

KUTATÁSI JELENTÉS

Kolin Péter – Székely Levente

A megkezdett út – a szociális szolgáltatók helyzete az információs társadalomban

Bevezetés

Az Infonia Alapítvány a Veled-Érted Egyesület megbízásából 2006 tavaszán átfogó, hiánypótló kérdőíves felmérést végzett a szociális szolgáltatásokat nyújtó szervezetek helyzetéről az információs társadalomban.¹ A kutatás során vizsgált populációt a szociális feladatokat ellátó magyarországi szervezetek alkották. A mintába került szervezeteket egy 7200 elemet tartalmazó és – legalábbis elméletileg – az összes ilyen profilú intézményt felölelő adatbázisból választottuk ki, a nem bentlakásos intézmények által nyújtott alapszolgáltatásokra szűkítve a vizsgálódás körét.

A vizsgálat során egyszerű véletlen mintavételi módszerrel 1000 szervezetet választottunk ki, amelyeknek egyrészt területileg, másrészt a szociális ellátási funkciók eloszlását tekintve is reprezentálniuk kellett a szervezeteket.² A kiválasztott 1000 szervezetnek, a *Szociális Igazgatási Mintahelyek* koordinálásával,³ postai úton⁴ körülbelül 45 perc alatt kitölthető kérdőíveket küldtünk ki. A mintába került szervezeteknek a postai visszaküldés mellett lehetőségük volt a kérdőívek online kitöltésére is: ennek okára és tapasztalataira később visszatérünk. A visszaérkezési arány összességében 38%-os volt, ami a postai lekérdezések átlagos válaszadási arányához képest (a kérdőíveknek legtöbbször csak a negyed- vagy ötödrésze érkezik vissza) mindenképpen kiemelkedő

¹ Azért nem az „információs társadalmi felkészültség” kifejezést használjuk, mert a vizsgált szektor – s nyugodtan általánosíthatunk: a szociális szakma – nem az információs társadalomba vezető út legelején tart. Igaz ez akkor is, ha az elért eredményeknél sokkal jobban jellemzi a helyzetet a lehetőségekhez képest mutatkozó elmaradás, amelynek a jelentőségét nem lehet eléggé felértékelni: csupán az általunk vizsgált 380 szociális szolgáltató esetében évente közel 1,4 millió klienslátogatást tehetett volna eredményesebbé, kényelmesebbé az IKT-eszközök használata.

² Egy adott szervezet több szolgáltatást is nyújthat, ezért az egyszerűség kedvéért minden szervezet esetében csak egy kijelölt szolgáltatástípussal kapcsolatban kellett kitölteni a kérdőívet.

³ A *Szociális Igazgatási Mintahelyek* bevonása a válaszadói hajlandóság növelése érdekében volt elengedhetetlen.

⁴ A mintába kerülő szervezeteket úgy választottuk ki, hogy megfelelően képviseljék azt a sokaságot, amelyre a kutatás eredményeit vonatkoztatjuk. A postai úton történő lekérdezés egyik sajátossága, hogy más jellegű adatfelvételeknél kevésbé biztosítja a reprezentativitást, azonban fontos érvek szóltak mellette. Egyrészt a *Szociális Igazgatási Mintahelyek* bevonásának köszönhetően az átlagnál magasabb visszaérkezési arányra számítottunk, másrészt a részletes kérdőív kitöltését kellően magas elemszámú mintán a költségvetési korlátok miatt más módon nem lehetett volna elérni.

eredmény. Az átlagosnál magasabb válaszadási arány meggyőződésünk szerint elsősorban a *Szociális Igazgatási Minta* bevonásának köszönhető.

Az alkalmazott kérdőív, amelyet a tág értelemben vett témában végzett korábbi kutatások⁵ tapasztalatai alapján építettünk fel, a következő kérdéscsoportokat tartalmazta:

- informatikai eszközökkel való ellátottság,
- számítógép- és internethasználat,
- informatikai írástudás,
- informatikai hiányosságok, fejlesztendő területek,
- az IKT-hez kapcsolódó attitűdök,
- szociodemográfiai jellemzők.

A szervezetek általános jellemzői

A szervezet méretét több oldalról is igyekeztünk megvizsgálni. Erre egyrészt más szervezetekhez viszonyított helyzetéből (vagyis abból, hogy alegységként, önálló szervezetként vagy valamilyen központként funkcionál-e), másrészt munkatársainak számából próbáltunk következtetni. A megkérdezett szervezetek többsége (61%) alegység vagy valamilyen nagyobb szervezetnek, ugyanakkor fele részük további alegységekből (átlagosan öt egységből) áll. A kérdőívet kitöltő szervezetek átlagosan 70 klienssel foglalkoznak hetente, ez a szám azonban az egyes szervezeteknél rendkívül változatosan alakul, s a heti egy főtől 1700 főig viszonylag egyenletesen oszlik meg. A szervezetek egyik fele legfeljebb 30 fő/hét kliensszámmal, míg másik fele ennél többel dolgozik.

A mintába került szervezetek átlagosan valamivel több mint nyolc (8,3) munkatárral rendelkeznek, akiknek a többsége (6,5) alkalmazotti státusban dolgozik, és átlagosan további egy-egy munkatársat foglalkoztatnak egyéb állományon kívülként vagy önkéntesként. A szervezetek kétharmadának (67%) öt vagy ennél kevesebb munkatársa van. Szociológiai értelemben vett fiatal, azaz legfeljebb 29 éves munkatárs a megkérdezett szervezetek egyharmadánál dolgozik, s ugyancsak kevés szervezet esetében találunk 60 évesnél idősebb munkatársat, ez a megkérdezett szervezetek mindössze 8%-ára jellemző. A munkatársak többségét a középkorúak, azaz a 30 és 59 éves közöttiek adják. A mintába került átlagos szervezet munkatársairól elmondható, hogy közel fele részük (46%) középfokú végzettségű, negyedrészüket (26%) végzett szakmunkás-képzőt, további hatodrészüket (16%) főiskolai vagy egyetemi végzettségű, míg a maradék egytized részük (12%) legfeljebb általános iskolát végzett.

Az általunk vizsgált szociális feladatokat ellátó szervezetek az ellátás típusa szerint úgy oszlanak meg, hogy az adatbázisban azok a szervezetek jelennek meg markánsabban, amelyek az „étkeztetés szociális konyhán vagy egyéb kifőzőhelyen”, a „házi segítségnyújtás”, az „étkezés és házi segítségnyújtás együtt”, „az idősek nappali intézmé-

⁵ A felhasznált kutatások a következők voltak: a szociális igazgatás informatikai feltételeinek 2002-ben végzett felmérése, a KSH-nak a közigazgatás informatikai eszközeire és információs tevékenységére vonatkozó 2004. évi vizsgálata, valamint az Infonia Alapítvány által 2005-ben a magyarországi civil szervezetek körében végzett felmérése.

nye”, valamint a „gyermekjóléti szolgáltatás” kategóriákban tevékenykednek. Ugyanakkor a mintakeretben is ezek a szervezetek voltak többségben, ami egyben azt jelenti, hogy az empirikus minta a szolgáltatás típusa szerint felel meg legjobban az elméleti mintának: ez jól reprezentálja a valóságos helyzetet.

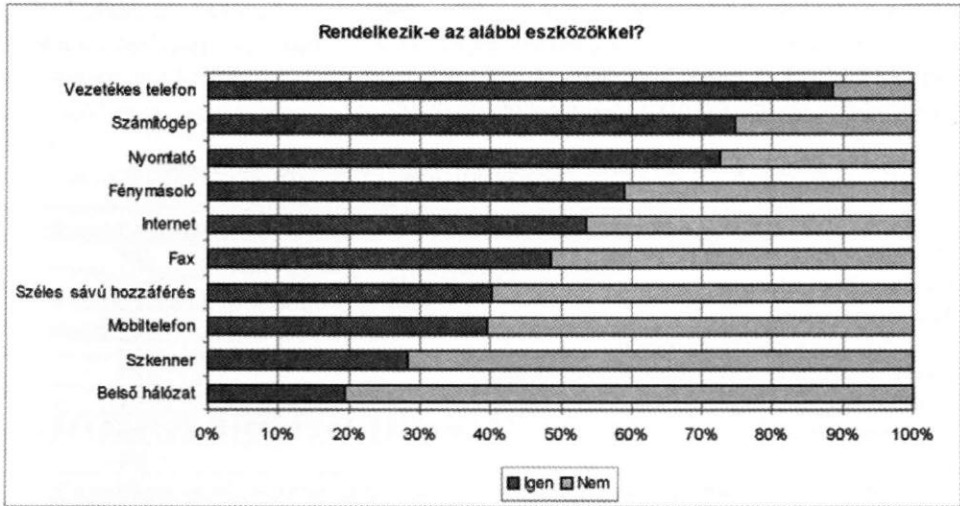
1. táblázat. A mintába került szervezetek megoszlása a vizsgált tevékenység típus szerint

Tevékenység típusa	Százalékos megoszlás
Étkeztetés szociális konyhán vagy egyéb kifőzőhelyen	21%
Gyermekjóléti szolgáltatás	14%
Házi segítségnyújtás	13%
Étkezés és házi segítségnyújtás együtt	12%
Idősek nappali intézménye (például idősek klubja)	12%
Családsegítés	9%
Falugondnoki ellátás	5%
Bölcsőde, napos	5%
Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás	2%
Tanyagondnoki ellátás	1%
Fogyatékosok nappali intézménye	1%
Hajléktalanok nappali intézménye (például nappali melegedő)	1%
Támogató szolgálat	1%
Utcai szociális munka	1%
Családi napközi	1%
Helyettes szülői hálózat	1%
Összesen	100%

Infokommunikációs eszközellátottság

A kutatás fókuszja az infokommunikációs (IKT-) eszközökkel való ellátottság és az eszközök használatához kapcsolódó szokások és nézetek vizsgálata volt. Az IKT-eszközellátottsággal kapcsolatban elmondható, hogy a mintába került szervezetek átlagosan közepesen ellátottak IKT-eszközökkel, leginkább a vezetékes telefon és a számítógép elterjedtsége jellemző rájuk.

Összesen tíz különböző IKT-eszköz meglétét vizsgáltuk. A vizsgált tíz eszköz közül a szervezetek átlagosan öttel (5,2) rendelkeznek. Túlnyomó többségüknek (88%) van legalább egy vezetékes telefonvonal, ugyanakkor faxkészüléket kevesebb mint fele részük (48%), mobiltelefont pedig már csak négytized részük (39%) birtokol. A kérdezettek többségének (75%) van számítógépe, és szinte minden számítógéppel rendelkező szervezetnek van nyomtatója is. A szervezetek többsége (59%) rendelkezik továbbá fénymásolóval, ám ennél jóval kevesebbnek a birtokában van szkennert is (28%). Belső hálózat a szervezetek ötödénél (19%), internetkapcsolat fele részükénél (53%) segíti a munkát, széles sávú hozzáférés a megkérdezettek négytized részének (40%) áll rendelkezésére (1. ábra).



1. ábra. Infokommunikációs eszközök a vizsgált szervezeteknél

Általában igaznak tekinthetjük azt a megállapítást, hogy a nagyobb (több munkatárral rendelkező) szervezetek jobban ellátottak IKT-eszközökkel, mint a kisebbek, ez elsősorban a mobiltelefon, a szkennel, a belső hálózat, az internet-hozzáférés és ezen belül a széles sávú kapcsolat meglétére igaz. Területi megoszlásban vizsgálva Közép-Magyarország előnyös helyzete megkérdőjelezhetetlen, minden eszközt figyelembe véve ez tekinthető a legjobban ellátott régióknak, míg a leginkább leszakadó régió az Észak-Alföld. Ugyanakkor előnyös helyzetben találjuk a Dél-Alföldet, valamint a Dél-Dunántúlt is, míg a Nyugat-Dunántúlt a várt előnyös pozícióhoz képest inkább kedvezőtlen helyzetben van. Az IKT-eszközellátottságban – csakúgy, mint a lakossági vizsgálatoknál – érvényesül a települési lejtő, azaz a nagyobb településeken levő szervezetek átlagosan több IKT-eszközt birtokolnak. Kivétel ez alól a mobiltelefon, amely felülreprezentált a kistalvak esetében: ez jórészt abból következhet, hogy a falugondnokoknak sok esetben nincs vezetékes telefontal ellátott önálló irodájuk, ezért számukra gyakran a mobiltelefon az egyetlen modern kommunikációs eszköz.

Az ellátás típusával kapcsolatos összefüggések alapján elmondható, hogy a kérdett eszközök tekintetében előnyös helyzetben vannak a családsegítési, falugondnoki és gyermekjóléti szolgáltatások terén tevékenykedő szervezetek, míg a leginkább „leszakadónak” az idősek nappali intézményeit és a házi segítségnyújtást végző szervezeteket találjuk.

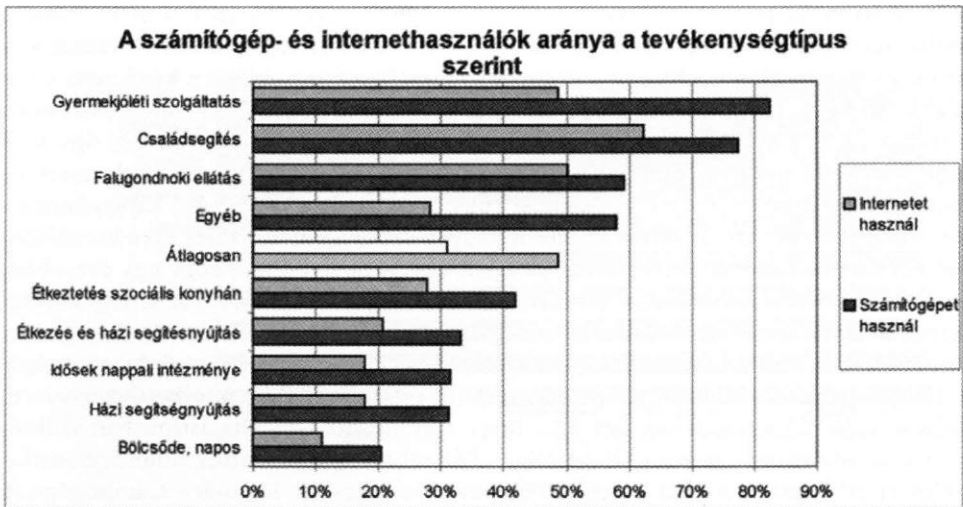
Összességében megállapítható, hogy a mintába került szervezeteknél átlagosan két számítógép van, és átlagosan közel öt éve használnak munkájukhoz számítógépet. A számítógéppark nem tekinthető kifejezetten fiatalnak, de túlságosan elöregedettnek sem lehet tartani. A használt összes számítógépnek mintegy hetedrésze (14%) kifejezetten korszerű, azaz egy évnél fiatalabb, a többi gép szinte egyformán oszlik meg a másik két kategória, a szintén korszerűnek tekinthető 1–3 éves (41%) és a már kevésbé korszerű vagy éppen elavult, 3 évnél idősebb (45%) gépek között.

Kérdés, hogy azok a szervezetek, ahol hiányzik valamely IKT-eszköz, mekkora esélyt látnak arra, hogy az adott eszköz egy év múlva a birtokukban lesz. A válasz: nem sokat. Részletesebben: alig van olyan eszköz, amelynek birtoklását a kérdezettek legalább ötödrésze prognosztizálja egy éven belül. A leginkább valószínűsített eszközök a számítógép és a nyomtató, a kérdezettek valamivel több mint ötödrésze érzi úgy, hogy egy éven belül lesz ilyen eszköz a birtokában. Az internet-hozzáférést a kérdezettek valamivel több mint tizedrésze valószínűsíti egy éven belül, a széles sávú kapcsolatot ennél valamivel többen. Továbbá az internetkapcsolattal igen, de széles sávú hozzáféréssel nem rendelkező szervezetek egyharmada (34%) bízik benne, hogy egy éven belül lesz széles sávú hozzáférése. A kérdőívet kitöltők legtöbbször (67%) az anyagi korlátokat említették annak okaként, hogy eddig nem létesült informatikai rendszer a szervezetükénél, de a kérdezettek mintegy negyedrésze (24%) szerint erre a kérdezett szolgáltatástípusban nincs is szükség. Az informatikai rendszerrel nem rendelkező szervezetek többsége (67%) ugyanakkor úgy érzi, hogy a kérdezett szolgáltatástípusban szükség volna számítógépre a munka kifogástalan ellátásához. A kérdezettek többsége adatkezeléssel, nyilvántartásokkal kapcsolatban venné legnagyobb hasznát a számítógépnek, többségük (57%) kizárólag ezeket említette, és további kéttized részük (21%) említette ezeket úgy, hogy hozzátette az általában e-mail alapú kommunikáció igényét is.

A számítógép-használat sajátosságai

Számítógépet a megkérdezett szervezetekben a munkatársaknak mintegy a fele (49%) használ, azaz az átlagos szervezetben minden második munkatárs. Az internetet ennél kisebb arányban, 10 dolgozó közül mindössze hárman (31%) használják.

A számítógép- és internethasználat tekintetében területi összefüggések elsősorban regionálisan mutathatók ki. Az adatok alapján elmondható, hogy két-három olyan régió van, ahol a számítógépet és internetet használó munkatársak aránya meghaladja az átlagot. Leginkább Dél- és Nyugat-Dunántúl emelkedik ki a régiók közül, ahol a munkatársak többsége (60–63%) használja a számítógépet, s ezeken a területeken a legmagasabb az internetet is használó munkatársak aránya (54–43%). A számítógépet és az internetet használó munkatársak aránya szolgáltatástípusonként is különbözik egymástól. Átlagon felüli számítógép-használati arányt találunk az IKT-eszközökkel is jobban ellátott családsegítési és gyermekjóléti tevékenységet végző szervezetek, valamint a falugondnoki ellátás esetében. A fenti szolgáltatásokban közös, hogy a dolgozók többsége (60–80%) használja a számítógépet, és a munkatársak fele (50–60%) az internetet is használja munkája során. A szolgáltatás típusa erősebb összefüggést mutat az IKT-eszközök használó munkatársak arányával, mint a régió. Az IKT-használat arányaiban láthatóan nagy különbségek vannak, éppen ezért nemcsak kiemelkedő, hanem az átlagosnál jóval kisebb használati arányokat is találunk, főként a házi segítségnyújtás területén tevékenykedő szervezetek esetében, valamint a bölcsődéknél és az idősek nappali intézményeinél. Ezekben a szervezetekben csupán a munkatársak két-három tizedrésze (21–31%) használ számítógépet. Természetesen az internethasználat is ezekben az esetekben a legalacsonyabb, csupán a munkatársak egy-két tizedrésze (11–18%) használja az internetet (2. ábra).



2. ábra. Tevékenységtípus és használat

Szoftverek

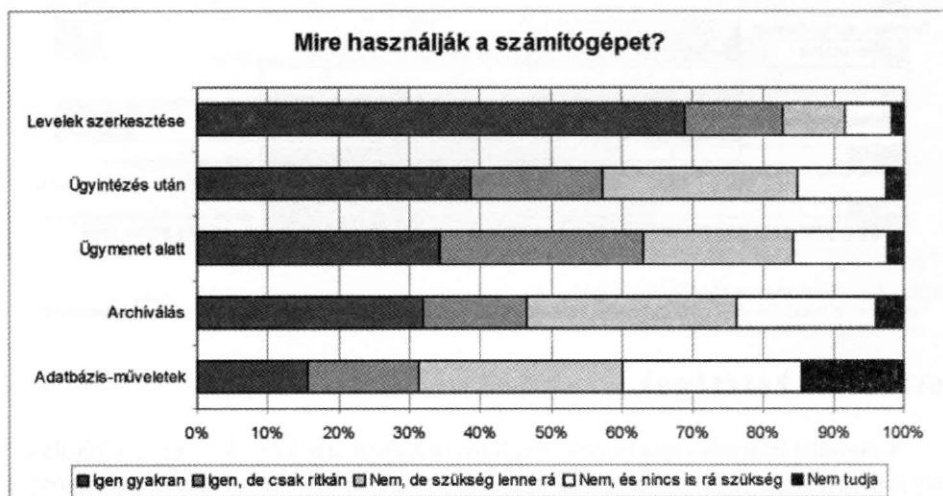
A használt szoftverek tekintetében – mint általában a magyar közigazgatásban – a szociális feladatokat ellátó szervezeteknél is egyeduralkodónak számítanak a *Microsoft* termékei. A leggyakoribb operációs rendszer a Windows valamelyik változata: a *Windows XP* a szervezetek többségénél (55%) megtalálható, de a szervezetek majdnem egytized részénél (9%) a ma már elavultnak számító *Windows 95*-öt használják, s emellett még a valóban „kőkorszaki” *DOS* is megtalálható néhány szervezetnél (6%). Nyílt forráskódú operációs rendszerek szinte meg sem jelentek a kérdezett szervezeteknél. A leggyakrabban használt szoftverek sem okoznak igazi meglepetést. A megkérdezett szervezetek leginkább a *Microsoft Word*, továbbá – elhanyagolható mértékben – valamilyen más szövegszerkesztő program (85%) és a *Microsoft Excel* vagy – szintén elhanyagolható mértékben – más táblázatkezelő program (72%) használatát említették, ezenkívül jelentős még a *CD Jogtárat* használó szervezetek aránya (38%) is. Egyéb szoftvereket a megkérdezetteknek körülbelül a tizedrésze (13%) használ. A szervezetek által használt egyéb programok között a leggyakoribb a Power Point, továbbá valamilyen számlázó program, például az *Open Office*, ugyanakkor az utóbbin kívül más nyílt forráskódú alkalmazások nemigen fordulnak elő.

Speciális szoftvereket a kérdezett számítógéppel rendelkező szervezetek egyharmada (34%) használ. Ezeknek a programoknak a legnagyobb része az adminisztrációt segíti, vagy nyilvántartások kezelésére alkalmas, a maradék valamilyen egyéb, általában kifejezetten a szolgáltatástípushoz kapcsolódó program. Habár a kérdezettek többsége elégedett a használt speciális programokkal, folyamatos fejlesztést szorgalmaznak. Az adott szoftvernek egyrészt naprakésznek kellene lennie, például követni kellene a törvénymódosításokat, másrészt az egyszerűség és a könnyen kezelhetőség is követel-

mény, és végül a szoftvernek elérhetővé kell válnia a szervezet számára, ugyanis számos szervezetnek nincs birtokában olyan speciális program, amely hatékonyabbá tehetné a munkát.

Tevékenységek

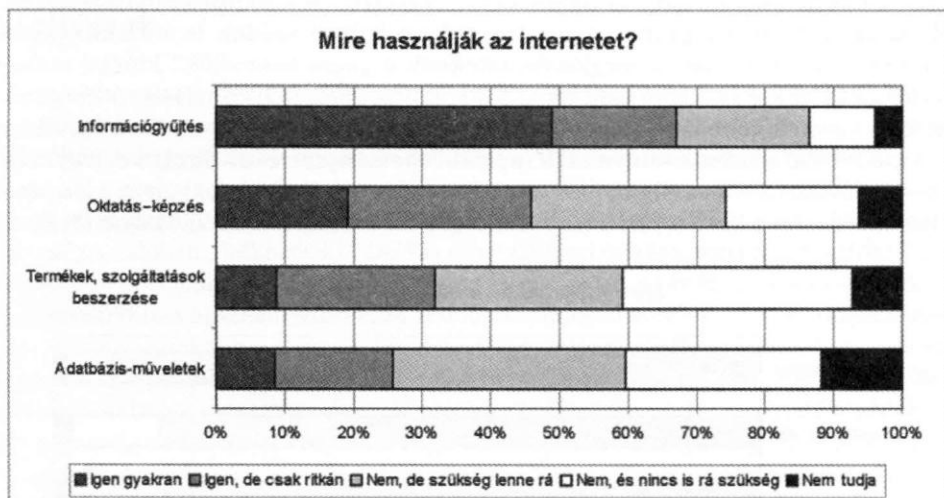
Kutatásunk egyik kiemelt célja volt annak a kellő részletességgel történő megvizsgálása, hogy a szervezetek milyen feladatokkal kapcsolatban használják a számítógépet és az internetet. A számítógép használatában azt a nem meglepő sajátosságot figyeltük meg, hogy a számítógépet leggyakrabban levelek fogalmazására, szerkesztésére használják, mintegy intelligens írógépként. A kérdezettek többsége (69%) állította, hogy gyakran használják a fenti feladatra a számítógépet. A sorban következő leggyakoribb tevékenységet az ügyintézés után végzett adatrögzítési és adatbázis-kezelési műveletek jelentik. Ez a fajta felhasználás is jellemző a szervezetek többségére (58%), bár eltérő gyakorisággal. Azok, akik még nem használják ilyen jellegű adatrögzítésre a számítógépeket, többségükben úgy érzik, hogy szükséges volna a számítógép adta lehetőségeket kihasználni ezeknek a feladatoknak az elvégzése terén is. Az ügyintézési célú használat fontos mutató, ugyanis ebben az esetben a számítógép közvetlenül támogatja az ügymenetet. A szervezetek többsége (63%) saját bevallása szerint változó gyakorisággal használja fel ilyen módon is a számítógépet. Reményre ad okot, hogy a megkérdezetteknek a „nem használók” körébe tartozó ötödrésze (21%) is szükségesnek tartaná a számítógépek felhasználását. A kérdezettek jellemzően inkább nem használják számítógépeiket dokumentumaik archiválására és különböző adatbázis-műveletek (például állománycsere) elvégzésére. Ugyanakkor megfigyelhető, hogy a nem használók jelentős része (30%) ezekben az esetekben is felismerte már ezen a területen a számítógép használatának hasznosságát (3. ábra).



3. ábra. A számítógép-használat sajátosságai

Az egyes szervezetek között megfigyelhetünk településtípus szerinti különbségeket is: a legnagyobb különbségek a Budapesten, illetve a kistelepüléseken működő szervezetek szokásai között fedezhetők fel. Megfigyelhető, hogy a települési ranglista magasabb fokain levő szervezetek általában többféle feladatra is használják a számítógépet. A használat szolgáltatástípus szerinti megoszlása jórészt a korábban tapasztaltakhoz igazodik, vagyis azokban a szolgáltatásokban, ahol már eleve több IKT-eszközt találunk, valamint a munkatársak nagyobb arányban használják ezeket az eszközöket, a használat is kreatívabb, sokrétűbb.

Az internet használatában a leggyakoribb tevékenység az információgyűjtés, a kapcsolattartás (levelezés), valamint az oktatással és képzéssel kapcsolatos ügyek intézése (például interaktív tananyagokhoz való hozzáférés). Csupán kevesekre (26–32%) jellemző bizonyos termékek vagy szolgáltatások interneten keresztül történő beszerzése, illetve adatbázis-műveletek végzése. Ugyanakkor a hazai információs társadalom általános felkészültségét jellemző adatokhoz képest ezek a számítógép- és internethasználati mutatók biztatónak tekinthetők. Ha az adatokat regionális viszonylatban, településtípusok szerint vagy a szolgáltatás típusa szerint vizsgáljuk, az internet esetében is a számítógépekre vonatkozóan tett megállapításokhoz hasonló következtetéseket vonhatunk le: az amúgy is előnyös helyzetben levő szervezetek képesek jobban kihasználni az internetet (4. ábra).



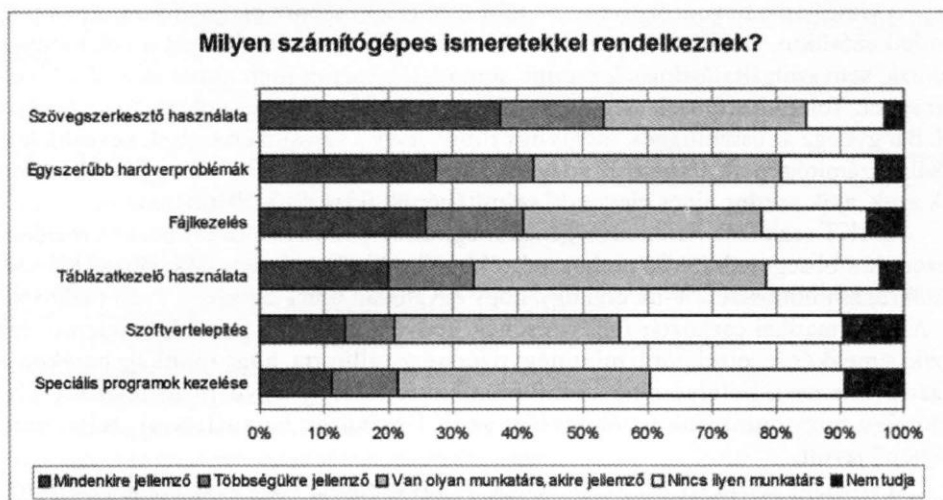
4. ábra. Az internethasználat sajátosságai

Használati készségek

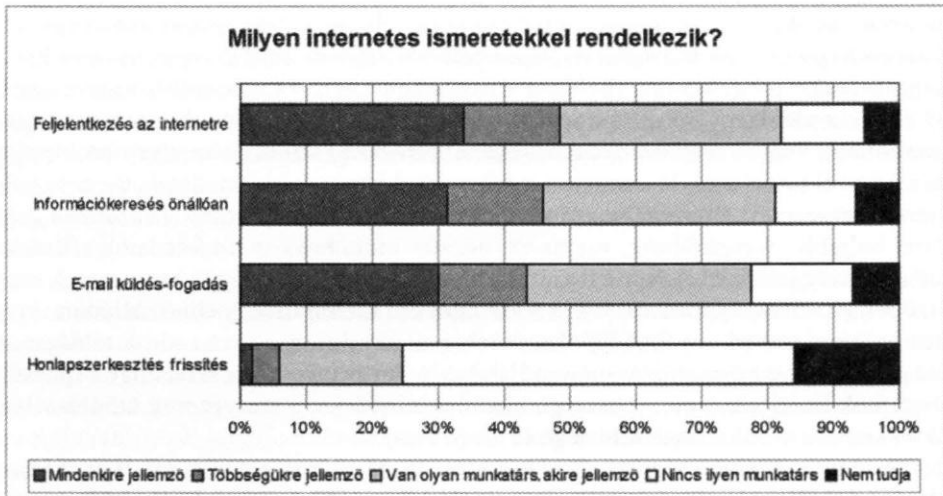
A digitális írástudás szintjének meghatározásához arra kértük a kérdőív kitöltőjét, hogy jellemezze munkatársainak informatikai és internetes ismereteit, jelezve, hogy az adott ismerettel a munkatársak mekkora hányada rendelkezik. Annak függvényében, ahogyan az egyes feladatok bonyolódnak, egyre kevesebb szervezetre jellemző, hogy

van olyan munkatársa, aki az adott feladatot képes ellátni. A szövegszerkesztő vagy táblázatkezelő programok használatára, fájlkezelésre (másolás, törlés) vagy egyszerű hardverproblémák megoldására (például tintapatron cseréje) a legtöbb szervezetnél (80–85%) legalább egy személy képes. Az internethez kapcsolódó feladatokat tekintve elmondható, hogy a szervezetek többségénél (76–80%) szintén van olyan munkatárs, aki ezeket el tudja látni, leszámítva a honlapokkal kapcsolatos feladatokat – ez utóbbi téren a szervezetek többségében nincs megfelelő tudású munkatárs. Ha azonban „egy körrel beljebb” vizsgálódunk, vagyis azt nézzük meg, hogy mely feladatok ellátására való képesség jellemző a többségre, azt kell megállapítanunk, hogy a szervezetek nagy részében (40–50%) a munkatársak jó része nem tud kicserélni egy elhasznált tinta-patronot. Nem tudnak továbbá fájlokat áthelyezni, törölni stb., nem tudnak táblázatkezelő programokat használni, és nem tudják használni az internetet sem, hogy a speciális programok kezeléséről ne is beszéljünk, amire mindössze a szervezetek ötödrésztében (21%) képes a munkatársak többsége (5. és 6. ábra).

Az egyes tevékenységtípusok alapján felállított sorrend egyúttal rávilágít az információs írástudás szintjére is: ez a gyermekjóléti és családsegítő szolgáltatásokat végző szervezeteknél a legmagasabb, ahol – az átlagot tekintve – a munkatársak többsége képes a megjelölt feladatokat ellátni (a honlapszerkesztést nyilván kevésbé, mint az internetre való feljelentkezést). A legrosszabb helyzetben ezen a téren – mint általában más szempontokból is – a bölcsődék és az idősekkel foglalkozó intézmények munkatársai vannak.



5. ábra. Számítógépes ismeretek

6. ábra. *Internetes ismeretek*

Vélemények, attitűdök

A vizsgálatba bevont szervezetek többsége (59%) szerint elegendő számítógép áll rendelkezésükre. Azoknak a szervezeteknek az aránya, amelyek ezen a véleményen vannak, sem szolgáltatástípusok szerint, sem régiók szerint nem mutat jelentősebb eltéréseket. Településtípusok szerint vizsgálódva azonban érdekes dologra figyelhetünk fel. Bár gyenge az összefüggés, mégis úgy tűnik, hogy a városi szervezetek keveslik leginkább számítógépeik számát: az átlaghoz képest közel 15%-kal többen vannak közöttük azok, akik szerint nincs elegendő számítógépük feladataik ellátásához.

Az IKT-eszközök hatékonyságának megítélése pozitívnak tekinthető. A megkérdezettek többségének (56%) „teljes mértékben” szüksége van a munkájához IKT-eszközökre, és mindössze 2%-uk érzi úgy, hogy egyáltalán nincs szüksége ilyen eszközökre. Az informatikai eszköztár fejlesztésének kedvező hatását a legtöbben jelentősnek érzik: a megkérdezettek több mint négytized része állította, hogy munkája hatékonyságát gyökeresen befolyásolná az informatikai fejlesztés. Egyharmad részük (32%) vélte úgy, hogy munkájuk hatékonysága az IKT-eszközök használatával „teljes mértékben” javult.

A szociális szféra IKT-fejlesztésének fontos kérdése, hogy maguknak az érintetteknek milyen igényeik vannak, és melyek azok a területek, ahol segítségre van szükségük. A szervezetek általában örülnének mindenfajta fejlesztésnek, amely az infokommunikációs területet érinti. A megkérdezettek leginkább új perifériákra (nyomtatóra, szkennerre, CD-íróra stb.), valamint jobb számítógépekre vágnak: többségük (58–59%) állította, hogy biztosan beszereznék és felhasználnák ezeket az eszközöket, ha erre lehetőségük nyílna. A szervezetek közel fele (44–49%) ugyancsak fontosnak tartja a szakmai támogatás és a konzultációk lehetőségét, az internetes munkakapcsolá-

tokat, valamint az interneten keresztül megvalósítható továbbképzéseket is. Szintén közel fele részük (49%) igényelné továbbá a hozzáférést az ellátórendszer naprakész állapotát is tükröző országos és/vagy regionális adatbankokhoz. Új szoftverek beszerzésével kapcsolatos támogatásokat ugyancsak a kérdezettek jelentős része (44%) venne igénybe, és hasonló arányban (42%) látnák szívesen munkatársaik informatikai képzését. Széles sávú vagy a meglévőnél nagyobb sáv szélességű internetkapcsolat kiépítése is a szervezetek felét (49%) foglalkoztatja erősen, ugyanakkor mintegy ötödrészüket (19%) azt állította, hogy erre nincs szükségük. A rendelkezésükre álló számítógépek és mobiltelefonok számának bővítésére ugyancsak a szervezetek mintegy ötödrészenek (18–22%) nincs szüksége, ugyanakkor másik kétötöd részük (45–45%) kifejezetten lelkesedne ezért. Belső hálózat kiépítését a megkérdezettek egyharmada (35%) látná szívesen szervezeténél, míg a negyedrészüket (27%) ezt nem látta szükségesnek.

Összegezve, az igényelt fejlesztésekre vonatkozóan két megállapítást tehetünk. Egyrészt azok a szervezetek igényelnek inkább informatikai fejlesztést, amelyeknek a birtokában az átlagosnál kevesebb IKT-eszköz van, másrészt viszont – szolgáltatástípusok szerint vizsgálva a kérdést – azok a szervezetek „igényesebbek”, legyen szó bármilyen informatikai fejlesztésről, amelyek előnyösebb helyzetben vannak (véltetően a legtöbb olyan eszközt használják, amelyek az adott tevékenység típus ellátásához megfelelőek). Bár itt nagyon gyenge összefüggésről beszélhetünk, elmondható, hogy saját bevallásuk szerint a családsegítő és a gyermekjóléti szolgáltatások, valamint a házi segítségnyújtás területén tevékenykedő szervezetek igénylik a legerősebben informatikai eszköztáruk fejlesztését, a legkevésbé pedig a szociális konyhán való étkeztetéssel foglalkozó és a falugondnoki szolgáltatásokat ellátó szervezeteknek van szükségük ilyen jellegű fejlesztésre.

2. táblázat. A szükségesnek vélt fejlesztések fontosságuk sorrendjében

<i>A szervezetek igényei</i>
Új perifériák beszerzése (például CD-író, szkener, nyomtató stb.)
Jobb számítógépek beszerzésének támogatása
Szakmai támogatás, konzultáció
Hozzáférés az ellátórendszer egészét és pillanatnyi állapotát tükröző adatbankokhoz (például országos és regionális statisztikák a szabad forrásokról, férőhelyek számáról stb.)
Internetes munkakapcsolat a felettes, illetve velük együttműködő szervezetekkel
Internetes szakmai szolgáltatások, továbbképzés
Új szoftverek beszerzésének támogatása
Informatikai szakképzés a munkatársaknak
Nagy vagy nagyobb sáv szélességű állandó internetkapcsolat kiépítése
Több számítógép beszerzésének támogatása
Több mobiltelefon használata
Belső hálózat kiépítése a számítógépek között

A számítógép és az internet használatának legfontosabb korlátját a megkérdezettek többsége szerint a rendszer telepítésének és működtetésének magas költsége jelenti. Az egyéb hátráltató tényezők között a bizalmas információkra leselkedő veszélyeket általában fontosnak érzik a megkérdezettek, ugyanakkor a lassú internetkapcsolatot

már sokkal kevesebben tartják közülük lényeges hátránynak (több mint kétötöd részük szerint ez nem hátráltató tényező), és hasonlóan alakul az adatkommunikáció lassúságának megítélése is (ugyancsak több mint kétötöd részük ezt sem tekinti hátráltató tényezőnek).

3. táblázat. A számítógépek és az internet használatának korlátai fontosságuk sorrendjében

<i>A használat korlátai</i>
A rendszer telepítésének magas költsége
A rendszer működtetésének magas költsége
A bizalmas információk veszélyeztetettsége
Az alkalmazottak PC- és internetismereteinek hiánya
Lassú az internetkapcsolat
Az adatkommunikáció lassúsága és bizonytalansága
Az információk keresése időt vesz el a napi feladatoktól
Használatának túlzott technikai bonyolultsága
Bizonytalan a használatából származó haszon

Összegzés

Kutatásunk célja a szociális szolgáltató szervezetek IKT-eszközellátottságának és digitális írástudásának felmérése, valamint annak a vizsgálata volt, hogy a szociális szolgáltatásokban dolgozók milyen attitűdökkel viszonyulnak az IKT-eszközökhöz. Vizsgálatunk úttörő jellege miatt alig van olyan munka, amely összehasonlítási alapot nyújthatna állításaink megítéléséhez. Jelentős kivétel ez alól a Kocsis Barna által „A települési önkormányzatok szociális igazgatása területén használt számítástechnikai eszközök és alkalmazói programok” címmel 2002-ben készített jelentés. Ebben az a megállapítás szerepel, hogy „az 1666 adatközlő közigazgatási egység 41%-ában használnak a szociális igazgatási feladatok ellátása területén számítógépet, 59%-ában nem”. A következő adatforrásunk, a KSH-nak „A közigazgatás informatikai eszközei és információs tevékenysége” című jelentése 2004-ből származik, és éppúgy nem speciálisan a szociális szolgáltatókra vonatkozik, mint az előbbi, hanem az önkormányzatok egészére. E szerint a közlemény szerint „a közigazgatási intézmények szinte kivétel nélkül (97%-uk) rendelkeznek számítógéppel”.

Bár lehetséges, hogy a szociális igazgatás a jelen pillanatban kevésbé van ellátva infokommunikációs eszközökkel, mint a közigazgatás egésze, mégis nagy előrelépés valószínűsíthető. Ez az általános előrelépés mutatkozik meg a szociális szolgáltatások területén is, ahol mérésünk szerint a szolgáltató szervezetek 75%-a rendelkezik számítógéppel, és munkatársaik fele használja is azt. Kommunikációs lehetőségeiket tekintve a szervezetek túlnyomó többsége fel van szerelve vezetékös és/vagy mobiltelefonnal. A szociális szolgáltatók el vannak látva különféle irodatechnikai eszközökkel (nyomtató, fénymásoló), és több mint fele részük (53%) hozzáfér az internethez is: az internethez való kapcsolódás nagyrészt széles sávon valósul meg, s ez igen kedvező állapot jelenthet az internet nyújtotta lehetőségek kihasználásához. Az egyes IKT-eszközökkel még nem rendelkező szervezetek ötöde-hatoda valószínűsíti, hogy egy éven belül lesz számítógépe, nyomtatója, illetve széles sávú hozzáférése.

Ami az IKT-eszközök használatának a helyzetét illeti, számítógépet a munkatársak fele használ, míg egyharmad részük az internetet is használja – ez nem sokkal tér el a lakossági arányszámoktól. Az eszközök felhasználói munkájuk negyedrészt számítógépen és egytized részét az interneten végzik: figyelemre méltó, hogy a megkérdezett szervezetek ezt kevésnek érzik. Úgy gondolják, hogy a számítógép-használat a munka harmadrészában (32%), az internet használata pedig a munka ötödrészában (21%) lenne ideális. Minél többet használják a számítógépet, annál nagyobb arányú használatot látnak ideálisnak. Egy-egy eszköz használatának természetes velejárója, hogy a felhasználók annál kreatívabbá válnak, minél gyakorlottabban használják az adott eszközt. Egyre nagyobb lehetőségeket látnak az eszköz használatában, azaz a nagyobb mértékű eszközhasználat – vélhetően azért, mert segíti a lehetőségek felismerését – növeli az igényeket. A nagyobb arányú infokommunikációs eszközhasználat szorgalmazása abból a szempontból nem meglepetés, hogy közel kétszer akkora gyakorisággal használják a számítógépet egyszerű irodai segédeszközként (levelek szerkesztése: 69%), mint ügyintézésre (kb. 35%). Ám némi optimizmusra ad okot, hogy az ügymenet támogatására hozzávetőlegesen ugyanannyian használják a számítógépet, mint az ügyintézés utáni adatrögzítésre, tehát a már idézett 2002. évi felmérésnek az a megállapítása, hogy „a számítógép használata a munkafolyamatban... az utólagos felhasználás képét mutatja”, ma már nem állja meg a helyét.

Az internethasználat sajátosságait vizsgálva megállapítható, hogy leginkább az információgyűjtés dominál. Meglepően jelentős az internetnek az oktatás-képzés területén való felhasználása, és felülmúlja a várakozást a számítógép- és internethasználat mértéke a különféle más szervezetekkel és szakemberekkel való kapcsolattartásban is. A számítógéppel felszerelt szervezetek többsége (65–75%) a szakmai és működési adatok jelentésére és továbbítására is igénybe veszi a számítógépet. A számítógéppel nem rendelkező csoport hasonló mértékben használná a számítógépet és az internetet jelentéseinek megtételéhez, ha rendelkezésére állnának a megfelelő eszközök.

A megkérdezett szervezetek felénél a munkatársak többségének megvannak az alapvető számítógépes és internetes ismereteik: ez egybecseng azzal, hogy a megkérdezetteknek közel fele vett már részt valamilyen informatikai képzésen. A területi változók függvényében az IKT-eszközökkel való ellátottság és az eszközök tényleges használata terén nem azonosítható az információs társadalom általános mutatóiban – és oly sok más, nem feltétlenül IKT vonatkozású dimenzióban is – tetten érhető kelet–nyugati irányú fejlettségi lejtő, a központi régió azonban ettől függetlenül szinte minden tekintetben kiemelkedik az átlagból. (Ez egybecseng a települési önkormányzatok szociális igazgatására vonatkozóan 2002-ben végzett kutatás eredményeivel is.) A településtípusok tekintetében sok esetben megfigyelhető a települési lejtő hatása, azaz a nagyobb településeken működő szervezetek általában a hozzáférésben és a használat szempontjából is kedvezőbb helyzetben vannak a kisebb települések szervezeteinél. A szolgáltatástípus szerint a családsegítő és gyermekjóléti tevékenységet folytató szervezeteknél tapasztalható bőségesebb és magasabb színvonalú IKT-eszközellátottság és hatékonyabb eszközhasználat.

Bár a számítógépes munkában rejlő lehetőségek nagyrészt kihasználatlanok, illetve sok esetben – ahol nincsenek megfelelően képzett szakemberek – maguk a hiányosságok is nehezen állapíthatók meg, a szociális szakma szokatlanul nyitottnak látszik az

informatikai fejlesztésekre. Az IKT-eszközök a megkérdezettek 55%-a szerint fontos szerepet töltenek be a szociális szolgáltatási feladatuk elvégzésében. Amióta bevezették használatukat, a szervezetek kétharmad részénél (66%) jelentősen nőtt a munka hatékonysága, és háromnegyed részük (75%) úgy ítéli meg, hogy informatikai eszközparkjuk fejlesztése számottevő segítséget jelentene számukra. A légkör tehát kedvező a további előrelépéshez, még annak figyelembevételével is, hogy a válaszok többnyire a munkahelyi vezetőktől származtak – sőt, éppen ezért talán még inkább így ítéltethető meg a helyzet.

Itt érdemes kitérni a kérdőívek visszaküldésének módjára. A megkérdezett szervezetek kétféleképpen is kitölthették a kérdőívet: ezt egyrészt megtehették papíron, és választhatták a postai úton való visszaküldést, másrészt *online* is lehetőségük volt válaszolni a kérdésekre. A megkérdezetteket semmilyen módon sem próbáltuk befolyásolni, hogy az egyik vagy a másik kitöltési módot válasszák. A visszaérkezett 382 kérdőívből 58-at, vagyis az összes kérdőív 15%-át töltötték ki az interneten, ami nagyon jól jelzi a szervezetek készségét, illetve rugalmasságát. Ha tekintetbe vesszük, hogy a kérdőívet kitöltő szervezetek valamivel több mint felének (54%) van internet-hozzáférése, ez mindenképpen figyelemre méltó eredmény. Külön érdekesség, hogy az *online* kitöltött kérdőívek egyharmad része (34%) olyan szervezetektől származott, amelyeknek saját bevallásuk szerint nincs internet-hozzáférésük. Ennek valószínűleg legtöbbször az az oka, hogy a számítógéppel, internetes kapcsolattal nem rendelkező szervezetnél, illetve annak valamelyik szervezeti egységénél dolgozó munkatárs, aki a kérdőívet kitöltötte, egyszerűen vagy a szervezet fenntartójánál, a központban, vagy a saját otthoni számítógépén végezte el ezt a feladatot.

Összefoglalás

Az IKT-eszközök használata a szociális ellátásban népszerűnek mondható: a szervezetek általában örülnének bármiféle fejlesztésnek. Ezen belül a technikai fejlesztés és a humán jellegű szakmai támogatás speciálisan IKT-eszközökkel kivitelezhető fajtái szinte egyforma súlyt kapnak. Öröndetes, hogy a technikai fejlesztés megalapozott igényével együtt jár az információs társadalomban megnyíló speciális lehetőségek felismerése. A különféle szolgáltatástípusok információs fejlesztési feladatainak többségét tekintve kielégítő megoldás lehet az irodai IKT-eszközök fejlesztése, azonban egyes szolgáltatástípusok esetében (például falugondnoki szolgálat) a mobiltechnika és általában a kommunikáció fejlesztése jelenthet áttörést. Az alapszintű képzés során biztosított minimális digitális írástudási szint a fájlkezelési vagy táblázatkezelési készségek elsajátítására vélhetően már nem elegendő, feltételezhetjük tehát, hogy az információs technológiák hatékony és sokoldalú felhasználására támaszkodó munkához „középfokú” informatikai ismeretekre van szükség. A szociális szolgáltatások területén dolgozó munkatársak iskolai végzettsége – és különösen a szociális szakmai képzettsége – még alacsonyabb szintű, mint a szociális közigazgatásban dolgozóké. Éppen ezért fontos tény, hogy az internetet felhasználó szervezeteknek majdnem a felénél oktatásra és képzésre is használják az internetet. A távoktatás megfelelő formáinak kialakítása jelentős előrelépést hozhat ezen a téren.

A szociális ellátásban mind a korszerű, hatékony módszerek (komplex ellátás, egyablakos kiszolgálás, integrált ellátás, területtől független szolgáltatások) alkalmazása, mind az ellátórendszer hatékony szabályozása (a szakmai eredményesség és a minőség biztosítása, a teljesítményelvű finanszírozás) megoldhatatlan az infokommunikációs eszközök kiterjedt használata nélkül, s ez igaz a vezetői döntések és a szociális munkások által végzett szakmai tevékenységek támogatására egyaránt, ideértve a szükséges monitoringot is. Kutatásunk végkövetkeztetése az, hogy a szociális ellátórendszerben tapasztalható kedvező légkör megfelelő alapot nyújt az információs társadalomhoz vezető átmenet végrehajtásához a szociális ágazatban.

Irodalom

- Kocsis Barna (2002). *A települési önkormányzatok szociális igazgatása területén használt számítástechnikai eszközök és alkalmazói programok*.
- A közigazgatás informatikai eszközei és információs tevékenységei. 2004, KSH.
- Pintér Róbert – Székely Levente: Információs Társadalom: Paradicsomban a civilek? *Civil Szemle*, II. évf., 4. szám, 2005.
- Kolin Péter – Székely Levente (2006). Szociális szolgáltató szervezetek információs társadalmi pozíciója. Infonia Alapítvány.
<http://www.szmm.gov.hu/main.php?folderID=1390&articleID=4978&ctag=articlelist&iid=1>

Kolin Péter

Fizikus, jelenleg a Pécsi Tudományegyetem Kommunikációs doktori iskolájának védés előtt álló hallgatója. 1979-ig a Filozófiai Intézetben dolgozott, ahol kultúraelmélettel kezdett foglalkozni. 1998 óta az ITTK munkatársa. A „Kultúra, evolúció, információ”, valamint „A kultúra kódjai” elnevezésű műhelyek vezetője, tudományos publikációi is főként ezekben a témakörökben jelennek meg. Szociális informatikával 2002 óta foglalkozik, e tárgyban a PTE és az ELTE óraadó oktatója. A *Lege Artis Medicinae* folyóirat tudományos főmunkatársa.
 E-mail: pekolin@chello.hu

Székely Levente

Szociológus és statisztikus, tanulmányait az ELTE Társadalomtudományi és Bölcsészettudományi Karán végezte, jelenleg a Corvinus Egyetem doktori programjának hallgatója. 2005 óta a Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetemen működő Információs Társadalom és Trendkutató Központban (ITTK) dolgozik kutatóként. Folyóiratunk konferenciarovatának és az *Infinit* hírlevél „Tudomány és technológia” rovatának szerkesztője. Kutatási területei: kultúrafogyasztás, médiafogyasztás, új média, ifjúságügy, oktatásügy, információs társadalom.
 E-mail: szekely.levente@ittk.hu