

**A digitális közműhez
kapcsolódóan a
szélessávú hálózatok
életminőséget,
esélyegyenlőséget
befolyásoló
tényezőinek vizsgálata
- Esettanulmányok**

Információs Társadalom- és Trendkutatásért Alapítvány
2009



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

Tartalomjegyzék

A szélessávú távközlési infrastruktúra kiépítése Magyarországon	3
1. Összefoglalás.....	16
2. Esettanulmányok összefoglalói	16
WiFi-falu program – Szendrőlád.....	17
Távoktatás – Kiskunfélegyháza, Móra Ferenc Gimnázium	20
Távmunka – Örkény; Bátonyterenye	23
E-demokrácia – Miskolc	26
Online kereskedelem – www.hazipatika.com	28
WiFi-falu esettanulmány: Szendrőlád	32
1. Kezdetek, a program beindulása.....	32
2. Számítógép- és nethasználat.....	35
3. Eszközhasználati képzés, digitális írástudás	35
4. A program hatása, a számítógép- és nethasználat elterjedése	37
5. Internetes tervek, használati tervek	39
6. Gépek karbantartása, szervizelése, üzemelési problémák	41
7. Fejlesztési tervek, nethozzáférés	42
8. Helyi intézmények viszonya a programhoz - Iskola	43
9. Önkormányzat.....	44
10. E-Magyarország pont	44
11. Civil szervezet – Bhim Rao Egyesület	45
12. Összegzés.....	46
Távoktatás esettanulmány.....	47
A program megvalósítása.....	53
A program eredményei, további fejlesztések	56
További tervek.....	58
Összefoglalás.....	58
Távmunka esettanulmány.....	60
1. Az örkényi távmunkaház.....	60
Eredmények.....	64
Következtetések	65
2. Bátonyterenyei Adatrögzítő Központ (BAK)	67
Összefoglalás.....	75
Házipatika.com esettanulmány	75
Összefoglalás	89
E-demokrácia esettanulmány.....	92
Összegzés	104

A szélessávú távközlési infrastruktúra kiépítése Magyarországon

Az „eEurópa: Információs társadalom mindenkinek!” stratégiájának célkitűzése, hogy Európa 2010-re a világ legdinamikusabb és legversenyképesebb tudásalapú gazdaságává váljon, lehetővé téve a fenntartható fejlődést. A magyar információs társadalom stratégia célja pedig az eEurópa-hoz történő csatlakozás, illetve a felzárkózáshoz szükséges feltételek megteremtése. Ha a szükséges változtatásokat meg tesszük, ha a kívánt változásokat elérjük, akkor a magyar információs társadalom fejlettségi szintje az európai uniós csatlakozást követő 10 éven belül eléri az Európai Unió átlagos szintjét, és ezzel megteremti a társadalmi és gazdasági alapokat ahhoz, hogy Magyarország meghatározó szerepet töltsön be a közép-kelet-európai térségben.

A magyar célok és feladatok meghatározásakor az **életminőség és az életkörülmények javításának céljából** indultak ki. Mikroszinten, az egyének szintjén ez azt jelenti, hogy javulás várható a munka világában (munkához jutás, munkavégzés minősége), a tanulásban és ismeretszerzésben, a szabadidő eltöltésében, az emberi kapcsolatok fenntartásában és építésében, a privát szféra védelmében (személyes adatok, információk) és a közügyek gyakorlásában (információhoz jutás, véleménynyilvánítás). Makroszinten, a társadalom számára a fejlődés hatni fog a gazdaság teljesítőképességére, az esélyegyenlőség megteremtésére és biztosítására, a kultúra és nyelv megőrzésére, a hatékony, szolgáltatói közigazgatás létrehozására és működtetésére, valamint a nyitott, átlátható közszféra meglétére és az erős civil társadalom létezésére.

A felzárkózás és fejlődés érdekében **a stratégiának be kell avatkoznia** a következő területek működésébe: elektronikus tartalmak és szolgáltatások, infrastruktúra, tudás, jogi-társadalmi környezet, kutatás és fejlesztés. Tanulmányunkban az infrastruktúra és az elektronikus tartalmak és szolgáltatások területén nézünk szét.

Az **információs társadalom infrastruktúrája** magában foglal eszközöket és szolgáltatásokat is, ennek alapján **négy réteget tudjuk megkülönböztetni:**

1. távközlési hálózatok, rendszerek és szolgáltatások

2. számítástechnikai hálózatok, rendszerek és szolgáltatások
3. adatbázisok és tartalomszolgáltatások
4. infokommunikációs alkalmazások.

Az új célok megfogalmazásakor, a feladatok meghatározásakor **három irányban kellene elindulni**: a **szélessávú infrastruktúra kiépítése** felé, a **hozzáférés kiterjesztése** felé és az **infrastrukturális szolgáltatások** bővítése felé. A szélessávú infrastruktúra kiépítése érdekében olyan programokat kell indítani, melyek eredményeként olyan országos lefedésű nagy sebességű hálózat jön létre, amely minden település számára biztosítja a hosszabb távon várható helyi infokommunikációs igények kielégítését. Ehhez szükséges hatékony távközlési versenypiac is. Ennek kialakulását azonban – értelemszerűen - hátráltatja bármely monopolszolgáltató, különösen akkor, ha saját érdekei eltérnek a társadalom, a piaci szereplők és a politika érdekeitől. A távközlés liberalizációja gazdasági- és társadalomfejlesztési feltétel, nem pusztán távközlés-politikai cél. A versenypiac gyors kialakulásában segít, ha egy ideig - a gyenge pozíciójú új szolgáltatók megerősítése érdekében - fellép a kormányzat is. A távközlési infrastruktúra, mint a modern társadalom egyik alapvető infrastrukturális feltétele, kitüntetett szerepet játszik a gazdaságélénkítő beruházásokban.

A szélessávú távközlési infrastruktúra országos kiépítése során a települések, a régiók három kategóriába sorolhatóak. Az első kategóriában az üzleti megfontolások a mérvadóak, ez alapján gazdaságosan kiépíthető a szélessávú infrastruktúra. A második kategóriában közpolitikai segítséggel csökkenthetők a kiépítés és használat költségei, így a felhasználók széles köre számára esélyt adnak a részvételre, illetve az ügyfelek teljesíteni tudják a befektetők elvárásait. A harmadik kategóriát azok a térségek és települések jelentik, ahol jelentős állami szerepvállalás szükséges a korszerű szélessávú infrastruktúra létrehozásához. Megfelelő előkészítés és az önerő biztosítása esetén a fejlesztésekhez jelentős európai uniós forrásokra is lehet számítani.

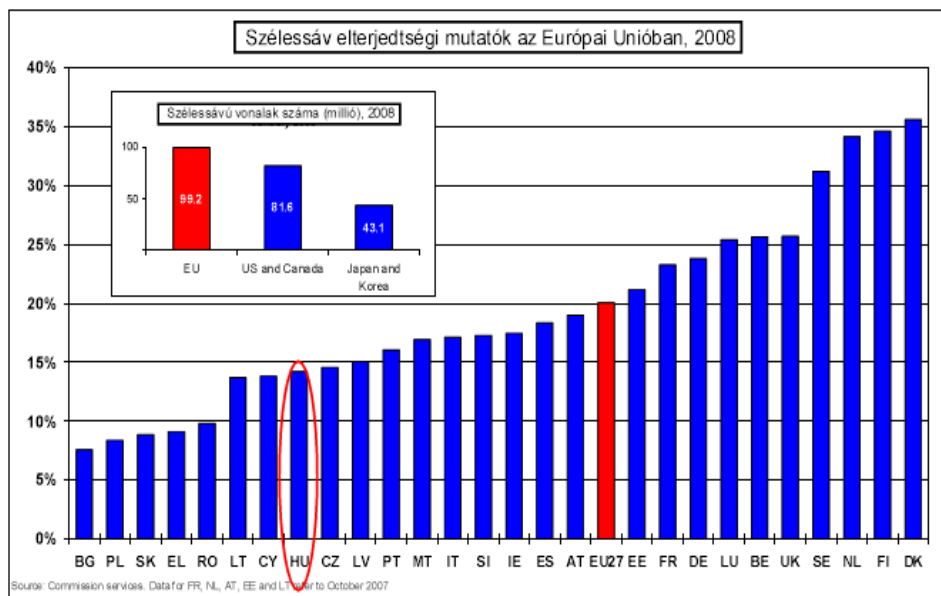
A **magyarországi szélessávú penetráció** 2008 elején 15 százalék volt, de ez még mindig az Európai Unió átlaga alatt van, ami 20 százalék. Az Európai Bizottság törekvései szerint ennek az arányszámnak 2010-re 30 százalékra kell emelkednie, ennek érdekében 2008.

novemberében a Miniszterelnöki Hivatal Informatikáért felelős kormánybiztosa előterjesztést készített egy digitális **optikai közmű kialakításáról**, aminek célja, hogy **állami szerepvállalással** létrehozzanak egy olyan fizikai infrastruktúrát, ami rövid idő alatt – körülbelül másfél év - a települések és a háztartások szintjén is elérhetővé teszi egy modern optikai gerinchálózat szolgáltatásait. A hálózat működtetése a nyílt hozzáféréseken alapszik, vagyis a tulajdonos maga nem szolgáltat. Ez biztosítja, hogy minden szolgáltató egyenlő eséllyel vehesse igénybe a hálózatot. Ez a szélessávú hálózat biztosítja egyrészt a fizikai hozzáférést, másrészt lehetőséget ad arra is, hogy az állam a közszolgáltatásait ezen keresztül hatékonyabban eljuttassa a felhasználókhöz, illetve hogy egységesebb rendszerbe szervezze a kormányzati infrastruktúrát, szolgáltatásokat, amelyek eddig elkülönülten, működtek (e-közigazgatás). A **Nemzeti Digitális Közmű** nagy kapacitású és megbízható adattovábbítást tesz lehetővé a világhálóra való csatlakozással Magyarország minden polgára számára, függetlenül attól, hogy hol, melyik településen, milyen körülmények között él. A nemzetközi tapasztalatok azt mutatják, hogy a szélessávú infrastruktúra által elérhető jobb szolgáltatások mellett további gazdasági-társadalmi célok is megfogalmazhatók, ezek közül ki kell emelni az új munkahelyek létrehozásának lehetőségét és az internethasználat dinamikusabb bővülési lehetőségét.

Mint már korábban említettük, a gazdaság talpra állításához illetve fejlődéséhez, valamint az esélyegyenlőség biztosításához, a jobb életszínvonalhoz és minőséghez szinte elengedhetetlen **az állam szerepvállalása**, hogy segítsen a modern kommunikációs infrastruktúra erőteljes, robbanásszerű fejlesztésében. A szélessávú infrastruktúra mára az egész társadalmat érintő alapvető szolgáltatássá vált, mely alapvetően befolyásolja a versenyképes gazdaság és társadalom fejlődését. Az OECD tagállamok körében a 2002. évi átlagos 2 Mbit/s-os sávszélesség 2007. végére 9 Mbit/s-ra növekedett. Ezzel szemben Magyarországon a meglévő gerinc- és aggregációs hálózati kapacitás körülbelül 3,3 Mbit/s-t tesz ki, ami már önmagában is alacsony, így a jövőbeni felhasználói igényeket nem lesz képes kielégíteni. Ezért is van szükség a közműfejlesztésre, melynek célja, hogy a háztartásokban minimum 6-10 Mbit/s-os sávszélesség legyen elérhető. Ez a teljesítmény jelenleg nem érhető el a települések 2/3-ában, azaz körülbelül 3 millió ember számára. Az említett 6-10 Mbit/s jelenleg mindössze 190 ezer háztartás számára érhető el (a kb. 3,9 millióból), körülbelül 1000 településen (a kb. 3.170-ből). Sajnos a közháló által elért 2.500 település közül körülbelül

600-ban még a minimális 2 Mbit/s sem biztosított. A piacnak azonban az az érdeke, hogy csak olyan területeken építsen ki modern távközlési rendszert, ahol a kiépítés költségei és a profitelvárások megtérülése egyaránt biztosítottak. Éppen ezért az ország távközlési elmaradottságának a felszámolására állami beavatkozás nélkül, a jelenlegi piaci viszonyok között nincs mód. Az új és korszerű, nyitott infrastruktúra tovább enyhítheti az internet-piac koncentrációját, hiszen még ma is alig kéttucat cég tudhatja magáénak az előfizetések 90 százalékát.

Az **európai szélessávú piac** is töretlenül fejlődik, habár ma már kisebb mértékben. Az kutatások szerint 2008. elején a háztartások 94 százaléka számára elérhető volt valamilyen szélessávú internet hozzáférés, a lakosság 20 százaléka használt is szélessávú hálózatot, ez háromszoros növekedést jelent a 2004-es adatokhoz viszonyítva. De az ellátottság üteme lassul, és az egyes tagországok közti szakadék egyre nő a sebesség, árak és lefedettség tekintetében. Míg 2005-ben a legfejlettebb és a legfejletlenebb országok közötti különbség 19 százalék volt, addig 2008-ban ez a távolság 28 százalékra emelkedett.



Forrás: Elektronikus Közigazgatás Éves jelentés 2008.

Az **Európai Unióban** az infrastrukturális fejlesztések, beruházások terén csökkent a piaci oldal ereje és felerősödött az **állami beavatkozás** szerepe, aminek **két irányát** tudjuk megkülönböztetni. A kínálat oldalán egyrészt jogi eszközöket alkalmaznak az infrastrukturális

monopóliumok felszámolására, másrészt az új monopóliumok kialakulását próbálják megakadályozni. Ezzel biztosítják, hogy a szolgáltatói verseny felerősödjön. Emellett az állam maga is befektetőként lép fel a magánszektor cégeivel együtt is, hogy így biztosítsa a hálózat kiépülését ott is, ahol erre enélkül nem kerülne sor. Az így kiépülő kapacitások használatát a nyílt hozzáférés elvén biztosítják, vagyis a tulajdonosi, üzemeltetői és szolgáltatói szerepek intézményesített szétválasztásával. A kereslet oldalán a digitális tartalomszolgáltatást ösztönzik, terveket és intézkedéseket dolgoznak ki a köztulajdonban lévő kulturális javak digitalizálására. A közigazgatásban felhalmozódó információtömeg megnyitását készítik elő az üzleti és a civil szektor számára, értéknövelt másodhasznosításra. Az üzleti- és kulturális szektor vállalkozásait támogatásban részesítik, hogy minél több eredeti digitális tartalom jelenjen meg.

Az eEurope 2005 nem csak „az információs társadalmat mindenkinek” gondolat jegyében fogalmazódott meg. Minden tagországnak stratégiát kell kidolgoznia arra vonatkozóan, hogy hogyan tudja és kívánja **bevonni a hátrányos helyzetű csoportokat az információs társadalomba**. Az esélyegyenlőségi stratégiák három területre irányulnak, úgy mint a társadalmi esélyegyenlőségre, a területi esélyegyenlőségre és az interregionális esélyegyenlőségre.

A legfőbb cél a **társadalmi esélyegyenlőség** biztosítása. Az infokommunikációs eszközök révén mindenki elérhet bizonyos szolgáltatásokat és bizonyos tartalmakat, amelyek egyszerűbbé, tartalmasabbá, minőségileg jobbá tenné a mindennapokat. Jelenleg ezen eszközök használata ráépül a már meglévő társadalmi egyenlőtlenségekre, sőt, tovább is mélyíti a megosztottságot. A digitális egyenlőtlenség, vagy digitális szakadék jelensége korábban is létezett, nem az IKT eszközökkel együtt terjedt el. A digitális megosztottság főbb törésvonalai a képzett/képzetlen munkaerő, a magas/alacsony jövedelem, a fiatal/idős kor, a nagyváros/falu, az ép/fogyatékos, a férfi/nő és az etnikum dimenziók. A társadalmi esélyegyenlőtlenség terén a cél az, hogy az IKT eszközökhöz és online szolgáltatásokhoz való hozzáférés és ezek használata minél szélesebb körben elterjedjenek, így csökkenjen a társadalmi kizárás, a digitális szakadék mélysége. Hiszen az internetet nem használók nem csak fizikai, infrastrukturális értelemben, de a társadalmi kapcsolatok tekintetében is kirekesztődnek az információs társadalomból. De ez nem csak hozzáférési és motivációs probléma, hanem szükség lenne olyan közvetítőkre, személyekre (IT-mentorok, e-

Tanácsadók), akik megmutatják, bemutatják a világháló használatának hétköznapi, gyakorlati lehetőségeit, előnyeit.

A **területi esélyegyenlőség** területén az egyes térségek – kistérségek, megyék, régiók -, és települések közötti esélyegyenlőtlenséget kell csökkenteni. Ez vonatkozik magának az infrastruktúrának a mennyiségi és minőségi jellemzőire, valamint az ezeken belüli tartalmakra, szolgáltatásokra, ezek területenkénti különbségeire.

Az **interregionális esélyegyenlőség** a határon túli magyarság számára, és a magyarországi nemzeti és etnikai kisebbségek számára az anyaország állampolgáraiéhoz közelítő feltételek megteremtését jelenti. Az uniós csatlakozás révén ez a probléma regionális problémává „léphet elő”.

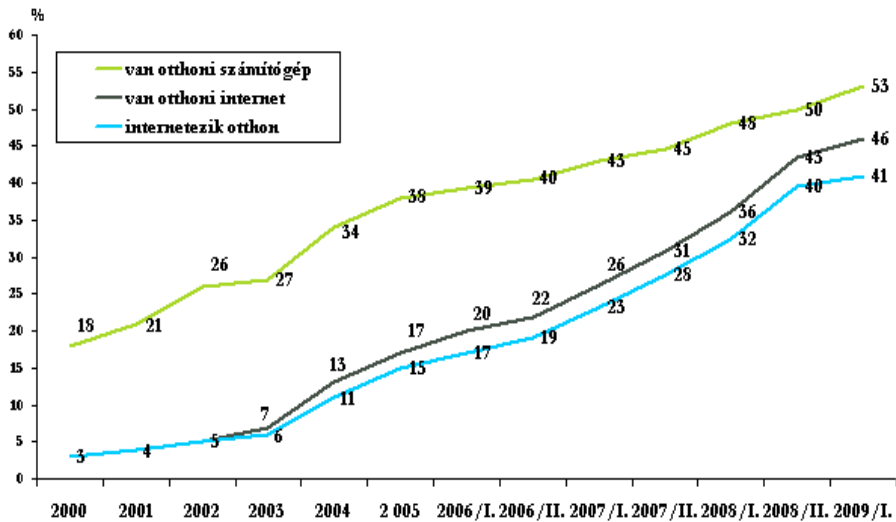
Az esélyegyenlőség azonban nem teremthető meg pusztán azáltal, hogy a térségekben és településeken a hozzáférés és hozzájárás feltételei javulnak. A cél eléréséhez még szükség van tudásfejlesztésre, közösségfejlesztésre, helyi gazdaságfejlesztésre, civil társadalmak létrejöttére, információs kori tér- és társadalomszerkezetre.

Az eddigieket összefoglalva azt mondhatjuk, hogy a **szélessávú távközlési infrastruktúra országos kiépítésével az esélyegyenlőség elérhetővé válik.**

A felhasználói igény a szélessávú hálózatok iránt egyre nő, az adatok szerint az összes hozzáférés 80-90 százaléka már ilyen hálózatokon történik, ami még akkor is kedvező adat, ha közben a magyar háztartásoknak csak 41-42 százaléka rendelkezik szélessávú internet-eléréssel. A fejlődés és igény jól látható az alábbi legfrissebb grafikonon.

Otthoni számítógéppel és internettel való ellátottság

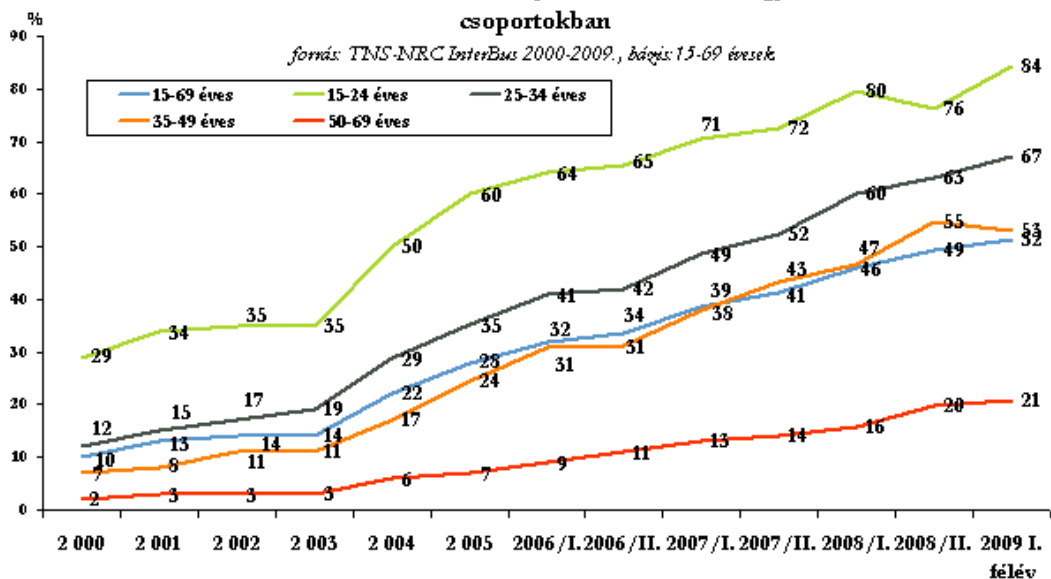
forrás: TNS-NRC InterBus 2000-2009, bázis: 15-69 évesek



Az új felhasználói szokások az interaktív, az online média, a szélessávot igénylő szolgáltatások irányába hatnak. A felmérések azt mutatják, hogy az internetet használók többsége korlátok nélküli hozzáférést szeretne kapni a szolgáltatóktól, így az internet-szolgáltató váltások legfőbb okaként a „jobb minőségű szolgáltatás olcsóbb áron” szlogent jelölhetjük meg. Itt fontos kitérnünk egy új jelenségre, miszerint a szélessávú infrastruktúra felhasználóinak száma ma már az idősebb – az 50 évesnél idősebb – generáció csatlakozásának köszönhetően is növekedik, vagyis nem elmaradt, leszakadt rétegről van szó. A növekedés egyenletes, magabiztos, kalkulációra alkalmas.

A rendszeresen internetezők arányának változása az egyes életkori csoportokban

forrás: TNS-NRC InterBus 2000-2009, bázis: 15-69 évesek



Nemzeti Digitális Közmű tartalomszolgáltatásának kiemelt területei az e-egészségügy, az oktatás, a szociális támogatások, a kultúra, az e-közigazgatás, a távmunka, a közadat vagy, a tudomány, az e-demokrácia. Ezeket részletesebben is bemutatjuk.

Az **e-egészségügy** kialakításának és alkalmazásának célja a betegek életminőségének javítása, az orvosok és az egészségügyi szakemberek munkájának megkönnyítése, a kormányzati források és fejlesztések segítése, az egészségügy résztvevőinek, szereplőinek képzése és a rehabilitáció. Ezeknek a területeknek szükségük van, mondhatni lételemük a szélessávú internet. Ráadásul az egészségügyben speciális elvárásoknak is meg kell felelnie az internetnek: nem elég a gyors letöltés, szükség van a gyors feltöltésre is, a jó minőségű vizuális információk gyors átadására. Az e-egészségügy fejlődésének hatására olcsóbb, tájékozottabb és kényelmesebb egészségügyi szolgáltatásokat kapunk, a kommunikáció kiterjedtebbé, áttekinthetőbbé, célirányosabbá válik a rendszer szereplői között, tájékozottabbak lesznek a betegek is, javul a minőség és a hatékonyság, a választási lehetőségek bővülnek, az egészségtudat és az ehhez kapcsolódó magatartásformák erősödnek, az orvos-beteg közötti információk szimmetrikusabbak lesznek. A szimmetrikus kommunikáció alapvető az intézmények között és az orvos-beteg kapcsolatban. Gondoljunk csak a pazarló és felesleges vizsgálat-ismétlésekre, a nehézkes szakértői konzultációkra, a hiányzó orvosi együttműködésre, az egészségügyi trendeket kimutató közös adatbázisokra, a betegek hatékony irányítására és „elosztására”, a várólisták csökkentésére, a betegek megfelelő informálására – mind elképzelhetetlen szélessávú internetkapcsolaton nyugvó e-health rendszerek nélkül. Ide tartozik az intézményen belüli kommunikáció is, pl. amikor intézményen belüli WiFi-vel, tábla PC-kkel osztják meg egymással a betegek információit, a kórlapokat, a gyógyszereszedési feladatokat stb. A jelenlegi gyakorlatban - az Európai Tanács felmérése szerint - az európai orvosok 70 százaléka használja az internetet munkája során. Az orvoslás és a diagnózis adatait 92 százalékuk elektronikusan tárolja, de pl. a röntgenfelvételek már csak kicsivel több, mint harmaduk. A szélessávú internet és az orvos beteg kapcsolat intenzitása között szoros kapcsolat mutatható ki, sajnos nem Magyarországon, Dániában az orvosok és a betegek közötti e-mail kommunikáció eléri az orvosi gyakorlat 60 százalékát. Ugyanez az arány az EU átlagát tekintve mindössze 4 százalék. A magyar orvosok szélessávú internethez való hozzáférése több mint 10 százalékkal az Európai Unió átlaga alatt van (EU27 48%, Magyarországon 36% 2008-ban). A szélessávú

internetnek az egészségügyi ön- és továbbképzésben is szerepe van: minden második magyar orvos a szükséges szakirodalmat (szaklapokat, könyveket, cikkeket) a neten olvassa el, és közel ugyanennyien szakmai hírek, újdonságok keresésére használják azt. Magas (25%) a gyógyszer-információkat interneten keresők aránya is. A szélessávú internet és az egészségügyi tudatosság között is van kapcsolat. Azok, akik szélessávú internetet használnak, gyakrabban és többet keresnek egészségügyi, életmódbeli információkra, és lépnek kapcsolatba szakértőkkel.

Az információs társadalomban az egyik legfontosabb terület az **oktatás**. A telekommunikációs és infokommunikációs eszközök a megjelenésükkel egy időben már az oktatásban, az oktatási szférában is működnek, illetve próbálják megismerni őket, alkalmazni őket, megtalálni a helyüket, felhasználási módjukat az oktatási rendszerben. Hazánkban folyamatos az előrelépés az oktatás és a szélessávú internet viszonyában: a Közháló programnak köszönhetően 2006-tól minden iskola szélessávon csatlakozik a világhálóra, a Sulinet program pedig lehetőséget nyújtott és nyújt ma is mind az IKT eszközökhöz való hozzáféréshez, mind pedig tartalomfejlesztéshez. Egyre jelentősebb szerepet tölt be az oktatásban és az esélyegyenlőség kapcsolatában, biztosításában az online tanulási lehetőség. Szélessávú internet nélkül a távoktatás – **e-oktatás** – nem működne, konkrétan lehetetlen lenne az interaktív online tanítás – ilyen például a Mindentudás Egyetemének online formája, a Bordos-Abaúj-Zemplénben és Nógrádban működő digitális középiskola roma fiatalok számára, a kiskunfélegyházi Móra Ferenc Gimnázium -, vagy nagyobb méretű audio, vagy vizuális anyagok közvetítése, amely anyagokat már az oktatási rendszer minden területén használnak és beépítenek a tananyagba. A szélessávú internet teszi lehetővé a legújabb háromdimenziós tanulási környezetek létrejöttét is, vagy a meglévő virtuális világokba való bekapcsolódást. A Second Life-ban például külföldi egyetemek épületeiben barangolhatunk, bemutatókat tekinthetünk meg a DNS kutatás legfrissebb vívmányaiból, vagy beülhetünk a virtuális konferenciaterembe egy nemzetközi szakértő előadását meghallgatni. A tartalomkezelésben a nyílt forráskódú és ráadásul ingyenes oktatási keretrendszerek, vagy más néven tanulásszervező rendszerek (Learning Management System, LMS) rendkívüli népszerűsége tettek szert. 2000-től nyílt forráskódú az ILIAS, amely először kimondottan az egyetemek számára készített LMS. A Moodle diadalmenete 2001-es első tesztelése óta zajlik. Az oktatási rendszerben folyamatosan zajlanak infokommunikációs

technológiát és eszközöket érintő fejlesztések, kísérletezések, alkalmazási próbálkozások, de azért javasolt további, rövidtávú fejlesztéseket indítani az információs/digitális írástudás növelése érdekében, a felhasználói tudatosság növelésének fokozására, a NAVA és más digitális archívumok publicitásának növelésére, az oktatási anyagok adatbázisba gyűjtésére, digitalizálására, a Web 2.0-ás módon való tudásmegosztásra, a szabványos, nyílt forráskódú CRM szoftverekhez kapcsolható tudásanyagok létrehozására, a kutatói tudásmegosztó hálózat létrehozására, és végül a nyílt forráskódú szoftverek megjelenítésére az oktatásban.

Szociális területen is van még mit fejleszteni hazánkban, ugyanis nincsenek kihasználva a modern technológia által nyújtott lehetőségek. Nincs a területen dolgozók számára hozzáférhető tudásbázis, nincs egy egységes informatikai környezet, nincs egy egységes rendszer, amelyben az különböző platformok, eszközök, intézmények, ágazatok együttesen jelen lennének, együtt tudnának működni, összekapcsolódhatnának, átjárhatóak lennének, csupán önálló, ágazatonkénti, szigetszerű fejlesztések vannak. Ez a széttagoltság nem szolgálja sem a fenntartók, sem a szervezetek, sem a gondozottak érdekeit. Példaként állhat előttünk az angol e-health rendszer, ahol informatikailag és rendszerszinten is egységes adatkezelés folyik, ami az ügyfél szempontjából azt jelenti, hogy bárhol is lép be a rendszerbe, a szükségleteinek és igényeinek megfelelő ellátásban részesül, és erről mindig minden érintett értesül. A kliensek minden szükséges adata a rendszerben megtalálható, így minden szolgáltatással és ágazattal kapcsolatba hozható, ezek egymással is összeköttetésben állnak, a rendszerben tárolt adatok pedig alkalmasak sok mindenre, amit a szociális szektor és vonzáskörzete magában foglal, például a kliens tájékoztatására, a szociális munkás napi szintű munkájának segítésére, a nemzeti stratégiák megalapozására. A szolgáltatások egy része elektronikusan is igénybe vehető, az ügyfelekkel, páciensekkel való kapcsolattartás is lehet elektronikus. Mindezt azért is mutattuk be, azért is számítana Magyarországon fontos fejlesztési területnek, mert a magyar felnőtt lakosság közel egyharmada használja az internetet egészségügyi információk keresésére (szemben az EU 27 százalékos arányával).

A **2006-os Rigai Nyilatkozatban** az európai uniós miniszterek határozott irányszámok teljesítését vállalták: 2010-ig felére csökkentik az internet-használat és a digitális műveltség terén meglévő szakadékot, a szélessávú infrastruktúra elérhetőségét pedig 90 százalékos lefedettség szintjére emelik. Úgy tűnik, a digitális megosztottság csökkentése nem olyan mértékben zajlik, mint ahogy tervezték, így kijelenthető, a rigai célkitűzések többsége nem

csak magyar, de uniós szinten sem fog teljesülni. Magyarországon a **digitális kultúrát** a szélsőségesség, a végletesség jellemzi. Az egyik oldalon a lakosság kb. 60 százaléka digitálisan írástudatlan, fele nem használ számítógépet, így ők el vannak zárva a digitális kultúrától. A másik oldalon ennek ellenkezőjét látjuk, az NRC-TNS legújabb kutatása szerint a 15-69 évesek csoportjában 2009 első félévében 52 százalékos a szélessávú internet penetráció – több mint 3,9 millióan kapcsolódnak legalább havi rendszerességgel a világhálóra, a legalább hetente internetezők aránya pedig 47 százalék. A két végpont közötti különbség, a digitális szakadék egyre nagyobb lesz, hisz a digitális kultúra folyamatosan bővül, terjeszkedik. A híd a szélessávú internet lehet. A már internetet használók információs írástudásában is hiányosságokat, bizonytalanságokat és félelmeket találhatunk, ami komoly kockázatokat jelent a biztonság, a megbízhatóság és az értékteremtés területein. A Digitális Közmű lehetővé teszi, hogy mindenki, függetlenül kulturális helyzetétől, tartalmaktól belépessen a digitális világba. Vagyis a kulturális tartalmak nemcsak felülről-lefelé, hanem alulról-felfelé is áramolhatnak. A Közmű nélkül a kulturális egyenlőtlenségek fennmaradnának, a kirekesztődés, elszigetelődés fokozódna.

Az e-közigazgatás fejlesztésében fontos motiváció az egyre több felhasználó. Az elektronikus adóbevallás, a cégalapítás, a gazdálkodók területalapú támogatásainak elektronikus igénylése, a felsőoktatási intézményekbe való online jelentkezés, az Ügyfélkapu használata mind nagyon népszerű szolgáltatások. Azonban ezek igénybevétele függ az internetelés jó vagy rossz infrastruktúrájától. Erre példa Borsod, Baranya és Vas megye települései, ahol a nem megfelelő kiépítettség következtében szinte egyáltalán nem veszik igénybe az e-közigazgatási szolgáltatásokat. Míg Európában az állampolgárok 28 százaléka lépett kapcsolatba valamilyen közigazgatási szervvel az interneten keresztül, addig Magyarországon 25 százaléknyan. Az Európai Unióban a 20 kiemelt közszolgáltatás közel 60 százaléka teljes mértékben online elérhető az állampolgárok számára, a magyar e-közigazgatási szolgáltatások esetében az elérhetőség 2004-2006 között elérte az EU átlagát, de sajnos ez az érték alig változott, így hazánk itt is az európai uniós átlag alá került. Az állampolgárok és a vállalkozások által igénybe vett online szolgáltatások száma jelentősen növekedett 2007-ben, de még mindig az átlagérték alatt van.

A szélessávú internet léte és elérhetősége nélkülözhetetlen a munkaerőpiacon egyre nagyobb jelentőséggel bíró **táv munka** elterjedésének. Az Európai Unió céljai között szerepel

a versenyképesség növelése és az életminőség javítása. Ennek része a foglalkoztatás bővítése és egyes atipikus munkavégzési formák elterjesztése, mint például a távmunka. Ez ma már a válság túléléséhez kapcsolódó stratégia részévé vált. Magyarországon különösen az aktív népesség arányának növelése, az inaktív munkaerőpiacra való bevonása kapcsán merül fel a különböző atipikus munkavégzési formák iránti érdeklődés felkeltése és elterjesztése. A távmunka-végzés aránya a hazánkban továbbra is alacsony. A Szociális és Munkaügyi Minisztérium tervei szerint 2013-ig megdupláznák a távmunkában foglalkoztatottak arányát, így négy éven belül 10 százalékra nőhetne. A szélessávú internet által lefedett területek növelése, illetve az erre épülő távmunka elterjesztése elősegítheti a hátrányos helyzetű településeken élők társadalmi integrációját is, esélyt adhat a felzárkózásra. Így megtakarítható lenne az utazási költség, ami pénzben is és időben komoly terhet jelenthet ezekben a térségekben a képzetlen munkavállalóknak, ráadásul a munkaadók is megszabadulhatnak egyes törvényi kötelezettségeiktől (pl. kötelező utazási költség támogatása).

A Közmű lehetőséget biztosít arra, hogy a közzsférában kezelt, létrehozott és tárolt adatokhoz az állampolgárok, cégek is hozzájussanak, és hasznosítsák azokat. Infrastruktúrát biztosít a közérdekű adatok egységes hozzáféréséhez és az adattárak átjárhatóságához (Közadatkereső, Közpénz portál, jogszabálykereső, OSAP gyűjtések). A nagy tömegű **közérdekű adatok** (például geográfiai, meteorológiai, topográfiai, statisztikai adatok, stb.) hozzáférhetősége, kereshetősége számos gazdasági és társadalmi haszonnal jár, melyek a jelenleg elmaradnak, mivel az adatokhoz való hozzáférés nehézkes, akadályozott vagy lehetetlen. Ez az adatvagyon alapja lehet újabb digitális tartalommal bíró termékek és szolgáltatások számára. A közérdekű adatok hozzáférését az unió szabályozza, és ennek kell megfelelnie Magyarországnak is. Az egyik első ilyen magyarországi adatbázis a Közadattár, melynek segítségével bárki hozzáférhet a közintézmények közzétételre kötelezett adataihoz. A Közmű lehetővé teszi azt is, hogy a különbözőbb közhasznú adatok ne csak magyarországi, hanem nemzetközi összefüggésekben is összehasonlíthatók és feldolgozhatók legyenek. Ilyen a kulturális szférában már megvalósult Európai Digitális Könyvtár, a Kárpát-medencei Tudásmenedzsment. Magyar eredményként megemlíthetjük a Nemzeti Digitális Archívumot, a Nemzeti Audiovizuális Archívumot, az elektronikus földhivatali szolgáltatások körét, az egyes minisztériumok jogszabályainak elérhetőségét.

A magyar **tudományos életben** az internethasználat az 1990-es években kezdődött. A hazai kutatóhálózati infrastruktúra kialakítását a Nemzeti Információs Infrastruktúra Fejlesztési Program (NIIF) végzi, jogilag 1999-től. Kezdeti feladata volt a hazai tudományos életet kiszolgáló hálózati infrastruktúra műszaki korszerűsítése, felzárkóztatása a nyugat-európai kutatói hálózatokhoz. Az NIIF a teljes hazai kutatási, felsőoktatási és közgyűjteményi rendszer elismert internet szolgáltatója. Jelenleg egy csúcstechnológiájú és világviszonylatban is egyedülálló nemzetközi kutatói hálózati infrastruktúrához kapcsolódik, amely 34 európai ország kutatóit kapcsolja össze nagysebességű hálózati infrastruktúrával. A GEANT2 kutatói infrastruktúra egyfelől $n \cdot 10\text{Gbps}$ kapacitási lehetőséget nyújt a hálózat magján belül - Magyarország ide tartozik - illetve 155Mbps-10Gbps kapacitású lehetőségek vannak a kevésbé fejlett európai országok kutatói számára. A hazai, belföldi kutatói hálózat, mint önálló rendszer 1-10Gbps összeköttetésekből épül fel, és eléri az összes vidéki egyetemi központot, és a budapesti rendszer is korszerű. Ennek ellenére, a magyarországi kutatást támogató hálózati infrastruktúra technológiailag nem veszi fel a versenyt a vezető nyugat európai hálózati rendszerekkel, egy műszaki generációval el vagyunk maradva az Európai Kutatói Övezet hálózat-technológiai megoldásaitól és lehetőségeitől, a 2002-es európai műszaki színvonalon vagyunk. Ennek oka, hogy igaz ugyan, hogy a rendszer nagysebességű összeköttetésekből épül fel, de nem használ országon belül ún. sötét szádra építő megoldásokat, tekintettel a műszaki és pénzügyi okokra. Ennek egyenes következménye, hogy a magyar tudományos élet csak korlátozottan, nem teljes mértékben tud bekapcsolódni és részt venni nemzetközi tudományos tevékenység legújabb, e-tudományak (e-science) hívott szakaszába. A fejlesztési problémák a Nemzeti Digitális Közmű segítségével megoldódhatnak, pozíciónk javulhatna.

Az internet-hozzáférés növelése a politikai érdeklődést, részvételt, aktivitást is szélesíti, hiszen már az is politikai állásfoglalásra készítenek, ha az internet segítségével addig nem hozzáférhető tartalmak is elérhetővé válnak. Az interaktivitás fokozása közvetlen beleszólást is enged a politikába. A különböző hivatalok eljárásaira, ügyrendjére vonatkozó szabályok és protokollok összessége jelenti az adott e-demokrácia gyakorlati alapját. Ilyen lehet az állampolgári levelezéssel, a politikai döntésekkel, jogszabályok kihirdetésével kapcsolatos eljárási politikák. Az **e-demokrácia** alkalmazásának jelentősebb hatása lehet a települési önkormányzatok esetében. A helyi politikai témák átlátható léptékűek, kisebb méretűek,

közvetlenül érintik az embereket, inkább beleszólnak, mint a „nagypolitikába”. A közösségi felhasználású szélessávú infrastruktúra megteremtésének több esetben van a politikai részvétel tágítását megcélzó oka, de ugyanilyen fontos funkció a társadalmi, gazdasági leszakadás és kirekesztettség csökkentése vagy a közösségi aktivitás megteremtése. Erre példa az ingyenes WiFi-pontok létesítése, vagy a közösségi hozzáférési pontok működése.

1. Összefoglalás

A 2006-os Rigai Nyilatkozatban az európai uniós miniszterek vállalták, hogy 2010-ig felére csökkentik az internet-használat és a digitális műveltség terén meglévő szakadékot, a szélessávú infrastruktúra elérhetőségét pedig 90 százalékos lefedettség szintjére emelik. Hogy ezt Magyarország is teljesíthesse, 2008-ban a szélessávú internet megítélését a közművek szintjére emelték. Egy digitális optikai közmű kialakítását tűzték ki célul, ami azt jelenti, hogy állami szerepvállalással létrehoznak egy olyan fizikai, technológiai infrastruktúrát, ami másfél év alatt a települések szintjén elérhetővé teszi egy modern optikai helyközi hálózat (gerinc és körzethálózat) szolgáltatásait. Ennek munkálatai most is folynak, de nem olyan mértékben és hatásfokkal, mint remélték. Tanulmányunkban részletekbe menően bemutattuk, hogy a szélessávú infrastruktúra közműszerű és olcsó elérése az életminőség, az esélyegyenlőség növelésének, a recesszió elleni küzdelem egyik legfontosabb eszköze.

2. Esettanulmányok összefoglalói

Kutatásunkban hét esettanulmányt készítettünk, melyek példák a szélessávú hálózatok és az esélyegyenlőség kapcsolatának létezésére. Elsőként bemutatjuk a WiFi-falu programot és ennek hatását Szendrőládra. Ezt követően a kiskunfélegyházi Móra Ferenc gimnázium felnőtt távoktatási rendszerét és működését nézzük meg, majd a távmunka témakörében az örkényi távmunkaház létrejöttét és sorsának alakulását illetve a bátonyterenyi adatrögzítő központ küzdelmét a piaccal és az állandó fejlődéssel. Az e-demokrácia létét és működését Miskolc példáján keresztül mutatjuk be, végül pedig az online kereskedelmi szolgáltatásokat és

vásárlási lehetőségeket egy egészségüggyel, egészséges életmóddal foglalkozó céggel illetve annak honlapjának megismertetésével példázzuk. Ezek összefoglalásai következnek.

WiFi-falu program – Szendrőlád

A nagyvárosoktól távol eső, alacsony népsűrűségű vidéki területek internet-ellátottságának biztosítása érdekében a 2000-es évek elejétől Magyarországon is egyre gyakrabban alkalmazzák a Wifi technológiát. Wifi-alapú internetet biztosítottak közösségi alapon a helyi önkormányzat, illetve teleház szervezésében (például Aba, Aparhant), állami támogatással egyfajta ingyenes szociális internetszolgáltatóként (Wifi-falu), valamint üzleti alapon számos kistelepülésen (pl. Csákberény). Az NHH adatai szerint 2008-ban 240 olyan település volt, ahol a szélessávú internet (legalább 256 kb/s-os sebességgel) kizárólag WiFi-technológia segítségével érhető el.

A **Wifi-falu programban** 2008 első felében 102 magyarországi kistelepülésen építettek ki vezeték nélküli internet-hozzáférést. A kezdeményezés a társadalom periferiájára sodródott, kistelepüléseken élő, hátrányos helyzetű családok számára biztosít internet-hozzáférést és olcsó, használt, felújított számítógépet. A Wifi falvak kiépítésének első, 2007 év végétől 2008 nyaráig tartó szakaszában Borsod-Abaúj-Zemplén, illetve Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei kistelepülések vettek részt. A Wifi-falu programban összesen 1.414 háztartásba jutott el a vezeték nélküli internet. A modell működéséhez hozzájárultak a távközlési szolgáltatók, kamatmentes kölcsönök formájában a helyi önkormányzatok, valamint a programban résztvevő családok, akik maguk fizették ki a számítógép és a hálózati eszközök 30 ezer forintos költségét. A jelentős részben állami forrásból megvalósuló program egyik fontos célkitűzése volt, hogy ne avatkozzon be olyan mértékben a piaci folyamatokba, hogy ellehetetlenítse a helyi versenyt. Az internetkapcsolat elegendő gyorsaságot biztosít a böngészéshez, de lehetővé teszi az internetes telefonálást, rádióhallgatást, vagy rövidebb videoklipek megtekintését. Ugyanakkor a nagyobb sáv szélességet igénylő felhasználási módokhoz, a filmek és zenék letöltéséhez ez a sebesség már nem elég. A program ezáltal hosszabb távon új piacokat épít a piaci alapon működő távközlési szolgáltatóknak, miközben egy jelentős hátránnyal küzdő társadalmi csoportot segít át azon az időszakon, amikor számukra túl drága a belépés. A Wifi-falu programban résztvevő családok felnőtt tagjai szinte

kizárólag halmozottan hátrányos helyzetűek, segélyekből, illetve alkalmi munkákból élnek, alacsony iskolai végzettségűek. A környéken található munkalehetőségek szűkülése, az utazási költségek emelkedése és a munkaerőpiacon szükséges tudás hiánya tömeges és tartós munkanélküliséghez vezetett. A programban résztvevő településeken nem ritka a 70 százalékot meghaladó munkanélküliség.

A program eredményeként felmutatható, hogy a program révén a hátrányos helyzetű családokból származó gyerekek már ma is szabadabban, könnyebben férnek hozzá az internethez, készség-szinten sajátítják el a számítógép használatát és a korábbi lehetőségeiknél több információhoz férnek hozzá. Ez javíthatja a továbbtanulás esélyeit, jobb életminőséget és életszínvonalat biztosíthat, illetve segíthet abban, hogy a fiatalok sikeresebbek, „piacképesebbek” legyenek a helyi munkaerőpiacon. A kutatási tapasztalatok szerint ez a helyzet azonban nem változott meg a program kezdete óta eltelt egy év alatt, de a kezdeményezésnek nem is ez volt a célja. A családok jelenetős részében a gyerekek hatására felnőttek is elkezdtek a számítógépeket használni, azonban ezt munkalehetségre csak nagyon kevesen tudták lefordítani. A program hatását többszörösére növelhetné, ha olyan helyi és országos programok egészítenék ki, amelyek az internet-hozzáférésre és számítógép használatára építve munka-, illetve képzési lehetőségeket biztosítanak a térségben élő munkanélküliek számára. A Wifi-falu tehát sikereket ért el az alapinfrastruktúra kiépítésében, de emellett szükség van hatékony tudásátadásra, megfelelő munkalehetségekre, a helyi közösségek kapacitásfejlesztésére.

Míg 2008 a terjeszkedés éve volt, addig 2009-et a tapasztalatok értékelésének a folyamatok újragondolásaként jellemezhetjük. A program 2009 első felében további 10 baranyai kistelepülésen terjeszkedik, ahol a korábbi modell egynapos számítástechnikai képzéssel és az üzemeltetés során felmerülő problémákat kezelni és megoldani képes Wifi-falugazdákkal egészült ki. A Wifi falugazdák kiválasztásakor arra törekedtek, hogy lehetőleg olyan fiatalot válasszanak ki, aki már ért a számítógépekhez és a közösség életében betöltheti az IT-tanácsadó szerepét.

A tervek szerint a számos más ponton is újragondolt működési modell alkalmas lehet akár egy több tízezer háztartásra kiterjedő szociális internet-szolgáltatás kiépítésére is.

A folyamatok újragondolásakor arra is odafigyelnek, hogy ne jöjjön létre feleslegesen egy hatalmas, költséges, többszintű szervezet. Az Alapítvány szeretne hasonló méretű szervezet segítségével kiszorgálni egy nagyobb programot, úgy, hogy a feladatokat és a velük járó felelősséget a korábbiaknál határozottabban delegálják a program megvalósításában résztvevő vállalkozásokra. Így számon kérhető, rugalmas és stabil, gyorsan és hatékonyan működő szervezetet tudnak hosszabb távon működtetni.

A Wifi falu valamennyi internet szolgáltatónál – beleértve az alaphálózatot biztosító T-comot – kiemelt ügyfélnek számít, a felmerülő technikai problémákat hamarabb megoldják. Az internetszolgáltatás megbízhatóságára vonatkozó statisztikai kimutatások szerint a szolgáltatás minőség hétről hétre javul.

Néhány javaslat a program folytatásához.

- A számítógépek telepítését egy komplexebb fejlesztési folyamatba kellene ágyazni, melynek elemei: közösségfejlesztői támogatás, alap szintű képzés lebonyolítása, helyi mentor alkalmazása, aki a szakértői feladatok mellett koordinátori feladatokat is ellát. A program eredményes folytatása és kiterjesztése érdekében a támogatási forrásokat érdemes eleve komplex fejlesztési programra keresni, hiszen az egyes elemek kölcsönösen erősíthetik egymás hatékonyságát, eredményességét.
- A Wifi-falu program csatlakozhatna és jól együtt tudna működni más e-befogadáshoz kapcsolódó kezdeményezéshez, társprogramokhoz is. Például a távmunkához, amely csökkenthetné a térségek munkanélküliségét és ez visszahatna a WiFi programra is.
- Képzéssel nem csak az alapvető számítástechnikai ismereteket kellene elsajátíttatni vagy szélesíteni, hanem az emeltszintű szolgáltatások használatát is meg kellene ismertetni a program résztvevőivel. Ilyenek az online banki szolgáltatások, az e-közigazgatás, az e-egészségügy.
- Szükség lenne egy megbízhatóan működő segítői hálózat kiépítésére, a helyi viszonyokat ismerő ügyfélszolgálatosok alkalmazására
- A csak a budapesti központban érvényesíthető garancia mellett támogatni kellene a környékbeli vállalkozásokat a számítógépek szervizelésében, így alacsony költség mellett,

nagyobb hatékonysággal helyben lehetne a problémákat megoldani. Ebben az esetben a családok dönthetnének a várakozás és az azonnali helyi segítség között.

- Az információ áramlás hatékonysága és az információk pontossága miatt rendszeresen ki kellene adni a lakossági információkról szóló rövid, könnyen érthető tájékoztatót. A halmaji ügyfélszolgálat elérhetőségeit érdemes lenne a bejelentkezésre szolgáló oldalon elhelyezni úgy, hogy a jelszó beírása nélkül is elérhető legyen. Célszerű lenne valamennyi Wifi-faluval kapcsolatos kommunikációt az ügyfélszolgálatra terelni, ideértve azokat a kérdéseket, amelyek a program bővítéséhez, új családok csatlakozásának feltételeire vonatkoznak. Segítené az egyes településeken bejáratott kommunikációs csatornák (pl. helyi információs füzet, vagy helyi lap) alkalmazása is.

Esettanulmányunkban **Szendrőládot** mutattuk be, ahol 2008 óta folyik a program többkevesebb sikerrel. Ahhoz, hogy a program hatásfoka megfelelő legyen, szükség lenne mindenki számára otthon is elérhető/hozzáférhető internetre - ami a kezdeti ígéretnek ellenére nincsen -, egy kézbentartóra, programfelelősre, aki az üzemeltetés során felmerülő problémákat kezelni és megoldani képes, egy általános körű számítógép- és internet használati képzésre, valamint a helyi önkormányzat nagyobb aktivitására, érdekeltiségére, lelkesedésére.

Távoktatás – Kiskunfélegyháza, Móra Ferenc Gimnázium

A mai munkaerőpiac a halmozottan hátrányos helyzetben levő felnőtteknek komoly kihívást jelent. Az ebbe a csoportba tartozók iskolai végzettsége alacsony, szakképzettségük vagy egyáltalán nincs, vagy már nem piacképes, ezáltal kicsi az esélyük a munkaerőpiacon való elhelyezkedésre. Ritkán találnak munkát, és akkor is többnyire alkalmi munkáról és/vagy feketemunkáról van szó. Ezeket vagy elvállalják, vagy a megélhetésük kerül veszélybe. Ha munka nélkül maradnak, akkor segítséget jelenthet a munkanélküli segély, de sokaknak ez a lehetőség sem adatik meg, illetve egy idő után ez a lehetőség is elveszik. Aki hajlandó újra tanulni és szakmát szerezni, annak további nehézséget jelent a tanulás költsége –füzetek, könyvek, utazás, pénzkereset helyett tanulás -, a munka melletti tanulás - idő, túlzott fáradtság -, a munka és tanulás összeegyeztetése, és a tanulás egyéb, családi körülményei

sem mindig kedvezőek. Ma Magyarországon az iskolarendszerű felnőttoktatásban a sokszor halmozottan is hátrányos helyzetben lévő társadalmi csoportok képviselői jelennek meg. Ahhoz, hogy a munkaerőpiacon egyenlő eséllyel szerepeljenek, muszáj tanulniuk, képezniük magukat, uniós elvárás a többszöri szakma- és pályaválasztásra, pályamódosításra felkészített munkaerő. Az otthoni tanulást támogató távoktató program az egyenlő esélyeket próbálja megadni. Esettanulmányunkban a **kiskunfélegyházi Móra Ferenc Gimnázium** működését mutattuk be.

A gimnázium a hagyományos nappali oktatás mellett felnőtt oktatással is foglalkozik, ezen belül pedig kiemelt jelentősége van a **levelező tagozat távoktatói programjának**. A nagyarányú lemorzsolódás szükségessé tette az oktatás szerkezetének megváltoztatását, melynek első lépéseiben egy OECD kutatási beszámoló segédkezett, ez inspirálta a távoktatás létrehozását. A gimnázium átértékelte, korszerűsítette képzését, a tantárgyi szerkezettől kezdve a taneszközökön keresztül a tanárok szemléletváltásáig. Igyekeztek megfelelni a mai viszonyoknak, a társadalmi elvárásoknak, a piacgazdaság munkavállalóval szembeni igényeivel. Az új programban a tanulóközpontú felnőttoktatás négy alappilléret fogalmazták meg:

1. Az egyéni élettapasztalatok beépítése a képzésbe.

A felnőttek teljesen új, idegen tartalmakat csak nagy fenntartásokkal, szkepticizmussal, alacsony motivációs szinten fogadnak be. Ezért törekedni kell arra, hogy a számukra összeállított anyagban megjelenhessen saját világuk, saját mentalitásuk, saját gondolkodásmódjuk is.

2. Törekedni kell arra, hogy a tananyag értelme, haszna világos legyen. Szemben a közoktatás alsóbb évfolyamain tanulókkal, a felnőttek csak akkor motiváltak a tanulásra, ha látják a tanulási utat és az egyes anyagok, tantárgyak kapcsolódását, a tanult ismeretek hasznosíthatóságát a munkájuk során. Naprakésznek, piacképesnek kell lenni.

3. A tanulást rugalmasan és egyénre szabva kell megszervezni. A tanulók saját maguk választhassák meg a tanulási környezetet, a tanulás idejét és tempóját. Így nem kell megszakítaniuk munkahelyi feladataik végzését, ugyanakkor önfegyelemre és motivációra tesznek szert, ami megjelenik a napi tevékenységükben is.

4. Az értékelést személyessé és folyamatossá kell tenni. A felnőttek számára támogató motivációs elem a folyamatos és személyes visszacsatolás. Ez nem feltétlenül osztályozást jelent. Fontos a rendszeres önellenőrzés, önértékelés.

Ez a szemlélet alapvetően különbözik attól az oktatáspolitikai megközelítéstől, amely a formális intézményi folyamatokra helyezi a hangsúlyt. A program a 10. évfolyamos levelező tagozatos hallgatókat érintette, lehetővé vált számukra, hogy bizonyos tantárgyakat otthon is tanulhassanak. Minden érintett hallgató már az első tanítási napon kapott és kap ma is egy CD-ROM-ot, melyen megtalálhatóak az adott tantárgy anyagai, tantárgyi követelményei, a tanév megszervezéséről, ütemezéséről szóló információk, a tantárgyi számonkérések időpontjai, a tankönyvek és segédanyagok jegyzéke, valamint a tanulás módszerei. A CD-ROM-on található tananyagok a tapasztalatok alapján változnak, továbbfejlesztődnek. A tanulás közbeni problémák megoldásában, a felmerülő kérdések megválaszolásában továbbra is segítséget nyújtanak a tanárok, elérhetőségüket biztosítják elektronikus úton, faxon és telefonon. Bármikor megkereshetik őket. Ezen kívül meghatározott időpontokban konzultációkra lehet menni, csoportos foglalkozásokon lehet részt venni, ahol nem csak a tananyag önálló elsajátításhoz kapnak segítséget a hallgatók, hanem feleletvázlatokat, nehéz, nehezebb fogalmak és tételek magyarázatát is hallgathatják, illetve feladatlapok alapján lehetőségük nyílik az önértékelésre. A vizsgahalasztások, az előre hozott érettségi és a kreditszemléletű előrehaladásnak köszönhetően a tanulmányi terhelés igen széles korlátok között ütemezhető, ezáltal a munkahelyi és egyéb elfoglaltságokkal könnyen összeegyeztethető, a kedvező feltételeknek köszönhetően pedig kiküszöbölhető a kudarc, az elkeseredés, a feladás élménye, amiknek gyakran egyenes következményei a kibukás, a tanulás abbahagyása. A távtanulás segít azoknak, akik munkahelyi, családi, földrajzi okok miatt nem tudnak rendszeresen iskolába járni, a munkanélkülieknek, azoknak, akik a munkaerő-piaci helyzetüket kívánják megszilárdítani, a tartósan külföldön tartózkodóknak, a hosszantartó betegségben szenvedőknek, a mozgássérülteknek, az idősebb korosztályhoz tartozóknak illetve a nappali tagozatokról egyéni okok miatt lemorzsolódtaknak. A távoktatási program előnyeit a következőkben összegezhetjük:

- Az uniós követelményeknek megfelelő életvezetési szemléletet biztosít
- Alkalmazkodik a felnőtt ember életrendjéhez

- Egyéni időbeosztással, saját tempóban haladhat a tananyaggal képességei szerint
- Oktatócsomagunk segédanyagai önálló otthoni tanulásra alkalmasak
- Heti egy délutáni konzultáció
- Munkaügyi- és jogi ismereteket is tanulhat
- Informatika és idegen nyelvi oktatás csoportbontásban
- Érettségi bizonyítvánnyal bekerülhet a szakmai átképzésbe
- Újszerű tanár-diák szerepkör
- Folyamatos, egyénre szabott segítségnyújtás
- Egyéni élettapasztalataira építünk
- Az európai és hazai munkaerő-piaci igényeknek megfelelő kompetenciák kialakítása

Táv munka – Örkény; Bátonyterenye

A **táv munka** mint munkavégzési forma, egyre nagyobb szerepet kap a munkaerőpiacon esélyegyenlőséget befolyásoló tényezőként. Feltétele azonban a megfelelő informatikai infrastruktúra kiépítése, a digitális közmű megléte, a szélessávú internethez való hozzáférhetőség, a számítógépek megfelelő szintű kezelése és használata. Ezek azonban pont az elmaradottabb területeken, településeken nincsenek meg, a feladatok nehezen vagy egyáltalán nem teljesíthetők.

Két esettanulmányban foglalkoztunk a távmunka életminőséget és esélyegyenlőséget befolyásoló hatásáról, az egyik az örkényi távmunkaház, a másik a Bátonyterenyei Adatrögzítő Központ esete. Tanulmányunkban ezen munkahelyek létrejöttének körülményeiről, kitűzött céljairól, a célok megvalósulásáról vagy meg nem valósulásáról, a sikerekről, a kudarcokról, a tanulságokról, a lehetséges folytatásokról írtunk.

Az örkényi távmunkaház létrejöttéhez a helyi önkormányzat és a MarketX Bt. együttműködésére volt szükség, amelyben a Magyar Távmunka Szövetség és egy európai uniós pályázat is nagyban segített. Az önkormányzat részéről a beruházás egyik motivációja az volt, hogy a települési foglalkoztatási mutatókon javítsanak – vagyis csökkenjen a munkanélküliek száma, emelkedjen a foglalkoztatottak száma -, a másik, hogy egy korábban humán szolgáltató központként üzemelő ingatlanuk, mely már egy idő óta hasznosulatlanul állt, újra hasznosulni tudjon. Az Interreg IIIA pályázati kiírása és megnyerése (2005) lehetővé tette az épület teljes külső-belső felújítását, valamint a távmunkavégzéshez szükséges gépparkkal való felszerelés finanszírozását. A MarketX Bt. elsősorban telemarketinges tevékenységet folytat, de telefonon, interneten adatgyűjtéseket, felméréseket is végeznek, ezzel tizenkét főnek tudnak munkát adni. A távmunkaprogramhoz a tevékenységi kör bővítése, a költségek megtakarítása és munkahelyek teremtése miatt csatlakoztak, profiljuk változtatások nélkül is alkalmassá teszi a céget távmunkások foglalkoztatására. A megállapodás szerint az örkényi önkormányzat adja a felújított, tökéletesen felszerelt, működésre kész irodakörnyezetet és a képzett, számítógép-kezelői és használati ismeretekkel bíró munkaerőt, a MarketX Bt. munkát biztosít. A program 2006-ban sikeresen beindult, azonban a hatékony munkavégzésben problémák adódtak. A munkavégzéshez ugyanis valóban nélkülözhetetlen a számítógép- és internet használata, de a jó kommunikációs képesség, a különböző kommunikációs helyzetek kezelése, a problémák megoldása legalább ugyanilyen súllyal szerepelnek. A számítógép-kezelést mindenki el tudta sajátítani, de ami nem tanulható meg, azok a telefonos marketing tevékenységhez kapcsolódó készségek, az alapvető kommunikációs, nyelvhasználati, kapcsolatteremtő képességek. Ezeket különböző tanfolyamok, képzések segítségével sem tudták a munkáltatók fejleszteni, hisz személyiségtől függő, szocializációtól függő képességekről van szó, megtanulni ezeket nem lehet. Ez a probléma mind a mai napig komoly gondot okoz a munkáltatónak, a nyereség a vártnál alacsonyabb, a hatékonyság nem megfelelő, a dolgozók a betanítási időszak után az első kudarcok hatására elmennek, a további tanfolyamok még több költséget jelentenek. A munkavállalók csupán húsz százaléka képes a telemarketinges feladatokat teljes körűen ellátni, vagyis ők a működéshez és hatékonysághoz szükséges kommunikációs, illetve pszichés készségekkel és képességekkel is rendelkeznek. Az örkényi távmunkaházban huszonkét fő foglalkoztatására van lehetőség, a kezdeti teljes létszám mára a felére apadt. Jelenleg nyolc-tizenkét fő az állandó foglalkoztatott, ennek a fele az, aki a

kezdetektől dolgozik a távmunkaházban. Az önkormányzat sikerként kezeli a projektet, hisz munkahelyet teremtett, a város presztízse nőtt, a számítógép-kezelési képzésekkel többeknek lehetőséget biztosítottak az esélyegyenlőségre (nyolcvan főt képeztek ki, abból csak néhányan jelentkeztek távmunkára), de üzletileg nem járt haszonnal a befektetés, ezért a jövőben nem terveznek hasonló beruházást. A MarketX Bt. eredményei is elmaradnak a vártól, de nem adják fel, tevékenységüket folytatják, próbálnak célirányosabb képzéseket tartani.

Bátonyterenyén egy adatrögzítő központ létrehozása valósult meg (BAK) avval a céllal, hogy a kistérségben lévő magas munkanélküliséget csökkentsék, az elvándorlást mérsékeljék, valamint a térségben élő roma származásúak helyzetén segítsenek. Vaspál Miklós, a cég alapítója 2003-ban úgy gondolta, hogy az informatika segíthet a hátrányos helyzetűek felzárkóztatásában, egyfajta híd, amely összeköti a foglalkoztatásból hosszabb ideje kiszorult munkaképes embereket a munkaerőpiaccal, ahol informatikai tudásuk révén versenyképesek lesznek. Ezért egy hazai pályázat segítségével (IHM-FMM-1,) megalapította a Bátonyterenyei Adatrögzítő Központot, vállalták, hogy két évig foglalkoztatnak tizenöt hátrányos helyzetű roma fiatalot. A fiatalokat (kivétel nélkül regisztrált munkanélküliek és romák, többségük nyolc osztályt végzett) kiképezték – számítógép-kezelői tanfolyamon vettek részt és vizsgáztak -, a munkafolyamatokra betanították őket és munkahelyet biztosítottak számukra. Az alkalmazottak a foglalkoztatás hatására tudásbeli, életmódbeli, kulturális változáson mentek keresztül: megtanultak egy szakmát, versenyképesé váltak a munkaerőpiacon, megtanultak rendszeresen, hatékonyan, csapatban dolgozni, megtanulták a „dolgozó élet” társadalmi normáit, a számítógép-használat megjelent mindennapjaikban, nemcsak a munkahelyükön, hanem otthon is. Szabadidejük aktív, minőségi eltöltésében nagy szerepet játszik az internet, és mindez hatással van környezetükre is. A FreeSoft Nyrt. által létrehozott Központban iratkezelési, adatrögzítési szolgáltatásokat nyújtanak, megoldásokat biztosítanak minden irat- és ügykezelésre, munkafolyamat kezelésre és az elektronikus ügyintézésre, valamint szoftverek tesztelésében is részt vesznek. A Központ az első pár évben nyereségesen működött, az elmúlt években azonban a piac bővülése, a fokozódó verseny miatt egyre kevesebb megrendelést kapott, ezért a bezárás veszélye fenyegeti, illetve létszámcsökkentéssel sikerült megtartani alkalmazottaiból nyolcat, a többit el kellett

bocsátaniuk. Ezzel a leépítéssel nem csak munkahelyek szűntek és szűnnek meg, hanem a halmozottan hátrányos helyzetűek felzárkóztatásának egyik formája, az esélyegyenlőség biztosításának egyik formája is veszélybe kerül.

E-demokrácia – Miskolc

Az internet-hozzáférés növelése, a szélessávú hálózatok kiépítése magát a politikai részvételt is szélesíti, a politikai aktivitást is növeli, hiszen már az is politikai állásfoglalásra sarkall, ha az internet segítségével addig nem hozzáférhető tartalmak is elérhetővé válnak (pl. közadatok, közérdekű adatok). Az interaktivitás fokozása közvetlen beleszólást enged a politikába.

A hazai önkormányzatok internetkapcsolattal jól ellátottak. A GKINET által az önkormányzatok körében készített kutatás alapján 2008 elején az önkormányzati hivatalok 92 százaléka rendelkezett valamilyen internet-hozzáféréssel, a számítógépet használó önkormányzatok esetében ez az arány 95 százalékos. Az összes, illetve a számítógéppel rendelkező önkormányzatok esetében a penetráció nem változott jelentősen 2006-hoz képest, és várhatóan nem is fog, hiszen az ellátottság igen közel van a 100%-hoz.

Magyarországon az e-önkormányzati rendszer kiépítettsége nagyon szélsőséges. Van néhány elszigetelt, magas színvonalon kivitelezett, példaértékű megoldás, mint a szegedi, győri és kecskeméti rendszer, és van a még fejlesztés előtt álló, vagy kezdetleges formát mutató önkormányzatok tömege. Magyarország 2004-2006 között közel 13 milliárd forintot költött e-önkormányzati rendszerek kiépítésére, amelyből 29 projekt valósult meg. Ezeknek egyelőre nem ismertek hatékonysági, hatásossági mutatói, így csak közvetett adatokból lehet következtetni ezek eredményességére. Mindenesetre az már látszik, hogy a kialakított rendszerek fenntartása, kapacitásának kihasználása nagy teher még a nagyobb önkormányzatoknak is. Sem elegendő forrásuk, sem megfelelő szakértelmük és sokszor motivációjuk sincs a fejlesztésekhez, ezek hiányában viszont nem valósulhatnak meg a back-office fejlesztések.

Az e-önkormányzatok megteremtése a demokratikus gyakorlatok kiszélesítése irányába hat. Az **e-demokrácia** jelentheti egyrészt az állam, az államigazgatás átláthatóságának növelését, az állampolgárok bevonását az új kommunikációs technológiák révén a döntés-

előkészítésbe és magába a döntéshozatalba. A másik oldalról az e-demokrácia alatt az állampolgárok önkéntes, internetes szerveződését, vitáit, politizálását értjük.

Az önkormányzati képviselők, polgármesterek, tisztviselők elszámolhatósága megnövekszik, munkájuk és annak eredménye jobban nyomon követhetővé és számonkérhetővé válik; javul a lakossági, üzleti és civil szféra önkormányzatokkal történő konzultációja, kommunikációja, ami nagyobb legitimitást eredményezhet; a nyilvánosság korábban nem ismert formája jön létre, javulhat a politikai aktivitás, az állami szereplőkkel kapcsolatosan egy új tranzakciós közeg alakul ki. Mindezek tovább növelik a demokratikus berendezkedés szilárdságát.

Az e-demokrácia alkalmazásának nagy hatása lehet/van a települési önkormányzatok esetében, a települési-, kistérségi- és regionális önkormányzatok modernizálása szükségszerűen pozitív változásokat okoz a vidék és annak népessége színvonalának emelésében is. A helyi politikai témák átláthatóbbak az országos témáknál, a témák, problémák közvetlenül érintik az embereket, ugyanakkor a jelenleg ügyintézés jellegű politikai ügyek is vitathatóvá válnának a részvétel bővítésével. A vidéki lakosság életminőségének és a helyi mikro- kis- és középvállalkozások versenyképességének javulása az e-önkormányzati törekvések egyik legfőbb mozgatórugója. Az önkormányzatok elektronizálásával számos általánosnak (globálisnak) mondható előny (pl. ügyintézésrel töltött idő rövidülése) kifejezetten a kisebb településeken tölti be jótékony hatását az átlagosnál nagyobb mértékben.

Az e-önkormányzat programjai több szempontból erősítik egymást az esélyegyenlőséggel. A területi-, társadalmi-, és regionális esélyegyenlőségben egyaránt pozitív irányú elmozdulást eredményez a hatékony, elektronikus önkormányzat.

A miskolci esettanulmányban az e-demokrácia működését szemléltettük, bemutattuk, hogy hogyan lehet egy kutatás keretében felmérni a választópolgárok elvárásait, igényeit, véleményeit, attitűdjeit önkormányzatuk működésével kapcsolatban, illetve képviselőik tevékenységeivel, hozzáállásaikkal kapcsolatban. A felmérés megrendelése, lebonyolítása és az eredmények felhasználása bizonyítja, hogy ez is egy módja a demokrácia működésének.

Az online kutatásban 100 főt kérdeztek meg, akiknek különböző skálákon kellett értékelnie a felvételeken lejátszott hozzászólásokat, magatartásokat, személyeket (a polgármestert, az alpolgármestereket és a jegyzőt), illetve a felvételekkel kapcsolatos többségi véleményt kellett értékelniük, magyarázniuk. Az értékelések egyénileg és csoportosan is történtek. A kutatás eredményeként megállapítottuk, hogy a válaszolók közügyként kezelik és úgy érzik joguk van hozzászólni a helyi problémákhoz, úgymint a romák helyzete, a magas munkanélküliség, Tapolca leválása vagy le nem válása, a szemét (Avason) és a közbiztonság. A legnagyobb felháborodást az olyan bejátszások váltották ki, amikor a nézők szerint a képviselők viselkedése ellentétes azzal, amit a fegyelmezett, becsületes munkáról gondolnak. Elvárják, hogy munkaidőben valóban dolgozzanak, a testületi üléseken jelenjenek meg, hisz ezért magas fizetés jár, amit a városlakók fizetnek. A kutatás egyértelműen kimutatta, hogy a városiak nincsenek megelégedve az önkormányzat munkájával, úgy érzik, nem az ő érdekeiket képviselik, nem az őket érintő problémákkal foglalkoznak, sőt más problémákkal sem foglalkoznak, csak elfoglalják pozícióikat és nem tesznek semmit. Az is egyértelmű, hogy ez a testületi munka ilyen formában nem vezet jóra, a városnak csak ártani fognak vele, változtatni kellene. Láttuk, hogy a nyilvános alapszolgáltatások mindenki számára elérhetővé tétele, a közszféra és magánszféra, a város döntéshozói és a város lakóinak együttműködési vagy kritizálási, értékelési lehetőségei, a szolgáltatások igénybevételének többcsatornás lehetősége, a szélessávú internet elérés biztosítása támogatja és megvalósítja az e-demokrácia működését, az esélyegyenlőségek kialakulását.

Online kereskedelem – www.hazipatika.com

A szélessávú hálózatok elterjedésével szoros összefüggésben növekedik az e-kereskedelem, e-szolgáltatások száma, elérhetősége is. Azokban az országokban, ahol a szélessávú hálózatok dinamikusan fejlődnek, ott a gazdasági recesszió ellenére is növekedik az e-kereskedelem volumene. A leggyakrabban vásárolt termékek – mint például az informatikai eszközök vagy a szórakoztató és szabadidős termékek – csoportjában az internetes vásárlásokkal kapcsolatos fogyasztói elégedettség átlagban magasabb, mint a kiskereskedelemben általában. Magyarországon 2008. évben **100 internethasználó közül mindössze 14 fő vásárolt** valamilyen terméket online módon, és ennél még kevesebben rendelnek szolgáltatásokat az internet segítségével. Fontos kiemelnünk, hogy a nemzetközi

tapasztalatokkal egybecsengően **a hazai online vásárlók körében leginkább az idősebb nemzedék aránya növekedik.**

Magyarországon elsősorban az online rendszerekkel kapcsolatos bizalmatlanság a további fejlődés gátja. A **fogyasztók bizalmatlanságát** elsősorban az elektronikus fizetési rendszerek, a szállítás, a panaszok, a garancia érvényesítése, a visszatérítések intézése, az elégtelen vevőszolgálat és az adatok védelme miatti idegenkedés fokozza, de egyéb kognitív gátokról is beszélhetünk, az érdektelenségről, a digitális írástudatlanságról.

www.hazipatika.com

Az esettanulmány az 1999-ben létrehozott házipatika.com lapcsaláddal foglalkozik, amelynek dinamikus növekedése az ingyenes egészségügyi tartalomszolgáltatás és az e-kereskedelem területén nem kis mértékben a hazai szélessávú internet penetráció növekedésének köszönhető. A cég hiteles egészségügyi és életmódbeli tartalmat kíván nyújtani az interneten, közhasznú és prevenciós feladatokat lát el. A házipatika.com ingyenes, mindenki számára hozzáférhető tartalmak közvetítése által hozzájárulhat az esélyegyenlőség megteremtéséhez. Célja, hogy a hazai lakosság egészségtudatosságát és életszemléletét pozitív irányba befolyásolja. A cég hiteles tájékoztatásra törekszik, ezért a sok ezer oldalnyi tartalom, információ és adatok megbízhatóságát egészségügyi szakemberek közreműködése és folyamatos szakmai kontrollja biztosítja. Igyekszik bemutatni az egészségügy területén aktív alapítványokat is, és nyilvánosságot biztosít számukra. A portál célja, hogy az akadémikus orvosláshoz igazodjon, ugyanakkor közérthető is maradjon. A létrehozók úgy gondolják, hogy a pozitív életszemlélet nagymértékben hozzájárul a testi és lelki egészséghez, ezért a házipatika.com ebben szándékozik elfogulatlan, kiegyensúlyozott tájékoztatással segíteni mindenkit. A cég történetéről annyit tudunk, hogy 2001. januárjában jött létre a házipatika.com Kft. néven, amely egy nagyobb szoftverfejlesztő cég részeként kizárólag az internetes egészségügyi tartalomszolgáltatással foglalkozott. Ekkor került sor külső tőke bevonására is, amelyre az első két évben volt szükség, hogy a fejlesztések miatt felmerülő veszteséget kezelni tudják. A házipatika.com tartalmi pillérei a következők: az aktuális rovat, a házi orvos rovat, a kiemelt rovatok, az interaktív, az áruház, a keresők és egészségügyi adatbázisok, az orvosoknak szóló rovat és az „Év Kórháza” internetes szavazás

rovata. A házipatika lapcsalád a váratlan és gyors siker következtében két irányban specializálódott az elmúlt tíz évben: létrejött a gyakorló anyáknak szóló babaszoba oldal, majd néhány éve az internet penetráció növekedése nyomán az ötven év feletteknek szóló 50plusz oldal is. A babaszoba portál fő fókuszja a családtervezés, és elsősorban gyakorló és leendő anyukák számára készül. Az 50plusz oldalon található betegséglexikon, a szakértő válaszai, közhasznú információkat tartalmazó keresők és a közösségépítést elősegítő fórum, továbbá interaktív játékok és tesztek, főként az 50 feletteknek. Ami a házipatika.com látogatottsági adatait illeti, 2009. januárjában átlagosan napi 44.921 látogatója volt az oldalnak, ami heti szinten 242.958 látogatót jelent: így jön ki végül összesítésben a teljes 670.000 fő 2009. januárjára. A látogatók összetételéről azt állapítottuk meg, hogy kétharmada, tehát döntő többsége nő. Ez a megoszlás nem meglepő, ha tekintetbe vesszük, hogy az egészségtudatos életmód és a család egészségének megőrzése hagyományosan női feladatnak számít a háztartásokon belüli munkamegosztásban. A legtöbb látogató a 30-39 közötti korosztályból kerül ki (a látogatók 32%-a), de a portál látogatóinak életkori megoszlása felfelé, az idősebb korcsoportok felé csúszik el, amit az idősebbek - az élethelyzetükből adódóan - fokozott érdeklődésével magyarázhatunk az egészségmegőrzés területén. Ez a két kiugró célcsoport – az ötven felettek, és a nők közülük is a gyakorló anyukák – jellemzi legjobban a portál látogatóinak megoszlását, és a házipatika.com csoport tartalmi is ehhez a megoszláshoz igazodnak. A vállalat számára kulcskérdés az internet penetráció. Az 1999-es induláskor az internet még jóval kevesebb, mint egymillió embert ért el Magyarországon, ami nehezé tette a hirdető k benyomulását a piacra olyan mértékben, ahogy az ma már megfigyelhető. Azonban nem csak az internet elterjedése kulcskérdés a portál üzleti sikerét tekintve, hanem a kapcsolat gyorsasága és a szélessávú internet terjedése, hiszen másfajta technológiákat lehet használni a szélessáv segítségével. A szélessávú hozzáférés által olyan technológiák alkalmazására nyílik lehetőség, amelyek látványosak és felhasználóbarátabbak, ezért különösen fontos a házipatika.com számára, hogy minél többen internetezzenek szélessávon. A cégnél tisztában vannak azzal, hogy a betárcsázós internetezők egyre csökkenő csoportjának egy részét elveszítik, mert az oldal kialakítása szélessávra van optimalizálva. A látogatottság növekedése a hirdetési bevételeket is arányosan növelheti. Ugyanakkor nem a hirdetések jelentik az egyetlen bevételi forrást, hiszen a cég az e-kereskedelem terén is aktív. Az egészségügyi információk és tartalmak hasznosulásának ugyanakkor egy nyilvánvaló korlátja van: az internet hozzáférés megléte (az

infrastruktúra oldaláról) illetve a digitális írástudás és az ezekhez kapcsolódó kognitív gátak (érdektelenség, bizalmatlanság, tehát kulturális tényezők). Ettől eltekintve a házipatika.com ingyenes szolgáltatásai (melyek nagy részben közhasznú tartalmaknak tekinthetők) hozzájárulhatnak a (digitális) esélyegyenlőség megvalósulásához. A házipatika.com egy egyéni és innovatív elképzelést valósít meg azzal, hogy társadalmilag hasznos egészségügyi tartalmakat ingyen szolgáltat az interneten és fő bevételi forrásként a hirdetésekre hagyatkozik. Ez az üzleti modell egy tágran értelmezett társadalmi felelősségvállalásként is felfogható, ahol a közhasznú tevékenységek és az üzleti haszon egymást kölcsönösen támogatják, egy konstruktív szinergiát hozva létre ezzel.

WiFi-falu esettanulmány: Szendrőlád

A közösségi felhasználású szélessávú infrastruktúra megteremtésének okai, funkciói a politikai részvétel tágítása, a társadalmi-, gazdasági leszakadás és kirekesztettség csökkentése vagy a közösségi aktivitás megteremtése.

A **Wifi-falu programban** 2008. első felében 102 magyarországi kistelepülésen építettek ki vezeték nélküli internet-hozzáférést. A Wifi-falvak kiépítésének első, 2007 év végétől 2008 nyaráig tartó szakaszában Borsod-Abaúj-Zemplén, illetve Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei kistelepülések vettek részt. A projekt a hátrányos helyzetű térségek, falvak rászoruló családjainak biztosított internetes elérést és olcsó, használt, felújított számítógépet. Ennek a programnak az elsődleges célja az olcsó internetkapcsolat biztosítása révén a családok életlehetőségeinek gazdagítása, életminőségük javítása, az esélyegyenlőség biztosítása, a falvak, térségek versenyképességének segítése. Az Intergang program kezdeményezői közösségi, lakóközösségi vezeték nélküli hálózatok kiépítésétől a helyi civil társadalom, helyi média újjáéledését, erősödését, a kis- és középvállalkozások lehetőségeinek bővítését remélték. 2008. a program terjeszkedésének éve volt, 2009. a tapasztalatok értékelésének és a folyamatok újragondolásának éve lesz. A technológia finomítása, az üzleti folyamatok és a szervezet működésének összevizsgálása, a program minél szélesebb körben való elterjesztése a cél, valamint olyan szakemberek képzése, akik segíteni tudnak a helyben felmerülő technológiai problémák megoldásában.

Esettanulmányunkban Szendrőládot mutatjuk be a projekt kezdetétől a 2009 nyaráig.

1. Kezdetek, a program beindulása

Szendrőlád Borsod-Abaúj-Zemplén megyében, az Edelényi kistérségben található. A település 30-35 km-re található Miskolctól és 7 km-re Edelénytől. A falun belül három településrészt különböztethetünk meg: a jómódúaknak otthont adó főutcát, a viszonylag jobb módban élő cigányok lakta déli, dél-nyugati településrészt és a legszegényebbek által lakott északi területet. A kistérséget a leghátrányosabb helyzetű kategóriába sorolták: a 2006-os nyilvántartás szerint társadalmi és gazdasági szempontból elmaradott térségnek számít. Az edelényi kistérség a 33 leghátrányosabb helyzetű kistérség egyike, s mint ilyen, az országos

átlagokhoz képest rendkívül rossz gazdasági mutatókkal rendelkezik. Miközben a születésszám jóval az országos átlag fölött van, a kistérségből jelentős az elvándorlás, a munkanélküliség pedig kb. 3,5-szerese az országos átlagnak. Szendrőládon Joó Istvánné polgármester tájékoztatása szerint 1863-an élnek, a faluban a roma származásúak vannak többségben, arányuk 70-80 százalék. A helyi általános iskolában kb. 350 gyermek tanul, kizárólag romák, kb. 50 gyerek (romák, nem romák vegyesen) a szomszédos településekre járnak át. Szendrőlád egy átlagos évben a kisebb pályázati pénzekkel együtt megközelítőleg évi 550 millió forintból gazdálkodik. Egyes években ez az összeg lényegesen magasabb lehet, ha a település pályázati pénzekhez jut. A település rendszeresen indul pályázatokon, többek között óvoda- és iskolafejlesztésre, valamint a közúthálózat aszfaltosítására nyertek az elmúlt években állami támogatást. A településen és közvetlen körzetében kevés munkalehetőség van. Annak ellenére, hogy Miskolc körülbelül 30 kilométerre fekszik, nagyon sokan feljárnak Budapestre dolgozni, ingáznak, csak egy-két hetente járnak haza. Szendrőládon elsősorban a nyári időszakban van piaci alapú munka, ilyen szezonális lehetőség a faültetés vagy a mezőgazdasági kisegítő munka. Helyben állandó munkát legnagyobb mennyiségben az önkormányzat kínál: 40 embert foglalkoztatnak a különböző közmunka programok keretében, valamint közhasznú és közcélú munkalehetőségek formájában.

Szendrőládon a WiFi-falu programról elsőként a Cigány Kisebbségi Önkormányzat értesült. A helyi CKÖ vezetője 2008. elején kapott egy faxot, amelyben egy tájékoztatóra hívták meg, Selyebre. Az üzenet szerint az előadáson egy olyan programról számolnak be, amelynek keretében használt, felújított számítógépeket és internetet lehet kedvezményes áron vásárolni. A résztvevők az előadáson megismerkedtek a WiFi-falu programmal és a hozzá kapcsolódó pályázat pontos feltételeivel. Selyeben már hónapok óta működött kísérleti jelleggel internet. Aranyosi György, a selyebi CKÖ vezetője helyi családoknál mutatta meg, hogy mit tudnak a gépek, mire, hogyan lehet használni az internetet.

A programról ezt követően számoltak be Szendrőlád polgármesterének, aki szerint a romáknak elsősorban az iskolai tanulmányokhoz, illetve álláskeresésre lesz hasznos a számítógép és a net. Mivel 2008. január 20-ig le kellett bonyolítani a pályázatot és ez már nagyon közel volt, ezért a cigány kisebbségi önkormányzat kölcsönként a települési önkormányzattól. A képviselőtestület egyhangúan megszavazta a 300 ezer forintos hitelt. A

megállapodás értelmében az összeget 2008. december 31-ig fizeti vissza a CKÖ. Lakatos Gábor, a CKÖ vezetője még Selyeben meghívta Nyíró Andrást is a településre, hogy a programra potenciálisan jelentkező családoknak maga mondja el a pályázat előnyeit. Erre a tájékoztatóra körülbelül harmincan jöttek el. Ezt követően a CKÖ emberei körbejárták a falu hátrányos helyzetű családait és elmondták, hogy pontosan mennyibe kerül a számítógép, illetve összegyűjtötték a jelentkezőket a programra. Mivel kifejezett cél volt a tehetséges diákok támogatása, a program helyi felelősei konzultáltak az iskola pedagógusaival is.

A szendrői Wifi program érdekessége, hogy indításakor nem volt kiépítve ADSL kapcsolat, ezért a programhoz kapcsolódó internet-szolgáltatás biztosítása kezdettől kétségesnek tűnt. Az Alapítvány vezetői tárgyalásokat folytattak a helyi szolgáltatásban érdekelt, miskolci Corvus Kft-vel, azonban végül nem tudtak megegyezni. Később fölmerült egy szociális internet szolgáltatás kiépítésének gondolata is, de ez sem valósult meg. A faluban ma már két kereskedelmi szolgáltató is kínál netelérést, de a szegényebb családok számára elérhetetlennek tűnő internet szolgáltatással kapcsolatban egymásnak ellent mondó információk, fél információk keringenek a faluban, nem lehet tudni, mennyi belőle a valóság, a tény és mennyi a fikció, az érzelem. De az tény, hogy a programhoz csatlakozó családok számára az egyéves ingyenes internet ígérete volt a legvonzóbb feltétel. Többen ezért léptek vissza a jelentkezéstől, mivel a pályázat beadásakor nem látszott biztosítottnak az internet kiépítése.

A településen a pályázható maximális 30 számítógépnél is többre volt igény. A CKÖ vezetője szerint, ha a gépek még olcsóbbak lettek volna, akár 100-120 család is jelentkezett volna, de sokaknak a 18 ezer forintos összeg is megterhelő lett volna. Ezen túl a programot lebonyolító CKÖ nem tudta volna biztosítani ennyi géphez a visszatérítendő kölcsönt. Ezért úgy döntöttek, hogy 36 számítógépet vásárol a település a programban, ezekhez több körben, év végéig jutnak hozzá a résztvevők.

A hivatalban még nem tudják, hogy az egy éves ingyenes internet lejárta után hogyan biztosíthatnák a programban résztvevő családoknak az internetet. Joó Istvánné, polgármesterasszony szerint megoldás lehetne, ha valamilyen együttműködés, egyezmény keretében a programhoz már csatlakozott családok kedvezőbb lehetőséggel juthatnának

internethez. Fontos lenne, hogy az internetet használni kezdő családok később ne maradjanak le/el újra, vagyis a program csak folytonossággal lehet hatékony és eredményes.

Ugyan a családok nem tudják pontosan, hogy mire lehet használni a számítógépet, illetve hogyan tudják fenntartani, de ebben látják a jövőt.

A családok a programhoz a gyerekek miatt csatlakoztak. A felnőttek nem is tervezik, hogy megtanulják a számítógép használatát.

2. Számítógép- és nethasználat

A településen a romák körében összesen néhány családnak volt korábban számítógépe. A helyzet nem sokkal jobb a nem roma lakosság körében. A településen a nem roma lakosság aránya folyamatosan csökken, az itt maradtak között mára már túlnyomó többségben idős embereket találni.

Szendrőládon a polgármesteri hivatal munkatársai egyeztettek egy helyi távközlési céggel, azonban nem sikerült elérni, hogy kiépítsék az ADSL kapcsolatot. A településre végül megközelítőleg a WiFi-falu pályázat meghirdetésének idején vezették be a szélessávú internetet. Miskolcra több átjátszással, vezeték nélkül juttatják el a netet. A szolgáltatás megjelenésével a jobb módú háztartások közül több is vásárolt számítógépet, illetve megrendelték az internetet.

Az internet-hozzáférési lehetőségek is bővültek. A könyvtár egyben közösségi hozzáférési pontként is működik, mióta az eMagyarország pályázaton nyertek két számítógépet. A teleházban szinte kizárólag gyerekek próbálták ki a számítógépet. A cigány felnőttek közül csak a közéleti szerepet vállaló, kisebbségi önkormányzatban dolgozók használják.

3. Eszközhasználati képzés, digitális írástudás

A polgármester nem tudott arról, hogy a programhoz kapcsolódóan vajon képzés is lesz-e a faluban. Pedig lehetett volna a helyi könyvtáros segítségével, ő ugyanis részt vett egy olyan tanfolyamon, aminek elvégzése után maga is tarthat képzéseket. A polgármester szerint

megfontolandó, hogy a felnőtteknek is tartsanak valamilyen tanfolyamot, mivel ők nem vesznek már részt az iskolai képzésben. Addig is a számítástechnika tanár segít a diákoknak és családjaiknak a számítógép- és net használatban és a problémák megoldásában.

Szendrőládon az iskola mellett egy tanoda is működik. A tanodát a Bhim-Rao Egyesület üzemelteti, célja a roma fiatalok középiskolai tanulmányainak támogatása, pályaválasztási tanácsadás, illetve későbbiekben segítették az iskola kiválasztását és elvégzését. A tanoda a tehetséges, hátrányos helyzetű roma fiatalok tanulmányát segíti, hogy azonos eséllyel induljanak a középiskolában a roma és nem roma gyerekek. Hosszú távon ugyanis csak az érettségi, illetve a felsőfokú végzettség biztosíthatja az utat a helyi roma értelmiségiek kineveléséhez. A HEFOP program keretében több mint 3 millió forint értékben számítástechnikai eszközöket is vásároltak a tanodába, valamint foglalkoztatnak egy számítástechnika tanárt. A pályázat három éve alatt az itt tanuló gyerekek jelentősen fejlődtek ezen a területen, így a WiFi-falu programban több olyan családhoz is kerül számítógép, ahol a gyerekek értenek a gépek használatához. A tervek szerint az informatika tanár a tanoda felkérésére minden WiFi-falu programban számítógépet vásárló családhoz elmegy és egyéni képzéseket tart az eszközök használatáról.

Az otthoni internet hiánya miatt nehezen megmondható, hogy az eltelt egy év alatt változott-e a digitális írástudás mértéke. Azt látni, hogy a gépekkel megszerezhető tudást, egy minimális tudást megszerezték. A fő használók életkora miatt az elsődleges szerep a gyermekjátékoké, a zenéé és a filmfelvételeké, de érdeklődőek és tanulják a fejlesztő típusú játékok használatát is, például a KRESZ-programot, a Legyen Ön is milliomos!-t. Az azonban egyértelműen kimutatható, hogy a gyerekek digitális tudáselőnyvel rendelkeznek a szülőkkel szemben. Ez elsősorban az iskolai informatikaoktatásnak köszönhető, másodsorban a gyerekek finommotorikai előnyeinek, például az egér használatában ügyesebbek, gyorsabbak, mint a felnőttek. Általánosan jellemző, hogy a géphasználattal kapcsolatos ismeretek az iskolás (jellemzően felső tagozatos) gyermek felől terjed a családban, mind a szülők, mind a kisebb testvérek felé.

A szendrőládi program egy-két éves működése alatt egy új jelenséget ismerhetünk fel, azt, hogy az informatikai (elsősorban hardver) ismeretekkel rendelkező személy(ek) egyfajta centrális pozícióba kerülnek a közösségen belül. A hardver tudás - az internet és a

komolyabb programok hiányában - egyértelműen előnyt élvez a szoftvertudással szemben. Ez a „szakértői” pozíció nem feltétlenül jelent egyben személyes presztízs- vagy hatalmi pozíciót is, de mindenképpen épít rájuk a közösség. Szendrőládon ezt a szerepet a helyi informatika tanár tölti be, de találkoztunk egy OKJ-s operátori tanfolyamot végző fiatalemberrel is, akihez többen fordulnak tanácsért meghibásodás esetén.

4. A program hatása, a számítógép- és nethasználat elterjedése

Mint már említettük, a legtöbb család a gyerekek miatt döntött az internet- és a számítógép vásárlása mellett. Sok esetben nem is voltak teljesen tisztában azzal, hogy mire lehet használni az eszközöket. A gyerekek tanulmányának támogatása minden a programban részt vevő családnál érzékelhető volt.

A szülők a felkeresett háztartásokban jellemzően nem tudták használni a számítógépeket, egyedül soha nem kapcsolták be azt. Ugyanakkor több helyen jelezték, hogy később meg szeretnék tanulni használni az eszközt. Ehhez, ha szükséges lesz segítségre, a gyerekekre mindenhol lehet számítani. Leghatározottabban egy 30 év körüli anya fogalmazott, mint mondta, mindig is szerette volna megtanulni a számítógép használatát, legalább az alapvető ismereteket elsajátítani. Majd hozzátette: „Ma már egyre inkább kellemetlen azt mondani, hogy nem értek hozzá”. Ő már megtette a szükséges első lépést a számítógép megismerésének érdekében, az alapokat már korábbi munkahelyén, a családsegítőben elsajátította. Mégis fontosnak látja, hogy Edelényben elvégezzen egy ECDL tanfolyamot. Az ingyenes, több hónapon át tartó képzést a helyi munkaügyi központ találta ki. A számítógépeket a falu központjában található kisebbségi önkormányzat irodájából hozták el, ott azonban nem magyarázták el, hogy a gépeket hogyan kell összeszerelni. Általában a család legidősebb fiúgyereke (vagy helyi tájszóval „az inas”) percek alatt összeállította és beüzemelte az új gépet.

Volt azonban olyan család ahol a gépet egyszer sem kapcsolták be, egy külön szobában álltak az alkatrészek. A családnak az okozott gondot, hogy szeretnének egy megfelelő asztalt vásárolni a számítógéphez, az erre a célra tervezett bútorok közül azonban a környéken a legolcsóbb is 16 ezer forintba került. Ez az összeg alig marad el a gép árától.

Az egyik családnál már bővítették is egy DVD-íróval a megvásárolt számítógépet, azért vették az eszközt, hogy „legyen a gyerekek zene.” A számítógép házának felnyitásával a garanciát ugyan elvesztették, ezzel azonban nem törődtek. Az említett DVD írót Edelényben vásárolták 6700 forintért, a hat kilométerre fekvő kisvárosban van legközelebb számítástechnikai szaküzlet. A számítógéppel kiírt lemezeket a DVD lejátszón játsszák le, a hozzákapcsolt öreg erősítőn keresztül szól a zene. Az albumokat ismerősöktől, barátoktól kapják.

A számítógép használatának beosztása, megosztása körül több családban is viták zajlanak. Ez különösen a nagyobb családokban jellemző. Az egyik háztartásban heten vannak gyerekek, így gyakran előfordul, hogy a legkisebb egyáltalán nem jut hozzá a géphez. A számítógépet ráadásul nem csak a háztartásban élő gyerekek, hanem a szomszédos házban lakó rokongyerekek is használják.

Az egy év eltelte után egyértelműen elmondható, hogy a programba bevont családok használják a számítógépeket. Internet hiányában jellemzően két használati mód alakult ki. A fiatalabb és az idősebb generáció többnyire eltérően használja a számítógépet: a gyerekek játszanak a gépen, mesét, filmet néznek, zenét hallgatnak, az anya pedig, napközben, amikor a gyermekek iskolában vannak, zenét hallgat rajta. Esetenként a férfiak is használják a számítógépet, jellemzően a játékprogramokat (a gyerekjátékokat adott esetben éppúgy, mint a Legyen Ön is milliomos!-t, ill. a faluban kézről kézre járó KRESZ-programot).

Csak egy olyan családot találtunk Szendrőladon, ahol internet is van a házban. Ők saját erőből üzemeltetik, korábban mobil internettel rendelkeztek, melyért 6000 Ft-t fizettek havonta. Pontosán nem tudható kapcsolatoknak köszönhetően a ház kiváltságos helyzetben van: ide került az új internet-szolgáltató elosztó antennája, a háziak így ingyenesen használják a 4 megabites internetkapcsolatot. A fiatal házaspár napi gyakorisággal használja az internetet, a feleség elsősorban hobbi jelleggel (bulvár, sztárok, YouTube), másodsorban kapcsolattartás céljából (pl. levelezés korábbi iskolatársakkal, myVip). Egyértelmű volt a férj előjoga a számítógépre, sőt, a számítógépnek helyet adó szobára is: rendszeresen előfordul, hogy egyszerre több barátja „szállja meg” a szobát és a számítógépet, jellemzően a délutáni, esti időszakban.

A gépek használatának fő időszaka általában a délutáni, esti napszak, amikor a gyerekek iskola után, sokszor késő estig használják a gépet. Minden családban kialakult a

géphasználattal kapcsolatos hierarchia, ill. többé-kevésbé stabil szabályrendszer. A hierarchia tekintetében nem találtunk egy bizonyos, mindenkire érvényes megoldást. Van olyan család, ahol a 17 éves legidősebb fiú (az „inas”) a gép feltétlen ura, mindenki más csak az ő távollétében használhatja a gépet, de akad olyan példa is, hogy a családban élő két kisebb gyermek gép körüli vitáját a legidősebb testvér dönti el, mintegy szülő szerepet játszva.

5. Internetes tervek, használati tervek

Szendrőládon nagyon élő és kényes probléma az internet kérdése. Az internet vásárlására vonatkozó lehetőségekkel kapcsolatban teljes információzavart tapasztaltunk. Ennek lehet oka, hogy egy-egy esetben látszólagos információhiányról van szó, s e hiány mögött valójában a család anyagi korlátai állnak, azonban valószínűtlen, hogy ez lenne az általánosan jellemző. Az internetvásárlást firtató kérdésekre adott válaszok alapján nagy bizonyossággal elmondható, hogy a Wifi-családok az internetvásárlás terén alul-, illetve félretájékozottak. Egyrészt halvány, részleges emlékek és félinformációk élnek bennük a program elején ígért lehetőségekről és a meg nem valósulás okairól, de nem tudják végül is miért nem vezették be a program során hozzájuk az internetet, másrészt nem hallottak az azóta már rendelkezésre álló, saját kalkulációik szerint általuk is finanszírozható megoldásról. Az információhiányra utal az is, hogy a program helyi koordinátora maga sem említette az egyébként adott, havi 2500 Ft-os lehetőséget, amikor arról kérdeztük, hogy szerinte hogyan lehetne megoldani a Wifi-családok internetellátását.

A településen már nagyon várták, hogy legyen internet, több helyen nem is igazán használják addig a gépeket, maximum játéokra. Egy fiatal lány azért is várja, hogy sztárokról olvashasson, illetve az internetre feltöltött képeiket és videókat megnézze, ahogy ezt az iskolában, számítástechnika órán is szokta. Szerinte az iskolához is hasznos lenne az internet, korábban több esetben kaptak olyan feladatot, amihez jól jött egy-egy internetes forrás. Példaként említi, hogy az interneten utána lehet nézni egyes zeneszerzők életének. Az érettségi előtt állók komoly segítséget várnak a nettől a tételek kidolgozásában, a záródolgozatok megírásában. A kamaszok körében fontosak az ismerkedési, kapcsolattartói közösségi oldalak. Az iskolában ezért gyakran használják a csetelést és a MyWip közösségi oldalt. Mivel

a délutáni internethasználatra csak korlátozottan van lehetőség a településen, ezért számítástechnika órán nézik meg leveleiket, jelölik vissza új kapcsolataikat. Igyekeznek úgy használni a MyWipet, hogy a tanár ne vegye észre, annak ellenére, hogy a számítástechnika tanár nem szól érte.

A szendrőládi polgármester jó lehetőséget lát egyes e-közigazgatási, e-önkormányzati szolgáltatások kiépítésében, ez azonban kizárólag egyirányú kommunikációt jelentene, csupán az információátadásra korlátozódna. Szerinte nincsen szükség elektronikus ügyintézésre, az emberek jobban szeretik személyesen intézni ügyeiket. A képviselőtestületi ülésen már többször is felmerült, hogy a község weboldalán, akár egy fórum formájában is meg lehet jelentetni az önkormányzati hirdetményeket. Így a tervek szerint a jövőben a számítógéppel és internettel rendelkező szendrőládiak olvashatnak a fontosabb helyi ügyekről, nyomon követhetik a változásokat.

Az interneten való munkakeresés gyakorlatilag nincs jelen a faluban. Nem lehet tudni, hogy mennyiben lenne ez másként, ha a családoknál helyben állna rendelkezésre az internet, azonban az internet használatának lehetőségeit firtató kérdésekre ez a válasz nemigen hangzott el. Sőt, az általános vélemény szerint egyáltalán nem érdemes állást keresni a neten, csak személyesen eljárni, mert a bőrszín mindent eldönt. A foglalkoztatás kérdése és az internet kizárólag a helyi Foglalkoztatási Információs Ponton (FIP) találkozik. A FIP, a regionális munkaügyi központ kihelyezett irodájaként, a helyieknek nyújt segítséget állás-, illetve képzéskeresés terén. A FIP tevékenységében az internet központi szerepet játszik, azonban maga FIP nagyon is marginális helyzetben van a faluban. A munkakeresők jó része vagy nem hallott róla, vagy egészen más feladatokat rendel a falubeli FIP alkalmazott mellé, egyetlen helyen sem talákoztunk konkrét és valós ismerettel arról, hogy valójában mire is jó a FIP iroda. Ennek a dezinformáltságnak részben ellentmond a FIP alkalmazott elmondása, miszerint hetente kb. 6-7 önéletrajzot ír meg és küld el a falubeliek nevében, ill. hogy többé-kevésbé folyamatos az iroda ilyen célú látogatottsága. Elmondása szerint az aktuális állás-, és képzési lehetőségekről szóló listát rendszeresen kihelyezi a falu hirdetőtábláira, egyébként azonban csak azokkal kerül kapcsolatba, akik maguk mennek be a FIP irodába segítséget, tanácsot kérni. A FIP alkalmazott is utalt a problémára, hogy többször előfordult már, hogy az önéletrajz alapján behívtak valakit, amikor azonban kiderült, hogy roma, nem alkalmazták.

Az internet-használattól független probléma, hogy a helybeli romák nem is motiváltak a munkakeresésben. A legális foglalkoztatásba való bekerülést származásuk miatt eleve esélytelennek érzik, illetve tapasztalatuk alapján teljesen esélytelen is, a fekete foglalkoztatásban pedig az ellenőrzések, bírságok azt a kis pénzt is elviszik, amit keresnek. Ezért inkább otthon maradnak, a havi segélyt, ellátást, stb. így biztosan megkapják az államtól, nincs félni valójuk és veszteni valójuk.

6. Gépek karbantartása, szervizelése, üzemelési problémák

A program működése óta a számítógépek illetve alkatrészek meghibásodása – annak ellenére, hogy használtan kapták - nem volt túlzott mértékű, noha természetesen adott esetben a legkisebb hiba is komoly problémát jelenthet a család számára. Általános volt a billentyűzet, illetve az egér meghibásodása, ennél komolyabb problémáról nemigen számoltak be, egy-két esetet kivéve. Az egyik családnál hónapokig nehezen használható volt a gép, mert üzembe helyezés után néhány perccel sípoló hangot adott és kikapcsolt (elképzeltető, hogy a gép ventilátora meghibásodott). A család a hiba kiküszöbölése érdekében több hónapig semmit nem tett, amiben a probléma ismeretlenségén túl szerepe lehet annak is, hogy a program elején, amikor a géphez kapott billentyűzet meghibásodott, megkeresték a helyi koordinátort, aki a megkeresést azzal hárította el, hogy ő nem tud segíteni. Egy másik esetben egy falubeli fiatalember (saját családja is egy Wifi-gép tulajdonosa) próbálta egy család vírusos gépét „megjavíttatni”. A meghibásodott gép körül egész kis szerviz-csapat alakult ki, a fiatalember elvitte a gépet, átnézte, majd visszahozta azzal, hogy a winchester vírusos lett, s ki kell cserélni. A magyarázat - mivel túl későn szóltak neki, féltő, hogy továbbterjed a vírus a többi hardver-részre - arról árulkodott, hogy a probléma és így a megoldás mibenlétével valójában nincs tisztában, feltehetően fontos volt azonban egyrészt az, hogy megőrizze szakértői imázsát, pozícióját, másrészt hogy mégiscsak valami megoldási lehetőséget ajánljon. Mikor kiderült, hogy alkatrészt kell beszerezni, egy másik fiatalembert bíztak meg vele, aki majd a szomszéd faluban tárgyal a megfelelő emberrel.

A programban jelentős problémát okoz a garancia kérdése. A használók úgy tudják, hogy ha elromlik egy gép, akkor be kell telefonálni a budapesti központba a hibabejelentőnek, a

szerviztől kijönnek, megnézik a gépet, ha kell elviszik, mindezt ingyen. Valójában a kiszállási díjat is ki kell fizetni, az új alkatrészeket is, így

a családok a gépekhez kapott garanciát egyetlen esetben sem tudták valódi garanciaként, ingyenes javíttatásként érvényesíteni, nem tudtak azonban választ adni ennek pontos okaira.

Ismereteink alapján a Linux operációs rendszer Windows-ra cserélésével automatikusan elveszett a gépekre adott féléves garancia, ám a családok erről a szemponttól egyszer sem tettek említést (illetve egyes családoknál módosult tartalommal, legendaként élt tovább: „...mert ugye úgy van a jótállás, hogy ha telepítésre kerül a gép, akkor nem állnak jótállást azok, akiktől kapták ezeket a gépeket. Ez meg üres volt, ezen nem volt semmi, ahogy elhozták. Egy alapjáték volt rajta, de az nem tetszett nekik... És mi tettünk rá nekik ízlésük szerint játékokat, programokat. De úgy már nem érvényes rá a jótállás.”). Így nem egyértelmű, hogy pontosan milyen tényezők játszottak szerepet a garancia kérdésében. A féléves garanciavállalás azóta letelt, így ez a probléma már nem probléma, mindenki úgy oldja meg a szervizelését és karbantartását ahogy tudja, de még mindig érzelmi indulatokat vált ki a kérdés.

7. Fejlesztési tervek, nethozzáférés

Az internet házhoz hozatala mellett csekély fejlesztési tervek vannak a programban résztvevőknek illetve a felhasználóknak. Alapvetően két beruházásra volt igény, a „memóriabővítésre” (ami a vincseszter cseréjére vonatkozott) és a CD (DVD) író beszerzésére. A memóriabővítés a több, szélesebb választékú és komolyabb program telepítése miatt volt fontos, az író beépítését a hang-, ill. filmanyagok másolása miatt tartották fontosnak. Csak egyetlen család szeretett volna nyomtatót vásárolni, a gyerek gimnáziumi tanulmányaira hivatkozva. Feltehető, hogy a fejlesztési tervek volumene egyrészt a családok reális anyagi lehetőségeit, másrészt a perifériákkal, ill. egyéb hardver elemekkel kapcsolatos ismereteik korlátozottságát, hiányosságát tükrözik.

8. Helyi intézmények viszonya a programhoz - Iskola

A szendrőládi iskola és mellette a tanoda nagyon fontos szerepet játszik az informatikai tudás, a már említett digitális írástudás terén, hisz a legtöbben csak az iskolában és/vagy a tanodában találkozhatnak és használhatnak számítógépet, csak itt látnak és ismerkedhetnek az internettel. Az informatika tanár ezért is játszik kulcsszerepet a helyi „információs világban”, hisz ő adja át ezt a tudást, illetve a gyerekek majd továbbadják a szülőknek.

Az iskola számítógépparkja nagyon régi, elavult. A gyerekek emiatt elsősorban elméletben tanulják meg a számítógép kezelését, és az internet használatát, gyakorlásra az intézményekben csak minimális lehetőség van, mégis biztosan tudható, hogy a helyi tanár által közvetített ismeretek beépülnek a gyermekek és szüleik tudásanyagába. Aki részt vesz a WiFi-falu programban, az az alapismereteket az iskolából hozza, majd tovább adja testvéreknek, szülőknek, rokonoknak, ismerősöknek, illetve az elméleti tudását otthon a gyakorlatba is átültetheti, fejlesztheti. Éppen ezért az informatika tanár is úgy látja, hogy az otthoni géppel rendelkező gyerekek magabiztosabbak a számítástechnika órán, olykor kvázi-asszisztensként is funkcionálnak. A másik oldalról azonban hátránya, hogy aki már asszisztensi tudással rendelkezik, annak az iskolai informatika óra már nem jelent kihívást, nem jelent fejlődési lehetőséget.

Az iskola intézménye azért is fontos még a falu informatikai világában, mert elérhetővé teszi a „tanár bá'-t”, aki gyakorlatilag – mint már korábban említettük - önkéntes mentorként működik a faluban. A program kezdeti szakaszában ez a szerepe még erőteljesebb volt, azonban sok család számára a mai napig magától értetődő, természetes, hogy ha a géppel valami probléma van, akkor szólnak a tanárnak, s ő majd segít. Azon túl, hogy a kezdeti időszakban sok segítséget nyújtott a családoknak a gépek összeszerelésében, az elérhető programok feltelepítésében, probléma esetén továbbra is rendelkezésükre áll. A tanár kialakította a rendelkezésre állás szabályrendszerét: a segítséget kérők az iskola épületében, a tanítási időn kívül kereshetik fel őt, hozhatják be a javításra szoruló gépet, otthonában nem fogad ilyen célból látogatókat. Olykor elmegy a családokhoz, és helyben oldja meg a problémát.

9. Önkormányzat

A helyi önkormányzat Wifi-programhoz való viszonya meglehetősen kettősnek, ellentmondásosnak, ambivalensnek tűnik. Egyfelől kezdetben a képviselőtestület által egyhangúlag megszavazott átmeneti kölcsön tette lehetővé a program beindítását, másfelől azonban úgy tűnik, hogy az önkormányzat nem érzi magáénak a programot, mintha nem lenne érdekelt annak sikerében, fejlesztésében. A polgármester asszony, aki egyébként láthatóan jól ismeri a falu és a helyi lakosok problémáit, meglehetősen tájékozatlannak tűnt a megvásárolt gépek számának, illetve a programba bekapcsolódott családok számának tekintetében. Ugyancsak nem volt tudomása arról, hogy a Wifi-program számos résztvevője szeretne internetet vásárolni, ám, saját bevallásuk szerint, nem tudnak arról, hogy a faluban számukra is elérhető áron van internet kapcsolat. Elmondása szerint annak idején minden családhoz eljuttattak egy a szolgáltatásról szóló szórólapot, illetve az, aki a polgármesteri hivatalban érdeklődik, megkapja a szükséges információkat.

Az e-kormányzati, e-közigazgatási fejlesztésekkel kapcsolatban az derült ki, hogy a helyi testület csupán a nyilvános adatok és egyéb alapinformációk (közadatok, közérdekű adatok) internetes megjelenítésével törekszik a jogszabályi előírásoknak megfelelni, de nem tartja fontosnak és feladatának az e-kormányzati szolgáltatások (elektronikus ügyintézés) fejlesztését. Szerintük erre a falunak nincs igénye, személyesen intéznek el mindent az emberek, felesleges beruházni elektronikus fejlesztésbe és a szolgáltatások bővítésébe. A helyi polgármester, a lakossági tájékoztatáson túl, nem lát különösebb fantáziát, kitörési lehetőséget a faluközösség technológiai, digitális fejlesztésében, nem tartja számon az önkormányzati feladatok között a közösséget érintő informatikai lehetőségek feltérképezését és kiaknázását.

10. E-Magyarország pont

Szendrőládon működik eMagyarország pont a községi könyvtár helyiségében, felelőse és vezetője az önkormányzat által megbízatással foglalkoztatott helyi könyvtáros. A Wifi-programmal semmilyen konkrét kapcsolata nincsen, ami nem meglepő annak fényében,

hogy a polgármester csupán tudomásul veszi az eMagyarország pont létét, kötelezően végrehajtandó feladatot lát benne, nem pedig lehetőséget a fejlődésre, növekedésre, esélyegyenlőségre. A helyi könyvtáros sem nagyon aktív annak érdekében, hogy előmozdítsa az igényeket az e-közigazgatás szolgáltatásai felé, vagy hogy megmutassa az ebben rejlő lehetőségeket, ugyanis a hölgy évekkkel ezelőtt elvégezte ugyan az eTanácsadói tanfolyamot, azonban alkalmazás hiányában már mindent elfelejtett így pl. e-kormányzati szolgáltatások igénybevételében valószínűleg csak nagyon szűk keretek között tudna segítséget nyújtani. Szendrőládon azonban ilyen igények még nem merültek föl, nincs is jele annak, hogy ezen a téren a közeljövőben változás történne.

A könyvtárban, az eMagyarország ponton két számítógép és nyomtató üzemel. A számítógépet a gyerekek percenként 4 Ft-ért használhatják, az átlagos alkalmi fogyasztás 100 Ft. A gépek kihasználtsága nagyon változó, előfordul, hogy sorban állnak a gépek előtt, de az is, hogy nyitvatartási időben végig kikapcsolva állnak. Ennek oka lehet a gyerekek csoportos megjelenése és csoportos tevékenysége, mely jelzi, hogy a számítógép-használat egy közösségi jellegű tevékenység.

11. Civil szervezet – Bhim Rao Egyesület

Mint korábban már említettük, Szendrőládon működik a Bhim Rao Egyesület, mely elsősorban a roma fiatalok képzésével, szervezésével, segítségével, támogatásával foglalkozik. A Wifi-falu program helyi koordinátora az Egyesület egyik vezetője, aki egyben CKÖ elnökhelyettes is. A programban magánemberként vett részt, mivel azonban két fontos helyi szervezetben is betölt tisztséget, az ezen pozíciókból fakadó lehetőségek mindvégig együttesen voltak jelen. Ahogy ő fogalmazott: „én kisebbségi önkormányzati elnökhelyettes vagyok, és az egyesületben is pozíciót töltök be, illetve foglalkozom a gyerekekkel, ezért szeretem így összemenni a két történetet.” Nyilvánvalóak ennek az együttállásnak az előnyei, de kimutatható a hátránya is: mivel nem volt szigorúan vett szervezeti gazdája a programnak - a CKÖ leginkább közvetítői szerepet játszott, a lebonyolításban konkrét feladatot csak az igényfelmérés időszakában vállalt -, felelős sem maradt a faluban, akihez a helyiek a menet közben felmerülő problémákkal fordulhattak volna. Valószínűleg ez a tény jelenti a program egyik fő gyengeségét: a gépek telepítése után nincs „hivatalos” gazdája a programnak. Az

önkéntes mentorok ugyan kitermelődnek előbb-utóbb, de ők az akut hardver problémák kezelésén túl nem vállalnak, nem is vállalhatnak egyéb felelősséget. A Bhim Rao Egyesület nem tekinti feladatának a Wifi-program adta lehetőségek kiaknázását. Feladatának tekinti, hogy az általa működtetett tanodában biztosítsa a számítógépparkot és az internet-hozzáférést, de nem tekinti feladatának, hogy előmozdítsa és menedzselje sokak számára megfizethető internetelérés kiépítését a faluban.

12. Összegzés

A WiFi-falu program hatására a hátrányos családokból származó gyerekek – és rajtuk keresztül a felnőttek - könnyebben, szabadabban férnek hozzá a számítógépekhez és az internethez, a számítógép- és internet használatát alapszinten, készség-szinten tudják elsajátítani és ezáltal sokkal több információhoz és lehetőséghez is hozzájutnak. Növekszik az esélyegyenlőségük a tanulás terén, sikeresebbek lehetnek a munkaerőpiacon, jobb életszínvonalat és életminőséget érhetnek el.

Esettanulmányunkban is láttuk, hogy a gyerekek hatására a felnőttek is elkezdtek kalandozni a számítógépek és az internet világában, de ezt elsősorban szórakozásra fordították és nem a munkalehetőségek jobb kiaknázására. A program hatását többszörösére növelhetné, ha olyan helyi és országos programok egészítenék ki, amelyek az internet-hozzáférésre és számítógép használatára építve munka-, illetve képzési lehetőségeket biztosítanak a térségben élő munkanélküliek számára.

Ahhoz, hogy a program határfoka megfelelő legyen, szükség lenne mindenki számára otthon is elérhető/hozzáférhető internetre, egy kézbentartóra, programfelelősre, aki az üzemeltetés során felmerülő problémákat kezelni és megoldani képes, egy általános körű számítógép- és internet használati képzésre, valamint a helyi önkormányzat nagyobb aktivitására, érdekeltségére, lelkesedésére.

A Wifi-falu tehát sikereket ért el az alpinfrastruktúra kiépítésében, a számítógép- és internethasználat elterjesztésében és "megszerettetésében", a további lehetőségekkel kapcsolatos motivációk felkeltésében, de ez nem elég, emellett szükség van hatékony tudásátadásra, megfelelő munkalehetőségekre, a helyi közösségek kapacitásfejlesztésére.

Távoktatás esettanulmány

Ma Magyarországon az iskolarendszerű felnőttoktatásban a sokszor halmozottan is hátrányos helyzetben lévő társadalmi csoportok képviselői jelennek meg. Ahhoz, hogy egyenlő eséllyel induljanak és mozogjanak a munkaerőpiacon, hogy a mobilitási lehetőségek mindig nyitva álljanak előttük, muszáj tanulniuk, képezniük magukat, ma már uniós elvárás a többszöri szakma- és pályaválasztásra, pályamódosításra felkészített munkaerő.

A felnőtt tanulók motiválása a tanulásra mindig nehezebb, mint a gyerekeké, mert a tanulás mellett a munka, a megélhetés és a család az elsődleges életükben. A motiválásban segít, ha az iskola együttműködő, segítő partnertként viszonyul a tanulóhoz, ha épít a korábbi élettapasztalatokra és munkatapasztalatokra, illetve ha a tanulás otthon, megszokott környezetben történik.

Az otthoni tanulást támogató távoktató program az egyenlő esélyeket próbálja megadni. Esettanulmányunkban a kiskunfélegyházi Móra Ferenc Gimnázium működését mutatjuk be.

A kiskunfélegyházi Móra Ferenc Gimnázium

Az intézményről

A gimnázium alapítója a kiskunfélegyházi Városi Tanács, felügyeleti szerve a Kiskunfélegyháza Város Önkormányzata. Az intézmény önálló jogi személy, gazdálkodási szempontból önálló költségvetési szerv. Rendelkezésre álló vagyontárgyait az önkormányzat vagyonrendeletében foglaltak alapján kezeli, hasznosítja.

A gimnáziumban a nappali tagozat mellett a **levelező tagozat működését** az alapító okirat rögzíti, amely szerint a kiskunfélegyházi Móra Ferenc Gimnázium tagozata.

A levelező tagozat jelentős szerepet tölt be a város és vonzáskörzetének életében. A helyi lakosok mellett több hallgató jár be Kiskunmajsáról, Tiszaalpárról, Kunszállásról, Lakitelekről, Gátérről, Jászszentlászlóráról, Pálmonostoráról. De tanul a gimnáziumban néhány kecskeméti és szegedi lakos is. Néhányan külföldön dolgoznak, ők társaikkal együtt az otthoni tanulást

támogató távoktatási programot választották. Minden évben évfolyamonként egy osztályt indítanak a levelező tagozaton.

A hagyományos oktatás

A gimnáziumi alaptevékenység szakfeladatai között szerepel az általános műveltséget megalapozó, „klasszikus” iskolarendszerű felnőttoktatás, évfolyamonként 1–1 osztállyal. A képzési idő időben és tartalmában a hagyományos gimnáziumhoz igazodik, vagyis 4 éves. Tanítás hetente 2 napon folyik.

Az évi kötelező 30 tanítási hét tantervi anyagát a kerettantervre építve helyi tantervek, ütemtervek alapján végzik. A tananyagot és az elvárásokat a mindenkori érettségi követelményekhez igazítják.

A 9. évfolyamon német nyelvet, a 10. évfolyamon német és angol nyelvet csoportbontásban, és a 11. és a 12. évfolyamon angol nyelvet tanítanak. Két évfolyamon bevezették a számítástechnika oktatását.

Az elmúlt években érdekes módon csökkent a tanulók átlagéletkora. Megjelentek azok a fiatalok, akik a tanköteles kor után iskolát szándékoztak változtatni. Így került mindegyik évfolyamba néhány fő a Constantinum Gimnáziumból, a Petőfi Sándor Szakközépiskolából, a Kossuth Lajos Szakközép- és Szakiskolából, és sikeres különböző vizsgák után folytatták tanulmányaikat levelező tagozaton.

A problémák megjelenése - lemorzsolódás

A 2000/2001-es tanévben a nappali és a levelezős felnőttképzés mellett elindították az esti tagozatos képzést is. Ennek a képzésnek magasabb a fejkvótája, így többlet bevételre számítottak, de gyakoribb óralátogatást tesz kötelezővé mint a levelező tagozatnál, így félő volt, hogy a heti három alkalom már riasztólag fog hatni a jelentkezőkre, hallgatókra. Ez így is történt, a felnőtt, dolgozó embereknek ez túl sok bejárást jelentett, ráadásul sok esetben a munkahellyel rendelkezőket nem engedték el munkaadóik három délután a tanításra. Ennek következtében a tanulói létszám drasztikusan lecsökkent, év végére 6 főre esett vissza az

első évfolyamon. A tanulság levonása után az intézmény úgy döntött, hogy visszatérnek a hallgatók igényeit jobban kielégítő levelező képzési formára.

Az alábbi táblázat a tanulmányban érintett hat év beiratkozott és levezgázott tanulók létszámát mutatja:

A Móra Ferenc Gimnázium levelező tagozatán a hallgatók megoszlása 1998 és 2004 között

Tanév	Beiratkozott (fő)	Vizsgázott (fő)	Lemorzsolódott	
			fő	%
1998–1999	148	95	53	36
1999–2000	168	100	68	41
2000–2001	142	77	65	46
2001–2002	116	85	31	27
2002–2003	130	102	28	22
2003–2004	280			

A vizsgázott hallgatók évfolyamonkénti megoszlása 1998 és 2004 között

Tanév	9. évfolyam	10. évfolyam	11. évfolyam	12. évfolyam	Összesen
1998–1999	14	30	17	34	95
1999–2000	17	31	34	18	100
2000–2001	6	19	21	31	77
2001–2002	18	17	25	25	85
2002–2003	19	36	25	22	102
2003–2004	35	178	37	30	280

Tantárgyfelosztások a 2003–2004-es tanévben

Tantárgy	9. évf./óra	10. évf./óra	11. évf./óra	12. évf./óra	összesen
magyar nyelv	1	1	1	1	4
magyar irodalom	1,5	1,5	1,5	1,5	6
magyar szintrehozó	1				1
történelem	1,5	1	1	1,5	5
matematika	1,5	2	2	2	7,5
matematika szintrehozó	1				1
fizika		0,5	0,5	0,5	1,5
kémia		1	1		2
biológia		0,5	0,5	1	2
földrajz		0,5	0,5	0,5	1,5
társadalom- ismeret			0,5	0,5	1
művészeti ismeretek		0,5	0,5		1
idegen nyelv	3	2	2,5	3	10,5
informatika	1	1			2
osztályfőnöki	0,5	0,5	0,5	0,5	2
Összesen	12	12	12	12	48

Az igazgató elmondása szerint ma a beiskolázás, az iskolába járás a felnőttek esetén sokkal nehezebb, mint a 90'-es években volt. Ennek két okát említhetjük meg. Az egyik, hogy a munkaerőpiaci helyzet, a foglalkoztatáspolitikai és a felnőttoktatás elválaszthatatlanok egymástól, ráadásul ezt tetézi a munkanélküliség egyre nagyobb aránya is. A másik ok, hogy hiába szeretne valaki munka mellett tanulni, a munkahelyek egy része nem járul hozzá a továbbtanuláshoz. Vagy ha hozzá is járul, az csupán névleges, ugyanis a tanulási feltételeket

nem biztosítja, még az iskolába járás időpontjaira sincs tekintettel. Nem járul hozzá, hogy a hallgató a vizsgák idejére tanulmányi szabadságot vegyen ki, de az is gyakori, hogy váltóműszakra osztják be a tanulót. Az anyagi hozzájárulás hiánya már teljesen elfogadott, sem utazási költséget, sem taneszköz költséget nem vállalnak át a munkahelyek. Magánügynek tartják, ha valaki tanulni akar, a munkaadónak semmi köze hozzá.

A lemorzsolódás a 9. évfolyamon gyakoribb, hiszen a beiratkozottak között gyakran találhatunk ún. iskolázott analfabétákat, akik nehezen, bizonytalanul olvasnak, szövegértésük gyenge, helytelenül írnak, gyenge az előképzettségük, sokaknál hiányzik a rendszeres, kitartó, alapszintű megélhetést biztosító munka. Egyszóval nem képesek a középiskolai követelményeknek megfelelni, így lemorzsolódnak. Ritkán, de a családi körülmények alakulása is okozhatja a kilépést, a tanulás abbamaradását. Ilyen körülmény lehet költözés, házasság, szülés, betegség, szülők gondozása, ápolása.

A fent említett nehézségek ellenére a levelező tagozat iránt egyre jelentősebb az érdeklődés, és a lemorzsolódás is csökkent, ez valószínűleg a távoktatói programnak és az egyre szélesedő, „piacosodó” tantárgyi körnek is köszönhető, amire a későbbiekben részletesen kitérünk.

Egy kutatási eredmény - a változtatások elindítója

A kiskunfélegyházi Móra Ferenc Gimnáziumban az esélyegyenlőség megteremtése céljából indított felnőtt képzés távoktatói programja egy OECD-kutatás eredményétől indítatva kezdte meg működését. Az OECD-kutatás felhívta arra a figyelmet, hogy a felnőtt diákok közül sokan azért hagyják abba tanulmányaikat, azért maradnak ki az iskolából, mert a hagyományos tanulási módszerek nem alkalmazkodnak a felnőttek speciális élethelyzetéhez, előéletükből, korukból, jelenlegi életkörülményeikből adódó tanulási nehézségeikhez, elvárásaikhoz. A felnőttek igényelnék, hogy a haladás ütemét, gyorsaságát egyénre szabottan tervezzék meg, és a program, az időbeosztás vegye figyelembe a munkaidejüket, közlekedési feltételeiket, a könnyen megközelíthetőséget, munkahelyi- és családi kötelezettségeiket.

Oktatási modernizáció

A kutatás eredményeit figyelembe véve a Móra Ferenc Gimnázium Felnőttoktatási tagozata az Országos Közoktatási Intézet támogatásával átértékelte, korszerűsítette képzését, a tantárgyi szerkezettől kezdve a taneszközökön keresztül a tanárok szemléletváltásáig. Igyekeztek megfelelni a mai viszonyoknak, a társadalmi elvárásoknak, a piacgazdaság munkavállalóval szembeni igényeivel. Ha nem így tesznek, tanulóikat elvesztik, hiszen az elmúlt években már minden második hallgatójuk kimaradt, lemorzsolódott a tanárok kifogástalan szakmai munkája és a felzárkóztató foglalkozások ellenére. Egyénre szabott tanulási életutakat alakítottak ki, a hallgatókat partnernek tekintették, ami gyökeresen más szemléletmódot jelentett a tanár-diák kapcsolatban a hagyományos oktatási rendszerhez képest. Ezeket az új szerepeket a diákoknak is és a tanároknak is el kellett fogadniuk, meg kellett tanulniuk, napi szinten gyakorolniuk.

Az „oktatási modernizációt” nehezítette, hogy a felnőtt diákok száma az évek alatt fokozatosan csökkent. Úgy kellett a modernizációt végrehajtani, hogy további tanulókat ne veszítsenek, a már meglévőket meg tudják tartani, sőt, lehetőleg az új rendszer becsalogasson új diákokat is. A 2002/2003-as tanévben 800 tanulója volt a gimnáziumnak, ebből 612 fő nappali munkarend szerint tanult és 138 fő iratkozott be levelező tagozatra. Ez utóbbi létszám csökkent le a tanév végére 80 főre. A felnőttoktatásban tanítók létszáma 15 fő volt, közülük két főt óraadóként alkalmaztak a város másik középiskoláiból, tizenheten pedig a gimnázium nappali tagozatán is tanítottak. Valamennyien több szakos pedagógusok, egyetemi végzettségűek. Munkájukat hivatásként végzik, amit az is bizonyít, hogy a felnőttoktatásban önként és nem kényszerből vesznek részt. Lelkesedésükkel és hivatástudatukkal nagyban hozzájárultak ahhoz, hogy a gimnázium az igényeknek megfelelően átszervezte felnőttképzését a 2003/2004-es tanévtől kezdődően.

Az otthoni tanulást támogató távoktatási program célkitűzései

Az új programban a tanulóközpontú felnőttoktatás négy alappilléret fogalmazták meg:

1. Az egyéni élettapasztalatok beépítése a képzésbe.

A felnőttek teljesen új, idegen tartalmakat csak nagy fenntartásokkal, szkepticizmussal, alacsony motivációs szinten fogadnak be. Ezért törekedni kell arra, hogy a számukra összeállított anyagban megjelenhessen saját világuk, saját mentalitásuk, saját gondolkodásmódjuk is.

2. Törekedni kell arra, hogy a tananyag értelme, haszna világos legyen. Szemben a közoktatás alsóbb évfolyamain tanulókkal, a felnőttek csak akkor motiváltak a tanulásra, ha látják a tanulási utat és az egyes anyagok, tantárgyak kapcsolódását, a tanult ismeretek hasznosíthatóságát a munkájuk során. Naprakésznek, piacképesnek kell lenni.
3. A tanulást rugalmasan és egyénre szabva kell megszervezni. A tanulók saját maguk választhassák meg a tanulási környezetet, a tanulás idejét és tempóját. Így nem kell megszakítaniuk munkahelyi feladataik végzését, ugyanakkor önfegyelemre és motivációra tesznek szert, ami megjelenik a napi tevékenységükben is.
4. Az értékelést személyessé és folyamatossá kell tenni. A felnőttek számára támogató motivációs elem a folyamatos és személyes visszacsatolás. Ez nem feltétlenül osztályozást jelent. Fontos a rendszeres önellenőrzés, önértékelés.

Ez a szemlélet alapvetően különbözik attól az oktatáspolitikai megközelítéstől, amely a formális intézményi folyamatokra helyezi a hangsúlyt.

A program megvalósítása

A 10. évfolyamot a hallgatók igényeihez és életrendjéhez igazították, így a levelező oktatás munkarendjét kezdték el alkalmazni, kiegészítve az otthoni tanulást támogató távoktatási programmal. Még az előző tanév végén összeült a tantestület, és a tapasztalatok alapján kiválasztotta azokat a tantárgyakat, amelyeket a tanulók önállóan, az iskolai környezeten kívül is meg tudnak tanulni. Ezeknek a tantárgyaknak a követelményeit még a nyári szünetben részletesen, közérthetően kidolgozták, figyelembe véve a kerettantervben meghatározott tantárgyi követelményeket és a gimnázium új pedagógiai módszerét. Így vált lehetségessé, hogy a magyar nyelv és irodalmat, a történelmet, a földrajzot, a biológiát, a fizikát, a kémiát, a művészettörténetet és az informatikát távoktatással is el lehet sajátítani. Minden érintett hallgató már az első tanítási napon kapott és kap ma is egy CD-ROM-ot,

melyen megtalálhatóak az adott tantárgy anyagai, tantárgyi követelményei, a tanév megszervezéséről, ütemezéséről szóló információk, a tantárgyi számonkérések időpontjai, a tankönyvek és segédanyagok jegyzéke, valamint a tanulás módszerei. A CD-ROM-on található tananyagok a tapasztalatok alapján változnak, továbbfejlesztődnek.

A tanulás közbeni problémák megoldásában, a felmerülő kérdések megválaszolásában továbbra is segítséget nyújtanak a tanárok, elérhetőségüket biztosítják elektronikus úton, faxon és telefonon. Bármikor megkereshetik őket. Ezen kívül meghatározott időpontokban konzultációkra lehet menni, csoportos foglalkozásokon lehet részt venni, egyrészt a tananyag minél hatékonyabb elsajátítása érdekében, másrészt a lelki támasz, a lelkesedés fenntartása, a sikerélmény megosztása, a kudarcok feldolgozása, a motivációk megerősítése, a közösséghez tartozás élménye érdekében.

A hagyományos módszerrel tanított matematikát és a hallgatók által kötelezően választott idegen nyelvet hetente egy alkalommal, egy adott napon két-két órában tanítják. Ezt követi heti váltakozással két konzultációs óra, ahol nem csak a tananyag önálló elsajátításhoz kapnak segítséget a hallgatók, hanem feleletvázlatokat, nehéz, nehezebb fogalmak és tételek magyarázatát is hallgathatják, illetve feladatlapok alapján lehetőségük nyílik az önértékelésre. Ez egyrészt visszajelzés, visszacsatolás nekik is és a tanároknak is a tananyag sikeres vagy sikertelen elsajátításáról, másrészt tisztában lesznek azzal a szinttel, melynek elérése után tovább haladhatnak az anyaggal. Ezek a szintmérők kezdetben még csak „papíralapúak” voltak, de a 2005/2006-os tanévben már a CD-ROM-on lévő anyagokhoz is hozzá tudták csatolni, hiszen vannak olyan diákok, akik egyáltalán nem tudnak a személyes konzultációkon részt venni, így szintfelmérőket sem tudnak írni (a 2003/2004-es tanévben a hallgatók közül hatan külföldön dolgoztak, és jelentős azok száma is, akik 50 kilométernél távolabbról jártak be, így ők ritkábban is jöttek).

Egy-egy tanév három, vizsgával záruló részből (trimeszterből) áll. Aki az otthoni tanulást támogató távoktató program alapján készülő hallgató, annak nem kell a kötelező „klasszikus” oktatási programban résztvevők vizsgaidőpontjaiban vizsgáznia, hanem az általuk teljesen egyéni tempóban elsajátított anyagból vizsgázhatnak. Vagyis, akinek élethelyzete, körülményei olyanok, hogy már novemberben le tud vizsgázni egy egész éves anyagból egy adott tárgyból, az megteheti, és ha ezért más tárgyakból csak később, néhány hónappal

később tud vizsgáznai, az sem probléma. A vizsgákon szerzett jegyekből alakul ki az év végi jegy. Amennyiben valamely tantárgy követelményeit nem sikerül legalább elégséges szinten teljesíteni, a hallgató ebben az esetben is megkezdheti a következő tanévet magasabb osztályban, elmaradását, sikertelen vizsgáit viszont pótolnia kell. Érettségi vizsgára természetesen csak valamennyi szükséges jeggyel rendelkező diák bocsátható. A vizsgahalasztások, az előre hozott érettségi és a kreditszemléletű előrehaladásnak köszönhetően a tanulmányi terhelés igen széles korlátok között ütemezhető, ezáltal a munkahelyi és egyéb elfoglaltságokkal könnyen összeegyeztethető. A vizsgák ütemezése tehát az egyéni igények szerint alakulhat. Ezzel a módszerrel, lehetőséggel kiküszöbölhető a kudarc, az elkeseredés, a feladás élménye, amiknek gyakran egyenes következményei a kibukás, a tanulás abbahagyása akár egy életre szólóan is.

A programban résztvevők

A távtanulás a következő embereknek segíthet az érettségi megszerzésében:

- azoknak, akik munkahelyi, családi, földrajzi okok miatt nem tudnak rendszeresen iskolába járni
- a munkanélkülieknek
- azoknak, akik munkaerőpiaci helyzetüket kívánják megszilárdítani
- a tartósan külföldön tartózkodóknak
- a hosszantartó betegségben szenvedőknek
- a mozgássérülteknek
- az idősebb korosztályhoz tartozóknak
- a nappali tagozatokról egyéni okok miatt lemorzsolódtaknak
- azoknak, akik csatlakozni kívánnak az élethosszig tartó tanulás programjához.

Ha a hallgatók összetételét vizsgáljuk, akkor megállapíthatjuk, hogy a távoktatásos, 10. évfolyamára főként a korábbi szakmunkás bizonyítvánnyal rendelkezők, illetve szakiskolai

bizonyítvánnyal rendelkezők jönnek. Ők már birtokában vannak bizonyos tanulási technikáknak, van tanulási tapasztalatuk, átlagosan közepes képességűek és nagyon motiváltak az érettségi megszerzésében. Munkájuk, napi teendőik során látják, hogy ahhoz, hogy megmaradjanak a munkaerőpiacon vagy hogy visszakerülhessenek ha már kiestek, muszáj a középfokú iskolai végzettség. Ráadásul az uniós követelmények is egyre nagyobbak, további kihívást jelentenek számukra. Többségük családi problémák, több műszakos munkahelyi elfoglaltság, vagy a lakóhelyük távolsága, vagy éppen külföldi munkahelyük miatt nem is tudna rendszeresen iskolába járni, ezért nekik komoly segítséget, vagy talán az egyetlen lehetőséget jelenti a távoktatási program. Sokan csak ezzel, ily módon tudják biztosítani esélyegyenlőségüket a munkaerőpiacon. És ugyanezek a gondolatok és tények jellemzőek az összes többi fent említett potenciális vagy valós hallgatóra is. Hisz a betegeknek, mozgássérülteknek, a külföldön dolgozóknak fizikailag jelent nehézséget, vagy konkrétan akadályt a heti többszöri bejárás. Az idősebb korosztályhoz tartozók mentális képessége eltér a fiatalokétól, nekik valóban egyéni tanulási módszerre és ütemezésre van szükségük. A munkanélkülieknek pedig pszichikailag is szükségük lehet a részvételre, nemcsak „egy darab papírért” jönnek tanulni, hanem a munkanélküli léttel járó pszichikai konfliktusokat, problémákat is megtudják itt oldani a tanulási folyamat során.

A program eredményei, további fejlesztések

A gimnáziumban hamar népszerű lett a heti egy napos otthoni tanulást támogató távoktató programmal kiegészített levelező munkarend szerinti oktatás. Ezt bizonyítja az is, hogy ezt a módszert választotta több mint 130 hallgató. A tagozat létszáma, a tanév végi 80 főről 280 főre változott, de ebben benne van a hagyományos módszerrel tanuló osztályok létszáma is, amely szintén nőtt.

Már az első évet követően az iskolai igényfelmérésekből kiderült, hogy a leendő hallgatók körében a digitális analfabetizmus jelen van, vagyis a kommunikációs eszközök ismeretének, használatának hiánya. A program megköveteli ezek rendszeres használatát, ezek nélkül nem is tud működni, ezért az iskola kidolgozott egy készség- és képességfejlesztő programot, amely megtanítja a hallgatókat arra, hogyan férhetnek hozzá a CD-ROM-on kapott anyaghoz, hogyan használhatják az internetet. Ennek érdekében a tanév elején egy hétig kizárólag

informatikafoglalkozásokat tartanak, majd ezt követően kezdődhet a tanulás. A globális kommunikációba való bekapcsolódás vagy kimaradás felértékel, vagy leértékel egy térséget, egy intézményt és a benne tanuló egyéneket is. Ettől függ az oktatási környezetet kitágító, az otthoni tanulást támogató távoktató program megvalósulása, kiteljesedése is.

A program az évek során újabb filozófiával és ismeretekkel, tantárgyakkal bővült. Ma már nem elégszenek meg egy adott szintű, érintetlen tartalommal bíró iskolafokozat elvégzésének biztosításával, vagyis az érettségivel, hiszen az elmúlt évek fejleményei is bizonyították, hogy az önmagában már nem minden esetben elégséges a stabil munkaerőpiaci jelenlét biztosításához. Az információs- és kommunikációs technológia robbanásszerű fejlődése nyomán átalakulnak a gazdaság, a munkaerőpiac igényei, szükségletei. Éppen ezért a hagyományos tudáselemek, az erre épülő tantárgyszerkezetek átalakításra, átalakulásra szorultak. A 2006/2007-es tanévtől mozgókép- és médiaismereteket, valamint tanulásmódszertant is elkezdtek tanítani kezdő évfolyamokon. Ezen ismeretek oktatását életszerűségük, valamint a mindennapi dolgokban való eligazodás könnyítése indokolja. Felmenő rendszerben bevezették az európai uniós ismereteket és a viselkedéskultúra tantárgyat.

Megváltozott az elképzelés a műveltség és ezzel összefüggésben az iskolai tudás tartalmáról, összetevőiről. Egyre nagyobb teret nyernek az oktatási palettán a praktikus, a hétköznapi tudásra váltható ismeretek, mint például a kommunikáció, álláskeresési stratégiák, munkaerőpiaci menedzsment, munkaügyi- és jogi ismeretek, banki-, pénzügyi- és befektetési tanácsok, testi-lelki egészség, életvitel és életmód, protokoll, énkép és önismeret, stb.

Az elmúlt négy évben erősödött a már korábban is kialakulóban levő tanárszerep új jelentése. A tanárok ne egyszerűen csak átadják az ismereteket, hanem fejlesszék a tanuló képességeit és készítsék fel őket az életre, a távoktatás és a számítógéppel támogatott tanulás módszereivel. A hangsúly a megszokott "tudásközvetítő" attitűd megtartása mellett áttolódott a tanulásirányító, tanulást szervező attitűdre.

További tervek

Az iskola legnagyobb problémája a rendelkezésre álló informatikai eszközök korszerűtlensége és kis száma. Ez a probléma a munka minőségét és tempóját is hátráltatja, hiszen nem tudnak a hallgatóknak a nap 12 órájában számítógépes elérhetőséget biztosítani, pedig erre szükség lenne. Az informatika terem állandóan foglalt, délután is leterhelt, így alkalmatlan a kitűzött cél elérésére. Az internetes kapcsolat sávszélessége nem teszi lehetővé a rendszeres, nagy mennyiségű adatforgalmat. Ezen problémákat pályázatokkal próbálják megoldani.

Az iskola a több lábbon állást, a stabilitást is alapvető feladatként kezeli. Éppen ezért azok, akik a nappali képzést abbahagynák, átkerülhetnek a levelező képzésre. Itt már koncentráltabb segítség mellett biztosan elvégzik a középiskolát és nem kerülnek ki az oktatási rendszerből. Az iskola – mint már említettük - egyre nagyobb jelentőséget tulajdonít a munkaerőpiaci követelményekhez való alkalmazkodásnak, vagyis a középszintű végzettségnek, az esélyegyenlőségnek és az élethosszig tartó tanulásnak. Éppen ezért felvették a kapcsolatot a városban működő munkaügyi hivatallal, hogy a felnőttoktatás potenciális résztvevőikhez közvetlen kapcsolatuk legyen, illetve megkeresték a mezőgazdasági és élelmiszeripari szakiskolát is, hogy az érettségire vágyók könnyebben, hamarabb el tudjanak hozzájuk jutni.

Összefoglalás

A gimnázium által összeállított oktatói csomag - mely ötvözi a hagyományos oktatási programot egy modern, távoktatáson alapuló programmal -, és a hallgatóközpontú, egyéni vizsgarend alapján, valamint a kiscsoportos konzultációk szervezésével az iskola bízik abban, hogy az alacsony iskolai végzettségű, hátrányos helyzetű, sokszor halmozottan hátrányos helyzetű, iskolai kudarcokat szenvedett hallgatók sikeresen veszik az akadályokat az iskolai életben is és a hazai, illetve ma már a nemzetközi munkaerőpiacon is.

A távoktatási program előnyeit a következőkben összegezhetjük:

- Az uniós követelményeknek megfelelő életvezetési szemléletet biztosít
- Alkalmazkodik a felnőtt ember életrendjéhez

- Egyéni időbeosztással, saját tempóban haladhat a tananyaggal képességei szerint
- Oktatócsomagunk segédanyagai önálló otthoni tanulásra alkalmasak
- Heti egy délutáni konzultáció
- Munkaügyi- és jogi ismereteket is tanulhat
- Informatika és idegen nyelvi oktatás csoportbontásban
- Érettségi bizonyítvánnyal bekerülhet a szakmai átképzésbe
- Újszerű tanár-diák szerepkör
- Folyamatos, egyénre szabott segítségnyújtás
- Egyéni élettapasztalataira építünk
- Az európai és hazai munkaerő-piaci igényeknek megfelelő kompetenciák kialakítása

A módszer hozzájárul az Uniós fejlesztési követelményekhez, az életen át tartó tanulás biztosításához, az elektronikus írásbeliség kialakításához.

Távmunka esettanulmány

A távmunka mint munkavégzési forma, egyre nagyobb szerepet kap a munkaerőpiacon esélyegyenlőséget befolyásoló tényezőként. Feltétele azonban a megfelelő informatikai infrastruktúra kiépítése, a digitális közmű megléte, a szélessávú internethez való hozzáférhetőség, a számítógépek megfelelő szintű kezelése és használata. Ezek azonban pont az elmaradottabb területeken, településeken nincsenek meg, a feladatok nehezen vagy egyáltalán nem teljesíthetők.

A következőkben két esettanulmányt elemzünk, melyek a távmunkával kapcsolatos elképzeléseket, terveket, megvalósításokat, sikereket, kudarccokat, tanulságokat foglalják össze.

1. Az örkényi távmunkaház

A program szereplői

Örkény a dabasi kistérség egyik vezető városa, 5000 fős pest-megyei kisváros. Népessége nő, a munkanélküliség átlag alatti és két középiskola is működik, egy mezőgazdasági és egy vendéglátóipari szakközépiskola.

Az örkényi távmunkaház létrejöttében és működésében két szervezet a meghatározó: a helyi önkormányzat és a MarketX Bt.

A távmunkaház program kezdeményezésében, megtervezésében, az infrastruktúra kialakításában, a képzésben a polgármesteri hivatal jeleskedett, a működtetésben pedig a MarketX Bt.

A programban résztvevők motivációi

Az örkényi önkormányzat részéről két motivációról beszélhetünk, melyek arra készítették a hivatalt, hogy elindítsa távmunkaház projektjét. Az egyik, hogy a települési foglalkoztatási mutatókon javítsanak – vagyis csökkenjen a munkanélküliek száma, emelkedjen a

foglalkoztatottak száma -, valamint, hogy egy korábban humán szolgáltató központként üzemelő ingatlanuk, mely már egy idő óta hasznosulatlanul áll, újra hasznosulni tudjon. A projekt elindításában komoly segítséget jelentett az Interreg IIIA pályázati kiírása és megnyerése (2005), mely lehetővé tette az épület teljes külső-belső felújítását, valamint a távmunkavégzéshez szükséges gépparkkal való felszerelés finanszírozását úgy, hogy a projekt 32 millió Ft-os uniós, 8,5 millió Ft-os magyar kormányzati támogatásból, valamint az Örkény város által önrészként bevitt 20 millió Ft értékű ingatlanból állt össze.

A MarketX Bt. elsősorban telemarketinges tevékenységet folytat (pl. gazdasági kiadványok telefonos értékesítése), de telefonon, interneten adatgyűjtéseket, felméréseket is végeznek, ezzel 12 főnek tudnak munkát biztosítani.

A cég budapesti központú, eleinte csak a központi irodában dolgoztak munkatársai, majd számításba véve tevékenységük jellegét, annak bővítését, a költségmegtakarítási lehetőségeket és a munkahelyteremtés lehetőségét, csatlakoztak a távmunka programhoz. Költségmegtakarítást reméltek – kb. 20-40 százalékosat - a vidéki helyszínek köszönhető alacsonyabb bérektől, az ingyenesen rendelkezésre álló infrastruktúrától - 0 Ft bérleti díj, az Interreg IIIA pályázat feltételeinek megfelelően, felújított, tökéletesen felszerelt, működésre kész irodakörnyezet – valamint a felkínált képzett munkaerőtől. Számoltak a távmunkaházi program beindításának kezdeti nehézségeivel, várhatóan veszteséges egy évnyi időszakával is. Az új lehetőség tökéletesen illeszkedett a cég korábbi tevékenységi körébe, fejlesztési terveibe, újabb tervezésre, felkészülésre nem volt szükség.

Tervezés, indulás

A program tervezésének, indulásának három szakaszát tudjuk megkülönböztetni.

Az első szakasz csak az örkényi önkormányzatot érintette, mely szakaszban az Interreg pályázatnak megfelelő infrastrukturális, együttműködési és szakmai tervezés zajlott le. Infrastrukturális annyiban, hogy a távmunkaház épületét felújították, technikailag korszerűen felszerelték, működésre készen állva. Ebben a szakaszban rögzítették a két testvértelepülés Interreg-együttműködésük tartalmi és formai elemeit. Az Interreg IIIA pályázat fő kritériuma az volt, hogy a projekt tervezése és lebonyolítása a partnerországban elterülő, határon túli

régióval közösen történjen. Örkény esetében ez a partner a szlovákiai Nyitra megyében fekvő Udvard volt. Ezt követően került sor a program beindítását és a távmunkások foglalkoztatását elősegítő szakmai, jogi, stb. tájékoztató, kapcsolatépítés pl. a Magyar Távmunka Szövetséggel.

A második szakaszban a távmunkások képzése következett. A tanfolyamokat a Barhács és Társa elnevezésű akkreditált képzőintézmény bonyolította le. Egy kurzust tartottak a munkanélkülieknek, két kurzust a „Lépj egyet előre” programban résztvevő jelentkezőknek.

A „Lépj egyet előre” programot a magyar kormány a 100 lépés program keretében, az élethosszig tartó tanulás, illetve a felnőttképzés korszerűsítése, a képzettségi színvonal növelése jegyében hirdette meg, uniós támogatással. A képzés ingyenes, sőt a résztvevők egy havi minimálbér mértékéig a képzés ideje alatt támogatást kapnak. Az örkényi képzésben részt vettek alapfokú számítógép-kezelői ismereteket sajátítottak el, 80 főnek sikerült ezt a képesítést megszereznie, de nekik csak kis része jelentkezett végül távmunkára.

A tervezés harmadik szakaszában kezdődött távmunkásokat foglalkoztató cégek keresése. Az önkormányzat a Magyar Távmunka Szövetség segítségével üzleti partnert keresett a távmunkaház hasznosításához. A MarketX Bt.-t a Távmunka Szövetség kereste meg, és a szerződés az önkormányzattal hamar megkötött.

A MarketX Bt. egy kész infrastruktúrát kapott képzett emberekkel együtt, teendőjük csak annyi volt, hogy a kapott számítógépekre a saját szoftvereiket telepítsék rá. A leendő munkatársaknak tartottak egy bemutatót, felkészítést a konkrét munkával illetve a cég munkafolyamataival kapcsolatban, amely egyben szűrő is volt a leendő kollégáknak.

A távmunkások feladatai, összetételük

Mint korábban írtuk, a MarketX Bt. telemarketinges cég, ezért az ott dolgozóknak kizárólag telemarketinges operátori, illetve adatgyűjtési, adatrögzítési feladatok ellátását kell telefonon keresztül végezniük. Vannak állandó dolgozók és alkalmi munkatársak, a feladatokat meg lehet osztani képességek és készségek alapján, de a cél a feladatok egységes biztosítása.

A munkavégzéshez nélkülözhetetlen a számítógép- és internet használata, és a jó kommunikációs képesség, a különböző kommunikációs helyzetek kezelése, a problémák megoldása.

Az örkényi távmunkaházban 22 fő foglalkoztatására van lehetőség, a kezdeti teljes létszám mára a felére apadt. Jelenleg 8-12 fő az állandó foglalkoztatott, ennek a fele az, aki a kezdetektől dolgozik a távmunkaházban, a másik felében nagy a fluktuáció. Az állandó munkatársak mellett 6-10 ideiglenes munkavállaló is dolgozik a cégnél.

A távmunkaházban alkalmazott emberek Örkényben és a környező településeken laknak, munkába járását mindenki maga oldja meg és finanszírozza. Munkaidejük 8.30-15 óráig, az üzleti életre jellemző „csúcsidőben” tart.

Képzettség, készség

A munkavállalóknak ahhoz, hogy a távmunkaházban dolgozhassanak, teljesen új képzettségre és készségekre volt szükségük.

Ahhoz, hogy jelentkezhessenek munkára, feltétel az alapszintű telefon-, számítógép- és internethasználat, a megfelelő kommunikációs képesség. Sokaknak ezelőtt nem voltak ilyen jellegű képzettségei és tapasztalatai. A számítógép-kezelést mindenki el tudta sajátítani, de ami nem tanulható meg, azok a telefonos marketing tevékenységhez kapcsolódó készségek, az alapvető kommunikációs, nyelvhasználati, kapcsolatteremtő képességek. Ezeket különböző tanfolyamok, képzések segítségével sem tudták a munkáltatók fejleszteni, hisz személyiségtől függő, szocializációtól függő képességekről van szó, megtanulni ezeket nem lehet. Ez a probléma mind a mai napig komoly gondot okoz a munkáltatónak, és ez egyik oka a nagy fluktuációnak.

A munkáltatók tehát nem teljesen elégedettek a szerződésbe foglaltakkal, mert a távmunkaház ugyan biztosítja a tökéletesen kiépített infrastruktúrát és a képzett munkaerőt, de mint fentebb vázoltuk, a képzettség nem csak a számítógépes képzettséget jelenti, nem csak a megfelelő végzettséggel rendelkező munkaerőt jelenti, a hatékony cégműködéshez, a megfelelő feladatvégzéshez elengedhetetlen a jó kommunikációs képesség is.

Tapasztalatok

A program kezdetén és most is a legfőbb problémát a fent jelzett hiányosságok jelentik. A munkavállalók csupán 20%-a képes a telemarketinges feladatokat teljes körűen ellátni, vagyis a működéshez és hatékonysághoz szükséges kommunikációs, illetve pszichés készségekkel és képességekkel is rendelkeznek. A pszichés képességek terén elsősorban a telemarketinges tevékenységben gyakran előforduló kudarc (finom, vagy kevésbé finom visszautasítás, az illetékes személy hiábavaló „kergetése”, stb.) megfelelő tűrésére és kezelésére kell gondolnunk. A cég által biztosított felkészítés elsősorban technikai (szoftverhasználat, adatkezelés, stb.) jellegű volt, a kommunikációs és pszichés készségeket, képességeket adottnak vették, pontosabban ezek fejlesztése nem szerepelt a tananyagban.

A munkáltató, a MarketX Bt. számára egyértelmű anyagi veszteséget jelent a fenti hiányosság, hisz a betanulási időszak (3-6 hónap) alatt a munkatársak többnyire veszteséget termelnek a cég számára. Aki jó telemarketingesnek bizonyul, az egy idő után ezt a veszteséget „visszahozza”, de aki sikertelen, az a betanulási időszak után felmond, nyereséget nem termel. Majd újra fel kell venni helyette egy kezdőt, újra betanítani stb. Hosszú távon tehát nem kifizetődő a gyakori betanítás és a nagy fluktuáció.

A szükséges és gyakori tanfolyamok, képzések tovább termelik a költségeket, amit meg tudnak takarítani a vidéki bérköltségeken, azt el is veszítik a képzéseken, betanításokon.

Eredmények

Ha az önkormányzat szempontjából nézzük a program sikerességét vagy kudarcát, akkor inkább sikernek könyvelhetjük el. Egy fontos beruházás valósult meg, fontos szakmai kapcsolatok épültek ki, a város új munkahelyeket teremtett, hisz a munkavállalók többsége örkényi.

Hosszú távon a nagyszámú, 80 fő számára lebonyolított számítógép-kezelői képzések jelentősnek mondhatók, és komoly presztízst jelent a város számára, hogy itt jött létre az ország első távmunkaháza.

Mindezek ellenére a foglalkoztatás aránya mégsem úgy alakult, ahogy tervezték, a teljes, 22 fős létszámot mind a mai napig nem tudták betölteni, noha a rezsiköltségek adottak, létszámtól függetlenül. Ezért, a megfelelő munkaerő megtalálásának nehézségei miatt sem szeretne újabb távmunka programban részt venni a város vezetése.

A munkáltató szempontjából a program a tervezettnél ugyan kisebb nyereséget, előnyöket hozott, illetve fog hozni a közeljövőben, de a mérleg azért pozitív. A cég nem hátrál meg a nehézségek elől, hisz a telemarketinges tevékenység a profilja, a távmunka foglalkoztatás hatékonysága az ő érdeke is, inkább tanulási fázisnak tartja az elmúlt időszakot, amin okulni kell és meg kell oldani a problémákat.

Következtetések

Az örkényi esetből jól látszik, hogy a távmunka, mint foglalkoztatási lehetőség iránt van igény mind a települési önkormányzat, mind a munkáltatói, mind a munkavállalói oldal részéről.

A távmunka munkajellegéből adódik, hogy alapvető számítógép-ismeretekre, internet használatra feltétlenül szükség van, és ezt sokan meg is tudják tanulni, de az örkényi eset azt mutatja, hogy ez nem mindig elég. Örkényben az adott távmunkakörből, feladatokból adódóan bizonyos nehezen vagy egyáltalán nem megtanulható képességekre, készségekre is szükség volna.

A települési önkormányzat szerint a távmunkaház-jellegű fejlesztések és programok nem alkalmasak elmaradott vagy akár kevésbé elmaradott kistérségek fejlesztésére, felzárkóztatására, hiszen lemaradásuk egyik oka feltehetően éppen az általános képzettségi szint elégtelensége, amin egy ilyen program nem tud segíteni, a sikeres lebonyolításhoz, működtetéshez viszont nagyon is szükség van a megfelelő képzettségi, kommunikációs és kulturális színvonalra.

A munkáltatónak tudnia kell, hogy az általa hirdetett munkákhoz milyen képzettségre és képességekre van szükség, illetve számolnia kell azzal, hogy leendő munkásai ezeket a tudásokat és képességeket el tudják-e sajátítani. El kell döntenie, hogy a képzéseket, tanfolyamokat tudja-e vállalni, támogatásokra tud-e pénzt fordítani, ezek anyagi bázisát a

kezdetektől biztosítani kell, különben a folyamatos fluktuáció és gyakori képzések összege elviheti a nyereséget.

A nem megfelelő képzés, a nem elégséges és célzott fejlesztések csökkentik a hatékonyságot. A munkáltatónak tudnia kellene, hogy mely ismereteket lehet tömegesen, egyszerű tanulással megszerezni, és melyeket nehezebben vagy célzottabban, esetleg személyre szabottan.

Példaértékű az örkényi programban az együttműködés a különböző szervek, szervezetek, cégek között a pályázat beadásakor, a távmunkaház létrehozásakor, a partnerkeresésben és a működtetésben. Példaértékű Örkény, Udvard, a Távmunka Szövetség és a MarketX Bt. együttműködése.

2. Bátorterenyei Adatrögzítő Központ (BAK)

Bátortereny a Nógrád megyei Bátortereny Kistérség legnagyobb népességgel rendelkező települése. A kistérség tizennégy településből áll, ezek a következők: 1. Bátortereny 2. Dorogháza 3. Kisbárcány 4. Lucfalva 5. Márkháza 6. Mátramindszent 7. Mátranovák 8. Mátratereny 9. Mátraverebély 10. Nagybárcány 11. Nagykeresztúr 12. Nemeti 13. Sámsonháza 14. Suha. A térképen jól látható, hogy pontosan hol helyezkednek el ezek a települések.

Bátorterenyi kistérség települései

A kistérségben magas és állandó a munkanélküliség, alacsony a foglalkoztatottság, melynek oka az 1992-ben bezárt Nógrádi Szénbányák, amely megszűnésével 2000 ember került az utcára és a térség más üzemei is jelentős elbocsátásokat hajtottak végre. Azóta a település népessége erőteljesen csökkent, ez elsősorban a munkahely hiánya miatti elvándorlásokból ered.

A 2002-es adatok alapján 1156 regisztrált munkanélküli volt a településen, míg a roma kisebbség tekintetében a térség, a roma lakossággal rendelkező kistérségek közötti rangsorban a tizenharmadik helyen állt. Vagyis halmozottan hátrányos helyzetűnek számít a regisztrált munkanélküli és a roma származású ember.

A legnagyobb romalakossággal rendelkező kistérségek rangsora 2001-es adatok alapján

rang-szám	kistérség	%
1	Edelényi	17,9
2	Encsi	15,9
3	Szikszoí	13,3
4	Nyírbátori	9,0
5	Ózdi	8,9
6	Hevesi	8,9
7	Sátoraljaújhelyi	8,4
8	Vásárosnaményi	8,2
9	Pétervásárai	8,0
10	Mátészalkai	7,4
11	Tiszavasvári	7,1
12	Sásdi	6,9
13	Bátonyterenyei	6,7
14	Szécsényi	6,4
15	Sellyei	6,2

Ilyen társadalmi környezetbe települt a FreeSoft Nyrt. Adatrögzítő Központja.

FreeSoft Nyrt.

A céget 1990-ben Vaspál Miklós alapította, 1999-ban már külföldi referenciákkal is rendelkezett, s végül 2000-ben kifejlesztett Egységes Kormányzati Iratkezelő Rendszerrel (KIR) a piac meghatározó tagjává vált. Kezdetben az államigazgatás, az állami tulajdonú vállalatok és pénzüzetek alkották ügyfélkörét, de 2003-tól megrendelőik köre bővült a gazdasági szférával és a külföldi ügyfelekkel. Ez az év fordulópontot jelentett a cég történetében, hiszen ekkor alakult át a Kft. részvénytársasággá, majd 2004-ben a tőzsdén is megjelent. A következő évben két külföldi leányvállalat alapítására került sor és hét üzletágba csoportosították tevékenységüket, melyek a következők: Egyedi Fejlesztések Üzletág, Migráció Üzletág, Iratkezelési és Csoportmunka Üzletág, Üzleti Intelligencia, Big Fish Internet Üzletág, Üzleti Mobilitás Üzletág és a Szolgáltatási Üzletág. A cég még ebben az évben több más céget is megvett, a cég árbevétele 2006-ban elérte a hárommilliót, ami a 2001-es árbevétel csaknem tízszerese.

A BAK létrehozása

Vaspál Miklós már 2003-ban úgy gondolta, hogy az informatika segíthet a hátrányos helyzetűek felzárkóztatásában, egyfajta híd, amely összeköti a foglalkoztatásból hosszabb ideje kiszorult munkaképes embereket a munkaerőpiaccal, ahol informatikai tudásuk révén versenyképesek lesznek. Ezért is élt az Informatikai és Hírközlési Minisztérium és a Foglalkoztatáspolitikai és Munkaügyi Minisztérium (IHM-FMM-1) 2002-ban kiírt távmunka pályázat adta lehetőséggel, amire a cég sikeres pályázatot nyújtott be egy adatrögzítő központ megvalósítására. Ebben vállalták, hogy két évig foglalkoztatnak Bátonyterenyén tizenöt hátrányos helyzetű roma fiatalot. Mindezért cserébe 7,5 millió forint vissza nem térítendő támogatást kapott a FreeSoft Nyrt., amit a munkavállalók képzésére fordított. Ezen felül hat hónapig a bérek kifizetésére további támogatást kaptak.

A program következő lépése a tizenöt fiatal roma kiválasztása és képzése volt. A helyi Munkaügyi Központ, a Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat, a Nógrád Megyei Cigány Kisebbségi Képviselők és Szószólók Szövetsége segített a cégnek, közreműködésükkel a településen negyven fő részére bemutatót tartottak a megvalósításra kerülő adatrögzítő

központ felépítéséről, feladatairól. Ebből a negyven emberből válogattak ki tizenöt főt, akik halmozottan hátrányos helyzetűek, vagyis regisztrált munkanélküliek és roma származásúak.

Nekik egy hat hetes OKJ tanfolyamot kellett elvégezniük, amely sikeres vizsgával zárult. Mind a cég, mind a képzést végző személy, Kiss László óriási sikerként értékeli, hogy a kiválasztott emberek korábban megszerzett számítástechnikai végzettség nélkül is eredményes vizsgát tettek.

Bátonyterenyén az Adatrögzítő Központ munkálatai 2003-ban elkezdődtek, egy korábban fürdőszobaként funkcionáló helyiséget alakítottak át, amelyet a település két évig ingyen a cég rendelkezésére bocsájtott. Ezt a helyiséget ma Vállalkozói Központnak nevezik. 2003 májusára az átalakítási munkálatok befejeződtek, a tizenöt munkaállomás is készen volt, valamint egy szerver és egy központi szerver kapott helyet az épületben. Létrejött a BAK.

Munkatársak, alkalmazottak

A BAK vezetője – alvállalkozóként – Kiss László, aki korábban már a cég jogelődjével is kapcsolatban állt. Kiss László felel a FreeSoft Nyrt. pénzügyi keretének beosztásáért, amiben az alkalmazottak járuléka ugyan úgy benne van, mint a tisztítószeres költségei, számlákat továbbít a könyvelésnek és egyéb adminisztratív feladatokat lát még el.

Az alkalmazottak – az eredeti elképzeléseknek megfelelően – a térségből származnak, romák és regisztrált munkanélküliek, vagyis hátrányos helyzetűek. Két-három fő kivételével mindenki nyolc általános iskolai osztályt végzett, a kivételek középfokú végzettséggel is rendelkeznek. Az első két évben csak hátrányos helyzetűeket foglalkoztattak, de ezt követően másokat is felvettek. Két alkalmazottnak fegyelmi problémák miatt kellett távoznia, három hölgy szülni ment, ketten nyugdíjba mentek.

A BAK indulásakor személyes, életmódbeli és kulturális problémák merültek fel, amely problémák komoly gondot nem jelentettek, kezelhetőek voltak. Főként beszélgetésekkel oldotta meg a vezető ezeket a problémákat, valamint a szóbeli jutalmazás és büntetés módszerét választotta egyéb munkavégzéssel kapcsolatos esetekben is. Egyik ilyen jellegű probléma volt, hogy az alkalmazottak ezelőtt több éve már nem dolgoztak, a 7-től 15-ig tartó munkaidő kihívást jelentett számukra. Szokatlan volt a kötöttség, a hat órán keresztüli

intenzív gép előtti munkavégzés, és voltak akik nem voltak képesek ugyanazt a munkafázist órákon át végezni. Kulturális különbségeken alapuló probléma volt, hogy ha valakinek magánéleti problémái voltak, akkor minden hozzátartozója megjelent munkahelyén, ami sokszor nehezítette, illetve ellehetetlenítette az egész cég munkavégzését.

A BAK-nak köszönhetően a kistérségben nemcsak a munkanélküliség csökkent, hanem felzárkózást is biztosított a halmozottan hátrányos helyzetű emberek számára, továbbá az alkalmazottak is változásokon mentek keresztül. A számítógép ma már hozzátartozik mindennapi életükhöz, otthon is van, ami nemcsak az alkalmazottaknak maguknak jelent segítséget illetve munkaeszközt, hanem családtagjaik is használhatják, és például ügyeiket már az Ügyfélkapun keresztül intézik. Egyesek már programozói feladatokat is ellátnak és megtanulták a Recognita program használatát is.

Tevékenységek, szolgáltatások, munkafolyamatok

A FreeSoft Nyrt. kezdetben iratkezelési, adatrögzítési szolgáltatás céljával jött létre, azonban 2007-ben tevékenységi körét kibővítette a Contentum nevű termékcsaláddal és szoftverek tesztelésében való közreműködéssel. A Contentum csomag megoldásokat biztosít minden irat- és ügykezelés, munkafolyamat kezelés és az elektronikus ügyintézés terén. A csomag hat modulból áll, melyek precíz közlése miatt idézünk a cég honlapjáról (http://www.freesoft.hu/hu/uzletag/iratkezeles/szolgáltatasaink/?full_menu):

- „eDocument dokumentumkezelő és csoportmunka-támogató modul - azon a szervezetek, intézmények és vállalatok számára nyújt hatékony megoldást, amelyeknél a dokumentumok előállítása és kezelése alaptevékenységnek számít.
- eRecord iratkezelő modul - a közigazgatási intézmények és az üzleti szféra azon szervezeteinek munkáját segíti hatékonyan, amelyek számára az iratok részletes, szigorú nyilvántartása és nyomonkövetése alapkövetelmény, mivel tevékenységükben központi szerepet tölt be a házon belül létrehozott és a kívülről befogadott iratok alapján történő ügyintézés bonyolítása.

- eFlow munkafolyamat-kezelő modul - mindazon szervezeteknek, amelyeknél a munkafolyamatok nagyobb számú ügyintéző, alkalmazott közreműködését igénylik, anyagi vonzatuk miatt kiemelten fontos a határidők betartása és a munkafolyamatok nyomkövetése, illetve a munkafolyamatok dinamikusan változnak.
- eGovPortal elektronikus ügyintézési portál - segítségével a hivatalok ügytípusokat definiálhatnak, rögzíthetik az ügyleírásokat és közzétehetik azokat a dokumentumtípusokat, amelyek az ügybeadást formalizálják a hatékonyabb és költségkímélő ügyintézés megvalósítása érdekében.
- eForm modul az elektronikus űrlapok szerkesztéséhez és kezeléséhez - rendkívül egyszerűen használható eszközt tartalmaz, amellyel a szervezetek könnyen elkészíthetik és portáljukon közzétehetik az ügyintézéshez szükséges, XML szabványra épülő elektronikus űrlapjaikat.
- elmage modul papír alapú dokumentumok digitalizálására és elektronikus úton történő tárolására - A megoldás a papíralapú dokumentumok digitalizálásának mindkét módszerét támogatja. A beszkenelt dokumentum egyszerűen képfájlba menthető vele, de a dokumentum igény szerint egy karakterfelismerő szoftver alkalmazásával szövegfájlá alakítható”

Egy nagyobb megrendelés esetén a munkafolyamat több fázisra is osztható. Először történik a helyszíni felmérés, amikor a vezető és helyettese a helyszínen tekinti meg a megbízó által archiválni kívánt anyagokat, majd ennek alapján egy ajánlatot készítenek. Már többször előfordult, hogy a gépeket és az embereket kell a helyszínre szállítani a feldolgozandó iratmennyiség miatt.

Ha a megrendelő elfogadja az ajánlatot, a szerződés a FreeSoft Nyrt. központjával megkötetik. Az adott felkérésnek, feladatnak megfelelő munkafolyamatot – ha nem ismert - a BAK alkalmazottai Kiss Lászlótól megtanulják, a vezető rajzvázlatot készít, majd a munkafolyamatokat kiosztja. A munkafolyamatok kiosztása háromnaponta változik, így nem lesz monoton, unalmas és ezzel együtt fárasztóbb egy adott munkafolyamat, és az alkalmazottak mindegyike részt vesz minden munkafolyamatban. Általában egy vagy két

ember végez egy munkafázist, majd 72 óra elteltével újabb egy vagy két ember végzi ugyanazt. Ha egylépcsős munkáról van szó, minden alkalmazott ugyanazt csinálja. A számítógép osztja ki az elvégzendő feladatot minimum kétszer, és ha eltérést talál a visszaküldött adatokban, újra kiosztja. Ezzel a módszerrel a hibák számát minimalizálják, ugyanakkor minden alkalmazottról értékelést készítenek a tévedései száma alapján. A vezetés elvárja, hogy 10.000 karakterben csak 1 hiba legyen. Hibaként előfordul a beszkennelni kívánt dokumentum rossz behelyezéséből fakadó hiba, ennek elkövetőjét vissza tudják keresni. Monotonitásból, fáradtságból is erednek hibázások, de ezek is kiszűrhetők.

A megbízók köre

A BAK első megbízója az Országos Nyugdíjbiztosítási Főigazgatóság (továbbiakban ONYF) volt, amely megbízta a céget 50 millió kartonlap szkennelésére és indexelésére. Ezt követően több, más jellegű megbízást is kapott a cég az ONYF-től, illetve más cégek is csatlakoztak a megbízók táborához. A következő táblázat mutatja a nagyobb megbízókat, megbízásokat:

A BAK nagyobb referenciái

Megbízó	Megbízás mérete
Országos Nyugdíjbiztosítási Főigazgatóság	300.000 kartonról mozaik-index készítése
ÁB Aegon Biztosító	210.000 szerződés feldolgozása
IT Információs Társadalom Informatikai és Távközlési Szolgáltató Közhasznú társaság (ITKHT)	34.000 pályázat feldolgozása
Országos Nyugdíjbiztosítási Főigazgatóság	36.000 indexelés
Országos Nyugdíjbiztosítási Főigazgatóság	920.000 floppy archiválása
Bátonyterenyei Önkormányzat	7500 irat skennelése
APEH	APEH iroda programhátterének kiépítése
Magyar Távirati Iroda	400 oldal
Magyar Posta	640 oldal
Magyar Televízió	4452 oldal
Magyar Televízió	5679 jogi anyag feldolgozása
Vodafone Magyarország	1650 oldal
Miniszterelnöki Hivatal	20.000 oldal
Kormányzati Iratkezelési Rendszer (KIR) tesztelése	

A BAK felszámolása

Eddig a BAK-ot mint sikertörténetet láttuk, azonban megrendelések, megbízók hiányában a központot a bezárás fenyegeti. A szabadságolások már korábban elkezdődtek, több hónapos

leállásra is sor került, hisz voltak olyan hetek, amikor semmi munka nem akadt. Ez alatt az idő alatt Kiss László tovább képezte alkalmazottait, például megtanította nekik a Power Point használatát és az önéletrajz írást. Ezt követően megcsillant a remény, egy felkérés történt ritka, értékes könyvek digitalizálására, de a megrendelő pénze elfogyott, a munka leállt. Ha nem folytatódik ez a munka, és újabb megrendelések sem érkeznek, akkor a FreeSoft Nyrt. felszámolja a BAK-ot. Ezzel munkahelyek szűnnek meg és a halmozottan hátrányos helyzetűek felzárkóztatásának egyik formája is. Jelenleg 8 főnek tud munkát biztosítani a központ, a többieket el kellett bocsátani megrendelés hiányában.

Összefoglalás

A Bányaterenyei Adatrögzítő Központ néhány halmozottan hátrányos helyzetű ember felzárkóztatását és munkaerőpiaci versenyképességét tette lehetővé, számítástechnikai-képzéssel, munkahelyteremtéssel. Ez egyben életmódbeli, szemléletbeli változást is eredményezett ezeknél az embereknél, gondoljunk csak az Ügyfélkapu rendszeres használatára, az adóbevallások elektronikus kitöltésére és általában a számítógép és internet munkán kívüli, szabadidős használatára.

A BAK azonban megbízás, munka hiányában létszámcsökkentésre, legrosszabb esetben bezárásra kényszerül, ami nemcsak munkahelyek megszűnését fogja jelenteni, hanem a halmozottan hátrányos helyzetűek egyik felzárkóztatási formájának megszűnését is.

A vezető szerint az ilyen jellegű munkahelyekre és az ilyen jellegű szolgáltatásokra van igény, de a költségek miatt kevesen tudják megrendelni szolgáltatásaikat. A piac is szélesedik, erősödik, nehezen tudják felvenni a versenyt a szintén adatrögzítésre specializálódott közhasznú szervezetekkel, melyek kevesebb kiadási költséggel dolgoznak, így a BAK által kínált ár alá tudnak ajánlani.

Házipatika.com esettanulmány

Az esettanulmány az 1999-ben létrehozott házipatika.com lapcsaláddal foglalkozik, amelynek dinamikus növekedése az ingyenes egészségügyi tartalomszolgáltatás és az e-kereskedelem

területén nem kis mértékben a hazai szélessávú internet penetráció növekedésének köszönhető.

A tanulmány megírásához a honlapokon elérhető nyilvános tartalmak mellett a cég igazgatójával készült mélyinterjú fontosabb megállapításait is felhasználtuk.

A házipatika.com küldetése

A cég hiteles egészségügyi és életmódbeli tartalmat kíván nyújtani az interneten. Célja, hogy a hazai lakosság egészségtudatosságát és életszemléletét pozitív irányba befolyásolja.

A cég hiteles tájékoztatásra törekszik ezért a sok ezer oldalnyi tartalom, információ és adatok megbízhatóságát egészségügyi szakemberek közreműködése és folyamatos szakmai kontrollja biztosítja.

A portál célja, hogy az akadémikus orvosláshoz igazodjon, ugyanakkor közérthető is maradjon. A pozitív életszemlélet nagymértékben hozzájárul a testi és lelki egészséghez, a házipatika.com ebben szándékozik elfogulatlan, kiegyensúlyozott tájékoztatással segíteni mindenkit.

A szakma is elismerő díjakkal jutalmazta a céget, hiszen 2005-ben valamint 2008-ban is elnyerték az év honlapja díjat, míg 2006-ban a Népszabadság gondozásában megjelentetett „Az 50 legígéretesebb magyar cég” között szerepelt a házipatika.com, valamint a Deloitte által megrendezett közép-európai Technology Fast 50 versenyben egymást követő három évben is (2006, 2007, 2008) bekerült az 50 leggyorsabban növekvő cég közé.

A cég története - a házipatika.com létrejötte

Az oldal 1999. április másodikán indult, tehát idén ünnepelte tizedik születésnapját. A portál eredetileg egy **internetes szoftverfejlesztő cég** terméke volt. Az 1998-ban létrejött MezoNet Kft.-ről van szó, amely megbízásra dolgozott és emellett egy belső projekt keretében indították el a házipatika.com-ot. Abban az időben a hazai internet még gyerekcipőben járt és nem volt laikusoknak szóló egészségüggyel foglalkozó oldal magyar nyelven.

2000-ben került válaszút elé a cég, hiszen addigra a portál látogatottsága annyira felfutott, hogy elhatározták, különválasztják a két vállalkozást és a következőkben a **házipatika.com**-ra koncentrálnak. 2001. januárjában jött létre a házipatika.com Kft., amely már kizárólag az internetes egészségügyi tartalomszolgáltatással foglalkozott. Ekkor került sor külső tőke bevonására is, amelyre az első két évben volt szükség, hogy a fejlesztések miatt felmerülő veszteséget kezelni tudják.

2002-ben létrehozták a **babaszoba portált**, amellyel tovább specializálódtak a hazai internetes piacon. Ennek az oldalnak a fő fókusza a családtervezés, és elsősorban gyakorló- és leendő anyukák számára készül.

A harmadik tartalmi portál az **50plusz.hu** 2006-ban indult, és célzottan az ötven év feletti és hozzátartozóik számára készül, az egészségmegőrzés témakörét megtartva prioritásként.

A három tartalmi portálon kívül a programcsalád része egy **e-kereskedelemmel foglalkozó oldal** is, az **egészségbolt.hu**, amely egészen korán, 1999-ben indult és egyike volt az első három magyar e-kereskedelemmel foglalkozó oldalnak. A honlap egészségügyi témájú könyvek kereskedelmével indult, hasonlóan a többi akkortájt induló internetes áruházhoz, amelyeknek szintén a könyvárusítás volt a fő profilja. Ez az oldal 2009-ben került önálló domain-re, főként az eredeti oldal túlzsúfoltsága miatt.

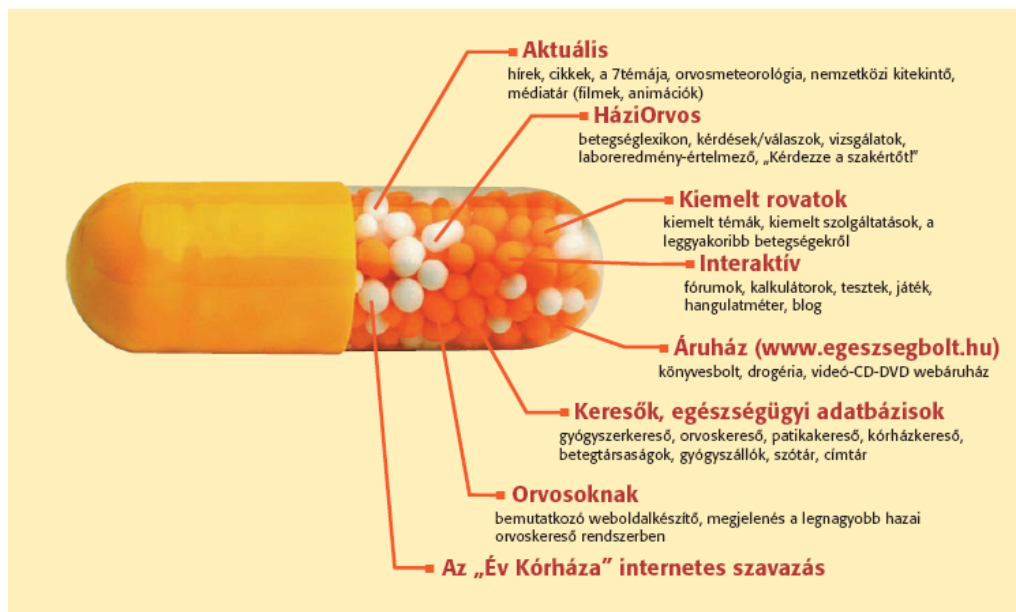
A cég tovább terjeszkedett, amikor 2006-ban megvásárolt egy kisebb e-kereskedelemmel foglalkozó oldalt, a babacity-t, amely két évig a cégen belül volt, majd 2009. elejétől külön domain-en fut, a tulli.hu-n.

Ami a **cég méretét** illeti a kezdetekben mindössze két-három fős garázscégként funkcionált a portál. Ebből nőtte ki magát a jelenlegi méretére, ami a tulli.hu-t nem számítva 22 fő. Ez a növekedés egyenletes volt, évről évre bővült a vállalat, a szakosodással párhuzamosan. Most már külön programozó, webes grafikus, html szerkesztő és sales-es csapat is dolgozik a házipatika.com-nál. Ezt a bővülést a minőségi produktum iránti igény kívánta meg, másrészt az az elképzelés, hogy minden feladatot házon belül oldjanak meg.

A házipatika.com tartalmi pillérei

Amint már említettük, a házipatika lapcsalád **két irányban specializálódott** az elmúlt tíz évben: létrejött a gyakorló anyáknak szóló babaszoba oldal, majd néhány éve az Internet penetráció növekedése nyomán az ötven év felettieknek szóló 50plusz oldal.

Eközben a házipatika.com eredeti oldala megtartotta a kezdeti koncepciót, vagyis mindenki számára próbál vonzó tartalmat nyújtani, aki az egészségügy iránt érdeklődik. Az alábbi ábrán a házipatika.com **tartalmi pillérei** láthatók.



Az **aktuális rovatban** a legfrissebb cikkek, a hét kiemelt témája és egy-két további érdekesség kap helyet.

A **házi orvos rovat** már speciálisabb orvosi tartalmakkal foglalkozik. Ennek keretén belül található az orvos lexikon, amely a leggyakoribb betegségek gyűjteménye, azok előfordulásával, diagnózissal, a lehetséges okokkal, tünetekkel és a megelőzésre, kezelésre vonatkozó tudnivalókkal is. A **betegséglexikon.hu** egyfajta vezérfonal is - a honlap ajánlása szerint - a Házipatika.com hatalmas információs bázisához, hiszen az egyes betegségek címszavainál egy helyen lehet megtalálni a témához szorosabban vagy lazábban kapcsolódó cikkeket, tesztek, kalkulátorokat vagy a kiemelt rovatokat. A **kérdések/válaszok menüpontban** az egyes betegségcsoportokhoz, illetve azon belül az egyes betegségekhez kapcsolódó olyan kérdéseket és válaszokat lehet találni, amelyek gyakran hangoznak el a szakrendelőknél. Az esettanulmány írásakor 926 kérdés és válasz szerepelt a honlapon. A

laboreredmény értelmező, ahogy a neve is mutatja, a laikusok számára segít (esetlegesen a hiányos orvosi tájékoztatás esetén) a vizsgálatokban tájékozódni, azonban ez nem helyettesítheti az orvosi szakértelmet. A **vizsgálatok rovat** is hasonló funkciót lát el: az alapvető tájékozódásban segít abban az esetben, ha az oldal látogatója például CT-vizsgálatra vagy gyomortükrözésre készül. Az újonnan indult **étrendminták rovatban** dietetikusok kéthetes étrendmintákat állítottak össze a leggyakrabban előforduló betegségek terápiás támogatására, melyek hozzásegíthetik a betegeket a tünetek enyhítéséhez. A menüsorokat tápanyag-táblázatok, ételleírások és táplálkozási ajánlások egészítik ki.

A következő főbb tartalmi pont a **kiemelt témák rovat**, ahol olyan területek szerepelnek – a pattanásoktól kezdve a vérnyomás kontrollig – amelyek hosszú évek tapasztalata alapján a legnagyobb érdeklődésre tarthatnak számot. Ezen belül a kiemelt szolgáltatásoknál olyan információk is megtalálhatók – kezdve a koleszterinszint csökkentő programtól a gyógy- és wellness szállásokig – amelyek az egészségmegőrzés témakörét a lehető legtágabb spektrumba helyezik.

Az **interaktív tartalmi menüponton** belül a Web2.0 jelenség terjedése óta igen népszerű tartalmak találhatók – bár hozzá kell tenni, hogy a házipatika.com már indulása óta rendelkezik ilyen tartalmakkal (például a fórummal) a készítőik azon kezdeti szándékának megfelelően, hogy közösséget építsenek a látogatók körében, akik így egymással is megoszthatják információikat és tapasztalataikat. A fórum az egyik legnépszerűbb interaktív szolgáltatás a portálon, több mint 1000 topik található a főbb témakörökön belül. Ebben a tartalmi rovatban találhatók még különféle kalkulátorok, ezek közül néhány példa: alkoholszint kalkulátor, vagy a koleszterin-rizikó kalkulátor.

Szintén itt található az **„orvosok a hálón” weboldal**, amelynek a célja ingyenes szolgáltatás nyújtása orvosok számára. Amint már említettük a cég nemcsak a betegek és a laikus közvélemény számára szolgáltat tartalmat – bár elsősorban ők a célközönség – hanem az egészségügy „másik oldalát” is igyekszik bevonni a közösségépítésbe. Ezt a törekvést példázza az orvosok számára létrehozott egyszerűen kezelhető és ingyenes weboldal készítő és a továbbképző-figyelő alkalmazás is.

A következő tartalmi **pillér az e-kereskedelemmel foglalkozó részleg**, amely 2009-ben a kezdőoldal túlsúlyossága miatt került önálló domain-re, az egészségbolt.hu-ra.

A **keresők tartalmi rovat**ban található a leginkább közhasznúnak tekinthető információk. Időszothonok, gyógyszállások, kórházak és egyéb egészségügyi intézmények címlistája mellett orvosok, patikák és betegtársaságok elérhetőségei is megtalálhatók itt. Ezekkel a kiegészítésekkel válik a házipatika.com a tartalomszolgáltatást tekintve közhasznú oldallá, amely (ha a cég kereskedelmi profilját figyelmen kívül hagyjuk) valóban ellát bizonyos állami funkciókat, ahogy azt az igazgató is többször kihangsúlyozta.

A honlap tartalmát a **médiatár** teszi még színesebbé, amely kivételesen nem közhasznú és fontos információkat közöl, hanem szórakoztató videókkal és képekkel teszi érdekesebbé az oldalt – az *infotainment* szellemében. Erre azért van szükség, mert az oldal elsősorban nem szakembereknek, hanem laikusoknak készül, illetve **jellemzően nők és fiatalabbak látogatják** (természetesen az 50plusz.hu oldalt leszámítva).

A babaszoba.hu és az 50plusz.hu tartalmi pillérei

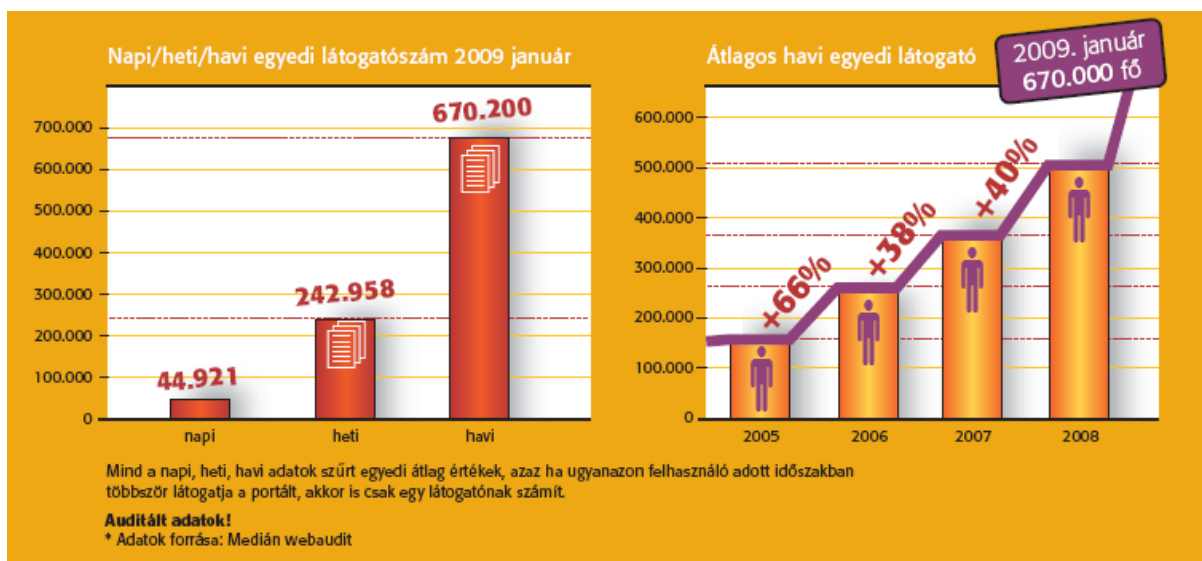
A cég 2002-ben létrehozta a **babaszoba portált**, amellyel tovább specializálódtak a hazai internetes piacon. Ennek az oldalnak a **fő fókusza a családtervezés, és elsősorban gyakorló és leendő anyukák számára készül**. A babaszoba.hu végigkíséri a gyermekvállalás folyamatát egészen a családtervezéstől a néhány hónapos korban levő csecsemővel kapcsolatos tudnivalókon keresztül az iskoláskorig. Az oldal cikkei így az életkori sajátosságok mentén tematizálódnak. A házipatika.com-on megszokott rovatok és tartalmak itt is jelen vannak, többek között a hasznos címlisták, a különböző tesztek és kalkulátorok. Az interaktív közösségteremtő tartalmak is jellemzők az oldalra, ezek közül figyelemre méltó a felhasználók által ellenőrizhető adok-veszek és az aukciószolgáltatás. A babaszoba.hu tematikájához szervesen kapcsolódik a tulli.hu oldal, amelynek a babaápoláshoz kapcsolódó termékek internetes kereskedelme a fő profilja. A tulli.hu-t egyébként a cég 2006-ban vásárolta meg, akkor a hasonló profilú oldal a babacity.hu domain alatt működött.

A másik nagy tematikus portál az 50 év felettieknek szóló 50plusz.hu 2006-ban indult, és az idősebb korosztály körében azóta jelentősen megnövekedett internethasználat mutatói indokolták a beindítását.

Az **50plusz.hu** tematikája hasonló a házipatika.com-hoz, itt is található betegséglexikon, a szakértő válaszai, közhasznú információkat tartalmazó keresők és a közösségépítést elősegítő fórum, továbbá interaktív játékok és tesztek.

A portál látogatottságának növekedése

Ami a házipatika.com látogatottsági adatait illeti, 2009. januárjában átlagosan napi 44.921 látogatója volt az oldalnak, ami heti szinten 242.958 látogatót jelent: így jön ki végül összesítésben a teljes **670.000 fő 2009. januárjára**, amint az az ábrán is látható.



Összehasonlításként, a legnépszerűbb magyar oldalak (Origo, Iwiw, Index) havi látogatottsága 2-3 millió látogató havonta, ezen adatok fényében az egészségügyi portál eredménye kiemelkedőnek tekinthető.

Az átlagos havi látogatók száma a vizsgált periódusban 2005. és 2009. között dinamikusan emelkedett. A legnagyobb 66%-os emelkedés 2005. és 2006. között történt (számokra lefordítva ez azt jelenti, hogy 150.000-ről 250.000-re emelkedett a látogatók száma). Ezt követően a növekedés üteme valamelyest mérséklődött, ugyanakkor még mindig jelentősnek tekinthető. 2006. és 2007. majd 2007. és 2008. között hasonló ütemben (38 és

40 százalékkal) nőtt a látogatók száma, ami számokban kifejezve a következőt jelenti: 2006-os 280.000 látogatóhoz képest 2007-re a látogatók száma elérte a 380.000-et, majd 2008-ban átlépte a lélektaninak mondható 500.000-es értéket is.

A házipatika.com látogatói profilja

Az első koncepció szerint nem volt semmilyen életkori vagy a nemet illető specifikáció. Az oldal azoknak készült, akik érdeklődnek az egészségtudatosság és az egészségmegőrzés iránt. A „főoldal” a házipatika.com továbbra is ebben a szellemben működik.

A babaszoba.hu oldal kialakítását az indokolta, hogy az anyaság első néhány éve egy nagyon intenzív időszak, amikor sok információra van szükség, illetve az oldal közösségépítő funkciót is elláthat, tehát egymással is kicserélhetik a tapasztalataikat a gyakorló anyák, továbbá a 20-35 közötti korosztály körében az internet penetráció az oldal létrehozásának idején még jóval magasabb volt a többi korosztályhoz képest.

Az 50plusz.hu oldal kialakítása hasonlóan a házipatika.com-hoz, megelőzte a korát abban a tekintetben, hogy az 50 év feletti internet használata a 2006-os induláskor még csak 15% volt. A döntés helyességét az azóta eltelt évek igazolták: az ötven feletti körében az internethasználók aránya csaknem megduplázódott, az 50plusz.hu portál pedig havonta 100.000 feletti látogatószámot tud felmutatni. Ugyanakkor az 50 év feletti körében az internet használók aránya rohamosan csökken ahogy haladunk felfelé az életkort tekintve, ezzel együtt a tendencia azt mutatja, hogy a magyar társadalom lassan „beleöregszik” az internet használatába. Az oldal tematikája adta magát, hiszen ebben az életszakaszban már sűrűbben és „törvényszerűen” előfordulnak, bizonyos jól meghatározható egészségügyi problémák.

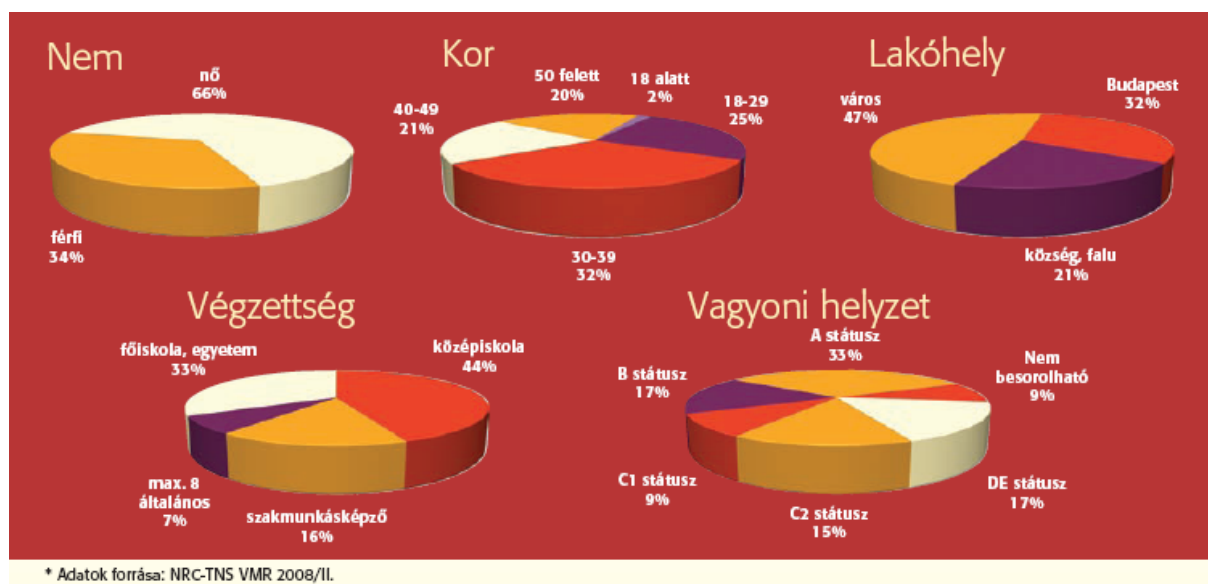
A portál látogatóinak jellemzése

Ami a látogatók összetételét illeti, nem, kor, lakóhely, végzettség és vagyoni helyzet dimenzióiban állnak rendelkezésre adatok. A házipatika.com **látogatóinak kétharmada, tehát döntő többsége nő.** Ez a megoszlás nem meglepő, ha tekintetbe vesszük, hogy az

egészségtudatos életmód és a család egészségének megőrzése hagyományosan női feladatnak számít a háztartásokon belüli munkamegosztásban. Ennek megfelelően a nők átlagosan több időt töltenek az egészségtudatossággal és egészségmegőrzéssel kapcsolatos tevékenységekkel, több pénzt szánnak ezekre a termékekre és szolgáltatásokra és jobban érdeklődnek az ezen témákkal kapcsolatos digitális tartalmak iránt is.

A fenti érvelésünket erősíti az internethasználattal kapcsolatos nemek közötti megoszlás Magyarországon, amely azt mutatja, hogy a nem az egyik olyan tényező, amely mentén digitális törésvonalak jöttek létre (a hasonló korú, végzettségű, vagyoni helyzetű férfiak közül többen használják az internetet). Azt is hozzá kell ugyanakkor tenni, hogy a nemek szerinti megosztottság hatása az utóbbi években jelentősen csökkent Magyarországon.

Ami a kor szerinti megoszlást illeti, az egyes korcsoportok megoszlása eléggé egyenletesnek mondható. **A legtöbb látogató a 30-39 közötti korosztályból kerül ki** (a látogatók 32%-a), őket követi a 18-29 közötti korcsoport (25%), majd a 40-49 és 50 feletti korosztály hasonló arányban (20% és 21%). Nem meglepő, hogy a 18 év alattiak kevésbé érdeklődnek az egészségmegőrzéssel kapcsolatos tartalmak iránt, így ezen korcsoport aránya mindössze 2%.



Hasonlítsuk most össze a portál látogatóinak kor szerinti megoszlását a teljes Magyar lakosság internethasználatával, szintén kor szerinti megoszlásban, annak érdekében, hogy pontosabban meghatározzuk az „átlagos” házipatika.com látogató profilját.

A magyarországi eloszlás adatai azt mutatják, hogy az internethasználat a 16-24 közötti korosztályban a legmagasabb (eléri a 90%-ot), és ahogy haladunk az idősebb korosztályok felé, ez az érték (az EU adataival összehangban) egyre csökken. A 34-54 év közötti csoport esetében az internethasználat még igen magasnak mondható (67%), az 55 év felettiéknél azonban ez az érték már lecsökken 28%-ra. Ehhez képest figyelemre méltó, hogy a portál látogatóinak egyötöde 50 év feletti, tehát magasabb az arányuk a magyar átlagnál, még ha a két adatsor nem is fedi egymást teljesen.

Szintén érdekes, hogy a huszonéves korosztály (nem beszélve a húsz év alattiakról) alulreprezentált a magyar átlaghoz képest. A portál látogatóinak életkori megoszlása tehát felfelé, **az idősebb korcsoportok felé csúszik el**, amit az idősebbek (az élethelyzetük sajátosságait figyelembe véve érthető) fokozott érdeklődésével magyarázhatunk az egészségmegőrzés területén.

Az életkori megoszlást tekintve a portál látogatói legnagyobb valószínűséggel a 30-39 év közötti csoportba tartoznak és 66%-ban nők. Ezt a két adatot egymás mellé téve valószínűsíthető, hogy **az anyaság (pontosabban a szülés és az utána eltelt néhány év) lehet az egyik olyan faktor, ami növeli az esélyét annak, hogy valaki felkeresse a portált.**

Ami a lakóhely szerinti megoszlást illeti, **a látogatók többsége (47%) nagyvárosból származik**, második helyen (a teljes lakosság számához képest felülreprezentálva) Budapest következik (32%) és harmadik helyen a községek, falvak (21%). Ez a megoszlás nagyjából követi a magyarországi internethasználat településenkénti megoszlását illetve megosztottságát – az internethasználók az egész országban többen vannak Budapesten és a nagyvárosokban, mint a falvakban.

Az iskolai végzettség terén **a többség (44%) középszintű végzettséggel rendelkezik**, míg a második helyen a felsőfokú végzettségűek állnak (33%) és őket követik a szakmunkásképzőt végzettek (16%) és az általános iskola nyolc osztályával rendelkezők (8%). Ez a megoszlás sem okoz különösebb meglepetést, amennyiben a magyar átlaggal hasonlítjuk össze, hiszen a digitális megosztottságot befolyásoló egyik fő tényező az iskolai végzettség: a magas iskolai végzettséggel rendelkezők körében több internethasználót találunk, mint az alacsony végzettségűek körében. Ugyanez az összefüggés érvényes a portál látogatóira is.

A **vagyoni helyzetet** tekintve is kiegyenlített az összkép: a magasabb státuszuak körében egy kicsivel többen látogatják a portált, de nem találunk kiugró különbségeket a vagyoni különbségek tekintetében. Ezt valószínűleg azzal lehet magyarázni, hogy a portál rengeteg közhasznú ingyenesen elérhető tartalmat kínál (cikkek, fórumok, kalkulátorok, szakember tanácsa), amelyek az alacsonyabb státusúak számára is vonzóvá és főképp elérhetővé teszik a portált.

Összegzésül elmondhatjuk, hogy az „átlagos” házipatika.com látogató nő, 30-39 év közötti, nagyvárosban vagy Budapesten él, és közepes vagy magas iskolai végzettséggel rendelkezik. A portál látogatóinak megoszlását összehasonlítva Magyarország internet használóinak néhány fontos jellemzőjével el tudtuk különíteni azt a célcsoportot, amely számára különösen vonzó téma lehet az egészségmegőrzés és az egészségtudatosság ápolása. Az összehasonlítás során az életkori megoszlást tekintve – nyilvánvaló életkori sajátosságokból adódóan – az idősebb, 50 feletti korosztály aránya a látogatók között magyar viszonylatban rendkívül magas. A nemek szerinti megoszlást tekintve, a nők közül nagyjából kétszer annyian használják és látogatják a portált, mint a férfiak, különösen igaz lehet ez az újdonsült anyákra. Ez a két kiugró célcsoport – az ötven feletti, és a nők közülük is a gyakorló anyukák – jellemzi legjobban a portál látogatóinak megoszlását, és a házipatika.com csoport tartalmi is ehhez a megoszláshoz igazodnak.

Az internet penetráció növekedése és fordulópontok a portál növekedésében

A vállalat számára kulcskérdés az **internet penetráció**. Az 1999-es induláskor az internet még jóval kevesebb, mint egymillió embert ért el Magyarországon, ami nehezé tette a hirdető k benyomulását a piacra olyan mértékben, ahogy az ma már megfigyelhető.

Az első fordulópont 2000-ben volt, amikor látszott, hogy a házipatika.com nem egy kisebb projektje marad egy webfejlesztő cégnek, hanem ezzel külön is érdemes foglalkozni.

A másik fordulópont 2003-2004. tájékára tehető, amikor az internet penetráció elérte a 25%-ot. Már addig is növekvő látogatottságot és színvonalas tartalomszolgáltatást tudott felmutatni a portál, de abban az időszakban indult be igazán az internetes reklám szakma,

amit az is jelez, hogy kezdtek megalakulni az első csak a webre koncentráló reklámügynökségek, vagy a meglévő ügynökségek hoztak létre csak az internetre koncentráló részlegeket.

Azonban nem csak az internet elterjedése kulcskérdés a portál üzleti sikerét tekintve, hanem a kapcsolat gyorsasága és a **szélessávú internet** terjedése, hiszen másfajta technológiákat lehet használni a szélessáv segítségével. Aki ma keskenysávú internetet használ, annak a házipatika.com kialakítása nem kedvező. A cégnél tisztában vannak azzal, hogy a betárcsázós internetezők egyre csökkenő csoportjának egy részét elveszítik, mert az oldal kialakítása szélessávra van optimalizálva. A szélessávú hozzáférés által olyan technológiák alkalmazására nyílik lehetőség, amelyek látványosak és felhasználóbarátabbak, ezért különösen fontos a házipatika.com számára, hogy minél többen internetezzenek szélessávon. Az oldal külalakja azért is kap különösen nagy hangsúlyt, mert elsősorban női célközönséget vonz, így nem alkalmaznak letisztított, lecsupaszított dizájnt az oldalak kialakításánál.

A két fő bevételi forrás: hirdetések és e-kereskedelem

A házipatika.com koncepciója egy olyan egészségmegőrzéssel foglalkozó portál létrehozása volt, amely az internetezők minél szélesebb köre számára nyitott és vonzó. A látogatottság növekedése a **hirdetési bevételeket** is arányosan növelheti. Ugyanakkor nem a hirdetések jelentik az egyetlen bevételi forrást, hiszen a cég az **e-kereskedelem** terén is aktív.

Jelenleg a két bevételi forrás közül a hirdetések teszik ki a nagyobb szeletet. A cég igazgatója ezzel együtt nagyon bizakodó az e-kereskedelem jövőjét illetően, és valószínűnek tartja, hogy a két bevételi forrás közül az e-kereskedelem válik jelentősebbé a jövőben. Bár a vásárlásnak ez a módja Magyarországon még gyerekcipőben jár, ahogy a lakosság számára egyre inkább természetessé válik az internet használat („beleöregszik” annak használatába), úgy egyre növekszik majd a bizalom az e-kereskedelem iránt is.

A Web 2.0 terjedése és a portál interaktivitása

A portál már a Web2.0 elterjedése előtt törekedett az interaktivitásra és a kezdetektől igyekezett bevonni a látogatókat a tartalom alakításába. A cég profilja az egészségügy, így olyan tartalmakat igyekeznek fejleszteni, amelyek ezen a téren vonzóak és népszerűek lehetnek. Hogy néhány példát említsünk: a fogyókúra program már szinte a kezdetektől elérhető volt az oldalon, de ilyen speciális tartalomszolgáltatás a vérnyomásnapló is, ahol a látogató rögzítheti a vérnyomás értékeit.

Az interaktív szolgáltatások sikere sok esetben nem megjósolható, a portál folyamatosan kísérletezik új ötletekkel és ezek közül (a hagyományosnak mondható Web2.0 tartalmakat, mint fórum, blog, kivéve) az szerepelhet huzamosabb időn keresztül a honlapon, amelyek találkozik a látogatók érdeklődésével és ízlésével.

A társadalmi hasznosság szempontjai

A portál célja - vagy ahogy az ügyvezető fogalmaz: missziója - a **közhasznúság**, ezért nincsenek fizetős tartalmak az oldalon, tehát minden elérhető ingyenesen. Cél, hogy a laikus közönség és a betegek számára információkat nyújtson a betegségükkel, illetve kezelési módjaival, eljárásaival kapcsolatban.

A portál másik bevallott célja a **prevenció**: abban próbál segíteni, hogy útmutatást ad a látogatóknak annak érdekében, hogy egy olyan életstílust, életmódot alakítsanak ki, amely egy hosszabb és boldogabb élethez vezet.

A házipatika.com oldalai tehát közhasznú oldalak - aminek a létrehozása az ügyvezető véleménye szerint állami feladat volna-, amit az olyan szolgáltatások, mint a már említett vérnyomásnapló, vagy a babaszoba oldalon az oltások nyomon követése, betegség esetén tanácsok, hasznos címtárak támasztanak alá.

A társadalmi hasznosság volumene leginkább a látogatottsági adatokban mutatkozik meg: a házipatika.com-ot a babaszoba.hu-t és az 50plusz.hu-t nagyjából havonta egymillióan látogatják. Ez a szám azt igazolja, hogy van igény az ingyenes egészségügyi tartalmakat kínáló oldalra. A használat módja változó: van aki csak akkor keresi fel az oldalt, ha valamilyen

problémája van, de sokan szinte napi szinten látogatják. Ez utóbbi csoport számára kiemelten fontos a prevenció, és ők értékelik leginkább az oldalak interaktív tartalmait is.

A társadalmi hasznosság mérését, akár annak az ingyenes egészségügyi szolgáltatásnak a pénzbeni kifejezését, amit a házipatika.com nyújt, nehéz kivitelezni, ezért ezzel egyelőre nem is próbálkoztak a cégnél.

Mindent összevetve a portál a következő területeken fejtheti ki potenciálisan **pozitív hatását az egészségmegőrzésben, és egyúttal ezeken a területeken az állam számára megtakarítást is okozhat:**

- felvilágosítja a betegeket és a laikus közvéleményt
- a beteg olyan kezelési módokat vagy gyógyszereket használ, ami neki megfelelő
- a preventív erőfeszítések hatására kevesebben fordulnak orvoshoz
- betegség esetén a páciens több információhoz juthat, nyomon tudja követni a betegségét és ez azzal is járhat, hogy kevesebb időt tölt kórházban
- összességében csökkenhet a betegnapok száma és az egészségügy költségei, illetve növekedhet a munkával töltött napok száma

Mindezek ellenére **a portál nem részesül állami támogatásban vagy adókedvezményekben, de állami elismerésben sem.**

A házipatika.com továbbá igyekszik **bemutatni az egészségügy területén aktív alapítványokat, nyilvánosságot biztosítani számukra.** A társadalmi hasznosságot vagy felelősségvállalást tehát igen tágan értelmezik a cégnél: mindenki számára, bármilyen oldalról érdeklődik az egészségügy iránt, igyekeznek információt nyújtani. Így a társadalmi felelősségvállalás a napi üzletmenetbe épült be és a cég koncepciójának a lényegét érinti ingyenesen hozzáférhető társadalmilag hasznos tartalmak révén.

Ingyenes tartalomszolgáltatás és esélyegyenlőség

A házipatika.com ingyenes, mindenki számára hozzáférhető tartalmak közvetítése által hozzájárulhat az **esélyegyenlőség** megteremtéséhez. Az egészségügyi információk és tartalmak hasznosulásának ugyanakkor nyilvánvaló korlátai vannak, az internet hozzáférés megléte (az infrastruktúra oldaláról) illetve a digitális írástudás és az ezekhez kapcsolódó kognitív gátak (érdektelenség, bizalmatlanság, tehát kulturális tényezők). Amennyiben az érdeklődőnek van internet hozzáférése és igénye is van az internetes tartalmak használatára, a portálon minden információhoz és tartalomhoz ingyen juthat hozzá.

Az esélyegyenlőség kérdése **regionális szinten** is felmerül: az elmaradottabb régiókban ugyanúgy hozzáférhetőek ezek a tartalmak, mint Budapesten, ahol az egészségmegőrzéssel kapcsolatos kulcs-információkhoz a város központi jellege miatt amúgy is könnyebb hozzáférni. Ezzel kapcsolatban érdemes még megjegyezni, hogy a regionális összevetés is a fenti érvelést erősíti, hiszen a Kelet-magyarországi régióban nagyon aktívan használják a házipatika.com-ot.

A már említett **digitális írástudás hiánya** ezzel együtt érzékelhető korlátja a portál használatának, ezt a szerkesztők azzal próbálják kiküszöbölni, hogy a tartalmakat a laikusok számára is érthetővé és követhetővé igyekeznek tenni.

A tartalom megírásáért a portál szerkesztősége felel. Ez szerkesztői, olvasószerkesztői feladatot jelent elsősorban, és ahol arra szükség van, ott külső segítséget, az adott terület szakértőit és lektorokat is igénybe vesznek. A szerkesztői gárda összetétele ennek megfelelően vegyes, vannak köztük újságírók, dietetikusok, orvosok.

Összefoglalás

A házipatika.com az elsők között volt a hazai internet piacon azon cégek körében, amelyek e-kereskedelemmel foglalkoznak. A hazai internetes kereskedelem azonban – főleg a kezdetekben – egy igen szűk piacot jelentett, ezért a portál fő bevételi forrását azóta is a hirdetések jelentik.

Az egészségmegőrzést és egészségtudatosságot ápolni kívánó oldal működése, mint minden kereskedelmi alapú internetes tartalomszolgáltatásé, jelentősen függ a hazai internet penetráció szintjétől.

Míg a kezdeti években külső tőkebefektetésre volt szükség a portál fejlesztéséhez, később a magyar internetpiac bővülésével lehetségessé vált, hogy az átfogó egészségügyi tartalmakat kínáló házipatika.com kisebb piaci szegmensekre specializálódjon. Így jött létre először 2002-ben a gyakorló anyáknak szóló babaszoba.hu, majd, ahogy az idősek körében is elérte az internet penetráció a kritikus határt, az ötven felettieknek szóló 50plusz.hu.

A honlap család számára nemcsak az internet elérések száma kulcskérdés, hanem a szélessávú internet elérések növekedése is, hiszen az oldalak (a vonzó külalak érdekében) szélessávra vannak optimalizálva. A portál látogatottsága a vizsgált 2005-ös év óta dinamikusan nőtt. 2009-ben a házipatika.com látogatottsága megközelíti a havi 700.000 főt, míg a honlapcsalád (összesen öt site) nagyjából havi egymillió főt vonz.

Ami a látogatók összetételét illeti, az egészségügyi oldalak elsősorban nőknek készülnek: a látogatók nagyjából kétharmada nő. Az életkori megoszlást tekintve a legtöbb látogató a 30-39 közötti korosztályból kerül ki, de az ötven év feletti is felülreprezentáltak a magyar átlaghoz képest.

A házipatika.com az 1999-es indulástól kezdve fontosnak tartotta az interaktivitás előtérbe helyezését, aminek a nem titkolt célja a közösségépítés volt – lehetőséget adni a látogatóknak arra, hogy kicseréljék egymással a tapasztalataikat. A házipatika.com lapcsalád tartalmi pilléreinek elemzéséből egy rendkívül széles tematikájú paletta rajzolódik ki. Az egészségügyi cikkek, rövid hírek és tudásbázisok mellett megtalálhatók tesztek, fórumok, játékok és multimédiás tartalmak is.

Az egészségügyi információk és tartalmak hasznosulásának ugyanakkor egy nyilvánvaló korlátja van: az internet hozzáférés megléte (az infrastruktúra oldaláról) illetve a digitális írástudás és az ezekhez kapcsolódó kognitív gátak (érdektelenség, bizalmatlanság, tehát kulturális tényezők). Ettől eltekintve a házipatika.com ingyenes szolgáltatásai (melyek nagy részben közhasznú tartalmaknak tekinthetők) hozzájárulhatnak a (digitális) esélyegyenlőség megvalósulásához.

A házipatika.com egy egyéni és innovatív elképzelést valósít meg azzal, hogy társadalmilag hasznos egészségügyi tartalmakat ingyen szolgáltat az interneten és fő bevételi forrásként a hirdetésekre hagyatkozik. Ez az üzleti modell egy társadalmilag értelmezett társadalmi felelősségvállalásként is felfogható, ahol a közhasznú tevékenységek és az üzleti haszon egymást kölcsönösen támogatják, egy konstruktív szinergiát hozva létre ezzel.

E-demokrácia esettanulmány

Az e-demokrácia, az e-önkormányzat a képviselőtestület és a bizottságok munkáját hivatott hatékonyan támogatni és nyomon kísérni – előkészítés, meghívók, napirendek, előterjesztések szétküldése, lebonyolítása, szavazatszámlálás, hozzászólások, jegyzőkönyvek, szavazások archiválása stb. -, valamint az információk online áramlását biztosítani az önkormányzati szerveken belül (képviselet, bizottságok, polgármesteri hivatal, intézmények, közhasznú és gazdasági társaságok) és e szervek között. Továbbá alapja, hogy az információkat, a tudást nyilvánossá kell tenni más érintettek számára is, elérhetővé, hasznosíthatóvá a különböző személyeknél, szervezeteknél, szervezeti egységeknél levő információkat azok számára, akiknek erre szükségük van. Az e-demokrácia az önkormányzati kommunikáció korszerű, fontos és az önkormányzat működése szempontjából hatékony eszköz.

Esettanulmányunk - egy megbízott kutatáson alapuló - **miskolci e-demokrácia működését** mutatja be.

Bevezetés

2009 tavaszán a Miskolci Önkormányzat, pontosabban a polgármester felkért egy internetes piackutató céget, hogy mérje fel, Miskolc polgárai mennyire elégedettek képviselőtestületük munkájával, hatékonyságával, eredményességével, milyen problémákat látnak a demokratikus működésben, ezen problémákat hogyan oldanák meg, milyen úton-módon lehetne javítani – ha kell egyáltalán - a demokrácia valóban hatékony működésében. Felmérték, hogy a személyekkel, a képviselőkkel és magával az intézménnyel, annak működésével mennyire vannak megelégedve a választópolgárok. Már az a tény, hogy a polgármester megrendelte ezt a kutatást bizonyítja, hogy ő is komolyan gondolja az e-demokrácia szükségességét, létezését, jelenlétét a városban.

A kutatási eredményeket elsőként a polgármesternek prezentálta a kutató cég, majd az e-demokrácia működésének igazolásaként a képviselőknek is megmutatták/bemutatták a városlakók véleményét. Arról nincs információnk, hogy ezt követően a város lakói is hozzáférhettek-e ehhez a kutatáshoz, nyilvánossá tették-e az eredményeket.

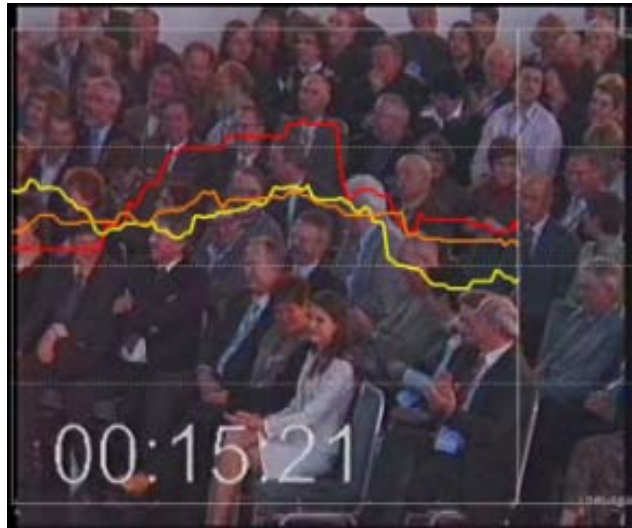
A kutatás módszertana

A kutatás tervezésekor meghatározott, az önkormányzat által megadott demográfiai adatokkal jellemzett résztvevők (100 fő) e-mailben kaptak felhasználó nevet és jelszót a kutatást végző cég szerveréhez, ahol aztán a megadott időintervallumban megnézhatték az ingeranyagot. Az ingeranyag hossza kb. 30 perc, flash formátumú, a tartalom nem töltődik le a kutatási alany számítógépére. Mialatt nézték, valós időben az egér vagy a kurzorbillentyűk segítségével mozgatni tudtak egy tetszésskálán egy csúszkát annak megfelelően, hogy az éppen látottak milyen érzést váltottak ki belőlük. A csúszka tetszik/nem tetszik végállású volt. Ez a kutatóeszköz az internetes kutatásoknál rendszeresen használatos, neve Performance Reflector. A lenti illusztráción látható az eszköz, a miskolci kutatásban a videofilmeken helyi képviselőket mutattak munka közben és őket kellett értékelni.



Az értékelési adatok folyamatosan érkeztek be a kutató cég szerverére. Amikor a videó véget ért, a szoftver kilépett, így a kutatásba bevont alanyok a későbbiekben nem tudták újra megtekinteni az ingeranyagot. A háttérben a szerveren futó alkalmazás a kutatás időtartama alatt beérkező adatokból bármikor képes tetszésgörbéket generálni, és azokat visszailleszteni a videóra, miáltal az úgy játszható vissza, hogy valós időben, szinkron láthatók a nézők reakciói.

A nézők tetszégörbéi egyenként és aggregát formában is megtekinthetőek voltak. Átlagolásnál az összes rögzített demográfiai és egyéb kiegészítő adat alapján el lehet készíteni a különböző tetszégörbe-változatokat a hatékony összehasonlítások érdekében.



A kutatásban azért választották a Performance Reflector módszerét, mert fontos erénye, hogy ebben a nézői helyzetben (figyel a műsorra, és egyidejűleg értékeli a csúszkával) a résztvevőknek nincs szabad mentális kapacitása arra, hogy „agyaljon”, hogy a társadalmi elvárásokat, normákat vagy bármi egyéb tudatos reflexiót vigyen bele a kutatásba, torzítva ezzel az eredményeket.

Az ingeranyag értékelése egy online kérdőívbe integrálódott, így a kutatási alanyoknak feltehetőek voltak azok a kérdések, amelyeket egy in-hall tesztelés vagy egy átlagos kérdőíves kutatás során tennék föl nekik. A kérdőív eredményeiből meta adatokat generálva lehetséges a tetszési görbéket további szempontok szerint bontani (pl. az egyes kérdőívkérdésre adott válaszok alapján).

A tetszégörbe pontos értékelése, az imázs-elemek, a szereplőkről kialakított benyomásnak, stb. a pontos tartalmi elemzése érdekében a résztvevőkből online fókuszcsoportokat is szerveztek. Az online fókuszcsoport egy virtuális stúdióban zajlott, ahol az érkezőket az előszobában utószűrték, majd beengedték a szobába. Az ügyfélnek, vagyis a miskolci polgármesternek módja volt a megfigyelőszobából figyelemmel kísérni a beszélgetést és közben a moderátorral a résztvevők tudta nélkül kommunikálhatott.

Az alkalmazott kutatási módszer, az online módszer megbízhatósági előnyei mellett ebben az esetben nem elhanyagolható a logisztikai előny sem: a mintát földrajzi nehézségek nélkül állíthatták össze, továbbá lényegesen kevesebb volt a lebonyolítási idő, és magasabb a válaszolási hajlandóság is, hiszen a részvételhez nem kellett utazni.

A kutatás menete

Első körben a 100 fős minta megnézte az elkészített, kb. 30 perces összeállítást. Ezt követte egy szemantikus differenciál vizsgálat a polgármesterről, egy másik szemantikus differenciál vizsgálat a három adjutánsról, majd egy felismerési teszt MSZP-s képviselőkkel: felszólalt-e, mit mondott (1-2 mondatban), adott képviselő értékelése csúszkákkal (az értékelő csúszkák végpontjain a következők voltak: aktív-passzív; konstruktív-destruktív; értem ül ott-magáért ül ott; hiteles-hiteltelen; világos-sötét; természetes-mesterkélts; intelligens-ostoba; felkészült-felkészületlen; rátermett-tehetségtelen; békés-agresszív; együttműködő-rivalizáló; megfontolt-meggondolatlan; miskolci-idegen; toleráns-türelmetlen; lendületes-lagymatag; megbízható-megbízhatatlan; tiszta-zavaros), végül egy felismerési teszt ellenzéki képviselőkkel (lásd, mint fent).

Második körben a résztvevőkből fókuszcsoportokat szerveztek a vélemények mélyebb megismerése céljából. Négy csoportot hoztak létre: egy nem MSZP-s csoportot, vegyesen férfiak és nők részvételével, minél szélesebb korosztály felölelésével; egy fiatal, 18-30 év közötti MSZP-s csoportot, vegyesen férfiak és nők részvételével; egy 31 és 50 év közötti MSZP-s csoportot, vegyesen férfiak és nők részvételével; és végül egy 51 évnél idősebb MSZP-s csoportot, vegyesen férfiak és nők részvételével.

A fókuszcsoportokon a következő konkrét kérdések, témakörök is elhangzottak:

- Sorolják föl azt az öt ügyet, amit Miskolc szempontjából ma a legfontosabbnak tartanak, és beszélgessen róluk egy kicsit
- Sorolják föl azokat a helyi politikusokat, akik most hirtelen az eszükbe jutnak. Ezek közül kik tagjai az önkormányzati testületnek és ki melyik pártot képviseli a testületben.

- A polgármester a bejátszásokban többször is szerepelt. Megszólalásaiból három kisfilmet is levetítettek, majd megkérdezték, hogy a megszólalásokról a résztvevőknek milyen benyomásuk volt. Miután megnézték a többség véleményét is a bejátszott felvételekről (grafikonon), akkor mondják el, vajon mi alapján alakulhatott ki ez a többségi vélemény, mivel magyarázható ez a vélemény. A megszólalásokat ily módon egyenként letesztelték, elemeztették.
- A következő feladatban az alpolgármesterek és a jegyző kerültek képbe. Elsőként sorolják föl az alpolgármestereket, ki, ahányat tud. Beszéljék meg, miként tudnák közösen kialakítani a jellemzésüket. Képzeljék el, hogy egy szekszárdi rokonnak kell bemutatni a polgármestereket. Ezt követően mindegyik alpolgármesterről egyenként jellemzést kértek, felvételt néztek róluk és a többség véleményét elemezték, vajon mivel magyarázható az ő véleményük.
- Próbálják felidézni, kit láttak még szerepelni a felvételen. Sorolják föl.
- Ki tartozik az ellenzékhez közülük? Őket is jellemezni kellett, és a fentiekhez hasonlóan a többségi véleményt elemezni és értékelni velük kapcsolatban.
- Egy olyan részét is láthatták a résztvevők a testületi ülésnek, ahol a bizottságok állásfoglalását ismertették. Írják le, hogy ez a szakasz milyen érzéseket váltott ki belőlük. A többségből kiváltott érzéseket is megmutatták egy bejátszásban, mondják el, hogy ezek az érzések mivel magyarázhatóak. Illusztrálásként egy jelenet és a róla alkotott vélemény:



A görbe arról árulkodik, hogy a kiinduló semleges megítélés elkezdett romlani a látottak hatására.

- Ha jellemezi kéne a testületi ülések hangulatát, a testületi tagok tevékenységét, hozzáállását, hogyan mondanák el a szekszárdi rokonok az összbenyomásaikat?
- A felvétel végén a polgármester hosszú monológot adott elő. Próbálják meg felidézni mondanivalója lényegét. Mi volt az üzenete számukra? Milyen képet mutatott magáról a polgármester ebben a monológban?
- Befejezésül játsszák el, hogy mint a tanárok, leosztályozhatják az önkormányzati testület általunk látott tagjait különböző tárgyakkól. Adjanak nekik bizonyítványt!

aktív órai részvétel	
felkészültség	
együttműködési készség	
érzékenység a miskolciak problémái iránt	
konstruktív megoldások előterjesztése	

Eredmények, tanulságok

A kutatás eredményeként nem azt szeretnénk leírni és kiemelni, hogy a képviselőtestület tagjait szimpatikusnak vagy unszimpatikusnak tartják-e, hanem a kutatás azon lényegét, hogy mindenkit érintő közügyekről kérdezték meg a város lakóit, ily módon is hozzájárulva a helyi demokráciához, a város közösségi létéhez, a közösségé formálódásról, a közösségi tudathoz.

A vizsgálatból kiderült, hogy az MSZP-vel szimpatizáló résztvevők kritikusanabbak a testület és a szocialista képviselők teljesítményével, mint az ellenzék. (A polgármester az MSZP tagja.)

A válaszolók közügyként kezelik és úgy érzik joguk van hozzászólni a helyi legégetőbb problémákhoz, mint a romák helyzete, a magas munkanélküliség, Tapolca leválása vagy le nem válása, szemét (Avason) és a közbiztonság. A résztvevők közül a többség, csak néhány kivétellel nagyon negatív attitűdöt tanúsított a cigányokkal szemben, csak rosszat mondtak róluk, volt akik előítéletből, volt aki saját tapasztalatból. A legsúlyosabb problémának Miskolcon a cigánykérdést tartották, megoldásokat ők sem tudtak, de elvárják a testülettől, hogy végre tegyen valamit, mert az egész városra rossz hatással vannak a cigányok.

A legnagyobb felháborodást az olyan bejátszások váltották ki, amikor a nézők szerint a képviselők viselkedése ellentétes azzal, amit a fegyelmezett, becsületes munkáról gondolnak. A képviselőtestületi gyűlések videóit nézve egyöntetű volt a vélemény, hogy képviselők döntésekkor, szavazáskor menjenek be, üljenek bent az ülésen, hisz ez a kötelességük, ezért fizetik őket a polgárok, dolgozzanak meg a pénzükért. A filmekben azt látták, hogy nagyon kevesen vannak a teremben, ők sem figyelnek, hanem olvasnak, telefonálnak, beszélgetnek és ki-be járkálnak. Kötelező legyen bemenni és aktívan részt venni, ha nem, büntetni kell őket. Rend legyen, figyeljenek, dolgozzanak, többen javasolták, hogy jelenléthez legyen kötve a fizetés, aki nem megy el, bocsássák el, mindjárt többen lennének: „Felveszik a nagy pénzeket és benn sincsenek a testületi ülésen.” Nyilvánvaló, hogy masszív előítéletek és a képviselői munka mibenlétével kapcsolatos téveszmék is meghúzódnak e mögött az attitűd mögött, de ettől még életveszélyes, és főleg az éppen hatalmon lévőre nézve az.

„Lógások”



Az MSZP hívei sokkal nehezebben tolerálják a „nem dolgozó” képviselők látványát

A képviselőtestület vezetőinek megítélésében elsöprő a polgármester dominanciája.

A polgármester monológja



Nagyon pozitív hatása volt



A Fidesz tábora is díjazta



A testületi üléseken kívüli közszereplésnek nagy a jelentősége a megítélés szempontjából: XY személy bejátszása nem váltott ki pozitív hatást, részben a tartalma miatt, a megítélése mégis pozitív, mindenek előtt az Operafesztivál körüli tevékenysége miatt

A bejátszások alapján megfogalmazták, hogy a képviselőkre – beleértve a polgármestert is – ráférne egy kiadós kommunikációs tréning. A folyékony, természetes és artikulált beszéd, mimika, gesztusok önmagukban erős pozitív hatást váltanak ki, ezek azonban hiányoznak az ottani politikusok előadásaikból.

XY képviselő



Megszólalásától kezdve folyamatosan egyre negatívabb a megítélése mindkét párt szimpatizánsai körében

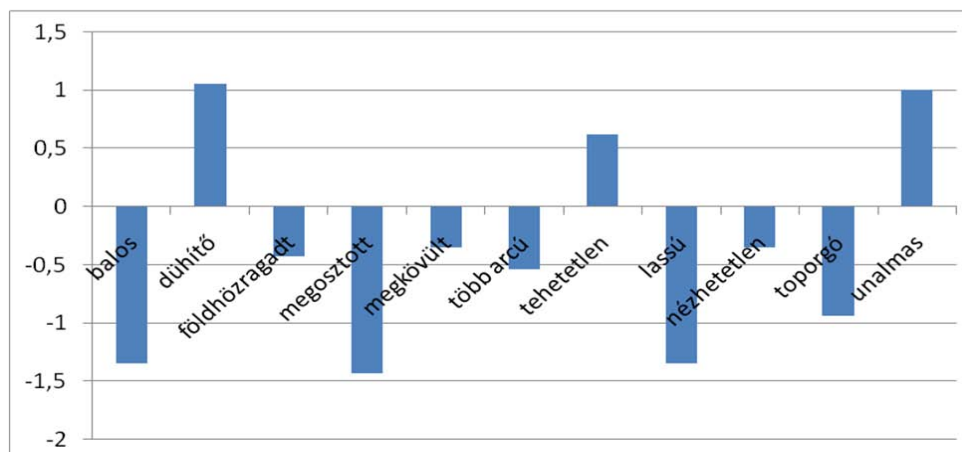
Nagyon pozitív hatást váltott ki párt-szimpatiótól függetlenül a polgármester azzal, hogy komolyan, felelősen beszélt a súlyos társadalmi problémákról, pl. a cigánykérdésről.

Erős az elvárás, hogy a képviselők hozzászólásaiban a pozitív mozzanatok domináljanak. Ennek alapján a képviselőket párt-szimpatiótól függetlenül rangsorolták is.

Egy hozzászólás jogosságától szinte függetlenül ellenérzést vált ki bármilyen nyíltszíni konfliktus, pengeváltás. Egy bejátszásban a polgármester reagált az egyik képviselő napirend előtti hozzászólására, ez a jelenet túlnyomórészt negatív értékelést kapott, függetlenül attól, hogy igazat adtak neki. A legfontosabb kritika: túlreagálta.

A szemantikus differenciaskála alkalmazásával a következő eredményeket kapták az önkormányzat működéséről:

Az önkormányzat megítélése Szemantikus Differenciál skálákon



Az önkormányzat megítélése

Teljesítmény	Osztályzat
Polgármester aktív órai részvétele	3,8
Polgármester felkészültsége	3,9
Polgármester együttműködési készsége	3,7
Polgármester érzékenysége a miskolciak problémái iránt	4
Polgármester konstruktivitása	3,6
Kormánypártiak aktív órai részvétele	2,7
Kormánypártiak felkészültsége	3,1
Kormánypártiak együttműködési készsége	3
Kormánypártiak érzékenysége a miskolciak problémái iránt	3,2
Kormánypártiak konstruktivitása	2,9
Ellenzékiek aktív órai részvétele	2,8
Ellenzékiek felkészültsége	3,3
Ellenzékiek együttműködési készsége	2,5
Ellenzékiek érzékenysége a miskolciak problémái iránt	3,2
Ellenzékiek konstruktivitása	2,7

Hogy milyen a miskolci önkormányzati testületi munka hangulata, hatékonysága, hogy it várnak el egy demokratikusan működő önkormányzattól, arra a következő válaszokat adták:

„...azt hogy a polgármester próbál cselekedni, de a többiek magasról tesznek rá, és így nehéz”

„a miskolci önk. pedig egészen olyan, mint az ország többi részén... a csontokon civakodó politikusok sok estben csak beszélnek, nem tesznek sokat”

„Ez egy testület, együtt döntenek, és egyfelé kellene tolniuk a szekeret. Dehát ugye ezt a magyarok nem szeretik.”

„Az MSZP város vezetés az SZDSZ támogatásával közösen elad mindent, betelepíti a romákat, támogatja őket”

„Miért? Szerinted bármelyik engedi dolgozni bármelyiket? Rögtön elkezdi az ellenzék áskálódni a másik ellen. Tök mindegy hogyan hívják!”

„Megvan a vita helye és ideje, tartsa mindenki ahhoz magát, és legyen konstruktív, ne a másik földre dörgölése legyen a cél.”

„a pártok közötti ellentét miatt nincs nagy előrelépés. Az ellenzék nem működik együtt.”

„Megoldási javaslat nincs csak szócséplés”

„Lényeget kerülő, megoldásokat nem találó”

„Siralmas, nem csinálnak semmi előremutató dolgot, mindenki eladta magát és a befektetők mozgatják hátulról a politikusokat.”

„Csak azt felejtik még mindig el, ha ezt így folytatják, nem lesz mi felett perlekedni... mert nem lesz SEMMI.”

Mint látható, a városiak nincsenek megelégedve az önkormányzat munkájával, úgy érzik, nem az ő érdekeiket képviselik, nem az őket érintő problémákkal foglalkoznak, sőt más problémákkal sem foglalkoznak, csak elfoglalják pozícióikat és nem tesznek semmit. Az is egyértelmű, hogy ez a testületi munka ilyen formában nem vezet jóra, a városnak csak ártani fognak vele, változtatni kellene.

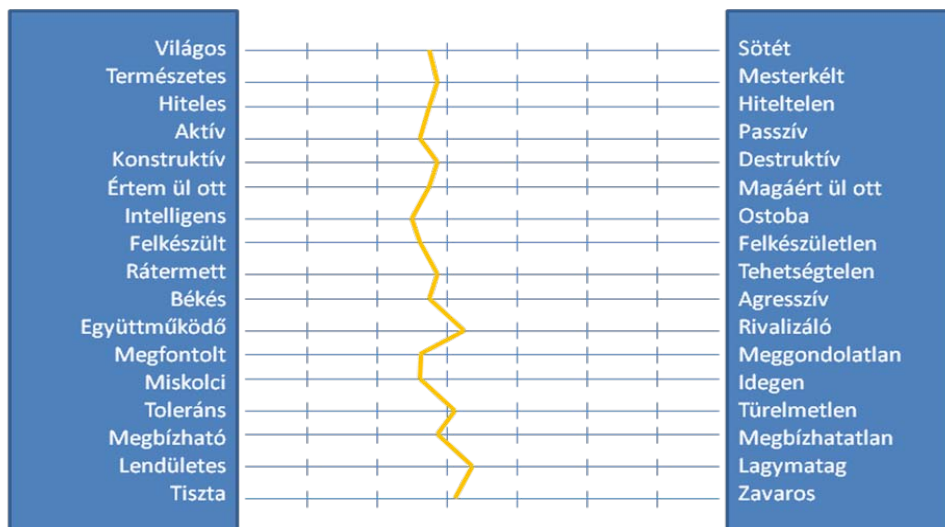
A kutatásban csak egyetlenegy pozitív, védő vélemény hangzott el:

„Végzik a dolgukat ahogyan tudják, olykor a legjobb tudásuk szerint, olykor nem. Valljuk be őszintém, hogy mi sem vagyunk mindig a toppon. Az ügyfeleket néha én is

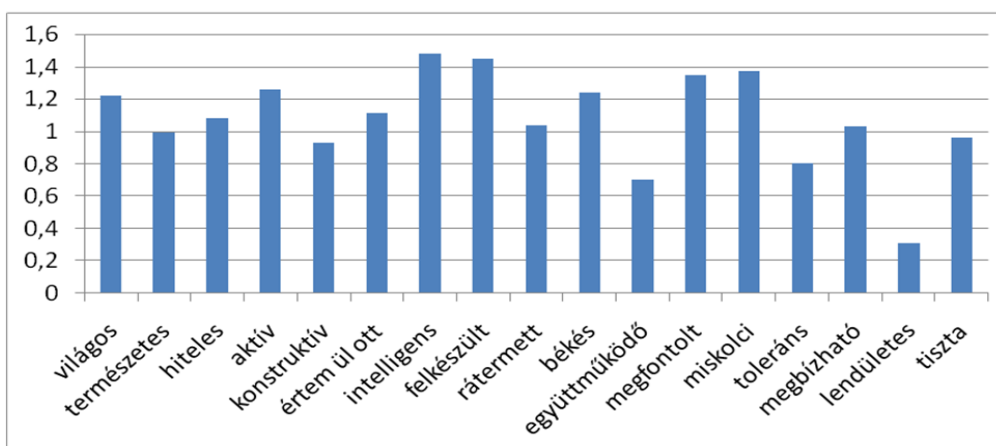
a pokolba kívánom, mégis jópofát vágok hozzájuk. Szerintem Ők is csak emberből vannak. Teszik a dolgukat!”

A képviselőtestületet személy szerint is értékelték a kutatás során, a következő formátumban születtek eredmények, név nélkül:

Polgármester



XY képviselő



A demokrácia működésének egyéb jelei

Az e-demokrácia működéséhez hozzátartozik a közadatokhoz, közérdekű adatokhoz való hozzáférés is, amelyet a város honlapján meg is találunk. Az önkormányzati szerződésmintáktól kezdve a közgyűlési anyagokig mindent elolvashatunk (közgyűlések napirendjei, munkaterv, jegyzőkönyv, ülések anyagai, hozzászólások, koncepciók, a város gazdasági projektjei, beruházási ütemterv stb.). Az önkormányzati képviselők, polgármesterek, tisztviselők elszámolhatósága így megnövekszik, munkájuk és annak eredménye jobban nyomon követhetővé és számon kérhetővé válik, tetteikért felelősségre vonhatók.

A nyilvános véleményformálás lehetősége is biztosított, a honlapon van módunk idegenforgalmi-, képviselői-, kulturális fórumokon való hozzászólásra, vitára.

A képviselők, hivatalban dolgozók elérhetősége több csatornán is lehetséges, közvetlen elérhetőségük megoldott.

Összegzés

A miskolci esettanulmányban bemutattuk, hogy hogyan lehet egy kutatás keretében felmérni a választópolgárok elvárásait, igényeit, véleményeit, attitűdjeit önkormányzatuk működésével kapcsolatban, illetve képviselőik tevékenységeivel, hozzáállásaikkal kapcsolatban.

A felmérés megrendelése, lebonyolítása és az eredmények felhasználása bizonyítja, hogy ez is egy módja a demokrácia működésének.

A nyilvános alapszolgáltatások mindenki számára elérhetővé tétele, a közszféra és magánszféra, a város döntéshozói és a város lakóinak együttműködési vagy kritizálási, értékelési lehetőségei, a szolgáltatások igénybevételének többcsatornás lehetősége, a szélessávú internet elérés biztosítása támogatja és megvalósítja az e-demokrácia működését, az esélyegyenlőségek kialakulását.