

# Szociális informatika, társadalmi informatika

A 2005. év ősze immár a második alkalom volt, hogy a szociális informatikai műhelykonferenciát az információs társadalom szakmai napok keretében rendeztük meg. Minden bizonnyal nem véletlen, hogy az információs társadalommal foglalkozó szakmai napok rendezvénysorozata „megtalálta” a szociális szakmákat, és viszont, a szociális szakterület – mint ez a konferencia is bizonyítja – lelkesen fogadta az együttműködést.

A segítő szakmák és az információs technológiák közeledésének jeleit láthatjuk az Informatikai és Hírközlési Minisztérium által meghirdetett esélyegyenlőségi tárgyú pályázatokban, valamint az IT-mentorhálózat fejlődésében is. (Ennek nyomán a szociális szakmák között lassan társprofesszióként üdvözölhetjük az IT-mentori szakmát.)

Az Európai Unió 2005 júniusában megjelent *i2010 – Az európai információs társadalom a növekedésért és foglalkoztatásért* című stratégiai keretterve is hivatkozik arra a tényre, hogy az EU GDP-növekedésének negyede és a termelékenység növekedésének 40%-a az információs és kommunikációs technológiáknak (IKT) tulajdonítható. A fejlődés meghatározó mozgatóerejéről van szó, amiből két megfontolandó következtetés adódik: az új technológiák egyrészt új társadalmi különbségeket hozhatnak létre, másrészt e nagy fejlődési lendület meghatározóan mélyítheti a meglévő különbségeket is.

Az *i2010* a lisszaboni célokkal összhangban az európai információtársadalompolitika három fő prioritása között emeli ki a befogadó információs társadalom megteremtését. E területen komoly teendői vannak és lesznek az államnak. Erre utal az *i2010* azal is, hogy a társadalmi befogadás kérdését szoros összefüggésben kezeli a közszolgáltatások minőségével. A II. Nemzeti Fejlesztési Terv kereteiben tervezett ágazati fejlesztéseinknek igen fontos eleme az ágazati közszolgáltatások fejlesztése, illetve – ahol lehet – integrációja egyéb humán ágazatok, főleg a foglalkoztatásügy szolgáltató rendszereivel.

Az információs technológiák alkalmazása az ágazati fejlesztési lehetőségeket jelenti számunkra. Az információs társadalmi technikák alkalmazásának *feltétele* a szociális terület folyamatainak pontos megfogalmazása, leírása, pontos(abb)an megragadhatóvá tétele. Ezek ugyanakkor az információs fejlesztések *hozadékai* is. Az informatizálás nyomán pontosabban definiált folyamatok, a megbízhatóbb adatok és a jobban számon kérhető szolgáltatások megalapozott tervezést, a szolgáltatások egyenletes, magas színvonalát, a hatékonyságot segítik elő, vagyis a társadalmi különbségek mérsékléséhez járulnak hozzá.

Az információs technológiák alkalmazása a segítő szolgáltatásokban, a helyi társadalmak közösségi funkcióiban a társadalmi integráció, az emberi, közösségi kapcsolatformák új lehetőségeit teremtheti meg. Napjainkban a technológiai újdonságok messze alkalmazásuk lehetőségeinek fejlődése előtt járnak. A rendelkezésünkre bocsátott új

eszközök társadalmi, közösségi hasznosíthatóságának feltárásán legalább olyan komoly erőbefektetéssel kellene munkálkodnunk, mint amelyet a technológiai fejlesztések esetében a piac mozgósít.

A társadalomtudományoknak, a szociálpolitikának és a szociális szakembereknek komoly kihívást jelent az, hogy a tudományban, a jóléti rendszerek tervezésében és működtetésében, a segítő szakmákban megkíséreljenek lépést tartani a technológiai lehetőségek gyarapodásával járó társadalmi változásokkal. Ami a szociális szakmákat, a szociálpolitikát, a segítő szakmákat illeti, még annyival nehezebb a dolgunk a társadalomtudományok művelőinek gondjainál, hogy azok „alkalmazásaiban” már nem elég látni a változásokat, azokra reagálni képes jóléti rendszereket is tudnunk kell kialakítani. A feladat annál is nyugtalanítóbb, mert ezúttal úgy tűnik, a technológia fejlődése a társadalmi összetartozás erősítését is jelentheti. Rajtunk áll, képesek vagyunk-e a társadalomról való ismereteink, szociálpolitikai és szociális szakmai tudásunk fejlesztése révén lépést tartani a technológiai fejlődéssel – azaz tudunk-e a technológiai fejlődést a maguk javára fordítani képes társadalmi rendszereket létrehozni és működtetni.

Göncz Kinga

ifjúsági, családtügyi, szociális és esélyegyenlőségi miniszter

2006. január

Z. Karvalics László

## A szociálpolitika megváltozó kontextusai az információs társadalomban

A hagyományos szociálpolitikai gondolkodást (mindazon túl, amit Csepeli György oly pontosan bemutat a „rég” és az „új” szembeállításával) több szemléleti kiindulópont zárta kalodába immár sok-sok politikai cikluson keresztül.

A „gondoskodó” alapállás költségvetési oldalról automatikusan feltételezte, hogy a hátrányos élethelyzet enyhítésére, a társadalmi integráció visszaállítására, megőrzésére vagy fenntartására fordított összegek a pénz és a javak áramának improduktív köréhez tartoznak. A „befektetésként” felfogott szociálpolitikai büdzsé „haszna” a társadalmi béke, a további degradálódás megállítás, bizonyos csoportoknál pedig egyfajta „humanitárius kötelezettség” mint civilizatorikus misszió teljesíthetőségének tudata. Ha az *esélyteremtés* mint az utólagos *korrekció* helyett a *megelőzést* előtérbe helyező alternatív megközelítés meg is jelent a szakmai közgondolkodás különböző szinterein, s néhány esetben a politikai mechanizmuson keresztül valóságos programként vagy intézményi-működési újdonságként tartósan be is tudott épülni a meglévő mechanizmusok közé, az improduktivitás bűvös köréből nem tudott kiszakadni. Marxot parafrázálva: a pozitív oldal keresésekor nem az értéköbbség jelent meg a lehetséges igazodási pontok között, hanem inkább az „értécsökkenés” mértéke. Másképpen: még a megelőzés is egyfajta *defenzív prevenció* volt tekinthető, ami ráadásul makacsul nem számolt (ha egyáltalán számolási műveletet végzett) a legfontosabb közgazdasági változóval, az *elmaradt haszonnal*, ami az új értékek termeléséből kizárt társadalmi csoportokban „testesült meg”.

Az ipari korszakban mindennek nem tudati, hanem strukturális okai voltak: a különböző hátrányos helyzetek által érintetteknek a tudásszerzés intézményi formáiba való integrál(ód)ási nehézségei és a foglalkoztatási rendszerből való (szükségszerű) távolmaradása szinte kizárólag a korrekciós gondolkodásmódnak és a „gondoskodó” típusú beavatkozásnak tudott teret nyitni. Az információs korszakváltás azonban éppen ezekben a metszetekben cserélte le a leglátványosabban a hagyományos működésmódokat: a szellemi munka felértékelődésével és az értéktermelés minden szintjét átjáró információ- és tudástechnológiai robbanással olyanok számára is kitágult a tudásszerzés és a foglalkoztathatóság birodalma, akik korábban reménytelenül el voltak zárva ettől a világtól.

Megfelelő informatikai megoldásokkal például ma már a mozgásfogyatékos vagy a látássérült is teljes értékű „szimbólummanipulációs” tevékenységet tud végezni, és ezzel – elvileg – tökéletesen integrálható különféle munkaszervezetekbe, természetesen csak akkor, ha megfelelő időben és megfelelő pedagógiai környezetben jut hozzáféréshez, és beletanulhat az eszközkörnyezetbe és az annak segítségével elvégezhető speciális tevékenységekbe.

Az információs korszakkal eljött az *offenzív prevenció* időszaka: a szociálisan hátrányos helyzetűek számára a lehetőségadás nem, illetve nemcsak vagy nem elsősorban humanitárius, hanem gazdaságilag és *fiskálisan is racionális tett*. Olyan „befektetés”, amely értékötletet eredményez, s ezen keresztül teszi szükségtelemmé a gondoskodás számos hagyományos formáját. Így válik – ismét csak Csepeli tipológiájára utalva – a *problémafenntartó* helyett *problémamegoldóvá*, a *juttatásos* helyett *szereződéssé* az alapviszony. Első ránézésre látszólag az oktatáspolitikai és a kultúrpolitikai értékelődik fel, de valójában ezek is csak eszközök egy még átfogóbb, gazdasági kiindulópontú, korszerű politikai stratégiában, amely a hátrányos helyzetűekre mint potenciális tudáshordozókra, „vagyonelemekre” tekint. Ezen a „makroszinten” jelenik meg az új tervezési és szemléleti kiindulópont: a tudásvagyon-gazdálkodás.

## Tudásvagyon-gazdálkodás: az új primus inter pares a szociálpolitikában

A tudásgazdálkodás (*knowledge management*) megjelenése nemcsak a vállalati szervezetet és a működési folyamatokat alakította át, hanem elsősorban szemléleti fordulatot hozott a munkaerő-gazdálkodásban, a kiválasztásban és a képzésben – felértékelve és a vállalat vagyonelemei közé sorolva az emberek által hordozott ügyfél-tőkét, szervezeti tőkét és kompetenciát.

A vállalati közegeben megszülető és ott továbbfejlesztett eljárások és technológiák azóta megkezdtek az „átszivárgást” a nagy szervezetek és közintézmények világába is, a kormányzati munka, a felsőoktatás és a nagy civilszervezetek tekintetében egyaránt. Ennek részeként már nemcsak a vállalati dolgozóra lehet tudáshordozóként (a tudástőke megtestesítőjeként) tekinteni, hanem egy nemzetállami szintű stratégiai tervezés részeként *minden egyes állampolgár egyfajta „vagyonárgyának”, a közös javak és a közös tudás gyarapítására és értékesítésére alkalmas erőforrásnak tekinthető*. (A tudásvagyont már ilyen jelentésben használja – oktatási kontextusban, az „újratermeléssel” összekötve – Csapó Benő, a hazai oktatáskutatás egyik vezető alakja.) Innen nézve jelentenek az értéktermelés színtereiről kiszoruló – ahogy korábban láttuk – elmaradt hasznot, és óriási jelentőségűvé nő, hogy miként sáfárkodunk azokkal, akik viszont jócskán kiveszik vagy kivehetnék a részüket a tudás és a javak bővített újratermeléséből.

A tudásmenedzsment szakirodalmának „új hullámában” megszületett *tudásvagyon-gazdálkodás (knowledge asset management, KAM)* terminus mintha csak erre a kihívásra felelne. Noha a korábban két ágra, a (kommunikációelví) folyamatközpontú és a (dokumentumelví) termékközpontú megközelítésre szakadt diszciplína újraegyesítése érdekében alkották meg, valójában kiválóan alkalmas arra is, hogy központi kategóriaként értelmezzen és szervezzen minden olyan elméleti és gyakorlati útkeresést, ami az emberi erőforrásokkal áll kapcsolatban, országos és stratégiai mezőben is. Ha ugyanis ilyen szemmel tekintünk minden aktuális társadalom- és gazdaságpolitikai deficitre és minden lehetséges kitörési pontra, akkor egységesen, tudásvagyon-gazdálkodásként tudjuk értelmezni a tudásműveletekhez kapcsolódó valamennyi szakfeladatot és a korábban kizárólag ágazati szinten kezelt fejlesztési kérdéseket is.

A tudásvagyon-gazdálkodás mint kiindulópont valamennyi érintett társadalmi csoportnál „újraírja” a beavatkozás lehetőségeit és imperatívusait. A teljesség igénye nélkül nézzük meg, hogyan fest mindez az idősek, a kismamák, a fogyatékosok, a romák, a társadalom anyagi és szellemi értelemben leszakadó negyede és az állami gondozottak esetében!

Az *idősek* (nyugdíjasok, inaktívok, öregedő munkavállalók) esetében a fejükben lévő tudásvagyonnak az értéktermelő folyamatokba való becsatornázhatósága egyrészt csökkenti a passzívvá váló tudásmennyiség miatti „veszteséget”, másrészt foglalkoztatottságot generál, továbbá enyhít az ellátórendszer terhein és javítja az életminőséget. S mivel elsősorban az értéklánc magasabb regisztereiben elhelyezkedő munka (a szellemi alkotótevékenység, a nyelvtudáson alapuló szakmunka, a szakértői tevékenység, a pedagógiai asszisztencia stb.) végezhető időskorban is, egyértelmű a stratégiai cél: a foglalkoztatottság szerkezetének lassú minőségi átalakítása ebben az irányban, illetve olyan felületek, formák, segítő intézmények rendszerének létrehozása, amelyek e kihasználatlan „kapacitás” hasznosulásához járulnak hozzá. (Dombi Gábor és Faragó Judit tanulmánya sokoldalúan adatozza mindezt.)

Különösen fontos célcsoport a *kismamáké*, akik közül sokan *friss diplomás, magasán kvalifikált szakemberek*, és akiknek a tudása megfelelő intézményrendszer és folyamatos szakmai interakciók híján viszonylag gyors avuláson megy keresztül – számukra a megfelelő intézményrendszer jelentheti a megoldást (ahol gyermekükre szakképzett pedagógus vigyáz, amíg ők az internet használatát tanulják és gyakorolják, távmunkát végeznek, képezik magukat, vagy éppen vállalkoznak). A *kismamareintegrációs centrumok* hálózatának kiépülése sokat segíthet, ennek elmaradása a tudásvagyon nettó veszteségét bővíti. Jellemző, hogy a tudásértékelés módszertana (*knowledge assessment methodology*) például kiemelt célcsoportként tekint a nőkre, és az oktatási mutatókkal azonos szorzóval számoló „nemi indikátorokat” (*gender indicators*) használ.

Az EU figyelmének középpontjában álló *fogyatékosok (disabled)* egyes csoportjai esetében a leglátványosabb a versenyképesség felé forduló szemléleti váltás. Számos „legjobb gyakorlat” igazolja már, hogy az a látás- vagy mozgáskorlátozott személy, aki megfelelő IKT-háttértámogatással foglalkoztathatóvá válik, növeli a tudásvagyonát, és munkavállalóként nagyrészt ki is kerülhet az ellátórendszerekből. Mindaddig, amíg a fogyatékkal élők tömeges foglalkoztatása nincs megoldva, foglalkoztatási célú támogatásuk veheti át a hagyományos „gondoskodás” szerepét, miközben az infokommunikációs vérkeringésbe való bekapcsolásukat elősegítő innováció élénkítése kutatás-fejlesztési célként jelenik meg. A könyvtárak digitális akadálymentesítése például, amit Várhelyi Eszter tanulmányából ismerünk meg, jól jelzi, hogy „ez” a szociálpolitika már egészen más témákról és törekvésekről szól, mint bármelyik korábbi.

A *romák* esetében is azt a kérdést kell először feltenni, hogy vannak-e olyan kulturálisan kódolt „tudásvagyon-elemek”, amelyekbe érdemes „befektetni”. Mivel jó néhány ilyen találunk (a zenei kultúrától a szín- és formagazdag képzőművészetig), szinte önként adódnak azok a jellemzően közösségi és oktatási formák, amelyek ezeknek a megfelelő „kihordását”, „csatornázását” bővülő spirálpályára helyezhetik.

Abban a társadalom majdnem egynegyedét jelentő csoportban, ahová az „*alacsony iskolázottságúak, az alacsony jövedelműek, a munkanélküliek, a leszakadók*” tartoznak, s ahol a hátrányos helyzet jellemzően megsokszorozódik, a kitörés útja a szűk keresztmetszetnek tekinthető oktatási rendszeren át vezet. Egyedül az oktatástól remélhető, hogy a munkaerő-piaci igényekkel „interoperábilis” készségekkel és alaptudással vérteli fel a „belépő” generációkat, a jelenlegi reménytelenség helyett egyfajta „tudásvagyoni-minimumot” biztosítva, ahonnan már mód nyílik speciális, ráépülő tudás megszerzésére. Amikor már vannak meglévő, hasznosítható tudáselemek, akkor az út már természetesen az ezekre épülő foglalkoztatási, felzárkóztató és tehetségkezelési formákon át vezet tovább – mindenütt, ahol erre van szükség, megfelelő informatikai környezetben. (Minderre remek hazai példa a Pankucsi Márta által bemutatott Digitális Középiszkola modellkísérlete.)

Az offenzív prevenció hiánya legtisztább formában az *állami gondozottakkal* kapcsolatos sok évtizedes deficitben érhető tetten. Az államnak módjában állna megfelelő pedagógiai-didaktikai és infrastrukturális peremfeltételekkel a legjobb környezetet biztosítani ahhoz, hogy a mentális traumák korrekcióján felül magas szintű „tudásgyárként” az értéktermelés minél magasabb pontjait „terelje” a több tízezer gyermeket, akiről gondoskodnia kell. Ehelyett a maradványelv és a kontraszerekció ördögi körében eleve az „eltartandók” piacára „termel” a rendszer: a sikeres továbbtanulás, a teljes élet lehetősége ma még csak kivétel. Különös, hogy ma már – a világ számos országához hasonlóan – Magyarországon is van pl. átfogó program a börtönben lévő információs írástudásának megalapozására, de fel sem vetődött stratégiai program szintjén, hogy az állami gondozottakat a számítógépre és az internetre épülő „információs forradalommal” hozzák a jelenleginél sokkal kedvezőbb helyzetbe, pedig fajlagosan kis befektetéssel (de nagy szemléleti fordulattal) a leszakadásra predesztináltak helyett akár egyfajta „elitképzésben” is lehetne gondolkodni.

Sok idő eltelik azonban még, amíg körülvesznek majd minket az egykori állami gondozottakból lett „cyberjanicsárok” vagy „digitális pretoriánusok”. Addig sokkal idősebb annak felismerése, hogy a háztartásvégpontokig, illetve a közösségi megoldásokig elhatoló informatizálás a tudásvagyon-gazdálkodás egyik legfontosabb házi feladata. Lengyel György és Hohl Ferenc tanulmányaiból kiderül, hogy noha a teleházak esetében pl. nagy a fluktuáció, és az új kultúra behatolása a vidéki háztartásokba meglepően sok konfliktust (is) gerjeszt, e folyamatnak nincs alternatívája. A hálózati társadalomban és a hálózati gazdaságban *a hálózati lét az esélyteremtés kiinduló peremfeltételévé* válik. A „hagyományos” szociálpolitikában mindez az informatizáláshoz kötődő ismeretek azonnali és elmélyült beépítését igényli minden szinten: a segítő intézmények praxisától a felsőoktatásig (ahogy arra Molnár Dániel tanulmánya remekül rámutat). Ennél is meghatározóbb azonban, hogy a szociálpolitika „helyének” is meg kell változnia: a jelenlegi tárcaszintű (vagy tárcarészlegekre bízott) kezeléséből a tudásvagyon-gazdálkodás szemléleti fordulata révén az információs társadalomban kabinetkérdéssé kell emelkednie.

És cseppnyi kétségünk se legyen: a szociálpolitika csak az egyik terület, ahol az információs korszak alapvető szemléleti fordulatot követel a kormányzati munka hangsúlyjaiban és prioritásaiban. Mi más volna a versenyhátrány-csökkentés helyett versenyelőny-teremtésben való gondolkodás? Hány helyen volna szükség offenzív

prevencióra a gazdaságban? Hogyan fogalmazható újra a „vidékpolitika” a tudásvagyon-gazdálkodás felől? A legjobb beavatkozási lehetőségeket, illetve a legnagyobb átalakítóképességet keresve miért és hogyan mutat szinte minden a közoktatás felé?

Valahol azonban el kell kezdeni ezt a fordulatot, és ehhez megfelelőnek tűnik a szociálpolitika: itt legalább a diskurzus elindult már, és – Göncz Kinga bevezetőjéből is jól láthatóan – nyitott fülek, szívek és elmék várják, hogy továbbléphessünk.

### Z. Karvalics László

Történész, az információs társadalom kutatója. A Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem Információmenedzsment Tanszékének vezetője, az 1998-ban alapított ITTK (Információs Társadalom- és Trendkutató Központ) igazgatója 1998–2005 között. 1992 óta az Információtörténelem Műhelykurzus vezetője. Az információs társadalommal foglalkozó különféle kurzusok tananyagának kidolgozója, számos szakkönyv és tanulmány szerzője. Legutóbb megjelent könyve: *Bevezetés az információtörténelembe* (Gondolat, 2004). „Kiváló Oktató” (1999), 2000-től Széchenyi-ösztöndíjas. Az információs társadalom témakörében végzett, nemzetközileg elismert kutatásaiért 2004-ben a Magyar Köztársasági Érdemérem Polgári Tagozatának Lovagkeresztje kitüntetést kapta. A Nemzeti Hírközlési és Informatikai Tanács tagja. 2005-ben habilitált az ELTE-n.

E-mail: zkl@itm.bme.hu