

Közösségi hozzáférési pontok, az eMagyarország program

Információs Társadalom- és Trendkutatásért Alapítvány
2009



A program a Miniszterelnöki Hivatal támogatásával, az
eMagyarország Program keretében valósult meg.

Tartalomjegyzék

A közháló program.....	3
1. Közösségi hozzáférési pontok.....	8
2. Közösségi internet-hozzáférési pontok Magyarországon	10
Az eMagyarország pontok	14
Sulinet programok	21
3. Összefoglalás.....	29
Empirikus kutatás az eMagyarország pontokról.....	31
Összefoglalás	44
Felhasznált irodalom	45
Kérdőív.....	46

A közháló program

A Közháló olyan **központilag ellenőrzött infokommunikációs hálózat**, amely révén minden állampolgárnak megvan az esélye és a lehetősége arra, hogy hozzáférhessen az interneten keresztül elérhető információkhoz és szolgáltatásokhoz. Ez az információs társadalom kialakításának egyik legalapvetőbb és legfontosabb infrastrukturális eleme.

A Közháló az IHM és a MITS egyik legfontosabb programja volt, mely **célkitűzései** az ország gazdasági, társadalmi és szociális fejlődésének érdekében fogalmazódtak meg. Az *Informatikai Közháló program* célja az 1188/2002. (XI.7.) kormányhatározatban foglaltak szerint, meghatározott közintézmények és szervezetek, úgymint: az Elektronikus Kormányzati Gerinchálózatba be nem vont, a kormányzati informatikába nem tartozó helyi közigazgatási szervek; a közintézmények; a közfeladatot ellátó egyéb szervek, civil szervezetek által nyújtott, nem elsősorban a belső működést, hanem **a „köz” felé nyújtott és a „köz” által élvezett informatikai szolgáltatások igényeinek kielégítése.**

A Közháló egy olyan informatikai hálózat, amely ugyan önálló egységekből, de egymással összekapcsolt önálló egységekből, ún. **alhálókból áll**, ahol az egyes alhálók egymástól függetlenül valósíthatók meg. A Közháló programon belül **a kedvezményezettek két nagy csoportját különböztetjük meg.** A Sulinet alháló felhasználói alap- és középfokú oktatási intézmények, a másik nagy csoportot a Köznet felhasználói alkotják. Ez a felhasználói csoport lényegesen heterogénabb összetételű a Sulinet célcsoportjainál.

Közháló végpontok megoszlása felhasználói csoportonként (2006. június)

Felhasználói csoport	Működő végpontok száma	Felh.csop-k részesedése
Alapfokú oktatás	3 137	45,4%
Középfokú oktatás	1 394	20,2%
Egyéb oktatás	402	5,8%
Oktatástámogató int.	57	0,8%
Önkormányzat	552	8,0%
Közművelődési int.	524	7,6%
Könyvtár	295	4,3%
Teleház	268	3,9%
Szociális ellátás	57	0,8%
Egészségügyi szolg.	9	0,1%
Egyházi közösség	19	0,3%
Agrárkamara	116	1,7%
HM klub	22	0,3%
Egyéb	61	0,9%
Összesen	6 913	100,0%
<i>Ebből:</i>		
Közoktatás:	4 990	72,2%
Közoktatáson kívül:	1 923	27,8%
<i>Alhálók:</i>		
Sulinet	5 137	74,3%
Köznet	1 776	25,7%

KPMG Tanácsadó Kft. 2007.

A táblázat a Sulinet alháló meghatározó súlyát mutatja a működő végpontok számát és a részesedés mértékét tekintve, ez az összes végpont mintegy háromnegyedét (74 százalék) jelenti. Ezzel a közoktatás intézményeiben, illetve támogató intézményeiben szinte teljes körű lefedettséget sikerült elérni. A Köznet legnagyobb felhasználói csoportjai a települési önkormányzatok, a közművelődési intézmények, a nyilvános könyvtárak és a teleházak.

A Közháló program első fázisának megvalósítására a minisztérium 2003 végén indított hét közbeszerzési eljárást, melyek nyerteseivel 2004 januárjában zárult le a szállítói szerződések megkötése. Ebben a 2005 szeptemberéig tartó szakaszban a Közhálónak több mint 2500 településre kellett eljutnia. Az első fázisban – a tervek szerint – összesen 7300 szélessávú végpont került volna átadásra, melyből 5 ezer a Sulinet alháló keretében, az akkori IHM és az Oktatási Minisztérium társfinanszírozásában valósult meg. Az IHM által finanszírozott 2300 további végpont a Köznet alháló keretében épült ki, elsődleges célként a közösségi internet-elérések infrastruktúrájának biztosítását tűzve ki célul. A Köznet alhálóban résztvevő

települések kiválasztásakor döntő szempont volt, hogy a végpontok lehetőleg a hátrányos helyzetű területeken valósuljanak meg. **A második fázisban**, 2006 tavaszáig az átadott, működő 6550 végpont 76 százaléka (4981 db) a Sulinet alháló, 24 százaléka (1569 db) a Köznet alháló része volt.

A Közháló felépítésében és működésében a piaci szereplők és a kormányzat egyaránt részt vesz, a szolgáltatásokat a piaci szereplők nyújtják minőségi és költséghatékony infokommunikációs hálózatokon keresztül, és a kormányzat által létrehozott vagy megbízott szervezetek felügyelik tevékenységüket. A Közháló tehát nem állami beruházásként, hanem piaci szereplők szolgáltatásainak igénybevételével valósult meg. Ennek eredményeként a Közháló program elősegíti a szélessávú internet-elérés kiterjesztését az ország településeinek túlnyomó többségére, ennek megfelelően a programban jelentős szerepet kap a kistelepülések és az ott működő közintézmények modernizációja, az esélyegyenlőség biztosítása, az aprófalvak lakosságmegtartó képessége, az itt élők információs társadalomba való bekapcsolódása. A célok megvalósítása két vonalon halad: az egyik a már 1996-ban elindult, de a kistelepüléseket kevésbé érintő és elérő Sulinet program integrálása és továbbfejlesztése, a másik vonal a nyilvános közösségi hozzáférési pontok hálózatának kialakítása.

A Közháló program több ponton is **átfedésben, illetve együttműködésben** van az **e-Magyarország programmal**, melynek keretében Magyarország településein a nyilvános közösségi hozzáférési pontoknak a felhasználók rendelkezésére kell, kellene állnia. Az IHM eredeti elképzelései szerint az eMagyarország pontok részére a Közháló biztosította volna az infrastruktúrát, de a gyakorlatban ez csak részben valósult meg. A 7300 Közháló-végpontból több mint 900 végpont egyben eMagyarország pont is, ez a működő eMagyarország pontok valamivel kevesebb, mint harmada. Az még nem tisztázott, hogy azok az eMagyarország pontok, amelyek az IHM által természetben nyújtott internet szolgáltatást vették igénybe, azok ezt a szolgáltatást a Közháló révén kapták-e – ebben az esetben az egyharmadnyi részben, ellenkező esetben a kétharmadnyi – Közhálón kívüli részbe sorolhatók. A többi hozzáférési pont piaci szolgáltatásként vásárolt internet szolgáltatást, amelyhez az IHM pályázatok nyertesei pénzügyi támogatást kaptak. A sem Közháló, sem eMagyarország végponttal nem rendelkező, körülbelül 532 településen valószínűleg egyáltalán nincs internet-elérhetőség. Ezeken a településeken az összlakosság kevesebb, mint 200 ezer.

Ehhez meg kell említenünk, hogy az internet-hozzáférés infrastrukturális, technológiai feltételeinek megteremtése eredetileg nem tartozik az eMagyarország program hatáskörébe. Ebben a kategóriában az infrastruktúra-fejlesztés a Közháló feladata lenne. Mindezekből látszik, hogy a Közháló és az eMagyarország programok összehangolása és együttműködése már rövidtávon is jelentős eredményeket hozhatna és biztosíthatna mind az eMagyarország hálózattal eddig el nem ért, de közhálós végponttal rendelkező települések bevonására, mind az eddig még le nem fedett települések összehangolt és hatékony elérését tekintve.

A Közháló program sikeres megvalósulását befolyásolja a **hazai települési struktúra**, amit a nagymértékű szétaprózottság és a kistelepülések magas aránya jellemez. A magyarországi települések méret szerinti kategorizálását, illetve a lakosság ezen besorolás szerinti megoszlását az alábbi táblázat mutatja.

A lakosság megoszlása a méret szerinti településtípusonként

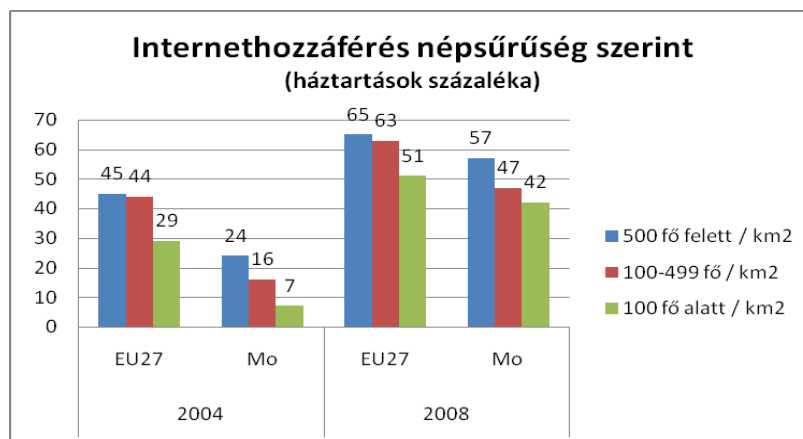
Méretkategória	Települések száma (db)	Települések számaránya	Lakosság száma (fő)	Lakosság aránya
1.000.000 fölött	1	0,0%	1.749.389	17,2%
100.001-1.000.000	8	0,3%	1.175.041	11,5%
50.001-100.000	12	0,4%	768.375	7,5%
25.001-50.000	25	0,8%	830.314	8,2%
20.001-25.000	17	0,5%	380.645	3,7%
15.001-20.000	28	0,9%	487.459	4,8%
10.001-15.000	51	1,6%	618.273	6,1%
7.001-10.000	46	1,5%	397.763	3,9%
5.001-7.500	90	2,9%	549.986	5,4%
2.501-5.000	335	10,7%	1.141.463	11,2%
2.500 és alatta	2.522	80,4%	2.088.870	20,5%

Összesen	3.135	100,0%	10.187.578	100,0%
----------	-------	--------	------------	--------

Forrás: Szélessáv Magyarországon. IHM 2004.

A táblázatból jól kiolvasható, hogy a lakosság 20 százaléka a 2500 fős vagy annál kevesebb lakosú kistelepüléseken él, és ez a települések 80 százalékát érinti. Vagyis a magyarországi települések 80 százaléka törpefalu, falu, kisközség és ebben az összlakosok 20 százaléka él. A nehézségeket tovább fokozza, hogy az 1000 fő alatti települések száma nagyon magas Magyarországon, arányuk meghaladja az 50 százalékot. Éppen ezért a Közháló program első lépésként a távközlési cégek által eddig el nem ért kistelepüléseket nagy sáv szélességű internetes-hozzáféréssel, elérhetőséggel látja el.

A háztartások internet-ellátottsága népsűrűség szerint (2008)



Forrás: Eurostat, 2009

A Közháló program keretében eddig több mint 2.500 településen, mintegy 7.300 végpont került átadásra. Ebből körülbelül 5.000 végpont a Sulinet keretében működik, míg további 2.300 közösségi internet-hozzáférést biztosít. A hálózat mennyiségi és minőségi továbbfejlesztéséhez a digitális Közmű újabb lendületet adhat, ami azért is szükségszerű, mert a MEH adatai szerint a Közháló által elért 2.500 település közül körülbelül 600-ban még a minimálisan elvárható 2 Mbit/s sem biztosított elfogadható hozzáférési áron.

Az eddigi eredmények azt mutatják, hogy a Közháló program révén a szélessáv biztosítása az iskolák tekintetében sikeresnek tekinthető, a hátrányos helyzetű települések illetve kistelepülések felzárkóztatásában, vagy a hátrányos helyzetű csoportok által látogatott intézmények esetében pl. szociális intézmények esetében már kevésbé.

A másik kritikai észrevétel a program megvalósulásával kapcsolatban, hogy a **Közhaló program eddig elsősorban fizikai infrastruktúra-fejlesztés volt**, így – ahogy fent már utaltunk rá - a digitális megosztottság csökkentésében, a digitális írástudás, az e-közigazgatási szolgáltatások elterjesztésében, a még nem internetezők, a még kívülállók bevonásában csak csekély sikert könyvelhet el. Úgy tűnik, hogy a kormányzat infrastrukturális fejlesztései, beruházásai automatikusan nem generáltak kultúraváltást a vidéki társadalom széles rétegeiben. A kormányzat eddig leginkább a fizikai infrastruktúrára koncentrált – amire persze szükség is van –, csak ez nagyon egyoldalú és a célokat tekintetbe véve kevés fejlesztés volt. A Közhaló program révén ugyan kiépült egy fizikai infrastruktúra, amit jószérivel csak a már internetezők használnak, újak nemigen, és ez mindaddig így is lesz, amíg **humánszolgáltatások nincsenek emellé rendelve**. Mindemellett tavaly a kormány körülbelül 2 milliárd forintot költött az eMagyarország programra, ezen belül körülbelül ezer **e-Tanácsadó** képzésére. Az e-Tanácsadók lennének azok, akik a humánszolgáltatások kialakításában tudnak segíteni és bevonni az új, még nem internetező embereket a digitális kultúra világába.

1. Közösségi hozzáférési pontok

Közösségi internet-hozzáférési pontok (PIAP) az EU országokban

Az Európai Bizottság **definíciója a közösségi internet-hozzáférési pontokra** (Public Internet Acces Point, PIAP) a következőképpen hangzik: „A PIAP-ok a **közösség** számára felállított internet elérést biztosító helyek függetlenül attól, hogy állami vagy magán finanszírozásúak, továbbá hogy a szolgáltatás ingyenes vagy meghatározott díjat kell fizetni érte, viszont semmiképpen nem sorolhatók ide a teljesen magán üzemeltetésű internet-kávéházak¹”.

Nemzetközi szakirodalomban azonban a PIAP meghatározása **tágabb értelmezést** is nyer. Az alábbiakban négy nagyobb csoportját mutatjuk be a PIAP-oknak a létesítők célja és elképzelése szerinti bontásban. Az egyes csoportok között átfedések is lehetnek, tehát több kategória is igaz lehet egy adott PIAP-ra. Egy cél azonban közös mind a négy kategória

¹ <http://ec.europa.eu>

esetében, mégpedig az, hogy pénzügyi szempontból hosszú távon fenntarthatóan működjenek.

- Az első csoportba sorolt PIAP-ok olyan kisebb vállalkozások, amelyek azok számára biztosítanak internet-hozzáférést, **akik egyénileg nem tudnak csatlakozni** - vagy mert nem engedhetik meg maguknak, vagy mert utaznak -. Mint minden vállalkozás, ezek is nyereségorientáltan működnek. Ilyenek a magánkézben lévő internet-kávézók.
- A második csoportba azok a PIAP-ok tartoznak, amelyek a közigazgatás és az állampolgárok közötti kommunikációt, kapcsolatot hivatott megteremteni infokommunikációs eszközökkel. Ezeket a szakirodalom **kormányzati, közigazgatási vagy közösségi** PIAP-oknak hívja.
- A harmadik kategóriát azok a PIAP-ok alkotják, amelyek speciális infokommunikációs szolgáltatásokat nyújtanak, mint e-oktatás, e-kereskedelem, e-egészségügy vagy más információszolgáltatást. Jellemzően kórházakban, iskolákban, könyvtárakban, közösségi központokban lelhetők fel és **egyedi, speciális célú** PIAP-oknak nevezik őket.
- A negyedik csoportbeli PIAP-ok a szociális és gazdasági egyenlőtlenségek áthidalása céljával jönnek létre, vagy, hogy az elmaradottabb közösségeket támogassák. Ezek az úgynevezett **önkormányzati vagy közösségfejlesztő** PIAP-ok. Példa rá a teleházak, amelyeket az önkormányzatok vagy civil szervezetek kifejezetten a közösség számára működtetnek.

Az eredeti kiindulási pont a 90-es évekre tehető, az internet általánossá válásának időszakára, mikor felismerték, hogy a társadalom jelentős csoportjai és területei kívül rekednek a digitális világon. Abból az előfeltevésből kiindulva, hogy ennek alapvetően anyagai okai lehetnek, többnyire közpénzből finanszírozva nyilvános és ingyenes/vagy nagyon kedvezményes áru internet-hozzáférés biztosítását tűzték ki célul a társadalom hátrányos helyzetben lévő csoportjai számára.

Az **Egyesült Királyság** volt az az európai ország, ahol ezt a célt és programot a legátgondoltabban és nagyon módszeresen valósították meg. Ki kell még emelni **Észtországot** is, ahol mintaszerűen, rövid idő alatt, egy komplex infokommunikációs programba ágyazva létesítettek az országban több száz közösségi internet-hozzáférési pontot, és ehhez még a szükséges ismeretek átadásával, a program népszerűsítésével motiválták a társadalmat az infokommunikációs eszközök mindennapi, kényelmes használatára. Ez az oktatói, nevelői munka, az infokommunikációs eszközök és az információ társadalom iránti attitűdváltoztatás kísérlete hiányzik még számos országban, így Magyarországon is.

A nemzetközi tapasztalatok alapján **összességében elmondható**, hogy a közösségi internetes kezdeményezések és a közösségi hozzáférési pontok, **a PIAP-ok nagyon jól használhatóak** a számítógép iránt érdeklődő, de tapasztalattal nem rendelkező emberek informatikai készségeinek kialakítására és megerősítésére, speciális tartalmak és szolgáltatások elérésére, elektronikus ügyintézésre, az élethosszig tartó tanulás attitűdjének kialakítására és gyakorlására. Nincs ugyanakkor egyértelműen kimutatható hatásuk az internet használatának elterjesztésében. A legszegényebbek, a több szempontból is hátrányos helyzetűek, a kirekesztődöttek bevonása a központok tevékenységébe szintén nem volt egyértelműen sikeres. Ebből következik, hogy ez utóbbi célt csak **speciális szociális felzárkóztatással kiegészülve** lehet elérni.

2. Közösségi internet-hozzáférési pontok Magyarországon

Az IHM 2003-ban stratégiát dolgozott ki a közösségi hozzáférési pontok létrehozására, melynek lényege, hogy a közösségi hozzáféréssel még nem rendelkező településeken meg kell teremteni a nyilvános számítógép és internet-használatot, hogy mindenki használhassa az internetet, ezzel is csökkentve a hazánkban létrejött a digitális szakadékot, illetve ezzel is hozzájárulván az esélyegyenlőség kialakulásához. Ezen túl figyelembe kell venni a települések fejlettségét és az elérhető lakosságszámot. A stratégiának így két megközelítési módja van.

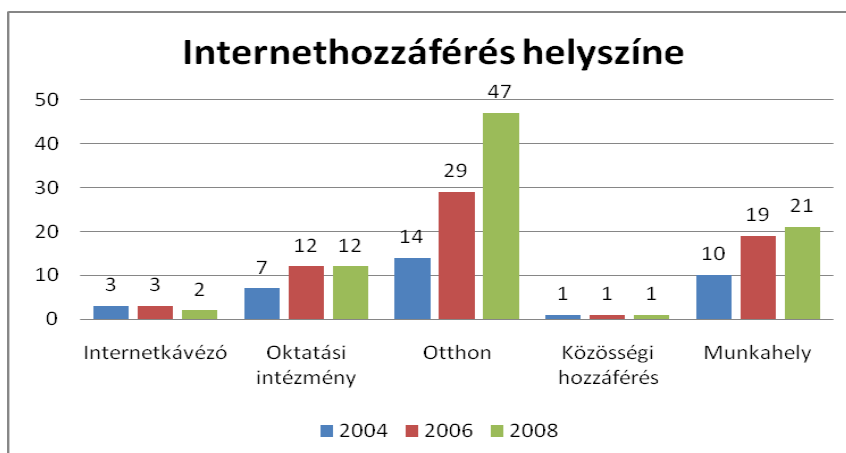
Az egyik a **kommunikatív stratégia**: ennek lényege, hogy a közösségi hozzáférések azon településeken legyen kialakítva, ahol egyrészt még nincs hozzáférés, másrészt a legmagasabb

az elérhető lakosság száma. Ennek azonban komoly hátránya, hogy a magas létszámú települések inkább városiasak, így jobb infrastruktúrával rendelkeznek, mint a kis lélekszámú, falusias települések. Ezeken a településeken a háztartások nagyobb része rendelkezik internet-hozzáféréssel és valószínűleg a profit orientált nyilvános internet-hozzáférést biztosító vállalkozások (internetkávézók) is jelentősebb mértékben képviseltetik magukat. Tehát a települések közötti digitális szakadék e stratégia használatával inkább mélyül. De ennek a stratégiának az előnyét is meg kell látnunk, hogy az így megvalósuló nonprofit közösségi hozzáférések több ember figyelmét is felkeltik, melynek következtében jelentős, látványos eredmények érhetők el. További előnynek tekinthető az is, hogy több ember számára válhatnak elérhetővé az internet előnyei.

A másik **a szociális felzárkóztató stratégia**: ez a stratégia a települések közötti digitális szakadék csökkentését jelenti. A közösségi hozzáféréssel rendelkező települések helyzete több mutató mentén is jobbnak tekinthető. De ez még nem jelenti azt, hogy a közösségi hozzáférés léte meghatározó ok például annak tekintetében, hogy egy település rendelkezik-e óvodával, háziorvosi ügyelettel vagy kempinggel. A helyzet inkább fordított: a közösségi hozzáférések inkább az infrastrukturálisan fejlettebb településeken kerültek kialakításra. Mindez azonban a települések közötti egyenlőtlenségek sokszorozódásának irányába hat, hiszen az internet biztosította eszközök így a fejlettebb településeken élőket segítik, míg a marginális települések lakóinak helyzete tovább nehezedik, a lemaradás, az elszigetelődés nagy valószínűséggel bekövetkezik. Ennek elkerülése miatt van szükség szociális stratégiára. A stratégia alkalmazása ugyanakkor felveti az elérhető közösségi hozzáférést használók számának problémáját, ugyanis a közösségi hozzáféréssel rendelkező településeken sokkal többen, néha többször annyian élnek, mint a közösségi hozzáféréssel nem rendelkező településeken. Vagyis ami a kommunikatív stratégia előnye, az a szociális stratégia hátránya. Hiszen a kis létszámú településeken létesítendő közösségi hozzáférések elvileg kevesebb embert érintenek, mint a nagy létszámú településeken létesítendő közösségi hozzáférések. Másfelől, az utazások vagy a turisztikai utazások során e kistelepülések közösségi hozzáférései is felértékelődhetnek az utazók szemében. Mindezek után egyértelmű, hogy a két stratégia együttes alkalmazása a **leginkább célravezető, egy kommunikatív szociális stratégia kialakítására lenne szükség.**

Az elmúlt években az otthoni hozzáférés, az otthoni internet-használat erőteljes növekedést mutat, e mellett a közösségi hozzáférési pontok jelentősége - nem meglepő módon - halványodni látszik, háttérbe szorul. A statisztikák szerint az internetezők számának növekedése ellenére sem a piaci alapú hozzáférési pontokat (netkávézók), sem a civil kezdeményezésű és működtetésű, non-profit módon működő közösségi hozzáférési pontokat (pl. teleházak) nem látogatják növekvő mértékben. De ez nem jelenti azt, hogy ne lenne szükség közösségi hozzáférési pontokra, csupán azt kell átgondolkodni, hogy milyen kihasználatlan helyi gazdaság-, társadalom-, és közigazgatás-fejlesztési lehetőségeket kínálnak, milyen új szerepeket kell felvállalniuk, illetve milyen módon biztosítható hosszútávú fenntarthatóságuk. A felmérések szerint a közösségi hozzáférési pontokat a 16 évesnél idősebb lakosság körülbelül 1 százaléka használja, ebben benne van a teleházak, eMagyarország pontok használata, valamint a kistelepülésekre hazalátogató városi iskolákban tanuló diákok alkalmi internetezése is. Ennek ellenére **továbbra is van, aki számára ezek a hozzáférési pontok jelentik az egyetlen lehetőséget bizonyos szolgáltatások eléréséhez, főként internetezéshez.** Ha a 16 évesnél idősebb lakosságra vetítjük az egy százalékot, országsszerte több tízezer főre tehető azok aránya, akik máshol nem férnek hozzá az internethez.

Az internet-hozzáférés leggyakoribb formái és a közösségi elérés (16 évesnél idősebb teljes lakosság százaléka)



Forrás: Eurostat, 2009

Az **internettel ismerkedőket**, azokat, akik eddig még nem használták az internetet, **életkor szerint** az alábbi szegmensekbe sorolhatjuk be:

- Idősek

Az időskorúak alkotják a közösségi hozzáférési pontok látogatóinak egyik legnépesebb táborát. Ők erős motivációval rendelkeznek, az érdeklődésük legfőbb mozgatórugója érzelmi töltetű, a leggyakoribb ok, amiért megszeretnék ismerkedni az internettel, az a kapcsolattartás távol élő hozzátartozóikkal, illetve a gyermekeknek, unokáknak való segítségnyújtás. A számítógép-használatban kezdetben nehézségeik adódhatnak életkorukból adódóan, amelyek gyakran fizikai akadályok: rossz látás, reumatikus panaszok, gyenge finommotoros mozgáskészség, lassabb reakciók. A számítógép-használatában és a digitális kultúra világában a legkevésbé jártas korosztály, nekik van leginkább szükségük az IT-mentorok segítségére. Megoszlanak a vélemények a tekintetben, hogy az idősebb korosztály mennyire lesz rendszeres internethasználó, az mostani eredmények azt mutatják, hogy számuk dinamikusan emelkedik az internethasználók körében.

- Középkorúak

Motivációjuk az internethasználattal kapcsolatban elsősorban a kényszerrel hozható kapcsolatba, munkaerő piaci pozíciójuk megtartásához vagy javításához köthető. A második leggyakrabban említett felhasználási terület az apróhirdetések böngészése. E korosztály férfi tagjai szívesen kínálnak, és keresnek műszaki cikkeket, autókat az interneten. Emellett mindkét nemre jellemző az érzelmi indíttatású használat az internetes társkeresés révén. A gyermekeik révén közelebbi, közvetlenebb kapcsolatban állnak a számítógéppel, de ebből nem mindig kovácsolnak előnyt, ez nem jelenti azt, hogy önállóan is használják az internetet.

- Fiatalok

Egyaránt találunk olyanokat, akik munkakeresésre, munkára való felkészüléshez, ismeretszerzésre és tanulásra használják az internetet, és olyanokat – legfőképp inaktívakat, elsősorban kismamákat -, akik szabadidős tevékenységnek választják az internetezést, illetve azért, hogy segítséget tudjanak nyújtani iskoláskorú gyermekeiknek. A számítógép használata nekik okoz a legkisebb problémát, diákéveik alatt már találkoztak vele, kipróbálhatták és emiatt esetükben egyáltalán nem jellemző az IKT eszközökkel szembeni szorongás, idegenkedés. Ami aggályokat támaszt bennük az inkább az, hogy a saját és akár

gyermekük korosztályában többen is magabiztosabban, felkészültebben, tapasztaltabban használják a számítógépet és az internetet.

A közösségi hozzáférési pontok, illetve az ott dolgozó már korábban említett IT-mentorok olyan **tudásközpontot hoznak létre** a kistelepüléseken, amelyen keresztül hatékonyan lehet eljuttatni az IKT eszközök, a számítógépek és az internet használatához szükséges tudást, továbbá az információk hatékony keresésére, felhasználására, valamint az e-közigazgatás használatára vonatkozó ismereteket. Az e-közigazgatási rendszer minél szélesebb körű terjedésével, fejlődésével a közösségi internet-hozzáférési pontok egyre inkább átvehetik az önkormányzatok és más közintézmények egyes végponti funkcióit. Miközben az önkormányzatok túlméretezett hivatali rendszere egyre nehezebben tartható fenn, fokozatosan építik le a kistelepüléseken elérhető közintézményeket, addig egyre több közszolgáltatás érhető el az interneten. A számítógéphez és internethez, illetve az elektronikus közszolgáltatásokhoz nem értő emberek támogatásában egyre fontosabb szerep hárul a közösségi hozzáférési pontokon dolgozó szakemberekre.

Az eMagyarország pontok

Az eMagyarország program illetve pályázat elődje a kifejezetten a kistelepülésekre koncentráló, közösségi hozzáférési pontok létrehozását célzó 2002 végén kiírt **eEsély nevű program** IHM-ITP-3 jelű pályázata. A program jóvoltából az 5000 főnél kisebb településen működő 250 nonprofit szervezet, intézmény (könyvtárak, művelődési házak, önkormányzatok, non-profit szervezetek) nyert el 3-10 darab számítógépet és internet-hozzáférést, és az 1000 főnél kisebb település 500 intézménye nyert 1-3 darab asztali számítógépet és internet-hozzáférést.

Azonban **2003-ra megérett egy egységes közösségi internet-hozzáférési hálózat kialakítása, az eMagyarország pontok kialakítása**, mely mind a lakosság, mind az IHM szempontjából előnyösnek tűnt. Az IHM 2003-ban két pályázatot hirdetett meg eMagyarország pontok létrehozása céljából. Az első pályázat az ország egész területén létrehozandó közösségi hozzáférési helyekre vonatkozott, költségvetési kerete 1,6 milliárd forint volt. A második

pályázat azokra a kistelepülésekre koncentrált, amelyek a postai szolgáltatással egybekötött internet szolgáltatást kívánták bevezetni, erre 300 millió forint állt rendelkezésre.

Az eMagyarország pontok létrehozásával a lakosság egy egységes hálózat kialakításával helytől függetlenül ugyanazt a standardizált szolgáltatást vehet igénybe, amely képes kielégíteni a használat során fellépő „hozzáférési biztonság” iránti vágyat. Az IHM-pedig az információs tartalmat népszerűsítendő hasznot húzhat a jól kommunikálható tartalomból.

Első körben **együtműködést kötöttek a Teleház Szövetséggel**, hogy pénzbeli, kizárólag közösségi hozzáférés létesítésére fordítható támogatás fejében a Szövetség mind az újonnan nyíló, mind az eddigiekben már működő teleházakra, telekunyhókra rátegyék az eMagyarország címkét, így fejezvé ki a hálózathoz történő csatlakozásukat. Az együtműködés mindkét fél és a lakosság számára is hasznos, hiszen a Teleházak anyagi erőforráshoz jutnak, igaz, cserébe feladják függetlenségük egy részét, az IHM pedig közösségi hozzáférést nyer, a lakosság számára pedig a bővülő szolgáltatások jelentenek a megállapodás előnyét. Második körben hasonló **megállapodást kötöttek a nyilvános hozzáféréseket üzemeltető könyvtárakkal és más pályázatokban nyertesekkel** (pl. önkormányzatok, művelődési házak, kórházak). Az előbb említett már meglévő és működő hozzáférési pontokat integrálták, szolgáltatásaikat bővítették, és az új teleszolgáltatási helyekkel egy egységes hálózatot alkottak, amelyeknek közös jellemzőik:

- szélessávon érik el a hálózatot,
- nyilvános hozzáférést és számítógép-használatot biztosítanak,
- a közcélú felhasználást helyi közösségi, ill. állami kontroll garantálja,
- egységesen nyújtanak egy meghatározott – „szabványosított” – szolgáltatási kört,
- hálózati szolgáltatási rendszerben működnek,
- szakképzett segítő, szolgáltatás-közvetítő áll rendelkezésre (IT-mentor)

A Köznet részét képező eMagyarország pontok egységes, minimális szolgáltatást nyújtanak, minthogy meghatározott időben rendelkezésre álló, önköltséges áron biztosítanak internet-

hozzáférést, és a regisztrált látogatók számára freemail címen keresztül történő levelezési lehetőséget biztosítanak. Fontos újítás a hozzáférési pontokon az **IT-mentorok**, a szakképzett segítők kiképzése és biztosítása, akiknek az a feladata, hogy az IKT eszközök, főként az internet kezelésében és használatában segítsenek, az információkhoz és szolgáltatásokhoz való hozzájutásban segítsenek, hogy megismertessék az internet világát a hozzá nem értőkkel. Egyfajta közvetítők az internet világa és az érdeklődők, nem internetezők világa között.

2003 és 2006 között, az IHM irányítása alatt 3032 közösségi internet hozzáférési pontot hoztak létre, melyet a fent említett pályázati rendszeren keresztül támogattak.

Az ország infotechnológiai fejlődése szempontjából nagy előrelépést jelent, hogy az e-Magyarország pontok **szélessávú hozzáférést** biztosítanak még azokon a területeken is, ahol piaci okok miatt eddig ez nem valósult meg. Ehhez azonban segítségre is szüksége volt a Minisztériumnak: a szélessávú fejlesztéseket a 2003. évtől kezdve adókedvezmény segíti, 2003-ban magyar forrásból, 2004-ben uniós forrásból került kiírásra olyan pályázat, amely résztámogatást biztosított a fejlesztésekhez. Fontos hatása van a Közháló programnak is, melynek keretében 2006-ig többek között minden magyar település önkormányzata szélessávú internet-kapcsolathoz jut.

Több kritika is érte a programot, amely a következő problémákat jelezte: a szolgáltatási szint folyamatos leromlását, sok esetben leállást, az eMagyarország Pontokon a felelős szakértő hiányát és az egész programot kézben tartó központi felügyelet hiányát. A felsorolt problémák következményeként 2007 első negyedévében már csak a kiépített pontok kisebb hányadában, szervezetlenül és szűk szolgáltatási körben működött a rendszer. Ennek ellenére az IHM megszűnése után továbbra is fennmaradt az a társadalmi igény, hogy folytatódjon az eMagyarország program. Emiatt a **GKM** a program folytatása mellett döntött 2006 decemberében, de komoly szakmai felülvizsgálatok és reformok bevezetése mellett. Ez lett az **eMagyarország 2.0 program**. Az új modell tervezése már az **eMagyarország Centrumban, mint felelős szervezetben** történt.

Ennek a programnak a **fejlesztése már nem technológiai feladat, hanem inkább társadalompolitikai feladat**, mert:

- Az eMo pontokon az e-közszolgáltatások elérhetőségét és tanácsadókkal segített használatát ingyenesen, állami finanszírozással kell biztosítani, kiemelten a hátrányos helyzetű térségek és társadalmi rétegek számára.
- Egységes, minimális szolgáltatási szintet kell meghatározni minden egyes végpont számára.
- eMagyarország pontként csak azon pontok működhetnek, amelyek a pontosan meghatározott feltételrendszernek megfelelnek: többfunkciós (közfeladatokat ellátó) közösségi térben működnek, vagy ez irányba képesek fejlődni, (ez a társadalmi szempontból megfelelő elhelyezés, és egyben a költséghatékony fenntartás kulcsa); biztosítani tudják az eTanácsadói személyzetet; a felmérések, értékelések alapján együttműködőek és társadalmi szerepvállalási attitűddel rendelkeznek.

Ennek megfelelően a **kötelező és államilag támogatott szolgáltatások a következők:** az elektronikus közszolgáltatások elérhetősége és tanácsadói segítséggel való használata; képzési programok a digitális írástudatlanság csökkentésére, így javítva a résztvevők foglalkoztatási esélyeit; e-információk megismertetése és iránta az érdeklődés felkeltése. Ezek mellett a kötelező szolgáltatások mellett emelt szintű szolgáltatást is nyújthat egy eMagyarország pont, pl. üzleti alapú e-szolgáltatásokat, civil szerveződések fejlesztését, informatikai és e-szolgáltatási igényeinek kielégítését.

Az eMagyarország 2.0 hatásait három kategóriába sorolhatjuk: gazdasági, társadalmi, politikai hatások. A következő táblázat ezeket foglalja össze:

Az eMagyarország 2.0 leglényegesebb hatásai

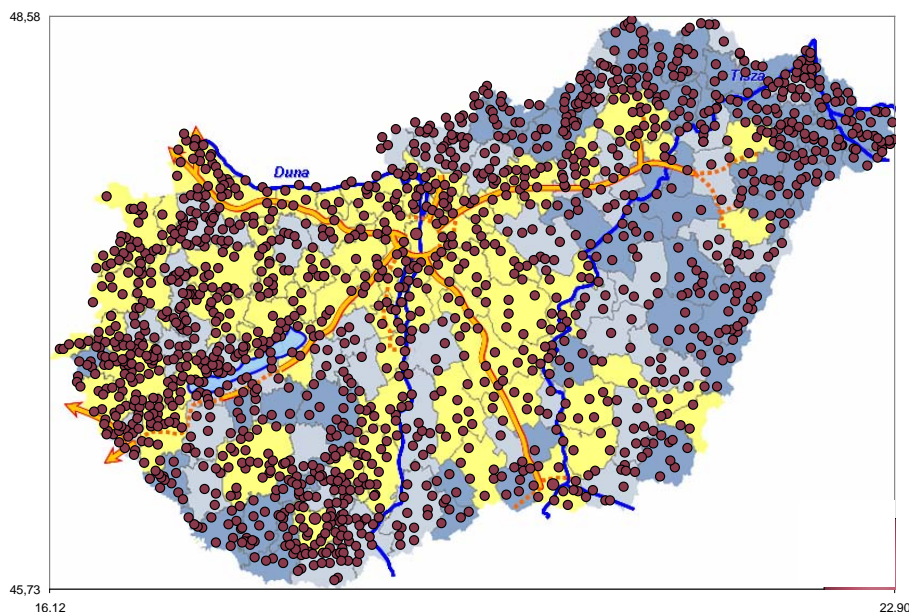
Kategóriák	Hatások részletesen
Gazdasági hatások	<ul style="list-style-type: none">• Versenyképesség növekedése• Közvetlenül az @-pontokon jelentkező bevételek• Ügyfélkapun keresztül intézett ügyek „ügyintézési” költségének megtérülése• Papíralapú ügyintézők adminisztrációs költségének megtérülése• SZJA eBevallás ügyintézés növekedéséből eredő költségmegtakarítás• Munkanélküliek „távoli” bejelentkezéséből eredő útiköltségmegtakarítás• Önkormányzatok és más hivatalok papírmentes ügyintézésből származó megtakarítás• A saját beruházási érték többszörösét kitevő mértékben mozdít meg vállalkozói tőkét, ÚMFT támogatásból származó forrásokat, egyes esetekben más tárcák költségvetési forrásainak felhasználást is erősíti (pl. MPA)

Kategóriák	Hatások részletesen
Társadalmi hatások	<ul style="list-style-type: none"> • Esélyegyenlőség növekedése az elmaradt régiókban, a társadalmi leszakadás mérséklése • Közösségek létrejötte, közös tudásmegszerzés lehetőségének megjelenése • Kulturális és gazdasági információk széleskörű elterjedése • IKT ismeretek növekedése, tudástársadalom felé való közelítés • Munkahelyteremtés, illetve a munkahelymegtartás útján a munkaerő helyben maradása
Politikai hatások	<ul style="list-style-type: none"> • A szolgáltató állam képének megjelenítése • Kormányzat közeli közösségek hálózatának kialakulása • Nagyszámú állampolgár személyes támogatásának pozitív üzenetei • Az eMOP eddigi működéséből adódó rossz image eltűnése

Forrás: AAM Vezető Informatikai Tanácsadó 2007.

Ha az ország lefedettségét, eMagyarország pontokkal való ellátottságát nézzük, a térképen látható, hogy az észak-magyarországi és dél-dunántúli területek még jelentős fejlesztési lehetőséggel rendelkeznek. Ezeken a területeken üzleti alapon nem várható nagymértékű fellendülés, ezért a végpontok bővítéséhez feltétlenül szükség volna kormányzati támogatásra, ami az esélyegyenlőség javítását szolgáló hosszútávú társadalmi befektetésként fogható fel. A térképen világoskék szín jelzi az elmaradottabb térségeket, amelyek az eMagyarország program fő célcsoportját alkotják.

Az eMagyarország pontok földrajzi elhelyezkedése



Forrás: KPMG Tanácsadó Kft. 2007

A becslések szerint a program éves költségigénye maximum 20 milliárd forint, ami ésszerűnek tűni, ha azt nézzük, hogy olyan célokat fogalmaz meg az esélyegyenlőség erősítése érdekében, amelyek jellemzően nem finanszírozhatók üzleti alapon. Nem sok, ha azt nézzük, hogy tevékenységével Európai Unió kötelezettségének tesz eleget, hisz biztosítja a kötelezőn előírt 20 közszolgáltatás elektronikus úton, mindenki számára elérhető módon történő biztosításával. És ésszerűnek tűnik a 20 milliárd forint, ha azt nézzük, hogy a program költségei közvetlenül és rövidtávon jelentkeznek, míg az elért társadalmi és ezen keresztül gazdasági hasznok hosszabb távon és közvetve lesznek kimutathatók. Éppen ezért állami költségvetésből is kell fedezni a program működését az internet-szolgáltatást, az e-Tanácsadók továbbképzését, a monitoring rendszer működtetését. Támogatásként uniós forrásokat is igénybe lehet venni (Integrált Közösségi Terek, Regionális Operatív Programok, Elektronikus Kormányzat Operatív Program, Társadalmi Megújulás Operatív Program, Társadalmi Infrastruktúra Operatív Program). A 2010-től kezdve folyamatosan növekvő bevételek és hasznok jelenhetnek meg, és a fejlesztéseket már ezek finanszíroznák, a központ csökkenő mértékben, de még fedezné a képzéseket. 2014-től a központ, az

eMagyarország Centrum már csak a saját működésére kapna költségvetési keretet, a pontok működtetése és továbbfejlesztése már önfenntartással menne, a befolyt bevételekből kerülne finanszírozásra. Államháztartási szinten 6 éves távlatban a teljes befektetett összeg közel kétszeres megtérülése várható. Az eMagyarország 2.0 Program a GKM koordinációja alatt 20 Mrd forintos befektetéssel közel 200 Mrd forintot aktiválna.

Az eMagyarország pontok működésével, megítélésével kapcsolatban egy rövid online kérdőíves kutatás végeztünk, melynek eredményét tanulmányunk végén közöljük.

Sulinet programok

1996-ban a Művelődési és Oktatási Minisztérium támogatásával indult a Középiskolai Internet Program, a Sulinet program. A program célja az infokommunikációs készségek terjesztése, az információs társadalom kihívásaira válaszolni tudó, elvárásainak megfelelő pedagógiai módszertan meghonosítása és a digitális tartalmak felhasználásának elterjesztése. A program rendszeres tartalmi – és módszertani fejlesztéseket hajt végre, de ezeken túl pedagógusképzést is nyújt, valamint közreműködik az oktatási intézmények informatikai eszközökkel való ellátásában, felszerelésében. A program kiterjed a közoktatás egészére, valamint a közoktatás szereplőire: az iskolákra, diákokra, fenntartókra, minisztériumokra, szülőkre, önkormányzatokra, kutatóintézetekre, pedagógiai intézetekre.

A Sulinet program működése alatt valamennyi magyarországi és számos határon túli magyar közoktatási intézmény számára **korszerű számítógépes labort**, valamint korlátlan és ingyenes **internet csatlakozási lehetőséget** biztosított.

1996-ban a Program kezdetekor még más célok vezérelték a programot. Alapvető célja volt **a fizikai infrastruktúra alapjainak megteremtése**: ISDN vagy digitális bérelt vonali internet szolgáltatás; internet eléréssel rendelkező számítógép termek kiépítése a közoktatási intézményekben; tartalomszolgáltatás; a tanárok továbbképzése; kétirányú adatforgalom: a közoktatási információs rendszer alapjainak megteremtése. Ezek egymásra épülő programok voltak a hazai és a határon túli magyar közoktatási intézmények számára. Az infotechnológiai fejlődés következtében a célok változtak, bővültek, az eszközfejlesztésen túl egyre erőteljesebb lett a közoktatás informatikai, tartalmi, képzési és statisztikai részének megreformálása. A program működését mutatta, hogy a kezdetektől (1996) két év elteltével

valamennyi magyarországi középiskola és kollégium, azaz körülbelül 1.200 intézmény kapcsolódott be az internethálózatba, egy 64 kbit/sec szélességű kapcsolaton keresztül, korlátozásmentesen.

A program következő részében a minisztérium valamennyi középiskolának rendelkezésére bocsátott egy olyan számítógépes hálózatot, amely 8 gépből állt (1 szerver és hét munkaállomás) és közvetlenül kapcsolódott az internetre. Ebben a programszakaszban nagyjából 12.000 gép került az oktatási rendszerbe, amely az akkori hazai piac mintegy 10 százalékát tette ki. A tervek között szerepelt az általános iskolák behálózása is, de az általános iskolák nagy száma miatt csak az internet-hozzáférés biztosítását tudta felvállalni a minisztérium, szerverek és a számítógépek nélkül. **A kitűzött célok részbeni megvalósulását** mutatja, hogy 1999-ben a behálózott középiskolák aránya teljes körű volt, vagyis minden középiskolát elláttak számítógépekkel és internettel, de a hálózatot elérni képes általános iskolák aránya csak 20 százalék körül mozgott. Ebből is látszik, hogy a program megvalósulását illetően akadtak még nehézségek és fennakadások. Ennek okai a következők voltak:

- A rendszer technikai működtetésének költségei nagyon magasak.
- Sok településen nem volt megfelelő telefonvonal az internet használatához, ami érinti az ott lévő iskolákat is. Ennek a problémának a megoldása nem a minisztérium feladata, hiszen ezt a Matávnak kellett volna fejlesztenie és bővítenie, de sajnos pont ez üt vissza a Sulinet program céljára, hiszen pontosan az ilyen hátrányos településen élők információhoz való jutásának esélyegyenlőségét kellett volna elősegíteni.
- Hiába a technikai eszközök és a géppark fejlesztése, növelni kellett volna a számítógépek számát is, mert akkor az egy gépre jutó tanulók száma 30 fő volt, az Európai Unióban ez az arány 9-12 fő körül mozgott.
- Hiányoztak olyan oktatási segédanyagok is, melyek a tanárok munkáját segítették illetve a tanulók ismeretszerzését könnyítették meg és egészítették ki. Hiába volt hálózat, ha azt nem a célnak megfelelően formában, módon használták.
- A tanárok felkészültsége, eszközhasználata sem volt kielégítő, így nem tudták megfelelően használni az IKT eszközöket.

1999-ben a Sulinet program megakadt, folytatása bizonytalanná vált, de még ebben az évben újraindult a **program Írisz elnevezéssel**, melybe újabb 510 iskolát kötöttek be, míg a hozzáférés kapacitása háromszorosára bővült. 2001 végére a hálózatba már összesen 2340 tanintézményt kapcsoltak be. A bővítés során 300 iskolában a hálózati csatlakozási sebességet 64 kbit/s-ról 768 illetve 384 kbit/s-ra, 1000 iskolában pedig a duplájára, 128 kbit/s-ra növelték. Az új névhez új stratégia is párosult: az új minisztérium a **tartalomszolgáltatásra helyezte a hangsúlyt**. Az akkori szakasz célja az volt, hogy lehetőség szerint biztosítsa, hogy minden gyermek a tankötelezettség végéig hozzáférhessen ezekhez az eszközökhöz, elsajátíthassa az alapvető informatikai, felhasználói ismereteket, megismerkedhessen az internet által nyújtott szolgáltatásokkal és legyen lehetősége, hogy ezt az eszközt hatékonyan használhassa fel információszerzésre és információfeldolgozásra. Ez a Sulinetre fordított összeg nagyságán is látszik, az egyik legnagyobb tételt 1999-ben a tartalomfejlesztésre fordították, körülbelül 700 millió Ft-ot, de ez nem jelenti azt, hogy a technikai fejlesztésre nem fordítottak semmit: a körzeti feladatokat is ellátó nagyobb általános iskolákat internetes laboratóriumokkal bővítették ki és közel 1000 kisebb alsófokú oktatási intézmény kapott egy-egy számítógépet és nyomtatót központi forrásból.

2003-tól újra beindult a Sulinet program, 20.000 gépet telepítettek az iskolákba, egy egységes internethálózatba kapcsolták őket és a számítástechnikai képezés vizsgadíját is megszüntették. A Sulinetes internet-szolgáltatás közvetlenül kb. 800.000 diákot és mintegy 85.000 pedagógust érintett.

2004-ben a **Közháló programba integrálták** a Sulinet hálózatot. Az integráció egyben azt is jelentette, hogy minden közoktatási intézménybe nagy sávszélességű hálózatot juttattak el. A MITS elvárásai szerint 2004. szeptember 30-ig valamennyi korábbi sulinetes végpontot integrálni kellett a Közhálóba, 2005. szeptember 31-ig pedig az előirányzott 7300 végpont között további 2600 közoktatási intézménynek, többségében vidéki kisiskoláknak is meg kellett jelennie.

A közoktatási intézmények informatikai eszközparkja, illetve internet hozzáférése 2005-ben vált teljes körűvé. Addigra minden egyes közoktatási intézményt elért a Sulinet hálózat folytatásaként működő Sulinet-Közháló és minden intézmény rendelkezett legalább az

informatika oktatáshoz szükséges eszközökkel. Kialakult egy egységes, komplex szolgáltatásrendszer - technológia, internet, pedagógusképzés, tartalomszolgáltatás – és ezt újszerű módon kiegészítette a pedagógusok és diákok tematikus virtuális közösségei.

A Programiroda szolgáltatása a **Sulinet Portál**, amely a legjelentősebb magyar oktatási portál, több, különböző, az oktatáshoz kapcsolódó terület, információforrás gyűjtőhelye. Egyrészt biztosítja a kommunikációt a Minisztérium és az oktatási intézmények között, másrészt tartalmait a pedagógusok széles köre használja a **napi oktatáshoz**, a tanmenet tervezéséhez, a tanórai tevékenységek kiegészítéséhez. Rendszeresen informálja az oktatási intézményeket és oktatókat az **oktatásirányítás aktuális eseményeiről** is. A Programiroda indította el a hazai, IKT alapú oktatás alapjainak megteremtését, az ehhez kapcsolódó pedagógusképzések akkreditációját, és az **általa fejlesztett IKT alapú pedagógiai módszertan** egyre inkább beépült a pedagógusképzésbe és továbbképzésbe és **több tízezer pedagógus sajtótította már el**.

A Programiroda nevéhez fűződik a **Sulinet Digitális Tudásbázis (SDT)** fejlesztése is, amely egy olyan tananyagtár, **tananyag-adatbázis**, amely alkalmas a nemzeti alaptantervhez illeszkedő tananyag bemutatására, átadására, de olyan módon, amely közben a kulcskompetenciák fejlesztésével kapcsolatos elvárásoknak is megfelel, és tulajdonképpen egy testre szabható keretrendszer. A Sulinet Programiroda 2004-ben kezdte meg saját fejlesztésű rendszerének programozását, már kifejezetten a közoktatás modern módszertani és mennyiségi igényeinek és sajátosságainak figyelembevételével, amelyben a közoktatás 12 műveltségi területében, illetve a szakképzés 17 szakmacsoportjában fedi le a 12, illetve 4 évfolyam teljes anyagát közel 1 millió tananyag elemével. Ezekből a tananyagelemekből állnak össze a tanórákon egy-egy konkrét oktatási feladatot lefedő tananyagelem halmazok, a tananyagegységek. Ennek a megoldásnak köszönhetően a tartalmak dinamikusan, az adott tanítási-tanulási környezet, körülmény igényeinek, adottságainak megfelelően a pedagógusok, felhasználók által szabadon, kreatívan változtathatókká, szerkeszthetőkké válnak. Ezzel a konkrét tartalmak, vagyis a tananyagelemek, tananyagegységek felhasználhatósági értéke is megnő, mivel több helyen lehet ugyanazokat az elemeket felhasználni (pl.: egy csatajelenetet ábrázoló festmény képe felhasználható történelem órán, művészettörténeti órán, egy irodalmi mű illusztrálásánál vagy akár társadalomismeret órán is). A tananyagot több tízezer elemből álló (képek, hangfelvételek, filmek) hasznos és színes

gyűjtemények, fogalomtárak, feladatbankok egészítik ki. Az SDT alkalmas egyéni munkára, csoportmunkára, projekt-foglalkozásokra, differenciált osztálymunkára is. A Sulinet Digitális Tudásbázis nemzetközi szinten is kiemelkedő, Közép-Európa legnagyobb, egységes szerkezetű digitális tananyagtára.

A Programiroda szakmai és módszertani szempontból is kidolgozott egy **digitális pedagógiai módszertant**, amely az IKT eszközök használatát, alkalmazását, pedagógiai programba való beépítését mutatja be képzések, továbbképzések formájában. 2004 tavaszán tízezer pedagógus vett részt informatikai jellegű továbbképzésben, 2006-ig pedig 40 ezer pedagógus kompetenciaközpontú továbbképzése valósult meg eszközvásárlási támogatással.

2003-ban meghírdették a **Sulinet Expressz programot**. A program az internet és a számítástechnikai eszközök elterjedésén akart segíteni, valamint az oktatás modernizálásán irányított adócsökkentés formájában, amely családok informatikai infrastruktúrájának megteremtését szolgálja, ezért a program kedvezményezettjei az oktatás szereplői lettek, pedagógusok, szülők, diákok. A program lényege, hogy adójóváírással könnyítették meg a fent említett szereplők számítástechnikai eszközeinek vásárlását. 2004-ben a programban 66 számítástechnikai cikket forgalmazó cég illetve konzorcium vesz részt, a hivatalos értékesítőhelyek száma mintegy 1800 volt. A program első szakasza a vásárlók száma és az értékesített eszközök volumene alapján sikeresnek tekinthető. Az első évben kb. 75 000 új számítógép került a háztartásokba, kb. 200 000 számítógép lett felújítva és kb. 250 000 család jutott számítástechnikai eszközökhöz.

Egy 2004-es hatásvizsgálat során azonban kiderült, hogy a program érdemben nem tudott hozzájárulni az eddig idegenkedő családok információs társadalomba való integrálásához, ugyanis a Sulinet Expressz keretében 2003 és 2004 során összesen körülbelül 40 ezer olyan otthonba került számítógép, ahol addig nem volt. Ez az összes számítógéppel rendelkező háztartás mindössze 3,3 százalékát tette ki.

2004 júliusától a program ugyan folytatódott, de átalakult. A Sulinet Expressz programban már nem csak az oktatás szereplői vehettek részt, de a társadalmi igazságosság elveinek érvényesülése érdekében a legtehetősebbek nem vehették igénybe az adókedvezményt. A változtatásokról azt várták, hogy a program hatékonyabb lesz, mert kb. duplájára bővül a

hozzáférők köre; igazságosabb lesz, mert érvényesül a rászorultság elve; méltányosabb lesz, mert azokat támogatja, akik befektetnek háztartásuk informatikai fejlesztésébe.

2005-ben a háztartásokba kerülő új számítógépek számát 200 ezer körülire becsüli a TNS Hungary, aminek jelentős részét vélhetően a Sulinet-program keretében vásárolták a megszorításoknak köszönhetően. Az OM összesítő adatai szerint a Sulinet Expressz program másfél éve alatt 130 ezer új gépet vásároltak és 300 ezer gépet újíítottak fel. 2003-ban 23, 2004-ben 22, míg 2006-ban összesen 18 milliárd forint értékben fogytak sulinetes termékek.

2003-ban egy országos közoktatási informatikai felmérés keretében mérték fel Sulinet program működését, teljesülését, megvalósulását, mely kutatás összesen 4.200 közoktatási intézmény érintésével folyt. Ennek során mutatták ki, hogy oktatási intézmények mintegy 2 százalékában nem található egyetlen asztali számítógép sem. Ahol van, ott is az informatikai eszközök használata csak az informatikai tárgyakkal kötődik össze. Nem alkalmaznak oktatói programokat és az internet használata sem kapcsolódik humán tantárgyakhoz, a válaszadó iskolák közel háromnegyedében soha nem használtak még a megelőző két évben oktatói szoftvereket magyar nyelv és irodalom, kémia, történelem, földrajz, stb. órákon, az internet esetében pedig még kevésbé. Nagyon kevés olyan pedagógust találtak, akik rendszeresen használtak az oktatás során olyan anyagokat, információkat, amelyek az internetről származnak. Azoknak a száma, akik legalább heti gyakorisággal használták erre a világhálót, körülbelül - az intézményekben dolgozó pedagógusokon belül - 19 százaléknyi. A pedagógusok szakképzettsége alapján az intézmények 58 százalékban találtak kifejezetten számítástechnika vagy informatika végzettségű szakos tanárt. A 2003-as kutatás felmérte, hogy akkor gyakorlatilag az iskolák teljes köre csatlakozott a Közháléhoz.

Fontos lenne, és a további célok között is szerepelnie kellene az IKT eszközök felhasználási elősegítésének, egy szemléletváltásnak, mentalitásbeli változásnak is végbe kellene mennie, melynek eredményképpen a tanárok és az oktatás egyéb szereplői is felismerik ezeknek az eszközöknek a jelentőségét.

2009-ben a számítógép és az internet iskolai használatáról készült egy felmérés a Microsoft Magyarország megbízásából, melyben az ország 264 érettségis adó középiskolájának mintegy 2200 pedagógusát kérdezték meg. A felmérésből kiderül, hogy az órákra történő felkészüléshez tíz pedagógusból kilenc több-kevesebb rendszerességgel az internetet veszi

igénybe információgyűjtés céljából; közel kétharmaduk a felkészülés 20-40 százalékában vagy annál is gyakrabban. Háromnegyedük prezentációk, képek, filmek bemutatására is használja a számítógépet az órán, és csak alig több mint felük keres információt az óra alatt. Az online tesztek kitöltésének lehetőségével a tanárok alig negyede él. A legfeljebb 10 éve és a több mint 30 éve tanítók internethasználatában nincs olyan jelentős eltérés mint sokan feltételeznék (33 illetve 21 százalékuk tanórái közel felénél használja), és a más jellegű számítógép- és internethasználat terén sem kiugróan nagy a különbség. A fiatalabbak természetesen gyakrabban veszik igénybe e lehetőségeket, de idősebb kollégáik is „haladnak a korrall”. Ha megnézzük a számítógép-, internet- és e-mail használatát 2005 és 2009 között, akkor azt látjuk, hogy a pedagógusok közül például négy éve 63, ma 84 százalék használ rendszeresen számítógépet, 51 illetve 78 százalékuk használja az internetet és 52 százalékról 73-ra növekedett azok száma, akik rendszeresen kommunikálnak elektronikus levélben. Átlagban tehát mintegy harmadával-felével több magyar tanár él a számítástechnika és a világháló adta lehetőségekkel, mint négy évvel ezelőtt, és a számítógépet döntő többségben a tanítás során is használják.

Sulinet és az Európai Unió

A kilencvenes évek végén a **magyar Sulinet program példaként állt** az uniós tagországok előtt. Az Egyesült Királyságban is csak később, 1998-ban indult el a több millió fonttal támogatott National Grid for Learning (NGfL) elnevezésű program. A gyors infotechnológiai fejlődés és az új kihívások következtében az Európai Unió jövőstratégiájában is egyre jelentősebb szerepet játszik az informatikai eszközöket felhasználó oktatás és képzés folyamatos fejlesztése. 2006-ban az uniós országokban az oktatási költségvetés 3-4 százalékát fordították az infrastruktúra kialakítására és a taneszköz-fejlesztésre, s ugyanekkor összeget szántak a tanárok képzésére és átképzésére is.

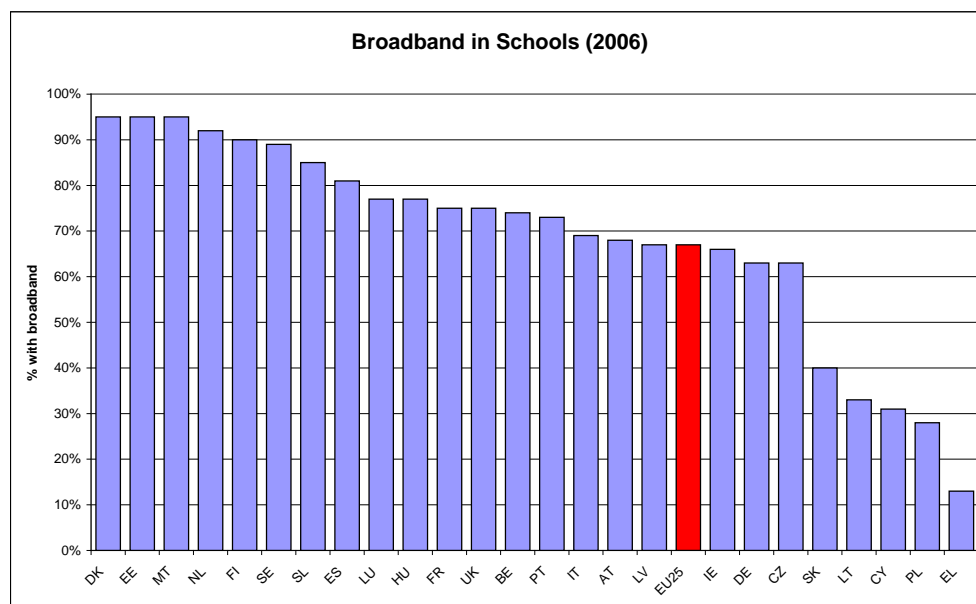
Az EU-ban a középiskolások és egyetemisták 85 százaléka használta az internetet 2004 első negyedében. Ugyanez a munkavállalók körében 60 százalék, a nyugdíjasok között 13 százalék volt. Az elmúlt öt évben az IKT nagy hatást gyakorolt a közszolgáltatásokra, különösen az oktatás és az egészségügy digitalizálása révén: ma már az európai iskolák több

mint 98 %-ának van internetkapcsolata, még hozzá kétharmaduknak szélessávú, holott 2001-ben ez a szám majdnem nulláról indult.

Hazánkban 2006-ban a 14-17 éves „Sulinet-generáció” 89 százaléka használta az internetet – míg a 60 éves vagy ennél idősebb korosztálynak mindössze 2 százaléka. A legújabb adatok szerint 2008-ban a 16-24 évesek kb. 90 százalékban interneteztek rendszeresen, míg az Európai Unióban ez az arány néhány százalékkal kevesebb (88 százalék).

A KSH² legújabb adatai szerint a helyszínek megoszlásában az otthoni internetezés aránya (73 százalék) a legmagasabb, a második helyen pedig a munkahelyi internetezés (11 százalék) áll. Az oktatási intézmény a 2006. évi 3. legnépszerűbb helyszín pozíciójából 2007-ben a 4. helyre szorult, s ez 2008-ban is így maradt: részaránya 4 százalék; míg a más személy lakásán folytatott internetezés aránya igen lassan, de nő – 2008-ban 10 százalék volt.

Az iskolai szélessávú internet elterjedése is jelentősen változott az elmúlt években. Az uniós országok átlagértéke 2006-ban 68 százalék volt, Magyarországon ez az arány kb. 78 százalék volt.



Forrás: <http://ec.europa.eu/i2010>

² www.ksh.hu

3. Összefoglalás

Tanulmányunkban áttekintettük a Közháló program létrejöttének célját, kialakulásának folyamatát, felépítését és működését, eredményességét.

Ezt követően a közösségi internet-hozzáférési pontokat vizsgáltuk, elsőként az Európai Unióban működő pontok típusait néztük meg, majd a magyarországi közösségi pontok kialakulását, funkcióját vizsgáltuk meg. Külön kiemeltük az eMagyarország Pontok illetve program szükségességét, jelentőségét, működését a kezdetektől napjainkig, valamint hatását a gazdaságra, politikára, társadalomra. A Közháló kapcsán – mint alhálózata – a Sulinet program történetét, szervezeti felépítését, sikereit és kudarcait, programjait és eredményeit foglaltuk össze.

Zárásként egy összefoglaló táblázatot mutatnánk, mely az állami támogatásból megvalósult, közösségi hozzáférésű internet-használatot lehetővé tevő szolgáltatási pontokat számszerűsíti, amelyeket a tanulmányunkban ismertetett támogató programok szerint az alábbi rendszerezéssel lehet felvázolni:

Program neve	Integrált hálózatok	Végpontok száma (kerekítve, db)	Megjegyzés
1. Közháló		7300	
	<i>Sulinet</i>	5000	(önálló VPN)
	<i>Köznet</i>	2300 ebből <ul style="list-style-type: none"> ▪ 500 végpont önkormányzati → EKG ▪ 1.800 egyéb közösségi (könyvtár, múvház, teleház, egyéb) 	(önálló VPN)
2. eMagyarország		3000 ebből korábbi elemzéseink szerint <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kb. 900 biztosan Közhálónak is része ▪ Kb. 2100 a Közhálón kívül van 	

Forrás: KPMG Tanácsadó Kft., 2007.

Empirikus kutatás az eMagyarország pontokról

Kutatásunkban egy korábbi, 2003-ban az IHM által meghirdetett pályázatot (IHM-ITP-15) vettük alapul, és ezt a pályázati kiírást figyelembe véve írtunk egy online kérdőívet. A kérdőíveket az eMagyarország Pont központjának segítségével minden eMagyarország pontra kiküldtük. A lista szerint 2278 eMagyarország pont van országszerte, de ezek közül akadtak, akikhez nem tudtunk a kérdőívet eljuttatni, mert elektronikus elérhetőségüket nem találtuk, illetve néhány levél automatikusan visszaérkezett, mondván, hogy a címzettet nem ismeri. A kérdőívek kiküldésénél többször előfordult, hogy egy vezetőnek, tulajdonosnak több eMagyarország pontja is volt, így egy névre/címre akár 5-10 levelet is küldtünk, de a visszajelzések alapján ilyen esetekben egy összefoglaló, mindegyik pontra általánosan jellemző kérdőívkitöltést kaptunk. A visszaérkező kérdőívek között akadtak csak részlegesen kitöltöttek is, így mindezeket figyelembe véve, összességében azt mondhatjuk, hogy a teljesen kitöltött és elemzésünkben mintaként szolgáló kérdőívek száma 460 darab. Ez több mint 20 százalékos kitöltési arányt jelent, ami az online kérdőívek esetében jó eredménynek számít.

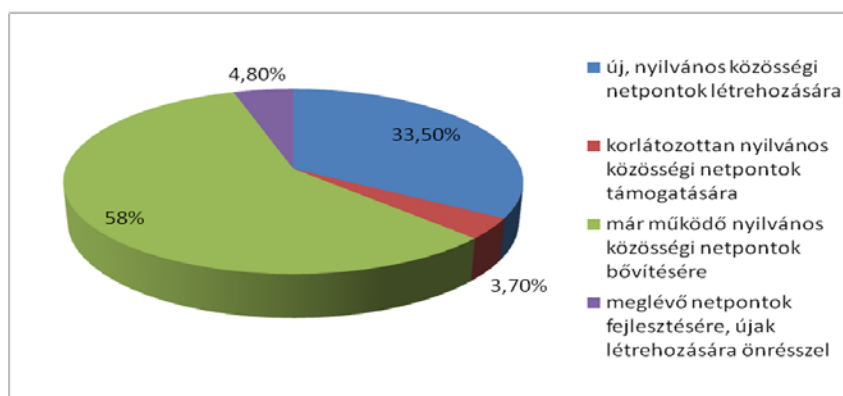
Az pályázat célja a következő volt: „Az Informatikai és Hírközlési Minisztérium (továbbiakban: IHM) az internet elterjedtség növelése és az esélyegyenlőség lehetőségének megteremtése érdekében kiemelten fontosnak tartja, hogy az ország egész területén működjenek az állampolgárok számára könnyen elérhető, megfizethető árú, kiszámítható minőségben szolgáltató közösségi internet-hozzáférési pontok. Ennek megvalósítása érdekében az IHM támogatni kívánja azokat a Pályázati Útmutatóban (lásd. VII. pont) részletezett feltételeknek megfelelő vállalkozásokat, szervezeteket és intézményeket (például: könyvtárakat, közművelődési intézményeket, teleházakat, önkormányzatokat, egyházi intézményeket, kórházakat, szanatóriumokat, az idősek otthonait, klubjait, alapítványokat), amelyek már működtetnek közösségi internet-hozzáférési helyeket, vagy vállalják új közösségi internet-hozzáférést szolgáltató pontok létrehozását és eMagyarország Pontként történő működtetését. Az eMagyarország Pontok megteremtésének célja, hogy azok az ország egész területét behálózva közel azonos áron és színvonalon, rendszeres nyitva tartással biztosítsák az internet-hozzáférés szolgáltatást. E cél elérése érdekében az IHM pályázatot hirdet **új vagy már működő közösségi internet-hozzáférési helyek**

eMagyarország Pontként történő működésének támogatására. Jelen pályázatban közösségi internet-hozzáférési helyeknek minősülnek azok az utcáról megközelíthető, a köz számára nyitva álló, nem lakás céljára szolgáló helyiségek, üzletek, intézmények, ahol szolgáltatásként internet-hozzáférés vehető igénybe. Ezen belül a nyilvános eMagyarország Pontok olyan közösségi internet-hozzáférési helyek, ahol rendszeres nyitvatartási időben bárki korszerű számítógépeken, elérhető áron internetezhet. Az eMagyarország Pontok szolgáltatásainak széleskörű megismertetésére az IHM népszerűsítő kampányt kíván indítani. Az eMagyarország Pontok egységességének és egyszerű felismerhetőségének biztosítására az IHM a pályázat keretében minden nyertes számára arculati kellékeket biztosít. Jelen pályázat céljára 2003-2004-ben összesen 1.6 milliárd forint áll rendelkezésre az IHM által természetben biztosított internethasználat költségei nélkül.”

Kutatásunk első blokkjában az eMagyarország pályázattal, programmal kapcsolatos technikai véleményekre, elégedettségre voltunk kíváncsiak.

A pályázat benyújtása több célból is történhetett, ezeket a célokat a pályázati kiírás rögzítette. A kérdésre válaszoló 460 főből a többség, 267 fő, 58 százalék már működő nyilvános közösségi internet-hozzáférési szolgáltatás bővítésére és eMagyarország Pontként történő működtetésére nyújtotta be pályázatát. Az erre a pályázattípusra jelentkezők önrész vállalása nélkül pályázhattak, és a pályázók lehetnek nyilvános könyvtárak, közművelődési intézmények, bejegyzett egyházak jogi személyiséggel rendelkező intézményei és települési önkormányzatok. A pályázók harmada, 154 fő új, nyilvános közösségi internet-hozzáférési helyek létrehozására és eMagyarország Pontként történő működtetésére pályázott, és csak néhány százalékot (3,7 százalék) tett ki azok aránya, akik korlátozottan nyilvános közösségi internet-hozzáférési helyek támogatására, illetve új, nyilvános közösségi internet-hozzáférési pontok létrehozására, vagy meglévők fejlesztésére, és eMagyarország Pontként történő működtetésére jelentkezett önrész vállalásával (4,8 százalék).

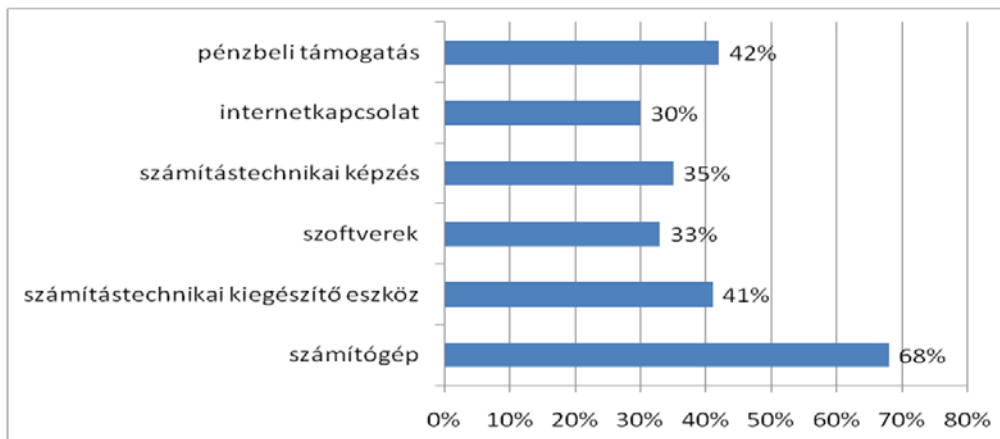
Milyen céllal nyújtotta be pályázatát?



A pályázatban több fajta támogatást is lehetett igényelni, ezeket külön meg kellett határozni, és egy pályázó több fajta eszközt illetve szolgáltatást is kérhetett, a céljának megfelelően. Aki új, nyilvános közösségi internet-hozzáférési helyet szeretett volna létrehozni, illetve aki korlátozottan nyilvános közösségi internetpontra szeretett volna támogatást kérni, azok telepítési helyenként legfeljebb 3 db korszerű, internetezésre alkalmas számítógépre, kártyaolvasóra és szoftverekre, 1db multifunkciós nyomtatóra, választhatóan 1 vagy 2 fő számítástechnikai képzésére és 18 hónap időtartamra, az IHM által térítésmentesen biztosított internetkapcsolatra pályázhatott. Ha a pályázó nem tartott igényt a 18 hónapos IHM által biztosított internetkapcsolatra, akkor 300.000 Forint utófinanszírozás keretében nyújtott pénzbeli támogatást kaphatott. Aki már működő nyilvános közösségi internet-hozzáférési szolgáltatásait akarta bővíteni, vagy aki önrész vállalásával új, nyilvános netpontot akart létrehozni, esetleg meglévőt fejleszteni, azok telepítési helyenként legfeljebb 1 millió forint pénzbeli támogatásra pályázhattak - utófinanszírozásként -, amely felhasználható volt például elektronikus tartalmak (szoftverek, adatbázisok, elektronikus kiadványok) előfizetésére, számítástechnikai eszközök beszerzésére. A negyedik pályázattípusban az önrész - a támogatási összeg felhasználásánál megengedettekén kívül - felhasználható volt a szolgáltató helyiség felújítására, korszerűsítésére, biztonságára, irodabútorok beszerzésére stb. Mindezeket figyelembe véve, eredményeink szerint a pályázók több mint kétharmada számítógépet (68 százalék) kért, majdnem felük számítástechnikai kiegészítő eszközöket (is), 42 százalék volt azok aránya, akik pénzbeli támogatást igényeltek, a válaszolók harmada szoftvereket, internetkapcsolatot és számítástechnikai képzést (is) igényelt. Itt meg kell jegyeznünk, hogy egy pályázó csak egy

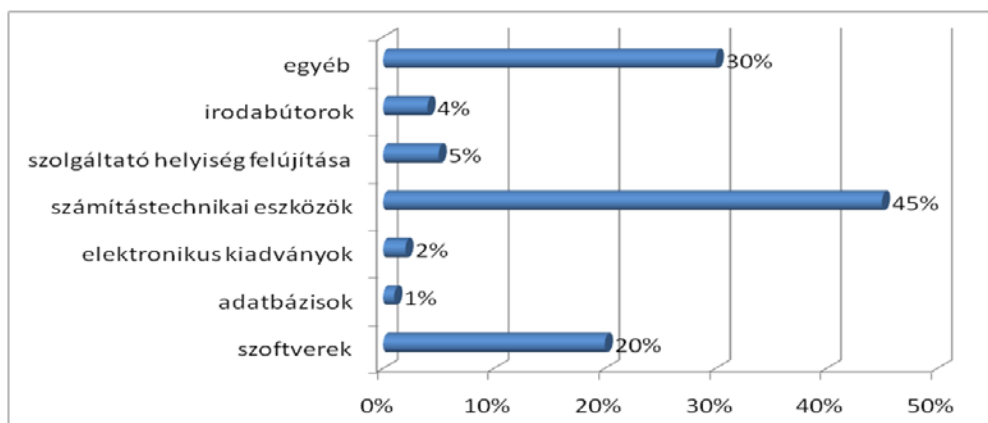
pályázatot nyújthatott be, melyben az első két típusú pályázat esetén legfeljebb két telepítési helyre, a harmadik és negyedik típusú, célzatú esetén pedig legfeljebb húsz telepítési helyre lehetett pályázni.

A pályázatban milyen támogatást igényelt?



Azok közül, aki pénzügyi támogatást igényelt, majdnem a felük, 45 százalékos számítástechnikai eszközöket akart venni belőle, emellett jelentős az egyéb kategória aránya a 30 százalékkal, és a szoftverek vásárlását is a nyertes pályázók 20 százaléka szükségesnek találta. Ahogy az előzőeknél, itt is lehetőség volt arra, hogy egy pályázó egyszerre több eszközt is igényeljen.

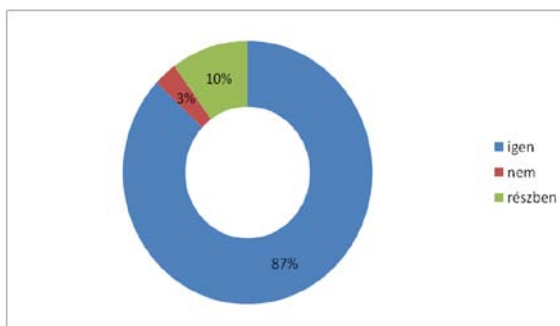
Ha pénzügyi támogatást igényelt, mire igényelte?



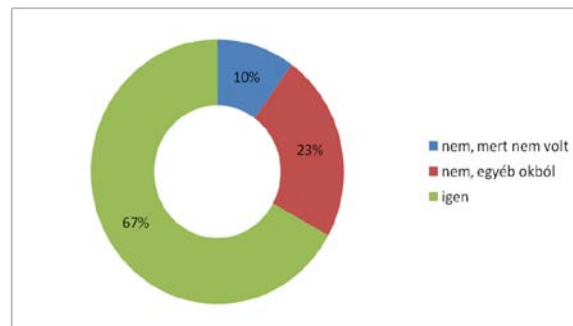
Az IHM a pályázat kiírásában megígérte, hogy minden telepítési helyre térítésmentesen biztosítja az egységes arculat kialakítását szolgáló kötelezően alkalmazandó kellékeket,

például a kültéri és beltéri feliratokat, matricákat, nyitólapot, képernyővédőt és az eMagyarország Pontokat segítő 1 napos szakmai felkészítőt. Kérdőívünkben rákérdeztünk erre az ígéretre is, és az eredmények alapján azt mondhatjuk, hogy az esetek döntő többségében, 87 százalékban megkapták ezen kellékeket a nyertesek, tizedük csak részben kapta meg és 3 százalékuk egyáltalán nem kapott kellékeket. Az ígért egy napos szakmai felkészítőn a válaszolók 67 százaléka részt vett, 23 százaléka nem vett részt, és minősítő adat, hogy 10 százalék azért nem vett részt rajta, mert egyszerűen nem volt ilyen szakmai felkészítő.

A pályázatban ígért arculati kellékeket megkapta-e?



A pályázatban ígért szakmai felkészítőn részt vett-e?



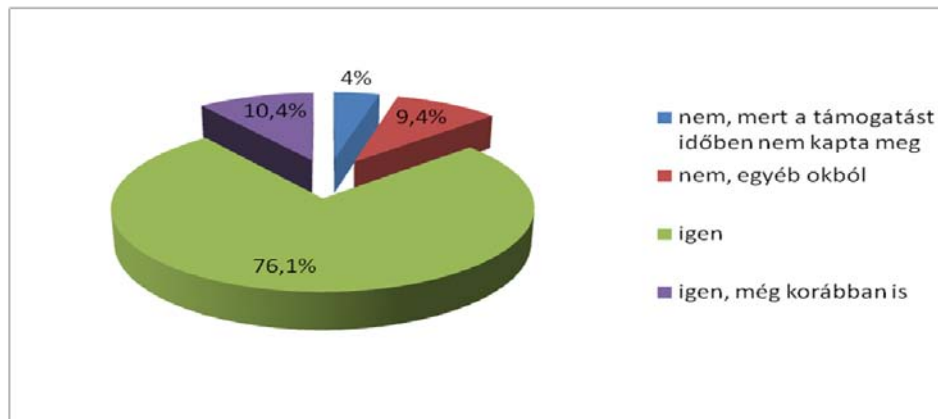
A pályázatban több pontban meghatározták a határidőket, nem csak a pályázatok leadási határidejét, hanem a támogatások és eszközök, kellékek elküldésének határidejét is. Válaszadóink többsége, 59 százaléka minden elnyert támogatást időben megkapott, 24 százalékuk csak egy részét kapta meg az ígértnek, 17 százalékuk időben semmit sem kapott, illetve késve kapta meg.

Ezek az arányok összefüggenek azzal, hogy időben el tudta-e indítani új szolgáltatását, működését az adott intézmény vagy vállalkozás. A többségük, 76 százalékuk - mivel fent láttuk, hogy időben mindent vagy egy részét megkapták a működéshez szükséges eszközöknek – el tudta kezdeni az eMagyarország pont működését, sőt, tizedük még korábban is. Csupán 13 százaléknál az aránya, akik azért nem kezdhették meg idejében vállalkozásukat, mert a támogatás késett vagy valami más tényező közbeszólt.

Ezután az eredmény után nem meglepő, ha a programmal kapcsolatban jók a megítélések. A többség számára, a válaszadók 71 százalékának a pályázáskor megfogalmazott elvárásai

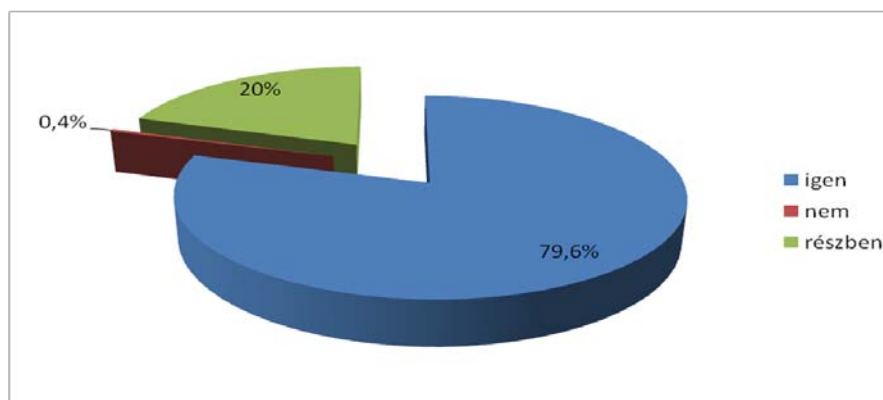
teljesültek, sőt 16 százalékuk szerint teljes mértékben teljesültek. A nyertesek tizede elégedetlen csupán, 11 százalékuk elvárásai fele-fele arányban teljesültek, és csak 1,5 százalék volt azok aránya, akiknek kissé vagy egyáltalán nem teljesültek a pályázáskor megfogalmazódott elvárásai.

Időben el tudta-e indítani szolgáltatásának működését?



Az elégedettséget és a pályázat sikerét jól mutatja az is, hogy a válaszadók 80 százaléka egyértelműen azt kapta, amire a pályázat során számított, 20 százalékuknak csak részben váltak be számításai.

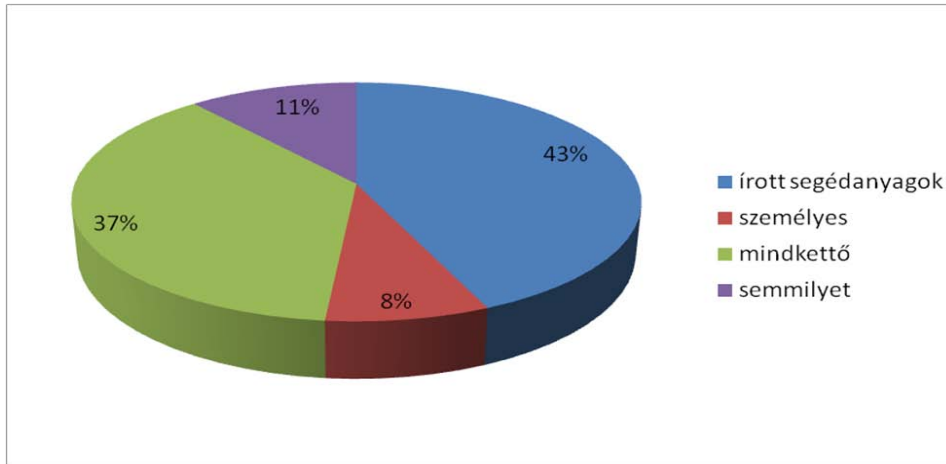
Azt kapta-e amire számított?



Az eMagyarország pont szolgáltatásainak üzemeltetéséhez a pályázóknak vállalniuk kell bizonyos kötelezettségeket, meg kell felelniük bizonyos követelményeknek, melyeket már a pályázat kiírásakor feltételként szabtak és rögzítettek. Ilyen például, hogy az eMagyarország pontnak nyilvános közösségi internet-használati szolgáltatást kell nyújtania korszerű

számítógépen saját maga, vagy - üzemeltetési megállapodás alapján - megbízottja által; az eszközök elhelyezésére és működtetésére, a szolgáltatások nyújtására alkalmas, utcáról megközelíthető közösségi helyiséget, telepítési helyet kell biztosítani, mely nem lehet lakáscélú ingatlanban; internet-használat szolgáltatását a pályázattípusának megfelelően ingyen vagy óránként legfeljebb nettó 100 Forintért (ez 2003-as meghatározás), vagy az önrészes típus esetén a pályázó által megajánlott áron kell szolgáltatni a telepítési hely minden szolgáltatásba állított számítógépén; biztosítani kell a pályázatban vállalt nyitvatartási idő betartását, mely nem lehet kevesebb, mint heti 16 óra; nyitvatartási időben a szolgáltatásokat igénybevevők segítésére egy képzett munkatársat kell biztosítani; a szolgáltató hely címét, elérhetőségét, nyitvatartási idejét és a szolgáltatási árait egy központi üzemeltetésű honlapon kell közzétenni és az adatokat folyamatosan karbantartani; az IHM által rendelkezésre bocsátott eMagyarország Pont arculati elemeit, valamint a nyitva tartást és az internet-használati óradíjat jól látható helyen kell elhelyezni; látogatottsági statisztikát kell szolgáltatni az IHM-nek vagy megbízottjának; az első és a második pályázattípusban telepítési helyenként 1 vagy 2 (a bírálókat szerint megítélt számú) munkatárnak az IHM által biztosított 30 órás akkreditált számítógép-kezelői tanfolyamon kell részt vennie. Mindezen követelmények betartásához feltételezésünk szerint segítségre volt szükségük a pályázóknak, ezért is kérdeztük rá erre is. A szolgáltatások üzemeltetéséhez a válaszoló nyertes pályázók 43 százaléka írott segédanyagokat kapott és/vagy használt segítségül, csak személyes segítséget 8 százaléka kapott, de harmaduk (37 százalék) mindkettőt igénybe vette. Érdekes azonban, hogy 11 százalék azok aránya, akik semmilyen segítséget nem kaptak. Ebbe a csoportba benne lehetnek azok is, akik nem is igényeltek segítséget, hisz a jelentkezők között találunk „csupán” fejlesztőket, szolgáltatás bővítőket és nagyobb méretű intézményeket is (könyvtárak, kultúrházak, önkormányzatok), ahol szakemberek állandó jelleggel segítséget nyújthatnak és az eszközök, szolgáltatások sem teljesen újak, ismeretlenek.

Milyen segítséget kapott a szolgáltatás üzemeltetéséhez?



A kapott segítséggel a többség, 64 százalék inkább elégedett volt, 20 százalékuk nagyon elégedett, és csak 7 százaléknyan, vagyis a 460 főből 33 fő mondta azt, hogy nagyon elégedetlen volt.

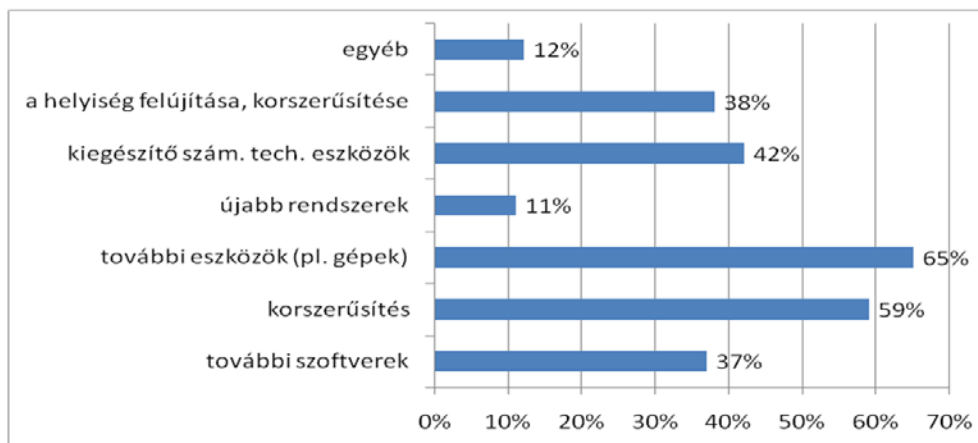
Technikai továbbképzésre a válaszolók körülbelül fele menne el (56 százalék), és a másik fele (44 százalék) ezt nem igényelné. A nem igénylők aránya talán azért olyan magas, mert nekik mint üzemeltetőknek már jól képzett, a számítástechnika terén szakképzett munkatársaik vannak, így nincs szükség a működtetés megtanulásához külön alapszintű tanfolyamra.

A pályázat kiírásában nem találtunk arra nézve utalást, hogy a számítógépeket és egyéb számítástechnikai eszközöket ki fogja karbantartani, de a válaszokból az derül ki, hogy ez az üzemeltető feladata, mert a válaszolók 83 százaléka maga oldja meg a gépek karbantartását és csak 3 százalékuk kap segítséget a programtól. Hogy ez a probléma egyértelműen és természetes módon az üzemeltető feladata az is mutatja, hogy csak 10 százaléknyan mondták azt, hogy a karbantartás és javítás nincs megoldva. Úgy gondoljuk, hogy a 83 százalékos „maga gondoskodik róla” kategória túl nagy ahhoz, hogy ne legyen igaz, vagyis túl nagy ahhoz, hogy ne higgyünk az önálló, független szervízelésben.

A program sikerességét, szükségességét és az iránta megnyilvánuló nagy érdeklődést az is mutatja, hogy a programban résztvevők 86 százaléka tervez további fejlesztést eszközparkjában, sőt azt is meg tudjuk mondani, hogy ki, miben fejlesztene.

A meglévő rendszerhez további eszközöket, pl. gépeket szeretne a résztvevők több mint fele (65%), és szintén sokan korszerűsíténi meglévő rendszerüket (59 százalék). Kiegészítő számítástechnikai eszközöket (nyomtató, scanner) 42 százalék vásárolna még, de több mint harmaduknál szükség lenne a helyiség felújítására, korszerűsítésére is és szintén harmaduk gondolkodik a meglévő rendszerhez illő további szoftverek beszerzésén.

Milyen fejlesztési igényeik vannak?



Kutatásunk második blokkjában az eMagyarország program szükségességéről, koncepciójáról, céljairól, működéséről kérdeztük a programban résztvevőket, oly módon, hogy állításokat fogalmaztunk meg és azokra kellett egy négyfokú skálán válaszolniuk, melynek végpontjai a „teljesen egyetérték” és az „egyáltalán nem értek egyet” voltak.

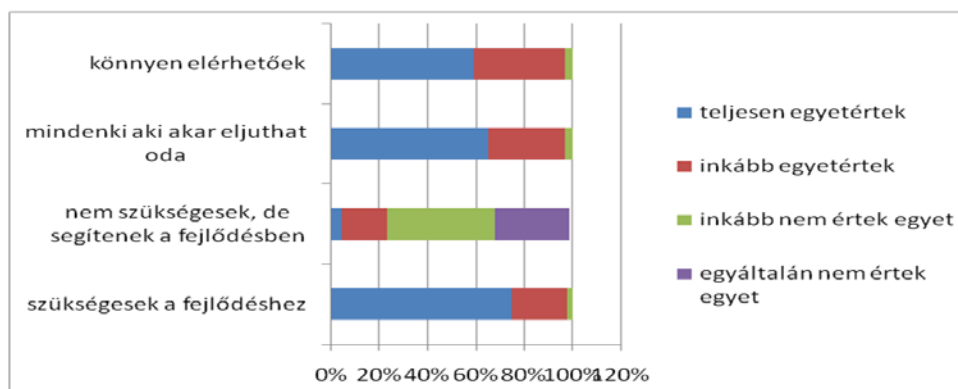
A megkérdezettek 75 százaléka teljesen egyetértett és 23 százaléka szimplán egyetértett abban, hogy az eMagyarország Pontok szükségesek az ország gazdasági, társadalmi fejlődése szempontjából. Ez nagyon nagy, majdnem 100 százalékos arány, csupán 2 százaléknian nem értettek egyet ezzel a kijelentéssel. Ezek szerint szinte mindenki szükségesnek, a fejlődés szempontjából nélkülözhetetlennek tartja a programot.

A következő kérdést egyfajta kontrollkérdésnek is szántuk: egyetért-e azzal az állítással, hogy az eMagyarország Pontok nem szükségesek, de segítenek az ország gazdasági, társadalmi fejlődése szempontjából? Az erre a kérdésre adott válaszok tükrözik az előző kérdésnél tapasztalt lelkesedést és határozott állásfoglalást, ugyanis a „nem szükséges, de segít” megállapítással 76 százaléknian nem értettek egyet, és csak 4 százalék gondolta úgy, hogy a kijelentés igaz.

Az eMagyarország pontok az esélyegyenlőség jegyében fogant egyik legalapvetőbb célja, hogy mindenki legyen része az információs társadalomnak, mindenki érezze magát otthon a digitális kultúrában, mindenki, aki akar, hozzáférhessen a számítógépekhez és az internethez. Kérdőívünkben rákérdeztük erre is, az eMagyarország pontok vezetői vajon ezt tapasztalják-e, vajon ők is így gondolják-e. Az eredmény azt tükrözi, hogy ez a cél megvalósult, hiszen az adatok szerint a válaszolók 97 százaléka úgy látja, hogy valóban, mindenki, aki akar eljuthat az eMagyarország pontokhoz, csak 3 százalék azok aránya, akik nem értenek egyet ezzel az állítással.

Fontos szempont, hogy a helyiségek, az eMagyarország pontok elérése könnyű, egyszerű legyen. Úgy tűnik, hogy ez az alapvető és a működés szempontjából feltétlenül szükséges célkitűzés is valósággá vált, mert 3 százalék híján mindenki egyetért ebben, vagyis 97 százalék azok aránya, akik szerint az eMagyarország pontok valóban könnyen elérhetőek, megközelíthetőek, így ez is elősegíti, hogy minél többen vegyék igénybe szolgáltatásaikat.

Egyetért-e a következő állításokkal, hogy az eMagyarország pontok ...

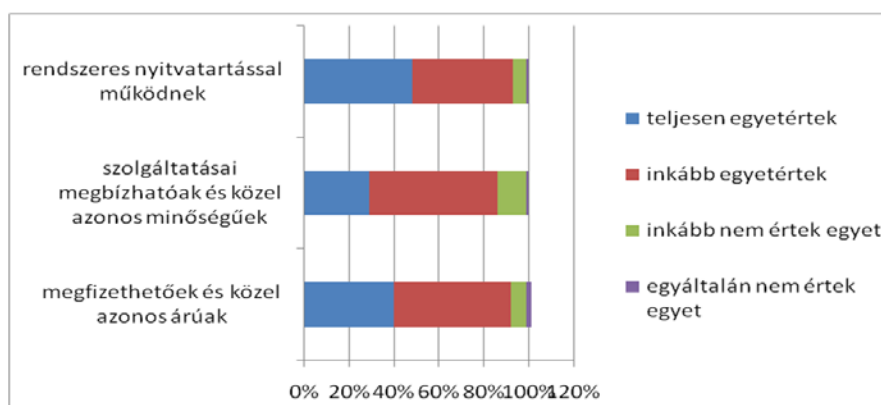


Az egész program szempontjából kulcsfontosságú kérdés az árfekvés, hiszen ez szorosan összefügg az esélyegyenlőséggel, annak megvalósításával, legalábbis a digitális kultúra terén. Már a pályázati kiírásban is láttuk, hogy a működtetés formájától függően lehet ingyenesen, fix tarifáért vagy vállalkozási forma, önrészes típus esetén a működtető által meghatározott összegért – ezt hosszútávon a piac dönti el – internetezni. A kérdésünkre válaszolók többsége, 92 százaléka szerint az eMagyarország pontok mindenhol megfizethetőek és közel azonos áru szolgáltatásokat nyújtanak, 8-9 százalékuk mondta azt, hogy ez az állítás nem igaz, nem értenek egyet vele.

Az eMagyarország pontok a hatékony és az eredeti célkitűzésnek megfelelő működése szempontjából jelentős feladat, hogy a szolgáltatások megbízhatóak és közel azonos minőségűek legyenek. A pontok működtetőinek 86 százaléka úgy látja, hogy ez így is van, erre valóban nagy hangsúlyt és figyelmet kell fektetni, és az üzemeltetők 14 százaléka szerint még problémák akadnak ezen a téren, lenne min javítani.

A pályázatban megfogalmazott követelmények és kötelezettségek „letesztelésére”, betartására irányuló utolsó kérdésünk a nyitvatartással volt kapcsolatos. Mint fent láttuk, a pályázati kiírásban külön kitértek a nyitvatartási idő hosszára és rendszerességére is, ami azt jelenti, hogy az alapkoncepció részét képezi ez a momentum, hisz a megbízhatóság, a könnyű, gyors, kényelmes és mindenki számára biztosított elérés a kulcsa a programnak. Ezt többen belátják és ugyan ilyen fontosnak tartják, vagy legalábbis kötelezettségüknek eleget tesznek, hiszen válaszolóink 93 százaléka szerint valóban rendszeresen vannak nyitva az eMagyarország pontok és csak 7 százalékuk elégedetlen a pontok nyitva tartásával, vagy esetleg nem tudják biztosítani azokat a feltételeket, amelyek a rendszeres nyitvatartáshoz szükségesek lennének. Az eMagyarország pontok nyitvatartásáról még azt tudtuk meg, hogy az esetek 80 százalékában munkaidőben, de azon túl is nyitva vannak, pl. késő délután vagy hétvégén, csak munkaidőben 17 százalékuk tart nyitva, és csak néhány százalék azon pontok aránya, amelyek csak munkaidőn kívül vagy csak hétvégén fogadják a látogatókat. Ezek az arányok tökéletesen megfelelnek a célkitűzéseknek és a követelményeknek.

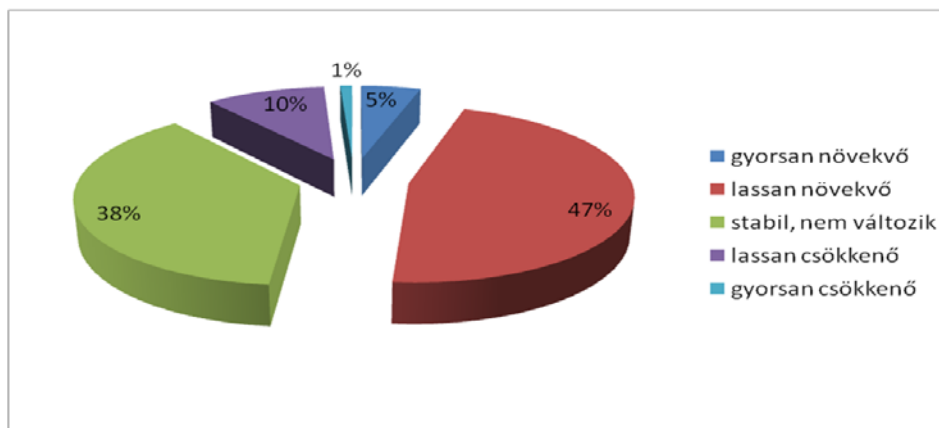
Egyetért-e a következő állításokkal, hogy az eMagyarország pontok ...



Az eMagyarország pontok sikerességét mutatná, ha a pontok látogatóinak száma fokozatosan növekedő lenne. Ez a növekedés függhet azonban az adott településtől, ahol a

pont működik (pl. elhelyezkedése, nagysága, a látogatók fluktuációja), függhet a pont által nyújtott szolgáltatások bővíthetőségétől, fejleszthetőségétől és függhet az adott térségben végbemenő infotechnológiai fejlesztésektől is, hiszen az országos statisztikai kimutatásokból is látjuk, hogy az otthoni és a munkahelyi számítógépek aránya növekszik, az internet-hozzáférési lehetőség is erőteljesen bővül, de területenként, régióként nagy eltéréseket találunk. A mi kutatásunkból az derül ki, hogy a pontok látogatottsági statisztikája az esetek többségében, 52 százalékában növekszik, ebből 5 százalék azon pontok aránya, ahol gyorsan növekvő tendenciáról beszélhetünk. Az eMagyarország pontok több mint harmadában, 38 százalékában nem változik a látogatók száma, stabil, de tizedükben (11 százalék) lassan csökkenő irányt mutat. Ez lehet akár jó hír is, hiszen azt is jelentheti, hogy az otthoni hozzáférési lehetőségek megnőttek, így már a lakosok kevésbé veszik igénybe a közösségi hozzáférési pontokat.

Az ön által működtetett eMagyarország pont látogatottsági statisztikája milyen irányba mutat?

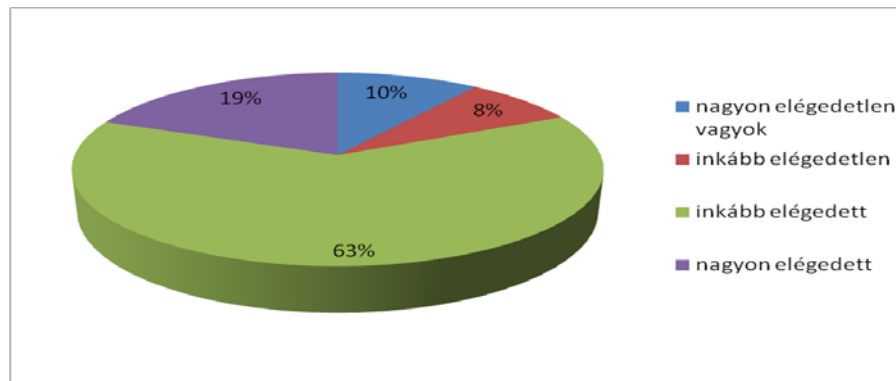


A program iránti elkötelezettséget, a sikert, az elvárások teljesülését, a „jól működést” mutatja az arra a kérdésre adott válaszaink megoszlása, hogy ajánlanák- e más szervezeteknek, intézményeknek, vállalkozásoknak is ezt a programot. Az eMagyarország pontok működtetőinek, vezetőinek többsége (62 százalék) ajánlaná másnak is, sőt, harmaduk (35 százalék) nagyon ajánlaná. Vagyis a megkérdezettek 97 százaléka, majdnem mindenki teljes mértékben elégedett. Csak néhány százalékot (3 százalék) tesz ki azok aránya akik csalódottak, akiknek nem jöttek be számításai vagy mást kaptak mint szerettek volna.

Ha nem is teljes mértékben, de ezt az eredményt támasztja alá konkrétan a programmal kapcsolatos elégedettséget firtató kérdésünk is: a fentieket igazolva mondhatjuk, hogy az

eMagyarország programmal a résztvevők 82 százaléka elégedett illetve nagyon elégedett, és 18 százalékuk elégedetlen.

Mennyire elégedett az eMagyarország programmal?



Utolsó kérdésünkben nemcsak a mai helyzetet, a program mai működését próbáltuk feltárni, hanem a jövő felé is tekintettünk. Megkérdeztük, hogy az üzemeltetők, pontvezetők állami támogatás nélkül folytatnák-e ezt a programot a jövőben? Van- piaci igény erre a programra, látnak-e benne további lehetőségeket, esetleg vannak-e olyanok, akik teljes elköteleződésből, meggyőződésből, beépítve más tevékenységükbe vállalnák a további működtetést? A válaszok nagyon eltérőek. A megkérdezettek majdnem negyede, 24 százaléka ebben a mai formájában folytatná ezt a programot. 20 százalék azok aránya, akik folytatnák ugyan, de változtatnának a program bizonyos területein. A bizonytalanok aránya a legmagasabb, a válaszolók több mint harmada (36 százalék) nem tudja most eldönteni, hogy belevágna-e még egyszer ebbe a projektbe, illetve, hogy állami támogatás nélkül megtenné-e és folytatná-e. Ebben a formában semmiképp nem folytatná a válaszolók 12 százaléka, és egyáltalán nem, semmilyen körülmények között sem, semmilyen formában nem folytatná az eMagyarország programot a működtetők 8 százaléka.

Összefoglalás

Empirikus, kérdőíves kutatásunkban a 2003-ban meghirdetett IHM-s pályázat hatásvizsgálatát végeztük el, melynek eredményéről összefoglalóan azt mondhatjuk, hogy a programban résztvevők, az üzemeltetők, az eMagyarország pontok vezetői nagymértékben elégedettek. A pályázatban megfogalmazott köteleességeknek és kötelezettségeknek eleget tesznek, a kiíró, a minisztérium is teljesítette vállalásait, a program kezdetekor fennakadások nem voltak, jelenleg a program jól, hatékonyan, sikeresen működik. További fejlesztéseken, bővítéseken sokan gondolkodnak, a programon is lehetne kicsit módosítani, a feltételeken változtatni, de összességében jó a program megítélése.

Felhasznált irodalom

Prazsák Gergő: Az eMagyarország program döntés-előkészítő tanulmánya. 2003 március.

www.ihm.hu

Kék Netesz 2009, BME-UNESCO Információs Társadalom és Trendkutató Központ és a GKleNET kft. Kutatócsoportja

Az Európai Unió Bizottságának i2010 jelentése az IKT fejlesztések eredményeiről.

<http://ec.europa.eu/i2010>

Fizikai infrastruktúra - Közháló, eMagyarország, Sulinet programok

Az eMagyarország Program 2.0 koncepciója és akcióterve – Koordináció – kommunikáció – kooperáció. e-Magyarország Centrum

Vezetői összefoglaló. e-Magyarország 2.0.

Záró jelentés az e-Magyarország program 2.0 költség-haszon elemzéséről. 2007. AAM Vezetői Informatikai Tanácsadó Zrt.

Az eMagyarország program koncepcióhoz működési modell és pályázati dokumentáció kidolgozása. Gazdasági és Közlekedési Minisztérium 2007.

SDT Általános összefoglaló

Sulinet bemutató

A sulinet program értékelése 2006.

A Sulinet Programiroda tevékenysége és szerepe az Európai Unió által biztosított támogatási források felhasználásában. 2006.

Sulinet Express tanulmány

A tanárok kétharmada már számítógépet használ az órai felkészüléshez.

http://iot.hu/index.php?option=com_content&view=article&id=1091:a-tanarok-ketharmada-mar-szamitogepet-hasznal-az-orai-felkeszueleshez&catid=41:c-alt&Itemid=146

A vállalkozások és a háztartások IKT-eszközökkel való ellátottsága és ezek használata, 2008.

www.ksh.hu

Kérdőív

A programmal kapcsolatos vélemény

1. Milyen céllal nyújtotta be pályázatát?

új, nyilvános közösségi internet-hozzáférési helyek létrehozására, és eMagyarország Pontként történő működtetésére - korlátozottan nyilvános közösségi internet-hozzáférési helyek támogatására, és eMagyarország Pontként történő működtetésére - már működő nyilvános közösségi internet-hozzáférés szolgáltatás bővítésére, és eMagyarország Pontként történő működtetésére - új, nyilvános közösségi internet-hozzáférési pontok létrehozására, vagy meglévők fejlesztésére, és eMagyarország Pontként történő működtetésére önrész vállalásával

2. A pályázatban milyen támogatást igényelt?

számítógép – számítástechnikai kiegészítő eszköz (pl. kártyaolvasó, multifunkciós nyomtató)
– szoftverek - számítástechnikai képzés – internetkapcsolat - pénzbeli támogatás

3. Ha pénzbeli támogatást igényelt, mire igényelte?

szoftverek - adatbázisok - elektronikus kiadványok - számítástechnikai eszközök - szolgáltató helyiség felújítása, korszerűsítése, biztonsága - irodabútorok - egyéb

4. A pályázatban ígért arculati kellékeket megkapta-e?

igen – részben – nem

5. A pályázatban ígért szakmai felkészítőn részt vett-e?

nem, mert nem volt – nem, egyéb okokból - igen

6. A pályázatban elnyert támogatást időben megkapta-e?

igen, mindent – igen, egy részét – nem, csak késve - nem, semmit sem

7. Időben el tudta-e indítani szolgáltatásának működését?

nem, mert a támogatást időben nem kapta meg – nem, egyéb okból – igen – igen, még korábban is

8. A pályázáskor megfogalmazott elvárásai mennyire teljesültek?

egyáltalán nem – kissé – fele-fele – teljesültek – teljes mértékben

9. Azt kapta-e amire számított?

igen – részben - nem

10. Milyen segítséget kapott a szolgáltatás üzemeltetéséhez?

írott segédanyagok – személyes – mindkettő - semmilyen

11. Mennyire volt elégedett a kapott segítséggel?

nagyon elégedetlen vagyok – inkább elégedetlen – inkább elégedett – nagyon elégedett

12. Igényelne további technikai képzést?

igényelnék – nem igényelnék

13. Hogyan oldja meg a gépek karbantartását?

kap segítséget a programtól – maga gondoskodik róla – a karbantartás, javítás nincs megoldva

14. Továbbfejlesztette-e azóta infotechnológiai rendszerét?

igen – nem

15. Tervez-e további fejlesztést?

igen - nem

16. Ha igen, milyen fejlesztési igényeik vannak?

a meglévő rendszerhez további szoftverek – a meglévő rendszer korszerűsítése – a meglévő rendszerhez további eszközök (pl. gépek) – újabb rendszerek – kiegészítő számítástechnikai eszközök (nyomtató, scanner) – a helyiség felújítása, korszerűsítése – egyéb

Az eMagyarország programról

17. Egyetért-e azzal az állítással, hogy az eMagyarország Pontok szükségesek az ország gazdasági, társadalmi fejlődése szempontjából?

teljesen egyetértek – inkább egyetértek - inkább nem értek egyet – egyáltalán nem értek egyet

18. Egyetért-e azzal az állítással, hogy az eMagyarország Pontok nem szükségesek, de segítenek az ország gazdasági, társadalmi fejlődése szempontjából?

teljesen egyetértek – inkább egyetértek - inkább nem értek egyet – egyáltalán nem értek egyet

19. Egyetért-e azzal az állítással, hogy az eMagyarország Pontokhoz mindenki aki akar eljuthat?

teljesen egyetértek – inkább egyetértek - inkább nem értek egyet – egyáltalán nem értek egyet

20. Egyetért-e azzal az állítással, hogy az eMagyarország Pontok könnyen elérhetőek?

teljesen egyetértek – inkább egyetértek - inkább nem értek egyet – egyáltalán nem értek egyet

21. Egyetért-e azzal az állítással, hogy az eMagyarország Pontok mindenhol megfizethetőek és közel azonos árúak?

teljesen egyetértek – inkább egyetértek - inkább nem értek egyet – egyáltalán nem értek egyet

22. Egyetért-e azzal az állítással, hogy az eMagyarország Pontok szolgáltatásai megbízhatóak és közel azonos minőségűek?

teljesen egyetértek – inkább egyetértek - inkább nem értek egyet – egyáltalán nem értek egyet

23. Egyetért-e azzal az állítással, hogy az eMagyarország Pontok rendszeres nyitvatartással működnek?

teljesen egyetértek – inkább egyetértek - inkább nem értek egyet – egyáltalán nem értek egyet

24. Az ön által működtetett eMagyarország Pont a nap mely időszakában van nyitva?

csak munkaidőben – munkaidőben és azon túl is – csak munkaidőn kívül - hétvégén

25. Az ön által működtetett eMagyarország Pont látogatottsági statisztikája milyen irányba mutat?

gyorsan növekvő – lassan növekvő – stabil, nem változik – lassan csökkenő – gyorsan csökkenő

26. Ajánlaná-e más intézményeknek, szervezeteknek, vállalkozásoknak is ezt a programot?

lebeszelném róla – inkább nem ajánlanám - inkább ajánlanám mint nem – nagyon ajánlanám

27. Mennyire elégedett az eMagyarország programmal?

nagyon elégedetlen vagyok – inkább elégedetlen – inkább elégedett – nagyon elégedett

28. Állami támogatás nélkül folytatná- e ezt a programot a jövőben?

igen – igen, de változtatnék rajta - nem tudom – ebben a formában nem – egyáltalán nem