

## A könyvtár és a digitális gyűjtemények az elektronikus közszolgáltatások rendszerében

Az Európai Unió a könyvtári adatbázisok és elektronikus katalógusok online elérhetőségének biztosítását a tizenkét legfontosabb állampolgári közszolgáltatások egyikeként definiálja, azonos szinten egy ember életének legfontosabb közjogi aktusaival. Ez a szemléletmód még nem tapasztalható elég határozotlan a kulturális irányítás, az országos és helyi döntéshozók részéről, s talán maga a könyvtári menedzsment sem érzékeli még kellőképpen ennek előnyeit. A tanulmány megállapításai szerint a könyvtár a legtágabb értelemben vett információszolgáltatás és ismeretszervezés terén megvalósított innovációkkal hozzájárulhat a közszolgáltatások megújításához, szélesítve a digitális közigazgatás lehetőségeit, s egyben új értékpontokat kínálva a hálózati kultúra rendszerében.

**Kulcsszavak:** Könyvtár, digitális gyűjtemények, elektronikus közigazgatás

### Szerzői információ:

#### **Kerekes Pál**

Informatikus könyvtáros az ELTE-n végezte tanulmányait. 2009-ben doktorált. 1994-től információs tanácsadóként dolgozott az Elender, a Microsoft, a Compaq és a Minolta cégek magyarországi leányvállalatainál. Parlamenti konzultánsként részt vesz az internettel kapcsolatos törvények előkészítésében és szakmai vitáiban. 2003-tól 2007-ig a Magyar Televíziót felügyelő kuratórium elnökségi tagja. 2005-től az ELTE Informatikai és Könyvtártudományi Intézetének oktatója. Rendszeresen publikál napilapokban és online szakmai kiadványokban. Kutatási területe az elektronikus olvasáskultúra, ezen belül kiemelten az e-könyvtár és az e-kormányzat összefüggései.

### Így hivatkozzon erre a cikkre:

Kerekes Pál. „A könyvtár és a digitális gyűjtemények az elektronikus közszolgáltatások rendszerében.” *Információs Társadalom* IX, 3. szám (2009): 67–84.

<https://dx.doi.org/10.22503/inftars.IX.2009.3.4>

*A folyóiratban közölt művek*

*a Creative Commons Nevezd meg! – Ne add el! – Így add tovább! 4.0  
Nemzetközi Licenc feltételeinek megfelelően használhatók.*

---

Kerekes Pál

# A könyvtár és a digitális gyűjtemények az elektronikus közszolgáltatások rendszerében

Felvetések, vitapontok, programelemek<sup>1</sup>

A 21. század első évtizedében a magyar Országgyűlés eddig két-három évente tárgyalt informatikai tárgyú előterjesztéseket. A legutóbbi parlamenti szezonban azonban felgyorsult a munka: 2008 őszén és 2009 tavaszán is készültek törvényjavaslatok, még ha végszavazásukra csak vontatottan került is sor, vagy az még meg sem történt. Az elektronikus közszolgáltatásokról (T/6767), majd a hivatalos iratok elektronikus kézbesítéséről és az elektronikus térítvevényről (T/9024) szóló előterjesztések benyújtása érdekelhetővé teszi a törvényhozói aktivitás növekedését. A hálózati világ szabályozásra vár – gondolhatnánk ebből is: a tény inkább az, hogy a valóság, a mindennapi élet igényli a digitális reform irányába tett lépéseket. Az átalakuló életformák, munkavégzési alapszerkezetek kikényszerítik az új törvényi kereteket. Nem az informatikát kell tehát regulálni, mint sokan hiszik és terjesztik, hanem az informatizálódás nyomán születő új értékeket, társadalmi formatárat szükséges jogi módszerekkel is megalapozni.

Mindkét törvényjavaslat évezredes struktúrák felváltásáról intézkedne. Az elektronikus közszolgáltatásokról szóló előterjesztés 5. paragrafusa például kimondja: „Az elektronikus közszolgáltatások nyilvános és tájékoztató jellegű szolgáltatásainak elérése nem korlátozható.” Ez a végtelenül egyszerű mondat végtelenül bonyolult kommunikációs szerkezetekre utal. Az elektronizáció alapján és annak folyamatos hatására találkozhat egymással két régen használt, de eddig nem vagy csak nagyon ritkán összekapcsolt fogalom: a közigazgatás és az információellátás. Vagy mondhatjuk úgy is: a központi és az önkormányzati tevékenység, illetve a hozzá tartozó tájékoztatás és a tájékozódási lehetőség. Mára egy eszmekörbe tartozónak véljük ezeket a fogalmakat, a digitalizáció és a hálózatiság megteremtette a tartalmi összefüggéseket. Ebben a rendszerben már nem válnak el egymástól az egykor nagyon távoli ügyintézési és ügyféltájékoztatási formák.

Az elektronikus kézbesítést lehetővé tevő joganyag 2. paragrafusa rögzíti: „Az Állami Elektronikus Kézbesítési Szolgáltató e feladatának ellátása érdekében – külön jogszabályban foglaltak szerint – elektronikus kézbesítési tárhelyet tart fenn, amelyhez a kézbesítési folyamatban részt vevő feladó és címzett számára biztosítja a hozzáférést.” Nem a levél utazik tehát, nem a postás és a mögötte álló hivatali szervezet mozgatja a közleményeket, hanem monitorokról monitorokra kerülnek a karakterek, az életfundamentumokat érintő, teljes jogi arzenállal biztosított tartalmak. Ez az átalakulás természetesen gyökeresen átfőmálja az archiválás és a visszakeresés évezredes módszereit.

<sup>1</sup> A tanulmány az egyező című doktori disszertáció rövidített, egyes részeiben aktualizált változata.

Mindkét szemelvénnyel csak azt kívántam érzékeltetni, hogy az elektronikus közigazgatás – más szóval: az elektronikus kormányzat, még egyszerűbben: az adminisztráció – új dimenziókba tevődik át, vadonatúj virtuális keretek közé kerül. A változások nyomán új szervezetek keletkeznek, és a meglévők átalakulnak. Ebből az aspektusból fontos, hogy a közpénzekből fenntartott intézménykomplexum minden tagja, így a könyvtárak is tanulmányozzák, vizsgálják viszonyukat az elektronikus közszolgáltatások normarendszeréhez, hálózati szervezetéhez, virtualizációs körülményekhez. Hangsúlyozni szeretném, hogy itt nem a könyvtárak általános modernizációjáról, annak problémahalmazáról van szó. A bibliotékák, az évezredek alatt folyamatos változásokra kényszerült tudástárak az informatika korában is kiérlelték az ismeretprezentáció és ismeretszolgáltatás megfelelő technikáit.

Írásom célja az, hogy a bibliotéka fogalmát a lehető legtágabban értelmezve, a közszolgáltatások elektronikus válfajainak fokozatos kialakulásával, illetve a hálózati ügyintézés térnyerésével létrejövő e-közigazgatási rendszerben mutassa be a könyvtárt mint a kialakuló új digitális igazgatási és önkormányzati infrastruktúrák versenyében létező szervezetet. Egészen konkrétan azt vizsgálom, hogy az elektronikus kormányzat fogalomkörébe hogyan kapcsolódik a könyvtár mint a tudástársadalom információs közintézménye, az ismeretorganizáció hálózatának egyik megszervezője és működtetője. Úgy vélem, a formálódó hazai tudástársadalom elektronikus terei nem választhatók szét mereven. A digitális társadalom fejlődésének mozzanatai – ellentétben az előző korszakok szigorú határok közé szorított köztevékenységi mintáival – fedik egymást, többnyire egymásra épülnek, így az összefüggések és kölcsönhatások vizsgálata termékeny és hasznos lehet az érintett területeken, különösen a feladatmegosztás észszerű kialakítása és a párhuzamosságok, a különféle projektek között sokszor fellelhető rivalizálás elkerülése szempontjából. Az intelligens közigazgatási terek létrehozásának és működtetésének természetes közege lehet a funkcionálisan jól működő, tudásmenedzselő könyvtár, ahol egy helyen adott a művelődést, a rekreációt és a tanulást, általában a humán minőséget megalapozó ismeretanyag, valamint az internet-erőforrások igénybevételének teljes technikai bázisa is.

Dolgozatom nem foglalja az e-kormányzat helyzetének és trendjeinek bemutatásával. Erre nézve bőven áll rendelkezésre megfelelő dokumentáció, elég utalni az ITTK tevékenységére, a Corvinus Egyetem kutatóinak munkájára és a megfelelő kormányzati (EKK) munkaanyagokra.

## Hipotézisek, könyvtári értékpontok

1. A papírról leválasztott, de egyelőre még túlnyomórészt a betűre épülő elektronikus formátár – az internet – művelődéstechnikai birtokbavétele bonyolult és összetett folyamat. Az eredményekben, a pozitív változásokban a könyvtárak döntő szerepe nem vitatható. Minden kezdeményezés, amely az elektronikus bibliotéka szolgáltatásainak bővülését kutatja, kísérleti úton is, fontos lehet az egész könyvtári rendszer jövője szempontjából. A könyvtárt mint az európai direktívák által azonosított elektronikus közszolgáltatások egyik territóriumát eddig még kevéssé vizsgálták Magyarországon, ezért az ilyen irányú kutatások véleményem szerint pozitívan befolyásolhatják a jelenleg is szükségképpen zajló könyvtári funkcióváltások elfogadottságát.

2. Az információs és emlékeztetbázisok, általános és szakarchívumok missziós célkitűzéseikben általában megjelölik, hogy tempóvesztés nélkül igyekeznek megfelelni az új, többnyire elektronikus alapú felhasználói igényeknek, illetve a digitális kínálat bővüléséből következő fejlesztési elvárásoknak. Ez száguldó iramú, rohamos érték- és mintaváltásokkal járó folyamat, amelyben a hálózati kultúra normarendszerének kialakítása és megszilárdítása az e-demokrácia alapformáinak ismeretét és használatát feltételezi. Ebben az összefüggésben is szükséges a könyvtárak hivatását, szerepét és lehetőségeit vizsgálni.

3. A hálózati kultúra jövője – ezt talán kevesen vitatják – a minőségtől, a minőségű digitális termékek befogadásától és azok terjesztési mechanizmusának meggyökeresztésétől függ. Ehhez kezdetben társadalmi erőforrások igénybevétele szükséges támogatási ösztönzőrendszer kialakítása és működtetése mellett. Ebből az aspektusból az elektronikus közigazgatásnak a könyvtári rendszerhez kapcsolható elemei a támogatás forrásaiként és lehetőségeiként vehetők számba.

4. A jelenleg érvényes digitális stratégiák célja, hogy meghatározzuk az elektronizációval szinte korlátlanul váló elérhetőség bővülésének távlatos kivezetését, vagyis megtervezzük új rétegek, akár tömegek információellátásának koncepcióját és menetrendjét. Szorosan ide tartozik – dolgozatom témája is ez – az elektronikus közszolgáltatások megismertetése és használatuk elősegítése az információmenedzsment eszközeivel, elsősorban könyvtári értékpontokat kínálva, és nem kis részben a digitális ismerettárak rendszerbe vonását javasolva.

5. A kormányzat és az adminisztratív közintézmények jellegükből és funkciójukból fakadóan főként adat-, információ- és tudástárak működtetésével töltik be hivatásukat (feladatuk többek között az állampolgárokra vonatkozó társadalmi, üzleti, piaci, jogi és politikai jellegű adatok és információk gyűjtése, feldolgozása és nyilvántartása, a jogalkotás és szabályozás), és munkájuk eredményei is nagyjából információ vagy tudás formájában kerülnek nyilvánosságra. A közigazgatás ezeknek az adatoknak nem csupán felhasználója, hanem tulajdonosa is. Így nincs akadálya annak, hogy a hagyományos közigazgatási folyamatok újragondolása és átszervezése a tudás elosztásának és megosztásának új formáit hozza létre, akár az átalakuló könyvtári intézmények és szolgáltatások keretein belül is.

## E-könyvtár és e-közigazgatás: alkalmi kapcsolat vagy szervezett összekapcsolódás?

A 2008. évi könyvfesztiválon vitát rendeztek a könyvtárak jövőjéről. A „Hírszerző” portál így számolt be az eseményről: „Ismét beszélgetésen jártunk, ahol Csepeli György szociálpszichológust, György Péter esztétát és Harsányi Lászlót, a Nemzeti Kulturális Alap vezetőjét ültették egy asztalhoz a magyar könyvtárosok. A meghirdetett cím „A kultúra metamorfózisa” volt, s a résztvevők a könyvtáraknak az információs társadalomban játszott szerepéről diskuráltak: „A könyvtárak új szerepét illetően nincs is vita. Ennek a lényege az, hogy a könyvtári hálózatot modern információs központok hálózatává kell átalakítani. Olyan intézmények hálózatává, ahol nemcsak könyvet kölcsönözni és folyóiratokat olvasni lehet, hanem – különösen vidéken, a kis falvakban

– lehetőség van a széles sáv adta összes pozitívum, például az elektronikus ügyintézési formák kihasználására, illetve a kötelezettségek teljesítésére.”<sup>2</sup>

A három vezető, véleményformáló szakember teljesen egyetért abban, hogy a szükségszerű könyvtári (természetesen elsősorban közkönyvtári) átalakulás egyik iránya lesz – vagy még inkább lehet – az elektronikus közszolgáltatások rendszerintegrációjában való szerepvállalás, funkciógyűjtés, illetve beágyazódás. Le kell azonban szögezni, hogy ez nem valami kizárólagosságot jelent, nem értelmezhető úgy, hogy a könyvtárak funkcióbővülésének egyetlen vagy legfőbb elektronikus „terepé” az e-kormányzat volna. Csak arról van szó, hogy az e-közigazgatás fontos szegmense az információs társadalomnak, a digitális szolgáltatások hatalmas fogyasztója. Az ilyen igények kiszolgálására sokan kívánnak vállalkozni, persze különböző megalapozottságú kompetenciákkal. A könyvtárak részvétele ebben a versengésben, tekintettel a rendszer eddigi vitathatatlan eredményeire, hasznos és sikeres lenne, növelné az egész szakma elfogadottságát és az e-bibliotékák hálózatának teljesítőképességét. Itt kell megemlíteni több e-közszolgáltatási projektet, amelyek – részben vagy egészben – könyvtári intézményekre vagy könyvtári szolgáltatásokra épülve indultak meg, illetve működnek ma is. Ezek (nem fontossági sorrendben) a következők:

- teleház,
- TSR – Többcélú Szektorközi Rendszer,
- e-Magyarország Pontok,
- EU (parlamentari és bizottsági) tájékoztatósi és dokumentációs intézmények,
- e-befogadás program.

## Kitekintés: a könyvtárak és az e-kormányzat együttműködése az Egyesült Államokban

Kovácsné Koreny Ágnes több publikációjában<sup>3</sup> mutatja be az amerikai könyvtárosok elektronikus közszolgáltatási tevékenységét. Írásai rámutatnak, hogy sok tekintetben stabil kapcsolat és tartalmi együttműködés alakult ki a közkönyvtárak és az e-közigazgatás intézményei között. Az ottani könyvtárak természetesen más társadalmi viszonyok között, eltérő történelmi hagyományok alapján működnek, néhány megállapítás, észrevétel és állásfoglalás azonban a mi körülményeink között is érdekes és inspiratív lehet. A szerző összefoglalóan megállapítja: „Az amerikaiak jelentős része – vagy azért, mert nincs más lehetőségük a kapcsolódásra, vagy pedig azért, mert segítségre szorulnak a számítógép, illetve a világháló használatát illetően – csak a könyvtárakban elérhető ingyenes internet-hozzáférésre számíthat. Számos közigazgatási szerv egyenesen a legközelebbi közkönyvtárba irányítja az állampolgárokat az elektronikus

<sup>2</sup> Kiss Ádám 2008: Internetadó és vidéki könyvtárak: alapjaiban hibás a magyar kultúrafinanszírozás. [Elektronikus dokumentum] In *Hírszerző*, ápr. 28. [http://www.hirszerzo.hu/cikk.eleg\\_az\\_alsagos\\_liberalis\\_anything\\_goes-bol.64587.html](http://www.hirszerzo.hu/cikk.eleg_az_alsagos_liberalis_anything_goes-bol.64587.html)

<sup>3</sup> Kovácsné Koreny Ágnes: E-kormányzat az amerikai közkönyvtárakban. Szakirodalmi szemle. *Tudományos és Műszaki Tájékoztatás*, 56. évf., 2009, 4. szám, 178–189.

Kovácsné Koreny Ágnes 2008: Közönyvtárak, értékek, bizalom és e-kormányzás. *Tudományos és Műszaki Tájékoztatás*, 55. évf., 11–12. szám., 553–556.

kormányzati eszközök igénybevétele céljából. S a könyvtári szolgáltatás utóbbi eleme az, amellyel egyetlen más intézményhálózat sem versenyezhet: a könyvtárak ingyenes számítógép-használatot, ingyenes internethasználatot, s ingyenes szakmai segítséget kínálnak a hozzájuk fordulóknak. Mindehhez adódik még a könyvtáraknak a helyi közösségek életében betöltött meghatározó szerepe s az állampolgárok közkönyvtárakba vetett, történelminek mondható bizalma.”

Az amerikai közkönyvtárak e-kormányzati szolgáltatásainak néhány, hazai feltételek között is értelmezhető jellemzőjét érdemes felidézni:

A könyvtárak e-kormányzati információs pontokká fejlődése a könyvtárak előzetes szándéka nélkül következett be, anélkül, hogy az új társadalmi szerepükkel kapcsolatos döntésekbe bevonták volna őket.

A fenntartók és a hatóságok elvárják a könyvtáraktól, hogy e-szolgáltatásokat nyújtsanak az állampolgárok számára.

A könyvtárak az új e-kormányzati szolgáltatásokat anélkül kínálják, hogy ahhoz költségvetési forrásokat, további személyzetet vagy akár csak képzési támogatást kapnának.

A jövőre nézve feltétlenül szükséges, hogy

- a könyvtárak nagyobb szerepet kapjanak az e-kormányzati szolgáltatásokkal, valamint a vész- és katasztrófavédelemben nyújtandó hatósági tevékenységekkel kapcsolatos tervezési és döntéshozatali folyamatokban az államigazgatás valamennyi szintjén;

- az új szolgáltatásokhoz kapjanak a közkönyvtárak többletforrásokat;

- az e-kormányzattal kapcsolatos könyvtári szolgáltatások finanszírozásába vonjanak be alternatív forrásokat is;

- induljanak kutatások az egyének és a közösségek elektronikus kormányzati szükségletei, illetve azok kielégítése tárgyában, valamint arról, hogy az új könyvtári szolgáltatások milyen hatással vannak az egyénekre, a közösségekre és magukra a könyvtárakra;

- a könyvtárak hatékonyabban kommunikálják mind a köz-, mind a magánszféra felé, hogy milyen e-kormányzati szolgáltatásokat nyújtanak, és alaptevékenységeiken túl mi mindent tesznek vész- és katasztrófavédelemben;

- kapjon helyet már a könyvtárosképzésben is az e-kormányzati szolgáltatások használata.

## **Portálok a közigazgatás szolgálatában: Jelen vannak a könyvtárak is?**

Az Európai Unió különböző e-kormányzati irányelvei (eEuropa 2005, i2010) az elektronikus közszolgáltatások hús csoportját definiálják. Ezekből Magyarországon a kormányprogramokban és pályázati struktúrákban különböző alpontokkal bővítve huszonnégy lett, megőrizve az eredeti számozást, de figyelembe véve a terminológiai és szervezeti különbségeket. Az állampolgárok számára nyújtott szolgáltatások – nem említve itt a vállalkozásokra irányulókat – a következők:

1. Jövedelemadó: bevallás, értesítés a kivetett adóról.
- 2/a. Álláskeresés a munkaügyi központokon és az interneten keresztül az ÁFSZ állásajánlataiban.
- 2/b. Álláshirdetés az interneten keresztül az ÁFSZ adatbázisában.
- 3/a. Munkanélküli járadékok.
- 3/b. Gyermekek után járó pótlékok.
- 3/c. Gyógyászati költségek (visszatérítés vagy közvetlen kifizetés).
- 3/d. Tanulói ösztöndíj-lehetőségek.
- 4/a. Útlevígigénylés és útlevílrel kapcsolatos egyéb ügyintézés.
- 4/b. Gépjárművezetői engedélyek ügyintézése, vezetési jogosultság megszerzése.
5. Jármű-nyilvántartási ügyintézés, járműigazgatás (új, használt és importált gépjárművek forgalomba helyezése, műszaki vizsgálata, járműigazgatási ügyek).
6. Építési engedélyek kérelmezése.
7. Rendőrségi bejelentések (pl. lopás esetén).
8. *Közkönyvtárak (katalógusok, keresési lehetőségek elérése).*
- 9/a. Születési bizonyítványok ügyintézése: kérvényezés, kiadás.
- 9/b. Házassági bizonyítványok ügyintézése: kérvényezés, kiadás.
10. Beiratkozás felsőoktatási intézményekbe.
11. Lakcímváltozás bejelentése (lakcímgizolványok pótlása, cseréje).
12. Egészségi ellátással összefüggő szolgáltatások (pl. interaktív tanácsadás kórházi szolgáltatások elérhetőségéről, kórházi bejelentkezések).

A felsorolásból világosan és egyértelműen látszik, hogy az EU az elektronikus adatbázisokhoz való könyvtári hozzáférést alapvető elektronikus közszolgáltatásként értékeli, azonos szinten egy ember életének talán legfontosabb közjogi aktsaival. A legfrissebb Kék Notesz<sup>4</sup> megemlíti, hogy a mentorokkal kapcsolatba lépő kliensek a vizsgálatot megelőző három hónapban a fentiek közül minden második esetben igénybe vették az alábbi hatot:

- álláskeresés a munkaügyi központokon keresztül (78 százalék),
- felsőoktatási intézménybe való jelentkezés (74 százalék),
- *nyilvános könyvtárak elérése (72 százalék),*
- személyi jövedelemadóval kapcsolatos ismeretek, online adóbevallás (72 százalék),
- személyi iratok, pl. útlevíl, jogosítvány igénylése (64 százalék),
- egészségügyi szolgáltatások (50 százalék).

A könyvtári rendszerekbe való belépés igénye, az ott elérhető adatbázisok használatának szükséglete véleményem szerint mindenképpen azt jelenti, hogy a meghatározó e-közigazgatási portálokon meg kell jelenniük a könyvtári boxok elérési útvonalainak. A legnagyobb ügyfélszámot felmutató portálokon (kormányzati portál, Budapest portál) azonban – legalábbis jól érzékelhetően – nemigen funkcionálnak a tájékoztatási felületek, online adattárak.

<sup>4</sup>Diosy Tamás – Enyedi Nagy Mihály – Molnár Szilárd – Z. Karvalics László 2009: Kék notesz, 2009. A 10. Internethajó helyzetjelentése. Budapest, közreadja az ENAMIKÉ és az eWorld. Készítette az ITTK és a GKINET kutatócsoportja, 42. <http://internethajo.hu/pdf/keknotesz2009.pdf>

## Az elektronikus ügyintézés szolgáltatói szintjei

Az e-közigazgatás működési módszertanának, gyakorlatának és különböző mintáinak megismerése a közszférában dolgozók, így a könyvtárosok számára is szükségesnek látszik. Elsősorban azért – így tapasztaltam a dolgozat előkészítése során folytatott konzultációkon –, mert az elektronizáció nyomán az állampolgár és a hivatalok viszonya látványosan és mélyrehatóan átforgódik. A változások követése nélkül pedig – tekintettel az átalakuló közszolgáltatásokra – egy adott környezetben maga a könyvtár is önmeghatározási pánikhelyzetbe kerülhet, illetve nehézségekbe ütközhet maga a tájékoztatás is, hiszen teljesen új kérdéskörök, új magatartások merülhetnek fel.

Az elektronikus közigazgatás működési modellje, rendszere és formái az öt szolgáltatói szint leírásán keresztül tekinthetők át:

1. Információs, tájékoztató szolgáltatás, amely csak általános információkat közöl az adott ügygel kapcsolatos teendőkről és a szükséges dokumentumokról.

2. Egyirányú interakciót biztosító szolgáltatás, amely az 1. szinten túl az adott ügy intézéséhez szükséges dokumentumok, nyomtatványok letöltésére és azok ellenőrzött vagy ellenőrzés nélküli elektronikus kitöltésére ad módot; a dokumentum benyújtása hagyományos úton történik.

3. Kétirányú interakciót biztosító szolgáltatás, amely közvetlenül vagy ellenőrzés mellett kitöltött dokumentumok segítségével elektronikus adatbevitelre és a bevitt adatok ellenőrzésére nyújt lehetőséget. Az ügy indításához és intézéséhez személyes megjelenés nem szükséges, de az ügghöz kapcsolódó közigazgatási döntés közlése, valamint a kapcsolódó illeték- vagy díjfizetés hagyományos úton történik.

4. Teljes mértékben online lebonyolítható ügyintézési folyamatot biztosító szolgáltatás, melynek igénybevételekor az ügghöz kapcsolódó közigazgatási döntést is elektronikus úton közli a hivatal, és a kapcsolódó illeték- vagy díjfizetés elektronikus úton is intézhető.

5. Targetizációt, proaktivitást és perszonalizációt biztosító szolgáltatás, amelyben az ügyfél már teljes körűen hozzájut a szolgáltatáshoz úgy, hogy csak új információ tartalmazó adatot kell szolgáltatnia. Egyetlen olyan adatot sem kell újra megadnia vagy hitelesítenie, amelyet korábban bármely kormányzati szervvel már közölt. Az ügyfél az egész e-közigazgatási rendszerrel áll kapcsolatban, nem csak egy hivattal. (Ézt a szintet 2006-ban vezették be.)

Ezek a szintek – itt most nem részletezett további specifikációkkal – alkalmasak arra, hogy egy ország felkészültségét és állapotát bemutassák az e-közigazgatás szempontjából. Az EU ilyen standardizáció alapján évente végez felméréseket a tagországokban. Itt csak annyit érdemes kiemelni, hogy a 2006-os adatok szerint a könyvtári szolgáltatások, amelyek a négy csokorra bontott húszféle szolgáltatás közül az ismételt igénybe vett szolgáltatások körébe tartoznak, az e-közigazgatási kiadások és beruházások tekintetében az utolsó helyen állnak, jelentősen elmaradva a másik három csokortól, amelyekbe – „erősorrendben” – a jövedelemgeneráló szolgáltatásokat, a regisztrációs szolgáltatásokat és a különféle engedélyek és jogosítványok megszerzését sorolták. Érdekes adat továbbá, hogy az 5. szolgáltatói szint teljesítése (perszonalizáció,



targetálás: a könyvtári szolgáltatás itt a második helyen van) az EU 25 országában átlagosan 39 százalékos, míg Magyarország készültsége csak 11 százalékos.<sup>5</sup>

## Könyvtár: kulturális vagy az információs társadalom szektorához tartozó intézmény?

A felmérések és egyéb vizsgálatok folyamán a terminológiai és fogalmi bizonytalanságok miatt rendkívül nehéz az egyes országok e-közigazgatás tevékenységének összehasonlítása. Az EU ezért sok esetben felállítja saját rendszereit. A könyvtári világ szempontjából nagyon lényeges, hogy egyáltalán hová sorolják a könyvtári tevékenységet. Az EU rendszerében a könyvtári munka – meglepő módon, ha ez valakinek még meglepetés – nem a kulturális tevékenységek csoportjába, hanem az információs társadalom szektorába tartozik. Ezt az osztályozást követi az EU-portál rendszere is, ahol a jól elkülöníthető tevékenységek felsorolásában a könyvtár az „információs társadalom” kategóriában szerepel.<sup>6</sup> A téma jelenlegi felügyelője, Viviane Reding feladatkörének a megnevezése is „az információs társadalommal kapcsolatos és médiaügyekért felelős biztos”.<sup>7</sup> Véleményem szerint ez természetesen nem azt jelenti, hogy a könyvtár ma már csakis informatikai tevékenységnek tekinthető, de azt mindenképpen jelzi, hogy a gyűjteményszemléletű bibliotéka intézménykarakterét – legalábbis az európai jövőképben – a szolgáltatási irányultságú elektronikus információs központ missziója váltotta fel.

Az e-kormányzat és az e-demokrácia két jól elkülönülő fogalom. Ennek ellenére a közvélemény és gyakran a dokumentummenedzsmenttel foglalkozó intézmények (könyvtárak, archívumok és levéltárak) szakmai munkatársai is nehezen igazodnak el a két terminus jelentésárnyalataiban. Ez érthető is, hiszen ezek a tevékenységek napi szinten hatnak és visszahatnak egymásra, elektronikus felületeiket gyakran a politika, vagyis a kormányzat, illetve a helyi közigazgatás vezető személyiségeihez kötik. Ezt az összefüggésrendszert ez a tanulmány természetesen nem taglalja. A mi szempontunkból itt most az a lényeges, és ebben mindenki egyetért, hogy az e-demokrácia alapja a megfelelő szintű, akár a döntéshozatalhoz szükségessé váló azonos mélységű és kiterjedésű tájékoztatás, elsősorban elektronikusan prezentált, feldolgozott és kereshetővé tett szövegdokumentumok segítségével. Ez pedig tipikusan könyvtári feladat. Mégis azt látjuk, hogy az Országgyűlés vagy Budapest honlapján elérhető testületi iratok – parlamenti terminológiával élve: „irományok” – szolgáltatását nem könyvtári szervezetről végzik. Ez érzékelhető is, hiszen csak maga a dokumentálás, a rögzítés korrekt, míg a hozzáférés segítése, a tartalmi és formai feltárás nagyon szűkös, akár teljesen hiányozhat. Az alcímben feltett kérdés tehát ismét felmerül: az e-kormányzati tájékoztatás digitális tartalomszolgáltatási feladat vagy pedig könyvtári hagyományokon alapuló, akár az információkeresésre alkalmas (mesterséges vagy természetes) nyelvekre is ráépülő, tartalomfeltáró tevékenység? Jelenleg úgy látszik, hogy informatikai projektként ér-

<sup>5</sup> Molnár Szilárd – Borovitz Tamás – Csótó Mihály – Nyáry Mihály – Rab Árpád – Székely Levente: *Elektronikus közigazgatás éves jelentés*, 2007. Budapest, BME ITTK Kutatócsoport, a Bell Research Kutatócsoport szakmai partnerségével, 20–22. [http://www.ittk.hu/web/docs/ITTK\\_EKOZIG\\_2007.pdf](http://www.ittk.hu/web/docs/ITTK_EKOZIG_2007.pdf)

<sup>6</sup> [http://ec.europa.eu/information\\_society/activities/digital\\_libraries/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/activities/digital_libraries/index_en.htm)

<sup>7</sup> Honlapjának címe: [http://ec.europa.eu/commission\\_barroso/reding/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/commission_barroso/reding/index_en.htm)

telmeződnek a közigazgatási adatvagyon prezentálását célzó fejlesztések, intézmény-alapítások. Van ellenpélda is: Nagykőrös település e-praxisán keresztül látható, hogy a könyvtári szempontú megközelítés jelentősen javítja a használhatóságot és a használati hajlandóságot egyaránt, bár a megvalósítás természetesen itt is felvet problémákat.<sup>8</sup>

## Könyvtári megközelítés: mi lesz az e-önkormányzati dokumentumokkal?

Bujdosóné Dani Erzsébet fentebb idézett tanulmányában bemutatja városa könyvtárának a testületi anyagok archiválása és elérhetővé tétele terén követett gyakorlatát. Elsőként felteszi a kérdést: Hova is sorolhatók be tulajdonképpen ezek a dokumentumok? A helytörténeti osztályozás mellett dönt. Ezt természetesen lehet vitatni, ugyanakkor már maga a kérdés felvetése és megoldása is jelzi, hogy rutintechnikák, szoftverek előre gyártott sémái itt nem hozhatnak érdemleges eredményeket.

Bujdosóné megállapítja, hogy alig lehet találkozni a teljes testületi dokumentáció elérhetővé tételével. A néhány példa is arra utal, hogy nincs egységes gyakorlat. Sajnálatos, hogy a szerző éppen a két legnagyobbat, a Parlamenti és a Budapest Portált nem említi. (Talán ez is aláhúzza azt az előzőekben tett megállapítást, hogy ezek az információforrások nincsenek jól látható, szembetűnő módon belinkelve. A szerző tanulmánya elején rögzíti: a helyi önkormányzati testületek munkájának dokumentációját az önkormányzatiság szerkezetének felállítása óta összesített módon, jegyzőkönyvi formában őrzik meg. A jegyzőkönyvek öt példányban készülnek el, amelyekből egy példány a Pest Megyei Közigazgatási Hivatalba, négy pedig a város különböző intézményeibe kerül. Ezek a következők: a Polgármesteri Hivatal irattára, a címzetes főjegyző hivatala, a városi levéltár és a városi könyvtár.

A jegyzőkönyveket a könyvtárban időrendi sorrendben lefűzik, és ezek a helytörténeti anyag szerves részét képezik. Keresni bennük ebből adódóan nagyon nehézkes, és kizárólag az adott testületi ülés dátuma szerint lehetséges. A megjelenés gyakorisága nem állandó, mivel sokszor előfordul, hogy a havi egy rendszeres testületi ülésen kívül rendkívüli üléseket is tartanak.

Az anyag teljesen feltáratlan, nem felel meg a modern információkeresés feltételeinek, ezért valamilyen formában ezen a téren is meg kellene oldani a minőségi tájékoztatást. A dokumentumok fontos információforrást jelentenek a helytörténeti kutatás, az állampolgári tájékozódás és a közügyek helyi intézése szempontjából egyaránt. A szerző a továbbiakban ismerteti, hogy a legcélravezetőbb megoldásnak a teljes szövegű adatbázis létrehozását tekintették. Ennek érdekében az XML alapokon nyugvó szövegfeldolgozást és a Dublin Core (DC) metaadatelemeit alkalmazták. Az alábbi munkafolyamatokat írja le:

<sup>8</sup> Bujdosóné Dani Erzsébet 2007: Helyi testületi anyagok leírásának bibliográfiai problémái. *Tudományos és Műszaki Tájékoztatás*, 54. évf., 11–12. sz., 531–538.

*Szkennelés*

A hagyományos úton előállított input dokumentumok szkennelése után a papírra vetett szöveg az OCR program segítségével elektronikus formátumúvá alakítható, így azután formázható és szerkeszthető.

*Az optikai karakterfelismeretés (OCR) előkészítése*

A beolvasott oldalakat mindenképpen célszerű valamilyen képszerkesztő programmal előkészíteni az optikai karakterfelismeréshez. A nem kívánatos fekete foltokig bezárólag eltüntethetjük mindazt, amit egészen biztosan nem akarunk felismertetni, továbbá a jobb eredmény érdekében rendbe szedhetjük a nem szigorú rendben feliratozott oldalakat.

*Optikai karakterfelismerés és -felismeretés (OCR)*

Az optikai karakterfelismeréshez a Recognita OmniPage Pro 11 szoftvert használjuk. Az OCR végrehajtása során nyert szöveget tárolása előtt korrekktúrázhatjuk, továbbá igénybe vehetjük az OmniPage szoftver IntelliTrain szolgáltatását is.

*Korrekktúrázás*

A korrekktor szerepe hasonlít azokhoz a feladatkörökhöz, melyeket például kiadóknál, szerkesztőségeknél vagy nyomdákban végeznek. Célja, hogy a digitalizálandó eredeti szöveg teljes mértékben megegyezzen az interneten megjelenő szöveggel.

*XML kódolás*

A már korrekktúrázott forrásanyagot a PSPad szövegszerkesztőbe töltjük be, mert ez ingyenesen rendelkezésre áll. Itt kell lecserélni az ékezetes betűket entitásokra, továbbá itt kell az XML címkéket elhelyezni a kódban. (A PSPad helyett vannak más ingyenes programok is, sőt, az XML szerkesztésére talán nem is a kifejezetten karakteres szerkesztők a legalkalmasabbak, de a célnak jelen esetben ez is megfelel.)

A helyes szintaktikai kódolás ellenőrizhető a felhasznált DTD-vel való összevetéskor, de csak akkor, ha például egy validálásra is képes XML szerkesztőt használunk, a PSPad erre nem alkalmas. A kódolás befejeztével az XML kódot át kell konvertálni HTML formátumúvá.

A munkamegosztást a következők szerint célszerű kialakítani:

- Első lépés a meglévő jegyzőkönyvek gépre vitele szkenneléssel rtf formátumban. Ez a könyvtárban megoldható.
- Az optikai karakterfelismerés előkészítése és végrehajtása is megoldható a könyvtárosok szaktudásával.
- A korrekktúrázás szintén a könyvtárosokra váró feladat.
- A DTD-k kidolgozásában is nagy szerepe van a könyvtárosi munkának, de ez a folyamat az informatikusok és a könyvtárosok közös munkáját igényli.
- Az XML-alapú szövegfeldolgozás az informatikusok feladata.
- A Dublin Core metaadatok előállítását a könyvtáros feladata, míg azoknak a fejlécebe való behelyezése az informatikusé.
- A kész XML kód lefordítása HTML formátumba a számítástechnikus feladata.

Azért mutattam be ilyen részletesen a munka elemeit, hogy érzékeltessem: könyvtárosi munkamódszerrel a testületi anyagok elérhetővé tétele más, az eddig látottaktól (Parlament és Budapest Portál) felfogásában eltérő, sokkal inkább használatcentrikus megközelítést igényel, és más végeredményt hozhat. A téma, vagyis a testületi dokumentumok bibliográfiai leírása, rendezése és elérhetővé tétele nagyon szerteágazó feladat, s láthatóan a hagyományos könyvtárosi és az informatikai szakismeretek együttes felhasználását igényli. Mivel a munka célja teljes szövegű adatbázis létrehozása és az adatbázis interneten való hozzáféréseinek megoldása, egyik hivatás képviselőinek a kompetenciája sem nélkülözhető.

## A parlament honlapja mint tájékoztatási felület az információs szolgáltatás szempontjából

Az országgyűlés ülési nyilvánosak, s csak kivételes esetben, az alkotmányban meghatározott feltételekkel tartható zárt ülés. (Erre az utóbbi tizenhat év alatt mindössze három alkalommal került sor.) Az ülésekről szó szerinti jegyzőkönyv készül, amelyet az országgyűlés a honlapján is közzétesz.

A nyilvánosság elve nemcsak az ülésekre, hanem az országgyűlés tárgyalási anyagaira, dokumentumaira is kiterjed. Az országgyűlés honlapja teljes képet nyújt a parlament munkájáról, s egyúttal megismertet annak „kulisszatitkaival” is. Az információit keresők megtudhatják, miről tárgyal az országgyűlés, hogyan születnek meg a törvények, milyen kérdéseket, interpellációkat tesznek fel a képviselők, és azt is, hogy egy-egy előterjesztésről hogyan szavazott az országgyűlés. Tájékozódhatnak a parlament múltjáról, a jelen aktualitásairól és a várható eseményekről egyaránt. Ma már nemcsak a plenáris, hanem a bizottsági ülések jegyzőkönyvei is elolvashatók az interneten.

Az országgyűlés döntései is nyilvánosak: a törvényeket és a határozatokat a Magyar Köztársaság hivatalos lapjában, a Magyar Közlönyben teszik közzé. Az új törvényi szabályozás értelmében a *Magyar Közlöny* online ingyenesen hozzáférhető elektronikus változata is hiteles változatnak tekinthető.<sup>9</sup>

A nyilvánosság biztosításában az 1994-ben elfogadott házszabály jelentős szerepet szánt az Országgyűlési Könyvtárnak. Az irományok teljes részletességű előzetes hozzáférhetőségét biztosító elektronikus futárpostarendszer megalkotása óta azonban a parlamenti honlapon is mindenki számára hozzáférhető valamennyi előterjesztés, valamint a plenáris és bizottsági ülések jegyzőkönyvei és a szavazási listák is. A könyvtár szerepe az irományok elektronikus tárolása és elérhetővé tétele tekintetében a „távoli nyilvánosság”, az internetfelhasználók szempontjából csökkent.

Az országgyűlés elnökének 2/2004. számú rendelkezése a parlamenti honlap futárpostájának működését az alábbiak szerint szabályozza: „Az elektronikus futárpostát – az Országgyűlés Házszabályának keretei között, a képviselők gyors és folyamatos tájékoztatása érdekében – az Országgyűlés elnökéhez benyújtott irományokra és azok

<sup>9</sup> 2008. évi XXV. törvény az elektronikus információszabadságról szóló 2005. évi XC. törvény módosításáról.

tárgyalásához kapcsolódó tájékoztató anyagokra és dokumentumokra vonatkozóan kell bevezetni. Az országgyűlési képviselők munkájához szükséges irományok, illetve azok benyújtását is folyamatosan követő listák, továbbá a tájékoztató anyagok és dokumentumok kézbesítésének, megküldésének, hozzáférhetővé tételének, valamint az azokról történő tájékoztatásnak elsődleges eszköze a papírkímélő elektronikus futárposta. Az elektronikus futárpostát az országgyűlés honlapján – [www.parlament.hu](http://www.parlament.hu) –, a főmenüből kell működtetni.

Az országgyűlés honlapja a közcélú magyar internetes oldalak között a legteljesebb körű és legambiciózusabb adatszolgáltatást nyújtja ennek megfelelően az egyik legösszetettebb adatgazdálkodási rendszerben. A honlapon megtalálható információkat az állampolgárok egyidejűleg és ugyanolyan terjedelemben kérdezhetik le, mint maguk a parlamenti képviselők. Az adatbázis egy egyszerű és egy összetett keresőfelülettel („Irományok egyszerűsített lekérdezése”, ill. „Irományok lekérdezése”), valamint a benyújtott törvényjavaslatok listázásával („Folyamatban levő törvényjavaslatok”) teszi lehetővé a dokumentumok megkeresését, illetve böngészését.

Az egyes törvényjavaslatok megjelenítésekor nemcsak azok szövegét, a hozzájuk kapcsolódó indoklást és a benyújtásukkal kapcsolatos adatokat találhatjuk meg, hanem azt is, hogy a törvényalkotási folyamatban melyik szinten áll az adott dokumentum, milyen hozzá kapcsolódó módosító vagy egyéb javaslatok léteznek, továbbá – ha sor került a javaslat tárgyalására – szerepel az adott ülés jegyzőkönyveihez vezető ugrópont is. Összességében tehát részletes képet kaphatunk a folyamatok pillanatnyi állásáról. A parlamenti információs rendszer hozzáférhetővé teszi az országgyűlés munkáját leíró, az üléseken elhangzottakat és történeteket szó szerint rögzítő Parlamenti Napló szövegét is – nagyon korlátozottan kereshető változatban.

Az összetettségéből következően az oldalon való tájékozódás komoly előkészületeket, formanyelvi ismereteket kíván meg. Ezt felismerve, a honlap működtetői megpróbálnak segítséget nyújtani az oldal használóinak, még hozzá meglepő módon nem a *Help* menük szokásos boks- vagy füljelzéséről, hanem egy „közérdekű információk” jelzésű ikonról indulva. Ez természetesen máris félrevezető. Az itt megjelenő oldalon az első gyakorlati útmutatásként ez olvasható:

„Nézzünk első kérdésként egy olyan egyszerű példát, melyben egy törvényjavaslatot szeretnénk megkeresni, amelyről esetleg hallottunk, de nem tudjuk biztosan, hogy létezik vagy egyáltalán benyújtják. Elsőként érdemes a honlap Futárposta címszava alatt keresni és a kormány féléves törvényalkotási programját átnézni. Ebben azt is megtalálják, amit csak később szándékozik benyújtani a kormány, de azt is láthatjuk, hogy mikorra várható és mekkora terjedelmű a tervezett szabályozás. További fontos információ, hogy melyik minisztérium a téma gazdája. A képviselők által kezdeményezett törvényjavaslatokat természetesen nem itt, hanem az irományok címszó felől érhetik el. Hasznos belenézni az ülésterv anyagába is, mely már azt az információt tartalmazza, hogy a javaslatok egyes parlamenti tárgyalási szakaszaira mely ülésnapokon kerül sor. Így például az általános vita, a módosítókról való határozathozatal vagy éppen a zárószavazás.”<sup>10</sup>

Első ránézésre is érzékelhető a szövegből, hogy olyan emberek írták, akik maguk is részesei a rendszernek, hiszen olyan terminológiát használnak, olyan élethelyzete-

<sup>10</sup> Ország Háza [Honlap]: <http://www.parlament.hu/pairhelp/keres.htm>

ket vizionálnak, amelyek ismerete kevésbé jellemző az oldal kezdő vagy tájékozódó látogatóira. A felhasználó nézőpontjából ez a magyarázó útmutató – a megszokott help oldalaktól távol eső szerkezetével és stílusával – talán kevésbé az aktivitásra, inkább a megállásra ösztönöz. A záró rendelkezésekből egyértelműen kiderül, hogy az illetékes vezető az adatbázis működtetését elsősorban hivatali, adminisztratív feladatként határozza meg. Ezt természetesen nem is lehet vitatni, de a nyilvánosság elrendelése mellett célszerű lett volna meghatározni valamilyen információgazdálkodási követelményrendszert is. Ez nem történt meg, ami azért is sajnálatos, mert a tartalom valóban értékes és egyedülálló, s elérhetővé tétele könyvtári, adatgazdálkodási szempontból jelentős teljesítmény.

Itt jól láthatók az e-kormányzat és az e-demokrácia már említett különbségei: ezeket a fogalmakat a közélet különféle indíttatású és akcióképességű szereplői másképpen értelmezik, mint a döntéshozók. Látható a megközelítés: végül is a tartalom fenn van az interneten, kihelyezték, tehát az adatgazda úgy látja, teljesítette feladatát. A felhasználó viszont teljes funkcionalitásában, teljes tartalomgazdagságában nem tudja használni az oldalt, mivel nem kapja meg hozzá a szükséges és elvárható asszisztenciát. Gyakorlati tapasztalatom, hogy az adatbázis megfelelően működik, s egy terjedelmében és sokrétűségében tekintélyes adatvagyonot színvonalasan kezel. Maguk a képviselők és a hivatal munkatársai sem használnak más hálózatot. A tájékoztatási felület korrekt, ugyanakkor minden keresési kísérlet megkezdésekor világosan érződik a portálon az információs – hagyományos nevén: könyvtári – szakember munkájának a hiánya. Nincs kellő eligazodási segédlet az adatbázis kezeléséhez, nincsenek orientáló ismertetések a szövegek típusairól, tartalmi és formai sajátosságairól. Az informatikai rész megfelel a kitűzött feladatnak, az információs rész azonban elmarad a ma elvárt minőségtől. Jelen írásomnak nem lehet célja javaslatok megfogalmazása az országgyűlés honlapjának átalakítására. Kutatói, rendszeres használói nézőpontból azonban úgy látom, a közeljövőben szükséges volna a honlap működtetésével kapcsolatban, főleg a nyilvánosságra vonatkozó elemeket illetően megfogalmazni bizonyos szakmai kritériumokat az információmenedzsment tekintetében is. Az adatbázis kezelhetőségének, hozzáférhetőségének, rendezettségének magasabb szintre emelésében, ami erősíthetné a felhasználók motivációját is, aligha nélkülözhető a könyvtárosi, archiválási szakértelem.

## A kormányzati portál mint informatikai zászlóshajó, könyvtári navigációs műszerek nélkül

Az e-kormányzat leglátványosabb eleme a kormányzati portál. Közkeletű és valós elnevezése is „Magyarország pont hu”. Az Ügyfélkapu regisztrált, személyazonosságukat hitelesen igazoló felhasználóinak száma a 2009. év első felében átlépte a hétszázézeret, s ezzel a portál – hagyományos értelemben és elektronikusan is – vitathatatlanul az ország legnagyobb hivatala lett. Egyes ügyforgalomtípusokban szinte teljesen átvette a hivatalok ügyfélkapcsolatainak menedzselését, ezek közül is kiemelkedik az elektronikus adóbevallás.

A kormányzati portál nemcsak elektronikus tranzakciók lebonyolítására jött létre. Ugyanolyan fontos, sok témakörben akár előbbre való feladata az állampolgári tájékoztatás, az ügyintézéshez szükséges információellátás; valamint hazánk történelmének, jelenlegi államstruktúrájának, európai státusának bemutatása, dokumentálása. Összefoglalva: az országismeret tudásmenedzsmentje. Ilyen kitekintésben nehezen érthető, hogy a nagy könyvtári adatbázisok miért nem érhetőek el közvetlenül a portálról, még az OSZK vagy az Országgyűlési Könyvtár sem. A „szolgáltatások A–Z-ig” menüpontban csak a könyvtár kifejezés található meg, ennek ma gyakran használt rokon fogalmait (adattár, archívum, tudásbázis) a rovat nem ismeri. Ennek megfelelően kimarad a NAVA (Nemzeti Audiovizuális Archívum) és az NDA (Nemzeti Digitális Adattár) is, hogy csak a legnagyobbakat említsem. A könyvtár címszónál végül az OSZK két platformja érhető el, a Libinfo és a NEKTÁR. Nyilvánvaló, hogy a könyvtári rendszer teljesítőképessége és tudás-disztribútori potenciálja ennek a két szolgáltatói felületnek a megadásával nem érzékeltethető.

A tájékoztatói kötelezettség szempontjából további hiányosságnak tekinthetjük, hogy a mindennapi élethez szükséges információs bázisok, például a menetrendek, útvonalkeresők, időjárás-jelentések, hírgyűjtők sem érhetőek el közvetlenül a portálról. Ezeket a szolgáltatásokat így regionális önkormányzati honlapok vagy médiavállalkozások nyújtják. Talán a leginkább kiugró hiányosság a közigazgatási adatvagyon prezentálásának hiánya. Itt elsősorban a térinformatikára, a digitális város- és közműtérképekre és a demokrácia intézményeinek (önkormányzatok, parlament stb.) dokumentumaira gondolok. Ez az ismeretanyag több helyen a könyvtárakba kerül, onnan elérhető, tehát már rendszerezett és feltárt formában szerepelhetne a kormányzati portál információhorizontján is.

A kormányzati portál mellett szót kell ejteni a „kis-kormányzati” oldalakról, vagyis a települések saját honlapjairól is. A civil és az üzleti szféra a legintenzívebben az önkormányzatok útján kerül kapcsolatba a közigazgatással. Az állampolgár általában itt találkozik a közigazgatás ügyintéző apparátusával: az okmányirodák, az ügyfélszolgálatok a közvetlen kontaktusfelvétel helyszínei. Maga a virtuális ügyintézés is itt kezdődik, hiszen az okmányirodákban lehet bejelentkezni az Ügyfélkapuhoz, elektronikus aláírássunkkal igazolva identitásunkat.

Az önkormányzati elektronizáció látványos és többnyire ma már valóban informatív terepét a honlapok, a települések saját hálózati oldalai nyújtják. Ezek a folyamatosan kiérlelődő demokrácia és a korszerű közigazgatás közös platformjaként szolgálnak, és sok szempontból monitorozzák őket a kutatók, informatikai és közigazgatási szakemberek egyaránt. Úgy tűnik ki a beszámolókból, hogy a helyi honlapok – szemben a központi kormányzati oldalakkal – nem annyira az ügyintézés, mint inkább a tájékoztató és a közéletbe való bekapcsolódás fórumaivá válnak.

Ezt a tendenciát állapítja meg az „Elektronikus közigazgatás: éves jelentés 2007” című tanulmány is. „2007-ben az önkormányzatok szerepe az e-ügyintézésben Magyarországon rendkívül hangsúlytalan volt. Az önkormányzatokon keresztül indított elektronikus tranzakciók szinte nem is játszanak szerepet a Magyarország.hu összes elektronikus tranzakcióját tekintve: 0,15%-ot adnak ki, azaz még a negyed százalékot sem érik el: öt hónap alatt mindössze alig 30 000 tranzakció. Igaz, hogy a MOHU teljes tranzakcióinak java részét az APEH-bevallások adják ki (67%-ot). Tény, hogy az

okmányirodák állami feladatokat látnak el, ennek pedig nincs köze az önkormányzati működéshez – ezért az előbbi adatok az önkormányzatok elektronikus ügyintézésének csak egy jellemző részletét mutatják. Jellemző adat az is, hogy önkormányzati tranzakciók Magyarországon 2007-ben mindössze 24 település önkormányzatától és három önkormányzati társulásból indultak a MOHU felé.”<sup>11</sup>

Az önkormányzati honlapok – reflexszerűen öngazoló – küszködései identitásuk megteremtéséért jól követhetők a nagyobb városok honlapjain. A legelőrehaladottabb intelligens városi szolgáltatások meghonosítóiként és működtetőiként általában Szeged, Szombathely és Budaörs portáljait szokták bemutatni. Itt valóban meggyőzők a fejlesztések, az e-ügyintézés és a tájékoztatás szempontjából egyaránt. Míg Szombathely és Budaörs önkormányzati honlapként jelentkezik be a főoldalon, addig Szeged nagyon mértéktartóan, városi portálként: az önkormányzat csak az intézmények felsorolásában kap helyet. Megemlíthető, hogy Szeged a második „mélységi szinten”, kiemelten ad hozzáférést könyvtáraihoz; Budaörs pedig a főoldalon, a legszembetűnőbb helyen jeleníti meg az elektronikus könyvtári boxhoz vezető ugrópontot (még ha az nem is a könyvtárba, hanem egy elektronikus szöveggyűjtemény ugródeszkájához vezet).

Az e-önkormányzat fogalomkörében – tekintettel a közvetlen lakossági kapcsolatra – még hangsúlyosabban jelenik meg az e-ügyintézés igazgatási-eljárási komplexuma. Az előző évtizedektől gyökeresen eltérő szolgáltatási kompetenciák és felelősségek alakulnak ki. Az önkormányzati információszervezés és tudásmenedzsment most formálódó világában átértékelődnek a helyi közigazgatással tartalmilag és szervezetileg is szoros kapcsolatban álló könyvtárak lokalitásezsményei és területi funkciói. Gondoljunk csak a térinformatikára: a betűalapú helytörténeti kiadványok könyvtári bázisának összekapcsolása a sok városi honlapon hozzáférhető teljes digitális településtérképekkel, panoráma-fotósorozatokkal, video-összeállításokkal – és forgalomfigyelő kamerákkal óriási lehetőségeket rejt magában, de ehhez még kidolgozandó koncepciókra és kísérleti megoldásokra van szükség.

## Összefoglaló megállapítások

Az e-közigazgatás az elektronizációból következő társadalmi átalakulások egyik fő területe, az állampolgárok életét meghatározó sokirányú változások kezdeményezője és egyben végrehajtója is. Az itt zajló folyamatok kihatnak a közszféra egészére, tehát a könyvtár, a könyvtári rendszer helyét és szerepét folyamatosan vizsgálni szükséges az e-kormányzat és az e-demokrácia jegyében születő kezdeményezések viszonyrendszerében.

Az Európai Unió a könyvtári adatbázisok, elektronikus katalógusok online elérhetőségének biztosítását a tizenkét legfontosabb állampolgári közszolgáltatás egyikeként definiálja, azonos szinten az emberek életének legfontosabb közjogi aktuusaival. Ez a szemléletmód még nem tapasztalható a kulturális irányítás, az országos és helyi döntéshozók között, s talán még a könyvtári menedzsment oldaláról sem érzékelhető elég határozottan.

<sup>11</sup> Molnár Szilárd et. al. 2007: *Elektronikus közigazgatás éves jelentés, 2007* [Elektronikus dokumentum], Budapest, ITTK, 44. [http://www.ittk.hu/web/docs/ITTK\\_EKOZIG\\_2007.pdf](http://www.ittk.hu/web/docs/ITTK_EKOZIG_2007.pdf)



A tárgyban keletkező tanulmányok és helyzetjelentések – a *web 2.0* mintájára, de említhetjük a *könyvtár 2.0* analógiáját is – egyértelműen az e-kormányzat 2.0 folyamatos térhódítását prognosztizálják. A 2.0 logikájú paradigmaváltás a passzív állampolgárból, a hivatali ügyfélből a viszonyokat alakítani képes résztvevőt formál. Ez az önszervező és participatív világ egyáltalán nem áll távol mindattól, amit a legfiatalabb állampolgárok olyannyira megszoktak mindennapi online tevékenységeik során. Megteremtődhet az esélye, hogy áttérüljenek a közszolgáltatások tranzakciói az állampolgárok által kezdeményezett felületekre, közösségi oldalakra. Kormányzati, önkormányzati szervezésű portálokról az ügyintézés az önépítő tudásoldalakra, a hálózati magatartásmintákat követő weborgánumokra vezérlődik. A könyvtári gyűjtőoldalak, adattárak számára ez azt jelentheti, hogy a kormányzati digitalizáció egy új szakaszában ismeretszervezési innovációkkal bekapcsolódhatnak a közszolgáltatások megújításába.

A magyar e-közigazgatás, de talán a teljes hazai digitális átalakulás egyik legjellegzetesebb virtuális intézménye a kormányzati portál, a „Magyarország pont.hu”. Az oldal „Ügyfélkapu” pultja az elektronikus hivatal hazai szinonimájává vált. Könyvtári térvesztésnek, működtetői oldalról informatikai gondatlanságnak, felhasználói szempontból pedig információvesztésnek tekinthető, hogy a portálról nincs mód a nagy nemzeti könyvtári adatbázisok elérésére, sőt az elektronikus archívumokhoz sincs közvetlen ugrópont.

Az elektronikus közigazgatás új paradigmái csak professzionális információ- és tudásmenedzsment-komplexumok rendszerbe állításával működőképesek. Az e-kormányzati stratégiákban és cselekvési tervekben meg is jelenik ez az alapgondolat, kiemelt feladatként fogalmazódik meg az ismeretgazdálkodás hálózati módszereinek és technikáinak alkalmazása. A kormányzati adatvagyon kezelése, kiaknázása és a tudásfolyamatok magas szintű szervezése információs szakemberek, valamint új – és részben átalakuló hagyományos – ismerettároló intézmények közreműködését feltételezi: az e-ügyvitelnél többet jelentő e-ügygondozás kifejlődése során a nyitottság, az áttekinthetőség és nem utolsósorban a hatékonyság követelményrendszerében a könyvtári kompetenciák szerepének kibővülése prognosztizálható.

Az internetezők döntő többsége (83%) információszerzésre, tájékozódásra használja a világhálót. Nagyon magas (74%) a szórakozási, kikapcsolódási célból szörfölők aránya is, valamint közel ugyanennyien (70%) böngészik tanulási, tudásszerzési céllal is az internetet. Az elmúlt években látványosan bővült a kapcsolattartást szolgáló oldalak és alkalmazások (blogok, fórumok, chat- és közösségi oldalak) száma is, s mindehhez megfelelő tömegbázist jelentenek a hazai internetezők: közel háromnegyedük használja a világhálót a családjával, ismerőseivel való érintkezésre is. Az e-kormányzati szolgáltatások használatának aránya – a többi említett területhez képest – viszonylag alacsonynak számít, az internetező sokaságon belül huszonkét százalékosra tehető. A hasznosság megítélése ugyanakkor meglehetősen pozitív: a közelmúltban egy vizsgálat során a rendszeresen internetező válaszadók a legtöbb e-kormányzati szolgáltatást 4-es vagy magasabb átlagpontszámmal értékelték egy ötfokozatú skálán.<sup>12</sup> Ezek az adatok is

<sup>12</sup> Az ICT-piac nagykönyve '08. 2008. Főbb szereplők, tények és számok a hazai ICT-piacról. Szerk. Sziebig Andrea. Budapest, IT Business Publishing Kft., 70.

rámutatnak arra, hogy az elektronikus közszolgáltatások iránt nagy a bizalom, az e-közigazgatás platformjainak tudatos használata a „net-intelligencia” részévé vált. Ugyanakkor még mindig kevesen lépnek be az e-hivatal virtuális irodáiba, és ami könyvtári szempontból különösen érdekes, a rendelkezésre álló közadattárak igénybe vétele is ritkább a vártnál függetlenül a tudásbázisok vitathatatlan magas színvonalától. Könyvtári szerepvállalás az állami, önkormányzati szektor adatbázisainak népszerűsítésében, használatra oktatásában bizonyára elősegítené az e-ügygondozás egyébként bizalommal várt és igényelt meghonosodását.

## Irodalom

- Bevezetés az elektronikus közigazgatás ismereteibe. 2007. Tankönyv a köztisztviselők továbbképzéséhez. [Elektronikus dokumentum] Szerk. Köteles Bernadett. Budapest, Kormányzati Személyügyi Szolgáltató és Közigazgatási Képzési Központ. [http://www.kszk.gov.hu/data/cms19112/ekozig\\_tankonyv.pdf](http://www.kszk.gov.hu/data/cms19112/ekozig_tankonyv.pdf)
- Budai Balázs Benjámin – Szentkirályi-Holota Szabolcs 2005. *Az elektronikus közigazgatás jogi környezete*. E-Government tanulmányok. Budapest, E-Government Alapítvány.
- Budai Balázs Benjámin – Szakonyi András 2005. *Interaktív önkormányzat*. Budapest, Mediprint.
- Burszán Judit 2005. Ügyintézés elektronikus úton. Ket a gyakorlatban. Budapest, [kiad.] Fővárosi Közigazgatási Hivatal, Fővárosi Önkormányzat, Fővárosi Jegyzők Egyesülete.
- Csepeli György – Dessewffy Tibor – Hammer Ferenc – Kitzinger Dávid – Magyar Gábor – Monory Mész András – Rozgonyi Krisztina 2007. Közszolgálat a digitális korban. *Médiakutató*, 5. évf., 2. sz., 7–23. [http://www.mediakutato.hu/cikk/2007\\_02\\_nyar/01\\_kozszolgalat\\_digitalis\\_korban/01.html](http://www.mediakutato.hu/cikk/2007_02_nyar/01_kozszolgalat_digitalis_korban/01.html)
- Csepeli György 2007. Kreatív társadalom. *Kritika*, 36. évf., 12. sz. 2–4.
- Csepeli György 2008. Wikitudás. *Kritika*, 37. évf. 4. sz. 2–4.
- Csepeli György 2009. Nemzeti Digitális Közmű. *Tudományos és Műszaki Tájékoztatás*, 56. évf., 4. sz., 174–177.
- Csüllög Krisztina – Varga Anikó 2007. Felmérés a hazai e-közigazgatás lakossági fogadtatásáról. *Információs társadalom*, 7. évf., 1. sz., 86–96.
- Dombi Gábor – Kollányi Bence – Molnár Szilárd 2007. Befogadást az Információs Társadalomba most. Az életminőség, digitális esélyegyenlőség és a társadalmi megújulás Magyarországa. Helyzetkép, legjobb gyakorlatok és akcióterv. [Elektronikus dok.] Budapest, Informatikai Érdekegyeztető Fórum. [http://eclusion.hu/wp-content/uploads/2007/09/eclusion\\_inforum.pdf](http://eclusion.hu/wp-content/uploads/2007/09/eclusion_inforum.pdf)
- Karoliny Eszter 2006. Teljes szövegű jogszabályok az interneten – Elektronikus információszabadság és következményei a könyvtárak számára. *Tudományos és Műszaki Tájékoztatás*, 53. évf., 5. sz., 238–241.
- Kerekes Pál 2006. Kormányzati adatbázisok, elektronikus hivatalok tájékoztatási felületei, nemzeti hálózati nagyprojektek. In *Információból üzleti érték – az információbróker környezete és munkája*. Szerk. Mikulás Gábor. Budapest, MIBE. 211–219.
- Kerekes Pál 2008. A Könyvtár és a digitális gyűjtemények helye, szerepe az elektronikus közszolgáltatások rendszerében. Doktori disszertáció. Budapest, ELTE BTK Könyvtártudományi és Informatikai Tanszék.

- Magyar információs társadalom jelentés 1998–2008. 2007. [Elektronikus dokumentum] Budapest, BME-UNESCO Információs Társadalom- és Trendkutató Központ, GKleNET, MTA Infokommunikációs Jogi Centrum. [http://www.ittk.hu/web/docs/ITTK\\_MITJ\\_1998-2008.pdf](http://www.ittk.hu/web/docs/ITTK_MITJ_1998-2008.pdf)
- Molnár Szilárd – Z. Karvalics László 2004. Közigazgatás az Internet korában – az e-kormányzat kutatói szemmel. *Információs Társadalom*, 3. évf., 2. sz., 5–23.
- Paszternák Ádám – Takács Dániel – Mikulás Gábor 2007. Könyvtár 2.0, avagy közösen vagyunk tudásbirtokosok. *Könyv, Könyvtár, Könyvtáros*, 16. évf., 9. sz., 10–23. [http://www.ki.oszk.hu/3k/e107\\_plugins/content/content.php?content.83](http://www.ki.oszk.hu/3k/e107_plugins/content/content.php?content.83)
- Szigeti Tamás – Szoboszlai Judit – Vissy Beatrix 2008. Megfelelés az elektronikus információszabadság törvény követelményeinek 2007–2008. [Elektronikus dokumentum] Budapest, Eötvös Károly Közpolitikai Intézet, augusztus. [http://www.ekint.org/ekint\\_files/File/tanulmanyok/az\\_e\\_infoszabadsag\\_tv\\_hatalyosulasanak\\_vizsgalata.pdf](http://www.ekint.org/ekint_files/File/tanulmanyok/az_e_infoszabadsag_tv_hatalyosulasanak_vizsgalata.pdf)
- Tózsza István 2008. E-Government – elektronikus közigazgatás. *Magyar Tudomány*, 169. évf., 7. sz., 833–843.
- Z. Karvalics László 2008. *Úton a digitális kori kormányzás felé*. Budapest, Demos Magyarország.