

# Civil aktivitás az Interneten – Kihalt tánctermekek, pezsgő életű chat-szobák?

## Nonprofit Szektor Analízis

### Tanulmányok a részvételi demokrácia gyakorlatáról

Molnár Szilárd

*„Mindközül az Internet a legnagyobb és legteljesebb mértékben összefüggő társadalmi hálózat.”  
Barry Wellman, 2001*

#### Bevezető – A hálózati polgár

A fejlett nyugati demokráciákban a társadalomkutatók azt tapasztalták az utóbbi évtizedekben, hogy egyre csökken az emberek hajlandósága a civil, közösségi szervezetekben való részvételre, csökkent a politikai participáció mértéke, az állampolgárok nem bíznak abban, hogy a demokratikusan választott vezetőik valóban a választók érdekeit képviselik, egyre kevesebben vesznek részt népszavazásokon. Mindezeket a kedvezőtlen tendenciákat metszi keresztül a modern információs és kommunikációs technológiai (IKT) eszközök forradalmi léptékű elterjedése, melyekkel kapcsolatban gyorsan fellángoltak a társadalomra gyakorolt hatásokról szóló viták. A számítógépek, Internet, mobiltelefonia alapjaiban változtatják meg a hagyományos fogalmak jelentését, a társadalmi alrendszerek működését. Behatolnak a mindennapi életünkbe, egyre fontosabb szerepet töltenek be a kommunikációban, tanulásban, munkavégzésben, kapcsolattartásban, szórakozásban. Az Internet társadalmi elterjedése, diffúziója a fejlett országokban a televízió valaha mért elterjedési ütemével vetekszik. Az Egyesült Államokban egy 50 éves trend tört meg a kilencvenes évek végén: a 14 éves korosztálynál fiatalabbak körében először történt meg, hogy az előző évekhez képest kevesebb időt töltöttek televíziózással, ami a számítógépeknek és az Internetnek köszönhető<sup>1</sup>.

A rohamos fejlődést látva hamarosan napvilágot is láttak olyan kutatási eredmények<sup>2</sup>, amelyek szerint az Internet tovább izolálja a felhasználókat, kiszakítja őket a társadalmi hálózatokból, hiszen a használat miatt kevesebbet érintkeznek családtagokkal, barátokkal és közösségekkel. Norman Nie professzor meglátása szerint „az e-mail hiába alkalmas kapcsolatot kialakítani emberek között, ha nem képes egy kávé vagy sör melletti beszélgetés, egy ölelés hangulatát nyújtani, így az Internet lehet az a végső izoláló technológia, amely végleg romba dönti a televízió és az autók által már így is meggyengített közösségeket”. Kutatásuk szerint „minél több időt internetezik valaki, jellemzően annál kevesebb időt tölt el valódi emberi lények társaságában.” Mindez joggal veti fel azt a kérdést, hogy a modern információtechnológia miként hat a társadalmi integrációra, a kisközösségek kohéziójára, az egyén társas viszonyaira. Vajon a televízió után itt egy újabb olyan technológia,

<sup>1</sup> Cole, Jeffrey (2003): Információs társadalom az Egyesült Államokban. Magyar Szociológiai Társaság konferenciáján elhangzott előadás, Budapest

<sup>2</sup> Lásd például a 2000 februárjában a Stanford-i Egyetemen Norman Nie és Lutz Erbring gondozásában megjelent első Internet és Társadalom tanulmánykötet (Norman H. Nie és Lutz Erbring (2000): Internet and Society. Stanford Institute for the Quantitative Study of Society), melyben több tanulmány érvel a fenti tendencia mellett.

amely szétzúzza az emberi kapcsolatokat, izolálja az egyént, gyengíti a kisközösségek normaközvetítő és -kontrolláló szerepét? – vetődik fel a kérdés egyre gyakrabban a szociológiai szakirodalomban.

Természetesen a disztópikus forgatókönyvek mellett nincs hiány az utópisztikus látásmódot képviselőkből sem. Jon Katz már 1997 végén úgy mutatja be<sup>3</sup> az Internetet a napi rutin szintjén használó „hálózati polgárt”, mint egy toleráns, a közügyek iránt felelősséget érző és vállaló, erős civil öntudattal rendelkező, szabadságszerető embertípust. A lelkes szölamok nem hagyják érintetlenül a civil társadalom fogalmkörét sem. Az IKT eszközök elterjedése megerősíti az egyént az állammal és a hagyományos hierarchikus struktúrákkal szemben, és soha nem tapasztalt mértékű lehetőséget ad arra, hogy sok felhasználó kommunikáljon egyszerre sok más emberrel. Egyre nagyobb szerephez jut az interaktivitás, a kérdezés, visszajelzés lehetősége a személyközi, valamint a személyek és intézmények közötti kommunikációban, amit ráadásul nem korlátoznak különböző földrajzi, politikai határok. Szoftverek, webes alkalmazások, civil informatikai fejlesztések sora szolgálja a globális civil társadalom eszményének alátámasztását, valamint táplálja azt a reményt, hogy a hanyatló civil aktivitás, a bizalom, a deliberatív, azaz a folyamatos konzultáción, bevonáson alapuló politikai élet, a nyilvánosság intézményei megerősíthetők az IKT eszközök értelmes, körültekintő és innovatív használata révén.

Az alábbi tanulmány célja, hogy a bevezetőben felvillantott kontextusokban, a civil társadalom fejlődésének gyakorlati lehetőségeit is bemutatva, az utóbbi, optimista nézőpont mellett érveljen. Az előbbieken megfogalmazott kérdések nagyon élesen vetődnek fel, ugyanis erős összefüggés figyelhető meg a civil aktivitás, a politikai participáció, a bizalom mértéke, valamint a civil társadalom erőssége és a sikeres, erős gazdasági teljesítmény között. Putnam meggyőző adatai szerint<sup>4</sup> annál sikeresebb egy társadalom, erősebb egy gazdaság, ha minél nagyobb társadalmi tőkével rendelkeznek a közösségek. Érvéle szerint az erős civil társadalom nem a társadalmi-gazdasági modernizáció, a jó kormányzat, hatékony államigazgatás jellemzője, hanem annak előfeltétele.

Ha az egyik oldalon a modern társadalmak egyre inkább kapcsolathányosak, azaz kevésbé hálózatszerűen működnek, a másik oldalon pedig az interaktív technológiák egyre nagyobb mértékű társadalmi elterjedését látjuk, akkor megfordítható-e a putnami logika? Vajon az IKT eszközök egyre növekvő használata elősegítheti-e a társadalmi tőke növekedését, azaz az egyének társulási hajlandóságát, civil elkötelezettségét? A válasz pillanatnyilag egy bizonytalan igen, ugyanis a sok esetben biztató kutatási eredmények ellenére is óvatosan kell fogalmaznunk. Az Internet egy nagyon fiatal technológia, állandó változásban van, újabb technológiák, alkalmazások jelennek meg (például szélessávú hálózatok, vezeték nélküli eszközök, blogok előretörése), ezek alkalmazása, társadalmi haszna pedig nagymértékben függ a felhasználók és az általuk gerjesztett igények irányától. Az egyéni felelősség mellett fontos szerep jut a döntéshozók előretekintő tudatosságának, annak, hogy a politikusok proaktív módon milyen mértékben segítik elő a polgárok, gazdasági szereplők, civil szervezetek hálózati megjelenéséhez szükséges készségek, képességek elsajátítását. Az Internet való társadalmi hatásának megítélését az is akadályozza még, hogy diffúziója csak néhány országban érte el a telítődés szakaszát, így a társadalomkutató a mozgó vadra célzó vadász nehéz feladatával szembesül. Éppen ezért jelenleg nem vállalkozhatok annál többre, mint hogy a bizonytalan igen mellett érveket hozzak fel, bemutassak néhány jó megoldást a civil társadalom és az IKT eszközök metszéspontjában.

A civil társadalom – jelentsen ez a kifejezés bármit is politikai, normatív vagy éppen analitikus megközelítésmódban – igen gyakran progresszív, mobilitást, változást, modernizációt kifejező fogalomként jelenik meg, különösen Európának ebben a szegletében. Ugyanakkor a demokratikus

<sup>3</sup> Jon Katz (1997): *The Digital Citizen*. Wired, 12.

<sup>4</sup> Arra hívja fel a figyelmet, hogy a civil szerepvállalás, a reciprocitás normái és ennek hálózatai nagymértékben befolyásolják a demokrácia, a kormányzatok és a gazdaság működését. A különböző itáliai régiók helyi önkormányzatát vizsgálva azt találta, hogy noha az összes vizsgált helyi önkormányzat papíron egyenlő volt, hatékonyságuk mégis jelentősen különbözött egymástól. A kormányzati munka különböző minőségét a civil elkötelezettség régi hagyománya (avagy ennek hiánya) magyarázza, mint például a szavazók számaránya, az újságolvasók száma, a kórus és futball klubtagság aránya. Putnam, R. (1993). *Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy*. Princeton, N.J.: Princeton University Press.

intézményrendszer kialakulásával, a polgári szabadságjogok megerősödésével a civil társadalom túlságosan általános, erőtlen fogalommá vált.<sup>5</sup> Az IKT eszközök elterjedése ezt a folyamatot tovább erősítheti, azaz tovább gyöngülhet a civil társadalom normatív, jobbító funkciója. A civil társadalom sem mentesülhet a hálózati technológiák átalakító hatása alól, így az információs társadalom kontextusában újra kell gondolnia szerepét, lehetőségeit, eszközeit. Gondoljunk bele, amíg a civil társadalom klasszikus felfogásában maguk a civil szervezetek voltak az állampolgári, közösségi érdekek artikulációjának közvetítői, addig napjainkban ugyanilyen médiumi funkciót töltenek be a közösségi portálok, az online deliberatív felületek. Az új szerepkörrel tehát akkor gondolkodunk helyesen, ha a civil szervezetek nem pusztán csak egy kommunikációs lehetőséget látnak az Internetben, hanem mint a kitűzött céljaik elérését szolgáló aktivitási közegre is. Sajnos ez a megközelítésmód még nem jellemző a hazai civil szervezetekre, ugyanis az igen szegényes IKT eszközellátottság miatt a szféra jelentős többsége számára nem a hálózati térben való cselekvés milyensége merül fel elsődleges kérdésként, hanem a megfelelő eszközök beszerzése és fenntartása, az Internet-hozzáférés megoldása. A civil szervezetek többsége csupán bemutatkozási lehetőségként, mellékes megjelenési formaként használja a világhálót, kevésbé kihasználva annak interaktív, közvetítői szerepét. Ugyanakkor maguk is úgy látják, hogy az új kommunikációs eszközök segítségével jobban elérhetik kitűzött céljaikat, növelhetik bevételeiket és hatékonyabban végezhetik munkájukat.

Az információs társadalom kontextusában a civil társadalomnak is újra kell gondolnia szerepét, lehetőségeit, eszközeit. A „klasszikus” felfogásban a civil szervezetek az állampolgári, közösségi érdekek artikulációjának közvetítői, ám napjainkban ugyanezt a szerepet akár a közösségi portálok, az online deliberatív alkalmazások is betölthetik. A civil szervezeteknek tehát nem pusztán kommunikációs csatornaként szabad az Internetre tekinteniük, hanem megnövekedett cselekvési térként, új típusú működésmódok lehetőségét kínáló közegként is. A civil társadalom és az Internet párhuzamnak, illetve egymásra utaltságának vannak további elemei is. Gyakran fogalmazódik meg az a védhető állásponttal rendelkező kritika az Internettel szemben, hogy innen mindenki csak ki akar venni valamit (például információt, dokumentumokat, adatokat felhasználókról, stb.). Ha nem teszünk be a közösbe valami olyasmit, ami mások számára is hasznos lehet, akkor az ilyen hálózat gyorsan össze fog omlani, hiszen így nem funkcionálhat sokáig egy rendszer. Ugyanígy a civil társadalom is csak akkor erős, ha az egyén rájön, hogy önös érdekeit félretéve a köz/közösség érdekében is feladatokat kell vállalnia. Ilyen értelemben mind a civil társadalom, mind az Internet egyik legfontosabb összetevője a reciprocitás, a kölcsönös érdekek felismerésén alapuló cselekvés.

## **Társadalmi tőke, civil aktivitás**

A bevezetőben érintett gondolati keret kifejtéseként először az Internet társas kapcsolatokra gyakorolt hatását próbálom körbejárni. Mint látható, a kérdés nagyon élesen vetődik fel, ami mögött az a több évtizede tapasztalat igen kedvezőtlen tendencia húzódik meg, hogy a fejlett nyugati társadalmakban folyamatosan csökken az emberek társas hajlandósága, civil szerepvállalása, a bizalom, kölcsönösség mértéke.

Az utóbbi idők legkülönösebb és leginkább zavarba ejtő amerikai példája a részvételi hajlandóság csökkenésére a kuglizás.<sup>6</sup> Napjainkban az Egyesült Államokban, eddig soha nem tapasztalt mértékben kugliznak, ugyanakkor a szervezett kugli-egyletek aránya az utóbbi évtizedben rohamosan csökkent. 1980 és 1993 között 10 százalékkal nőtt a játékosok száma, míg az egyesületi játék 40 százalékkal csökkent. Az egyesületen belüli kuglizás hanyatlása – a maga végtelen egyszerű példáján keresztül – hűen demonstrálja ennek a folyamatnak a szélesebb társadalmi hatását. Ugyanis azzal, hogy „a magányos játékosok lemondanak a sörözés és pizza evés melletti alkalmi beszélgetésekről, elmaradnak a társadalmi kölcsönhatások. Akár a kuglizás mellett, akár ellene szavaz az

<sup>5</sup> Lásd például Adam B. Seligman kritikai megjegyzéseit: Seligman, Adam B.: *Érvek a civil társadalom ellen*. Szociológiai Szemle 1992/1. 75-80.

<sup>6</sup> Lásd bővebben Robert D. Putnam bestsellerét: *Bowling Alone. The Collapse and Revival of American Community*. New York: Simon and Schuster, 2000

amerikai polgár, tény, hogy a kugli-csapatok esete a társadalmi tőke pusztulását illusztrálja”.<sup>7</sup> Ez a hanyatlás az '50-es évektől kezdve határozott tendenciát mutat.

A társadalmi tőke alatt az egyén társas viszonyait, kapcsolatrendszerét, a társadalmi szerveződés olyan jellemzőit értjük, mint az emberek közti hálózatok, közösen osztott normák és kötelezettségek, valamint a társadalmi bizalom. A **társadalmi tőke értelmezése** több dimenzióon keresztül lehetséges:

1. kifejez egyfajta **társadalmi hálózatot**: baráti találkozók, látogatások, szomszédi kapcsolatok, társadalmi események, valamint

2. egyfajta **civil elkötelezettséget**: közösségekben való részvételi hajlandóság, véleménynyilvánítás, tagsági viszonyok, választásokon való részvétel, stb.<sup>8</sup>

Barry Wellman és munkatársai<sup>9</sup> a hálózati tőke és a részvételi tőke mellé még egy elemet beemelnek:

3. a **közösségi elkötelezettség tőkét**: a társadalmi tőke ugyanis többet takar, mint pusztán a személyközi interakciók motivációi és a szervezetekben való részvételi hajlandóság, hiszen az emberek általában rendelkeznek egy erős, a közösségek felé irányuló, nyitott attitűddel, a valahová tartozás motivációjával, amely tovább növelheti a társadalmi tőkét.

Putnam (2000) meggyőző adatok sorával támasztja alá az altruizmus, a voluntarizmus, a filantrópia megnyilvánulásának társadalmi méretű csökkenését, de kitér a társadalmi tőke más alapvető komponenseinek, így a reciprocitás, a becsületesség és a bizalom változásaira is. Összefoglalóan, a társulási hajlandóság hanyatlásának trendjét a következő változókon keresztül mutatja be Putnam.

### A társadalmi tőke mutatói

1. Politikai részvételi hajlandóság, politikai érdeklődés

- A szavazók %-os aránya az elnökválasztásokon.
- Valamilyen tisztség betöltése szervezetben, klubban.
- Részvétel a közösségi gyűléseken, rendezvényeken.
- Levélírás a politikai szereplőknek (országos és helyi).
- Levelet ír újságok, magazinok szerkesztőségébe.
- Politikai pártban szerepvállalás.
- Tagság helyi szervezeti bizottságban.
- Részvétel politikai tüntetésen, felvonuláson.
- Petíció gyűjtése, vagy aláírása.
- Indult politikai tisztség betöltésért.

2. Civil szerepvállalás

- Non-profit szervezetek száma (1000 főre).
- Az egy szervezetre jutó tagok száma.

<sup>7</sup> Lásd uo.

<sup>8</sup> Putnam jellemzően ezt a két dimenziót emeli ki. Innen: Putnam, Robert D. (2000): *Bowling Alone. The Collapse and Revival of American Community*. New York: Simon and Schuster.

<sup>9</sup> Wellman, Barry (és Anabel Quan Haase, James Witte, Keith Hampton) (2002): Növeli, csökkenti vagy kiegészíti az Internet a társadalmi tőkét? *Információs Társadalom*, 2002/1.

- Hivatalos tisztség vagy bizottsági tagság civil szervezetben.
- Tényleges tagságon alapuló szervezetek száma.
- A részvételi tagsággal rendelkező tagok száma egy szervezeten belül.
- Az egy szervezetre jutó éves összejövedelek gyakorisága.

### 3. Vallási alapokon nyugvó szerepvállalás.

- Egyházközségi tagság (100 főből).
- Templomba járási gyakoriság (hetente).

### 4. Munkahelyi kapcsolatok

- A foglalkoztatottak szakszervezeti tagsága (%).
- A foglalkozási alapú szakmai szervezetek tagjainak a száma (relatív aránya).
- Közösségi érzés foka a munkatársak között.
- A foglalkozási alapú szakmai szervezetek száma.
- A munkaközösséghez kötődő baráti kapcsolatok aránya az összes baráti kapcsolathoz képest.
- A kölcsönös segítségnyújtás valószínűsége.

### 5. Informális társadalmi kapcsolatok (a felsorolt társadalmi aktivitások gyakorisága).

- Vacsora étteremben, közös családi vacsora.
- Közös baráti TV nézés, kártyaparti.
- Pletykálgodás a szomszédal.
- Moziba, színházba járás.
- Sportrendezvények, csapatszintű sportolás.
- Barát meglátogatása, vagy a barát látogatása.
- Közös reggeli kocogás.
- Közös iszogatás munka után.
- Szórakozóhelyek, koncertek látogatása.
- Tagság olvasói körben, vitaklubban.

### 6. Altruizmus, önkéntesség, filantrópia

- Önkéntes munka vállalása (évente).
- Adakozás, segélyezés.
- Véraladási hajlandóság és gyakoriság.
- Önként, juttatás nélküli segítség barátnak, ismerősnek vagy akár idegennek.

### 7. Reciprocitás és bizalom

- A legtöbb ember becsületes (igen válaszok %-a).
- Részvételi hajlandóság kérdőíves lekérdezésekben.

- A jog és a közbiztonság területén dolgozó személyek aránya 1000 foglalkoztatottra bontva.
- A legtöbb ember erkölcsös (igen válaszok %-a).
- A közlekedési szabályok betartása.

*Forrás: Putnam (2000) felhasználásával Csizmadia (2002) <sup>10</sup>*

Ezek a változók keresztül válik láthatóvá az amerikai társadalmi fejlődés deficitje, Magyarán a társadalom kapcsolathányos, kevésbé hálózatszerű működése. Az Egyesült Államokban is adatok támasztják alá, hogy a magasabb társadalmi tőke indexszel rendelkező államokban magasabb az oktatás színvonala, jobb a diákok teljesítménye, biztonságosabbak a városok, sőt, jobb a lakosok egészségi állapota is. Ezek a mutatók határozottan rosszabbak azokban az államokban, ahol a civil aktivitás hajlandósága sokkal kisebb mértékű.

Nem véletlen tehát, hogy a technológiai fejlődés vívmányainak társadalmi tőkére tett hatásainak vizsgálata oly fontossá vált napjainkban. Az Internet elterjedésének és társadalmi hatásának mértékét a televízióéhoz lehet a leginkább hasonlítani, ám a legújabb empirikus eredmények inkább azt mutatják, hogy nem lehet egy társadalmi kategóriaként említeni a televízió-nézést és az internetezést: az egyik ugyanis passzív, míg a másik aktív, kreativitásra, együttműködésre, hálózatban való gondolkodásra sarkalló tevékenység.

Putnam, míg a televízió elterjedése miatti életvitel- és időháztartásbeli változásokat a társadalmi tőke csökkenésének magyarázatában döntőnek tekinti,<sup>11</sup> addig az új információs és kommunikációs technológiai eszközök esetében lát reményt arra, hogy ezek használata révén az egyének növelni tudják társadalmi tőkájukat.<sup>12</sup> Wellman professzor már határozottabban fogalmaz: „az Internet növeli a személyek közötti kapcsolattartást, a szervezetekben való részvételi hajlandóságot és új lehetőséget biztosít a közösségi elkötelezettségnek”, vagyis az „Internet képes növelni a társadalmi tőkét, a civil elkötelezettséget, és az online közösségeknél ez a fejlődés érzékelhető is.”<sup>13</sup>

További kutatási eredmények is azt mutatják, hogy az online közösségek meghaladják a területi elven szerveződő közösségek gyakran társadalmi megosztottságot és meghatározottságot visszatükröződő szerveződéseit, hiszen úgy tűnik, az Internet hozzájárul a társadalmi kapcsolatok mélyítéséhez és szélesítéséhez, azaz a közösségek „kötés-” és „híd-jellegű” funkcióinak erősödéséhez. E funkciók egyidejűségét fejezi ki az igen frappáns „glocalizáció”<sup>14</sup> szóösszetétel, ami egyrészt kifejezi, hogy az Internet segíti a felhasználókat abban, hogy tőlük távol lévő emberek felé is kiterjesszék társadalmi világukat, másrészt arra is lehetőséget ad, hogy az emberek egyre mélyebben részt vegyenek a helyi közösség életében. Többek között ezért is szembetűnő, hogy az Internet kapcsán igen gyakran, csak mint online vagy virtuális közösségről beszélnek, elkülönítve a valós, fizikai közösségektől. Mintha a kettő között nem is lenne kapcsolat, mintha ezek nem lennének hatással egymásra, holott, természetesen vannak.

Ezt a látszólagos ellentmondást hidalják át többek között a Pew Internet & American Life Project kutatásai. Egyik gyakran hivatkozott felmérésükben<sup>15</sup> arra keresték a választ, milyen az

<sup>10</sup>. Csizmadia Zoltán: Robert D. Putnam: Bowling Alone recenzió Szociológiai Szemle 2002/3. 183–193.

<sup>11</sup>. Putnam (2000) a televíziózással kapcsolatban kiemeli, hogy felnőtt egy olyan generáció, amely a TV-t szinte csak kikapcsolódásra, háttérzajnak vagy csatorna-szörfözésre használja, nem pedig céltudatos információszerzésre. Nem véletlen, hogy ebben a fiatal, 18-29 éves korosztályban radikálisan csökkent a társulási hajlam a szülőkhöz képest.

<sup>12</sup>. Putnam, Robert D. (2000): Bowling Alone. The Collapse and Revival of American Community. New York: Simon and Schuster és Putnam, R.D. (2002): Bowling Together. The American Prospect, February 2002.

<sup>13</sup>. Wellman, Barry (és Anabel Quan Haase, James Witte, Keith Hampton) (2002): Növeli, csökkenti vagy kiegészíti az Internet a társadalmi tőkét? Információs Társadalom, II. évf. 1. szám, 2002. és Wellman, Barry at al (2002): Capitalizing on the Net Social Contact, Civic Engagement and Sense of Community. In.: The Internet and Everyday Life, Blackwell, 2002.

<sup>14</sup>. Lásd például Hampton, Keith (2001): Living the Wired Life in the Wired Suburb: Netville, Glocalization and Civil Society. Sociology University of Toronto, 2001

<sup>15</sup>. Horrigan, John; Rainie, Lee; Fox, Susannah (2001): Online Communities: Networks that nurture long-distance relationships and local ties. Pew Internet & American Life Project

Internet-felhasználók társadalmi aktivitása. Az adatok alapján azt a képet kapták, hogy az amerikai felhasználók online világát egy „vibráló” és „mély” társadalmi aktivitás jellemzi. A kisközösségekkel kapcsolatos online aktív szerepvállalásnak két színterét különböztették meg: azokat, akik elsősorban

- a földrajzi szempontokat figyelmen kívül hagyó cyber-alapú közösségekkel veszik fel a kapcsolatot, „cyberközösség-rajongóknak” (Cyber Groupies), míg azokat, akik
- az Internetet elsősorban arra használják, hogy a lakhelyhez közeli közösségekkel lépjenek kapcsolatba, „helyiközösség-rajongóknak” (Local Groupies) nevezték el.

1. táblázat. „Cyberközösség-rajongók” Interneten keresztüli jellemző társadalmi kapcsolatai

	Azok, akik már küldtek e-mailt ilyen csoportoknak
Szakszervezet vagy egyéb szakmai csoport	50%
Hobby és egyéb érdeklődési csoport	50%
Valamilyen speciális csapat rajongó klubja	31%
TV show vagy média sztár rajongó klubja	29%
Helyi közösségi csoport vagy szövetség	29%
Életmód-csoportok	28%
Orvosi, vagy személyes problémák megoldását segítő csoport	28%
Hit, vallási csoport	24%
Politikai csoport	22%
Vallási szervezet	21%
Sportklub	20%
Etnikai vagy kulturális csoport	15%

N=1697 Internet-felhasználó Forrás: Pew Internet & American Life Project

2. táblázat. „Helyiközösség-rajongók” Interneten keresztüli jellemző társadalmi kapcsolatai

	Az internet felhasználók közül azok aránya, akik tagjai ilyen a csoportoknak	Azok, akik már küldtek e-mailt ilyen csoportoknak
Helyi vallási közösség	44%	43%
Helyi karitatív szervezet vagy egyéb társadalmi klub	30%	56%
Lakóközösség vagy egyéb kisközösség	22%	52%
Helyi ifjúsági csoport, mint pl. cserkészek	22%	43%
Helyi sportszövetség	20%	38%

	<b>Az internet felhasználók közül azok aránya, akik tagjai ilyen a csoportoknak</b>	<b>Azok, akik már küldtek e-mailt ilyen csoportoknak</b>
Egyéb, eddig nem említett csoport	14%	51%

N=1697 Internet-felhasználó *Forrás: Pew Internet & American Life Project*

Ezek a kutatási eredmények azt mutatják, hogy az online világban – a lehető legtermészetesebb módon – az emberek elsősorban azokkal a csoportokkal veszik fel a kapcsolatot, ahova eleve tartozónak tartják, vagy vélik tartani magukat. A kötés-jellegű társadalmi kapcsolatok erősítése miatt különösen igaz ez a helyi, kisebb méretű közösségekre, azonban a földrajzi és egyéb gazdasági-kulturális meghatározottságot kevésbé figyelembe vevő híd-jellegű kötések erősítésénél is azt látni, hogy a kapcsolat irányát erősen befolyásolja a hozott kulturális norma, érdeklődési kör. Az emberek tehát arra használják az Internetet, hogy az egyébként is meglévő társadalmi kapcsolataikat tovább mélyítsék, míg ezzel párhuzamosan az is jellemző folyamat, hogy kiszélesítik közösségi gyakorlatukat azáltal, hogy tőlük földrajzilag és gazdasági-társadalmi szempontból távolabb álló emberekkel is felveszik a kapcsolatot elektronikus úton.

## A civil társadalom és az Internet

A civil társadalom állapota, erőssége fontos szerepet játszik tehát a társadalmi tőke növekedésében, így meg kell vizsgálnunk azt is, hogyan viszonyulnak a civil szervezetek az új információs és kommunikációs technológiai eszközökhöz.

A civil szervezetek a fejlődő és szilárd demokráciák egyaránt lényeges szereplői, mivel a társadalomba való mély beágyazottságuk révén képesek érzékelni az egyes társadalmi csoportok valós politikai és materiális igényeit. Két alapvető funkcióval rendelkeznek: egyrészt lehetőséget nyújtanak mindenki számára a rendszeres politikai választásokon kívül legitim és szervezett formában történő véleménynyilvánításra, másrészt szociális háló-szerű funkciókat látnak el, azaz orvosolják, enyhítik a piaci változás miatt keletkezett társadalmi egyenlőtlenségeket, feszültségeket, felkarolják a hátrányos helyzetű csoportokat. E két fő funkción keresztül próbálják kiegyenlíteni a piacgazdaságban fellépő önérdék és a közérdek között feszülő ellentétet. A hagyományos megközelítés szerint a civil szervezetek ezen feladataik ellátása során a politikai és gazdasági szférától elkülönülve, sőt gyakran azzal szembeállva nem gazdasági és a kormányzattól független szervként kell hogy működjenek.

Bach és Stark<sup>16</sup> ezzel szemben olyan modellt vázol fel, amelyben a civil szervezetek saját gazdasági érdekeltséggel rendelkező ún. „társadalmi vállalkozásként” jelennek meg. A civil szervezetek napjainkban gyakran piaci vállalkozásként, vagy a kormányokkal szoros kapcsolatban álló szervezetként működnek. Érdekeség, hogy a politikai és gazdasági kötődések nyújtotta előnyök felhasználásával, szándékuk ellenére, éppen azokat a hatalmi viszonyokat legitimálják, melyeknek ellensúlyát kellene hogy képezzék. A piaci vagy a kormányzati erőforrások felé való sodródás oka természetesen az anyagi források hiánya. A civil szervezetek legfőbb problémájaként az alulfinanszírozottság mellett azonban megjelenik az érdekvégyesítő képesség hiánya, a társadalmi támogatottság, a presztízs alacsony mértéke, a szélesebb nyilvánosság előtti megjelenés elégtelensége, amelyek legalább akkora gátjai a civil szervezetek hatékony fellépésének, mint az alulfinanszírozottság.

<sup>16</sup> Bach, Jonathan és Stark, David (2001): Innovative Ambiguities: NGOs use of Interactive Technology in Eastern Europe.



A társadalmi kapcsolatok újradefiniálásának korszakában talán a civil szervezeteknek is sikerül változtatni ambivalens pozíciójukon és működésükhöz új intézményi formát találni, aminek egyik kulcsa a szervezetek világhálón való megjelenése lehet. Mivel a civil szervezetek számára nagyon lényeges az interaktivitás, a társadalmi interakciók minél szélesebb körben való kiterjesztése, a különböző, sok esetben egymástól távol lévő társadalmi szereplők bevonása, az Internet és a web használata az egyik legjobb eszköz lehet erre.

A fejlett országok civil szervezeteinek döntő többsége már túl is jutott azon a fejlődési szinten, hogy szükségesnek tartásák és alkalmazzák a modern információs és kommunikációs technológiai eszközöket, viszont nagyon kevés szervezet ismerte fel, hogy az online eszközöket a saját üzleti gyakorlatukra is felhasználhatják. A non-profit, önkéntes szervezetek által leggyakrabban feltett kérdések: „hogyan használhatnám ki jobban az Internetet a szervezet tagjaival való jobb kapcsolat-tartásra?“, vagy „hogyan terjeszthetném ki a segítségével a különböző szolgáltatásaimat a szélesebb társadalmi rétegek felé?”.

Az amerikai Commons Groups<sup>17</sup> egyik tanulmány szerint a választ az Internet üzleti alkalmazásainak és stratégiájának tudatos kialakításában lehet megtalálni. Viszont a legfejlettebb országokban is kevés az olyan civil szervezet, amelyik birtokában lenne az ehhez szükséges tudásnak, képességeknek és tudatosságnak. Kevés szervezet jut el oda, hogy az Internetet (is) felhasználó projekteket dolgozzon ki és hajtsa végre. A legtöbb esetben egyszerűen azért, mert a non-profit szervezet tagjai között nincs olyan technikai szakember, aki képes lenne kivitelezni ilyen programot. A tanulmány tényként állapítja meg, szignifikáns összefüggés van a szervezet Internettel kapcsolatos tudása és tudatossága, valamint az Internet üzleti és stratégiai alkalmazása között.

Mindez persze azt jelenti, nem elég a modern információs és kommunikációs eszközök pusztán beszerzése és használata. Eddig a szintig a szervezetek döntő többsége már eljutott. Azonban a civil szervezet szolgáltatásainak minőség-emeléséhez, a teljesítmény növeléséhez, a megszólítani kívánt társadalmi réteg minél szélesebb eléréséhez elengedhetetlen az online alkalmazások, szolgáltatások beindítása. Az Internet számos olyan lehetőséget nyújthat, amelyekkel a civil szervezeteknek meg kell küzdeniük, szembe kell nézniük. Példaként ezekből gyűjtött össze néhányat a Commons Group.

Az Internet alkalmazási lehetőségei:

#### A non-profit szervezetek előtt álló kihívások

Egyre kevesebb önkéntes  
Csökkenő támogatások  
Igény a koordinációra  
Szolgáltatások iránti igény



#### Az Internet lehetőségei

Önkéntesek és szervezetek összehozása  
Fiatalok elérése, önkéntesek toborzása  
Online adománygyűjtés  
Online programok, online tanácsadás  
Költség és kockázat megosztás  
Információ megosztás  
Szolgáltatások koordinációja és együttműködése  
Online szolgáltatások, eszközök átadása

*Forrás: Commons Group, 2001*

Az egyesült államokbeli Ontario államban a civil szervezetek által foglalkoztatott önkéntesek száma közel 10 százalékponttal csökkent 1997 és 2000 között. Mindeközben csökkentek a civil szervezetek által elérhető támogatások, források is, viszont új kihívásként jelentkezik, hogy az addig centralizált szolgáltatásokkal szemben a decentralizált modelleket kezdik bevezetni (azaz egyre inkább szükségessé válik a szolgáltatások és intézmények hatékonyabb koordinációja) a magasabb színvonalú és ügyfélbarátabb szolgáltatások kialakításának igénye miatt. Ezekre a kihívásokra ha-

<sup>17</sup> Surman, Mark (2001): From Access to Applications: How the voluntary sector using the Internet. Commons Group, 2001. november, USA, Ontario

tékony eszközül szolgálhat az Internet, például az előbbi ábra jobb oldalán felsorolt néhány lehetőségben.

A civil szervezetek egy jelentős részének mára világossá vált, hogy ha sikeresek akarnak lenni, akkor „információ-intenzív” munkát kell folytatniuk, amihez elengedhetetlen a számítógép és az Internet használata. Azonban a tényleges és széleskörű használatig, az üzleti és stratégiai alkalmazásig több lépcsőfok vezet. Ezt mutatja be a következő ábra.

A tényleges Internet-használat 3 stádiuma:



Forrás: Commons Group, 2001

A hazai civil szervezetek döntő többsége egyértelműen az első kategóriába tartozik még. A Nonprofit Információs és Oktatási Központ (NIOK) által 2003 őszén végzett kutatás adatai szerint<sup>18</sup> a hazai civil szektoron belül a leginkább kommunikatívnak vélt szervezetek közül mindössze

- 45 százalék rendelkezik saját irodával (a teljeskörű KSH adatfelvétel szerint csak 29 százalék),
- 59 százalék használja az Internetet, és
- 23 százaléknak van saját honlapja.

3. táblázat. Internet-használó és nem használó szervezetek megoszlása számítógéppel való rendelkezésük szerint

Számítógéppel rendelkezik?	Internetet használ		Internetet nem használ		Összesen	
Igen	75	81,5%	17	18,5%	92	100%
Nem	2	14,3%	12	85,7%	14	100%
Összesen	77	72,6%	29	27,4%	106	100%

<sup>18</sup>. NIOK: Magyarországi civil szervezetek informatikai és egyéb kommunikációs jellemzői. Kutatási Jelentés 27-28. 2004 - A kutatás alapsokaságának azokat a szervezeteket tekintették, akik a tényleges tevékenységük alapján leginkább kommunikatívnak tekinthetők. Bármennyire is önkényesnek tűnik az eljárás, a kutatók bíztak abban, hogy a kizárt csoportokban elvesztett „kommunikáló” szervezetek száma kisebb lesz a bekerült csoportokban levő „nem kommunikálókénál”, s így legalább a sokaság nagysága megközelíti a – konkrétan meghatározhatatlan – valóságot. Ennek megfelelően mintegy 24 ezer szervezetet, a szektor felét tekintették a kutatás szempontjából releváns alapsokaságnak. Az adatfelvétel során végül 251 értékelhető kérdőív érkezett vissza. Természetesen ez a sokaság semmiképpen nem tekinthető reprezentatívnak (a kutatás ezt nem is tűzte ki céljául), így a kapott adatok nagy valószínűséggel felfelé torzítanak. A fenti adatok értelmezésénél ezeket a megszorításokat figyelembe kell venni.

Forrás: NIOK, 2004

Mint a táblázatból látható, azoknak a szervezeteknek a döntő többsége, amelyek rendelkeznek számítógéppel, egyben van Internet-hozzáférésük is (81%). Ez a hazai viszonyokhoz képest nagyon kedvező arányt mutat (a háztartásoknál például jóval magasabb a PC-vel igen, de Internet-hozzáféréssel nem rendelkezők aránya). Ez azt sugallja, hogy a tevékenységükben a kommunikációra nagyban támaszkodó szervezetek életében az Internet fontos szerepet tölt be. Sajnos az adatok alapján messze nem ez mondható el a hazai civil szervezetek többségéről. Nagyon meglepő volt az az eredmény, mely szerint a magasnak mondható Internet-hozzáférési arány ellenére a szervezetek körében még mindig a postai levelezés a kommunikáció legfőbb formája.

**4. táblázat. Kapcsolattartásra, kapcsolatok kialakítására használt eszközök, a használat gyakorisága alapján (N=251)**

Eszköz	Használat gyakorisága	
	N	%
Postai levél	164	65,3
E-mail - egyéni levelezés	81	32,2
E-mail - hírlevél	32	12,8

Forrás: NIOK, 2004

Az jól látható, hogy hazánkban egyelőre csak a civil szervezetek elitjénél vált általánossá az Internet használata, ugyanis csak az évi több mint 500 ezer forintból gazdálkodó szervezeteknél éri el a világhálót használók aránya a 75 százalékot.

**5. táblázat. Internet-használó és nem használó szervezetek megoszlása bevételük nagysága szerint**

Bevétel nagysága	Internetet használ		Internetet nem használ		Összesen	
	N	%	N	%	N	%
Nem volt bevétele	10	40,0%	15	60,0%	25	100%
50.000 Ft alatt	11	42,3%	15	57,7%	26	100%
50.000 Ft – 500.000 Ft	42	49,4%	43	50,6%	85	100%
500.000 Ft – 5.000.000 Ft	46	63,9%	26	36,1%	72	100%
5.000.000 Ft felett	37	90,2%	4	9,8%	41	100%
Összesen	146	58,6%	103	41,4%	249	100%

Forrás: NIOK, 2003

Ezt a képet erősíti még az is, hogy a honlappal rendelkező civil szervezetek döntő többsége (85-97 százalék) csak statikus, brosúra-szerű honlapot üzemeltet (szervezet ismertetése, információszolgáltatás), míg dinamikusabb, interaktív szolgáltatásokat is felvonultató honlappal (fórumok üzemeltetése, tanácsadás) rendelkezők aránya 7-12 százalék között van. Pedig a honlapok jól megválasztott szolgáltatásai tovább növelhetnék a szervezet kapcsolatrendszerének kiterjedtségét, ugyanis már önmagában az Internet-hozzáférés révén is bővült a megkérdezett szervezetek 67 százalékánál a kapcsolatok száma.

**6. táblázat. A kérdezett véleménye szerint változott-e a szervezet kapcsolatrendszere, amióta rendelkeznek Internet-hozzáféréssel**

Vélemény:	N	%
szűkült a kapcsolatrendszer	1	0,7%
nem változott a kapcsolatrendszer	26	17,7%
kis mértékben bővült a kapcsolatrendszer	62	42,2%
jelentősen bővült a kapcsolatrendszer	40	27,2%
Válaszhiány	18	12,2%
Összesen	147	100%

*Forrás: NIOK, 2004*

**7. táblázat. Szervezetek honlapjának szolgáltatásai (N=62)**

Elérhető-e a következő szolgáltatás a honlapon?	N	Honlappal rendelkezőkhöz viszonyított arány
Szervezet ismertetése	56	96,6%
Információ-szolgáltatás	49	84,5%
Hírszolgálat	27	46,6%
Linkek más szervezetekhez	25	43,1%
Adatbázis fenntartása	13	22,4%
Jelszóval elérhető védett tartalom	7	12,1%
Fórumok üzemeltetése	7	12,1%
Tanácsadás	5	8,6%
Pályázatfigyelő	1	1,7%
Egyéb	3	5,2%

*Forrás: NIOK, 2004*

A civil szervezetek Internet-használatát tekintve is az előbbiekhöz hasonló stratégiákat láthatunk: saját honlapjukon a lehető legegyszerűbb szolgáltatásokat kínálják, és a világháló szolgáltatásainak is csak a leginkább kézenfekvő elemeit (keresés, böngészés, levelezés) használják ki céljaik érdekében, míg az online interaktív szolgáltatásokat mindössze néhány százalékuk veszi igénybe. Hasonlóan kedvezőtlen adatok tükröződnek vissza a saját szervezetükre és a hazai civil szférára vonatkozóan kért, úgynevezett „önpercepció” véleményekben is: A vizsgált szervezetek többsége (közel 60 százalék) úgy ítéli meg, hogy informatikai ellátottsága rosszabb, mint a hazai átlag, az európai civil szféra egészéhez viszonyítva pedig 81 százalékuk látja rosszabbnak a saját helyzetét. A civil szervezetekre jellemző igen alacsony szintű eszközellátottság és „digitális írástudás” ellenére a megkérdezettek több mint háromnegyed része szinte teljes mértékben egyetértett azzal a kijelentéssel, hogy „a hazai civil szféra működését hátráltatja az alacsony informatikai eszközellátottság”, továbbá azzal a megállapítással is, hogy „a kommunikációs technológia fejlesztése jelentősen növeli egy szervezet képességét arra, hogy céljait elérje”. Ezek a pozitív vélemények markánsan tükröződnek a fejlesztési igényekben is. A megkérdezett civil szervezetek közül minden harmadiknak szüksége lenne Internet-hozzáférésre, számítógépre, valamint szoftverekre.

Összegezve tehát megállapítható, hogy a hazai civil szervezetek IKT eszközökkel való ellátottsága igen szegényes, és döntő többségüknek szüksége van ezekre, mert maguk is úgy látják, hogy az új kommunikációs eszközök segítségével jobban elérhetik kitűzött céljaikat, növelhetik bevételeiket és hatékonyabban végezhetik munkájukat.

A fejlett országokban a civil szervezetek zöme már nem csak rendelkezik számítógéppel, Internet eléréssel, szoftverekkel, webkikötővel, e-mail címmel, hanem eljutott a második fejlődési szintre. Utóbbiak már úgy jellemezhetőek, hogy felismerték és igénylik a modern információs és kommunikációs eszközökkel kapcsolatos tudás (knowledge) és képességek (skills) növelésének szükségességét. A szervezet munkatársai, vezetői már nem csak egyszerűen használják az e-mailt, vagy a böngésző-programokat, hanem rájöttek, a munkájuk számára hasznos terület lehet az Internet. Azok a szervezetek, amelyek a felismerésen túl már alkalmazzák is az Internet lehetőségeit saját stratégiai, vagy üzleti céljaik elérése érdekében (például adománygyűjtésre, online szolgáltatások beindítására, stb.), már a harmadik fejlődési szinten állnak.

Bármennyire is különbözik a piaci és a civil szektor egymástól a célokat, a társadalmi rendszerekben betöltött szerepüket illetően, ezek a tanulmányok mégis arra hívják fel a figyelmet, hogy a civil szektor előtt álló új kihívásokra és feladatokra megoldást jelenthetnek a piaci szféra működésére jellemző megoldások. Az üzleti világ alkalmazásainak átvételét nem csak az információs és kommunikációs technológiai eszközök elterjedése teszi lehetővé, hanem az is, hogy egyre erősebben jelenik meg a civil szervezetek gazdasági érdekeltisége.

Nagyon sok civil szervezetnek maga az információs szolgáltatás a fő tevékenysége, így tevékenységük során megtanulták az információt értéként és árucikként kezelni. Ennek a szemléletmódnak eredményeként jönnek létre azok a „hibrid civil szervezeteknek”<sup>19</sup> nevezett formák, amelyek oly módon kombinálják a társadalmi-szociális és a piaci tevékenységet, hogy a társadalmi szerepvállalásukat próbálják elkülöníteni a piaci érdekeltiségeiktől. Sok civil szervezet számára ez a kettősség valójában egy átalakulás kezdete a non-profit működés felől a profitorientált vállalkozás felé.

A közép-európai régióban kiváló példa erre a Központ a Fejlett Médiaért prágai szervezete (Center for Advanced Media – Prága, C@MP), melynek elődje 1996-ban a Soros Alapítvány Nyitott Társadalom Intézetének (OSI) támogatásával jött létre. A Média Fejlesztési Alap célja, hogy anyagi és technológiai segítséget nyújtson a kelet-európai régió független médiumainak, hogy ezeken keresztül elősegítsék a legfontosabb gazdasági és társadalmi kérdésekkel kapcsolatos társadalmi diskurzusok kialakulását. 1998-ban alakult meg mai formájában a C@MP a volt kommunista és a fejlődő országok független médiumainak támogatására. A C@MP egyik terméke a Campware szoftver, amit többnyelvű tartalom-szolgáltatására alkalmas, híreket vagy publikációkat közlő webes alkalmazások készítésére terveztek. A szoftver nyílt forráskódú (GNU licencnek megfelelően), így bárki kapcsolódhat a program fejlesztéséhez. A Campware fejlesztői egyben a szoftver használói is, és a program használatáért nem kell fizetni.

A C@MP kezdetben egy információ-szolgáltató szervezet volt, amely a fejlett és fejlődő világ közötti információs szakadékot próbálta áthidalni. A C@MP átalakulása modellértékű: a szervezet az információ-szolgáltatás felől elmozdult – a Campware fejlesztésével – egy kooperáló-öntámogató szervezetté, ahol a tagok és felhasználók egyben gyártók, fejlesztők is. Ez egy fontos elmozdulás az önmagában lévő információ felől egy tudás felé, amely tudás szorosan kapcsolódik ahhoz a közösséghez, amely előállítója és fogyasztója is egyben ennek a tudásnak.<sup>20</sup> Bach és Stark (2001) ezt a különbséget az információs társadalom és tudástársadalom modellje közötti különbségnek tekinti. Az információs társadalmat egy homokóra struktúrával szemléltetik, ahol a homokóra egyik végéről az információk a szolgáltatók szűk keresztmetszetén keresztül áramlanak a fogyasztók széles köre felé. Ebben az esetben az információ szolgáltatóinak érdekük fenntartani a szakadékot az információk forrásai és az azt fogyasztók között. Ezzel szemben a tudástársadalom egy hálózati struk-

<sup>19</sup> Bach, Jonathan és Stark, David (2001): Innovative Ambiguities: NGOs use of Interactive Technology in Eastern Europe. Innen: Studies in Comparative International Development, vol 37, no 2, Summer 2001, pp. 3-23.

<sup>20</sup> Természetesen a C@MP által megvalósított közösségi együttműködés nem minden civil szervezet számára járható út, mivel az egyszerű információ szolgáltató szerep jobban megtérül és jobban kiépült kommunikációs forma a tömegkommunikáció és tömegtermelés korszakában.

túrában működik, ahol nem csak az önmagában vett információ az érték, hanem a kommunikáció. Ezért ebben a struktúrában elhalványodnak a felhasználók és az előállítók közötti különbségek. A szerzők állítása szerint a tudástársadalom kooperatív közösségeinek – az információ-szolgáltatókkal ellentétben – megvan az esélyük a társadalmi struktúra átalakítására. Az információs és tudásalapú modellek közötti ellentét megoldását a meta-civil szervezetekben, azaz egy szervezeteket összefogó intézményben lehet megtalálni. Ezeknek a szervezeteknek az elsődleges feladata az lenne, hogy információval lássák el és segítsék a többi civil szervezetet, online szolgáltatásokkal, adatbázisokkal kiszolgáló intézményként, azaz egy kiszolgáló intézményi formát hoznak létre.

Természetesen nem lehet bemutatni a civil társadalom és az Internet kapcsolatának minden vetületét, de a számos új kihívás, funkció megjelenése mellett röviden ki kell térni a civil szervezetek közhatalomhoz, a politikai élethez való viszonyára is. „A civil társadalom fontos szerepet játszik az állampolgárok ügyeinek felvállalásában, közvetítésében, illetve a polgárok érdekeinek megfelelő szolgáltatások biztosításában. [...] Reális lehetőség mutatkozik arra, hogy a polgárok aktívabban bekapcsolódhassanak az Unió ügyeibe, és arra is, hogy strukturált csatornákon keresztül jelezhessenek vissza, kritizálhassanak, tiltakozhassanak.”<sup>21</sup>

Mindez a diszkurzív demokrácia modelljének kialakítását követeli meg, ami a kommunikáció és az interakció koncepcióján alapul: a civil társadalom „politikai tudatosságot” teremt, amiben a demokratikus vita nemcsak véleményeket generál, de normákat is felállít, s így az információs folyamat döntéshozatali folyamattá alakul, ami közös értékek konszenzusát eredményezi. Egyre erősebb az a nézet is, mely szerint a civil társadalom egy kommunikatív hatalom. Ez teszi szükségessé azt a folyamatot is, amelyben az általánosan elterjedt szociális párbeszédet (a szociális partnerek, munkavállalók és munkaadók képviselői közötti párbeszéd) ki kell egészíteni a civil párbeszéddel. A civil párbeszédnek létezik egy szűkebb és egy tágabb meghatározása is. A szűkebb definíció az olyan párbeszédre utal, ami a közhatalom és a non-profit szervezetek között folyik, ahol a szociális partnerek nem érdekeltek és nincsenek is bevonva (ugyanakkor a szociális partnerek is a civil társadalom részét képezik). Ezért a tágabb definíció szerint a civil párbeszéd az olyan párbeszédet jelenti, ahol a szociális partnerek találkozhatnak a civil szervezetekkel, és ahol akár együtt képviselnek érdekeket a közhatalommal szemben. Az Európai Gazdasági és Társadalmi Bizottság<sup>22</sup> már 1996 márciusában kezdeményezte az első Európai Szociálpolitikai Fórumot. A bizottság ott fogalmazta meg javaslatát, és terjesztette elő, mint politikai célkitűzést: „szükség van egy erős civil párbeszéd kiépítésére európai szinten a politikai párbeszéd és a szociális párbeszéd mellett”. Az állampolgárok, ha megszerveződnek, hatékonyabban tudnak hatást gyakorolni a politikai döntéshozókra különböző szociális ügyekben. A nem-parlamentáris struktúrák erősítése ad tartalmat és jelentést az „Állampolgárok Európája” (Citizens’ Europe) elgondolásnak. Jogi tekintetben a civil párbeszéd kevésbé bejáratos, mint a szociális párbeszéd mind országos, mind európai szinten. A civil párbeszéd, mint kommunikációs forma mintaként szolgál a civil társadalomban, ahol a párbeszéd egy állandóan fejlődő, célorientált folyamat.

## Az online részvétel, az e-demokrácia eszközei

Már az eddigi példákból is jól látható, hogy a hálózati technológiák és alkalmazások számos lehetőséget nyújtanak a különböző szintű társadalmi párbeszéd, véleménynyilvánítás, érdekérvényesítés terén akár egyének, akár civil szervezetek számára. Az Internet használatának elsődleges oka hosszú évek óta elsősorban a kommunikáció lehetősége, így talán már nem is meglepőek az olyan kutatási eredmények, amelyek szerint egy cég hatalmi és kommunikációs struktúrája levezethető az e-mailben megvalósuló információcsere mintázatainak vizsgálatából, sőt az eljárás az egyes belső szervezeti egységek között meglévő nem informális közösségekre is képes fényt deríteni.<sup>23</sup> Mindez

<sup>21</sup> Idézet az Európai Bizottság közleményéből: Report of Working Group „Consultation And Participation of Civil Society”. White Paper on European Governance. Work Area n° 2.

<sup>22</sup> European Economic and Social Committee (ESC)

<sup>23</sup> Lásd bővebben CNET News.com (2003): E-mail patterns map corporate structure, March 24, 2003.

azt mutatja, hogy az elektronikus kommunikációs csatornák leképezik az azt használók látens és manifeszt rétegződését.

Az emberek számára számos szoftver áll rendelkezésre, hogy elmondják, kifejezék véleményüket, együttműködjenek másokkal egy-egy kérdés, probléma megvitatásában, reflektáljanak mások észrevételeire, segítségkérésére. Ezek a szoftverek a dialógus mechanizmusának okán elősegítik a társadalmi, kollaboratív hálózatok kialakulását, működését. A WWW ma már akár jelenthetné Word Wide Words-öt is<sup>24</sup>, hiszen az email és a különböző üzenő szoftverek (például MSN Instant Messenger, ICQ) minden eddiginél sikeresebben segíthetik elő az emberek együttműködését, az online közösségek létrejöttét.

## Társadalmi szoftverek

A '90-es évek elején jelent meg egy új kifejezés, a „társadalmi szoftver”, amely azonban – a szó szoros értelmében – csak napjainkban kapta meg igazi értelmét. Még ha nincs is általánosan elfogadott definíciója, a szoftverek azon csoportját értjük alatta, amelyek lehetőséget adnak az egyének számára a kollaboratív viselkedésre, közösségek formálódására, önmaguk megszervezésére, kifejezésére, a társadalmi interakcióra és visszacsatolásra, mindezt egy olyan horizontális struktúrában, ahol nincsenek intézményi keretek, alá- és felé-rendeltségi viszony, ellenőrzés<sup>25</sup>. A meghatározások további fontos eleme, hogy ezek a szoftverek strukturált vélemény-közvetítést tesznek lehetővé az emberek között (amely lehet centralizált, vagy önszabályzó, fentről-lefelé, vagy lentől-lefelé megvalósuló).<sup>26</sup>

A definícióval kapcsolatban érzékelhető egy viszonylagos egyetértés, azonban az így felállított kritériumrendszernek megfelelő technológiák, szoftverek tipologizálása terén kicsit kaotikusabb a kép. Az alábbiakban egy lehetséges kategorizálást és példákat láthatunk:

8. táblázat. A társadalmi szoftver típusai

Szoftver	Példa
Email	Outlook, Sendmail, Pine, Hotmail
Weblog, Wiki	Movable Type, Blogger, Wikipedia
Messenger rendszerek	ICQ, MSN, Trillian
Dokumentum-szerkesztői rendszerek	Groove, Hydra, Lotus Notes
Csoport naplók	Livejournal
Bemutató rendszerek	MeetUp, Udate, Ryze
Csoportvita, -eszmecsere rendszerek	SmartGroup, BBS, Usenet

*Forrás: Davies (2003)* <sup>27</sup>

A néhány idősebb technológia mellett külön ki kell emelni a Weblogot, melynek terjedése töretlen mértékben növekszik. 2004 egyik meghatározó folyamata az internetes naplók, a blogok nagykorúvá érése volt.<sup>28</sup> Magyarországon gyakran redukálják a fogalmat az olyan webkikötőre,

<sup>24</sup>. A WWW eredetileg a World Wide Web a „világméretű hálózat” rövidítése. A Word Wide Words szabad fordítása „világméretű párbeszéd” lehetne. (A szerk.)

<sup>25</sup>. Persze működtek hasonló szoftverek már a WWW előtti időszakban is, mint például a Well, BBS, Usenet, MUD, IRC, de ezek társadalmi adaptációja igen kismértékű volt.

<sup>26</sup>. Coates, Tom (2003): My working definition of social software... [http://www.plasticbag.org/archives/2003/05/my\_working\_definition\_of\_social\_software.shtml]

<sup>27</sup>. Davies, William (2003): You Don't Know Me, but... Social Capital & Social Software. The Work Foundation, London, 2003, május

<sup>28</sup>. A világban jelenleg több millió weblog található már.

amely dátum szerinti online naplóként működik. Azonban a blogok terjedő hálózata, az újabb és újabb tartalmi és technológiai megoldások révén már sokkal többről van szó, mint a magánügyek és magánvélemények tömeges kitergetéséről. „A blog egy szöveges formátumú kávéházi beszélgetés, szükség szerinti hivatkozásokkal” – írja Pörtl Ákos a Kreatív hasábjain, amivel pontosan sikerül is kifejezni azt, hogy alapvetően a közös érdeklődésű emberek társas tevékenységéről beszélhetünk a weblogok kapcsán.<sup>29</sup>

Azonban a megfelelő eszköz használatát nagyban befolyásolja az azt használni kívánó csoport nagysága,<sup>30</sup> amely így befolyásolhatja a társadalmi tőke különböző fajtáinak erősödését. Míg a dialógushoz sokkal alkalmasabb az Instant Message (IM) vagy az ICQ szoftver, addig a nagyobb, akár 100 fős csoport számára sokkal hasznosabb a hirdetőtábla és a hírcsoport.

9. táblázat. A csoport nagysága

1-2	2-20	20-150	>150
Dialógus/társalgás	Baráti kör	Érdeklődési csoport	Ismeretlenek egybekötése
Email	Haveri, baráti lista	Email-lista, Chat	Google
Instant Message	Email	Hírcsoport	Amazon
e-Üdvözlőlapok	Smartgroup	MUD/MOO	Yahoo
ICQ	E-vite	Hirdetőtábla (bulletin board)	

*Forrás: Social Software and Social Capital: Designing a Platform for Civic Participation for the BBC (O'Reilly Emergent Technologies Conference, 2003)*

Ugyanez igaz a Weblogokra is, hiszen a csoportok nagysága és típusa szerint különböző blog-mód alkalmazása vezethet eredményre. Míg a kreatív hálózatok nagysága maximum körülbelül 12 főt tehet ki, és amelyhez a kollaboratív weblog-mód rendelhető, addig az ezer körüli tagsággal is rendelkezhető politikai hálózat számára inkább a közzététel, publikálás lehet eredményes. Mindez

<sup>29</sup> A már idézett Pew Internet and American Life Project 2003 tavasza óta készít vizsgálatot a blogokról. Az akkor 11 százalékos olvasottság már felemelkedett a 27 százalékos értékre, ami jól jelzi a viharos növekedést. A jelentés még megemlíti, hogy egyre nagyobb (5%) a különböző automata hírgyűjtő alkalmazásokat (pl. RSS) használók száma. A blogírók 57 százaléka férfi, általában szélessávú Internet-kapcsolattal rendelkezik (70%) és rutinos felhasználónak számít (82%-uk már legalább hat éve használja a világhálót). Emellett magas a tehetősebbek és magasan iskolázottak részaránya is. Az amerikaiak kicsivel kevesebb mint 10 százaléka olvasta rendszeresen a kimondottan politikai témájú helyeket (pl. Daily Kos, Instapundit) a választási kampány során, akik közül Kerry hívei voltak hajszálnyival többen. A politikai blogok általában a fiatal, valamint a szélessávú kapcsolattal rendelkezők körében különösen népszerűek.

<sup>30</sup> Davies (2003) és Mayfield, Ross (2003b): Social Capital of Blogspace. [<http://radio.weblogs.com/0114726/2003/04/09.html#a391>]



arra hívja fel a figyelmet, hogy a „társadalmi szoftverek” csak akkor tudnak hatékonyan működni, ha figyelembe veszik azt a társadalmi kontextust (például a csoport méretét), amelyben alkalmazni kívánjuk őket. Ám ha az alkalmazás sikeres, akkor az online társadalmi hálózatok meglepő hasonlósággal fedik le az offline hálózatokat.

Az e-mail, az azonnali üzenetküldő (IM) programok, a webes naplók (blogok) és a személyre szabott hálózati szolgáltatások – az üzleti világ és a társadalom számára egyaránt jótékony hatást kifejtve – egyfajta hidat képeznek az online és az offline világ között - vontak le a következtetést a The Work Foundation iSociety kutatási projektje. A 'You don't know me but... Social Capital and Social Software' (Nem ismeresz, de... Társadalmi tőke és társadalmi szoftver – a szerk) címet viselő új tanulmány<sup>31</sup> a társadalmi szoftverek kulturális hatásait vizsgálva kitért arra a kérdésre is, hogy az emberek a pusztán online létezés alternatíváját tudatosan kerülve, miként igyekeznek az internetes alkalmazásokat szervesen beépíteni mindennapi, offline életükbe. Az eredmények szerint a brit polgárok teljesen józan módon nem lelkesednek azért az ötletért, hogy „teljességgel és kizárólag az Interneten ismerkedjenek, lépjenek frigyre, vagy keressenek pénzt,” – emelte ki William Davies, a beszámoló szerzője. „Az emberek ehelyett azt szeretnék, ha az Internet a szolgálatukba szegődne,” így a társadalmi szoftverek magukban hordozzák annak lehetőségét, hogy az eddig kis hatékonysággal működő hétköznapi társadalmi hálózatok nagyobb befolyásoló erővel bírjanak a jövőben. A társadalmi szoftver nyilvános felületet tud biztosítani az új társulási és kapcsolati formáknak. „Azok a szervezetek, amelyek csodálkozva vették észre, hogy az IKT miért nem volt képes meghozni a beígért termelékenységbeli jótéteményeit, be kellett, hogy lássák, nem fordítottak kellő figyelmet arra a társadalmi infrastruktúrára, amelybe ezeket az új eszközöket beágyazták,” – fogalmazott a beszámoló készítésében közreműködő Will Hutton, a The Work Foundation igazgatója.

„A társadalmi szoftver a kommunikációt a maga fedetlenségében mutatja be, láthatóbbá, kiszámíthatóbbá és nyilvánossá téve azt. Igaz, a magánjellegű dolgok közszemlére tételét illetően természetesen fennáll a rosszindulatú felhasználás lehetősége, de ugyanakkor adott a jóindulatú felhasználás esélye is, hogy feltárjuk mindazt, ami nyilvános,” - magyarázza az iSociety. A kutatás végső megállapítása szerint a megfelelően használt társadalmi szoftverek a felhasználók közti kommunikáció és hálózati összekapcsolódás elősegítése jegyében jótékonyan és hatékony módon járulnak hozzá a társadalmi tőke felhalmozódásához, az IKT-ba való befektetések révén pedig akár a termelékenységnövekedés kulcsai is lehetnek.

## **A civil informatika néhány legjobb gyakorlata**

Végül néhány olyan legjobb gyakorlatot mutatok be, amelyek a sikeres civil informatikai kezdeményezésként a civil társadalom kommunikatív hatalmát erősítik.

### **E-Demokrácia projekt Minnesota államban**

1994-ben indult az online deliberatív fórum kialakításának programja, amelynek eredményeként ma is működik az MPD (Mn-Politics Discuss, "Minnesottai politikai vita"), az elektronikus vita-listák gyűjtőhelye. A civil szervezetek számára 1999-től külön lista áll rendelkezésre, amelyeknek ezen keresztül lehetőségük nyílik a legszélesebb politikai életbe való bekapcsolódásra. Az állam több nagyvárosában működnek „közösségi fórumok”, melyeknek már 1999 óta több mint 600 civil szervezet tagja van. Az E-Demokrácia projekt része továbbá egy eseménytár, választási információk gyűjteménye, stb., valamint az E-Vitafórum, amelyen keresztül kérdéseket lehet intézni politikusokhoz, képviselő-jelöltekhez: a felvethető kérdéskörökről egy lista áll rendelkezésre, ezek bármelyikéről indíthatnak egy vita-listát az MPD-n.

<sup>31</sup>. Lásd Davies (2003)

Lincoln Dahlberg a minnesotai E-Demokrácia programot kutatva<sup>32</sup> a következő követelményeket tartja fontosnak annak érdekében, hogy egy nyilvános online felület ne fulladjon anarchiába.

### **1. Az online fórumok autonómiájának biztosítása**

A fórumnak nem szabad függnie semmilyen helyi, vagy országos szervtől, szervezettől, kereskedelmi, üzleti érdektől, az Internet infrastruktúrát biztosító cégtől, szervezettől, stb. Ellenben a szólás-szabadság és a gyülekezési jog biztosításával teljesen nyitott a fórum a non-profit szervezetek felé (kivéve érdekcsoportokat, politikai pártokat).

### **2. A fórum-témák és a kritikai hozzászólások tematizálása**

Az MPD felépítésének és működésének egyetlen célja volt: az online deliberatív fórumokon keresztül az élet bármilyen problémájának felvetésének és megvitatásának lehetősége bárki számára nyitva álljon. Erre leginkább az email technológia felel meg. A vita-listák egy előre lefektetett irányelv, valamint a lista-menedzsment segítségével működnek. Ezzel a dialógusnak egy olyan struktúrája alakult ki, amelyben a kritizálhatóság joga maradéktalanul érvényesül, ugyanakkor a fórum nem fullad a Usenetek, a Chat-szobák gyakori anarchiájába.

### **3. Reflexivitás**

Természetes jelenség, hogy a fórumokon, vitákon részt vevők véleménye változik a dialógus során. A megfigyelések alapján viszont úgy látják a kutatók, hogy a reflexív, kritikai attitűd nyilvános megjelenése azoknál a felhasználóknál valószínűbb, akik legalább 3-4 hónapja tagjai a fórumnak. Ez tűnik elegendő időnek ahhoz, hogy a felhasználó tisztába jöjjön a fórum működésének irányelveivel, a fórumban elhelyezkedő pozíciójával. Mindehhez persze az is kell, hogy lista-menedzsment kellő időt biztosítson ennek a reflexív magatartásnak a felszínre töréséhez.

### **4. Ideológiák tisztelete**

Miközben az E-Demokrácia program célja az, hogy felületet adjon a deliberatív vitákban való részvételhez, ugyanúgy célja az is, hogy az egyszerű részvételből elmozdítsa a felhasználókat a tiszteletteljes kommunikáció irányába. Ezt szolgálja a fórumok működési alapelveit pozitív formában megfogalmazó irányelv-gyűjtemény, amely külön hangsúlyozza a tiszteletteljes interakció maximalizálását és a köztökös kommunikáció minimalizálását. Ráadásul az email technológia itt megint előnyöket biztosít, hiszen minden más online fórum-eszközzel szemben az email folyamatosan megerősíti a részvételt: aktivitásra sarkall azzal, hogy a lista leveleit állandóan megkapod, azokat bármikor elolvashatod, nem vagy a valós időhöz kötve. Nem véletlen tehát, hogy az alapelvek és a lista-menedzsment által biztosított struktúrában a politikusok és a képviselő-jelöltek is előszeretettel vesznek részt.

### **5. Nyíltság**

A működés és a részvétel fontos alapelve, hogy minden MPD-ben megjelenő email csak a feladó teljes nevével, email-címével és a városának feltüntetésével küldhető el. Az általában provokatív, rosszindulatú levelek álnéven, vagy név feltüntetése nélküli érkeznek, amelyek azonosítását megpróbálja kideríteni az MPD, vagy maga az online közösség. Néhány ilyen eset kivételével a fórumok tagjainak nem okoz gondot a valódi identitás feltüntetése.

### **6. A megnyilvánulás egyenlősége**

A kommunikációban való részvétel elősegítésére egy érdekes szabályt léptettek életbe az MPD-n 1997-ben: a „két üzenet per nap” szabályát. Néhány hónappal az előírás bevezetése után drámai változást tapasztaltak a fórumokon való résztvevők mintázatában: csökkent a topikokban való üzenetek száma, ugyanakkor nőtt a hozzászólók aránya. Mindez tehát azt segítette elő, hogy nem csak egy-két hangadó véleménye jelenik meg a fórumokon, hanem a társadalom sokkal szélesebb rétegeié is. Mindez nagyban hozzájárult ahhoz, hogy ma már előszeretettel vesznek részt politikusok,

<sup>32</sup> Dahlberg, Lincoln (2001): Extending the Public Sphere through Cyberspace: The Case of Minnesota E-Democracy. First Monday, volume 6, number 3 (March 2001), [[http://firstmonday.org/issues/issue6\\_3/dahlberg/index.html](http://firstmonday.org/issues/issue6_3/dahlberg/index.html)]

döntéshozók, újságírók, érdekvédelmi szakemberek, civil aktivisták a fórumokon, hiszen egy szélesebb réteg valós igényei, nézetei, véleményei jelennek meg itt.

Ezek a követelmények biztosítják az E-Demokrácia projekt sikerességét, azt, hogy valós emberek, időszerű, helyi problémái jelennek meg a fórumokon, amelyek a világos szabályok és irányelvek, valamint a lista menedzsmint által biztosított folyamatosan fejlődő ön-moderálás segítségével széles rétegek számára teszik lehetővé az online deliberatív folyamatokban való hosszú távú részvételt.

## **Közösségi Internet hozzáférés Csákberényben és Aparhanton**

Láthattuk, hogy a hazai civil szervezetek jelentős hátrányban vannak az eszközellátottság, szakemberhiány, Internet-hozzáférés, valamint a hálózati szolgáltatások stratégiai célú alkalmazása, használata terén. Sajnos, jellemző történet volt az elmúlt hónapokban, hogy az ország modernizációs törekvéseinek szempontjából elsőszámú stratégia, a második Nemzeti Fejlesztési Terv társadalmi vitájába a regionális civil szervezetek – eszköz és hozzáférés hiányában – egyszerűen nem tudtak bekapcsolódni, ugyanis a kommunikáció elektronikus úton, elektronikus dokumentumok segítségével történt. Ezt a kedvezőtlen képet rontja tovább az a fontos tendencia, hogy hazánkban jelentősen előretört a szélessávú Internet-elérés. Sajnos, itt a kisebb községek, sőt még a kisvárosok is jelentős hátrányban vannak, ugyanis a távközlési cégek ide nem viszik el, például az ADSL szolgáltatást.

A kistelepülések egy része ezt érzékelvén olyan új, önerőből megvalósítható, olcsó megoldások felé fordul, amelyek alternatívát jelenthetnek a kedvezőtlen infrastrukturális helyzettel és szolgáltatói érdektelenséggel szemben. Magyarországon az utóbbi hónapokban a kistelepüléseken egy új mozgalom van kibontakozóban: nagy sáv szélességű, helyi közösségi Wi-Fi szolgáltatásokat indítanak be. Ilyen kezdeményezést találunk például Aparhanton, Csákberényben, Abán és talán a közeljövőben az ICsSzEM és a UNDP támogatása révén a Cserehát körülbelül 10-15 falujában.

A csákberényi próbálkozás mindenképpen példaértékű lehet, hiszen itt a teleházat működtető civil szervezet vállalkozásában kevesebb mint 1 millió forintból kiépítésre került egy olyan Wi-Fi hálózat és szolgáltatás, melynek révén havi 4.000 forintos előfizetéssel az ISDN-nél másfélszer jobb Internet-eléréshez juthat bárki a faluból.<sup>33</sup>

A rendszer jelenleg optimálisan 20 ügyfelet tud kiszolgálni, 30 feletti szám esetén azonban lehetőség van a technikai bővítésre, így akár több száz háztartásba el lehet juttatni a nagy sáv szélességű Internetet. Csákberényben a teleház nyújtja az Internet-hozzáférést az általános iskola, a polgármesteri hivatal, a plébánia és az egyéb közintézmények számára is. A rendszer további előnye, hogy helyi hálózatként is tud működni 1-2 Mbit/sec sebességgel. Az intranet elképesztő lehetőségeket nyújt a helyi közösség számára, hiszen például a hálózatba kapcsolt közintézmények és családok a rendszeren belül ingyenesen kommunikálhatnak, közös tartalomszolgáltatást alakíthatnak ki (pl. a fiatalok már működtetnek játék-adatbázist), helyi (video)telefon, elektronikus piac, rádió-műsorok, helyi online újság, fórumok, hirdetések, közösségi memória, a helyi oktatást és a távoktatást, ügyintézés, tanácsadást, támogató szolgáltatások sora alakítható ki. Mindezen túl természetesen a teleház üzleti szempontú fenntarthatóságát is szolgálja a rendszer.

A Wi-Fi hálózat a nagy sáv szélességen túl számos további előnyt is biztosít. Az előzetes szakértői vélemények szerint kidolgozható, fenntartható egy olyan modell, mely szerint egy-egy helyi kisközösségi intézmény (például egy teleház, egy önkormányzati kht, egy civil szervezet) Internet-szolgáltatóként jelenhet meg a településen a háztartások, közintézmények, vállalkozások számára (illetve hotspot szolgáltatást nyújthat az átutazók számára), s egyúttal helyi, kisközösségi intranet hálózatot biztosíthat a lakosság számára. Ez a kétféle funkció több haszonnal is jár:

- a szolgáltatás nyújtása révén fenntarthatóvá válik az üzemeltető nonprofit szervezet (közösségi ház, teleház, kht, stb.);

<sup>33</sup> Ehhez az adathoz tegyük hozzá, hogy ma Magyarországon egy Internet-hozzáféréssel rendelkező háztartás havonta (telefonos kapcsolat esetén beleszámítva a telefonköltséget is) átlagosan 7.292 forintot költ (WIP 2004).

- az intranet-hálózat belső kommunikációs (e-mail, IM, VoIP) és online szolgáltatási (üzenőfal, fórum, adatbázisok, online újságok, stb.) lehetőségek sorát nyitja meg, aminek következtében a helyi demokrácia, a nyilvánosság új terei nyílnak meg;
- az intranet-hálózat (1-2 Mbit/sec) kiváló lehetőségeket nyújthat a nagyméretű távoktatási anyagok elhelyezésére, hozzáféréseinek biztosítására is, ami a képzések, továbbképzések új lehetőségeit nyitja meg helyi szinten;
- jóval olcsóbb szélessávú internet elérés válik lehetővé a háztartások, közintézmények (önkormányzat, iskola, templomok, stb.), valamint a vállalkozások számára.

A Wi-Fi technológia további előnye a mobilitás (nincs szükség kábelezésre, csatlakozó aljzatokra), ingyenessége révén vonzóvá tud válni a turisták, az átutazók számára, továbbá számos példa van már a Wi-Fi-re épülő technológiák és szolgáltatások konvergenciájára is. Például ma már igen elterjedt a Wi-Fi képes kézisámítógép (pocket PC), mobiltelefon, rádió és televíziókészülék. Összességében tehát egy olyan új, feltörekvő, ugyanakkor a piac által már jól bevezetett technológiáról van szó, amely a nemzetközi trendek szerint kifejezetten előnyös a vidéki kisközösségek számára, ugyanakkor magában rejt a további fejlődés lehetőségét.

A közösségi szintű Wi-Fi szolgáltatás a kistelepülések olyan reális kitörési lehetőségét nyújtja, ami indokolttá teszi a stratégiai szintű megjelenését, általánossá válását.

## Modena civil hálózata

Az olaszországi Modena városában egy online Civil Hálózaton (MoNet<sup>34</sup>) keresztül közvetlen kapcsolatot lehet kialakítani a közigazgatás apparátusával, továbbá hírlevél, információs szolgáltatás, online konzultációs és vita csoportok is működnek. A MoNet projekt részét képezi a digitális szolgáltatások fejlesztése, az IKT eszközök, -használat, és a digitális írástudás elterjesztése, az IKT eszközök stratégiai használata a nemzetközi együttműködésekben. Kiemelt célja a programnak a civil szervezetek és hálózatok támogatása:

- Több mint 100 civil szövetség számára nyújt független online tartalom-menedzselési, publikációs lehetőséget.
- Az Információtechnológia a Nyilvános Adminisztrációban (AIPA) projekten keresztül közvetlen lehetősége van a civil szervezetek vezetőinek részt venni közigazgatási folyamatokban.
- Az együttműködés érdekében a MoNet integrálja a helyi és a regionális nyilvános ügynökségek online szolgáltatásait, webkikötőit.

A MoNet kiváló példája a széles alapokra helyezett e-demokráciának, hiszen a közigazgatást elektronikus hálózatba szervezve egységes kommunikációs és kollaboratív csatornákat lehetett megnyitni a civil szervezetek, a vállalkozók, a szociális partnerek, a nyilvánosság felé. A projekt érdekes tapasztalata volt, hogy az első évben főleg a fiatalok használták ki az új elektronikus szolgáltatásokat, ma viszont már nem lehet hasonló, kor szerinti rétegződést megfigyelni a felhasználók között.

## Dél-Afrika e-kormányzat kezdeményezései

Dél-Afrikában az IDASA projekten keresztül segítik az NGO szervezeteket a társadalmi igazságosságban betöltött szerepük növelése érdekében.<sup>35</sup> A stratégiák középpontjában az IKT eszközök használatának elősegítése, valamint az e-kormányzat és a civil szervezetek együttműködésének modell-

<sup>34</sup> A projekt [<http://www.comune.modena.it/>] 1995 decemberében indult. Számos IKT rendszer első tesztje itt történt (pl. az első biztonságos online tranzakció-rendszeré).

<sup>35</sup> Fleming, Samantha (2002): e-Government models and NGO cooperation IDASA, Institute for Democracy, South Africa

jének kialakítása áll. Az 1999-ben induló munka eredményeként számos szolgáltatást és terméket fejlesztettek, indítottak el. Például:

Politikai Információ és Monitor Szolgáltatás (PIMS): A törvényjavaslatok, rendeletek, politikai irányvonalak, módosítások, stb. gyűjteményét kezdetben még faxon továbbították, ma persze már web-alapon működik a szolgáltatás. A regisztrált felhasználók egy adatbázisban érhetik el a törvényhozással kapcsolatos dokumentumokat, míg emailen keresztül hetente egyszer kapnak értesítést az aktuális adatbázis-változásokról.

EpoliticsSA: Ez egy olyan email alapú rendszer, amelynek segítségével a civil szervezetek és magánszemélyek a legfrissebb politikai aktualitásokról értesülhetnek. A szolgáltatás célja, hogy független, összesített információkat és elemzéseket nyújtson az aktuális politikai és kormányzati folyamatokról; olyan politikai környezetet biztosítson, amely részvételre, bekapcsolódásra ösztönzi a felhasználókat; ismertesse a politikai döntéshozók aktuális munkáit, gondolatait. Az elmúlt két évben többek között ezek a témák is megjelentek a listán: a 2001 évi állami költségvetés, a HIV vírus terjedésének kezelése, az oktatási rendszer változtatása, közösségfejlesztés, a nők szerepe a politikában, stb. A szolgáltatást jelenleg több mint 1.500 felhasználó veszi igénybe.

Napjainkban nagy ütemben folyik a PIMS rendszer web- és email alapú fejlesztése, amellyel még inkább elő akarják segíteni a civil szervezetek demokratikus folyamatokban való részvételét. Az újabb beruházások révén demokrácia rádió, e-hirdetőtábla, társadalmi igazságosság képviselő, eseti email-riasztási rendszer, stb. épülnek ki.

## **Hutt City közösségi portálja**

Új-Zéland több szempontból, így az e-kormányzati kezdeményezések terén is modellként szolgál a világ fejlettebb országai számára is. A kormányzat 2004-re a világ legfejlettebb e-kormányzatával akart rendelkezni. Ennek érdekében az Interneten keresztül minden kormányzati és önkormányzati információ és „egyablakos” szolgáltatás elérhető vált front-office portálok segítségével. Az ambiciózus terveket jelenleg 21 projekten keresztül valósítják meg.<sup>36</sup>

Külön ki kell emelni a 98 ezer lakosú Hutt City-t, ahol 2001 és 2004 között egy átfogó terv keretében az „e-Tanács” hosszú távú programját valósították meg. [<http://www.huttcity.govt.nz/>]

Ennek első lépéseként 2001-ben egy közösségi portált hoztak létre annak érdekében, hogy ezen belül segítsék a döntéshozókat az e-kormányzati kezdeményezések folyamatában. A portál nem a hagyományos önkormányzati információkat nyújtotta tehát, hanem már a létrehozás pillanatában a deliberatív folyamatok főszereplője lett, ugyanis a portál egy széleskörű konzultációs felületet biztosított az online fókuszcsoportok és közösségi workshopokon keresztül. Elemzők<sup>37</sup> a közösségi portál sikerét több tényezővel magyarázzák:

- Mindenekelőtt szükség volt a helyi tanács tudatosan proaktív hozzáállására, ami nélkül a konzultációs folyamat nem tudott elindulni, kiszélesedni.
- A következő nagyon fontos aspektus a helyi kezdeményezéssel párhuzamosan elindult központi e-közigazgatási stratégia volt.
- A portál kiválóan szolgálja az állami, civil és privát szféra együttműködését, bevonását. Jó példa erre, hogy az egyik vállalkozás kezeli a portálon a több mint 3.500 helyi vállalkozás keresési funkcióval rendelkező online adatbázisát.
- A portálon keresztül szerezhető be a legtöbb információ és érhető el a legtöbb vallási, oktatási, üzleti, közösségi, civil szervezeti, sport, rekreációs, stb. szervezet, közösség, stb. Mindez azt jelen-

<sup>36.</sup> A központi kormányzat programjai [<http://www.e-government.govt.nz/>], az önkormányzati projektek [<http://www.localgovt.co.nz/>] webhelyen érhetők el.

<sup>37.</sup> Improvement & Development Agency és Society of Information Technology Management (2002)

ti, hogy a legfontosabb kapcsolatok és információk beszerzésében a portál játssza a város legfőbb interface-nek szerepét.

- A kollaboratív felületek kialakításával a portál a legfőbb információforrása a közösség felől érkező jelzéseknek, észrevételeknek, kritikáknak, amelyekre támaszkodva a helyi döntéshozók folyamatosan alakítani tudják az e-kormányzati elképzeléseiket.

## Amersfoort, Kalix és Essex

A 128 ezer lakosú holland Amersfoort város e-kormányzati kezdeményezése példaszerű a humán erőforrásra való támaszkodásban, fejlesztésben. A helyi sikerek legfőbb zálogát ebben látják. A technikai infrastruktúra jobb kihasználása érdekében például létrehozták az „Amersfoort Akadémiát”, amely folyamatos tréningprogramokat, szemináriumokat tart a szervezetek munkatársainak a személyes képességek, a team-munka, a horizontális gondolkodás és együttműködés készségeinek fejlesztésére.

A svédországi Kalix városában akkor használták először az online deliberatív csatornákat, amikor 2001-ben a város központját akarták renoválni. A polgároknak természetesen többféle lehetőségük volt elmondani észrevételeiket (levélben, személyesen, Interneten keresztül), mégis a véleménynyilvánítók 86 százaléka az internetes felületet vette ehhez igénybe.

Az angliai Essex városában egészen speciális területekre is be tudott törni az online dialógus. Látszólag az oktatáshoz nem sok köze van a kollaboratív folyamatoknak, azonban ebben a városban az önkormányzat a tanárok, diákok és szülők részére létrehozott egy „tananyag website-ot” 2000 novemberében<sup>38</sup>.

Az interaktív webkikötő segítségével egy óriási, több mint 600 tagot számláló, vibráló élettel teli közösséget sikerült létrehozni: a szülők kérdéseket intézhetnek az oktatással, tanórákkal kapcsolatban, a tanárok óravázlatokat, szakirodalmat tölthetnek le, a diákok játékos oktatóprogramokat, animációkat használhatnak, a felnőttek tanfolyamokról, oktatási eseményekről szerezhetnek információt, stb.

## A sikeres civil informatikai kezdeményezések tanulságai

További példák<sup>39</sup> felsorolása nélkül is leszűrhető néhány fontosabb tanulság. Mind a közigazgatás, mind a civil társadalom szereplőinek folyamatosan keresniük kell azokat a lehetőségeket, amelyek keresztül létrehozhatók az értelmes, konzultatív és deliberatív online csatornák. Olyan környezetet kell kialakítani, ahol a közösségek folyamatosan konzultálhatnak, befolyásolhatják a fejlesztések, projektek irányát, megvalósítását, ahol részvételre, bekapcsolódásra ösztönzik a polgárokat, közösségeket. A bemutatott példák azt is mutatják, hogy annál jobb, minél korábban elkezdik az online deliberatív folyamatok kiépítését, hiszen egyrészt a demokráciának ezt a formáját is tanulni kell, másrészt a hatékony használat metódusai csak a használat révén tökéletesedhetnek. Mindez tehát csak a gyakorlati lépéseken keresztül (akár a legegyszerűbb fokról indulva is) érhető el.

<sup>38</sup>. Lásd: [<http://www.e-gf1.org/>]

<sup>39</sup>. Lásd még: Az olaszországi Jesi városának online civil hálózatát [<http://www.comune.jesi.an.it/>] A finn eTampere [<http://www.tampere.fi/>] kezdeményezést, amely világ egyik legeredményesebb információs társadalmi gyakorlata. A németországi Esslingen kisváros IKT infrastruktúráját, amely az ország legfejlettebb biztonságos online szolgáltatásait tudja nyújtani (például a digitális aláírás kártya) a „helyi polgárok közösségeinek”. Érdekes kísérlet a 18 ezer lakost számláló ír Ennis [<http://www.ennis.ie/>] városa, amelyet 1997 óta kísérleti jelleggel az egyik nemzeti távközlési cég, az Eircom teljes egészében behálózta. A város IKT infrastruktúráját összesen 15 millió fontos beruházással kiépítve mára a virtuális közösségek, a kisközösségi intranet rendszerek, a felhasználóbarát interface-k modellértékű példájává vált. A laboratóriumi körülmények egyik következményeként a kisváros néhány éve létrehozta az „Információs Kor Szolgáltatásai” céget, amely „használatos szolgáltatások fejlesztésével” foglalkozik.