

Leszakadóban? Kormányzati reform és információs társadalom Magyarországon

Foglalkoztatottsági, termelési és fogyasztási szerkezetét tekintve Magyarország az ezredforduló óta információs társadalomnak tekinthető, ám minden nemzetközi összehasonlító vizsgálat szerint folyamatos a térvészése. Az alapmutatók – az internet- és számítógép-használat, az információs írástudás, az élethosszigan tartó tanulás, az idegennyelv-tudás, a kutatás-fejlesztés aránya és teljesítménye – tekintetében rendre a sereghajtók között szerepelünk, az ország periferizálódik az információs társadalom-térképen. A kormányzati és közigazgatási reform végrehajtása jelentős mértékben segítheti az ország és a társadalom versenyképességének növelését, ám mindez elsősorban nem technológiai, hanem szemléleti és szervezeti kihívás, és nemcsak a folyamatok átalakítását kívánja meg, hanem a mögöttük álló tudás-infrastruktúráét is. Nem az informatizálás a cél, hanem a rendszer működési folyamatainak racionalizálása, ami döntő mértékben inkább attitűdbeli, kulturális, munkaszervezési változásokat igényel.

Kulcsszavak: *kormányzati reform, e-közigazgatás, Magyarország, versenyképesség, szolgáltató-oldali (back office) reformok*

Szerzői információ:

Z. Karvalics László

Történész, az információs társadalom kutatója. A Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem Információ és Tudásmenedzsment Tanszékének vezetője, az 1998-ban alapított ITTK (Információs Társadalom- és Trendkutató Központ) igazgatója 1998–2005 között. 1992 óta az Információtörténelem Műhelykurzus vezetője. Az információs társadalommal foglalkozó különféle kurzusok tananyagának kidolgozója, számos szakkönyv és tanulmány szerzője. Legutóbb megjelent könyve: *Bevezetés az információtörténelembe* (Gondolat, 2004). „Kiváló Oktató” (1999), 2000-től Széchenyi-ösztöndíjas. Az információs társadalom témakörében végzett, nemzetközileg elismert kutatásaiért 2004-ben a Magyar Köztársasági Érdemérem Polgári Tagozatának Lovagkeresztje kitüntetéssel kapták. A Nemzeti Hírközlési és Informatikai Tanács tagja. 2005-ben habilitált az ELTE-n.

E-mail: zkl@itm.bme.hu

Molnár Szilárd

Szociológus, jelenleg az ELTE TáTK Szociológia Doktori Iskola hallgatója. 1998 óta dolgozik a BME-UNESCO Információs Társadalom- és Trendkutató Központban, 2006-tól mint kutatási igazgató. Főbb kutatási területei: társadalmi tőke, civil társadalom, teleházak, esélyegyenlőség, e-közigazgatás. Több szakmai műhely vezetője, a Telefalu közösségi honlap társszerkesztője, a Magyar Zoltán e-Közigazgatástudományi Egyesület elnökségének tagja, a Magyar Kommunikációtudományi Társaság alapító tagja.

E-mail: molnar.szilard@itk.hu

Pintér Róbert

Szociológus és politológus, 1998 óta a Budapesti Műszaki Egyetemen működő Információs Társadalom- és Trendkutató Központ munkatársa, 2006-tól tudományos és stratégiai igazgatója. 2001–2005 között az Információ- és Tudásmenedzsment Tanszék tanársegédje, 2006. januártól adjunktusa. Számos hazai és nemzetközi kutatási program résztvevője. 2005-ben fejezte be tanulmányait az ELTE Szociológiai Doktori Iskoláján. 2005 nyarától az *Információs Társadalom* című folyóirat főszerkesztője. Kutatási területei: az információs társadalom elmélete, Magyarország és az Európai Unió információs társadalmi fejlettsége és politikája, új média, internetkultúra, internetpolitika és internetgazdaság, észak-európai információs társadalmak, elektronikus demokrácia.

E-mail: pinter.robort@ittk.hu

Így hivatkozzon erre a cikkre:

Z. Karvalics László, Molnár Szilárd, Pintér Róbert. „Leszakadóban? Kormányzati reform és információs társadalom Magyarországon”.

Információs Társadalom VII, 1. szám (2007): 8–16.

<https://dx.doi.org/10.22503/inftars.VII.2007.1.1>

A folyóiratban közölt művek

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

Nemzetközi Licenc feltételeinek megfelelően használhatók.

Z. Karvalics László – Molnár Szilárd – Pintér Róbert

Leszakadóban? Kormányzati reform és információs társadalom Magyarországon

A világban az elmúlt másfél-két évtizedben végbement folyamatok új típusú stratégiai erőteret hoztak létre, ahol egyre inkább az információs társadalom fejlesztésében elért eredmények határozzák meg a hosszú távú versenyképességet, a társadalmi kohéziót, a gazdasági teljesítményt és az életminőséget. A külső és belső kihívások kezeléséhez, a gazdaság életképességének megőrzéséhez, a tőkebefektetések folytatódásához, a hazai „féljóléti” rendszer életben tartásához már nem elég a rendszerváltás után kialakult „ipari korszakos” politikai rutin. S noha az információs kultúrában tapasztalható lemaradás a politikai, a gazdasági és a tudományos elit, valamint a lakosság közös felelőssége, valamennyi érintett a modernizáció legnagyobb beavatkozási képességű szereplőjére, az államra tekint.

Nehézkes igazodás

Ma Magyarországon a kormányzat és a közszféra tervezési és operatív tevékenységének minősége az információs társadalom megfelelő ütemű fejlesztésének záloga. A kormányzati reform tétje tehát nem egyszerűen a racionális, hatékony igazgatási szervezetek kiépítése, hanem ezen keresztül a helyes irányba mutató, professzionális stratégiaalkotás és cselekvés, ami választ ad az alapkérdésekre: milyen legyen a magyar információs társadalom, és milyen módon, milyen irányba fejlesszük?

A kormányzati reform elsősorban nem technológiai, hanem szemléleti és szervezeti kihívás, és nemcsak a folyamatok átalakítását kívánja meg, hanem a mögöttük álló tudás-infrastruktúráét is. Nem az informatizálás a cél, hanem a rendszer működési folyamatainak racionalizálása. Az európai uniós „házi feladatok” teljesítése – az alapvető szolgáltatások elektronizálásán túl az egyes akciótervekhez való igazodás – elvileg kedvezne a felülről jövő átalakításnak, de Magyarország lassan és nehézkesen veszi fel a „ritmust”. Hiába alakultak ki a szervezeti reform gócai a Miniszterelnöki Hivatalban (IKB, KITKH, majd EKK) és az informatikai, majd a 2006. évi kormányváltás óta a Gazdasági és Közlekedési Minisztériumban, hiába jelentek meg a „futottak még” tervezési szintjén az információs társadalom építésének programjai és stratégiái (NIS, NITS, MITS), és hiába kezdődött meg az információs korszak „társadalmasítása”, a jelenleginél nagyságrendekkel átfogóbb és tudatosabb gyakorlat kialakítása nélkül nem remélhető előrelépés.

Az igazodási pontok keresésekor több kérdésre is választ kell adnunk. Milyen (információs társadalmi) szemléleti kérdések alakítják az államreformmal kapcsolatos prioritásokat? Hogyan segíti az információs korszak technológiai és eszközkörnyezete, di-

gitális kultúrája az államigazgatási reformot? Melyek az e-közigazgatás reformját gátló tényezők? Mit tehet egy kormányzati reform az információs társadalom fejlesztéséért a közsférán kívül?

Szemléleti kérdések

A „sikerországok” tapasztalatai alapján három „metszetben” jelennek meg fontos kiinduló szempontok, amelyek az információs társadalom problémaszintjéről vetítenek kikerülhetetlen feladatokat a kormányzati reform „alacsonyabb” problémaszintjére. Magával a kormányzattal kapcsolatban ilyen feladat

- az informatikai megoldásokon messze túlmutató, korszerű információ- és tudásmenedzsment-megoldások bevezetése és folyamatos fejlesztése,
- a megfelelő nemzetközi (különösen európai) interoperabilitás biztosítása,
- a „vállalkozó állam” (*government entrepreneurship*) szerepkörének betöltése, különböző vagyonelemek (ingatlan-, adat- és tudásvagyon) bátor „forgatásával”,
- a demokratikus potenciál növelése, a közhivatalok legitimációjának megerősítése ügyfélközpontú szolgáltatási szemlélettel, helyi ügyintézési központokkal, az intermediáció erősítésével, személyre szabott szolgáltatásokkal és az állampolgári igények figyelembevételével, valamint
- a nyilvánosság új típusú kezelése és a transzparencia.

Sok lehetőséget nyit meg a mátrixszervezetekre emlékeztető *szinergiák megteremtése és intézményesítése*, elmosva az egyes ágazati politikák közötti határokat és ésszerűsítve fontos projekteket. (Ilyen lehetőségek például: közmunka segítségével lefektetett közösségi tulajdonú üvegszálás hálózatok, foglalkoztatási programok részeként történő digitalizálás.)

A kormányzati reformnak úgy kell alakítania a szervezeteket és a folyamatokat, hogy a gazdaság általános élénkítése mellett a különböző versenyszabályokat nem sértő módon hozzon létre új formákat

- a jelen és a jövő domináns ágazatához, az információs- és tudásszektorhoz tartozó magyar termelő és szolgáltató vállalatok nemzetközi versenyképességének megerősítésére,
- a közoktatás, a felsőoktatás, a kutatás-fejlesztés és a kultúra területének stratégiai erőforrásként és „befektetési célpontként” való felfogásához és az ennek megfelelő prioritások biztosításához.

Az információs kor kihívásai a társadalompolitika intézményrendszerének radikális átalakítását követelik meg:

- a hagyományos, maradványelvű szociálpolitika helyett offenzív tudásvagyon-gazdálkodással,
- a fenntarthatóság követelményének a tervezés és végrehajtás minden szintjére való beépítésével,
- a társadalmi igazságosság és az esélyegyenlőség növelésének az információs kor igényeihez alkalmazkodó formáival.

E-közigazgatás: alternatíva nélkül

Az ügyfélkapcsolati rendszerek kiterjesztése, a szolgáltatások gyors és egyszerű eljuttatása az állampolgárokhoz, a szolgáltató oldali kommunikáció, valamint az adatok tárolása, továbbítása és feldolgozása ma már csakis a modern információ- és kommunikációs technológiai eszközök segítségével oldható meg.

A közigazgatás modernizációja két egymástól elválaszthatatlan területet ölel fel: a szolgáltató oldali, vagyis a közigazgatáson belüli folyamatok modernizációját, valamint a felhasználó oldali, az ügyfél és a közigazgatási szervek kapcsolatában megjelenő szolgáltatások fejlesztését. Ez a két feladatkör szorosan összefonódik egymással.

Magyarországon a közigazgatási eljárásról szóló törvény (KET) értelmében 2005 novemberétől az ügyfélnek nem kell a hivatalok között ingázni különböző adatokért. Ha azok valahol már szerepelnek az állami, illetve az önkormányzati adatbázisokban, az állampolgár ismételtelen nem kötelezhető a beszerzésükre. Sürgető feladat a sok helyen használt szolgáltatások, valamint a minden intézmény működésében szerepet játszó és azonos funkciót betöltő belső folyamatok közös platformjainak, felületeinek és szabványos megoldásainak kidolgozása (például az informatikai alkalmazások, a pénzügyek, az emberi erőforrásokkal való gazdálkodás, a közbeszerzés, a létesítmények kezelése és a jogi ügyek területén). Folytatni kell az egységes ügyiratkezelés kialakításának szabályozását és standardizálását, főleg az önkormányzatok esetében. A szolgáltató oldali modernizáció nélkül reménytelen lesz betartani a KET előírásait, reménytelen lesz proaktív, ügyfélorientált felhasználó oldali szolgáltatásokat várni a közigazgatástól.

Kevés országban indulnak el úgy a közigazgatás elektronizációját célzó projektek, fejlesztési programok, hogy társadalmi-gazdasági hatásukat azonnal vizsgálják is, viszont az utóbbi időben az Európai Unióban jelentős erőfeszítések történtek ennek a helyzetnek a megváltoztatására. Az elektronizált közigazgatás révén (az elektronikus úton lebonyolított közbeszerzési eljárások nélkül is) megtakarítható a költségek több mint 5 százaléka, így az e-szolgáltatások elterjedtsége valóban fontos kérdésként vetődik fel. Egyre több gyakorlati példa igazolja, hogy az elektronikus szolgáltatások komoly anyagi megtakarításokat eredményeznek.

A felhasználói oldalon az állampolgárok és az üzleti szereplők számára legfontosabb előnyként a gyorsaság (az időmegtakarítás) és a minőségi, rugalmas szolgáltatás követelménye jelenik meg az e-közigazgatási szolgáltatásokkal kapcsolatban, amit papíralapon, egyetlen mamutszervezettel nem lehet megvalósítani. A felhasználói elégedettség legfontosabb eleme a sorbanállási effektus megszüntetése.

Az Európai Unióban 2004-ben összesen 20 ezer magánszemély és több mint 28 ezer vállalkozás megkérdezésével végzett „eGovernment-impact survey” elnevezésű felmérés eredményei szerint a társasági adó online bevallása révén már eddig is évi 7 milliárd órát takarítottak meg azok az európaiak, akik kipróbálták az elektronikus módszert. Ha minden tagországban általánosan elterjedté válik az eljárás, az akár évi 100 milliárd órányi időmegtakarítást is jelenthetne. Az európai cégek pedig félmillió eurót spórolhatnak meg évente, ha a forgalmi adó bevallását online intéznék. Egyetlen ügy elektronikus úton történő intézése révén átlagosan egy órát takaríthat meg egy vállalkozás vagy egy magánszemély.

Magyarországon az APEH élen jár az e-adózás bevezetése terén, ezzel nincs is gond. Inkább az egyéb rendszerek (például az önkormányzatok helyi adói, a társadalombiztosítás, az egészségügyi pénztár) vannak óriási lemaradásban. Ezeknek a szolgáltatásoknak az elektronizációja azért is fontos lenne, mert (jótékony) kényszerrel hatna a polgárokra *online* szolgáltatási formáknak az igénybevételére.

A reformot gátló tényezők

A közigazgatás és a politika alacsony szintű előremutató tudatossága

A közigazgatás reformja, illetve modernizációja nem kötődik össze az elektronikus közigazgatási szolgáltatások eszközeinek és lehetőségeinek a hangsúlyozásával, tudatosításával, holott az említett célok eléréséhez minden fejlett országban segítségül hívják az IKT-eszközöket. Magyarországon még azokban az esetekben is jelentős lemaradás figyelhető meg, amelyekben egyébként a törvényhozás példamutató előrelátással hoz meg jogszabályokat. Ilyen az elektronikus információszabadságról szóló törvény, melynek végrehajtását nagyon kevés minisztérium veszi komolyan. A feladat tehát látszólag egyszerű: a közigazgatásnak csak be kell tartatnia a haladó szellemű törvényt!

Állampolgári igények: a tudatosság hiánya

Magyarországon a felnőtt lakosságnak több mint a fele gondolja úgy, hogy a digitális világ nem nyújt számára semmi lényeges, általa igényelt lehetőséget. Körülbelül két éve alig csökken azoknak az aránya, akiknek igen kevés közvetlen kapcsolata van az információs társadalom jellegadó technológiai alaprendszerével. Az internetet jelenleg egyáltalán nem használó állampolgároknak több mint a fele lakik olyan háztartásban, ahol sem internet, sem számítógép, sem internetező személy nincs. Szomorú adat, hogy az internetet nem használók nagyobbik részét soha, senki nem akarta eddig személyesen meggyőzni arról, hogy a világháló hasznos dolog lehet számára.

Az igényteremtést kell segíteni, ezt pedig a nem ingyenes, de kedvezményes oktatással és az információs társadalom humán infrastruktúrájának fejlesztésével lehet elérni. Az utóbbira már van remek példa az IT-mentori szakmai képzés elindításával, de még sok hasonlóra lenne szükség.

A köztisztviselők ellenállása

Az IKT-eszközök segítségével történő közigazgatási modernizáció nem hagyhatja érintetlenül a köztisztviselőket és a közalkalmazottakat sem. Magyarországon a közszolgálatban ma – az állami vállalatok alkalmazottait nem számítva – 200 ezer fővel kevesebben dolgoznak, mint 1988-ban. Tizenhét év alatt a közintézményi szféra dolgozói létszáma 300 ezer fővel csökkent, a közhatalmié viszont 150 ezer fővel nőtt, azaz a meg-

szaporodott feladatok ellátását elsősorban a létszám növelésével, nem pedig a szolgáltató oldali folyamatok racionalizálásával oldották meg.

Kevés figyelem összpontosul arra, hogy a közigazgatás informatizációja elsősorban a szervezeti folyamatok modernizálását, ésszerűsítését, hatékonyabbá tételét jelenti, ami nagyon sok esetben inkább attitűdbeli, kulturális és munkaszervezési változásokat igényel. Ez a folyamat pedig jóval hosszabb, mint egy informatikai rendszer felállítása, így erre a területre sokkal jobban kell koncentrálni.

Az állampolgári igények megismerésének hiánya

Hazánkban teljes mértékben hiányoznak az erre irányuló kutatások, felmérések. Az ország viszonylag jól (bár többnyire alacsony, vagyis még nem tranzakcionális szolgáltatási szinten) teljesíti az Unióban pillanatnyilag előírt 20 minimális közigazgatási szolgáltatás elektronikus úton való elérhetőségének biztosítását, azonban ez a szám a következő hónapok során több százra fog ugrani. Pillanatnyilag Magyarországon nem ismertek azok az állampolgári felhasználói igények és elvárások, amelyekre támaszkodva meg lehetne kezdeni a fejlesztési programok kidolgozását, meghatározva fő irányukat és prioritásaikat. Ugyanakkor az Unióban máris kiemelt prioritást kapott a befogadó e-közigazgatás koncepciója, ami mögött az a cél húzódik meg, hogy az eddigieknél sokkal jobban vegyék figyelembe a felhasználók igényeit. Néhány alapkutatás elvégzésére tehát feltétlenül szükség van.

Alacsony szintű tudásmenedzsment, humán-erő-fejlesztés és -képzés a közigazgatáson belül

Az utóbbi évtizedekben mind a fejlett, mind a fejlődő országokban nagy hangsúlyt kapnak az átfogó közigazgatási reformtörekvések (*New Public Management*). A közigazgatási és a kormányzati munka újragondolása és gyakori átszervezése lehetővé teszi, sőt egyenesen sürgeti a privát szektorban a tudásmenedzsment terén szerzett tapasztalatok (szemlélet, modellek, eljárások) adaptációját. A kormányzati üzem korszerűsítése és az ezt támogató új szervezeti kultúra a technológiai fejlesztési programok, az új menedzsmentmódszerek, illetve a kezelendő tárgykörök komplexitása miatt csakis egy tudásközpontú fordulat révén születhet meg.

Az állampolgároknak nyújtott szolgáltatások tartalmi menedzselése, valamint az egykapus e-kormányzati szolgáltatások kialakítása hatékony adat-, információ- és tudásmegosztást, illetve együttműködést igényel a különböző intézmények és az egyes szereplők között. A közigazgatási munka racionalizálását és a működési költségek csökkentését célzó reformok sürgetik az intézmények tevékenységi körében meglévő átfedések és a redundancia kiszűrését, illetve kiküszöbölését. A fenti célok megvalósításához nélkülözhetetlen az egységes, de legalább kompatibilis technológiai platform kialakítása és a központi koordináció.

A közérdekű adatok olyan üzletileg is hasznosítható adatvagyonként állnak elő a közszféra szervezeteinél, amelynek a hasznosítása mind a piaci szereplőknek, mind a

közszférának igen fontos lenne. A piaci szereplők számára a megfelelően osztályozott közérdekű adatok értékkel bírnak.

A fenti hármas kihívásnak való megfelelést a kormányzati információ- és tudásmenedzsment jelenlegi helyzetképének alapos átvilágítás alapján történő felrajzolása segíthetné a legjobban, melynek alapján kidolgozható – az adott kérdéskörben nagy hatáskörrel rendelkező megbízott vezető irányításával – a kormány tudásmenedzsment-stratégiája.

A széles sávú hozzáférés hiánya

Az Európai Bizottság direktívái évek óta világosak, hiszen mind az *eEurope2005*, mind az *i2010* az elsők között emeli ki a széles sávú internet eléréséhez szükséges infrastruktúra fejlesztését és az e-közszolgáltatások elterjedését alapvetően befolyásoló szolgáltatási árak letörését. Az uniós átlageredmények biztatók, ugyanakkor még messze nem elégségesek ahhoz, hogy Európa (és az Unióban a sereghajtók között kullogó Magyarország) versenyben maradjon a tengerentúllal, Ázsiával. A széles sávú előfizetések aránymutatója a népességhez viszonyítva az EU 25 országaiban 2005-ben közel 11 százalék volt, míg az USA-ban 13, Kanadában 20, Japánban 16, Koreában pedig 30 százalék. Magyarországon ez a mutatószám 2006 végén érte el a 10 százalékot.

A végfelhasználók szintjén az internetszolgáltatók, valamint a hozzáférést biztosító egyéb technológiai lehetőségek versenye Magyarország településeinek döntő többségében még nem valósult meg. Különösen fájó, hogy a kistelepülések esetében az elmúlt években nem történt áttörés az olcsóbb, alternatív (elsősorban száloptikás, illetve vezeték nélküli) technológiák megjelenésében, bármennyire ez felelne is meg leginkább az Európai Unió direktíváinak.

Már-már voluntarista módon kell tehát támogatni a szabályozás eszközeivel a Wi-Fi, az üvegszál és egyéb alternatív technológiák elterjedését. Hamarosan jelentős fejlődésnek indul például a digitális televíziózás is, amit az önkormányzatok nagyon hatékonyan felhasználhatnának az állampolgárokkal való kommunikációban. Erre már most fel lehetne készülni a megfelelő szolgáltatások kialakításánál.

A back-office és front-office folyamatok koordinálatlan fejlesztése, az interoperabilitás hiánya

A jövőben össze kell hangolni a mesterségesen szétválasztott központi és önkormányzati közigazgatás sok esetben párhuzamos elektronizációját is. A fejlesztési politika koordinálatlansága különösen az európai uniós források szétosztásával történő fejlesztési programok esetében mutatkozik meg, így az egymással kommunikálni nem képes rendszerek itt is problémákat fognak szülni. Ugyanez a helyzet a koordináció nélküli nagy rendszerek párhuzamos fejlesztésénél is. Több mint 40 e-önkormányzati fejlesztési program indult az országban, összesen több milliárd forint ráfordítással, a közszolgáltatások *online* elérhetősége az önkormányzatok esetében mégis még mindig gyerekcipőben jár. Óriási gondot jelent, hogy a helyi szinten kialakított informati-

kai rendszerek egy része nem lesz képes összekapcsolódni sem az Ügyfélkapuval, sem egymással, sőt a nagy államigazgatási rendszerekkel (BM, OEP, TB stb.) sem. Ezeknek a fejlesztési akcióknak a koordinálását sajnos senki sem felügyelte az államigazgatásban.

A középkorú és a kistelepüléseken élő állampolgárok érdeklődése nem találkozik megfelelő kínálattal

Az internet alacsony elterjedtségi mutatói ellenére az elektronikus közigazgatási szolgáltatások nagyobb mértékű igénybevétele lehetne az a hűzóágazat, amely a korszerű infokommunikációs eszközök használata, esetleg az ilyen eszközökbe való beruházás felé terelhetné a „most-még-nem-felhasználók” népes táborát. A lakosságnak majdnem a fele pozitívan viszonyul az elektronikus ügyintézéshez, az elektronikus kormányzati és önkormányzati szolgáltatások meglétével tisztában lévő állampolgárok 40 százaléka tervezi, hogy a jövőben ki is próbálja őket.

Előrelépést ezen a téren az olyan *online* közigazgatási szolgáltatások támogatása, ösztönzése jelenthet – például adókedvezmények biztosításával –, amelyek iránt a középkorú vagy idősebb potenciális felhasználók között nagy az érdeklődés.

Nagyon gyenge digitális írástudás Magyarországon

Magyarország az EU egyik negatív listavezetője: nálunk a lakosság 57 százaléka soha nem használt még számítógépet, 66 százalék tekinthető internetezőnek. A lakosságnak mindössze 30 százaléka vett részt olyan tanfolyamon az elmúlt néhány évben, amelyik számítógépes ismereteket is nyújtott – ez az arány a skandináv országokban 55–70 százalék között van, míg az uniós átlag is eléri a 40 százalékot. Nem sokkal jobb a helyzet a munkahelyi számítógép-használatban sem: hazánkban a munkavállalók mindössze 29 százaléka használ számítógépet a munkája során, amivel szintén az utolsó országok egyike vagyunk az Unióban.

A gyógyír: képzés – lehetőleg a foglalkoztatáson keresztül – a lehető legtöbb állampolgárra kiterjesztve, de főleg a munkanélküliek, az alacsony iskolai végzettségűek, a gyenesen lévők és a kisebbségek körében.

Az ismeretlen elektronikus aláírás

Az elektronikus aláírásról a felnőtt magyar lakosság egyharmad része hallott már, azonban ezt a szolgáltatást a legutóbbi felmérések során megkérdezettek alig 2 százaléka vette igénybe eddig. Hiába hallott már minden harmadik felnőtt magyarországi lakos az elektronikus aláírásról, a fogalom jelentésével a megkérdezettek nagy többsége még mindig nincs tisztában. Mindez erőteljesen összefügg a szolgáltatás csekély mértékű használatával: 100 internetező közül ma mindössze 6 fő rendelkezik tapasztalatokkal az elektronikus aláírással kapcsolatban.

Az elektronikus aláírást ma még nem használó vállalatok döntő többsége, mintegy 92 százaléka állította azt, hogy náluk eddig még nem merült fel igény ez iránt a szolgáltatás iránt. A digitális hitelesítést már alkalmazó vállalkozások csaknem kétharmada (65 százalék) a hatóságokkal tartja a kapcsolatot az e-aláírás segítségével.

Egyes kiemelt célcsoportok – például a vállalkozók, a munkavállalók, az egyetemisták és a főiskolások – számára adható ingyenes digitális aláírás nagy lökést jelenthetne az új „kultúra” elterjedésében.

Kormányzati reform a közszférán kívül

Olyan kormányzati reformra van szükség, amely a pozitív külső hatások kihasználására törekszik, és kisugárzó erejét tudatosan kívánja érvényesíteni a közszférán kívül is.

Erre az információs és kommunikációs technológiák (IKT) terén konzervatív magyar társadalomban számos lehetőség kínálkozik úttörő alkalmazások bevezetésével és az új eszközök használatában előljáró példamutatással. Ezt hatékonyan egészíti ki az IKT-eszközök széles körű használhatóságának népszerűsítése, az előzetekintő tudatosság növelése (*awareness raising*). Ennek sikere az új környezet iránti társadalmi bizalom növekedését, az IKT-vonatkozású biztonságérzet javulását és ezen keresztül közvetve az e-gazdaság térnyerését is elősegíti.

A közigazgatás és általában a közszolgálat területén az információs írástudás javítása hatással van a dolgozók közvetlen családi és rokoni, baráti hálózataira is, így a technológiai innovációk hálózatos terjedésével az IKT-használat nem felülről, hanem belülről, lokálisan ösztönözhető.

A helyben hozzáférhető közszolgáltatások és a közvetlen előnyöket nyújtó elektronikus szolgáltatások kiterjesztése, a demokrácia új, elektronikus eszközeinek és formáinak terjedése hasonlóképpen segítheti a digitálisan írástudatlanok felzárkóztatását, ezen keresztül pedig a társadalmi részvétel erősödését és a felelősségvállalás növekedését is. A kormányzati reformnak ez különösen fontos, de jelenleg jellemzően háttérbe szoruló feladata.