

A kisközösségek
revitalizációját, helyi
erőforrások
mozgósítását elősegítő, a
hazai igényekre
reflektálni képes
közösségi informatikai
modell: a közösségi
hozzáférési pont

Információs Társadalom- és Trendkutatásért Alapítvány
2009



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

Tartalomjegyzék

I. A probléma bemutatása	3
II. Elméleti megközelítések. Egy fogalom eltűnése	6
1. A számítógépek közvetítette kommunikáció	9
2. A hálózatok bősége, bőség a hálózatokban?	12
3. A közösségi hozzáférés modell kialakítása	16
III. A közösségi revitalizáció lehetőségei az információs társadalomban	20
1. Közháló program	20
2. Társadalmi közvetítők hálózata	22
3. Wi-Fi falu mozgalom	26
4. Integrált közösségi és szolgáltató terek	29
5. A teleház mozgalom	34
A teleházak jövője	38
IV. Kérdőíves kutatás eredményei	40
1. A kutatás eredményeinek összefoglalása és következtetések	52
 Felhasznált irodalom	56
 Kérdőív	58

„A cybertér valódi ereje akkor mutatkozik meg, amikor közösséget nem csak választani vagyunk képesek, hanem létrehozni és építeni is.” (David B. Whittle, 1997)

I. A probléma bemutatása

Ma már világossá vált, hogy az információs társadalom kiépítésének sikere jelentős mértékben a kisközösségek, kistelepülések lakosságmegtartó erejétől függ. Különösen élesen vetődik fel ez a probléma Magyarországon, ahol a sajátos településszerkezet miatt a lakosság 36 százaléka községekben él. Az 1000 lakosnál kevesebbel bíró települések száma meghaladja az 1700-at, azonban még ezen belül is kiemelkedő az 500 főnél kisebbek száma: körülbelül 1040 van belőlük, azaz Magyarország minden 3. településén 500-nál kevesebben élnek. Ilyen aránytalan településszerkezettel alig találkozni Európában, amit alátámaszt az is, hogy a kistelepüléseken élők aránya nálunk háromszorosa az európai átlagnak. A kistelepülések aránya különösen magas Baranya, Zala, Borsod-Abaúj-Zemplén, Vas, Somogy és Veszprém megyékben.

A kisközösségek alacsony lakosság száma sokszor nem teszi lehetővé az alapvető intézmények és szolgáltatások fenntartását, pedig a kistelepüléseken az iskola, a posta, a közösségi ház az innovációk gyakran kizárólagos színterei. A különböző intézmények megszüntetése, a szolgáltatások átalakítása nem véletlenül váltanak ki heves érzelmi reakciókat. A tiltakozások oka – amit maguk a szolgáltatók igen gyakran nem is érzékelnek, nem hajlandók figyelembe venni – általában az, hogy a társadalmi kapcsolatrendszer, a közösségi érzés és cselekvés csomópontjait szüntetik meg.

Az Európai Unió kritériumai alapján Magyarország területének 96 százaléka vidéki térségnek minősül. Az első kategóriába – alapvetően vidéki térség – a terület 58,3 százaléka esik, a lakosság közel harmada él itt, mely több mint háromszorosa az európai átlagnak. Az összlakosság 35,9 százaléka él községekben. Viszont városaink jelentős része is vidéki jellemzőkkel rendelkezik, városaink 48 százalékában 10.000 főnél kevesebb lakos él.

Magyarországon az egyik legalacsonyabb az egy önkormányzatra jutó lakosságszám. (Ami idehaza körülbelül 700 fő, míg az extrém esetnek számító Nagy-Britanniában akár 130 000 fő is lehet). Ez a kistelepülések felé húzó településszerkezet óriási terheket ró a magyar gazdaság- és társadalompolitikára. Az alapvetően forráshiánnyal küzdő kistelepüléseken sajnos először azokon az intézményeken próbálnak spórolni, amelyek alapvető szerepet játszanak a helyi értelmiség, a fiatalabb generációk, a családok megtartásában. A megtakarításnak általában a könyvtár, a közösségi ház, a kisposta, az iskola esik áldozatul, holott az erőforrások megkötéséhez, sőt gyarapításához ezek az intézmények elengedhetetlenül fontosak.

A hanyatló falusi térségek elmaradottságának három jellemzőjét lehet kiemelni: a gazdasági pangást (ami ma már egyben a szervezeti, intézményi megszűnéseket is maga után vonja), az elmaradott életkörülményeket (alacsony jövedelem, fogyasztás, infrastrukturális ellátottság hiányai), amihez még párosul az igen kedvezőtlen demográfiai folyamat: a lakosság jelentős elöregedése, természetes fogyása, valamint a települések népességének rohamos csökkenése. Az aprófalvak földrajzi, infrastrukturális elszigetelődése sajnos egyre inkább maga után vonja a társadalmi-gazdasági kizárást, izolációt is.

A kistelepülések szerteágazó problémái régóta ismertek, azonban megoldásukra, kezelésükre eddig csak időszakos és részleges, viszont sok esetben párhuzamos megoldások jöttek létre. A döntéshozók, a különböző minisztériumok a problémák gyökerét mindig csak a strukturális okokban keresik:

- mérethatékonysági gondok, üzleti/piaci/költségvetési fenntarthatatlanság,
- közvetlenül mozgósítható (szakképzett) emberi erőforrások állandó hiánya,
- az infrastruktúra (telefon, kábelTV, Internet) hiánya, a csatlakozás nehézségei az országos alaprendszerekhez,
- forráshiány az ingatlanteremtésben és/vagy fenntartásban.

Holott azt kellene észrevenni, hogy tulajdonképpen minden esetben az információs- és tudás-szervezési folyamatok deficitjéről van szó, aminek alapján a vidék modernizációjának kulcs-elemét a kistelepülések információs-és tudásfolyamatait kiszolgáló integrált intézményi alaphálózat létrehozásában láttuk már 2004-ben. Számptalan funkció (pl. posta, vegyesbolt,

könyvtár, művelődési ház, közösségi tér, stb.) egyetlen intézményben való összpontosításával kedvező hatások olyan tömege indukálható, amely hatalmas lökést, látványos és jól kommunikálható perspektívát ad a kistelepülések közéletének és fejlesztési kilátásainak. A meglévő – de rohamosan hanyatló – intézményhálózatnak még lennének olyan elemei, amelyek alkalmasak a többi alapszolgáltatás befogadására. A funkcióújírtás révén elért erőforrás- és költséghatékonyság fenntarthatóvá, finanszírozhatóvá tehetné ezeket az intézményeket.

II. Elméleti megközelítések. Egy fogalom eltűnése

Minden technológiai újítás magával hozta az eufórikus, utópisztikus változás ígérését. A telefon, a rádió, a televízió, a videófelvevő, stb. révén mindig felragyogott egy interaktívabb, ezáltal pedig egy demokratikusabb, igazságosabb társadalom képe. A telefon feltalálásával azonnal elindultak különböző tartalomszolgáltatások: például a „zárt láncú operahallgatás, vagy a Puskás fivérek telefonhírmondó szolgáltatása, amely napi 12 órán keresztül híreket, zenét, „teledrámát” kínált. A hálózati szolgáltatás oly népszerű volt, hogy 1896-ban már 6000 előfizetőjük volt Budapesten! Az 1970-es években a házi videók és kamerák révén azt gondolták, hogy vége a televíziónak, a mozinak, hiszen mindenki maga készítheti el saját filmjét. Az 1980-as években a világot jó 10-15 évvel megelőzve a franciák kiépítették saját intranet hálózatukat, a Minitelt, amely akkoriban a világ legnagyobb e-mail hálózata volt. Az adatforgalom túlnyomó többségét – a ma virtuális közösségképzőként tekintett – valós-idejű levelezések, chat-line beszélgetések, játékok, üzenőfal-szolgáltatások tették ki. A technológia társas/közösségi elemei, lehetőségei azonnal felszínre törtek, mégha eredetileg maga a hálózat csak egyes közszolgáltatások (telefonkönyv, menetrend, jegyvásárlás, stb.) gyorsabb és olcsóbb használatát akarta biztosítani. Itt vetődött fel legkorábban a „virtuális közösségek”, a közösség kategóriájának újraértékelésének problémája (Castells 2004 [2000], Karvalics 2000, 168).

Úgy tűnik, hogy a kommunikációs technológiában rejlő lehetőségek humanizálásnak igénye végigkíséri e technikai vívmányok egész sorát. Viszont e humanizálási folyamat talán sehol nem váltott ki olyan nagy vitát, mint az emberi közösségekre gyakorolt hatásának megítélésénél. A vita igen széles, kiterjed a közösségek egyszerű eltűnésének vizionálásától egészen addig a nézőpontig, hogy az új információs és kommunikációs technológiai eszközök automatikusan közösségeket hoznak létre.

1. A „közösség” fogalmának kiindulópontjai

Induljunk ki abból a megállapításból, hogy „az internet olyan mélyreható változásokat generál az ember életében, hogy csakis az emberi létforma alapjaihoz visszanyúló elemzéseknek van reális esélyük a jelenleg zajló változások megértésére” (Ropolyi 2006,

122). Tegyük ezt a közösségek esetében is, még ha nem is tekintünk vissza az evolúciós fejlődés antropológiai alapjaikig.

Ráérő társadalomtudósok a közösség kb. 100 definícióját határozták meg, így némiképp értelmetlen lenne a terminológia meghatározása, így inkább csak néhány meghatározó attribútumát emeljük ki. Legfontosabb jellemzője, hogy a család és az állam között álló sokszínű, sokfunkciójú társadalmi formációkat, szervezeteket tekintjük közösségnek, így megkülönböztetve általában a

- formális szervezeteket: pl. vállalatok, iskolák, a hadsereg, a mozgalmak, valamint a
- közösségi szervezeteket: pl. család, az etnikai csoport és a szomszédság.

A közösségek egyik fontos sajátossága, hogy sokkal többet tudnak nyújtani, mint az egyének összessége: régi, de találó példa erre, hogy míg 1 embernek száz nap kell egy ház felhúzásához, addig, mondjuk, 100 embernek lehet hogy elég 1 nap. Ez persze nem működhet másként, ha a közösség nem rendelkezik közös magatartásszabályokkal, normákkal, értékekkel, bizalommal, ami csak a sok és rendszeres kapcsolat, kommunikáció által jöhet létre. Mindez egyben azt is jelenti, hogy a családon és a különböző társadalmi intézményeken (pl. iskola, munkahely, sport, vallás) kívül más olyan szervezetek, közösségek is vannak, amelyek a család és az állam között az egyén attitűdjére, normáira, szocializációjára alapvető hatással vannak. Ezek általában egymást ismerő, egymást megbecsülő emberek közössége. A közösség, a közösségi színterek (fodrász, sarki fűszeres, a munkahelyi focicsapat, a könyvtár, a kávézó, stb.) olyan helyek, ahova szívesen megyünk, ahol csak úgy jó lenni, mert kötetlenül, felszabadultan beszélgethetünk, vitatkozhatunk, amelyek a hétköznapjainkban szervező erővel bírnak.

A civil társadalom teoretikusai, társadalomkutatók (Hegeltől, Tocqueville-on át egészen Putnamig, Wellmanig) azt hangsúlyozzák, hogy a kölcsönös segítségnyújtás normái, a civil aktivitás, a bizalom mértéke nagymértékben befolyásolják a demokrácia, a kormányzatok és a gazdaság működését. Az amerikai demokrácia és gazdaság sikerének alapját pedig ez a civil elkötelezettség adta/adja, amelyről már Tocqueville olyan pontos képet adott „Az amerikai demokrácia” című könyvében. Putnam (2000) meglátása szerint ennek a sikernek és versenyképességnek a fenntartása csak az amerikaiak közösségi elkötelezettségének

újraélesztésével, a társadalmi tőke növelésével érhető el. Itt nagyon fontos, nem felcserélhető ok-okozati irányról van szó: az erős civil társadalmi alap nem a fejlett gazdaságok és demokratikus államok eredménye, következménye, hanem annak előfeltétele. Ha ez az alappillér nem létezik, akkor nincs mire építeni a demokratikus intézményrendszert, a gazdaságot.

A többségi akaratnak a kultúrája az egyénnel szemben egyes országokban nagyon erős. Ezt figyelte meg Tocqueville az Egyesült Államokban, majd Max Weber is. Tocqueville úgy látta, hogy a demokratikus népek körében olyan egyedülálló hatalma van a közösségnek, amelyet az arisztokrata nemzetek még csak el sem gondolhattak. Hitét nem meggyőzéssel, hanem a közszellemnek az egyesek értelmére gyakorolt óriási nyomásával kényszeríti és sajtolja az emberek lelkébe. Weber a 19. század végén szintén hasonlót tapasztalt: „A specifikusan amerikai demokráciának a kezdetektől fogva mindmáig az a jellegzetessége, hogy nem afféle formátlan homokdombja az egyének millióinak, hanem a tagjait ugyan szigorúan megválogató, de önkéntes társulások eleven, zsongó komplexuma”.

Ennek az ismertségi, támogatói hálózatnak az alapját a „szomszédsági viszony” jelenti, jelentette. A „szomszédság” fogalmát a városszociológusok alkalmazták először, pontosan a nagyvárosi-városi létformák leírására. Ez a fogalom az alapja, a gyökere az amerikai civil kultúrának, hiszen ebben – a szomszédsági viszonyban – szinte mindenki érintett: az emberek itt ismerik egymást, figyelemmel fordulnak egymás irányába, segítenek egymásnak, sőt, szükség esetén közös feladatokat, cselekvéseket hajtanak végre.

A „szomszédság” kifejezés a „közelség” fogalmára vezethető vissza, de kapcsolatban áll a „közösség” jelentéstartalmával is. A német nyelvben két kifejezés volt a közösségre: a „Gemeinde” és a „Gemeinschaft”. Az első egyértelműen a helyi közösségre vonatkozik, a másodikkal ezen kívüli értelme van. A „Gemeinde”-ben a lokalitás vagy a hely határozza meg a közösséget, ami máig megőrizte eredeti értelmét.

A közösségek térbeli megköötöttségét nagyon sokan túlhangsúlyozzák, viszont még ezeknél a lokális közösségeknél sem a hely a döntő motívum, hanem az a többlet, amit a közösség tud nyújtani a tagjai számára a biztonság, a pszichikai, a jóllét, stb. érzése terén.

A modern életformák persze lassan aláássák a közösségeknek ezeket a funkcióit, hiszen a földrajzi mobilitás, a szabadidő csökkenése, a folyamatos tanulás felerősítette a csak az informális, valamilyen átmeneti ügyet szolgáló kapcsolatokat keresők és kialakítók csoportját. Ezek viszont nem tudják a reciprocitás normáira, a kölcsönösségre és a bizalomra alapuló civil aktivitást (társulási hajlandóságot) és közösségi életet fenntartani. Érdekes jelenség, amit Putnam (2000) révén megfigyeltek például az Egyesült Államokban: a nagy tömegszervezetek létszáma növekedik (pl. Vöröskereszt, szülői munkaközösségek, stb.), de a helyi kicsi civil szervezetek száma folyamatosan visszaszorul. A civil szervezetek taglétszáma rohamosan csökken, az önkéntes munkának, a civil társadalmi szerepvállalásnak nincs presztízse.

2. A számítógépek közvetítette kommunikáció

A közösségeknek ezt az erodáló folyamatát látják felgyorsulni a modern információs és kommunikációs technológiai eszközök (internet, mobiltelefon) tömeges elterjedése kapcsán. Az internetes közösségekben csupán sokan vannak együtt magányosan, főleg célracionális cselekvés vezérli a kapcsolatokat, a kommunikációt. Ezt nyugodtan nevezhetjük társulásnak, de nem közösségnek. Miért nincsenek SMS közösségek, vagy minden előnye ellenére miért nem terjedt el az e-learning, miért nincsenek tanuló közösségek? Mert a személyes kapcsolatok során működő szakmai szocializáció, értékek, normák átadására nincs lehetőség. Vagy: miért volt olyan elementáris Magyarországon a mozgó postakocsi bevezetése elleni lakossági ellenállás? Mert hiába a modernebb, kényelmesebb új szolgáltatás, mégis egy olyan közösségi fizikai tér veszik el, ahova az emberek azért is szeretnek bemenni, mert ott informálódhatnak, beszélgethetnek, találkozhatnak másokkal, pletykázhatnak, stb. Erre az egyenként mindenkihez becsöngető postakocsi nem alkalmas, így a közösségi érzésnek, ethosznak veszett el az alapja.

A társadalomtudományok, főleg a szociológia meglepő késéssel kezdtek el foglalkozni a modern kommunikációs és technológiai eszközök – ezen belül is különösen az internet – társadalmi hatásaival. Különösen szembetűnő ez a közösségek tekintetében, hiszen néhány korai művön, szerzőn kívül igazából nem is nagyon foglalkoztak ezzel a kérdéssel. Ezzel

szemben az az ember érzése, hogy mára viszont átestünk a ló másik oldalára: minden virtuális, online, közvetített, behálózott lett, ami alól nem kivétel a közösség sem.

A számítógépek által közvetített kommunikációs lehetőségek, mint például kezdetben a BBS, az e-mail, a hírcsoportok, a chat, majd az ismertségi hálózatok kiépítését lehetővé tevő alkalmazások a társadalmi hálózatok (social network) kialakítását erősítették fel. Ezek az ismertségi hálózatok nem csak információkat nyújthatnak, hanem társaságot, támogatást is, erősíthetik a valahova tartozás érzését. Wellmannal teljes mértékben egyet lehet érteni, miszerint a virtuális hálózatokban való részvételt, kommunikációt nem lehet elválasztani a való élettől. Az internet-használat nem egy másik valóság, hiszen „az emberek magukkal viszik online interakcióikba nemüket, életkorukat, az őket körülvevő kulturális környezetet, társadalmi-gazdasági helyzetüket és a másokkal való offline kapcsolataikat” (Wellman – Gulia 1999).

Az online közeg, mint cselekvési tér kiterjedésével megsokasodott viták sok esetben nem is a mennyiségi mutatók változására vonatkoztak/vonatkoznak, hanem sokkal inkább a minőségi dimenziókra. Nem az olyan kérdések kerülnek középpontba, hogy a digitális tartalom növekedésével, az olvasásra lehetőséget adó eszközök számának gyarapodásával az emberek most többet vagy kevesebbet olvasnak-e, hanem például az olvasás minőségére vonatkozó problémák. Miközben az Egyesült Királyság tudásiparának egyik legfontosabb szereplője, a British Library a napokban vezette be új szolgáltatását – olvasótermében számos terminálon, helyben használható elektromos könyv-olvasóit elérhetővé teszi a digitális könyveket is („New Ways of Reading’ kijelző” kezdeményezés) –, aggódó társadalomkutatók azon vitatkoznak, hogy az digitális könyvek olvasása minőségében ugyanazt a kulturális tőke gyarapodást idézi-e elő, mint a hagyományos könyvek, vagy pedig egyszerű szabadidő-tevékenységgé alacsonyítja le az olvasást. Sőt, más kritikák szerint az online olvasás felületessé teszi az információ befogadását, hektikussá teszi az olvasást, rontja a szövegértést, azaz a fiatalokat mindenképpen óvni kell az elektronikus könyvektől.

Hasonlót lehet felfedezni a valós vagy virtuális közösségek, kapcsolatok terén is: egy számítógépek által közvetített interakció minőségében nem ugyanaz, mint például egy meghitt kávézóban lefolytatott kis társasági beszélgetés. Ugyanakkor Wellman és Gulia a már idézett művében azzal érvelnek, hogy a szoros kapcsolatokat ápoló, akol-meleget,

biztonságot nyújtó kisközösség romantikus ideálja már régen nem él. A társas hajlam (a szociabilitás) erős és gyenge kötése a számítógépek közvetítette kommunikációban is kialakulnak, ezzel pedig újra vitálissá, életképessé válnak a hálózatok, közösségek. Azonban a mérleg megvonásához viszonylag pontosan át kell tekinteni a számítógépek közvetítette kommunikáció társadalmi felhasználására vonatkozó szociológiai kutatási eredményeket.

Ropolyi László „Internet természete” című könyvének egyik központi gondolatmenete, hogy a digitális forradalom felgyorsította a posztmodern tulajdonságok kialakulását: többségbe kerülnek a posztmodern jegyekkel (hatalomellenes, individuális, virtuális, önző) bíró hálópolgárok, akik számára a virtuális jelenlét, cselekvés ugyanolyan természetes és magától értetődő, mint a valós, azaz nem a technika által közvetített kommunikációs, cselekvés. A hálópolgárok számára teljesen természetessé vált a technika feletti uralom, így értelemszerűen az a típusú kommunikáció is, amely a „szituációk feletti uralmi struktúrát” (Ropolyi 2006, 136) testesíti meg.

Meglátásunk szerint az absztrakció nagyon magas foka szükséges ahhoz, hogy a számítógép képernyőjét figyelve a felhasználó egy világot behálózó kommunikációs rendszer, ennek következtében pedig egy végtelenszámú virtuális közösségnek, hálólét részének érezze és tekintse magát. A virtuális térben való jelenlét az alkalmazások, szoftverek, és az ezek által kialakult hálózatok igen sokszínű kulturális mintázatainak megfelelő tényleges, aktív részvétel feltétele. Ez egészen biztosan nem igaz a felhasználók túlnyomó többségére, nemhogy összességében a modern társadalmakra. Az IKT eszközök elterjedése révén megnövekedett a kommunikációs szituációk száma, ennek révén pedig a kommunikáció nyílttá és szabaddá tette az utat újabb és újabb közösségek kialakulásának. A kommunikáció egy sajátos információs technika, valamint az információs technika közösségi változata. A gondolatmenet végkicsengése, hogy a kommunikációs szituációkban a „községek” automatikusan létrejönnek. A „kommunikációval kialakított közösségek” összessége alkotja a hálózati társadalmat, hozza létre a „hálólét kultúráját”, hiszen az új IKT eszközök által gerjesztett kommunikációs szituációk beépülnek a konkrét „élethelyzetekbe”.

Ezt a folyamatot kellett/kell tovább erősítenie – sőt várt hatását tekintve akár véglegesen beteljesítenie – a posztmodern hálólét kialakulását – a mára igen elcsépelet – web 2.0 forradalmának. Napjainkban hallatlan népszerűségnek örvend például a közösségi média

(„social media”), vagy a társadalmi szoftver kifejezések, amelyek ezt a folyamatot hivatottak magyarázni.

A virtuális társadalmi hálózatok természetesen a lehető legteljesebb értelemben vett valós emberi kapcsolatháló, azonban ezek a társas kapcsolatok az én meglátásom szerint nem hoznak létre automatikusan közösségeket. A social media nem más, mint az egyének kommunikációs (közlési) szándékainak láncolata, ám ezt a láncolatot igen sok lényegi tényező befolyásolja.

Ehhez támpontot sok esetben a kapcsolathálózati vizsgálati módszer nyújthat, ugyanis ez az elméleti megközelítésmód figyelembe veszi a kapcsolatok hálózatának méretét, sűrűségét, heterogenitását, sőt minőségét is. Természetesen a nagyobb kapcsolathálózat több támogatást tud biztosítani, hiszen könnyebb elérni, megszólítani valakit. A nagyobb kapcsolathálózattal rendelkező egyén többfajta specifikus ismerethez és több, megbízhatóbb információhoz képes hozzájutni. A kevésbé heterogén kapcsolathálózatok valószínűbb, hogy sokszínűek, ezért egyúttal többféle forráshoz biztosítják a hozzáférést. A kapcsolatok minőségét befolyásolja, hogy egy közeli barát több időt és energiát hajlandó a támogatására szánni, mint egy távoli ismerős.

3. A hálózatok bősége, bőség a hálózatokban?

A hálózati megoldások, alkalmazások, sőt ezeknek a különböző kommunikációs eszközökön való megjelenése (például az ismertségi hálózatok ápolását szolgáló szoftverek már nem csak a számítógépen, hanem a mobiltelefonon is megjelentek), ennek révén az eszközök, alkalmazások multitasking-szerű (egyidejű, egymást kiegészítő eszközhasználat) használatának drasztikus előretörését eredményezték. A kommunikációs technológia fejlődése pedig továbbra is nyíltvégűnek tűnik, azaz a fenti folyamatok nem tekinthetők lezártnak, sőt inkább egyfajta öngerjesztő mechanizmusról beszélhetünk. Ezek az eszközök egyre több hálózatot hoznak létre, de kérdés, hogy az egyes emberek hány ilyen hálózatnak tudnak aktív tagjai lenni, hány kapcsolatot képesek és hajlandóak egyáltalán ápolni, fenntartani? Ugyanis az egyes ember kognitív, személyközi-kapcsolati térképének korlátai egyben behatárolják a kommunikációs hálózatok burjánzását is.

Napjaink egyik legdivatosabb információs társadalmi témaköre a „közösségi média”. Igaz, maga a fogalom magyar nyelvű adaptációja sem kiforrott még, hiszen leegyszerűsítve azokat a jelenleg kedvelt közösségi oldalakat értik alatta leginkább, mint a például a MySpace, Twitter, Facebook, YouTube, Flickr.

A közösségi hálózatok, webkikötők látogatóinak száma soha ilyen ütemben nem növekedett, mint a mostani gazdasági válság idején, ráadásul ez a növekedés az idősebb, 40 év feletti korosztályban volt a legdinamikusabb. Az Egyesült Államokban közel 56 millióan használnak közösségi site-kat, azaz a teljes népesség közel egyharmada.

A statisztikai adatokat nézve valóban ezek az internet jelenlegi gravitációs pontjai. A comScore adatai szerint a közösségi kapcsolathálókat használóinak száma májusban meghaladta a 730 millió főt a világban. A Facebook 250 millió aktív felhasználóval – és több mint 10 milliárd feltöltött fotóval – rendelkezik, miközben havonta körülbelül 320 millió felhasználó látogatja meg a webkikötőt.

A Facebookolás, a Twittelés, a 140 karakter valóban létre tud hozni közösségi érzést, új viselkedési mintázatokat, egy sajátos kultúrát? A Twitter egészen biztosan hatással lesz a nyelvre, mint ahogy a táviró és az SMS is óriási hatással volt/van szavak összeolvadására, rövidítésére, de kialakít-e új habitusokat, új közösségeket?

A Facebook, a Twitter legfőbb haszna, hogy ismertségi hálózatokat hoz létre, ezeken a hálózatokon pedig információk, érzelmek, hírek, pletykák keringenek, hasonlóan, mint egy kisebb falusi közösségben – mondják a közösségi média pozitív hatásait hangsúlyozók. A hálózat igen alkalmas információk, források, friss hírek beszerzésére, hasonlóan, mint egy levelezőlista.

A közösségi site-ok utóbbi hónapokban megjelenő új alkalmazásai révén egyre alkalmasabbak az érdeklődésnek megfelelő csoportok szervezésére, ennek révén pedig olyan célzott hírforrásokhoz juthat az ember, mintha egy keresőmotort használna.

Az is kétségtelen, hogy a közösségi médiával eltöltött idő mennyisége is megnövekedett. 2008 és 2009 áprilisa között a Facebookon, a Twitteren havonta eltöltött percek száma többszáz-szorosára növekedett. Ráérő kutatók szerint a Facebook használói idén áprilisban közel 14 milliárd percet áldoztak az oldalon keresztüli közösségi életük ápolására, amit ha

elosztunk a 250 millió aktív felhasználóval, akkor nem is jön ki magas szám: ez havonta egy felhasználónál átlagban alig éri el az egy órát, amiben bizonyára benne van a fényképek, videók feltöltése, nézése, saját profil csinosítása, stb. is.

De milyen közösséget teremt egy blog, egy kép- vagy kisfilmeket megosztó site, egy ismertégi hálózatokat szövögető webhely? Amennyiben nagyon kritikusan nézünk ezekre az alkalmazásokra, illetve azok használatára, akkor azt látjuk, hogy ezek elsősorban az egyének közlésére és az erre reflektáló „tömegek” (ismerősök) interakciójára épül, nem pedig az egymás iránti érdeklődésre, a kölcsönösségre, bizalom kiépítésére. Meglátásom szerint e hálózatokat a közlésvágy, az egyéni érdeklődést kifelé kommunikáló kívánó extravertált személyek motivációi tartják fent.

Nagyon érdekes eredményeket kapott az amerikai Pew Internet Research egyik 2006-os, a blogírási motivációkat feltáró kutatása (idézi Sólyom 2009). A blogolókat elsősorban négy fő lelki motívum készíti a naplóírásra: a társas kontroll, a társas kötődés, az önbecsülés és a társas identitás.

A társas kontroll motivációja a lelki egyensúly, a lelki egészség szempontjából életbevágó: a naplóírás közben uralkodni tudunk a bejegyzett történeteken, azáltal, hogy leírjuk, átgondoljuk, rendszerezzük őket. Úgy érezzük, urai vagyunk az eseményeknek, a velünk történeteknek, tudunk rájuk hatni, befolyásolni tudjuk őket. E motivációnak több aspektusa is fontos a blogolás szempontjából. A társas befolyás fontos a bloggereknek, hogy nézeteik, látásmódjaik elterjedjenek, és elfogadásra találjanak az emberek megfelelő csoportjában. Meglepő, de önmagában ez a motiváció jellemzi a bloggerek legalább egyharmadát.

A blogírás magabiztossá is tesz minket. Írni napról-napra különböző témákban, saját fejlődésünket látni ezekben a témákban egyre magabiztosabbá tesz, és egyre jobban megbízunk saját ítéleteinkben. A barátoktól és ismerősöktől érkező pozitív visszajelzés erősítheti az ember nézeteit. A legtöbb ember mentálisan éhezne a társas interakciók és valamely csoporthoz való tartozás nélkül. Az önbecsülés pedig olyan motivációt jelent, amikor azt érezzük, hogy állandóan összehasonlítjuk magunkat más emberekkel vagy csoportokkal, össze kell, hogy hasonlítsuk őket és magunkat, a számunkra kedvező kimenettel. Vagyis olyan formában, hogy lehetőleg mindig mi legyünk a jobbak, szebbek, okosabbak.

És végül fontos készítő erő a blogírásban a társas identitás, a társak általi önazonosság, azonosságtudat, ami egyszerűbben azt jelenti, hogy az emberek önértékelése abból a csoportból ered, amelyhez tartozik. Ez a motiváció jelenik meg akkor, amikor valaki a közösségi bloggerekhez akar tartozni, azonosulni akar különböző blogírókkal vagy blogokkal, illetve pozícionálni akarja magát. Ilyenkor a leginkább olvasott blogokra hivatkoznak és reagálnak.

Ha alaposan megnézzük, akkor négy motiváció közül három az énről szól, az én szükségleteinek kielégítéséről, és talán csak egy esetében a közösségi elkötelezettségről.

Felvetődik a kérdés: a kommunikációt, a kapcsolatot, interakciót segítő eszközök drasztikus elterjedése miért nem csökkenti a magányosok, a szorongók, a depressziósak arányát? Kopp Mária (Kopp 1999, 2008) kutatási adatokra támaszkodva úgy látja, hogy a depresszió hátterében elsősorban az anómia jellemzői találhatjuk: a legbiztosabb nem bízni senkiben, mert az emberek általában aljasak, önzőek, csak ki akarják használni a másikat. Ezek az anómiás jelenségek a depresszió igazi háttértényezői, és ami ezzel jár: a társadalom izolált egyénekre, individuumokra szakad, az egyén nem érzi úgy, hogy számíthat másokra, hogy beletartozik egy közösségbe. 2002 és 2006 között elképesztő mértékben romlottak a magyar társadalom lelkiállapotának mutatói: gyengült a bizalom, erősödött az értékvesztés, általánossá vált a jövőkép hiánya. Azoknak az aránya, akik úgy vélekednek: Magyarországon senki sem törődik a másikkal, a 2002-es 48 százalékról 80 százalékra emelkedett. Kopp elemzése szerint a magyar társadalom mintegy 85 százalékára igaz az anómiás lelki állapot. Más kutatásokból tudjuk, hogy a magyarországi felnőttek egyharmada azt állítja, hogy nincs is barátja, és a barátok száma egyébként évről évre csökken (Albert-Dávid 2007).

Egyre több kutatás irányul annak feltárására, hogy a társadalom különböző rétegei miként viszonyulnak a modern ITK eszközökhöz, milyen hétköznapi és gyakorlati haszonnal, vagy károkkal járnak számukra ezek a kommunikációs lehetőségek. Hosszú oldalakon keresztül lehetne még írni a kommunikációs rétegződésről, a tudásszakadékokról, de a digitális megosztottság kutatások hatékonyan kimutatták, hogy többféle megosztottság létezik, ráadásul ezek nem tűnnek el egyik napról a másikra, hanem az egyes újítások esetében újratermelődnek. Már nem csak az IKT eszközök használói és nem használói, hanem a

használók közötti megosztottságról is beszélhetünk. Azt látjuk, hogy az IKT használók eltérő módon használják, hasznosítják ezeket az eszközöket.

Még európai viszonylatban is elképesztően magas azoknak az aránya, akik számára semmiféle kézzelfogható előnnyel nem járnak az új kommunikációs eszközök. Csalóka a kép, miszerint például a magyar társadalomban a mobiltelefonhoz szükséges SIM-kártyák száma meghaladja a 10 millió darabot, azaz gyakorlatilag minden magyar állampolgárnak van mobilkészüléke. Vagy a szélessávú internet-hozzáférést lehetővé tévő infrastruktúra a magyar háztartások közel 90 százaléka számára biztosított, ráadásul elérhető áron. Ennek ellenére a háztartásoknak még mindig kevesebb mint 50 százaléka rendelkezik csak internet-hozzáféréssel. Mindezeknek óriási lehetőséggel kellene bírniuk egy hálózati társadalom kialakulására, ugyanakkor egyre több kutatási eredmény lát napvilágot arra vonatkozóan, hogy ez messzemenően nincs így. Például a hazai e-mailforgalom 70 százalékát a netet használók mindössze 30 százaléka bonyolítja le (Csepeli-Prazsák 2009), de idézhetjük az ITTK Alapítvány öregedő társadalom kihívásaival foglalkozó egyik friss kutatási eredményét is, mely szerint az 50 év feletti magyar lakosok (számuk majdnem megközelíti a 4 millió főt) 52 százaléka(!) még soha nem küldött mobiltelefonján SMS-t valamelyik családtagjának, közeli rokonának.

Mindez talán jól tükrözi az IKT eszközök közösségalkító, szociabilitásra gyakorolt igen korlátolt hatását. Természetesen rengeteg adat szól amellett, hogy a társadalom egy kisebb szeleténél a csoporttól, a közösségtől való elfordulás figyelhető meg a társadalmi hálózatok felé. A behálózott individuumok számára a média maga válik az új szomszédsági viszonyná. Mindez persze kialakíthat, ki fog alakítani egy új társadalmi működési rendszert, ahol a tradicionális tömegmédia folyamatosan visszaszorul, helyébe pedig a sokszámú érdeklődési, fogyasztási hálózatok lépnek majd. De ez messze nem érint mindenkit, így – elsősorban magamnak jelezve – szükség van az IKT eszközök korlátozott hatásának mélyebb, feltáróbb elemzésére.

4. A közösségi hozzáférés modell kialakítása

Minden társadalom az emberi közösségi szükségletek kielégítését szolgálja. A fenntartható fejlődés lényege, a jelen szükségleteinek kielégítése a jövő generációk lehetőségeinek

veszélyeztetése nélkül. Ezt csak közösségi konszenzussal, összefogással és cselekvéssel, aktivitással lehet elérni.

A társadalom hagyományos kisközösségeinek helyzete a jelenlegi információs társadalomban alapvetően megváltozott. Egyes nézetek szerint az információs társadalom nem az emberek sokaságának jóléte, fejlődése, a szegénység leküzdése, a súlyos gondok, a válságok megoldása érdekében történik, hanem a világot átfogó üzleti érdekek, a még nagyobb profit a mozdító rugója az ipari társadalom ilyen irányú átalakulásának. Figyelembe véve, hogy nyereség nélkül semmilyen üzlet nincs, mégis úgy látjuk, hogy az **információs társadalom** legfontosabb jellemzőit áttekintve, nem csak üzleti érdekekről van szó. Ezek a jellemzők a következők: információrobbanás, elektronizáció, konvergencia, interaktivitás, globális falu, információszabadság, mobilizáció, hálózatosodás, tudásgazdaság, hálózati gazdaság. Nemzetközi tapasztalat mutatja, hogy amelyik országban a kormányzat információs társadalom-tudatossága még nem eléggé bontakozott ki, lehet és érdemes helyi szinten elindítani fejlesztéseket. Van esély arra is, hogy a sikeres helyi kezdeményezések az átfogó nemzeti informatikai programok részévé váljanak.

A jól működő információs társadalom új lehetőséget hoz a tapasztalat és a tudás feldolgozását, a szellemi munkát és az emberi intézményi kapcsolatokat, az információ átadását átalakító újításokkal. Ebben a rendszerben, ha ezek a mindenki számára használható eszközök valóban hozzáférhetőek lesznek - amire jó esély van -, akkor az előző ipari társadalom történelmi megosztottsága terén is másképp kell gondolkodnunk. Azért, mert a történelmi megosztottságok keletkezésükben, több ezer éves fennmaradásukban döntő szerepet játszottak a szellemi erőforrások felhalmozásának és terjesztésének tér-, idő-, és költségbeli korlátai. A tudás, az információ monopolizálhatósága mára gyakorlatilag megszüntethető. Jelenleg azonban létező probléma az **esélyegyenlőtlenség**, a problémás élethelyzetek, amikor a személyi szükségletek kielégítése elérhetetlen, és amelyekben a korszerű IKT segítséget kínál a probléma megoldásához. Ilyen problémás élethelyzetek az alábbiak lehetnek: térbeli elszigeteltség, szegénység, képzetlenség, tanulási lehetőség hiánya, kallódó tehetség, képesség kiteljesítésének akadályai, munkanélküliség, üzleti lehetőség akadályoztatása, elhagyatottság, párkapcsolat hiánya, szórakozási lehetőségek hiánya, környezeti ártalmak, rossz lakás és életkörülmények, gyermeknevelési kudarc, hajléktalanság, társadalmi kirekesztettség, jogfosztottság, krízishelyzetek, betegség,

szenvedélybetegség, tartós egészségkárosodás, mozgáskorlátozottság, időskor. Ezeknek az élethelyzeteknek a következményét társadalmi egyenlőtlenségnek vagy szakadékoknak nevezzük, amelyek társadalmi feszültségekhez vezethetnek.

Ez a társadalmi egyenlőtlenség nem egyenlő a **digitális megosztottsággal** vagy a digitális esélyegyenlőtlenséggel, de a digitális esélyegyenlőtlenség következtében ezek a társadalmi egyenlőtlenségek elmélyülhetnek és új társadalmi szakadékok alakulhatnak ki. A digitális szakadék megszüntetése, áthidalása tehát a demokrácia alapkövetelménye, melynek során az infokommunikáció mindenki számára elérhetővé tétele a modern demokráciák egyik fontos mércéje. Minél magasabb ez a demokráciafok, annál nagyobb az esély a társadalmi egyenlőtlenségek fölszámolására. A **digitális szakadék kialakulásának oka** továbbá az is, hogy a digitális megosztottságot előidéző hiányok mind a mai napig fennállnak. Ilyen hiányok például: tájékozottság hiánya; az információs társadalom jelentőségének meg nem értése; hozzáférés a számítástechnikai eszközökhöz, hálózathoz, internethez, hálózati szolgáltatásokhoz; motiváltság, ösztönzés, bátorítás a használathoz, a félelmek leküzdéséhez; a lehetőségek közötti tájékozódás képessége; speciális élethelyzetekhez igazodó szolgáltatások és eszközök; az informatikai eszközök, alkalmazások, szolgáltatások használatának kihasználásának képessége; életkörülményekhez megfelelően illeszkedő használat lehetősége és képessége; megfelelő életfelfogás, életszemlélet. A digitális szakadék felszámolása a helyi gazdaság, társadalom fenntartható fejlődésének kritikus eleme, mert a társadalmi feszültségekkel terhelt közösség fejlődésképtelenné válhat. Elveszti legértékesebb erőforrásait, elsősorban a közösség gondolkodóit, hozzáadott értékeket előállítani képes tagjait, kulturális értékeit. Tekintettel a helyi jellegre, ezért tarjuk fontosnak a helyi szerveződésű teleházakat.

A **kisközösségek** céljukat a legkorszerűbb informatikai és hálózati eszközök és szolgáltatások kreatív alkalmazása nélkül nem tudják elérni. A közösségi intelligencia megfelelő színvonalra emelése szükséges. Az egyes ember közvetlen igényei **csoportszükségletek**et hívnak életre, ezek kielégítése szervezeti csoportszükségletként jelenik meg a társadalomban. A társadalomban megjelenő csoportszükségletek az alábbi területeket érinti: egészség, élelem, pihenés, kikapcsolódás, környezet, energia, párkapcsolatok és családi kapcsolatok, utódok és gyermeknevelés, lakás és szállás, biztonság, árucikkek, személyi szolgáltatás és vendéglátás, ipari szolgáltatás, közlekedés, szállítás, információ és hírek, kommunikáció és hírközlés, tudás

és felkészültség, művelődés és kultúra, munka és vállalkozás, alkotás, üzleti szolgáltatások, sport és testedzés, szórakozás és játék, társas kapcsolatok és társaság, közösségi élet, hitélet, közigazgatás és demokrácia, jogszolgáltatás és jogvédelem. Ezeknek a csoportszükségleteknek a kielégítése a település fejlettségétől, az igazgatási hierarchiától, a kiscsoportok egyedi igényeitől függően a teleházak működésében változó.

A társadalom és a technika kapcsolata, a technika fölénye ismert. Kevésbé közismertek azonban a helyi közösségek viszonyai, élete, és a korszerű információs-, kommunikációs- és mobil- – az IKT és az ICMT – eszközök és szolgáltatások, az infokommunikációs technológiák közötti összefüggés.

A kisközösség revitalizációját, a helyi erőforrások mozgósítását elősegítő, **az új igényekre reflektálni képes közösséget összefogni a teleházak hivatottak**, ez a legegyszerűbb út az e-közösségek kialakításához. A helyi közösségek igényeinek megváltozása, a technikai feltételek új lehetőséget jelentenek a digitális esélyegyenlőség hiányának felszámolására is.

A közösség önszervező, önmenedzselő képessége egyre inkább technika, technológia és kommunikációfüggő. A fejlettebb technológiával rendelkező teleházak egyre nagyobb befolyást szereznek a közösségek irányításában, a közösség mozgósításában, a közösségi akarat érvényesítésében.

III. A közösségi revitalizáció lehetőségei az információs társadalomban

Az i2010 célkitűzéseinek hazai adaptációja, a stratégiai szintű beavatkozási irányok azonosítása kutatói oldalról már 2005-ben megtörtént. Ekkor került megfogalmazásra, hogy elsősorban a vidék Magyarországnak megkésett információs fejlődését kell felgyorsítani. Ennek legfontosabb elemei között szerepelt akkor a szélessávú, korszerű információs közmű, a közösségi alap-infrastruktúra kiépítése.

A vidék információs vérkeringése régóta akadozik. A kistelepülések iskolái, kultúrházai, mozijai, könyvtárai, postái – megfelelő gazdasági és fenntartási modellek és források híján – haldoklanak, sorra szűnnek meg, illetve kényszermegoldások sorával próbálják az érintett közösségek, vállalatok és állami intézmények fenntartani a szolgáltatásokat. Az i2010-hez és a megépülő közösségi információs közműhöz igazodva a vidék modernizációjának alapja **a kistelepülések információs- és tudásfolyamatait kiszolgáló integrált intézményi alaphálózatának kell lennie.**

A magyar társadalom digitális megosztottsága **számos mutató mentén alig változik**, aminek döntő mértékben két oka van: a nagyszámú kistelepülés, valamint az itt élők igen kedvezőtlen demográfiai, szocio-ökonómiai összetétele, továbbá ezzel összefüggésben a számítógéppel, internettel szembeni kognitív gátak. Hazánkban az internetet nem használók körülbelül fele él olyan körülmények között, hogy otthonukban nem csak a számítógép és az internet nem érhető el, de nincs olyan családtagjuk sem, aki internetezik. Azaz a magyar társadalom jelentős része nem csak fizikai, infrastrukturális értelemben, de **a társadalmi kapcsolatok tekintetében is kirekesztett az információs társadalomból.**

Az alábbiakban összegezzük azokat a kezdeményezéseket, amelyek a digitális megosztottságot befolyásoló tényezők negatív hatásainak kiküszöbölését célozzák meg.

1. Közháló program

A 2004-ben elindított **Közháló program**, az utóbbi évek legnagyobb, több tízmilliárd forintos, kormányzat által támogatott **informatikai infrastruktúra-építési programja volt.** A program keretében 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. Az eredeti tervek és szándékok szerint a Közháló olyan informatikai alapközmű, amely valamennyi, a kormányzati informatikába nem tartozó helyi közigazgatási szerv, közintézmény, civil szervezet számára biztosítja a hozzáférést a világháléhoz, így szándéka szerint csökkenti „az állampolgárok és az igazgatási szervek közti távolságot”, és átláthatóbbá teszi „a közigazgatás és államigazgatás működését”. A Közháló program eddig azonban elsősorban csak fizikai infrastruktúra-fejlesztés volt, így a digitális megosztottság csökkentésében, a digitális írástudás, az e-közigazgatási szolgáltatások elterjesztésében, **a még kívülállóknak bevonásában csak igen csekély szerepet tudott játszani.**

A kormányzat infrastrukturális fejlesztései, beruházásai automatikusan nem generáltak kultúraváltást a vidéki társadalom széles rétegeiben. A beruházások eddig leginkább a kemény (fizikai) infrastruktúrára koncentráltak – amire persze szükség van –, de ez nagyon egyoldalú fejlesztés volt. A Közháló program révén kiépült egy olyan fizikai infrastruktúra, amit jószerivel csak **a már internetezőknak használnak**, és ez mindaddig így is marad, amíg a megfelelő humánszolgáltatások nincsenek mellé rendelve.

A 2004-2006 közötti időszak tapasztalatai alapján a Gazdasági és Közlekedési Minisztérium 2007-ben megvizsgálta a program átalakításának és folytatásának lehetőségeit, a következő alapelvek mentén:

- Az értékek megtartása, a hibák kiküszöbölése;
- A program megújult folytatása – új működési modell alapján;
- Program hosszú távú fenntarthatóságának biztosítása;
- Az aktív és jól működő infrastruktúra mellett a fókuszt a hozzáértés és a minőségi szolgáltatás biztosítására helyeződjön át.

Éppen ezért az eMagyarország 2.0. program már nem a technikai eszközök kihelyezését tekinti a legfontosabb támogatási területnek, hanem a szolgáltatásokat megvalósító környezet és a feltételi rendszer egységes és központosított felépítését. A megújított program legfontosabb eleme az internet-használatot segítő eTanácsadói rendszer kialakítása, aminek érdekében 2008-ban a kormány körülbelül 2 milliárd forintot költött az eMagyarország programra, ezen belül körülbelül ezer e-Tanácsadó képzésére.

A jól és aktívan működő eMagyarország Pontok számítógép-parkjának korszerűsítése is megtörtént 2007-ben. Valamennyi eMagyarország Ponton monitoring szoftver került telepítésre, amely az eMagyarország Centrum számára működési adatokat szolgáltat. A program középtávú célja, hogy minden állampolgár hozzáférjen és szükség esetén személyre szabott segítséget kapjon az elektronikus ügyintézéshez. A hálózat szolgáltatásainak 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.

2. Társadalmi közvetítők hálózata

Véleményünk szerint nem az a cél, hogy a kistelepüléseken élő minden egyes ember ismerje az online szolgáltatásokat, az internet által nyújtott lehetőségeket. Elegendő, ha a közösségi hozzáférési ponton megtalálható egy olyan szakember, aki képes az egyes ember problémáját összekötni a világhálón elérhető valamely szolgáltatással, alkalmazással. Javaslataink tehát az, hogy a településeken ki kell alakítani közösségi hozzáférési pontokat, ahol a technikai, infrastrukturális feltételek biztosításán túl a hangsúlyt az IT-mentori szakember képzésére és IT-mentori szolgáltatás beindítására kell helyezni. Meg kell találni azokat a helyi intézményeket, ahol az IKT eszközök hozzáférése, valamint a közösségi terek és funkciók biztosításán túl elérhető olyan helyi (közösségi) szakember, aki képességei, készségei révén IT-mentorként dolgozhat.

Az IT-mentor olyan szakképzett, gyakorlott segítő, aki például közösségi hozzáférési helyen személyes segítséget nyújt az embereknek élethelyzetük, életesélyeik javításában, elsődlegesen a modern IKT eszközökre és hálózati szolgáltatásokra támaszkodva. A mentorok feladata elsőrendűen az, hogy azokat az embereket segítsék, akik önállóan nem képesek igénybe venni az információs társadalom nyújtotta szolgáltatásokat, nem tudják (ki)használni az információs és kommunikációs technológia kínálta lehetőségeket. A mentor lenne az az összekötő kapocs, aki képes a közösségék igényeinek, kulturális hagyományainak megfelelően közelebb hozni a digitális világ új szolgáltatásait, lehetőségeit azok számára is, akik ennek előnyeivel még nincsenek tisztában.

A magyarországi IT-mentor program egyedi kezdeményezés. A megoldás sajátossága elsősorban abban áll, hogy az IT-mentor személyében olyan szakembert képeznek, aki az informatikai eszközök használata mellett a célcsoport szociális helyzetét, problémáit is ismeri. A mentor közösségi hozzáférési pontokon segít az IKT eszközök által nyújtott lehetőségek kihasználásában, illetve a felmerülő élethelyzetek kezelésében. Ennek megfelelően komplex támogatást nyújt, az egyének és a közösségek társadalmi-gazdasági folyamatait segíti, lehetővé téve a hátrányos helyzetű egyének és térségek esélyegyenlőségének fokozását.

Az IT-mentor legfontosabb feladata a digitális írástudás elterjesztése előtt álló, az egyének szintjén tapasztalt motivációs gátak leküzdése. Ő hidalná át az IKT eszközök és a segítségükkel elérhető tartalmak, elektronikus szolgáltatások, valamint a – hagyományos és a digitális értelemben vett – hátrányos helyzetűek hozzáférése és használata közötti távolságot. A mentorok feladata elsőrendűen az, hogy azokat az embereket segítsék, akik önállóan nem képesek igénybe venni az információs társadalom nyújtotta szolgáltatásokat, nem tudják (ki)használni az információs és kommunikációs technológia kínálta lehetőségeket.

Az IT-mentor szolgáltatás, szakma csíráit már a 2001-ben elfogadásra kerülő Nemzeti Információs Társadalom Stratégiában is megtalálhatjuk: a társadalompolitikai fejezet kiemelte, hogy „az intézményekbe olyan szakembereknek kellene, akik képzettségük és attitűdjeik révén interfészként képesek közvetíteni” a felhasználók és nem felhasználók között.

A 2004 év elején megjelenő eKormányzat 2005 stratégia már „IT mentornak” nevezi ezt a közvetítő szakembert, akinek a részvétele nélkül elképzelhetetlen az elektronikus közszolgáltatások társadalmasítása.

A megfelelő helyszín és technikai felszereltség biztosítása tehát csak egyike az esélyegyenlőség elősegítésének, ugyanis ezek még önmagukban nem oldják meg a használathoz szükséges ismeretek, készségek hiányosságait. Ehhez szükséges az IT-mentori hálózat és szolgáltatás kiépítése. A program egy közvetítőt, az IT-mentort szándékozik beiktatni a hely és a gép, valamint a lehetséges felhasználó közé.

A meginterjúvált szakemberek, vezetők szerint nem kell minden településre IT-mentor, de szükség van rá minden térségben. Elsősorban azokat a településeket kell ezzel a szolgáltatással megcélozni, ahol a vezetés nyitott az újítások iránt, van közösségi hozzáférési pontnak megfelelő intézmény, itt pedig olyan szakember, aki készségei, képességei szerint el tudná látni az IT-mentori szolgáltatást. A települési önkormányzatokat is meg kellene célozni az IT-mentorról, hogy úgymond „képben legyenek”, tudjanak segíteni a hozzájuk fordulóknak, így az IT-mentor közvetve (az önkormányzati alkalmazottak felkészültebbé válása révén) tudna segíteni az embereknek.

2006 év végén elindult az Információs Társadalmi Tanácsadó (ITT) képzés a Gazdasági és Közlekedési Minisztérium támogatásával. Ennek célja az volt, hogy az információs társadalmi területen működő (vagy a terület iránt érdeklődő), már diplomával rendelkező szakemberek speciális, tanácsadói szakoktatásban részesüljenek, amelyet mindennapi tevékenységük során hasznosítani tudnak.

A két koncepció – IT-mentor és IT tanácsadó – között lényegi különbségek fedezhetők fel. Az IT-tanácsadókat arra képezik, hogy meggyőzze az embereket arról, hogy az internet nem az ördögtől való, vannak olyan szolgáltatásai, amelyek fontosak lehetnek a hétköznapi életben. Ezt valóban el tudja látni egy tanácsadó egy könyvtárban, de ez ettől még nem közösségfejlesztés, ez ettől még nem szolgálja a társadalmi integrációt. Ez inkább egy reflektív szolgáltatás: ha bejön valaki – jellemzően az ügyfélszolgálatra –, akkor az ott elhangzott kérdésre keres választ, amiben segítségül hívja az IKT eszközöket. Az IT tanácsadó tehát jellemzően azt a réteget tudja megszólítani, akik rendelkeznek motivációval, érdeklődnek a digitális világ iránt, de vagy nem értenek hozzá, vagy nincs ehhez eszközük, hozzáférésük. Az IT-mentor ezzel szemben proaktív: azokat próbálja elérni, akik nincsenek tisztában azzal, számukra milyen előnyöket is nyújthatnak az IKT eszközök, online szolgáltatások, az igényeket, elvárásokat ő gyűjti be, ő azonosítja a közösségre jellemző problémacsoportokat, ezeket pedig egy más eszközvilággal, más megközelítésmóddal próbálja kezelni.

IT-mentor mindebből adódóan egy közösségi szolgáltatás, egy közösség szintjén gondolkodik, még ha természetesen segítséget nyújt egyéneknek is. Az IT-tanácsadó ezzel szemben csak perszonalizált segítséget nyújt, tanácsadással.

Az IT-tanácsadó alkalmas arra, hogy támogassa azokat, akik nyitottak az IKT eszközök használatára, ugyanakkor nem ismerik annak lehetőségeit, mivel senki nem mondta el érthetőn számukra, hogy mindez alkalmas például ügyintézésre, kommunikációra, banki szolgáltatások igénybevételére, stb. Kérdés, hogy mekkora ez a (nyitott attitűddel, de korlátos hozzáféréssel, hozzáértéssel bíró) réteg Magyarországon? Pontos adatok nem állnak rendelkezésre, de egyéb kutatások szegmentációs próbálkozásaiból a felnőtt magyar lakosság körülbelül 15 százalékára lehet következtetni. Ez jóval kisebb réteg, mint azok, akiknek csak egy IT-mentori szolgáltatás tud hatékony segítséget adni.

Az IT-mentor mindezzel szemben elsősorban – ráépülve a tanácsadói szerepkörre – a teljes mértékben távolmaradókat, elutasítókat, kirekesztetteket próbálja elérni, ami elsősorban nem az "e" betűvel összefüggő jelenség, hanem szociális, szociálpolitikai, közösségfejlesztési, oktatási probléma, azaz elsősorban ilyen irányú kompetenciákkal rendelkező szakembereket igényel. Tehát az IT-mentor elsősorban azokat célozza meg, akiknek sem belső motivációs igényük, sem külső, fizikai lehetőségük nincs kapcsolatba kerülni a digitális világgal. Ez a réteg a fentiekben bemutatott kutatások eredményeire támaszkodva a magyar társadalom mintegy 30-40 százalékát teszi ki. Jól látható, az IT-mentor és az IT-tanácsadó nem egymást kizáró, de mégis különböző folyamatokra reflektálnak.

Az első IT-mentor OKJ-s képzés 2008. év első felében indult el. 2008. júliusban 30 személy tett vizsgát, az első IT-mentorok ez év végén kezdenek meg munkájukat (számuk egyelőre még nem becsülhető meg). Az IT-mentor OKJ-s képzésre a jelentkezés előfeltétele a középfokú végzettség. A tananyag többmodulos rendszerű, 400 órás. Ezzel párhuzamosan elindult az eTanácsadók képzése is. Jelenleg eTanácsadók lehetnek azok a felsőfokú végzettségűek, akik legalább 1 éve közösségi szolgáltatási területen dolgoznak (könyvtárosok, közművelődési szakemberek, tanárok, szociális szakemberek, stb.). A felsőfokú végzettségi előfeltétel alól egy kivétel van, ha valaki középfokú végzettségű IT-mentor OKJ-s diplomával rendelkezik. A megfelelő felkészültséggel és előképzettséggel rendelkező jelentkezőknek speciális akkreditált képzést (az Információs Társadalmi Tanácsadó – ITT – képzést) kell elvégezni a feladatkör betöltéséhez. Eddig 1000 eTanácsadó képzésére került sor, a képzések folyamatosak.

3. Wi-Fi falu mozgalom

Nicholas Negroponte, a Massachusetts Institute of Technology médiatechnológia professzora, az MIT Média Laboratóriumának alapítója szerint a társadalmakban a legnagyobb változást a WiFi hálózatok terjedése fogja okozni – állította előadásában egy Budapesten tartott konferencián 2004-ben. Az előadásban elhangzott, hogy 30 éven belül a társadalmak nagyon átalakulnak: Nem arról van szó, hogy a lakosság jobban szétszóródik, szemben a mostani centralizált formájával, hanem átalakul a város és a falu funkciója. A város főként társadalmi interakciók színhelye lesz, egy olyan hely, amelyet a sokszínűség miatt keresnek fel, például a fiatalok, hogy találkozzanak egymással, ismerkedjenek. De ha egy pár összeházasodik, és gyerekük lesz, akkor valószínű, hogy vonzóbbnak tartják majd a falut, a költségek, a biztonság és a nyugalom miatt. A professzor kifejtette, hogy a helyi hálózatok robbanásszerűen terjedni fognak, nem hálózatok ezreiről van szó, hanem százazrekről.

A kisközösségi WiFi hálózatok úttörői igen korán már Magyarországon is megtalálhatók voltak. A csákerényi próbálkozás azonnal példaértékű volt, hiszen itt egy civil szervezet által működtetett teleház vállalkozásában, kevesebb mint 1 millió forintból kiépítésre került egy olyan Wi-Fi hálózat és szolgáltatás, melynek révén havi 4.000 forintos előfizetéssel az ISDN-nél másfélszer jobb internet-eléréshez juthatott bárki a faluból már 2004-ben. A rendszer további előnye, hogy helyi hálózatként is tud működni 1-2 Mbit/sec sebességgel. Az intranet elképesztő lehetőségeket nyújt a helyi közösség számára, hiszen például a hálózatba kapcsolt közintézmények és családok a rendszeren belül ingyenesen kommunikálhatnak, közös tartalomszolgáltatást alakíthatnak ki (pl. a fiatalok már működtetnek játékadatbázist), helyi (video)telefon, elektronikus piac, rádióműsorok, helyi online újság, fórumok, hirdetések, közösségi memória, a helyi oktatást és a távoktatást, ügyintézés, tanácsadást, támogató szolgáltatások sora alakítható ki. Mindezen túl természetesen a teleház üzleti szempontú fenntarthatóságát is szolgálja a rendszer. Hasonló rendszert épített ki Aparhant önkormányzata is, melynek révén a háztartásoknak havi 3.000 forintba kerül a nagy sávszélességet biztosító Wi-Fi Internet-hozzáférés már 5 évvel ezelőtt.

Aparhant további sajátossága, hogy az informatikai fejlesztés nem a falu honlapjának kialakításával kezdődött, hanem a helyi, kisközösségi kommunikációs és információs hálózat megteremtésével. A kábeltévé képújásán és a belső intranet hálózaton folyik a „közcsevegés” a falu ügyeiről. Nem azt az általános modellt folytatták, hogy a faluról szóló sablonos információkat összegyűjtik és szolgáltatják a külvilág felé, hanem a helyi lakosok, képességeit, készségeit kezdték fejleszteni, gondolkodását, mentalitását átalakítani. Nem kifelé, hanem befelé dolgoznak. A siker kulcsa volt az éveken át alkalmazott, következetes oktatás: az ECDL vizsgával végződő iskolai informatika oktatás több éves hagyomány az 1200 lelkes faluban. A közalkalmazottak és köztisztviselők (összesen 26 fő) számára kötelező az informatikai végzettség.

2007-ben igen nagy szakmai és sajtóvisszhangot kapott a LOGIN által indított „Jótekonyság helyett fair trade” programja. Százdolláros laptop helyett 80 eurós felújított PC-t, és drót nélküli internet-hozzáférést kínáló kezdeményezés ötletgazdája Nyíró András, aki szerint mindez az Európai Unió válasza Nicholas Negroponte hasonló harmadik világbeli kezdeményezésre. A rendszert Magyarországon, a belső Cserhát 3 aprófalvában 2007-ben már élesben tesztelték: a tomori cigányok linuxos gépeken, Wi-Fi interneteztek.

Ennek a piacnak a fizetőképessége igen alacsony, azonban fair trade alapon olyasmit is el lehet adni nekik, amire másutt már nincsen kereslet, azaz például régebbi típusú, felújított PC-ket, amelyek amúgy haszontalan és költséges veszélyes hulladékként végeznék az egyre rövidülő termékciklusok által behatárolt pályafutásukat.

A **Wifi-falu programban** 2008 első felében 102 magyarországi kistelepülésen építettek ki vezeték nélküli internet-hozzáférést, 200 millió forintos kormányzati támogatással. 2009 harmadik negyedében a program által elért települések száma 120 lett, míg a PC-vel és internet-hozzáféréssel ellátott háztartások száma 2 ezer.

A kezdeményezés a társadalom perifériájára sodródott, kistelepüléseken élő, hátrányos helyzetű családok számára biztosít internet-hozzáférést és olcsó, használt, felújított számítógépet. A program első, 2007. év végétől 2008 nyaráig tartó szakaszában Borsod-Abaúj-Zemplén, illetve Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei kistelepülések vettek részt.

A tavaly nyári mérőföldkövéig a Wifi-falu programban összesen **1.414 háztartásba jutott el** a vezeték nélküli Internet, ami azt jelenti, hogy az egy végpont kiépítésére fordított összeg 141.443 forintra jön ki. A modell működéséhez hozzájárultak a távközlési szolgáltatók, a helyi önkormányzatok kamatmentes kölcsönök formájában, valamint a programban résztvevő családok, akik maguk fizették ki a számítógép és a hálózati eszközök 30 ezer forintos költségét.

A program egyik fontos célkitűzése volt, hogy ne avatkozzon be olyan mértékben a piaci folyamatokba, hogy ellehetetlenítse a helyi versenyt. Ennek megfelelően az internetkapcsolat elegendő gyorsaságot biztosít a böngészéshez, az internetes telefonáláshoz és rádióhallgatáshoz, vagy rövidebb videoklipek megtekintéséhez. Ugyanakkor a nagyobb sávszélességet igénylő felhasználási módokhoz, jellemzően filmek és zenék letöltéséhez ez a sebesség már nem elegendő.

A program két területen fejt ki pozitív hatást: hosszabb távon **új piacokat épít** a piaci alapon működő távközlési szolgáltatóknak, miközben egy **jelentős hátrányokkal küzdő társadalmi csoportot segít át azon az időszakon, amikor számukra túl magas a belépés anyagi korlátja.**

A Wifi-falu programban résztvevő családok felnőtt tagjai szinte kizárólag halmozottan hátrányos helyzetűek, jellemzően segélyekből, illetve alkalmi munkákból élnek, alacsony iskolai végzettségűek (nyolc általános, vagy kevesebb). A program hatására a családok jelentős részében a felnőttek is elkezdték a számítógépeket használni, azonban ezt munkalehetőségre csak nagyon kevesen tudták lefordítani.

A kezdeményezés **sikereket ért el az alpinfrastruktúra kiépítésében**, de emellett szükség van hatékony tudásátadásra, megfelelő munkalehetőségekre, valamint a helyi közösségek kapacitásfejlesztésére.

A program 10 baranyai kistelepülésen terjeszkedik tovább 2009 első félévében, ahol a korábbi működési modell egynapos számítástechnikai képzéssel és az üzemeltetés során felmerülő helyi problémákat hatékonyan kezelni képes Wifi-falugazdákkal egészült ki.

4. Integrált közösségi és szolgáltató terek

Az alábbiakban a Helyi Vidékfejlesztési Terv alapján, a **Helyi Vidékfejlesztési Közösség** által készített **intézkedés-csomagot** mutatjuk be, mely a társadalmi esélyegyenlőtlenségek, a területi egyenlőtlenségek mérséklését, hosszabb távon megszüntetését tűzte ki célul.

Egyes **vidéki településeken**, főleg a kistelepüléseken egyáltalán nem találunk közösségi és szolgáltató funkciókat ellátó épületet, vagy ha mégis, akkor annak állapota nem megfelelő, romos, lepusztult, az alapvető igényeket sem tudja kielégíteni. A szolgáltatások az alacsony jövedelmezőség és a magas fenntartási költségek miatt megszűntek a kistelepüléseken, főleg a tanyavilágban, ha mégis működnek, nem megfelelő körülmények között és nem megfelelő felszereltség mellett. De ezeken a településeken még találunk néhányat a közművelődési és könyvtári hálózat darabjaiból, igaz, ezek leromlott állapotban vannak, szétaprózódott tevékenységekkel és szolgáltatásokkal. A meglévő épületek felújítása, korszerűsítése, a közszolgáltatások egy helyre telepítése és bővítése nagyon szükségsszerű lenne. Hogy a lakosság egy kistelepülésen helyben maradjon, hogy valós változás történjen az ott élők életminőségében, alapszolgáltatásokra és kiegészítő, a településre- és a lakók igényeire jellemző, fókuszáló szolgáltatásokra is szükség van. Az intézményi infrastruktúra kiépítése, korszerűsítése, fejlesztése nélkülözhetetlen és elképzelhetetlen a kulturális és szabadidős tevékenységekhez, az informatikai- és kommunikációs infrastruktúra biztosításához, az egyes szolgáltatások ügyfélforgalmának biztosításához, a gyermekek- és idősek napközbeni ellátásához, életmóddal, életvitellel kapcsolatos programokhoz. Ez a megvalósítás úgy is lehetséges, hogy az egymáshoz közeli települések, az egy kistérségen belüliek közösen tervezik, szervezik a szolgáltatások választékát, kialakítását és fenntartását, esetleg közösen is működtetik. Ily módon, ezeken a területeken az elszigeteltséget, a társadalmi-gazdasági leszakadást lehetne mérsékelni, a térségek versenyképességét erősíteni, a helyi gazdaságot élénkíteni, felkészíteni és megtanítani a településeket a források felkutatására, megszerzésére. A konkrét célok tehát: olyan **életminőség javító, népességmegtartó intézkedéseket végrehajtani**, amelyek célja a vidéki településeken az alapszolgáltatások elérhetőségének javítása, a szolgáltatások körének bővítése, minőségének javítása, a szolgáltatás-fejlesztés ésszerűsítése, valamint integrált közösségi és szolgáltató terek létrehozása.

Az intézkedés olyan kistérségeket preferál, ahol a lélekszám kevesebb, mint tízezer fő, illetve a tanyás térségek. A támogatott szolgáltatások típusai lesznek az „**Integrált kistelepülési közösségi és szolgáltató terek**”.

Már 2007 év közepén megfogalmazódott egy átfogó vidékfejlesztési program, melynek keretében körülbelül 1500 kistelepülésen felújítják a meglévő kulturális-közösségi épületeket, például művelődési házakat, könyvtárakat, majd ezekben az integrált intézményekben lehetőség nyílik informatikai és kommunikációs infrastruktúra használatára, illetve itt lesznek elérhetők bizonyos közzolgáltatások, mint például falugondnok, munkaügyi közvetítő szolgáltatás.

Az IKSZT hálózat keretét próbál biztosítani minden ágazat, szakterület számára, hogy közzolgáltatásait elérhetővé tegye a vidéki településeken és térségekben. Emellett kiemelt cél, hogy egyben közösségi terek, a helyi közösségi indíttatású, illetve közösségi célú kezdeményezések befogadó intézményei legyenek.

A korai tervek ellenére az IKSZT-k csak 2010-ben kezdik meg működésüket. Tevékenységüket, szolgáltatásaikat, azok minőségének, tartalmának fejlesztését, továbbá az IKSZT és szakmai partnereik területi hálózatainak kialakulását az IKSZT Módszertani Központ segíti.

Párhuzamos hálózatok

Az elmúlt évtizedekben számos kísérleti program, országos és helyi kezdeményezés indult a vidéki térségek közösségi alapokon álló társadalom- és gazdaságfejlesztése, illetve a hozzáférhető közzolgáltatások körének bővítése érdekében. Az IKSZT-modell azon programok tapasztalataira épül, amelyek az integrált, komplex feladatellátást szolgáló, az emberek találkozását biztosító „közösségi térszerkezet” keretében, egymásra épülve, egymást felerősítve tették elérhetővé és hozzáférhetővé a lakosságot érintő közzolgáltatások, továbbá az üzleti és civil szféra kezdeményezéseit.

Az IKSZT-k nem új intézmények, nem új szereplők a közösségi és információs szolgáltatásokat biztosító szervezetek, hálózatok körében. Az IKSZT-program a már meglévő hálózatokra (teleházak, eMagyarország-, FIP-, EURODESK és ifjúsági információs pontok, közművelődési intézményrendszer, stb.) épít, azonban, mint szolgáltatási végpont-fejlesztés, nem az

egyetlen, hiszen a vidéki közművelődési, közösségi hozzáférési pontok létrehozását, szolgáltatásainak kialakítását már így is számos program támogatja:

KözHáló

A KözHáló egy, az egész országot behálózó informatikai alapközmű, amely valamennyi, a kormányzati informatikába nem tartozó helyi közigazgatási szerv, közintézmény, iskola, valamint a közfeladatokat ellátó egyéb szervezet, továbbá a civil szervezetek számára biztosítja a hozzáférést a világhálózathoz.

Ennek keretében az eMagyarország pontok (kb. 2300 db):

Az eMagyarország pontok kialakításán keresztül támogatják azokat a szervezeteket és intézményeket – mint 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.

Foglalkoztatási Információs Pontok (kb. 210):

A regionális munkaügyi központok által közösségi helyszíneken (önkormányzatok, művelődési intézmények, teleházak, alapítványok, egyesületek, stb.) kialakított információs helyek, ahol az ügyfelek tájékoztatást kaphatnak a munkaügyi szervezet szolgáltatásairól, támogatási lehetőségekről, intézhetik azokat az ügyeiket, amelyek segíthetnek foglalkoztatási problémáik megoldásában.

Magyar Nemzeti Vidéki Hálózat (kb. 500):

Feladata a vidékfejlesztésben érdekelt összes szereplő együttműködési hálózatba szervezése, így az érintett kormányzati, önkormányzati és civil közreműködő, gazdálkodó és társadalmi szervezetek, szakmai testületek, információs és együttműködési hálózatba szervezése, tevékenységének összehangolása.

Posta Partner Program (kb. 1200):

Körülbelül 1200 olyan postahivatalt ad vállalkozásba a Posta, amely postahivatalok főleg a 600–2000 fő közötti településeken helyezkednek el, és ezeknek a forgalma nem túl jelentős. A vállalkozás a posta épületébe – megtartva a postai szolgáltatást – más szolgáltatást hoz be: például kisbolt, videótéka, teleház, internet kávézó, stb.

Teleházak (kb. 370 db):

A teleház mozgalom a civil alapokon szerveződő, helyben a településeken működő teleházakat fogja össze. A teleház küldetését tekintve helyi közösségi válasz az információs társadalmi kihívásaira, fő küldetése digitális esélyegyenlőség megteremtése a vidéki Magyarországon. A teleház mozgalom a vidéki Magyarország programja, a teleházak döntő többsége falvakban, kistelepüléseken található.

Falugondnoki szolgálat (kb. 1000 db):

Körülbelül 1000 kistelepülésen működik falu- és tanyagondnoki szolgálat. Céljuk, hogy az intézményhiányos tanyákon és falvakban élő, szociálisan rászorulóknak nyújtsanak ingyenes segítő szolgáltatásokat, mint például házi segítségnyújtás, betegek egészségügyi, gyermekek oktatási intézménybe szállítása, bevásárlás, gyógyszerbeszerzés, szociális információszolgáltatás, ügyintézés, stb.

Szolgáltatási végpontonként működő szervezetek száma, a fenti összegzés becslése alapján több mint 7000. Természetesen jelentős mértékű átfedés lehetséges, de ha figyelembe vesszük, hogy ebben a felsorolásban még a könyvtárak, művelődési házak, a különböző közösségi, kisebbségi házak, civil szervezetek irodái nincsenek benne, akkor valószínűleg még nagyobb számot kapunk. A lényeg ebből is látszik: körülbelül 1700 darab, ezer lakosnál kisebb település van, azaz ezekre átlagban legalább 4 közszolgálati – rossz esetben egymás mellett párhuzamosan működő – végpont jut.

Az IKSZT-k kialakításának modellje sem mond többet, mint hogy a helyi lakosság számára fontos szolgáltatások egy épületben legyenek elérhetők, hozzájárulva ezzel az egyes szolgáltatások fenntarthatóságához. Az alapesetben különálló, különböző szakmai protokollok alapján működő szolgáltatások integrálásával gyakorlatilag egy tartalmában és minőségében is új szolgáltatás jön majd létre. A helyben elérhető szolgáltatást – építve az IKSZT megfelelő infrastruktúrájára – a kistérségi és megyei szinten megszervezett szakellátások és szakmai, tanácsadó támogatások teszik teljessé.



A közösségi térben elérhető szolgáltatás a mindennapok részévé válik: egyszerre és folyamatosan érhető el ugyanis információ és tanácsadás egy olyan helyen, ahová mindazok is betérnek pl. elolvasni egy újságot, találkozni a barátokkal vagy „csak” beszélgetni egy jót, akik egyéb módon nem vagy csak nagyon ritkán vennék igénybe a szociális, az egészségügyi, az oktatási, az ifjúsági, a munkaerő-piaci vagy bármi más szolgáltatást. Az IKSZT-ben dolgozó munkatárs mindeközben folyamatosan találkozik a szolgáltatást igénybe vevőkkel, így az ő igényeikhez, szükségleteikhez alakíthatja az IKSZT által nyújtott szolgáltatásrendszert. Ez modell gyakorlatilag az évtizedek óta működő hazai közösségi hozzáférési pontok, a teleházak modelljét írja le ismételten.

Az IKSZT-program eddigi eredményei:

Az elmúlt években nem volt olyan fejlesztési program, amely ilyen mérvű közzolgáltatás fejlesztést indukált volna:

- a településeken

- 607 esetében valósulhat meg jelentős közszolgáltatás-bővülés (az IKSZT-ben beindítani tervezett szolgáltatások lesznek az elsők, amelyek ezeken a településeken, folyamatosan elérhetők)
- 487-ben 2005 óta most valósulhat meg elsőként közösségi, közművelődési célú felújítás és
- 143-ban jöhet létre (újra vagy elsőként) közszolgáltatásként működő közösségi tér.
- a címbirtokosok közül
 - 348 működik olyan településen, ahol a „hh tanulók” aránya az általános iskolában magasabb, mint 40%;
 - 172 működik olyan településen, ahol a 0-17 évesek között 70%-nál magasabb a rendszeres gyermekvédelmi támogatásban részesülők aránya;
 - 257 működik LHH kistérségen.

5. A teleház mozgalom

A közösségi hozzáférési helyeken bárki hozzáférhet az információs társadalom eszközeihez és szolgáltatásaihoz, továbbá segítséget kap azok birtokba vételéhez és használatához.

Fontos ismerv, hogy ezek elsősorban közösségi és nem nyilvános helyek, lényegük a szolgáltatási nyitottság. Az egyik legfontosabb újításuk, hogy egy modern infrastruktúrát nyújtanak szolgáltatásként, amihez a szükséges segítséget, kiszolgálást is biztosítják. Tulajdonképpen a teleházak modellje pontosan ezt testesíti meg.

A teleház egy olyan kisközösségi színtér, amely **civil kezdeményezésre jött létre, civil kontroll alatt működik**, partneri kapcsolatban áll az önkormányzattal, a civil és gazdasági élet szereplőivel a közösségi célok megvalósítása érdekében.

A világ első teleházát a **svédországi Härjedalemben** hozta létre az önkormányzat **1985**-ben, de nem ez vált híres „ős” teleházzá, hanem amit H. Albrechsten alapított ugyanebben az évben a 850 lelkes Vemdalenben. A helyi áruház első emeletén rendezett be egy 19 számítógépes mindenki irodáját, és betanította az embereket számítógépes munkára, azaz a távmunka volt az első motiváció, amelyeket különböző szolgáltatások követtek.

Magyarországon **az első teleház Csákberényben, 1994-ben** alakult, helyi közösségfejlesztés eredményeként a Szociális Minisztérium támogatásával. Ezt követően jött létre a **Magyar Teleház Szövetség (MTSZ)** magánkezdeménnyezésre 1995-ben. Az USAID támogatásával, a Hálózat a Demokráciáért” Program koordinálásával elindult a Teleházak létrehozását segítő program. Ennek keretében 31 teleház jött létre. A program 1998-ban és 1999-ben is folytatódott a kormány segítségével, országos keretek között, ennek eredményeként 123 teleház alakult. 2000-ben „Átjáró Nemzeti Teleház Stratégia és Program 2000-2006 címmel elkészült az első stratégia, amely 2006-ig tartalmazta a teleház mozgalom jövőjére vonatkozó elképzeléseket. 2001-ben létrehozták a MEH Informatikai Kormánybiztosságot, melynek révén a teleházak első ízben kerültek be a nemzeti információs társadalmi stratégiába. 2002-ben válik nemzeti programmá a közösségi hozzáférés kiteljesítése, a teleházak fejlesztése célként szerepel a kormányprogramban. 2004-ben az összes magyarországi teleházban bevezetésre került a PPP (private-public-partnership) alapú hálózati szolgáltatás, ami nagyban segíti a teleházak hosszú távú fenntarthatóságát. Magyar kezdeménnyezésre került sor a Nemzeti Teleház Szövetségek Európai Uniójának alakuló konferenciájára Budapesten, amelynek magyar elnököt választottak. A „Teleház bázisú eMagyarország” program keretében folyik a hálózati szolgáltatás fejlesztés, és ezen belül az eMagyarország szolgáltatás bevezetése. 2005 végére a Közháló program részeként 450 teleházban kerül kiépítésre a szélessávú internet kapcsolat.

Magyarország településein minden ötödik, hatodik településen jelen van teleház, mint közösségi hozzáférési hely, 2006-2007-ben 420 teleház működött, legalább egy millió embert képesek kiszolgálni. Körülbelül ezer ember főhivatásszerűen dolgozik a teleház hálózatban, akiknek ez már a szakmájuk, a szolgáltatásokat helyi önkéntesek is segítik, számuk tízezer főre tehető.

Ezek a teleházak jelentős mértékben segítik a közszolgáltatások, a hivatalok elérését, hiszen nem minden településen van polgármesteri hivatal.

A leggyakrabban igénybe vett szolgáltatások az emberek életminőségét és esélyegyenlőségét hivatottak javítani. Ilyenek a tanulás, munkavégzés és munkában segítség, információ közvetítés, ügyintézés, pályázati tanácsadás, pályázat írás, szociális segítség, szórakozás, vásárlás.

A **teleházak saját, védett, privát hálózata (VPN)** garantálja, hogy az ott megjelent szolgáltatások ellenőrzöttek, az abban közreműködő végpontok a meghatározott körülményeknek minőségbiztosított módon felelnek meg. A teleházak fenntartói vállalják a hálózati működés feltételeinek teljesítését, a szükséges fejlesztésekben való közreműködést, biztosítják a személyi feltételek megteremtését. A védett teleház szolgáltató hálózatot az üzleti és közszféra szereplői nagyon széles körben használják, és megrendelésekkel látják el a hálózatot. Anyagiilag is hozzájárulnak a fejlesztésekhez, biztosítják a képzéseket.

A helyi intézmények – a volt közösségi, művelődési házak - kezdenek civil alapokon **újjászerveződni**, és a teleházas településeken új társadalmi szervezetek jönnek létre. A civil élet, a nyilvánosság, a demokrácia egyre erősödik, ehhez járul még a helyi társadalmi tőke növekedése és szerepvállalása is. A teleház sok településen helyi, kistérségi média központként is üzemel.

2006-ban létrejött egy 50-60 fős teleházas **szakértői kör**, akik mentorként, oktatóként funkcionálnak és monitorozási tevékenységet is ellátnak. A képzéseken minden társadalmi réteg és minden korosztály részt vesz, a képzések széles skálán mozognak, az ECDL tanfolyamtól és vizsgától kezdve a nyelvtanfolyamokig.

Az ország hét régiójában működik **területi központ**, amelyek önállóan is szerveznek programokat, biztosítanak forrásokat és nyújtanak szolgáltatásokat a helyi igényeknek megfelelően, közel a teleházakhoz.

Az információkhoz való hozzáférés kapcsán néhány fogalmat tisztáznunk kell. Az **otthoni/egyéni és a közösségi hozzáférés** nem egymással szemben álló, hanem egymást kiegészítő alternatívák. A közösségi hozzáférés annyiban más, hogy már nem magának a modern információ-technológiának kellene a legfőbb szolgáltatásként megjelennie, hanem egy olyan alappá kellene válni, amelyre ráépíthetők bizonyos közösségi szolgáltatások: pl. távmunka, távoktatás, e-learning, e-kereskedelem, távügyintézés. Ezen kívül egy több száz végpontot magában foglaló hálózat önmagában is érték, hiszen sokfajta egységes szolgáltatáskínálat is rátelepíthető. Hosszabb távú értéke a közösségi hozzáférésnek – a teleházaknak -, hogy azok a helyi társadalmi alapú összefogások erősödnek meg, melyek kiindulásul és mintául szolgálhatnak a civil társadalom fejlődésének. Egy olyan civil társadalom fejlődésének, amely szervesen felépülő, közösségi tervezésen és tevékenységen

alapul. A teleházak ezeken kívül hozzájárulnak még az otthoni elérés terjedéséhez is, a közösségi szintér ugyanis még azoknak is tud segítséget nyújtani, akik már rendelkeznek a használathoz szükséges tudással és magukkal az eszközökkel is. A **nyilvános és a közösségi hozzáférést** is meg kell különböztetni (nyilvános az eMagyarország pont), mert azok felhasználói a digitális szakadék két végpontját képviselik. A nyilvános informatikai hozzáférés a már meglévő tudás birtokában lévő embereket szolgálja ki, a közösségi hozzáférés társadalmi, kulturális szolgáltatási többlettel segíti az egyenlőtlenség csökkentését, a „digitális analfabetizmus” felszámolását.

A teleházak fenntarthatósága kezdetektől kényes kérdés volt. Az alapítók szerint, aki az első három évet túléli, az a továbbiakban is fennmarad. Ez az elképzelés nem jött be. A kistelepülési és civil, nonprofit teleházak szolgáltatásból származó bevétele igen csekély volt, működésükhöz szükséges lett volna állami normatívát biztosítani, hiszen közfeladatot láttak el (falugazdász hálózat vagy gyermekjóléti szolgálat), de ez kormányzati ellenállásba ütközött. Sőt, a kormányzat elindította az **eMagyarország pont** programot, amelyre egyesületek, így a teleházak többségének működtetői nem pályázhattak. Ezt követően került sor az MTSZ és az Informatikai és Hírközlési Minisztérium között egy szerződésre, melynek eredményeképpen 300 teleházban működtetett eMagyarország pont, ezeket teleház bázisú eMagyarország pontoknak nevezték el. Ezek a teleházak szélessávú internetelérést kaptak (Közháló), amelyhez ingyenesen hozzáférhettek 2006. december végéig. A normatíva elmaradása a Szövetséget üzleti megfontolásra készítette, megpróbált különböző szolgáltatásokat értékesíteni (pl. képzések, biztosítás, papíráru), de ez sem járt sikerrel, azt eredményezte, hogy **2004-ben az MTSZ válságba került**, amit súlyosbított egy vezetővel szembeni bizalomvesztés is. A Szövetségnek újra kellett gondolnia, definiálnia és pozícionálnia a szervezetet, elkezdődött a **teleházak stratégiai tervezés** (ezt később, a stratégia címszó alatt fejtjük ki bővebben).

2005-ben a közgyűlés közösségi **információs szolgálatként határozta meg a teleházat**, melynek **küldetése** a digitális esélyegyenlőség megvalósítása, a digitális szakadék áthidalása vidék és nagyváros között, és a széleskörű hozzáférés mindenkinek.

2006-ban a teleházas tagsági átrendezés folyamán a teleházas közösség úgy döntött, hogy az maradhat az MTSZ tagja, aki teljesíti a teleház minimum követelményeit. Ennek következtében 103 teleház megszűnt, és 420 tagja maradt a Szövetségnek.

Tanulmányunkban már többször szó esett - és még fog is - a teleházak politikai szerepéről, az önkormányzathoz való viszonyáról. A teleházak működésének mai szakaszában egy dilemmát kell megoldani: maradjon-e civil kontroll alatt a hálózat, de akkor közfeladatokat is át kell vállalnia, vagy az állam saját intézményrendszereit (iskola, könyvtár) megerősítve oldja meg ezt a feladatot. A lényeg: van lehetőség arra, hogy kisközösségek civil alapon hálózattá szerveződjenek és a közfeladatok révén társadalmi ellenőrzés alá vonják a helyi közigazgatást, a központi kormányzatot, az államot.

A teleházak jövője

A magyarországi teleház mozgalom első 10 éve az elindulásról, az életképességről szólt. Az első időkben elsősorban a külső tényezőktől függött a program léte, jövője. A fő cél a teleházak létrehozása, számuk növelése, szellemiségük elfogadtatása volt. Mára ez megváltozott. Ma már a fejlesztésen, a szolgáltatások erősítésén, a hálózati szolgáltatási rendszer kiépítésén van a hangsúly. Legfőbb cél, hogy a teleházak és hálózatuk nélkülözhetetlenségét, szükségességét, alkalmasságát bizonyítsák, olyan megbízásokat, megrendeléseket teljesítsenek, amelyek a megfelelő finanszírozás révén hozzájárulnak a teleházak további, hosszú távú fenntarthatóságához. Ezen célok megvalósításában további segítséget nyújt a PPP konstrukció. A jövő teleházát az MTSZ így képzelel el:

- A jövő teleházát **a helyi kisközösségek nagyra becsülik, már nélkülözhetetlenek tartják, magukénak érzik és sokféleképpen használják**. Nehezen tudnának megenni nélküle, hatalmas közösségi összetartó és szervező erő, mert képes mozgósítani a kapcsolatokat, csoportokat, az egész falut, városi kisközösséget, szomszédságot adott problémák megoldására, közös ügyekre. A jövőben minden teleháznak így kellene működnie, ha nem így működik, tegyen azért, hogy így működjön, ebben az MTSZ és a többi, példát mutató teleház is segíteni tud. Merthogy léteznek már ilyen teleházak az országban.

- A **képzett, képesített szakemberekre**, önkéntesekre egyre nagyobb szüksége van a programnak. Számukra a folyamatos képzést, továbbképzést az MTSZ biztosítja, foglalkoztatásuk stabil, nem fenyegeti veszély. Egyre bővül azon munkatársak, teleházasok köre, akik idegen nyelven is kommunikálnak, nekik közvetlen kapcsolatuk van a külföldi teleházakkal, szervezik a kölcsönös látogatásokat, virtuális programokat.
- A teleházasokra egyre nagyobb teherként és kihívásként nehezedik a **digitális esélyegyenlőtlenség leküzdése**. A teleház lehetőséget ad arra, sőt, alapvető feladatának tekinti ezen egyenlőtlenség leküzdését, ezért a teleházban dolgozók segítik azokat, akik képzettségük, képességük, élethelyzetük miatt önállóan nem tudják elérni, használni a digitális információkat. Ez a funkció a jövőben sem változhat, az ehhez szükséges eszközök választéka egyre bővül, ki kell használni azokat a lehetőségeket, amelyek segítségével a digitális egyenlőséget megteremthetjük.
- A jövő teleháza a **helyi gazdaság működésének és fejlődésének aktív és anyagilag is érdekelt részese** legyen. A teleház maga is egy vállalkozás, csoportos távmunkahely, üzleti közvetítő a hálózat lehetőségeinek kihasználásával. A teleház pályázatokat figyel, készít nemcsak a maga számára, hanem másoknak is nyújt ilyen jellegű szolgáltatást, képzett munkatársai minden érdeklődőnek szívesen segítenek.
- A szolgáltatási **franchise rendszerek** köre nemcsak üzleti, hanem civil és állami feladatokra is kiterjed és a jövő teleházainak bevételei döntően ilyen szolgáltatások, termékek közvetítési díjaiból tevődik össze, amellyel a működési költségeket fedezni tudják, illetve folyamatosan meg tudják újítani eszközparkjukat.

IV. Kérdőíves kutatás eredményei

A teleházmozgalom a kezdetek óta **gyökeres változáson** ment keresztül. Ennek egyik oka, hogy megváltozott a társadalmi környezet, mely az információtechnológiai eszközök széleskörű elterjedésével kapcsolatos. Emiatt az IKT eszközök elérését célzó misszió kiüresedett. A másik ok, hogy a terjeszkedési, létrehozói időszaknak vége, most a fenntartásra kell koncentrálni. A különböző kormányok szívesen támogatták a teleházak létrehozását, de a fenntartásban nem segítenek. Jelenleg a legnagyobb **kihívást a működtetés és fenntartás** jelenti. Ennek legfontosabb **okai**:

- a teleházak működtetését felvállaló szervezetek létbizonytalansága
- az önálló jogi személyiség hiányából következő, a működtető- tulajdonos-befogadó szervezetek együttműködéséből adódó tisztázatlanságok
- a működtető szervezetek forráshiánya
- a foglalkoztatottság bizonytalansága

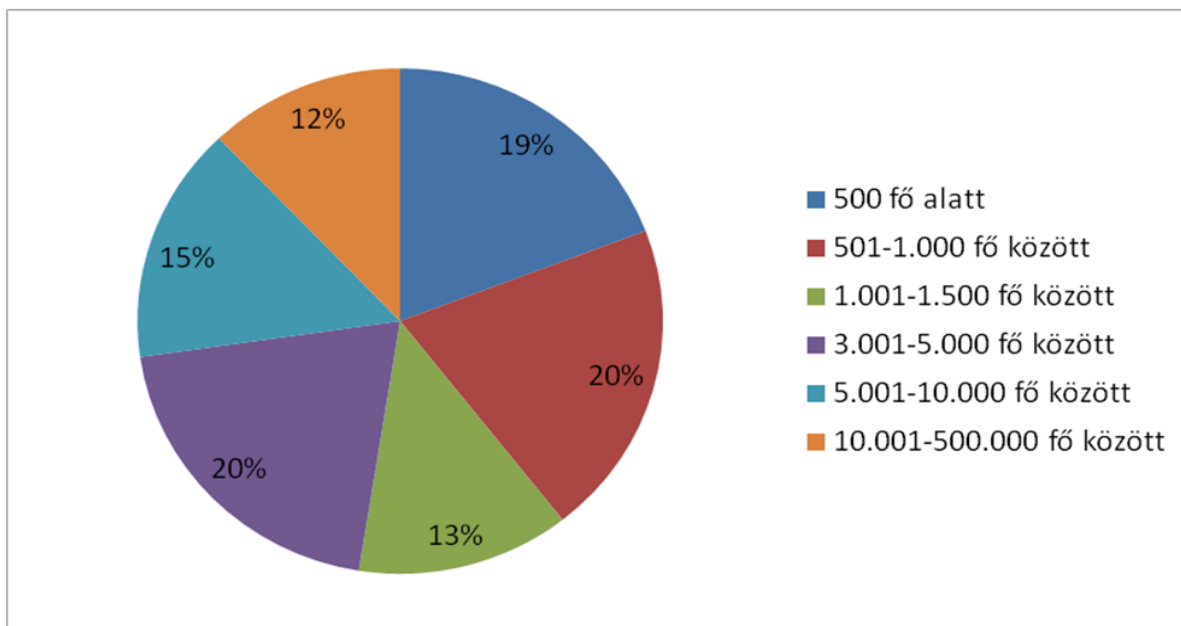
Mindezek miatt a teleházak tevékenysége nehezen tervezhető és a szolgáltatások minőségében is jelentős különbségek tapasztalhatóak.

Empirikus kutatásunkban egy online kérdőívet készítettünk és kérdeztünk le az ország különböző helyein található 420 teleház bevonásával, melyből 168 válasz érkezett vissza. A kitöltési hajlandóságot tekintve magas (40 százalék), de vélelmezhető, hogy ebben a mintában a hatékonyabban, jobb körülmények között működő teleházak felülreprezentáltak, hiszen a kitöltéshez aktivitásra és bizonyos erőforrások mozgósítására is szükség volt. A későbbiekben prezentált eredmények erre a 168 teleházra vonatkoznak.

Célunk az volt, hogy felmérjük a teleházak működésmódját, működési feltételeit, körülményeit, szükségleteit, eszközparkját, humán erőforrását, illetve hogy közfeladatait és az ezeket kiegészítő egyéb feladatait mennyire tudja ellátni.

A kutatásban résztvevő **teleházak alapadatairól**, jellemzőiről azt tudtuk meg, hogy többségük, 72 százalékuk az 5000 fős **településeknél** kevesebb lakosú településeken találhatóak, a legkevesebb (12 százaléka a teleházaknak) a 10.000 fő feletti településeken működik.

Teleházak megoszlása településméret szerint

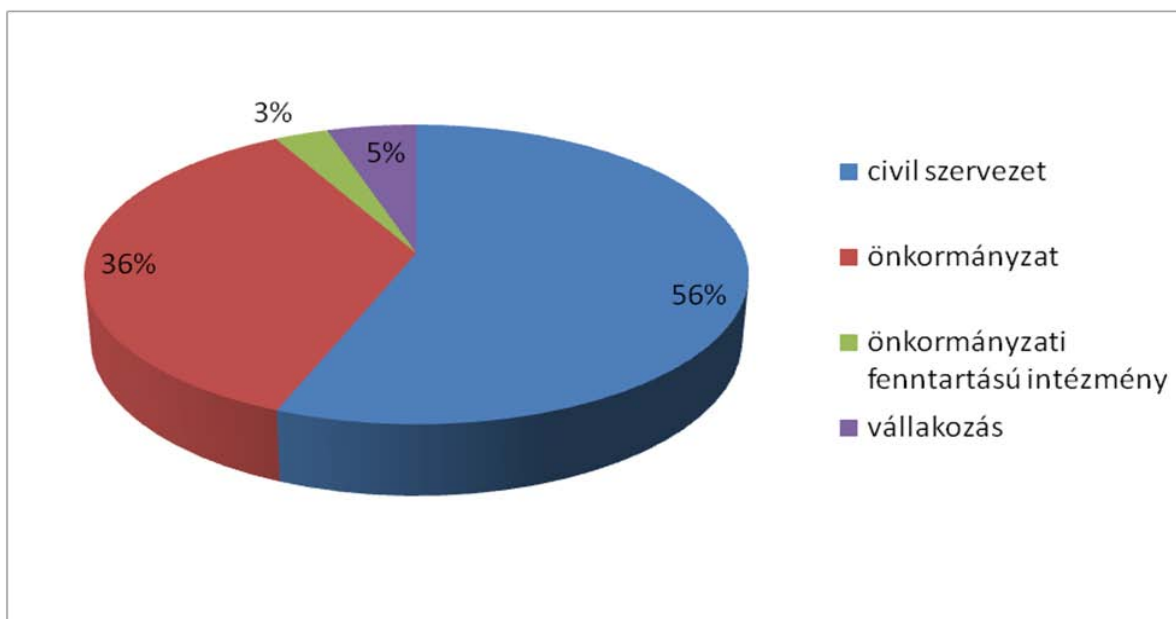


Régiónkénti eloszlásban a teleházak egyötöde a Dél-Dunántúlon található, nagyobb arányban még a Dél-Alföldön (18 százalékuk) és Közép-Magyarországon (17 százalék). Ezekről a területekről eleve magas arányban érkeztek válaszok, tehát egy kicsit torz a kép. Azt azonban tudnunk kell, hogy az aktivitás nem csupán az adott régiókban található teleházak számától függ, hanem attól is, hogy milyen a régiós vezetés kapcsolata a teleházakkal, sikerült-e munkaszervezetet létrehozni és fenntartani.

A teleházak 84 százaléka pályázati **forrásból jött létre** és 19 százalékuk önerőből, néhány százalék azok aránya, amelyek civil szerveződésből vagy vállalkozásból jöttek létre, ha ez nem az önerőt jelenti.

A teleházak **működtetője** főként (56 százalék) civil szervezetek, több mint harmaduknál (36 százalék) az önkormányzat. Vállalkozási formában csak 5 százalékuk működik. A vállalkozási forma az elmúlt néhány évben kezdett elterjedni, azóta, mióta nem igazán vannak pályázati kiírások új teleházak létrehozására és néhányan önerőből, vállalkozásban alapítanak ilyen, általában olyanok, akik már egy meglévő vállalkozásukhoz tudják kapcsolni a teleházas szolgáltatásokat. Ilyen lehet pl. a művelődési házak vállalkozási formában történő üzemeltetése, kávézó tulajdonosok, digitális filmkészítéssel foglalkozók. A vállalkozásban működő teleházakból 1 db 1000-1500 fő közötti, 3 db 3000-5000 fő közötti, és 3 db pedig 5000 fő feletti településen működik.

Ki a teleház működtetője?

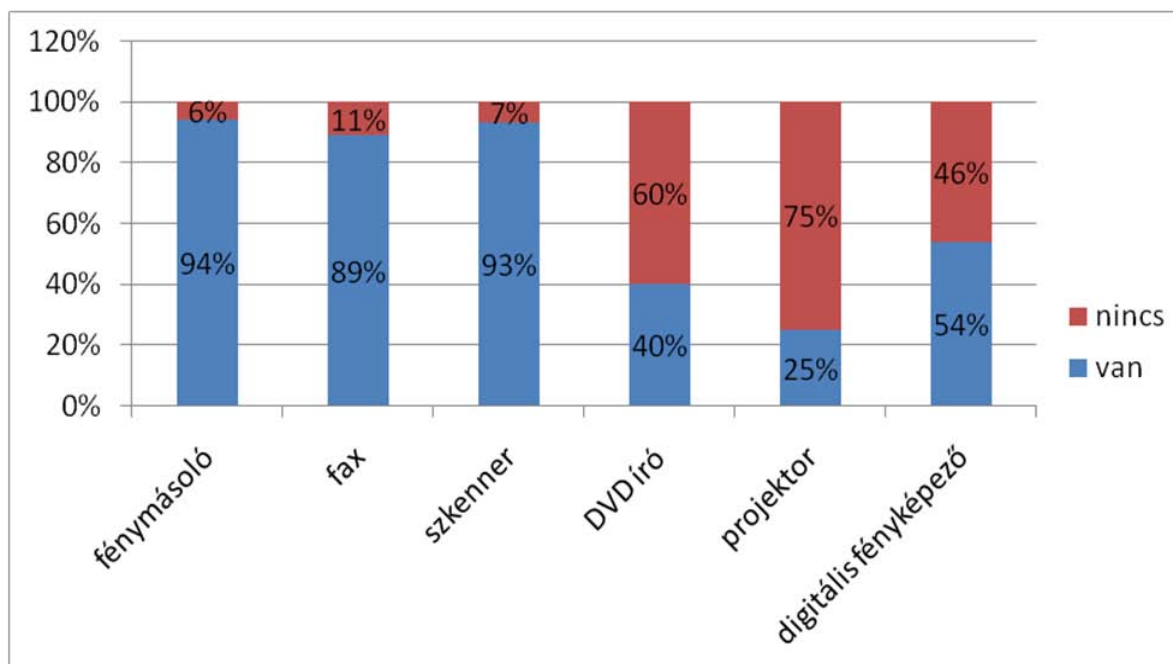


A **befogadó intézmény**, vagyis aki biztosítja a helyiséget a teleház számára elsősorban az önkormányzatok (40 százalékban), ötödüknél önkormányzati fenntartású intézmény vagy civil szervezet. A megkérdezettek közül elég sokan nem tudták (23 százalék) erre a kérdésre a választ. A helyiségek **alapterületének nagysága** eltérő, főként három kategóriába sorolható: ötödük 21-30 nm közötti, másik ötödük 30-50 nm közötti, harmadik ötödük 51-70 nm közötti területen működik. Ez nyilván finanszírozási kérdés illetve a szolgáltatások

számával arányosan változik, hiszen az alapterület meghatározza és befolyásolja, hogy milyen szolgáltatásokat kínálhat és végezhet az objektum.

A teleházak **eszközparkja** fokozatosan, ha nem is elég gyorsan, de fejlődik, bővül, ami nélkülözhetetlen is a működéshez, hiszen a szolgáltatások nagy része az eszközpark segítségével bonyolódik le. Igyekeznek egyre korszerűbb, egyre több számítógépet beszerezni, és a szolgáltatók terjeszkedésének (kistelepüléseket is bevontak fejlesztésekbe), az árak csökkenésének és a Közháló programnak köszönhetően a szélessávú internetelés is biztosított. A felmérés eredménye szerint a teleházak majdnem mindegyikében (94 százalék) találunk fénymásolót, faxot (89 százalék), szkennert (93 százalék), de digitális fényképezőgépet csak felükben (54 százalék), DVD író kevesebb mint a felükben (40 százalék) és projektort csak negyedükben (25 százalék). Projektorból talán azért van kevesebb, mert a felhasználói igény is kisebb rá.

A teleházakban található IKT eszközök



A teleházaknak elsősorban a foglalkoztatás bértámogatására **lenne szükségük** (52 százalék), majd ezt követően újabb eszközökre. Új számítógépeket szeretne a teleházak 38 százaléka, és néhányan bővítenének új szoftverekkel, szélessávú internet-hozzáféréssel, jobb- és nagyobb helyiséggel, projektorokkal, kellékekkel, videokamerával, korszerűbb és kényelmesebb berendezési tárgyakkal, bútorokkal.

A teleházak számítógépei szinte kivétel nélkül (5 százalék kivétellel) hálózatba vannak kötve és az internetelérésük is teljes lefedettséget mutat. Az **internetelérések** lehetséges módjai közül az ADSL rendszer használata a leggyakoribb (65 százalék), a többi elérési lehetőség néhány százaléknyi arányban van jelen, pl. a modem-es behívás, az ISDN elérés, a műholdas rendszerek, a mobil telefon alapú internetelérés, de ezek kis jelenléte egyrészt az infotechnikai fejlődéssel magyarázható, másrészt a teleházak alapvető funkcióiból.

A **szélessávú internet-hozzáférés** a teleházak többségében jelen van, de nem mindegyikben. Az internet szolgáltatóját tekintve a Közháló a teleházak több mint kétharmadában (76 százalék) működik, felük a Teleház Szövetségen keresztül kapta a Közhálót, másik felük pedig többnyire az e-Magyarország program révén.

A **teleházakban dolgozó munkatársakra** vonatkozóan is tettünk fel kérdéseket, melyekből megtudtuk, hogy **főállásban** egy fő dolgozik a teleházak felénél, harmaduknál még egy fő sem. Aki mégis ott dolgozik, annak foglalkoztatását az esetek felében (54 százalék) az önkormányzat támogatja vagy a munkaügyi központ (45 százalék), de ez egyre rövidebb időre szól és még egyszer nem támogatható adott időn belül ugyanaz a munkavállaló. Harmaduknál pályázati forrásokból teremtik elő a támogatást. A civil szervezetek ezt pályázati forrásokból próbálják megoldani, de teleházas munkatársra nem lehet pályázatot beadni, ezért más foglalkozásra pályáznak (ifjúsági referens, projekt koordinátor stb.). Ha a teleház működtetője az önkormányzat, akkor saját költségvetéséből fedezi, és saját státuszokra ülteti a teleházas tevékenységet (könyvtáros, számítástechnika tanár, művelődésszervező, stb.).

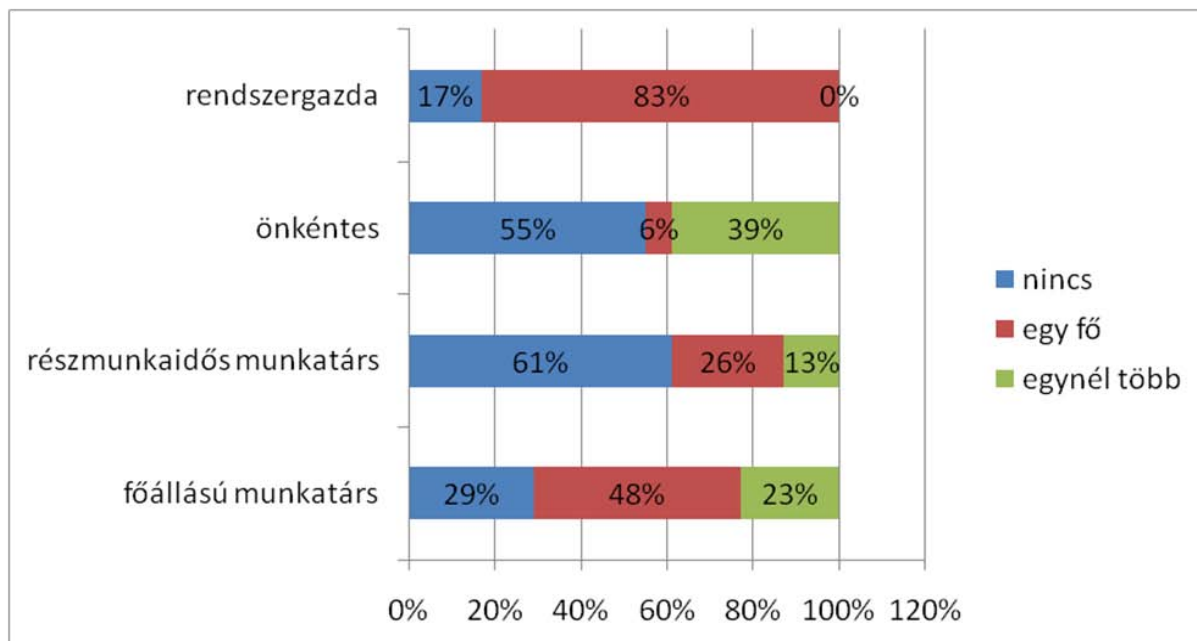
Részmunkaidőben sem foglalkoztat munkatársakat a teleházak 61 százaléka, majdnem harmaduk pedig egy főt. Az ő foglalkoztatásukat is főként az önkormányzat illetve a munkaügyi központ támogatja, kis részben az üzemeltető vállalkozó vagy kistérségi társulások, pályázatok. Egy alkalmazottat az esetek harmadában (31 százalék) maximum egy

évig tudnak foglalkoztatni, de másik harmadában (35 százalék) pedig akár két évnél tovább is.

Önkéntes dolgozókat a teleházak felében alkalmaznak, egy teleházban leginkább két-három főt.

2001-ben komoly problémát okozott, hogy nem volt minden teleháznak számítógépes **rendszergazdája**. Fontos kiemelnünk, hogy a teleházak 83 százalékának van saját rendszergazdája, ez lehet akár az egyik főállású vagy mellékállású, akár önkéntes munkatársa is, a kapott adatok szerint az esetek harmadában (33 százalék) önkéntesként dolgozik a rendszergazda, majdnem negyedüknél megbízási szerződéssel vagy foglalkoztatottként.

Humán erőforrások



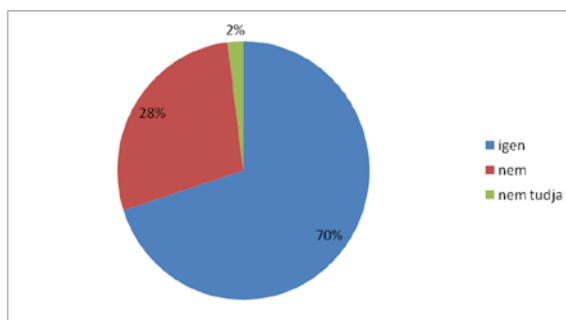
A **teleházak vezetői** között is gyakori a nem főállású foglalkoztatás és **egyszerre több tisztség, munkakör betöltése**. A megkérdezett teleházak közül a 69 százalékuk válaszolta azt, hogy vezetőjük más feladatkört is ellát a településen, ebből következően 30 százalékuk csak a teleházban dolgozik és azt vezeti. Sőt, sokszor a teleház vezetője nem csupán egy, hanem akár több státuszt is betölt az adott településen. Ennek egyik oka a forráshiány, a másik,

hogy ha jól működik egy településen a közösségi élet, akkor biztos, hogy található egy olyan karizmatikus ember, aki a tevékenységek zömében kulcsszerepet játszik.

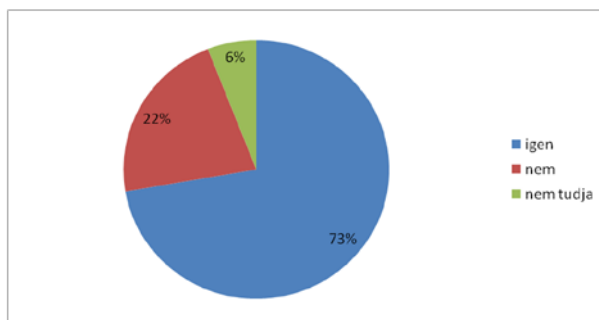
Aki más foglalkozásban is aktív, azok többsége művelődésszervező, civil szervezeti vezető, közalkalmazott az önkormányzat valamely intézményében, esetleg képviselő az önkormányzatban, könyvtáros, művelődési ház vezető vagy vállalkozó. A többfajta tisztségnek és/vagy munkakörnek való megfelelés többnyire (71 százalék) nem szokott konfliktusokat okozni a teleház vezetőinek és munkatársainak.

A teleházak működéséhez nélkülözhetetlen a képzett vezető és/vagy munkatárs, ezért rákérdeztünk a **képzésekre**, az e téren jelentkező igényekre. A teleházak munkatársainak 70 százaléka, háromnegyede volt már kifejezetten teleházaknak szóló speciális képzésen - ez főként a 2004-es csillebérci eMagyarország pontos képzéssorozatnak, ill. a 2004-2005-ös teleházas stratégiai tervezésnek köszönhető -, és lenne is erre további igény az esetek 73 százalékában. A válaszok alapján igény lenne a következő képzésekre, ismeretekre: szolgáltatásbővítés, közösségfejlesztés, pályázatírás, rendszergazdai ismeretek, ügyintézés, nethasználat, számítógép-kezelés, forrásteremtés, szervezet-fejlesztés, e-ügyintézés, marketing, PR, EU-s ismeretek, távmunka, a teleház mozgalommal, működésével, fenntarthatóságával kapcsolatos ismeretek.

Volt-e bármelyik munkatársuk teleházaknak szóló speciális képzésen?



Lenne-e erre (további) igényük?



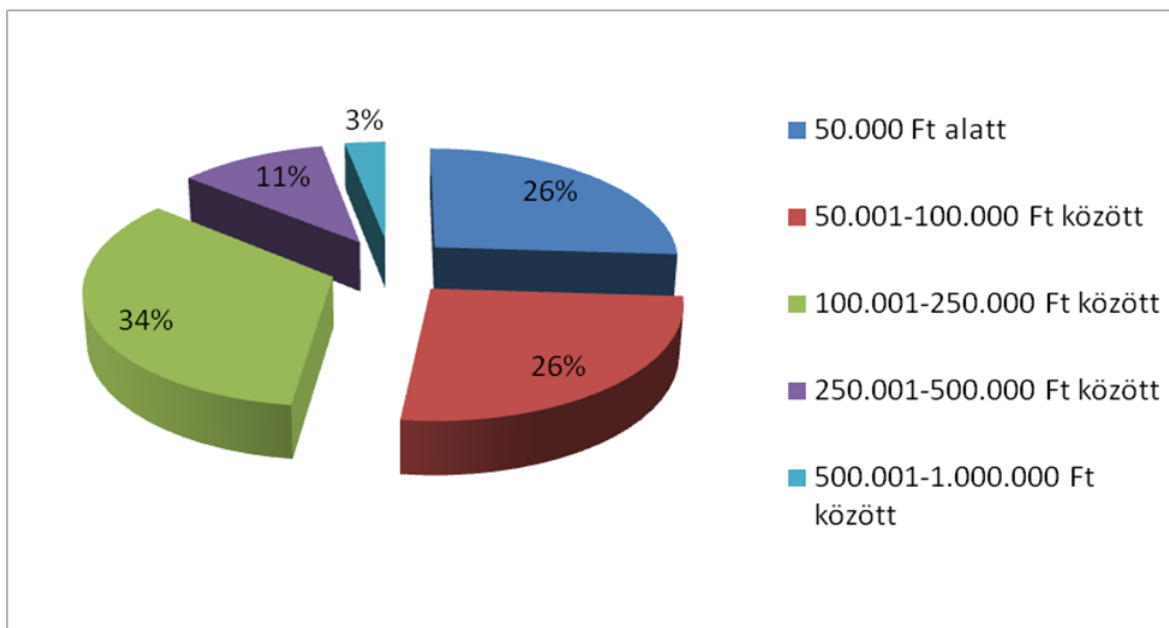
Mint korábban láttuk, a teleházak működtetésében fontos szerepe van a **helyi önkormányzatoknak**. De kérdés, hogy ez a **kapcsolat nem jelent-e terhet a teleházaknak**? A válaszolók többsége, 57 százaléka azt mondta, hogy alapvetően függnek az önkormányzattól

és ez a függőség tartja őket életben. 11 százalék szerint nagyban függenek az önkormányzattól, de ha ez megszűnne, az nem veszélyeztetné létüket. 19 százaléknyian mondták, hogy csak valamelyest függenek, de ez nem meghatározó, a teljes függetlenségről a teleházak 13 százaléka számolt be. Talán ezek után nem meglepő, hogy a teleházak 46 százaléka kifejezetten jó kapcsolatról számol be az önkormányzattal, partneri módon működnek együtt, „csupán” jó a kapcsolat az intézmények között a teleházak 36 százalékánál. Semleges és nincs sok érintkezés a helyi önkormányzattal a teleházak 13 százalékánál és csak 3 százalék azok aránya, akiknek nagyon rossz, konfrontációval teli a kapcsolata önkormányzatával.

A teleházak együttműködése a civil szervezetekkel szintén fontos lehet eleve a működtetés, illetve a színvonalas működtetés esetében. A teleházasok harmada (38 százalék) néhány programban alkalomszerűen együttműködik a civil szervezetekkel, másik harmaduk (34 százalék) pedig rendszeresen együttműködik bizonyos projektek kapcsán. Ritkán fordul elő (3 százalék), hogy nem is tud egymásról a két szervezet, mármint a teleház és a helyi civil szervezet/ek, de ennek az ellenkezője is igaz, az is ritkán fordul elő (5 százalék), hogy állandó, szerződésben szabályozott együttműködéseik vannak.

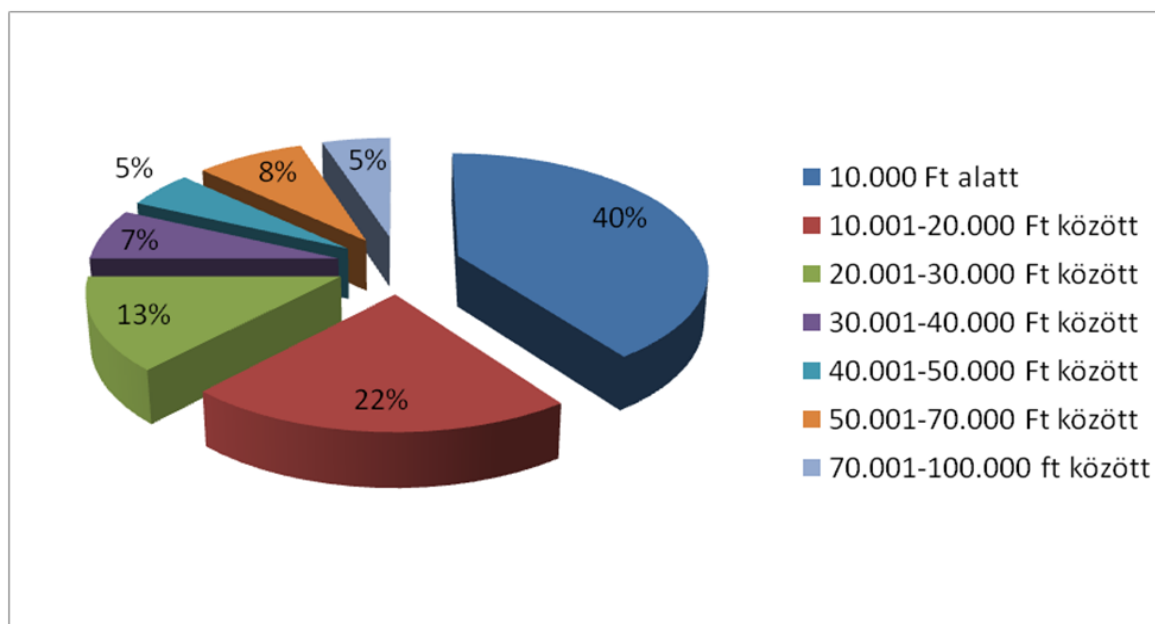
Kutatásunkban kitértünk a **teleházak költségvetésére**, anyagi erőforrásaikra is. A válaszok azt mutatják, hogy egyrészt a teleházak minimálköltséggel dolgoznak, másrészt azokat a költségeket, amelyek nem pénzbeli, pl. az önkormányzattól kapott helyiség, a rezszi, a foglalkoztatás, nem számítják bele a teleház összköltségvetésébe. A teleházak **fenntartásának összege** nagyon eltérő, ez nyilván függ a nagyságtól, felszereltségtől, a szolgáltatások mennyiségétől és minőségétől stb. A havi fenntartási költségek közé soroljuk a munkabért, a rezsit, az internetet és egyéb működési költségeket akkor is, ha ezt nem a működtető fizeti, hanem más, illetve ha ezt anyagi támogatásként vagy természetbeni juttatásként kapja, és akkor is, ha ez a pénz nem folyik keresztül közvetlenül az ő költségvetésén. Ennek alapján azt mondhatjuk, hogy havi 50.000 forint alatti költsége a teleházak negyedének (26 százalék) van, de ez gyanúsán kevés, ebbe még egy részállás és annak járulékai sem férnek bele, vagyis valószínűleg nem számolták bele a több státuszban, több helyen is dolgozó munkatárs bérét. Szintén negyedük fizet 50.000-100.000 forint között, és harmaduk (34 százalék) 100.001-250.000 forint havi költséget tudhat magáénak.

A teleház havi fenntartási költsége



A havi bevételek nagyságára is rákérdeztünk, amelyek a teleházas szolgáltatásokból folynak be, pl. a géphasználatból, internet-használatból, fénymásolásból stb. Azt látjuk, hogy a teleházak 40 százalékának 10.000 Ft alatti a havi bevétele, 22 százalékuknak 10.001-20.000 Ft közötti, és minél följebb megyünk a bevétel nagyságában, annál kevesebb teleházat találunk. A működtetésre fordított bevételek legnagyobb arányát az önkormányzati, pénzügyi támogatások teszik ki, közvetlenül a költségvetésből, a teleházak 47 százalékának ez az elsődleges bevételi forrása, az összbevételüket tekintve ez átlagban bevételük 70 százaléka. Rangsorban a következő (14 százalék) forrás a hazai pályázati támogatás és a Munkaügyi Központ különböző bértámogatásai (13 százalék). Majd ezt követik – szintén rangsorban - a különböző, az előbbiektől eltérő, más jellegű önkormányzati támogatások, az EU pályázati támogatásai, a lakossági támogatások (SZJA 1% ill. közhasznú támogatás), a teleházas szolgáltatási bevételek, a működtető szervezet egyéb szolgáltatásaiból származó bevételei, a vállalkozói támogatások, szponzorálás, az alapítványi támogatás és a kormányzati támogatás.

A teleház havi bevétele

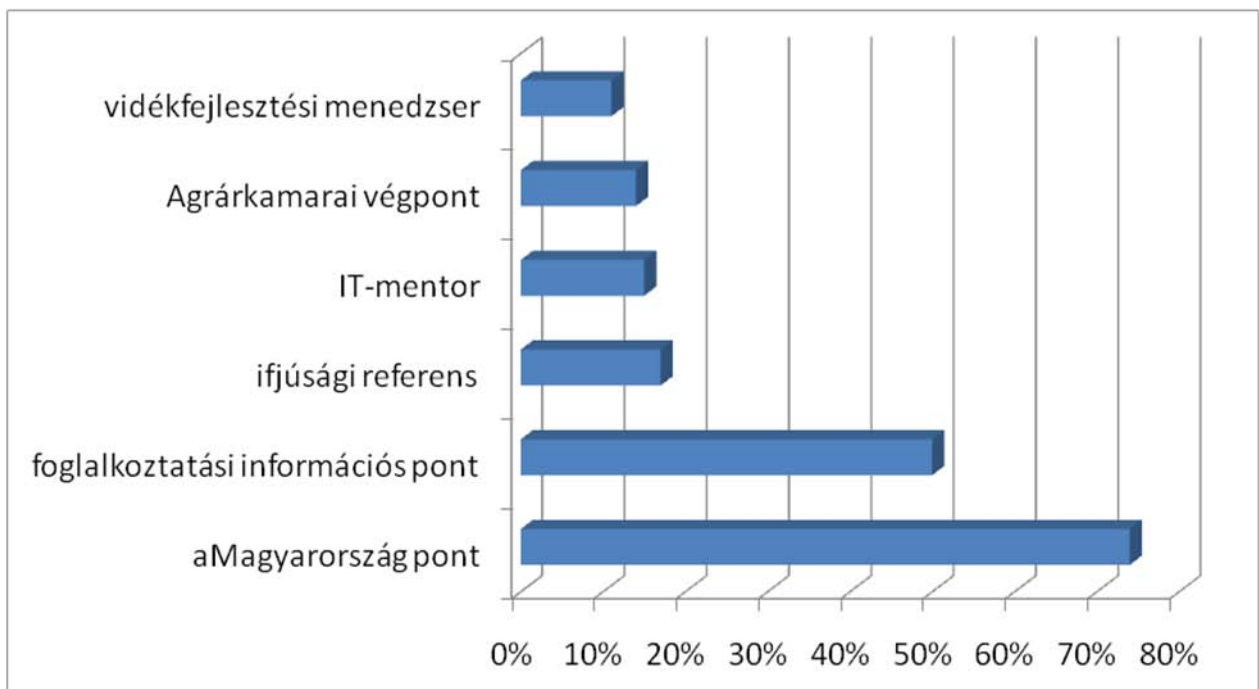


Ha összehasonlítjuk a kiadásokat és a bevételeket, egyértelműen látszik, hogy a teleházak **költségei jóval nagyobbak, többször nagyobbak, mint bevételei**, vagyis a működésükhöz szükségük van külső támogatásra, anélkül megszűnnének. A bevételek és kiadások előbb említett arányai azt támasztják alá, amit a teleházasok több mint 90 százaléka mondott, hogy a teleház nem képes teljes mértékben öfenntartóvá válni. A működtető szerinti bontásban ezek a válaszok úgy hangzottak, hogy a civilek által működtetett teleházak közül 7,7 százalék mondta azt, hogy szerinte képes a teleház a teljes öfenntartásra, míg az önkormányzati működtetésű teleházaknál 1,8 százalék mondta ugyanezt. Ez azért is lehet, mert az önkormányzatoknál a pályázási hajlandóság sokkal csekélyebb. A vállalkozói működtetésű teleházak 57 százaléka állította, hogy lehetséges a teljes öfenntartás. Persze nem szabad figyelmen kívül hagyni, hogy minél nagyobb egy település, annál több bevételt is produkálhat, de ez még mindig nagyon kevés a kiadásokhoz képest.

A teleházak által nyújtott szolgáltatások egyrészt alapszolgáltatások, amelyek mindegyik teleházban megtalálhatóak, másrészt kiegészítő szolgáltatások, amelyek teleházaként eltérőek, a lehetőségek és igények szerint változtathatóak. A kiegészítő szolgáltatások ráépülnek az alapszolgáltatásokra, amelynek több oka is van. Egyrészt, minél kisebb egy település, annál valószínűbb, hogy olyan közösségi tere van, ahol több, különböző

szolgáltatásokat is lehet üzemeltetni. Másrészt, ezeknek a szolgáltatásoknak és tevékenységeknek a fogyasztói, igénylői köre, azok, akik ezeket a szolgáltatásokat felvállalják ugyanazok. Harmadrészt, a források szűkössége helyi szinten rákényszeríti a szereplőket a forráskoncentrációra. Felmérésünkéből kiderül, hogy az alapszolgáltatásokon túl a teleházak nagy részében (74 százalék) eMagyarország pont is működik, a teleházak fele foglalkoztatási információs pontként is funkcionál, valamint kisebb részükben ifjúsági referenst, IT-mentort is találhatunk. 14 százalékuk Agrárkamari végpont is egyben és települési vagy vidékfejlesztési menedzseri szolgáltatásokat is nyújt. Ezen szolgáltatások igénybe vevőiről a teleházak több mint fele (66 százalékuk) vezet statisztikát, de ez az adathiány hátrányt jelent a tárgyalásoknál, amikor más szereplőket is szeretnének bevonni a teleházak rendszerébe, a szolgáltatások használatába, a fejlesztésekbe, működtetésekbe. Akik ezt teszik, azok fele elektronikusan, főleg EXCEL, néha ACCESS szoftver segítségével, másik fele a hagyományos módon, papír és ceruza felhasználásával.

Teleházas kiegészítő szolgáltatások



Az **e-ügyintézés** lehetőségéről és lebonyolításáról a teleházak kétharmada hallott már, de még nem próbálta és nincsenek felkészülve rá, 23 százalékuk napi gyakorlati szinten is használja ezt az ügyintézési lehetőséget.

A **szolgáltatások igénybe vevőiről** azt tudjuk, hogy majdnem felük (47 százalékuk) 10-14 év közötti gyerek, harmaduk 14-18 év közötti középiskolás, tizedük 18-25 éves fiatalok, és csupán néhány százalékot tesznek ki az ezeknél idősebb korosztályok. Ha foglalkozás és életkörülmények szerint rangsoroljuk a teleházakba járókat, akkor a leggyakoribb látogatók a tanulók, majd őket követik arányban jóval kevesebben a szociálisan hátrányos helyzetűek, a munkanélküliek, a dolgozók, az önkormányzat és intézményei.

A teleházak **nyitva tartása** változó, a teleházak harmada hetente 31-40 órát van nyitva, ami napi 4-6 órát jelent, kb. 20 százalékuk hetente 41-50 órában fogadja látogatóit, ez 6-7 órás nyitva tartást jelent naponta. Azt nem tudjuk, hogy van-e különbség a hétvégekénti illetve a hétköznapokénti nyitvatartási idő között, ezt valószínűleg a teleház vezetőjének/munkatársának ideje és a helyi igények határozzák meg.

A kérdőívben különböző **állításokat** is megfogalmaztunk, amelyek a teleház funkciójával, szellemiségével és működésével voltak kapcsolatosak. A kitöltőknek azt kellett megmondaniuk, hogy **egyetértenek-e azokkal az állításokkal vagy sem**. A következőkben idézzük az állításokat és az egyetértések arányát.

- „A teleház egy nyitott közösségi tér, ahova bárki bejöhét. (egyetért 96 százalék)
- A teleház egy olyan közösségi hozzáférési pont, melynek fő feladata, hogy csökkentse a vidéken élők esélyegyenlőtlenségét az információkhoz való hozzáférésben. (Ez volt az MTSZ küldetése a megalakulásakor. Egyetért: 92 százalék)
- A teleház közfeladatokat lát el, ezért az államnak normatívát kell biztosítania a működéséhez. (Egyetért: 60 százalék)
- A teleház közfeladatokat lát el, ezért elvárható, hogy a kormányzati szféra szerződést kössön vele és forrást rendeljen mellé. (Egyetért: 73,5 százalék)
- A teleház képes teljes egészében önfenntartóvá válni. (Egyetért: 7,3 százalék)
- A teleházaknak fontos jellemzője a civil jelleg. (Egyetért: 62,3 százalék)

- Az lenne a legegyszerűbb, ha a teleházak működtetését az önkormányzatok vállalnák fel. (Egyetért: 15,2 százalék)
- A teleházak és az eMagyarország pontok között nincs számottevő különbség. (Egyetért: 34,4 százalék)
- Ha már a legtöbb embernek lesz otthon számítógépe, akkor feleslegessé válnak a teleházak. (Egyetért: 5,3 százalék)
- A teleházakban a gyerekek könnyen rászoknak a számítógépes játékokra, ami káros dolog. (Egyetért: 8,6 százalék)
- A teleházak túl sok mindennel foglalkoznak, és ez inkább kárukra válik mint hasznukra. (Egyetért: 2 százalék)
- A teleház intézményként működik. (Egyetért: 45,3 százalék)”

1. A kutatás eredményeinek összefoglalása és következtetések

- A teleházak fenntarthatósága szempontjából fontos lenne, ha az alapvető és egyben kezdeti céljukhoz – közösségi tér, vidéki esélyegyenlőség növelése – és az ezt megvalósító tevékenységeikhez állandó, biztos forrást biztosítanának. De mivel ezek nincsenek, ezért rákényszerülnek az alapszolgáltatásokon felüli, más szolgáltatások felvállalására is. Kormányzati szinten nincs meg a hajlandóság és tervezés a meglévő hálózatok támogatására, használatára.
- A teleházak szorosan függnek a helyi önkormányzatoktól, hiszen legtöbbször ők biztosítják a helyiségeket, és egyéb támogatásokat is nyújtanak. Stratégiai kérdés lehetne az önkormányzattal való együttműködés.
- A teleházak fenntarthatósága szempontjából további előrelépés és megnyugvás lenne, ha valamilyen forrásból bértámogatást lehetne számukra nyújtani.
- A teleházak munkatársai szívesen képeznék magukat, ezt ki kellene használni és bizonyos területeken képzéseket indítani (pl. e-ügyintézés, teleházas rendszergazda, civil ismeretek, forrásteremtés).

- A jövőbeni működéshez fontos lenne, hogy a teleházak statisztikákat készítsenek működésükről, látogatóikról.
- A teleházak technológiai infrastruktúráját és IKT eszközparkját folyamatosan fejleszteni kellene.

Az információs társadalom fejlettségének fontos mércéje a társadalom azon részei közötti arány, akik hozzáférnek az információs társadalom lehetőségeihez, és akik nem. Ezt a fejlettségi indexet alakíthatja a bevezetőben vázolt és később definiált modell is. A teleházban a digitális esélyegyenlőtlenség csökkenhet, ez a társadalmi különbségek csökkenéséhez illetve eltűnéséhez vezethet. A digitális esélyegyenlőtlenséggel felerősödött társadalmi különbségek a munka, szakértelem, tanulás, tehetség, fogyatékoság, piac, szolidaritás, közszolgáltatás, ügyintézés, közügyek, lokalizmus, nyilvánosság, információ területén a teleházak működésével enyhíthető.

A helyi közösségek életében, fejlődésében az infokommunikációs technológia nagyon fontos szerepet játszik. A kisközösségeknek egyre inkább versenyezniük kell azért, hogy tagjaikat meg tudják tartani, új értékes tagokat tudjanak vonzani, vagy az elszármazottakat vissza tudják hozni. Ebben az infokommunikációs technológia egyre fokozottabb szerepet kap, a helyi információs társadalom egyik legfontosabb feltétele. A fejlődés eszköze lehet a teleház modell, amely már nemzetközi múltra tekint vissza.

A teleház egy olyan közösségi hely, ahol bárki hozzáférhet az információs társadalom eszközeihez és szolgáltatásaihoz, továbbá segítséget kap azok birtokba vételéhez és használatához. A teleház egy olyan kisközösségi színtér, amely civil kezdeményezésre jött létre, civil kontroll alatt működik, partneri kapcsolatban áll az önkormányzattal, a civil és gazdasági élet szereplőivel a közösségi célok megvalósítása érdekében.

A hagyományos kisközösségek zártak, a teleházak működése távolodást jelent a hagyományos közösségi létől, de ez a távolodás a kisközösségi lét megerősítése, kohéziójának növelése érdekében történik. A teleház működése következtében bármilyen kicsi és eldugott helyen is élünk, a kulturális, gazdasági és emberi erőforrásaink

túlterjedhetnek a kisközösség határain, élő kapcsolatba kerülhetünk más kultúrával. Így tehát a teleháznak közösség- és kultúrakiterjesztő és közvetítő szerepe van.

Magyarország településein minden ötödik, hatodik településen jelen van teleház mint közösségi hozzáférési hely, 2006-ban 420 teleház működött, legalább egy millió embert képesek kiszolgálni. Körülbelül ezer ember főhivatásszerűen dolgozik a teleház hálózatban, akiknek ez már a szakmájuk, a szolgáltatásokat helyi önkéntesek is segítik, számuk tízezer főre tehető.

A 2007-2013-as MTSZ stratégia **alapcéljai** a digitális tartalomfejlesztés, a részvételi demokrácia és közösségfejlesztés, a felnőttképzés, távoktatás, és a hálózatfejlesztés. Az MTSZ a jövőben segítse elő a teleházak fenntarthatóságát, erősítse a kommunikációt, ami kétoldalú és visszacsatolt legyen, belső pályázati rendszerrel segítse a teleházak működését, fogalmazza újra a teleházat, a profilfejlesztést, valódi partnerséget és lobbytevékenységet alakítson ki és értelmezze újra a szerződéseit.

Áttekintettük az európai teleház hálózat vízióit, terveit, céljait, az ezekhez szükséges akcióit, a fenntarthatóságra vonatkozó elképzeléseit. Fő mottójuk az egységes európai infotér kialakítása, az e-Befogadás és az e-közigazgatás javítása annak biztosítása érdekében, hogy mindenki élvezhesse az információs társadalom előnyeit.

Empirikus kutatásunk eredményei alapján azt mondhatjuk, hogy a teleházak fenntarthatósága szempontjából fontos lenne, ha az alapvető és egyben kezdeti céljukhoz - közösségi tér, vidéki esélyegyenlőség növelése – és az ezt megvalósító tevékenységeikhez állandó, biztos forrást biztosítanának. De mivel ezek nincsenek, ezért rákényszerülnek más szolgáltatások felvállalására is. Kormányzati szinten nincs meg a hajlandóság és tervezés a meglévő hálózatok támogatására, használatára. A teleházak szorosan függenek a helyi önkormányzatoktól, hiszen legtöbbször ők biztosítják a helyiségeket, és egyéb támogatásokat is nyújtanak. Stratégiai kérdés lehetne az önkormányzattal való együttműködés. A teleházak fenntarthatósága szempontjából további előrelépés és megnyugvás lenne, ha valamilyen forrásból bértámogatást lehetne számukra nyújtani. A teleházak munkatársai szívesen képeznék magukat, ezt ki kellene használni és bizonyos területeken képzéseket indítani (pl. e-ügyintézés, teleházas rendszergazda, civil ismeretek, forrásteremtés). A jövőbeni működéshez fontos lenne, hogy a teleházak statisztikákat

készítsenek működésükről, látogatóikról. A teleházak technológiai infrastruktúráját és IKT eszközparkját folyamatosan fejleszteni kellene.

Ma már a fejlesztésen, a szolgáltatások erősítésén, a hálózati szolgáltatási rendszer kiépítésén van a hangsúly. Legfőbb cél, hogy a teleházak és hálózatuk nélkülözhetlenségét, szükségességét, alkalmasságát bizonyítsák, olyan megbízásokat, megrendeléseket tejesítsenek, amelyek a megfelelő finanszírozás révén hozzájárulnak a teleházak további, hosszú távú fenntarthatóságához. Ezen célok megvalósításában további segítséget nyújt a PPP konstrukció.

Felhasznált irodalom

Albert Fruzsina - Dávid Beáta (2007): *Embert barátjáról. A barátság szociológiája*. Századvég

Balog László: PPP (public-privat-partnership) modell a teleházak gyakorlatában. Magyar Teleház Szövetség, 2004.

Castells, Manuel (2004[2000]): *A valóságos virtualitás kultúrája: az elektronikus kommunikáció integrálódása, a tömegközönség átalakulása és az interaktív hálózatok fejlődése*. Információs Társadalom, IV.3-4. szám, 144-189. old.

Cummings, J., Butler, B., & Kraut, R. (2002). *The quality of online social relationships*. Communications of the ACM, 45(7), 103-108

Csepeli Görgy – Prazsák Gergő (2009): *Új technológiák, kommunikációs rétegződés, társadalmi státusz*. Információs Társadalom, XI.2. szám

Fabulya Edit: Átfogó teleházas kutatás 2006. Magyar Teleház Szövetség.

www.telehaz.hu/index.php?cat=kb_infoteka_szakdolgozasok&item=0&item_list_pager=1

Gáspár Mátyás: Telehárország. Gondolat Kiadó, Budapest, 2004.

Kopp Mária (1999): *A magyar társadalom egészségi állapota*. Magyar szemle. 8. 1999.

Kopp Mária (2008): *Magyar lelkiállapot, 2008*. Semmelweis Kiadó és Multimédia Stúdió

Kovács Szilvia – Fábrián Tibor Károly – Gaál Viktor – Csermely Péter (2007): *A kapcsolati hálózat egyes paramétereinek hatása a szorongásra*. Magyar Pszichológiai Szemle, 2007, 62. 2. 193–201. old.

Magyar Teleház Szövetség elnöksége: A Magyar Teleház Szövetség stratégiája 2007-2013.

www.telehaz.hu/static/telehaz_strategia_2007_13.pdf

Németh Sarolta: Ember és technológia közös hálózatban: Finn és magyar helyi kezdeményezések egymásra találása

Number of US Facebook Users Over 35 Nearly Doubles in Last 60 Days. Innen:

<http://www.insidefacebook.com/2009/03/25/number-of-us-facebook-users-over-35-nearly-doubles-in-last-60-days/>

Pfeil, Elisabeth (1973): *Szomszédsági és érintkezési kör a nagyvárosban. Elméleti megfontolások*. Innen: *Városshociológia* 267-285. p. Szerk. és a bevezetőt írta Szelényi Iván. Budapest, Közgazdasági és Jogi Kiadó, 1973.

Putnam, Robert D. (2000): *Bowling Alone. The Collapse and Revival of American Community*. New York: Simon and Schuster

Sólyom Barbara (2009): *A blogolás pszichológiája*. Infit Hírlevél

Teens Don't Tweet; Twitter's Growth Not Fueled By Youth. Innen:

http://blog.nielsen.com/nielsenwire/online_mobile/teens-dont-tweet-twitlers-growth-not-fueled-by-youth/

Time Spent on Facebook up 700%, but MySpace Still Tops for Video. Innen:

http://blog.nielsen.com/nielsenwire/online_mobile/time-spent-on-facebook-up-700-but-myspace-still-tops-for-video/#more-12285

Twitter older than it looks. Innen: <http://blogs.reuters.com/mediafile/2009/03/30/twitter-older-than-it-looks/>

Wellman Barry – Gulia, Milena (1999): *Net Surfers Don't Ride Alone: Virtual Communities As Communities*. In. Wellman, B. (Ed.) *Networks in the Global Village*. Boulder, CO: Westview Press. pp.331-367.

Whittle, B. David (1997): *Cyberspace: The Human Dimension*. W H Freeman & Co.

Z. Karvalics László (2000): *Fogpiszkáló a hálózaton*. Prím Kiadó, Budapest

<http://www.socialmediatoday.com>

Kérdőív

Eszközpark, IKT ellátottság

1. Van-e a teleházban fénymásológép?
igen – nem
2. Van-e a teleházban fax?
igen – nem
3. Van-e a teleházban szkennер?
igen - nem
4. Van-e a teleházban DVD író?
igen - nem
5. Van-e a teleházban projektor?
igen - nem
6. Van-e a teleházban digitális fényképezőgép?
igen - nem
7. Az alábbiak közül melyikre lenne a legnagyobb szüksége?
új számítógépek – új szoftverek – foglalkoztatás bértámogatása – jobb és/vagy nagyobb helyiség – szélessávú internetelérés – egyéb
8. Hálózatba vannak-e kötve a számítógépek?
igen – nem
9. Milyen interneteléréssel rendelkezik a teleház?
modemes behívás – ISDN elérés – műholdas egyirányú – műholdas kétirányú – ADSL – bérelt vonal – vezeték nélküli – mobil telefon alapú – kétirányú kábel TV-s
10. Mekkora az internet sávszélessége?
11. Van-e Közháló a teleházban?
igen – nem – nem tudja

12. A Közhálót a Teleház Szövetségen keresztül kapta-e teleháza?

igen – nem – nem tudja

13. A Közhálót az e-Magyarország program keretében kapta-e teleháza?

igen – nem – nem tudja

Humán erőforrások

14. Hány fő dolgozik főállásban a teleházban?

egy sem – egy – kettő – három – négy – öt – hat – hatnál több

15. Ha dolgozik, ki támogatja az ő foglalkoztatását?

önkormányzat – munkaügyi központ – pályázat – egyéb

16. A támogatás milyen forrásból történik?

17. Hány fő dolgozik részmunkaidőben a teleházban?

egy – ettől – három – négy – öt – hat – hatnál több

18. Ha dolgozik, ki támogatja az ő foglalkoztatását?

önkormányzat – munkaügyi központ – pályázat – egyéb

19. A támogatás milyen forrásból történik?

20. Jellemzően meddig tudnak egy alkalmazottat foglalkoztatni?

0-3 hó – 3-6 hó – 6-9 hó – 9-12 hó – 12-18 hó – 18-24 hó – 24 hónál tovább

21. Hány fő dolgozik rendszeresen önkéntesként a teleházban?

egy sem – egy – kettő – három – négy – öt – hat – hét – nyolc – kilenc – tíz – tíz felett

22. Van-e a teleháznak rendszergazdája?

igen – nem

23. Milyen formában dolgozik a rendszergazda a teleházban?

önkéntesként – vállalkozási szerződéssel – megbízási szerződéssel

foglalkoztatottként – nem tudja – egyéb

24. A teleház vezetője betölt-e még más tisztséget és/vagy munkakört a településen?

igen – nem

25. Ha igen, milyen tisztségeket/munkaköröket?

képviselő az önkormányzatban – könyvtáros – művelődésszervező – tanár – ifjúsági referens – polgármester – jegyző – köztisztviselő a polgármesteri hivatalban – közalkalmazott az önkormányzat valamely intézményében – civil szervezeti vezető – vállalkozó – egyéb

26. A többfajta tisztségnek/munkakörnek való megfelelés szokott-e konfliktusokat okozni számára?

igen - nem

27. Volt-e bármelyik munkatársuk teleházaknak szóló speciális képzésen?

igen – nem – nem tudja

28. Lenne-e igényük további képzésre?

igen – nem – nem tudja

29. Ha igen, milyen témákban?

Kapcsolatok

30. Teleházuk mennyire függ a helyi önkormányzattól?

alapvetően függünk az önkormányzattól, ez a függőség tart bennünket életben – nagyban függünk az önkormányzattól, de ha ez megszűnne, az nem veszélyeztetné létünket – valamelyest függünk az önkormányzattól, de ez nem meghatározó – teljes mértékben függetlenek vagyunk az önkormányzattól

31. Milyennek ítéli meg teleházuk kapcsolatát a helyi önkormányzattal?

nagyon rossz a kapcsolatunk, sok közöttünk a konfrontáció - semleges a kapcsolatunk, tulajdonképpen nincs közöttünk sok érintkezési felület – jó a kapcsolatunk egymással – kifejezetten jó kapcsolatban vagyunk, partneri módon működünk együtt

32. Mennyire jellemző településükön a civil szervezetek együttműködése?

nem is tudnak egymásról – tudnak egymásról, de mindenki teszi a dolgát – alkalomszerűen együttműködnek – rendszeresen együttműködnek bizonyos projektek kapcsán – állandó szerződésekben szabályozott együttműködések vannak – nem tudja

Anyagi erőforrások

33. Mennyibe kerül a teleház fenntartása havonta?

50.000 Ft alatt – 50.001-100.000 Ft között – 100.001-250.000 Ft között – 250.001-500.000 Ft között – 500.001-1.000.000 Ft között – 1.000.000 Ft felett

34. Mennyi bevétele képződik a teleháznak havonta a teleházas szolgáltatásokból?

10.000 Ft alatt – 10.001-20.000 Ft között – 20.001-30.000 Ft között – 30.001-40.000 Ft között – 40.001-50.000 Ft között – 50.001-70.000 Ft között – 70.001-100.000 Ft között – 100.001-150.000 Ft között – 150.001-250.000 Ft között – 250.000 Ft felett

35. Kérjük rangsorolja a teleház működtetésére fordított bevételeket!

pénzbeli önkormányzati támogatás közvetlenül a költségvetésből – pénzbeli önkormányzati támogatás szerződés alapján – természetbeni önkormányzati támogatás – pályázati támogatás hazai pályázatokból – pályázati támogatás EU-s forrásból – teleházas szolgáltatási bevételek – a működtető szervezet egyéb szolgáltatásaiból származó bevételek – lakossági támogatások – vállalkozási támogatások, szponzorálás – alapítványi támogatás – kormányzati támogatás – Munkaügyi központ különböző bértámogatásai – egyéb

36. A fenti rangsorban első helyre állított bevételi forrásnak mennyi a körülbelüli százalékos aránya a teleház éves összbevételében?

Szolgáltatások és innováció

37. A teleházas alapszolgáltatásokon túl mi működik az alábbiak közül teleházukban?

foglalkoztatói információs pont – ifjúsági referens – eMagyarország pont – Agrárkamrai végpont - települési ifjúsági önkormányzat – akkreditált képzőhely – IT-mentor – ECDL vizsgaközpont – települési vagy vidékfejlesztési menedzser – egyéb

38. Vezetnek-e statisztikát a teleházas szolgáltatások igénybe vevőiről?

igen – nem

39. Ha igen, akkor ezt elektronikusan teszik-e?

igen – nem

40. Milyen szoftvert használnak ehhez?

41. Ön szerint mennyire van felkészülve teleházuk az elektronikus ügyintézésrel kapcsolatos szolgáltatásokra?

nem is hallottunk róla, hogy létezik ilyen – hallottunk róla, de egyáltalán nem vagyunk felkészülve rá – információ szinten hallottunk az ezzel kapcsolatos teendőkről – ha ilyenrel fordulnak hozzánk, tudjuk, hova kell fordulni – napi gyakorlati szinten felkészültek vagyunk erre

42. Kérjük, állítsa sorrendbe, hogy mely korcsoportok veszik igénybe leggyakrabban a teleházas szolgáltatásokat!

gyerekek (10-14 évesek) – középiskolás korúak (14-18 évesek) – 18-25 év közöttiek – 26-35 év közöttiek – 36-50 év közöttiek – 51 év feletti

43. Kérjük, állítsa sorrendbe, hogy az alábbi célcsoportok közül kik veszik igénybe leggyakrabban a teleházas szolgáltatásokat!

munkanélküliek – szociálisan hátrányos helyzetűek – kismamák – nyugdíjasok – tanulók – dolgozók – vállalkozók – civil szervezetek – önkormányzat és intézményei – egyéb

44. Kérjük, válassza ki azokat az állításokat, amelyekkel egyetért!

- A teleház egy nyitott közösségi tér, ahova bárki bejöh

- A teleház egy olyan közösségi hozzáférési pont, melynek fő feladata, hogy csökkentse a vidéken élők esélyegyenlőtlenségét az információkhoz való hozzáférésben.
- A teleház közfeladatokat lát el, ezért az államnak normatívát kell biztosítania a működéséhez.
- A teleház közfeladatokat lát el, ezért elvárható, hogy a kormányzati szféra szerződést kössön vele és forrást rendeljen mellé.
- A teleház képes teljes egészében önfenntartóvá válni.
- A teleházaknak fontos jellemzője a civil jelleg.
- Az lenne a legegyszerűbb, ha a teleházak működtetését az önkormányzatok vállalnák fel.
- A teleházak és az eMagyarország pontok között nincs számottevő különbség.
- Ha már a legtöbb embernek lesz otthon számítógépe, akkor feleslegessé válnak a teleházak.
- A teleházakban a gyerekek könnyen rászoknak a számítógépes játékokra, ami káros dolog.
- A teleházak túl sok mindennel foglalkoznak, és ez inkább kárukra válik mint hasznukra.
- A teleház intézményként működik.

Alapadatok

45. Hány fő lakik településükön?

500 főnél kevesebb – 501-1.000 fő között – 1.001-1.500 fő között – 1.501-3.000 fő között – 3.001-5.000 fő között – 5.001-10.000 fő között – 10.001-20.000 fő között – 20.001-30.000 fő között – 30.001-40.000 fő között – 40.001-50.000 fő között – 50.001-100.000 fő között – 100.001-500.000 fő között – 500.000 fő felett

46. A település Magyarország mely régiójába tartozik?

Közép-Magyarország – Közép-Dunántúl – Nyugat-Dunántúl – Dél-Dunántúl – Dél-Alföld – Észak-Alföld – Észak-Magyarország

47. Milyen módon jött létre a teleház?

pályázati forrásból – önerőből – egyéb

48. Ki a teleház működtetője?

civil szervezet – önkormányzat – önkormányzati fenntartású intézmény – vállalkozás
– egyéb – nem tudja

49. Ki a teleház befogadó intézménye? Ki biztosítja a helyiséget?

civil szervezet – önkormányzat – önkormányzati fenntartású intézmény – vállalkozás
– egyéb – nem tudja

50. Mekkora alapterületen működik a teleház?

20 mn alatt – 21-30 nm között – 31-50 nm között – 51-70 nm között – 71-100 nm
között – 100 nm felett

51. Mennyi időt tart nyitva hetente a teleház?

10 óra alatt – 11-20 óra között – 21-30 óra között – 31-40 óra között – 41-50 óra
között- 51-60 óra között – 60 óra felett