

Kerekes Pál doktori értekezésének tézisei

**Az e-kormányzat, e-közigazgatás fejlődése és jelenlegi helyzete
Magyarországon; a könyvtár és a digitális gyűjtemények helye,
szerepe az elektronikus közszolgáltatások rendszerében; az
e-közigazgatás elektronikus tájékoztató felületei**

**Témavezető: Professzor dr. Sebestyén György intézetigazgató,
tanszékvezető egyetemi tanár**

ELTE Informatikai és Könyvtártudományi Intézet

2008

Tartalomjegyzék

| | |
|--|----|
| I.TÉMA MEGHATÁROZÁSA; HITVALLÁS ÉS PÉLDAKÉP..... | 3 |
| II.A DOLGOZAT HIPOTÉZISEI | 3 |
| III.SZEMLÉLETI ELSŐSÉGEK, MÓDSZERTAN..... | 4 |
| IV.DIGITALIZÁCIÓ: KULTURÁLIS FUTÓHOMOK VAGY ÉRTÉKMEGKÖTÉS? | 5 |
| V.OLVASÁSI KÉPLET – ÜGYINTÉZÉSI IDŐ..... | 5 |
| VI.E-KÖNYVTÁR ÉS E-KÖZIGAZGATÁS: ALKALMI KAPCSOLAT VAGY SZERVEZETT KAPCSOLÓDÁS?..... | 6 |
| VII.PORTÁLOK A KÖZIGAZGATÁS SZOLGÁLATÁBAN – KÖNYVTÁRAK IS JELEN VANNAK? | 7 |
| VIII.AZ ELEKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉS SZOLGÁLTATÓI SZINTJEI | 8 |
| IX.KÖNYVTÁR: KULTURÁLIS VAGY INFORMÁCIÓS TÁRSADALOM SZEKTOR..... | 9 |
| X.E-DEMOKRÁCIA: FOGALMI KÜLÖNBÖZŐSÉGE AZ E-KÖZIGAZGATÁSTÓL; AZ E-DEMOKRÁCIA DOKUMENTUMKEZELÉSI ÉS TARTALOMSZOLGÁLTATÁSI PROJEKTJEI..... | 10 |
| XI.KORMÁNYZATI PORTÁL, AZ INFORMATIKAI ZÁSZLÓSHAJÓ: KÖNYVTÁRI NAVIGÁCIÓS MŰSZEREK NÉLKÜL. . | 10 |
| XII.MEGÁLLAPÍTÁSOK..... | 10 |
| XIII.AZ ÉRTEKEZÉS TÁRGYKÖRÉHEZ KAPCSOLÓDÓ PUBLIKÁCIÓK, ELŐADÁSOK, SZAKMAI TEVÉKENYSÉG..... | 11 |

I. Téma meghatározása; Hitvallás és példakép

Doktori értekezésem az utóbbi évtizedek fejlődésének eredményeként létrejött és egyre jelentősebben kiterjedő elektronizáció kérdéskörével foglalkozik. Nem a teljes, nagybetűs eVilággal, hanem ezen belül egy részterülettel: a közszolgáltatások elektronikus válfajainak kialakulásával, jelenlegi helyzetével, illetve ebben az új e-közigazgatási rendszerben a könyvtárnak – itt a bibliotéka fogalmát a lehető legtágabban értelmezve –, mint a kialakuló új digitális igazgatási és önkormányzati infrastruktúrák versenyében létező szervezetnek a leírásával, ön- és irányított pozíció keresésének értékelésével, esélyeinek meghatározásával. Egész konkrétan: az elektronikus kormányzat fogalmkörébe hogyan kapcsolódik a könyvtár, mint a tudástársadalom információs közintézménye, az ismeretorganizáció hálózatának – ha az – a megszervezője és működtetője.

Példaként állt előttem „A közszolgálat a digitális korban” című tanulmány¹ kutatócsoportjának szemlélete. A szerzőkolléktíva az archívumot – szinte igazgatási terminológiával élve –, egyenesen, mint közteret határozza meg, utalva arra a tendenciára, miszerint az ismeret-reprezentáció ugyanolyan súlyú könyvtári feladatnak tekinthető, mint az ismeret-kompetencia, vagyis az elérés és kereshetőség módszertanának kialakítása, elméleti- és gyakorlati oktatása, technikai kereteinek biztosítása. Ez a gondolat is rámutat arra, hogy a formálódó hazai tudástársadalom elektronikus terei nem választhatók szét mereven. A digitális társadalmi mozzanatok – ellentétben az előző korszakok szigorú határok közé szorított köztevékenységi normáival – fedik egymást, többnyire egymásra épülnek, így az összefüggések, kölcsönhatások vizsgálata termékeny és hasznos lehet az érintett területeket illetően, különösen a feladat-megosztások ésszerű meghatározásában, elkerülve a párhuzamosságokat, a sokszor felelhető projekt-rivalizálást.

A választott téma jellegéből következően gyakran merőben új terminológiák, esetenként gyökeresen átalakult fogalmak és tevékenységi formák kerülnek megtárgyalásra. Ezért szükségesnek éreztem egyfajta szerzői irányultság és dinamizáló kötődés előrebocsátását. Heltai Gáspár nyomdász és nyelvmester életútját választottam. Úgy érzem, korának

¹ Csepeli György – Dessewffy Tibor – Hammer Ferenc – Kitzinger Dávid – Magyar Gábor – Monory Mész András – Rozgonyi Krisztina: Közszolgálat a digitális korban. In: Médiakutató. 5. évf. 2007. 2. sz. 7-23. p.

művelődéspolitikai zsenije volt: felismerte, hogy az új lehetőség, a könyvnyomtatás, olyan embereket igényel, akik képesek szakítani az akkor elfogadott tudásösszegző attitűddel, ugyanakkor – az új médium birtokbavételével – rendelkeznek koncepcióval a tudás-terjesztés hagyományosan elfogadott normáinak szétfeszítésére, új befogadói rétegek megnyerésére. Éppen ez a problémakör ma is. Senki nem vitatja, hogy az Internet jelentheti, csakúgy mint Heltai idejében a könyvnyomtatás, a tudás-hozzáférés bővítését, a műveltségi és gazdasági perifériákon élő emberek értékre koncentráló elérését. De vannak-e kiérlelt módszerek, működő modellek a gigantikusan terebélyesedő tartalom technikai és kulturális kezelésére? A történelmi párhuzamot tovább erősíti, hogy Heltai Gáspár is „rendszerváltásban” élt, elég csak a vallásreformációra és a középkori Magyarország felbomlására gondolni.

Ide kapcsolódik Sebestyén György tanszékvezető professzor, a PhD iskola vezetőjének elméleti értékű megállapítása, miszerint az első igazi globalista tudósok egyike Európában nem más volt, mint Körösi Csoma Sándor.² Az az erdélyi magyar, aki ugyan minden szállal hazájához kötődött, munkássága mégis egy másik földrészen, az ázsiai Indiában bontakozott ki: tibeti szótára a korabeli világ tudós elitjének minőségi teljesítményeihez sorolható.

Külön is érdemes szólni arról, hogy éppen az e-közigazgatás meghatározó műhelyei egy talán általánosságban kevéssé ismert tudóst és művelődéspolitikust, Magyary Zoltánt tekintik elődjüknek. Egyetemi kutatóműhely is viseli a jeles tudományszervező nevét. Magyary Zoltán a két világháború közötti Magyarországon kultúra-irányítói feladatkörökben dolgozott, részt vett a könyvtárak és múzeumok országos felügyeletének megszervezésében, elsősorban Klebelsberg Kunó szellemi és hivatali társaként. Majd erről a területről lépett át végérvényesen a közigazgatás, mint új tudományterület művelésre, oktatására. Munkájában tehát – ez inkább érdekesség, mint törvényszerűség – meglepő szervességgel kapcsolódik össze a tudás-megőrző intézmények és a közigazgatási rendszerek megszervezésének, felügyeletének, mai szóval menedzselésének kutatása, elméleti megalapozása. Életművének

2 Sebestyén György: Légy az információs társadalom polgára! Budapest, ELTE Eötvös Kiadó, cop. 2002. 34-45 p.

kutatói egyenesen az elektronikus közigazgatás előfutárának tekintik.³ Témánk szempontjából ez mindenesetre észreveendő kuriózum.

A magyar múlt alakjaihoz való visszanyúlás lehetőségében – az információ-gazdálkodás folyamatainak értelmezési dimenzióit keresve – tehát meghatározó, fentebb is említett tudós-kutatók példáját igyekszem követni. Heltai Gáspár életművének főbb művelődési hasznopontjait kísérel meg összevetni a mai digitalizációs kultúrákép elemeivel, fejlődési tendenciáival.

Heltai Gáspár írja, mint Fitz József idézi: „A könyv nyomtatás igen nehéz dolog. Ez okáért akár mint vigyazzon az ember, mayd soha vétec nélkül ki nem nyomtathatni egy könyvet is.”⁴ Egy másik esetben, Werbőczy Hármaskönyvének előszavában így mentegetőzik: „Im valamenyére meg tisztítottam és meg iobbitottam: de nem szinte annyira, mint én akartam auagy kéuntam volna.”⁵ Ennek szellemében előre is elnézést az esetleges elírásokért, a témából következően talán előforduló fogalom-tisztázatlanságokért.

II. A dolgozat hipotézisei

1. A papírtól 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 szolgáltatásbővülését kutatja-kísérletezi –

3 Juhász Lilla: Magyar Zoltán, ez elektronikus közigazgatás előfutára In: Világosság. 47. évf. 2006. 1. sz. 21-28. p. Elektronikusan elérhető: <http://www.vilagosság.hu/pdf/20060227155552.pdf>

4 Fitz József: A magyarországi nyomdászat, könyvkiadás és könyvkereskedelem története. II. kötet. A reformáció korában. Budapest, Akadémiai Kiadó, 1967. 179. p.

5 Idézett mű: 177. p.

ide sorolható például Kiszl Péter munkálkodása az üzleti információ-szolgáltatás témájában⁶ – fontos lehet az egész könyvtári rendszer jövőjére vonatkozóan. A könyvtárt – mint európai direktívák által beazonosított elektronikus közszolgáltatások territóriumát – még kevésbé vizsgálták Magyarországon, a kutatások ilyen iránya véleményem szerint pozitívan befolyásolhatja a jelenleg is szükségképp zajló könyvtári funkcióváltások elfogadottságát.

2. Az információs és emlékezet-bázisok, szak- és általános archívumok missziós célkitűzéseikben általában feladatukként vallják, 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, megszilárdítása az e-demokrácia alapformáinak ismeretét és használatát feltételezi. Ebben az összefüggésben is szükséges a könyvtárak szerepét, lehetőségeit, hivatását vizsgálni.

3. A hálózati kultúra jövője – ezt talán kevesen vitatják - a minőségen, a kvalitásos digitális termékek befogadásán és terjesztési mechanizmusának meggyökereztetésén múlik. Ehhez kezdetben társadalmi erőforrások igénybevétele szükséges, támogatási ösztönző-rendszer kialakítása és működtetése mellett. Ebből az aspektusból az elektronikus közigazgatás könyvtári rendszerhez kapcsolható elemei, mint a támogatási források egyik esélyeként és lehetőségeként merülhetnek fel.

4. A jelenleg érvényes digitális stratégiák⁷ célja meghatározni az elektronizációval szinte korlátlanul váló elérhetőség bővülésének távlatos kivezetését, vagyis megtervezni új rétegek, akár tömegek információellátásának koncepcióját és menetrendjét. Szorosan ide tartozik – dolgozatomban témája is ez – az elektronikus közszolgáltatások megismertetése, használatának elősegítése információ-menedzsmenti eszközökkel, elsősorban könyvtári értékpontokat kínálva, és nem kis részben digitális ismerettárak rendszerbe-vonását javasolva.

⁶ Kiszl Péter: Üzleti információ, céginformáció és a könyvtárak [Közread. Eötvös Lóránd Tudományegyetem] Budapest, [Traudirex]. 2005. 235p.

⁷ Magyar Információs Társadalom Stratégia; Nemzeti Szélessávú Stratégia; E-Közigazgatás 2010 Stratégia;

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), illetve 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. Géro Katalin is megállapítja a témát megalapozó tanulmányában: „*A tudásmenedzsment semmiképp sem lehet idegen a közigazgatástól, hiszen valamennyi kormányzati és közigazgatási feladat igen közel áll a tudásmenedzsment gondolatvilágához és tevékenységi köréhez.*”⁸

III. Szemléleti elsőségek, módszertan

Az elektronikus kormányzat és az elektronikus kulturális szolgáltatások összefüggésrendszere mellett a disszertáció – témából következő – másik irányultsági, rögzítendő orientációs kérdése a digitális kultúra és a könyvkultúra viszonya, helyesebben egymás mellett állásának látókörbe helyezése, az oda-visszahatások szemléleti tisztázása. Ezt azért látom döntő fontosságúnak, mert folyamatosan érzékelhető egyfajta ellentét-szkepticizmus, ó- és röpkesség sematizmus, amely abban nyilvánul meg legmarkánsabban, hogy hirdetői külön választják az elektronikus és a hagyományos alakzatokat, szinte kizárva, vagy csak nagyon kis részben ismerve el a pozitív kölcsönhatások lehetőségeit. Ez a látásmód – különböző mértékben, de mindenképpen jelentősen – szembeállítja a betűt a karakterrel, a jpg.-t a képpel, az MP3-at a muzsikával. És még lehetne sorolni a sokak által egymással életre-halálra küzdeni vélt kulturális instrumentumokat. A leggyakoribb példa a monitoros szöveg-görgetés, illetve a könyv-lapozás ismeretszerzési elsőbbségének hiábavaló latolgatása.

⁸ Géro Katalin: Tudásmenedzsment a közigazgatásban. In: Információs Társadalom. 4. évf. 2004. 2. sz. 63. p.

Úgy tűnt, de napjainkra bizonyosnak látszott, hogy az ilyen értelmű viták már lecsendesedtek, nincsenek jelen a közgondolkozásban. Sajátos módon azonban – ez oktatói tapasztalatom – az egyetemi hallgatóknál is markánsan megjelenik ez a látszólagos kulturális ellentét, és ugyanez a szemlélet érzékelhető vezető értelmiségi körökben is. Egyébként ez a megállapítás talán alátámasztható azzal, hogy az e-learning itthon alig-alig jut szerephez, illetve, hogy a szakmai publikációkban még mindig a nyomtatott számít igazán értékesnek, holott az olvasók csaknem egésze magát a publikációt a folyóirat elektronikus kiadásából ismerik meg, legtöbbjük ritkán veszi kézbe a drága és gyakran nehezen elérhető papír kiadást.

Viszonyomat a digitalizáció és a könyvkultúra értékpárjában Vörösmarty Mihály „*Gondolatok a könyvtárban*” c. verse alapján igyekeztem magam számára is megfogalmazni. A költemény egyébként másokat is rendszeres érték-választási szembesítésre ösztönöz, az elektronikus könyvészzel kapcsolatos kétségek meditatív megfogalmazására. Csepeli György professzor, a digitalizációért is felelős államtitkár például így ír „*Gondolatok a digitális Könyvtárban*”⁹ című, 2007. szeptember 17-re keltezett blogbejegyzésében: „*Ha minden jól megy, pár év múlva lesz Budán, de Siófokon is egy-egy digitális könyvtár. Vörösmarty még belépett a könyvtár fizikai terébe, s ott kiáltott fel, hogy „míg nyomorra milliók születnek, néhány ezernek jutna üdv a földön”. Az új könyvtárban már nem találni az emberiség elhanyagolt rongyait, de az állatember összes bűnei¹⁰ ugyanúgy ott vannak, mint elődjében. A zsvány ruhája nincs meg már...*

IV. Digitalizáció: kulturális futóhomok vagy értékmegekötés¹¹?

„Országok rongya! könyvtár a neved!” - írja Vörösmarty Mihály. Megrendítő szavak, a hatáselem éppen az, hogy a könyvkultúra alapvonásaként nem a materiától független mű,

9 Csepeli György [Honlap] Elérhetőség: http://csepeli.blogter.hu/?post_id=192959 .

10 A vers eredetijében : „Miért e lom? Szagáról ismerem meg az állatember minden bűneit.”

11 A bekezdés alapszövege napilapos publicisztika alapján készült. Kerekes Pál: Kulturális futóhomok? In: Magyar Hírlap. 2007. április 27. 40. évf. 98. sz. 12. p.

hanem a rongyból erjesztett, múlandó papír kerül előtérbe. Mai szóval úgy mondanánk, a szöveg helyett annak hordozója foglalja el a középpontot, megbontva a könyv, mint kulturális műdarab elfogadott összetevőit.

Nagy költőnk természetesen nem sejtette, hogy korunk valóban drámai módon szembe fog nézni a tartalom és vivőanyagai problematikájával. A könyv – akárhányszor nyomtatják újra – tartalmilag változatlan formában (legalábbis normális esetben) kerül fel ismét a polcra, addig az elektronikus dokumentumnak különféle „konvertálásokon” kell átesnie, mielőtt szolgáltatni lehet; az elektronikus archiválás az esetek túlnyomó többségében a tartalomnak a hordozótól való elválasztását és egy teljesen megváltozott formátumú, önálló dokumentum létrehozását jelenti. Ez egy új folyamat, más terminológia, amely értelemszerűen felveti a kérdést: az olvasók „megtanulják”-e az online vagy digitalizált tartalom fogyasztását, vagy csak élettelen szöveg-preparátumnak érzékelik az eléjük táruló oldalakat. Az elektronikus kínálatot a nyomtatott változat bővülésének vagy leszűkítésének érzékelik a használók? Talán nem túlzás azt állítani, hogy hermeneutikai szakadék van kialakulóban. Éppen ebben a kontextusban különösen elgondolkodtató Heidegger axiómája: „Az értelmezés nem a megértettek tudomásulvétele, hanem a megértésben kivetített lehetőségek kidolgozása”¹² Ez az értelmezési szemlélet csak tovább finomítja a kérdést: ami könyvként hat és igaz, nem mindig él meg a monitoron? Magyar hasonlattal élve, mint pusztában a futóhomok, olyan vad és kiszámíthatatlan adattömeggé válhat a szöveg, ha leválasztják eredeti hordozójáról, és elektronikusan prezentálják? Text-struktúraként viharzik át a monitorokon a digitális termék, csak a reprodukció élményét adva a felhasználónak alkotó viszonyulás helyett?

Fodor János a közművelődés tájékoztatási felületeit vizsgálta doktori értekezésében. Írásának „Tudás és műveltség” fejezetében megállapítja: *”A széleskörű műveltség és az átfogó tudás csak alázattal használva, érdeklődéssel párosulva jelent rangot, érdemel elismerést, szimpátiát. A formális tekintélytisztelet – kényszerítőerő hiányában – mint tanár-diák viszony, a hálózaton kevéssé működőképes. Hálózati interaktivitás csak olyan honlapokon, témákban indul meg, melyek átfedésekre épülnek, olyan résztvevők között, akik kellő kompetenciával bírnak a kérdéshez, s külön-külön elég háttértudással az új, másokat érdeklő információk rendszerbe juttatásához. Szükséges tehát, hogy a résztvevők általános érdeklődése a téma*

12 Martin Heidegger: *Lét és idő*. Budapest, Osiris, 2004. 178. p.

iránt arányban álljon átlagos tudásszintjükkel. S viszont, minél speciálisabb egy terület, annál kevesebbet érdekel majd olyan szinten, hogy vállalják a tanulást, a felzárkózást a kommunikációt biztosító ismeretalaphoz, illetve, hogy megérje hiányosságait, műveletlenségüket felvállalniuk az adott témában. A műveltség e szűkítő értelemben csoportképző tényező, azonban a kialakult csoporton kívül nincs jelentősége.”¹³

Természetesen minden tudás-elsajátítási technika csakis műveltségi rendszerekre épülhet, de vitathatatlan, hogy az elektronikus tudásanyag befogadása és felhasználása további – gyakran szokatlan, a régitől eltérő – motivációt és eredményfelfogást reprezentáló kulturális teret feltételez.

A „Gondolatok a könyvtárban” könyvészeti szakterminológiája – erre utal Csepeli György idézett néhány sora is – ma nem fedi le teljes azonossággal a könyvtári folyamatokat. Természetesen ez a vers gondolati kvalitásából és esztétikai értékállóságából semmit nem vesz el. Sőt, a mű tárgyi világának avulása – éppen a költő szellemóriás végtelen és időben korlátlan hatására – ösztönzi az olvasás és írás civilizációjához való kötődésünk napi újragondolását. Mindezt azért tartom fontosnak megjegyezni, mert az elektronikus ügyintézésre való átállás kezdeti viszonylagos eredménytelensége – a gyakorlati szakemberek egyöntetű véleménye szerint – döntően a kézzelfogható, nyomtatott változatokat nélkülöző iratok hiányából következő bizalmatlanságra, vagyis a papírnélküliségre, az „Országok rongya” jelenlétének kiesésére vezethető vissza. A tartalom – és nem mellékesen a személy digitálisan igazolt identitása – helyett a tartalom hordozója lépett előre meghatározónak. Ma is csak az állapítható meg, hogy nagyon lassan oldódik a digitális interakciók iránti – ügyfélre és ügyintézőre egyaránt jellemző – bürokratikus tartózkodás. Megint csak felmerül a kérdés: nem lehetett volna-e a könyvtár – a nyomtatott formátumok, de a digitális változatok respektált szolgáltatója is – a közvetítő intézménye, ha csak kis részben is, akárcsak módszertani bázisként, az elektronikus kormányzati fejlesztéseknek, különösen a digitális dokumentum-keletkeztetés- és benyújtás területén? Az archívum, mint köztér felvetés ebben az összefüggésben is értelmezhető.

¹³ Fodor János: Trendek és tendenciák, kialakult modellek és lehetséges stratégiák az internetes közművelődési tájékoztatásban. Doktori disszertáció. Budapest, ELTE Könyvtártudományi Tanszék, 2007. 35. p.

V. Olvasási képlet – ügyintézési idő

Mások mellett Jakob Nielsen¹⁴ internet-filozófus végzett kutatást arról, hogy "a felhasználók hogyan olvasnak a weben". Röviden azt a választ adta rá, hogy "sehogy". Nielsen hívta fel a figyelmet arra, hogy az interneten a userek a legtöbb esetben nem olvasnak, hanem scannelnek. Átfutják, végigpásztázzák az oldalak tartalmát, megnézik a főcímet, az illusztrációkat, a kiemelt szavakat és számokat, beleolvasnak az első bekezdésbe, elkalandoznak. Csak ha úgy döntenek, hogy kifejezetten fontos számukra az adott lap tartalma, akkor látnak neki a szisztematikus olvasásnak.

Vizsgálatai, és más nemzetközi adatokra alapozva Nielsen kísérletet tett egy olvasási képlet megalkotására. Arra kereste a választ, hogyan függ össze az oldalon töltött idő, a megjelenített információ mennyiségével. Elemzésében csak az átlagos 30 és 1250 közötti szómennyiséget tartalmazó oldalakra koncentrált és kiszűrte azokat is, amiken túl kevés vagy gyanúsán sok időt töltöttek a felhasználók. Azt találta, hogy (másodpercekben kifejezve):

$$\text{az oldalon töltött idő} = 25 + a \text{ szavak száma} * 0,044$$

Ez azt jelenti, hogy átlagosan minden oldalon (amit ténylegesen elkezdnek olvasni) 25 másodpercet töltenek a felhasználók orientációval: átfutják, mi hol van, melyek a navigációs eszközök, képek, címek, stb., de ezen felül 100 szavanként csak 4,4 másodperccel töltenek többet az oldalon. Egy 300 szavas weboldalt így átlagosan $25 + 300 * 0,044 = 38,2$ másodpercig olvasnak a látogatók.¹⁵

14 Jakob Nielsen, Rolf Molich et al.: E-commerce User Experience Report. h.n, 2002, Norman Nielsen Group.

15 Laufer László: Hogyan olvassuk a web-en? [Elektronikus dokumentum]

Elérhetőség: <http://www.agent.ai/?folderID=165&articleID=2217&ctag=&iid>

Az elektronikus közigazgatás megalapozásában, fejlesztésében nagyon kérdéses, hogy figyelembe vették-e a fentebb vázolt szemléleti meghatározottságokat. Ilyen jellegű kutatást nem találtam. Úgy tapasztaltam, és ebben nem látható változás, hogy az ügyintézés megszokott űrlapjait, tájékoztatási nyomtatványait egyszerűen egy portálra töltik, a többit a felhasználóra bízják. Az e-közigazgatás – ugyan minden a kényelmessége és gyorsasága mellett szól – vártnál alacsonyabb felhasználói száma talán éppen ide is vezethető vissza, azaz az írott lap és a navigálható monitor-tartalom különbségeit nem vették számba, nem elemezték. Itt megint kimutatható a kapcsolat az olvasási intézmény, a könyvtár, illetve az e-ügyintézés szervezetei között. Sajnálatos, hogy ez az együttműködés, közös munkálkodás csak nagyon kevéssé, a gyakorlatban alig-alig érzékelhető, pedig többnyire azonos költségvetési forrás, és egybevágó felső irányítás fogja össze a területet.

VI. E-könyvtár és E-közigazgatás: alkalmi kapcsolat vagy szervezett kapcsolódás?

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, a cél pedig a könyvtárak információs társadalomban való szerepéről való diskurálás.*

A könyvtárak új szerepén nincs is vita igazán. Ennek a lényege az, hogy a könyvtári hálózatot modern információs központok hálózatává kell átalakítani. Olyan intézményekké, ahol nemcsak könyvet kölcsönözni, meg folyóiratokat olvasni lehet, hanem különösen vidéken, a

kis falvakban a szélessáv-adta összes pozitívum és új kötelezettség, például az elektronikus közigazgatás kihasználására, illetve teljesítésére lehetőség van.”¹⁶

Három szakember – mondhatni vezető véleményformáló – teljesen egyetért abban, hogy a szükségyszerű könyvtári (természetesen döntően a közkönyvtári) átalakulás egyik iránya lesz, vagy még inkább lehet, az elektronikus közszolgáltatások rendszerintegrációjában való szerepvállalás, funkció- gyűjtés, illetve beágyazódás. Le kell azonnal szögezni, hogy ez nem valami kizárólagosságot jelent, nem értelmezhető úgy, miszerint a könyvtárak egyetlen, vagy fő kezdeményező elektronikus terepe az e-kormányzat lehet. Csak arról van szó, hogy az e-közigazgatás egy fontos szegmense az információs társadalomnak, a digitális megoldások hatalmas fogyasztója, amelynek 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, az e-bibliotékák hálózatának teljesítőképességét.

A dolgozat bemutatja vázlatosan azokat az e-közszolgáltatási projekteket, amelyek vagy – részben vagy egészben – a könyvtári intézményre, vagy a könyvtári szolgáltatásokra épülve álltak fel, illetve működnek ma is. Az ismertetés sorrendjében ezek a következők:

- Teleház
- TSR – Többcélú Szektorközi Rendszer
- E-Magyarország Pontok
- EU (parlamentari és bizottsági) tájékoztatási és dokumentációs intézmények
- E-befogadás program

Az egyes projektek bemutatása a direkt és indirekt e-kormányzati modell összefüggésrendszerét követi.

Direkt modell

¹⁶ Kiss Ádám: Internetadó és vidéki könyvtárak: alapjaiban hibás a magyar kultúrafinanszírozás. [Elektronikus dokumentum] In: Hírszerző, 2008. ápr. 28. Elérhetőség: http://www.hirszerzo.hu/cikk.eleg_az_alsagos_liberalis_anything_goes-bol.64587.html

A komplex e-közigazgatási informatikát az állam, a kormány központilag biztosítja, vagyis országosan egységes e-közigazgatás közvetlen módon valósul meg.

Indirekt modell

Az egyes közigazgatási szervek, intézmények maguk valósítják meg e-közigazgatási infrastruktúrájukat, s annak országosan egységes voltát a kormány indirekt módon biztosítja: jogszabályalkotás, szabványosítás, minőségi követelmények, alkalmazások/eszközök/szállítók; pénzügyi (pályázatok, monitoring) és szakmai (minőségbiztosítás, koordináció) támogatás révén.

Természetesen a két behatároló modell között számtalan közbenső megoldás lehetséges. A hazai stratégiák a központi (országosan egységes) front-office, és az intézményi megvalósítású back-office megoldások kombinációját támogatják.

VII. Portálok a közigazgatás szolgálatában – könyvtárak is jelen vannak?

Az Európai Unió különböző e-kormányzati irányelvei – eEuropa 2005, i2010 – az elektronikus közszolgáltatások húsz csoportját definiálja. Ebből Magyarországon a kormányprogramokban és pályázati struktúrákban különböző alpontokkal bővítve huszonhét lett, így megőrizve az eredeti számozást, de mégis figyelembe véve a terminológiai és szervezeti különbözőségeket. Az állampolgárok számára nyújtott szolgáltatások a következők:

1. Jövedelemadó: bevallás, értesítés a kivetett adóról
- 2/a. Álláskeresés munkaügyi központokon keresztül, interneten keresztül az ÁFSZ állás-ajánlataiban
- 2/b. Állásbejelentés Interneten keresztül az ÁFSZ állásadatbázisába
- 3/a. Munkanélküli járadékok
- 3/b. Gyermek után járó pótlékok
- 3/c. Gyógyászati költségek (visszatérítés vagy közvetlen kifizetés)

- 3/d. Tanulói ösztöndíj lehetőségek
- 4/a. Útlevel igénylés és útlevelel kapcsolatos egyéb ügyintézés
- 4/b. Gépjárművezetői engedély ügyintézés, illetőleg vezetési jogosultság megszerzése
5. Járműnyilvántartási ügyintézés, járműigazgatás (új, használt és importált gépjárművek forgalomba helyezése, műszaki vizsgálása, járműigazgatási ügyek)
6. Építési engedély kérelem
7. Rendőrségnek tett bejelentések (pl. lopás esetén)
8. Közkönyvtárak (katalógusok, keresési lehetőségek elérése)
- 9/a. Születési bizonyítvány ügyintézés: kérvényezés, kiadás
- 9/b. Házassági bizonyítvány ügyintézés: kérvényezés, kiadás
10. Felsőbb oktatásba / egyetemre történő beiratkozás
11. Lakcímváltozás bejelentése (lakcímgazolvány pótlás, csere)
12. Egészségüggyel összefüggő szolgáltatások (pl. interaktív tanácsadás kórházi szolgáltatások elérhetőségéről, kórházi bejelentkezések)

Világos és egyértelmű, hogy az EU az elektronikus könyvtári adatbázisokhoz való hozzáférést alapvető elektronikus közszolgáltatásként értékeli – mint a felsorolásból is látszik –, azonos szinten egy ember életének talán legfontosabb közjogi aktaival. Mit jelent ez? Véleményem szerint mindenképp azt a kötöttséget, hogy a meghatározó e-közigazgatás portálokon meg kell jelenniük a könyvtári boxoknak, elérési útvonalaknak. Azt vizsgálom, hogy a legnagyobb ügyfélszámmal rendelkező két portálon - Kormányzati Portál, Budapest Portál - valóban látható, érzékelhető, használható módon kapnak-e számottevő funkcionalitást a tájékoztatási felületek, online adattárak.

VIII. Az elektronikus ügyintézés szolgáltatói szintjei

Az e-közigazgatás működési módszertanának, gyakorlatának, standard-jainak 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 hivatalainak viszonya látványosan és mélyrehatóan

átformálódik. A változások követése nélkül pedig maga a könyvtár is egy adott környezetben – tekintettel az átalakuló közszolgáltatásokra – önmeghatározási pánik-helyzetbe 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 szolgáltatási szint leírásán keresztül értelmezhető és áttekinthető:

1. Információs, tájékoztató szolgáltatás, amely csak általános információkat közöl az adott ügyvel kapcsolatos teendőkről és a szükséges dokumentumokról.
2. Egyirányú interakciót biztosító szolgáltatás, amely az 1. szinten túl az adott ügy intézéséhez szükséges dokumentumok, nyomtatványok letöltése és azok ellenőrzött vagy ellenőrzés nélküli elektronikus kitöltése; a dokumentum benyújtása hagyományos úton történik.
3. Kétirányú interakciót biztosító szolgáltatás, amely közvetlen vagy ellenőrzött kitöltésű dokumentum segítségével történő elektronikus adatbevitel és a bevitt adatok ellenőrzése. Az ügy indításához, intézéséhez személyes megjelenés nem szükséges, de az ügghöz kapcsolódó közigazgatási döntés közlése, valamint a kapcsolódó illeték- vagy díjfizetés hagyományos úton történik.
4. Teljes online tranzakciót (ügyintézési folyamatot) biztosító szolgáltatás, amikor az ügghöz kapcsolódó közigazgatási döntést is elektronikusan úton közli a hivatal, illetve a kapcsolódó illeték- vagy díjfizetés elektronikus úton is intézhető.
5. Targetizációt, proaktivitást, perszonalizációt biztosító szolgáltatás, amelyben az ügyfél már teljeskörűen hozzájut a szolgáltatáshoz, úgy, hogy csak új információt tartalmazó adatot kell szolgáltatnia. Egyetlen korábban már közölt - legyen szó a múltban, vagy egy másik kormányzati szervvel közölt - adatot sem kell újra megadnia, hitelesítenie. Az ügyfél az egész e-közigazgatási rendszerrel áll kapcsolatban, nem egy hivattal. (Ez a szint 2006-ban lett bevezetve.)

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, a dolgozatban fel is használok ezeket a kutatásokat. Itt csak annyit érdemes kiemelni, hogy a 2006-os adatok szerint a könyvtári szolgáltatás – amely az ismétlődő szolgáltatás kategóriába van besorolva a négy csokorba bontott húsz szolgáltatásból – az e-közigazgatási kiadások és beruházások tekintetében az utolsó helyen áll, jelentősen mögötte áll a másik háromnak; ezek erőssorrendben: jövedelemgeneráló szolgáltatások, regisztrációs szolgáltatások, engedélyezések-jogosítványok. Még érdekes adat, hogy az 5. szolgáltatási szint (Perszonalizáció, targetálás; a könyvtári szolgáltatás itt második helyen van) teljesítésében az európai 25' átlag 39%-on van, Magyarország készültsége csak 11%-os.¹⁷

IX. Könyvtár: kulturális vagy információs társadalom szektor

A felmérések és a kutatói vizsgálatok folyamán rendkívül nehéz az egyes országok e-közigazgatás tevékenységének összehasonlítása a terminológiai bizonytalanságok, fogalmi-zökkenők miatt. Az EU ezért saját rendszereket állít fel sok esetben. A könyvtári világ szempontjából nagyon lényeges, hogy hová sorolják egyáltalán a könyvtári tevékenységet. Meglepő módon, ha még ez meglepetés, nem a kulturális tevékenységek csoportjába, hanem az információs társadalom szektorba. Ezt az osztályozást követi az EU-portál rendszere, ahol a jól elkülöníthető tevékenységek felsorolásában a könyvtár az információs társadalom kategóriában szerepel.¹⁸ A téma jelenlegi felügyelőjének, Viviane Reding-*nek* a megnevezése

¹⁷ Molnár Szilárd, Borovitz Tamás, Csótó Mihály, et al.: Elektronikus közigazgatás éves jelentés 2007. Budapest, BME ITTK Kutatócsoport, a Bell Research Kutatócsoport szakmai partnerségével, 2007. 20-22 p.

Elérhetőség: http://www.ittk.hu/web/docs/ITTK_EKOZIG_2007.pdf

¹⁸ http://ec.europa.eu/information_society/activities/digital_libraries/index_en.htm

is „Információs társadalom és média ügyekért felelős biztos”.¹⁹ Véleményem szerint ez természetesen nem azt jelenti, hogy a könyvtár ma már csakis informatikai tevékenységnek tekinthető, de azt mindenképp jelzi, hogy a gyűjtemény-szemléletű bibliotéka intézménykarakterét – az európai jövőképben mindenképp – a szolgáltatás irányultságú elektronikus információs központ missziója váltotta fel.

X. E-demokrácia: fogalmi különbözősége az e-közigazgatástól; az e-demokrácia dokumentumkezelési és tartalomszolgáltatási projektjei

Az e-kormányzat és az e-demokrácia két jól elkülönülő fogalom. Ennek ellenére a közvélemény és gyakran maga a dokumentum-menedzsment hivatások (könyvtár, archívum, levéltár) szakmai munkatársai is nehezen igazodnak el a két definíció jelentésárnyalataiban. Ez érthető is, hiszen ezek a tevékenységek hatnak- és visszahatnak – napi szinten – egymásra, elektronikus felületeiket a politika, vagyis a kormány- vagy helyi közigazgatás vezetőihez kötik. Természetesen ezt az összefüggésrendszert a disszertáció nem taglalja. A mi szempontunkból itt most az a lényeges, és ebben mindenki egyetért, hogy az e-demokrácia alapja a megfelelő szintű, akár a döntéshozókkal azonos mélységű és kiterjedésű tájékoztatás: elsősorban elektronikusan prezentált, feldolgozott, kereshetővé tett szöveg-dokumentumok alapján. Ez pedig tipikusan könyvtári feladat. Mégis azt látjuk, hogy az Országgyűlés, vagy Budapest honlapján elérhető testületi iratok – parlamenti terminológiával élve: irományok – szolgáltatását nem könyvtári szervezetből végzik. Ez érzékelhető is, hiszen csak maga a dokumentálás, rögzítés korrekt, a hozzáférés segítése, a tartalmi és formai feltárás nagyon szűkös, akár teljesen hiányzik. Nagykőrös város példáján keresztül azonban látható, hogy a könyvtári szempontú megközelítés – bár természetesen felvet problémákat a megvalósítás –, a használhatóságot és használati hajlandóságot jelentősen javítja.²⁰

¹⁹ Honlapjának címe: http://ec.europa.eu/commission_barroso/reding/index_en.htm

²⁰ Bujdosóné Dani Erzsébet: Helyi testületi anyagok leírásának bibliográfiai problémái. In: Tudományos és Műszaki Tájékoztatás. 54. évf. 2007. 11-12. sz. 531-538 p.

XI. Kormányzati portál, az informatikai zászlóshajó: könyvtári navigációs műszerek nélkül

Az e-kormányzat leglátványosabb eleme, a kormányzati portál²¹. Közkeletű, és valós elnevezése is Magyarország pont hu. Az Ügyfélkaput használók, vagyis a regisztrált, okmányokkal személyazonosságát hitelesen igazoló kliensek száma már 2008 első felében átlépte a hatszáztezret, ezzel a szajt vitathatatlanul az ország legnagyobb – hagyományos értelemben, és elektronikusan is – hivatala lett. A portál egyes ügyforgalom-típusokban szinte teljesen átvette a hivatal-ügyfél kapcsolat menedzselését, ezek közül is kiemelkedik az elektronikus adóbevallás. 2007-ben összesen 3,5 millió e-bevallás érkezett be az APEH-be az Ügyfélkapun keresztül az összesen 800 ezer regisztrált vállalkozástól.²² Több, mint kétfélmillióan töltötték le a személyi jövedelemadó benyújtásához szükséges nyomtatványt. (Az már külön érdekesség, hogy az elektronikusan előállított adóbevallást csak a felhasználók negyede küldte be az APEH-nek az ügyfélkapun keresztül, a többiek a hagyományos postai utat választották a totálisan digitális ügyirat beküldéséhez.²³)

Összesített adatok is rendelkezésre állnak. A www.magyarorszag.hu oldalt 2006. május 1-jétől napjainkig, tehát 2008. év augusztusáig közel 400 millióan látogatták meg, közülük több mint 25 millióan vettek igénybe valamilyen szolgáltatást. Az ügyfélkapun regisztrációval

21 Elérhetőség: www.magyarorszag.hu

22 Magyar információs társadalom jelentés 1998-2008. Budapest, BME-UNESCO Információs Társadalom- és Trendkutató Központ, GKIE-NET, MTA Infokommunikációs Jogi Centrum, 2007. 52. p.
Elérhetőség: http://www.itk.hu/web/docs/ITTK_MITJ_1998-2008.pdf

23 Határidők és változások. [Elektronikus dokumentum] In: Adózóna, 2008, február 11. Elérhetőség:
http://adozona.hu/aktualis/20080211_szja_apeh_bevallas_hatarido_2007.aspx

rendelkezők száma több mint 650 ezer, az elektronikusan beérkezett adóbevallások száma az indulástól kezdve már meghaladja a 32 milliót.²⁴

A kormányzati portál nemcsak elektronikus tranzakciók megteremtésére és lebonyolítására jött létre. Ugyanolyan fontos, sok témakörben akár előrelőbb feladata az állampolgári tájékoztatás, az ügyintézéshez szükséges információ-ellátás; valamint hazánk történelmének, jelenlegi államstruktúrájának, európai státuszának bemutatása, dokumentálása. Egyben fogalmazva: az országismeret tudásmenedzsmentje. Ilyen kitekintésben nehezen értelmezhető, hogy a nagy könyvtári adatbázisok nem érhetők el közvetlenül a portálról, még az OSZK, vagy az Országgyűlési Könyvtár sem. Az utóbbi években létrehozott digitális tárházak, archívumok – NDA, NAVA – sincsenek az oldalra integrálva.

XII. Megállapítások

1. Az e-közigazgatás az elektronizációból következő társadalmi átalakulások egyik fő területe, az állampolgárok életét meghatározó sokirányú változások inicializálója, egyben végrehajtója is. Az itt zajló folyamatokat a teljes közszférára kell értelmezni, ilyen értelemben a könyvtár, a könyvtári rendszer viszonyát folyamatosan vizsgálni kell az e-kormányzat, az e-demokrácia kezdeményezések viszonyrendszerében.
2. Az Európai Unió a könyvtári adatbázisok, elektronikus katalógusok online elérhetőségének biztosítását a tizenkét legfontosabb állampolgári közszolgáltatások egyikének – azonos szinten egy ember életének legfontosabb közjogi aktsaival – definiálja. Ez a szemléletmód még nem tapasztalható a kulturális irányítás, az országos- és helyi döntéshozók részéről, talán maga a könyvtári menedzsment oldaláról sem érzékelhető elég határozottan.

²⁴ A sikeres első lépések után újabb fejlesztések várhatók. Interjú a kormányzóvivővel. [Elektronikus dokumentum] In: Napi Online, 2008. augusztus 27. Elérhetőség: <http://www.napi.hu/default.asp?cCenter=article.asp&nID=378452>

3. Az e-közigazgatás működési módszertanának, gyakorlati alapstandard-jeinek megismerése a közszférában dolgozók, így a könyvtárosok számára is szükségesnek látszik. Az elektronizáció nyomán az állampolgár és hivatalainak viszonya átformálódik. A változások követése nélkül pedig maga a könyvtár is egy adott környezetben – tekintettel az átalakuló közszolgáltatásokra – önmeghatározási pánikhelyzetbe kerülhet, illetve nehézségekbe ütközhet maga a tájékoztatás is, hiszen teljesen új kérdéskörök, új magatartások merülhetnek fel.
4. A disszertációban bőven idézett tanulmányok és helyzetjelentések egyértelműen prognosztizálják – a WEB 2.0 mintájára, de említhetjük a Könyvtár 2.0 analógiáját is – az E-kormányzat 2.0 folyamatos térhódítását. Ez a paradigma-váltás, amely döntően az állampolgárok által használt felületekre, nem pedig saját kormányzati oldalaira kívánja helyezni az elektronikus hivatali tranzakciókat, új lehetőségeket kínál a könyvtári elektronikus felületeknek is. A könyvtári gyűjtőoldalak, adattárak ma is több tudatos, határozott célú látogatót kezelnek, mint egyes hivatalok összes online-jai. Ez az előnyhelyzet a könyvtári rendszer számára azt jelentheti, hogy a kormányzati digitalizáció egy új szakaszában ismeretszervezési, tudás-ellátói innovációkkal bekapcsolódhat a közszolgáltatások megújításába.
5. Az e-közigazgatás, de talán a teljes digitális átalakulás egyik legjellegzetesebb virtuális intézménye a kormányzati portál, a Magyarország pont hu. Hatszázezret is megközelítő²⁵, okmányokkal igazolt személyazonosságú, azaz ügyintézésre feljogosító digitális identitással rendelkező felhasználója számszerűen is jelzi a tartósan növekvő igényeket. A portál hivatása a – tranzakciós feladatok mellett – hazánk történelmének, jelenlegi államstruktúrájának, európai státuszának bemutatása, dokumentálása. Könyvtári térvésztesnek, működtetői oldalról informatikai gondatlanságnak, felhasználói szempontból pedig információs veszteségnek tekinthető, hogy a portálon a nagy nemzeti könyvtári adatbázisokhoz, sőt az elektronikus archívumokhoz sincs

25 Az Elektronikus-kormányzat-központ 2008. febr. 11-diki adata alapján.

közvetlen elérés. Ezen a hibás információs rendszer-installáción változtatni a legsürgősebb kötelezettség.

6. Az elektronikus közigazgatás új paradigmái csak professzionális információ- és tudásmenedzsment komplexumok rendszerbe állításával válhatnak működőképessé. Az értekezésben bemutatott e-kormányzati stratégiákban és cselekvési tervekben meg is jelenik ez az alapgondolat: kiemelt feladatként fogalmazódik meg az ismeret-gazdálkodás hálózati módszereinek és technikáinak alkalmazása. A kormányzati adatvagyon kezelése, kiaknázása és a tudásfolyamatok magas szintű szervezése információs szakembereket, új – és részben átalakuló – hagyományos ismerettár intézményeket feltételez: azaz a könyvtári kompetenciák kibővülése prognosztizálható az e-ügygondozás (e-ügyvitel helyett) kifejlődése során a nyitottság és áttekinthetőség, és nem utolsóként, a hatékonyság követelményrendszerében.

7. Az internetezők döntő többsége, nyolcvanhárom százaléka információszerzésre, tájékozódásra használja a világhálót. Nagyon magas (74 %) a szórakozási, kikapcsolódási célból szörfölők aránya is, valamint közel ugyanennyien (70 %) tanulási, tudásszerzési céllal böngészik a netet. Az elmúlt években látványosan bővült a kapcsolattartást szolgáló oldalak, alkalmazások (blogok, fórumok, chat- és közösségi oldalak) száma is, mindehhez pedig megfelelő tömegbázist jelentenek a hazai internetezők: közel háromnegyedük használja a világhálót a családjával, ismerőseivel történő érintkezésre is.

Az e-kormányzati szolgáltatások használatának aránya – a többi említett területhez képest – viszonylag alacsonynak számít, az internetező sokaságon belül huszonnégy százalékra tehető. A hasznosság megítélése ugyanakkor meglehetősen pozitív, 5-ös skálán a legtöbb e-kormányzati lehetőséget 4-es, vagy magasabb átlagpontszámmal értékelték a rendszeresen internetező válaszadók.²⁶ Ezek az adatok is rámutatnak arra, hogy az elektronikus közszolgáltatások iránt nagy a bizalom, az e-közigazgatás platformjainak tudatos használata a net-intelligencia részévé vált. Ugyanakkor még

²⁶ Az ICT-piac nagykönyve '08. Főbb szereplők, tények és számok a hazai ICT –piacról. Szerk. Sziebig Andrea. Budapest, IT Business Publishing Kft., 2008. 70. p.

mindig kevesen lépnek be az e-hivatal virtuális irodáiba, és világosan érzékelhető egyfajta szkepticizmus is. Egy bőven adatolt 2006-os kutatási jelentés például megállapítja: az online közigazgatási szolgáltatásokat az emberek nagy része „jó dolognak”, az ügyintézés kényelmes formájának tartja, az általa biztosított előnyök tényleges kihasználásához vezető utat azonban a többség még igen hosszúnak látja.²⁷

Könyvtári szempontból különösen érdekes, hogy 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-ügykezelés egyébként bizalommal várt és igényelt meghonosodását.

XIII. Az értekezés tárgyköréhez kapcsolódó publikációk, előadások, szakmai tevékenység

Folyóirat- és napilap publikációk

Kerekes Pál: Lenni vagy nem lenni? – online. In: PR Herald. 5. évf. 1999. 11. sz. 56-58. p.

Kerekes Pál: Nyomon a web-kopó. Sajtófigyelés az Interneten. In: PR Herald. 6. évf. 2000. 2. sz. 10-12. p.

Kerekes Pál: Az első e-Government konferencia. Elektronizálódó kormányzat. [Elektronikus dokumentum] In: Prim Online, 2001. III. 11. Elérhetőség:

http://hirek.prim.hu/cikk_print/15022

²⁷ Csüllög Krisztina - Varga Anikó: Felmérés a hazai e-közigazgatás lakossági fogadtatásáról. In: Információs társadalom. 2007. 7. évf. 1. sz. 96. p.

- Kerekes Pál: BOL – a Budapest On-Line projekt. Információgazdálkodási koncepció a fővárosban. In: VGA Monitor. 11. évf. 2001. 11. sz. 8-9. p.
- Kerekes Pál: Vízió vagy stratégia? Információs társadalom 1.0. In: VGA Monitor. 11. évf. 14. sz. 8-9. p.
- Kerekes Pál: Nettörvénykezés. In: VGA Monitor. 11. évf. 2001. 22. sz. 9. p.
- Kerekes Pál: Kormányzati portálok a nagyvilágban. In: VGA Monitor. 11. évf. 2001. 23. sz. 12. p.
- Kerekes Pál: Portától portálig. In: VGA Monitor. 11. évf. 2001. 24. sz. 9. p.
- Kerekes Pál: Az e-Public Relations formái, területei. In: Kommunikáció Menedzsment. 1. évf. 2003. 2. sz. 39-44. p.
- Kerekes Pál: Információbróker? IT mentor könyvtárak. [Elektronikus dokumentum] In: Prim Online, 2005. ápr. 13. Elérhetőség: <http://hirek.prim.hu/cikk/45504/>
- Kerekes Pál: Ket, mint Net. In: Népszava. 132. évf. 2005. nov. 11. 272. sz. 7.p.
- Kerekes Pál: Online közigazgatás. In: Magyar Nemzet. 68. évf. 2005. december. 16. 343. sz. 6. p.
- Kerekes Pál: A média-közszolgáltatóság európai példái. In: Magyar Nemzet. 69. évf. 2006. január 18. 17. sz. 6. p.
- Kerekes Pál: Digitális televízió: mi lesz belőle? In: Magyar Hírlap. 39. évf. 2006. november 30. 280. sz. 17. p.
- Kerekes Pál: Szabadidő? Könyvtáridő! In: Józsefvárosi Kalauz. 2. évf. 2007. I. negyedév. 4. p.
- Kerekes Pál: Gutenberg: csak tér, galaxis nélkül? In: Józsefváros. 15. évf. 2007. április 6. 7. sz. 4. p.
- Kerekes Pál: Kulturális futóhomok? In: Magyar Hírlap. 2007. április 27. 40. évf. 98. sz. 12. p.
- Kerekes Pál: Kereskedjünk elektronikusan? In: Magyar Hírlap. 40. évf. 2007. július 14. 163. sz. 25. p.
- Kerekes Pál – Mártonffy Attila: Hasznosul-e az adatvagyon? In: IT-Business, 5. évf. 2007. szeptember 18. 37. sz. 22 p.
- Kerekes Pál: Egy tudós professzor töprengései a Kutatók Éjszakáján. [Elektronikus dokumentum] In: Prím Online, 2007. szeptember 30. Elérhetőség: <http://hirek.prim.hu/cikk/63381/>
- Kerekes Pál: Kiegyezett karakterek, csillagszóró betűk. [Elektronikus dokumentum] In: Prím Online, 2007. december 24. Elérhetőség: <http://hirek.prim.hu/cikk/64937/>

Könyv-publikáció

Kerekes Pál: Kormányzati adatbázisok, elektronikus hivatalok tájékoztatási felületei, nemzeti hálózati nagyprojektek. In: Információból üzleti érték - az információbróker környezete és munkája. Szerk. Mikulás Gábor. Budapest, MIBE, 2006. 211-219. p.

Az értekezés tárgyköréhez kapcsolódó előadások

2007. június 6. Ügyfélmegértés- és követés. Az információs bróker ügyfélkapcsolatai.

Kerekes Pál: Önkormányzati adatvagyon szolgáltatása

2007. szeptember 26. Az Információkutatók éjszakája. ELTE Informatikai és Könyvtártudományi Intézet rendezvénye. Kerekes Pál, a kutatói kerekasztal résztvevője, mint az elektronikus kormányzat kezdeményezéseinek bemutatója és szakértője

2006-2008: ELTE Információ- és Könyvtártudományi Tanszék oktatója. Tantárgy: Európai Unió információforrásai

Az értekezés tárgyköréhez kapcsolódó szakmai tevékenység

1994-2000: Microsoft Magyarország Kft. információs szakértő

1999-2002: Magyar Országgyűlés Informatikai Bizottsága szakértő

2002- : Országgyűlési képviselő informatikai szakértője

2002- : Budapest Önkormányzata Informatikai Bizottsága elnökének szakértője

2003-2007: Magyar Televízió Közalapítvány kuratóriumi elnökségének tagja