

Bokor Tamás

# Társadalmi nyilvánosság az online közigazgatásban

Számos jó gyakorlat akad mind az európai, mind a magyar közigazgatás web2-alapú újragondolásának témájában. E szolgáltatások használati arányai azonban – legalábbis Magyarországon – korántsem mutatnak olyan intenzív emelkedést, mint általánosságban az internethasználat mértékének növekedése, az adatforgalom-növekedés és a felhasználók/részvevők számának emelkedése. Az online részvételi demokrácia tényleges megvalósulásának szükséges feltétele, hogy a társadalom tagjai információs társadalom helyett hálózati társadalomban gondolkodjanak, ennek megfelelő kompetenciákat szerezzenek, a közigazgatás szereplői pedig képesek legyenek saját szervezeti kultúrájuk mellett az online szféra szokásai és gyakorlatai szerint tervezni és üzemeltetni az online közigazgatási szolgáltatásokat. Jelen tanulmány a klasszikus szociológia „közélet”-fogalmából kiindulva mutatja be az online és az offline közéleti színterek különbségeit, s azt, hogy a közélet a gyakorlatban (a részvételi demokrácia és az e-government vonatkozásában) miként képes élni az internet nyújtotta lehetőségekkel.

## Társadalmi nyilvánosság az offline és az online szférában

E fejezet a társadalmi nyilvánosság habermasi és luhmanni értelmezéséből kiindulva vizsgálja fel a részvételi demokrácia és az e-government offline és online sajátosságait, problémáit.

A nyilvánosság, a közérdekű adatokhoz való hozzáférés és a közügyekben való részvétel a politikai közgondolkodásban alapvető premisszának számít:

„Amikor a nyilvánosságra gondolunk, politikai gondolatok és ötletek nyílt cseréjét képzeljük el, ahogy az az ókori görög agórákon, illetve a gyarmati idők városházáin történt. A nyilvánosság szorosan kötődik azokhoz a demokratikus ideálokhoz, amelyek a polgárok nyilvános ügyekben történő részvételét szorgalmazzák. [...] Dewey úgy vélte, hogy a demokratikus társadalom alapja a vizsgálódás és a kommunikáció, s kiemelte, hogy a csoportos döntések előnyösebbek, mint az egyszemélyi hatalom döntései. Dewey olyan közösségi demokrácia mellett érvelt, ahol az egyének együtt próbálják létrehozni és megőrizni a jó életet” (Papacharissi, 2002: 10).

A hétköznapi szóhasználatban a társadalmi nyilvánosság és a sajtó-, illetve a médianyilvánosság fogalma keveredik egymással:

„A társadalmi nyilvánosság szélesebb értelmezési tartományú kategóriaként magában foglalja a sajtó és média teremtette nyilvánosságot, így minden információ és történet, ami sajtó- vagy médianyilvánosságot kap, egyúttal a társadalmi nyilvánosság részévé is válhat, de az összefüggés fordítva nem igaz: a társadalmi nyilvánosságnak számos médiafüggetlen színtere van (pl. a közgyűlések, lakossági fórumok, vitaestek, stb.)” (Bokor et al., 2011: 5).

A társadalmi nyilvánosság a 20. század második felében sokadik metamorfózisát élte át: az egyszerűség kedvéért e tanulmányban csak online szférának nevezett kommunikációs módozatok összessége kiszélesítette az állampolgári részvétel lehetőségeit, egyúttal új kihívások elé állította a közigazgatási tevékenység tervezőit és kivitelezőit.

A hagyományos társadalmi struktúrák nyilvánossága és az online kommunikációs szférában működő nyilvánosság eltérő módon írható le. Az offline nyilvánosságról többféle modell és elmélet áll rendelkezésre; ezek közül Jürgen Habermas nyilvánosság- és kommunikatív cselekvésemélete bizonyult különösen figyelemre méltónak (Habermas, 1971). Az alábbiakban röviden, főbb vonalakban utalunk erre a modellre és a reá adott legrészletesebb társadalom-elméleti kritikára, Niklas Luhmann társadalmirendszer-elméletére (Luhmann, 2006).

Habermas ideálisnak nevezett polgári nyilvánosságfogalma a 19. századbeli klubokhoz, kávéházakhoz kötődik, egyszerre jelent teret és diskurzust, ahol magánemberek csoportjai okoskodó, közvetlen emberi kommunikáció keretében keresnek konszenzust, tematikus viták során tárgyalják meg a „köz” ügyeit. A vitában való részvétel nincs korlátozva, ám jellege a kivitelezés módja tekintetében igen: a vita kizárólag racionális érveken alapulhat, a racionális megértés mellett nincs szükség másfajta megértésre, és mindig a legjobb racionális érv győz. A viták során a résztvevők beazonosítják és felerősítik a társadalom számára releváns problémákat, így elérik, hogy azok bekerüljenek a parlamentbe, és megfelelő döntés szülessen róluk. A nyilvánosság filozófiai szerepe Habermas szerint ily módon az emberi életvilág társadalmi és morális koordinálása (Wilson, 2007). A nyilvánosság egyszerre feltétele és garanciája is a demokráciának, mert Habermas szerint csak az itt folytatott vita révén kristályosodhat ki a közvélemény, illetve a közérdek, amelyet az állam irányítóinak figyelembe kell venniük. (A tétel kimondott előfeltételezése, hogy a demokrácia csakis akkor legitim, ha a hatalmon lévők valóban a „köz” érdekeit szolgálják.) Habermas a konszenzus kialakítására szolgáló ideális beszédhelyzetet korlátozatlanak és uralommentesnek tételezi. Az ideális beszédhelyzet nem pusztán fikciót jelent: amikor egymás megértésére és közös értelmezés (konszenzus) kialakítására törekszünk, mérceként előfeltételezzük az ideális beszédhelyzet fennállásának feltételeit, hogy a valós konszenzust megkülönböztessük a hamistól (Jenei, 2005).

A társadalmi nyilvánosság aranykora azonban Habermas véleménye szerint nem tartott sokáig.<sup>1</sup> Ez két alapvető okra vezethető vissza:

1. A mind agresszívabb expanziót végző kapitalizmus megfékezésének, illetve a minél több modern, „jóléti” szolgáltatás biztosításának érdekében az állam egyre jobban beavatkozott a polgárok életébe (a kötelező oktatástól a társadalombiztosításig).
2. Ahogyan a demokrácia eszméje megszilárdult és magától értetődővé vált, s ahogyan a szavazati jog kiszélesedett, úgy veszítette el kiemelt szerepét a polgárság (így például természetes, hogy a munkásosztály is részt követelt magának a demokráciában, de Habermas állítása szerint a munkásosztály tagjai általában nem rendelkeztek azzal a műveltségi és képzettségi háttérrel, amely a polgárságot alkalmassá tette a politikailag is jelentős „köz” létrehozására).

Az (elvben) korlátozatlan és uralommentes működés az online társadalmi nyilvánosságban első ránézésre pontosan ugyanúgy működik, mint Habermas ideális modelljében. Tüzetesebb vizsgálattal azonban kimutathatók különböző problémák és sajátosságok e téren:

- Az internethozzáférés és az online fórumokon való részvétel *in vivo* korlátozható (például szolgáltatók erre a kínai internetcenzúra, a közel-keleti, úgynevezett Twitter-lázadások idején tapasztalható kormányzati beavatkozások, a cyberbűnözőknek tekintett, illegális fájlcsere végző internetkalózok elleni perek stb.).
- A modernitás pozitívista jogrendszere behatol az internetszférába mint posztmodern kommunikációs eszközbe: a törvényhozói és a végrehajtói hatalom közvetlenül jelen van az online szférában, és módszereit (például a szerzői jogok védelmét) ugyanúgy törekszik érvényesíteni e színtéren, mint az offline kommunikációban.
- Az internet elvben decentralizált platform, amelyben a hálózat csomópontjai között nincs kitüntetett egyed; a valóságban a domainnevek regisztrációját és a technológiai szabványok fejlesztését amerikai székhelyű nemzetközi szervezet végzi (előbbit az ICANN, utóbbit az ISOC és az IETF).

<sup>1</sup> A művet sokan bírálták, egyebek között a „köz” fogalmának túlságosan szűk értelmezéséért, illetve azért, mert az érvelés történelmi tényekkel történő alátámasztása néhol hiányosnak, önkényesnek tűnik, s helyenként nehezen magyarázható hangsúlyeltolódások figyelhetők meg benne – például a nőket en bloc nem tekinti a nyilvánosság résztvevőinek. Habermas vitát folytatott a pozitívizmus témakörében Karl Popperrel, a hermeneutikát illetően Hans-Georg Gadamerrel, a posztstrukturalista korszak jellemzőiről Jacques Derridával, a politikai liberalizmus-kommunitarizmus kérdésében pedig John Rawls-szal. A német szociológus egyébiránt harcos állásfoglalásokat tett a legkülönbözőbb társadalmi-politikai kérdésekben: részt vett egyebek között az egyetemi reformokat sürgető diákmozgalomban, a liberalizmus és a teológia közötti párbeszédben pedig szintén önálló álláspontot alakított ki.

- Az elvben egyenrangú honlapok és kommunikációs funkciók (blogok, wikik, fórumok, mikroblogok, közösségi oldalak) rangsorolására a gyakorlatban léteznek metrikus skálázó módszerek: az olvasottság, a látogatottság, a letöltések száma, az árbevétel stb. tekintetében mégiscsak megkülönböztethetőek és sorrendben állíthatóak. A gyér olvasottságú honlapok, a néhány fős olvasottsággal rendelkező blogok, a „döglött” fórumok tekintélye messze elmarad egy gyakran, akár másodpercenként frissülő, hatásos véleményformáló közösségi oldalétól.

Habermas számára a kommunikáció fogalma egyfajta cselekvésként jelenik meg (innen ered a kommunikatív cselekvésemélet elnevezése is). Erről a kérdéstről hosszú vitákat folytatott többek között pályatársával, Niklas Luhmann német társadalomtudóssal, akire a német tudományos nyilvánosság 1971-ben figyelt fel: ekkor publikálták közösen társadalomelméleti programadó tanulmányaikat és egymás nézeteire vonatkozó kritikáikat a *Theorie der Gesellschaft oder Socialtechnologie – Was leistet die Systemforschung?* (Társadalomelmélet vagy társadalomtechnológia – Mit nyújt a rendszerkutatás?) című kötetben (Habermas & Luhmann, 1971). Luhmann szerint a szociális rendszer, amely a társadalom alapját jelenti, kommunikációk révén keletkezik. Ahogy rendszeresen fogalmazott: a társadalom nem emberek, hanem kommunikációk rendszere. Az ember és annak biológiája, illetve pszichés működése ilyen értelemben nem a társadalom része, és nem is lehet az, hiszen a társadalom nem emberekből, hanem kommunikációkból építkezik. „Müller úr mája nem a társadalom része, viszont a róla szóló diskurzusok igen” – szól a gyakran citált példa (Habermas & Luhmann, 1971: 78).

Az online társadalmi nyilvánosság e tekintetben mindkét modellel leírható, persze különböző perspektívából szemlélve. Ha az internetes (online) részvételi demokráciát beszédaktusként határozzuk meg, akkor az online végzett kommunikáció (szavazás, javaslattevés, ajánlás stb.) valóban kommunikatív cselekvésnek tekinthető, amely a társadalmi konszenzust szolgálja. Alapja, hogy a szűken vett polgári nyilvánoságnál sokkal szélesebb rétegeket kapcsol be a politikába, pontosabban a tényleges döntéshozatalba és döntéshozatalba, s nem csak négyévenként használatos „szavazógépként” tekint a választókorú népeesség tagjaira. Amennyiben azonban azt vizsgáljuk, hogy az online társadalmi nyilvánosság kizárólag kommunikatív módon képes működni, máris Luhmann gondolatánál találjuk magunkat: társadalom nincs kommunikáció nélkül, ellenkező esetben csupán emberek többé-kevésbé rendezetlen halmazáról beszélhetünk. Felmerül egy további kérdés, ha ebből a nézőpontból tekintünk az online társadalmi nyilvánosságra: mennyiben hasznosulnak az online diskurzusok az offline döntéshozatalban, a „hétköznapi” *policy* művelése során? A konkrét válasz mindig a konkrét helyzettől függ, az általános válasz azonban így hangzik: annyiban, amennyiben a döntéshozók komolyan veszik az online társadalmi nyilvánosságot, vagyis amennyiben az online és az offline döntéshozatal képes egymáshoz strukturálisan kapcsolódni.

Az online részvételi demokrácia eszméje a web2 lehetőségeinek fejlődésével párhuzamosan kapott erőre. A részvételi demokrácia online megvalósulása elsősorban az állampolgárok (a civil szféra) érdeke: azonnali visszajelzéseket, a vélemények gyors artikulálását, illetve a képviseleti demokráciánál gyorsabb és közvetlenebb döntéshozatalt jelent. Ugyanakkor az állam és a közigazgatási intézmények is élvezik az előnyeit, hiszen általa gyors véleményáramlat-mérés, közvetlen visszajelzés, valamint azonnali, ügýtípustól függően akár automatizált ügyintézés valósulhat meg, amely költséghatékonyra teheti az állam egész működését, s ezen belül a közigazgatást. Pontosan e feltételeket képes biztosítani a jól felépített és áttekinthetően működtetett e-közigazgatási rendszer mint társadalmi funkció és kommunikációs színtér. Emellett természetesen számolni kell negatív hatásokkal is: az állampolgárok oldalán egyebek mellett a társadalmi szerveződések szétaprózódása és elszemélytelenedése, állami részről például a destruktív kritikák és szerveződések kontrollálhatatlan és nehezen ellensúlyozható terjedése, míg a közigazgatási szervek oldaláról nézve egyebek között az ügyintézés mechanikussá és személytelenné válása jelenthet veszélyt.

## Információs és tudástársadalom a hálózatban

E fejezet bevezeti az információs társadalom paradigmája mellett a hálózati társadalom fogalmát, s ennek nyomán megmutatja, hogy a klasszikus közélet miként aknázhatja ki az internetben rejlő lehetőségeket.

Az offline és az online döntéshozatal összekapcsolásának praktikus interfésze (csatolófelülete) az internet. E kifejezést kétféle értelemben lehet használni: utalhat egyfelől a technikai apparátusra, másfelől az ennek segítségével kialakított kommunikációs funkciók együttesére, amelyekkel társadalmi nyilvánosság konstituálható.<sup>2</sup>

„A kommunikációs gépek egyrészt hagyományos értelemben vett technikai eszközökként működnek, másrészt kommunikációs technikai eszközök is, közreműködésükkel zajlik a közösségek előállítása. A kétféle technika között szoros kapcsolat van. Egy adott korszakban az emberek ugyanazokat az elveket alkalmazzák tudományos, technikai, valamint közösségi, politikai problémák megértésére és megoldására” (Shapin & Schaffert [1985] idézi: Ropolyi, 2006: 217).

Az 1960-as években a fejlett országok számára menthetetlenül véget ért az *ipari korszak*, és beléptek abba az új paradigmába, amelyet a közgondolkodás *információs társadalom* névvel illet. Ananda K. Coomaraswamy igen korán, még 1913-ban megalkotta a *posztindusztriális társadalom* kifejezést, amellyel az ipari civilizáció közelgő bukását és a decentralizált társadalomhoz való visszatérést jósolta meg (Mattelart, 2004: 53). A megjósolt folyamat tulajdonképpen kezdetét a „hős mérnökök” (Alan Turing, Claude Elwood Shannon, Vannevar Bush stb.) automatizálással kapcsolatos, II. világháború előtti kutatásai jelentették, amelyektől fogva a gyártástól az információkezelés technikájára helyeződött a hangsúly. Ahogy Nicholas Negroponte fogalmaz: az *atomok korszakát* a *bitek korszaka* váltotta fel, az *áruk* helyett a *jelek* továbbításának gazdaságossága vált kulcskérdéssé (Negroponte, 2002: 18). Az ipari és a kereskedelmi változásokkal párhuzamosan természetesen a társadalomban és a politikai döntéshozatalban is jelentős változások mentek végbe. Immár nemcsak az információ és annak birtoklása, hanem a felhasználás jellege is meghatározza a társadalmi paradigmát. E társadalom modellezése a hálózat metaforájával történik, ennek megfelelően beszélnek *tudástársadalomról* vagy *hálózati társadalomról*, amelyben a tudáshoz való hozzáférés a hálózatban elfoglalt pozíció függvénye, illetve a társadalmi cselekvés kimondott előfeltétele a hálózatban való részvétel:

„A világméretű pénzügyi, gazdasági és kereskedelmi hálózatosodás mellett az utóbbi évek egyik feltűnő világpolitikai jelenségévé vált az internet segítségével szerveződő, világméretű politikai mozgalmak megjelenése. A globális – és általában éppenséggel globalizációellenes célokat követő – civil kezdeményezésekre, csoportosulásokra és egyéni aktivitásra alapozott mozgalom sikeresen, gyorsan, és politikai ellenfelei számára követhetetlenül szervezett sokszázézes összejöveteleket az utóbbi időben évente többször is. Úgy tűnik, hogy az internet a globális civil társadalom legfontosabb eszközévé válik” (Naughtont [2001] idézi: Ropolyi, 2006: 327).

A globális civil társadalom fogalma a katonai és a diplomáciai nyelvben egyaránt meggyökerezett, de létezése körül számos gyakorlati probléma figyelhető meg, amelyek közül az internet korlátozhatóságát és a benne működő uralmi struktúrák problematikáját az előző fejezetben részben érintettük. Az internet mint „korlátozatlan nyilvánosság”, mint „a szólásszabadság ideális terepe”, mint „univerzális szócső” a való életben szükségszerűen csakis ideálképként működik:

„A technolibertáriusok rövidlátása kell ahhoz, hogy hitelt adjunk ennek a globalista populizmusnak, amely megelégszik az elvont és gonosz állam leegyszerűsített képével, amellyel szemközt áll az idealizált civil társadalom, a tetteikben teljesen szabad egyének közötti kapcsolatok szabad tere” (Mattelart, 2004: 171).

<sup>2</sup> Paul DiMaggio és szerzőtársai alapján „internet” alatt hálózatok olyan elektronikus hálózatát értjük, amely embereket és információkat kapcsol össze számítógépek és más digitális eszközök segítségével, lehetővé téve a személyközi kommunikációt (*person-to-person communication*, természetesen mediatisztált személyközi kommunikációt értve ezalatt) és információcserét. Ez a meghatározás lehetővé teszi az „internet” szó kettős referenciáját: egyfelől technikai infrastruktúráként (nyilvános TCP/IP hálózatként vagy más szélessávú hálózatként, mint például az AOL és más alapvető protokollok), másfelől az infrastruktúra lehetőségeiből eredő használati módok összességeként (World Wide Web, elektronikus levelezés, többszereplős online interaktív terek) határozza meg az internet mibenlétét (DiMaggio et al., 2001: 308–309; Bokor, 2011: 70).

A fenti érvelésekből úgy látható, mintha a globális politikai szintér és az internet kommunikációs színtere antagónisztikus viszonyban állna egymással. A közélet szűkebb köreiből azonban – a regionális, illetve helyi közpolitika szintjén – természetesen jól működő példák vannak az online funkciók kihasználására.

A klasszikus „közélet” az internet adta lehetőségeket két fő területen aknázhatja ki:

1. a politikai döntéshozatalban (közpolitika, nyilvános döntéselőkészítés és döntéshozatal, választási kampányok, a *policy* társadalmi és döntéshozói oldalról befolyásoló egyéb kampányok stb.);
2. a közigazgatás területén (e-government, e-ügyintézés, elektronikus közszolgáltatások, ügyintézés digitális aláírás segítségével stb.).

A következő két fejezetben e két nagy terület konkrét vonatkozásairól esik szó.

## Online részvételi demokrácia a politikai döntéshozatalban

A racionális, korlátatlan és uralommentes diskurzusok alaptípusát hozzák vissza a köztudatba a részvételi (participatív) demokráciagyakorlásról szóló kezdeményezések. Ezek lényege, hogy meghatározott, konkrét ügyek mentén összefogva, egy lokális közösség érdekeit képviselve aktivitást váltanak ki a közélet szereplőiből. E munkában hangsúlyozottan nem az egyéni vagy csoportérdekek, hanem a lokális közösség alapvető, közös érdekei dominálnak. Hangsúlyozottan „civil” kezdeményezésként születnek, még hozzá a szó klasszikus értelmében: a résztvevők ideológiáktól és pártpolitikától mentesen, felekezeti és világnézeti hovatartozástól függetlenül ügyködhetnek közös dolgaikon, mint a közösség polgárai, akiknek célja az élhető, hosszú távon is fenntartható társadalmi-politikai és földrajzi környezet kialakítása és működtetése. Amitai Etzioni, a modern szervezetek szakértője és a Harvard Business School, valamint a Columbia Egyetem tanára az új társadalomról folyó diskurzusba elsőként vonta be a részvételi demokrácia témáját (Etzioni, 1968). A közösségeket „emberek társadalmi hálójaként” (*webs of people*) határozta meg, olyan személyekre utalva, akik a másikat személyként ismerik el, és hangot adnak erkölcsiségüknek (Etzioni, 1995: IX). A felelős építkezés és útkeresés a kisközösségeknél kezdődik, és egészen az emberiség szintjéig tart. A jövő társadalmát mindenekelőtt cselekvőként és posztmodernként írja le. Cselekvő, mert csak egy közös értékekre alapozó, cselekvőképességű, meglátásainak hangot adó társadalom képes szembeszállni a jogok túlbuzgóvá válásának és a felelősség redukálásának jelenségével. Posztmodern pedig abban az értelemben, hogy a második világháború alatt és után kifejlesztett kommunikációs és tudástechnológiák az ipari korból (a modernitásból) örökölt társadalmi berendezkedés számára kihívást jelentettek, amelyet Etzioni elsősorban erkölcsi kihívásként fogott fel: miként képes felelősen kezelni a társadalom az új eszközöket? A választ ismét csak a felelős cselekvés kulcsfogalmában leli meg. Kommunitarista nézetei nem mentesek az utópisztikus felhangoktól, s a technokritikus nézetrendszer számára komikusan és indokolhatatlanul harcosként jelennek meg (Etzioni, 1968).

A részvételi demokrácia egyik hatékony színtere és kommunikációs eszköze a kibertér, a virtuális valóságban megvalósítható diskurzus. Ha egy pillantást vetünk a kibertér publikus és félpublikus szféráira, a realitással való összehasonlításuk során a következő megállapítások adódnak:

A fizikai nyilvános valóságot többek között a következő vonások jellemzik (Jorgensen, 2001: 26–27):

- Az egyének fizikailag is érintkeznek más személyekkel, amikor a nyilvános térben mozognak.
- A kommunikáció többnyire legalább két ember fizikai jelenlétéhez kötődik.
- A kommunikációt befolyásolja a kinézetünk, a fizikai képességeink, a hangunk, a korunk.
- Az egyének csak bizonyos mértékig tudják kikerülni az információkat, amikor a nyilvános térben tartózkodnak, mivel a jelek, a plakátok, a képek, a hangok stb. formájában megnyilvánuló információk (gyűjtőnéven a tömegmédiák) rájuk erőszakolják magukat.

Eközben a humán online társadalmi kommunikáció egyebek közt az alábbi jellemzőkkel írható le:

- Az egyének virtuális, nem pedig reális interakcióba lépnek egymással.
- Az egyének privát módon is hozzáférnek a nyilvános térhez, információkat közölve és fogadva, miközben fizikailag egyedül vannak.
- Áthághatóak a tér, a küllem, a fizikai képességek és adottságok (például a hang és a kor) által állított korlátok.

- Hatékonyabban szabályozható, mely információkat akarjuk befogadni és melyeket elkerülni (vö. például a bannervakság jelenségével).

A kibertér nyilvánosságában való tartózkodás sokkal személyesebb cselekedet, mint a fizikai térben való tartózkodás, mivel e szintéren elrejtethető az identitás, illetve úgy is jelen lehet az ágens, hogy közben fizikailag otthon ül. Ugyanakkor sokkal nyilvánosabb cselekedet is, mivel a szavak visszakereshetőek és hozzáférhetőek az egész világ számára, és egy sokkal szélesebb potenciális közönség felé intézi őket az ágens.<sup>3</sup> A kibertér ezen egyedülálló vonásai a meghatározásának lényeges részét képezik. Emellett sokkal kisebb ellenőrzés hárul az információátadásra, mivel nincs meg az a potenciális ellenőrző közönség, amely a fizikai világ esetében meghatározó szereppel bír, például a kibeszélés, a megszólás, a pletyka formájában. A fent említett civil szerveződés például gyakorlatilag csak online, egy nyilvános levelezőlista formájában működik: 80–100 feliratkozott tagja itt vitat meg minden fontos kérdést, s online készíti elő beadványait, programjait.

Az információkeresést ellenkező tendencia jellemzi, mivel a kibertérben sokkal erősebb ellenőrzést tudnak gyakorolni a felhasználók afölött, hogy milyen információk érjenek el hozzájuk, mivel nagyrészt megerősítő (igenlő) információkat keresnek. Továbbá a felhasználók káros tartalmaktól való megvédésének szükségessége kevésbé sürgető a kibertérben, mint a fizikai világban (a valóságban), ahol az egyénnek amúgy is nagyobb valószínűséggel kell szembenéznie a kéretlen táblákkal, plakátokkal és – Claude Shannon szóhasználatával élve – zajokkal.

Ha online publikáláson az információ mások számára elérhetővé, tehát nyilvánossá tételét értjük, ez sokféleképpen megvalósítható. Az információ tárolásának és elérhetőségének fokozatai az alábbiak szerint vázolhatók fel (lásd az 1. táblát).

**1. tábla. Az információ tárolásának és elérhetőségének fokozatai**

A gépem van	Csak én érhetem el	Magánszféra
E-mailben küldöm el	Csak a címzett és én érhetem el	Magánszféra
Zárt hírcsoportban, zárt intraneten található	Csak a közösség tagjai érhetik el	Zárt közösségi nyilvánosság
Interneten van, link nélkül	Véletlenül bárki elérheti, gyakorlatilag senki nem érheti el	Nyilvánosság
Interneten van, linkkel, promóció nélkül	Kevesek érhetik el	Nyilvánosság
Interneten van, linkkel, promócióval	Sokan érhetik el	Nyilvánosság

*Forrás: Szakadát, (2001: 120)*

Világos, hogy a klasszikus nyilvánosságfogalomhoz korreláló értelmezés a fenti táblázatban csak az utolsó két sorban, de inkább csak az utolsó sorban érhető tetten: az online nyilvánosság korlátait jelentheti sok egyéb tényező mellett a digitális megosztottság, a digitális írástudatlanság, a hozzáférés és a kezelési kompetenciák problémája, a promóció hiánya, valamint az információhoz vezető linkek alacsony száma.

Időről időre felmerül továbbá az online voksolás lehetősége (országgyűlési, helyhatósági, európai parlamenti választások, népszavazások stb. tekintetében). Ennek kialakítása elsősorban az identitás és az azonosítás problémái miatt hiúsult meg eddig. A következő fejezetben említendő digitális aláírás szélesebb körű elterjedése talán képes volna megoldani az online voksoló problémáit – amennyiben a népszámlálásban való részvételt sikerült egy jól programozott szoftver révén online módszerrel is lehetővé tenni, úgy technikai értelemben az online szavazatijoggyakorlásnak sincs akadálya. Magyarország az úgynevezett „e-részvétel” szintjén kifejezetten jó helyzetben van: az ENSZ felmérése szerint az elektronikus úton történő informálódás, tanácsadás és döntéshozatal összetett indexét tekintve az erős középmezőnyben vagyunk: a teljes lakosságra vetítve 36 százalék vett már igénybe valamilyen internetes információs szolgáltatást. E tekintetben Hollandia és Dél-Korea a listavezető 81–81 százalékkal, a sor végén pedig Algéria és Vanuatu kullog négy-négy százalékkal (UNEGS, 2012: 44).

<sup>3</sup> Az internetjog az internet nyilvánosságának meghatározásakor az elvben elérhető legszélesebb nyilvánosságot veszi alapul, és nem a tényleges olvasottságot, nézettséget méri. Ha bárkinek abszolút esélye van a webes tartalom elérésére, a nagy nyilvánosság általi elérhetőség tényállását megvalósultnak kell tekinteni (Szentkúti, 2003: 343).

A „nyilvánosság” szó jelentése magában foglalja az állampolgárságot, a közösséget, valamint a nem magánjellegű, mindenki számára hozzáférhető és megfigyelhető jelenségeket. A kibertérben sokan „új nyilvános teret” látnak, amelyet emberek hoztak létre, s amely a haladás hagyományos narratíváit az önbeteljesítés és az egyéni fejlődés iránti modern vágygal kapcsolja össze. Világossá kell tenni, hogy az új nyilvános tér nem azonos az új nyilvános szférával. Nyilvános térként az internet egy újabb fórumot biztosít a politikai vitákhoz. Mint nyilvános szféra az internet elősegítheti az olyan vitákat, amelyek az elképzelések és a vélemények demokratikus cseréjét mozdítják elő. A virtuális tér ösztönzi a vitát, a virtuális szféra erősíti a demokráciát. Ez az írás nemcsak az online politikai vitákat vizsgálja, hanem azt is, hogy ezek a viták hogyan járulnak hozzá a demokratikus társadalomhoz (Bokor et al., 2011: 13). A nyilvánosság ezen megfogalmazásai – írja Papacharissi (2002) – némileg idealizáltak voltak. Ironikus, hogy a demokrácia eme „csúcса” évszázadokon át szerkezetileg nem volt demokratikus, hiszen a nőket és az „alacsonyabb” társadalmi osztályokat kizárták belőle – teszi hozzá.

A részvételdemokrácia-kezdemenyezések különlegessége abban rejlik, hogy egyenrangú, egymás mellé rendelődő tagokból áll, és konszenzusos alapon üzemel: az ügymenetet koordináló testület nem szervezetként vagy intézményként működik, nem választ vezetőket, és nem személyek, hanem ügyek mellé szerveződik, ahol vannak „ügy-vivők” de a működést nem személyek szabályozzák, hanem az ügyek melletti együttműködés. Minden döntést konszenzussal hoznak meg. A támogató tagok közül bárki kommunikálhat problémákat, tematizálhat felmerülő aktuális közéleti ügyeket, sőt generálhat is ilyeneket, hiszen a lényeg az, hogy a problémák a közbeszéd felszínére kerülhessenek. Ezt követően a tagok hálózata felméri az ügyet és cselekszik, szükség esetén szakértőket von be a probléma megoldása érdekében. Ha érdekellentét merül fel a résztvevők között, akkor független álláspont kialakítására törekedve, szakmai alapon, a közösség érdekeit szem előtt tartva és a meggyőzés eszközeit használva törekszik megegyezésre, gyakran jogi (például mediáció), pszichológiai (például drámapedagógiai csoport), illetve társadalomtudományi (fókuszcsoporthoz) módszereket vonva be a problémamegoldó ügyködésbe.

Ilyen döntéshozatalra – s együtt a módszerrel szembeni ellenérzésekre – kínál jó példát a Nyitott Kör Egyesület szentendrei működése: a helyi önkormányzat számos telek belterületbe vonását kezdeményezte, aminek nyomán komoly lakossági felháborodás alakult ki. Ekkor az egyesület megkereste az önkormányzatot, hogy munkatársaik mediátorként rendezhessenek egy vitanapot a Városházán. Az önkormányzati képviselők közül is delegáltak résztvevőket, a lakosság köréből pedig telefonkönyv alapján véletlenszerű mintavétellel kerestek meg 20–30 személyt. Az első vitanapon megfogalmazták a problémákat. A második vitanap azonban, amely a megoldáskeresés jegyében telt, csaknem botrányba fulladt: a képviselők nem értették a telefonos meghívás és a telefonkönyvön alapuló mintavétel lényegét, valamint egy általuk már előkészített anyagról kellett volna lényeges kérdéseket érintő, változtató döntésre jutni, ezért az utolsó pillanatban visszakoztak. A kezdeményezés ezután egy helyi civil szerveződés disputáját segítette tovább, különböző konkrét, hétköznapi ügyek „láthatóvá tételével”, online platformokat (levelezőlista, honlap) igénybe véve. Az eset tanulsága az volt, hogy a részvételi demokrácia „játékszabályait” minden érintettnek egyformán el kell fogadnia, máskülönben az elgondolás alapjai nem képesek hatékonyan működni.

Aba nagyközség részvételdemokrácia-kezdemenyezése jóval korábbra, 2004-re datálódik. Alapeszméje ugyanaz, mint fentebb láttuk: civil szervezetek képviselőinek delegálása, tudásuk és véleményeik összegyűjtése adott fókuszterekben a kezdeményezés online felületeire, majd ezek megvitatása online és offline színtereken (lakossági fórumon, falunapon, internetes vitafórumon stb.), végül a szempontok szintézise és önkormányzati döntéshozatal a kialakított álláspontnak megfelelően (Ugrin & Varga, 2004).

A részvételi demokráciának természetesen léteznek ennél még korábbi, külhoni példái is. A dél-amerikai Porto Alegre városában sajátos szociokulturális és gazdasági környezetben tudott megvalósulni a közvetlen, részvételi demokrácia. A nyugat-európai példákban – Barcelonától Bolognáig – többnyire legalább 15 000 lakosú városokban zajlottak és zajlanak ilyen programok, a nagy számú érintett lakos miatt főként online közvetítéssel (honlap, fórum). Az ennél kisebb településeken természetesen könnyebb az offline, közvetlen, interperszonális kommunikáció, de a települések honlapja ez esetben is fontos tájékozási pont marad. Valamennyi ilyen programból kirajzolódott, hogy az európai gyakorlatban nagy fontosságot tulajdonítanak a képviselői demokrácia megőrzésének, ezért a részvételi demokrácia a gyakorlatban nem annyira jelenti az állampolgárok közvetlen beemelését a döntéshozatalba, mint amennyire a lakosság és az önkormányzat közötti bizalomépítést és intenzív kommunikációt szolgálja (Ugrin & Varga, 2007).

## A közigazgatás behálózása

Az online közigazgatási szolgáltatásokat Budai Balázs öt szinten értelmezi (Budai, 2009: 195–199):

1. Az információnyújtás elektronikus módja, ilyen például, ha valamely minisztérium honlapján lehet tájékozódni a nyitvatartási időről és az ügyintézés módjáról.
2. Egyirányú kapcsolat, vagyis amikor elektronikusan letölthető az ügyintézéshez szükséges nyomtatványok.
3. Interaktivitás, vagyis amikor on-line módon tölthető ki az űrlapok, ide értve a hitelesítést is. Mivel az illetékek befizetését ez a szint nem teszi lehetővé, az ügyfél egyszeri megjelenése továbbra is szükséges.
4. Tranzakció: a teljes ügymenet elektronizált, beleértve az illetékek lerovását is.
5. Perszonalizáció, ami lehetővé tesz bizonyos automatizálást, így például ha az adott kormány szervnek rendelkezésre állnak más adminisztratív forrásból az állampolgár meghatározott adatai, azokat már eleve feltüntetik a személyre szabott űrlapban, s az állampolgárnak ezeket nem kell újra beírnia.

A magyarországi e-közigazgatás helyzete jelenleg sok tekintetben a harmadik szinten áll, néhány szolgáltatás elérhető a negyedik szinten vázolt módon; például a cégalapítás már lehetséges kizárólag elektronikus úton. A harmadik szint az ország nagyobb településein kézzelfogható valóság: az okmányirodai ügyintézés jelentős része sorszámhúzással, automatikus ügyfélirányítási rendszerben, online időpontfoglalással működik Szombathelytől Budapest valamennyi kerületén át Gödöllőig és számos más helyen:

„Az e-közigazgatást fizikai oldalról az Elektronikus Kormányzati Gerinchálózat teszi lehetővé, amely összekapcsolja a kormányzati és közigazgatási adatbázisokat, hálózatokat és informatikai rendszereket, és biztosítja a különböző kormányzati szolgáltatások elérhetőségét az állampolgároknak, valamint a gazdálkodó szervezeteknek. Az e-közigazgatás 2010 Stratégia által definiált legfontosabb területek megfelelnek az EU által meghatározottaknak. Az elektronikus ügyintézés legfontosabb tere, az Ügyfélkapu, 2005 óta létezik, biztosítja, hogy az állampolgár ügyeinek intézése céljából egyedileg azonosított módon, biztonságosan lépessen kapcsolatba elektronikus úton a közigazgatással. A fejlődés ütemét jól jellemzi az a tény, hogy 2005-ben ötféle elektronikus szolgáltatás igénybevételére volt lehetősége a vállalkozásoknak, így például a cégnyilvántartásban szereplő okiratok elektronikus formában történő kikérésére, 2009 óta viszont a cégalapítás teljes egészében intézhető elektronikus úton. 2006 és 2009 között az Ügyfélkapun 777 ezren regisztráltak” (E-közigazgatás, 2010: 1).

Megjegyzendő, hogy az ügyfélkapus regisztráció érvényesítéséhez még mindig személyes okmányirodai egyeztetés szükséges, ahogy számos más szolgáltatás sem érhető el száz százalékig elektronikus formában. A realitás és a virtualitás a közigazgatás számára egyelőre nehezen járható út, s úgy tűnik, a kézzelfoghatóság egyértelmű elsőbbséget élvez minden többletköltségével együtt is.

A lehetőségek – mint az e-közigazgatás egyik oldala – a látszat ellenére is meghaladják a tényleges igénybevételt, a másik oldalt:

„A felhasználás szintje sok esetben elmarad a lehetőségektől: az állampolgároknak mindössze 30%-a, a tényleges internethasználóknak 46%-a használja az e-közigazgatás szolgáltatásait az unióban. Ezen belül – a megfelelő szintű szolgáltatások rendelkezésre állásával összhangban – a legalacsonyabb szint igénybevételéről, vagyis a kormányzati honlapokról információ megszerzéséről átlagosan az internetezők 42%-a számolt be, űrlapot 27% töltött le, és 20% küldött vissza elektronikusan kitöltve. A skandináv országok állampolgárai élénjárók az e-kormányzati szolgáltatások használatában, Magyarország az átlagtól valamivel elmarad (42%), Romániában, Bulgáriában és Görögországban pedig szinte sehol sem tart ezek igénybevétele. Az elektronikus kormányzati szolgáltatásokat legintenzívebben használó országok többségében mind az ilyen szolgáltatások elérhetősége, mind a háztartások



internethez való hozzáférése magas szintű, de vannak kivételek: bár a feltételek adottak lennének, az Egyesült Királyságban például az átlagosnál alacsonyabb az állampolgárok online aktivitása. A vállalkozások esetében jobb az arány: 70%-uk (az internet-hozzáféréssel rendelkezők 75%-a) használja az online szolgáltatásokat, amelyek itt kifinomultabbak is. A korlátozott igénybevétel okai között jelentős szereppel bír a nem elegendően magas internethasználat, az ismeretek hiánya, a használni akarás hiánya és a szolgáltatás által nyújtott hozzáadott érték hiánya" (E-közigazgatás, 2010: 3).

Ami a magyar helyzetet illeti: 2009-ben a háztartások 55 százaléka rendelkezett internet-hozzáféréssel, s ezek mindössze 42 százaléka használta e kommunikációs platformot a hatóságokkal való kapcsolattartásra. (A 27 EU-tagállam átlaga 65, illetve 46 százalék volt.) Az e-közigazgatási szolgáltatások rendelkezésre állása az összes közigazgatási szolgáltatás közül hazánkban 63, míg az unió átlagában 71 százalék volt (E-közigazgatás, 2010: 4). E tendencia azóta valamelyest javult. 2012 első negyedévében 9 942 000 lakosra 4 552 000 internet-előfizetés jutott, ami már jócskán meghaladta a kétharmados internet-penetrációt, ám az e-közigazgatási szolgáltatások igénybevételének növekedése, féltő, nem egyezik meg ezzel a növekedési ütemmel. 2008-ban a szélessávú internet elterjedtsége a teljes lakosságra vetítve 16 százalékos volt, az e-közigazgatási szolgáltatások használata azonban 25 százalékon állt a teljes internetező lakosságra vetítve. Másképp fogalmazva: az internetelérések jelentős növekedése messze meghaladta az e-közigazgatást igénybe vevők körének csekély szélesedését (UNEGS, 2012: 107). Igaz, a vizsgált 190 ország között hazánk a 31. helyen áll e szolgáltatások magas fejlesztési indexével (UNEGS, 2012: 126–127). (Az *e-government development index* készítésének részletes módszertanát ugyancsak lásd az idézett cikkben.)

A szolgáltatások vonzóbbá tétele érdekében az Elektronikus Közigazgatás Operatív Program finanszírozásában 2013 elejére továbbfejlesztik – közelebb viszik a fent vázolt ötödik lépcsőfokhoz – a Magyarországon elérhető e-közigazgatási szolgáltatásokat:

„Elektronikus ügyfél-azonosítás, elektronikus aláírással benyújtható dokumentumok, elektronikus információáramlás – ezekkel a szolgáltatásokkal bővül, és válik kényelmesebbé az elérhető elektronikus közigazgatási szolgáltatások köre. A Kormány elfogadta a Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium (KIM) javaslatát a közigazgatási hatósági eljárás egyszerűsítéséről. [...] A jövőben például az ügyfelek rendelkezhetnek arról, hogy a magasabb szintű kiszolgálás érdekében az általuk korábban megadott azonosítókat a különböző közigazgatási ügyek intézése során az ügyintézők felhasználhassák, így például egy otthon felejtett TAJ-szám miatt nem kell előlről kezdeni a teljes ügyintézését. A megfelelő adatvédelmi háttérrel biztosított azonosítási folyamat lehetővé teszi, hogy az ügyfél akár egy mobiltelefonnal, igazolvány nélkül tudja intézni hivatali ügyeit, akár az adóhivatalban vagy a társadalombiztosításnál is" (Új korszakba lép az e-közigazgatás, 2012).

A fejlesztés ígéri a digitális aláírással rendelkező ügyfelektől e-mailben érkező beadványok automatikus befogadását, valamint az „időszakos értesítés” szolgáltatás beindítását is, amely a bankok és a közműszolgáltatók gyakorlatához hasonlóan rendszeresen tájékoztatja az ügyfeleket ügyeik aktuális állásáról. (Ennek nyomait fedezhetjük fel az Ügyfélkapu által küldött emlékeztető e-mailekben, amelyeket az ügyfél bizonyos okmányai érvényességi határidejének lejárta előtt kap.)

A helyi közigazgatásban egy nagyon is általános, kézzelfogható problémát tapasztalhatunk, amelyre a szakemberek régen felhívták már a figyelmet, de megnyugtatóan máig sem rendeződött:

„A köztisztviselő és az informatikus más-más nyelvet beszélése többek között az egymással nem kompatibilis, egymástól elszigetelten működő, egyedi rendszerek kiépítését eredményezte azoknál az önkormányzatoknál, ahol megvolt a szándék az e-government valamilyen szintű alkalmazására. A megszületett rendszereket alkotóik sokszor a saját képmásuk-

ra formálták, így inkább az informatikai tudománynak jelentenek produktumot, mintsem a helyi szintű közigazgatásnak – vagyis, vagy nem alkalmazhatók a gyakorlat igényeinek megfelelően, vagy (a köztisztviselői szakértelem, affinitás hiánya, ill. a rendszer misztifikálása miatt) maguknak az informatikusoknak kellene használniuk, akiknek viszont nem ez a dolguk” (Tózsza, 2001: 91–92).

E hosszú idézet, úgy véljük, igen sommás magyarázatot ad az e-government működési problémáira:

1. Nem működik jól a rendszer, ha nincs megfelelő sztenderd és nincs komplex építkezés a közigazgatási modulok között. Ha az egyes hivatalok rendszerei nincsenek összekapcsolva és nem látnak rá egymás adatbázisára, hiába volt a sok különálló fejlesztés – csakis hálózatba kötve érdemes adatbázisokat használni.
2. Akkor sem tud hatékonyan működni az e-közigazgatás, ha úr tátong a kínált szolgáltatások mennyisége és azok igénybevételének mértéke között. Ehhez a digitális írástudatlanság mértékének és a digitális szakadék méretének csökkentésén túl felhasználóbarát felületekre van szükség, amelyek ügyintéző és ügyfél számára egyaránt ergonomikusak és áttekinthetők.

A további rendszerfejlesztéseknek tehát feltétlenül igazodniuk kell a már meglévő sztenderdekhez, és használhatósági előkutatásokkal kell megtámogatni őket. Az e-közigazgatás még szélesebb körű elterjedéséhez természetesen időre van szükség, de ebből valamennyi megspórolható lenne, ha a fejlesztések nem abból indulnának ki, hogy a felhasználókat kell képezni a rendszer használatára, hanem abból, hogy olyan rendszert kell építeni, amelyet a felhasználó külön képzés nélkül is igénybe tud venni. A Dunakanyari és Pílisi Önkormányzatok Többcélú Kistérségi Társulása (DPTKT) igen jó példával járt elől, amikor egységes fejlesztésbe kezdett (uniós pályázati támogatásból) annak érdekében, hogy a kistérség 13 településének közigazgatási informatikai rendszere egy kézben, egy üzemeltetőnél összpontosuljon. A települési honlapok, a különböző települések okmányirodáinak adatbázisa, a polgármesteri hivatalok belső hálózatai így 2010-re összekapcsolhatóvá váltak, ami nagyban megkönnyítette a kistérségi szintű kommunikációt. Ráadásul a napi 24 órás *helpdesk* (informatikai ügyfélszolgálat, hibaelhárítás) is egy kézbe került, gördülékennyé téve a hibajavítást, problémamegoldást. Ilyen esetekben – ahogy az idézett térségben is – az okozhat problémát, hogy a pályázati támogatás mellett bizonyos mértékű önrész is szükséges, illetve a rendszert öt-hat év után (a pályázat jellegétől függően) tovább kell működtetni. A DPTKT rendszeréből több kistélepülés is kiszállt, miután a szükséges önerő kigazdálkodása és biztosítása nehézségekbe ütközött számukra.

A jó gyakorlatok között még egy, félig közigazgatási, félig turizmusinformatikai fejlesztésről kell beszámolni: A Szentendre és Térsége Turisztikai Desztinációs Menedzsment Kft. 2012 közepére építette ki a szentendrei belvárosban online tájékoztatási rendszerét, uniós támogatásból. Ennek lényege, hogy az utcanévtáblákat kicserélték olyanokra, amelyeken okostelefonokkal „letapogatható” kódok (úgynevezett QR-kódok) vannak: amint a látogató beolvassa az adott utcanévtábla kódját, telefonja kijelzőjén egy olyan weboldal jelenik meg, amelyen a szóban forgó utca nevezetességeiről, látnivalóiról olvashat. A turisztikai felhasználáson túl a városnak lehetősége van arra, hogy például a Polgármesteri Hivatal vagy a szemközti Okmányiroda oldalán elhelyezett hasonló kódok segítségével azonnali tájékoztatást tudjon nyújtani az ügyintézéshez szükséges aktuális várakozási időről, az épületben intézhető ügytípusokról, vagy a portás „zaklatása” helyett rögtön felkínálja a hivatal telefonkönyvét, amelyből egyenesen tárcsázható a kívánt mellék.

## Összegzés és következtetések

Jelen tanulmány az offline közélet fogalmától az online közélet koncepciójáig vázolt fel egy társadalomelméleti gondolatmenetet. Az online közélet két vetületéről – állampolgári oldalon a részvételi demokráciáról, államszervezeti oldalon az e-közigazgatásról – egyaránt elmondható, hogy Magyarországon Nyugat-Európához képest a fejlődő tendenciák ellenére is gyerekipőben jár a használati fejlettség. A részvételi demokrácia nyugati példái elsősorban nagyvárosokból származnak, itthon kisvárosok és nagyközségek szintjén zajlanak a próbálkozások, amelyeket rendre körülölel a képviselői demokrácia féltése és a részvételi demokrácia-kezdeményezések plebejus jellegéről szóló

gyanakvás. Ami pedig az e-közigazgatást illeti, a digitális szakadék hozzáférési és használati momentumára egyaránt megnehezíti a fejlesztést, még ha jelentős uniós támogatás is áll az IT-szektor ez irányú feladatai mögött. A csekély számú magyar példára építve természetesen nehéz igazán plauzibilis érvelést felállítani a magyar helyzet fejletlenségéről, de a tanulmányban jelzett problémák és esetvázlatok egyértelműen jelzik, hogy az elméletekben létező felsőbb lépcsőfokok még messze állnak attól, ahol a hazai online közélet jelenleg tart.

## Irodalom

- Bokor Tamás (2011): Humán online társadalmi kommunikáció. *Doktori értekezés*, Pécs: PTE BTK.
- Bokor Tamás & Dietz Ferenc & Molnár Ildikó (2011): *Társadalmi nyilvánosság. Közkommunikáció és problémakezelés a közszolgálatban, különös tekintettel a helyi közigazgatásra*. Budapest: BCE TK.
- Budai Balázs Benjámin (2009): *Az e-közigazgatás elmélete*. Budapest: Akadémiai Kiadó.
- DiMaggio, Paul & Hargittai Eszter & Neuman, W. Russell & Robinson, John P. (2001): Social Implications of the Internet. *Annual Review of Sociology*, 27, 307–336.
- Az e-közigazgatás szolgáltatásai és használata az Európai Unióban (2010): *Statistikai Tükör 134*. Online: <http://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/gyor/jel/jel31010.pdf> (utolsó letöltés: 2012. július 30.)
- Etzioni, Amitai (1968): *The Active Society. A Theory of Societal and Political Processes*. New York: The Free Press.
- Etzioni, Amitai (1995): *The Spirit of Community. Rights, Responsibilities and the Communitarian Agenda*. London: Fontana.
- Habermas, Jürgen (1971): *Strukturwandel der Öffentlichkeit. Untersuchungen zu einer Kategorie der bürgerlichen Gesellschaft*. Berlin: Neuwied.
- Habermas, Jürgen & Luhmann, Niklas (1971): *Theorie der Gesellschaft oder Socialtechnologie. Was leistet die Systemforschung?* Frankfurt: Suhrkamp Verlag.
- Jenei Ágnes (2005): Kereskedelmi televízió és demokrácia. *Médiakutató*, ősz, online: [http://www.mediakutato.hu/cikk/2005\\_03\\_osz/01\\_kereskedelmi/01.html](http://www.mediakutato.hu/cikk/2005_03_osz/01_kereskedelmi/01.html) (utolsó letöltés: 2012. augusztus 12.).
- Jorgensen, Rikke Frank (2001): Internet and Freedom of expression. Online: <http://archive.ifla.org/faife/papers/others/ife03.pdf>, (utolsó letöltés: 2012. augusztus 12.).
- Luhmann, Niklas & Baecker, Dirk (2006): *Einführung in die Systemtheorie*. Auer-System-Verlag: Carl.
- Mattelart, Armand (2004): *Az információs társadalom története*. Budapest: Gondolat & Infonia.
- Naughton, John (2001): Contested Space: The Internet and Global Civil Society. In: Anheir, H. – Glasius, M. et. al. (eds.): *Global Civil Society 2001*. Oxford: Oxford University Press, 147-168.
- Negroponce, Nicholas (2002): *Digitális létezés*. Budapest: Typotex Kiadó.
- Papacharissi, Zizi (2002): The Virtual Sphere – The Internet as a Public Sphere. *New Media & Society*, 1. (IV.) 9–27.
- Ropolyi László (2006): *Az internet természete. Internetfilozófiai értekezés*. Budapest: Typotex Kiadó.
- Shapin, Steven & Schaffer, Simon (1985): *Leviathan and the Air-Pump. Hobbes, Boyle, and the Experimental Life*. Princeton: Princeton University Press.
- Szakadát István (2001): A digitális kultúra és a világháló mint alternatív nyilvánosság, ennek folyamatai, hatásai, szabályozási módjai, anticipálható politikai következményei. In: Buda Béla – Sárközy Erika (szerk.): *Közéleti kommunikáció*. Budapest: Akadémiai Kiadó, 111–123.
- Szentkúti Dániel (2003): Az interneten továbbított jogellenes tartalomért való büntetőjogi felelősség egyes kérdései. In: Kiss Daisy (szerk.): *E-akták. Tanulmányok az internetjog világából*. Budapest: Bibó István Szakkollégium, Internetjogi Kutatócsoport.
- Tózsza István (2001): Az e-government kommunikációs problémái a helyi igazgatásban. In: Jenei Ágnes (szerk.): *Közélet és kommunikáció*, Budapest: BKÁE, 87–93.
- Ugrin Emese & Varga Csaba (2004): Az abai modell: A helyi demokrácia fejlesztése, a társadalmi szerződés létrehozása. Online: <http://www.aba.hu/?module=news&action=show&nid=27283> (utolsó letöltés: 2012. augusztus 1.).
- Ugrin Emese & Varga Csaba (2007): *Új demokrácia és államelmélet*. Budapest: Századvég Kiadó.

United Nations E-Government Survey 2012. E-Government for the People, New York: United Nations. Online: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan048065.pdf> (utolsó letöltés: 2012. július 30.).

Új korszakba lép az e-közigazgatás – felgyorsulhat az elektronikus aláírás terjedése (2012): Online: <http://www.kormany.hu/hu/kozigazgatasi-es-igazsagugyi-miniszterium/hirek/uj-korszakba-lep-az-e-kozigazgatas-felgyorsulhat-az-elektronikus-alairas-terjedese> (utolsó letöltés: 2012. július 30.).

Wilson, Doug (2007): A társadalmi nyilvánosság szerkezetváltozása. Online: <http://hu.shvoong.com/social-sciences/sociology/1656387-t%C3%A1rsadalmi-nyilv%C3%A1noss%C3%A1g-szerkezetv%C3%A1ltoz%C3%A1sa/#ixzz1bWM5Coud> (utolsó letöltés: 2012. augusztus 1.).