

E-kormányzat az amerikai közkönyvtárakban. Szakirodalmi szemle

Az e-kormányzat (e-government) kifejezés¹ egyre gyakrabban tűnik fel az angolszász könyvtáros-szakirodalomban. A jelenség, mint sok más könyvtári-informatikai aktualitás, az Amerikai Egyesült Államokból indult, ahol az internethez és a számítógépekhez való nyilvános hozzáférés megoldásával a közkönyvtárak mára de facto e-kormányzati hozzáférési pontokká váltak. A könyvtáraknak ezt az új szerepét nemcsak a felhasználók elvárásai, hanem a kormányzati szervek hozzáállása is erősíti: az állampolgárokat sok esetben egyenesen a könyvtárakba irányítják egy-egy elektronikus kormányzati szolgáltatás használatára céljából. A könyvtárak pedig a nélkül teljesítik új feladatukat, hogy ehhez plusz pénzeket, támogatást, vagy akár csak képzést kapnának a közigazgatási szervektől.

Fogalomértelmezés

Az elektronikus kormányzat három tudományterület határán jött létre, ezek a közigazgatás-tudomány, az informatika és a szervezés-vezetés-tudomány. A kifejezés – más „e” fogalmakkal együtt – azonban más tudományágakban és a mindennapi szóhasználatban is egyre gyakrabban előfordul. Az egyes fogalmak – például e-kormányzás, e-kormányzat, e-közigazgatás, e-adminisztráció – mögött ugyanakkor a tartalom egyelőre kiforratlan, a kifejezések használata következetlen.

A fogalmak tisztázására a Budai–Tózsza szerzőpáros a következő megkülönböztetést ajánlja „... míg az e-governance (e-kormányzás) felületesen az infokommunikációs technológiák igazgatási alkalmazását jelenti, az e-government (e-kormányzat) ennek eszközrendszerét sejteti²”.

A szerzőpáros definíciója szerint „az e-kormányzás a közszféra kapcsolatrendszerének (valamennyi belső és külső kapcsolatának) gyökeres – tudásalapú – átalakítását és racionalizált, szolgáltató jellegű újrászervezését jelenti, az infokommunikációs technológiai alkalmazások közműszerű használata révén³”. A definícióból jól kiemelhető három kulcselem: az e-kormányzás transzformatív, illetve szolgáltató (vagyis felhasználóbarát) jellege, valamint az információs-kommunikációs technológiák nyújtotta lehetőségek kihasználása.

Mint Berryman rámutat⁴, az e-kormányzat korábban pusztán a papíralapú források és szolgáltatások elektronikus, interneten való elérhetővé tételét

jelentette (lényegében a „government online” megvalósítását). Mára a fejlesztések sok országban eljutottak az e-government megvalósításának következő fázisába, amikor is már az e-demokrácia, a kormányzati folyamatokban való valódi állampolgári részvétel lehetővé tétele a feladat. (Ezt fejezi ki az Európai Bizottság által alkalmazott definíció is, amely szerint az e-kormányzat az információs és kommunikációs technológiák alkalmazása a közigazgatásban, amellyel együtt jár a szervezeti változások és a különböző új jártasságok elsajátítása is a közszolgáltatások fejlesztése, a demokratikus folyamatok és a közpolitikák támogatásának erősítése céljából⁵.)

A kifejezések használata a könyvtári szakirodalomban is meglehetősen vegyes. A témában legtöbbet publikáló, a Floridai Egyetemen működő Information Use Management and Policy Institute⁶ szerint az e-kormányzat a különböző technológiák – elsősorban az internet – mint eszközök alkalmazását jelenti abból a célból, hogy forrásokat és szolgáltatásokat juttassunk el az állampolgárokhoz és az üzleti élet képviselőihez⁷.

Bármelyik meghatározást fogadjuk is el, az e-kormányzat a kormányzati (kiterjesztve: az államigazgatási és az önkormányzati) szolgáltatások és források hatékonyabb használatának, elérhetővé tételének lehetőségét teremti meg; alternatívát jelent a papíralapú és/vagy közvetlenül az állami szervek által nyújtott szolgáltatások mellett; és befolyásolja az állampolgárok és a kormányzat interakciójának módját.

Állampolgár-központú e-kormányzati szolgáltatások

Az e-kormányzat a hatékony, minőségi kormányzati szolgáltatások, valamint az ezeket elérhetővé tévő rendszerek kialakítását jelenti tehát, és az állampolgárok kormányzati folyamatokban, döntésekben való fokozottabb részvételének ígéretét hordozza magában.

Az állampolgár-központú e-kormányzat azt jelenti, hogy az államigazgatás a *felhasználók igényeit és szükségleteit kielégítő* szolgáltatásokat és forrásokat tesz elérhetővé – a *felhasználókra szabott* módon. A hatékony és hathatós e-kormányzat pedig azt jelenti, hogy a kormányzat *gazdaságosan* működik, költségeket csökkent és a fejlett technológiák által kínált lehetőségekre építő szolgáltatásokat nyújt.⁸

A dilemma a következő: ahhoz, hogy olyan e-kormányzati szolgáltatásokat alakítsunk ki, amelyekkel költségek takaríthatók meg, a kormánynak tudnia kell, hogy az állampolgárok mit várnak az e-kormányzattól; a szolgáltatásoknak találkozniuk kell az állampolgári igényekkel és szükségletekkel, az államigazgatásnak pedig folyamatosan kutatnia kell a polgárok elvárásait. Az ilyesfajta kormányzati információgyűjtés azonban meglehetősen ritka.

Az állampolgár-központú e-kormányzati szolgáltatások – ahhoz, hogy valóban sikeresek legyenek – hosszú, alapos tervezési és szervezési folyamatot igényelnek, ami mindenképpen megnöveli a szolgáltatások költségeit. A tipikusan a „fentről lefelé” elv mentén kialakított e-kormányzati szolgáltatások ritkán felelnek meg a felhasználói igényeknek. Az azokat figyelembe vevők, az azok kiszolgálására létrejöttek viszont általában nagyon költségesek. A kettőt kombinálva kell kialakítani az állampolgár-központú e-kormányzatot.

Egy kutatás eredményei

Bertot, Jaeger és McClure kutatásában⁹ arra kereste a választ, hogy milyen tényezők játszanak szerepet a felhasználó-központú e-kormányzati szolgáltatások megvalósításában – felhasználói és szolgáltatói oldalról egyaránt. A fő motívumok összegyűjtésére több módszert alkalmaztak: interjúkat készítettek amerikai szövetségi és állami szervezetek e-kormányzatért felelős munkatársaival; kérdőívet töltettek ki szövetségi intézmények e-

kormányzati szolgáltatásokat fejlesztő alkalmazottaival; beszélgettek felhasználókkal; hátrányos helyzetűekkel teszteltették a már létező e-szolgáltatásokat, és nem utolsósorban, megkérdeztek könyvtárosokat is, akik a könyvtárhasználókat segítik nap mint nap az e-kormányzati szolgáltatások használatában. A rendelkezésükre álló adatok összességében 20 szövetségi és állami szervtől, valamint 5 nagy könyvtári hálózattól (ez közel 100 könyvtárat jelent) és 20 felhasználótól származtak.

Kutatásuk főbb eredményei és következtetései¹⁰

- A kormányzati szervezeteknek be kell vonniuk az állampolgárokat az e-kormányzati szolgáltatások és források kialakításába. Ma a legtöbb alkalmazás az ilyen értelemben zárt szervezeteken belül születik, a költségmegtakarítás elve és a hatékonyságot előtérbe helyező egyéb kormányzati elvek mentén.
- A kormányszervek nem is igen várják az állampolgárok visszajelzéseit a szolgáltatásokkal kapcsolatban. Noha szinte valamennyi kormányzati honlapon található egy *Contact us (Írjon nekünk)* űrlap, ezek szisztematikus feldolgozása általában elmarad, a jobbító szándékú visszajelzéseket nem veszik figyelembe.
- A kormányzati szervek nem kérik üzemszerűen a szolgáltatás hatékonyságát jelző mutatókat. Alapvetően igaz, hogy ha egy rendszer kész és működik, az utólagos fejlesztések a rendszerfrissítésekben és a programozási újításokban merülnek ki.
- A felhasználók által az e-kormányzati szolgáltatásokkal kapcsolatban leggyakrabban megjelölt problémák a következők voltak:
 - Az integrált megközelítés hiánya az e-kormányzati szolgáltatások kialakításában, vagyis minden egyes szolgáltatás vagy forrás használatkor újra és újra „a kályhától kell elindulniuk”. Ez különösen a gyengébb számítógépes ismeretekkel rendelkezőknek okoz gondot.
 - A szolgáltatás arculata, külseje (design) sokszor nehezíti a keresett tartalom megtalálását és használatát.
 - A műszaki feltételek gyakran egy-egy olyan speciális böngésző, konfiguráció használatát írják elő, melyek nem, vagy csak nehezen férhetők hozzá egy átlag amerikai számára.
 - Az e-kormányzati oldalakon alkalmazott nyelv is megnehezítheti a szolgáltatás használatát.

- A szolgáltatás használatához szükséges egyéb kívánalmak, például e-mail cím megadása alapfeltétel, holott azzal sokan nem rendelkeznek.
- A kutatásban részt vevő könyvtárosok szerint a felhasználók négy okból jönnek a könyvtárba azért, hogy az e-kormányzati szolgáltatásokat használják:
 - nincs számítógépük és/vagy internet-hozzáférésük;
 - nem rendelkeznek a szükséges IT ismeretekkel;
 - nem képesek arra, hogy megértsék a kormányzati szolgáltatásokat és forrásokat;
 - szakember segítségére van szükségük a szolgáltatások használatához, nem elég nekik az oldalakon keresztül elérhető online vagy telefonos segítség.

E-kormányzat a könyvtárakban¹¹

Az e-államigazgatás korában a világ kormányai igyekeznek minél több szolgáltatást és információt az interneten közzétenni, hogy csökkentsék költségeiket és az állampolgárokkal való kapcsolattartásra fordított időt. A polgárok többsége azonban inkább a telefonos vagy személyes útját választja az ügyintézésnek, ennél fogva az e-kormányzati szolgáltatások igénybevétele még kismértékű. További oka lehet ennek, hogy sokszor nagyon nehézkes az államigazgatási honlapok használata; valamint sok esetben korlátozott az állampolgárok számítógép-, illetve internet-hozzáférése is. Súlyosbítja mindezt, hogy sokan nincsenek tisztában a(z amerikai) kormányzati struktúrával, az államigazgatás felépítésével sem, azaz nem tudják, hogy a közigazgatás mely szintjén találhatják meg a keresett információt. Tegyük hozzá, hogy sokan negatívan közelítenek mind a kormányzat egésze, mind pedig az új technológia felé.

A problémák leküzdésében hathatós segítséget nyújthatnak a könyvtárak, amelyek – még tovább erősítve új szerepüket – szolgáltatásaikat az egyenlőség elve alapján, s ingyen kínálják a hozzájuk fordulóknak.

A könyvtárak és az e-kormányzat kapcsolatát Berryman két irányból közelíti meg¹²:

1. a könyvtárak mint (ön-)kormányzati fenntartású intézmények mintegy „saját jogon” nyújtanak hozzáférést az e-kormányzati szolgáltatásokhoz – ez egyszerűen annak kiterjesztését jelenti, amit eddig is tettek;

2. másfelől viszont a könyvtárak e-kormányzati információszolgáltatóvá való előlépését a hagyományos könyvtári szerepkörből való elmozdulásként is értelmezhetjük: a könyvtárak a hagyományos információszolgáltatókból a közigazgatási rendszer részét képező szolgáltatókká válnak.

Berryman azt is megjegyzi, hogy az általa ismert szakirodalom jó része az első megközelítést fogadja el, tehát a könyvtárak hozzáférési lehetőséget, linket és IT képzést kínálnak, ugyanúgy, mint eddig, csak a téma más. Ezt az elvet követi a *Kanadai Könyvtáros Egyesület*¹³ is¹⁴, amely azt javasolja a könyvtáraknak, hogy tegyék elérhetővé az e-kormányzati szolgáltatásokat, de az általuk javasolt szolgáltatások listája semmi újat nem tartalmaz (számítógép- és internetkapcsolat, tanácsadás, IT képzés, linkek bekötése). Berryman azt mondja, hogy új megközelítésre van szükség, amely szerint a kormányok a könyvtárakat az e-kormányzat aktív résztvevőiként kezelik. (Ugyanezt szorgalmazza az *Amerikai Könyvtáros Egyesület*¹⁵ is – tevékenységéről részletesen l. később).

E-kormányzati szolgáltatások az amerikai közkönyvtárakban

Egy 2008-as felmérés szerint az amerikai közkönyvtárak 74%-a nyújt – felhasználói igényre – szervezett szolgáltatásként segítséget az e-kormányzati források és szolgáltatások megértéséhez, használatához¹⁶.

Az amerikaiak jelentős része – vagy azért, mert nincs más lehetőségük a kapcsolódásra, vagy pedig azért, mert segítségre szorulnak a számítógép, illetve a világháló használatához – csak a könyvtárakban elérhető ingyenes internet-hozzáférésre számíthat. Az amerikai településeken sokszor a közkönyvtár az egyedüli intézmény, ahol nyilvános internetkapcsolat és a használathoz szükséges képzett személyzet van. (Egy 2006-os tanulmány¹⁷ szerint az internethez csatlakozott amerikai közkönyvtárak aránya 1994 és 2004 között 20,9%-ról 99,6%-ra nőtt, és majdnem mindegyik nyilvános hozzáférést is lehetővé tesz. Míg 1998-ban a közkönyvtáraknak csak mintegy 3,4%-ában volt 10 vagy annál több internetes munkaalomlás, ma a nemzeti átlag 10,7 számítógép.) A könyvtárak nyújtotta szolgáltatások pedig nem pusztán a hálózathoz való kapcsolódás technikai lehetőségét kínálják, hanem a *könyvtárosok személyes segítségét* is az e-kormányzati eszközök

használatához (pl. hatósági honlapok használatához, űrlapok le- és kitöltéséhez). Számos közigazgatási szerv egyenesen a legközelebbi közkönyvtárba irányítja az állampolgárokat az elektronikus kormányzati eszközök igénybevétele céljából. S a könyvtári szolgáltatás utóbbi eleme az, amellyel egyetlen más intézményhálózat sem versenyezhet: a könyvtárak ingyenes *számítógép-használatot*, ingyenes *internethasználatot*, s ingyenes *szakmai segítséget* kínálnak a hozzájuk fordulóknak.

Az amerikai könyvtártudományi szakirodalomban a 2004–2005. évi hurrikán-időszakot követően szaporodtak meg az e-kormányzati szolgáltatások és a könyvtárak kapcsolatát vizsgáló írások.

A hurrikánok idején az érintett amerikai régiók közkönyvtárai számos módon, sokszor az államigazgatás egyedüli képviselőjeként (szinte „hatóságként”) szolgálták a helyi közösségek érdekeit, elégitették ki az állampolgárok információs igényeit és szükségleteit:

- segítséget nyújtottak elkeveredett és elveszett családtagok felkutatásában;
- hagyományos és számítógépes eszközök segítségével tették lehetővé a kommunikációt a családtagok között (pl. a könyvtárba betért polgárokról listákat készítettek, így tudtak segíteni az egymást kereső családtagoknak);
- segítettek a csak online elérhető FEMA-kérdőívek¹⁸, biztosítási és kártérítési nyomtatványok le- és kitöltésében;
- híreket gyűjtöttek azoknak a területeknek az állapotáról, ahonnan ki kellett telepíteni az embereket;
- információt gyűjtöttek a károkról, az emberek otthonainak és munkahelyeinek állapotáról honlapok és műholdas térképek segítségével;
- támogatták a katasztrófaelhárító szervek munkáját az információhoz és az internethez való hozzáférésben (pl. helyi térképek rendelkezésre bocsátásával)¹⁹.

A segítség mértéke bámulatba ejtő volt: Mississippi állam egyik közkönyvtára például több mint 45 000 FEMA-űrlapot töltött ki a Katrina hurrikán utáni egy hónapban, annak ellenére, hogy előzetesen nem voltak felkészülve ilyen szolgáltatásra.

A katasztrófa helyzetben olyan emberek is felkeresték a helyi közkönyvtárakat, akik azelőtt soha nem jártak könyvtárban, és azok is hozzájutottak a szükséges szolgáltatásokhoz, akik semmit nem tudtak a számítógépekről és az internetről, s a

könyvtárosok segítségével nélkül el lettek volna veszve.

A közkönyvtárak ezen új szolgáltatásai természetesen adódnak azokból a hagyományos értékekből, amelyeket az amerikaiak a közkönyvtáraknak tulajdonítanak, úgyszintén mint *egyenlő hozzáférés az információhoz, a műveltséghez és a tudáshoz, valamint a demokráciához*²⁰. Ezek az értékek valószínűleg nagyban hozzájárultak a közkönyvtárakkal mint intézményekkel kapcsolatos közösségi bizalom kialakulásához és fennmaradásához.

A könyvtári értékek meghatározására több próbálkozás is történt már. Az Amerikai Könyvtáros Egyesület az egyenlő hozzáférés és az egyenlő szolgáltatások biztosítását, a diszkrimináció kizárását, a nézőpontok sokféleségét, a cenzúrával szembeni ellenállást és a kifejezés szabadságának más megnyilvánulási lehetőségeit emeli ki az alapvető könyvtári értékek közül²¹.

Egy 2007-es amerikai felmérés²² megkérdezettjeinek fele értett egyet a következő kijelentéssel: „Soha nem lehetsz elég óvatos akkor, ha emberekkel bánsz”. Az amerikai társadalom ugyanakkor bízik a közkönyvtárakban, mégpedig négy olyan kötelezettség miatt, amelyeket minden könyvtár igyekszik betartani, nevezetesen:

1. felhasználó-központú szolgáltatások nyújtása;
2. a felhasználók eltökélt segítése;
3. az információt keresők megismertetése új információs forrásokkal;
4. szakmai célként felvállalni a használói igények kiszolgálását.

Annak tehát, hogy miért váltak az amerikai közkönyvtárak az e-kormányzati szolgáltatások közösségi forrásaivá, két oka van. Az első, hogy a könyvtárak már az 1990-es évek elején elkötelezték magukat a nyilvános internet-hozzáférés biztosítása mellett; a másik a közkönyvtárakat övező közbizalom.

A könyvtári e-kormányzati szolgáltatások tapasztalatai

A helyi, állami és szövetségi szintű e-kormányzati forrásokhoz és szolgáltatásokhoz nyújtott hozzáférést vizsgálva a már említett floridai Információs Intézet 2008-ban a következő megállapításokat tette²³:

Hozzáférés és digitális szakadék

Az intézet által lefolytatott vizsgálatok azt jelzik, hogy a digitális szakadék az információs társadalom nyertesei²⁴ és vesztesei²⁵ között továbbra is létezik. A települések 70%-ában a közkönyvtár az egyetlen intézmény, amely ingyenes hozzáférést kínál az internethez, és ennek segítségével az e-kormányzathoz. (Néhány esetben pedig az e-kormányzat használata az egyetlen mód arra, hogy a kormányzati szolgáltatásokat igénybe lehessen venni.) A hozzáférés ugyanakkor csak az egyik nézőpontja a digitális szakadéknak. Ott van még a számítógép-használat, az internethasználat ismerete, az információs források kiválasztásának, megválogatásának képessége, vagy a weben való navigációs ismeretek, amelyek mind szükségesek ahhoz, hogy valaki igénybe tudja venni az e-kormányzatot. A technológia könyvtári elérhetősége pedig a felmerülő felhasználói kéréseknek újabb sorát indítja el, amelyet az államigazgatási szervek nem tudnak, vagy nem akarnak kielégíteni – marad tehát megoldásként: újra a könyvtár és a könyvtáros.

Élethelyzetek megoldása: a könyvtáros új szerepkörben

Az e-kormányzat közkönyvtárakban való megjelenése új szerepkörbe helyezte a könyvtárost: a semleges információszoigáltató helyett sokszor egyfajta szociális munkásként kell a felhasználó mellett állnia. A tájékoztató könyvtáros segít az olvasó problémáinak megoldásában, tanácsot ad, hogy milyen űrlapot kell kitölteni, sőt, néha még a formanyomtatványok vagy jelentkezési lapok kitöltésében is segít. Még gyakoribb, hogy a könyvtáros magára vállalja annak a felelősségét is, hogy eligazítsa az olvasót, problémájával mely közigazgatási szervhez forduljon, és egyre gyakrabban fordul elő az is, hogy kényes személyes adatokat kell kezelnie. Az ilyen és hasonló esetek gyakorisága természetesen az év során változó: adóbevallások idején vagy különböző határidők közeledésekor megszorodik a számuk. Annak, hogy a könyvtáros az információszoigáltatóból szociális munkássá lép elő, számos és mélyreható következménye van. Nem is az a legfontosabb, hogy jelentősen megszorodnak a könyvtárosok feladatai, hanem az, hogy jártassá kell válniuk a legkülönbözőbb hatósági eljárások, programok kezelésében, mégpedig az államigazgatás egészére vonatkozóan.

Ismeretek, jártasságok és a képzés problematikája

A floridai intézet által megkérdezett könyvtárosok nagy része aggodalmát és félelmét fejezte ki azzal

kapcsolatban, hogy nem érzik magukat kellően felkészültnek az e-kormányzati szolgáltatások használatára, és azok könyvtári szolgáltatására. Noha számos közigazgatási szerv jelentős erőfeszítéseket tesz azért, hogy szolgáltatásaikkal eljussanak a könyvtárakba és más közösségi központokba, semmit sem tesznek azért, hogy ezeknek az intézményeknek a munkatársait felkészítsék az e-kormányzati feladatokra. A könyvtárak így kénytelenek önállóan vagy egymást segítve felkészíteni az állampolgári szükségletek kielégítésére. Szükség van tehát egy jobb könyvtárszakmai kommunikációra, s arra, hogy erősödjön az együttműködés a könyvtárak és a közigazgatási szervek között. (Ez utóbbiak sokszor nem is tudják, milyen képességek rejtőznek a könyvtárakban.)

Megbízhatóság és felelősség

Az olvasók gyakran kérik a könyvtárost, hogy segítsen űrlapok, jelentkezési lapok kitöltésében, s ilyenkor bizony előkerülnek a személyes adatok is: társadalombiztosítási szám, születési adatok, banki információk stb. Ez pedig mind élesebben veti fel a könyvtáros megbízhatóságának és felelősségének kérdését, nemcsak morális, hanem polgári és büntetőjogi vonatkozásban is. A könyvtárosok kifejezték azzal kapcsolatos félelmüket, hogy valaki keresetet indít ellenük vagy a könyvtár ellen személyes és/vagy bizalmas adatokkal való visszaélés miatt. Büntetőjogi következményei lehetnek annak is, ha a könyvtáros véletlenül elgépel egy adatot, számot, amikor a felhasználó helyett, annak nevében tölt ki egy nyomtatványt. Hasonló félelmek késztetnek sok könyvtárost arra, hogy ne vállalják az ilyesféle olvasói kéréseket, sőt, néhány könyvtárban már meg is tiltották, hogy a könyvtáros űrlap kitöltésében segédkezzen.

Technológiai menedzsment

A közkönyvtárak jellemzően csak meghatározott számban kínálják számítógépeiket nyilvános használatra. A floridai kutatásban részt vevő könyvtárak 82,5%-a jelezte, hogy számítógépes ellátottságuk nem megfelelő, 93,4% pedig időkorlátokat szabva teszi csak lehetővé a gépek nyilvános használatát. (Vagyis a könyvtáraknak be kell szerezniük olyan könyvtári szoftvereket is, amelyek kezelik a problémát: a felhasználó regisztrációja után mérik a rendelkezésre álló időt, és annak leteltével kikapcsolják a számítógépet.) Az időkorlát pedig, valljuk be, noha szükséges, kifejezetten ellentétben áll az e-kormányzati szolgáltatások (és az e-demokrácia) kívánalmaival. Az űrlapok online

kitöltése idő- és energiaigényes. Mit csinál a könyvtáros? Miképpen segítsen a felhasználónak, hogy megpróbálja kikerülni az időkorlát problémáját: kikapcsolja a szoftver megfelelő beállítását (ha lehetséges egyáltalán), vagy külön, csak e-kormányzati szolgáltatás használatára szánt nyilvános gépeket állít be, mert ha nem ezt teszi, kockáztatja, hogy a gép automatikus leállásakor elvesznek az addig bevitt adatok, az űrlap, vagy más fontos információ.

Egy nem támogatott megbízatás: a források és a terhek áthárítása

Amikor a szövetségi szervek az állampolgárokat a megyei fenntartású közkönyvtárakba küldik az e-kormányzati űrlapok kitöltése céljából, vagy azért, hogy keressenek meg egy információt (ahelyett, hogy a szerv azt a hagyományos módokon rendelkezésre bocsátaná), jelentősen megnövelik az e-kormányzati kéréssel érkező könyvtárhasználók számát. Noha a könyvtárak ingyen kínálják szolgáltatásaikat, ez nem jelenti azt, hogy azok valóban nem kerülnek semmibe. A felhasználók számának növekedése a könyvtárosok megnövekedett munkaideje (és megnövekedett bére), a számítógép-költségek és az internet-költségek révén jelentősen megterheli a helyi könyvtárak emberi és pénzügyi erőforrásait. Az extra költségeket pedig az emberek adók formájában fizetik ki. Bár a floridai költségvetési megszorítások extrém mértékűek, a könyvtárak költségvetésének csökkenése országos jelenség, és a gazdaság visszaesése csak rontja a helyzetet. A közigazgatási szervezetek, amelyek ügyfélszolgálatukat internetalapú szolgáltatásokra cserélik, a személyzeti és a működési költségeket gyakran a szolgáltatásaikat helyi szinten, ingyen nyújtó intézményekre, például könyvtárakra hárítják. S teszik mindezt anélkül, hogy tudatában lennének, milyen szintű szolgáltatást képesek nyújtani a könyvtárak. Ennek következtében olyan szolgáltatások igénybevételeért is a helyi közkönyvtárba küldik ügyfeleiket, amelyeket az, vagy személyzete nem képes ellátni. Továbbmenve, az állami szervek a nélkül zárják be helyi irodáikat, hogy figyelembe vennék a helyi közigazgatási szerveket, illetve azon keresztül a könyvtárakat sújtó költségvetési, forrás- és területi megszorításokat. A könyvtárak pedig hirtelen abban a furcsa helyzetben találják magukat, hogy olyan szolgáltatásokat kell nyújtaniuk, amelyekhez sem személyzetük, sem tapasztalatuk, sem felszereltségük, sem pedig pénzük nincs.

A floridai intézet ajánlásai

A tanulmányok tehát azt mutatják, hogy az amerikai – és azok között is leginkább a floridai – közkönyvtárak mára az állami e-kormányzati rendszer részévé, annak szolgáltatóivá váltak. Nyilvánvaló, hogy az állampolgárok nagy többsége mind gyakrabban keresi az e-kormányzati információkat könyvtárakban, elsősorban azért, mert nincs saját számítógépük és/vagy internet-hozzáférésük, de az állami szervek is egyre gyakrabban irányítják őket a könyvtárakba. Az azonban nem ilyen egyértelmű, hogy a könyvtárak fel vannak-e készítve az e-kormányzati szolgáltatások könyvtári megjelenésével együtt járó kihívásokra. A könyvtárosok minimális segítséget kapnak ahhoz, hogy a források átcsoportosítását hogyan kezeljék, és alig van olyan képzés, amely az e-kormányzati szolgáltatásokra felkészítené őket.

A Floridában tapasztalt problémák enyhítésére, a könyvtárosok segítségére az *Információs Intézet* egy tematikus honlapot készített (1. ábra) és a következő ajánlásokat fogalmazta meg²⁶:



1. ábra A floridai Információs Intézet tematikus honlapja

<http://www.librarygov.org/egov.html>

1. Konszenzus kialakítása az e-kormányzati szolgáltatások szintjéről

Az e-kormányzati szolgáltatásokat más-más szinten kellene kínálnia a könyvtáraknak, a

könyvtár mérete, a nyilvános hozzáférésű számítógépek száma, és egyéb mutatók alapján. A konszenzuskeresés segítené a könyvtárak egymás közötti, illetve a könyvtárak állami szervekkel történő, a könyvtárakra nehezedő új terhek enyhítése érdekében folytatott párbeszédét. A szolgáltatási szintek meghatározása felbátoríthatja a közkönyvtárakat arra, hogy maguk határozzák meg, milyen e-kormányzati szolgáltatásokat milyen szinten és milyen források felhasználásával kívánnak nyújtani.

2. Állami konzorcium létrehozása a könyvtárak közötti együttműködés erősítése érdekében

Létre kell hozni egy együttműködésen alapuló, állami szintű, a források megosztását is lehetővé tevő könyvtári konzorciumot az egyes könyvtárakra nehezedő terhek enyhítése céljából. A konzorcium megszüntetné a már elindult, különálló kezdeményezések közötti duplikációt, és maximalizálná az egyébként limitált források kihasználását. A konzorcium vezető szerepet tudna vállalni az e-kormányzati források és szolgáltatások menedzselésével, használatával és szolgáltatásával kapcsolatos stratégiák kialakításában, amelyeknek köszönhetően a könyvtárak kisebb költséggel több e-kormányzati szolgáltatást lennének képesek nyújtani.

3. A könyvtárak és az állami szervek közötti együttműködés elősegítése

A könyvtáraknak és az állami szerveknek együtt kellene működniük az e-kormányzati szolgáltatások és források kialakításának, illetve bevezetésének feladataiban. Minél több könyvtáros vesz részt a fejlesztésekben, annál több lesz tájékozott a kormányzati programok és szolgáltatások területén, illetve annál több élő kapcsolat alakul ki a könyvtárak és az igazgatási szervek között, ez pedig kétségtelenül segíti a könyvtári tájékoztatási munkát.

4. A könyvtárosok e-kormányzati ismereteinek fejlesztése

Kiemelkedően fontos a könyvtárosok folyamatos továbbképzése az e-kormányzat témájában, mert ez nemcsak a vonatkozó könyvtári szolgáltatások színvonalát emeli, hanem csökkenti a könyvtárosok ezzel kapcsolatos félelmét is, valamint időt és energiát takarít meg. Azon túl, hogy a folyamatos képzés a könyvtárak és a könyvtárosok hasznára válik, a helyi és az állami szerveknek is érdeke a könyvtári szakemberek továbbképzése és folyamatos informá-

cióellátása. A könyvtárak megbízható tájékoztatói pontot jelentenek az állampolgárok számára, és a kormányzati szervek segítségével hatékonyabban tudják kielégíteni az állampolgári és a kormányzati igényeket.

5. A nemzeti, állami és helyi szervek ösztönzése arra, hogy közvetlenül is támogassák a közkönyvtárak e-kormányzati erőfeszítéseit

A közigazgatási szervek folyamatos és erősödő támogatása révén a könyvtári szolgáltatások színvonala emelkedni fog. A közvetlen támogatás egyik lehetséges módja egy olyan visszatérheléses mechanizmus alkalmazása, amelyet a közigazgatás más területeken már alkalmaz, amikor bizonyos állami szolgáltatásokat eseti alapon külső munkatársakkal, cégekkel végeztet el. Meg lehet becsülni annak a költségét, hogy a könyvtáros segít egy bizonyos formanyomtatvány teljes kitöltésében, majd ennek alapján a könyvtár tranzakciónként számlázhatja az adott szervnek.

A könyvtárak és a kormányzati szervek közötti kapcsolat a nyitott kormányzat, a kormányzati szolgáltatásokhoz és forrásokhoz való hozzáférés, valamint a digitális szakadék problémaköre szempontjából is nélkülözhetetlen. A befektetés a könyvtári e-kormányzati képzésbe, a könyvtári technológiába és a konzorciumépítésbe elengedhetetlen feltétele az e-kormányzathoz való hozzáférés esélyegyenlőségi alapon történő biztosításához. Ha a kormányok az új technológiák alkalmazása miatt csökkentik is a szolgáltatások nyújtásához szükséges emberi és anyagi erőforrásokat, látniuk kell, hogy az állampolgárok nagy részének továbbra is személyes vagy intézményi segítségre van szüksége azok használatához. A nyilvános hozzáférés és az információs szakemberek kombinációja révén a közkönyvtárak az állampolgárok számára elsődleges tájékoztatói pontokká válhatnak.²⁷

Az ALA tevékenysége

A probléma aktualitását mutatja, hogy az *Amerikai Könyvtáros Egyesület (ALA)* washingtoni irodája külön honlapot működtet a témában²⁸, *Jogi Bizottsága (COL)*²⁹ pedig arról hozott döntést, hogy a 110. ALA-Kongresszus kiemelt témája az e-kormányzás és a bizottság által arra készített jogszabálytervezet legyen. Felismerték ugyanis, hogy azzal, hogy a kormányzati szervek (helyi, állami és szövetségi szinten egyaránt) mind gyak-

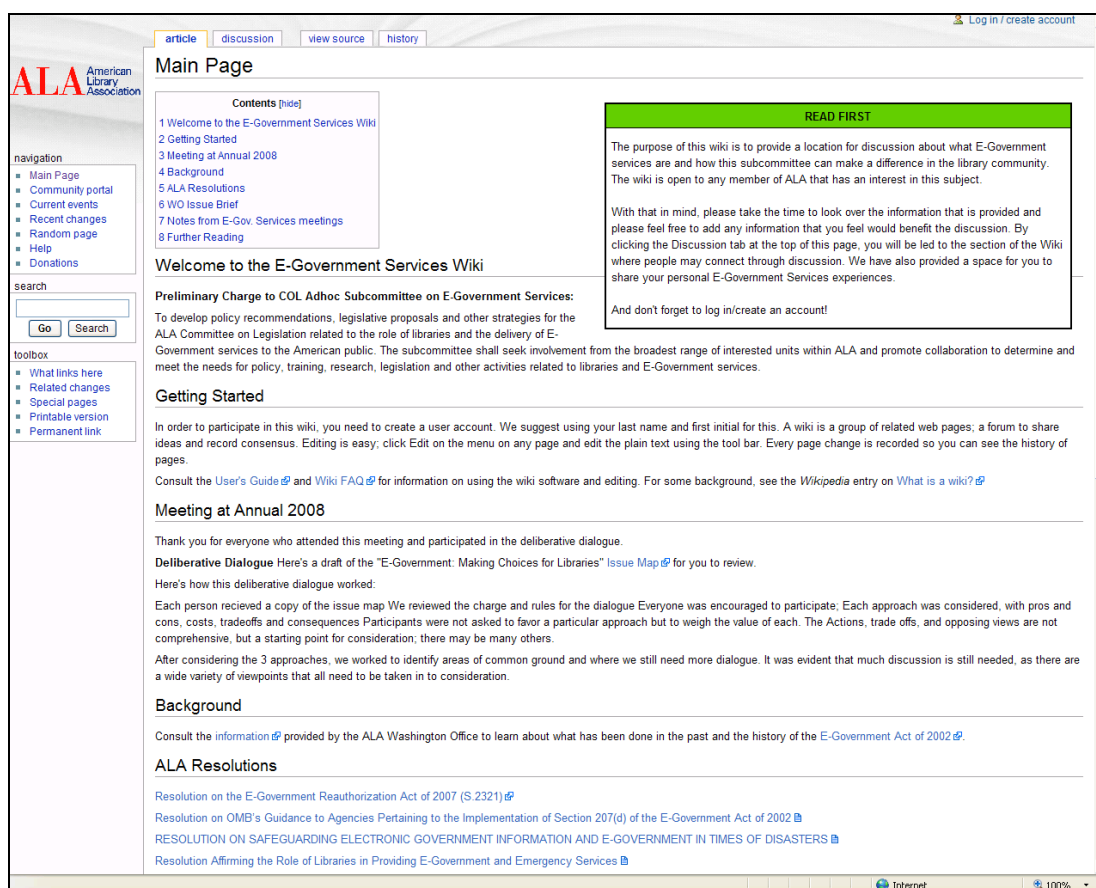
rabban használják az online teret szolgáltatásaik elérhetővé tételére, óriási nyomás nehezedik a könyvtárakra. A könyvtári közösségen belül folyó szakmai vita részeként a COL más partnerekkel együttműködve próbál egy olyan jogszabálytervezetet előkészíteni és elfogadtatni, amely felismeri a könyvtárak szerepét az e-kormányzati szolgáltatások nyújtásában, és ehhez forrásokat is rendel.

A COL egy ad hoc albizottsága *wikioldalt* is készített a témában (2. ábra). A honlap célja, hogy tájékoztatást nyújtson az amerikai könyvtárosoknak az e-kormányzás témájában, különös tekintettel annak könyvtárakkal kapcsolatos kérdéseiben, és vitafórumot nyújtson az érdeklődő szakemberek számára. (A wiki lényegében a témához kapcsolódó honlapok és dokumentumok gyűjteménye, amelyet a regisztrált felhasználók szerkeszthetnek, ugyanakkor olyan fórum is, amelyen keresztül az érdeklődő könyvtárosok megoszthatják egymással a témával kapcsolatos nézeteiket.)

„Deliberative Issue Map”

Az ALA 2008 júniusában, a téma iránt érdeklődő tagjai bevonásával vitairatot készített. A dokumentum kimondja, hogy az egyesület a „*right to know*” (a tudáshoz való jog) alapelvét figyelembe véve támogatja mindazon jogi erőfeszítéseket, amelyek célja a kormányzati információhoz, a nyitott kormányzathoz és az e-kormányzathoz való nyilvános hozzáférés elősegítése³⁰. Vázolja az e-kormányzat könyvtári megjelenésének problematikáját, különös tekintettel a hurrikános időszakban nyújtott erőfeszítésekre, és kiemeli, hogy az új szerep betöltéséhez a könyvtárak semmiféle többlet-hozzájárulást nem kaptak, sem pénzt, sem képzést, sem pedig segítséget a szükséges technológia beszerzéséhez.

A dokumentum hivatkozik egy 2006-os tanulmányra, mely szerint a könyvtárak számára óriási lehetőséget jelenthet az e-kormányzathoz való hozzá-



2. ábra A wikioldal

http://www.wo.ala.org/egovservices/index.php?title=Main_Page

férés megoldása, mert a közösségi igények kielégítésével láthatóbbá válnak az állampolgárok számára, így növekedni fog látogatóik száma, használatuk mértéke is.

Az e-kormányzat azon túl, hogy a kormányzatot hozzáférhetőbbé és átláthatóbbá teszi, átalakíthatja a kormányzást és megújíthatja a demokráciát. Az internet interaktivitása lehetőséget teremt a nyitott, átlátható közigazgatás megteremtésére; lehetővé teszi a tudatos, civil nyilvánosság kialakítását; erősíti a kapcsolatokat a rendszer egyes elemei között. Az állampolgári részvétel, a nemzeti diskurzus ilyenképpen való megteremtése pedig az e-demokrácia megvalósításának egyik lépcsőfoka.

Milyen szerepet játszhatnak ebben a könyvtárak? Érdemes a dokumentum kínálta három megközelítést részletesebben is megismerni, mert elgondolkodtathatják a szakma hazai képviselőit is.

1. sz. megközelítés:

Az elektronikus kormányzati információkhoz való nyilvános hozzáférés fejlesztése

A fejlesztés révén növekszik a kormányzat átláthatósága és felelősségre-vonhatósága a digitális korszakban. Az állampolgárok bármikor, bárhol – akár a helyi könyvtárban is – tájékozódhatnak a kormányzati döntésekről. A *Pew Internet and American Life Project (2006)* kimutatta, hogy 93 millió ember keres fel kormányzati oldalt évente legalább egyszer, 12.9 millió ember ezt naponta teszi, és az internetkapcsolattal rendelkező amerikaiak 30%-a használta már a világhálót arra, hogy kormányzati politikákat befolyásoljon például egy jogszabályról való szavazás alkalmából. Ha az elektronikus lehetőség használhatóságával tovább bátorítjuk az állampolgárokat, erősödni fog a kormányzásban való részvételük is.

Amit a könyvtárak ez esetben tehetnek:

- Kiterjesztik a kormányzati információkhoz való ingyenes hozzáférést nyújtó szolgáltatásaikat, ezáltal lehetővé teszik, hogy mindenki – azok is, akik ezt otthonról vagy munkahelyükről nem tehetnék meg – figyelemmel kísérhesse a kormányzati munkát.
- Fejlesztik a könyvtárak (és a könyvtárosok) képességét arra, hogy segíteni tudják az állampolgárokat a keresett kormányzati információk megtalálásában, értékelésében, az információk hatékony használatában.
- A jogi gyűjteményekhez való elektronikus hozzáférés kiszélesítése érdekében a régi, nyomtatott

dokumentumokat digitalizálják, archiválják és megőrzik.

- Hozzáférést nyújtanak a kormányzati szervek olyan forrásaihoz, amelyek blogokon vagy egyéb közösségépítő oldalakon találhatóak.
- Annak érdekében, hogy lehetővé tegyék a hatóságok elektronikus dokumentumaihoz való könnyű hozzáférést, erősítik kapcsolataikat a kormányzati szervekkel.
- A letéti könyvtárak, amelyek a könyvtárak között mindenkinél jobban ismerik a kormányzati információk forrásait, továbbképzéseket szerveznek a többi könyvtáros számára.

Mibe kerül mindez?

- Mindez megkívánja, hogy minden könyvtár képzett személyzettel és adekvát forrásokkal rendelkezzen – még azok is, melyeknek ez nem áll módjában.
- A kormányzati források katalogizálása és megőrzése más fontos könyvtári feladatokat szoríthat háttérbe.
- A legtöbb könyvtárra súlyos gondként nehezedik már az is, hogy felhasználók alapvető számítógépes igényeit kiszolgálják. Ők most magukra hagyva kellene, hogy extra szolgáltatásként kínálják a kormányzati forrásokat.

Eltérő vélemények

- Sokan csak kerülőútnak tekintik a könyvtárat, ha kormányzati információt keresnek, és némelyek nincsenek is tisztában azzal, milyen szerepet játszanak a könyvtárak az e-kormányzatban.
- Csak a letéti könyvtárak állnak igazán készen arra, hogy megfelelő szintű e-kormányzati szolgáltatásokat tudjanak kínálni.
- A közkönyvtárak 85%-a mondja azt, hogy nem rendelkeznek megfelelő számú számítógépes munkaállomással, és a közkönyvtárak majdnem fele azt, hogy kapcsolódási kapacitásuk nem megfelelő a felhasználói szükségletek kielégítéséhez.
- Szabványosítás, felhasználóbarát oldalak és fejlett keresők nélkül mind a könyvtárosok, mind pedig az állampolgárok számára nehéz az e-kormányzati források használata.

2. sz. megközelítés:

Partnerség a kormányzattal a kormányzati szolgáltatások hatékonyabb és hathatósabb megoldása érdekében

Napjainkban a hatóságok egyre gyakrabban irányítják az állampolgárokat a helyi könyvtárakba egy-egy eljárás elindítása, hivatalos dokumentum le- és kitöltése stb. céljából. A könyvtárak bekap-

csolódása a kormányzati szolgáltatások nyújtásába lehetőséget teremt a könyvtáraknak arra, hogy jobb szolgáltatásokkal lépjenek a helyi közösségek elé, növeljék láthatóságukat az adott településen. Pénzügyi támogatással, megfelelő képzéssel, valamint a hatóságok és a könyvtárak jobb együttműködésével a könyvtárak felkészültebbek lennének e szolgáltatások végzésére és népszerűsítésére.

Amit a könyvtárak ez esetben tehetnek:

- A könyvtár honlapján keresztül hozzáférést nyújt az e-kormányzati szolgáltatásokhoz, képi és segíti a felhasználókat azok használata során – online és személyesen is.
- A könyvtár szolgáltatási területén és a közigazgatási szerveken keresztül is népszerűsíti az e-kormányzati szolgáltatásokat, és azok könyvtárban való elérhetőségét.
- A kormányzati szolgáltatások használatára magas színvonalú információs-kommunikációs infrastruktúrát telepítenek (sávszélesség, munkaalomások, szoftverek, nyomtatók).
- Katasztrófák és szükséghelyzetek kezelésére készlelti tervet készítenek, amely azt is tartalmazza, hogy vész esetén hogyan oldják meg az e-kormányzati információk és szolgáltatások elérhetőségét.
- Ki kell egészíteni, és ki kell szélesíteni az *E-Government Act of 2002* elnevezésű jogszabályt³¹ úgy, hogy az elismerje és támogassa a könyvtárak mint e-kormányzati szolgáltatók szerepét.

Mibe kerül mindez?

- Ahogy egyre több helyi és regionális kormány kezd elmozdulni az e-kormányzás felé, úgy szembesülnek a könyvtárak a kapcsolódó állampolgári kérések és kérdések növekvő számával.
- A könyvtáraknak készen kell állniuk arra, hogy vészhelyzetben mindent megtegyenek, amit csak tudnak.
- Ahhoz, hogy a polgárok igényeit a legmagasabb szinten ki tudják elégíteni, a könyvtáraknak együtt kell dolgozniuk a szövetségi, az állami és a helyi szervekkel.
- A hatóságokkal való együttműködés és a felhasználóknak nyújtott e-kormányzati segítség többletidőt és -forrásokat igényel.

Eltérő vélemények

- Sem a könyvtárosok, sem az állampolgárok nincsenek megfelelően felkészítve arra, hogy szö-

vetségi, állami és helyi hatóságok sokaságával folytassanak hatékony interakciót.

- A politikusok vonakodnak a vonatkozó jogszabályokban megnevezni a könyvtárakat, ami egyébként feljogosítaná azokat arra, hogy e-kormányzati forrásokból és katasztrófaalapokból pénzhez jussanak.
- A könyvtárak tevékenysége a kormányzati szolgáltatások megvalósításában egy senki által nem támogatott vállalkozás, amire a könyvtárak nincsenek is felkészülve.
- Az e-kormányzat túl forrásigényes a legtöbb könyvtár számára.
- A felelősség, a biztonság és a magántitkok megsértése, illetve az attól való félelem hátráltatja az e-kormányzatban való részvételt.

3. sz. megközelítés:

A nyilvánosság bátorítása a kormányzati munkában való részvételre

Az *E-Government Act of 2002* célja az volt, hogy támogassák az internet és más információs technológiák használatát a kormányzati munkában való állampolgári részvétel erősítésében. A könyvtárak egyre inkább a kormányzati szervek megbízható partnereivé válnak e cél elérése érdekében: a könyvtár az a hely, ahol az emberek elmondhatják véleményüket, befolyásolhatják a döntéseket, az állampolgárok passzív megfigyelőkből aktív résztvevőivé válhatnak egy egyre többeket magába foglaló nemzeti konzultációnak. Mint az állampolgárok bátorításának motorja, a könyvtár segít a bizalom építésében, maximalizálja a kormányzat láthatóságát, egyúttal erősíti saját szerepét a helyi közösségek életében.

Amit a könyvtárak ez esetben tehetnek:

- Megtanítják a felhasználókat polgárnak lenni, alkalmat teremtenek nekik arra, hogy kialakíthassák véleményüket, kapcsolatba léphessenek a kormányzati szervekkel és képviselőikkel olyan eszközök igénybevételével, amelyek a legjobban szolgálják az egyének vagy a közösség igényeit.
- A kormányzati tisztviselőkkel és az állampolgárokkal való partnerség elősegíti az informáltságon alapuló, produktív online párbeszédet.
- Őrzik a személyes adatokat és a rendszerbiztonságot.
- Elérhetővé teszik az állampolgároknak a „My E-Government” lehetőséget, amellyel személyre szabottan tudnak kommunikálni a hatóságokkal.
- „Online városháza”-ként segítik az e-demokrácia megvalósulását.

Mibe kerül mindez?

- A polgárok elkötelezettségének kialakításával töltött idő a könyvtár és a könyvtárosok más feladataitól vesz el időt és energiát.
- A pozitív párbeszéd kialakításához szakértőkre és tapasztalt moderátorokra lehet szükség.
- A könyvtáraknak közösségekhez és online beszélgetésekhez kell kapcsolódniuk, máskülönben irreleváns információs forrássá válnak.

Eltérő vélemények

- A könyvtárak feladata az információkhoz való hozzáférés lehetővé tétele, nem pedig annak a támogatása, hogy a könyvtárlátogatók demokratikus diskurzusokban vegyenek részt – erre nincsenek is felkészülve.
- Az állampolgárok és a kormányzat közötti online interakció működésképtelen lesz mindaddig, amíg megfelelő biztonsági intézkedések nem szavatolják az információcsere titkosságát és biztonságát.
- Az arra irányuló próbálkozások, hogy blokkolják a közösségi portálokhoz való hozzáférést, akadályokat állíthatnak az e-kormányzatban való civil részvétel elé.
- Az e-kormányzat e-demokrácia komponensének kialakításához nagyon kevés pénz áll rendelkezésre.

A könyvtárak hozzáállását illetően tehát még az Egyesült Államokban sincs kialakult stratégia, de a szakmai vita legalább elkezdődött. Az azonban bizonyosnak látszik, hogy az e-kormányzati szolgáltatások könyvtári megjelenése jó alkalmat teremt a könyvtáraknak arra, hogy erősítsék pozíciójukat a helyi közösségek életében és demonstrálják értéküket az állampolgárok, valamint a közigazgatás számára.

Ahogy Suzanne Sears, a *University of North Texas* könyvtárosa egy előadásában felhívta rá a figyelmet³², a könyvtáraknak az e-kormányzatot fel kell használniuk arra, hogy az állampolgárokat bevigyék a könyvtárba, és ha már ott vannak, meg kell őket tanítani más könyvtári források használatára is.

Irodalom

- [1] BERRYMAN, Jennifer: E-government. Issues and Implications for Public Libraries. <http://www.sl.nsw.gov.au/pln/projects/reportfinal.pdf>
- [2] BERTOT, John Carlo – JAEGER, Paul T. – McCCLURE, Charles R.: Citizen-centered E-Government Services. Benefits, Costs and Research Needs. = The Proceedings of the 9th Annual Inter-

national Digital Government Research Conference. 18–21 May, 2008. Montreal, Canada. p. 137–142.

<http://www.ala.org/ala/washoff/woissues/governmentinfo/egovernment/citizencenteredgov.pdf>

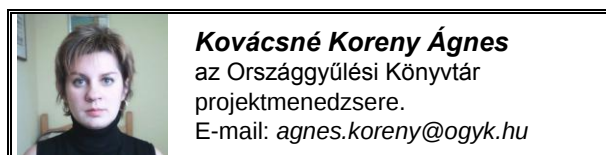
- [3] BERTOT, John Carlo – JAEGER, Paul T. – LANGA, Lesley A. – McCCLURE, Charles R.: Drafted. I Want You to Deliver E-Government. = Library Journal, 2006. augusztus 15. <http://www.libraryjournal.com/article/CA6359866.html>
- [4] BUDAI Balázs Benjámin – TÓZSA István: E-Közigazgatás. Budapest, Budapesti Corvinus Egyetem, 2008.
- [5] DAVIDSSON, Robert: Welcome to the E-Government library of the future – today! = Public Management, 2008. április, p. 16–18.
- [6] E-Government honlap / American Library Association. Washington Office. <http://www.ala.org/ala/washoffice/woissues/governmentinfo/egovernment/egovernment.cfm>
- [7] E-Government for public librarians honlap / Information Use Management and Policy Institute. <http://www.librarygov.org>
- [8] E-Government: Making choices for libraries. Deliberative dialogue issue map. Prepared by Nancy Kranich. 2008. június http://www.wo.ala.org/districtdispatch/wp-content/uploads/2008/07/egovmakingchoiceissuemap_newest.doc
- [9] E-Government Services Wiki / American Library Association. Washington Office. http://www.wo.ala.org/egovservices/index.php?title=Main_Page
- [10] Florida public libraries and e-government: Services, issues, and recommendations. 2008. július 30. http://www.ii.fsu.edu/documents/reports/FL_Egov_2008Report.pdf
- [11] GIBSON, Amelia N. – BERTOT, John Carlo – McCCLURE, Charles R. – MANDEL, Lauren – SNEAD, John T.: Florida Public Libraries and e-government: Services, issues, and recommendations. 2008. július 30. http://www.ii.fsu.edu/documents/reports/FL_Egov_2008Report.pdf
- [12] INMAN, Jane: A librarian's experience of e-Government. = Ariadne, 42. sz. 2005. január <http://www.ariadne.ac.uk/issue42/inman/intro.html>
- [13] JAEGER, Paul T. – FLEISCHMANN, Kenneth R.: Public Libraries, Values, Trust, and E-Government. = Information Technologies and Libraries, 2007. december, p. 34–43.
- [14] Libraries and e-government. ALA Part 5. The blah, blah, blah... blog. <http://neflin.blogspot.com/2008/07/libraries-e-government-ala-part-5.html>
- [15] McCCLURE, Charles R. – McGILVRAY, Jessica – BARTON, Kristin M. – BERTOT, John Carlo: E-Government and Public Libraries. Current Status, Meeting Report, Findings and Next Steps. Preliminary Discussion Draft, February 12, 2007. <http://www.ii.fsu.edu>

Jegyzetek

- 1 ... és más kapcsolódó „E”-összetételek, például e-democracy, e-participation, e-procurement...
- 2 [4] p. 10.
- 3 [4] p. 14.
- 4 [1] p. 8–9.
- 5
- 6 http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment/index_en.htm
- 7 <http://www.ii.fsu.edu/>
- 8 E-government for public librarians – tematikus honlap: <http://www.librarygov.org>
- 9 [2] p. 1.
- 10 [2] p. 1–2.
- 11 [2] p. 2.
- 12 A témában leginkább amerikai és ausztrál szakirodalom jelent meg, ezek némelyike hivatkozik angol és kanadai könyvtári példákra, illetve európai uniós hivatalos dokumentumokra.
- 13 [1] p.15–16.
- 14 Canadian Library Association =CLA
- 15 Idézi: Berryman [1] p. 16.
- 16 American Library Association = ALA
- 17 [11] p. 4.
- 18 <http://www.ii.fsu.edu/plinternet>
- 19 FEMA: Federal Emergency Management Agency = Szövetségi Katasztrófavédelmi Hatóság
- 20 [13] p. 37.

- 20 [13] p. 35.
- 21 [13] p. 35.
- 22 Idézi: [13] p. 36.
- 23 [10] p. 11–13.
- 24 ... akik az infokommunikációs technikákat napi rutinnal használják és hasznosítják...
- 25 ... akiket az infokommunikációs technikák nem érnek el...
- 26 [11] p. 13–15.
- 27 [11] p. 14–15.
- 28
- 29 <http://www.ala.org/ala/washoff/woissues/governmentinfo/egovernment/egovernment.cfm>
- 30 Committee on Legislation = COL
- 31 [8] p. 1.
- 32 Ez írta elő a szövetségi szervek számára a hagyományos szolgáltatások visszaszorítását, a digitális kormányzati szolgáltatások kialakítását.
- 33 Idézi: [14] p. 1.

Beérkezett: 2008. IX. 23-án.



Kovácsné Koreny Ágnes
az Országgyűlési Könyvtár
projektmenedzsere.
E-mail: agnes.koreny@ogyk.hu

Dr. Móra László (1914 – 2009)

2009. március 22-én, 95 éves korában elhunyt *Dr. Móra László*, tudománytörténész-könyvtáros, a *Magyar Tudományos Akadémia* doktora, a *Magyar Kémikusok Egyesületének* örökös tagja, a Magyar Köztársaság Arany Érdemkereszt, a Fabinyi Rudolf Emlékérem, a Bolyai-díj és számos egyéb kitüntetés méltó tulajdonosa, nyá. tüzér ezredes.

Könyvtárosi pályáját 1954-ben kezdte a Műegyetem könyvtárában. Először a Hálózati osztály munkatársa volt, majd vezetőjeként a tanszéki könyvtárak állományának központi feldolgozását irányította. 1969–1978 között az *Országos Műszaki Könyvtár Feldolgozó* osztályát vezette, és részt vett a könyvtárosképzésben. 1978-ban innen ment nyugaljába.

Móra László eredményekben gazdag életútja során mindig képezte magát: vörös diplomával végezte az ELTE történelem-könyvtár szakát, 1961-ben bölcsészdoktorrá avatták. 1985-ben kapta meg a kémiai tudományok kandidátusa fokozatot, és kinevezték az MTA Tudomány- és Technikatörténeti Komplex Bizottság tagjának.

Számos publikációja jelent meg, köztük önálló könyvek és tanulmányok. Tudománytörténeti életrajzsorozata felöleli *Wartha Vince*, *Zemplén Géza*, *Varga József* és *Korach Mór* akadémikusok életművét, feldolgozta többek között *Sigmond Elek*, *Pfeifer Ignác* és *Szebellédy László* kémiaprofesszorok munkásságát is. A nagy könyvtárosokról sem feledkezett meg, bemutatta *Rados Gusztáv*, *Nagy Sándor* és *Káplány Géza* tevékenységét. Már disszertációjának témájául a *BME Központi Könyvtárának* 100 éves történetét választotta, majd megírta az *Országos Műszaki Könyvtár és Dokumentációs Központ*, illetve elődintézményének történetét is.

Dr. Móra László emlékét kegyelettel, tisztelettel és szeretettel megőrizzük.

Fonyó Istvánné
(BME OMIKK főigazgató)