



„Az öregedő társadalom kihívásai” kutatás beszámolója

Információs Társadalom- és Trendkutatásért Alapítvány

A magyarországi idős korosztály információs írástudása és motivációi Kérdőíves kutatás



Nemzeti Kutatási és Technológiai Hivatal

A projekt a Nemzeti Kutatási és Technológiai Hivatal támogatásával valósult meg.

Tartalomjegyzék

Bevezetés	3
Tudásszakadékok.....	4
Közel a segítség?.....	6
Az internet valódi értéke.....	7
Az idősek nyitottsága az életminőséget javító technológiai eszközök iránt.....	8
Összefoglalás	10

Absztrakt

A szerző statisztikai adatok segítségével vizsgálja a magyar idősök életminőség-javító eszközökkel kapcsolatos képességeit és attitűdjeit. Bemutatja, hogy az új technológiákkal kapcsolatban a vizsgált korcsoport legvilágosabban kirajzolódó véleménye egyértelműen tartózkodó vagy elzárkózó, és az érdeklődők túlnyomó többsége is bizonytalan. Az idősebb korosztálynak azok a tagjai, akik használják az internetet, többnyire sikeresen megtanulták a kezelését, és önállóan képesek élni előnyeivel. A hozzáféréssel rendelkezők között a társadalmi közvetítők segítségével 50%-kal megnövelheti a tényleges felhasználók számát. Az adatok elemzése egyértelműen azt mutatja, hogy az időseknek az információs társadalomba való bevonása terén jelentős feladatok várnak a képzésre és az ismeretterjesztésre.

Bevezetés

Mind a nemzetközi, mind a hazai szakirodalom egyre bátrabban és nyomatékosabban fogalmazza meg, hogy a nyugati társadalmak információs társadalmában a további fejlődés kulcsterülete az idősök bevonása – *az internet jövője az idősök bekapcsolódásától függ*.¹ Az Európai Unió irányelveiben szintén mind gyakrabban és hangsúlyosabban jelenik meg az idősök életminőségének javítására irányuló törekvés, az elfogadható, önálló és teljes jól-lét érzetének biztosítása.²

Az időseknek az információs társadalomba való bevonására számos elképzelés született. Egyesek a *képzés és az ismeretterjesztés* fontosságát hangsúlyozzák, mások inkább a *hardverek, az idősbárát eszközök és az infrastruktúra vagy a szoftverek* fejlesztésében látják a

¹ Az Egyesült Államokban 2005 óta a 70-75 évesek korcsoportjában terjedt el a legnagyobb mértékben az internet: a penetráció három év alatt 26 százalékról 45%-ra nőtt (Pew Internet Research, http://www.pewinternet.org/pdfs/PIP_Adult_social_networking_data_memo_FINAL.pdf). A nagymértékű növekedés legfőbb oka nyilvánvalóan a kezdeti lemaradás aránya. A közeljövőben Magyarországon is hatalmas ugrás várható, egész egyszerűen a jelenlegi rendkívül alacsony penetráció miatt. A magyar nyugdíjasoknak mindössze 4 százaléka, azaz körülbelül 75 ezer fő tekinthető rendszeres internetezőnek (e-Befogadás éves jelentés, 2008: <http://www.itk.hu/web/kiadvanyok.html>).

² Az Európai Unió i2010 programjának egyik fő célkitűzése az önálló élet biztosítása az öregedő társadalomban, lásd eInclusion: <http://cordis.europa.eu/ist/einclusion/> és Ambient Assisted Living: www.aal169.org. E programok költségigénye egy 2007-es ajánlás 150 milliós bővítése eredményeként meghaladja a 600 millió eurót. Az EU ilyen irányú terveinek részletes áttekintését nyújtja a *Health and long-term care in the European Union* című kiadvány (2007 december, http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs_283_en.pdf).

megoldás kulcsát. Sorra jelennek meg az időseknek szóló weboldalak, közösségi oldalak³ és különféle új alkalmazások, de az idősek célcsoportjára fókuszál a telefon- és internet-szolgáltatók képzési⁴ és eszköz-kínálata is.⁵

Az idősek várható nyeresége nyilvánvalónak tűnik: a kirekesztődés és elmagányosodás megszűnhet vagy jelentősen csökkenhet, előnyös lehetőségek nyílnak meg a szellemi és fizikai rehabilitáció terén, számos kényelmi szolgáltatás válik elérhetővé, csökken az információs kiszolgáltatottság, az elektronikus egészségügyi ellátás mindenütt jelenlévő, életminőség-javító szolgáltatásairól nem is beszélve.

Az alábbiakban a már bemutatott kérdőíves felmérés során az információs írástudással kapcsolatban feltárt adatokat elemezzük, és a motivációk és attitűdök megismerése mellett igyekszünk ajánlásokat is megfogalmazni.

Tudásszakadékok

Ma már közismert ténynek számít az, hogy a (digitális) eszközök felhasználói között is legalább olyan mély tudásszakadékok húzódnak, mint a használók és a nem használók között. A különféle hozzáértési szintek, a készségek és az értékteremtő vagy csak reprodukív használati módok között a használók körén belül fennálló különbségek megragadása nagyon nehéz, de a magyar információs társadalom versenyképességének megítélése szempontjából kulcsfontosságú probléma.

A válaszadók egyharmadának (33,3%) van otthon számítógépe, és a számítógéppel rendelkezők közel 90%-ának (88,85%) internet-hozzáférése is van. Ez az adat egyértelműen azt bizonyítja, hogy *a számítógép és az internet egyre inkább együtt jár a háztartásokban*. Vizsgálatunk útján a magyarországi idősek Televízió-, számítógép-, mobiltelefon- és internet-használati szokásait és képességeit kívántuk megismerni.

³ Például a brit Saga Zone <http://www.sagazone.co.uk/>

⁴ A hazai piacon a *Telekom* és a *UPC* is kínál időseknek szóló képzést ingyen vagy jelképes összegért. Az időseknek szóló képzési programok terén látványos sikereket értek el civil szervezetek, például a „Kattints rá, Nagyi” és a „Szépkorú Netszoba” kezdeményezésekkel. Az IKT használatának oktatásáról az idősek körében remek összefoglalót és gyakorlati útmutatót ad Mimi Larsson: Az idősebbek bekapcsolódása az információs és kommunikációs technológiák alkalmazásába – a gyakorlatban (*Információs Társadalom* 2006/1. 91-106. old.).

⁵ Például a *Doro HandleEasy 326gsm* mobiltelefon-készülék vagy a Microsoft speciálisan időseknek készült számítógépe (*SeniorPC*).

Az 50-75 évesek 69,5%-a állítja magáról, hogy képes egyedül is beállítani a *TV-csatornákat*, vagyis a TV mint immár hagyományos szórakoztató-elektronikai eszköz elég jól vizsgázott. Viszont a megkérdezetteknek alig a fele (46,5%) képes egyedül is *SMS-t* küldeni, és csupán negyedrészüket (23,2%) tud mobiltelefon-névjegykártyát egyedül küldeni vagy fogadni. Ugyancsak hasonló arányban (23,2%) állítják azt, hogy egyedül is ki tudnak nyomtatni dokumentumokat a számítógépről – ez különösen azért nagyon alacsony arány, mert nem a nyomtató telepítésére vagy beállítására kérdeztünk rá, hanem egy már összeállított számítógép egyik fontos kimeneti perifériájának a használatára. A *nyomtatási funkció* szinte minden szoftverbe be van építve, és általában nagyon könnyen és logikusan használható. A számítógépen önállóan szöveget írni már többen tudnak: a megkérdezettek 31,9%-a válaszolt igennel erre a kérdésre.

Az internetezéshez kapcsolódó tudást firtató kérdésekre kapott válaszok alapján azt láthatjuk, hogy az 50-75 éveseknek csupán egynegyed vagy még kisebb része tudja megbízhatóan és sokoldalúan használni az internetet. E-mail üzeneteket egyedül küldeni és fogadni, illetve azokat elolvasni a megkérdezettek 26,9%-a képes, egy adott weboldalt az idősebbek 25,4%-a találja meg egyedül, de képeket vagy dokumentumokat már csak 18,4%-uk tudna önállóan letölteni. Ez egyúttal azt is jelenti, hogy az adott korosztályban *csupán minden ötödik idős embernek van egyáltalán esélye arra, hogy bonyolultabb műveleteket is végrehajtsa, például igénybe vegye az e-kormányzati szolgáltatásokat*. Skype-on egy ismerősét a megkérdezettek 15,5%-a tudná önállóan felhívni. Ez már valóban összetettebb kihívást jelent (több periféria is kell hozzá, kezelni kell az ismerősök címjegyzékét, fel kell ismerni a hívott fél online jelenlétét stb.), de egy előre beállított számítógépen ez sem lépi túl a felhasználói szintű ismereteket.

Bár az IKT eszközöket és szolgáltatásokat értékteremtő módon használók aránya a korosztályban meglehetősen alacsony, érdemes figyelniük arra, hogy itt most *nem tudásbeli, hanem internet-hozzáférési szakadékról van szó*. A megkérdezettek 29,6%-ának van otthon internete, és ezeknek már a 90,8%-a képes elektronikus úton önállóan levelezni, továbbá 85,8%-uk egyedül rátalál a keresett weboldalra. 62%-uk képeket és dokumentumokat is tud önállóan letölteni, és az idős internethasználók fele (52,3%) Skype programmal önállóan fel tudja hívni ismerőseit.

Az idősebb korosztálynak azok a tagjai, akik használják az internetet, túlnyomó többségükben sikeresen megtanulták a kezelését, és önállóan képesek élni előnyeivel.

Közel a segítség?

A felhasználó nem mindig szorul rá, hogy önállóan oldja meg a feladatokat – egy kis segítség elérhetősége esetén jelentősen bővül azoknak a köre, akik hozzáférnek a megfelelő technikai eszközökhöz. Fentebb láthattuk, hogy a megkérdezettek 69,5%-a önállóan is be tudja állítani a TV-csatornákat. Azoknak a fele, akik önállóan nem képesek erre, kis segítséggel már meg tudná oldani a feladatot, és csupán a a többiek ítélik meg úgy, hogy semmiképpen sem járnának sikerrel. A szükséges segítség mértékére nem kérdeztünk rá, de semmiképpen sem arról van szó, hogy a feladatot teljes mértékben valaki más végezné el.

Az alábbi táblázatban összegeztük, hogy az idősek IKT-használóinak köre mennyiben bővül ki, ha segítséget vesznek igénybe:

	Önállóan el tudja végezni	Segítséggel tudja elvégezni	Semmiképpen sem tudja elvégezni
TV-csatornák beállítása	69,5%	17,1%	13,2%
Szövegírás számítógépen	31,9%	20,7%	45,1%
SMS-küldés	46,5%	17,4%	35%
Mobil-névjegykártya fogadása	23,2%	27,6%	46,8%
E-mail olvasása	26,9%	21,8%	49,2%
Nyomtatás	24,2%	22,2%	51,7%
Weblap megtalálása	25,4%	20,1%	52,3%
Képek, dokumentumok letöltése	18,4%	23,5%	55,8%
Skype használata	15,5%	23,7%	58,4%

A fenti adatok újra megerősítik a különféle társadalmi közvetítők (hivatásos vagy önkéntes szakemberek, barátok és családtagok) fontos szerepét nemcsak a képzésben, hanem a biztonságérzet növelésében is. *Társadalmi közvetítők segítségével a digitális eszközöket használók köre átlagosan legalább ötödével növelhető.*

Ha csak azokat vesszük figyelembe, akiknek van otthoni internet-előfizetésük, ebben a körben átlagosan 50%-kal gyarapodnának a fontosabb fenti készségek. Ha a hozzáférési különbség nem állna fenn, akkor a társadalmi közvetítők szerepe még nagyobb lehetne, és nemcsak az ötödével, hanem a felével növelhetné meg a gyakorlott felhasználók számát.

A megkérdezettek 81,4%-a természetes módon valamilyen családtagjától vagy rokonától kapott segítséget egy-egy technikai eszköz beállításához. Barátoktól, szomszédoktól már csak a megkérdezettek negyedrésze kért segítséget, valamilyen más szakemberhez pedig csupán 16,6%-uk fordult. Ez áll *a digitális írástudás családon belüli terjedésének* a háttérében, és ezért kritikus fontosságú, hogy az a családtag, aki kívülről „behozza” a tudást, valóban hozzáértő legyen – vagy tudjon kérdezni.

Az internet valódi értéke

Nehéz meghatározni, hogy az internet milyen értéket képvisel azok számára, akik elérik, és önállóan is rendszeresen használják. Kérdőívünk alapján vizsgálni tudtuk, milyen mértékű a bizalom, illetve mennyire interaktív az internethasználat az idősek körében.

A televízió továbbra is fontosabb információforrás, mint az internet, hiszen az internetet a teljes célcsoportnak csak a 13,9%-a használja gyakran vagy nagyon gyakran információszerezésre. Ez azt jelenti, hogy *még azok közül is, akik önállóan képesek egy weblapot megtalálni, csak minden harmadik személy használja elsődleges információforrásként az internetet.* A vizsgált korosztályban a sajtó háromszor annyi, a televízió pedig hatszor annyinak ember számára jelent elsődleges információforrást, mint az internet. A televízió iránt még mindig sokkal nagyobb a bizalom, mint az internet iránt a felhasználók körében is.

A háztartásban megtalálható internetre kötött számítógép egyáltalán nem jelenti azt, hogy az ott élő idősek jelentős mértékben hozzá is jutnak a használatához. Ha több generáció viszonylatában vizsgáljuk az otthoni internet-hozzáférés arányait, sejtett, de lehangoló eredményt kapunk: a felmérésünket megelőző hét folyamán *a háromgenerációs háztartásokon belül a gyerekek 14,4%-a és a szülők 9,9%-a, ám a nagyszülőknek csupán 1%-a használta minden nap az internetet.*

Az e-kormányzati és e-egészségügyi szolgáltatások akkor találnak majd kedvező fogadtatásra (és kifejlesztésük akkor térül meg), ha a használók többsége képes lesz és akarja is kezelni azokat (és ehhez természetesen szükséges az is, hogy az önálló használók száma szignifikánsan növekedjen). Az információszerzési szokások tekintetében azt figyelhetjük meg, hogy a hagyományos, már bevált, ismert módszerek lecserélésére az emberek sokkal kevésbé hajlamosak, mint a „kockázat nélküli” tájékozódásra. *Az internethasználók 18%-a szívesen informálódik az interneten keresztül, ám ezeknek csupán a fele (10%) élne az online recept-felíratás lehetőségével.*

Az internet-előfizetéssel rendelkezők 18%-a „mindenképpen” informálódik online is az őt érintő egészségügyi kérdésekben, 28,6% „talán”, több mint a felük (51,8%) pedig egyáltalán nem teszi ezt meg. Csupán 10%-uk venné igénybe mindenképpen a receptek interneten való felírásának lehetőségét, 19,19%-uk talán igényelné ezt, közel 70%-uk (68,68%) azonban mereven elzárkózik ettől a lehetőségtől.

Az interaktív szolgáltatások igénybevételére való hajlandóság viszont egyértelműen az önálló használat függvénye: az internetet önállóan és magabiztosan használni tudóknak a fele (48,9%) „mindenképpen” vagy „talán” hajlamos az internet információforrásként való használatára e-egészségügyi kérdésekben, és közel egyharmad részük (30,4%) így viszonyul az online receptfelíráshoz is.

Az idősek nyitottsága az életminőséget javító technológiai eszközök iránt

Az adatok elsődleges elemzésén túl nyilvánvalóan az a legfontosabb kérdés, hogy milyen az idősek hozzáállása az általuk már ismert és a számukra még ismeretlen technikai berendezések használatához. Kérdőívünkben rákérdeztünk, hogy igénybe vennének-e távfelügyelet, jelzőrendszeres házi segítségnyújtást, távdiagnózist, akadálymentesítést az otthonukban, felíratnának-e receptet az interneten, tájékozódnának-e online az egészségügyi kérdésekben, s végül használnák-e az intelligens otthonok nyújtotta szolgáltatásokat.

A kérdésre adott elsődleges válaszokon túl általánosságban is tájékozódni akartunk az idősek nyitottságáról. Mivel nem a lehetőségekre, hanem a kulturális háttérre voltunk kíváncsiak, merészen függetlenítettük a kérdést az anyagi változóktól, és loglineáris elemzés segítségével forgatókönyveket vázoltunk fel, amelyek azt rajzolták ki, hogy az egyes technikai megoldások iránti nyitottság vagy éppen elzárkózás milyen mintázatok mentén mozog.

A loglineáris elemzésbe hét változót vontunk be, így a válaszok mögött meghúzódó kulturális logika feltárását egy hétdimenziós mátrix segítette (*backward elimination model*). A modell illeszkedik, sőt, a szignifikancia eltéréseinek nagy mértéke éppenséggel túlilleszkedést mutat, ami szintén a kevés, de erős kapcsolat megállapítását támasztja alá. Az alábbi táblázatban a négy legjellemzőbb (legnagyobb elemszámú) forgatókönyvet emeltük ki, amelyek átlépték a 10%-os küszöböt:

Válaszadók százalékos aránya a forgatókönyvekben	Van-e otthon internet? (40)	Távfelügyelet igénybe venne-e? (38a)	Távdiagnózis igénybe venne-e? (38b)	Akadálymentesítést az otthonában igénybe venne-e? (38c)	Online íratna-e fel receptet? (38d)	Online tájékozódna-e egészségügyi információkról? (38e)	Intelligens otthon szolgáltatásokat igénybe venne-e? ((38f)
20,5%	i	t	t	t	t	t	t
13,2%	i	t	t	t	m	m	m
11,1%	i	m	t	m	t	t	t
10,4%	i	t	t	m	t	t	t

Jelmagyarázat: „i” = igen, „t” = talán, „m” = mindenképpen.

A parciális asszociációk a következő változók esetén mutattak kimutatható összefüggéseket: 40-38b (14), 38a-38c (8), 38d-38e (14), 40-38f (15), 38b-38f (11), 38e-38f (9), 40 (2) és 38b (2). A kapcsolatok jellemzően nagyon sokadrendűek (lásd a zárójelben megadott adatokat), így – bár szignifikánsak – látens összefüggéseknek minősíthetők.

A loglineáris elemzés fontos eredménye, hogy akiknek az otthonában még nincs jelen az új technológia (jelen esetben az internet), azok, nem nyitottak a fenti új megoldásokra sem, s a róluk alkotott véleményük esetleges, véletlenszerű. *Ez az összefüggés azt mutatja, hogy idősök körében szükség van az új technológiai lehetőségek megismertetésére, és a már megismert technológiák áttörő, illetve később egymást erősítő nyitottság-növelő hatását emeli ki.*

A parciális asszociációk alapján a fentiek közül a távdiagnózis lehetne a leginkább véleményformáló (*killer*) alkalmazás.

Azok, akik már rendelkeznek internet-hozzáféréssel az otthonukban, sokkal nyitottabbak, és a véleményük is koncentráltabb. A négy legjellemzőbb forgatókönyv mindegyike olyanokhoz kapcsolódik, akiknek van az otthonukban internet-kapcsolat. A bizonytalanság azonban

jellemzően nagyon magas, a válaszok többsége „talán”, 28 közül csupán 6 esetben találkozunk a „mindenképpen” döntéssel.

A fenti elemzésben csak a „talán” és a „mindenképpen” választási lehetőségeket vettük figyelembe. Ha a loglineáris elemzést kiterjesztjük a „nem” válaszokra is (és ezzel 21 dimenzióssá változtatjuk az elemzendő mátrixot), újabb fontos felismeréshez jutunk: *a legjobban kirajzolódó, és gyakorlatilag egyetlen domináns minta egy teljesen tagadó logikai vonal*, amely ráadásul olyanokra jellemző, akik rendelkeznek otthoni internet-hozzáféréssel. Ez a minta 30,5%-os erősségével, ami a második helyezettének (5,6%) közel a hatszorosa, messze felülmúlja minden más modellt. Ez azt jelenti, hogy *a magyarországi idősök között a technológia megítélésében az az irányvonal rajzolódik ki legjobban, hogy a fenti szolgáltatások közül egyet sem próbálnának ki, annak ellenére, hogy már ismerős számukra az internet.*

Összefoglalás

Magyarországon az idősebb korosztály hozzáállását az új információs és kommunikációs technológiákhoz jelenleg elsősorban az idegenkedés jellemzi. Természetesen azoknak van markáns véleményük az új lehetőségekről, akik bizonyos mértékig már megismerkedtek az internettel. A legvilágosabban kirajzolódó vélemény egyértelműen tartózkodó és elzárkózó, és az érdeklődők túlnyomó többsége is még bizonytalan.

Felmérésünk eredményeinek elemzése alapján szembetűnő, hogy jelentős *tudás-szakadékokat* azonosíthatunk. Világosan látszik tehát, hogy az idős korosztály értékteremtő internethasználata ugrásszerűen növelhető lenne, ezáltal pedig a hazai e-kormányzati és egészségügyi szolgáltatások sikeressége és a rájuk fordított költségek megtérülése is növekedne.

A rendszeres felhasználók számának növelése mellett szól, hogy az idősebb korosztálynak azok a tagjai, *akik használják az internetet, túlnyomó többségükben sikeresen megtanulták a kezelését*, és önállóan képesek élni előnyeivel – ez mindenképpen bátorító lehet a jövőbeni felhasználók számára, és frappánsan cáfolja a kételyeket.

Bár a várható társadalmi és gazdasági nyereséget hitelt érdemlően nem lehet számszerűsíteni, a reprezentatív adatok alapján prognosztizálható, hogy a társadalmi közvetítők segítségével legalább a felével megnövelné a „hozzáférők” között a tényleges felhasználók számát, ugyanis igen sokan már csak minimális bizonytalanságokkal küzdenek és egy lépésre állnak a sikeres használattól. Ezek mind kulturális értelemben, mind

mentálisan igénylik a saját tudásszintjüknek megfelelő segítséget. A társadalmi közvetítők segítségével valóban csökkenthető a digitális megosztottság, és potenciálisan leküzdhető az idősebb generációk kimaradása az információs társadalomból.

Az elemzett trendek összegzése alapján úgy látjuk, hogy az idősek reintegrálódásának kulcsterülete egyértelműen a képzés és az ismeretterjesztés.