

Befogadást az Információs Társadalomba

Most!

Az életminőség,
digitális esélyegyenlőség és a
társadalmi megújulás Magyarországa

*Helyzetkép,
legjobb gyakorlatok
és akcióterv*

Budapest, 2007.

Szerkesztette:

Dombi Gábor (Informatikai Érdekegyeztető Fórum)

Kollányi Bence (Információs Társadalom- és Trendkutató Központ)

Molnár Szilárd (Információs Társadalom- és Trendkutató Központ)

INFÓRUM
Informatikai Érdekegyeztető Fórum



Lektorálta:

Balogh István (Informatikai Vállalkozások Szövetsége)

dr. Mlinarics József (Magyar Tartalomipari Szövetség)



Felelős kiadó:

Dombi Gábor, főszerkesztő

Informatikai Érdekegyeztető Fórum

Tartalom

<i>Beköszöntő</i>	4
<i>Vezetői összefoglaló</i>	7
<i>Hiányzó eInclusion politikai aktivitás Magyarországon</i>	9
<i>Az eInclusion politika előretörése</i>	11
<i>Magyarországi helyzet bemutatása</i>	21
<i>Az eInclusion kiemelt célcsoportjai</i>	25
<i>Idősek</i>	25
<i>Fogyatékkal élők</i>	28
<i>IT-mentor története, tanulságai</i>	32
<i>Legjobb gyakorlatok Magyarországon</i>	42
<i>A kibontakozás útja – akcióterv</i>	50

Beköszöntő

Magyarországon eddig nem készült el inclusion, azaz információs társadalmi befogadás jelentés. Ez az első olyan tudományos igényű, dokumentatív munka hazánkban, amely az információs társadalom kérdését azok szempontjából vizsgálja, akik társadalmi, életkori, egészségi helyzetüknél fogva eddig kimaradtak belőle. Magyarország információs társadalmi fejlődésének kibontakozása a Sulinet-tel vette kezdetét, amikor fiatalok ezrei szervezett módon léphettek át a modern világba. Ez az úgynevezett „felmenő rendszer” találkozott az új technológiák terjedésének formájával, amelyben a tudományos-társadalmi-gazdasági elitből fokozatosan terjedt lefelé az információs társadalmi technológiák alkalmazása.

Azonban az információs társadalom fejlődése nem csak pozitív hatásokkal kifejezhető folyamat. Miközben közel sem mindenki a hálózati társadalom tagja, mégis kijelenthető: az **információs társadalom folyamatai mindenkire hatással vannak**. Egy realista kép kialakítása megköveteli, hogy pontosabban lássuk az információs- és kommunikációs technológiai eszközök által fokozódó társadalmi kirekesztés folyamatait, mértékét, annál is inkább, mert **Magyarország megosztottsága** az IT eszközök alkalmazásában is egyre mélyül. A digitális szakadék áthidalásában a hazai civil szervezetek, könyvtárak, művelődési intézmények léptek fel először kellő következetességgel. Sajnálatos, hogy a megosztottság ezen új jelenségein a tavaly megszűnt Informatikai és Hírközlési Minisztérium sem tudott változtatni. Az Európai Unió (de az USA, és számos ázsiai kormányzat is) immár lassan egy évtizede támogatja azt, hogy eme szakadék szomorúbb oldalán rekedtek csatlakozzanak az internet használók százmilliók táborához. 2008-ban ezért szervezik meg az **e-Befogadás évét**, s tavaly ezért fogadta el 32 európai vezető az ún. **Rigai Nyilatkozatot**, amelynek lényege: a leszakadással fenyegetett csoportok (idősek, munkanélküliek, fogyatékkal élők) és a többségi társadalom között feszülő digitális megosztottságot a felére kell csökkenteni. További cél a

szélessávú lefedettség növelése – alapvető eszköz a hátrányos helyzetű régiókban élő emberek információs társadalommal kapcsolatos esélyegyenlőségének megteremtéséhez – és a kormányzati weboldalak teljes mértékű akadálymentesítésének elérése – ez elsősorban a leszakadással fenyegetett csoportok számára fontos.

Véleményünk szerint, Magyarország elég sok pénzt (de lehet, hogy nem eleget) fordított technikai beruházásokra, hálózatok építésére, de valójában elhanyagolható filléreket áldozott arra, hogy a hátrányos helyzetű csoportok felfedezzék a világhálót és annak lehetőségeit, és ennek nyomán fordítsanak sorsukon, növeljék életminőségüket. Az emberbe történő beruházás marad el újra és újra, egyelőre a Nemzeti Fejlesztési Tervből is, és a jövőért és az idősödő generációkért egyaránt aggodó cselekvők, civilek, önkormányzatok és magánemberek nem látják nyomát a stratégiai, emberközpontú, életminőségre, aktív cselekvésre inspiráló kormányzati tetteknek. **Egy-egy ember élete nem versenyképességi, szociális vagy egészségügyi kérdés.** A boldogság és a biztonság, az emberi kapcsolatok megmaradása nem mérhető megtérülésekkel és profitrátával. De azt gondoljuk, hogy Magyarország nem mondhat le arról a 3.000.000 főnyi 50 év feletti állampolgára életminőségének javításáról, aki még nem használja a világhálót.

Az informatika esélyteremtő eszköz, ugyanakkor nem látjuk még, hogy ez valójában az életünk része, a döntéshozók alapfilozófiája, kormányzati tettek alapja lenne. Így az Európai Unió vezetőivel együtt kérjük a magyarországi döntéshozókat, hogy lépjenek túl a klasszikus, több évtizedes beállítottságon, amely szerint a hátrányos helyzet egészségügyi-, szociális- vagy foglalkoztatási kérdés. Ez sokkal több és kevesebb is annál: **életminőségi kérdés.** Úgy véljük, hogy az internet használatának általános képessége - amit az informatikai civil szervezetek általánossá tenni javasolnak - egy lépéssel vinné előre Magyarországot. Aktív, gondolkodó polgárai kerülnének (információs társadalmi) befogadásra; még olcsóbbá és még tágasabbá válna az informatika piaca; informáltabb, még civilizáltabb, még felelősebb emberek lennének honfitársaink.

Magyarország a rendszerváltás óta eltelt évek alatt a hátrányos helyzetűek (idősek, vidéken élők, kisebbségek, fogyatékkal élők) életének digitális akadálymentesítésére összesen még 300 méternyi autópálya árát sem fordította. Modern, fejlődő országban szeretnénk élni. Hogy ez a fejlődés erőre kapjon, ahhoz nem lehet lemondani Magyarországi lakosságának több mint feléről. Őket is a modern, dinamikus Magyarország részévé kell tenni. Most!

Dombi Gábor - Molnár Szilárd

Vezetői összefoglaló

Az utóbbi években az információs társadalom lassú fejlődési üteme mellett tovább mélyült a lakosság digitális megosztottsága Magyarországon. Sajnos jó esélyünk van arra, hogy az ország kulturális értelemben végleges kettészakadjon. A **felnőtt lakosság 60 százaléka digitális írástudatlan**, ráadásul a kirekesztettek többségének semmilyen közvetlen kapcsolata nincs a jellegadó eszközökhöz (számítógéphez, internethez), illetve olyan személyekhez, akik ezeket a mindennapi rutin szintjén használják. Mindez azt eredményezi, hogy a lakosság jelentős része nincs tisztában azzal, számára milyen előnyökkel járhat a digitális világ. Az ebből fakadó motivációhiány, érdektelenség leküzdése nehéz és hosszadalmas munka. Talán ez az oka annak, hogy a viszonylag jó eredményekkel végrehajtott állami infrastrukturális fejlesztések – például Sulinet, eMagyarország pontok, Ügyfélkapu – után késnek azok a társadalmi beruházások, képzési és motivációs programok, amelyek a **digitális megosztottságért leginkább felelős kulturális, tudásbeli gátakat bontanák le**.

Az Európai Unió globális információs gazdaságban betöltendő vezető szerepének megszerzéséhez elengedhetetlen a teljes foglalkoztatottságra való törekvés, valamint a **társadalmi kohézió** – és ennek részeként a szociális védelem és a **társadalmi befogadás** – minél magasabb szinten történő megvalósulása, amit az összes rendelkezésre álló eszközzel támogatni kíván az Unió. A versenyképesség előmozdítása ma már egyértelműen megköveteli a **humántőkére, az új technológiák társadalmi alkalmazásának képességére irányuló befektetések növelését**. Az Európai Bizottság egyik 2005-ös közleménye szerint a munkaerő átlagos képzettségi szintjének évi egy százalékkal történő emelése akár 0,3–0,5 százalékponttal is növelheti az EU éves növekedési rátáját.

A Lisszaboni Stratégia kudarcára a *Wim Kok* – egykori holland miniszterelnök – által vezetett magas szintű csoport 2004 novemberében nyilvánosságra hozott jelentése hívta fel az európai közvélemény és az

uniós döntéshozók figyelmét. A sokkoló helyzetértékelés mellett a jelentés pozitív üzenetet kívánt közvetíteni: az ambiciózus célokat nem nevezte eltúlzottnak, csupán a megfelelő lépések megtételének hiányáért kritizálta az uniót. A jelentés kiemeli az **élethosszig tartó tanulás** szükségességét, valamint felhívja a figyelmet azokra a társadalmi problémákra, amelyekre az információs társadalom fejlesztésével foglalkozó stratégiáknak is reflektálniuk kell, de ezek között is elsősorban a kedvezőtlen demográfiai folyamatokra, amelyek az **öregedő európai társadalmakhoz vezetnek**.

A területen **igazi áttörést csak a 2006-os rigai nemzetközi miniszteri konferencia hozott**. Az úgynevezett *Rigai Nyilatkozat* keretében tavaly 32 európai vezető foglalt állást a digitális szakadék csökkentésének szükségessége mellett. **A 2010-ig elérendő lisszaboni célkitűzések így kiegészültek az esélyegyenlőség dimenziójában további célokkal**. Az első és legfontosabb célkitűzés szerint (1.) **meg kell felelni azt a szakadékot**, amely a leszakadással fenyegetett csoportok (idősek, munkanélküliek, fogyatékkal élők) és a többségi társadalom között feszül. A további célok a (2.) **szélessávú lefedettség** növelése – alapvető eszköz a hátrányos helyzetű régiókban élő emberek információs társadalommal kapcsolatos esélyegyenlőségének megteremtéséhez – és a (3.) kormányzati weboldalak W3C által elfogadott teljes mértékű **akadálymentesítésének** elérése – ez elsősorban a leszakadással fenyegetett csoportok számára fontos.

Hiányzó eInclusion politikai aktivitás Magyarországon

A napjainkig Magyarországon elkészült kutatási anyagokból és az Európai Unió által felvázolt fejlődési irányokból látható, hogy **a digitális társadalmi befogadás (eInclusion¹) kérdése sürgető kényszerekkel szembesít mindenkit Európában.** A hazai tettek fényében általánosságban elmondható, hogy a hivatalos **Magyarország még nem fordított elég figyelmet az eInclusion szükségességére, és az EU javasolta irányokra.**

A digitális társadalmi befogadás irányában ható, **szervezett akciók túlnyomó többsége civil kezdeményezés eredménye,** amelyek vagy támogatásban részesültek az államigazgatás oldaláról (önkormányzatok, minisztériumok) vagy inkább nem. A kutatásokból világosan és egyértelműen kiderül, hogy a fizikai, infrastrukturális hálózatok építése, ad hoc számítógép-akciók nem tekinthetők megoldásnak olyan komplex életminőségi feladat esetén, mint a digitális esélyegyenlőség, a digitális (elektronikus) társadalmi befogadás. Olyan gazdaság-, társadalom-, egészség- és szociálpolitikára lenne szükség, amelynek alkotói és végrehajtói túl tudnak lépni a szűken értelmezett jogszabályi, hatásköri kereteken, és sürgős, összetett **életminőségi feladatként kezelik a mintegy 4,5 millió magyar állampolgár sorsát.** Az eInclusion nem értelmezhető **csak** foglalkoztatási, **csak** felnőttképzési, **csak** mentálhigiénés, **csak** egészségügyi, **csak** szociális kérdésként. A modernitás és az információs társadalom igénye meghaladja a tárcakereteket és a hagyományos gondolkodási sablonokat. Természetes, hogy a civil kezdeményezések előbb reflektálnak az új kihívásokra, mintsem a kormányzati döntéshozók egyáltalán a probléma megfogalmazásáig eljutnának, azonban mégsem triviális Magyarországon az, hogy a tenni vágyó szervezetekre partnerként

¹ Igazán frappáns magyar megfelelője még nincs a kifejezésnek. A fogalom a társadalmi bennfoglaltságot, a társadalmi kohézió elősegítését fejezi ki az elektronikus, digitális eszközvilág segítségével.

tekintene kormányzat, általános a kapcsolathány, a civil szervezetek egyszerű mellőzése, támogatásuk megvonása.

Ahhoz, hogy Magyarországon a digitális társadalmi befogadás kérdésében érdemi előrelépés történjen, ahhoz nem csupán azokat kell e kérdés fontosságáról meggyőzni, akik kimaradtak az internet-világ fejlődéséből és napról-napra távolabb kerülnek attól, hanem azokat is, akik a hazai reformokat megvalósítani igyekeznek. Az ezen a területen **Európai Unió által szabott irányok, elvárások nem kerültek át a hazai köz(politikai) gondolkodásba**, ezért az unióval párhuzamos fejlődés útja erősen kétséges. Szükség lenne olyan uniós és magyar, civil és kormányzati együttműködésre, ami a valós problémára hatékony választ kíván adni. A **kooperáció hiánya a magyar társadalom minden szintjére kihat** és akadályozza a készülő reformok eredményességét.

E civil és tudományos szervezetek összefogásából létrejött szakértői anyag néhány olyan lépés szükségességre kívánja felhívni a figyelmet, amelyek nélkül a társadalmi modernizáció és a digitális társadalmi befogadás nem mehet végbe. Véleményünk szerint szükséges a döntéshozói, politikai és civil-társadalmi véleményvezérek körének tájékoztatása arról, milyen elvárásokat fogalmaz meg az Unió, milyen irányokat mutat és hol tart Magyarország e kérdésben. 2007 az „Egyenlő Esélyek Mindenki Számára Európai Éve”, amelybe az eInclusion kérdéskörének beemelése természetes és kívánatos folyamat lenne, így Magyarország felkészülhet a 2008-as e-Befogadás évére.

Szükségesnek látjuk Magyarországon a társadalom tagjai között az információs társadalommal kapcsolatos motiváció erősítését, az internettel kapcsolatos ismeretterjesztés új eszközeinek bevezetését, a hátrányos helyzetű csoportok célzott tájékoztatását és felkészítését. Ezzel kapcsolatosan fejlesztésre szorul az informatikai és információs társadalmi felnőttoktatási és -képzési struktúra, támogatásra méltóak lennének a központi és helyi oktatási kezdeményezések. Szükségesnek látszik olyan internetes tartalom előállítását és a meglévők helyzetbe hozása, amelyek az eInclusion problematikájához kínálnak megoldásokat, legjobb gyakorlatokat, tartalmakat a hátrányos helyzetű célcsoport számára.

Végezetül megfontolandó, milyen ösztönzővel lehetne hatni a hardverszállítók és az internet-szolgáltatók számára, hogy a hátrányos helyzetű csoportoknak olcsó és megbízható eszközöket kínáljanak.

Az eInclusion politika előretörése

Tekintve, hogy a digitális megosztottság egy kumulatív társadalmi hátrány oka és egyben további egyenlőtlenségek okozója is, az eInclusion (digitális eszközvilággal segített társadalmi integráció, beilleszkedés, e-befogadás) kérdésének megoldására külön programok, dokumentumok, elemzések és nyilatkozatok születnek. Az eInclusion a széleskörű, társadalmi befogadást és egységet elősegítő politikai irányelveknek csak az egyik vonatkozása. Az információs társadalomból való kirekesztettség nem feltétlenül vezet társadalmi kirekesztettséghez, de az utóbbi csoportba tartozók jellemzően az IKT-eszközökhöz is korlátozottan hozzáférnek hozzá. Az **e-befogadás** bizonyos csoportok számára azt az átjárót képezheti, ami a társadalmi befogadáshoz vezethet.

A szociálpolitika új típusú funkcióinak kiterjesztése és egyben koncentrálása mutatja azt a szemléletváltozást, amely már döntő mértékben a **társadalmi kirekesztődés által fenyegetett csoportokra fókuszál**. Ennek joggal tulajdoníthatunk különös jelentőséget, arra gondolva, hogy az **informatika terjedése újabb társadalmi töréspontokat, újabb társadalmi különbséget generál, illetve felerősítheti a már meglévőket**.

A modern információs és kommunikációs technológiai (IKT) eszközök elterjedése (illetve el nem terjedése) **fontos társadalompolitikai kérdéseket vet fel**. A számítógépek, mobiltelefonok, az internet társadalmi méretű fel(nem)használása az élet olyan fontos területein idéz elő változásokat, mint például az oktatás, a munka, az egészségügy, a kommunikáció, a mindennapi életben adódó ügyintézés világa. Egyre

inkább az online alkalmazások válnak uralkodóvá, ezeken keresztül válik lehetővé a gyors információszerzés, kapcsolatfelvétel ügyintézőkkel, nyomtatványok beszerzése, kitöltése, adóbevallás, banki műveletek, tanulás, munka, és még hosszan lehetne folytatni. Éppen ezért komoly hátrányba kerül az, aki nem képes, nem tud, vagy nem akar hozzáférni az IKT eszközökhöz, aki nem rendelkezik azzal a digitális írástudással, amely lehetővé teszi az internet és a mobilkommunikáció **rutinszerű használatát**.

Az IKT eszközök használatának elterjedése természetesen nem egyformán gyors a társadalom minden rétegében. Fontos kérdéssé vált, hogy kik számára biztosított az IKT eszközök elérése és használata, és kik azok, akik egyelőre ki vannak ebből zárva. Mindezt a digitális megosztottság fogalmával írják le, amely „annak mértékét fejezi ki, hogy az eltérő társadalmi-gazdasági szintek, adottságok mentén **mekkora távolság alakul ki az egyének, háztartások, piaci szereplők, intézmények, földrajzi területek között**, különös tekintettel arra, hogy milyen lehetőségeik vannak az információs és kommunikációs technológiai eszközök elérésére és az internet minél szélesebb körű alkalmazásainak használatára” (OECD 2001). A definícióból kitűnik: az új információs és kommunikációs technológiai eszközök birtoklása és használata a társadalmi távolság és megosztottság kifejezésének egyik fontos indikátorává vált napjainkban.

Az információs és kommunikációs technológiai (IKT) eszközök társadalom-(át)alakító szerepének korai felismerésével párhuzamosan megjelentek a veszélyekre, kockázatokra figyelmeztető gondolatok is, így a számítógépek és az információ hozzáférési esélyéből fakadó bizonytalan kérdéseket és duális (információ-szegények és -gazdagok) társadalomképet a '90-es végén felváltja a digitális megosztottság árnyaltabb fogalma. A kifejezés alatt általában azt értjük, hogy az IKT eszközökhöz való hozzáférésben és a tényleges használatban jelentős különbségek figyelhetők meg földrészek, országok, régiók, intézmények, szervezetek, háztartások és egyének között. A fogalom egyik legfőbb érdeme, hogy a jelenség egyre pontosabb leírása mellett szociológiai magyarázatokkal és gyakorlati megoldási javaslatokkal is képes elősegíteni az információs társadalom fejlődését. Ennek révén állítjuk azt, hogy:

1. A digitális megosztottság egy kumulatív társadalmi hátrány oka és egyben további egyenlőtlenségek okozója is. Azaz a digitális megosztottság kumulatív módon erősíti fel a már meglévő társadalmi egyenlőtlenségeket. Tehát nem egy új, csak az információs társadalomban felbukkanó jelenségről van szó (ezt a tényt fedi el a „digitális” jelző), hanem arról, hogy a gazdasági, képzettségi, életkori, nemi, lakhely szerinti – és bizonyára még folytathatnánk – adottságok miatt nem mindenki egyformán tud hozzáférni a modern infokommunikációs eszközökhöz, illetve a hozzáférők sem egyformán tudják használni/kihasználni ezek előnyeit.

2. A digitális megosztottság egy dinamikusan változó jelenség-együttes. Az IKT eszközök társadalmi elterjedését egy elfektetett S-görbével lehet leginkább modellezni. Ennek első, azaz a korai elterjedés időszakában inkább a hozzáférés szerinti megosztottságot mérik/mérték, a jelenlegi nekirugaszkodás szakaszában a használók/nem használók közötti különbségeket mutatják be, míg a görbe utolsó, azaz a telítődés szakaszában már a használók közötti különbségek bemutatására és a kiváltó okok magyarázatára esik majd a hangsúly. Mindez azt vonja maga után, hogy a megosztottságot áthidalni kívánó társadalompolitikának figyelembe kell vennie az elterjedés különböző szintjein jelentkező problémák sajátosságait.

3. Ilyen sajátosság például az, hogy a megosztottság csökkentése érdekében szükséges, de messze nem elégséges eszköz a hátrányos helyzetűek IKT eszközökhöz való hozzáférési esélyeinek növelése. Az infrastruktúra, a technika biztosítása elengedhetetlen, de ezek önmagukban nem fogják meggyőzni az információs társadalom vívmányai iránt közömbös, vagy elutasító attitűdökkel rendelkezőket. **Először is meg kell győzni őket,** hogy mindenkinek van helye a digitális világban (motiváció), **majd segítséget** kell nyújtani (felnőttképzés révén) a belépéshez. Számukra vonzó, érdekes online **tartalomvilágot,** a hétköznapi életben fontos szerepet játszó interaktív szolgáltatásokat kell kialakítani, ezek használatához, eléréséhez segítséget nyújtó **ügysegédi szolgáltatásokat** kell biztosítani. Létre kell hozni egy **olyan digitális világot,** amely számukra is haszonnal, értelemmel bír, és meg kell teremteni egy

olyan humán infrastruktúrát, amely egyfajta adapterként, összekötőként funkcionál az ő elvárásai, igényei, valamint az IKT eszközök segítségével adható válaszok és megoldások között.

4. A digitális megosztottság problémája nem oldódik meg az IKT eszközök társadalmi telítettségének állapotában sem. Azaz sem a hozzáférés biztosítása, sem a használat általánossá válása nem csökkenti kellő mértékben a társadalmi megosztottságot, ugyanis érdekes módon a használók között is éles különbségek tapasztalhatók. Ezek egyik legfőbb kiváltó okát egyelőre abban látjuk, hogy ki milyen régóta használja a világhálót. A régi, vagyis legalább 4-5 éve internetező (akik persze az ok-okozati láncolat miatt általában fiatalabbak, képzetebbek, és lehet, hogy éppen ezért) nagyobb valószínűséggel használnak nagy sáv szélességű hálózatot, keresnek, és használnak olyan online szolgáltatásokat és tartalmakat, amelyek a képességeiket, társadalmi kapcsolatrendszerüket, erőforrásaikat gyarapítják. Úgy tűnik tehát, hogy a digitális írástudás/műveltség, az online önkifejező-képesség, a hálózatokban való gondolkodás és probléma-megoldási képesség, stb. mind olyan új tudás és készség, melyeknek elsajátítását minél előbb el kell érni nemtől, életkortól, iskolai végzettségtől, anyagi helyzettől, etnikai hovatartozástól, stb. függetlenül.

5. Éppen ezért az állam, a politikai döntéshozók, a véleményformálók szerepvállalása döntő lehet a digitális megosztottság csökkentésében. Nem arról van szó, hogy a területhez kapcsolódóan mindenben állami beavatkozás kell, hogy csak állami beavatkozással érhető el a megosztottság áthidalása. Az is bőven elég lenne, ha ezek a szereplők proaktív módon cselekedve, példát mutatva bontanák le a digitális kultúra, a hálózat használata előtt tornyosuló elutasító, értetlen, vagy éppen közömbös attitűdöket. **A probléma megoldásához alapvető feltétel, hogy a közigazgatás résztvevői az e területen dolgozó a civil szervezeteket vonják be a programok kidolgozásába, döntés-előkészítésbe, a feladatok végrehajtásába. Erre azonban eddig nagyon alacsony (együttműködési) készség tapasztalható Magyarországon.**

A digitális megosztottság kutatásának fontosabb nemzetközi műhelyeinek és szerzőinek munkáit áttekintve kitérünk, hogy az információs egyenlőtlenségek leírását jellemzően a következő szociológiai dimenziók mentén teszik meg: **jövedelem, foglalkozás, iskolázottság, nem, kor, etnikai hovatartozás, földrajzi elhelyezkedés, fogyasztással élők**².

Jelenleg tehát azt látjuk, hogy a digitális megosztottság nem duális, hiszen ennél jóval több dimenzióban megfigyelhetők tartósan bizonyuló különbségek, valamint nem digitális, hiszen a „kemény-infrastruktúra”, azaz a számítógépek, a világháló pusztán fizikai hozzáférésnek biztosításával nem csökkennek a társadalmi különbségek.³ Továbbá az is az utóbbi évek egyik fontos tapasztalata, hogy az IKT eszközök nem csak a megosztottság előidézői, hanem a társadalmi integráció, az esélyegyenlőség és foglalkoztatás növelésének hatékony eszközei lehetnek.

Nem véletlen tehát, hogy a digitális megosztottság statikus képet festő kifejezésének helyét egyre inkább az **eInclusion fogalom** veszi át. Az új kifejezés mögötti koncepció már nem elsősorban az újfajta egyenlőtlenségek bemutatására koncentrál, hanem sokkal inkább az okok feltárásával a megosztottság áthidalását elősegítő megoldások megfogalmazására. Nem arról van szó, hogy az IKT eszközök megoldják a szegénység, a diszkrimináció problémáját, a társadalmi struktúrából eredő egyenlőtlenségeket, hanem arról, hogy az **IKT eszközök elérése, tényleges használata, valamint az online tartalmak és szolgáltatások elősegíthetik a társadalmi kizárás csökkentését, megteremthetik az információs társadalomban való részvétel esélyegyenlőségét.**

² Igaz, hogy ezeknek a változóknak a magyarázó ereje folyamatosan változik annak megfelelően, hogy az IKT eszközök társadalmi elterjedése milyen szinten áll.

³ Vietórisz Tamás hívja fel a figyelmet arra, hogy az információs társadalom fejlesztésének meghatározó eleme nem lehet a „kemény infrastruktúra”, mert az átalakulás sikere elsősorban a „puha infrastruktúrán” múlik, azaz az IKT eszközöket innovatív módon használni képes személyzetten, intézményeken (pl. teleházakon). Lásd bővebben: Vietórisz Tamás: Optikai kábel és regionális fejlesztés. Információs Társadalom, 2002/4. 63. old.

A szándékok ellenére azonban számos probléma hátráltatja a megosztottság csökkentését. Az újabb és újabb technológiák megjelenése (például nagy sávzélességű hálózatok, mobiltechnológiák), a régi felhasználók digitális műveltségben való jártasságának erőteljes növekedése az új belépőkkel szemben, a kulturális, gazdasági különbségek, a társadalom elöregedésének problémái, mind új típusú digitális megosztottsághoz vezetnek.

2004 augusztusában látott napvilágot a *Rethinking the European ICT Agenda*⁴ címet viselő dokumentum, amelyben 10 olyan terület került kiemelésre, ahol áttörést kell elérnie az Európai Uniónak annak érdekében, hogy a gazdasági, társadalmi fejlődés lépést tudjon tartani más földrészekkel, országokkal, valamint hogy megvalósíthatóak legyenek a lisszaboni célok. A tizedik, áttörést igénylő területet a következőkben határozza meg a dokumentum: **„Az elclusion politikának el kell mozdulnia az 'elérést mindenkinek' céltól a 'képességet mindekinek' cél felé.”** Az ajánlás szerint az EU-nak be kell emelnie a stratégiákba az IKT eszközök használatához szükséges készségek (így a digitális írástudás) javítását. Ez ugyanolyan fontos, mint a nagy sávzélesség elérésének biztosítása, hiszen e nélkül ugyanúgy nem lehetséges az információs társadalomban való részvétel.

Az IKT-eszközök használatához szükséges ismeretek hiánya igen gyakran az internettel szembeni ellenállás attitűdjében jelenik meg. Felmérések szerint az EU lakosságának körülbelül egynegyede **nincsen tisztában azzal az esetleges előnnyel**, amelyet a világháló hozhat az életében. Ezeknek az akadályoknak a leküzdése magától nem oldódik meg, az információs társadalom piac diktálta terjeszkedése önmagában nem elég ahhoz, hogy a polgárok többsége számára vonzóvá váljon az internet használata. Az Európai Unióban új fogalomként jelent meg az „általános hozzáférés” biztosítása, amely magába foglalja az IKT-készségek biztosítását is: az alpműveltséghez hozzá kell tartozniuk azoknak a

⁴ Rethinking the European ICT Agenda. Ten ICT-breakthroughs for reaching Lisbon goals. PricewaterhouseCoopers, Hága, 2004. augusztus

számítástechnikai, információs és kritikai készségeknek is, amelyek magasabb szintre emelik az információk közötti célirányos eligazodást, valamint a fellelt információk megfelelő összefüggésbe helyezésének képességét. Tágabb értelemben tehát **az információs kultúrához való hozzáférés biztosításáról** van szó, amely a megfizethetőség, elérhetőség és használhatóság kritériumain túl további három összetevőre is felhívja a figyelmet:

1. az értelmes módon hasznosítható **hozzáférés** biztosítására,
2. a felhasználók számára **releváns tartalmak** nyújtására,
3. az értelmes szolgáltatásokra és a **hasznos segítségnyújtásra a rászorulóknak számára.**

Az Európai Bizottság „*Inclusion revisited: The Local Dimension of the Information Society*”⁵ 2005 februárjában kiadott munkaanyaga szerint az Európai Unión belül még mindig nagy különbségek figyelhetők meg az IKT eszközök használatában. A 2001-2003-as időszakban erőteljesen csökkent a nemek közötti szakadék, csökkent a munkanélküliek lemaradása, viszont **nőtt a háztartásbeliek, idősek, nyugdíjasok és vidéken élők** lemaradása. A digitális szakadék az iskolázottság, a jövedelem és az életkor dimenzióiban a legjelentősebbek.

Az európai uniós dokumentumok szerint tehát a társadalmi kirekesztettség „súlyos probléma”, amit az információs társadalomban, illetve az ennek fejlődését elősegíteni kívánó nemzeti stratégiákban **messze nem a megfelelő súllyal kezelnek**. Az eddigi kutatási tapasztalatokból azt látjuk, hogy a digitális megosztottság problémája nem oldódik meg az IKT eszközök társadalmi telítettségének állapotában sem, így **a társadalompolitika számára ez nem nyújthat egy kényelmes, kivárássra támaszkodó pozíciót**. Ellenkezőleg, arra hívja fel a figyelmet, hogy sem a hozzáférés biztosítása, sem a használat általánossá válása nem csökkenti kellő mértékben ezt az új típusú társadalmi megosztottságot. A digitális megosztottság kumulatív módon termeli újra társadalmi egyenlőtlenségeket, így mielőbbi cselekvésre kell sarkallni a

⁵ Lásd: http://ec.europa.eu/employment_social/news/2005/feb/eincllocal_en.pdf

társadalompolitikát, illetve az azt alakító szereplőket, ha az információs társadalom nem a bennfoglaltak és a kiszorítottak társadalmá akar lenni.

A területen **igazi áttörést csak a 2006-os rigai európai miniszteri konferencia hozott**. Az úgynevezett Rigai Nyilatkozat keretében tavaly 32 ország vezetői foglaltak állást a digitális szakadék csökkentésének szükségessége mellett. A 2010-ig elérendő lisszaboni célkitűzések így az esélyegyenlőség dimenziójában is konkrét – ugyanakkor némileg elnagyolt - célokkal egészültek ki. Az első és legfontosabb célkitűzés szerint meg kell felelni azt a szakadékot, amely a leszakadással fenyegetett csoportok **(idősek, munkanélküliek, fogyatékkal élők)** és a többségi társadalom között feszül. A további célok a szélessávú lefedettség növelése – alapvető cél a hátrányos helyzetű régiókban élő emberek információs társadalommal kapcsolatos esélyegyenlőségének megteremtéséhez – és a kormányzati weboldalak W3C által elfogadott teljes mértékű akadálymentesítésének elérése – ez elsősorban a leszakadással fenyegetett csoportok számára fontosak.

A Rigai Nyilatkozat ugyanakkor nem jelöli meg, hogy milyen forrásokból és milyen konkrét cselekvéseket kell a tagállamoknak megvalósítani. Egy közelmúltban rendezett e-befogadással kapcsolatos hazai szakmai műhelykonferencián elhangzott előadás szerint az EU eszköztára három alapvető elemből áll, más politikai célkitűzésekhez hasonlóan ezek együttesen biztosíthatják a vonatkozó célkitűzések elérését. Az eszköztárban puha, ösztönző jellegű módszerek és keményebb kényszerítő eszközök egyaránt szerepelnek.

A Rigai Nyilatkozat⁶

Az Európai Parlament és a Tanács 2006. május 17-én úgy határozott, hogy 2007 a mindenki számára biztosítandó esélyegyenlőség európai éve lesz. Az „Esélyegyenlőség mindenki számára” európai év az európai döntéshozók szándéka szerint támogatást és lendületet hivatott adni a

⁶ Az Európai Parlament és a Tanács 771/2006/EK határozata, 2006. május 17., az "Esélyegyenlőség mindenki számára" európai évről (2007) - az igazságos társadalom irányában

tagállamoknak azzal, hogy támogatja az egyenlőség és a megkülönböztetés-mentesség terén hozott közösségi jogszabályok végrehajtását célzó erőfeszítéseket.

A kezdeményezés fő célja a hátrányos megkülönböztetést elszenvedők csoportjai társadalmi részvételének megerősítése azáltal, hogy a tagállamok, illetve egyéb érintett országok (csatlakozó országok, EGT/EFTA-államok, nyugat-balkáni országok) segítséget kapnak az egyenlőség és a megkülönböztetés-mentesség terén hozott közösségi jogszabályok végrehajtásában. Ennek érdekében biztosítani kell a többi közösségi cselekvéssel való összeegyeztethetőséget és kölcsönösen kiegészítő jelleget, különösen a következő területeken: megkülönböztetés és a társadalmi kirekesztettség elleni küzdelem, az alapvető jogok, az oktatás és képzés, a kultúra és interkulturális párbeszéd, az ifjúság, a polgárság, a bevándorlás és menedékjog, valamint a nemek közötti egyenlőség előmozdítása érdekében.

Az európai év céljai

Jogok. Figyelemfelhívás az egyenlőséghez és a megkülönböztetés-mentességhez való jogra, valamint a többszörös megkülönböztetés problémájára. Minden ember egyenlő elbánásra jogosult, függetlenül nemétől, faji vagy etnikai származásától, vallásától vagy meggyőződésétől, fogyatékosságától, korától vagy szexuális irányultságától. A cél, hogy a megkülönböztetés kockázatának kitett csoportok jobban megismerjék jogukat, és felhívja a figyelmet a megkülönböztetés-mentesség terén meglévő európai jogszabályokra.

Képviselet. Vita indítása arról, hogy mily módon lehet a társadalomban a megkülönböztetést elszenvedők csoportjainak részvételét, valamint a férfiak és a nők kiegyensúlyozott részvételét biztosítani.

Elismerés. A sokféleség és az egyenlőség megkönnyítése, valamint társadalmi hozzájárulásuk ünneplése.

Tiszteletben tartás. Az összetartóbb társadalom támogatása. A sztereotípiák, az előítéletek és az erőszak felszámolására; a társadalom minden tagja - különösen a fiatalok - közötti jó kapcsolatok előmozdítására,

és a megkülönböztetés elleni harcot megalapozó értékek előmozdítására és terjesztésének fontosságára irányítja a figyelmet.

Az uniós országok miniszterei a Rigában 2006. június 12-én aláírt Miniszteri Nyilatkozatban kötelezték el magukat a befogadó és korlátozásoktól mentes információs társadalom mellett. Ebben jóváhagyták a pán-európai kampányt a kirekesztés elleni harcot segítő információs és kommunikációs technológiák (IKT) használatának erősítéséért.

A dokumentum megerősíti, hogy az e-befogadás (e-Inclusion) prioritást kap a tagországok politikájában. A Nyilatkozat többek közt az alábbi specifikus célokat tartalmazza:

- ***a kirekesztéssel veszélyeztetett csoportok internet használati hátrányának felére csökkentése 2010-re;***
- ***a szélessávú lefedettség legkevesebb 90 százalékra növelése Európában 2010-re;***
- ***a közsféra összes honlapja elérhetőségének biztosítása 2010-re;***
- ***közös álláspontok kialakítása, ajánlások kidolgozása az elérhetőségi szabványok tekintetében, ami kötelező lehet a közbeszerzés esetében 2010-re.***

A Rigai Nyilatkozat olyan irányú hangsúlyeltolódást tükröz az Unió információs társadalommal kapcsolatos politikájában, ami az i2010 három prioritása közül a befogadó európai információs társadalom létrehozását emeli ki elsődleges prioritásként.

A politika megvalósulásának keretét az úgynevezett Nyílt Koordinációs Módszer jelöli ki. Eszerint a tagállamok megállapodnak a közös célokban, ezeket ország szintű programokra bontják le, megosztják a területen megvalósult jó gyakorlatokat, valamint a monitoring és kiértékelés eszközeivel segítik megvalósítani a célok eléréséhez vezető utat. A második csoportba tartoznak a nem kötelező erejű szabványok, valamint az erőteljesebb kényszert jelentő jogszabályok és az ajánlások. A harmadik lehetséges beavatkozási eszközt az Unió közös pénzügyi forrásainak mozgósítása jelenti. Ez elsősorban a strukturális alapokból történő kifizetéseket jelenti.

Magyarországi helyzet bemutatása

A mai Magyarország információs társadalmának egyik legnagyobb gondja és kihívása pontosan az Unió által megkívánt célkitűzéseknek való megfelelésében érhetők tetten: váljanak mindenki számára egyformán elérhetővé az IKT eszközök által nyújtotta előnyök, az IKT eszközök valóban az **életminőség**en tudjanak javítani.

Lassan szomorú közhelynek számít, hogy Magyarországon a digitális „átállás” csak a társadalom egy szűkebb rétegénél történt meg: a magyar lakosság többsége a mobiltelefonok használatának módját sajátította el. A számítógép és internet használatával kapcsolatos reprezentatív felmérésekből kiderül, hogy magyar lakosok megközelítőleg fele kifejezetten idegenkedik a számítógépek – így az internet, vagy bármilyen más interaktivitást igénylő IKT eszköz – használatától. A tartózkodás, illetve az elutasítás voluntarista beavatkozásokkal rövidtávon aligha orvosolható. Minden olyan program, ami a PC – mint eszköz – használatát elősegítő humán képesség fejlesztésére irányul, csupán hosszú távon fejthet ki mérhető, érezhető hatást.

A számítástechnikához köthető eszközhasználat (tudás és attitűdbeli) hiánya tartósan korlátozza a piaci szereplők és a kormányzat mindazon célkitűzéseit, melyek az internet, és mindenféle infokommunikációs szolgáltatás használatának minél szélesebb tömegek általi elfogadtatását célozzák.

Az alapvető hozzáférési mutatók rossz eredményei sajnos együtt járnak a társadalom riasztóan alacsony digitális írástudásával. **A felnőtt népesség megközelítően kétharmada nem tekinthető a hálózati társadalom tagjának,** amin belül ráadásul a többségnek szinte semmi kapcsolata nincs az információs társadalom jellegadó eszközeivel, így a PC-vel és az internettel. E nagyszámú népesség információs társadalommal kapcsolatos elvárásairól, igényeiről alig tudunk valamit.

Az utóbbi két évben **alig változott az internethasználók szociológiai összetétele,** a háztartások PC- és internet-ellátottsága. A felnőtt magyar

lakosság 53 százaléka nem használt számítógépet 2006-ban, valamint 64 százalék nem tekinthető internetezőnek a World Internet Project becslései szerint. Ennél is aggasztóbb az a jelenség, hogy a nem használókon belül túlsúlyban vannak azok, akiknek semmilyen közvetlen, személyes kapcsolata sincsen az információs társadalom jellegadó eszközeivel, továbbá olyan közeli személyekkel, akik például interneteznek, használnak e-közszolgáltatásokat.

Az ország lemaradása nem újkeletű, már az uniós csatlakozást megelőzően napvilágot láttak olyan elemzések, amelyek szerint Magyarország még a régió országaihoz viszonyítva is elszomorítóan teljesít a digitális írástudás mutatóit vizsgálva. Európai léptékben a témában a legátfogóbb és legmélyebb vizsgálat 2001 és 2003 között zajlott. A SIBIS (*Statistical Indicators Benchmarking the Information Society*) néven ismert projekt az egyik átfogó kísérletet jelentette az Európai Unió információs társadalommal foglalkozó indikátorrendszerének megújítására. A programban a Budapesti Közgazdaságtudományi és Államigazgatási Egyetem (ma Corvinus Egyetem) is részt vett. A vizsgálat Magyarországon csak kismintás felmérés keretében zajlott, illetve 2003-ban abbamaradt, ennek ellenére izgalmasak az eredmények. A digitális írástudást érintő kutatások közül még a korábban is említett World Internet Project emelhető ki.

A SIBIS digitális írástudás indikátora négy összetevőből épül fel. Elsőként az internetes kommunikációban való jártasságot vizsgálták. Az email és egyéb online eszközök használata mellett a számítógépes programok letöltését és telepítését, a webes információk forrásának megkérdezőjelezését és a célzott keresési képességeket vették számba, a négy mutatót nulla és három között értékelve. Az indexet az összetevők angol elnevezéseiből készített mozaikszóval COQS-indexként nevezték el. Az ábrán láthatjuk, hogy Magyarország az összetett index alapján a tíz új tagországnál is rosszabbul teljesít, a mutató értéke az uniós fejlettebb államaiban pedig akár háromszor-négyszer is nagyobb.

A magyar lakosság mindössze 32 százaléka vett részt olyan tanfolyamon az elmúlt néhány évben, amelyik számítógépes ismereteket is

adott. Ez az arány a skandináv országokban 55-70 százalék között van, de még az uniós átlag is eléri a 40 százalékot. Nem sokkal jobb a helyzet a munkahelyi számítógép-használatban sem, ugyanis a munkavállalóknak mindössze 29 százaléka használ számítógépet a munkája során, amivel az utolsó országok egyike vagyunk az Unióban, miközben ez a mutató 60 százalék felett van 6 európai országban.

Az Eurostat egyik 2006-os jelentése megállapítja, hogy Unión belül a digitális írástudást tekintve legjobban a munkanélküliek, illetve a különböző kisebbségek vannak lemaradva. Sajnos hazánk kitűnik a munkanélküliek digitális írástudatlanságának magas arányában is.

Az adatok tehát egyrészt arról tanúskodnak, hogy **a digitális törésvonalak több éve egyre mélyülnek a magyar társadalomban, a többség – azaz a felnőtt lakosság közel kétharmada – számára az internet- és a PC használata egyáltalán nem vált elfogadottá, igényelt, mindennapi tevékenységgé**, másrészt, hogy a kormányzat infrastrukturális fejlesztései, beruházásai automatikusan nem generáltak kultúráváltást, azaz **az ország határozottan megtorpant az információs társadalom kihívása előtt.**

A magyar munkavállalók jelentős része olyan munkát végez, amelynél egyszerűen nincs szüksége írásra és olvasásra, míg a felnőtt lakosság egyharmada heti rendszerességnél ritkábban vesz kezébe könyvet⁷. Meglepő tapasztalat, ami nagymértékben alátámasztja a **digitális- és tudásszakadék közötti párhuzamot**, hogy a könyvet nem olvasók elsöprő többsége (95 százaléka) az internetet sem használja olvasásra. Az oktatásra fordított közkiadások az Európai Unió GDP-jének 5,23 százalékát teszik ki, azaz megközelítik az Egyesült Államok 5,35 százalékos arányát, azonban a ráfordítások ellenére sok fiatal nem tudja megszerezni a szükséges alapképességeket. A 15 éves európai fiatalok közel 20 százaléka csak igen szerény képességekkel rendelkezik az írás-olvasás terén, miközben a tanulmányok félbehagyásának jelensége – 2004-ben közel 16 százalék – is komoly aggodalmakat ébreszt. Számos hasonlóan

⁷ Találkozások a kultúrával 5., Olvasási szokások, MTA Szociológiai Kutatóintézet, 2006

aggasztó adatot lehetne még idézni, de ennyi is elég ahhoz, hogy lássuk, jelentős azok aránya, akiknél az információs társadalomhoz való kulturális alkalmazkodás túl drasztikus változtatást jelent, folytonos megújulást igényelne részükről a tanulás, a munkavégzés, az emberi kapcsolatok terén.

Nálunk pontosan azok a kulturális változást elősegítő **puha infrastruktúrák, szolgáltatások hiányoznak**, amelyek a nem felhasználók meggyőzésében döntő szerepet vállalhatnak. A kormányzat eddig döntő mértékben a kemény (fizikai) infrastruktúrára koncentrált – ami persze kell is – csak ez nagyon egyoldalú volt. Jó példa erre a Közháló programon belül az eMagyarország pontok hálózata. Kiépült egy fizikai infrastruktúra, amit jószérivel csak a már felhasználók használnak, és ez mindaddig így is lesz, amíg humánszolgáltatások nincsenek emellé rendelve. Egyszerűen **kevés az olyan lehetőség, ahol a nem használó közvetlen élményt, tapasztalatot szerezhet a világháló előnyeiről, kevés az olyan szakember, szolgáltatás, ahonnan közvetlen segítséget kérhet**. Ezen próbál segíteni az Inforum Unoka-Nagyszülő Informatikai Versenyek sorozata, ezen próbálnak segíteni az IT-mentorok, mely szakmának a története is elgondolkodtató: hiába szerepel több éve a bevezetésének szükségessége a Magyar Információs Társadalom Stratégiában, mégis civil szervezetek összefogásával indult el a képzés és a foglalkoztatás.

Az eInclusion kiemelt célcsoportjai

Idősek

Az i2010 stratégia részeként önálló kezdeményezés foglalkozik az idősek helyzetével az információs társadalomban. Az Európai Bizottság által jegyzett akcióterv bevezetőjében alapvető demográfiai összefüggésekre világít rá. Míg 1920-ban csupán 55 év volt a **várható élettartam**, addig **napjainkban elérte a 80 évet**. Az úgynevezett „baby boom” generáció mostanra vonul nyugdíjba, **a 65 és 80 év közötti népesség 40 százalékkal fog nőni 2010 és 2030 között**. Ezek a demográfiai változások súlyos társadalmi és gazdasági kihívások elé állítják Európát. Az információs és kommunikációs technológiáknak jelentős szerepe lehet a helyzet kezelésében.

Ugyanakkor a SeniorWatch projekt – amely reprezentatív adatokat gyűjtött az európai országokban élő 50 éven felüliek eHozzáféréseinek témakörében – megállapítja, hogy több tízmillió idős korú európainál játszanak gátló szerepet a látással, hallással, kéz ügyességgel, és mozgékonyssággal kapcsolatos problémák az IKT eszközök használatában. Az adatok lehetőséget adnak arra, hogy felbecsüljük az eHozzáférhetőséget, vagyis az idős emberek által tapasztalt funkcionális korlátokat Európa-szerte.

eHozzáférést nehezítő tényezők az 50 év feletti lakosság körében az EU 15 országában:

	A fogyatékoság mértéke			
	Mérésenkelt		Jelentősen	
E-hozzáférést nehezítő tényezők	%	Fő (millió)	%	Fő (millió)
Apró betűk olvasása	27,1	33,2	11,9	14,6
Egérmozgatás	18,4	22,5	9,4	11,5
Hallásproblémák	26,5	32,4	4,7	5,8
Gépelés a billentyűzeten	11,0	13,5	4,5	5,5
Pénzfelvevő automata használata	9,1	11,2	3,6	4,4

Forrás: www.seniorwatch.de

A táblázatból kiolvasható, hogy az idős emberek nagy százaléka számolt be mérsékelt vagy jelentős mértékű nehézségekről az IKT használata terén. A nehézségek közé tartozik az apró betűk olvasása (47 millió fő), a hallási nehézségek (38,2 millió fő), egérmozgatási nehézségek (34 millió fő), gépelési problémák (19 millió fő), és pénzautomata használata (15,6 millió fő). Világos tehát, hogy az eHozzáférést nehezítő tényezők széles körben vannak jelen az idős emberek között Európában, így – többek között ez is – igazolja a kérdéskör megjelenésének kiemelkedő fontosságát a politikában.

Az **információs és kommunikációs technológiák (IKT)** nem csak abban segítenek, hogy az idősebb emberek aktívabb, függetlenebb és egészségesebb életet éljenek, de számos esetben **meghosszabbíthatják a munkaerőpiacon töltött éveket**, ezáltal tehermentesítve a nagy ellátó rendszereket. **Az idősebb, tapasztaltabb munkaerő tudása** ráadásul a gyorsan változó világ ellenére kiemelt **jelentőséggel bír a tudástársadalomban**. El kell fogadnunk, hogy az idősebb emberekre fontos tudás hordozójaként kell, hogy tekintsünk. Ez **egyszerre jelenthet**

versenyelőnyt a kontinens számára, valamint **adhat identitást** az idősebb nemzedék tagjai számára.

Hasonlóan jelentős kihívások előtt áll az egészségügyi ellátórendszer: 2050-re a 80 éven felüliek száma közel kétszeresére nő. Az IKT használatával hatékonyabb szociális ellátást, fenntartható rendszereket hozhatunk létre, a technológia teremti meg az öngondoskodás és a közösségi gondviselés alapjait. A fejlett Európai gondviselésre építve az idősek ellátását, támogatását tehát továbbra is fenn kell tartani, kihasználva az IKT-ben rejlő új lehetőségeket.

Nagyon fontos, hogy egyik esetben sem pusztán technológiai kérdésről van szó. **Az idősekről alkotott társadalmi képnek kell alapvetően megváltoznia** Magyarországon, az aktív időskor csak teljes társadalmi támogatással érhető el. Mindebben nem elhanyagolható a piaci szereplők jelentősége. A vállalatok mára egyre inkább célzott termékkel igyekeznek az idős embereket kiszolgálni. A tanulmány szerint az IKT piacokon is egyre nagyobb jelentősége van az idősebb korcsoportnak.

A Bizottság akcióterve a 2006-ban megrendezett Rigai Konferencia ajánlásainak értelmében megfogalmazott első cselekvési program, összhangban a felülvizsgált Lisszaboni Stratégiával. A 2007 júniusában kiadott akcióterv támogatja a fogyatékkal élők helyzetének javítását célzó bizottsági dokumentumot, amit a 2003 és 2010 közötti időszakra fogadtak el.

Az akcióterv az idősek társadalmi helyzetének javítását célzó stratégia, legfőbb célja, hogy összehangolja a stratégiai cselekvéseket, hozzájáruljon a technológiai és szabályozási korlátok megszüntetéséhez, valamint támogassa a célcsoporttal kapcsolatos innovációt. A dokumentum három kiemelt beavatkozási területet jelöl meg.

Tartalmas időskor a munka területén (Ageing well at work): a célkitűzés szerint a hozzáférés, az innovatív gyakorlatok, a rugalmas munkavégzés és az IKT használatához szükséges tudás, valamint az új tudások megszerzése az IKT segítségével (e-learning) együttesen hozzájárulnak az aktívabb, termelékenyebb időskorhoz, jobb

munkakörülményeket biztosítanak, valamint javítják a munkavégzés és a szabadidő közötti egyensúlyt.

Tartalmas időskor a közösség részeként (Ageing well in the community): az IKT hozzájárul az aktív társas élethez, részben szociális hálózatokat biztosít, részben a kereskedelmi és állami szolgáltatásokhoz segíti a hozzáférést. Ezáltal az IKT javítja az élet minőségét, csökkenti az izoláció, az elszigetelődés veszélyét.

Tartalmas időskor az otthonban (Ageing well at home): a mindennapokban az IKT egészséges és tartalmas (minőségi) életet biztosít, miközben támogatja a függetlenséget és önállóságot.

A dokumentum is felhívja a figyelmet arra, hogy az **európai IKT iparnak jelentős szerepe lehet** az idősek tartalmas életének alakításában. Ez egyaránt megvalósulhat tisztán piaci modellben és egyes állami feladatok esetében Public Private Partnership (PPP), azaz a közszféra és a vállalkozások együttműködésén alapuló üzleti modellben. Az akcióterv szerint, ha Európa képes megteremteni az aktív öregkor feltételeit, az nagyban elősegítheti új munkahelyek teremtését, illetve közvetve hozzájárulhat a kontinens versenyképességének növeléséhez.

A Bizottság 2007 második felében és 2008-ban további lépéseket tervez a piaci korlátok eltörlésének érdekében. Ezzel kapcsolatban **kiemeli az RFID technológia elterjesztésének potenciális lehetőségeit.** Ezen kívül a Rigai Nyilatkozattal összhangban céldátumot jelöl ki, és ajánlásokat fogalmaz meg a tagországok számára az idősinformatika fejlődését hátráltató jogi és technológiai akadályok csökkentésének érdekében. További fontos lépés lehet a 2007-ben benyújtott e-egészségügyi interoperabilitási ajánlások elfogadása.

Fogyatékkal élők

A fogyatékkal élő magyar állampolgárok számáról nincsenek naprakész pontos adataink. A 2001-es népszámlálás alapján 577 ezer fő, másként fogalmazva a népesség 5,7 százaléka él valamilyen fogyatékkal, ez

az arány azonban még a KSH szerint is alábecsli a csoport arányát. Nem véletlen, hogy más szakértői anyagokban 7 százalékos arány szerepel.

A fogyatékos személyek korcsoport és a fogyatékoság típusa szerint, 2001 (%-ban):

A fogyatékoság típusa	15-39 év	40-49 év	60-X év
Mozgássérült	7,5	36,4	54,6
Alsó. Felső végtag hiánya	8,8	32,8	56,6
Gyengénlátó	18,5	26,0	50,5
Egyik szemére nem lát	11,8	27,6	58,2
Vak	10,5	21,9	64,1
Értelmi fogyatékos	42,3	23,7	15,5
Nagyothalló	10,3	20,5	65,7
Siket, siketnéma, néma	25,6	30,1	36,5
Beszédhibás	25,5	28,9	28,6

Forrás: KSH, 2001

A fogyatékoság ráadásul többnyire más hátrányokkal is együtt jár, azoktól sok esetben nehezen választható el. Jelentősebb számban fordulnak elő körükben időskorúak. A fogyatékos személyek nagy része ugyanis nem születésétől fogva sérült, hanem életkora előre haladtával - betegség vagy baleset következtében - vált azzá. Ennek megfelelően a csoporton belül a 60 évnél idősebbek aránya eléri az 50 százalékot.

Hasonlóan kedvezőtlen kép rajzolódik ki, ha a csoport iskolai végzettségét vizsgáljuk. Átlagos iskolai végzettségük ugyanis jelentősen elmarad a népesség egészétől. A népszámlálás adatai szerint a fogyatékos személyek **32 százaléka nem fejezte be az általános iskolát**, míg körükben a többségi társadalomhoz képes lényegesen kisebb arányban találni felsőfokú végzettséggel rendelkezőket.

Jelentős részben a fenti hátrányokra épül rá a fogyatékkal élők kedvezőtlen munkaerő-piaci helyzete. A 2001. évi népszámlálás szerint a fogyatékos személyek foglalkoztatási mutatója mindössze **9 százalékos**

volt. A fogyatékkal élő munkaerő iránti piaci kereslet nagyon alacsony, ez erőteljesen összefügg az alacsony iskolai végzettség és a fizikai, illetve szellemi képességek korlátjaival, ugyanakkor a társadalom egésze, így a munkaadók is jelentős előítéletekkel rendelkezni. Nem véletlen, hogy a fogyatékkal élők jellemzően alacsony beosztású, rosszul fizetett, instabil állásokhoz jutnak csak. Többségük fizikai, betanított vagy segédmunkát végez, sokan pedig mindössze háztartási munkát.

Csereklei Gábor és File Szabolcs a *Mozgó Világ* című folyóiratban megjelent elemzésükben úgy vélik, a Magyarországon élő fogyatékosoknak ma komoly problémákkal és nehézségekkel kell szembe nézniük. A legjelentősebb problémák a következők:

- A fogyatékosokat elkülönítik, diszkriminálják;
- Hiányoznak a megfelelő, speciális segédeszközök;
- Hiányzik a megfelelően képzett segítőszemélyzet;
- Nem jutnak hozzá az információkhoz arról, hogy hogyan javíthatnának a helyzetükön;
- Anyagi problémák.

A fogyatékkal élők képzettségi és foglalkoztatási adatai alapján nyilvánvaló, hogy támogatni kell az infokommunikációs akadálymentesítést, a fogyatékos személyek digitális írástudatlanságának felszámolását, ami az infokommunikációs eszközök, és megoldások alkalmazásával kínált közszolgáltatásokat teszi elérhetővé. Ehhez biztosítani kell a szükséges személyi és tárgyi feltételeket.

A fogyatékkal élők internethasználatról **semmilyen adat nem áll rendelkezésünkre**. Pedig a technológia több szempontból is egyedi lehetőséget teremtene a célcsoport számára. A meglehetősen izoláltan élő, fogyatékos gyermekeket nevelő szülőknek lehetősége nyílna a kapcsolatteremtésre. A fogyatékkal élők és segítőik-nevelőik bekapcsolódhatnak fórumokba, a levelezőlistákon és chat-csatornákon keresztüli online tapasztalatcserébe. De az informatika a fogyatékos emberek komplex rehabilitációjának is hasznos eszköze lehetne, hozzájárulhatna az önállóbb élet megteremtéséhez.

Az információs és kommunikációs technológiák ennek megfelelően több területen is hozzájárulhatnak a fogyatékkal élők társadalmi reintegrációjához, segíthetik a kialakult hátrányok leküzdését, illetve megakadályozhatják, hogy a meglévő hátrányokra újabbak rakódjanak rá.

Ezért szükség van az IKT eszközök alkalmazására az oktatásban, hiszen a segítséggel élők jelentős része alacsony végzettséggel rendelkezik; a távoktatás lehetőségeinek kibővülése akadálymentesítené számukra az oktatás bármely fokán való részvételt.

Szükség van az IKT eszközök alkalmazására a munka területén is, mert a fogyatékkal élők jóval kisebb hányada tud hagyományos munkát végezni; a látássérültek számára választható szakmák száma például elenyésző. Kis nemzetközi kitekintéssel láthatjuk, hogy a PC-használat és az internet révén ezen problémák jelentős része kiküszöbölhető: az Egyesült Államokban a fogyatékkal élők nagy része használ számítógépet és internetet, így nem meglepő, hogy az USA-ban az egyes hátrányos helyzetű csoportok foglalkoztatottsági aránya megközelíti az országos átlagot.

Valamint szükség van az IKT eszközök alkalmazására az információhoz való hozzáférés tekintetében, hiszen a fogyatékkal élők jelentős része azért nem rendelkezik megfelelő segédeszközzel, vagy azért nem vesz igénybe fontos szolgáltatásokat, mert nem jut el hozzá a kellő információ.

Az IT-mentor program története, tanulságai

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

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

A 2007-es friss magyarországi adatfelvételek tanulsága szerint továbbra sem beszélhetünk dinamikus, jó ütemű fejlődésről a hazai információs társadalom terén, hiszen a felnőtt lakosság 60 százaléka még soha nem internetezett (NRC 2007). Ennél is aggasztóbb az a jelenség, hogy a nem használókön belül túlsúlyban vannak azok, akiknek semmilyen közvetlen, személyes kapcsolatuk sincsen az információs társadalom jellegadó eszközeivel, továbbá olyan közeli személyekkel, akik például interneteznek, használnak e-közzolgáltatásokat. Tíz internetet nem használó közül hatot még soha senki nem akart személyesen meggyőzni arról, hogy a világháló használata előnnyel járna a számára. Mindez vissza is tükröződik abban, hogy **ma már egyértelműen a motivációbeli korlátok**

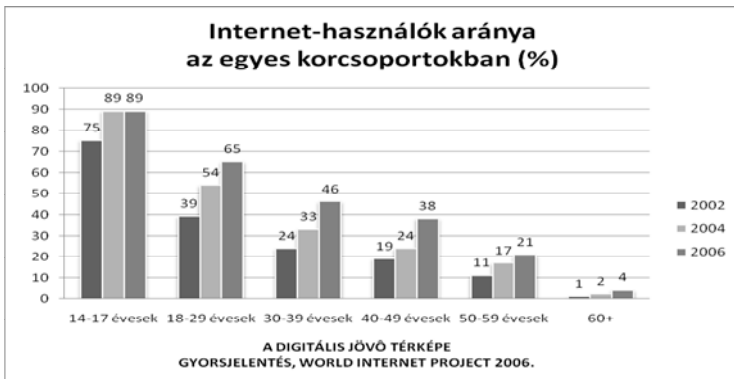
(nem érdekli, nincs rá szüksége) játsszák a főszerepet az anyagi akadályokkal szemben (WIP 2006).

Ennek pedig nagyon súlyos társadalmi-gazdasági következményei lehetnek. Már most azt tapasztaljuk, hogy az információs társadalom lassú fejlődési üteme mellett egyre mélyül a lakosság digitális megosztottsága Magyarországon. Sajnos jó esélyünk van arra, hogy az ország kulturális értelemben véglegesen kettészakadjon: a társadalom körülbelül egyharmada követi az információs társadalom változásainak trendjeit, jellemző rájuk a folyamatos technológiaváltás – például mobil eszközök, vezeték nélküli szélessávú internet hozzáférés használata, stb. –, valamint az online szolgáltatások kiterjedt használata, míg a felnőtt lakosság körülbelül kétharmada inkább elutasító, közömbös magatartást mutat az információs társadalom jellegadó eszközeivel szemben.

A megosztottság főbb törésvonalai az életkor, az iskolai végzettség és a településtípus mentén rajzolódnak ki. Az életkor előre haladtával drámaian csökken az internet használat valószínűsége: a harminc évnél fiatalabb korosztályhoz képest a 60 év felettiak esélye erre 94, de a 30-39 éveseké is több mint 50 százalékkal alacsonyabb⁸.

Már 2000-ben érzékelhető volt – még, ha akkor nem is látszott olyan világosan, mint ma –, hogy az ország kulturális értelemben vett megosztottságához fog vezetni az információs társadalom fejlesztése, ha nem fogunk odafigyelni alapvető társadalmi folyamatokra. Ha magunkon nem is vettük észre, de a fejlett országokban tapasztalható digitális megosztottságnak a vizsgálatok világossá vált, hogy hosszú távú, **az állami beavatkozást nem nélkülözhető társadalompolitikára van szükség.**

⁸ Lásd Albert Fruzsina - Dávid Bea - Molnár Szilárd (2006): *Az Internethasználat és a társadalmi tőke időbeni alakulása Magyarországon. Egy longitudinális vizsgálat eredményei.* Innen: Internet.hu 3. A magyar társadalom digitális gyorsfényképe 3., TÁRKI, 2006., 69-110. old.



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

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

A Magyar Információs Társadalom Stratégia programfüzeteinek megfogalmazásakor viszont már világosan látható volt, hogy a magyar társadalom jelentősebb része nem fog segítség nélkül a digitális kultúrának a részévé válni. A Társadalmi integráció (e-inclusion) program kiemelt célcsoportjai: az idősek, a valamilyen fogyatékkal élők, a romák, a digitális megosztottság szempontjából hátrányos helyzetben lévők. A program kiemelt célja volt, hogy a fizikai infrastruktúra (jellemzően az eMagyarország pontok) mellett a humán infrastruktúra is kiépüljön az IT-mentori hálózaton keresztül: azaz olyan közösségi hozzáférési pontok hálózata, ahol nemcsak az IKT eszközök speciális használatának igényei elégíthetők ki, hanem a kiemelt célcsoportokat és a segítségül hívható infokommunikációs technológiát is jól ismerő IT-mentor („szociális munkásba oltott informatikus”) szakember is elérhetővé válik.

Világossá vált, hogy a technológiai eszközök lehelyezése, elérhetővé tétele nyilvános helyeken csak akkor ér bármit is, ha az kivált valamilyen kedvező társadalmi-gazdasági hatást. Az egyik ilyen legfontosabb hatás, hogy a meggyengült, erőtlenné váló kistélepülések közösségeit megerősítse. Ha egy ilyen közösség-építő, erősítő, regeneráló hatást nem tud kiváltani az, hogy egy eMagyarország ponton, könyvtárban, kispostán, vagy teleházban elérhető a fénymásoló, a számítógép és a szélessávú internet, akkor az kidobott pénz, mert csak azok fogják igénybe venni, akik eddig is (azaz diákok, fiatalok, képzettek). A legnagyobb gond a kistélepüléseken (kb. 2500) van, ahol alig van már olyan humánerőforrás, akire alapozni lehetne, így a közösségek megtartó ereje rohamosan csökken Magyarországon. Szociológiai alpművek tucatjai szólnak arról, hogy mennyire káros, ha a társadalomnak ezek az alapszövevei rosszul kezdenek működni, ha nem töltik be funkcióikat, például normák, viselkedési minták, értékek átadását.

Ennek ellenére évekig nem történt semmi érdemi előrelépés az IT-mentori szakma meghonosításával kapcsolatban. Igaz, 2006-ban az OKJ-

ben rögzítésre került az IT-mentor középfokú képzés. Becslések szerint néhány éven belül mintegy 3000 IT-mentorra van szükség, különösen a kisebb településeken. Itt a közösségi internet-hozzáférési pontokon egy felkészült szakember kell, hogy álljon a lakosság szolgálatában, aki:

- segít az elektronikus szolgáltatás igénybevételekor felmerülő technikai nehézségek megoldásában, és oktató és ismeretterjesztő szerepében az internet szépségeit is bemutatja az érdeklődőknek.
- segít megtanulni a számítógép és az internet kezelését, a felhasználókat érintő információ megtalálásának módjait
- ami még lényeges: a mentor közvetítő szerepet is betölthet a központi, vagy önkormányzati elektronikus közszolgáltatás igénybevételekor.

A 2006 év végén indult az Információs Társadalmi Tanácsadó (ITT) képzés, melynek célja az volt, hogy az információs társadalmi területen működő (vagy a terület iránt érdeklődő) diplomás szakemberek speciális, tanácsadói szakoktatásban részesüljenek, amelyet mindennapi tevékenységük során hasznosítani tudnak. A képzés a Gazdasági és Közlekedési Minisztérium támogatásával került elindításra, összesen körülbelül 200 könyvtáros, informatikus képzésével.

A két koncepció között lényegi különbségek fedezhetők fel. Az IT-tanácsadókat arra képezik, hogy egyfajta társadalmi közvetítőként meggyőzze az embereket arról, hogy az internet nem az ördögtől való, vannak olyan szolgáltatásai, amelyek fontosak lehetnek a hétköznapokban. Ezt valóban el tudja látni egy tanácsadó egy könyvtárban, de ez ettől még nem közösségfejlesztés, ez ettől még nem szolgálja a társadalmi integrációt. Ez inkább egy reflektív szolgáltatás: ha bejön valaki – jellemzően az ügyfélszolgálatra –, akkor az ott elhangzott kérdésre keres választ, amiben segítségül hívja az IKT eszközöket. Az IT-mentor ezzel szemben proaktív: az inputokat ő gyűjti be, ő azonosítja a közösségre jellemző problémacsoportokat, ezeket pedig egy más eszközvilággal, más megközelítésmóddal próbálja kezelni.

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

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

Az IT-mentor mindezzel szemben elsősorban – ráépülve a tanácsadói szerepkörre – a teljes mértékben távolmaradókat, elutasítókat, kirekesztetteket próbálja elérni, ami elsősorban nem az "e" betűvel összefüggő jelenség, hanem szociális, szociálpolitikai, közösségfejlesztési, oktatási probléma, azaz elsősorban ilyen irányú kompetenciákkal rendelkező szakembereket igényel. Kiket tekinthetünk a magyar társadalomból ide tartozónak (távolmaradók, kirekesztettek)? A kutatások során a sem hozzáféréssel, sem motivációval, sem hozzáértő tudással nem rendelkezőket soroljuk ide. Egy e-közgazgatási kutatás eredményeire⁹ hivatkozva a magyar társadalom mintegy 50 százaléka sorolható ide.

Jól látható, az IT-mentor és az IT-tanácsadó nem egymást kizáró folyamatokra reflektálnak! Az egyik ezért jó, a másik azért, de azt vegyük észre, ezek merőben különböző dolgok, és az semmiképp nem állja meg a helyét, hogy csak az IT-tanácsadóban gondolkodjunk. Az IT-mentor fogalmának eltérő alkalmazása mára elért egy kritikus pontot, ahonnan

⁹ Lásd <http://www.euser-eu.org/>. A felmérés 10 európai országban – köztük Magyarországon is –, összesen több mint 10 ezer 18 évesnél idősebb állampolgár megkérdezésével történt.

már az eltérő megközelítések kell egymáshoz közelíteni. Mindenesetre, meglátásunk szerint, a szakma alapvetően az alábbi meghatározásokat fogadja el:

- „Az IT-mentor a digitális esélyegyenlőség szociális munkása, egy új hivatás képviselője. Feladata, hogy személyre szólóan, élethelyzet függően segítse megtenni az első lépéseket az információs társadalomban azoknak is, akik talán nem is sejtik, mire lehet jó számukra a számítógép és az internet, és egyedül nem boldogulnak vele” (Gáspár Mátvás).
- „Az IT-mentor egy új foglalkozás, a szociális segítő, a népművelő és az informatika oktató sajátos keveréke. Ismeri a kisközösség és egyes tagjainak helyzetét, igényeit, problémáit, a közösségi és személyes megoldások érdekében összeköti azokat a hálózaton elérhető szolgáltatásokkal, betanítja, segíti önálló használatukat” (Déri Tamás).

2004-ben fogalmazódott meg a gondolat, hogy az informatikai szektornak tennie kell azért, hogy az információs társadalom vívmányai minél szélesebb körben jussanak el a társadalom hátrányos helyzetű rétegeihez. A kezdeményezők (INFORUM a MATISZ és az IVSZ) úgy látták: szükség van egy „átvivő közegre”, „katalizátorra”, aki közvetíti a korszerű informatikai szolgáltatásokat a felhasználók felé - ez személy az információs társadalom mentora, röviden az IT-mentor.

Az alapgondolat egyszerű volt. Olyan - éppen inaktív - társadalmi rétegnek kínáltak egy merőben **új munkalehetőséget, másokon való segítség eszközt**, akik más területeken már bizonyítottak, sikeresek voltak, de önhibájukon kívül **munkanélkülivé váltak**, hátrányos helyzetbe kerültek, vagy sajnálatos módon fogyatékossgal élnek (hallás és mozgássérültek, megváltozott munkaképességűek).

A projekt megvalósítása során kialakult az IT-mentor szakma, amit az Országos Képzési Jegyzékbe be is jegyezték. Az EQUAL által támogatott,

az **IT-mentor - az informatikai szektor, mint munkaadó** program három fő részre tagolódtott:

Kiválasztás: az IT-mentor felhívásra az előzetes várakozást felülmúló létszámban jelentkeztek a legkülönbözőbb helyekről és képzettségekkel.

Képzés: a kiválasztást követően 46 leendő IT-mentor kezdte meg a mentális felkészítést, majd 42-en vettek részt az öthónapos szakmai, valamint speciális, az egyes IT-mentor foglalkozásokhoz (innovátor, felnőttképzési konzulens, távoktatási tutor, stb.) kapcsolódó képzéseken. Végül is 41-en lettek IT-mentorrá.

Foglalkoztatás: a képzést követően 39 fő kezdte el a munkatapasztalat-szerző tevékenységét. IT-mentorok dolgoznak önkormányzatoknál, civil szervezeteknél, kormányzati portált üzemeltető nagyvállalatnál, közösségi házakban, vállalkozásoknál, oktatási intézményeknél. Munkájukkal bebizonyították, hogy szükség van rájuk felnőttképzési konzulens, távoktatási tutor, közösségi szolgáltatás-üzemeltető, innovátor, vezetői asszisztens, ügyfélszolgálati munkatárs, kisvállalati rendszergazda munkakörökben.

Az EQUAL IT-mentor projekt tapasztalatainak felhasználásával a definíció több célcsoport (mint a fogyatékkal élők és az idős korúak) megnevezésével egészült ki. A mentor feladatkörében megjelenik a tágabb értelemben vett oktatás, az ismeretterjesztés és az elektronikus szolgáltatások használatának támogatása. A projekt alapján Információs Társadalom Mentornak, azt a személyt nevezhetjük, akit a hátrányos helyzetű célcsoportból (45 éven felüliek, fogyatékkal élők, munkanélküliek stb.) választanak ki (és az egész életen át tartó tanulást támogató) képzéssel, hálózati kapcsolattal, az üzleti, civil és kormányzati szféra együttműködésével teszik alkalmassá a munkavállalásra, a digitális írástudás, az információs társadalom új szolgáltatásainak (eKormányzat, eTanulás stb.) terjesztésére, a befogadó információs társadalom (eInclusion) helyi megvalósítására.

Létezik az információs és kommunikációs technológiákhoz kapcsolódó mentor fogalmának ennél is tágabban értelmezett változata is. **Neil Selwyn, a hazai gyakorlattal szemben nem a formális, hanem az**

informális tudásátadáshoz kapcsolja a mentor, vagy ahogy gyakran nevezi „segítségnyújtó”, illetve „warm expert” fogalmát. **A segítő ebben a felállásban a számítógép-használatot tanulók hálózatszerűen felépülő, informális közösségéből kerül ki.** Kutatásai szerint a tanulás e formáját választók elsősorban az alsóbb társadalmi osztályokból (szegényebb, iskolázatlan) és az idősebb korcsoport köréből kerülnek ki. Ugyanakkor Magyarországon az informális segítségnyújtás e formájának aránya lényegesen szélesebb körű.

A számítógép használat tanítása során az informális csatornák szerepét Loges és Jung is kimutatta¹⁰. Tapasztalataik szerint az IKT sikeres és hatékony használata – a technológiához és a formális tanuláshoz való hozzáférés mellett – jelentős mértékben függ a technológiához és a segítségével elvégezhető feladatokhoz kapcsolódó emberi kapcsolatok kiterjedtségétől és intenzitásától is.

Amennyiben a mentorprogramok kihasználják a helyi közösségekben meglévő erőt, az állami programok felülről szerveződő, formalizált megközelítésénél sikeresebben tudják az IKT használatára motiválni a célcsoport tagjait, továbbá az eszközök használathoz szükséges tudást is hatékonyabban tudják átadni.

Mint látható, az IT-mentor mára gyűjtőkifejezéssé alakult: három hasonló, mégis számos alapvető ponton eltérő programot takar. Az első változatban a hangsúly az akkreditált (1.) képzésen és hivatásszerű működésen van: az IT-mentor olyan közösségi hozzáférési pontokon dolgozó szakember, aki teljes mértékben megfelel az Országos Képzési Jegyzékben szereplő szakmai követelményeknek. Az EQUAL program keretében a (2.) foglalkoztatás került előtérbe, egy eltérő tananyagra építve a kísérleti program nyomán a képzést hozzáigazították az informatikai iparág igényeihez. Eközben a gazdasági minisztérium Információs Társadalmi Tanácsadó néven saját programot indított, amely egy korlátozott tananyag alapján csak továbbképzést nyújt a szociális /

¹⁰ Loges, W., & Jung, J. (2001). *Exploring the digital divide*. Communication Research, 28(4), 536-562.

könyvtáros szakmából kikerül leendő mentoroknak. Az eltérések ellenére a GKM a program leírásakor szintén az IT-mentor kifejezést használja, a tervek szerint a minisztériumi program fókuszában az (3.) ügyintézés támogatása áll. Ez egyaránt jelentheti egy e-kormányzati szolgáltatás használatát, illetve az információs és kommunikációs technológiák segítségével megoldható élethelyzetet.

Alapvető számítógépes ismeretek hiánya, 2005

	All	16-24 éves	25-54 éves	55-74 éves	Diák	Felsőfokú végz.	Munka- nélkül
EU25	37	10	29	65	4	11	39
Dánia	10	0	3	27	0	3	12
Németország	21	1	10	:	0	12	16
Észtország	37	13	29	:	:	24	:
Görögország	65	32	59	93	19	23	56
Olaszország	59	28	50	87	14	20	62
Ciprus	54	18	51	88	5	20	42
Lettország	44	2	38	83	1	16	66
Litvánia	53	11	50	90	1	18	71
Luxemburg	20	2	14	45	0	4	36
Magyarország	57	34	50	84	19	17	67
Ausztria	31	5	21	67	2	11	32
Lengyelország	46	6	45	81	2	11	53
Portugália	54	13	49	:	1	5	57
Szlovénia	39	:	:	:	:	:	:
Szlovákia	29	3	21	73	1	7	38
Svédország	11	1	5	27	1	2	10
Nagy-Britannia	25	7	17	:	:	7	:
Izland	14	9	7	36	6	4	34
Norvégia	10	0	4	30	0	1	13

Data confidential or not available, Forrás: Eurostat, Community survey on

ICT usage in households and by individuals.

Legjobb gyakorlatok Magyarországon

Ahhoz, hogy Magyarország - a Rigai Deklarációban megfogalmazott céloknak megfelelően - 2010-ig felére csökkentse az információs társadalom szempontjából veszélyezett csoportok lemaradását, tudatosan kell építeni az eddigi magyar és európai kezdeményezések eredményeire.

A kiadványt záró hazai legjobb gyakorlatokat bemutató fejezetben azokat a kezdeményezéseket vesszük sorra, amelyek sikeresen működtek, a megvalósítás lemásolható, terjeszthető. A felsorolt kezdeményezések nem fedik le valamennyi sikeres hazai projektet, csupán néhány fontosabb, példaadó programra mutatnak rá.

A legjobb gyakorlatok feldolgozása és terjesztése az Európai Unió befogadó információs társadalom elérése érdekében bevethető eszköztárának fontos eleme. Ma Magyarországon még nem készült olyan áttekintő kiadvány, amely a digitális esélyegyenlőséggel kapcsolatos sikeres civil, üzleti és kormányzati projektet mutatta volna be. A jó gyakorlatok egyszerre szolgálhatják a hatékony magyarországi programok tervezését és megfelelő publicitás mellett mintául szolgálhatnak más országok számára is.

A legjobbnak tekinthető hazai gyakorlatok áttekintése alapján elmondható, hogy az esetek többségében csupán szigetszerű változásokat érnek el, sokszor a kísérleti szakaszban megakadnak. Az IT-mentor kezdeményezéshez hasonlóan több más program vagy projekt hatékony elterjesztéséhez az állam és a civil szféra és az üzleti szereplők együttműködésére van szükség.

Unoka-Nagyszülő Informatikai Versenyek

Az Informatikai Érdekegyeztető Fórum évek óta küzd azért, hogy az idősebbek is egyenrangú polgárok legyenek az információs társadalomban. A 2003 óta hagyománnyá vált Unoka-Nagyszülő Informatikai Verseny története során már bebizonyosodott, hogy a két generáció

együttműködése hozzájárul az időseknek az információs társadalomba való bevonódásához. A verseny azt szolgálja, hogy felhívja az idősek figyelmét az internetben rejlő óriási lehetőségekre, amellyel fenntarthatják idősebb korban is az aktivitásukat. A szervezők célja, hogy a döntéshozók – megismerve a programot - az időskérdést ne csupán szociális, hanem életminőségi kérdésként kezeljék.

A versenyben 50 év feletti nagyszülők és 4-14 év közötti unokák együtt mérhetik összes különböző kérdésekben erejüket - az internetet használva segítségül - a többi párossal. A versenyen a gyerekek segítenek abban, hogy a nagyszülők átlépjenek az információs társadalom küszöbén. A verseny egy sikeres propaganda-sorozat, amelynek üzenete: az intergenerációs programok jelenthetik az elinclusion egyik útját Magyarországon, lévén a fiatalok már az iskolában, otthon és másutt megismerkednek az informatikai eszközök használatával, így az idősebbek bevonásának először a családokon belül, és a fiatalokon keresztül kell teret biztosítani.

Az Unoka–Nagyszülő Informatikai Verseny eddig 7 alkalommal került megrendezésre az ország különböző pontjain. Ma már nemcsak egy családi programot jelent, hanem egy társadalmi mozgalom elindulásának alapkövévé vált, hiszen az eddig versenyek mintegy 1200 családot mozgósítottak. Az idősek számítógép-használatának és életminőségének kérdése nem elhanyagolható mértékben e verseny jóvoltából került reflektorfénybe, ugyanis a versenyeket széles körű médiafigyelem kísérte.

Érdekes adatokkal szolgál a résztvevők körében végzett kis felmérés. A legifjabb versenyző 4, a legidősebb 84 éves volt 2007-ig. A versenyen megkérdezettek 53 százaléka budapesti, 47 százaléka vidéki, főleg városi volt. A válaszadók átlagéletkora 64 év (50-84), iskolai végzettségüket tekintve magasan felülreprezentáltak a felsőfokú végzettséggel rendelkezők (62 százalék); középfokú végzettségűek 35 százalékot, és a 8 általános végzettek 3 százalékot tettek ki.

A versenyen résztvevő 50 év felettiéről tudni lehet, hogy Magyarországon a teljes népességből 3.538.000 fő haladta meg ezt az életkort. Döntő többségük nem használja ki az internet előnyeit, annak

ellenére, hogy az segítené a munkaerőpiacon való megmaradást, a pszichoszomatikus (lelki eredetű) betegségek megelőzését, az elmagányosodás csökkentését, a társadalmi közéletben való megmaradást, a legolcsóbb informálódási, kulturális és szórakozási módok kihasználását és az életminőség fenntartását, sőt emelését. Az versenyen résztvevők – tehát a legaktívabb nagyszülők – közül is csak mintegy kétharmaduk rendelkezik saját internethozzáféréssel. Látható, hogy az internet terjedése ebben a korosztályban is hasonlóan megy végbe, mint a fiatalabbak esetében és ez látszik a végzettségek arányaiban.

A megkérdezett nagyszülők átlagosan napi 100 percet töltenek el internetezéssel. A szórás nagy, van, aki csak napi 15 percet, de mások 6 órát is eltöltenek a világhálón szörfözéssel. Leggyakrabban a kultúra, a politika és a tudomány témakörében érdeklődnek, ezután a közérdekű információk szerzése következik a népszerűségi listán. A rendszeres online újságolvasók aránya 62 százalék. A verseny résztvevőinek válaszaiból kiderült, hogy 43 százalékuk pénzügyeit és/vagy egyes vásárlásait az interneten keresztül bonyolítja. Mindössze 23 százalékuk teljesen bizalmatlan pénzügyei intézésében az internettel.

A teleház mozgalom

Magyarországon a digitális szakadék csökkentésének és az e-befogadás növelésének első zászlóhordozójaként tekinthetünk a teleház mozgalomra. A számba vehető projektek jelentős részében nagy szerepet vállalnak a teleházak. A Magyar Teleház Szövetség révén még az állami beavatkozás előtt szervezett formát öltött a falusias térségek hozzáférési lehetőségének javítása. A teleházak az e-befogadás alapkövét jelentik, jelenthetik Magyarország kistelepüléseinek egész sorában.

Legjobb gyakorlatnak azonban elsősorban azért tekinthetőek, mert sikeresen képesek arra, hogy az új információs technológiák segítségével a társadalom marginalizálódott csoportjainak széles rétegét beintegrálják az információs társadalomba. A vidéken élők, és ezen belül is elsősorban a munkanélküliek, a megváltozott munkaképességűek, a fogyatékkal élők, a romák és az idősek, és minden olyan csoport számára, aki nem engedheti

meg magának, hogy otthonában számítógép vagy internet hozzáférése legyen, lehetővé teszik, hogy közvetlen, akár napi kapcsolatba kerüljenek ezekkel az eszközökkel. Ennek biztosítása mindig közösségi helyszíneken valósul meg, ahol ingyen, vagy alacsony árért lehet használni az eszközöket. Érdemes megemlíteni, hogy ezek a közösségi pontok sok más, technikai szolgáltatást is nyújtanak, mint például fénymásolás, szkennelés, és új jelenségként – bár még csak kevés helyen – a videótelefonálás.

Az eszközök megléte azonban magukban nem elegendők ahhoz, hogy a digitális szakadék kisebb legyen, a valóban sikeres teleházak ennél tovább léptek. Szükség van arra is, hogy tanfolyamok által a fent felsorolt célcsoportok digitális írástudását növelni lehessen. Így tehát elengedhetetlen, hogy az eszközök biztosítása összekapcsolódjon számítógép-, és internethasználói képzésekkel. Több magyar teleház szervez ilyen kurzusokat meghatározott célcsoportoknak, pl. nőknek vagy időseknek. Gyakoriatok továbbá a nyelvi képzések, de szép számmal akadnak a megváltozott munkaképességűek és a fogyatékkal élők számára indított (Országos Képzési Jegyzékben szereplő) OKJ-s képzések is. Ezáltal a teleházak kilépnek az eredeti kereteik közül, és felvállalnak más, „hagyományos” funkciókat is.

„Kattints rá, Nagyi!” Program

Az UPC Magyarország szponzorálásával évek óta tartanak tanfolyamot nyugdíjas, idős embereknek, ahol megtanulhatják a számítógépek kezelésével kapcsolatos legfontosabb alapismereteket. Az országban jelenleg 12 településen (Budaörs, Budapest, Debrecen, Eger, Gyöngyös, Nagykanizsa, Nyíregyháza, Pécs, Salgótarján, Székesfehérvár, Szombathely, Veszprém), folyik a hathetes, 25 órás „Kattints rá, Nagyi!” alaptanfolyam (<http://nagyi.bmknet.hu/>). A tanfolyam végeztével a résztvevők képessé válnak internetes műsorújságok, receptek, hírek, rendezvény-adatbázisok, térképek, keresők használata mellett az elektronikus levelezés, esetleg a videó-telefonálás alapjainak elsajátítására.

Az idősek speciális célcsoportot képeznek, hiszen ebben a korban az emberek rendszerint jóval rugalmatlanabbak, nehezebben fogadnak be új

ismereteket, nehezebben szánják rá magukat az újdonságok használatára, kevésbé nyitottak, és jelentős félelmeik vannak a technikai újdonságok iránt. Így ezeknek a programoknak gyakran ezeket a félelmeket és problémákat is le kell győzniük, ha eredményt akarnak elérni.

Digitális Középiskola

Az Informatikai és Hírközlési Minisztérium 2003 szeptemberében Északkelet-Magyarországon indította el a Digitális Középiskola program pilot projektjét roma származású, érettségivel nem rendelkező felnőttek számára. A programra első lépcsőben roma kisebbségi önkormányzatok képviselői jelentkezhettek az érintett Borsod-Abaúj-Zemplén megyéből. A képzés a hagyományos levelező gimnáziumi képzést egészíti ki, és teszi hatékonyabbá az informatika és az eLearning eszközeivel.

Szociális Informatika Segítő Foglalkozásúaknak - Képzési Központ

Az Infonia Alapítvány HEFOP támogatással hozta létre a „Szociális Informatika Segítő Foglalkozásúaknak Képzési Központot” ahol, képzett szakemberek segítségével másfél év alatt 100 segítő jut.

A projekt közvetett, rövidtávú célja a kiképzett szociális segítőkkel kapcsolatba kerülő hátrányos helyzetűek - ezen belül nagyobb valószínűséggel romák, mozgáskorlátozottak, nők - társadalmi befogadásának növelése, elsősorban információs társadalmi és munkaerőpiaci (re)integrációjukkal.

A közvetlen célcsoport a szociális ellátórendszerben s a szociális igazgatásban dolgozó szakemberek és önkéntesek. A program keretében elsősorban olyan romákkal, hátrányos helyzetű nőkkel és mozgáskorlátozottakkal közvetlenül foglalkozó segítőknek képeznek, akik középiskolát végeztek, s kezdő (minimális szintű) számítógépes- és internetes ismeretekkel rendelkeznek; ezen belül az önkéntesek - támogató partnerek közreműködésével - részben a hátrányos helyzetű célcsoportokból kerülnek ki.

Kismama Reintegrációs Centrum modellintézmény

Az informatikai technológia fejlődésével egyre szélesebb lehetőség nyílik új, nem helyhez kötött munkavégzési formák, illetve az információs társadalomra jellemző új foglalkozási körök megjelenésére. Ezek elterjedése kedvező a munkáltatók számára is. Az új foglalkozási körök speciális felkészülést igényelnek. Az Infonia Alapítvány által vezetett „Kismama Reintegrációs Centrum”-projekt általános célja olyan modellintézmény létrehozása, ahol a gyermekükkel otthon lévő nők eltölthetik szabad idejüket, lelki egészségvédelmükkel, gyermekneveléssel, életvezetéssel és anya-gyermek vagy férj-feleség kapcsolati kérdésekkel szakemberekhez fordulhatnak, ha szükségük van rá terápiás-, illetve fejlesztő foglalkozásokon vehetnek részt, illetve társadalmi reintegrációjuk elősegítése érdekében személyre szabottan választhatnak szakképzéseket. Ez a szolgáltatás együttes sok kismamát mozgósít, közülük sokan választják majd a lehetőségeiket kitérítő képzési és foglalkoztatási formákat. A projektet összetettsége okán némileg hosszabban ismertetjük a továbbiakban.

A képzési program a hiányzó információs írástudás (a digitális környezetben végzett kommunikáció, szórakozás és munka feltételét jelentő készség-együttes) felépítését célozza meg. Az internet- és számítógéphasználatot magasabb szinten megtanuló, a programba bevont 15 kismamát olyan korszerű, szintén interneten végezhető tevékenységekre képzik ki, amelyek iránt növekvő kereslet mutatkozik a munkaerőpiacon. A reintegráció tehát ebben az esetben nem „követést”, kényszermegoldásokat jelent, hanem versenyképességet. Ez azt is lehetővé teszi, hogy a reintegrációs centrum egyúttal munkahely is legyen, hiszen otthonról vagy a megszokott számítógépes laborból távmunkában is végezhetik feladataikat. A program során létrehozott adatbank a foglalkoztathatóság növelését kívánja lehetővé tenni, mindenki számára, aki abban regisztrálja magát.

Ingyenes tanfolyam romáknak és mozgássérülteknek

A mozgássérültek fizikailag vannak korlátozva abban, hogy eljussanak a számukra fontos helyekre, szolgáltatásokhoz. A roma kisebbség bizonyos szempontból hasonló problémákkal küzd. E társadalmi csoport tagjai gyakran marginalizált, szegregált helyzetbe kerülnek, az információkhoz való szűkös hozzáférési esélyei miatt nem érik el azokat a lehetőségeket, amelyeket a többségi társadalom tagjai számára magától értetődők. Ezért a Mozgáskorlátozottak Egyesületeinek Országos Szövetsége és a Mediátor Alapítvány Roma Centrum tanfolyamain a résztvevők számára elméleti és gyakorlati alapismeretek átadásával csinálnak kedvet az internet használatához.

Az oktatás teljesen ingyenes, a négyórás tanfolyamon a résztvevők 10-15 fős csoportokban ismerkedhetnek meg az internettel, minden jelentkező külön számítógépen gyakorolhat. A programon a szervezők becslése szerint 650-en vehetnek részt. Felmerül a kérdés, hogy az ilyen típusú tanfolyamoknak mi értelmük van. A négy órás képzés valószínűleg nem elégséges ahhoz, hogy tényleges motivációt jelentsen a résztvevők számára, hogy felhasználói ismereteket sikerüljön átadni, és önálló tanulásra motiváló attitűdöt érhessünk el. A képzettek magas száma ebben az esetben semmilyen garanciát nem jelent arra, hogy tényleges változást sikerült létrehozni a célcsoport életében. Szükség lenne ezért olyan programokra, melyek ténylegesen képesek pozitív felhasználó élményt és ezáltal hosszú távú motivációt kialakítani a résztvevőkben, melyek garantálják, hogy később is élni fognak ezekkel a lehetőségekkel.

Oszkói „ráébresztő training”

Az oszkói ráébresztő tréning elsődleges célja, hogy teljesen kezdők is megismerjék az internet nyújtotta lehetőségeket. A Nyugat-Dunántúli Regionális Fejlesztési Közhasznú Társaság szervezésében elindult program első lépéseként összegyűjtötték azokat a legfontosabb kérdéseket, érdeklődési köröket, ami a célcsoport számára motivációt jelenthet, hogy ezzel kapcsolatban többet megtudjon. A válaszok alapján ezek az egészség, munka, kapcsolattartás, tanulás, gyermek, család, pénz, barátok, társ,

rokonok, tájékozódás címszavak voltak. Összesen megközelítőleg 40 kérdéskör gyűlt össze. Ezután a résztvevőket IT-mentor segítette abban, hogy a számukra érdekes kérdésekkel kapcsolatban információkat gyűjtsenek. A ráébresztő tréningnek igen kedvező fogadtatása volt az érintettek körében.

Speciális szoftver és honlapok a vakok számára

A vakok és látássérültek számára a számítógép használatot és az internetezést ma már a legkülönfélébb szoftverek segítik, viszont ezek elérhetősége a hátrányos helyzetű, gyakran csak korlátozott munkavállalásra képes (így szintén szűkös anyagi forrásokkal rendelkező) emberek számára nem egyszerű.

Ezt a problémát próbálja megoldani az Axelero, a Speech Technology Kft. és a Magyar Vakok és Gyengénlátók Országos Szövetsége által kifejlesztett és ingyenesen letölthető szoftver, amely a letöltött weboldalak tartalmát beszédhanggá alakítja, így olvasási képességre tulajdonképpen nincsen szükség. A szoftver már a telepítés során is hangosan olvassa fel a képernyőn megjelenő utasításokat, így a látássérültek külső segítség nélkül, billentyűparancsokkal önállóan tölthetik le és használhatják a szolgáltatást az első lépésektől kezdve. A rendszer alapvetően a portál híreit alakítja át beszédhanggá. A Fájl/Megnyitás opcióval más weboldalak szövegeit is élőszóvá lehet alakítani. A program lehetőségeit az korlátozza, hogy a legtöbb weboldalon számtalan grafikus információ és szöveg nehezíti a hang alapú böngészést, navigálást. Fontos lenne, hogy több olyan tartalomszolgáltató legyen, amely vállalja, hogy saját oldalukat szöveges, látássérültek számára is egyszerűen használható változatban is elkészítik.

A kibontakozás útja – akcióterv

A Magyarországon elkészült kutatási anyagokból és az Európai Unió által felvázolt fejlődési irányokból látható, hogy a digitális társadalmi befogadás (eInclusion) kérdése sürgető kényszerekkel szembesít mindenkit Európában. A hazai tettek fényében általánosságban elmondható, hogy a hivatalos Magyarország eddig még nem fordított elég figyelmet az eInclusion, a digitális társadalmi befogadás szükségességére, és az EU javasolta irányokra. Napjainkig az eInclusion irányú szervezett akciók túlnyomó többsége civil kezdeményezések eredménye. Látható, hogy a magyar gazdaság szereplői még nem ismerték fel, hogy az eInclusion problémáinak elhárítására tett lépések a piac nagyon jelentős bővülését hozzák maguk után. A társadalmi felelősségvállalási felbuzdulások inkább csak karitatív jellegűek, de azok általában nincsenek összhangban a piaci-társadalmi igények változásával. A kutatásokból és az elmúlt négy év tanulásaiból kiderül, hogy a kormányzati hálózatépítés, az ad hoc számítógép-akciók nem tekinthetők megoldásnak olyan komplex életminőségi feladat esetén, mint a digitális esélyegyenlőség, a digitális (elektronikus) társadalmi befogadás megvalósítása.

Az internethasználatra vonatkozó tervek a nem használók körében:

Mennyire valószínű, hogy egy év múlva internetet használ?	Korábban már használta rendszeresen	Nem használta korábban rendszeresen
Nagyon valószínű	18%	1%
Valószínű	18%	6%
Nem valószínű	56%	90%
Nem tudja	9%	2%
Összesen	100%	100%

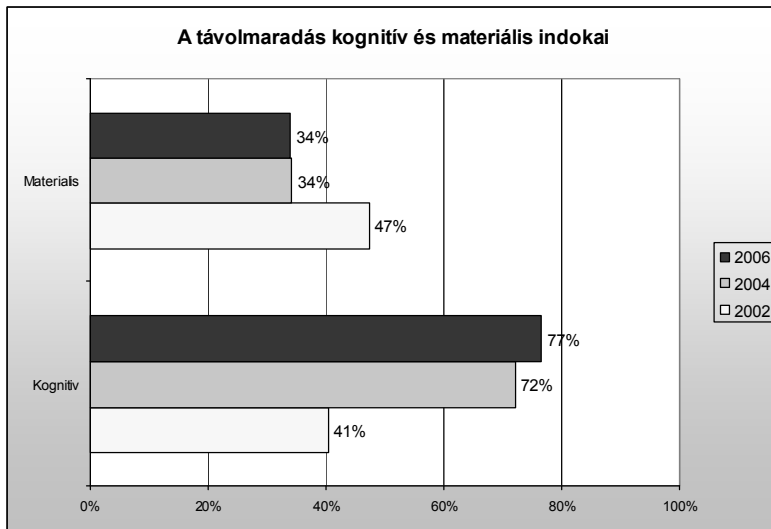
Forrás: WIP, 2006

Olyan gazdaság-, társadalom-, egészség- és szociálpolitikára lenne szükség, amelynek alkotói és végrehajtói túl tudnak lépni a szűken értelmezett jogszabályi, hatásköri kereteken, és sürgős, összetett életminőségi feladatként kezelik a mintegy 6 millió magyar állampolgár sorsát. Az inclusion nem értelmezhető csak foglalkoztatási, csak felnőttképzési, csak mentálhigiénés, csak egészségügyi, csak szociális kérdésként. A modernitás és az információs társadalom igénye meghaladja a tárcakereteket és a hagyományos gondolkodási sablonokat.

Természetes, hogy azt tapasztaljuk, hogy a civil kezdeményezések évekkal korábban indulnak el, mintsem a kormányzati döntéshozók egyáltalán a probléma megfogalmazásáig eljutnának. Mégsem triviális Magyarországon az, hogy a tenni vágyó szervezetekre partnerként tekintene kormányzat, általános a kapcsolathány, a civil szervezetek egyszerű mellőzése, támogatásuk megvonása.

Ahhoz, hogy Magyarországon a digitális társadalmi befogadás kérdésében érdemi előrelépés történjen, ahhoz nem csupán azokat kell a kérdés fontosságáról meggyőzni, akik kimaradtak az internet-világ fejlődéséből és napról-napra távolabb kerülnek attól, hogy az egyre bonyolultabb szolgáltatásokat igénybe vegyék, hanem azokat is, akik a hazai reformokat megvalósítani igyekeznek. Az ezen a területen Európai Unió által szabott irányok, elvárások nem kerültek át a hazai köz(politikai) gondolkodásba, ezért az unióval párhuzamos fejlődés útja erősen kétséges. Magyarországon az utóbbi években az információs társadalom lassú fejlődési üteme mellett tovább mélyült a lakosság digitális megosztottsága. A folyamat az ország kulturális értelemben vett végleges kettészakadásának irányába tart. A felnőtt lakosság 60 százaléka digitálisan írástudatlan.

A nem internetezés indokai



Forrás: WIP 2002-2004-2006

A jelentős mértékű motivációhiány legfőbb okait abban látjuk, hogy a lakosság többsége nincs tisztában azzal, milyen előnyökkel is járhat számára a digitális világ, illetve hogy hiányoznak azok a társadalmi közvetítők, akik közvetlen módon mindezt képesek bemutatni. Szükség lenne olyan uniós és magyar, civil és kormányzati együttműködésre, ami a valós problémára hatékony választ kíván adni. A kooperáció hiánya a magyar társadalom minden szintjére kihat és akadályozza a reformok eredményességét.

A civil és tudományos szervezetek összefogásából létrejött szakértői anyag néhány olyan lépés szükségességre kívánja felhívni a figyelmet, amelyek nélkül a társadalmi modernizáció és a digitális társadalmi befogadás nem mehet végbe. Véleményünk szerint szükséges a döntéshozói, politikai és civil-társadalmi véleményvezérek körének tájékoztatása arról, milyen elvárásokat fogalmaz meg az Unió, milyen irányokat mutat és hol tart Magyarország e kérdésben. 2007 az „Egyenlő

Esélyek Mindenki Számára Európai Éve” ennek során természetes lenne, ha ebbe az elInclusion kérdésköre is beemelésre kerülne, hogy a 2008-as e-Befogadás éve Magyarországra érdemben készülhessen fel.

Szükségesnek látjuk a társadalom motivációjának erősítését, az internettel kapcsolatos ismeretterjesztés erősítését, a hátrányos helyzetű csoportok célzott tájékoztatását és felkészítését. Ezzel kapcsolatosan fejlesztésre szorul az informatikai és információs társadalmi felnőttoktatási és -képzési struktúra, támogatásra méltónak látjuk a központi és helyi, civil és privát oktatási kezdeményezéseket. Szükségesnek látszik olyan internetes tartalmak előállításának fejlesztése és a meglévők támogatása hozása, amelyek az elInclusion problematikájához kínálnak megoldásokat, legjobb gyakorlatokat, és irányokat a hátrányos helyzetű csoportok számára. Végezetül megfontolandó, milyen ösztönzővel lehetne hatni az informatikai szállítók és az internet-szolgáltatók számára, hogy a hátrányos helyzetű csoportoknak olcsó és megbízható eszközöket kínáljanak.

A fentiekből következően a hazai elInclusion tettek körének az alábbiakat javasoljuk.

1. A elInclusion eszme népszerűsítése – elméleti előkészítés

- a. Írásos áttekintés az elInclusion helyzetéről az EU-ban a hazai döntéshozók, szociális intézmények, társadalmi és politikai szervezetek számára. Az európai uniós és hazai policy-k ismertetése. A kérdés folyamatos kommunikációt igényel a döntéshozók és megvalósítók között;
- b. EU tevékenységeket bemutató módszertanok, legjobb gyakorlatok összeállítása;
- c. A hazai „best practice” összeállítása és angol nyelvű kommunikációja az EU és intézményei felé. A hazai eseményekről, eredményekről rendszeres hírgyűjtés a témakört érintő EU benchmarking és indikátorok elvárásai szerint;
- d. Rendszeres angol nyelvű, hírlevél publikálása az EU intézményei és a nemzetközi sajtó számára a hazai elInclusion kérdéstről,

amelyben számot lehet adni az információs társadalom tágabb kérdéseiről is;

- e. E kérdéssel foglalkozó website felállítása angol és magyar nyelven (folyamatban). Kutatások, szakmai anyagok (oktatáshoz, civil szervezeti, önkormányzati tevékenységhez);
- f. Az információs társadalomból kirekesztett csoportok igényeinek, motivációinak, attitűdjeinek jobb megértése érdekében rendszeres hazai kutatási programok indítása;
- g. A hazai társadalmi, közösségi informatikai gondolkodás és gyakorlatok megerősítése, kiterjesztése.

2. Motivációs programok

- a. Motivációs, igény- és figyelemfelkeltő programok az 50 év feletti és idős emberek számára: Inforum Unoka-Nagyszülő IT Versenyek, roadshow-k, televíziós kampányok;
- b. Az e-egészségügy fejlesztése az aktív időskor érdekében;
- c. Fogyatékkal élők (Civil szervezeteik bevonásával célzott DM programok);
- d. Roma kisebbség (Kulturális és jogvédelmi szervezetek bevonásával indított speciális kampányok);
- e. Halmozottan hátrányos helyzetű fiatalok csoportjainak elérése;
- f. Helyi motivációs programok, melyek megvalósításában a közösségi hozzáférési helyek és az iskolák kiemelt szerepet játszanak.

3. Oktatási programok

- a. Országos eKépességek program indítása;
- b. Könyvtár, teleház, iskola, idősklub bevonása, a létező non-profit intézmények megerősítése (pl., Kattints rá, Nagyi!);
- c. IT-Mentor képzés beindítása, megerősítése;
- d. A szociális gondozói hálózat felkészítése;
- e. Szakmai tananyagok az oktatóknak (kidolgozva);
- f. Speciális, nyomtatott és online tananyagok a célcsoportok tagjainak;

- g. Az iskolák és diákjaik bevonása az idősek oktatásába (pl. Inforum: „csibe tanítja” program);
- h. Oktatási tananyagok, kiemelt online közszolgáltatások, elsősorban e-közigazgatás és e-egészségügy terén.

4. Tartalomszolgáltatás

- a. Információs webhely az idősek IT oktatása céljából (pl. 50Plusz.Net.);
- b. A kiemelt célcsoportok számára releváns információszolgáltatások összegyűjtése és támogatása;
- c. Az oktatási, ismeretterjesztési programokhoz szükséges összefogások szervezése, partnerek felkutatása;

5. Hozzáférés és eszközök

- a. Szélessávú internetelérés lehetősége az adott településen, körzetben (partnerségben a mobilcégekkel, wi-max szolgáltatókkal);
- b. Olcsó számítógépek;
- c. Speciális eszközök (infraegér, braille billentyűzet, - nyomtató, felolvasó szoftver);

Az Informatikai Érdekegyeztető Fórum és tagszervezetei, az Információs Társadalom- és Trendkutató Központ és munkatársai együttműködést ajánlanak és kérnek a többi civil társadalmi szervezettől, az illetékes tárcáktól, hogy a digitális társadalmi befogadás (eInclusion), a digitális írástudás és készségek fejlesztése, az életminőség-politika terén lépjenek fel együtt, közösen 6 millió honfitársunk leszakadásának megállítása érdekében és 3,5 millió, 50 évnél idősebb honfitársunk társadalmi hálózaton belül tartása érdekében.

Az ország lakosságának eme harmadát kevesebb, mint 1 km-nyi autópálya árából már a modern Magyarország polgárává lehetne tenni. Nem tudjuk, hogy ez megéri-e valakinek.

Az első eInclusion jelentésről

Hiánypótló kiadványt tart kezében az olvasó. Az információs társadalmi befogadás helyzetének gyorsfényképét, és azon feladatok Akciótervét, amik elengedhetetlenek ahhoz, hogy a digitális technológiák révén megőrizzük, sőt növeljük a társadalmunk minden tagjának életminőségét. Különösen azokét, akik életkoruk, lakhelyük, végzettségük, fizikai hátrányos helyzetük miatt eddig még nem élvezhették a modern eszközök nyújtotta előnyöket. Számukra is biztosítani kell mindazt, ami a fiatal, egészséges, képzett városlakók számára a XXI. században természetes: a mobil telefónia, az internet, a kimeríthetetlen információforrások és szolgáltatások használatának ismeretét és lehetőségét. Az Equal pályázat jóvoltából az IT-mentor projekt számára elkészült szakértői dokumentumok szolgáltak alapul ahhoz, hogy ez a rövid összefoglalás létrejöhessen. A magyar informatika civil szervezetei elkötelezték az iránt, hogy a technikai eszközök biztosították előnyökből mindenki egyaránt részesedhessen igénye szerint, vallva azt: minden személyiség fejlődésével, tanulásával az egész ország lesz gazdagabb.

