

Digitális egyenlőtlenségek

*Nemzetközi példák
és magyarországi alkalmazás*

2003. július

*Készült az
Informatikai és Hírközlési Minisztérium
megbízásából*





DIGITÁLIS EGYENLŐTLENSÉGEK.

NEMZETKÖZI PÉLDÁK ÉS MAGYARORSZÁGI ALKALMAZÁS

Készítették:

Bognár Éva
Dányi Endre
Dessewffy Tibor
Galács Anna
Rét Zsófia
Ságvári Bence
Sülyi Áron

www.ithaka.hu



Tartalom

Összefoglalás	3
Bevezetés	8
A digitális megosztottságról	10
A megosztottság típusai	11
Globális megosztottság	11
A hozzáférésben mutatkozó különbségek	12
A hozzáférési különbségek dimenziói	13
A jövedelmi különbségek szerepe	13
<i>A foglalkozási különbségek szerepe</i>	14
<i>Az iskolázottság szerepe</i>	15
<i>A nem szerepe</i>	15
<i>Az életkor és a generáció szerepe</i>	16
<i>Etnicitás, rassz szerepe</i>	16
<i>A lakóhely szerepe</i>	16
A „digitális megosztottság” fogalmának kritikája és „reformjavaslatok”	17
Következtetések	20
A magyarországi digitális egyenlőtlenségek az adatok tükrében	22
Infokommunikációs eszközhasználat	23
Mobiltelefon	23
Számítógép használat	24
Internet használat	26
Az internetet nem használókról	28
Az internetet nem használók	28
Potenciális internet használók és ”stabil” offline csoportok	29
Offline világgép	32
Internet offline szemmel	34
Kognitív és materiális okok	35
Útmodell az internethasználat magyarázatára	39
Best practice elemzés	42
Kormányzati beavatkozás az információs társadalom kiépítése és a digitális egyenlőtlenségek csökkentése érdekében	42
Kormányzati beavatkozás az információs társadalom kiépítése és a digitális egyenlőtlenségek csökkentése érdekében	43
A best practice elemzésben szereplő országokról	47
Észtország	51
Észtország helyzete a digitális világban	51
Kormányzati programok	53
<i>Infrastruktúra fejlesztés – a fizikai hozzáférés biztosítása</i>	53
<i>Integrált programok – hozzáférés, a digitális írástudás, az információs társadalom gondolatának népszerűsítése</i>	54
<i>E-government és e-democracy – kormányzati szolgáltatások és releváns tartalom</i>	58
Portugália	61
Portugália helyzete a digitális világban	61
Kormányzati programok	63
1. szakasz: <i>Zöld Nyilatkozat az Információs Társadalomért (1997-1999)</i>	63
2. szakasz: <i>A Tudásalapú Információs Társadalom Felé (2000-2006)</i>	65
Svédország	67
Svédország helyzete a digitális világban	67
Állami szerepvállalás	67



A szerepkörök felosztása	69
Kormányzati programok	69
„Számítógépet mindenkinek”	69
„Medborgarterminalen” (Nyilvános Internet Monitor)	70
SeniorNet	71
ITiS	71
„Egy Információs Társadalom Mindenkiért”	72
Egyesült Államok	75
Az Egyesült Államok helyzete a digitális világban	75
Kormányzati programok	76
E-kormányzati megoldások: <i>FirstGov.net</i>	78
Kanada	80
Kanada helyzete a digitális világban	80
Kormányzati programok	80
<i>Canada On-Line</i>	81
E-kormányzat	82
Kormányzati programok a digitális egyenlőtlenségek csökkentésére	84
Linkgyűjtemény	93
A vizsgált országokkal kapcsolatos honlapok	93
Észtország	93
Portugália	93
Svédország	93
Egyesült Államok	94
Kanada	94
Statisztikák	95
Nemzetközi szervezetek	95
Non-profit szervezetek, alapítványok	95
Tanulmányok	96



Összefoglalás

Az Eötvös Loránd Tudományegyetem Információs Társadalom- és Hálózatkutató Központja (ELTE ITHAKA) által az Informatikai és Hírközlési Minisztérium megbízásából végzett kutatás célja a magyarországi digitális egyenlőtlenségek csökkentésének leírása, valamint azok csökkentéséhez szükséges stratégiai háttéranyagok elkészítése volt. A tanulmány három fő részből áll:

1. a World Internet Project 2002-es magyarországi adatainak elemzésén alapuló helyzetjelentés
2. a digitális megosztottság szempontjából releváns külföldi példák leírása és a különféle információs politikákban megfigyelt fontosabb programok csoportosítása
3. a nemzetközi példák magyarországi alkalmazhatóságának vizsgálata

Az **első részben** a kutatás szempontjából a legfontosabb csoportot az internetet nem használók jelentik. A csoportokat úgy hoztuk létre, hogy a nem használók és a használók között húzódó szakadék különböző fokozatain tartózkodókat valamelyest le tudjuk írni. A „digitális szakadék” áthidalását megcélzó elemzéseinkhez a következő három csoportot határoztuk meg:

- Az első csoportba azok tartoznak, akik sem a 2001-es adatfelvétel idején, sem pedig egy évvel később nem használták az internetet, valamint úgy vélték, nem valószínű, hogy egy éven belül használókká fognak válni. (*Stabil nem használók*)
- A második csoport képviselői szintén mindkét évben a nem internetezőkhöz tartoztak, viszont saját bevallásuk szerint az elkövetkezendő egy évben – vagyis a következő, 2003 őszi adatfelvételig – rendszeres internethasználóvá fognak válni. (*Potenciális használók*)
- Végül az utolsó csoportba tartoznak azok, akik 2001-ben még nem interneteztek, de egy évvel később már igen (*Belépők*).

A potenciális használók és a stabil nem használók internettel kapcsolatos attitűdjei több esetben is jelentős eltéréseket mutatnak. A potenciális



használók inkább egyetértenek azzal, hogy akinek nincs internet-hozzáférése, az komoly hátrányban van az élet minden területén. Ebből a hátrányból származó „kellemetlen” érzés, frusztráció tehát jó motivációt jelent a belépéshez. Az ebbe a csoportba tartozók sokkal erősebben érzik úgy, hogy elmaradnak a világ változásaitól, amikor mások az internetről beszélgetnek. Azt a véleményt, miszerint túl sok idő megy el az internetezéssel, leginkább a stabil nem használók osztják. A két csoport közötti legmarkánsabb különbség az internet fontosságának megítélésében rejlik. Nem véletlen, hogy a potenciális használók sokkal inkább tisztában vannak azzal, hogy az internet számukra milyen előnyökkel, és időmegtakarítással jár. Ezzel összefüggésben nem igazán értenek egyet azzal az állítással sem, hogy az internet semmi fontosat nem nyújt, illetve kevésbé tartanak a személyes adatok illegális felhasználásától. Mindezek alapján aligha tagadható, hogy az internetezővé válás útján nélkülözhetetlen útitárs az internetről való pozitív gondolkodás.

Az „offline” lét mögött meghúzódó – materiális, anyagi – okok, mint például a számítógép hiánya vagy a használat árának sokallása – jelentősek az internethasználat mellőzésének tekintetében. Azonban nem kerülhetik el figyelmünket a nem materiális természetű, hanem kulturális vagy kognitív eredetű indoklások – a „nem érdekli” és a „nem ért hozzá” válaszok sem. A nem internetezők kétötöde állítja, hogy azért nem használja az internetet, mert nem érdeklődik a világháló iránt. Az internethasználat hiányának okait vizsgálva a két csoportban azt találtuk, hogy a stabil nem internetezők körében sokkal inkább a kognitív (azaz az érdeklődés és a hozzáértés hiánya), míg a potenciális használók körében inkább a anyagi okok dominálnak.

Az internethasználat mellőzését valamiképpen indokolók egyharmada (34%) csak kognitív okkal vagy okokkal magyarázza távolmaradását, és további negyedük-ötödük (23%) ugyan nem kizárólag ilyen természetű okokat tesz felelőssé, de hangot ad efféle taszító okoknak is.

A **második részben** a digitális egyenlőtlenség felszámolására törekvő külföldi stratégiákat tekintettük át. A kormányok nagy része számára az információs társadalom kiépítése, fejlesztése prioritásként, kiemelt területként jelenik meg a kormányzati programokban. Ennek oka, hogy a döntéshozók



számára egyre világosabbá válik, hogy az info-kommunikációs eszközöknek nagy hatásuk van a társadalom szervezésére és működésére. Az információs szektorral kapcsolatos másik felismerés, hogy azok komoly hatással lehetnek egyes, hátrányos helyzetben lévő csoportok felemelkedésére, hátrányaik leküzdésére. Az adatok azonban azt mutatják, hogy az új kommunikációs eszközök használata pont azon társadalmi rétegek körében marad el az átlagostól, amelyek a leginkább rászorulnának azok előnyeire. Így fordulhat ez a hatás épp ellenkezőjére: a digitális megosztottság a már egyébként is jellemző társadalmi megosztottsági dimenziókra „települve” tovább növelheti az egyes társadalmi rétegek közti különbségeket.

A kormányok célja az információs politikával tehát általában kettős: egyrészt minél szélesebb körű diffúzió általános versenyképességi és gazdasági célok érdekében, másrészt a digitális megosztottság csökkentése és az IKT-eszközök használata a hátrányos helyzetű csoportok segítése érdekében. A programok komplexitásuk szerint általában két csoportba oszthatók: vagy egy-két dimenziót megcélözva törekednek a megosztottság egy bizonyos fajtájának csökkentésére (közösségi hozzáférés fejlesztése, tartalomfejlesztések, jellemző módon a kormányzati szolgáltatások bővítésével), vagy komplex programok, amelyekben lehetőség szerint az összes fontos dimenzió szerinti hátrány csökkentésére találhatók elemek. A jellemzően egy-két dimenzióra hatást gyakorló „egydimenziós” programok általában szélesebb rétegeket céloznak meg, amire gyakran elnevezésük is utal (Computer for all, IT for all, e-Citizen).

Külön csoportot alkotnak azok a programok, amelyek speciális, hátrányos helyzetben lévőknek tekintett csoport (idősek, fogyatékkal élők, kisebbségek) „felemelését” célozzák meg. Ezek a hátrányos helyzetű csoportok általában nem csak az IKT-használat szempontjából vannak lemaradva a társadalom egészéhez képest, hanem a hagyományos egyenlőtlenségi dimenziókban is. Ezekre a programok jellemző módon „komplex programok”.

Az egydimenziós és komplex programok kétféle módszerrel dolgozhatnak annak érdekében, hogy növeljék az IKT-eszközöket használók arányát és csökkentsék a digitális egyenlőtlenséget. Egyes projektek hatásukat azzal kívánják elérni, hogy megkönnyítik a technológia elérését, vagy a használathoz szükséges képességek megszerzését. Ezeket nevezhetjük



„eszközbiztosító” projekteknek. Más programok a használat bővítését magának az eszköznek – az internetnek – vonzóvá/vonzóbbá tételével próbálják elérni. Ezek az „attraktívva tevő” programok. Az első típusra jellemző példa a közösségi internet-elérések bővítése, vagy a tanfolyamok, képzések támogatása, míg a másodikra a tartalomfejlesztés.

A **harmadik rész** ezeknek a nemzetközi példákhoz magyarországi alkalmazhatóságát vizsgálja. Magyarországon feltétlenül szükség van olyan jellegű programokra, amelyek az általános penetráció mértékét növelik. A külföldi példák azt mutatták, hogy erre a célra a legalkalmasabbak az egész társadalmat célcsoportul megjelölő projektek. Ezekre a programokra jellemző, hogy általában „egydimenziósak”, tehát a digitális szakadék egy dimenziójára hatva csökkentik az egyenlőtlenségeket, növelve ezzel a penetráció mértékét.

Magyarországon van egy olyan réteg, amelynek tagjait úgy azonosíthatjuk, mint akik valószínűleg belépnek az internetezők táborába. Ennek a csoportnak az esetében a távolmaradás általában egy okra vezethető vissza. Az elemzés szerint körükben 74% azok aránya, akik kifejezetten materiális okok miatt nem használják a világhálót, 19% pedig azoké, akik kognitív, attitűdinális érveket hoznak fel a nem-internetezés magyarázataként. Az ő esetükben a belépés mellett szóló „végső” érvet olyan jellegű egydimenziós programok jelenthetik, amelyek kifejezetten ezekre a gátakra koncentrálnak. Mint láttuk az egydimenziós projektek azok, amelyek azzal a feltételezéssel élnek, hogy „célcsoportnak” csak egy gátat kell leküzdenie a sikeres csatlakozás érdekében.

Ezért valószínűsíthető, hogy a potenciális csatlakozók azon csoportja esetében, akik materiális okokból maradnak távol, a leghatékonyabbak az egydimenziós eszközbiztosító programok lehetnek. Itt elsősorban a PC beszerzésének, illetve az internetezés költségeinek csökkentéséről van szó. Jó példa ilyen programra a svéd „Számítógépet mindenkinek” kezdeményezés, amely jelentős adókedvezményeket biztosít azoknak a munkaadóknak, akik számítógépet adnak alkalmazottaiknak.

A potenciális csatlakozók másik csoportja esetében, akik számára elsősorban kognitív-attitűdinális okok akadályozzák meg a csatlakozást, más jellegű



programok lehetnek hatékonyak. Itt ugyanis arról van szó, hogy a csoport tagjai nem találják elég érdekesnek, hasznosnak az internetet, tehát meggyőzésükhöz egydimenziós, attraktivitást növelő programokra van szükség. Ezek lehetnek általános figyelemfelkeltő, népszerűsítő kampányok. Továbbá a kormányzatok egyik fontos eszköze ezen a téren az elektronikus közigazgatás bővítése, az elektronikusan elérhető szolgáltatások fejlesztése. Jó példa a területen az észt e-Citizen program, amelynek keretében a kormányzat igyekszik az emberek által leginkább igényelt témák területén növelni a szolgáltatások körét.



Bevezetés

Az alábbi tanulmány az Informatikai és Hírközlési Minisztérium megbízásából készült. Célja hozzásegíteni a minisztériumot a magyarországi digitális egyenlőtlenségek csökkentéséhez szükséges stratégia megtervezéséhez. Ennek megfelelően a tanulmány három fő részből áll: a téma főbb fogalmainak tisztázását, az elméleti keret felvázolását tartalmazó általános elméleti bevezetőt követő első nagy szerkezeti egység a World Internet Project 2002-es magyarországi adatainak elemzésén alapuló helyzetjelentés, melyből kiderül, hogy milyen jellemzőkkel írhatóak le a nem internetező csoportok, illetve a belépés várható ideje szempontjából elkülöníthető csoportok milyen szociodemográfiai jegyekkel és attitűdökkel jellemezhetőek. A második rész a digitális megosztottság szempontjából releváns külföldi példák leírását és az ezek információs politikájában megfigyelt fontosabb programok csoportosítását tartalmazza. A harmadik egység az előző kettő alapján a nemzetközi példák magyarországi alkalmazhatóságát vizsgálja, vagyis azt, hogy az adatelemzés során jellemzett magyarországi penetráció, az elkülönített csoportok jellegzetességei alapján milyen programtípusok bizonyulhatnak hatékonyak akár egyes csoportok, akár az egész társadalom számára.

A tanulmányban nem foglalkozunk azzal, hogy az internetpenetráció, az információs társadalom kiépítése milyen következménnyel jár a társadalom egészére és egyes szegmenseire nézve. Elfogadottnak vesszük azt a feltevést, hogy az internetpenetráció magas szintje előnyös a társadalom egésze és egyes tagjai számára egyaránt. Foglalkozunk viszont a nem kifejezetten a szűk értelemben az országon belüli digitális egyenlőtlenség csökkentésére irányuló kezdeményezésekkel, azokkal a programokkal, amelyek nem a hátrányos helyzetű csoportok felzárkóztatását, hanem az ország egészének információs fejlesztését célozzák.

A „digitális megosztottság” fogalmának története

A digitális technológiák és az internet terjedése rendkívül gyors folyamat. A világhálózathoz hozzáférők és az azt használók száma rohamosan növekszik. Míg 1994-ben mintegy 3 millióan interneteztek világszerte, ma már több mint



600 millió felhasználóról beszélhetünk.¹ Napjainkban a digitális eszközökkel elérhető alkalmazások és szolgáltatások komoly társadalmi előnyt jelenthetnek. Emellett az is nyilvánvaló, hogy ezek az eszközök nem egyforma ütemben terjednek el a világ egyes részein és a társadalom minden rétegében. A digitális megosztottság kifejezés egyszerűen fogalmazva ezt a jelenséget írja le: az új technológiai eszközökhöz – elsősorban az internethez – való hozzáférésben mutatkozó társadalmi különbségekre utal.

A digitális megosztottság fogalma viszonylag fiatal. A kifejezés az Egyesült Államokból ered, ahol nagy hagyománya van az információhoz való egyenlő hozzáférés eszményének és az 1934-től érvényben lévő Kommunikációs Törvény kimondja minden állampolgár kommunikációs eszközökhöz való jogát.²

Az USA-ban már a nyolcvanas évektől használják az információ-szegények és információ-gazdagok megkülönböztetést, majd ezt váltja föl a „digitális megosztottság” („digital divide”) kifejezés.

Ez a fogalom már kifejezetten a digitális technológiák elérésben és használatában mutatkozó egyenlőtlenségek leírására szolgál és használata 1997-ben a Nemzeti Telekommunikációs és Információs Hivatal által publikált „Falling Through the Net” című tanulmányának megjelenése után válik bevetté a tudományos közösségben is.

Az alábbiakban kísérletet teszünk arra, hogy bemutassuk a digitális egyenlőtlenség fogalmának tartalmi változásait, a digitális egyenlőtlenség formáit és dimenzióit. Az áttekintés elsősorban arra szolgál, hogy leírjuk azt az elméleti keretet, amiben a hazai digitális egyenlőtlenségre vonatkozó kutatásunk és eredményeink elhelyezhetők és értelmezhetők.

¹ www.nua.com

² Molnár, Szilárd. 2003. „A digitális megosztottság értelmezési kerete.” Kézirat.

A digitális megosztottságról



A következő részben a digitális megosztottság, a digitális egyenlőtlenségek elméleti hátterét, az ezzel foglalkozó irodalom legfontosabb megállapításait tekintjük át.

A digitális megosztottság kutatói általában megkülönböztetik az országok (első sorban a fejlődő és a fejlett) közötti különbségekre vonatkozó „globális megosztottságot” és a társadalmakon belüli, a társadalmi rétegzettséghez köthető „társadalmi megosztottságot”, valamint az online populáción belüli „demokratikus megosztottságot”. Ez utóbbi a politikai tartalmak iránt érdeklődők és az ilyen oldalakat nem látogatók húzódik¹.



A megosztottság típusai

Globális megosztottság

A globális digitális megosztottság az internet-hozzáféréssel rendelkezők arányának nemzetközi – elsősorban a fejlett és fejlődő országok közötti - különbségeit jelenti. Az 1. táblázat alapján jól látszik, hogy az online populáció eloszlása meglehetősen egyenlőtlen. Az internetet használók csaknem kétharmada (64 százalék) Európában vagy Észak-Amerikában (tehát a fejlett világ valamelyik országában) él.

1. Táblázat Mennyien vannak Online? (2002. február)

	Mennyien vannak online? (fő)
Afrika	4,15 millió
Ázsia/Óceánia	157,49 millió
Európa	171,35 millió
Közel-Kelet	4,65 millió
Kanada és Egyesült Államok	181,23 millió
Dél-Amerika	25,33 millió
Világ összesen	544,2 millió

Forrás: NUA, www.nua.com

Az internet-hozzáférésben mutatkozó nemzetközi különbségek okai általában hasonlóak más információs technológiák egyenlőtlen eloszlásának okaihoz. A legtöbb kutatás a különféle információs technológiák és más fogyasztási javak egyenlőtlen eloszlásának legfőbb okaként a gazdasági fejlettséget jelöli meg. Rodríguez és Wilson munkája is azt az állítást erősíti, hogy míg a gazdag országok polgárai soha nem látott technológiai fejlődésnek lehetnek részesei, addig úgy tűnik, hogy a szegény országok számára az internet csak a már meglévő gazdasági és társadalmi hátrányok újabb indikátorává válik³.

³ Rodríguez, Francisco & Ernest J. Wilson III. (2000): „Are Poor Countries Losing the Information Revolution?”, The World Bank infoDev Working Paper Series, May, <http://www.infodev.org/library/wilsonrodriguez.doc>



Az adott ország gazdasági fejlettsége azonban nem kielégítő magyarázata a globális szakadék jelenségének. A hasonló gazdasági fejlettségi szinten levő országokban az online közösség arányában igen komoly eltérések vannak, gondoljunk például Franciaországra (internetezők aránya 26 százalék) és Hollandiára (internetezők aránya 66 százalék).⁴ A gazdasági fejlettség tehát jól magyarázza a fejlődő és a fejlett országok eszközellátottságában mutatkozó jelentős különbségeket, de a fejlett országok közötti eltérések magyarázata kifinomultabb elemzést igényel.⁵

A hozzáférésben mutatkozó különbségek

A digitális megosztottság kulcsfogalma kezdetben a „hozzáférés” („access”) volt, mégpedig a korai értelmezések szerint kifejezetten szó szerint arra utalt, hogy valakinek megvolt-e a lehetősége az internet-kapcsolatra, ha úgy döntött, hogy kapcsolódni szeretne⁶. Ennek megfelelően a szemlélet dichotom-jellegű volt: a figyelem arra irányult, hogy van-e hozzáférése valakinek az internethez, vagy nincs („haves and have-nots”). A „digitális szakadék” kifejezés is ehhez a korszakhoz köthető, mely a „jó oldalon lévőket” és a „rossz oldalon rekedteket” választja el egymástól.

⁴ Forrás: Eurobarometer, 2001. július. A számok magukért beszélnek ugyan, mégis érdemesnek tűnik megfontolni Wilson digitális szakadék és digitális differencia közti különbségtételét (Wilson, 1999). Franciaország és Hollandia esetében pontosabb digitális differenciáról beszélni, hiszen az alacsonyabb internet-penetrációval rendelkező Franciaországban is minden negyedik ember képes csatlakozni a világhálóra, ami nem tekinthető rossz aránynak. Wilson véleménye szerint a „szakadék” kifejezést indokolt a komolyabb különbségek megnevezésére tartogatni.

⁵ Például Hargittai Eszter *Weaving the Western Web* című tanulmányában (Hargittai, 1999) az internet-hozzáféréssel rendelkezők arányának különbségeit vizsgálta az OECD országokban. A vizsgálat módszere OLS regressziós analízis volt, melyben függő változóként szerepelt az adott ország *internet-hostjainak száma*, független változóként az *egy főre jutó nemzeti össztermék*, a jövedelembeli egyenlőtlenségeket mérő *Gini koefficiens*, az *iskolázottság*, az *angol nyelvtudás*, az *adott ország távközlési politikája* (monopólium vagy sem), az *internet-hozzáférés költsége*, valamint a *vonalas és mobiltelefon-ellátottság*. Hargittai kutatásának eredménye alapján az OECD országok internet-hostjainak számát – tehát végső soron a behálózottságot – elsősorban a gazdasági fejlettség és a távközlési politika befolyásolja. Lásd: Hargittai Eszter (1999): *Weaving the Western Web: Explaining the Differences in Internet Connectivity Among OECD Countries*, *Telecommunications Policy*. 23(10-11): 701-718.

⁶ DiMaggio, Paul, Hargittai Eszter, W. Russel Neuman and John P. Robinson. 2001. „*Social Implications of the Internet*” in *Annual Reviews Sociology* 27:307-336.



A hozzáférési különbségek dimenziói

A hozzáférésben mutatkozó különbségek dimenzióit és a különbségek időbeni változását sok felmérés vizsgálta⁷. A tapasztalatok szerint számos szociológiai változó mentén jelentős törés van az információs és kommunikációs technológiákat használók és nem használók között. Pippa Norris *Digital Divide?* című könyvében az Egyesült Államok, valamint az Európai Unió országain belüli információs egyenlőtlenségeket a *jövedelem*, a *foglalkozás*, az *iskolázottság*, a *nem* és a *kor* dimenzióin keresztül közelíti meg. Az Egyesült Államokban ezen kívül jelentős szempont az *etnikai hovatartozás* (lásd: *NTIA - Falling Through the Net* sorozat). Az Európai Bizottság 2001-es *e-Inclusion – The Information Society's potential for social inclusion in Europe* című tanulmányában további dimenzióként szerepel a *regionális elhelyezkedés* (centrum-periféria; urbánus-rurális). A következőkben a digitális egyenlőtlenség ezen dimenzióit tekintjük át

A jövedelmi különbségek szerepe

A jövedelem szerepét vizsgálva a digitális megosztottság meglétében, vagyis arra keresve a választ, hogy mennyire meghatározó a jövedelem az internethez való hozzáférésben, Norris az Eurobarometer 1999-es adatait használva három megállapításra jut. Először is, ahogy várható volt, a jövedelmi szakadék a hozzáférésben egész Európában lényegesnek bizonyult: a leggazdagabb háztartások átlagosan háromszor nagyobb valószínűséggel rendelkeznek hozzáféréssel, mint a legszegényebbek. (37 százalékos hozzáférést mutattak az adatok a leggazdagabb otthonokban, míg 14 százalékos a legszegényebbekben.) Másodszor elmondható, hogy a szegények és gazdagok közötti szakadék mérete nagyjából azonos maradt a vizsgált időszakban (1996 és 1999 között). Végül az országok közötti összehasonlítás cáfolni látszik a normalizációs elméletet, miszerint a diffúzió előrehaladtával a jövedelmi szakadék eltűnik. (A széleskörű internethasználat ellenére Nagy-Britanniában például ötször valószínűbb, hogy egy gazdag háztartás rendelkezik hozzáféréssel, mint egy szegény.). A vizsgálat szerint inkább az országokra jellemző egyéb tényezők befolyásolják a jövedelmi

⁷ Például: NTIA: *Falling Through the Net*, 2001, Washington, DC: US Department of Commerce.; Eurobarometer 1999, Eurobarometer. 1999. <http://www.europa.eu.int>



szakadékok, például az állami kezdeményezések vagy a közösségi hozzáférés lehetősége.

Árnyalja a Norris által bemutatott eredményeket az „A Nation Online” című jelentés, melyet az amerikai Nemzeti Telekommunikációs és Információs Hivatal 2002-ben készített⁸, természetesen csak az Egyesült Államok lakosságára vonatkoztatva. Eszerint ugyan a háztartásjövedelem még mindig erősen meghatározza az internet használatát, de az internethasználat gyakorisága megnőtt a legalacsonyabb jövedelmi kategóriákban, 1997 és 2001 között 9.2 százalékról 25 százalékra, ráadásul a jövedelmi szakadék szűkülni látszik, mivel – mint az alábbi ábrák mutatják - a legalacsonyabb jövedelmi kategóriába tartozók körében az utóbbi években sokkal nagyobb arányban növekedett a használók száma, mint a legfelsőbe tartozóknál. (25 százalékos éves növekedés, szemben a 11 százalékosal.)

A foglalkozási különbségek szerepe

A foglalkozási dimenzió jelentőségét az adja, hogy az internet-hozzáférés és használat egyik fő helyszíne a munkahely, mely aztán ösztönzően hathat az otthoni használatra⁹. A vezetői és irodai munkát végzők számára általában adott a korlátlan internet hozzáférés, gyakran szélessávú hálózaton, rendelkezésükre áll képzési és technikai támogatás is, arról nem beszélve, hogy a vállalatok vezetőiket ellátják a legmodernebb info-kommunikációs eszközökkel (mobiltelefon, laptop, stb.), melyeket otthon is használhatnak. Ezzel szemben a fizikai munkát végzők kisebb valószínűséggel tapasztalják meg a számítógép és a világháló előnyeit, nem szerzik meg a szükséges képességeket. Az Eurobarometer 1999 adatai szerint az EU tagállamaiban a vezetők kétszer nagyobb valószínűséggel használják az internetet, mint más fehérgallérosok, és háromszor nagyobb valószínűséggel, mint a fizikai munkások. Mivel azonban az adatok tanúsága szerint az otthoni hozzáférés jelentős növekedést mutat¹⁰ míg a munkahelyi hozzáférés stagnál, a penetráció előrehaladtával a kifejezetten a foglalkozási különbségből adódó megosztottság jelentőségének csökkenése várható.

⁸ NTIA. 2002. A Nation Online. Washington, DC: US Department of Commerce.

⁹ Természetesen a foglalkozási különbségek nem függetlenek más fontosnak bizonyult tényezőktől, így például a jövedelmi, iskolázottsági különbségektől.

¹⁰ NTIA. 2002. A Nation Online. Washington, DC: US Department of Commerce.



A foglalkozás tekintetében azonban a legnagyobb szakadék nem meglepő módon a munkanélküliek és a nem munkanélküliek között húzódik annak ellenére, hogy az Egyesült Államokban és Európa számos országában (például Nagy-Britanniában, Németországban, Svédországban) születtek programok a munkanélküliek bevonására a digitális tudás birodalmába: internet kapcsolattal ellátott számítógépeket telepítettek és számítógépes tanfolyamokat indítottak a munkanélküli hivatalokban és az állásközvetítőkből.

Az iskolázottság szerepe

A következő vizsgálandó dimenzió az iskolázottság, melynek jelentőségét sok szerző a legfontosabbnak tartja a digitális megosztottság létezésében¹¹.

Az Európai Unió országaira vonatkozó felmérés nagy különbségeket mutatott a különböző iskolai végzettséggel rendelkezők internethasználatában: A felsőfokú végzettségűek hétszer nagyobb valószínűséggel válnak felhasználókká, mint azok, akik 15 évesen befejezték tanulmányaikat. A felsőoktatásba járók több mint 40 százaléka csatlakozott a világhálóra Európában. (Eurobarometer 1999). Az amerikai adatok szintén látványosan demonstrálják az iskolázottsági szakadékot, itt a felsőfokú végzettségűek 80 százalék fölötti internethasználata áll szemben az általános iskolai végzettségűek kevesebb, mint 13 százalékával, bár a hatalmas különbség enyhén csökken az utóbbi években.

A nem szerepe

A férfiak és nők internethasználatának különbsége sok vizsgálat tárgya volt az elmúlt években. A kutatások nagy része azt mutatta, hogy a penetráció előrehaladtával ennek a tényezőnek a hatása eltűnik a kapcsolódás tekintetében, bár vannak országok, ahol még mindig fontos szakadéknak tűnik a nemi hovatartozás.

¹¹ Norris, Pippa. 2001. Digital Divide? Civic Engagement, Information Poverty and the Internet in Democratic Societies. Cambridge University Press. New York, 2001



Az életkor és a generáció szerepe

Az életkor, illetve a különböző generációkhoz tartozás az egyik legnagyobb szakadék az internethasználatban. Még a diffúzióban élenjáró országokban is nehezen áthidalhatónak tűnik, a nyugdíjasok az egyik legkizártabb csoportot alkotják ezekben a társadalmakban, és a fiatalok tízszer nagyobb valószínűséggel csatlakoznak a világhálóra, mint a legidősebbek; a 25 év alattiak harmada, a 65 éven felüliek csupán 3 százaléka használja a netet. (Norris 2001). Az Egyesült Államokban is a gyerekek és tinédzserek körében a legelterjedtebb az internet. Természetesen a longitudinális vizsgálatban a kohorsz-hatás is jelentős, és valószínűsíthető, hogy az idő előrehaladtával az életkor meghatározó szerepe csökkenni fog, hiszen az a kohorsz kerül majd az idősebbek közé, amely számára az internet a mindennapok részévé vált.

Etnicitás, rassz szerepe

Az etnicitás, illetve a rasszhoz tartozás meghatározónak mutatkozik az elsősorban amerikai területen végzett kutatásokban. Minden felmérésben alacsonyabb a feketék és a hispánok internethasználói aránya, mint a többi csoporté: a feketék között 39.8, a hispánok között 31.6, a fehérek és ázsiai-amerikaiak között pedig 60 százalék a világháló előnyeit élvezők aránya. Ugyanakkor a szakadék ebben az esetben is szűkülőben van, a lemaradó csoportok csatlakozási mutatói az utóbbi években ugyanis jobbak, mint a többi csoporté.

A lakóhely szerepe

Az utolsó vizsgált dimenzió a lakóhely városi-falusi jellege szerinti különbségeket jelöli ki. Az Egyesült Államok adatai alapján - a felsőbb rétegek kertvárosokba költözésének eredményeként - a fő szakadék itt a város külső területein és a többi területen élők között húzódik, és alig figyelhető meg változás a távolságot tekintve.

Norris az összes eddig tárgyalt faktor hatásának elkülönítésére – vagyis az egymásra hatások kiküszöbölésére – regressziós útmodellben vizsgálta a változók internethasználatra gyakorolt hatását. Az eredmény szerint minden változó összefüggése a függő változóval szignifikáns. Különösen az



életkornak maradt erős magyarázóereje még a többi változó szintentartásakor is¹².

A „digitális megosztottság” fogalmának kritikája és „reformjavaslatok”

A penetráció előrehaladtával nem csak arról indultak meg viták, hogy a digitális megosztottság, a digitális szakadék mérete csökken, nő vagy nem változik, hanem magáról a fogalomról, előnyeiről és hiányosságairól is egyre többen értekeztek, egyesek új, a jelenség leírására alkalmasabbnak vélt fogalmak bevezetését javasolva.

Selwyn szerint félrevezető a digitális megosztottság fogalma, mert szigorúan dichotomikus értelmezésekhez vezet: „haves”-ekre és „have nots”-okra osztja a társadalmat, a hozzáférésnek leegyszerűsítő jelentést ad; azt sugallja, hogy a szakadék egyszerűen „áthidalható”, „felszámolható”, „legyőzhető”, röviden a kifejezés nélkülöz minden szociológiai árnyaltságot¹³.

Warschauer három, a digitális szakadék áthidalására irányuló program eredményeinek tanulmányozása után jut arra a következtetésre, hogy a digitális megosztottság fogalma túlságosan az infrastruktúra meglétére, illetve hiányára utal, a fizikai hozzáférést állítja középpontba, ezért „hardverre és szoftverre” koncentráció lépéseket eredményez, amelyek nem hatékonyak, mivel figyelmen kívül hagyják az emberi és társadalmi tényezőket, amelyeket pedig az egyenlőtlenség megszüntetésének érdekében szintén meg kell változtatni. További probléma, hogy bipoláris különbségnek láttatja azt, ami valójában graduális; az információs technológiákhoz való hozzáférés különböző szintjeit. Ráadásul a fogalom a hozzáférés hiánya és a boldogulás esélye közötti oksági összefüggés egyirányúságát sugallja, miközben ha a technológia és a társadalmi rétegződés viszonyát vizsgáljuk, egy komplex, kölcsönös összefüggéssel állunk szemben. Helyette a „technológia a társadalmi bevonásért” értelmezési keretet javasolja, amely „arra utal, hogy az egyének, családok, közösségek milyen mértékben képesek részt venni a

¹² Norris, Pippa. 2001. *Digital Divide? Civic Engagement, Information Poverty and the Internet in Democratic Societies*. Cambridge University Press. New York, 2001

¹³ Selwyn, Neil. 2002. „*Defining the 'Digital Divide'*: Developing a Theoretical Understanding of Inequalities in the Information Age.” Cardiff School of Social Sciences Occasional Paper 49



társadalomban és rendelkezni saját sorsukkal, figyelembe véve a gazdasági források, foglalkoztatás, egészség, iskoláztatás, lakáshelyzet, szórakozás, kultúra és állampolgári elkötelezettség különböző faktorait.”¹⁴. Csakúgy, mint az írástudásban, nem csak egyféle típusa létezik az IKT-khoz való hozzáférésnek, hanem sok, a társadalmi kontextus adja meg a hozzáférés jelentését és értékét. A hozzáférés graduálisan létezik, az IKT-használat pedig egy társadalmi gyakorlat, amelybe beleértendő a hozzáférés a fizikai tárgyakhoz, tartalomhoz, képességekhez és társadalmi támogatásokhoz, a birtoklása pedig nem csak iskolázottság, hanem hatalom kérdése is. Ezért a társadalmi bevonáshoz a forrásoknak több szintjét kell mozgósítani¹⁵.

Ernest Wilson *Closing the Digital Divide* című írásában¹⁶ szintén a dichotom megkülönböztetésen szeretne túllépni azzal, hogy megkülönbözteti a *formális* és a *valódi* hozzáférést (formal, illetve effective access). Míg a formális hozzáférés gyakorlatilag az internethez való fizikai hozzáférést jelenti, addig a valódi hozzáférés fogalma a mélyebb rétegekre vonatkozik. Az infrastrukturális (szükséges, de nem elégséges) feltételek mellett a *pénzügyi hozzáférés*, a *kognitív hozzáférés*, a *tartalmi hozzáférés*, valamint a *politikai hozzáférés* az, ami végső soron meghatározza, hogy az egyén, vagy az egyének csoportjai használják-e az internetet, vagy sem.

Pénzügyi hozzáférés. A pénzügyi hozzáférés arra vonatkozik, hogy a felhasználónak megvan-e a megfelelő gazdasági háttere ahhoz, hogy folyamatosan képes legyen finanszírozni az információs technológiák (jelen esetben az internet) használatát. Hiába vannak meg az infrastrukturális feltételek, ha az adott ország lakosságának nagy része nem engedheti meg magának a szolgáltatások igénybevételét.

Kognitív hozzáférés. A kognitív hozzáférés a felhasználó személyes intellektuális képességeire és tudására utal. Az interneten a keresett információ megtalálásához (keresés, kiválasztás, felhasználás) számos

¹⁴ „They refer to the extent that individuals, families, and communities are able to fully participate in society and control their own destinies, taking into account a variety of factors related to economic resources, employment, health, education, housing, recreation, culture, and civic engagement.” Warschauer, Mark. 2002. „Reconceptualizing the Digital Divide.” in First Monday, volume 7, number 7 (2002 July).

¹⁵ Lásd uő. uo.

¹⁶ Wilson, Ernest J. III. 1999. „Closing the Digital Divide.” Internet Policy Institute, Washington <http://internetpolicy.org/briefing/ErnestWilson0700.html#contents>



készség elsajátítására van szükség – és ez nem csupán a számítógépes ismeretekre vonatkozik. (Ráadásul a felhasználóknak képesnek kell lenniük információkat küldeni is, nemcsak fogadni.) Bizonyos készségek könnyen elsajátíthatók, másokat csak hosszabb tanulás során lehet megszerezni. Az iskoláknak mindenképpen jelentős szerepük van a kognitív feltételek biztosításában.

Tartalmi hozzáférés. Hiába vannak meg a fizikai, a pénzügyi és a kognitív feltételek akkor, ha a potenciális felhasználók nem találnak számukra fontos vagy érthető tartalmat. Komoly probléma, hogy a világ legtöbb nyelvén nagyon kevés tartalom van az interneten – az angol nyelv szinte egyeduralkodó. Az egyes országok számára kulcsfontosságú, hogy legyenek olyan képzett szakemberek, akik képesek előállítani azt a tartalmat, amire a felhasználóknak szükségük lehet. (Ez különösen érvényes a fejlődő országokra.)

Politikai hozzáférés. A lakosság nagy része számára az internet akkor bír majd nagy hozzáadott értékkel, ha lehetőségük lesz online beleszólniuk a szolgáltatások kialakításába. Ha a felhasználók kommunikálhatnak a kormányzattal, a szabályozó testületekkel és más intézményekkel, akkor sokszor pénzben kifejezhető előnnyel jár majd az interneten keresztül történő ügyintézés.

A Wilson-féle modellben a hozzáférés dimenziói egymásra épülnek és meglátása szerint a digitális megosztottság csökkentéséhez a valódi hozzáférést kell megteremteni, vagyis a hozzáférés minden összetevőjét biztosítani kell.

A Bridges nemzetközi alapítvány kutatási összegzésében¹⁷ szintén a tényleges hozzáférés (“real access”) és a fizikai hozzáférés megkülönböztetését hangsúlyozza. A jelentésben szerepelnek a már Wilson által is leírt dimenziók, a Bridges kutatói azonban további hozzáférési szinteket azonosítanak, illetve további feltételek teljesülését is szükségesnek látják a tényleges hozzáférés megvalósulásához. A jelentés készítői szerint a tényleges hozzáféréshez a következők teljesülésére van szükség:

¹⁷ www.bridges.org



Fizikai hozzáférés – a technológia fizikai elérhetősége

Megfelelő technológia (appropriate technology) – a helyi viszonyoknak és az emberek szükségleteinek megfelelő technológia elérhetősége

Megfizethetőség – a technológia tényleges használatához szükséges anyagi feltételek megléte

Kognitív kapacitás – a technológia használatához szükséges tudások, ismeretek megléte

Releváns tartalom – a helyi igényeknek megfelelő tartalom elérhetősége, különös tekintettel a helyi nyelven elérhető tartalomra

Kulturális tényezők – a technológia adaptálásához szükséges értékrend, jellemző értékek és a kulturális tőke megléte

Bizalom, félelmek (attitűdök) – a technológiai eszközökkel szembeni bizalom, az eszközzel kapcsolatos jellemző attitűdök megléte

Jogi és szabályozási környezet – a törvények és szabályozások, amelyek hatással vannak a technológia használatára

Helyi gazdasági környezet – megfelelően felkészült helyi gazdaság

Makrogazdasági környezet – a technológia elterjedésének kedvező nemzeti gazdasági helyzet

Politikai akarat – a technológia elterjesztését és társadalmi integrációját célul kitűző politikai akarat megléte

Következtetések

Az információs technológiák, és az internet terjedésével, valamint a digitális megosztottsággal foglalkozó elméletalkotók és kutatók körében mára már elfogadottá vált a digitális megosztottság jelenségének differenciáltabb megközelítése. Nem véletlen, hogy a tudományos és politikai szaknyelvből lassan eltűnik a dichotom-megközelítésre utaló „digitális szakadék” fogalma. A Wilson-féle modell, valamint a Bridges kutatóinak tipológiája azt sugallja, hogy a társadalom tagjainak „hozzáférőkre” és „nem hozzáférőkre” való felosztása kevés információval szolgál a digitális megosztottság kétségkívül létező jelenségének magyarázatához és a jelenség megszüntetését csökkenteni kívánó politikai lépésekhez. A hozzáférési szintek elkülönítése rámutat arra, hogy a társadalom bizonyos csoportjai közt a megosztottság eltérő dimenziókban értelmezhető. Ebből az is következik, hogy az esetleges politikai beavatkozás a különböző rétegek esetében más és más feltételek



biztosításával vezethet sikerre. Tehát, amikor egy társadalmon belül a digitális megosztottság jelenségét vizsgáljuk, fontos, hogy elkülönítve mutassuk be az egyes dimenziókban mutatkozó egyenlőtlenségeket.

A magyarországi digitális egyenlőtlenségek az adatok tükrében



Ebben a részben röviden áttekintjük a magyarországi digitális egyenlőtlenségek három alapidenzióját. A mobiltelefonhasználat, a számítógéphasználat és az internethasználat szociodemográfiai jellemzői jól mutatják azokat a fő törésvonalakat, amelyek a használók, illetve a nem használók között húzódnak meg.

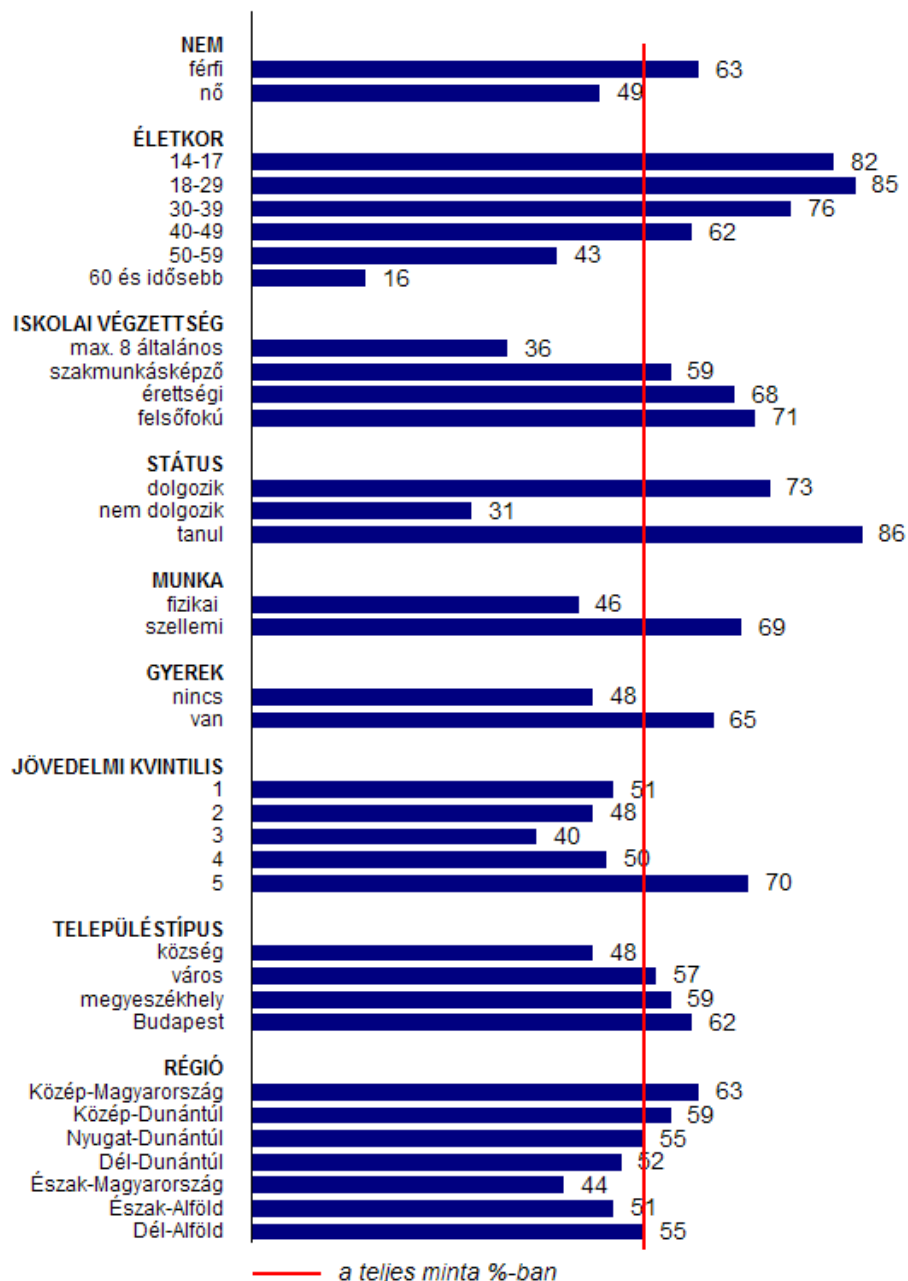
Ezt követően részletesen vizsgáljuk a „nem használókat”, továbblépve az egyenlőtlenségek első számú hozzáférő – nem hozzáférő dimenzióján. Az elemzés során az internetet stabilan nem használók, és a potenciális használók csoportján belüli különbségek feltárása a cél. A szociodemográfiai mutatók mellett a hozzáférést motivációs (kulturális, kognitív), és materiális (anyagi) gátak mentén elemezzük, illetve összefüggéseket keresünk az általános világgéppel és az internettel kapcsolatos attitűdök mentén is.



Infokommunikációs eszközhasználat

Mobiltelefon

1. ábra Mobiltelefon használat



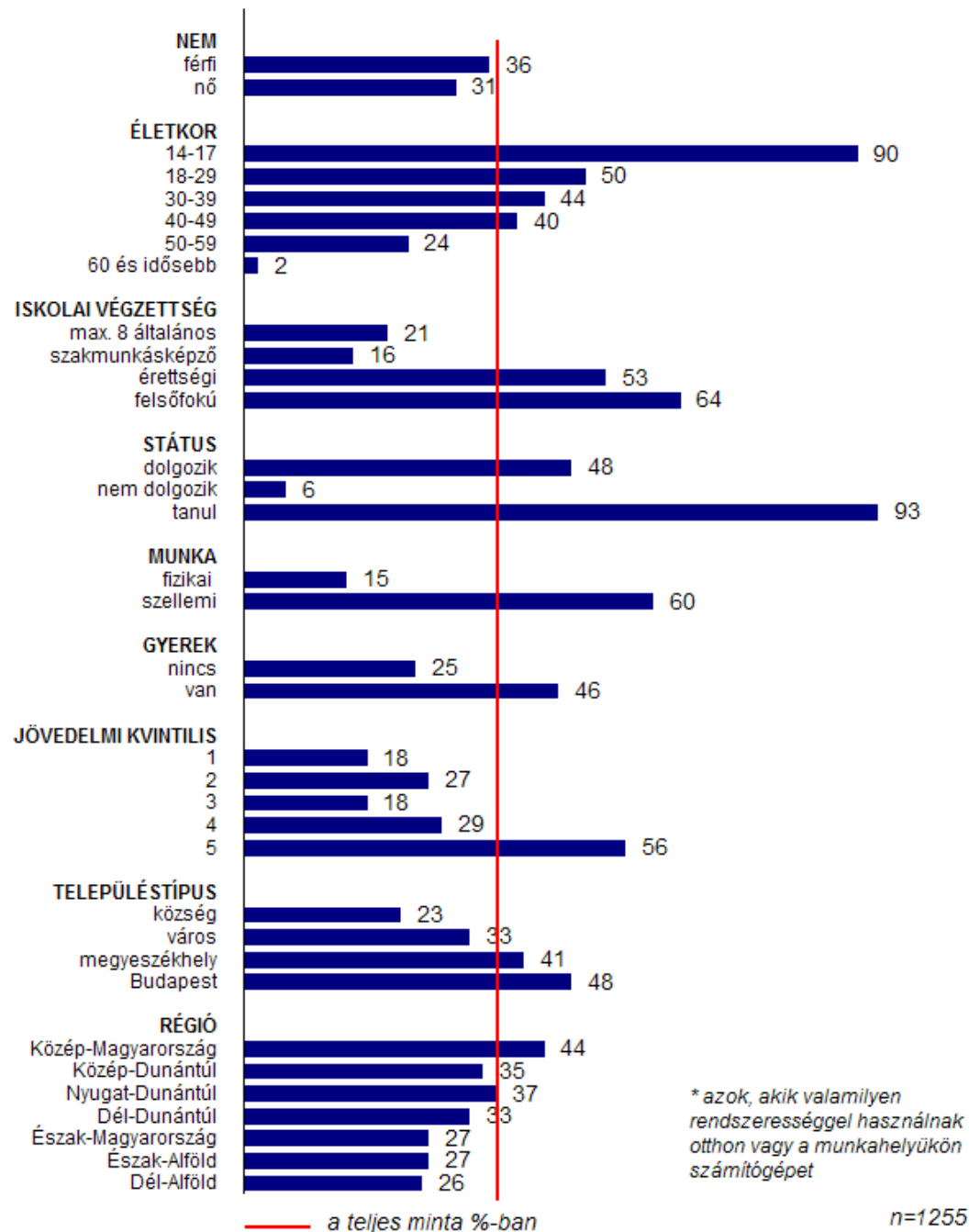
Az ábrán a saját mobiltelefonnal rendelkezők szerepelnek az egyes változók mentén. Az eredmények alapján látható, hogy továbbra is a férfiak használnak nagyobb arányban mobiltelefont, az életkor előrehaladtával fokozatosan csökken, a magasabb iskolai végzettséggel pedig nő az arányuk. Jelentős területi különbségek mutathatók ki a város-falu



dimenzióban, ugyanakkor az ország kelet-nyugati megosztottsága korántsem annyira döntő, ám néhány régió esetében jelentősek a különbségek. Talán az sem meglepő, hogy az inaktívok csoportjában az aktívokhoz, illetve a diákokhoz viszonyítva számottevően kisebb a penetráció mértéke.

Számítógép használat

2. ábra Számítógép használat



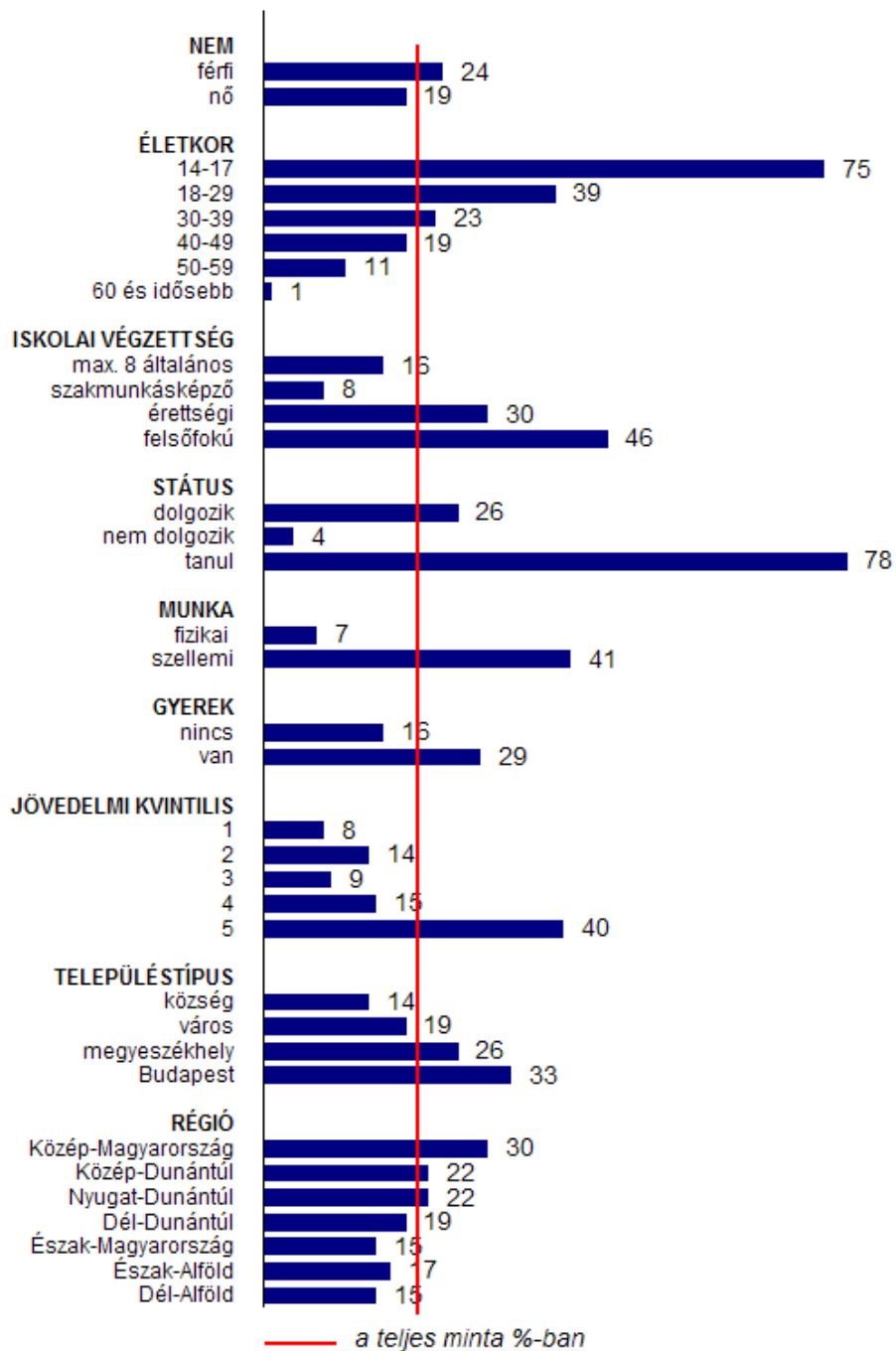


Témánk szempontjából az egyik legfontosabb kérdés az internet használat logikus előfeltételének tekinthető számítógép használat. Az ábrán azok megoszlásai láthatók, akik otthonukban vagy munkahelyükön használnak számítógépet. Ellentétben a mobiltelefon használatával, a számítógép esetében a 18 éves életkor éles törésvonalat képez. A 90%-os – szinte teljes „telítettségnek” nevezhető arány a középiskolából való kilépéssel 50%-ra csökken. A többé-kevésbé általános középiskolai számítógéppoktatás miatt ez nem is meglepő. Mivel a nappali tagozaton tanulók 93%-a használó, így nyilvánvaló a számítógép és az oktatási rendszer kapcsolata. A 18-29 éves éves korcsoportban azonban arányuk 50%-ra esik, majd az életkor előrehaladtával tovább csökken. Az 50 évnél idősebbek csoportjában már csak minden negyedik ember használ számítógépet, 60 év felett pedig már alig-alig találunk használót. A számítógéphasználat esetében egyértelmű területi különbségek mutathatók ki. Több mint kétszer annyian használnak számítógépet a fővárosban, mint a községekben, de Budapesthez képest jelentős lemaradás mutatható ki a városokban és a megyeszékhelyeken élőkénél is. A kelet-nyugati lejtőről is érdemes szót ejteni, hiszen a legfejlettebb régiókban érzékelhetően magasabb a használók aránya. Viszonylag könnyű belátni, hogy azok, akik szellemi munkát végeznek négyszer annyian használnak gépet azokhoz képest, akik fizikai dolgozók.



Internet használat

3. ábra Internet használat



Az internet használat magyarországi alapmegoszlásai a legfőbb trendeket tekintve hűen követik a számítógép használat jellegzetességeit. (Ezt jó okunk volt feltételezni.) Az internet használók aránya a teljes mintában 21%, az átlagot jóval meghaladó mértékben internetezik a 18 évesnél fiatalabb, illetve a 18-29 éves korosztály (akiknek jelentős része diák), illetve a felsőfokú és középfokú végzettséggel rendelkezők. A diák-státusz kitüntetett, „úttörő”



szerepe annak tudatában válik még fontosabbá, hogy az aktívoknak már csak 26%-a, míg az inaktívoknak csupán a „jelképesnek” is tekinthető 4%-a internethasználó Magyarországon.

A számítógép használatnál tapasztaltakhoz hasonlóan a területi egyenlőtlenségek itt is meghatározóak. Budapesten (és a közép-magyarországi régióban) arányuk jóval meghaladja az országos átlagot.

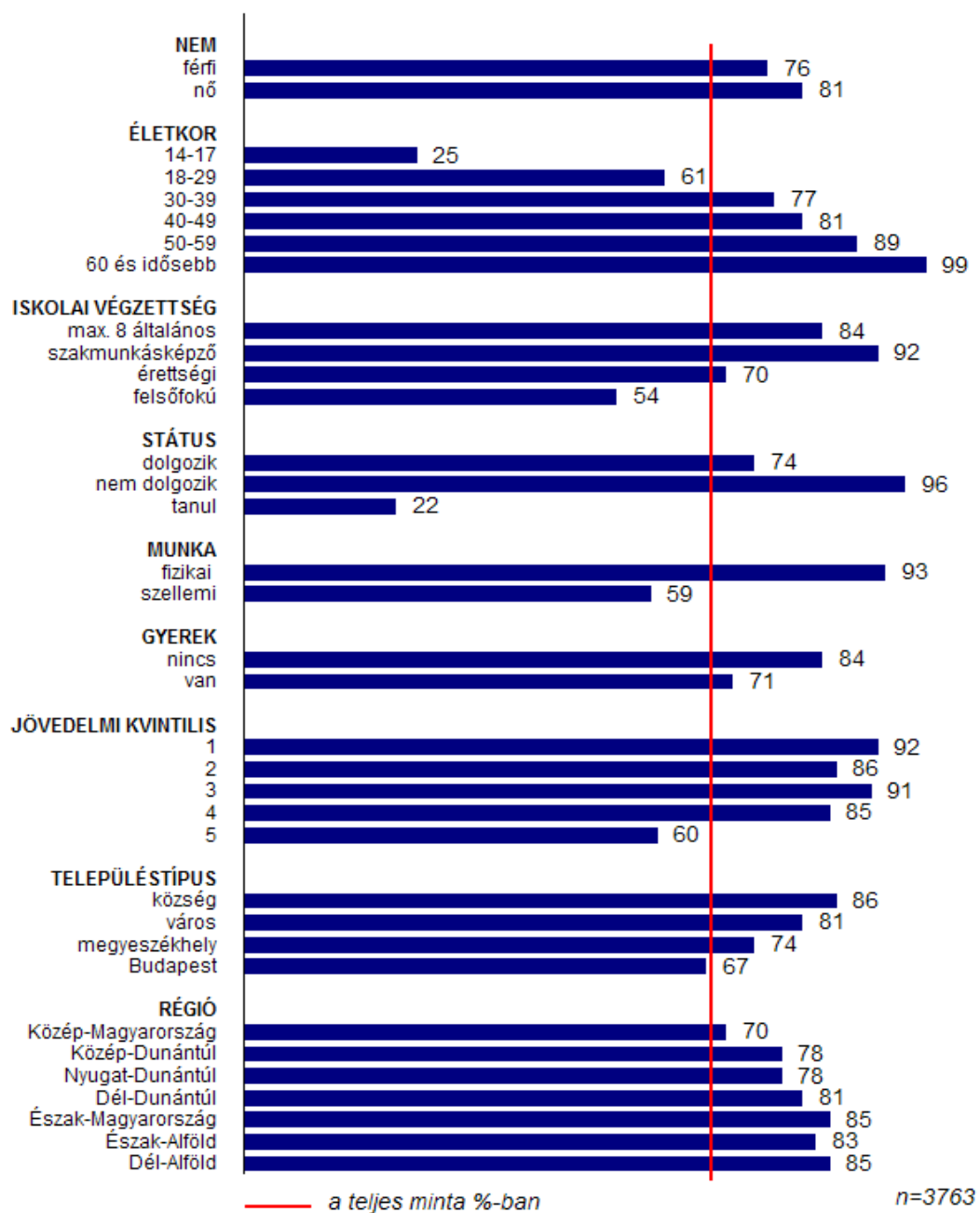


Az internetet nem használókról

Az internetet nem használók

Tanulmányunk szempontjából a legfontosabb csoportot az internetet nem használók jelentik. A következő részekben részletesen elemezzük majd őket különböző dimenziók mentén, most azonban – az előző ábra komplementereként, a további elemzést segítve – lássuk az internetet nem használók szociodemográfiai megoszlásait.

4. ábra Számítógép használat



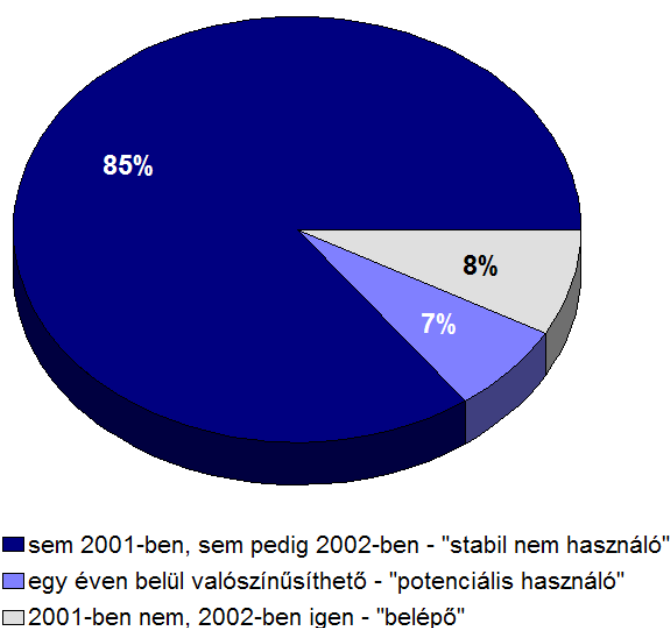


Potenciális internet használók és "stabil" offline csoportok

Térjünk most rá az internetet nem használók csoportján belül különbségekre. A csoportokat úgy hoztuk létre, hogy a nem használók és a használók között húzódó szakadék különböző fokozatain tartózkodókat valamelyest le tudjuk írni. Mindezt a két longitudinális adatbázis segítségével tehetjük meg, amelyek alapján a „digitális szakadék” áthidalását megcélzó elemzéseinkhez a következő három csoportot határoztuk meg:

- Az **első csoportba** azok tartoznak, akik sem a 2001-es adatfelvétel idején, sem pedig egy évvel később nem használták az internetet, valamint úgy vélték, nem valószínű, hogy egy éven belül használókká fognak válni (N=2639)
- A **második csoport** képviselői szintén mindkét évben a nem internetezőkhöz tartoztak, viszont saját bevallásuk szerint az elkövetkezendő egy évben – vagyis a következő, 2003 őszi adatfelvételig – rendszeres internet használóvá fognak válni. (N=218)
- Végül az **utolsó csoportba** tartoznak azok, akik 2001-ben még nem interneteztek, de egy évvel később már igen. (N=236) (A szakadék és a használóvá válás folyamatának vizsgálata miatt ezúttal a „stabil” használókat – akik már 2001-ben és azóta is interneteznek – nem elemeztük.)

5. ábra Nem használók és új belépők megoszlása

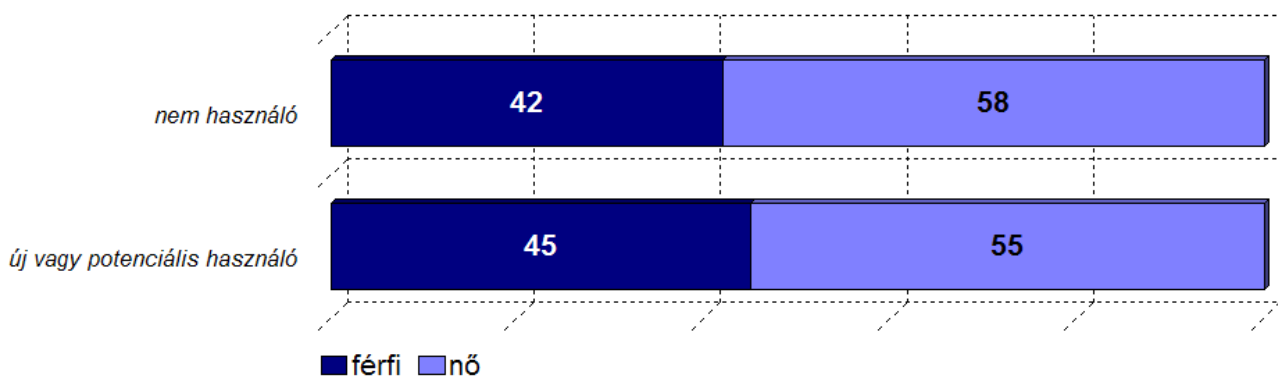




Természetesen az első csoportba tartoznak a legtöbben, a másik kettőbe nagyságrendekkel kevesebb embert tudtunk besorolni. Éppen ezért a további vizsgálódásaink során bizonyos esetekben, hogy az elemzés információi ne vesszenek el, a második és harmadik csoportot összevontuk (15%).

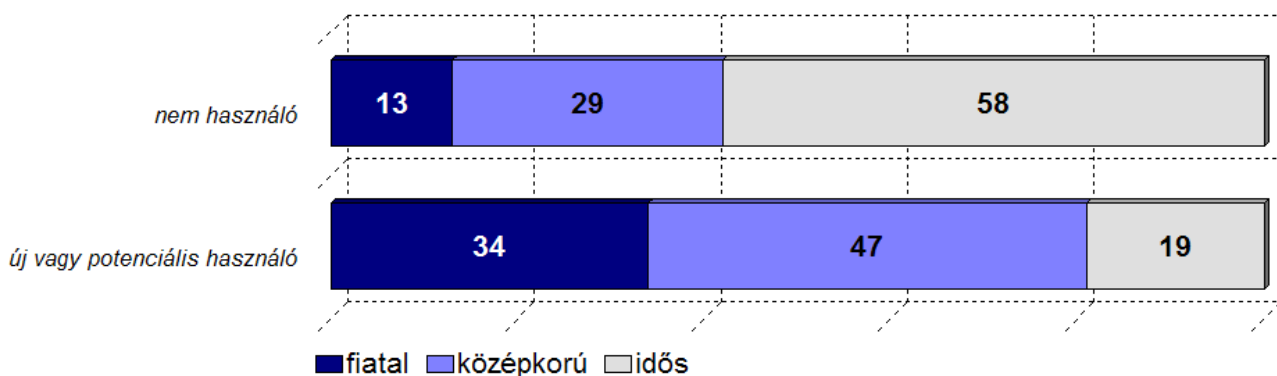
Az internet használat távolságát jelző csoportok – a nemek megoszlásától eltekintve – igen látványos eltéréseket mutatnak a legtöbb társadalmi-demográfiai változó mentén.

6. ábra Stabil nem használók vs. új vagy potenciális használók - NEM



Az életkor esetében nem meglepő módon azt tapasztaltuk, hogy minél idősebb a válaszoló, annál valószínűbb, hogy az első, stabilan nem internetező csoportba tartozik, míg az életkor csökkenésével sokkal nagyobb arányban tartoznak a belépők vagy potenciális használók csoportjába.

7. ábra Stabil nem használók vs. új vagy potenciális használók - ÉLETKOR

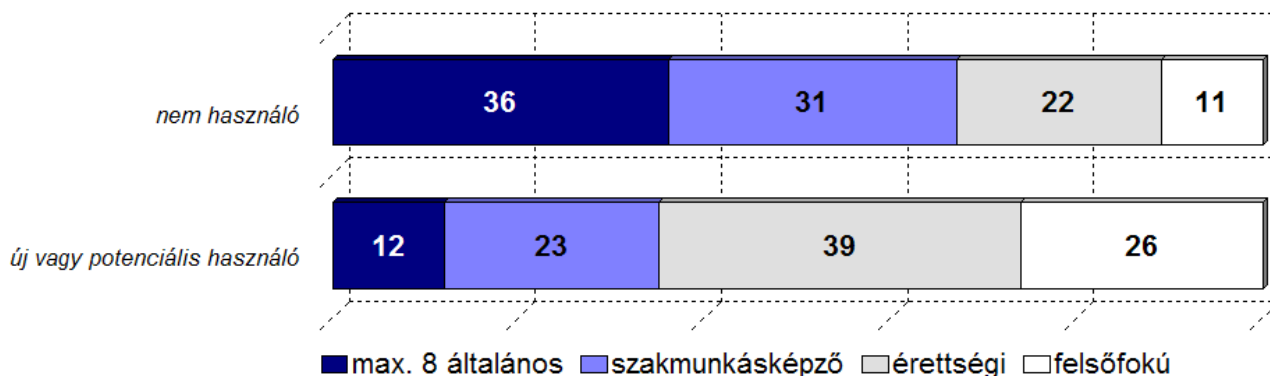


Az iskolai végzettség tekintetében szintén szignifikáns különbségeket figyelhetünk meg: az új potenciális használók a magasabb iskolai



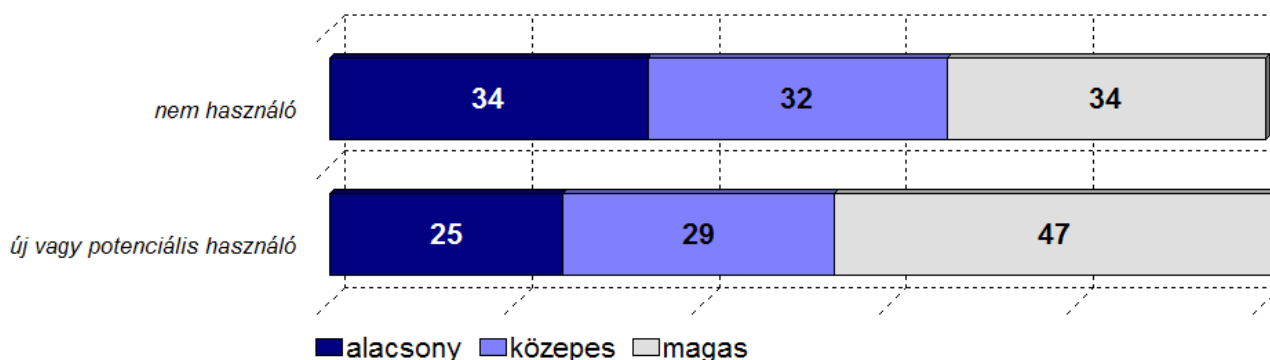
végzettségek felé haladva felülreprezentáltak, a stabilan nem internetezők felülreprezentáltsága pedig az alacsony iskolai végzettség felé nő.

8. ábra Stabil nem használók vs. új vagy potenciális használók – ISKOLAI VÉGZETTSÉG

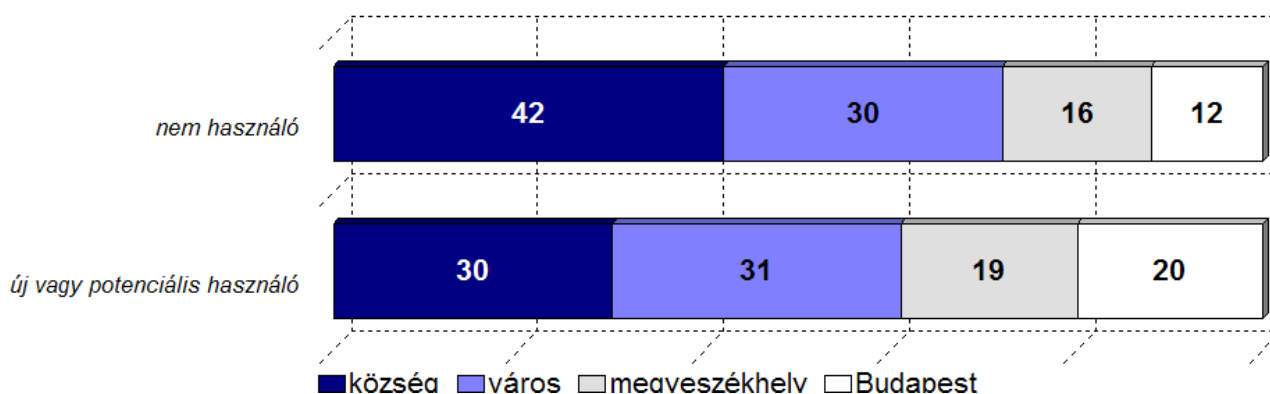


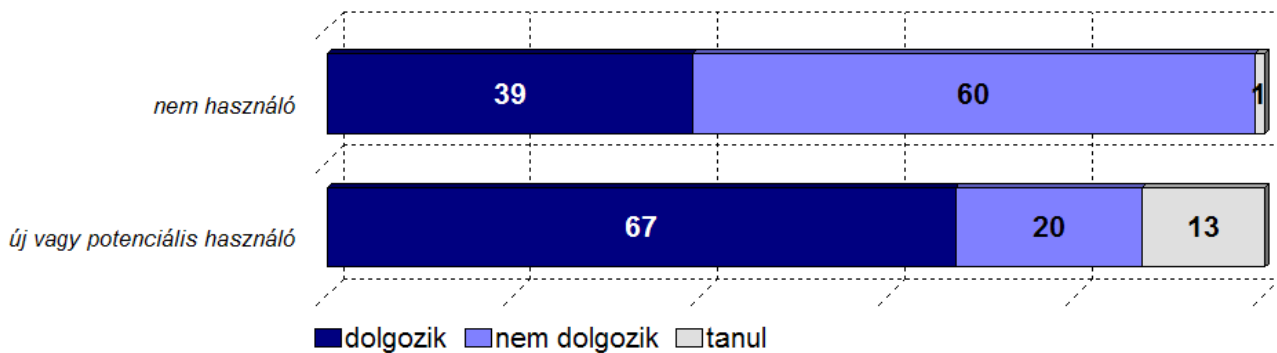
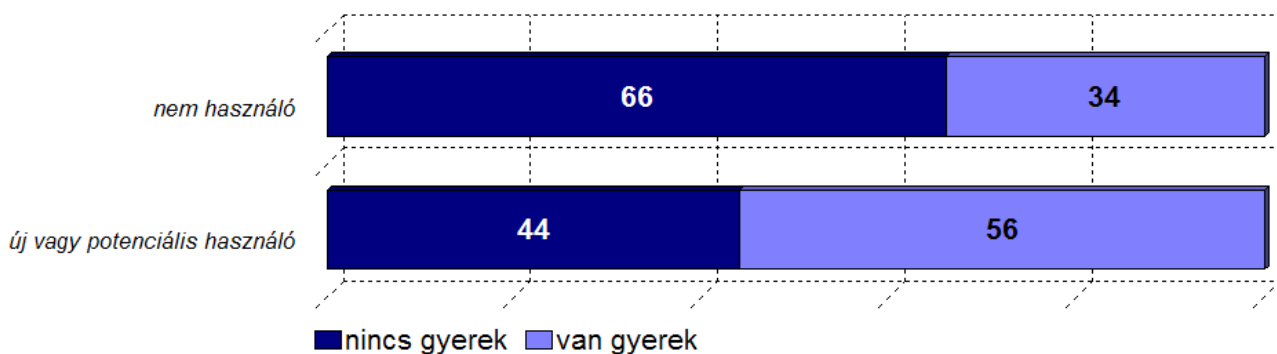
Az internetre nyitottak – tehát akik egy éve még nem interneteztek, de most már igen, vagy akik még ugyan az utolsó adatfelvétel idején sem, de valószínűsítik, hogy egy éven belül már használók lesznek, – az egész mintán belüli arányuknál szignifikánsan nagyobb arányban fordulnak elő még a magas jövedelműek, a nagyvárosokban élők, a tanulók és a dolgozók, valamint a gyermekes családok esetében is.

9. ábra Stabil nem használók vs. új vagy potenciális használók – JÖVEDELEM



10. ábra Stabil nem használók vs. új vagy potenciális használók – LAKÓHELY



**11. ábra Stabil nem használók vs. új vagy potenciális használók – STÁTUSZ****12. ábra Stabil nem használók vs. új vagy potenciális használók – GYEREK**

Felidézve a használók és nem használók közötti demográfiai különbségeket megállapítható, hogy az új belépők, illetve a potenciális belépők mutatói nagyon sok hasonlóságot mutatnak.

Offline világkép

A következőkben azt vizsgáljuk, hogy miként befolyásolja az emberek „világlátása”, általános, illetve az internettel kapcsolatos attitűdje az internet potenciális használatát, azaz milyen különbségek mutathatók ki a stabil nem használók és a potenciális használók között.

Az attitűdökre vonatkozó kérdéseket főkomponensek segítségével elemezzük. A kérdőív alapján rendelkezésünkre álló 20 állítást az alábbi 6 főkomponensbe rendeztük el:

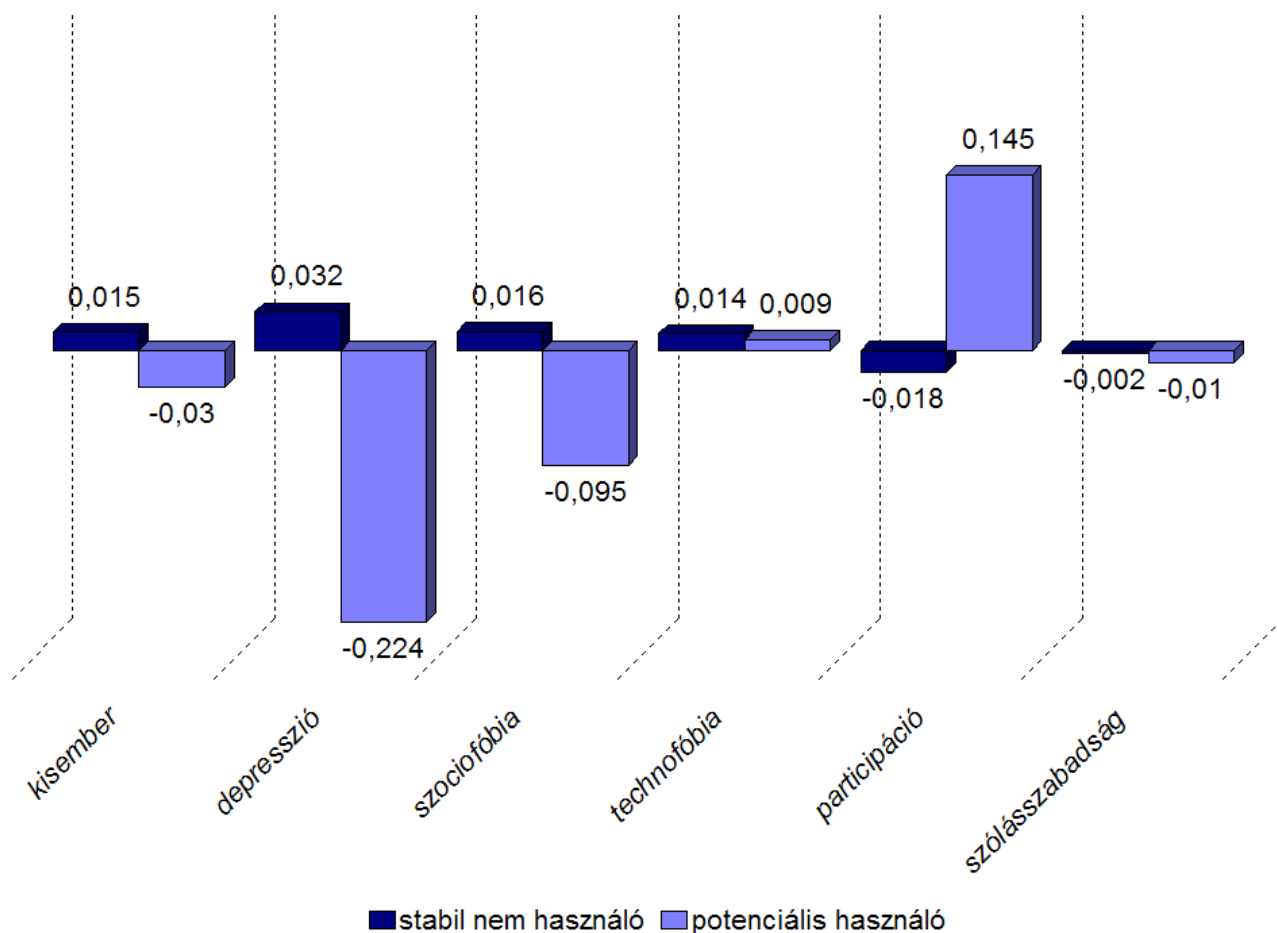
- „**kisember**” – az egyén hatalom-percepciójára utal, arra, hogy az egyén mennyire tartja magát a hatalom, a felette álló emberek kiszolgáltatottjának



- „**depresszió**” – az egyén saját életével való megelégedettségét jelöli, hajlamát a kiábrándultság és depresszió érzésére
- „**szociofóbia**” – frusztráció a társas kapcsolatokban
- „**technofóbia**” – technológiától való félelem, frusztráció
- „**participáció**” – a politikai participáció, beleszólás a „dolgok menetébe”
- „**szólásszabadság**” – a véleménynyilvánítás szabadságába vetett hit

Az attitűdinális főkomponensek, és az internetezéstől távol, illetve ahhoz közel állók kapcsolatának elemzésében azt találtuk, hogy azok a nemhasználók, akik az elkövetkezendő egy éven belül valószínűleg internet használók lesznek, kevésbé értenek egyet a „kisember”, és „szociofób” kijelentésekkel, sokkal kevésbé hajlamosak a „depressziós” állítások elfogadására, ugyanakkor a „participáció” lehetőségét a stabil nem használókhoz képest sokkal pozitívabban értékelik.

13. ábra Stabil nem használók vs. potenciális használók – ATTITŰDŐK





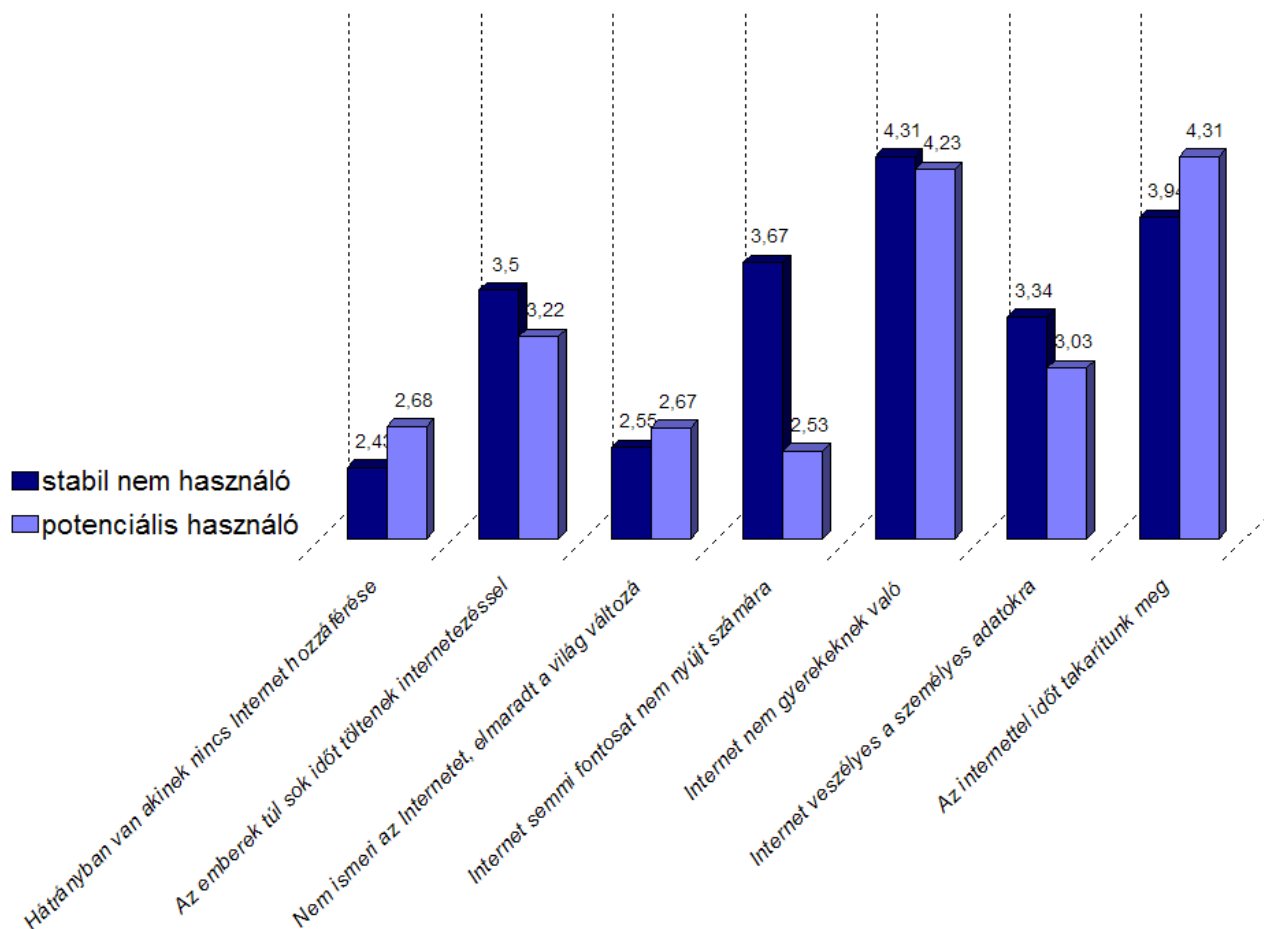
Figyelemre méltó, hogy a „szólásszabadság” és a „technofóbia” terén meglepő módon említésre méltó különbségek nem mutatkoztak.

Internet offline szemmel

A potenciális használók és a stabil nem használók internettel kapcsolatos attitűdjei több esetben is jelentős eltéréseket mutatnak. A potenciális használók inkább egyetértenek azzal, hogy akinek nincs internet-hozzáférése, az komoly hátrányban van az élet minden területén. Ebből a hátrányból származó „kellemetlen” érzés, frusztráció tehát jó motivációt jelent a belépéshez. Az ebbe a csoportba tartozók sokkal erősebben érzik úgy, hogy elmaradnak a világ változásaitól, amikor mások az internetről beszélgetnek. Azt a véleményt, miszerint túl sok idő megy el az internetezéssel leginkább a stabil nem használók osztják. A két csoport közötti legmarkánsabb különbség az internet fontosságának megítélésében rejlik. Nem véletlen, hogy a potenciális használók sokkal inkább tisztában vannak azzal, hogy az internet számukra milyen előnyökkel, és időmegtakarítással jár. Ezzel összefüggésben nem igazán értenek egyet azzal az állítással sem, hogy az internet semmi fontosat nem nyújt, illetve kevésbé tartanak a személyes adatok illegális felhasználásától. Mindezek alapján aligha tagadható, hogy az internetezővé válás útján nélkülözhetetlen útitárs az internetről való pozitív gondolkodás.



14. ábra Stabil nem használók vs. potenciális használók – INTERNETES ATTITÚDOK



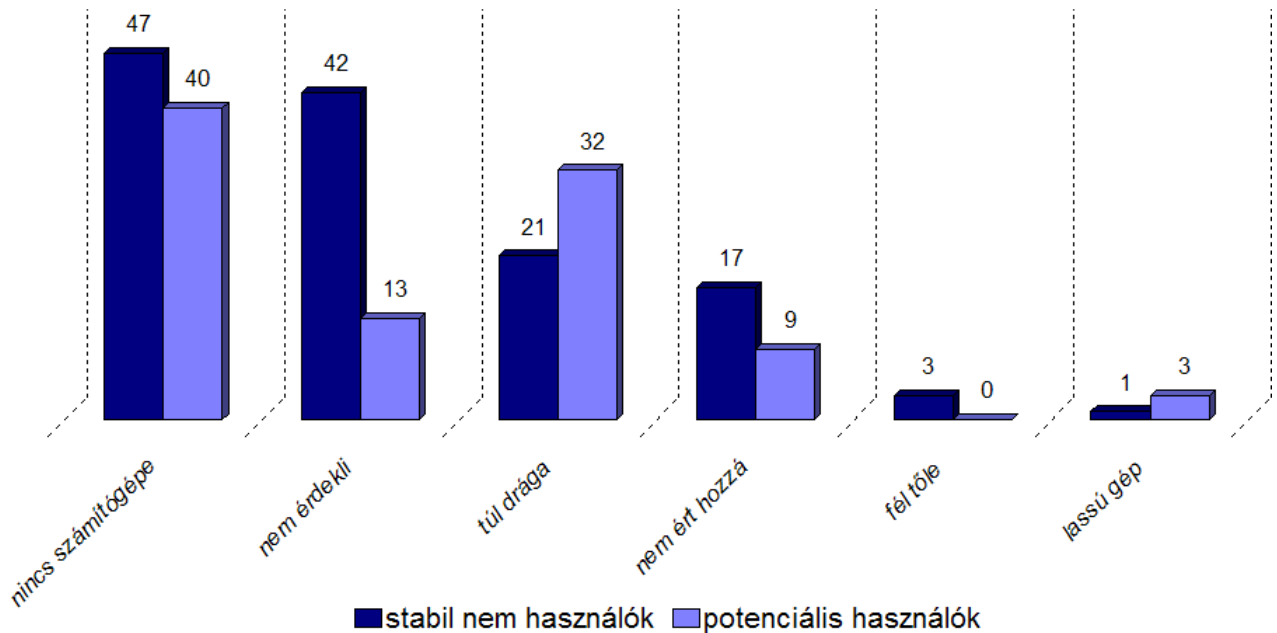
Kognitív és materiális okok

Az „off-line” lét mögött meghúzódó – materiális, anyagi – okok, mint például a számítógép hiánya vagy a használat árának sokallása – jelentősek az internet használat mellőzésének tekintetében. Azonban nem kerülhetik el figyelmünket a nem materiális természetű, hanem kulturális vagy kognitív eredetű indoklások – a „nem érdekli” és a „nem ért hozzá” válaszok sem. A nem internetező kétötöde állítja, hogy azért nem használja az internetet, mert nem érdeklődik a világháló iránt. Az ilyen kognitív eredetű gátról szólva felidézhetjük *Wilson* elméletét, amely a hozzáférések között tesz minőségi különbséget. A kognitív hozzáférés esetében olyan intellektuális és képzségek által elsajátítható – vagyis éppen kulturális és nem anyagi természetű – elemeket hangsúlyoz, amelyek hozzájárulnak – mi több, nélkülözhetetlen feltételt jelentenek, ahhoz –, hogy az ember birtokában legyen annak a tudásnak, amely arról szól, hogy miképpen lehet olyan



információkra az internet „végtelen tengerében”, amelyek értékesek és érdekesek számára, illetve kényelmesebbé teszik mindennapjait.

15. ábra *Stabil nem használók vs. potenciális használók – MIÉRT NEM INTERNETEZIK?*



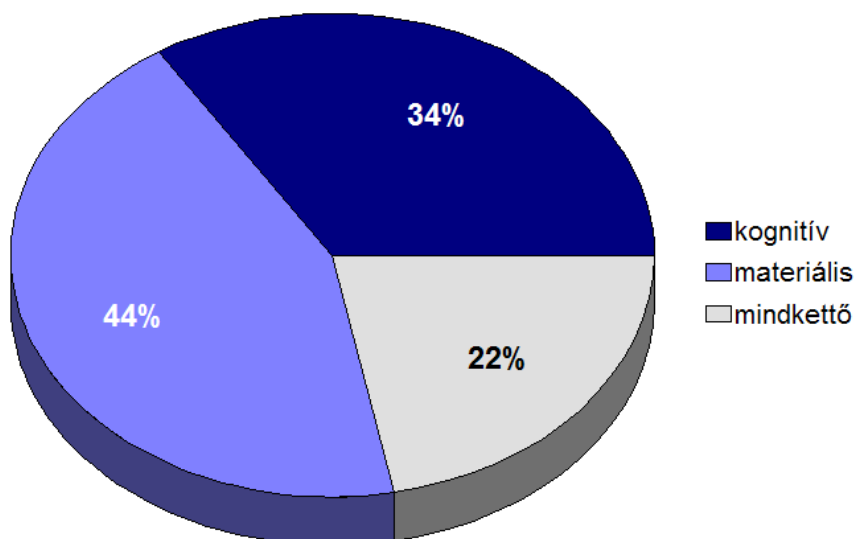
Az internet használat hiányának okait vizsgálva a két csoportban azt találtuk, hogy a stabil nem internetezők körében sokkal inkább a kognitív (azaz az érdeklődés és a hozzáértés hiánya), míg a potenciális használók körében inkább a anyagi okok dominálnak. Az érdeklődés és a hozzáértés hiánya ez utóbbi csoportban csupán 13 és 9 százalék, amely a kognitív gátak igen alacsony fokára utal, azaz számukra az internet „ismerős” és „vonzó”, a hozzáférés hiányát nem e dimenzió mentén kell keresni.

A fentieket tovább elemezve érdemes a nem internetezők okait az egyén szintjén komplex módon vizsgálni. Mivel a kérdezettek arra válaszolva, hogy miért nem használják az internetet, nem feltétlenül csak egy okot említettek, a kognitív és materiális indokokra hivatkozások átláthatóbbá tétele végett képeztünk egy olyan változót, amely az összes, valamilyen okra hivatkozót besorolja annak alapján, hogy az illető kizárólag materiális, vagy csakis kognitív ok(ok)nak, vagy esetleg mindkét típusnak tulajdonítja az internettől való tartózkodását. Az új változónk azokat a válaszokat tekinti valós értéknek, amelyek a fentemlített, konkrét oktulajdonítások közé tartoznak, az „egyéb” kategóriába sorolt válaszokat figyelmen kívül hagyva. A változó három attribútumához a következő okokat rendeltük:



- **kognitív:** „nem érdekli”, „nem ért hozzá”, „fél tőle”
- **materiális:** „nincs számítógépe”, „túl drága”, „lassú a gépe”
- **mindkettő:** ha kognitív és materiális okokat is említett

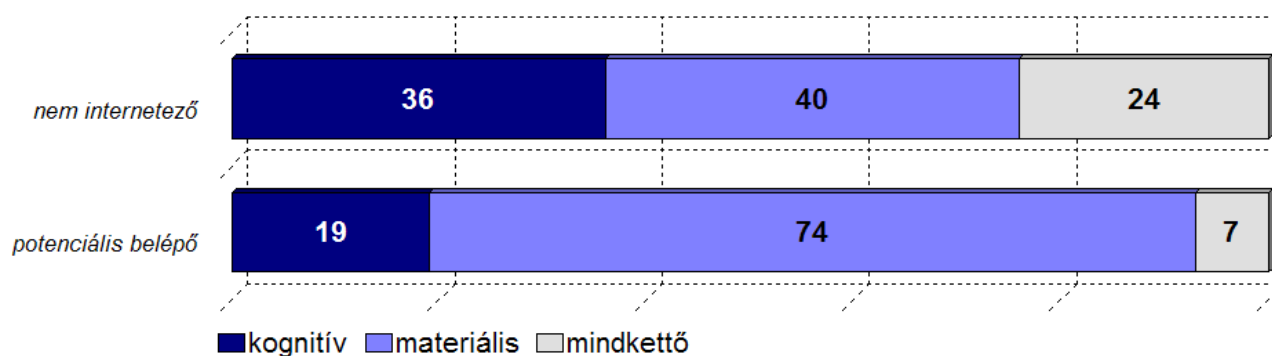
16. ábra Az internetezés hiánya mögött meghúzódó okok megoszlása



Mindezek alapján azt találtuk, hogy az internet használat mellőzését valamiképpen indokolók egyharmada (34%) csak kognitív okkal vagy okokkal magyarázza távolmaradását, és további negyedük-ötödük (23%) ugyan nem kizárólag ilyen természetű okokat tesz felelőssé, de hangot ad efféle taszító okoknak is. (2. ábra)

A stabil nem használók, illetve a potenciális használók indokainak megoszlása a következő:

17. ábra Stabil nem használók vs. potenciális használók – Az internetezés hiányának okai





A potenciális használók három negyede csupán materiális okokra hivatkozva nem használja az internetet. Ez összecseng az előzőekben bemutatott attitűdinális értékkülönbségekkel.

A szociodemográfiai háttérrel tekintve a csak kognitív okokat említők körében felülreprezentáltak a nők, a legidősebb korcsoportba tartozók, az alacsony iskolai végzettséggel rendelkezők, az inaktívak és a nem gyermekes családban élők.

Összességében tehát a világháló adta lehetőségekkel nem élők több mint fele (57%) vél felfedezni kognitív, illetve kulturális eredetű gátakat az online világhoz történő csatlakozásának útjában.



Útmodell az internethasználat magyarázatára

Az internet használat mögött meghúzódó komplexebb összefüggések elemzésére egy útmodellt – egymáshoz kapcsolódó lineáris regressziós modellekből építkező kauzális modellt – alkalmazunk. Az útmodellben résztvevő változókat összekötő nyilak jelölik ki a kapcsolatok irányát.

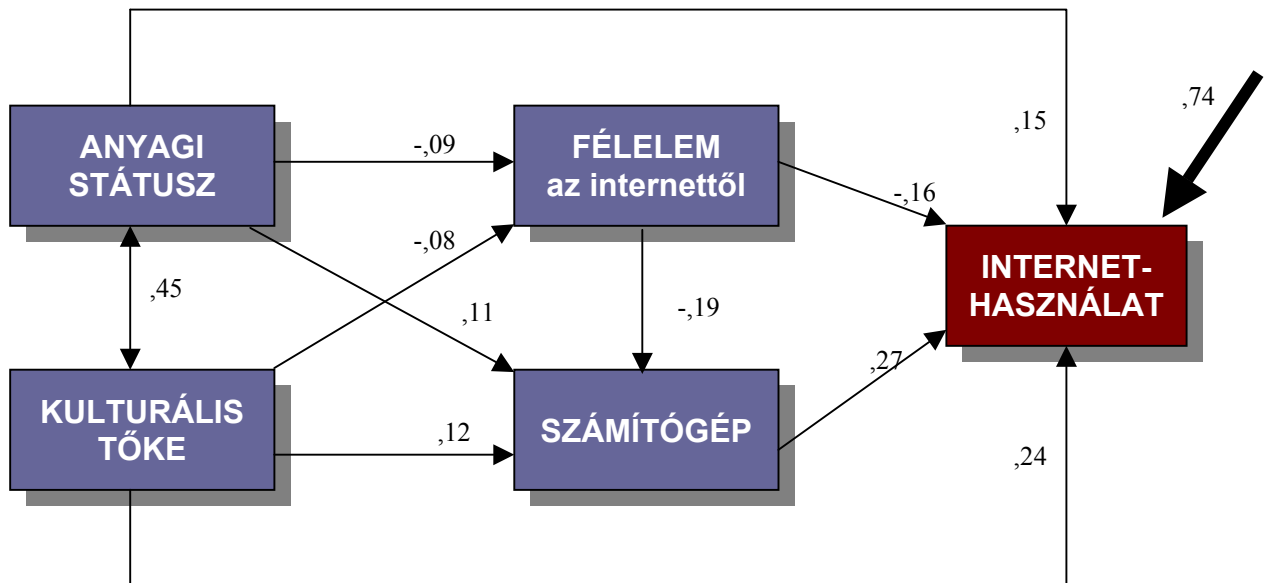
Már a számítógép, illetve internet használat alapmegoszlásainak bemutatásakor látható volt, hogy az internet használat egyik fontos magyarázó változója a számítógéppel való rendelkezés.

Az útmodellben szereplő változók a következők:

- **anyagi státusz:** az egy főre jutó háztartási jövedelem, a háztartás által birtokolt vagyontárgyak és a lakás berendezéséből kialakított mérőszám
- **kulturális tőke:** az elvégzett iskolai osztályok és a könyvolvasással töltött idő
- **félelem az internettől:** a kérdésekből négy olyan változót aggregál, amely változók az internettel kapcsolatos ellenérzéseket, félelmeket fogalmazzák meg. (Az emberek túl sok időt töltenek internetezéssel. Az internet semmi lényegeset, fontosat nem nyújt az Ön számára. A gyerekek rengeteg nem nekik való információhoz juthatnak az interneten keresztül. Azok az emberek, akik az internetet használják, kockáztatják a személyes adataik biztonságát.)
- **számítógéppel való rendelkezés**



18. ábra Internet használatot magyarázó útmodell



Az útmodellünkben függő változóként természetesen az internet használat bináris változóját definiáltuk¹⁸, a két független változó pedig a kulturális tőke és az anyagi státusz volt. Az útmodell közbülső változóinak szerepét a számítógéppel való rendelkezés, illetve az internettel kapcsolatos félelmek kapták. Útmodellünk magyarázó ereje figyelemre méltó: a függő változónkból mindössze 74 százalékot tudnánk a modellen kívül eső változókkal megmagyarázni, ami egy jó magyarázó erővel rendelkező modellre utal. Jól látható a meglepetést aligha okozó eredmény, miszerint a kulturális és az anyagi tőke nem független egymástól, a köztük lévő viszonyt 0,45-os korrelációval jellemezhetjük.

Most azonban az útmodellből elsősorban az érdekel bennünket, hogy vajon az anyagi státusz közvetlen és közvetett hatása az internet használatra, valamint a kulturális tőke közvetlen és közvetett hatása az internet használatára hogy alakul. Azt látjuk, hogy a kulturális tőke a közvetlen hatás tekintetében is megőrzi vezető szerepét, hiszen a kulturális tőke és az internet használat közötti út erőssége egy 0,24-os bétával, míg az anyagi státuszt és az internet használatot összekötő út egy 0,15-os bétával jellemezhető. A kulturális tőkének és az anyagi státusznak a számítógéppel való rendelkezésre mutató nyilain jelzett hatások alig különböznek: az anyagi

¹⁸ Mint már említettük, az útmodell lineáris regressziós modellekből áll, amelyekben a függő változó magas mérési szintű változó. Ennek a követelménynek az általunk használt függő változó – az internethasználat dichotóm változója – eleget tud tenni, hiszen a dummy változók esetében mind az átlagolás, mind pedig a szórás értelmezhető.



tőkéből egy 0,11-os, a kulturális tőkéből pedig egy 0,12-os regressziós béta vezet a számítógéppel való rendelkezéshez.. A lineáris regresszió analízis parciális bétái éppen azt jelzik, hogy ha az internet iránt azonos attitűddel rendelkező embereket hasonlítunk össze, akkor a kulturális és az anyagi tőke szerepe közel egyforma a számítógéppel való rendelkezés magyarázatában.

Az egész modell legerősebb kapcsolata 0,27-os erősséggel a számítógéppel való rendelkezésből vezet az internet használatba. Az internettől való félelem természetesen negatívan befolyásolja az internet használatot, és most modellünk szempontjából nem érdemes megvitatnunk azt, hogy az internetezéstől való félelem és az internet használat közötti ok-okozati viszony felcserélhető-e. Elképzelhető persze egy modell, amelyben úgy építkezünk, hogy az internet használattal magyarázzuk az internettel kapcsolatos attitűdöket, ezúttal azonban az volt a célunk, hogy a kulturális tőke és az anyagi státusz internet használatra gyakorolt hatásának erősségét összehasonlítsuk. Ebből a szempontból azon megközelítés, miszerint az internettel kapcsolatos attitűdök is hatással vannak arra, hogy valaki internetezővé válik-e vagy sem, jogosnak tekinthető, vagyis egy olyan logika is elfogadható, amikor az attitűdöket tekintjük magyarázó erejűnek az internet használat szempontjából és nem fordítva. Azt mondtuk tehát, hogy az internettel kapcsolatos fenntartások előnytelenül befolyásolják az internet használatot. Hasonlóképpen negatív erősségű út rajzolódik ki a számítógéppel való rendelkezés és az internettel kapcsolatos félelmek között is, amit értelmezhetünk valamiféle technológiai ismerentől való félelemként.

Végül megvizsgáltuk, hogy a közvetlen és a közvetett utak együttesen milyen erősséggel befolyásolják az internet használatot abban az esetben, ha az anyagi státuszból, illetve akkor, ha a kulturális tőkéből indultunk ki. Azt találtuk, hogy az anyagi tőkéből induló közvetlen és közvetett utak együttes hatásának erőssége az internet használatra alig 0,19, míg a kulturális tőkéből kiinduló közvetlen és közvetett utak erőssége meghaladja a 0,28-ot.

Az útmodell végső tanulsága leginkább az, hogy a kulturális tőke szerepe a legkevésbé sem elhanyagolható az internet elterjedésében. A „Mire jó az internet?” kérdésre hatékony, mindenki számára érthető válaszok felkínálása már önmagában növelhetné az internet penetrációját.

Best practice elemzés



A digitális egyenlőtlenségek magyarországi bemutatása után néhány, különböző szempontokból fontosnak ítélt külföldi ország információs politikájának leírására kerül sor. Először azokkal a jellemzőkkel foglalkozunk, amelyek minden Euro-atlanti országban hasonlóknak tűnnek. Közös jegyek például az állami beavatkozás tipikus területei, a választott eszközök egy része és a prioritások. A következő fejezetben leírjuk az egyes országok kiválasztásának szempontjait és jellemezzük őket az információs társadalom fejlettségének néhány mutatója alapján. A harmadik egységben öt ország (Észtország, Portugália, Svédország, Egyesült Államok, Kanada) kormányzatának információs politikáját mutatjuk be egyenként, különös tekintettel a digitális megosztottság felszámolására indított programokra. A negyedik rész megfigyelési egységei már nem az országok, hanem az egyes programok: ebben a fejezetben csoportosítjuk a kormányzati programok jelentősebbjeit, majd az egyes típusokat elemezzük aszerint, hogy a társadalom mely csoportjait érintik és milyen egyenlőtlenségi dimenziókra hatnak (fizikai, anyagi, kognitív, attitüdinális vagy tartalmi).

Természetesen az országok információs politikáját nem csak az állam, hanem a civil szféra, az üzleti szféra és nemzetközi intézmények is alakítják. Ezekről – a tanulmány célját szem előtt tartva – csak érintőlegesen szólunk, érdeklődésünk középpontjában elsősorban a kormányzati intézkedések állnak. Fontos hangsúlyozni, hogy az információs társadalom kiépítésére irányuló intézkedések egységet alkotnak: nem különálló programokként jelennek meg, hanem egy egységes stratégia elemeiként. Ezen kívül a hátrányos helyzetű csoportok digitális felzárkóztatására egy állam szociálpolitikájának részeként is tekinthetünk.



Kormányzati beavatkozás az információs társadalom kiépítése és a digitális egyenlőtlenségek csökkentése érdekében

Az információs szektorral és a digitális egyenlőtlenségek csökkentésével kapcsolatos kormányzati beavatkozások vizsgálatakor több befolyásoló tényezőre is szükséges felhívni a figyelmet.

Fontos kiemelnünk, hogy az egyes beavatkozási stratégiákra komoly hatást gyakorol, hogy az adott nemzet politikai hagyományai milyen mértékű állami beavatkozást tesznek lehetővé. Míg egyes országokban az állami szerepvállalás minimalizálása és a piaci automatizmusok tiszteletben tartása a hagyományos cél (USA), más nemzetek esetében komoly hagyományai vannak a széleskörű állami részvételnek (Skandináv országok). Továbbá, mint azt a már korábban a Bridges Alapítvány hozzáférési kritériumai is sugallták, az eltérő makrogazdasági helyzet és a telekommunikációs infrastruktúra eltérő fejlettsége különböző mértékű és irányú kormányzati beavatkozási-stratégiák megszületését eredményezi.

Ezen tényezők ellenére könnyen felfedezhetünk **közös elemeket**, hasonlóságokat az egyes nemzetek stratégiáiban.

Ezek közül a legfontosabb, hogy a kormányok nagy része számára az **információs társadalom kiépítése, fejlesztése prioritásként, kiemelt területként jelenik meg a kormányzati programokban**. Ennek oka, hogy a döntéshozók számára egyre világosabbá válik, hogy az info-kommunikációs eszközöknek nagy hatásuk van a társadalom szervezésére és működésére, és az információs szektor fejlettsége, fejlődése a nemzetek versenyképessége és gazdasági prosperálása szempontjából egyre fontosabbá válik.

Az IKT-eszközökkel és az információs szektorral kapcsolatos másik felismerés, hogy azok komoly hatással lehetnek egyes, hátrányos helyzetben lévő csoportok felemelkedésére, hátrányaik leküzdésére. Az adatok azonban azt mutatják, hogy az IKT-eszközök használata pont azon társadalmi rétegek körében marad el az átlagostól, amelyek a leginkább rászorulnának az azok nyújtotta előnyökre. Így fordulhat ez a hatás épp ellenkezőjére: a digitális megosztottság a már egyébként is jellemző társadalmi megosztottsági



dimenziókra „települve” tovább növelheti az egyes társadalmi rétegek közti különbségeket.

Mivel a kormányok nagy része feladatának tartja, hogy küzdjön a társadalmi különbségek leküzdéséért és a hátrányos helyzetű csoportok felemeléséért, a fentebb leírt felismerések szintén beépülnek a kormányzati stratégiákba.

A kormányok célja az információs politikával tehát általában kettős: egyrészt minél szélesebb körű diffúzió általános versenyképességi és gazdasági célok érdekében, másrészt a digitális megosztottság csökkentése és az IKT-eszközök használata a hátrányos helyzetű csoportok segítése érdekében.

A célok összetettsége a legtöbb esetben igen komplex és koordinált társadalompolitikai lépéseket tesz szükségessé a kormányzás minden területén. Annak érdekében, hogy bemutassuk, hogy a fenti felismerések és célok valóban megjelennek és testet öltenek az egyes nemzeti stratégiákban, az alábbiakban leírjuk, hogy milyen közös elemek fedezhetők fel az Európai Unió tagországainak az információs társadalom fejlesztésére irányuló nemzeti programjaiban.¹⁹

4. a kormányzatok rengeteg forrást mozgattak meg a **lakosság figyelmének felkeltésére**, az IKT-k széleskörű alkalmazásának előmozdítására, az infrastruktúra fejlesztésére és az információs társadalommal kapcsolatos szabályozásra. A következő években ezeknek az erőfeszítéseknek a megsokszorozása várható.
5. a legtöbb kormány megpróbálja pontosan **meghatározni szerepének határait és a pontos területeket, ahol az állami beavatkozás lehet a legeredményesebb**. Sok területen a magántőke beruházásai nyereségesek lehetnek, ezeken a területeken nem feltétlenül szükséges az állami szerepvállalás. Az állami szerepvállalás elkerülhetetlennek tűnik néhány problémával kapcsolatban: ilyen például a digitális megosztottság csökkentése és az állampolgárok és gazdasági szereplők védelme, az állam modernizációja.
6. Ma a kulcsszavak az információs társadalom kiépítésével kapcsolatban a **kompetencia és a készségek-képességek (skills), a bizalom, az**

¹⁹Az összefoglalás a European Survey of Information Society Projects and Actions 2000-es jelentése alapján készült, http://europa.eu.int/ISPO/docs/services/docs/2000/October/ESIS_IS_Strategies_en.pdf



átjárhatóság, az életminőség és a közigazgatás modernizálása az IKT-kal kapcsolatban. Szabályozási és infrastrukturális kérdések továbbra is központiak maradnak, de a digitális megosztottság csökkentése egyre égetőbb problémája a társadalmaknak. A főbb területek, melyekre a programok irányulnak, az alábbiak:

- Az **oktatás** az IT stratégiák egyik fő célpontja. Fő célként elsősorban az iskolák felszerelése és hálózatba kapcsolása, a tanárképzés, az oktatási eszközök fejlesztése és alkalmazása jelenik meg. Az országok jelentős részében folyik az info-kommunikációs eszközök használatának oktatása és a képzésről adott bizonyítványok egységesítése is, bár az iskolai programok bevezetésével a hangsúly egyre inkább az életfogytig tartó tanulásra és a képzés fejlesztésére kerül.
- Minden EU tagállam kormánya aggodalmát fejezi ki az **IKT készségek és képességekben** mutatkozó növekvő egyenlőtlenségekre. Ezzel kapcsolatban az IT szakértők, informatikusok képzése az egyik, a munkaerőpiacra kikerülő 'IT-képességének' biztosítása a másik fő célkitűzés.
- Sok kormány dolgozik az IKT mindenkinek, internet mindenkinek koncepcióján. Nagy erőfeszítéseket tesznek a **hozzáférésben létező egyenlőtlenségek** csökkentésére. A programok széles skáláját vonultatják föl ennek a kérdésnek a megoldására; ilyen kezdeményezések például az adókedvezmények biztosítása a háztartások PC-vásárlására, az magáncégek leselejtezett számítógépeinek újrafelhasználására, multimédia-felszerelések alkalmazótól alkalmazottnak való továbbadását lehetővé tevő lízingmodellek kidolgozására. Támogatják továbbá a telekommunikációs- és internet-hozzáférési költségeket, internethozzáférési pontokat hoznak létre nyilvános helyeken, könyvtárakban, postákon, iskolákban, és figyelemfelhívó kampányokat szerveznek. A kezdeményezések egy része speciális csoportokra irányul; nőkre, idősekre, fogyatékkal élőkre, diákokra, és és elzárt területeken élőkre.
- Az **állampolgárok jogainak védelme** a stratégiák egyik kiemelt pontja. Ebbe a kategóriába a következő témákkal kapcsolatos szabályozások tartoznak: információhoz való hozzáférés, magánjellegű információk védelme, fogyasztói jogok, szellemi



tulajdonjogi kérdések, elektronikus tranzakciók jogi aspektusa (digitális aláírás, tranzakciók érvényessége), munkajogi és biztosítási jogi problémák, büntetőjogi kérdések (bűnözés a cybertérben, törvénytelen internettartalmak, kisebbségek védelme).

- Az **elektronikus kereskedelem** szintén fontos kérdés, ezzel kapcsolatban elsősorban a szabályozási problémák és a bizalom, biztonság erősítése áll a középpontban, de megjelennek az e-businesset támogató intézkedések is (e-tendereztetés, kockázati tőke biztosítása az internetes cégek indításához.).
- Az **e-kormányzás, az elektronikus közigazgatás** az a terület, ahol a kormánynek az egyik legnagyobb befolyása van a célok megvalósítására. Az ezzel kapcsolatos intézkedések három központi feladat köré csoportosulnak: az első a 'nyitott kormány' (növelni az elektronikusan elérhető információ mennyiségét és minőségét), a második a 'fogyasztó-orientált kormány' (interaktív, elektronikus szolgáltatások fejlesztése sok területen: földhivatalokban, adóhivatalban, okmányirodákban), a harmadik pedig a 'hálózati kormány' (a központi kormányon belüli kommunikáció javítása, a közigazgatás szervei és szintjei és a regionális és helyi hivatalok közötti munkafolyamatok könnyítése) kialakítása.
- Az IT-val kapcsolatos témák a **kutatási programoknak** is új prioritásokat jelentenek, szervezetenként pedig a kutatási helyszínek, a kutatóintézetek közötti kapcsolat javításától is eredményeket várnak. Támogatják a tudományos kutatások és az üzleti világ kapcsolatának erősítését.
- Néhány állam különös figyelmet fordít **kulturális örökségének és nyelvének védelmére és őrzésére**. Ezek egyrészt internetes tartalmak, másrészt a nyelv kezelésére alkalmas szoftverek fejlesztésére irányulnak.

A fenti felsorolásból jól látszik, hogy a kiemelt elemek vegyesen szolgálják az általános gazdasági megfontolásokból származó IT-szektor fejlesztésének és a digitális szakadék csökkentésének, a hátrányos helyzetű rétegek segítségének célját. Ezek a feladatok ráadásul az egyes kormányzati programokban vegyesen jelenhetnek meg. A következőkben öt ország információs stratégiáját írjuk le részletesen annak érdekében, hogy néhány



információs stratégiát egészében mutathassunk be, kiemelve az egyes intézkedések digitális megosztottságot csökkentő hatásait.

A best practice elemzésben szereplő országokról

A best practice elemzésben azoknak az országoknak az információs, illetve a digitális egyenlőtlenségek csökkentését célzó stratégiáját mutatjuk be, amelyek példaértékűek lehetnek Magyarország számára is. Ennek megfelelően az elemzés tárgyául olyan országokat választottunk ki, amelyek vagy igen előrehaladtak az információs társadalom kiépítésében, vagy figyelemre méltó előrehaladást tettek ezen a területen az utóbbi években. Általában sem könnyű azonban teljes, a világot reprezentáló képet kapni úgy, hogy a világnak csak egy-egy kiragadott területéből próbáljuk rekonstruálni azt, de különösen igaz ez a digitális egyenlőtlenségek témakörével kapcsolatban. Minden ország a maga sajátosságaival, fejlettségével lépett be az információs korbba, így a problémák, illetve azok kezelése is országspecifikus.

Magyarországnak meglátásunk szerint olyan országok példáját lenne szerencsés szem előtt tartania, amelyek egyrészt az Európai Unióval szoros kapcsolatban állnak, vagy tagjai annak, másrészt hasonló politikai berendezkedéssel bírnak. Ezért maradtak ki az elemzésből – bár lényeges előrelépést produkáltak az utóbbi időben - a Dél-kelet Ázsiai országok, így Korea, Szingapúr, mert sok esetben a politikai döntéshozó és/vagy végrehajtó mechanizmusbeli eltérések miatt nem relevánsak Magyarország számára. Tekintve, hogy Magyarország pár hónapon belül az Európai Unió tagja lesz, érdemes szemügyre venni az „európai modell”-t, amelyről elmondható az, hogy az állam jelentős befolyással bír az egyenlőtlenségek kezelésében. Közelebbről megvizsgálva az európai országokat, azonban az is kiderült, hogy ez az európai modell nem is olyan egységes, az egyes országok igen eltérő képet festettek. Végül Svédországot és Portugáliát jelöltük ki mint az Európai Unió reprezentánsait. Választásunkat az indokolta, hogy míg Svédország egy, a területen nagy hagyományokkal rendelkező ország, amely élen jár az információs társadalom felépítésében, Portugália pedig az Unió perifériáján lévő országgént még csak az utóbbi években indult el ezen az úton és ért el néhány év alatt igen jó eredményt.



További kiválasztási szempontként merült fel az is, hogy olyan ország is kerüljön az elemzésbe, amelynek gazdasági-társadalmi jellemzői hazánkéhoz hasonlítanak. Az ideális példa ebből a szempontból Észtország, amely annak ellenére, hogy volt szovjet tagköztársaságról van szó, és Magyarországgal egy időben csatlakozik az EU-hoz, mintapélda lehet számunkra abból a szempontból, hogy a szűkösen rendelkezésre álló erőforrásokat hogyan lehet célzottan, hatékonyan felhasználni és ezzel eredményeket elérni.

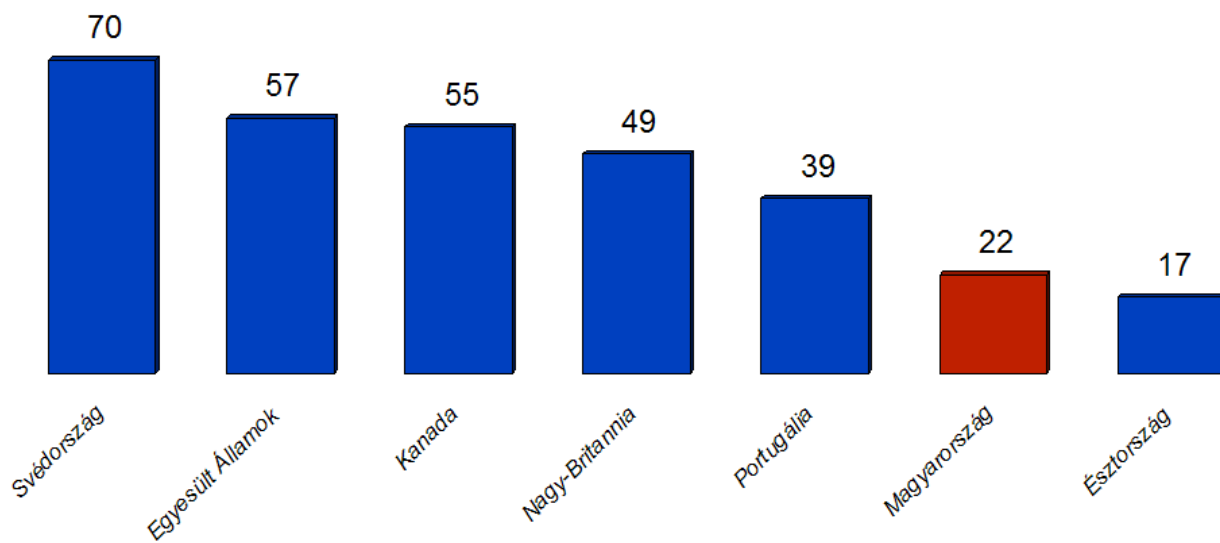
Ha internetről vagy információs társadalomról beszélünk, akkor a témában megkerülhetetlen tényező az Egyesült Államok, amely az Európában jellemző politikával ellentétben, nem helyez nagy hangsúlyt az állami beavatkozásra, legszívesebben a piacra bízna az egész kérdéskör kezelését. Ezért egyenlőtlenség-csökkentő kormányzati programokról nemigen beszélhetünk. A tengerentúlon maradva, az európai és az amerikai mintákat szintetizálva az egyik legjobban kiépített információs társadalommal találkozunk: Kanadával. Ennek megfelelően a tanulmányunkban végül az alábbi országok információs stratégiájának felmérésére került sor:

- *Észtország,*
- *Portugália,*
- *Svédország,*
- *Kanada,*
- *Egyesült Államok.*

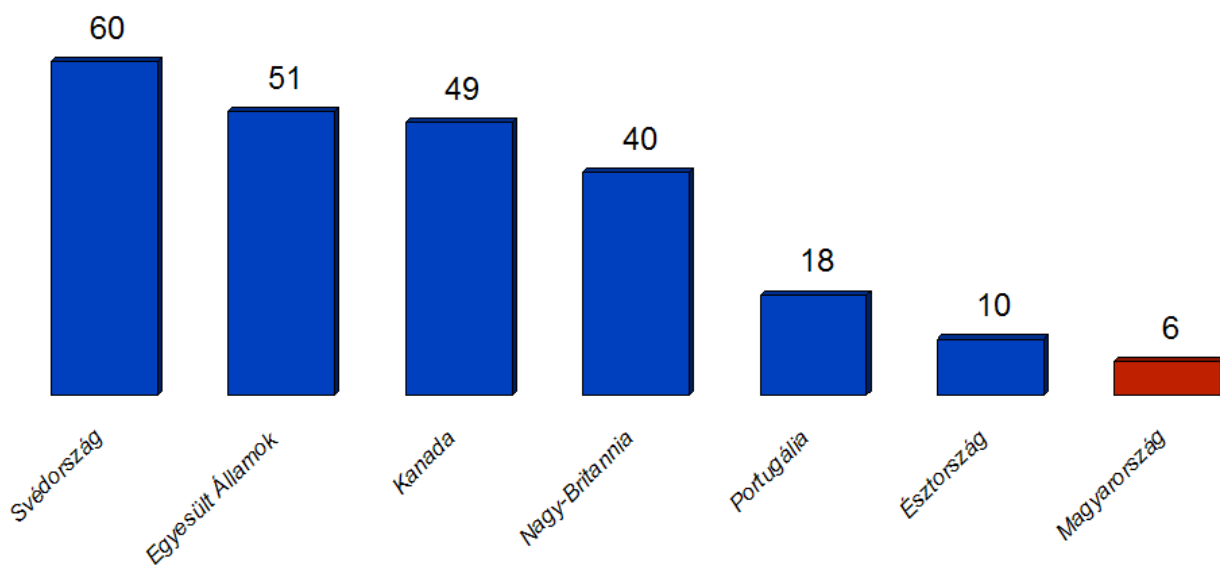
Az egyes országok gazdasági-társadalmi mutatói jelentősen eltérnek. Míg főleg Észtország, de az információs társadalom kiépítése területén Portugália is a feltörekvő, fejlődő országok közé sorolható, addig Svédország, az Egyesült Államok és Kanada már igen magas szintet képviselnek az információs világban. Ez a különbség meg is látszik a mellékelt összehasonlító táblázatokban, ahol az öt ország adatai mellett tájékoztató jelleggel feltüntetjük a magyarországi adatokat is.



19. ábra PC-vel rendelkező háztartások aránya (2001)



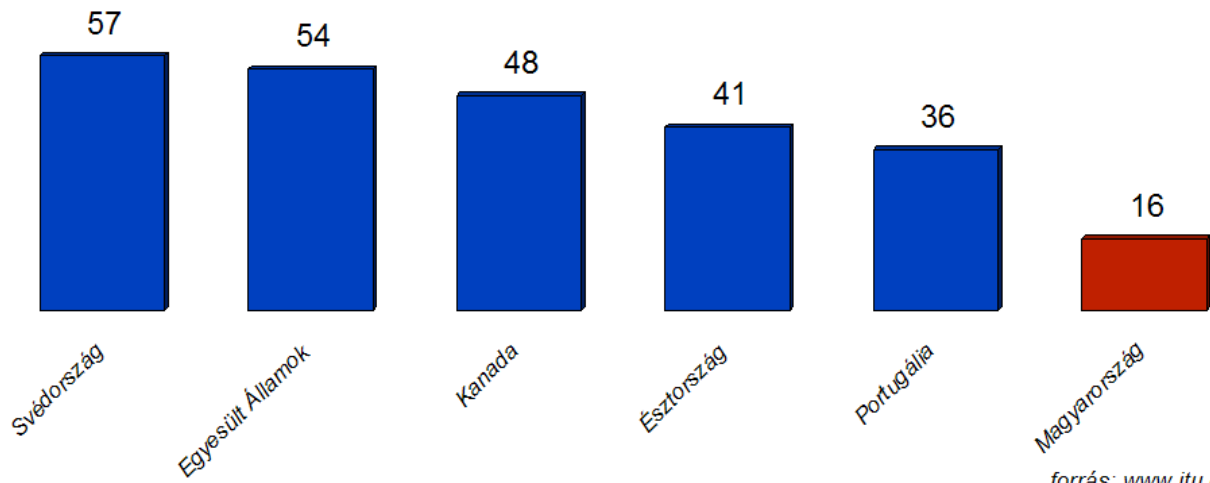
20. ábra Internet kapcsolattal rendelkező háztartások aránya (2001)



forrás: OECD

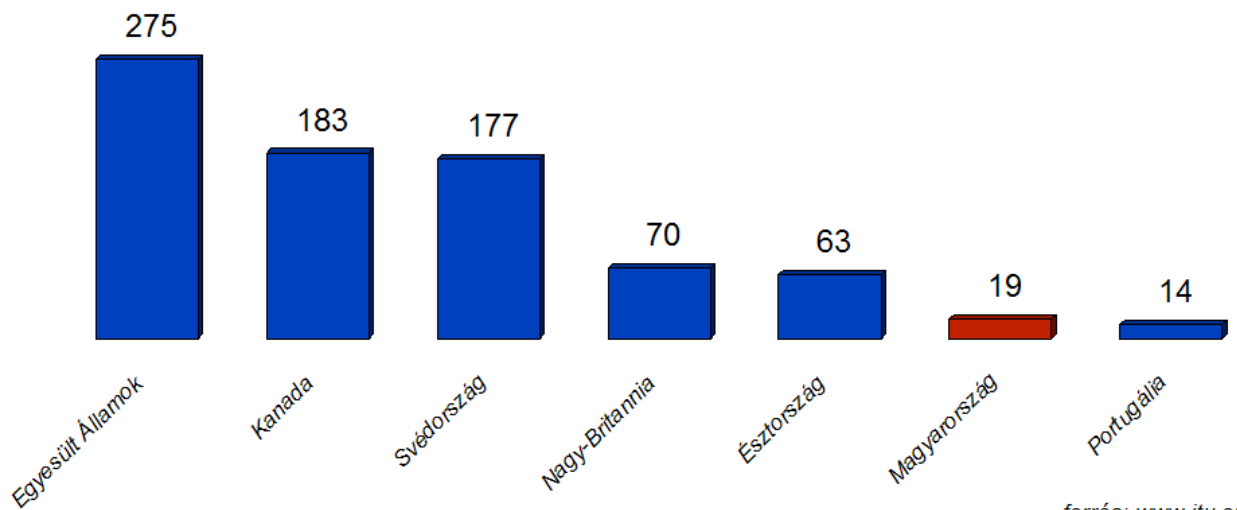


21. ábra Internet használók aránya (2001)



forrás: www.itu.org

22. ábra Internet hostok száma 1000 lakosra (2001)



forrás: www.itu.org



Észtország

Észtország helyzete a digitális világban

Észtország, a többi poszt-kommunista országhoz hasonlóan, a rendszerváltási hullámot követően igen gyengén teljesítő gazdasággal és alacsony fejlettségű infrastruktúrával indult el a modernizáció útján.

Az országot azóta lendületes gazdasági fejlődés jellemzi az információs területen pedig kiemelkedően jó adatokkal jellemezhető. Az információs társadalom fejlettségét leíró számos mutató tekintetében élen jár a térség országai között, sőt sok tekintetben a fejlett nyugati demokráciákat is megközelítette, esetleg le is hagyta. Csak egy adatot kiragadva: jelenleg az észt népesség 41 százaléka tekinthető internethasználónak, ami kiemelkedően jó adat a poszt-kommunista országok viszonylatában, de egész Európát figyelembe véve is.

Észtország sikerét több tényezőnek is szokás tulajdonítani²⁰. Jellemző hivatkozás az ország kedvező geopolitikai helyzete és szoros kapcsolata az információs társadalom kiépítésében élen járó skandináv országokkal. Tény, hogy Svédország és Finnország jelentős szerepet vállalt Észtország gazdasági fejlődésében. Számos telekommunikációs beruházást tettek Észtországban és egyéb területeken, például az észt telefontársaság részleges tulajdonszerzésével is segítették az ország fejlődését.

Észtország esetében emellett fontos szerepet kaptak az információs társadalom kiépítésének folyamatában a különböző nemzetközi szervezetek. A United Nation Development Program például jelentős szerepet vállalt a közösségi hozzáférési pontok kiépítésének szponzorálásában. Hasonló módon nyújtott kezét az Open Society Institute is.

A legfontosabb tényezőként azonban az észt kormányzat szerepét emelhetjük ki. Az észt politikai szereplők évek óta kivétel nélkül elkötelezettnek mutatkoztak az információs társadalom építésének ügyében és sokrétű erőfeszítéseket tesznek az ügy érdekében.

²⁰ Digital Opportunity Report: Creating a Development Dynamic, <http://www.opt-init.org/framework.html>



Az egységes politikai akaratot fejezi ki az észti parlament által 1998-ban elfogadott **Estonian Information Policy**-t (<http://www.ria.ee/english/index.html>). A dokumentum „összefoglalja azokat a közös társadalmi értékeket, amelyek alapul szolgálnak az információs társadalom kiépítését szolgáló politikai döntésekhez”, valamint megjelöli az állami beavatkozás területeit, és megfogalmazza a hosszú távú célokat. Az állami feladatokat elsősorban négy területre koncentrálva fogalmazza meg. Ez a négy terület: a jogrendszer modernizálása, a civil szektor fejlődésének támogatása, az állam és polgárai között folyó kommunikáció fejlesztése, és az információs társadalommal kapcsolatos problémák tudatosítása.

A dokumentum többek közt célul tűzi ki azt is, Észtországban ne alakuljon ki a digitális egyenlőtlenség.

Az észti információs policy-t évenként felülvizsgálják és meghatározzák az adott évre szóló prioritásokat.

Az észti kormányok élen járnak az információs társadalom hatékonyabb építéséhez szükséges jogszabályok kidolgozásában, illetve a jogrendszer ezirányú modernizációjában. A közinformációk hozzáféréséről szóló és az adatvédelmi törvény megszületése után a térségben elsőként dolgozták ki a digitális aláírásról szóló jogszabályt, ami nagymértékben elősegíti az állampolgárok interneten keresztül történő ügyintézését.

A kétségkívül impresszív fejlődés természetesen nem jelenti azt, hogy Észtországnak nem kell szembesülnie a digitális megosztottság problémájával. Egy 2002-es jelentés szerint²¹ Észtországban még mindig komoly különbségek figyelhetők meg egyes társadalmi csoportok között aszerint, hogy milyen mértékben kapcsolódnak be az információs társadalom működésébe. A kutatás kimutatta, hogy az idősek, az alacsony iskolai végzettségűek és az orosz nemzetiségűek kimutathatóan hátrányban vannak, aminek okai motivációs, tudásbeli és hozzáférési akadályok.

Az észti információs politika nagy eredménye, hogy ezen problémák megoldásában napjainkban már az észti civil és piaci szféra is elkötelezettnek mutatkozik. A jelenlegi digitális megosztottság csökkentését célzó

21 Mari Kalkun – Talmo Kalvet (ed.): Digital Divide in Estonia and how to Bridge it, Emor, Praxis, 2002
http://www.oef.org.ee/english/publications/digdivide/digdivide_en.pdf



erőfeszítések egyik legjelentősebbike (a fentiek mellett) a **Look@World** alapítvány tevékenysége. Ezt az alapítványt több piaci cég hozta létre, éppen abból a célból, hogy a fenti problémák megoldásában segítséget nyújtsanak. Az alapítvány segíti az eddig hozzáférési problémák miatt távolmaradók bekapcsolását, képzéseket és tanfolyamokat szervez, valamint a pozitív attitűdök kialakításán dolgozik. Az alapítvány tevékenységéhez a kormányzat nem nyújt anyagi segítséget.

Az alábbiakban bemutatjuk azokat a legfontosabb kormányzati programokat, kezdeményezéseket, amelyek jelentős előrelépést hoztak az észti információs társadalom felépítésében és természetüknél fogva a digitális egyenlőtlenségek csökkentésében is szerepet játszanak.

Kormányzati programok

Infrastruktúra fejlesztés – a fizikai hozzáférés biztosítása

Az észti kormányzat a kilencvenes évek elejétől fogva nagy hangsúlyt helyezett **a megfelelő technológiai infrastruktúra kiépítésére**. Észtország, mint minden poszt-kommunista ország, igen hátrányos helyzetben volt a 90-es évek elején – a telefon és kábelhálózat fejletlen volta miatt. Mára gyakorlatilag az ország minden pontján megvannak a használathoz szükséges infrastrukturális feltételek, amit a kormányzat az észti telefontársaság részbeni privatizációjával, majd monopolhelyzetbe helyezésével ért el. A telekommunikációs piac teljes liberalizációjára – hazánkhoz hasonlóan – 2001 január 1.-től került sor, de a liberalizáció folyamata korábban elkezdődött. Az egyes piacok fokozatos felszabadítása folyamatos árcsökkenést okozott, ami a tarifák 50-80 százalékos csökkenését jelentette. Ez a fejlemény komoly mértékben hozzájárult ahhoz, hogy a pénzügyi gát csökkenjen Észtországban.

A fizikai hozzáférés széleskörű biztosításában fontos szerepet játszanak a **közösségi hozzáférési pontok**, ahol bárki ingyen használhatja az internetre kötött számítógépeket. 2002-ig 487 ilyen közösségi hozzáférési pont kialakítására került sor általában könyvtárakban, önkormányzati épületekben és egyéb közintézményekben. A közösségi hozzáférési pontok elterjedtségét



tekintve 2002-ben Észtországot csak Belgium és Finnország előzte meg az Európai Unió tagországai közül (1000 lakosra jutó hozzáférési pontok szerint számolva). Az eddigi hozzáférési pontok nem állami támogatással, hanem nemzetközi szervezetek segítségével jöttek létre, a kormányzat azonban, felismerve a közösségi hozzáférési pontok jelentőségét, kilátásba helyezte, hogy a jövőben támogatja a hasonló jellegű intézmények létrejöttét. Az egyik fő cél, hogy Észtország mind a 600 közkönyvtárában létesüljenek ingyenes hozzáférési pontok.

A széleskörű hozzáférést segítik elő a **teleházak** is²². A főleg kisvárosokban és falusi környezetben központi és helyi kormányzati támogatással létesült, sokrétű szolgáltatásokat nyújtó intézmények elsősorban a vidéken élő, gazdálkodással foglalkozó rétegek számára hasznosak. 1995-ben a KOKUDANT nevű vidékfejlesztési szervezet alapította meg az Észtország Vidéki Teleházainak szövetségét. A non-profit, nem állami szervezet célja, hogy összefogja azokat a társadalmi szereplőket, aki szervezik és finanszírozzák a teleházakat. A teleházak sokrétű, elsősorban vidékfejlesztéssel kapcsolatos funkciókat látnak el. Ezek között szerepel a PC-, e-mail- és internet használat is, elsősorban a gazdasági fejlesztés az érdekelt szereplők egymás közti kommunikációjának elősegítése érdekében.

Integrált programok – hozzáférés, a digitális írástudás, az információs társadalom gondolatának népszerűsítése

Az észt információs társadalom projektek közül az egyik leggyakrabban emlegetett és legsikeresebbnek tartott kezdeményezés a **Tiger Leap** elnevezésű program. A magyar Sulinethez hasonló 1996-ban kormányzati kezdeményezésre indult projekt fő céljai a következők voltak:

- segítségnyújtás a helyi hatóságoknak abban, hogy az iskolák kiépíthessék információs infrastruktúrájukat, különös tekintettel az internet-kapcsolatra
- segítségnyújtás az észt tanároknak a megfelelő számítástechnikai tudás elsajátításában és az információs és kommunikációs technológiák tanításban való felhasználásában

²² Telecottages in Estonia, Center for Tele-Information, Technical University of Denmark, http://www.itu.int/ITU-D/univ_access/casestudies/estonia.html



- a nemzeti tantervbe illő észt nyelvű, az észt kultúrával, történelemmel foglalkozó szoftverek elkészítésének bátorítása

A célok elérésének érdekében a kormányzat 1997-ben hozta létre a Tiger Leap Alapítványt (<http://www.tiigrihype.ee/eng/>), amely a nemzeti költségvetésből kapott összegén kívül nagyobb cégek és magánszemélyek adományaiból is gazdálkodhat.

A program nem volt előzmény nélküli Észtországban: 1987 és 1996 között néhány pályázat és projekt foglalkozott az észt iskolák számítástechnikai felszereltségének javításával és a tanárok digitális írástudásának fejlesztésével, de ezek eredményeképp csak kevés iskola jutott számítógéphez, azok minősége alacsony volt és mindent összevetve kevés gyerek tanulhatott olyan intézményben amely megfelelő infrastruktúrával és a téren képzett tanárokkal rendelkezett.

Ehhez képest a Tiger Leap program ambiciózus jelmondata szerint: a cél az, hogy minden húsz tanulóra jusson egy számítógép.

A Tiger Leap program első szakasza 2000 végén zárult le igen figyelemreméltó eredményekkel:

- az országban 17 000 tanár közül csaknem 11 000 vett részt alapvető ismereteket tanító számítástechnikai képzésben
- a program 61 különféle oktató szoftverrel látta el az iskolákat, valamint támogatta 39 eredeti, észt nyelvű oktatási szoftvercsomag kifejlesztését
- támogattak további 172 fejlesztési és képzési programot
- a program támogatta a Teacher's NetGate portál felállítását, amely a napi munkájuk során számítógépet használó tanárok kommunikációját és kooperációját segíti

A Tiger Leap Alapítvány mellett más – piaci, és nemzetközi – szervezetek is bekapcsolódtak az iskolák és az oktatás fejlesztésébe. Az Alapítvány tevékenységének, valamint az egyéb szervezetek beruházásainak eredményeképp 2000 végére Észtország minden általános- és középiskolájában volt számítógép, jelenleg országos átlagban huszonöt tanulóra jut egy gép. Ezen túl az iskolák 75 százalékában van állandó internet-kapcsolat, a maradék 25% telefonos (dial-up) kapcsolattal rendelkezik.



Az Alapítvány beszámolója szerint az iskolai számítástechnikai infrastruktúrát egyelőre főként az informatikai oktatásban használják, de egyre elterjedtebb a számítástechnikai eszközök egyéb tárgyak tanításába való bevonása is. Ez részben annak is köszönhető, hogy az Alapítvány 1999 óta olyan képzéseket ajánl a szaktanároknak, amelyek az info-kommunikációs eszközök különböző tárgyak oktatásában való felhasználási lehetőségeit mutatják be.

2000 végén lezárult a Tiger Leap program első szakasza és újtára indult a **Tiger Leap Plus (TL+)**.

A Tiger Leap Plus célja, hogy az info-kommunikációs technológiák beépítésével biztosítsa a feltételeit egy olyan oktatási környezetet kialakításának az észet közoktatásban, amely:

- erősíti a különböző tantárgyak közötti kapcsolódásokat,
- a tananyagot realizisztikusabbá teszi,
- az iskolákat nyitottabbá és rugalmasabbá
- a tanárokat felkészültebbé
- az oktatási információs rendszert egy jól funkcionáló egésszé formálja.

Ezen célok elérése érdekében a Tiger Leap Plus fejlesztési terve négy területet jelöl meg, amelyet a 2005-ig tartó program középpontjába helyeznek:

- **ICT-kompetenciák:** Az info-kommunikációs technológiák használatához szükséges tudások fejlesztése, mind a tanárok, mind a diákok, mind pedig az iskolai adminisztrációban dolgozók esetében
- **Virtual Learning:** Különböző, észet nyelvű oktatási szoftverek és elektronikus képzési anyagok elkészítése, a tanárok elektronikus kommunikációjának és tapasztalatcseréjének bátorítása és elősegítése, és a virtuális tanulás engedélyeztetése
- **Az infrastruktúra fejlesztése:** az iskolai hardware és software anyag folyamatos fejlesztése, jó minőségű internet-kapcsolat kiépítése és technikai segítségnyújtás az iskoláknak
- **Együttműködés:** együttműködés az állammal, a helyi önkormányzatokkal, az iskolákkal, a szülőkkel és egyéb intézményekkel



A Tiger Leap és a Tiger Leap Plus programok leírásából jól látható, hogy azok többféle egyenlőtlenségi dimenzióra is hatnak. A programok nyilvánvalóan alkalmasak a fizikai hozzáférésben jelentkező egyenlőtlenségek kezelésére, hiszen az iskolákban minden diák és tanár ingyen használhatja a különböző info-kommunikációs eszközöket. Emellett legfontosabb erényük, hogy a fizikai hozzáférés biztosításán túl a használathoz szükséges készségeket és tudásokat is igyekeztek fejleszteni. Maguk a diákok iskolai tanórák, vagy különórák keretében sajátíthatják el a használat csínját-bínját, míg a tanárok az Alapítvány által meghirdetett vagy támogatott képzéseken, tanfolyamokon. Mindezekon túl a programok nagy hangsúlyt fektetnek az észt nyelvű szoftver-fejlesztése és oktatási anyagok elkészítésének támogatására, ami a releváns digitális tartalmak fejlesztését is elősegíti. Nyilvánvaló továbbá, hogy a program alkalmas arra, hogy széles körben elterjessze a info-kommunikációs technológiák mindennapi használatának és alkalmazásának gondolatát, csökkentse az ezekkel kapcsolatos esetleges félelmeket és megismertesse azok hasznos oldalát. A Tiger Leap program tehát egy olyan projekt-sorozat amely több dimenzióban, integrált módon hat az esetleges digitális egyenlőtlenségre, csökkentve azok mértékét.

A Tiger Leap Alapítvány programjai között találunk olyat is, amely nem a diákokat és a tanárokat célozza meg, hanem azokat, akiknek nincs alkalmuk az iskola közvetítésén keresztül megismerkedni az info-kommunikációs eszközök és az internet használatával, funkcióival, alkalmazási lehetőségeivel. A **Tiger Tour** elnevezésű program keretében az Alapítvány szerte Észtországbán hétvégén megtartott eseményeken mutatta be az info-kommunikációs eszközök használatát. A pár napos programok keretében sátrakban, internetre kötött számítógépeket állítottak fel, amiket ingyenesen használhattak az érdeklődők. A használatban önkéntesek segítették a számítógéppel, internettel ismerkedőket, miközben szakértők tartottak előadásokat az info-kommunikációs eszközök felhasználási lehetőségeiről. A Tiger Tour az Alapítvány egyik legnépszerűbb projektjének bizonyult, és így elnyerte The Global Bangemann Challenge fődíját az „Internethasználat egyenlő esélyei” kategóriában.



A Tiger Tour program legnagyobb erénye az internettel, számítógéppel kapcsolatos ismeretek terjesztése, a különféle technológiai eszközökhöz fűződő félelmek elosztatása.

E-government és e-democracy – kormányzati szolgáltatások és releváns tartalom

Az észti kormányzat elkötelezettnek mutatkozik a digitális kormányzás és a közérdeklődésre számot tartó információk digitális hozzáférhetősége iránt. Számos olyan programot és kezdeményezést indítottak útjára az utóbbi években, amelyek egyrészt az átláthatóbb és szolgáltató jellegű állam, másrészt az állam és polgárai közötti aktívabb kommunikációt tűzik ki célul.²³

Az **e-government portál** (<http://www.riik.ee/en/>) közösségi elérési pont az állampolgárok és különböző vállalkozások számára. A portálról közvetlenül elérhetők a különböző állami, kormányzati szervek, hivatalok, politikai intézmények. A portál egyik legfontosabb szolgáltatása, hogy a polgárok a különböző hivatalos okmányokat és nyomtatványokat letölthetik az internetről. Az elektronikus ügyintézés sok esetben még nem teljesen lehetséges (visszaküldeni nem lehet az interneten keresztül). A teljessé tételt szolgálja az elektronikus aláírásról szóló jogszabály, illetve az új típusú személyi azonosító kártya bevezetése (ID-card). Míg a jogszabály a törvényességi kereteket teremti meg a digitális aláírás használatához, az ID-card az, ami valójában lehetővé teszi annak használatát. Az első azonosító kártyát 2002 januárjában adták ki. Az elektronikus aláírás és azonosítás lehetősége hosszú távon lehetővé teszi az elektronikus állami szolgáltatások bővítését. Az észti kormányzat határozata szerint például a 2003-as parlamenti választásokkor a regisztrált választók interneten is leadhatják szavazatukat.

Az állami működés átláthatóságát szolgálja az úgynevezett **X-road** (<http://www.riso.ee/en/>)

project is. A 2001-ben indult program célja, hogy a különböző hivatalok, jogi és természetes személyek az interneten keresztül hozzáférjenek az egyes nemzeti adatbázisokhoz és abban az őket érdeklő adatokra kereshessenek a megfelelő jogosultságok szerint.

²³ Jeryz Chelichowsky: Estonian e-democracy report, 2001, http://www.osi.hu/infoprogram/e-government%20in%20estonia%20proof%20read.htm#_Toc521843731



Az észk kormány legnagyobb szabású programja a területen a 2000-ben indult ún. **e-Citizen** projekt (<http://www.riik.ee/ekodanik/ecitizen.rtf>).

A tervek szerint 2004-re egy olyan egységesített szolgáltató portált hoznak létre, amelyet az állampolgárok napi 24 órában elérhetnek PC-n, mobiltelefonon és interaktív televízió keresztül. A portál kialakításakor a fő cél az, hogy azokat a szolgáltatásokat bővítse és tegye könnyen elérhetővé, amelyek a tapasztalat szerint igen keresettek, valamint használatuk egyszerű. Ennek alapján az e-Citizen portál a következő szolgáltatási területekre fókuszál:

- **Oktatás:** a tanárok, diákok és szülők kommunikációjának segítése a portálon keresztül
- **Tervezés - szervezés:** a különböző engedélyszerzési procedúrák felgyorsítása
- **Egészségügy:** a családorvosok és a kórházak kommunikációjának segítése, valamint az állampolgárok számára az orvosi adataik és kórtörténetük elérhetősége a különböző egészségügyi adatbázisokból
- **Demokrácia:** olyan információs rendszer kiépítése, amely az egyes állampolgárokat személyes érdeklődésüknek megfelelően tájékoztatja a különböző kormányzati döntésekről

A portálon a fentiek mellett megtalálható lesz az összes észk könyvtár katalógusa, valamint külön szolgáltatások lesznek elérhetőek a civil szervezetek számára. A helyi hatóságok szintén elérhetőek lesznek a portálon keresztül.

Az észk kormányzat egyik legérdekesebb kezdeményezése a 2001-ben indult **TOM** (Today I Decide) Portál, amit a kormányzati sajtóiroda működtet. A portál célja, hogy az állampolgárokat nagyobb részvételre bátorítsa az állami döntéshozatalban. A portálon regisztrált állampolgárok véleményezhetik a kialakítás alatt lévő törvénytervezeteket és felvethetik saját elgondolásaikat a törvénykezéssel kapcsolatban. Az oldal már elindulásakor igen népszerűvé vált, egy hónap alatt több mint 1300-an regisztrálták magukat a portálon.

A regisztrált tagoknak két hét áll rendelkezésükre, hogy az adott témában vitatkozzanak, majd három-három nap a módosításra és az arról való szavazásra. Ha a különböző javaslatok a szavazásnál 51 százaléknál nagyobb támogatottságot érnek el, akkor azt hivatalosan benyújtják a



kormánynak, ahol az illetékes kormányhivatalhoz kerül. Az illetékes hivatal állandó tájékoztatást küld a TOM-ra, hogy az adott javaslat megvalósítása, megvitatása milyen ütemben halad.



Portugália

Portugália helyzete a digitális világban

Portugália információs politikájáról kevés angolul hozzáférhető elemzés található. Pedig az utóbbi néhány év látványos fellendülést hozott az ország internet használati mutatóiban, mára vezető szerepet elérve a Dél-európai országok között. Történt ez annak ellenére, hogy a portugál átlagfizetés a régióban az egyik legalacsonyabb, és sokáig vártak magukra a szükséges kormányzati intézkedések.

1996 májusában hirdette meg a portugál kormány a „Portugál Információs Társadalomért Kezdeményezést”. Ennek részeként létrehozott egy állandó szakértői csoportot az információs társadalom fejlődésének ösztönzésére és kutatására (Misszió az Információs Társadalomért). A csoport a Tudományos és Technológiai Minisztérium irányítása alatt működött. Egy évvel később, 1997 áprilisában hozták nyilvánosságra a „Zöld Nyilatkozat az Információs Társadalomért”, melyet néhány hónappal később egy cselekvési terv követett, ami egy átfogó társadalompolitikai program részeként jelent meg (foglalkoztatási program, oktatási program). A nyilvánosságra hozatalt háromnapos fórum követte, amelyen az érintett területek szakértői vitatták meg a terveket. 1999-ben az eredmények értékelését, megindult programok összegzését végezték el.

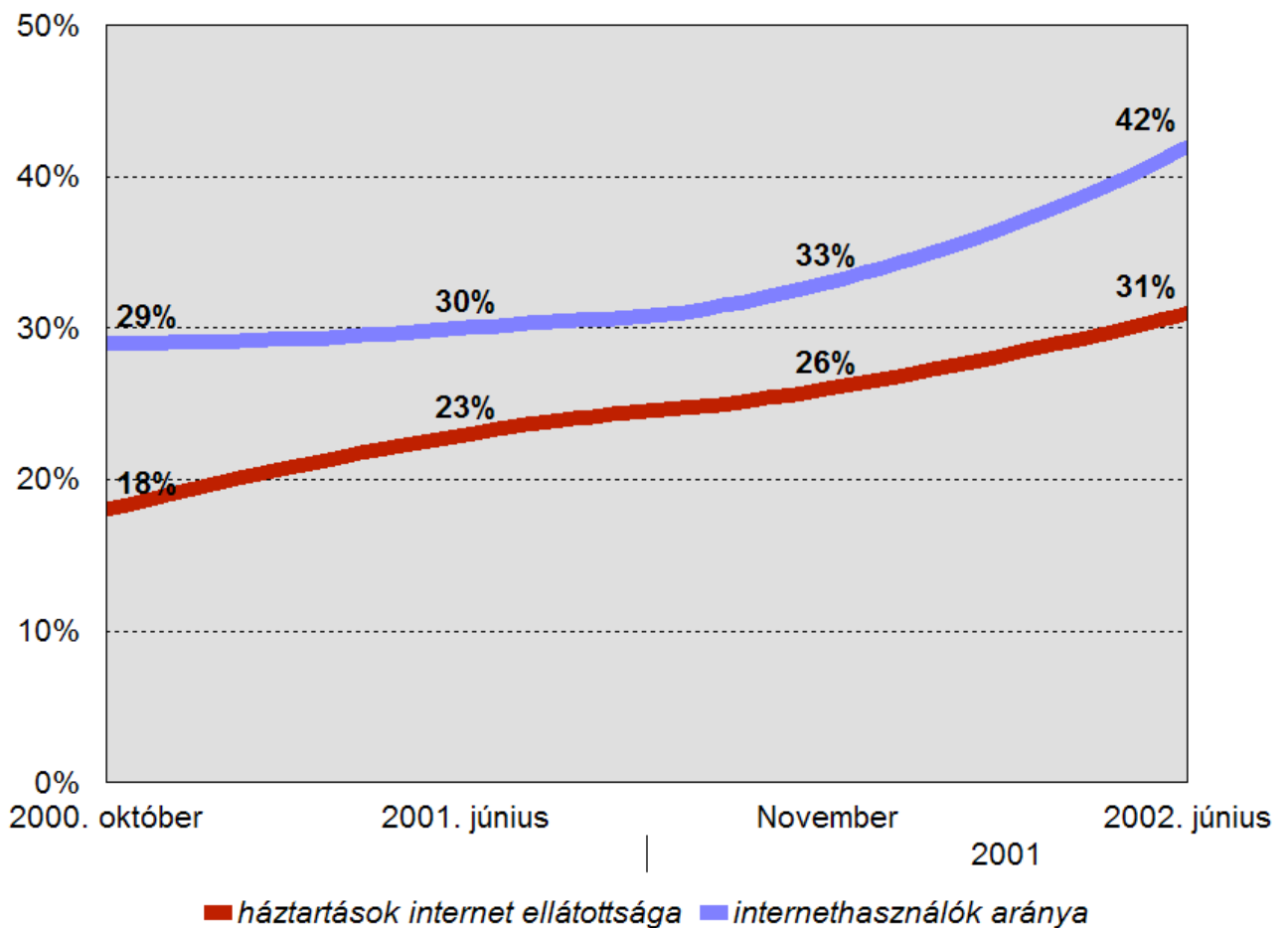
1999-ben az értékelések a mutatók javulásáról számoltak be, a kormányzat pedig újabb intézkedéseket hozott az EU tagországoktól való lemaradás csökkentésére. Az új „A Tudásalapú Információs Társadalom Felé 2000-2006: 'Információs Társadalom Hadművelet'” nevű program 2000 és 2006 közötti időszakra 1,35 milliárd eurót irányoz elő az információs társadalom fejlesztésével kapcsolatos intézkedésekre. A minisztérium szerepét megerősítették az információs politika területeinek tárcaközi koordinálására. Ezen kívül szervezeti változtatásként felállították a Minisztériumok Közötti Információs Társadalom Tanácsot és egy állandó fórumot hoztak létre a tudományos és technológiai kérdések megvitatására. A portugál kormány téma iránti elkötelezettségét mutatja, hogy európai uniós elnöksége alatt hozták tető alá az eEurope Cselekvési Tervet 2000-ben.



A jogi szabályozás 2000 januárjától teremtette meg a portugál telekommunikációs piac teljes liberalizálását.

Az intézkedések eredménye nem maradt el: Portugáliában az elmúlt két évben jelentősen nőtt az internet penetráció. A következő ábra 2000 és 2002 között mutatja a háztartások internetkapcsolattal való ellátottságát és az internet használók arányának alakulását.

23. ábra Internetkapcsolattal rendelkező háztartások és internet használók aránya Portugáliában, 2000-2002



A portugál felhasználók 62 százaléka saját otthonában (is) internetezik, 37 % használja a világhálót a munkahelyén, 27 % az iskolában, 17 % pedig barátnál vagy rokonnál. A nyilvános hozzáférési pontok nyújtotta lehetőséggel 8 % él, internetkávézóban pedig 3 % szokta használni az internetet.



Naponta lép föl a netre a használok 43 százaléka, hetente többször a 25, hetente 14 százalék, a havi rendszerességgel kapcsolódók 6, a még ennél is ritkábban internetezők 11 százalékot tesznek ki.

A legnagyobb arányban végzett tevékenység az emailezés, az internet használók 78 százaléka nyilatkozta, hogy szokott levelezni a hálón. A második legnépszerűbb tevékenység a hírek, topikok keresgélése, böngészése, ezt a csoport 77 százaléka végzi. 57% vett részt képzésben, oktatásban az interneten, utazással kapcsolatos információt keresett a hálón 41 %. A kormányzati adminisztrációs oldalt 39% látogatja, minden harmadik felhasználó keres egészségügyi tanácsokat a világhálón. A fórumokat látogatók, chatelők aránya 28 %, munkakeresésre használta már 17%, közel ugyanennyien vásároltak már az interneten (16 %) és foglaltak jegyet valamilyen eseményre (szintén 16%).

Az adatok tanúsága szerint tehát a szórakozás-kommunikáció funkciókon túl nagy arányban használják az internetet információkeresésre, valamint fontos a e-kormányzati szolgáltatások igénybevétele.

Természetesen nem tudható biztosan, hogy ezek az eredmények a kormányzat erőfeszítéseinek hatására jöttek létre, vagy azoktól függetlenül alakult a diffúzió. Ezt a problémát ugyan fontos szem előtt tartani, amikor a portugál információs társadalom fejlesztésére irányuló programokat tekintjük át.

Kormányzati programok

1. szakasz: Zöld Nyilatkozat az Információs Társadalomért (1997-1999)

- **STSN (Science Technology and Society Network):** Hálózat kiépítése egyetemek, politechnikai intézmények, kutató-fejlesztő intézetek összekapcsolására és szélessávú kapcsolattal ellátására. Mára a kapcsolat a 4Mbps-os gyorsaságot mindenhol elérte, egyes pontok között pedig 25 Mbps az átvitel sebessége.
- **Internet az Iskolákban:** az összes általános- és középiskola ellátása multimédiás felszereléssel és internet-hozzáféréssel. A program része a képzés biztosítása a tanárok és számára, tudományos és



technológiai tartalomfejlesztés, fórumok létrehozása, iskolák weboldalainak elkészítése (Oktatási Telematikai Hálózatokat Támogató Egység dolgozta ki, együttműködve a Nemzeti Számítástechnikai Tudományos Alapítvánnyal és a helyi önkormányzatokkal)

- **250 közkönyvtár és 15 múzeum kapcsolattal való ellátása**
- **21. Századi NONIUS Program:** képességfejlesztő központok létrehozása középiskolákban oktatási szoftverek kidolgozására, a multimédiás felhasználások elősegítésére
- Minden tanárt **ingyenes e-mailcímmel** látnak el
- **Foglalkoztatási program:** 170 központ létrehozása, ahol az info-kommunikációs eszközök használatát oktatják 300 000 fiatal elhelyezkedési lehetőségének javítására
- **Számítógépet Mindenkinek:** adókedvezmények biztosítása személyek PC-, szoftvervásárlása és internet bekötése esetén
- **ACESSO:** Fogyatékkal Élők és Idősek internet-hozzáféréseinek biztosítása a cél, különös tekintettel arra a javulásra, amit ezeknek az állampolgároknak az életminőségében és társadalmi integrációjában az info-kommunikációs eszközök hozhatnak. A program része az ellenőrzése és tesztelése a különböző portáloknak a fogyatékkal élők szempontjainak figyelembevételével
- **Digital Cities:** összehangolt projektek, melyek a digitális szolgáltatások integrált fejlesztésére törekednek a településeken, legfőbb célja a regionális aszimmetriák csökkentése a közhivatalokhoz való hozzáférés megteremtése, a bürokratikus folyamatok megkönnyítése, a társadalmi kirekesztettség elleni küzdelem, a városi életminőség elterjesztése révén többek között az egészségügy, az oktatás, a foglalkoztatás és a gazdasági versenyképesség területén (online gyógyítás, távmunka fejlesztése, kisebbségek integrációjának elősegítése, online oktatás és képzés)
- **Digitális gazdaság fejlesztése:** elsősorban törvényhozási, szabályozási intézkedéscsoport, mely tartalmazza a digitális aláírás és az elektronikus számlázás hivatalossá tételét, a tranzakciók biztonságát, a személyi adatok, a fogyasztók és a szellemi tulajdon védelmét célzó intézkedéseket. (együttműködésben üzleti szervezetekkel)



- **Tartalomszolgáltatási kötelezettség:** A minisztériumok, közintézmények, közszolgálati szervek számára a publikációik, formanyomtatványaik és a fogyasztói információk interneten való közzétételének kötelezővé tétele
- **Nyelvi szoftver készítése:** kutatási-fejlesztési program létrehozása az írott és beszélt portugál nyelvet kezelni képes szoftver tervezésére és terjesztésére
- **TERRAVISTA Projekt:** Világszerte élő portugál közösségek összekapcsolása ingyenes webhosting szolgáltatás és egy 'portugálul-beszélők virtuális közössége' létrehozása által a portugál tartalmak fejlesztésére és az internethasználat fellendítésére (Külügyminisztériummal együttműködve)
- **INFOCID:** közhasznú szolgáltatásokat online nyújtó kormányzati oldal létrehozása (www.infocid.pt)
- **Minisztériumok információs szolgáltatásainak létrehozása:** az Oktatási Minisztérium és az Igazságügyi Minisztériumban pályázatok, ügyintézés menetének elérhetősége az interneten (folyó bírósági ügyekről információ)
- **Adózással** kapcsolatos online szolgáltatások indítása

2. szakasz: A Tudásalapú Információs Társadalom Felé (2000-2006)

- kompetenciák fejlesztésére összehangolt program: az IT képzés alapfokú iskolai tananyaggá tétele, így alapfokú IT diploma nyújtása mindenkinek, aki elvégzi az általános iskolát, ezzel párhuzamosan különböző szintű IT képzettség bizonyítására egységes értékelési rendszer kidolgozása (foglalkoztatási okokból), ösztöndíjak az IT tárgyú továbbtanulásra külföldön és otthon is
- tartalomfejlesztés: a portugál nyelvű tartalmak megsokszorozása, ingyenes digitális formátumú közhasznú információk elérhetővé tétele
- ingyenes e-mail rendszerek felállítása
- közösségi hozzáférés javítása: közösségi telecenterek létrehozása minden településen, ezek hálózatba kapcsolása
- állami ügyintézés átállítása papíralapúról digitálisra
- megfigyelési, mérési, elemzési módszerek fejlesztése és rendszeres monitoring a programok eredményességéről, hatékonyságáról



- A felsorolt programok kidolgozására és felügyeletére a minisztérium alá tartozó közintézményeket hoztak létre. A programok egymásra épülnek és a társadalom széles területeit fogják át. Az együttműködés más minisztériumokkal, szakmai szervezetekkel, szakértőkkel megkönnyíti a projektek végrehajtását, ugyanakkor összehangoltá teszi őket az egységes minisztériumi felügyelet.



Svédország

Svédország helyzete a digitális világban

Svédországról az emberek nagy többségének a jólét, a jóléti állam jut az eszébe, ahol minimálisak, vagy egyáltalán nincsenek is feszültségek a társadalomban, mindenki megtalálja számítását, éli boldogan családi életét, köszönhetően a jól működő „svéd modellnek”. Akik így gondolják, nincsenek messze az igazságtól, azonban nem szabad elfelejteni azt sem, hogy nem mindig volt ez így. A svéd gazdaság és társadalom a 90-es évek elején egészen a 30-as évek óta nem tapasztalt gazdasági visszaesésen, recesszióon ment keresztül. Egy átfogó válságprogramnak köszönhetően azonban a 90-es évek második felére anélkül sikerült kitörni a válságból, hogy a kiépített jóléti struktúrákat teljesen le kellett volna bontani, és azóta a gazdasági húzóágazatokat mindinkább az IT szektor és más tudásalapú iparágak jelentik. A hagyományosan fejlett ipari háttér persze nagyban megkönnyítette ezen tudásalapú iparágak megtelepedését, illetve az információs tudásnak és az arra való igénynek az általánossá válását a társadalomban. Manapság Svédország vezető szerepre tett szert, mind az IT szektor gazdaságban elfoglalt helye, mind az információs társadalom kiépítése terén nemcsak az Európai Unión belül, de világviszonylatban is. Az építkezés azonban nem ma kezdődött: az első svéd IT stratégia 1994-ben született, az akkori kormány azzal a céllal hozta létre az ún. IT-Testületet, hogy az mérje fel azokat a információs technológiák adta lehetőségeket, amelyeket kihasználva Svédország vezető szerepet tölthet be az információs társadalom kialakítása terén, egyszerre növelve az ország nemzetközi versenyképességét, illetve emelve a lakosság életminőségén. A különböző szakterületeket képviselő tanácsadókból álló IT-Testület végül hét prioritást élvező fejlesztési területet jelölt ki, melyek az oktatás, szabályozás, ügyintézés a közszférában, egészségügy, kommunikációs hálózatok, ipar és kereskedelem, illetve az IT kutatás voltak.

Állami szerepvállalás

Svédország információs politikájára és annak fejlettségi szintjére jellemző, hogy nemcsak a témával kapcsolatos, összes lényeges dokumentum



található meg a világhálón – a svéd nyelvű változat mellett persze angolul is, de az országra vonatkozó alapinformációk, statisztikák az összes világ-, valamint európai nyelven – így magyarul is – elérhetőek. A jövőt már kissé előre vetítve, 2003-tól kezdődően, az egyes hivatalok által közzétett éves és egyéb jelentések, amelyek eddig mind nyomtatott, mind elektronikus formában is teljesen ingyenesen az érdeklődők rendelkezésére álltak, kizárólag az interneten keresztül lesznek publikálva, természetesen továbbra is ingyenesen. (<http://www.si.se>)

A mindenkori svéd kormányzatot erős elszántság vezérli, hogy az országnak az információs társadalom kialakítása terén elért vezető szerepét megtartsa. A svéd állami szerepvállalás hasonlóan az egyéb területekhez, az információs politikában is jelentős. Az ezen a téren eddig elért pozíció tükrében már érthetően nem arra összpontosít, hogy meghonosítsa az infokommunikációs eszközök használatát, serkentse azok elterjedését, hanem az információs társadalom működése során, menet közben, már magasabb szinten jelentkező problémái megoldására kell megoldásokat találnia, a mennyiségi kérdésekről a minőségre kerül a hangsúly. Ebbe a problémakörbe tartozik a társadalmat esetlegesen megosztó digitális egyenlőtlenségek kezelése csakúgy, mint az úgynevezett „internetdugók” problematikája, amikor a meglévő – egyébként világviszonylatban fejlett – információs infrastruktúrát kezdi kinőni az információ forgalmának a mennyisége. A svéd kormány aktív szerepvállalása az információs társadalom alakításában három fő területre fókuszál:

- 1. az IT használatába vetett bizalom** növelése a szabályozó rendszerek alakításán keresztül – ezek közé tartozik főleg a biztonságérzet megteremtése az internet, a különböző adatbázisok, és a új technológiák használatával szemben, illetve a digitális aláírás elfogadtatása,
- 2. oktatás és továbbképzés**, az IT használat képességének növelése, nemcsak a speciális IT fejlesztések és beruházások területén, de alap informatikai tudás biztosítása minden Svédország területén élő ember számára,
- 3. infrastruktúra fejlesztése** amibe beletartozik mind a hardware (fizikai kapcsolat, terminálok, egyéb berendezések), mind a software (programok, szabványok, adatbázisok és a közszolgáltatások széles köre) típusú szolgáltatások hozzáférhetőségének a növelése.



A szerepkörök felosztása

Svédországban az információs társadalommal kapcsolatos állami szerepvállalást a decentralizáltság jegyében fogalmazták meg. Mind a parlament, mind a kormányzat létrehozott kifejezetten ezzel a témával foglalkozó hivatalokat, közalapítványokat, ezen kívül sok feladat hárul az önkormányzatokra, valamint az egyéb állami hivatalokra is. A legtöbb és legátfogóbb programokat azonban mégis az Ipari, Foglalkoztatási és Kommunikációs Minisztérium dolgozza ki, hajtja végre.

Az egyes programokba, ahol csak lehetséges, piaci szereplőket vonnak be, az állam próbál inkább koordináló, szabályozó szerepkörben maradni, csak ott avatkozik be közvetlenül is, ahol az a piactól nem várható el, mert az adott program nem lehet rentábilis (például az északi, ritkán lakott területek szélessávú optikai kábellel való bekötése az országos hálózatba).

<http://www.naring.regeringen.se>

<http://www.itkommissionen.se>

<http://www.itsweden.se>

<http://www.virtualsweden.se>

Kormányzati programok

„Számítógépet mindenkinek”

A számítógépek otthoni használatának elterjedését elősegítendő, a számítógépek magánszemélyek általi megvásárlásához az állam jelentős anyagi segítséget nyújtott a munkaadókon keresztül. A program lényege, hogy 1998-ban úgy módosították az adótörvényeket, hogy a munkaadók adóteher nélkül juttathattak számítógépet a munkavállalóiknak. A körbe az összes munkavállalót bevonták, függetlenül a betöltött pozíciójától, illetve attól, hogy a munkájához szüksége van-e számítógépre vagy nincs. Ezen „juttatást” nem terhelte társadalombiztosítási járulék fizetési-, illetve jövedelemadó fizetési kötelezettség sem a munkaadó, sem a munkavállaló részéről, ami azt eredményezte, hogy a munkaadók általában meghiteleztek munkavállalóiknak a számítógép megvásárlását, hároméves futamidejű részletfizetési megállapodással. A programra jellemző volt, hogy a



munkaadók további jelentős kedvezményt adtak a számítógépek árából a munkavállalóknak. Ezzel párhuzamosan a svéd szakszervezeteknek is sikerült elérniük, hogy tagjaik számára a számítógép-kereskedők további jelentős mértékű árengedményt adjanak. A program eredményeképpen az akkori 48%-os otthoni számítógéppel való ellátottság mutatója egy év alatt 67%-osra nőtt.

„Medborgarterminalen” (Nyilvános Internet Monitor)

A „Medborgarterminalen” egy nyilvános terminál, amely az állam és az állampolgár közti kommunikációt segíti elő, célcsoportjai azok az emberek, akiknek nincs internet hozzáférési lehetőségük (közel 2 000 000 embernek a 8 900 000-ből -Svédországban), ezért a svéd kormányzat kiemelten fontos szerepet tulajdonít ennek a demokrácia kérdésében. A terminálon keresztül állami hivatalok egyébként interneten is megjelenő oldalait lehet elérni. Kifejlesztésében és működtetésében hat állami szervezet működik közre: a Munkaügyi központ, az Adóhivatal, a Társadalombiztosító, a Svéd Fogyasztóvédelem, a Nemzeti Hivatal a Diákokért, illetve a Nyugdíjpénztár, ezenkívül a Bevándorlási hivatalnak is biztosított a terminálon keresztül megjelenése. A rengeteg hasznos információ mellett, on-line szolgáltatások is a felhasználók rendelkezésére állnak. A terminál egyszerűen kezelhető felülettel rendelkezik, így számítógépes ismeretekkel nem rendelkezők is könnyen tudják használni.

A program kísérleti jelleggel működik, eddig az ország különböző pontjain mintegy 140 terminált helyeztek ki, főleg leszakadó rétegek és bevándorlók lakta településrészekben, illetve a nagyobb városokban. A működtetéséért felelős hat állami szervezet 2001-ben kelt riportjából az derül ki, hogy a terminál működtetése az egyes szervezetek szintjén hosszú távon nem megoldható, vagyis nem finanszírozható, ahhoz központi állami segítséget várnak.

<http://www.medborgartorget.nu>



SeniorNet

A svéd internet használók közül a leggyorsabban fejlődő csoportot az idősök alkotják, 50-től egész a 79 éves korosztályig. Az utóbbi két évben ebben a korcsoportban 80%-kal nőtt a felhasználók száma. A felhasználók számának eme drasztikus növekedése mögött jelentős mértékben egy non-profit kezdeményezés jótékony hatása húzódik meg. A SeniorNet szervezetet állami segítséggel, non-profit formában hozták létre 1997-ben, számítógépes ismeretterjesztés, azon belül is főleg internet alkalmazások megismertetése céljából minden 55 éves kort betöltött ember számára. Az első évben állami támogatással működő, ám azóta önfinanszírozóvá vált kezdeményezés igazi célja azonban az időskorúak segítése teljesebb és gazdagabb életük megszervezésében, az IT tudás átadása, illetve az információs társadalomba való befogadásuk révén. Az állandóan fejlődő weboldallal és az ahhoz kapcsolódó virtuális közösséggel párhuzamosan ma már országszerte több mint ötven aktív SeniorNet klub is működik, ahol az idősök fizikailag is találkoznak, információkat cserélnek. Eddig körülbelül 35 000 idősorú vett részt a SeniorNet által szervezett IT és internet tanfolyamokon, és tett szert internetes böngészési tapasztalatokra. Az évente megrendezett SeniorNet nap hivatott bemutatni az internetet a lehetséges új felhasználók számára, amelyet könyvtárakban, nyilvános épületekben, iskolákban rendeznek. 2000-ben a SeniorNet terjeszkedésnek indult: ma már Norvégiában és Finnországban is önálló életre kelt.

<http://www.seniornet.se>

ITiS

Az informatikai tudás növelésére kidolgoztak egy hároméves nemzeti cselekvési tervet, „Információs és Kommunikációs Technológiák az Iskolákban” (ITiS) elnevezéssel. A program 1999-től először 2001-ig tartott, majd meghosszabbították 2002-ig. Svédországban ez volt minden idők eddigi legnagyobb volumenű és hatású iskolai fejlesztő programja, illetve oktatási célú IT beruházása. Célja mindenekelőtt a tanárok széleskörű megismertetése és bevonása az informatikai eszközök használatába és az azok nyújtotta lehetőségek maximális kihasználása a oktatás területén. A program további célkitűzése, hogy minden diák lakóhelyétől függetlenül, egyenlően minőségi oktatásban részesüljön egyrészt az informatika területén,



másrészt az egyéb területeken is az informatika segítségével. Hét fő eleme volt a programnak, ezek:

- iskolai fejlesztő tréningek tanárokból álló csoportoknak – összesen 75 000 tanár részvételével,
- a résztvevő tanárok számítógépekkel való ellátása,
- az iskola internet kapcsolatának megteremtése állami támogatással,
- ingyenes e-mail cím és hozzáférés az összes tanár és diák részére,
- a svéd „sulinet”, illetve az európai „sulinet” programok fejlesztésének támogatása,
- különleges kezelést igénylő gyermekekre szabott oktatás lehetőségének megteremtése,
- a kiváló pedagógiai teljesítmények díjazása.

A programba bevonták az összes Svédországban található iskolát az általános iskolától a középiskoláig. A program sikerességét talán az alábbi mutatók fejezik ki a legjobban:

A 2002-es statisztika szerint az iskoláskorú gyerekekkel rendelkező svéd háztartások 90%-ában található legalább egy számítógép, míg ugyanez a mutató az összes svéd háztartás 70%-ára jellemző.

Az általános iskolákban a tanárok közül hárman, míg a diákok közül nyolcan osztoznak egy számítógépen. Ezeknek a számítógépek több mint 75%-a a mindennapi oktatás része, számítógépteremben kívül üzemelnek, a számítógépek körülbelül 75%-a rendelkezik internet kapcsolattal.

A középiskolákban minden tanár külön számítógéppel rendelkezik, míg 4 diák osztozik egy gépen, és ezeknek a számítógépeknek 90%-a csatlakoztatva van az internetre.

<http://www.itis.gov.se>

„Egy Információs Társadalom Mindenkiért”

2000 tavaszán született az „Egy információs társadalom mindenkiért” elnevezésű program, amelyet az Ipari, Foglalkoztatási és Kommunikációs Minisztérium hirdetett meg. Ezzel a programmal a svéd kormányzat egy minden lehetséges területet átfogó, egységes tervet tett le az asztalra, amely az összes általa fontosnak tartott dimenzióban irányelveket, útmutatásokat, javaslatokat tartalmaz az állami szerepvállalással és koordinációval



kapcsolatosan. A program célkitűzése, hogy minden Svédország területén élő embernek egyformán lehetősége legyen az információs társadalom nyújtotta előnyöket élvezni azáltal, hogy az információs társadalmat megtestesítő eszközöket, tudást illetve szolgáltatásokat mindenkinek igyekszik egyenlően elérhető közelségbe hozni. A program által meghirdetett információs politika főbb területei a következők:

→ **növekedés serkentése:**

- a svéd IT szektor versenyképessé tétele:
- új piacok létrejöttének a segítése, magasabb foglalkoztatottság és termelékenység elérése a társadalom egészében
- az elektronikus kereskedelem felélénkítése

→ **a foglalkoztatás területén**

- foglalkoztatottság növelése az IT oktatások megelőlegezésén keresztül, minden szinten magas színvonal megkövetelésével
- regionális fejlesztés
- az egész ország területén növekedést indukálni a jó informatikai infrastruktúra megteremtésével

→ **demokrácia és egyenlőség**

- mind Svédország, mind az EU-t érintő kérdésekben a hozzáférés megkönnyítése a közügyeket érintő információhoz és a döntéshozatalban való aktív részvétel
- az informatika nyújtotta új lehetőségek az állampolgári jogok aktívabb gyakorlását ösztönözze, különös tekintettel a szólásszabadság biztosítására
- az IT által támogatott, a kultúra, a kulturális örökség és a nyelv megőrzésére és fejlesztésére irányuló tevékenységek kutatása
- kerülni a magánszférának az IT használata által való megsértését

→ **életminőség**

- az IT használatával lehetővé kell tenni az egyéni jólétet és prosperitást mind a magánéletben mind a munka területén
- külön figyelem a hátrányos helyzetű csoportok életminőségének növelési lehetőségeire

**→ nemi és kulturális egyenlőség**

- függetlenül nemtől, kortól, faji hovatartozástól és fogyatékoságtól, az IT használatával jelentkező előnyökhöz való általános hozzáférés növelése,

→ hatékony állami ügyintézés

- az állami ügyintézés az IT használat jó példajaként kell felépíteni
- segítsen megmutatni, hogy az on-line kommunikáció az állami intézmények, a magánemberek és az üzleti szereplők között biztosan és biztonságosan megvalósítható

Prioritási területek:

1. az IT használatába vetett bizalom növelése a nagyobb biztonság által
2. kompetencia az IT használatában: nagyobb know-how, IT alapképzés biztosítása mindenki számára.
3. hozzáférés biztosítása az információs társadalom szolgáltatásaihoz

A programot terjedelme és szerteágazó volta miatt teljes részletességgel bemutatni e tanulmány keretében nem lehetséges, azonban a kidolgozottságát és a végrehajtás elszántságát jól jellemzi a szélessávú, minőségi internet-kapcsolatra való áttérés programon belüli kezelése. Eszerint 2005-re az összes, Svédország területén található ingatlannak minimum 5 Mbps gyorsaságú optikai-kábel kapcsolattal kell rendelkeznie. A szakértői felmérések szerint Svédországnak egy teljesen új alapokon nyugvó, új telekommunikációs hálózatot kell kiépítenie, hogy az infrastruktúra szűk keresztmetszete ne lehessen gátja a fejlődésnek. További előirányzat, hogy erre az időpontra az ország bármely területéről legyen is szó, egységes, jó minőségű, az említett gyorsaságú és korlátlan internet-kapcsolat havi szinten nem kerülhet többé egy hónapos buszbérlet áránál. A fejlesztést alapvetően a privát kereskedelmi csatornákon keresztül bonyolítják le, de oly módon, hogy a kiépített hálózaton bármelyik internet-szolgáltató cég ugyanolyan feltételekkel szolgáltatthasson. A fejlesztés tervezése, összehangolása, és a ritkán lakott területeken a kapcsolat kiépítése is állami szerepvállalással történik.

<http://www.naring.regeringen.se>



Egyesült Államok

Az Egyesült Államok helyzete a digitális világban

2001-ben az Internet penetráció az Egyesült Államokban meghaladta az ötven százalékos arányt (Pew, 2001). Ez azt jelenti, hogy azóta több mint minden második amerikai kisebb-nagyobb rendszerességgel használja az internetet. A növekedés üteme döbbenetes, ha abból indulunk ki, hogy 1993-ban világszerte mindössze 3 millióan fértek hozzá a világhálóhoz (Nua Surveys).²⁴

Noha 2002 februárjában megjelent, az Egyesült Államok lakosságának internet használatáról szóló felmérés, a Nation Online azt sugallja, hogy az egész nemzet „online van” (azaz csatlakozott a világhálóra), az egyes társadalmi csoportok között jelentős esélyegyenlőtlenségek vannak.

Az Egyesült Államok figyelemre méltó példának tekinthető a digitális egyenlőtlenség csökkentését célul kitűző programok és kezdeményezések terén. A kormányzati programok mellett, amelyekről alább részletesen szó lesz, az üzleti szféra digitális szakadékot csökkentő kezdeményezései is számottevőek. Ez már önmagában egy kormányzati stratégiának tekinthető: oldja meg a piac azokat a problémákat, amelyeket az állam csak nagy költségek árán tudna kezelni. A támogató programok rendkívül sokfélék: az alacsony jövedelmű vásárlóknak nyújtott kedvezményektől (Fleet Bank) az idősek számára nyújtott segítségnyújtásig (e-Bay) számos lehetőség nyílik a hozzáférés egyes szintjeinek támogatására. Az egyik legsikeresebb ilyen program a Bell Atlantic és a GTE California közös intézménye, a Verizon Communications (VC). A VC 10 év alatt mintegy 25 millió dollárral támogatta a Community Collaborative Fund-ot (Közösségi Együttműködési Alap - <http://www.consumerfdn.org/trusts/ccf.html>). A CCF elsősorban a kaliforniai hátrányos helyzetű térségekben nyújt távközlési szolgáltatásokat.

A három „P”, a Public-Private Partnership (üzleti és kormányzati együttműködés) a digitális szakadék csökkentését segítő programokban is alakot ölt. Az egyik legjobb példa a Global Technology Corps (GTC -

²⁴ Ugyanebben az évben, 1993-ban jelent meg az internet grafikus felülete, a World Wide Web, amely lehetővé tette hivatkozások (linkek), képek, hangok, mozgóképek megjelenését az interneten.



<http://globaltechcorps.org/about.html>). A non-profit, üzleti, akadémiai és kormányzati szervezeteket is tömörítő kezdeményezés célja az e-kereskedelem, az oktatás, a hozzáférés, a kutatás-fejlesztés támogatása. A világ számos országában indítottak már projekteket, az Egyesült Államok területén belül kevésbé hangsúlyos a tevékenységük – mégis, jelentős digitális szakadék-csökkentő kezdeményezésnek tekinthető.

Az üzleti szféra jelentékeny szerepvállalása ellenére természetesen jócskán maradnak olyan feladatok, amelyek egyértelműen a kormány beavatkozását teszik szükségessé. Az alábbiakban a legfontosabb kezdeményezéseket gyűjtöttük össze.

Kormányzati programok

Az internethez való hozzáférés hiánya nem pusztán azért jelent problémát egy adott ország számára, mert az állampolgárok egy része így nem veszi igénybe az online szolgáltatásokat. Sokkal inkább azért, mert a nem-használók általában – így az Egyesült Államokban is – a kevésbé tehető, vidéki, idősebb rétegekből kerülnek ki. Ezért feltételezhető, hogy az e-kormányzati megoldások, illetve más szolgáltatások és lehetőségek használatából való kirekesztettség a hátrányos helyzetűek számára további nehézségeket jelentenek. Nem meglepő tehát, hogy a fizikai hozzáférés biztosítása az Egyesült Államokban is kiemelt céllá vált. A telefontarifák csökkentése azokat a nem-használókat célozta meg, akik szeretnének csatlakoznia világhálóhoz, de nem engedhetik meg maguknak. Az 1996-os Távközlési Törvény tovább növelte az ingyen hozzáférések számát, amikor az állam az évi 2,25 milliárd dolláros **E-rate program** (<http://www.sl.universalservice.org/>) keretében támogatta iskolák, könyvtárak és közösségek internetre csatlakoztatott számítógéppel való ellátottságát. 1999 végére így az iskoláknak több mint 80, a könyvtáraknak több mint 50 százaléka volt már behálózva.

Egy másik program, amelyet 1994-ben indított a kormány, non-profit szervezetek és állami kormányok, önkormányzatok támogatását tűzte ki célul. A Kereskedelmi Minisztérium (Department of Commerce) által indított **Technology Opportunities Program** (<http://www.ntia.doc.gov/otiahome/top/>) küldetése a rurális és elmaradott



társégek és közösségek fejlesztése. A TOP keretében indulása óta kiosztott támogatások száma meghaladja az ötszázat, a nyertes pályázatok költségvetése pedig az elmúlt kilenc évben csaknem elérte a 300 millió dollárt. A pályázható összeg felső határa 700 000 dollár, amihez ugyanennyi önrészt kell biztosítani a pályázónak. Az átlagos támogatás azonban félmillió dollár körül van. Noha a program országos szinten rendkívül fontos a digitális szakadék mérséklésében, költségvetése évről évre csökken. 2002-ben mintegy 12 millió dollár támogatást adtak a TOP keretén belül, miközben 270 millió dollárnyi támogatásra érkeztek be kérelmek. Néhány példa a támogatott pályázatok közül: önkormányzati kezdeményezések az állampolgárokkal való viszony közvetlenebbé tételére, tele-egészségügyi kezdeményezések, smart kártyák a vállalkozásfejlesztésben, online oktatás, szélessávú internet telepítése elmaradott térségekbe, NGO-k munkájának segítése, foglalkoztatás-ösztönző programok kiterjesztése, stb.

Az igények és a valós támogatás közti űr fő oka az, hogy a Bush adminisztráció – a Clinton adminisztrációval ellentétben – már nem tekinti kiemelt problémának a digitális szakadékot. Az Országos Távközlési és Információs Igazgatóság (National Telecommunications and Information Administration - NTIA) 1995-ben indult jelentéssorozata, a „Falling Through the Net” (<http://www.ntia.doc.gov/ntiahome/digitaldivide/>) csaknem évről évre részletesen bemutatta a digitális szakadék sajátosságait, valamint a fontosabb változásokat. Az első jelentés 1995 júliusában jelent meg. A sorban az ötödik jelentés lett volna a 2002. február elején megjelent – már a Bush adminisztráció idején készült - dokumentum, ám ennek „A Nation Online: How Americans are Expanding Their Use of the Internet” a címe (http://www.ntia.doc.gov/ntiahome/dn/nationonline_020502.htm). A Nation Online jelentés az internet-hozzáférés nagyfokú növekedéséről számol be a kisebbségek, az alacsony jövedelműek és a rurális területeken élők körében. Ezek a csoportok az utóbbi években komoly hátrányban voltak a számítógéphasználat és az internetezés terén. A jelentés szerint 2001-ben 30 százalékkal nőtt az internet használata a feketék, 26 százalékkal a spanyolajkúak és 24 százalékkal a rurális háztartások között. Ez az arány 25 százalékkal nőtt az évi 15 000 dollárnál kevesebb jövedelemmel rendelkező háztartások, 29 százalékkal a gyerekeket egyedül nevelő anyák körében.



A Clinton adminisztráció idején kiadott *Falling Through The Net* jelentések hangvételétől a 2002-es elemzés nagyban eltér. A *Nation Online* nem is említi a digitális szakadék kifejezést. A jelentéssel egy időben (vagy talán éppen annak következtében) a Bush adminisztráció egyharmadára csökkentette az internet-hozzáférés szempontjából hátrányos helyzetű csoportokat segítő programok költségvetését. Sokak szerint az optimista hozzáállás mögött a radikális költségcsökkentés igazolása húzódik.²⁵ Clinton idején a digitális szakadék felszámolását célzó TOP program éves költségvetése 45 millió dollár volt.²⁶ A 2002-ben rendelkezésre álló összeg már csak 12 millió dollár maradt. A Bush adminisztráció indoklása szerint erre a csökkentésre a nemzeti válsághelyzet miatt volt szükség.

Ugyanennek az erőforrás-átcsoportosító politikának esett áldozatául az Oktatási Minisztérium (Department of Education) közösségi hozzáféréseket támogató kezdeményezése is, a **Community Technology Centers (CTC) program** (<http://www.ctcnet.org/>). A sokáig intenzíven támogatott közösségi technológiai központok iskolákban, művelődési házakban, könyvtárakban találhatók, ma már több mint ezer található belőlük országsszerte. Az 1980-as években oktatási céllal létrejött központok nagyszerűen alkalmasak az internettel kapcsolatos készségek elsajátítására, technikai segítségnyújtásra, tartalomszolgáltatásra, partnerszintű együttműködés erősítésére, stb. A CTC központi oldaláról letölthető esettanulmányok alapján a közösségek legnagyobb előnye az a segítőkész, barátságos környezet, amelyben a hátrányos helyzetű családból származó fiatalok minden támogatást megkapnak ahhoz, hogy elsajátítsák a legfontosabb internetes készségeket. 2002-ben erre a programra 32,5 millió dollár állt rendelkezésre, míg két évvel korábban ugyanerre 100 millió dollár jutott a költségvetésből.

E-kormányzati megoldások: FirstGov.net

Az egyik legtöbbet hivatkozott példája a kormányzat és az állampolgárok közötti viszony szorosabbá tételét irányzó e-kormányzati

²⁵ Lásd: *Wired News* - <http://www.wired.com/news/politics/0,1283,50279,00.html?tw=wn20020207>; *Washington Post* - <http://www.washingtonpost.com/wp-dyn/articles/A23353-2002Feb4.html>

²⁶ A Bill Clinton és Al Gore nevével fémjelzett „From Digital Divide to Digital Opportunity” stratégia fontosabb elemeit lásd a (<http://www.digitaldivide.gov/2000-02-02.html>) oldalon. Ezek között szerepelnek adókedvezmények, iskolai tanárok képzése, közösségi hozzáférés támogatása, szélessávú internet eljuttatása elmaradott térségekbe, technológiai kutatások ösztönzése.



kezdemenyezéseknek az Egyesült Államok kormányzati portálja. A 2000-ben indult FirstGov.net (<http://www.firstgov.net>) a szövetségi intézmények és államigazgatási szervek dokumentumaihoz és szolgáltatásaihoz vezető központi oldal. Rajta keresztül több mint 31 millió weboldal érhető el! Az e-kormányzati portál gyakorlatilag az e-business modellt követi, azaz úgy tekinti az oldalra látogatókat, mint ügyfeleket. Az igénybe vehető szolgáltatások – mint például az online adózás lehetősége – már most komoly költségcsökkenést, növekedő eredményességet jelentenek.



Kanada

Kanada helyzete a digitális világban

Kanadában az internet elterjedtsége meghaladja a hatvan százalékot. Ennek ellenére a kanadai statisztikai hivatal 2000-es adatai alapján a telekommunikációs eszközök (telefon, tévé, video, kábeltévé, mobiltelefon, számítógép, internet) társadalmi eloszlásában az internet esetében található a legnagyobb eltérés az alacsony és a magas jövedelműek között. 1996-ban a felső decilisbe (azaz a leggazdagabb tíz százalékba) tartozó kanadai 7,5-ször valószínűbb, hogy internetezett, mint az alsó decilisbe tartozó honfitársa. Noha ez az arány 2000-re 5,3-ra olvadt, a különbség még így is az internet esetében a legnagyobb (a második a mobiltelefon 4-szeres szorzóval). Nem csoda, hogy a kanadai kormány már a kilencvenes évek vége óta kiemelt problémaként kezeli a digitális szakadékot.

Mint az a fenti adatokból sejthető, a kanadai digitális szakadékok közül a legjelentősebb a jövedelmi dimenzió mentén húzódik. A kor, a nem, a településtípus és az iskolázottság mind eltörpülnek a jövedelem meghatározó ereje mellett. Egy 2000-ben végzett országos felmérés (EKOS Research) alapján a nem-használók 32 százaléka az internet magas ára miatt nem csatlakozik. Ez az arány a 25 évnél fiatalabbak körében eléri a 60 százalékot. Jellemző továbbá, hogy – Magyarországgal ellentétben és az Egyesült Államokhoz hasonlóan – az otthoni számítógép hiánya az internet használat okai között csak nagyon kicsi súllyal szerepel, hiszen a legtöbb háztartás (több mint 80 százalék) rendelkezik egy vagy több PC-vel.

Kormányzati programok

A fentiek ismeretében nem meglepő, hogy a kanadai kormány legfontosabb programjai elsősorban a közösségi hozzáférés népszerűsítésére összpontosítanak. A legátfogóbb stratégia a Connecting Canadians (<http://www.connect.gc.ca/>), melynek célja igen ambiciózus: legyen Kanada a világ legbehálózottabb országa. A Connecting Canadians tulajdonképpen rengeteg kisebb-nagyobb program gyűjtőoldala. Ezeknek nem mindegyike kapcsolódik a digitális szakadék betemetéséhez, mégis, közvetve a fizikai



hozzáférés egyenlőtlenségeinél mélyebbre mutató törésvonalak elhalványítását segítik. Az alábbiakban röviden bemutatjuk a programokat, melyekről a megadott weboldalakon részletesen lehet olvasni.

Canada On-Line

- Az Ipari Minisztérium *Community Access Programja* (CAP - <http://cap.ic.gc.ca>) kettős célt tűzött maga elé: egyrészt olcsó internet-hozzáférést kíván biztosítani a kanadaiaknak, másrészt a hatékony internetezéshez szükséges készségeket szeretné könnyen elsajátíthatóvá tenni. A szövetségi, a megyei és a helyi önkormányzatokkal összehangoltan a CAP főként iskolákba, könyvtárakba telepít közösségi hozzáférési pontokat. Az 1994-ben indult program mára eljutott abba a stádiumba, hogy már a 10 000 főnél kevesebb lakosú településeken is telepítenek ilyen központokat. Az egyik CAP program részletesen ismerteti, hogyan indította be saját digitális szakadék áthidalását célzó projektjét Calgary városa (<http://cap-pac.ic.gc.ca/english/issue55.shtml>). A Calgary Community Access Program Initiative (CCCI) keretében felállított 51 központ mindenképpen a CAP programok gyöngyszeme. A többnyelvű, multikulturális város így minden lakosa számára könnyen elérhetővé és megtanulhatóvá teszi az internetet.
- Ami az internetes készségeket illeti, Kanadában sincs vita abban, hogy az iskolák a legfontosabb intézmények. A kanadai Sulinet program, a **Schoolnet** (<http://www.schoolnet.ca/>) szélessávú internet-hozzáféréssel látja el az iskolákat – ma már több mint 80 százalékuk érintett a programban. A hozzáférés mellett „help desk” is üzemel az iskolákon.
- **LibraryNet**. (<http://ln-rb.ic.gc.ca/>) Hasonló a Schoolnethez, azzal kiegészítve, hogy a könyvtárak szolgáltatásai egy részét felteszik az internetre, ezzel is támogatva az élethosszig tartó tanulást.
- **VolNet**. (<http://www.volnet.org>) A volNet célja a kanadai önkéntes egyesületek számítógéppel, internet-hozzáféréssel való felszerelése. A civil társadalom segítésére létrejött program a fizikai hozzáférés mellett különféle képzési lehetőségeket is kínál.
- **CanConnect** (<http://canconnect.ic.gc.ca>) A fizikai hozzáféréssel szemben ez a kezdeményezés a web-es tartalomra és szolgáltatásokra összpontosít. Célja, hogy a segítségre szorulóknak



(például szegény gyerekek) és a segíteni akarók könnyen egymásra találjanak. Ennek az online eszköztárnak a lényege, hogy az erőforrások (legyen szó pénzről, tudásról, szoftverről, stb.) hatékony felhasználását a legjobb webes megoldásokkal segítsék.

- **Student Connection Program** (<http://www.scp-ebb.com>) Ez a program a kis- és középvállalkozások segítésére jött létre. Lényege, hogy egyetemi hallgatók e-kereskedelmi tréningeket tartanak a vállalkozóknak. A szolgáltatás országsszerte 85 városban érhető el, az indulás (1996) óta 3500 fiatal vett részt a programban.

A fenti programcsomagokon kívül a *Smart Communities*, a *Canadian Content Online*, az *Electronic Commerce*, a *Government Online* és a *Connecting Canada to the World* kezdeményezések tartoznak a kanadai információs társadalom stratégiába. Az egyes elemek elérhetők a (<http://www.connect.gc.ca/en/100-e.asp>) oldalon. Ezek közül közvetlenül csak az e-kormányzati kezdeményezés tartozik a digitális szakadék témakörbe, ennek ellenére a többi program is figyelemre méltó és jó példaként használható.

E-kormányzat

Kanada e-kormányzati stratégiájának kiválóságát bizonyítja, hogy 22 ország közül már harmadik éve ez a kormányzati portál bizonyult a legjobbnak.²⁷ A kanadai kormányzat központi oldala a <http://canada.gc.ca/>, amely akkor is megjelenik, ha címként a *canada.ca*-t írjuk be. A portál természetesen franciául és angolul egyaránt olvasható, de vannak olyan részek (például a külföldi turisták részére), amelyek 5-7 nyelven is elérhetők. A nyitólapon rögtön szembetűnik az adatvédelmi nyilatkozat (privacy policy), valamint a fontosabb kapcsolat-felvételi lehetőségek.

A kanadai e-kormányzati stratégia leginkább azzal a mondattal jellemezhető, ami a központi oldal leírásában szerepel: „A Canada Site az elsődleges információs internet portál a kanadai kormányzatról, annak programjairól, szolgáltatásairól, új kezdeményezéseiről, illetve egész Kanadáról.”

²⁷ Lásd: http://www.tbs-sct.gc.ca/media/nr-cp/2003/0408_e.asp - 2003 április 8. - Canada Leads World in E-Government for Third Straight Year



A legfontosabb jellemzője a kanadai e-kormányzati portálnak, hogy három csoport számára külön alportál működik. A három profil: kanadaiak, nem kanadaiak, kanadai üzlet. Ez azt jelenti, hogy a potenciális közönség körébe tartoznak a kanadai állampolgárok és a külföldiek egyaránt (ez utóbbi kivezet a <http://canadainternational.gc.ca/> oldalra). Nagyon fontos: a kanadai üzleti élet számára is alapvető ez az oldal (ám ez is kivezet a <http://BusinessGateway.ca> oldalra). Az új kezdeményezések közé tartozik, hogy a mobiltechnológiával, azaz az m-kormányzattal is próbálkoznak Kanadában. Ez a szolgáltatás elérhető a http://canada.gc.ca/mobile/wireless_e.html oldalon.

Van lehetőség az oldal testreszabására, azaz a tartalom szűrésére, válogatására; fel lehet iratkozni hírlevélre; vannak keresőfunkciók; továbbá online vásárlási lehetőség. Nincs viszont fórum, se csevegési lehetőség, ami erősíti a portál e-adminisztrációs jellegét.



Kormányzati programok a digitális egyenlőtlenségek csökkentésére

Annak érdekében, hogy összefoglaljuk az országok digitális egyenlőtlenségeket csökkentő programjait, első lépésben külön-külön táblázatba foglalva mutatjuk be az egyes nemzetek projektjeit. A programok mellett a digitális megosztottság különböző dimenziói szerepelnek a táblázatban: a táblázatról így leolvasható, hogy egy bizonyos gát ledöntésének milyen lehetséges eszközei vannak, másrésztől hogy az egyes programok mely megosztottsági dimenziót célozzák. A táblázat elkészítésekor a Bridges Alapítvány korábban leírt (lásd elméleti bevezető) hozzáférési szintjeit (a valódi hozzáférés kritériumait) használtuk fel.

2. Táblázat Kormányzati programok Észtországban

Észtország	Közösségi hozzáférési pontok	Teleházak	Tiger Leap és +	Tiger Tour	E-citizen	X-road	TOM
Fizikai	×	×	×				
Anyagi	×		×				
Kognitív		×	×	×			
Attitűdinális, kulturális		×	×	×			
Tartalmi			×		×	×	×



3. Táblázat Kormányzati programok Portugáliában

Portugália	Schoolnet	Közösségi hozzáférési pontok	NONIUS	foglalkoztatási program	PC for all	ACCESSO	Digital Cities	Digitális gazdaság	INFOCID	TERRAVISTA
Fizikai	×	×			×	×				
Anyagi	×	×			×	×				
Kognitív	×		×	×		×				
Attitűdinális, kulturális	×		×			×				
Tartalmi	×		×			×	×	×	×	×

4. Táblázat Kormányzati programok az Egyesült Államokban

USA	e-rate	TOP	CTC	FirstGov
Fizikai	×	×	×	
Anyagi	×	×	×	
Kognitív		×	×	
Attitűdinális, kulturális		×	×	
Tartalmi		×	×	×



5. Táblázat Kormányzati programok Kanadában

Kanada	Community Access Program	Schoolnet Program	LibraryNet	VoINet	CanConnect	STudent Connection Program	Canada.ca
Fizikai	×	×	×	×			
Anyagi	×	×	×	×			
Kognitív	×	×	×	×		×	
Attitűdinális, kulturális		×	×				
Tartalmi			×		×	×	×

6. Táblázat Kormányzati programok Svédországban

Svédország	Számítógépet mindenkinek	Nyilvános Internet Monitor	SeniorNet	Itis
Fizikai	×	×	×	×
Anyagi	×	×	×	×
Kognitív			×	×
Attitűdinális, kulturális			×	×
Tartalmi			×	

A táblázatokból könnyen leolvasható, hogy a programok általában két csoportba oszthatók komplexitásuk szerint: vagy egy-két dimenziót megcélözva törekednek a megosztottság egy bizonyos fajtájának csökkentésére (közösségi hozzáférés fejlesztése, tartalomfejlesztések,



jellemző módon a kormányzati szolgáltatások bővítésével), vagy komplex programok, amelyekben lehetőség szerint az összes fontos dimenzió szerinti hátrány csökkentésére találhatók elemek (ACCESSO, SeniorNet).

Ha jobban megfigyeljük ezeket a programokat, azt is észrevehetjük, hogy a jellemzően egy-két dimenzióra hatást gyakorló „**egydimenziós**” programok általában szélesebb rétegeket céloznak meg, amire gyakran elnevezésük is utal (Computer for all, IT for all, e-Citizen). Ezek a projektek mindenki számára nyitottak, eredményeik nemcsak, vagy nem elsősorban a digitális megosztottság szempontjából hátrányos helyzetű csoportokat érintik. Az adókedvezmények, az internetezés költségeinek csökkentése például a társadalom egésze számára változást hoz, általánosan növelve ezzel az internetezők számát és javítva az ország gazdasági mutatóit. Hasonlóképpen az elektronikus kormányzás nyújtotta előnyök mindenki számára kézzelfoghatóak. Az ilyen jellegű programok természetesen a digitális megosztottságot is csökkentik, nemcsak az általuk megcélzott dimenzióban, de más területeken is, például a könyvtárak bedrótozása ugyancsak a fizikai és anyagi szakadékok betemetését szolgálja közvetlenül, közvetve kulturális és kognitív gátakat is segít csökkenteni azáltal, hogy az internetet láthatóvá és kipróbálhatóvá teszi.

Ennek ellenére külön csoportot alkotnak azok a programok, amelyek egy speciális, hátrányos helyzetben lévőknek tekintett csoport (idősek, fogyatékkal élők, kisebbségek) 'felemelését' célozzák meg. Ezek a hátrányos helyzetű csoportok általában nem csak az IKT-használat szempontjából vannak lemaradva a társadalom egészéhez képest, hanem a hagyományos egyenlőtlenségi dimenziókban is. Ezek a programok jellemző módon „**komplex programok**”.

Komplex programok az iskolai programok is, ilyenkor a komplexitást az indokolja, hogy társadalompolitikai szempontból ezektől a programoktól az egyenlőtlenségek kialakulásának megelőzését várják, másrészt a 'tisztalappal indulás', a relatív előítéletmentesség a programok hatékonyságát növeli. Ráadásul az a tény, hogy egy intézményen keresztül egy korcsoport közel egésze elérhető, teszi általánossá a komplex iskolai programok jelenlétét.

Az egydimenziós és komplex programok különbözőséget mutatnak egy további szempontból is. A programok ugyanis kétféle módszerrel dolgozhatnak annak érdekében, hogy növeljék az IKT-eszközök használat arányát és csökkentsék a digitális egyenlőtlenséget. Egyes projektek



hatásukat azzal kívánják elérni, hogy megkönnyítik a technológia elérését, vagy a használathoz szükséges képességek megszerzését. Ezeket nevezhetjük „**eszközbiztosító**” projekteknek. Más programok a használat bővítését magának az eszköznek – az internetnek – a vonzóvá/vonzóbbá tételével próbálják elérni. Ezek az „**attraktívva tevő**” programok. Az első típusra jellemző példa a közösségi internetelérések bővítése, vagy a tanfolyamok, képzések támogatása, míg a másodikra a tartalomfejlesztés.

Az egydimenziós és a komplex programok közötti különbség az, hogy míg az egydimenziós projektek csak tisztán az egyik típust használják, a komplex projektek összetettsége abban is megmutatkozik, hogy a kétféle elem egyaránt megtalálható a projektben. Mindkét típus abban az esetben hatékony, ha a felhasználó szempontjából szükségesnek tekinthető feltételek közül az egyik adott: vagy a motiváltság, a pozitív attitűd van jelen, és feltételezhető, hogy a technológia és/vagy a képességek hiánya akadályozza a potenciális használót, ebben az esetben ezek elérését, megszerzését célszerű lehetővé tenni. Vagy fordítva azt feltételezik, hogy nincsenek anyagi, fizikai vagy készségbeli gátak, de attitűdinális, kulturális okoknál fogva a megcélzott csoport nem látja értelmét, nem érzi hasznosnak, szükségesnek a világháló használatát. Ilyenkor elsősorban a tartalomfejlesztés eszköze vehető be mint használatra ösztönző. A már említett komplex programok legtöbbször mind a vonzóvá tételt, mind a hozzáférés megkönnyítését tartalmazzák.

7. Táblázat Egydimenziós és komplex programok jellegzetességei

	Egydimenziós programok	Komplex programok
Jellemző	Egy megosztottsági dimenzióra hat	Több megosztottsági dimenzióra hat
Célcsoport	Az egész társadalom	Speciális csoport
Módszer	Tiszta 'attraktívva tevő', vagy tiszta 'eszközbiztosító'	Vegyes
Példa	<i>e-Citizen, PC Mindenkinek</i>	<i>SeniorNet, ACCESSO</i>



Eddigi eredményeink alapján kijelenthetjük, hogy Magyarországon feltétlenül szükség van olyan jellegű programokra, amelyek az általános penetráció mértékét növelik. A külföldi példák azt mutatták, hogy erre a célra a legalkalmasabbak az egész társadalmat célcsoportul megjelölő projektek. Ezekre a programokra jellemző, hogy általában „egydimenziósak”, tehát a digitális szakadék egy dimenziójára hatva csökkentik az egyenlőtlenségeket, növelve ezzel a penetráció mértékét.

Az adatelemzésből az is kiderül, hogy Magyarországon van egy olyan réteg, amelynek tagjait úgy azonosíthatjuk, mint akik valószínűleg belépnek az internetezők táborába. Ennek a csoportnak az esetében a távolmaradás általában egy okra vezethető vissza. Az elemzés szerint körükben 74% azok aránya, akik kifejezetten materiális okok miatt nem használják a világhálót, 19% pedig azoké, akik kognitív, attitüdinális érveket hoznak fel a nem-internetezés magyarázataként. Az ő esetükben a belépés mellett szóló „végső” érvet olyan jellegű egydimenziós programok jelenthetik, amelyek kifejezetten ezekre a gátakra koncentrálnak. Mint láttuk az egydimenziós projektek azok, amelyek azzal a feltételezéssel élnek, hogy a „célcsoportnak” csak egy gátat kell leküzdenie a sikeres csatlakozás érdekében.

Ezért valószínűsíthető, hogy a potenciális csatlakozók azon csoportja esetében, akik materiális okokból maradnak távol, a leghatékonyabbak az egydimenziós eszközbiztosító programok lehetnek. Itt elsősorban a PC beszerzésének, illetve az internetezés költségeinek csökkentéséről van szó. Jó példa ilyen programra a svéd „Számítógépet mindenkinek” kezdeményezés, amely jelentős adókedvezményeket biztosít azoknak a munkaadóknak, akik számítógépet adnak alkalmazottaiknak.

A potenciális csatlakozók másik csoportja esetében, akik számára elsősorban kognitív-attitüdinális okok akadályozzák meg a csatlakozást, más jellegű programok lehetnek hatékonyak. Itt ugyanis arról van szó, hogy a csoport tagjai nem találják elég érdekesnek, hasznosnak az internetet, tehát meggyőzésükhöz egydimenziós, attraktivitást növelő programokra van szükség. Ezek lehetnek általános figyelem felkeltő, népszerűsítő kampányok. Továbbá a kormányzatok egyik fontos eszköze ezen a téren az elektronikus közigazgatás bővítése, az elektronikusan elérhető szolgáltatások fejlesztése. Jó példa a területen az észti e-Citizen program, amelynek keretében a



kormányzat igyekszik az emberek által leginkább keresett témák területén növelni a szolgáltatások körét.

A magyar társadalom nem-internetező részének nagyobb csoportját alkotják azok, akik nem is valószínűsítik, hogy a közeljövőben használókká válnak. Jellemző erre a csoportra, hogy demográfiai mutatóikat tekintve már most leszakadóban vannak a potenciális internetezők csoportjától. Ez az a réteg, amely a digitális megosztottság szempontjából mérhető hátrányai mellett, más szempontból is hátrányos helyzetűnek tekinthető. Nem véletlen tehát az, hogy ebben a csoportban jóval nagyobb azoknak az aránya, akik egyaránt hivatkoznak fizikai és kognitív-attitűdinális gátakra távolmaradásuk indoklásakor. Bár egyes esetekben erre a csoportra is hatást gyakorolhatnak a mindenkinek szóló, egydimenziós programok, igazi eredményeket a komplex programoktól várhatunk. A nem-internetezők ezen csoportját nem egy, hanem több lépés választja el a világhálótól, ahhoz, hogy tagjai felhasználóvá váljanak, több gátat kell leküzdeniük. Ezért nem várhatjuk, hogy egyetlen intézkedés eredményeképp csatlakoznak az internetezők táborához, első lépésben a pozitív attitűdök kiépítésére kell helyezni a hangsúlyt.

Ebben a csoportban nagyon fontos az alapvető ismeretterjesztés, népszerűsítés. A népszerűsítési programokra jó példa az észt Tiger Tour. Csakúgy, mint Észtországban, Magyarországon is szükséges lehetővé tenni, hogy az elzárt településeken élők is lehetőséget kapjanak arra, hogy megismerkedjenek a számítógéppel, internettel.

Mivel ebben a csoportban általában negatív attitűdökkel találkozunk, a cél a fizikai hozzáférés megteremtése esetén is az ismerkedés, ismertetés. Tehát első lépésben a cél nem az, hogy számítógép-vásárlásra ösztönözzük őket, hanem az, hogy közvetlen környezetükben rendelkezésre álljon egy olyan hely, ahol lehetőségük nyílik az info-kommunikációs eszközök kipróbálására. Ennek érdekében hatásos lehet a közösségi hozzáférési pontok, teleházak létrehozása, támogatása. Megfontolandó, hogy kisebb közösségekben a már meglévő infrastruktúrára alapozva is megteremthető a közösségi hozzáférés lehetősége. Ilyen lehet például a sulinet program keretében felszerelt iskolák termeinek és számítógépeinek iskolaidőn kívüli közösségi használata.



Nem szabad elfelejtenünk azonban, hogy az ebbe a csoportba tartozók nagy része esetében a készségek, képességek – billentyűzet-, számítógép- és internet használat, nyelvtudás, stb. – is hiányoznak a használathoz. Ezért a hozzáférési helyeken mindenképpen érdemes a megfelelő oktatási személyzetet is biztosítani.

Szintén fontos információ, hogy az internet megítélésében a nem használók és a potenciális használók között a leglényegesebb különbség az internethez kapcsolódó személyes haszonpercepció. Tehát a nem-használók esetében a tartalomfejlesztés, a specifikus tartalmak kiépítése is feltétlenül szükséges.

A fentiek alapján megállapíthatjuk, hogy a nem-internetezők esetében valóban komplex programokra van szükség, hiszen ezt a csoportot többféle gát akadályozza a csatlakozásban, így az eszközbiztosító és attraktívra tevő programok együttese nyújthat valódi segítséget.

Ebben a csoportban azonosíthatunk olyan kisebb csoportokat is, akik célcsoportjává válhatnak egy-egy komplex programnak. Egy-egy szűkebb csoportot megcélözva ugyanis lehetővé válik hatékonyabb komplex programok kidolgozása. Példaként nevezhetjük meg a svéd SeniorNetet, vagy a portugál munkanélkülieknek szóló projekteket.

Ennek a csoportnak az esetében fontos tényező az is, hogy az internethasználatot, a releváns tartalmakat és ezek hasznosságát olyan szereplők tegyék vonzóvá, akik az adott közösség életének részesei és a csoport számára meggyőző információforrásnak tekinthetők. Ennek érdekében érdemes a különböző kampányokba segítőként bevonni háziorvosokat, védőnőket, tanárokat stb.

Összefoglalva elmondhatjuk, hogy a potenciális csatlakozók esetében egydimenziós programok szükségesek az internetezéshez vezető utolsó lépés megtételéhez. Ezek között szükség van eszközbiztosító és attraktívra tevő projektekre is.

A nem-használók esetében pedig az vezethet elsősorban eredményre, ha jól behatárolható célcsoportoknak szóló, komplex programok kerülnek megvalósításra.





Linkgyűjtemény

A vizsgált országokkal kapcsolatos honlapok

Észtország

Estonian Informatics Center
<http://www.ria.ee/english/index.html>

Tiger Leap Alapítvány
<http://www.tiigrihype.ee/eng/>

Estonia – Official State Website
<http://www.riik.ee/en/>

State Information System
<http://www.riso.ee/en/>

e-Citizen Project
<http://www.riik.ee/ekodanik/ecitizen.rtf>

Portugália

<http://europa.eu.int/ISPO/ida/export/files/eqovo/1181.xls>

<http://www.unesco.org/webworld/observatory/library/Portugal/ISPort2.html>

http://www.eu-esis.org/script/cherche_project.cgi

<http://www.unesco.org/webworld/observatory/library/Portugal/ISPort1.html>

www.infocid.pt

Svédország

Nyilvános Internet Monitor
<http://www.medborgartorget.nu>

SeniorNet
<http://www.seniornet.se>

Információs és Kommunikációs Technológiák az Iskolákban (ITiS)
<http://www.itis.gov.se>

Egy Információs Társadalom Mindenkiért
<http://www.naring.regeringen.se>

*Egyesült Államok*

Közösségi Együtműködési Alap
<http://www.consumerfdn.org/trusts/ccf.html>

Global Technology Force
<http://globaltechcorps.org/about.html>

E-rate program
<http://www.sl.universalservice.org/>

Technology Opportunities Program
<http://www.ntia.doc.gov/otiahome/top/>

Országos Távközlési és Információs Igazgatóság
www.ntia.doc.gov

Community Technology Centers (CTC) program
<http://www.ctcnet.org/>

FirstGov.net
<http://www.firstgov.net>

Kanada

Connecting Canadians
<http://www.connect.gc.ca/>

Community Access Programja
<http://cap.ic.gc.ca>

Schoolnet
<http://www.schoolnet.ca/>

LibraryNet.
<http://ln-rb.ic.gc.ca/>

VoNet.
<http://www.volnet.org>

CanConnect
<http://canconnect.ic.gc.ca>

Student Connection Program
<http://www.scp-ebb.com>

A kanadai kormányzat központi oldala
<http://canada.gc.ca/>



Statisztikák

Global Internet Statistics (by Language)
<http://www.glgreach.com/globstats/>

NUA
<http://www.nua.com>

International Telecommunication Union
<http://www.itu.org>

Eurobarometer
<http://www.europa.eu.int>

Nemzetközi szervezetek

European Survey of Information Society Projects and Actions
<http://europa.eu.int/ISPO/esis>

UNESCO
<http://www.unesco.org>

Non-profit szervezetek, alapítványok

Benton Foundation, Digital Divide Network:
<http://www.digitaldividenetwork.org/content/sections/index.cfm>

Bridges.Org
<http://www.bridges.org/>

The Markle Foundation:
<http://www.markle.org/>

TechSoup
<http://www.techsoup.org/>

Development Gateway
<http://www.developmentgateway.org/>

US, Digital Equity Network
<http://digitalequity.edreform.net/>

Digital Equity Toolkit
http://www.nici-mc2.org/de_toolkit/pages/print.htm

Digital Opportunity Task Force
<http://www.dotforce.org/>



Tanulmányok

Athena Alliance - Inclusion in the Information Age: Reframing the Debate
<http://www.athenaalliance.org/>

Ernest Wilson - Exploring the Digital Divide: Charting the Terrain of Technology Access and Opportunity
<http://www.athenaalliance.org/rpapers/ewilson.html>

Steve Cisler - Hot Button. Online Haves vs. Have-nots: Subtract the “Digital Divide”²
<http://www.athenaalliance.org/rpapers/cisler.html>

Becta ITC Research: Digital Divide discussion papers
<http://www.becta.org.uk/research/reports/digidivide.cfm>

IT & Society - Vol 1, Issue 4: The Digital Divide
<http://www.stanford.edu/group/sigss/itandsociety/v01i04.html>

How to address the digital divide:
<http://www.ictadvice.org.uk/index.php?section=te&cat=007000&rid=605>

Anne Craig: Bridging the Digital Divide: State Government as Content Provider, The Illinois Experience. In First Monday, volume 6, number 4 (April 2001), http://firstmonday.org/issues/issue6_4/craig/index.html