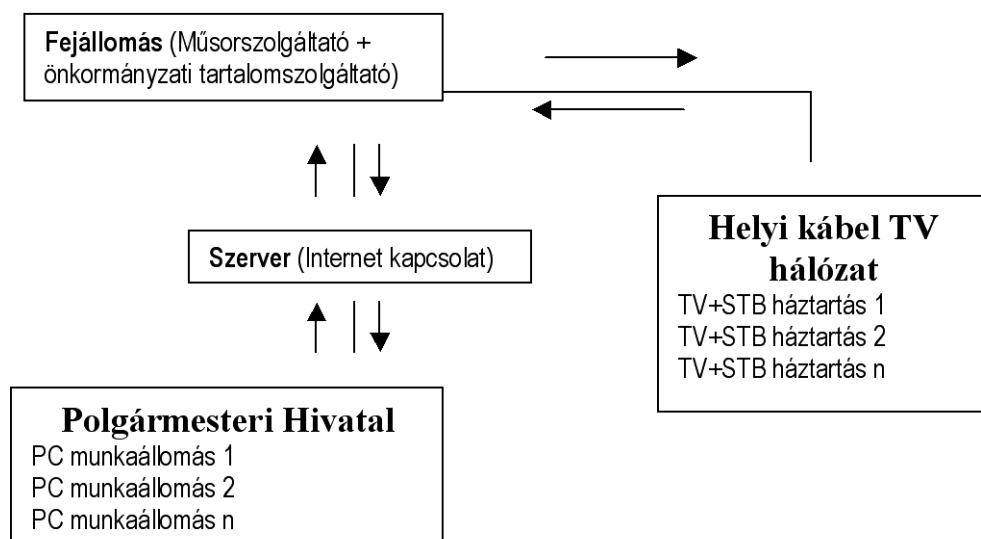
A helyi érdekeltségű interaktív digitális tv-hálózatoknak – külföldi szakirodalom alapján – igen jelentős helyi társadalomépítő szerepük alakul ki. Elvileg nem csak az állampolgárok egy-egy csoportja, hanem a helyhatóság és a helyi lakosság közötti párbeszédre is alkalmasak. Óriási üzleti lehetőségek rejlenek az interaktív tv-reklámban, a tv-n keresztül történő rendelésben, vásárlásban; az internetnél biztonságosabb, tv-kártyán keresztül történő banki átutalásban. Mindezek az „önfenntartó” helyi tv-közigazgatás (*t-government*) lehetőségét is előrevetítik.

Digitális interaktív kábel-tv, mint a t-közigazgatás eszköze

Az EU-ban az olasz közszolgálati tv indított teljes egészében közigazgatási csatornát és programot, a *RaiUtile*-t. Ez, a betelefonálási lehetőségektől eltekintve, nem interaktív ugyan, de szerkezetében és tartalmában etalonját adja egy közszolgálati műsorcsatornának.

1. ábra

A digitális interaktív kábel tv-hálózat (DVB-C = digital video broadcast for the cable) egyszerűsített szerkezete önkormányzati célokra



Valódi interaktív kábeltelevízióra épül Angliában a *Yorkshire* megyei *Looking Local* program, amelynek során *Kirkless* város központtal, mintegy 70 településen áll rendelkezésre a közzszolgálati tv. Elsődleges célja nem a helyhatósági ügyintézés – bár ezt is tartalmazza –, hanem a munkanélküliek számára szerkesztett átképzési, *on-line*, interaktív táv tanulási programok sugárzása és munkahely-keresési szolgáltatás nyújtása. A projektet 2002-ben kezdték el kidolgozni, és 3 év kellett az üzembe helyezéshez.

Bár a 2002 óta évente megrendezett *EuroITV konferenciákon*¹⁰ számtalan interaktív digitális tv-re épülő alkalmazás és tartalomszolgáltatás jelenik meg, az angliai példán kívül nincsen széles körben ismert és bemutatott közigazgatási jellegű tartalomfejlesztés. Európán kívül leginkább japán és dél-koreai fejlesztők számolnak be ilyen irányú kísérletekről. Hangsúlyozni kell, hogy a digitális interaktív tv tartalomfejlesztése közigazgatási téren sem az internetes tartalomfejlesztés „ellen” dolgozik, ahogy pl. a mobil WAP-os és internetes tartalomfejlesztés sem. A valóságban a televízióra és a mobiltelefonra optimalizált internetes tartalomfejlesztés folyik világszerte.

A digitális interaktív kábel tv-hálózat tehát kistérségi szinten, a hírközlési törvény¹¹ által biztosított ingyenes önkormányzati csatornán működhet. A felhasználói végpontokban (az egyes háztartások tv készülékein) a műsorszolgáltató kábel tv-társaság egy, a műsor digitális átalakításához szükséges *dekóder* (*set top box-ot = STB-t*) biztosít – általában alacsony, kedvezményes áron (1. ábra).

Angliában, pl. ahol már régen megtörtént a teljes digitális átállás, a műsorszolgáltatók látták el a lakosságot a lehető legolcsóbb *dekóderekkel*, amelyekkel a tv-készülékről nem lehet visszaküldeni jeleket az elektronikus programújság (*EPG*) kezelése kivételével. Így, az interaktivitás, a „*visszirány*” kihasználása elmaradt, s most EU-s közpénzen folynak a *yorkshire*-ihez hasonló interaktív tartalomfejlesztések nemcsak Angliában, de szerte Európában a fejlett országokban.

Történelmi felelőssége a mindenkori magyar kormányoknak, hogy utolsókból utolsók leszünk-e a digitális átállás terén, avagy utolsókból elsők, legalábbis a digitális interaktív tv közzszolgálati tartalomfejlesztése területén. Sajnos az első jelek arra mutatnak, hogy utolsókból utolsók leszünk, hiszen a nagy műsorszolgáltatók már kezdik osztogatni a legolcsóbb, a *visszirány* kihasználására alkalmatlan *dekóderket* (*STB-eket*) a kísérleti digitális adásokba bekapcsolt területeken. Piaci kényszer ez, hiszen így lehet vevőkört kiépíteni. Magyarországon van Európa egyik legnagyobb *STB*-gyártója, a Videoton. A *visszirány* kihasználására alkalmas, klaviatúrával ellátott *STB* tömeges gyártása nemcsak a hazai, de a környező országok igényeit is elérhető áron elégíthetné ki.

Amennyiben PPP¹² konstrukcióban mind az *STB*-gyártóval, mind a nagy műsorszolgáltatókkal a kormány meg tudna egyezni, hogy csak a *visszirány* kihasználására alkalmas rendszerek kezdjenek el kiépülni, a 2012-es átállás idején Európa egyik legkorszerűbb kábel tv-tartalmával rendelkezne az ország. Mivel Magyarországon a kábel tv-lefedettség aránya nemzetközi viszonylatban is magas, aránylag könnyen

megoldható a városi és kistérségi hálózatok működtetése önkormányzati csatornákkal. Így ha a kormányzat egy közigazgatási tartalomfejlesztő K+F programot indítana, Európában az elsők között állna Magyarország az új típusú közigazgatás megjelenésével. Jelesül éppen a 2011. évi EU-elnökség idején lehetne ez az ország uniós belépője. Mert jóllehet Angliában a *Looking Local* már előbbre jár, az angliai *visszirányra* képtelen *STB*-k kicserélése hosszú időt vesz még igénybe. Tehát Magyarország nemcsak a tartalomfejlesztésben tudna felzárkózni Anglia mellé, de a *visszirányra* képes, tömeges *STB*-felszereltségével és jelentős kábel-lefedettségével legelső „*fecske*” lehetne az európai *t-közigazgatásnak*¹³, ami piacelsőséget is jelentene. Márpedig az *infokommunikáció* korunk leggyorsabban fejlődő, még a válságok idején is profitképes gazdasági területe!

Az E-Government Kutatócsoport az utóbbi két évben definiálta az interaktív közzszolgálati tv tartalmi kereteit (Tózsza – Budai, 2006; Jenei, 2007), működőképes közzszolgálati tartalommal rendelkező modell került kidolgozásra. Ennek segítségével az ügyfelek otthoni tv-készülékükkel léphetnek kapcsolatba az önkormányzattal – interaktív módon. A kísérleti rendszer egyik ügymenetmodellje az alábbi párbeszéd-panelesen nyugszik (9. táblázat):

Összegzés

Az egyes országok gazdasági-technológiai fejlettségéből számítható, következtethető informatikai potenciál nem egyértelműen arányos az illető ország elektronikus

közigazgatásban nyújtott teljesítményével. Ez utóbbit a CLBPS-szolgáltatások teljesítési szintjével lehet jól mérni. Felmerül azonban a gyanú, hogy e szolgáltatások mögött nem áll nagy társadalmi igénybevétel, és ami forgalom adódik, az a jogszabályi kötelezettség betartásából, s nem társadalmi igényből ered (pl. a cégek elektronikus adóbevallási és járulékelszámolási kötelezettsége, amit a könyvelők társadalmilag szűk köre használ.) Mindez az egész e-közigazgatási teljesítményt látszatteljesítményként láttatja – mint a mitológiai *Kúnárisz király* játékhajótrükkje, hogy a kötelezettség alól kibújjon.

Mindazonáltal az információs társadalom fejlődése nem lassult le, az internet, a mobil, sőt a mobilinternet egyre inkább terjed. Az internetalapú mobiltelefon és az ugyancsak internetalapú digitális interaktív kábel-tv a társadalom széles rétegei számára elérhető. Azon jelentős társadalmi rétegek számára is, ahol a generációváltás *nem* fogja magával hozni az internethasználat elterjedését. Ezért úgy gondoljuk, hogy az *on-line* PC mellett a mobiltelefonra és a digitális tv-re is kell építeni a jövő elektronikus közigazgatását.

Ilyen szempontból viszont nem mindegy, hogy volt-e, van-e CLBPS-teljesítési kényszer egy-egy országban, hiszen ez kiváló gyakorlóterep az e-közigazgatási kísérletezésre, még akkor is, ha jelenleg nem áll mögötte széles körű társadalmi igény. A mobilinternet és televíziós technológiai konvergencia olyan virtuális hivatalhálózatot és a személyes kapcsolat élményét visszaadó ügyfélfogadást tesz majd lehetővé, amely a közigazgatási modernizáció új dimenzióját nyitja meg.

9. táblázat

Példa az interaktív digitális tv közzszolgálati tartalmára

1. Belépés: Önkormányzati csatorna kiválasztása	2. Választási opciók helyi önkormányzatnál: helyi hírek, üzleti szolgáltatások, oktatás, közüzemek, polgármesteri hivatal	3. Választási opciók polgármesteri hivatalban: vagyongazdálkodás, műszaki osztály, szociális osztály, adóiroda, okmányiroda
4. Választási opciók okmányirodában: hatósági bizonyítványok, gépjármű-ügyintézés, személyi igazolvány – laccímekártya, útlevél, vezetői engedély, vállalkozói igazolvány	5. Választási opciók vállalkozói igazolvány esetében: igazolás, kibocsátás, változtatás, módosítás, megszüntetés	6. Interaktivitás: vállalkozói igazolvány megszüntetése esetén: írja be a nevét, vállalkozás székhelyének címét, vállalkozói igazolvány számát.
7. Interaktivitás, választási opciók: időpontfoglalás (az Ügyfélkapun keresztül, ill. egyeztetéssel)	8. Automatikusan generált válasz: név szerinti megszólítás, ügypélda, időpont, cím megegerősítése , tájékoztatás ügyintézéshez szükséges iratokról, illetékekről vagy illetékmentességről.	9. Kilépés az önkormányzati csatornából

A játékhajókat a mitológiában és az ókorban ugyanis nem csak *Kүнárisz király* alkalmazta. Már az egyiptomi sírokban is mindenütt jelen voltak, azzal a céllal, hogy az elhunytak lelkét egy másik dimenzióba szállítsák át. Fogadjuk el, hogy az Európai Unió tudatosan alkalmazza a CLBPS-t, nem azért, mert ez jelentené az elektronikus közigazgatás megvalósulását – mint ahogy nem is jelenti. Hanem azért, mert a CLBPS-ben leírt 12+8 ügýtípus jelenti azokat a „játékhajókat”, amelyek a jövő mobil-interneten alapuló hármias csatornáján (*on-line* PC, mobil és digitális kábel tv) új dimenzióba vezetik a közigazgatást.

Lábjegyzet

- ¹ E-Participation
² Forrás: www.2.unpan.org
³ Common List of Basic Public Services
⁴ COM(2000) 330 Final
⁵ Forrás: E-közigazgatási ország jelentések 2009 (Lásd: irodalom)
⁶ Ságvári B., 2008
⁷ Leichtman, 2008
⁸ Vanvelthoven, 2005
⁹ Digital Video Broadcast for the Handheld
¹⁰ EuroITV 2007, 2008
¹¹ 2007. évi LXXIV. tv. A műsorterjesztés és a digitális átállítás szabályairól
¹² Public private partnership = az üzleti és a közszféra együttműködése a közszolgáltatások biztosításában
¹³ Tózsza I. (szerk) 2005.

Felhasznált irodalom

- Budai B. – Sükösd M.* (2005): M-kormányzat M-demokrácia. Akadémiai Kiadó, Budapest
Budai B. – Miletics P. (2007): Helyzettudatosságra épülő technológiák és szolgáltatások a közigazgatásban. E-Government Tanulmányok XIV. kötet. E-Government Alapítvány, Budapest
Budai B. (2009): Az e-közigazgatás elmélete. Akadémiai Kiadó, Budapest
COM (2000) 330 Final: Common List of Basic Public Services
E-közigazgatási ország jelentések (2009): (Country fact sheets): www.eupractice.eu

- EuroITV* (2007): Konferenciakiadvány: Interactive TV: a Shared Experience. 5th European ITV Conference Proceedings. Amsterdam, the Netherlands. (Cesar, P.–Chorianopoulos, K.–Jensen, J.F. eds.) Springer
EuroITV (2008): Konferenciakiadvány: Changing Television Environments. 6th European ITV Conference. Proceedings. Salzburg, Austria. (Tscheligi, M. – Obrist, M. – Lugmayr, A. eds.) Springer
Jenei Á. (2007): Elektronikus média és a közigazgatás. E-Government Tanulmányok XVI. kötet. E-Government Alapítvány, Budapest
Koós B. – Lados M. (2008): Az önkormányzati méret nagyság és a közszolgáltatások méretgazdaságossági kérdései: európai modellek és hazai tapasztalatok. In: Független. Közszolgáltatás-szervezés a kistélepek világában. (Kovács K – Somlyódiné Pfeil E. szerk.) Közigazgatási olvasmányok MKI – KSZKI Budapest. p. 45–96.
Leichtman (2008): Leichtman Research Group: www.leichtmanresearch.com
Looking Local 2009: www.digitv.gov.uk
Miletics P. (2008): M-citizen, a mobil állampolgár. E-Government Tanulmányok XXV. kötet. E-Government Alapítvány, Budapest
Ságvári B. (2008): E-befogadás – Úton a digitális kormányzás felé – Demos konferencia CEU, Budapest, március 20.
Tózsza I. (szerk.) (2004): Mobil elektronikus kormányzati megoldások a helyi igazgatásban. E-Government Tanulmányok I. kötet. E-Government Alapítvány, Budapest
Tózsza I. (szerk.) (2005): T-Government, avagy digitális interaktív televíziózás a közigazgatásban – E-Government Tanulmányok VII. kötet. E-Government Alapítvány, Bp.
Tózsza I. – Budai B. (2006): M-Government T-Government. Latest Technological Trends in Public Administration – M-Government Study Group – E-Government Foundation, Budapest
Vajkai A. (2008): Az információs társadalom területi és módszertani vizsgálata – E-Government Tanulmányok XXI. E-Government Alapítvány, Budapest
Vanvelthoven, P. (2005): The Belgian Electronic Identity Card (e-ID). In: E-Government: European Strategies Compared. (Vandini, V. – Plescia, D. eds.) EuroSpace s.r.l., Roma, p. 22–25.
Vig G. (2008): WAP-alapú ügyintézés a helyi igazgatásban. E-Government Tanulmányok XX. kötet. E-Government Alapítvány, Budapest