

**EGYES HÁTRÁNYOS HELYZETŰ CSOPORTOK INFORMÁCIÓS  
TÁRSADALMI HELYZETE, INFORMATIKAI FELKÉSZÜLTSEGE**

**Készítette: Borovitz Tamás**

**2005. május**

## TARTALOMJEGYZÉK

BEVEZETÉS .....	3
FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐK .....	4
IDŐSEK, NYUGDÍJASOK.....	18
SZEGÉNYEK, HÁTRÁNYOS HELYZETŰ TELEPÜLÉSEKEN ÉLŐK, ROMÁK, HAJLÉKTALANOK.....	27
CIVIL CSOPORTOSULÁSOK, ÉRDEKVÉDELMI SZERVEZETEK .....	41
A SZOCIÁLIS ELLÁTÓRENDSZER FEJLESZTÉSI LEHETŐSÉGEI, AZ EGYSÉGES SZOCIÁLIS ADATBÁZIS KIÉPÍTHETŐSÉGE.....	43
FŐBB PROBLÉMÁK – FŐBB JAVASLATOK .....	46
BIBLIOGRÁFIA .....	49

## BEVEZETÉS

Az alábbi fejezetben megkíséreljük bemutatni, hogy az egyes hátrányos helyzetű csoportok (fogyatékosokkal élők, idősek, szegények, romák, hátrányos helyzetű településeken élők) helyzetét mennyiben változtat(hat)ják meg az információs társadalom vívmányai, milyen lehetőséget nyújthatnak számukra az IKT-eszközök az esélyegyenlőség megteremtéséért zajló küzdelemben. A magyarországi helyzet vizsgálata mellett bemutatjuk az Európai Unióban zajló és lezajlott legfontosabb kezdeményezéseket, a legjobb nemzetközi példákat.

Az információs-kommunikációs eszközök használata mindannyiunk számára rejteget számos előnyt, ám vannak olyan csoportok, amelyeknek az információs társadalom vívmányaihoz való hozzáférés létfontosságú, **döntő jelentőségű** lehet. Számukra egy-egy online ügyintézés vagy az otthonról, interneten keresztül végezhető munka nem kényelmi vagy gazdasági kérdés, hanem gyakran az **egyetlen lehetőség**. Esélyegyenlőségük megteremtése mindenütt kormányzati (civil, vállalati szférából stb. érkező) beavatkozást igényel. Az alábbiakban bemutatjuk a **beavatkozás lehetséges területeit**, majd rövid áttekintést nyújtunk azon akciókról, legjobb kezdeményezésekről, melyek keretében az információs és kommunikációs technológia eszközeinek bevonásával próbálnak enyhíteni a hátrányos helyzetű csoportok gondjain.

## FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐK

Az 1999-es *eEurope* kimondja: garantálni kell, hogy az információs társadalom fejlődése teljes mértékben figyelembe veszi a fogyatékosok érdekeit; biztosítani kell, hogy az elektronikus információk és szolgáltatások elérhetőek legyenek a társadalmilag hátrányos helyzetű emberek számára is. Az eEurope-ban szerepel továbbá, hogy egyaránt fontos a mindenki számára használható technológiai eszközök és a felhasználói ismeretek fejlesztése.

Az *eEurope Plus (2000)* szintén foglalkozik a fogyatékkal élők helyzetével az információs társadalomban, és kimondja, hogy a hátrányos helyzetű állampolgárok számára biztosítani kell a jogot és a lehetőséget, hogy használni tudják az asszisztív technológiákat, hozzájussanak a számukra fontos online információkhoz és szolgáltatásokhoz. A fogyatékkal élők weboldalakhoz és az elektronikus kormányzati szolgáltatásokhoz való hozzáféréseinek elősegítését szorgalmazza a 2002-ben kiadott *eEurope 2005: Információs Társadalmat mindenkinek* elnevezésű program is.

### Fontosabb uniós határozatok, hivatalos állásfoglalások

**Communication from the Commission to the Council the European Parliament, the Economic and Social Committee and the Committee of the Regions Towards a Barrier Free Europe for People with Disabilities, 2000.** A dokumentumban az Európai Bizottság arra vállalt kötelezettséget, hogy átfogó stratégiát dolgoz ki a fogyatékkal élők mindennapjait megnehezítő akadályok megszüntetésére. A közlemény foglalkozik az antidiszkriminációs szabályozással, emellett egyenlő hozzáférést biztosító közbeszerzési politikát diktál, a fogyasztók érdekeinek tudatosítását és a közös társadalmi felelősséget hangsúlyozza.

**Szociálpolitikai Menetrend (Social Policy Agenda), 2000.** A célkitűzések között szerepel: több és jobb munkahely létrejötte, a munkakörnyezet átalakulására történő felkészülés, a szegénység, a kirekesztés és a diszkrimináció minden formája elleni küzdelem a szociális integráció elősegítése érdekében, a szociális védelem korszerűsítése, a nemek közötti egyenlőség elősegítése, valamint a szociálpolitikai szempontok erősítése a bővítésben és az Európai Unió külkapcsolataiban.

**Befogadó, új technológiákkal a fogyatékosággal élő emberek teljes értékű állampolgársága felé. 2001.** Az Európa Tanács határozata kimondja: az új technológiák előállításának fontos célja, hogy javítsák a fogyatékkal élő emberek életminőségét, önállóságát és integrációját.

Az Európai Bizottság és az Európai Fogyatékgügyi Fórummal (European Disability Forum – EDF) közleménye **a nyilvános honlapok hozzáférhetőségéről, használhatóságáról és érthetőségéről, 2001.**

**Közösségi akcióprogram-tervezet a diszkrimináció elleni fellépésről, 2001-2006.** A program célja a diszkrimináció elleni küzdelem, támogatja mindazokat az intézkedéseket, amelyek a megkülönböztetés bármilyen formája – így pl. a fogyatékoságon alapuló diszkrimináció – ellen irányulnak.

**Madridi Nyilatkozat. Európai Fogyatékosügyi Kongresszus, 2002.** 34 ország több mint 600 képviselője kidolgozta a Fogyatékkal Élők Európai Éve cselekvési programjának koncepcionális kereteit Európai Uniós, nemzeti, regionális és helyi szinten.

Az Európai Unió annak érdekében, hogy a közvélemény figyelmét felhívja a fogyatékkal élők jogaira és beilleszkedési nehézségeire, a 2003. évet a **Fogyatékkal Élők Európai Évének** nyilvánította. Az akcióév során kiemelt figyelmet fordítottak mindazon területekre, ahol a fogyatékkal élő személyeket diszkrimináció érheti, illetve fizikai akadály gátolhatja. Az akciót az Európai Bizottság szervezte, együttműködésben a Fogyatékkal élő személyek Európai Fórumával (European Disability Forum - EDF). Érdekképviselői szervezetek és minisztériumok képviselőiből koordináló testületeket hoztak létre az egyes tagországokban is, kitűzött cél volt továbbá, hogy az Fogyatékkal Élő Személyek Európai Évéhez kapcsolódó programok, események végrehajtásában a fogyatékkal élő személyek játsszák a főszerepet.

Az akcióév elsődleges céljai a következők voltak:

- a fogyatékkal élők **jogainak tudatosítása** a közvéleményben;
- az esélyegyenlőségük biztosítása érdekében kialakított **legjobb gyakorlatokkal** és stratégiákkal kapcsolatos tapasztalatok cseréje;
- **együttműködés ösztönzése** a kormányzati szervek, társadalmi partnerek, civil szervezetek, helyi önkormányzatok, magánszektor, valamint a fogyatékkal élő személyek között;
- **pozitív kép kialakítása** a fogyatékkal élő személyekről, a közvélemény figyelmének felhívása a fogyatékkal élő személyek heterogenitására;
- a fogyatékos **gyermekek és fiatalok** esélyegyenlőségének elősegítése, mindenekelőtt az oktatás terén;
- a közvélemény figyelmének felhívása a **diszkriminációra**, amellyel a fogyatékosok szembesülni kényszerülnek.

2004. nyarán az Európai Bizottság **diszkriminációellenes portált** indított. A [www.stop-discrimination.info](http://www.stop-discrimination.info) címen található webkikötő az EU mind a 20 hivatalos nyelvén elérhető.

Az oldalakon az állampolgárokat az EU új diszkriminációellenes irányelvei értelmében megillető speciális jogokról, köteleességekről olvasható információ: 1000-nél is több letölthető dokumentum, jelentések, fotók, filmek stb. Olyan szervezetek elérhetősége is megtalálható itt, amelyekhez jogsértés, hátrányos megkülönböztetés esetén fordulhatnak az érintettek. A

webhely egyben 25 nemzeti sajtógyűjtőpontja is; ezek az egyes tagállamokra vonatkozó jogi tudnivalókat ismertetik.

Az uniós kezdeményezések közül a legutóbbi az a 2005. elején lezajlott **nyilvános vita** volt, amelyet az Európai Bizottság indítványozott, és amely arra a kérdésre kívánt válaszokat adni, hogy az információs és kommunikációs technológia vívmányait hogyan lehetne minél szélesebb körben, így az idős állampolgárok és a fogyatékossgal élők számára is elérhetővé tenni. Január 10-étől több mint egy hónapon át lehetett beküldeni a vitaanyaggal kapcsolatos véleményeket, ötleteket, javaslatokat, amelyek – természetesen számos korábbi ez irányú uniós erőfeszítés eredményei mellett – alapanyagául szolgálnak majd a Bizottság következő e-hozzáférhetőségről kiadandó közleményének.

A megvitatásra szánt dokumentum három kulcsfontosságú területet jelöl ki az e-hozzáférés elősegítése terén: **közbeszerzés, hitelesítés, törvénykezés.**

A közbeszerzés tekintetében a tagállamoknak arra kellene figyelmet fordítaniuk, hogy a kormányzatok a **mindenki számára hozzáférhető termékek** és szolgáltatások közbeszerzését preferálják. A másik prioritás lényege, hogy hitelesítési eljárás kialakításával bizonyos termékeken fel lehetne tüntetni az **akadálymentességükre utaló tanúsítványt**. Ami pedig a jogalkotást illeti: némely tagországok már megalkották a maguk hozzáférést elősegítő jogszabályait, azonban ezeket **harmonizálni** kell.

A fenti célok elérése érdekében szükség van a következő intézkedésekre is:

- az akadálymentes eszközökre és szolgáltatásokra vonatkozó **szabványok** megalkotása, bevezetése és használata;
- az e-hozzáférhetőséggel kapcsolatban eddig megtermelt **tudás** (pl. a Bizottság által támogatott kutatások tapasztalatai) **elterjesztése** a tagállamokban;
- a **"design for all"** koncepció széles körben történő alkalmazása, annak beépítése a jövő IT szakembereinek képzésébe;
- a közsférához tartozó **weboldalak hozzáférhetőségének vizsgálata**, akadálymentességének hitelesítése;
- tudatosságnövelés, mind az IKT-eszközök gyártói, mind maguk a segítséggel élők körében;
- **felmérések**, monitoring-tevékenység a felhasználói igények, hozzáférési kérdések vizsgálata céljából;
- az igények ismeretében pedig további **kutatások és fejlesztések** indítása.

Az EU a megalkotandó közleményben meg kívánja szólítani a tagországokat, együttműködésre ösztönözve azokat; az ipari szereplőket, hogy a jövő eszközei és szolgáltatásai valóban mindenki számára hozzáférhetőek legyenek, és természetesen a fogyatékkal élők is, jelezve az Unió akadálymentesítés iránti elkötelezettségét.

A nyilvános konzultáció eredményeit nemrég ismertette meg az Európai Bizottság: a válaszadók többsége szerint **közbeszerzési szerződésekben kellene biztosítani**, hogy az információs és kommunikációs szolgáltatások és termékek az idősebb állampolgárok és a fogyatékossgal élők számára is elérhetőek legyenek.

### **Magyarországi helyzet, legfontosabb kezdeményezések**

Magyarországon a fogyatékkal élők száma meghaladja a 600 ezret. (a 2000.évi népszámlálási adatok szerint 606.886, közöttük 238.620-en rendelkeznek szerzett fogyatékossgal).

Életkor	Személyek száma	%
0-14 év	54.620	9
15-65 év	375.662	61,9
65 év fölött	176.604	29,1

A korlátozottság jellege	Személyek száma	%
Mozgássérült	147.306	40
Szellemi sérült	72.916	19,81
Hallássérült	40.509	11,0
Kommunikációs zavar	12.889	3,5
Látássérült	69.970	19,0
Egyéb	24.674	6,7

Annak ellenére, hogy az 1998. évi XXVI. törvény a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról rendelkezik a fogyatékkal élőköt megillető jogokról, (kommunikáció, közlekedés, támogató szolgálat, segédeszköz, foglalkoztatás, lakóhely,

kultúra, sport), a fogyatékkal élők jelentős része számára **mindez elérhetetlen**; az élet **szinte minden területén hátrányos megkülönböztetésben** részesülnek.

Ha általános helyzetképet akarunk vázolni, elmondható, hogy hazánkban **számos jó kezdeményezés** történt a területen, ám ezek legtöbbször csak az **érintettek igen csekély százalékához** jutottak el. Az igazán komoly programokra nincs elegendő forrás, így többnyire csak „projektecskékről” beszélhetünk.

A legjobb gyakorlatok kiemelése előtt szólni kell azon **érdekvédelmi szervezetek** munkájáról, melyek azt tűzték ki célul, hogy hozzájárulnak a fogyatékosok életminőségének javításához. Hazánkban az egészségkárosodott és fogyatékos embereknek több mint 50 országos hatáskörű érdekvédelmi szervezete működik.

A **Mozgáskorlátozottak Egyesületeinek Országos Szövetsége (MEOSZ)** határozatot adott ki a mozgássérültek információs társadalomban való részvételéről. Az állásfoglalás szerint **pozitív diszkriminációra van szükség** az internet elérése és az ehhez kapcsolódó távközlési díjak területén. Ezen túl a foglalkoztatást segítő kormányzati munkaügyi eszközök közül előtérbe kell, hogy kerüljenek az **elektronikusan is végezhető munkák** ill. az ehhez szükséges számítástechnikai eszközök és internet-hozzáférés igénybevételéhez nyújtandó támogatások, a potenciális munkavállalóhoz hozzárendelve. A határozat továbbá kimondja, hogy a kormánynak támogatnia kell azokat az oktatási formákat, intézményeket és oktatási eszközöket, melyek a mozgáskorlátozottaknak az információs társadalomban való részvételéhez szükséges felzárkóztatását elősegítik.

A fogyatékkal élők képzésének hazánkban szinte az egyetlen, de mindenképp a legkiemelkedőbb színtere a **MEOSZ Oktatási, Továbbképző és Távmunka Intézetete (OTTI)**, mely egyszerre regisztrált felnőttképzési intézet, ECDL-vizsgaközpont és CISCO-akadémia. Az intézet messze túlszárnyalta a kezdeti HAPINET program terveit; jól átgondolt moduláris oktatási rendszert alakított ki, mely 3 alapozó témakörön (számítógépes ismeretek; távmunka, munkavállalás; vállalkozói ismeretek) felül komplett szakmai-, ill. nyelvtanfolyamokat kínál. Mindezekon felül tájékoztató **távтанfolyamokat** is készített, például mozgáskorlátozott gyermekek szülei számára. Az OTTI-nál foglalkoznak **táv munkaközvetítéssel**, részben interneten keresztül ([www.tavmunkas.hu](http://www.tavmunkas.hu)). Az intézet arra törekszik, hogy az alapoktól a konkrét szakmai képzésekig **komplett távoktatási palettát** kínáljon.

Vagyis, hogy első lépésként az alapvető számítástechnikai, nyelvi ismeretekkel, majd ezekre alapozva konkrét szakmai tanfolyamokkal lássa el távhallgatóit. Működési lehetőségük rendkívül limitált. Felméréseik szerint **hallgatóik átlagos jövedelme 36600 forint**; ilyen szerény jövedelemből viszont nem lehet egy ilyen színvonalú képzést megfizetni. A távoktatási központnak is komoly működési költségei vannak: a tananyagok kifejlesztése csak a kezdet, az igazi távoktatás folyamatos költségeihez tartozik az oktatók bére, telefon- és hálózati díjak, a hallgatók utazása, a termék fenntartása, a tananyagok aktualizálása (hiszen az IKT-szektor rendkívül gyorsan fejlődik). A működés finanszírozására azonban igen nehezen kapnak támogatást. Ráadásul természetesen **nem lehet minden tudást távoktatás formájában** átadni. A CISCO-Akadémián például az elméleti anyag elsajátítása történhet távoktatásos formában, azonban ahhoz, hogy a résztvevők a kábelezés és a hálózati eszközök fizikai összekapcsolásának módjait megtanulják, **megfelelően felszerelt labor** és a hallgatók **személyes jelenléte**, utazása szükséges. Mozcassérültek esetében mindennek ráadásul **akadálymentes környezetben** kell rendelkezésre állnia. A MEOSZ-OTTI számára a legnagyobb probléma, hogy az üzemeltetésre és fenntartásra nem lehet támogatást szerezni. Pedig a fogyatékkal élők távoktatása nem rentábilis tevékenység. Hatalmas **kereslet lenne** iránta, de az oktatás árát a fogyatékkal élők nem tudják megfizetni. Több tanfolyamot is beindíthatnának, s többre is lenne igény, de az üzemeltetésre, működtetésre nem tudnak kellő támogatást szerezni.

A MEOSZ OTTI együttműködési megállapodást kötött a **Foglalkoztatáspolitikai és Munkaügyi Minisztériummal**. A megállapodás legfontosabb elemei:

- a **táv munkások integrált képzése** a MEOSZ OTTI speciális tapasztalatainak felhasználásával
- táv munkások és munkáltatók támogatása **call center** létrehozásával (a táv munkában dolgozó mozgássérültek ingyenesen hívható telefonszámon adnak tanácsot a munkát keresőknek és a cégeknek: milyen képzést vehetnek igénybe azok, akik el akarnak helyezkedni táv munkásként; mit kell tudniuk a gyakorlatban azoknak a munkaadóknak, akik munkatársaikat táv munkásként alkalmazzák)
- **Táv munkahelyek megteremtése**, kísérleti modellek létrehozása, felkészítő projektek fejlesztése
- Folyamatos együttműködés, információcsere.

A **Magyar Vakok-és Gyengénlátók Országos Szövetsége (MVGyOSZ)**, Budapest Főváros Főpolgármesteri Hivatalának támogatásával 2003. májusában nyitotta meg **közösségi számítógép-hozzáférési központját**, ahol számítógép-használati, szkennelési, sík- és Braille-nyomtatási, valamint internet-használati lehetőséget biztosítanak a látássérültek számára. A számítógépeken magyar nyelvű professzionális képernyőolvasó program található, a gépekhez kapcsoltak egy-egy lapolvasót is. A székházban működő számítógépes laborban számítógépes tanfolyamokat szerveznek a vakok számára, és e mellett az Informatikai Csoport révén **informatikai tanácsadó szolgálatot** működtetnek. Szintén az Informatikai Csoporton keresztül lehet hozzáférni a **Vakok Elektronikus Archívumához**, amely a Magyar Elektronikus Könyvtár első verziójából tartalmaz köteteket egységes txt formátumban.

A **Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége (SINOSZ)** Európai Unió PHARE-programjának támogatásával jogsegélyszolgálatot működtet tagjai számára a [www.sinosz.hu](http://www.sinosz.hu) oldalain keresztül. A portálon rendelkezésre áll a lehetőség az online társkeresésre, chatelésre és számos fontos letöltési lehetőség is található a honlapon. A Szövetség **SMS-ügyfélszolgálatot** működtet, melynek révén a tagok internet és számítógép használata nélkül tudnak kommunikálni a SINOSZ-szal.

Az **Értelmi Fogyatékosok és Segítőik Országos Érdekvédelmi Szövetsége (ÉFOÉSZ)** képzést, jogsegélyt nyújt tagjainak, védőotthont, korai fejlesztő, és tanulást segítő központot, személyi segítő és szállító szolgálatot tart fenn. Webhelyén a rászorulóknak számára **egyszerűen érthető oldalakat** is működtet, a társadalom ép tagjainak pedig online fogalomtár segítségével mutatja be az értelmi akadályozottság témaköréhez tartozó legfontosabb fogalmakat.

(A portálok kapcsán fontos megemlíteni, hogy az **Egészségügyi Minisztérium** (Egészségügyi Stratégiai Kutatóintézet – ESKI) kezdeményezésében, egy ideig az ICSSZEM-mel együttműködve kialakításra kerültek egy **egységes fogyatékos portál** tervei, amelyek minden jelenleg számon tartott fogyatékkal élő csoport számára kínálna információkat, szolgáltatásokat.)

Az érdekvédelmi szervezetek mellett az **Informatikai és Hírközlési Minisztérium** látszik a legaktívabb szereplőnek a fogyatékkal élők információs társadalomba integrálásában, és az egyenlőtlenségek felszámolásában az új info-kommunikációs eszközök által.

Az Informatikai és Hírközlési Minisztérium a fogyatékosok támogatását a szaktárca legelső, Esélyegyenlőségi törvényt módosító javaslata is jelzi. Ezt folytatva tett javaslatot a minisztérium a Köztársasági Esélyegyenlőségi Program egyeztetése során; és az Elektronikus információszabadságról szóló törvénytervezet kidolgozása során is mindvégig figyelembe vette az esélyegyenlőség elveit.

A minisztérium által kialakított Magyar Információs Társadalom Stratégiában helyet kapott **az Esély stratégiája**, amelyek előkészítése a társtárca, szakértők és többek között a fogyatékkal élőket képviselő civil szervezetek bevonásával történt. A minisztérium kapcsán kiemelendő annak **e-Magyarország pont pályázata** is, ahol előnyt élveznek azok a pályázók, akik vállalják az akadálymentes hozzáférés biztosítását.

Az IHM az Oktatási Minisztériummal közös **K+F pályázattal** segíti alkalmazások és eszközök fejlesztését a fogyatékkal élők számára; tartalomfejlesztési program keretében külön alpontot nevesített a fogyatékkal élők életminőségét javító **tartalomfejlesztések** támogatására, amelyben 16 pályázónak 81 millió forint került kiosztásra. A támogatott projektek között szerepelnek pl.: vakok számára jobban elérhető internetes portál kialakításának technológiafejlesztése, vakok és gyengén látók számára offline és online szolgáltatások használatához java alapú mobil kliens és szoftver keretrendszer fejlesztése.

2004-ben a tárca pályázatot hirdetett látássérültek számára (ITP-25) 130 millió forint értékben, amelyen elsősorban **képernyő-felolvasó szoftverre** és **speciális perifériákra** lehetett pályázni, illetve a közép- vagy felsőoktatásban tanulók számítógépre is pályázhattak.

A **Foglalkoztatáspolitikai és Munkaügyi Minisztériummal** közösen kiírt **Távmunka-pályázaton** a fogyatékkal élő emberek élvezték a legnagyobb előnyt a preferált csoportok közül. 2003 során további 100 M Ft keretösszegeből került meghirdetésre távmunka pályázat, kifejezetten a fogyatékkal élő emberek munkaerő-piaci helyzetének javítása érdekében.

Fogyatékkal élő **diákok informatikai eszközökkel történő oktatását** elősegítő pályázat (ITP-14) keretében hardver-, szoftver-, valamint speciális kiegészítő eszközökre nyújtott támogatást, amelyet 55 oktatási intézmény nyert el 150 millió forint értékben.

Az érdekvédelmi szervezetekkel történő szoros együttműködés során felmerült az az igény, hogy a fogyatékossgal élő embereket segítő **civil szervezetek** professzionálisabb működése érdekében létfontosságú a modern **info-kommunikációs eszközök és az internet**

**használatának magas szintű ismerete**, ezért a tárca pályázatot írt ki, amelynek nyertesei, több mint 50 szervezet munkatársai **tréningen** vettek részt.

Az Informatikai és Hírközlési Minisztérium, a Kisebbségi Informatikai Kollégium mintájára **Fogyatékosügyi Informatikai Kollégiumot** kíván létrehozni, a fogyatékossgal élő embereket segítő civil- és érdekvédelmi szervezetekkel való együttműködés intézményesülése érdekében.

Meg kell említeni a Foglalkoztatáspolitikai és Munkaügyi Minisztérium Humánerőforrás-fejlesztési Operatív Program és EQUAL Irányító Hatósága (**HEFOP** és **EQUAL IH**) által meghirdetett „Az EQUAL Közösségi Kezdeményezés magyarországi programjának megvalósítása” pályázatot, mely többek között az alábbi tématerületekre terjedt ki: a hátrányos helyzetű emberek munkaerőpiacra való belépésének vagy visszailleszkedésének segítése, illetve az élethosszig tartó tanulás és a „befogadó” munkahelyi gyakorlatok támogatása.

Fontos kezdeményezés kötődött a Budapesti Műszaki Főiskola Neumann János Informatikai Főiskolai Kara (**BMF NIK**) és a Neumann János Számítógép-tudományi Társaság (**NJSZT**) együttműködéséhez, melynek eredményeképpen olyan **komplex képzési program** jött létre, amely lehetőséget biztosít vakok és gyengén látók számára az informatikai írástudást nemzetközileg szabványos keretek között igazoló bizonyítvány, az **ECDL** megszerzésére

Végül a **Fővárosi Önkormányzat** 2002-es akcióját kell kiemelni, amikor is a Főváros Információgazdálkodási Programja keretében szerverekhez és internetelérést biztosító számítógépekhez juttatta a MEOSZ-t. 2003-ban pedig pályázatot írt ki a fogyatékkal élő budapestiek számára, melynek nyertesei számítógéphez és egyéves internet előfizetéshez juthattak hozzá.

Számos kezdeményezés indult meg az **üzleti szférában** is, elég csak az Elender 2003-as projektjére utalni (1000 ingyenes betárcsázós internetelérést biztosított a fogyatékossgal élő személyek információs esélyegyenlőségének megteremtése érdekében), vagy a Matáv és az Axelero szakképzett előadói által megrendezett ingyenes „internetes ismerkedésre”, melynek során a fogyatékkal élők számára kis létszámú kurzusokon az internet nyújtotta lehetőségeket mutatták be, speciálisan összeállított multimédiás tananyag segítségével. A Microsoft Magyarország Kft. pedig 50.000 dollárt ajánlott fel a Nemzeti Gyermek és Ifjúsági

Közalapítvány Szakképző, Speciális Szakképző Iskolája és Kollégiuma számára. A felajánlás révén az iskola számára lehetővé vált a számítógéppark korszerűsítése, 60 db. számítógép lecserélése, és szkennerek és hálózati eszközök is beszerzésre kerültek.

Számos példa akad az **állami és üzleti szféra együttműködésére** is:

- **Ifjúsági és Sportminisztérium** és az **UNITIS Rendszerház Rt.** közös pályázata (2000): a rendszerház CAD/CAM üzletága térítésmentes tanfolyama műszaki végzettségű fogyatékosok számára. A hallgatók 30 millió forint értékben vehettek át Pro/DESKTOP szoftvereket, és a program segítségével a résztvevők távmunkában elvégezhető megbízásokhoz, munkalehetőségekhez jutottak.

- 2003 októberében a **Fogyatékos Gyermek, Tanulók Felzárkóztatásáért Országos Közalapítvány** az **Interware Rt.** közreműködésével pályázatot hirdetett, **internetes szolgáltatások térítésmentes igénybevételére**. Az Interware Rt. száz darab szolgáltatáscsomagot ajánlott fel az alapítvány részére.

### **Miért van szükség a technológiákra?**

- Szükség van az IKT eszközök alkalmazására az **oktatásban**, hiszen a segítséggel élők jelentős része alacsony végzettséggel rendelkezik; a távoktatás lehetőségeinek kibővülése akadálymentesítené számukra az oktatás bármely fokán való részvételt.
- Szükség van az IKT eszközök alkalmazására a **munka** területén, mert a fogyatékosokkal élők jóval kisebb hányada tud hagyományos munkát végezni; a látássérültek számára választható szakmák száma például elenyésző. Kis nemzetközi kitekintéssel láthatjuk, hogy a PC-használat és az internet révén ezen **problémák jelentős része kiküszöbölhető**: az Egyesült Államokban a fogyatékkal élők nagy része használ számítógépet és internetet, így nem meglepő, hogy az USA-ban az **egyedülálló hátrányos helyzetű csoportok foglalkoztatottsági aránya megközelíti az országos átlagot**.
- Szükség van az IKT eszközök alkalmazására az **információhoz való hozzáférés** tekintetében, hiszen a fogyatékkal élők jelentős része azért nem rendelkezik megfelelő

segédeszközzel, vagy azért nem vesz igénybe fontos szolgáltatásokat, mert nem jut el hozzá a kellő információ.

### **Hogyan segíthetnek a fogyatékossgal élőkön az információs társadalom vívmányai?**

A fogyatékossgal élöket támogató technológiák említésekor a szakirodalomban legtöbbször a következő három csoportot különböztetik meg:

Az **asszisztív vagy segítő technológiák** közé tartozik minden olyan eszköz, amely segít úrrá lenni a fogyatékossgok okozta korlátozott élethelyzeteken. Ebbe a kategóriába számos modern és korábbi fejlesztésű technológiai eszköz tartozik, az elektronikus kerekesszéktől, a vakok számára készített, pontos időt felolvasó hangos óráig. Egy most zajló belga kutatás esetleges sikere az EU 25 tagállamában élő mintegy 300 ezer vak életében jelenthetne alapvető változást. Az uniós támogatással finanszírozott kutatás célja, hogy a látóideghez csatlakoztassanak egy szemüvegre erősített kamerát, és így újra láthatnának azok, akik szemük optikai rendszerének sérülése miatt szenvednek vakságban. Szintén biztató lehet a Sony által nemrégiben szabadalmaztatott eljárás is, amelynek segítségével az agyat ultrahangokkal lehet ingerelni, és érzékszervi információkat lehet eljuttatni hozzá. A módszer (mely egyelőre csak elméletben létezik, egyelőre még nem tesztelték azt) segítségével a fejlesztők szerint a vakok láthatnak, a süketek pedig hallhatnak majd.

Az **adaptív technológia** kifejezést abban az esetben használják, amikor azt vizsgálják, hogy a már meglévő technológiákon milyen változtatásokat szükséges eszközölni, ahhoz, hogy azok a fogyatékkal élők számára is felhasználóbarát módon rendelkezésre álljanak. Ebbe a kategóriába sorolják a tanulási rendellenességgel küszködők számára kifejlesztett színes billentyűzetet, vagy éppen a billentyűzetet helyettesítő hangvezérlést, és ide tartoznak a **W3 Konzorcium online akadálymentességre vonatkozó irányelvei** (Web Accessibility Initiative - WAI). A jelenleg zajló kezdeményezések közül példaként egy brit, holland és svéd kutatók által a rosszul vagy egyáltalán nem halló felhasználóknak kifejlesztett, telefonáláshoz szükséges segédeszközt említhetjük. A Synface nevű szoftver beszédfelismerő modulja digitalizálja a telefonbeszélgetés szövegét, majd egy mesterséges, számítógéppel generált arccal valós időben felolvastatja azt.

A harmadik kategóriába az **anyagi függetlenséget biztosító eszközöket** soroljuk, így például a távmunkához szükséges eszközöket; valamint az ismereteket, tudást nyújtó forrásokat is. Ide magyarországi példát is felhozhatunk az elmúlt időszakból: az IHM pályázatán például 411 látássérült jutott (akár távmunkához is használható) informatikai eszközökhöz – számítógépekhez, szkennerekhez és szövegdigitalizáló, képernyőolvasó, képernyőnagyító szoftverekhez, összesen 131,1 millió forint értékben.

### **Legjobb gyakorlatok**

Az alábbiakban olyan példaértékűnek tekinthető kezdeményezéseket sorolunk fel, melyek magyarországi adaptálása mindenképpen ajánlott, akár a programok egész struktúráját, akár pedig csak azok egyes részeit, ötleteit, további kezdeményezéseket generálni képes elemeit figyelembe véve.

### **Independent Living Institute (<http://www.independentliving.org>)**

A svéd kormány támogatásával működő Independent Living Institute (Önálló Élet Intézet) számos országot lefedő, angol nyelven hozzáférhető, mindenki számára elérhető **ingyenes online adatbázist** működtet, melyben a fogyatékossgal élők számára hozzáférhető egyetemi **képzésekről**, gyakornoki tevékenységekről és önkéntes munkáról lehet tájékozódni. A fogyatékossgal élő emberek, valamint a cégek, szervezetek részére egy **információs csomagot** készítettek, amelyben a hozzáférhető szervezetek, fogyatékosügyi politikával kapcsolatos javaslatok, és egyéb adatok szerepelnek.

A szervezet állami hivatalokat, cégeket, civil szervezeteket keres meg abból a célból, hogy a fogyatékkal élők önálló életét elősegítő kezdeményezéseit népszerűsítsék, a számukra rendkívül fontos információkat tartalmazó adatbázisok létéről hírt adjanak.

A szakképzéseket, egyetemi kurzusokat tartalmazó adatbázis működtetés mellett számos kezdeményezés fűződik a svéd szervezet nevéhez. Foglalkozik többek között:

- **személyi segítők** koordinálásával,
- az önálló élet megteremtésével kapcsolatos ismereteket nyújtó cikkeket, könyveket tartalmazó **online könyvtár** üzemeltetésével,
- akadálymentes csereüdülések szervezésével a világ minden pontjára,

- a fogyatékossgal élöket támogató **szervezetek együttműködését lehetővé tevő nemzetközi adatbázissal**
- és nem utolsósorban olyan aktív részvételt lehetővé tevő internetes funkciókkal, mint az „Önálló élet Vitafórum”, ahol az érintettek tapasztalatot cserélhetnek sorstársaikkal

### **Disabilityinfo.gov portál (<http://disabilityinfo.gov>)**

A DisabilityInfo.gov az Egyesült Államok kormányzati portáljáról ([www.firstgov.gov](http://www.firstgov.gov)) közvetlenül elérhető webkikötő, melyet az amerikai kormány a segítséggel élő állampolgárok, valamint családtagjaik, segítők, munkaadók stb. számára hozott létre. A New Freedom Initiative program keretében megalkotott szájít olyan **átfogó online forrásként** funkcionál, mely – gyorsan és egyszerűen – elvezet minden, a fogyatékossgal élő állampolgárok számára szükséges információhoz. Valamennyi vonatkozó kormányzati információ, kezdeményezés elérhető a webhelyről, minden fontos témakörben: oktatás, munka, lakás, egészség, utazás-szállítás, támogatások, technológia, emberi jogok, közösségi élet.

### **JAN projekt (USA)**

A JAN (Job Accomodation Network) az ODEP (Office of Disability Employment Policy - a Munkaügyi Minisztérium fogyatékosügyekkel foglalkozó hivatala) ingyenes szolgáltatása. A JAN projekt nem az egyetlen technikai- támogató jellegű kezdeményezése az ODEP-nek, azonban a legfontosabb.

A JAN egy tekintélyes **munkaközvetítő adatbázis** fogyatékosok (és adott esetben családjuk) számára, célja a fogyatékkal élők körében jellemzően magas munkanélküliségi arány csökkentése. A JAN már 1983 óta kínálja szolgáltatásait. Különlegessége az, hogy **személyre szabott** megoldásként jelentkezik. A fogyatékossgal küszködő állampolgárral külön **asszisztens** foglalkozik, egy **személyi konzultáns**. A JAN konzultánsai mindannyian magasan képzett szakemberek (valamennyien egyetemi diplomával rendelkeznek saját speciális területükön, illetve komoly gazdasági, politikai, jogi szaktudással is rendelkeznek, és természetesen igyekeznek naprakész információkkal szolgálni az általuk támogatott személyeknek.

A JAN főbb szolgáltatásai:

Személyes kapcsolaton alapuló szolgáltatások:

- **ingyenes** munkahelyi **előadás** és tájékoztató beszélgetés a fogyatékosok lehetőségeiről, alkalmazásuk előnyeiről céges környezetben
- ingyenes, személyre szabott beszélgetés egyéni **kARRIER ÉPÍTÉSÉBEN**
- ingyenes szaktanácsadás
- személyes és céges tanfolyamok, képzések szervezése a JAN-on keresztül

Elektronikus szolgáltatások

- A JAN portál, melynek címe: <http://www.jan.wvu.edu> A webkikötő tartalmilag rendkívül gazdag (adatbázisok, leírások, kézikönyvek, linkgyűjtemények); egyes szolgáltatásai nem csak angol, hanem spanyol nyelven is elérhetőek.
- Portál a kisvállalkozók és az egyéni vállalkozók számára.
- SOAR (Searchable On-Line Accomodation Resource) Ez a talán legfontosabb, kereshető adatbázis, mely a fogyatékosok elhelyezkedését segíti.

A fenti elektronikus szolgáltatások mellett a JAN havi hírlevelet is működtet. A projekt lényege nem csak a munkavállaló és a munkaadó kölcsönös megkeresésében rejlik, hanem ezen túl pénzügyi támogatásokat és oktatásokat, felkészítéseket is biztosít mind a két fél számára.

## IDŐSEK, NYUGDÍJASOK

Havonta 880 ezerrel növekszik a 65 év felettiak tábora világszerte<sup>1</sup>. Idősödő társadalmunkban komoly problémát jelent, hogy a korosodó emberek jelentős része – lévén, hogy idegenkedik bizonyos technológiai eszközök használatától, esetleg nem rendelkezik számítógépes írástudással – **kimarad az információs társadalom nyújtotta előnyökből**. Az egyik legfontosabb feladat tehát, hogy e téren tapasztalható izolációjukat, **lemaradásukat mielőbb meg kell szüntetni**; az IKT-eszközökhöz, az online információkhoz és szolgáltatásokhoz történő hozzáférést biztosítani kell számukra.

Magyarországon a digitális megosztottság egyik legmeghatározóbb tényezőjének tartósan az életkor látszik: a World Internet Project magyarországi felmérése szerint például a 25 évesek, vagy annál fiatalabbak közt 70% az internethasználók aránya, addig az idősebb generációkban csupán **20% internetezik**. Különösen alacsony a használók aránya a **60 évesnél idősebbek** körében: csupán **2%**, ez a megosztottság ráadásul az elmúlt egy esztendőben lényegében nem változott. A szakadékot áthidalni hivatott programok több szinten megfogalmazódnak:

A **Magyar Információs Társadalom Stratégiája** (MITS) célkitűzései közt szerepel, hogy 2006-ra a 60 éven felüliek körében 15%-ra növekedjen az internet-használók és PC-vel ellátottak aránya. Ezt a célt a kormányzat elsősorban az idősek ingyenes számítógépes képzésén keresztül próbálja megvalósítani, csatlakozva többek közt a Budapesti Művelődési Központban 2002-ben elindított „**Kattints rá nagymama!**” kezdeményezéshez.

Az Ifjúsági, Családügyi, Szociális és Esélyegyenlőségi Minisztérium 2005-ben is meghirdette „**EZÜSTNET-05**” kód alatt futópályázatát, amelynek célja az ötezres lélekszám alatti településeken élők információhoz jutási lehetőségeinek bővítése **idős emberek informatikai képzésével**. A támogatás távlati célja, hogy a képzésben részt vettek az informatikai eszközöket felhasználva új lehetőségeket fedezzenek fel, és a későbbiekben a nyilvános hozzáférési pontok felkeresésével önállóan is képesek legyenek elektronikus információhoz jutni (elsődleges célcsoport), valamint, hogy később nyugdíjas társaiknak bátorítást és információt nyújtanak (másodlagos célcsoport). A pályázat költségvetése 14.370.000 Ft forint.

---

<sup>1</sup> Forrás: [http://www.census.gov/Press-Release/www/releases/archives/facts\\_for\\_features\\_special\\_editions/004210.html](http://www.census.gov/Press-Release/www/releases/archives/facts_for_features_special_editions/004210.html)

Meg kell említeni az Egészségügyi Minisztérium programjaként 2004-ben indult **DR.INFO-t**, mely olyan telefonos és internetes tájékoztató szolgáltatás, amely könnyen hozzáférhetővé tesz általános egészségüggyel kapcsolatos alapvető információkat, folyamatos továbbfejlesztése célzott lakossági felmérés alapján, a tartalom mélyítésével és új tartalmak beépítésével történik. A készülő **Kormányzati Idősügyi Nemzeti Cselekvési Program (KINCS)** 2006-ig további, az idős embereknek szóló telefonos szolgáltatások bevezetését tervezi.

### **Milyen téren segíthetnek a modern technológiák az időseken?**

- információszerzés,
- e-egészségügy: korszerű műszerek használata, távgyógyítás stb.,
- emberi kapcsolatok teremtése, az unalom, a magány, a depresszió leküzdése,
- a szellemi képességek hanyatlása (memória-, orientációcsökkenés stb.) elleni küzdelem, élethosszig tartó tanulás
- otthon végezhető kereső foglalkozás.

**Csak az internet** a fenti problémák szinte mindegyikére megoldást kínál, hiszen a világhálón – persze a megfelelő tartalmak megléte esetén – hozzájuthatnak a számukra fontos információkhoz, ápolhatják társas kapcsolataikat, próbára tehetik és ápolhatják szellemi frissességüket, és – a távmunka révén – munkát vállalhatnak (ami sokszor önmagában is gyógyír a fenti problémákra). Emellett számos országban már működő gyakorlat, hogy online kapcsolatba tudnak lépni házi orvosukkal vagy más egészségügyi szakemberrel,

Persze ehhez – éppúgy, mint a fogyatékosokkal élők esetében – arra van szükség, hogy az eszközök **egyszerűen használhatók** legyenek. Az akadálymentes, mindenki számára egyszerűen használható eszközök gyártása ráadásul nemcsak **társadalmi érdek**, hanem **gazdasági is**: Viviane Reding új informatikai EU-biztos elmondása szerint az ötven év feletti európaiak közel fele úgy érzi, hogy a jelenlegi IKT-eszközök számukra nem megfelelőek, ám többségük **hajlandó lenne** mobiltelefont, számítógépet stb. **vásárolni**, amennyiben ezen eszközöket **könnyen tudná kezelni**. Nem egy kutatás eredménye mutat arra rá, hogy az informatikai és kommunikációs eszközöket gyártó cégek egy komoly vásárlói csoportot veszítenek el azzal, hogy ignorálják az idős emberek érdekeit, érdeklődését, készségeit (pedig az a

tény, hogy a nyugdíjas korba lépők egyre öregebbek lesznek, nem jelenti azt, hogy kevesebbet is költenének). A „tinédzserpiac” viszont telítődik, így a gyártóknak, szolgáltatóknak újabb csoportokat kell megcélozniuk. A Visiongain cég előrejelzései például azt mutatják, hogy a 2003 és 2008 közötti időszakban csak az észak-amerikai, nyugat-európai és a csendes-óceáni régiókban több mint **százmillióval fog növekedni az idős mobiltelefon-felhasználók száma**. A cég szerint a GSM-ben érdekelt cégeknek ideje lenne elgondolnia az idősek által könnyen használható telefonok gyártásában (egy példa: az asztali mobiltelefon, ld. a legjobb gyakorlatok közt).

A társadalmi kirekesztettség elleni fellépés minden fejlett országban középponti kérdés, és sok helyütt játszanak jelentős szerepet e küzdelemben az info-kommunikációs eszközök. Nyugat-Európában a 80 év feletti népesség nagyobb hányada internetezik, mint Magyarországon a 60 év fölöttieké. A helyzet azonban nyugaton sem rózsás: a British Telecom előrejelzései szerint az idősek 33 százaléka 2025-ben sem lesz internetfelhasználó<sup>2</sup>. Ez azonban többnyire nem pénzügyi okokkal indokolható, sokkal inkább **pszichológiai tényezőkre** – a motiváció és a képzettség hiányára, illetve az előnyök helytelen felmérésére – **vezethető vissza**.

Sajnálatos tény, hogy az idősek többsége még **soha nem próbálta ki** az internetet és jelentős részüknek nem is áll szándékában részt venni az információtechnológiai forradalomban. Ugyanakkor az is igaz, hogy az idős internet-felhasználók, döntő hányada úgy látja, hogy a **világháló pozitív hatással van** az életére.

#### **Az idősek IKT-használatát akadályozó tényezők:**

- anyagi problémák
- **tudatosság hiánya** (az érintettek gyakran nincsenek tisztában azzal, hogy milyen előnyöket jelentene számukra a technológiák használata; nem tudnak a létező szolgáltatásokról)
- még mindig **kevés** olyan **szolgáltatás** létezik, amely kifejezetten az idős korosztálynak szól

---

<sup>2</sup> A brit „nem használók” várható száma 2025-ben: 45-59 évesek: 5,3 millió; 60-74 évesek: 3,9 millió; 75 év és idősebbek: 3,8 millió

- bizalmatlanság, bizonytalanság, **félelemérzet** az új technológiák használata tekintetében
- **nyelvi és szakzsargon hiányosságok** (az IT-szakkifejezések többsége angol, így a más nyelven beszélő idősök számára nem érthetőek)
- **számítógépes írástudás hiánya**
- a **nehezen használható eszközök** pl. a mozgásukban korlátozott idősök számára nem „akadálymentesek”

**Milyen lépésekre van szükség az idősök információs társadalomba történő integrációjának elősegítésére?**

- További  **kutatások** indítása az idősök és az információs társadalom témakörében
- Az **érintett célcsoport bevonása** az IKT-eszközök, alkalmazások, internetes tartalmak megtervezésének, fejlesztésének, tesztelésének folyamataiba
- A **szakmai, érdekvédelmi szervezetek** bevonása a fejlesztésekbe
- Az idősök internethasználatát elősegítő hozzáférhetőségi **szabványok** kialakítása, bevezetése
- Széleskörű **IT-oktatás**, és a **képzők képzése**
- Tudatosságnövelés, a technológia **népszerűsítése**, az érdeklődés felkeltése
- Legjobb külföldi példák átvétele

**Legjobb gyakorlatok**

Természetesen számos európai program, projekt indult az idősök információs társadalomba való beilleszkedésének elősegítése céljából. Az alábbiakban felsorolunk néhány általunk best practice-nek ítélt kezdeményezést, átvételre, magyarországi alkalmazásra ajánlható mintát:

**eTen**

A TEN-Telecom (Transzeurópai telekommunikációs hálózat) Közösségi program folytatásaként létrejött **eTEN** egy Közösségi akcióprogram, amely az információs társadalmi alkalmazások és szolgáltatások transzeurópai fejlesztését támogatja. Az eTEN 3. alprogramja,

az **eBevonás** olyan, az időskorúak és a fogyatékosok számára tervezett **szolgáltatások létrehozását** segíti elő, melyek célja az idősek (és a fogyatékkal élők) társadalomba, és ezen belül is **az információs társadalomba történő teljes bevonása**. Olyan szolgáltatásokat, melyek a hátrányos helyzetűek, idősek vagy elmaradt térségekben működő kis- és közép vállalkozások számára teremtik meg vagy segítik elő az info-kommunikációs szolgáltatások elérését, segítik az európai szociális modell érvényesülését. A **Senior online** elnevezésű projekt például abból a feltételezésből indul ki, hogy sok időskorú nem tud számítógépen dolgozni, és nem tudja használni az internetet, noha érdeklődne a téma iránt. A projekt keretében tesztelték, majd pedig kiértékelték egy olyan internetes csomag piacra dobásának az ötletét, mely a felnőttek számára minden szükséges segítséget és szolgáltatást tartalmaz az internethasználat elsajátításához. Szintén az eTen kereteiben működik a **SERCAL** (Service Center Solution for Autonomous Living - szolgáltatási központ megoldás az önálló életre), melynek célja, hogy – segélyhívó központ alkalmazásával – megvalósítsa a 24 órás otthoni gondoskodást az idősek és a mozgássérültek részére; valamint a **MobilAlarm projekt**, mely az idősek, a krónikus betegek és a mozgáskorlátozottak illetve hozzátartozóik számára dolgoz ki egy innovatív riasztató rendszert. A rendszer lehetővé teszi, hogy a hozzátartozók bármikor elérhetőek legyenek, ha szükség van rájuk.

### **AOP - I S Access for older people to the information society (EU)**

Az EU PROMISE programja keretében 1998-99 között megvalósított projekt céljai többek között az alábbiak voltak:

- felmérni, hogy az információs társadalom egyes szolgáltatásai **milyen potenciális hasznot jelenthetnek** az idősebb korosztályhoz tartozók számára;
- azonosítani az időseket az IT-szolgáltatások használatában (esetlegesen) **akadályozó tényezőket**;
- a projektben részt vevő hat európai ország (Finnország, Franciaország, Németország, Hollandia, Spanyolország, Egyesült Királyság) eredményeinek összehasonlítása egymással és az Egyesült Államok hasonló tevékenységével; a tapasztalatok cseréje;
- **ajánlások megfogalmazása** a döntéshozók, a civilek és az ipar képviselői számára

A kutatás legfontosabb eredményei:

- a vizsgált országokban az 55 felettek igen kis aránya használja az IKT-eszközöket

- az Unióban számos kezdeményezés működik annak érdekében, hogy ez a helyzet megváltozzék, ám ezen erőfeszítések **egymástól elszigetelten zajlanak**, kevés a koordináció és a tapasztalatcsere
- hiányoznak az országos- és európai szintű politikák, stratégiák
- az időseket támogató **civil szervezetek** jelentős része **sem rendelkezik IKT-vonatkozású irányelvekkel**
- az európai gyártók legtöbbször **nem veszik figyelembe az idős emberek igényeit**, kevés az általuk könnyen használható IKT-termék és szolgáltatás. Az Egyesült Államokban jobb a helyzet ilyen tekintetben.

### **BenefitsCheckUp.org**

Évek óta működik az Egyesült Államokban az a webhely, amely abban segíti az időseket, hogy minél könnyebben tudomást szerezzenek az igényeiknek megfelelő állami és szövetségi **segélyprogramokról**, illetve arról, milyen úton-módon részesülhetnek az egyes juttatásokból. Az idősek érdekeit képviselő National Council on the Aging által indított [BenefitsCheckUp.org](http://BenefitsCheckUp.org) szájta azért jött létre, hogy segítsen áthidalni azt a képtelen helyzetet, hogy **idősek milliói mulasztják el nap mint nap annak a lehetőségét**, hogy az őket megillető különböző támogatásokban (egészségbiztosítási, közlekedési stb.) részesüljenek.

A felhasználók egy kérdőív kitöltését követően egy kinyomtatható összegzést kapnak azon programokról, amelyek igénybevételére nagy valószínűséggel jogosultak, és azt is tudatja velük a szájta, hová kell fordulniuk a segélykérelemmel.

A webkikötőnek nemcsak a működése, de **létrehozásának** sajátos **PPP-modellje** is a „legjobb gyakorlatok” közé sorolható: a szájta számos cég és alapítvány (AOL Time Warner, New York Life, Merck Company Foundation stb.) támogatását nyerte el annak érdekében, hogy a szolgáltatást ingyenesen elérhetővé tehesse az emberek számára.

### **Silves Surfers' Day**

2005. május 27-én rendezték meg az **ötven éven felüli brit internethasználók ünnepnapját**, a Silver Surfers' Day-t. A számos helyszínen lezajlott közel háromszáz eseményből álló rendezvénysorozat célja, hogy minél több idős ember csatlakozzék az internetezők táborához.

(Jelenleg az 55 évnél idősebb brit polgárok 35 százaléka használja a világhálót). Az ünnepnapot időseket támogató szervezetekből, élethosszig tartó tanulást népszerűsítő társaságokból formálódott „koalíció” szervezte, magánemberek és cégek – és nem utolsósorban az Európai Unió – támogatásával. Az ünnepség keretében megválasztották az év idős internetezőit is (Silver Surfers of the Year 2005).

### **Asztali mobiltelefon időseknek**

A cseh Jablotron remekül felismerte, hogy az idősebbek közül sokan éppen azért kevésbé fogékonyak a GSM-világ újdonságaira, mert a miniatűr készülékeken nem látják rendesen a feliratokat, vagy éppen nem tudnak eligazodni a rendkívül bonyolult menürendszerben.

A Jablontron által létrehozott GDP-02 mindezen problémákra gyógyírt jelent. A GSM-hálózaton működő készülék méretében (és külső megjelenésében) a hagyományos vezetékes telefonokra hasonlít. Ezzel persze ellehetetleníti a mobiltelefon legfontosabb funkcióját, a hordozhatóságot, de ezúttal a cél nem is ez volt, hanem hogy a **nyugdíjas korosztály is mobilhasználóvá váljék**, könnyedén tudja használni (és ezáltal talán meg is szeretni) a GSM-telefonokat. A készülék alkalmas SMS írására, ehhez komplett QWERTY-billentyűzet áll a felhasználók rendelkezésére. A telefonálni vágyók dolgát nem nehezíti bonyolult menürendszer, ellenkezőleg, a készülék olyan **egyértelmű gyorsbillentyűkkel** (OLVAS, ÍR, stb.) rendelkezik, amelyek rendkívüli módon leegyszerűsítik a kommunikációt (éppen ezért a telefon nemcsak a cég által megcélzott idősebb felhasználók, hanem az egyes fogyatékossgal élők számára is használható lehet). Persze "asztali" mobiltelefonokat több országban is gyártottak már, ám ez esetben éppen attól érdekes a készülék, hogy **szándékosan a kisméretű telefonok használatában nem igazán jártas célcsoport számára** készült. A GDP-02-ből már 2005 elejéig több mint százezer darab kelt el.

### **Age Concern (<http://www.ageconcern.org.uk/>)**

Az Egyesült Királyságban működő Age Concern több mint 400, az 50 feletti emberek minél teljesebb életéért tevékenykedő érdekvédelmi csoportot összefogó szervezet. Összegyűjti és elérhetővé teszi az időseket érintő legfontosabb információkat és szolgáltatásokat; hatást

próbál gyakorolni a döntéshozókra az időseket érintő kérdésekben, kampányokat szervez az idősekkel szembeni diszkrimináció ellen.

Kezdeményezéseik:

A Barclays Bankkal kötött hároméves, 600.000 angol font összértékre rúgó partneri együttműködés célja az volt, hogy az idősebb polgároknak segítséget nyújtsanak a technológiák használatában, és ezen keresztül a társadalmi kirekesztettség leküzdésében. A kezdeményezők szerint ugyanis az e-mail és az internet nagyban javíthatnak a 3,5 millió egyedül élő nyugdíjas életminőségén. Ennek érdekében négy **számítógépekkel felszerelt**, nagysebességű internetkapcsolattal ellátott **autóbusz járta be az országot**, a kommunikációs technológiák használatára oktatta az idősebb polgárokat. Gondoltak a segítséggel élőkre is: a járműveket rámpával is felszerelték, a mozgáskorlátozottaknak pedig speciális billentyűzeteket és egereket biztosítottak. A projekt részeként mobil technológiai egységek is alakultak, amelyek tagjai napközi otthonokba, szeretetotthonokba és az idősek otthonaiba is ellátogattak, hogy a nyugdíjasokkal megismertessék a technológiákat.

Az Age Concern és a bank együttműködése azonban nem merült ki a kampánybuszok indításában. Néhány további kezdeményezés:

- Az idősek IT-használati szokásainak, preferenciáinak **kutatása**
- **Ingyenes informatikai tananyag** kifejezetten az 55 év felettieknek (a fenti kutatás eredményeinek alapján)
- A tananyag az angol mellett urdu és punjabi nyelven is elkészült

**AARP (<http://www.aarp.org>)**

Az Egyesült Államokban, ahol több mint 36 millió (a lakosság 12 százaléka) a száma a 65 év feletti állampolgároknak, az idősek egyre nagyobb jártasságra tesznek szert a számítógépek használatában. Ebben segítségükre van többek között az ország legnagyobb, az 50 évesnél idősebbeket tömörítő országos szervezete, az AARP is, melynek tevékenységében (és nem utolsósorban a weboldalán) kiemelt szerepet kapott a technológia. A számítástechnika hírei mellett az szervezet oldalain különböző technológiai eszközök használati utasításai olvashatók, valamint a fontosabb IKT-eszközök bemutatása és értékelése, ajánló a

legérdekesebb online tartalmakról stb. A leghasznosabb tartalmi egységet mégis az **internetes tananyagok** jelentik: a **webhasználat** elsajátítható az AARP oldalairól, alap- és középfeladók szinten egyaránt. Szintén a szervezet webkikötőjén található az a nagy közösségi üzenőfal, melyen az idős emberek érdeklődésére számot tartó témákban **fórumok** találhatóak. A különböző topikok mellett más közösség-összetartó elemeket is ugyanitt gyűjtöttek össze, a szavazástól a hírlevélig.

A szervezet emellett felméréseket is végez az idősek internethasználatával kapcsolatban. Adataik szerint 2003-ban az 50 feletti felhasználók száma már elérte a 27 milliót. Ez a szám különösen úgy jelzés értékű, ha összehasonlítjuk az 1999-es adatokkal, amikor is még „csak” 10 millió időskorú felhasználó volt az országban.

### **Nyugdíjas felhasználók internetkávézója (Swansea)**

A walesi Swansea-ben található idősek otthonában található internetkávézót az idős felhasználók kérésére nyitották meg, akik távol élő családtagjaikkal szeretnék volna tartani a kapcsolatot. A JJ's Cybernet kávézó, melyet rendszeresen használnak a nyugdíjasok, a Yahoo által kiírt rangos pályázat, a Yahoo! Mail Internet Café Awards különdíját is megkapta. A számítógép mellett webkamera is az idős netezők rendelkezésére áll, melynek segítségével a távolból nyomon követhetik a családi összejöveteleket is. A kávézóval kapcsolatban külföldről is hatalmas az érdeklődés

## **SZEGÉNYEK, HÁTRÁNYOS HELYZETŰ TELEPÜLÉSEKEN ÉLŐK, ROMÁK, HAJLÉKTALANOK**

Számítások szerint a világ lakosságának egyötöde kénytelen éhezni, nélkülözni vagy olyan szinten élni, amely elfogadhatatlan a többségi normák és elvek szerint. Ez a réteg a **legkevésbé informált**; a **legkevésbé felszerelt** a megfelelő **információszerzési eszközökkel**, azaz **nem képes az információs társadalomba integrálódni**. A digitális szakadékba kerülés okai éppen a szegénységet is kiváltó és tartósító tényezők: az alacsony jövedelem és képzettségi szint (szakmai, nyelvi stb.), esetleg a munkanélküliség.

A szegénységre többek között hatással van az **iskolai végzettség**, a **lakóhely**, a **munka** (munkanélküliség), a szegény családból való **származás**, és sokszor – például Magyarországon – az **etnikai hovatartozás** is. Komoly probléma a **szegénység újratermelődése**, melynek lényege, hogy a szegénység maradandó: generációról generációra száll. Ez többek között azzal is indokolható, hogy az új generációk nem képesek megszerezni a felemelkedéshez szükséges anyagi és kulturális (és információs és kommunikációs technológiai) eszközöket.

Az alacsonyabb iskolai végzettség egyszersmind magasabb szegénységi kockázatot is jelent: az általános iskolai vagy alacsonyabb iskolai végzettség ilyen szempontból átlag feletti kockázattal jár, míg a felsőfokú diploma megszerzése szinte kockázatminimalizáló. Az alulképzett szegények gyakran nem rendelkeznek információs írástudással, nem ismernek idegen nyelveket.

### **MUNKANÉLKÜLIEK**

A **munkanélküliek** (rendszeres keresettel nem rendelkezők, foglalkozási életpálya után fizetett nyugdíjból nem részesülők) az átlagosnál sokkal nagyobb arányban kerülnek ki a hagyományos szegények rétegéből, mert az alacsony iskolai végzettségűek, szakképzetlen dolgozók, valamint a községi lakosok körében az átlagosnál sokkal magasabb a munkanélküliség. Egyértelműnek látszik, hogy a munkanélküliek számára az infokommunikációs eszközök közül az oktatásba-továbbképzésbe, valamint a munkaerőpiacra

történő integrációt elősegítő alkalmazások (oktatási képzési csomagok, **távoktatás, távmunka**) jelenthetnek segítséget. Magyarországon a becslések szerint az aktív munkavállalók mintegy **egy százalék**a, megközelítőleg 50 ezer ember dolgozik otthonából. A távmunkások aránya évente 20-30 százalékkal növekszik, de sem a jelenlegi arány, sem a növekedési ráta nem közelíti meg az uniós mércét. A távmunka elterjedésének komoly gátló tényezője (természetesen a viszonylag alacsony otthoni internetpenetráció mellett) a **vállalatvezetők konzervatív attitűdje**. Az a tény, hogy **nehezebb ellenőrizni**, távolról kell irányítani a beosztottakat, egyelőre nem talált befogadásra a vezetők (jelentős része) körében. Pedig számos kutatás bizonyította, hogy igen előnyös lehet a vállalatok irányítói számára, ha a munkatársak otthonról dolgoznak. A Munkaadói Szövetség elemzése szerint az otthoni munkahely kialakítása 400-500 ezer forintjába kerül a vállalatnak, míg a hagyományos, irodai munkahely létrehozása, a megfelelő munkakörnyezet kialakítása közel másfél millió forintot emészt fel. A távmunkások alkalmazása egy cég számára természetesen **nemcsak anyagi természetű előnyökkel jár**. Szintén kutatások támasztják alá azt a tényt, hogy az otthonról dolgozó munkatársak **teljesítménye jelentősen meghaladhatja** a hagyományos formában dolgozókéét, hiszen **maguk osztják be idejüket**, könnyebben tudják kialakítani napirendjüket, és sokszor nyugodtabb körülményeket tudnak biztosítani a munkavégzéshez. Ráadásul Magyarországon a **foglalkoztatottság aránya** egyelőre közel 10 százalékkal **elmarad** az uniós átlagtól, így az **új távmunkahelyek létrehozásával jelentősen javítható** lenne ez az arány.

## HÁTRÁNYOS HELYZETŰ TELEPÜLÉSEKEN ÉLŐK

A különböző településeken lakók közül azok vannak a legnagyobb szegénységi kockázatnak kitéve, akik a **lakóhelyi hierarchia alsó szegmenseiben** (Magyarország esetében főként vidéken és keleten) élnek. Akik tanyán vagy kisközségekben élnek, az átlagosnál jóval nagyobb eséllyel lesznek szegények. A hátrányos helyzetű településeken élőket érő információs egyenlőtlenségek csökkentésében **határozott koncepció az Informatikai és Hírközlési Minisztérium** oldaláról fogalmazódott meg, amely cselekvési szinten az ott élők internet-hozzáférést, illetve az **oktatási intézmények** informatikai eszközellátottságát célozza javítani. Az IHM működésének első pályázati sorozatából a **közösségi internetelési pontok** létesítését támogatta az **eEsély** nevű program IHM-ITP-3 jelű pályázata, melynek keretében közösségi internet-elérési pontok létrehozására nyerhettek el

támogatást az önkormányzatok, könyvtárak, közösségi házak illetve non-profit szervezetek. A pályázat eredményeként **250 non-profit szervezet, könyvtár,** illetve **művelődési ház** – melyek többsége 5000 főnél kisebb településen működik – nyert el számítógépeket és internet-hozzáférést biztosítva ezzel a közösségi elérési pontok üzemeltetését. További **több mint 500,** jórészt **1000 főnél kisebb település** önkormányzata nyert szintén ezen pályázat keretében asztali számítógépeket és internet-hozzáférést. Az **eMagyarország pont program** ezen kezdeményezés folytatásának tekinthető, melynek keretében 2005-ben csaknem 2800 közösségi internet-hozzáférési hely létesül Magyarországon két pályázat és számos egyedi támogatás révén. A közösségi hozzáférési pontokon az internettel és a világhálón elérhető szolgáltatásokkal ismerkedők támogatását célozza az **IT-mentor program,** melyet a tárca a Teleház Szövetséggel együttműködve indított el. A program célja, hogy a közösségi elérési pontokon legyenek olyan szakemberek, akik segítik az online szolgáltatások igénybevevőit. A közösségi elérési biztosítása mellett a minisztérium célja, hogy azokon a területeken is kiépüljön a **szélessávú internet-szolgáltatás,** ahol az piaci okok miatt eddig nem valósult meg. Ezt a célt több eszköz is szolgálta: a szélessávú fejlesztéseket a 2003. évtől kezdve adókedvezmény segíti, 2003-ban magyar forrásból, 2004-ben uniós forrásból került kiírásra olyan pályázat, amely résztámogatást biztosított a fejlesztésekhez. Végül fontos hatása van a **Közháló Programnak** is, melynek keretében 2006-ig többek között minden magyar település önkormányzata szélessávú internet-kapcsolathoz jut.

A regionális esélyegyenlőtlenségek csökkentésének másik fő eszköze az **oktatás,** az oktatási mobilitás esélyeinek növelése. A regionális esélyegyenlőség érdekében az informatikai tárca a közoktatás minden szintjén indított programokat, szoros együttműködésben az Oktatási Minisztériummal. Óvodák számára került kialakításra a **Brunszvik Teréz óvodai számítógép program,** melynek keretében első lépésben 269 hátrányos helyzetű településen működő óvoda jutott a nevelést és a készségfejlesztést támogató eszközökhöz. A következő szintet az **általános iskolák informatikai eszközparkjának bővítése** jelentette, itt 52 nyertes pályázó jutott összesen 260 számítógéphez, illetve szoftverbeszerzést segítő pénztámogatáshoz, a pályázaton előnyt élveztek a hátrányos helyzetű településeken működő iskolák. Az IHM a középiskolák számára több programot hirdetett meg, szorosan kapcsolódva az Oktatási Minisztérium Sulinet Digitális Tudásbázis programjához. Ezen programok keretében több mint 1200 középiskola jutott az oktatást segítő prezentációs eszközökhöz, illetve nagy mennyiségű adattovábbítást biztosító szolgáltatáshoz.

## HAJLÉKTALANOK

A **hajléktalanok** ellátásában Magyarországon semmilyen oldalról nem érvényesül egységes makroszinten koordinált stratégia, és a kezdeményezést nem vállalta magára egyetlen központi kormányzati szerv sem, amely bizonyos mértékig magyarázható az ellátás itt kialakult szerkezetével is. Az **informatikai alkalmazások** centrális témaként ezen célcsoport esetében a hajléktalan-ellátás **szakmai nyilvánosságában sem** jelennek meg. **Elszórt kezdeményezések** vannak ugyanakkor: mint pl. a Neumann János Számítógép-tudományi Társaság, és az Informatikai és Hírközlési Minisztérium közös akciója 2004 karácsonyán, amelynek során kilenc darab számítógépet és egy nyomtatót adományoztak a Menhely Alapítvány részére, a hajléktalan-ellátás feltételeinek javítása, illetve a hajléktalan emberek információhoz jutásának megkönnyítése céljából. A számítógépek más hajléktalanokat ellátó szervezeteknél kerültek hasznosításra, adatbázis-építés céljára és a hajléktalan emberek számára nyújtott nyilvános internet-hozzáférési pontok felállítására. További előrelépésként értékelhető, hogy a budapesti Főpolgármesteri Hivatal Elektronikus Ügyfélszolgálati Irodájának átvételekor a rendszert elkészítő beszállító üzembe állította az **Elektronikus Hajléktalan Segélyező Rendszert (EHS)** is, amely egységesíti a hajléktalanok rendszeres szociális segélyezésének, az időskorúak járadékának és az átmeneti segélyezésnek a rendszerét és a segélyezettek nyilvántartását. A rendszer közös felületen teszi lehetővé az adatok kezelését, keresését, ezzel elősegítve a **segélyek még gyorsabb kifizetését**.

A hajléktalan-ellátásban aktív szervezetek közt az **adatbázisok kiépítésére** még csak különálló próbálkozások vannak. A Magyar Vöröskereszt például már több melegedőt hozott létre, adatbázis-építés azonban csak az egyikben indult el.

## ROMÁK

Az etnikai szegénység alatt Magyarországon azt értjük, hogy a **roma etnikumhoz** tartozó népesség az átlagosnál jóval nagyobb arányban tartozik a szegények rétegéhez. Egyes elemzések szerint a cigányoknak gyakorlatilag esélyük sincs arra, hogy kilábaljanak a szegénységből. Becslések szerint a világon körülbelül 12 millió roma él: 8 millió Európában, ezen belül 6 millió Közép-Kelet-Európában. A roma közösségeket a legtöbb európai államban érinti a szociális kirekesztés, a diszkrimináció, az alacsony szintű oktatás, a magas

munkanélküliség (helyenként 90%), az alacsony szintű egészségügyi ellátás és a szegényes lakásfeltételek. Az Európai Bizottság 2002 évi jelentése szerint „a roma közösség az, amelynek tagjait a legkomolyabb mértékben érintik a szociális egyenlőtlenségek: a roma gyermekek csupán 33%-a kezdi meg középiskolai tanulmányait (a nem roma gyermekek 90%-os arányával szemben), és a felsőoktatást elvégzett romák számaránya csekély (a teljes létszám alig 1%-a).”

Ami Magyarországot illeti, a roma célcsoport vizsgálatában elsősorban a Tárki által, 2004 májusában, az IHM megbízásából készített felmérés lehet irányadó, amely a következő eredményeket hozta:

A roma lakosságon belül a **felőtt lakosok egytizedének** háztartásában van működőképes **személyi számítógép**. Akiknek nincsen otthon számítógépük, azok a következő okokkal magyarázzák ezt: tízből hatan **túl drágának** találják a számítógépet vagy nem engedhetik meg maguknak, tízből négyen viszont **nem érzik szükségét** a számítógépnek, ezért nincs nekik. A PC-vel nem rendelkezők egy része azzal érvelt, hogy számára **túl bonyolult** a számítógép, nem tudja használni, illetve, hogy nem érdekli. A rendszeresen vagy alkalmanként számítógépet használó romák közül minden tizedik nyilatkozott úgy, hogy minimum alapszinten ismer legalább egy iroda programot. A számítógépet használóknak csak töredéke, **7%-a vett részt valaha** számítástechnikai, számítógép-kezelői **képzésen**, tanfolyamon vagy ezzel foglalkozó iskolai órán.

Az **internet-hozzáféréssel** rendelkező háztartásokban élő felőtt roma lakosok aránya **1,5%**, ami a számítógéppel rendelkező háztartásban élők 15%-át jelenti. A megkérdezettek 6%-a nyilatkozott úgy, hogy szokott internetet használni, közülük tízből kilencen az elmúlt 3 hónapban is használták. Az internetezők fele **heti szinten nem is tudja kifejezni**, hogy mennyi időt tölt a világhálón, azaz ők 0 percet adtak meg, míg a többiek átlagosan kevesebb, mint fél órát (26 perc) interneteznek hetente. A megkérdezettek között csak **1%** tartotta elképzelhetőnek, hogy az elkövetkező 12 hónapban internetezővé válik, valószínűsíthető tehát, hogy a romák körében **egyelőre nem várható érdemi bővülése** az internetezők körének.

Akik jelenleg nem használják a világhálót, azoknak 2%-a használta már korábban valaha. Az internetet használó felőtt roma lakosok **egynegyede** igénybe vette már a világhálót arra, hogy valamely **közintézménnyel kapcsolatba lépjen** vagy felkereste már közintézmény

honlapját, elsősorban információgyűjtés céljából, de néhányan **úrlapok letöltésére** is kihasználták ezt a lehetőséget.

### Magyarországi kezdeményezések

A digitális szakadék mint a romákat érintő egyenlőtlenség egyelőre az Informatikai és Hírközlési Minisztériumon belül merült fel a legkomolyabban mint probléma. A ICSSZEM Roma Integrációs Főosztálya a romákat sújtó digitális egyenlőtlenséget nem tudja különálló problémaként konceptualizálni, és kapacitáshiánnyal indokolva nem is rendelkeznek a problémát kezelő cselekvési tervekkel. A főosztályon nincs az informatikai fejlesztésekkel foglalkozó munkatárs. A romákra vonatkozó, információs társadalommal kapcsolatos politikák fő kezdeményezőjének ma az Informatikai és Hírközlési Minisztérium tekinthető, annál is inkább mert az IHM kiemelt feladatának tekinti a digitális szakadék mérséklését, és így a hátrányosan érintett csoportok segítségét, és az elmúlt években több mint **400 millió forintot** fordított különböző roma programok támogatására, különböző projekteken keresztül.

Ilyen program volt például, amelynek keretében az IHM a **Kisebbségi Önkormányzatok** részére, munkájuk megkönnyítésére **számítógépeket** biztosított, ezzel elősegítve az informatikai eszközök használatának gyors elsajátítását. A kisebbségi önkormányzatok informatikai infrastruktúrájának fejlesztése elnevezésű program kiírására 1083 pályázat érkezett be. 2003/2004-ben 1005 Kisebbségi Önkormányzat jutott számítógéphez, ebből 488 cigány kisebbségi önkormányzat volt. Az IHM 2004-ben informatikai eszközök vásárlásának támogatásával járult hozzá az **Országos Kisebbségi Önkormányzatok** informatikai infrastruktúrájának fejlesztéséhez. A tárca hozzájárult az informatikai eszközök vásárlásához a **Nemzeti és Etnikai Kisebbségi Jogvédő Iroda** számára is.

Az IHM 2003. szeptemberében **roma online középiskolai** pilot-programot indított 213 hallgatóval Észak-Kelet-Magyarországon. A programra első lépcsőben roma kisebbségi önkormányzatok képviselői jelentkezhetek Borsod-Abaúj-Zemplén megyéből. A képzés a **hagyományos levelező gimnáziumi képzést** egészíti ki és teszi hatékonyabbá az **informatika eszközeivel**. A programba jelentkezők online oktatási módszer segítségével végezhetik el a középiskolát, ezenkívül pedig számítógép-kezelői szakvizsgát is tehetnek.

Az e-Magyarország Ifjúsági Program részét képező **e-Magyarország Táborsorozat** célja, hogy az informatikára leginkább fogékony korban lévő fiatalokat felkészítsék az információs társadalom új típusú problémáira. A programban több helyszínen 180 roma középiskolás vehetett részt – térítésmentesen.

A középfokú oktatás kapcsán meg kell még említeni a **Gandhi Gimnázium** támogatását. Az ország első roma középiskolájában kiemelten kezelik az informatikai struktúra korszerűsítését.

Ami az általános iskolás korosztályt illeti, az IHM a Magyarországi Cigányokért Közalapítvány „**Czinka Panna**” tanulmányi ösztöndíjban részesülő tanulói részére tartandó ünnepséghez kapcsolódóan, évente 5 általános iskola részére 1-1 db. számítógép adományozásával ismeri el az iskoláknak a roma tanulók érdekében végzett kiemelkedő munkáját.

Szintén az IHM-hez köthető az a **kultúradigitalizálási projekt**, melyre azok a civil, non-profit szervezetek pályázhattak, amelyek vállalták magyarországi nemzeti kisebbségek kultúrájának digitális feldolgozását, archiválását és terjesztését. A támogatással a szaktárca nemzeti kulturális értékeink megőrkítését és az elektronikus világban történő megjelenítését kívánja elősegíteni.

A romákat segítő, az informatikához valamelyest kapcsolódó projektnek tekinthető a Gazdasági- és Közlekedési Minisztérium nemrégiben kinevezett miniszteri biztosa által koordinált **Roma vállalkozásfejlesztési stratégia**, amely különböző módokon épít ki támogatási rendszereket; ezek közül kiemelendők a roma vállalkozásokat segítő, egyelőre pilot-ként elindított **roma inkubátorházak** (roma vállalkozások támogatására kiírt pályázatok, amelyekben számos könnyítés mellett elszámolható költségként jelenhetnek meg az informatikai fejlesztések).

Meg kell említeni a Nemzeti és Etnikai Kisebbségi Hivatal **Információszolgáltatási projektjét**, melynek megvalósításával egy központi információs adatbázis jön létre a NEKH-en belül, melyhez Roma Közösségi Házak kapcsolódnak. A projekt célja az állampolgárok folyamatos és naprakész tájékoztatása, valamint a cigány kisebbségi önkormányzatok, roma

szervezetek, kormányzati és társadalmi szervezetek közötti folyamatos és kölcsönös információáramlás kialakítása.

Az **OECD Roma Informatikai Projektjében** az ország hátrányos helyzetű régiójában, Borsod-Abaúj-Zemplén megyében két éven keresztül nyomon követték, milyen módon járulhatnak hozzá az informatikai eszközök az esélyegyenlőtlenség felszámolásához. A projekt az informatikai nevelés tartalmi fejlesztését, valamint feltételeinek javítására irányult. A projekt alapját képező **intenzív tanárképzési kurzus** középpontjában a modern informatikai alkalmazási szemléletmód terjesztése állt.

## A DIGITÁLIS SZAKADÉK

Az IKT-eszközökhöz, az internethez történő hozzáférést leginkább a végzettség és az anyagi helyzet befolyásolja. Az Európai Bizottság által nyilvánosságra hozott friss kutatási eredmények azt mutatják, hogy míg a **nők és az idősök körében jelentősen emelkedett** az internethasználók aránya, addig az **alacsony végzettségű és a rossz anyagi körülmények között élők még mindig nem** tudnak megfelelő arányban hozzáférni a világhálózathoz. A hátrányos helyzetű rétegek így nem jutnak hozzá azokhoz az információkhoz és szolgáltatásokhoz, amelyek éppen hogy a felzárkózásukat tennék lehetővé.

Természetesen a hozzáférők és nem hozzáférők között tátongó digitális szakadék kifejezés nemcsak az egyes csoportok közti differenciákra használatos; ugyanez a definíció érvényes teljes **régiók és országok** informatikai lehetőségei **közötti eltérések** érzékeltetésére. A Világbank által nemrég kiadott jelentés szerint a gazdagabb és a szegényebb országok közti digitális szakadék rohamos tempóban **szűkül**, de még mindig hatalmas a különbség az IKT-eszközökhöz való hozzáférés terén. Ezen segíthet az ún. **digitális szolidaritási alap**, melybe a technológiai cégek fizethetik be bruttó bevételeik 1 százalékát.

A digitális szakadék leküzdése céljából számos uniós határozat, cselekvési terv jött létre.

2000-ben Nizzában azzal a céllal jött létre az **Európai Szociális Befogadási Folyamat** (European Social Inclusion Process), hogy segítsék a tagállamokat a szegénység és a

kirekesztődés elleni küzdelemben. A Tanács által megadott közös célkitűzések alapján a tagállamok nemzeti cselekvési terveket dolgoznak ki. Az egyik fő célkitűzés a tudásalapú társadalomban rejlő lehetőségek minél teljesebb kihasználása, biztosítva eközben, hogy az előnyökből senki se maradjon ki.

Meg kell említeni az **eEurope** keretében létrehozott magas szintű munkacsoport (High Level Group on the Employment and Social Dimension of the Information Society - **ESDIS**) 2001-es **Report on eInclusion** c. jelentését, mely a legfontosabb problémák kiemelésével, a legjobb gyakorlatok bemutatásával és ajánlásokkal ismerteti a helyzetet. Az ESDIS jelentésére alapozva szintén 2001-ben **tanácsi határozat** született, mely többek között felmérések elvégzésére, az előrehaladás mértékének vizsgálatára szólított fel. A csoport **2003-as munkaprogramja** a cselekvési területek között foglalkozik az eBevonással, különös tekintettel annak helyi/regionális vonatkozásaival. Az információs társadalom foglalkoztatáspolitikai és szociális vetületeinek tanulmányozására létrejött csoport a Bizottsággal együttműködve figyelemmel kíséri a releváns jogszabályok változásait.

Az **eEurope 2005** is kimondja, hogy a befogadó információs társadalom feladatai közé tartozik a **regionális fejlesztés** is; a cél, hogy az Unió valamennyi régiója egyformán élni tudjon az IKT-nyújtotta lehetőségekkel. Az eEurope 2005 szerint a kormányzatoknak – a Bizottsággal együttműködve – hozzá kell járulniuk a **szélessávú internet** kiépítéséhez a hátrányos helyzetű településeken. Biztosítaniuk kell, hogy a lemaradó régiók hozzáférhessenek a fejlesztés terén véghezvitt legjobb gyakorlatokhoz.

**Milyen lépésekre van szükség a szegények (munkanélküliek, alacsony jövedelműek, hátrányos helyzetű településen élők, romák, hajléktalanok stb.) információs társadalomba történő integrációjának elősegítésére?**

- Fel kell ismerni, hogy az információs **technológiák egy része** igenis **használható** a szegénység problémájának enyhítésére, a digitális szakadék áthidalására
- A szegény rétegek információs társadalmi integrálásának a fentebb említett **kockázati tényezők (képzettség, lakóhely stb.) figyelembe vételével** kell megtörténnie
- **Kutatásokat** kell végezni: mérni az internethasználat elterjedtségét a leszakadó társadalmi csoportok körében

- **Kedvezményes számítógép-vásárlási** lehetőség és ingyenes (nem csak a közösségi hozzáférési pontokon megvalósuló) **internet-hozzáférés** felkínálása nélkül nem kezdődhet meg a felzárkóztatás
- Teljes városok, országok **bedrótázása**, illetve Wi-Fi / WiMax **hotspotokkal** való ellátása indult meg, ez alapvető lépés lehet az olcsó / ingyenes hozzáférés kialakításához
- Az információs társadalmi fejlesztéseket (tartalmak, szolgáltatások), a **magán** és az **állami szféra együttműködésével**, az **érintettek bevonásával** kell kialakítani
- A **szegény családokban élő gyermekek információs írástudásának elősegítése** megakadályozhatja az információhiány újratermelődését a következő generációban. Emellett természetesen a felnőttképzés keretében biztosítani kell az állások betöltéséhez egyre inkább nélkülözhetetlen informatikai készségek megszerzését a munkanélküliek számára. Ebben sokat segíthet a **távoktatás**, melynek elterjedésével az alacsony iskolai végzettség egyre kevésbé szabad, hogy jellemző tényező maradjon.
- Az, hogy rengeteg álláshirdetés olvasható az interneten, nem jelenti azt, hogy az érintettek tudnak is e lehetőségekről. Az **online munkakeresés népszerűsítése** elsődleges feladat kell, hogy legyen. Az információs társadalom mindazon szegmenseit fel kell vonultatni az új generációk előtt, amelyekben lehetőséget láthatnak a helyzetükből való kitörésre.
- az interaktív szolgáltatások és a tranzakciók (**online ügyintézési lehetőségek**) számának jelentős növekedése, ezen lehetőségek népszerűsítése

### **Legjobb gyakorlatok**

#### **Microsoft-UNDP, Microsoft-UNESCO együttműködés az oktatás- és közösségfejlesztés terén**

2004 őszén a Microsoft és az ENSZ Nevelésügyi, Tudományos és Kulturális Szervezete (UNESCO) együttműködési szerződést kötött, melynek értelmében a világ fejlődő országainak igényeire koncentráló oktatási, közösségfejlesztési programokat fognak indítani. A cél: a **modern technológiák elérhetőségének megkönnyítése** a hátrányos helyzetű közösségek számára.

A kezdeményezés keretében olyan **segédanyagokat** alkotnak meg, melyek elősegítik, hogy az információs-kommunikációs **ismereteket** a **tantervek részeivé** lehessen tenni. Az UNESCO a Microsoft Solutions Sharing Network platform segítségével online közösségeket hoz létre, amelyek a követendő példákat, **legjobb gyakorlatokat** ismertetik a nemzeti és a külföldi szakértők, hatóságok számára; **ajánlásokat** fogalmaznak meg a nevelésügy kérdéseivel kapcsolatos megoldásokkal, stratégiákkal kapcsolatban. Megvizsgálják azt is, hogy a Microsoft Partners in Learning (Partner a Tanulásban) kezdeményezése segíthet-e fejleszteni az elmaradottabb országok oktatási rendszerét. Az észak-afrikai arab államokban **technológiai és oktatóközpontokat** hoznak létre a fiatalok, diákok számára. Az olcsó infrastruktúrát **használt számítógépek felújításával** hozzák létre. A kezdeményezést megelőzte a Microsoft és az ENSZ Fejlesztési Programja (United Nations Development Programme, UNDP) közti technológiai partneri kapcsolat létrejötte, melynek célja olyan információs és kommunikációs technológiai projektek megtervezése és kivitelezése, amelyek a fejlődő országokat közelebb viszik az ezredfordulás fejlesztési célkitűzések megvalósításához.

### **Gépet és netet mindenkinek: a brit megoldás**

Nagy Britannia az elsők között hirdetett harcot a digitális szakadék ellen. A brit kormány információs társadalom stratégiájában vállalta, hogy a legszegényebbek számára is lehetővé teszi a számítógéphez való hozzájutást: **havi öt font bérleti díj** fejében **százezer szegény család** számára utalt ki számítógépeket. Az otthoni, személyes használatra kölcsön vett számítógépek után pedig **adókedvezményeket** biztosított a munkavállalók számára. A kabinet a vállalatokhoz, alapítványokhoz fordult, hogy munkanélküliek, szegények számára biztosítsanak – akár kevésbé korszerű – számítógépeket. A régebbi típusú PC-kbe pedig a kormány támogatásával kerültek internetcsatlakozást lehetővé tevő modemek.

2004 őszén a Blair kormány bejelentette, hogy a legfontosabb célkitűzései között szerepel, hogy négy éven belül **minden** a szélessávú internetezés iránt érdeklődést mutató szigetországi **háztartásban** legyen **nagysebességű** nethozzáférés. Miután a legtöbb háztartásban a jelzett időpontig egyébként is áttérnek majd a szélessávú internetezésre, így az **állami támogatás nagy része** várhatóan éppen a **legszegényebb rétegekre** és a **hátrányos helyzetű településekre** jut majd.

2005 áprilisában pedig **új stratégia** készült el az országban a digitális szakadék

felszámolására. A nyilvánosságra hozott új stratégia célja, hogy felvegye a harcot az állandósuló digitális szakadékkal, valamint, hogy növekedést érjen el az e-kormányzati szolgáltatások használatának – a lehetőségekhez képest rendkívül alacsony – mértékében. A digitális szakadék csökkentésének egyik eszközét abban látja, hogy egyszerűbbé kell tenni a fogyatékosokkal élők által használt technológiai eszközöket.

### **A Negroponte-javaslat**

A brit Citizens Online elképzelései szerint 2010-re minden brit iskolás hordozható számítógéppel kell, hogy rendelkezzen. Ennél is merészebb tervei vannak az Egyesült Államok-béli Massachusetts Institute of Technology (MIT) szakembereinek. Az alapító-igazgató Nicholas Negroponte valamint Seymour Papert és Joseph Jacobson a fejlődő országok **100-200 millió diákjának** juttatnának rendkívül olcsó, **100 dolláros**, azaz kevesebb mint 20 ezer forintos, **Linuxot futtató laptopokat**. A Szenegált, Costa Ricát, Indiát és Kambodzsát (ez utóbbi helyen feleségével angol nyelvet és IT-ismereteket oktató iskolát is alapított) is megjárt Negroponte úgy véli, hogy **laptop lehet, hogy luxus, de az oktatás – nem az. A szegénységet** márpedig egyedül az **oktatással lehet legyőzni**. A Google és az AMD 2-2 millió dollárral járul hozzá a digitális szakadék áthidalását megcélzó kezdeményezéshez, és további jelentős IT és kommunikációs cégek bevonása is várható. A digitális szakadék csökkentése nem csak az olcsó termék előállításával valósulna meg, hanem az ingadozó áramszolgáltatással, rossz közlekedéssel, kevés képzett IT-szakemberrel stb. rendelkező országok támogatásával is. Dacára annak, hogy a 2004-ben Indiában piacra dobott olcsó számítógép, a **Simputer** iránt – az alacsony ár ellenére – a vártnál kisebb az érdeklődés, Negroponte bízik abban, hogy egy komoly támogatási háttérrel igen jelentős sikereket érhet el a kezdeményezés.

### **Sri Lanka: „rádiós böngészés”**

Sri Lankán sikeresen ötvözték a **hagyományos és a modern** kommunikációs eszközöket az elmaradott régiók lakóival történő kapcsolattartásra. A Sri Lanka közepén található kothmale-i dzsungelből hegy emelkedik ki, melynek tetején még az 1980-as évek végén az UNESCO alapított egy **közösségi rádiót**. A hegy teteje műsorszórási szempontból igen kedvezőnek

bizonyult az amúgy viszonylag kis jelet kibocsátó rádióadó számára. Az adás a völgyben élő 52 közösség számára hallható; egy-egy ilyen közösség lélekszáma 1500 ember körül van. A rádióállomás munkatársai ötölték ki azt a kezdeményezést, amelyet ők maguk "**rádiós böngészésnek**" neveznek. Az UNESCO támogatásával a rádióállomás három, internet-hozzáférést is nyújtó számítógéphez jutott. Ausztrália jóvoltából egy önkéntes is odakerült, aki 18 hónapon keresztül oktatta a számítógépes és internetes ismereteket a rádió munkatársainak és a környékbeli falvak érdeklődő diákjainak. A rádiós böngészés célja az információs korszak vívmányainak eljuttatása az 52 környező település lakosaihoz **úgy, hogy ők maguk nem rendelkeznek internetes kapcsolattal** (vagy éppenséggel számítógéppel sem). A rádió műsorrendje tartalmaz az öt munkanapon napi 1-1 órát, amely mindig meghatározott témát taglal az adott időben. A diákok, akiket behívnak a stúdióba, azt a feladatot kapják, hogy **keressenek a témában anyagokat a weben**. Az általuk megtermelt nyers információ alkotja az egyórás műsor magvát. Az adások után a falvak lakói – **hagyományos levélben** – beküldik kérdéseiket; a két műsor közötti héten a diákokat ismét felkérlik, hogy böngésszenek, ezúttal már a konkrét kérdésekre keresik a válaszokat a világhálón, hogy azok a következő adás végén elhangozhassanak. A helyieknek ez a lehetőség természetesen nem ér fel azzal, mintha saját számítógépük ill. internet-elérésük lenne, de sokkal jobb, mint ha nem lenne semmilyen információ-hozzáférési lehetőségük. Az efféle böngészés sok olyan hátrányos helyzetű, internetes kapcsolattal nem rendelkező emberen segíthet, akik valószínűleg kimaradnának az információs társadalomból, ha nem lennének hasonló kezdeményezések. Előnye, hogy viszonylag alacsony befektetett költséget igényel a közösségi rádióállomások ellátása a szükséges konfigurációkkal.

### **Kína: agráregyetemek és az IKT**

A kezdeményezés középpontjában az agráregyetemek állnak, az IKT-vezérelte fejlődés kínai hívei és előmozdítói. A felsőoktatási intézmények közösségi **teleházakat**, központokat hoznak létre, melyek biztosítják az elmaradottabb településeken élő helyi közösségekhez tartozók számára, hogy hozzájuthassanak fontos, egészséggel, oktatással, munkával stb. kapcsolatos információkhoz. Így a vidéki **agráregyetemekből** gyakorlatilag a kistelepülések lakóinak szolgálatában álló **információs és kommunikációs központok** lesznek. A digitális szakadékot azzal hidalják át, hogy elérhető áron kínálják a közösség számára a **minőségi IKT-szolgáltatásokat**. A projekt agrárinformatikai, vidékfejlesztési modulokkal is rendelkezik.

A kezdeményezés négy központi eleme:

1. IKT **kutató** és támogatási **egységek** létrehozása a projektben részt vevő valamennyi agráregyetemen
2. Közösségi **teleközpontok** – teleházak létrehozásának támogatása
3. **Koordinációs központ** létrehozása a Kínai Agrártudományi Egyetemen, az ott létrehozott egyetemközi távközlési hálózatra építve
4. **Mezőgazdasági** és **vidékfejlesztési** célokra használható, IKT-t használó rendszerek kifejlesztése, tesztelése

A kezdeményezés része a programban részt vevő egyetemek majdani **képzőinek képzése**, segítség a helyi viszonyokhoz adaptálható tanrend kialakításában.

Az egyetemek partnereként működő teleházak legfontosabb szerepe pedig természetesen az információ terjesztése, a helyi közösségekhez tartozók képzése; emellett mint az egyetem laboratóriuma is működik.

A projekt további alkotóelemei:

- a közösség információigényeinek felmérése
- az információk, a tudásbázis megnyitása a helyi közösségek számára

## CIVIL CSOPORTOSULÁSOK, ÉRDEKVÉDELMI SZERVEZETEK

A **Nemzeti Civil Alapprogram** támogatásával lezajlott kutatásában az INFONIA Alapítvány többek között azt vizsgálta, hogy a magyarországi civil szférába milyen mértékben hatoltak be az információs társadalom vívmányai: milyen IKT-eszközöket használnak az egyes szervezetek, rendelkeznek-e önálló weboldallal stb.

Jelen kutatásunk szempontjából ez természetesen azért érdekes, hiszen fentebb is megállapítottuk, hogy ahhoz, hogy a hátrányos helyzetű csoportok körében megindulhasson az információs-kommunikációs technológiák használata, fontos szerepet kell, hogy betöltsenek az érintetteket támogató civil szervezetek.

A felmérés teljes, 252-es mintájában **negyvenen** válaszoltak igennel arra a kérdésre, hogy „A szervezet **szociális ellátással és esélyegyenlőséggel** foglalkozik-e”. Közülük 29 (72,5%) rendelkezik internet-hozzáféréssel, ebből 22 szélessávú kapcsolattal.

Azon 212 szervezet esetében, melyek e kérdésre nemmel válaszoltak, valamelyest jobb, 85 százalékos a hozzáférési arány. A teljes mintába került 252 szervezet 83%-a rendelkezik internet hozzáféréssel, háromnegyedük szélessávon kapcsolódik a világháléhoz.

A weboldalak tekintetben sajnos lehangoló eredmények születtek: a vizsgált 252 civil szervezet közül **mindössze 107 (a teljes mintában szereplő szervezeteknek 42%-a) rendelkezett működő, elérhető és elkülöníthető szájjal**. Közülük 11 foglalkozik szociális ellátással (is), az egészségügyhöz 9 ilyen szervezet köthető.

A civil szféra online jelenléte tehát még gyerekcipőben jár Magyarországon. A legtöbb szajt **statikus oldal**, amely általában kevés információt tartalmaz és nem is aknázza ki a világhálóban rejlő lehetőségeket. A vizsgált oldalak **egyharmadára** az utóbbi egy évben **nem került fel friss, aktuális tartalom**. Az oldalak több mint **kétharmada nem rendelkezik idegen nyelvű tartalommal**. A tájékoztatás terén is van hová fejlődni: az oldalak 44 százalékán **semmilyen hír** nem található.

Az **interaktív elemek** használata meglehetősen ritka, és eklektikus. Annak ellenére, hogy az interaktívnak mondható oldalak jó része általában a megjelenésre és a tartalomra is ügyelő kamarai oldalak közül került ki, a **legjobb gyakorlatok** közé került egy, a fogyatékkal élők érdekvédelméért küzdő szervezet, nevezetesen a **Fogyatékos Gyermek, Tanuló Felzárkóztatásáért Országos Közalapítvány webhelye** is (<http://www.fgyk.hu>), melynek oldalain a civil szájtokon vizsgált **tartalmi elemek szinte mindegyike fellelhető**. A felépítése, amellett, hogy rendkívül megkönnyíti a navigációt (hiszen a fenti menü sor végig látható), azért is kedvező, mert az elérhetőség (benne az adószámmal) is állandó elem, mégsem foglal el annyi helyet, hogy az zavaró legyen a böngészésben. Bőséges útmutató található a **pályázatokkal kapcsolatos oldalakon**; igen részletes az **adományozásra, támogatásra** (és annak felhasználására) vonatkozó információ, valamint a kapcsolódó oldalak linkgyűjteménye. Nagyon hasznos szolgáltatás a **kereső**, mely az országban működő **hasonló tevékenységet folytató szervezetek adatbázisában** keres, több attribútum (név, település stb.) alapján. Az fgyk.hu a felmérés során áttekintett szájtok közül azon ritka kivételek közé tartozik, melyen adatvédelmi nyilatkozat található.

És végül egy lehangoló adat: az **összes vizsgált civil szajt** közül **egyedül a MGVYOSZ Borsod-Abaúj-Zemplén megyei Szervezetének oldalai** (<http://www.borsodivakok.fw.hu>) **akadálymentesek** (a belépésnél felkínálják a grafikus – karakteres változatok közti választás lehetőségét).

## A SZOCIÁLIS ELLÁTÓRENDSZER FEJLESZTÉSI LEHETŐSÉGEI, AZ EGYSÉGES SZOCIÁLIS ADATBÁZIS KIÉPÍTHETŐSÉGE

A szociális ágazat egyik legnagyobb problémája, a stratégiaképzés szinte áthidalhatatlan nehézsége, és jelen kutatásnak is komoly kerékkötője, hogy jelenleg a szociális ágazatban miniszteriális szinten sem rendelkeznek statisztikákkal az ágazat egészére vonatkozóan, sőt a részstatisztikák is esetlegesek. A módszertani központok, illetve a Központi Statisztikai Hivatal folyamatosan készít ugyan statisztikákat, de ezek sok esetben nem vetíthetők az egyes ellátottra és nem illeszthetők össze egy egységes adatbázissá, illetve nem digitális, hanem papír alapon működnek.

Két kezdeményezés említhető meg, amely alapján valamilyen kép alkotható a szociális ellátórendszer egészére vonatkozóan.

Az első a Nemzeti Család- és Szociálpolitikai Intézetben Ladányi Erika – Forrai Erzsébet: „A családsegítő szolgáltatásokról” című 2003-as kutatása, amelynek során egy reprezentatív mintában többek közt az ellátórendszer intézményeinek eszközellátottságát is vizsgálták.

A szolgáltatás megszervezésének formája	Rendelkezésre álló eszközök *												Összesen
	számítógép	telefonfővonal	mobiltelefon	telefax	személygépjármű	egyéb gépjármű	kerékpár	Internet	televízió	videomagnó	v.kamerára	fénymásoló	
Önálló családsegítő szolgálat	25 71,4%	31 88,6%	10 28,6%	21 60,0%	6 17,1%	4 11,4%	15 42,9%	18 51,4%	13 37,1%	14 40,0%	4 11,4%	28 80,0%	<b>35</b> <b>100,0%</b>
más intézmény keretében (vagy integráltan) működő családsegítő szolgálat	125 79,1%	144 91,1%	40 25,3%	81 51,3%	31 19,6%	25 15,8%	72 45,6%	59 37,3%	78 49,4%	73 46,2%	19 12,0%	112 70,9%	<b>158</b> <b>100,0%</b>
Társulás keretében működő családsegítő szolgálat	30 83,3%	34 94,4%	14 38,9%	20 55,6%	9 25,0%	4 11,1%	16 44,4%	12 33,3%	12 33,3%	12 33,3%	4 11,1%	28 77,8%	<b>36</b> <b>100,0%</b>
Önálló családgondozó	22 51,2%	36 83,7%	4 9,3%	24 55,8%	4 9,3%	5 11,6%	14 32,6%	16 37,2%	8 18,6%	6 14,0%	3 7,0%	26 60,5%	<b>43</b> <b>100,0%</b>
nincs válasz	4 66,7%	5 83,3%	1 16,7%	3 50,0%	2 33,3%	-	2 33,3%	1 16,7%	3 50,0%	1 16,7%	-	3 50,0%	<b>6</b> <b>100,0%</b>
<b>Összesen</b>	<b>206</b> <b>74,1%</b>	<b>250</b> <b>89,9%</b>	<b>69</b> <b>24,8%</b>	<b>149</b> <b>53,6%</b>	<b>52</b> <b>18,7%</b>	<b>38</b> <b>13,7%</b>	<b>119</b> <b>42,8%</b>	<b>106</b> <b>38,1%</b>	<b>114</b> <b>41,0%</b>	<b>106</b> <b>38,1%</b>	<b>30</b> <b>10,8%</b>	<b>197</b> <b>70,9%</b>	<b>278</b> <b>100,0%</b>

Rendelkezésre álló eszközök a családsegítő szolgáltatóknál

A táblázat alapján megállapítható, hogy a telefonfővonallal, a számítógéppel és a fénymásoló géppel való ellátottság a legjobb. Ugyanakkor ezek az eszközök a munkavégzés **alapvető** eszközeinek tekinthetők, ezért esetlegesen jelentkező hiányuk a legfaj súlyosabb. (Főként, ha figyelembe vesszük, hogy a kutatás nem a birtoklásra, hanem a rendelkezésre állásra

kérdezett rá, továbbá nem ismert az eszközök száma sem, így korántsem biztos, hogy minden családgondozó rendelkezik/hozzáfér egy adott eszközhöz.) **Nem rendelkezik számítógéppel** (használatra sem) a válaszadók **egynegyede**, jellemzően az önálló családgondozók közel fele (44,2%). A telefonfővonal és a fénymásoló gép használatának hiánya is az ő esetükben jelentkezik leginkább, telefonfővonal az önálló családgondozók 14,0%-ának, fénymásoló gép 37,0%-ának nem áll rendelkezésére. A telefaxszal való ellátottság minden típusú szolgáltatási formában 50,0% körüli arányban jellemző. Ez esetben az önálló családsegítő szolgálatok vannak a legjobb helyzetben, 60,0%-uk rendelkezik telefaxszal.

A másik a stratégiai tervezésben irányadó projekt a **Szociális igazgatási mintahely projekt** lehet, amely egy 1999-es kutatás eredményeként lett kialakítva. A Szociális igazgatási mintahelyek elsődleges **célcsoportja az önkormányzatok szociális ügyintézői**. A mintahelyek, alkalmazkodva a helyi feltételekhez a kapcsolatfelvétel eltérő módjait (telefonos vagy személyes megkeresés, helyszíni látogatás) választják szolgáltatásaik megismertetésére. Feladataik az önkormányzatok felé a következőkben foglalhatók össze:

Az önkormányzati körnek nyújtott szolgáltatások 5 téma köré csoportosíthatók:

1. Információnyújtás, **tanácsadás**
2. **Tapasztalatcserék** szervezése, szociális szakmai műhelyek működtetése
3. Kommunikáció a fejlesztővel, fejlesztői műhely, azonos szoftvert használó hivatalok tapasztalat cseréje
4. **Informatikai képzés** - szervezés
5. Segítségnyújtás kistélepülések számára

A mintahelyek a hivatali ügyintézők számára jogalkalmazási, igazgatási, ügyvitel-szervezési, **számítógép- és szoftver-felhasználási kérdésekben** információkat szolgáltatnak, tanácsadást biztosítanak. A mintahelyek a beszerzés előtt álló településeknek a **piacon lévő szoftverek ismeretében támogatást nyújtanak**, majd a beszerzést követően a gyakorlati használathoz nélkülözhetetlen **tapasztalataikat is átadják** részükre. Egy-egy településen az informatika alkalmazása nyújtotta **új igazgatásszervezési megoldások** kidolgozására nincs lehetőség. Ez a feladat a mintahelyekre hárul, ez irányú ismereteikkel, tudásukkal is a Polgármesteri Hivatalok, Körjegyzőségek rendelkezésére állnak.

A szakmai konzultáció megteremtése érdekében a polgármesteri hivatalok együttműködésének erősítése szükséges. A mintahelyek átlagosan másfél-kéthavonta szerveznek a környező településeken dolgozó szociális ügyintézők számára szakmai műhelyeket. Ezeken az 1 napos találkozásokon a szociális igazgatás aktuális kérdései kerülnek megvitatásra, emellett lehetőség van a számítógépes ügyintézés tapasztalatainak kicserélésére.

A mintahelyek közül többen ugyanahhoz a fejlesztőhöz kapcsolódnak. A fejlesztő és a mintahelyek közötti kommunikáció, kapcsolatépítés elősegítése érdekében **fejlesztői műhelyek** szerveződtek. A fejlesztői műhely elsődleges célja a **szoftvermódosítással kapcsolatos felhasználói igények megfogalmazása**. A Fejlesztői Műhelyek 2-3 naposak és évente 1-2 alkalommal kerülnek megszervezésre.

A mintahelyek 2000. nyarától kezdődően a szociális igazgatási szoftverek felhasználását segítő képzéseket szerveznek kiscsoportos formában, átlagosan 10-15 fő részvételével. Az általános informatikai képzés mellett a fő szempont az adott igazgatási szoftver felhasználásának minél alaposabb elsajátítása. Az 5-6 napos képzéseken lehetőség adódik a fejlesztési igények, ötletek összegyűjtésére, összevetésére illetve a különböző felhasználási metodikák, igazgatásszervezési módszerek megismerésére. A szociális igazgatási szoftverrel kapcsolatos ismereteket a **fejlesztők oktatják**, ezáltal is erősítve a kapcsolatot a felhasználókkal. A résztvevők megfogalmazhatják azokat a felhasználói igényeiket, amelyek a mindennapi munkavégzésüket jobbá tehetik. A képzéseken rendszeresen megvitatásra kerülnek szociális igazgatási problémák is.

Az ötezres lélekszám alatti települések esetében nem, **vagy csak korlátozott számban** állnak rendelkezésre a korszerű munkavégzéshez **szükséges informatikai eszközök**, ezért ezen települések számára a számítástechnikai beszerzések támogatásával teremthetők meg a hatékonyabb ügyintézés feltételei. A **mintahelyek közreműködnek** a valós **igény feltárásában**, közvetítik a minisztérium felé ezen igényeket, a támogatás folyósítását követően nyomon követik a beruházások megvalósítását. Az így kialakult rendszeres kapcsolat a település és a mintahely között motiválja az együttműködés továbbfejlesztését más kérdésekben is.

## FŐBB PROBLÉMÁK – FŐBB JAVASLATOK

1. A vizsgált hátrányos helyzetű célcsoportok számára még mindig drága a számítógépes és egyéb infrastruktúra. Sokba kerül az internet-hozzáférés, főként a napi 4-6 órában végzendő távmunkához igen hasznos szélessávú internet.

→ **A rászorulóknak számítógéphez jutását nem csak egyedi projektekkel de átfogó állami programmal is elő kellene segíteni (a Sulinet-program mintájára), a számítógépek kedvezményes internet-hozzáféréssel való ellátása nagymértékben javíthatná lehetőségeiket. Világszerte indulnak olyan kezdeményezések, melyek keretében teljes városok bedrótozása, illetve Wi-Fi / WiMax hotspotokkal való ellátása indult meg, ez alapvető lépés lehet az olcsó / ingyenes hozzáférés kialakításához**

2. Magyarországon sokakat egyszerűen nem vonz az internet, tehát sokan megengedhetnék maguknak, hogy internet-hozzáférésre költsenek, de nem érdekli őket, idegenkednek tőle, stb. Sokan nincsenek tisztában, milyen lehetőségeket kínál a világháló, milyen előnyök származhat az internet-hozzáférésekből.

→ **A kulturális kérdések megoldása – az internet és más modern technológiák iránti érdeklődés felkeltése – kormányzati beavatkozást igényel. Jól átgondolt „marketingstratégiával” és „promócióval” el kell érni, hogy az internet a közvélekedésben ne a gyermekpornó és a bombakészítés melegágyaként, hanem az élet számos problémájára megoldást kínáló, hasznos tartalmakban bővelkedő információs és kommunikációs csatornaként szerepeljen. Fel kell ismerni, hogy az információs technológiák egy része igenis használható a szegénység problémájának enyhítésére, a digitális szakadék áthidalására. A hátrányos helyzetű állampolgárokkal tudatni kell, hogy milyen lehetőséget nyújt nekik a világháló. Egyre égetőbb szükség van a nemzetközi gyakorlatban egyre elterjedtebb, hazánkban azonban egyelőre még gyermekcipőben járó elektronikus ügyintézési lehetőségek, az állampolgárok és az (ön)kormányzat közti online kommunikációs csatornák és tranzakciók kialakítására.**

3. Az infrastruktúra persze mit sem ér, ha az érintettek nem rendelkeznek a technológia használatához szükséges ismeretekkel,

→ Elsőrangú feladat lenne a megfelelő ismeretekkel még nem rendelkező személyek képzése, a szakirányú oktatással foglalkozó szervezetek, cégek állami támogatása. Mivel a gyermekek fogékonyabbak a technológia újdonságai iránt, könnyebben elsajátítják a gépekkel való bánásmódot, a hátrányos helyzetű családokból származó gyermekeket mindenképpen kiskoruktól be kell vonni a számítástechnika rejtelseibe, hogy felnőttként ez már ne okozzon számukra gondot. Koruktól függően el lehet velük sajátíttatni a szövegszerkesztést, levelezést, böngészést, stb. Az iskolakezdések (főként az általános vagy középiskolába való kerülés) előtt pedig egy "iskola-előkészítő szoftver" (CD-ROM, online tanfolyam) segíthetné a beilleszkedést.

4. Tanulmányunkban többször is említettük, hogy az érintettek sok esetben azért nem tudnak élni egy-egy számukra fontos lehetőséggel, mert nem jutnak hozzá a kellő információhoz, nincs tudomásuk az őket támogató programokról.

→ **Rendkívül fontos hangsúlyt fektetni az IKT-nyújtotta lehetőségek népszerűsítésére: az érintetteket a lehető legtöbb fórumon és csatornán meg kell ismertetni, milyen előnyeik származhatnak az egyes technológiai eszközök, alkalmazások használatából; mely ismeretek szerezhetők meg távoktatás formájában, mely munkatípusokat lehet távmunkában végezni stb.. A rászorulóknak tisztában kell lennie azzal, hogy melyek azok a szervezetek, alapítványok, klubok, sportegyesületek, amelyekhez fordulhatnak, milyen törvények vonatkoznak rájuk. Fontos, hogy az interneten minden számukra fontos információ megjelölhető legyen: rendelhessenek gyógyszert, gyógyászati eszközt, és itt jelenthessék be, hogy segítőkre, szociális munkásokra van szükségük ("szociális munkás-közvetítő hálózat"). Az online tartalom természetesen a háttérintézmények számára is fontos: az orvosoknak, a hátrányos helyzetű gyermekek szüleinek, az esetleges szponzoroknak, akik így megtudhatják, hogy pontosan milyen alapítványnak adakoznak, és, hogy pénzüik hogyan kerül felhasználásra; ez természetesen növelhetné a további „adakozó kedvet”. Az információs oldalak helyt kell, hogy adjanak a fórumoknak és a már jól működő levelezőlistáknak, amelyek gyakran a legfontosabb ismertetőket tartalmazzák, itt kerül sor minden olyan online tapasztalatcserére, amely hasznos tanácsokkal láthatja el a rászoruló embereket.**

5. Magyarországon jelenleg nincs középfokú távoktatás, melyre a mozgáskorlátozottaknak, az alulképzett munkanélkülieknek szüksége lenne.

→ A MEOSZ OTTI-hoz hasonló intézmények létrehozása szükséges, melyek elsődleges feladata a rászoruló állampolgárok távoktatása (esetleg felkészítése a távmunkára). A középfokú távoktatás keretében valamennyi, otthonról végezhető munka alapjait megismerhetővé kellene tenni. Jól átgondolt távoktatási rendszer révén tömegeket lehetne olcsón felzárkóztatni. Sokkal olcsóbban, mint hagyományos, „tantermi” formában.

7. Projektek, kezdeményezések: A kezdeményezések támogatása gyakran koncepció nélküli

→ Új projektek beindítására léteznek pályázati lehetőségek, de szükség lenne arra is, hogy a már működő szervezetek is könnyebben tudjanak támogatást szerezni üzemeltetésre, fenntartásra. Állami szerepvállalás, az üzleti szféra komoly támogatása szükséges ahhoz is, hogy új elképzelések szülessenek és valósulhassanak meg. A nyugaton már bevált projektek magyarországi alkalmazására van szükség; kormányzati és uniós források bevonásával hazánkban is megvalósítható lenne számos példa értékű kezdeményezés.

8. Számos olyan kezdeményezésről tudunk, amely jó ötletek alapján, segítõ szándékkal születtek, de összességükben mégsem működőképesek. A projektek által megcélzott célcsoportok nem voltak beavatva a programba, így a kialakításkor nem is vették figyelembe igényeiket, elképzeléseiket, és végül éppen számukra nem lett használható, működő a kezdeményezés.

→ A hátrányos helyzetű állampolgárok életminőségén, foglalkoztatottsági helyzetén javító programok minden szakaszában: azok eltervezésekor, megalkotásakor, a projektek tesztelése és elindítása során is az érintettek és az érdekvédelmi szervezetek bevonására van szükség. A számukra készítendő eszközök, alkalmazások előállításában is támaszkodni kell a segítségükre, hiszen ők tudják a legjobban, hogy milyen eszközökre van szükségük.

## BIBLIOGRÁFIA

### *Offline források:*

**A rehabilitáció alapproblémái.** In: A Szociális Munka Alapítvány kiadványai, szerk.: Dr. Kappéter István, Budapest, 1995.

**Balogh Péter: Informatika és intelligens eszközök a mozgás- és látássérültek életében.** Dolgozat. BME GTK, Budapest, 2003.

**Bánfalvy Csaba: Gyógypedagógiai szociológia.** Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Tanárképző Főiskola, Budapest, 1995.

**Interjú Derera Mihállyal, a MEOSZ OTTI igazgatójával.** Készítette: Balogh Péter, OKTK 2003.

**Dr. Kálmán Zsófia: Bánatkő. Sérült gyermek a családban.** Keraban könyvkiadó, Budapest, 1997)

### *Online források:*

Charter of Fundamental Rights of the European Union

[http://europa.eu.int/eur-lex/pri/en/oj/dat/2000/c\\_364/c\\_36420001218en00010022.pdf](http://europa.eu.int/eur-lex/pri/en/oj/dat/2000/c_364/c_36420001218en00010022.pdf)

A Fogyatékkal Élő Személyek Európai Éve

[http://www.europa.eu.int/comm/employment\\_social/disability/year\\_en.html](http://www.europa.eu.int/comm/employment_social/disability/year_en.html)

<http://www.eypd2003.org/>

Madridi Nyilatkozat

<http://demoszthenesz.hu/goto/www.madriddeclaration.org/>

<http://demoszthenesz.hu/cikkek/madridnyilatkozat/>

Amszterdami szerződés

<http://www2.datanet.hu/im/Primleg/11997D-HU.htm>

A Mozgássérültek Egyesületeinek Országos Szövetsége webkikötője

<http://www.meoszinfor.hu>

Az EU fogyatékosokkal kapcsolatos irányelvei

[http://www.budapest.hu/Engine.aspx?page=2001-szoc-eufogy\\_index](http://www.budapest.hu/Engine.aspx?page=2001-szoc-eufogy_index)

Statisztikák:

<http://www.census.gov/Press->

[Release/www/releases/archives/facts\\_for\\_features\\_special\\_editions/004210.html](http://www.census.gov/Press-Release/www/releases/archives/facts_for_features_special_editions/004210.html)

Cikkek, hírforrások, tanulmányok, legjobb gyakorlatok:

<http://www.hsw.hu/hir.php3?id=26930>

<http://www.hsw.hu/hir.php3?id=28632>

<http://www.hsw.hu/hir.php3?id=28632>

<http://www.hsw.hu/hir.php3?id=28070>

<http://www.hsw.hu/hir.php3?id=24944>

<http://www.hsw.hu/hir.php3?id=24286>

<http://hirek.prim.hu/cikk/42955/>

<http://news.bbc.co.uk/1/hi/technology/4296919.stm>

<http://www.digitalopportunity.org/article/view/103634/1/>

<http://europa.eu.int/idabc/en/document/3892/194>

[http://europa.eu.int/comm/employment\\_social/news/2005/feb/einllocal\\_en.pdf](http://europa.eu.int/comm/employment_social/news/2005/feb/einllocal_en.pdf)

[http://europa.eu.int/comm/employment\\_social/news/2005/feb/einllocal\\_en.pdf](http://europa.eu.int/comm/employment_social/news/2005/feb/einllocal_en.pdf)

[http://europa.eu.int/comm/employment\\_social/eoss/index\\_en.html](http://europa.eu.int/comm/employment_social/eoss/index_en.html)

[http://europa.eu.int/comm/employment\\_social/knowledge\\_society/society\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/employment_social/knowledge_society/society_en.htm)

[http://www.i4donline.net/news1.asp?fol\\_name=News1&file\\_name=news340&get\\_pic=news&p\\_title=News](http://www.i4donline.net/news1.asp?fol_name=News1&file_name=news340&get_pic=news&p_title=News)

<http://www.treoir.ie/youngparents/leaflet.pdf>

<http://www.youthreach.ie/index.htm>