

Király Andrea

KOINNOVÁCIÓ A NEMZETI KÖZSZOLGÁLATI EGYETEMEN¹

„Some social changes result from the innovations that are adopted in a society. These can include technological inventions, new scientific knowledge, new beliefs, or a new fashion in the sphere of leisure. Diffusion is not automatic but selective; an innovation is adopted only by people who are motivated to do so.” (Encyclopaedia Britannica)

A Nemzeti Köszolgálati Egyetem az International Research Society for Public Management (IRSPM) nemzetközi szervezetrel közösen „Innováció és hatékonyság a közzolgálatban” címmel rendezett tudományos konferenciát, amelyen 65 nemzetközi kutató vett részt és osztotta meg legfrissebb tudományos eredményeit Európából és Európán kívülről egyaránt. A konferencia 2015. október 15–16-án zajlott le. A rendezvény vezérvonalára az innováció fogalma körül összpontosult, amely egyre jelentősebb szerepet tölt be a nemzetközi közigazgatás-tudományban. A tanácskozás 15 szekcióban és két plenáris ülésen zajlott, a konferencián elhangzott előadások öt téma köré csoportosultak:

- Új fogalmi és elméleti irányok a köz- és társadalompolitikák, valamint közzolgáltatások nyújtásának innovációjában
- Új empirikus bizonyítékok a köz- és társadalompolitikák, valamint közzolgáltatások nyújtásában bekövetkező innováció hatékonyságára és kockázataira
- Közzolgáltatások innovációja és a közzolgáltatások reformja
- Közös tervezés, közös alkotás és közös kialakítás szerepe a közzolgáltatások nyújtásában
- A kormányzás szerepe a közzolgáltatások innovációjában

KULCSSZAVAK:

közpolitika, közzolgáltatás, közjó, okos kormányzás, innováció

• • • • •

¹ A beszámoló elkészítésében közreműködő PhD-hallgatók: Buda Lorina, Jugovits Károly és Menyhárt Zsolt.

1. BEVEZETÉS

A közszolgáltatások terén bekövetkező innováció a közpolitikának a közszektor létezésé-
se óta részét képezi. A közpolitika vizsgálata nem korlátozódik azonban csupán az álla-
mi szervezetekre, hanem kiterjed az azokat körülvevő értékrendszerre és a bekövetke-
zett változásokra is.

A 2008-as gazdasági válság rákényszerítette a közigazgatást költségeinek visszaszorításá-
ra, az állampolgárokra pedig jelentős hatást gyakorolt a közszolgáltatások minőségének és
mennyiségének korlátozása. Ezzel párhuzamosan az elmúlt évtizedben a szociális innováció
terén növekedés figyelhető meg. Napjainkban a kormányzatok új megoldási lehetőségeket
keresnek a közszolgáltatások kialakítása, tervezése és nyújtása terén. A felhasználó-közpon-
tú közös kialakítás és tervezés egyre fontosabbá válik az új szolgáltatás-központú közszol-
galtatások logikai modelljeinek fejlesztésében. A közszolgáltatások nyújtásában fontos sze-
rep jut az e-közigazgatásnak és e-polgári részvételnek.

Annak érdekében, hogy szembenézzenek a megszorításokhoz, globalizációhoz és örege-
déshez kapcsolódó kihívásokkal, a nyugati kormányok szükségét érzik a szociális megújulá-
soknak. A társadalmi innovációban fontos az állampolgárok szerepe abban, hogy a közszol-
galtatások még hatékonyabbá és szolgáltatás-központúvá váljanak. Általánosan elfogadottá
vált az állampolgárok minden eddiginél nagyobb mértékű bevonásának szükségessége ah-
hoz, hogy ezek a szolgáltatások fejlődni tudjanak. Ezzel egy időben azonban nem feledkez-
hetünk meg a társadalmi innováció és a közszolgáltatás-nyújtás közti kockázatról sem.

Valójában az új szervezeti struktúra és a hozzáértő menedzsment elősegíti a közszolgálda-
tások nyújtásának fejlesztését és a közszolgáltatások innovációját.

A téma empirikus és elméleti kutatóinak megállapításai a konferencia szekcióiban kerül-
tek bemutatásra és megvitatásra.

2. INNOVÁCIÓ ÉS KONFLIKTUSOK A KÖZIGAZGATÁSBAN

Per Skålén és Peter Magnusson azt vizsgálták, hogyan lesznek helyzetekből valós ötletek, il-
letve csapatban hogyan fejlődnek az ötletek innovációkká. Tanulmányuk egy olyan kutató-
son nyugszik, mely hat csoportra osztja az egészségügyi szolgáltatásokat. A csoportokba 5–9
páciens, vagy páciens és személyzetet rendeltek. A tanulmány egy módszertant fejleszt ki,
mellyel elősegíthető a személyzet és a páciensek jólléte. Ezenkívül több újítást fogalmaz meg
a személyzet és a betegek helyzetének javításához.

Rolf Rønning szerint a politikai munkát innovációs munkaként is fel lehet fogni; a poli-
tikusok népszerűsítik a társadalmi szerveződés formáit, vagy új megoldásokat kínálnak a
megoldatlan problémákra. Néhány évtizeddel ezelőtt a tervezés a szakértők munkája volt.
Most pedig a politikai munka egyik fontos részévé vált. Az innováció pedig még mindig a
szakértők munkája. A politikusok bevonása az innovációkutatásba – mind az empirikus,
mind az elméleti részről –, kihívások elé fogja állítani a politikusok napi munkáját. Koncep-
ciója szerint az önkormányzati szinten lennének bevonva mind a bürokraták, mind a politi-
kusok a köz megújításába, és a szolgáltatások kialakításában működnének közre.

Jean Hartley az innováció terjesztésének modelljeit vizsgálta a közszolgáltatásokban, és négy érdekes hasonlattal jellemzi ezen innovációk elterjedésének körülményeit s egyben értelmezését, ezek: kommunikációs, műszaki, hortikulturális és tanulási. Hartley ugyanakkor kitért arra is, hogy mi magyarázza ezen diffúzió megakadályozását vagy tompítását.

Toril Ringholm a demokrácia mint intézményesítő erő szerepét elemezte a közszolgáltatások innovációjának folyamatában, különös fontosságot tulajdonítva a helyi szintnek. Ringholm szerint a helyi szintű közigazgatási innovációs rendszert működtető intézmények – hasonlóan a professzionális és demokratikus rendszerekhez – tudás- és technológiai bázist alkotnak megengedő és korlátozó tényezők, valamint szervezői alapelv mentén. Felmerül a kérdés, amely ritkán kerül előtérbe ebben a politikai környezetben, azaz: a közszolgáltatások innovációjának rendszerében hogyan intézményesül a demokrácia? A demokratikus kormányzás alapvető jellemzője az állami szektornak, és az ebbéli innováció és a demokrácia közötti kapcsolatnak különös fontosságúnak kell lennie a helyi szintű innovációs rendszerek folyamatos feltérképezésében.

Maria Røhnebæk egy konceptuális keretrendszert ismertetett, amelyben a közszolgáltatásokkal kapcsolatos innováció egyfajta dinamikus közjáték formájában valósul meg a top-down és a bottom-up folyamatok között, az információs és kommunikációs technológiákon (ICT) keresztül. Røhnebæk azzal érvelt, hogy a jelenlegi szakirodalom nem számol eléggé azzal, hogy a közszolgáltatásokban megvalósuló „improvizatív” tevékenységeket olyan tényezők határozzák meg, mint a politikai irányvonalak, eljárások, jogalkotások és bürokratikus struktúrák, ezáltal kijelenthető, hogy az ún. „improvizatív” tevékenységnek és hozzáállásnak túlnyomórészt vejejárója a tárgyalás, illetve az információs és kommunikációs technológiákkal való „kontárkodás”.

Lars Fuglsang a közérték és az improvizatív munka kapcsán kiemelte, hogy az innováció kiemelkedő jelenség, amely a szociális innováció formájában valósulhat meg, és az emberi jólét, emberi méltóság és más értékek referenciájaként minősíthető – ugyanakkor előfordul, hogy mindez kevesebb figyelmet kap a jogalkotóktól. Fuglsang jellemezte, hogy az ún. improvizatív munka milyen konfliktusteremtő szereppel bírhat az állami források körül, hogyan lehet azt lényegileg és szimbolikusan is megszerezni, és milyen létjogosultsággal bírhat.

3. OKOS KORMÁNYZÁS, TUDÁSMENEDZSMENT ÉS INNOVÁCIÓ

Veiko Lember arra a kérdésre kereste a választ, vajon az okos városok okosabb bürokratákat követelnek-e az adminisztrációs kapacitásra való tekintettel, valamint előadásában kitért arra, hogy az innovációk hogyan befolyásolják a meglévő belső és külső erőforrásokat és a feladatokat megosztását, illetve kontrollját; valamint ezek az innovációk milyen hatással bírnak az olyan városok hatásáinak és intézményeinek tekintélyére, mint az észti Tallin.

Mohammad Habibur Rahman az Egyesült Arab Emírátságok példáját ismertette a reformok terén, amely abban valósult meg, hogy a kormányzás főszerepet játszott a szolgáltatások javítása kultúrájának rögzítésében és a sokrétű eszközhasználat segítségével megvalósult hatékony politikai végrehajtásban. Ezen reform filozófiája a következő: a kifejlesztett technológia igénybevételével közelebb hozza a polgárokat a kormányhoz, és

okostelefonokra letölthető applikáción keresztül megkönnyíti az integrált közszolgáltatás nyújtását a számukra.

A tudásmenedzsment – mint a közszolgáltatásban megvalósítandó eszköz – szintén nagyon fontos szerepet játszik, mint ahogy Valeriya Utkina megállapítja: a tudásmenedzsment megvalósítása az állami szférában egy jól teljesítő, polgárközpontú kormányhoz vezet.

4. AZ INNOVÁCIÓ ÚJ MEGKÖZELÍTÉSEI

Robert Kramer szerint a felsővezetők mentális komplexitása egy szinten kell legyen, vagy inkább felül kell kerekednie a társadalmi, gazdasági vagy politikai problémák komplexitásának szintjén, amelyekkel folyamatosan szembetalálkoznak. Kramer új megközelítése értelmében egy senior vezetővé történő fejlődés során inkább a megrögzött gondolkodásmód transzformációjára fókuszál, semmint az újabb készségek elsajátítására. Az új készségek elsajátítása és gyakorlása helyett a senior közszolgák azt tanulják meg, hogyan felejtsek el a megrögzöttségüket, radikálisan megváltoztatják a mentális modelljeiket, és új identitást vesznek fel. Voltaképpen újjászületnek.

Ani Matei szociális-statisztikai empirikus elemzés útján és adaptív szisztematikus modellezés segítségével vizsgálja az ún. F (Feedback) A (Accountability) L (Learning) modellt, amely a változó tanulás, elszámoltathatóság, valamint azok szisztematikus visszacsatolását jelenti a szociális innovációs folyamat megalapozásaként, és amely modellt további független változókkal bővíthető – mint az innovációs kapacitás vagy a fenntarthatóság.

5. KORMÁNYZAT

Megan L. Anderson célja az volt, hogy tisztázza a kapcsolatot a szervezetközi kapcsolatok (*inter-organizational relationships, IOR*) és a közszektor innovációja között, hozzájárulva ezzel az együttműködésen alapuló innováció témájában tapasztalható élénk vitához.

Vidar Stevens állítása szerint mind ez idáig kevés figyelmet szenteltek ezen innovációs folyamatok „metakormányzati” aspektusainak. Stevens ezért a „metakormányzó” által gyakorolt szerepeket és alkalmazott stratégiákat vizsgálja az együttműködésen alapuló szakpolitikai innovációs folyamatokban. Ezen túlmenően az is a célja, hogy megértse, milyen körülmények vezetnek a metakormányzat kudarcához az együttműködésen alapuló szakpolitikai innováció folyamataiban, amelyek több szintet és ágazatot átható szakpolitikai kontextusokban zajlanak.

A fenntartható tömegközlekedési értékhálózatot elősegítő értékeken alapuló kormányzati és szolgáltatási innováció a közszolgáltatások nyújtásának jelentős paradigmája – Bo Enquist a „tömegközlekedési értékhálózatokra” Stockholm, London és Párizs városrégiók példáit hozta fel, hogy bemutassa a proaktív közpolitika-alkotás és a változást elősegítő erőforrások fogalmi kereteit: a tömegközlekedés hozzáadott értékének az emberek felé, a fenntarthatóság fejlesztésének a társadalom számára, illetve a különböző üzleti modelleknek és a szerződéses kormányzásnak ugyanazokon az értékeken kell alapulnia, mint amelyeken az üzleti logika alapul.

6. EGYÜTTMŰKÖDÉS

A civil közösségi finanszírozás (crowdfunding) elve egy olyan fontos terület – Nathalie Colasanti és munkatársai szerint –, ahol az egyének választhatnak egy projektet, amiről úgy gondolják, támogatásra érdemes, majd egy bizonyos pénzüsszeggel támogathatják annak létrejöttét. A közösségi finanszírozás főbb elvei: nyitottság, átláthatóság és legfőképpen együttműködés a társadalom minden rétege közt. Példaként egy olasz civil közösségi finanszírozási kampány, a „Szombatok a könyvtárban!” azt a célt tűzte ki, hogy kiterjessze a könyvtári hozzáférést a hétvégékre annak érdekében, hogy a könyvtár a település kulturális bázisa lehessen, mindenki (nem csak a diákok) számára nyitottan, kulturális események befogadására is lehetőséget adva.

A tudásmegosztás, a tanulási partnerségek és a benchlearning egy másik jó projektje volt Olaszország, Ausztria és Svájc határon túli együttműködése, amelynek keretében – az intézményi, adminisztratív és vezetői rendszerekre vonatkozóan Marco Meneguzzo és munkatársai – kidolgoztak egy erre az együttműködési formára alkalmazott összehasonlító elemzést.

Japán példáját – Hiroko Kudo szerint – egyedülállónak tartják azért, mert a japán társadalom jellemzői alapján úgy tűnik, a részvétel tekintetében speciális mintázatot mutat. Valóban, feltételezve, hogy a japán állampolgárok körében nem kerülhet sor a részvétel diszkurzív és konfliktusos formáira, úgy tűnik, Japán társadalmának jellemzői illeszkednek az együttműködéshez.

Ehhez csatlakozott Jenei Ágnes, aki – a Nemzeti Közszoigálati Egyetem és Újbuda Önkormányzata által megvalósított – empirikus tanulmányokat mutatott be a közszolgáltatások nyújtásának innovatív példáiként; illetve Lisa Massie, aki klinikusként motivált a vezető klinikusok által támogatott vagy elutasított szolgáltatási innovációkra fókuszáló egészségügyi szolgáltatások megértésében és fejlesztésében. Beszédében új fogalmi kereteket és új definíciókat is javasolt az együttműködési folyamatok felhasználóira, valamint elemezte a vezető műszaki szakemberek által betöltött szerepeket az együttműködéssel megvalósuló változások vezetésében.

Alessandro Sancino és munkatársai tanulmányukban az elméletre és a gyakorlatra vonatkozó következtetéseket is megfogalmaztak. Elméleti szempontból a munka lefektette az együttműködés hatásáról szóló tudásfelhalmozás elméletvezérelt, de konzisztens alapjait. Gyakorlati szempontból az általuk kidolgozott keretrendszer olyan eszközt ad a közmenedzserek kezébe, amely megkönnyíti az egyes esetek és azok tapasztalatai közötti vizsgálódást és összehasonlítást, közben garantálva az átláthatóságot az állampolgárok felé.

William Voorberg és munkatársai a különböző résztvevők közötti állami együttműködések kimeneteleit vizsgálták azon érintett szereplők csoportjainak (állampolgárok, közhivatalok, szakemberek) kimenetelei összehasonlításával, akik valamely igényüket ilyen együttműködés keretében érvényesítették az Európai Unióban.

Megan A. LePere-Schloop és munkatársai a koprodukcókat érintő speciális kihívásokra az Egyesült Államok főiskoláinak és egyetemeinek kontextusában próbálták megtalálni a választ.

7. KOCKÁZAT-KORMÁNYZÁS A KÖZSZOLGÁLTATÁSOK INNOVÁCIÓJÁBAN

A Stephen P. Osborne által vezetett LIPSE panelben Olaszországgal, Szlovákiával, Hollandiával és az Egyesült Királysággal kapcsolatban elhangzott esettanulmányok és empirikus adatok tájékoztatták a közpolitikai döntéshozókat és a gyakorlati szakembereket.

A közszolgáltatások állami kockázatmenedzsmentjével és innovációjával kapcsolatos, Lengyelországban bevezetett reformok – Piotr Tworek szerint – odáig vezettek, hogy szükségessé vált egy új megközelítés kidolgozása a közszolgálati szektor kockázatmenedzsmentjében. A tanulmány egyrészt elméleti és koncepcionális megfontolásokat, másrészt a közszféra kockázatkezelési ismereteinek haszonelvű dimenziójára történő utalásokat tartalmaz.

Magyarországhoz kapcsolódva Gellén Márton jelezte, a közelmúlt óriási centralizációs hulláma után egy háromoldalú kutatási tervvel rendelkező, empirikus alapokon álló kutatást hajtanak végre a magyar központi közigazgatásban (a központi közigazgatás magába foglalja a korábbi területi közigazgatást, valamint az újonnan megalakuló helyi „kerületi” hivatalokat a reformok után). A kutatás időzítése reflexiót kínál arra a kérdésre, hogyan befolyásolja a centralizáció az innovációs hajlandóságot.

8. FRISS BIZONYÍTÉK A KÖZSZOLGÁLTATÁSOK INNOVÁCIÓJÁRA

Ugyancsak empirikus kutatások eredményeinek alátámasztásával Ilya A. Akishin hangsúlyozta a felsőoktatási intézmények aktív részvételét és fontosságát a közjó, a közszolgáltatások, a közigazgatás fejlesztése terén. A moszkvai Higher School of Economics (HSE) 2009 óta segít a Szamara régió hatóságainak ennek a folyamatnak a teljesítésében. A folyamat eredménye az önkormányzatok teljesítményértékelése volt.

Elźbieta Szulc-Wałęcka különös fontosságot tulajdonított az e-kormányzási kezdeményezések részeként az e-részvételnek a közszolgálatban, megkülönböztetve két kifejezést és hangsúlyt, az e-részvétel szerepét és az e-kormányzást a közszolgáltatások nyújtásában.

9. INNOVÁCIÓ A KÖZSZOLGÁLTATÁS-NYÚJTÁSBAN

Jesse Campbell és Tobin Ima mellett érvelt, hogy a munkatársak kielégítő mértékű motivációjának középpontjában a sikeres menedzsment – ami a közszolgáltatási előírásokat érinti – és az a kérdés áll, hogy vajon mely teljesítményalapú ösztönzők (PBIs) játszhatnak jelentős szerepet ebben a folyamatban, s ez az egyik legvitatottabb kérdés a közigazgatási diszciplínákkal foglalkozó tudósok és gyakorlati szakemberek között. Tanulmányukban a teljesítményalapú ösztönzők közötti kapcsolatot vizsgálták, az ideológiák kicserélődését, és a jutalmazás nyomán fellépő elégedettséget.

Tim Jaeckel megpróbálta megtalálni a választ arra a kutatási kérdésre, hogy vajon miért csak néhány önkormányzat vett részt a szakmavezérelt felmérésben, míg a többiek nem. A részvételi tendencia a társas interakciók működése alapján lett modellezve, teljesítménybeli hiányosságok, politikai változók, és olyan tényezők, amelyeket a kollektív akciók minőségével kötöttek össze.

A kormányzati szervek tevékenységére és azok minőségére vonatkozó eredmények értékelésének kérdéséről Alexey G. Barabashev azt mondta, hogy csak az ügyfelek mondhatják meg, hogy elégedettek-e a szolgáltatások tartalmával a szolgáltatásnyújtás során. A mérés szociológiai eszközei egészen egyértelműek: felmérés, kérdőív, fókuszcsoporthoz, statisztikai analízisek a nagyobb adateszközökig, amelyek megmutatják a közszolgáltatások nyújtásának színvonalát.

10. AZ INNOVÁCIÓ ÉS A KÖZSZOLGÁLTATÁSOK KIALAKULÓ PERSPEKTÍVÁI

Gajdusчек György az innováció egyetlen elemére koncentrált, a változásra, egy meghatározott régióra, a posztkommunista Kelet-Közép-Európára (KKE). Többek között azokra a dokumentációkra, amelyeket az Átmenet, változás és bizonytalanság nevű NISPAcee munkacsoport dolgozott ki. Gajdusчек úgy érvelt, hogy (a) a változás mértéke (KKE-re jellemző mélység, szélesség és különösen az intenzitás) KKE-ben magasan felülmúlta a nyugat-európai országokét (a jelenség); (b) ez a sűrű kormányzati és közigazgatási változás sokkal inkább hiányosságokat eredményezett, és nem oldotta meg azokat; (c) továbbá megkísérelte a változások főbb mozgatórugóit definiálni.

Hogyan tudja a kormányzat meghatározni, hogy mely áruk és szolgáltatások beszerzését végezze közbeszerzés keretein belül? Van lehetőség motiváló beszerzési eljárások lefolytatására annak érdekében, hogy a piaci szereplőket ösztönözze innovatív áruk és szolgáltatások támogatására és vásárlására?

Tátrai Tünde szerint az új Európai Közbeszerzési Irányelvek megkísérlik feloldani ezen problémákat azzal, hogy új szabályozási eszközöket vezetnek be, mint az „innovatív partnerség” folyamata. Úgy tűnik azonban, hogy ezek az új EU-direktívák bizonyos tényezőket nem vesznek számításba, mint például a közbeszerzési piaci szereplők kockázatkerülő magatartása. Ennek ellenére, a szabályozási háttér a jogalkotók innovatív szemléletét tükrözi.

Ugyanakkor Jinshan Li és Qianqian Wang úgy véli, hogy a problémák – részlegesen közötti fennakadások, felelősségi kérdések, működési átfedések és szerkezeti hiányosságok – nagymértékben csökkentik az igazgatási hatékonyságot és a kínai kormány hitelességét napjainkban.

11. FÖLDRAJZI FEKVÉS, HELYI ÖNKORMÁNYZAT ÉS INNOVÁCIÓ

Nyikos Györgyi a makrorégiók stratégiai szerepét vizsgálta mint új lehetséges eszközt az EU-n belüli tagállamok, valamint az EU és harmadik államok közötti közpolitikai transzfer, és a nemzeteken átívelő tanulási folyamat megvalósítására. A cél eléréséhez jobb koordináció szükséges, ez azt jelentheti, hogy a hagyományos igazgatási akadályokon túl, és a különböző kormányzati szintek között nagyobb együttműködési hajlandóságot követel meg, és a kitűzött közös célok elérése érdekében erősíteni szükséges a komplementaritásokat, illetve a különböző eszközök közötti szinergiát. A makroregionális stratégiák a regionális együttműködés új formái, és világosan látszik, hogy már eddig is értékes együttműködési platformok kialakítását

eredményezték, amelyek a múltban nem léteztek. Észrevehető, hogy a makroregionális stratégiák potenciálja nem kizárólag a társadalmi-gazdasági fejlődés vagy a kormányzás teljesítményének növelését eredményezik, de erősítik a tagállamok közötti köteléket, a tagjelölt és potenciális tagjelölt államokat pedig közelebb hozzák az EU-hoz, ezáltal tovább erősítik az európai integráció folyamatát. A makroregionális stratégiák megvalósulásának egyetlen korlátja az lehet, ha a közpolitikák és eltérő kormányzati szintek között, a különböző megosztott tulajdonú szereplők között, az eltérő prioritások és területek operatív felelősségi mechanizmusai között nem megfelelő, proaktív koordináció és interakció valósul meg.

A USA városi vezetői nyomában Dan Balica megvizsgálta az egykor a magánszektorhoz tartozó tapasztalatokat, hálózati kapcsolatokat, és észlelte a munkaerő-piaci versenyképességet az innovatív munkahelyi viselkedés függvényében. Hasonlóképpen a szervezeti (vezetői támogatás, a célok tisztasága, munkahelyi autonómia és az erőforrások elégséges rendelkezésre állása) és a környezeti hatások (médiaérdeklődés, IT-fejlesztés és a helyi önkormányzati verseny) befolyása az innovatív viselkedésre (IB) szintén a vizsgálat tárgyát képezte. Balica azt találta, hogy a vezetői támogatás, a folyamatban lévő IT-fejlesztések, és a munkaerő-piaci versenyképesség a kulcs az IB-hoz.

Anne Vorre Hansen és Luise Langergaard Dániában azt kutatta, hogyan lehet megérteni az innovatív közszolgáltatási folyamatokat az otthonosság és az önrendelkezés hatásain keresztül az idősgondozáson belül. A tanulmány következtetéseinek gyakorlati elemei, hogy a közszektor helyi különbözőségei fontos tényezők az innováció és az új megoldások szervezeti úton történő kiterjesztésében.

12. SZOCIÁLIS SZÜKSÉGLETEK ÉS INNOVÁCIÓ A KÖZSZOLGÁLTATÁSOKBAN

Mariusz Wiktor Sienkiewicz a lengyel önkormányzatiság tekintetében azt vizsgálta, hogy a fejlődés szintjének módszere és a kiszervezési folyamat milyen összefüggést mutat a New Public Managementtel. A cél a jó gyakorlatok jelzése, amelyeket a helyi önkormányzatok implementálhatnak a kiszervezéseik során.

Edwina Yida és Tony Kinder a szociális vállalatok kérdéskörét tárgyalta, Alex Murdock pedig az élelmiszer-biztonság keretében részletezte a különböző országok tapasztalatait az alapvető élelmiszer-szükségletek biztosítása terén, ahol olyan tipikus válaszok születtek, mint hogy képtelen (vagy bizonyos esetekben nem akarja) a közszektor elfogadni a teljes körű felelősséget annak biztosításában, hogy mindenkinek megfelelő szintű élelmiszer-ellátást biztosítson. Ami sokkal inkább meglepő, hogy az élelmiszer-bankolás egy növekvő és egyre meghatározóbb jelenség a magas GDP-vel rendelkező országoknál (mint pl. USA, Kanada, Németország, Franciaország és az Egyesült Királyság). A hatóságok legfrissebb tapasztalatai a civil társadalmi válaszokat ösztönzik, ami magába foglalja mind az együttműködés, mind az innováció kérdését. Ezen innovációk magukban foglalnak olyan aspektusokat, mint az élelmiszer-újrahasznosítás sémái, és olyan praktikus fejlesztéseket, mint a szemégyűjtés. Szintén idetartoznak a mozgó élelmiszerbankok, amelyeket az egyszerű élelmiszer-ellátók mellett olyan régiókba telepítenek, ahol mind az oktatási, mind a jóléti jogok az üzleti mo-

dellek széles körű megjelenésével együtt hozzájárulnak ahhoz, hogy a biztonságos erőforrások tekintetében az együttműködés a partnerek széles körével biztosítva legyen.

A közszolgáltatások innovációját vizsgáló esettanulmányi panelben a közszolgáltatási innovációra vonatkozó speciális kutatási eredmények szerepeltek az iraki, az orosz, és a magyar példákon keresztül.

Paiman Ramazan Ahmad a közszolgáltatások előtt tornyosuló akadályokra fókuszált, beleértve a fejlődő országok innovatív kontextusát – Irak esettanulmánya a Közel-Keleten –, a vezető réteg innovációs kultúráját, az innováció adta lehetőségeket, az állampolgárok szerepét, illetve a közszolgáltatások irányítását.

Natalia Ivanova az innováció részleteire volt kíváncsi Oroszországban: a közigazgatás reformja az utóbbi 20 évben Oroszországban a közszolgáltatások színvonalának emelését célozta. Ennek következtében sok innovatív megoldás keletkezett az elmúlt tíz évben és épült be a közstruktúra tevékenységébe. Ebben a helyzetben az innováció által generált kihívásokra a köztisztviselőknek kell megtalálniuk a potenciális és szakmai válaszokat. Összhangban az analitikai kutatással több probléma is jelentkezett az innováció közszolgáltatásokba való implementálásakor. Az innovációval kapcsolatos implementálási problémák a közfeladatot ellátó ügynökök szakmai jellemvonásaival, illetve a szakmai azonosságtudatukkal vannak kapcsolatban. A közszolgáltatások innovációjakor jelentkező problémák zöme a közszférára jellemző szakmai tevékenység speciális jellegzetességeiből, a vezetéskultúrából és az üzleti tradíciókból ered.

Sutka Barbara Éva a schengeni információs rendszer vizsgálatával kiemeli, hogy a Schengeni Információs Rendszer II. kommunikációja egy speciális közszolgáltatásként definiálható, mert az EU-tagállamok az állampolgáraik felé új formában nyújtanak szolgáltatásokat. A szolgáltatásnyújtás ezen fajtája eltér a megszokottól. Bár a szolgáltatást nyújtónak elégséges információ áll birtokában arra nézve, hogyan kommunikáljon a célközönségével (lásd: lobbitevékenység vagy korteskedés), az ilyen tartalmú kommunikációs formának számos hatása lehet. Ezek közül egy az innováció, jelesül a puha innováció. A SIS II kommunikációja rendkívül jól előkészített szakmai háttérrel követel meg. Ez azt jelenti, hogy a szervezetrendszernek és a back office-nak (kollégák) nyitottnak kell lenniük és be kell fogadniuk az új szemléletmódot: ők a kommunikációs lánc meghatározó része, más szavakkal ők állnak szemben az állampolgárokkal, amikor tájékoztatják őket a SIS működéséről.

A konferencián plenáris ülés keretében bemutatták a Nemzeti Köszolgálati Egyetem Államtudományi Intézete által készített 2015-ös Jó Állam Jelentést. A dokumentum a kormányzati hatékonyság változásait, fejlődését vizsgálja, egy autonóm, tudományosan megalapozott mérési, értékelési módszertan és adatbázis segítségével. Dr. Kis Norbert kiemelte, hogy a Jó Állam Jelentésnek nem célja a nemzetközi értékelési rendszerek helyettesítése. Az NKE továbbképzési és nemzetközi rektorhelyettese szerint olyan indikátorrendszer kidolgozására volt szükség, amely hazai vonatkozásban is alkalmazható. Kis Norbert úgy véli, hogy a Jó Állam Jelentés a döntés-előkészítésben érintett szereplőknek, szakmai testületeknek és műhelyeknek szól. Dr. Kádár Krisztián előadásában hangsúlyozta, hogy az indikátorrendszerek kidolgozása kapcsán azokat a mechanizmusokat vizsgálták, amelyek a hatékonyabb kormányzati teljesítményt segítik elő. Ilyen hatásterületek, amelyek a gazdaság, a társadalom

és az államigazgatás szempontjából fontos szektorok összekapcsolódását fejezik ki. Ezek külön-külön is vizsgálhatóak, de együttesen átfogó és egyben mérhető képet adnak a „Jó Állam” működését alapvetően meghatározó kormányzati képességekről. Ilyen hatásterület például a kormányzatba vetett bizalom, a közösségi jóllét vagy a hatékony közigazgatás. A jelentés készítői a hatásterületeken belüli dimenziókat is vizsgálták, ugyanis itt figyelhetőek meg legmarkánsabban a konkrét jelenségek. A jelentés eredményei egy sakktáblára emlékeztető színes mátrixban vannak összefoglalva, ami a hat hatásterület valamennyi dimenzióját háromfokú skálán (erősödés, optimista várakozás, fejlesztendő) értékeli.

A szoros konferenciaprogram mellett volt alkalom a kutatók egymás közötti kötetlen gondolatcseréjére, hiszen ilyen alkalmakkor fogalmazódnak meg az új kezdeményezések, kutatási együttműködések, továbbá az előadott tanulmányok részt vesznek a 0,92-es impakt faktorral rendelkező Public Management Review kiválasztási eljárásában.