

# **Információs technológia és szolgáltató közigazgatás**

---

**Kutatási eredmények**

**(Kaposvári kistérség)**

**3. kötet**

## **Kvalitatív kutatási tapasztalatok**

**Budapest, 2002**

**Szerkesztette és a kutatást vezette: Lengyel György egyetemi tanár**

**Technikai szerkesztő: Fodor Györgyné**

**Budapesti Közgazdaságtudományi és Államigazgatási Egyetem  
Szociológia és Szociálpolitika Tanszék**

# Tartalomjegyzék

<b>1. Stratégiai partnerek</b>	<b>5</b>
• Hegedűs József – Zsubori Edina: Helyi kormányzás, stratégiai partnerek és a közigazgatás kapcsolata az információs társadalomban	7
• Füleki Dániel: Vállalati interjúk elemzése. Hivatalos szervezetekkel való kapcsolattartás, elektronikus ügyintézés.	23
• Lőrincz László: Állami, önkormányzati és civil szféra, interjúk tapasztalatok	41
<b>2. Lakossági vélemények</b>	<b>53</b>
• Siklós Viktória: Az új információs technológia használatának társadalmi aspektusai	55
• Vicsek Lilla: A fókuszcsoportok elemzése	71



# **1. Stratégiai partnerek**



**Hegedüs József – Zsubori Edina:**

## **Helyi kormányzás, stratégiai partnerek és a közigazgatás kapcsolata az információs társadalomban**

A 90-es évek társadalmi átalakulásának egyik legfontosabb eleme Magyarországon a decentralizáció volt, ami a térség egyik legradikálisabb önkormányzati törvényének elfogadásával kezdődött. A decentralizáció általános jelenség. Nemcsak a fejlett, hanem a fejlődő országokban is a társadalmi változások meghatározó eleme lesz. A decentralizáció előnyei egyértelműek, bár vannak feltételek, amelyek között vitathatóak az előnyök (Hommes, 1995, Prud'homme: 1995, Tanzi:, 1995). A közigazgatási-politikai decentralizációval párhuzamosan az „információs társadalom” térhódításának is a szemtanúi vagyunk. A kommunikáció, az információkhoz való hozzáférés, az információk mennyisége alapvető változásokat vittek nemcsak a magánszektor, hanem az állami szektor életébe is. Komoly kormányzati és önkormányzati kezdeményezések vannak az internet szisztematikusabb alkalmazására a közigazgatásban, amit jól tanúsítanak a szaporodó, e-kormányzattal kísérletező honlapok.

Társadalomtudományi szempontból azonban sokkal fontosabb kérdés, hogy a közigazgatás átalakulása, a gazdasági-politikai decentralizációs folyamatok és az információs társadalom fejlődése között mi a kapcsolat.

Hogy erre a kérdésre választ kapjunk, először megvizsgáljuk a decentralizációs folyamatot, majd áttekintjük, hogy ez a folyamat hol érintkezik az információtechnológia fejlődésével, majd az esettanulmány segítségével megkíséreljük illusztrálni ennek a folyamatnak a főbb konfliktusait.

### **Decentralizáció és a helyi társadalom**

A közigazgatási decentralizáció Magyarországon már a 80-as évek közepén elkezdődött, lényegében egyik eleme volt annak a reformkísérletnek, amely megpróbálta a szocialista társadalmat modernizálni a politikai rendszer módosítása nélkül. (Vági, 1991) Technikailag ezek a reformkísérletek előkészítették az 1990-es önkormányzati törvényt, és sok szempontból hozzájárultak az önkormányzati rendszer sikeres átalakulásához.

A szakirodalom a decentralizációnak több típusát különbözteti meg. Az adminisztratív decentralizáció (dekoncentráció) nem ismeretlen a szocialista társadalmak történetében. Magyarországon például a megyei politikai bizottságok helyi hatalmának megszilárdulását az 1960-as évek elején pontosan ilyen típusú dekoncentrációnak tekinthetjük. A lényeg ebben az esetben, hogy a helyi szervezet a központnak felelős, gazdasági-politikai értelemben a központtól függ. A központosított szocialista társadalmak is az igazgatás korszerűsítése miatt és/vagy a helyi politikai elit nyomására kénytelenek voltak dekoncentrálni apparátusukat. A

formális szabályok (jogrendszer, pártalkotmány, stb.) és a tényleges folyamatok ekkor is sok esetben eltértek egymástól, amit jól jelzett a függési rendszerek két fajta interpretációja. Az egyik a központi hatalom mindenhatóságából indul ki, és ennek végrehajthatóságából (Szelényi, 1973), a másik megközelítés pedig a helyi dekoncentrált egységek tényleges befolyásolásából (Vági, 1991). Érdemes megjegyezni, hogy az információ és az érdekérvényesítési mechanizmusok kapcsolatáról van szó, amit a modern közgazdasági irodalomban az aszimmetrikus információ, vagy az ügynök-megbízó (principal-agent) problémának hívnak.

A pénzügyi decentralizáció azt a folyamatot jelöli, amikor a dekoncentrált szervezetek relatív pénzügyi önállóságot kapnak, mind a bevételek, mind pedig a kiadások tekintetében. A „relatív” jelző azt érzékelteti, hogy az önállóság nem teljes, hiszen az állami szektoron („államháztartáson”) belüli egységekről van szó, amelyek jogosítványukat végül is „központtól” vagy a parlamenttől kapják. Pénzügyi decentralizációként jellemezhetjük a tanácsrendszer 70-es átalakulásának bizonyos elemeit, de tipikusan a 80-as évek reformjai tartoztak ebbe a típusba. A pénzügyi önállóság és a korrupció szorosan összefügg ezekben a rendszerekben, mivel a központi politikai kontroll esetivé válik.

A decentralizáció harmadik típusa a politikai decentralizáció, amikor a helyi közigazgatás (decentralizált egység) a helyi választóknak tartozik elszámolással, azaz a helyi választóktól függ. Az 1990-es önkormányzati törvény lényegében egy ebbe az irányba tett lépésként értelmezhető. A jogi és a tényleges helyzet itt is eltér egymástól, amit több tényező is magyaráz. A helyi társadalom nem volt és sok esetben nincs felkészülve arra, hogy politikai kontrollját hatékonyan gyakorolja a választott és kinevezett testületek felett. Ugyanakkor a helyi hatalom is igyekszik távol tartani a potenciális riválisokat a döntésektől.

A decentralizáció nem egyirányú folyamat, vannak periódusok és szektorok, ahol a decentralizációt centralizációs törekvések fékezik, amit jól jelez az is, hogy az elmúlt négy éves kormányzati ciklus erős és határozott központi politikát próbált keresztülvinni, a helyi önkormányzatokat sokkal inkább a politika végrehajtóinak, mintsem résztvevőinek tekintették. Az egyes szektorokban (oktatás, lakás, szociális ellátás, stb.) is érzékelhető „kurzus” váltás, amikor egy centralizációs időszakot egy decentralizációs időszak vált fel, illetve fordítva.

A tényleges társadalmi folyamatokat e három típusú decentralizáció egyfajta kombinációja jellemzi. Viszonylag széles körű „politikai decentralizáció” mellett is lehetnek olyan programok, amelyek az adminisztratív decentralizáció típusát képviselik, vagy olyan programok, amelyek inkább a pénzügyi decentralizációt jelentik. Ebből pedig az is következik, hogy a decentralizációs folyamatot lehet korlátozni, ha a politikai decentralizáció mozgásterét adminisztratív programokkal korlátozza.

## **A decentralizáció konfliktusai**

A decentralizációs folyamat jogi keretei tehát csupán a kiindulópontja volt annak a korántsem egyirányú folyamatnak, amit a hatalmi viszonyok átrendeződése, a különböző adminisztratív, gazdasági és politikai kontrollmechanizmusok átalakulása jellemzett. A rendszerváltás folyamata úgy is felfogható, mint a társadalmi-gazdasági viszonyok korlátozott ismeretek melletti átalakítása, amelyek kockázatokat jelentenek. A kockázatok potenciális társadalmi költségeket jelentenek, amit a nem hatékony intézményi berendezkedés vagy igazságtalan tehermegosztás jelenthet. Az önkormányzati rendszeren belül a tipikus konfliktusok



potenciális kockázatokat jelentenek, amelyek „nagysága” és természete azonban az IT térhódítása révén változik.

## **Központi kormányzat és a helyi önkormányzat**

Az első és legfrappánsabban érzékelhető konfliktus a központi kormányzat és a helyi önkormányzatok között alakult ki. Az önkormányzati törvény definiálja az önkormányzatok feladatait és a forrásokat, amelyek segítségével a feladatokat el kell látniuk. Ebben elosztási „játszmában” mind a központi, mind a helyi szinten nagyon sok fajta érdek, érdekkülönbség húzódik meg.

A magyar önkormányzati rendszer átalakulásában számos spontán döntés húzódott meg, amelynek egyik oka az információk hiánya volt. A vagyonmegosztás szabályozása, a helyi adótörvény kereteinek a kialakítása a legjobb példa arra, hogy a kormányzati és parlamenti döntések – részben az információk hiánya miatt – olyan negatív következményekkel jártak, amit csak „kézi” beavatkozással lehetett módosítani. Erre jó példa a törvények egyedi értelmezése, ami később az 1994-1998-as kormányzati időszak egyik legnagyobb botrányához vezetett, a Tocsik-perhez. A helyi adórendelet pedig olyan egyenlőtlenségeket vitt be az elosztási rendszerbe, hogy azt csakis a költségvetési törvénybe beillesztett bonyolult, alig követhető korrekciós mechanizmussal lehetett orvosolni. De ezeknek a korrekcióknak magas társadalmi költségei voltak, és megspórolhatóak lettek volna, ha az információk rendelkezésre állnak. Nincs szó arról, hogy fetisizálni szeretném az információk szerepét, hiszen számos példa van arra, hogy a negatív következmények világos ismerete sem tud megakadályozni részcsoportokat, hogy a számukra kedvező döntéseket kikényszerítsék.

Ennek ellenére, ha az információk nem léteznek, akkor hiába vannak meg a demokratikus döntési mechanizmus intézményi feltételei, a döntés kockázatai nem kerülhetőek el. Alapvető kérdés természetesen az érdekviszonyok, intézményi ösztönzők és érdekek, amelyek elsősorban befolyásolják a szereplők viselkedését a döntési szituációban.

A döntési kockázatok nem kerülhetőek el nagyon részletes információk esetében sem, hiszen részben önálló intézmények viselkedéséről van szó. És ahogy később érvelni fogunk, az információ különböző feldolgozottsági szintjei sem elegendőek ahhoz, hogy a kockázatokat kiküszöböljük.

Az IT-nek tehát fontos szerepe lehet a különböző kormányzati szintek közötti forráselosztás megtervezésében és a döntési folyamat átláthatóvá tételében, és a döntéshozók elszámoltathatóságában.

A magyar önkormányzati rendszernek számos eleme van, amely elvileg átlátható, de nincs meg a gyakorlati lehetőség arra, hogy az egyes szereplők ellenőrizzék az elosztási folyamatokat. Ezen a területen megfelelő intézményi feltételek mellett az IT eredményei alkalmazhatóak lennének.

Például a különböző képleten alapuló normatívák (pl. szociális normatíva, lakásnormatíva, stb.) kiszámítása kevésbé követhető és ellenőrizhető, ha az önkormányzatnak nem áll rendelkezésre az adat. További példa az „önhiki” program, amely a deficitese önkormányzatokat segíti ki, vagy a különböző pályázatokra vonatkozó döntések nyilvánossá tétele.

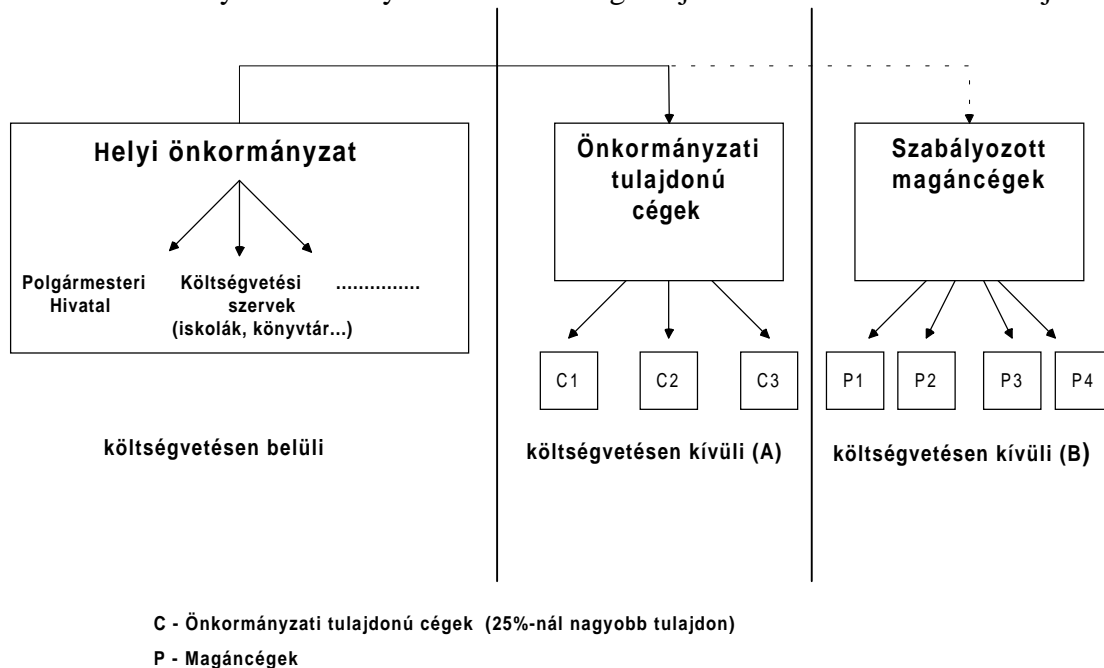
Vannak érvek, amelyek szerint az érdekviszonyok, a lehetséges döntések előnyeinek és hátrányainak az ismerete működésképtelenné tenné az elosztási rendszert. Ennek konkrét példája a fővárosi forráselosztás és az IT kapcsolata. Egyes szakértők szerint, ha az elosztási modell paraméterei és működése a résztvevő rendelkezésére állna, akkor a politikai egyeztetésben nem az elvek, hanem a várható eredmények játszanának szerepet. (Balázs-Hegedüs, 2002) Véleményünk szerint ebben a problémában nem az információk megléte, hanem az intézményes eljárás szabályai következetes betartásának a hiánya okozza a gondot.

## **A helyi választott testület és a szakapparátus konfliktusa**

A közigazgatással foglalkozó irodalom klasszikus kérdése, hogy mi a kapcsolat a politika és a szakképzett végrehajtó hatalom között. (Bibó, 1986a, 1986b, Erdei, 1946 Magyar, 1999) Az 1990-es változás egyik legfontosabb következménye a választott testületek és a szakapparátus közötti hatalom újraelosztása. (Temesi, 2000) A decentralizáció egyik következménye a helyi hatalom növekedése, ami jelentheti a végrehajtó hatalomét, vagy a politikai hatalomét. A politikai decentralizáció azt feltételezi, hogy a választott testületek képesek kontrollálni a szakapparátust.

Az önkormányzatok működésének másik eleme az önkormányzati feladatok szervezési módozataival függnek össze. Az önkormányzatok különböző egységei közötti intézményi-pénzügyi kapcsolatoknak nagyon nagy jelentősége van. Magyarországon a szervezeti-intézményi felépítésnek a legkülönbözőbb formái alakultak ki. Az önkormányzatok (korábban a tanácsok) a rendszerváltást megelőzően is különböző szervezetek közvetítésével látták el feladataikat (kötségvetési intézmény, tanácsai vállalat). A rendszerváltást követően a gazdasági társaságokra vonatkozó szabályozások módosulása következtében alakultak ki a ma működő intézményi formák. A különböző szervezeti formák alkalmazásának a jelentőségét az emeli ki, hogy az irányítás, a pénzügyek, a finanszírozás és az ellenőrzés tekintetében más és más lehetőségek alakulnak ki. Az tulajdonos/alapító ellenőrzési, irányítási lehetőségei: nagyban függnek a szervezeti formától., az alapkérdés, hogy elsősorban a hivatalhoz kapcsolódik vagy a választott testületekhez, illetve azok bizottságaihoz kapcsolódik a szervezet. A különböző típusú szervezeteknek mások a munkaügyi jogosítványai: is, nem mindegy, hogy közalkalmazottként foglalkoztatnak valakit, és fontos lehet a kinevezési jogkör is.

1. ábra A helyi önkormányzati feladatok végrehajtásának szervezeti struktúrája



Az IT fontos szerepet fog játszani a választott testületek és a szakapparátus közötti kapcsolat hatékonyságának növelésében. Itt megint ki kell emelni, hogy az IT csak megfelelő intézményi feltételek esetében nyújt megoldást, és még akkor is a lehetőségek korlátozottak. A privatizáció, valamint az állami és magánszektor közötti szorosabb együttműködés következtében nőni fog a jelentősége a közvetett monitoringnak, teljesítménymérésnek. Az ellenőrizhetőség és átláthatóság azonban nem csak ebben a kapcsolatrendszerben, hanem az állampolgárok és az önkormányzatok kapcsolatában is döntő lehet.

## Érdekcsoportok közötti konfliktusok

Az önkormányzatok (szűkebb értelemben a választott testületek és a szakapparátus) működésének alapkérdése a helyi érdekcsoportokkal való kapcsolatok kiépítése és a helyi gazdasági és társadalmi fejlődésbe való bekapcsolása. A rendszerváltás előtti időszak politikája a helyi társadalmat politikai értelemben homogénnek képzelte, és valójában a helyi politika a rendszerváltás után sem nagyon tudott mit kezdeni a helyi érdekcsoportokkal, a különböző lobbik informálisan, bizonyos értelemben véletlenszerűen épültek bele a helyi hatalomba.

A helyi kormányzat átláthatósága, a különböző érdekcsoportok bevonása a döntések előkészítésébe, az ellenőrizhetőség még mindig másodlagos szerepet játszik. Ezek szerepe azonban a korszerű kormányzati rendszerekben meghatározó.

A helyi vállalkozások, egyelőre a legfontosabb helyi adófizetők<sup>1</sup> látni akarják az adók felhasználását, és előbb-utóbb hosszú távú stratégiai döntésekbe is szeretnének beleszólni. Az a tapasztalat, hogy a formális struktúrák kialakulását nem is csak elsősorban a helyi hatalom ellenérdekeltsége akadályozza, hanem a tényleges és potenciális érdekcsoportok

<sup>1</sup> A magyar önkormányti rendszerben a lakosságot lényegében nem adóztatják meg, ami jól mutatja az önkormányzati rendszer fejletlenségét.

érdektelensége is. Nem hiszik, hogy hosszú távú döntésekbe bele tudnak szólni, és hogy érdemes beleszólni. A városok és régiók fejlesztési koncepciói például sokszor „szakmai anyagok”, amelyeknek nincs konkrét mondanivalója a helyi társadalom számára.

A potenciális befektetők az a másik kör, amelyik méltán várja el, hogy 1. legalábbis lássák a helyi gazdasági-társadalmi feltételeket, 2. nagyobb – helyzetüket érintő, befolyásoló -- stratégiai döntésekbe beleszólhassanak.

Minél decentralizáltabb egy önkormányzati rendszer, annál fontosabb szerepet kap a magánszektor, részben az állami és a magánszektor közötti kapcsolat, részben pedig a hitelintézetek révén. A hitelek szerepe még mindig nagyon korlátozott a magyar önkormányzati rendszerben. Világos azonban, hogy a hitelezők számára fontos, hogy az önkormányzatok gazdasága átlátható legyen.

A különböző lakossági érdekcsoportok szerepe potenciálisan sokkal több lehet, mint pusztán a lakossági fórumokon való részvétel, egy-egy konfliktus köré szerveződő ad hoc mozgalom kialakulása (pl. az iskola bezárások).

A decentralizáció a hagyományos helyi kormányzat megváltozását feltételezi, amelyben a IT-nek egyre fontosabb szerepe lehet. Ma még az egyedi felhasználók véletlenszerűen jutnak információkhoz, nem alakulnak ki formalizált struktúrák. A fejlettebb nyugat-európai országokban azonban sokkal szisztematikusabb megközelítésekkel lehet számolni.

Az önkormányzatok egyre nagyobb arányban használják az internetet a lakosság tájékoztatására, azonban még nagyon nagy a távolság a tények és az elvárások között. Az IT-ban rejlő egyik lehetőség a kormányzás legitimációjának szélesebb biztosítása, a lakossági csoportok közelebb hozása a kormányzáshoz. A e-demokrácia javaslatai (Clift, 2001) például a következő elemeket tartalmazzák:

1. Minden közt érintő gyűlést online közzé kell tenni szisztematikus és elérhető úton. Ez tartalmazza az időt, helyet és a polgárok részvételi lehetőségeit.
2. A site-oldalon egy speciális rész tartalmazza az önkormányzati egységek céljait, a fő döntéshozókat, valamint a költségvetési és jogi információkat. Ezeknek az információknak a közzétételével a polgárok lehetőséget kapnak rá, hogy befolyást gyakoroljanak a döntéshozásra. Ez tartalmazhat linkeket akár a parlamentáris fórumokhoz is.
3. A demokratikus folyamatokat elősegítő programok azt jelentik, hogy pl. közzétesznek formanyomtatványokat, kérdőíveket, ahhoz, hogy felmérjék, mit csinálhatnának jobban. Az internet megteremtheti a kormányzat teljesítménymérésének lehetőségét.
4. „Az ún.reprezentatív demokrácia kiépítése javasolt. Ami azt jelenti, hogy ne csak az adminisztratív demokrácia kiépítésére koncentráljanak, hanem javuljon a kapcsolat a helyi önkormányzatok és a központi szint között is.
5. Határozott e-mail politikát kell folytatni, mivel az e-mail a legszemélyesebb internet eszköz az állampolgárok között.
6. Online konzultáció bevezetése: ez azt jelenti, hogy az állampolgárok kapcsolatba léphetnek a döntéshozókkal és egymással. Ezeket a konzultációkat fontos jól struktúrálni, hogy az állampolgárok akár otthonról, az iskolából, könyvtárból, vagy

munkahelyről kapcsolatba léphessenek. Ennek a konzultációs lehetőségnek rendszeresen létre kell jönnie, hogy hatékonyan működjön.

Ma még a legtöbb önkormányzati honlap távol van ezektől a kritériumoktól.

## **Helyi irányítástól a helyi kormányzásig**

A szakirodalomban a helyi kormányzat új felfogása van kialakulóban. A kormányzás eredeti felfogása (government) a hangsúlyt arra helyezte, hogy a kormányzat döntéseket hoz, és azokat végrehajtja, (illetve hajtja), továbbá azokat a feltételeket vizsgálta, amelyek között a döntések megszülettek. A kormányzás új felfogása (governance) az érdekelt szereplők döntéseibe való bevonására helyezi a hangsúlyt, és azokra a szabályokra, amelyek segítségével „kollektív döntések” megszülethetnek. Mind a gyakorlati politika, mind az elmélet szintjeként a kormányzat új felfogása egy nyitott, hatékony, és elszámoltatható kormányzati rendszert feltételez, amely a kormányzati és nem-kormányzati érdekelt szereplők kooperációjára épít. (Storker, 1996) A szociológiai irodalomban számos kísérlet történt az új városi-hatalmi jelenségek konceptualizálására, pl. a „rezsim” elmélet, helyi hatalmi elit, „növekedési gépezet”, stb. A kutatásban felvetett kérdések szempontjából annak van jelentősége, hogy a modern kormányzat *új intézményi feltételek* között működik, ami alapvetően módosíthatja az IT potenciális szerepét. A probléma bemutatására két területet emelünk ki: a költségvetés-készítési folyamatot és a helyi gazdaságfejlesztést.

## **Költségvetés**

A költségvetés a helyi önkormányzatok működésének egyik legfontosabb dokumentuma. (Rubin, 1990). Rövidtávon az éves költségvetésben határozódnak meg a legfontosabb programok. A költségvetések 1990 után a közösség számára hozzáférhető dokumentumok, de a helyi politika a költségvetéseket még mindig belső információként kezeli. Valójában a nyilvánosság még nem elegendő ahhoz, hogy a költségvetési dokumentumok valóban betöltsék szerepüket: A hagyományos költségvetés-készítési technikákat egyre inkább felváltják a korszerű módszerek. (Henry, 1995) Ezek lényege, hogy az önkormányzatok működését programok köré szervezik, amelyek beillesztődnek egy korszerű stratégiai tervezés logikáját követő intézményrendszerbe.

## **Helyi gazdaságfejlesztés és stratégiai tervezés**

Az önkormányzatok hosszabb távú működését szabályozza a helyi fejlesztési terv. A korszerű városigazgatás lényegében az üzleti szférában kidolgozott technikákat adaptálja a városokra és régiókra. A korszerű közigazgatás felfogásában a stratégiai tervezés az érdekelték széleskörű bevonásán alapuló hosszú távú terv. Következésképpen ugyanazt a szerepet játssza, mint a korszerű költségvetés, csak hosszú távon. Valójában az éves költségvetésekben megfogalmazott programoknak szerepelniük kell a stratégiai tervben. A kulcskérdés itt ismét az érdekelték bevonása és ennek az IT-ra vonatkozó hatása.

A magyar gyakorlat azonban sok szempontból elmarad ezektől az elvárásoktól. Például a törvény előírja minden önkormányzatnak, hogy készítsenek egy helyi gazdaságfejlesztési tervet, de tulajdonképpen senki nem tudja, hogyan kell készíteni, és milyen elemeknek kell ebben szerepelnie.

A szakirodalomban komoly vita van abban a kérdésben, hogy a stratégiai terv mennyire legyen „szakanyag” és mennyire politikai dokumentum. A stratégiai anyagok, különösen a

területfejlesztési és régiós tanácsok, komoly keresletet teremtettek a „stratégiai tervek” iránt, ami kicsit fel is hígította e dokumentumokkal szembeni elvárásokat. Ezek a dokumentumok még messze vannak attól, hogy a helyi kormányzat és a helyi társadalom együttműködését szabályozó dokumentumok legyenek. Tipikus esetben a stratégiai tervek kutató anyagok, amelyekben a programok nincsenek egyeztetve sem a szakmai és társadalmi szereplőkkel, sem pedig a politikai szereplőkkel. Ezért nem ritka, hogy a napi döntésekre alig van befolyásuk.

A másik tipikus probléma, hogy a stratégiai tervek pártdokumentumok, a vezető politikai csoport saját politikai kampánycélra készített dokumentuma. Ebből következik, hogy ilyen esetekben a nyilvánosság szerepe nem a stratégia formálásában van, hanem annak „befogadásában”.

A decentralizáció, a döntési mechanizmusok kinyitása az érdekeltek felé nagy kihívást jelent az IT felé. Itt nem pusztán egyirányú kapcsolatról van szó, hanem arról is, hogy az információk szélesebb hozzáférése a döntési mechanizmusok zártságát szétfeszíti.

## **Az IT megjelenése a helyi társadalomban**

Az IT megjelenésének fontos szerepe van a decentralizációs folyamatok kiszélesedésében. A szakirodalomban vita van abban a kérdésben, hogy az IT feltétlenül a decentralizációs erőket erősíti-e, vagy éppen ellenkezőleg, a centralizációs törekvéseket. Az új önkormányzati rendszer bevezetése óta eltelt idő tapasztalatai azt mutatják, hogy a IT nem játszik önálló szerepet sem a centralizációs, sem a decentralizációs törekvésekben jelenleg. A központi kormányzat recentralizációs törekvéseit nem annyira az információk hiánya akadályozza, hanem sokkal inkább az a tény, hogy a relatív önállósággal rendelkező egységek viselkedését nehéz befolyásolni.

A decentralizációs folyamatok szempontjából leegyszerűsítve a problémát az IT két -- egymástól kizárólagosan nem elválasztható -- funkcióját kell megkülönböztetnünk. Egyrészt az információkhoz való hozzáférés és az ehhez kapcsolódó problémák, a másik pedig a különböző szereplők közötti kommunikáció kialakítása.

Az információ a helyi társadalom (érdekelte) szereplőinek viselkedését, stratégiáját befolyásolja. A stratégia módosítása azonban folyamat, amelynek minimálisan három stádiuma van:

1. adatok, információk mennyisége és elérhetősége (nyilvánosság)
2. információk strukturálása (indikátorok)
3. információk nyújtotta összefüggések elemzése (társadalmi-gazdasági hatások elemzése)

Az információk mennyisége sokszor nem hozza közelebb az érdekelt szereplőket egy elfogadható, korszerű stratégia kidolgozásához. Az információk közötti tájékozódás komoly felkészülést igényel, azt a képességet, hogy az érdekelt szereplő szelektálni tudjon az információk között. A különböző „indikátor” programok mögötti racionalitás pontosan egyfajta „menekülés a bőségtől” stratégiaként értelmezhető. Az indikátor programok azonban nyitva hagyják a kérdést, hogy mi következik az adatokból, és hogyan módosítják a tények az egyes érdekeltek stratégiáját. És itt lép be a különböző hatások elemzése (fiskális hatás

elemzés, helyi gazdasági/társadalmi hatástanulmányok). A decentralizáció előrehaladása egyre fontosabbá teszi a helyi elemzői kapacitások meglétét, ami akár a helyi kormányzaton belül alakulhat ki, akár nem-kormányzati szervezetek révén. A kutatáson alapuló tanácsadás még elérhetetlen az önkormányzatok számára, de ennek kultúrája is nagyon kezdetleges.

A magyar önkormányzati rendszerben az elmúlt évtized elsősorban az adatok mennyisége és az azokhoz való hozzáférés gyorsasága növekedett. Komoly erőfeszítések jelentek meg az indikátorok képzése terén, de ezek sok szempontból elszigetelt kísérletek maradtak. A helyi hatások elemzése pedig egyedi kezdeményezés, és még az igénye sem igazán vetődik fel.

Az IT másik karakterisztikus hatása a kommunikáció, az egyes érdekelt szereplők egymás közötti, és a saját csoporton belüli kommunikációja fontos hatást gyakorol a döntési mechanizmusokra.

Az IT megjelenése és hatása jól követhető az elmúlt évtizedben, továbbá több ponton is előrejelezhetőek változások.

A demokratikus döntési mechanizmusok és az érdekérvényesítés területén várhatóak változások. A mai rendszerben az egyes érdekcsoportok stratégiája korlátozott információkon alapszik, ami igaz nem csak a helyi érdekcsoportokra, hanem a központi érdekeket képviselőkre is. Az önkormányzati törvény – ahogy erről már volt szó – számos ponton egyfajta „blind choice”-ként értelmezhető, senki nem tudta előre megmondani, milyen következményekkel fog járni. A legfrappánsabb példa a vagyon törvény, aminek nagyon komoly politikai következményei voltak.

## **Esettanulmány: helyi gazdaságfejlesztési stratégia és az IT**

### **A probléma**

Az elmúlt években alapvető változások zajlottak le Magyarország politikai, gazdasági és szociális szerkezetében. Ennek egyik mintapéldája Kaposvár, Somogy megye székhelye. Kaposvár a szakértők szerint is Dél-Dunántúl legdinamikusabban fejlődő települése. Régiótársközpont, sok olyan feladattal, amelyek mind polgárait szolgálják. Korszerű infrastrukturális hálózatok épültek, munkahelyek jöttek létre, éppen most készül a várost elkerülő gyorsforgalmi út, az M9-es autópálya. Kaposvár az a magyar település, ahol évente többmilliárdos beruházás zajlik egyszerre. Kaposvár az a város, ahol az elmúlt időben szemmel láthatóan lendületes fejlődés következett be. Ez az egyetlen megyeszékhely, aminek a lakossága az utóbbi években növekedett. Jelenlegi lakosainak száma: 68 070 Ennek oka elsősorban az iparfejlesztés, ezáltal számos új munkahelyet teremtve az itteni lakosságnak, illetve az odatelepülőknek. 2000. januárjában alapították a Kaposvári Egyetemet, ezáltal a város az ország 9 egyetemi székhelyének egyike lett. Emiatt csökkent az elvándorlás, a fiatal értelmiségiek helyben tanulnak tovább és próbálnak elhelyezkedni. A város ma is fontos vasúti és közlekedési csomópont, összeköttetése az agglomeráció településeivel szoros, és megfelelő a távolabbi, megyehatáron túli helységekkel is. A városon halad át többek között a Budapest- Gyékényes közötti vasút. A balatoni régió az idegenforgalom szezonális szerepét erősíti, és a bevételek jelentős része ebből származik.

A kérdés az, hogy mi a szerepe ebben a fejlődésben az önkormányzatnak, és vajon mi a szerepe a megnövekedett IT lehetőségeknek.

## **Helyi gazdaságfejlesztés**

A helyi gazdaságfejlesztés az önkormányzatokkal foglalkozó irodalom kiemelt témájává vált. Konceptuálisan kérdéses, hogy pontosan mit értsünk „helyi gazdaságfejlesztés” alatt, hiszen a gazdaságfejlesztés mindig „helyi” lesz. A fogalom és a kutatási terület népszerűségét sokkal inkább a globalizáció és a decentralizáció folyamatai erősítették meg. A gazdasági fejlődés során felértékelődött a nagyobb térségek és városok helyi kormányzatainak a szerepe, nem annyira mint közvetlen gazdasági szereplőé, hanem sokkal inkább, mint a fejlődés elősegítője, katalizátora (enhancement). A helyi gazdaságfejlesztési stratégia segítségével a helyi kormányzat hatékonyan demonstrálhatja, hogy a gazdasági szereplők között egyetértés van a legfontosabb célok tekintetében, és világos elképzelései vannak a gazdaságfejlődés pénzügyi feltételeiről, mint az adózás, közösségi beruházások várható iránya és mértéke, stb. A helyi gazdaságfejlesztési stratégia nem pusztán egy dokumentum, hanem sokkal inkább a gazdasági szereplők számára látható intézmények, hiteles programok, és ésszerű koncepciók együttese.

Visszatérve a hazai viszonyok elemzéséhez, a kérdés az, hogy a magyar önkormányzatok hol tartanak ebben a folyamatban. Ezt az elemzést követi annak vizsgálata, hogy milyen tényleges és potenciális szerepe lehet az IT-nek abban, hogy a helyi kormányzat hatékonyabban hozzájáruljon a gazdaságfejlesztéshez.

A magyar gazdaságfejlesztés elmúlt 10-12 évének fontos szereplője volt a külföldi vállalkozások letelepedése. Több elemző szerint a gazdasági visszaesés megállítása ennek volt köszönhető, amit közvetett módon az is bizonyít, hogy az ebben a „versenyben” szerepet kapó megyeszékhelyek, mint Kaposvár is, a külföldi vállalkozások megtelepedésében látta és látja a helyi gazdaságfejlesztés kulcsát. Ez a szemlélet önmagában befolyásolja a városvezetés kommunikációs stratégiáját, és sok szempontból beszűkíti a helyi gazdaságfejlesztési stratégia szerepét. A feltételezés ugyanis az, hogy a külföldi befektetők becsábítása automatikusan megindítja a fejlődést, részben más külföldi befektetők felé, részben pedig a helyi vállalkozások (beszállítók) irányába. A kutatások nem igazolták egyértelműen ezt a feltevést.

Valójában arról sincs egyértelmű képünk, hogy a helyi vezetésnek mi a szerepe a gazdaságfejlesztésben. Vajon igaz-e az az állítás, hogy a helyi vezetés ügyességének, rátermettségének az eredménye a külföldi befektetések megjelenése. Nem feladata kutatásunknak megválaszolni ezt a kérdést, sokkal inkább feladatunk leírni a gazdaságfejlesztési stratégiát alkotó intézménystruktúrát, és ennek IT háttérét.

### **A helyi gazdaságfejlesztés szervezeti keretei**

A magyar önkormányzatok különböző megoldásokat alakítottak ki a helyi gazdaságfejlesztés irányítására. Két elemet kell kiemelni ebben a folyamatban: egyrészt a helyi gazdasági befektetések koordinálását, elsősorban az engedélyezési eljárás és a lehetséges pénzügyi feltételek meghatározása (mint a helyi adózás, különösen a lehetséges engedmények), másik elem pedig a beruházásokat befogadó ipari parkok üzemeltetése.

A koordinációs feladatokat elláthatja az apparátus, különösebb átszervezés nélkül. Így például a jegyzőhöz is telepíthető a befektetési tervekkel érkező vállalkozók információval való ellátása. De sokkal tipikusabb, hogy külön részleget hoznak létre a polgármesteri hivatalon belül, és közvetlenül a polgármester vagy alpolgármester felügyelete alá rendelik. A harmadik típus, amikor külön szervezetet hoznak létre a koordinációs feladatok ellátására.



Nem könnyű eldönteni, hogy melyik megoldás hatékonyabb. Az első mindenesetre ad hoc megoldást jelent, mert azt feltételezi, hogy a hivatal osztályai képesek rugalmasan kooperálni, egy-egy nagyobb befektetés előkészítésénél ad hoc bizottságot kell létrehozni és működtetni. A másik probléma (és ez nem csak az első, hanem a második intézményes megoldást is jellemzi), hogy a közalkalmazotti státusz önmagában is rugalmatlanabb. (Nehéz például elérni, hogy ebben a státuszban dolgozók hétvégeken is, ha erre szükség van, rendelkezésre álljanak.)

A gazdaságfejlesztés bármilyen szervezeti megoldását is jelent az önkormányzat részéről, lényegében a magánszektor bevonását jelenti. Ezek tipikus eleme az inkubátor ház.

Inkubátorház. 1992-ben jött létre a Vállalkozásfejlesztési Központ, elsősorban a Phare-tól igénybe vehető programoknak a kezelésére. Külső irodáik vannak Barcson, Nagyatádon, Marcaliban, Tabon, Siófokon, Balatonlellén. Ezeket a kezdő vállalkozásoknak a tanácsadói tevékenységére szervezik. Tehát egy egészen alapfokú oktatást kell belevenni. A központban 7-en dolgoznak és az irodák is itt vannak. 12-14 fős létszámuk van megyei szinten. 1992-93-tól létrejött a mikro-hitel program, amelyet a helyi vállalkozói központok, illetve a Budapesti központ kezel. Ennek a programnak a lényege, hogy a kezdő vállalkozásokat nagyon alacsony kamatozású hitellel segítse. A Vállalkozásfejlesztési Központban vállalkozókon kívül intézmények, önkormányzatok a partnerek.

A helyi gazdaságfejlesztés irányítása összekapcsolódott az ipari park programmal. Az ipari parkok a legkülönbözőbb szervezeti/intézményi konstrukciókat jelenthetik, de tipikus esetben az önkormányzat tulajdonos lehet benne. Kaposvár esetében az önkormányzat nem játszik közvetlen szerepet az ipari parkban.

Ipari Park. A Videoton Elektronikai KFT gyár elődjét 1962-ben alapították. 1971-ben Tungsram Egyesült Izzólámpa és Villamossági RT átvette a kisvállalatot, és az akkori iparfejlesztési politikával összhangban egy 2000 főnél is több alkalmazottat foglalkoztató modern gyárat létesített. A 80-as évek elején profilváltásra kényszerült a gyár. A General Electric Lighting a Tungsram megvásárlását követően erőteljes profiltisztításba kezdett, mely 1993-ban a gyár eladásához vezetett. 1996-ig osztrák tulajdonú, MBKE Elektronikai KFT néven működött. 1997-ben a VIDEOTON HOLDING Rt tagvállalatává vált a gyár. A fejlődés útjának az Ipari Park létrehozása látszott. A gyár vezetése szakmai tudásával, tapasztalataival, piaci kapcsolataival felvállalta a kis és középvállalkozások letelepítését, tevékenységük összefogását. Az eredmények elismeréseként 1998-ban elnyerte az Ipari park címet, az Ipari, kereskedelmi és Idegenforgalmi Minisztérium pályázatán. 1998 óta 17-re szaporodott az ipari park tagjainak létszáma, amelyek az ipar különböző területeit fedik le és jól működő gazdasági vállalkozásokként, korszerű technológiájukkal az európai színvonalnak is megfelelnek.

## **A stratégia jellege: az érdekelték bevonása**

Alaphipotézisünk szerint a legnagyobb *stratégiai dilemma*, hogy a fejlesztési koncepciók elkészítésénél az önkormányzat nem eléggé vonja be a partnereit, illetve a lakosságot. Nagyon nehéz megállapítani, hogy ebben milyen szerepet játszanak a különböző tényezők. A tapasztalat az, hogy nagyon könnyű az érdekcsoportok kedvét elvenni a kooperációra, ha a megvitatott anyagok és a viták nem demonstrálják a hasznát. Ez azonban kulturális kérdés is, a lakosság nincs felkészülve arra, hogy stratégiai kérdéseket vitasson meg, általában hiányoznak azok a közbenső elemzések, amelyek a rendelkezésre álló információk és a stratégiai kérések közötti kapcsolatot megteremtene.

Fontos szempont, hogy az önkormányzat milyen szerepet szán a stratégiai dokumentumnak. Kaposvár esetében még 1994-ben készült el egy dokumentum, aminek a konkrét döntési mechanizmusban alig volt szerepe. A döntést hozók nem szeretik, ha megkötik a kezüket, így, ha lehet, nem ragaszkodnak olyan politikai dokumentumok elfogadásához, amely egy-egy „ötlet” megvalósítását megakadályozhatják. A korszerű városvezetés és irányítás alapeleme a kiszámíthatóság. Ha ez hiányzik, akkor a befektetők és hitelezők bizonytalan környezettel állnak szemben, és a nagyobb kockázatok miatt kisebb mértékben járulnak hozzá a helyi gazdaság fejlesztéséhez, mint abban az esetben, ha kiszámítható városvezetéssel lenne dolguk.

A másik korlát a stratégiai terv maga, amelyik igyekszik a szektorok érdekeit figyelembe venni. Nem jelenti azt, hogy az érdekelték alkotóan részt vesznek a terv elkészítésében, hanem csupán, hogy meghallgatják őket. Az éves költségvetés, különösen annak fejlesztési program része, az igényeket be kell, hogy szorítsa a szűkös feltételek közé. Ez az egyeztetés a legnehezebb része a költségvetés-készítésnek, hiszen itt kell a konszenzust a különböző résztvevők között megteremteni. A stratégiai terv megúszhatja ezt a költséget, ha olyan programokkal dolgozik, amelyek költségvonzatát nem gondolja végig, így mindenki érvényesítheti elképzelését és rábízta a mindenkor hatalmi viszonyokra a program megvalósulását. Ebben az esetben a stratégiai terv „lila elképzelések” csokorba foglalása, és nem játszik különösebb szerepet.

Az önkormányzat részéről még ebben az esetben is kérdéses, hogy nyitott legyen-e, vagy pedig megmaradjon a szűkebb vezetés (mint megbízó) és a tanácsadó belső ügyének. Sokszor a vezetés attól fél, hogy a stratégiai terv kicsúszik a kezei közül és önálló életet él, esetleg implicit bírálatot is jelent, vagy akár az ellenzék „terméke” lesz. A nyilvánosság mindig kockázatot jelent, és mivel ennek a kockázatnak a hozama bizonytalan, költségei pedig többé-kevésbé előre láthatók, nem véletlen, hogy tipikus esetben az önkormányzat inkább a belső, zárt eljárást választja

### **Az információ stratégia: megyei elképzelések<sup>2</sup>**

A technológiai fejlesztések értéséhez, támogatásához olyan társadalmi, szellemi légkör szükséges, amely világossá teszi a technológiai vagy műszaki fejlesztések értelmét. Ehhez természetesen szükség van az átfogó, interaktív információs - kommunikációs hálózatokra. Ehhez az alapvető infrastrukturális feltétel, hogy a háztartások és a megyék többségében a hozzáférés megvalósulhasson, vagyis közvetlenül elérhetővé váljon a hálózati és mobil megyei, a nemzeti és globális szélessávú, gyors és interaktív infokommunikációs hálózatok.

Szükséges a fontosabb intézményekben egy olyan belső hálózat kiépülése, amely megfelelő szakmai szoftverrel van támogatva. Valamint az oktatási koncepcióban szükség lesz az intézményi belső hálózatok működéséhez szükséges humánerőforrás képzésre is. A gazdaság-fejlesztési programokban egyik fő feladat, hogy az e-gazdaság központi elemévé váljon a fejlesztésnek.

Erre jó példa a Víziközmű infrastruktúra fejlesztése. Mivel egyre nagyobb hangsúlyt kell, hogy kapjon az önkormányzati alapfeladatok közműellátással kapcsolatos része is, az információk megszerzéséhez és továbbításához az informatikai hálózat megteremtése létkérdés. A közműves ivóvízellátás és a közműves szennyvízelvezetés könnyen integrálható

---

<sup>2</sup> Ez a pont az Intelligens Somogy megye Program (Nagykovácsi, 2000) tanulmányra támaszkodik.

az önkormányzatok térinformatikai nyilvántartásába. Szükség van egy átfogó infrastrukturális fejlesztési tervre, elsősorban a helyi önkormányzatoknak kell lehetőséget adni, hogy ezt a saját munkájukhoz felhasználják.

A *közzolgáltatásokhoz* való elektronikus hozzáférés a következő tényezőkből tevődik össze:

- Szükség van szélessávú interaktív információs hálózatra., önkormányzati honlapra. Ezeken rajta kell, hogy legyen minden önkormányzati előterjesztés, döntés, testületi anyag, bizottsági vita.
- A testületi döntéseket előzze meg elektronikus (részleges) népszavazás. Az Önkormányzati honlapokra kerüljenek fel a helyi és kistérségi civil szervezetek, valamint szükséges az áttérés a digitális önkormányzásra és az e-közigazgatásra.

## **Az önkormányzat és az IT**

Az informatikai stratégia kidolgozása az önkormányzatok esetében egy elsődleges feladat<sup>3</sup>. Ez két részből áll : egyrészt az önkormányzati rendszer adminisztrációja, illetve a szabályozási kérdések, mint pl. az adatvédelem, illetve minőségbiztosítás. Ez elég sokrétű, ami kapcsolódik az informatikához. Az osztály fő feladata az információs társadalom felkészülésének a programja, valamint az infrastrukturális fejlesztésekben való közreműködés. Jelenleg az informatikai terület felfelé ívelő pályán van az önkormányzatoknál.

Azonban jelentős különbség van az országos és a helyi hivatalok működése között. Ilyen például a személyzeti nyilvántartások rendszere. Hivatalos szinten minden második ember jut számítógéphez . A város készített egy olyan városi hálózatot, amivel az interneten az intézményekkel lehet kapcsolatot tartani. Állandóan szükség van az informatikai hálózat bővítésére, egyrészt , mert elavulnak a gépek, másrészt a feladatok egyre bővülnek.

A felmerülő problémákat vagy az informatikai osztály kezeli, vagy alvállalkozói szinten ki van adva, ha olyan, ami naprakész ismereteket igényel. Az ECDL nemzetközi vizsgát a városnál sokan letették, és ez javította a munka határfokát. Az önkormányzat munkatársai rendszeresen részt vesznek továbbképzéseken.

Az internetet elsősorban információszerzésre használják, valamint pályázatok, állami szervek honlapjának figyelésére. A hivatali ügyben való levelezést a partnerekkel való kapcsolattartásra használják. Próbálják feltenni a honlapra pl. a közgyűlésekről szóló határozatokat, rendeleteket és rendezvényeket.

Ha az Internet költségei csökkennének, akkor az otthoni használat is gyakoribb lenne, ami segítené az önkormányzatokkal való kapcsolattartást, például. Ennek azonban vannak technikai korlátai is, ugyanis a dolgozók egy része olyan falvakból járnak be, ahol nincsen még telefonvonal sem. A hivatalban azonban , mind a belföldi, mind a külföldi partnerekkel, lehetőség szerint elektronikus formában tartják a kapcsolatot, a fax teljesen háttérbe szorul. A hivatalos ügyintézésnél azonban fel kell készülni arra, hogy a partner elektronikus levélben keres meg, és ennek az ügyintézésnek a feltételeit biztosítani kell.

---

<sup>3</sup> Pázmány Gábor, megyei jogú város informatikai osztályának vezetőjével készült interjú alapján

Jelenleg az Internetet például információszerezésre, információnyújtásra használják. Hirdetnek például részvényt, vagy kötvényt. Nagyon sokszor érkeznek így különböző szerződések, programok, rendeletek, rendelettervezetek. Ezenkívül társ - és partnerszervezetek keresik meg egymást. A honlapról felmérések készültek, a megkeresések száma folyamatosan emelkedik. Pl. elsősorban külföldiek keresik meg az adott honlapot, hiszen őket hagyományos adathordozókkal, prospektusokkal nem lehet behozni. Ezenkívül a honlapot az üzleti világ szereplői is rendszeresen látogatják. Hiszen például a vagyongazdálkodási Igazgatóságnak a közzététele elsősorban az ő érdekszféráikra tartozik. Nagyon fontos és lényeges, hogy rendszeresen tájékozódjanak az önkormányzat dolgairól. Persze a közigazgatásnak azt kellene elérni, hogy minél több információt feltegyen az Internetre, és így az együttműködés a stratégiai partnerekkel gördülékenyebbé válna. De talán utópia az egyelőre, hogy XY nem jön be a hivatalba, hanem otthon a számítógépén lekérdezi az információt és esetleg e-mailen keresztül meg is tudjuk kötni a szerződést.

Technikailag az Internet ugyan annak a lehetőségét veti fel, hogy ezek a partnerek interaktív kommunikációban vannak a helyi közigazgatással és részesei ezáltal egy direkt demokráciának, például véleményeik elektronikus közlése révén. Azaz az érdekelték (stakeholderek) online formában részt vehetnek a lokális döntéshozásban, ezáltal érvényesítve érdekeiket.

## Interjúalanyok

A esettanulmányhoz interjúk készültek az önkormányzat, önkormányzati vállalatok és a magánszektor területén dolgozókkal, azokkal a *stratégiai partnerekkel*, akik a város (Kaposvár) stratégiai tervezésében és városfejlesztési koncepciójának a kialakításában jelentős szerepet játszanak.

Sárdi Péter, városi önkormányzat vagyongazdálkodási osztályvezető

Pázmány Gábor, megyei önkormányzat, informatikai osztályvezető

Stadler József, Városfejlesztési, Környezetvédelmi és Műszaki Bizottság, tanácsnok

Fazekas Sándorné, városi önkormányzat gazdasági és műszaki osztályvezető

Taxner Gábor, vállalkozó, Inkubátorház

Németh Jenő, főtanácsos

Varga József, Ipari Kamara elnöke

Gerber András, vezérigazgató, Videoton

Ilf Miklós, igazgató Vízművek KFT

## Felhasznált dokumentumok

1. Kaposvár, a mi otthonunk (Vitairat 2001)
2. Intelligens Somogy megye Program (Nagykovácsi, 2000)
3. Kaposvár és térsége gazdaságának fejlesztését megalapozó tanulmány, 1994.
4. [www.kaposvar.hu](http://www.kaposvar.hu)
5. [www.somogy.hu](http://www.somogy.hu)
6. Kaposvár és környéke )
7. Somogy megye területfejlesztési koncepciója ,1998
8. Dél- Dunántúl komplex fejlesztési programja , 1999.

## Irodalom:

A helyi önkormányzatok alkotmányi szabályozása (Jog és Jogtudomány 11.

Alkotmányelőkészítő tanulmányok IV. Szerk: Verebélyi Imre, Közg, és Jogi Könyvkiadó MTA Állam- és Jogtudományi Intézete, Budapest 1996.)

Bahl, R.W. and Linn, F.J.: Urban Public Finance in Developing Countries, Oxford University Press, World Bank Book, 1992,

Bibó István: A magyar közigazgatásról In: Bibó István Válogatott tanulmányok, II. kötet Megvető Kiadó1986, 469-485 o.

Bibó István: Jogszerű közigazgatás, eredményes közigazgatás, erős végrehajtó hatalom in: Bibó István Válogatott tanulmányok, I, kötet Megvető Kiadó1986, 271-294 o.

Bird, Richard M., Robert D. Ebel and Christine I. Wallich: Fiscal decentralization: From command to market In: Decentralization of the Socialist State (Intergovernmental Finance in

Transition Economies ed.: Richard M. Bird, Robert D. Ebel and Christine I. Wallich, World Bank, Regional and Sectoral Studies, 1995. 1-69 pp.

Christian Lefevre: Metropolitan Government and Governance in Western Countries :A Critical Review ( International Journal of Urban and Regional Research, 1998)

David L. Weimer, Adrian R. Vining :Policy analysis :Concepts and Practice , 1992

E. J. Wilson : Globalization, Information Technology and Conflict in the Second and Third Worlds, A Criticval Review of the Literature [http://www.rbf.org/Wilson\\_Info\\_Tech.pdf](http://www.rbf.org/Wilson_Info_Tech.pdf).

Erdei Ferenc: A közigazgatási reform problémái Forum, 1946, 86-98

G. Stroker – K. Mossberger : Urban regime theory in comparative perspective , Government and policy, 1994

Gerry Stroker:Governance as theory:five propositions,1998.

Hegedüs József, Kovács Róbert, Tömkő Andrea: Településfejlesztési konfliktusok mögötti érdekellentétek típusai, Városkutatás Kft, 1995, kézirat

J. Hegedüs – G. Balás: Intergovernmental Transfers in the Municipality of Budapest in: Hungary - Subnational Modernization Challenges (edited: M. Kopányi, S. E. Daher, D. Wetzel) WBI, forthcoming

Hommes, Rudolf: Conflicts and Dilemmas of Decentralisation (in: Annual World Bank Conference on Development Economics 1995,The World Bank Washington D.C.) pp. 331-362

Horváth M. Tamás: Önkormányzatok és a közszolgáltatók (in: III. Kitörés a válságból - helyi gazdaságfejlesztés Tatabányán) pp. 189-206

Irene S. Rubin:The Politics of Public Budgets In: The Politics of Public Budgeting by Irene S, Rubin (Chatham. N.J.: Chatham House Publishers, 1990) pp. 1-28

Jan H.G. Klabbers: A Paradigm Shift in Planning: Information Technology and

Magyary Zoltán: Magyar Közigazgatás. A közigazgatás szerepe a XX. sz. államában: a magyar közigazgatás szervezete működése és jogi rendje

51 KB Magyar Jogi Szemle. (1995) 1. (próbaszám;)

Nicholas Henry: Költségvetési fogalmak és eljárások, 234 –280, IN:Szöveggyűjtemény a közszolgálati pénzügyek kérdéshez, Budapest, 1995

Pálné Kovács Ilona: Az érdekérvényesítés területi egyenlőtlenségei Magyarországon (Társadalmi Tervezés Magyarországon, szerk: Enyedi Gy. KJK., Budapest 1993.) pp. 57-74

Rémy Prud'homme: The Dangers of Decentralisation (Research Observer, Vol.:10, Num:2, Aug.1995,The World Bank Washington D.C.) pp. 201-220

Rethinking Local Democracy, (ed.: G. Stroker and D.King)

Self-Steering in Complex Systems <http://stratema.sigis.net/cupum/pdf/S23.pdf>.

Steven Clift : Top Ten E-Democracy "To Do List" for Governments Around the World <http://www.publicus.net>

Szelényi Iván: Regionális fejlődés, gazdálkodás, igazgatás (A közigazgatás fejlesztésének komplex tudományos megalapozása, Magyar Tudományos Akadémia Állam - és Jogtudományi Intézete 1973)

Tim Hall : The Entrepreneurial city, 1998

Temesi István :Local government in Hungary, LGI 2000

Vági Gábor: Magunk, uraim. Település, tanács, önkormányzat ; Gondolat, 1991, Budapest

Vági Gábor: Versengés a fejlesztési forrásokért (KJK, 1982)

Vito Tanzi: Fiscal Federalism and Decentralisation: A Review of Some Efficiency and Macroeconomic Aspect (in: Annual World Bank Conference on Development Economics 1995,The World Bank Washington D.C.) pp. 295-330

**Füleki Dániel:**

## **Vállalati interjúk elemzése.**

### **Hivatalos szervekkel való kapcsolattartás, elektronikus ügyintézés**

#### **1. Előzetes várakozások**

A vállalkozások számára kiemelkedően fontos a közhivatalokkal való rendszeres kapcsolattartás, de ugyanígy a piaci alapon működő hivatalos intézményekkel (így például bankokkal és biztosítókkal) való összeköttetés is. Különösen akkor, ha az adott vállalkozás nem csupán belföldi, hanem külföldi érdekeltségi csatornákkal is rendelkezik.

Logikus tehát azt feltételezni, hogy minden olyan megoldást, amely a folyamatos kapcsolattartást elősegíti, illetve problémamentessé teszi, örömmel fogad a vállalkozói szféra. Hiszen egy csak félig is automatizált adóbevallási folyamat, például internetes honlapról letölthető és visszaküldhető, vagy eleve Interneten kitölthető bevallási űrlap rengeteg rutinjellegű veszélyességtől kímélheti meg a felhasználókat, jelen esetben a vállalatokat. Ugyanez az előny a hivatali oldalon is megjelenik, hiszen az adatok eleve számítógépre érkeznek, tehát a hibalehetőségeket magában foglaló adatrögzítés munkafázisa „eltűnik”. További előny, hogy a számítógépes űrlapok részben algoritmizálhatók, ami azt jelenti, hogy egyfajta belső számítási és ellenőrzési rutint is beléjük lehet építeni. Nincs tehát többé rossz helyre írt adat, elrontott szorzás vagy összeadás, nincs többé utólag visszadobott bevallás, sem pedig fölösleges ellenőrzési vegzatúra. És itt nem szóltunk a többi, hasonlóan elektronikus alapokra áthelyezett ügyintézési forma előnyeiről.

A vállalkozói szféra pedig számosságának és működésmódjának köszönhetően a legfontosabb – és egyúttal a legproblematiszabb – partner a hivatalos szervek számára, ezért bármilyen ésszerűsítés a kettejük kommunikációjában hatalmas megtakarításokat eredményezhet időben és pénzben egyaránt.

De hogyan ítélik meg ezt a vállalkozók? Használják-e, használnák-e az elektronikus kapcsolattartás különféle módozatait, és ha igen, akkor mire? Ezekre a kérdésekre kerestük a választ vállalati mélyinterjúink során.

#### **2. Jó lenne-e az elektronikus kapcsolattartás? Miért?**

Először is vegyük számításba a véleményeket és attitűdöket az informatizált ügyintézéssel kapcsolatban. Általában alapvetően pozitívnak tartják ezt, de senki sem örömujjongásban tör ki a lehetőségek hallatán. „Jó lenne, ha az APEH-nál meg lehetne oldani...”, „Támogatom, de...” – hallhattunk egyes válaszokat. Néhányan félelmeiknek is hangot adtak: „sose végezzünk fél munkát”, „nem vagyok 100%-osan meggyőződve a biztonságáról”.

A maga érdekeltségi területén fölmerülő informatizált ügyintézési lehetőségekkel meglehetősen alapos információik voltak interjúalanyainknak. Például többen tudtak arról, hogy pénzintézetek egymás között így utalnak át pénzt, illetve ügyfeleik számára terminálokat is telepítenek e célból. Sokan a pályázási lehetőségek internetes megoldását említették

példaként. Aki pedig már internetes tartalmat is szolgáltat, mert maga is hivatalos szerv, az igyekszik ezt az információs felületet minél jobban kihasználni, benépesíteni. A banki ügyintézés kapcsán előkerült a digitális aláírás problémája. Ennek biztonságosságával kapcsolatban kételyek merülnek fel, de „lassan már (...) tudják biztosítani ennek a 100 százalékos biztonságát, csak idő kérdése”. A privacy is problematizált pontnak mutatkozott: „biztos, hogy megvan a módja, hogy amit én akarok, abba tudjanak csak belenézni. Meg bárki ne tudjon belenézni”.

Arról, hogy az efféle kapcsolattartás milyen hasznokat és veszélyeket rejt magában, szintén elhangoztak figyelemreméltó válaszok, például az imént idézett bizakodás a privacy megoldhatóságával kapcsolatban, de a jogszabályok és a pályázatok egyszerű és gyors fellelhetőségében, a hivatalbéli torlódás megszűnésében, a banki ügyeknél például a vállalati bankszámla pénzmozgásaiba való azonnali betekintés lehetőségében is láttak előnyös vonásokat. Külön hasznossággként merült fel a hivatali órák kitágulása, főleg az esti időszakra (hiszen az informatizált ügyintézés egyik alapfunkciója a mindennap 0-24 óráig megvalósuló üzemelés). A várható veszélyek elsősorban a már említett biztonsági kérdések körül merültek fel. Egy könyvelőiroda esetében (amely jó példa az ügynök-megbízott probléma miatt várhatóan felmerülő kérdésekre) felhozták, hogy a megbízó aláírásával kell hitelesíteni a bevallásokat, és ez a digitális aláírásra való átállás esetén felelősségi szempontok szerint körvonalazatlanná válhat. Ugyanakkor említették azt is, hogy ugyan a számítógépen kisebb a hibázás valószínűsége, ritkábban tűnnek el dokumentumok, de egy esetleges hiba sokkal nagyobb kárt okoz, mint a hagyományos esetekben.

Összesítve: előnyösnek látszik a mechanikus és lassú ügyintézési feladatok számítógépes alapokra való áthelyezése, de ez ugyanakkor adatvédelmi jellegű veszélyeket is hordoz magában.

### **3. A használati szándék és irányai**

E kérdésblokkban másodikként az iránt érdeklődtünk, hogy ha használnák ezt a technológiát, akkor konkrétan mire és milyen módon.

A legtöbbször a pályázatok kikeresése és leadása jött szóba. (Ami azt is jelenti, hogy megkérdezettjeink között jelentős az állami megbízásokra alapozók aránya, vagy az állami szervhez kötött vállalkozóké.) A hagyományos papíralapú megoldáshoz képest elsősorban az jelent vonzerőt a számítógépes pályázatfigyelésben, hogy itt már a kívánt kritériumok alapján előre szűrhetők a pályázati kiírások, tehát nem kell mindet végigböngészni egy érdekes pályázat megtalálásához.

Egy igen érdekes ellenvéleményt is hallhattunk, egy számítógéppel nem rendelkező mezőgazdasági vállalkozótól: „De, mondjuk, egy pályázatot nem adnék be számítógépen keresztül, mert hogy ha véletlenül hiányom van, akkor azt tudom, hogy mi az a hiány, szóval ott azonnal az ügyintéző át tudja nézni, és akkor elmondja az ő óhaját-sóhaját, milyen problémája van, hogy lenne jobb, igen, gépen keresztül nehéz ilyen kommunikációt létrehozni”. Amellett, hogy első pillantásra joggal mondhatnánk: „persze, aki kirekedt az információs társadalomból, az látni sem akarja”, a veszély, amelyre ez a vélemény felhívja a figyelmet, valós. Hiszen az elektronikus kommunikáció – itt pályázatkitöltés – valóban standardizált eljárásokat takar, tehát ha csupán automatikus ellenőrzés alá esik egy dokumentum, akkor az egyébként megoldható pótlás helyett gyakran gépies elutasítás lesz a



válasz... És ez egyik fél, sem a pályázó, sem pedig a pályáztató számára nem lehet kedvező megoldás.

„Természetesen” információt is sokan akarnak gyűjteni más cégekről, amelynek az egyes cégbíróságok a hivatalos médiumai. Megbízókról, vevőkről hitelességvizsgálatot kérni számítógépen át. Kívánságként felmerült a „Kék Hírek” adaptálása Internetre, amely révén a gazdasági bűnözésről is képet kaphatnak.

Érdekes, hogy a véleményekben a viszonylag „evidens” elektronikus levelezés és az egyes bevételek elkészítése, illetve elektronikus úton való beadása nemigen kapott hangsúlyt, és ebben szerepe lehet az általunk feltett kérdés feltételes módú, jövőre vonatkozó megfogalmazásának is, vagyis annak, hogy a már megvalósult elektronikus hivatali ügyintézési módokra nem orientált figyelmet. (Persze az is lehetséges, hogy ezek az ügyintézési eljárások tényleg nem hangsúlyosak például a pályázatfigyeléshez és –beadáshoz képest.)

A KSH felé jelentendő kötelező statisztikákkal kapcsolatban az is felmerült, hogy mindegy, milyen formában kerülnek beadásra.

#### **4. Milyen szervezetekkel valósult meg az e-mail kapcsolat?**

Az e-mailes kapcsolatok a válaszok tükrében elsősorban az üzleti világ belső csatornáin épültek ki jól, azonban sem hivatal-vállalkozás, sem pedig hivatal-hivatal viszonylatban nem jellemzőek. Ha van is ilyen, akkor jórészt informális kapcsolatokról van szó. Hiányolják a hivatalokban a megfelelő fogadókészséget, elsősorban rendszerek tekintetében.

Van, aki csak elvárás szintjén fogalmazta meg az állami-vállalati e-mailes kommunikáció szükségességét: „Mindenképpen elektronikusan kapcsolódjon egy Kft. a költségvetéshez... Ha 3 vagy 6 millió a törzstőkéje, akkor költsön arra félmilliót, hogy legyen gépe meg egy modemje... Ezt kéne általánossá tenni.”

Összefoglalva a hivatalok és a vállalkozói szféra közötti e-mail-csatornák egyelőre nincsenek igazán használatba véve. Pedig ahogyan az Internet használati módjaira hozott példáknál láttuk, ennek alapvető szerepe kellene, hogy legyen. (Ha nem is önállóan, hanem a példaként hozott kommunikációs csatornákat komplementálva.)

### **Számítástechnikai háttér, hozzáértés, Internet**

Szintén közhelyes állításnak tűnhet, hogy a harmadik évezred kezdetén egy vállalkozás nem működhet megfelelő informatikai és kommunikációtechnológiai háttér nélkül. Azonban a vállalkozások között bizony ég és föld a különbség e tekintetben. A legjobb helyzetben az ipari, elsősorban sorozatgyártásra is képes vállalatok vannak, illetve azok, amelyek eleve informatikai profilúak. Ugyanígy előnyös felszereltséggel rendelkeznek a közszférához kapcsolt vállalatok is. (Ez alatt a Somogy Megyei Vállalkozásfejlesztési Központot és a Kaposvári Önkormányzat Vagyongazdálkodási Igazgatóságát értem; ez utóbbit azért a vállalkozások között vesszük figyelembe, mert működésmódja és kapcsolati hálózata ide sorolja, annak ellenére, hogy önkormányzati egységről van szó.)

Azonban igencsak tetemes a lemaradás a mezőgazdasági vállalkozások terén. Feltételezhető, hogy az általuk végzett tevékenység jellege és az ahhoz vezető képzési folyamat nem indokolja a magas szintű számítástechnikai involváltságot, azonban ha a közelgő EU-s csatlakozás megszabta nyílt és implicit követelményeket is tekintetbe vesszük, az állapotok ebben a vállalkozási szegmensben riasztónak mondhatók.

Úgy tűnik, hogy az ellátottság foka nagyban függ a vállalkozás méretétől is, mégpedig exponenciális növekményt mutatva, bár ennek pontos megállapítására kvalitatív elemzésünk alkalmatlan.

Azoknál a cégeknél, amelyek rendelkeznek számítógéppel, általában közel a megalakulásuk kezdetétől fogva használják azokat.

Az alapgépeken kívül a további felszereltség már a cég profiljától függ. Nyilvánvaló, hogy számítógép nélküli vállalkozásoknál egyéb számítástechnikai felszerelés sincs. Ez tehát tovább mélyíti az informatikai beruházásokat eszközölő és nem eszközölő céget közötti szakadékot. (Vagyis az áthidaláskor nem csak egy gép árára kell gondolni, hanem minden kiegészítőre is – legális szoftverekkel együtt –, így mindent egybevetve jogosnak tűnik a kisvállalkozások részéről az a mentalitás, hogy nem bocsátkoznak informatikai beruházásokba.)

Analóg helyzetet mutat az emberi tőke állapota is: a nagyobb, informatikailag felszereltebb vállalatoknál a vezetés, illetve az alkalmazottak is jártasabbak a technológiák kezelésben. A tanulás, illetve a továbbképzés is a kiépítettebb helyeken látszik megoldottnak, illetve vonzó, szükséges lehetőségeknek.

Az Internet-használat egyes módozatait alább részletezzük, összességében azonban a saját számítógép megléte szükséges feltételnek bizonyult, vállalkozási szinten ugyanis nem jellemző a „külső” számítógép-használat, a lakossági szokásokkal ellentétben. Jó néhány vállalat tart fenn honlapot is, tapasztalataik ezzel túlnyomóan pozitívak, a nemzetközi kapcsolatok építése mindig hangsúlyos előnyként jelenik meg. Sokszor hiányzik azonban a visszacsatolás (amely viszonylag egyszerűen megoldható egy intelligens „forgalomszámláló” beiktatásával), ezt általában tervezik is gyűjteni a jövőben. Az Internet maga azonban ismert azok körében is, akik nem férnek hozzá: valamiféle tervbe vett használati módját, remélt hasznát minden ilyen interjúalanyunk említette.

A mobiltelefon használata sokkal egyenletesebbnek mutatkozott, mint a számítógépeké, illetve az Interneté, sőt épp azok hangsúlyozták leginkább pozitív tulajdonságait, akiknél a számítástechnika „gyenge lábakon áll”. Ez jelenthet valamiféle enyhe kompenzáló hatást a két technológiascsoport kommunikációs felhasználásában mutatkozó különbségekre.

## **1. Számítógépekkel való ellátottság (típus és beszerzési idő)**

Az e téren jól felszereltnek mondható vállalkozásoknál (termálfürdő, csomagolóanyag-gyár, informatikai vállalkozás, műanyagipari cég, könyvelő családi vállalkozás és a HVK) a számítógépek eloszlása teljesen az ellátott funkcióktól függ, tehát attól, hogy egy munkafeladathoz kell-e, és ha igen, milyen számítógép kell. Ennek a funkcionális szükségletnek és a létszámnak a függvényében vásárolnak számítógépet maguknak. Ahol pontosan meg tudták mondani a gépek típusát, onnan kiderült, hogy már a legrosszabb gépek

között sem találunk 486-os processzorúakat, a Pentium I-esek is igen ritkán, és csak a legkevesbé erőforrás-igényes feladatokhoz vannak hozzárendelve.

Átlagos gépnek (szintén aszerint, hogy ki adott erről pontos adatot) egy Celeron 400-as számít.

A beszerzés időpontja általában a cég vagy jogelődje (a csomagolóanyag-gyár, ahol a rendszerváltás előtt már voltak IBM XT-k is) megalakulásával esik egybe.

A családi vállalkozásoknál vagy nincs (a két mezőgazdasági vállalkozó), vagy több is van (könyvelő). Itt egyet már félre is tettek, mert elavult.

Érdekes kérdéskör a hálózaté is. Ez persze csak onnan kezdve érvényes, hogy a számítógépek (munkaállomások) száma eléri azt a küszöböt, amikor már egyenként áttekinthetlenné és kezelhetetlenné válik a köztük lebonyolítandó adatforgalom. Erre alapvetően kétféle installált megoldásról adtak számot: az informatikai vállalatnál van központi szerver (tehát csillagpontos topológiájú hálózatot működtetnek), a csomagolóanyag-iparban nincs, ott a topológia gyűrűs. És ezt addig ilyen formában is hagyják, amíg egy megfelelő VIR (vállalati információs rendszer) telepítése miatt szükségessé nem válik a megváltoztatása. Ez utóbbi vállalatnál az egyetlen Internetre kapcsolt gép ráadásul nem a hálózat része, vezetői utasításra. (A dolgozók nem használhatják az Internetet munkaidőben.)

A hálózatba szervezés általában a géppark jelentős részének fejlesztésével vagy lecserélésével járt együtt.

A céges weboldalakat csak egy helyen tartják fizikailag is a cégnél, sokkal elterjedtebb az Internet-szolgáltatónál kihelyezett honlap működtetése.

## **2. Egyéb számítástechnikai felszerelések**

Ezekről viszonylag kevés pontos információt kaptunk, de ami van, az általánosítható. Ahol grafikai munkákkal is foglalkoznak, ott a szkennerek alapvető eszköz. Itt nagyteljesítményű nyomtatókat is találunk. A nyomtatók többsége tintasugaras (ez olcsóbb konstrukció, rosszabb minőségű nyomatot ad), a lézernyomtató ritkább.

A CD-író szintén általános, adatarchiválásra használják elsősorban.

Szünetmentes tápegységekről is beszámoltak, amelyeket elsősorban a kiemelt munkaállomások mellé telepítenek.

## **3. Egyéb kommunikációs felszerelés**

ISDN-ről négy helyen is számot adtak, elterjedt a saját alközpont is. (Nagyobb cégek esetén.) Ez azt jelenti, hogy viszonylag jó minőségű és sávszélességű beszéd- és Internet-kapcsolatra van mód a vállalkozások jelentős részénél.

Az informatikai vállalatnál beszámoltak arról is, hogy házon belüli mobiltelefonos alközpontot működtetnek, amelyre a „rendes” mobiltelefonokkal fel lehet jelentkezni, és így a cégen belüli kommunikáció olcsóbb és hatékonyabb. Ugyanitt SMS-gateway-t is

üzemeltetnek, ami egy szoftver, Outlook Express-hez integrálva e-mailként lehet SMS-t küldeni a megszokottnál alacsonyabb áron.

A telefax teljesen általános, ugyanígy az üzenetrögzítő is (általában ez egy készüléket jelent).

#### **4. Tervezett számítógép-fejlesztés, beszerzés, Internethez kapcsolás**

Az egyik tényező a létszámbővülés, ami számítógéppark-bővítést is indokolhat, a másik az egyes feladatterületek modernizációja. Ez utóbbira példa a csomagolóanyag-gyár, amelynél a raktárat kívánják vonalkódos, informatizált rendszerrel támogatni, s ehhez szerver vásárlását is szükségesnek tartják. Itt az egyik grafikai munkaállomást is bővítenék, mert elavult.

A könyvelőiroda nem tervezi a bővítést, és ez elsősorban egy indokolatlan félelemnek köszönhető, ugyanis a gépen tárolt adatok épségét látják veszélyeztetve egy esetleges hardverfejlesztésnél. (Ez egyébként tévhit, illetve az adatarchiválás lehetősége felőli tájékoztatatlanságot is mutatja.) Az Internettel kapcsolatosan – úgy tűnik – külön beruházásokat nem terveznek, ami arra enged következtetni, hogy ez a téma az amúgy is lezajló bővítéseknél kerül elő kísérő problémaként. (Vagy a már meglévő kapcsolódási mód elegendőnek bizonyult.) A csomagolóanyag-gyárban tervezik a meglévő ISDN-szerződés kétvonalassá való kiterjesztését, ami nem számít bővítésnek, csupán intenzív kihasználás-javításnak (ugyanis ahhoz, hogy az ISDN-2-es vonal adta maximum 128 kbit/sec-es összeköttetést ki lehessen használni, ezt először is meg kell fizetni az Internet-szolgáltatónál, holott a rendszer maga alapkiépítésben „tudja”).

Az informatikai vállalatnál kiemelték, hogy a hardverbeszerzés csak a költségek felét adja, hiszen a szoftver éppolyan drága, ha nem drágább, mint a „vas”.

Egyesek személyes igényeiknek is hangot adtak: az önkormányzati vagyongazdálkodáshoz például szükséges volna egy laptop is, hiszen az irodai munkát háttérbe szorítja az utazás, ezért az autóban egy „mobil irodát” kellene kialakítani, amelynek a laptop szükséges része. Akadály az ilyen gépek drágasága, és a keretek szűkössége. A könyvelőirodánál pedig – családi vállalkozás lévén – a nagylány gépét kívánják csak fejleszteni, aki így felkészülhet a családi cégnél való munkába állására.

Érdekesség, hogy a megkérdezett két mezőgazdasági vállalkozó szükségesnek tartja a számítógép beszerzését, terveik is vannak arra vonatkozólag, hogy mire használnák (és arra is, hogy mire nem: szórakozásra, játékra). Itt azonban az Internet nem jött szóba mint azonnali bővítési szükséglet.

#### **5. Mobiltelefonok és SMS – használatuk és a róluk alkotott vélemények**

A vállalatok vezetőségének általában adnak „céges” telefont, interjúalanyaink is e konvenció érvényesüléséről számoltak be. De a mobiltelefon ettől még nem válik státuszszimbólummá, hiszen általános, szinte minden más alkalmazottnak is van, s a napi munkavégzéshez, kapcsolattartáshoz egyaránt használják. A műanyagipari vállalat megkérdezett vezetője hangsúlyozta, hogy üzleti ügyben a telefonálás a bevett szokás: „Munkaügyben telefonálásra használjuk, úgy gondolom, hogy egy hivatalos dologban SMS-t küldeni nem egy jó dolog, akkor hagyunk üzenetet, ha nem elérhető az ember. Én SMS-t küldjek egy partner vállalatnak, még nem fordult elő. Én se nagyon örülnék, ha egy beosztottól, vagy esetleg egy külső cégtől SMS-t kapnék. Most én SMS-sel válaszoljak, és akkor én hívjam föl? Én az üzleti életben

mindenféléképpen előnyösnek tartom a személyes beszélgetést. Magánügyben elfogadható, de normál körülmények között én praktikusabbnak és talán etikusabbnak is tartom a szóbeli beszélgetést”. Ezt az érvet mások nem hangoztatták, de ugyanerről a szokásról adtak számot. Tehát megfigyelhető, hogy az üzleti szférán belül az SMS nem kapott elismerést, és ha a közsféra ilyen irányú szokásainak elemzése is hasonló attitűdökre derít fényt, akkor aligha lesz szerencsés ügyintézési folyamatokat SMS-alapra helyezni. (És azzal még nem is számoltunk, hogy lassan az SMS-ben küldhető rövid reklámüzenetek is divatba fognak jönni, amely e kommunikációs csatorna vonzerejét várhatóan erősen megnyirbálja.)

Az egyik mezőgazdasági vállalkozó egyidejűleg két mobiltelefont is használ, ugyanis lakókörnyezetében a lefedettség nem megfelelő, tehát gyakorta „váltogatnia” kell a készüléket, attól függően, hogy éppen hol jár. SMS-t ő is küld. Külön érdekesség, hogy számára ez az eszköz (a mobiltelefon) teremt lehetőséget az „azonnaliségra”, sokszor számszerűsíthető hasznot is hajtva neki. Mivel vonalas telefonra nincs módja előfizetni (a környék technikai korlátjai miatt), ezért bizonyos fokig rá is utalt a mobil kommunikációra. De mindennek ellenére számára „a mobiltelefon egy szenzációs dolog”.

A könyvelőiroda vezetője érdekes sajátosságra mutatott rá: mivel náluk a munkaidő és így az ügyfélterhelés a feladataik természete miatt cseppfolyós, ezért „nem reklámozza”, hogy van mobiltelefonjuk, amelyet kizárólag akkor kapcsol be, ha ő maga akar valakit fölhívni... Ezt a hátrányt más helyen is említették, de azzal a kitételrel, hogy csak a munkavállalók (beosztottak) hívhatósági idejére kellene valamilyen törvényesen megszabott időkorlátot adni, ugyanis a vezetők – posztjuknak megfelelően – állandó „készültségben” kell, hogy legyenek. Aki viszont napi munkaidőben dolgozik, annak a munkaidő utáni hívások zaklatásnak minősülhetnek, ami a magánéletet zavarja meg.

A könyveléssel foglalkozó megkérdezettél felmerült, hogy a mobiltelefon használata nemrégiben lett csak szükséges, és nincs kiemelt szerepe, hiszen az irodában (ami egyben az otthonuk is) mindig megtalálhatók vonalas telefonon, azonban a beutazásos ügyintézésnél mégis jól jön.

A vagyongazdálkodásnál a mobiltelefon szintén az azonnali elérhetőség, gyors információváltás lehetősége miatt fontos: „... a hivatalban rendelkezésre áll vezetékes telefon, az autóban autótelefon. Ez nem okoz gondot. Kénytelen használni az ember, mert ha gyorsan ebben a szakmában nem tudok szerezni információt, nem tudok adni információt, vagy egy üzletre nem tudok válaszolni, egy megkeresésre, csak 2 nap múlva, az már baj”.

## **6. Szoftverhasználat**

Ennél a pontnál jól kirajzolódik a szoftverhasználat kettős jellege: egyfelől mindenhol megtalálhatók az általános célú alkalmazások, így jellemzően a Microsoft Office valamelyik verziója (általában a számítógép hardvere határozza meg, hogy melyik), ezen belül pedig dominánsan a Word-öt, illetve az Excel-t használják, a PowerPoint és az Access csak elvétve kerül használatra. Mindez pedig eleve implikálja, hogy a számítógépek zöme Windows operációs rendszerrel üzemel. (Alig van kivétel, ami van, az is funkcionális, ugyanis az informatikai vállalatnál Novell-rendszermérnököket is alkalmaznak, illetve a szerverek egyike szintén Novell alapú.) Érdekes „kiugrás” volt a drága irodai alkalmazáscsomagok megvásárlása alól az a kísérlet, amelyet a csomagolóanyag-gyárnál vittek végbe: itt a SUN által fejlesztett, az Internetről ingyenesen letölthető StarOffice-t telepítették néhány gépre (ez

kompatibilis a Microsoft Office-szal), bár a dokumentáció megszerzése érdekében, illetve a teljes cégre alkalmas licenc érdekében egy jelképes összeget fizettek is érte. Ez a lehetőség egyébként (a szintén ingyenes Linux operációs rendszerrel párosítva) a „kispénzü” vállalkozások számára igen előnyös lehetőséggé válhat a legális és olcsó szoftverhasználatra.

A célprogramok pedig elsősorban a cég saját profiljából adódó feladatok ellátását segítik. Tipikusan ilyen a készletnyilvántartás, ahol erre szükség van, illetve a könyvelőprogramok (nem csupán a könyvelőirodánál, hanem a belső könyvelést végző vállalatoknál is).

A nagyobb vállalatoknál törekednek a szoftverek – és így az egyes feladatkörök – egymással való „párbeszédképessé” tételére, vagyis egyfajta rendszerintegrációra. Ez zömmel még csak terv szintjén van meg, de a műanyagipari vállalatnál már kész VIR (vállalati informatikai rendszer) üzemel, amelyet azonban további feladatokra, funkciókra szeretnének kiterjeszteni. A csomagolóanyag-gyárnál egy ilyenhez kapcsolódóan új szervert is be akarnak szerezni és installálni.

A grafikai munkákhoz a csomagolóanyag-gyárnál nem PC-t, hanem MacIntosh-t vesznek igénybe. Az informatikai vállalat egyik profilja szintén grafikai munkákat jelent, ez a web-tervezés, itt elsősorban a Corel és az Adobe megfelelő célprogramjait veszik igénybe.

Azokon a helyeken, ahol még nincs számítógép, ott tervek szintjén már ismeretes, hogy ha beszereznek egyet, akkor milyen szoftverrel használnák (pontosabban csak a feladat tiszta, de a szoftver mibenléte ennek egyenes következménye). A mezőgazdaságiak elsősorban növénytermesztési és állattenyésztési naplózásra használnák, ami táblázatkezelési feladat, illetve a könyvelési teendők saját részét (analitikák készítése) oldanák meg vele.

Az informatikai vállalat sajátossága, hogy szoftvereik egy része – az ügyviteli modul – saját szellemi termék, és ezt értékesítik is más cégek számára. A gyártás-előkészítés, gyártástervezés, anyagkalkuláció és rendelés-feldolgozás területeire a műanyagipari vállalatnál is saját programok állnak rendelkezésre. A saját szoftverek fejlesztésére tehát csak ezeknél a cégeknél vannak meg a megfelelő kapacitások.

## **7. Problémakezelés**

Ez a számítástechnika-alkalmazás egy szociológiailag igen érdekes területe. Ugyanis a lehető legritkább esetben zajlik piaci alapokon, leginkább egyfajta sajátos reciprocitás (vagy éppenséggel altruizmus) segíti hozzá a számítógépes rendszereket, hogy működésük viszonylag zökkenőmentes legyen. Ugyanakkor bármilyen rendszerről legyen szó, ez a feladatkör néhol fontosabb, mint maguk az eszközök, amelyek a hatósugarába tartoznak: egy megbízhatatlanul, rapszodikusán működő hálózat, akár egy kistérségi rendszer gyakorlatilag alkalmatlan a használatra. A kellő figyelem mégis a „látható” komponensekre fordul leginkább, s ennek a szemléletnek nem lehet kellően hangsúlyozni a negatív hozadékait.

Az igali termálfürdő például 2001 nyaráig főállásban foglalkoztatott számítástechnikust, aki az oktatási feladatokat is ellátta, de a tulajdonos megvált tőle. Azóta külsőssel kénytelenek a javítási munkákat elvégeztetni: „Megáll a történet, telefon, és 3000 forint rögtön az első perc”.

Érdekes módon az informatikai cégnél az okoz problémát, hogy túl sok szakértő van. Az ügyvezető azonban túlteszi magát ezen, mondván „... mindig találok olyan embert, aki megoldást ad az adott problémára (...). A felelőségek még nincsenek pontosan szétválasztva.”

A mezőgazdasági vállalkozó főállású munkahelyén a kolléga a „machinátor”, míg a könyvelőirodában a tulaj lánya, aki gyakran telefonon át koordinálja egy-egy probléma megoldását, és ha nem megy, akkor hazautazásakor segít.

Egyedül a műanyagipari cégtől hallottunk elégedett visszhangot a karbantartási-rendszergazdai tevékenységről, itt főállású alkalmazott végzi ezeket a feladatokat, és az interjúalany állítása szerint kiválóan. (Hozzá kell tenni, hogy a csomagolóanyag-gyártól épp a rendszergazdát kérdeztük meg, szóval nem kényszeríthettük az önértékelésre...)

## **8. Számítógépes ismeretek és a tanulás módozatai**

Vélhetően nem nagy tévedés azt állítani, hogy az információs technológiák, az alakulóban lévő információs társadalom technikai (fizikai) infrastruktúrája mellett az ahhoz való hozzáértés épp olyan fontos témakör, ha nem fontosabb nála. Hiszen minek egy tökéletesen kiépített, ezerféle lehetőséget magában rejtő informatikai rendszer, ha nincs, aki érdemi módon hasznosítani tudná e lehetőségeket? Mára Magyarországon is előállt az a helyzet, hogy a vállalati rendszerek megfelelő működése, az ezektől elvárt hasznok megteremtődése során nem a géppark vagy a szoftverek, s nem is az összeköttetésük minősége, hanem éppenséggel a szegényes kezelői ismeretek – tehát a szakirányú emberi tőke hiányosságai – jelentenek szűk keresztmetszetet.

Éppen ezért a megkérdezett vállalati dolgozók (vagy vezetők) ilyen irányú véleményeinek több figyelmet szentelünk.

Általában igaz az, hogy „alapszintű kezelőként” minden számítógépet használó „elbánik” a reá bízott, számítógép-használaton alapuló feladatokkal. Szinte minden interjúalanyunk, aki ezen a szinten ért az informatikához, hozzáfűzte azt is, hogy „nem programozói szinten” ért hozzá. Az alapfokú ismeretszint zömmel alapvető szövegszerkesztési, táblázatkezelési, és természetesen – ahol erre van mód – Internet-használati, ezen belül főleg e-mail-használati készségeket takar, de például installációs, hardverszerelési, esetleg szórakoztató funkciók működtetését már nem foglalja magában. Az is jellemző, hogy a speciális számítógépes feladatokat ellátók (grafikusok, tervezők, rendszermérnökök) a saját területükön szükséges célszoftvereket is megfelelő szinten kezelik. Nem jellemző, hogy aki kisvállalkozást menedzsel, az egy kezelői szintet nyújtó tanfolyamon részt vett volna (a termálfürdő vezetője kivételével). Két megkérdezettünk felsőfokú informatikai végzettséggel rendelkezett, a Vagyongazdálkodási Igazgatóságon pedig egyvalaki a saját kollégáin kívül „kifelé” is tartott oktatást.

A 30-35 éves korosztály, illetve az ennél fiatalabbak körében az életkor csökkenésével párhuzamosan nő az iskolából hozott kurrens számítástechnikai ismeretek mennyisége. Ez azt is jelenti, hogy a fiatalabb interjúalanyok esetleges ódzkodása a tanfolyamoktól részben indokolt lehet, hiszen más csatornákon át szereztek ismereteket e téren. „Autodidakta úton, házilag számítógéppel rendelkezők is meg tudják tanulni, úgy gondolom. Nem mondom azt, hogy programkészítő szinten értek a számítógépekhez, de felhasználói szinten igen. Nem

lehet igazán probléma, a mai napokban, 2001-es évben már elengedhetetlen, bárki megtanulja. Nem tudja azzal magyarázni esetleg, hogy idős vagyok, nem volt rá lehetőségem, el lehet sajátítani némi segítséggel.”

Az informatikai vállalatnál a dolgozók fele szakirányú végzettséggel rendelkezik (köztük a megkérdezett ügyvezető igazgató is), a másik fele autodidakta módon szerezte ismereteit. Mielőtt valaki a céghez kerül, „bizonyítania kell”, ha nincs efféle papírja. Hasonló módon a Vállalkozói Központ munkatársainál, kötelező a legalább alapfokú informatikai hozzáértés: „Munkatársainkat pályázat útján vesszük fel és a pályázatban követelmény a számítógép ismerete. Sajnos, aki nem ismeri, nem tudjuk fölvenni”.

Ez arra vet fényt, hogy egyes vállalatoknál vagy szervezeteknél ma már felvételi szűrőfeltételként is működik az informatikai hozzáértés megléte vagy meg nem léte, ami ezáltal egy feltűnő vízválasztóvá válik a munkaerőpiac szegmentációjában. A belső továbbképzést csak egy helyen, a műanyagipari vállalatnál tették kötelezővé, bár az informatikai cég (jellegéből fakadóan) is folyamatosan képezteti alkalmazottai egy részét.

A tanfolyamon való részvételi hajlandóság általában alacsony a kisvállalkozók körében, néhányan azt mondják, hogy „amennyire a gépet használom, annyira értek is hozzá”, vagy időhiányra panaszkodnak, vagy éppenséggel az autodidakta tanulási módszert részesítik előnyben. Ellenben a jóval nagyobb csomagolóanyag-gyár vezetése (10 fő) akkor is eljár céltanfolyamokra, ha éppenséggel nem is az ő tevékenységükhöz kell az így szerzhető tudás. Erre példa volt az AutoCAD bevezetése a grafikai munkákhoz, amely szoftvert nyilvánvalóan nem a vezetőség használja, de mégis értenek hozzá, így a kiadható feladatok tekintetében sokkal pontosabb képpel rendelkeznek. Ugyanezt tervezik a VIR majdani bevezetése közben is, holott a teljes rendszert soha nem kell egyetlen embernek átlátnia – úgy tűnik, az itteni vezetés számára ez mégis fontos.

„Mindenkit másképp kell motiválni. Nagyon sok olyan emberem van, aki csak annyit kért, hogy kapjon könyvet, és hadd mehessen vizsgázni. És megtanulta, és levizsgázott. És van olyan is, hogy tanfolyam, tanfolyam, tanfolyam... Minden ember más ebből a szempontból.” Itt érdekes kép bontakozik ki a tanfolyamok szerepéről, s bár implicit módon, de mégis az autodidaktizmus mellett érvel az idézett gondolat. Tanfolyamra tehát az járna, aki önmagától nem hajlandó képezni magát? Érdekes kérdés ez, de a kutatási információink alapján nem állíthatunk föl egyértelmű rangsort a két tanulási mód között, csak azt jelezhetjük, hogy a helyzet és az emberek konkrét ismerete nélkül nem dönthetünk afelől, hogy a végzettséggel alátámasztott tudás, vagy az öntanulás útján megszerzett ismeretek értékesebbek. Döntően nem is az ismeretszerzés hivatalos útját tartották értékesnek a megkérdezettek, hanem csupán magát a számítógépes hozzáértést.

A tanfolyami képzés egy veszélyt mindenképpen rejt magában: „Ma már azzal küzdök, hogy nagyon szívesen engedem átképzésre a kollégákat. Ugyanakkor szembesülök azzal, hogy akkor, ha ő elmegy, azzal kötelezettséget vállalok, hogy nincs itt a kurzus alatt (...). Ez egy kettős dolog. Jó lenne, ha képeznénk, de ugyanakkor hiányzik annak az ideje. Itt a kettő között kell egy egészséges kompromisszumot találni. De többnyire elengedjük azért őket”. Vagyis egyfelől állni kell a tanfolyami díjat (céges képzésekről lévén szó), másfelől a kiesett munkaórák által okozott implicit költséget is viselni kell. A finanszírozással kapcsolatban a nagyobb vállalatoknál egyöntetűen pozitív, támogató véleményeket hallottunk.



Az eddigiek tükrében talán nem is az a leghelyesebb, ha az informatikai ismeretek minőségét közvetlenül a megszerzésük autodidakta vagy tanfolyami módjából következtetnénk ki. Célravezetőbb a következő véleményt figyelembe venni: „(...) olyan komoly dolgot csak úgy tudsz megvalósítani, ha ott van előtted [a számítógép], és le tudsz ülni, és tudod csinálni. Tehát úgy, hogy előveszed a könyvet, és ha nem tudod ezt kipróbálni a gyakorlatban, akkor nem hiszem, hogy túl sok értelme lenne ennek.” Vagyis a számítógépes tudás szerzése szempontjából sokkal fontosabb az, hogy *folyamatos gyakorlási lehetőséggel* legyenek a tanulók felruházva, ez pedig értelemszerűen egy számítógéphez való tetszőleges gyakoriságú és időtartamú hozzáférést követel meg. (Legegyszerűbben úgy, ha van saját.) Ahol pedig erre önerőből nincs mód, ott a külső segítség játszhat óriási szerepet.

## 9. Internet-használat gyakorlata és módozatai

Csak két olyan válaszadónk volt, aki nem használta az Internetet, az egyik a könyvelőiroda vezetője, a másik a két mezőgazdasági családi vállalkozó egyike. Az előbbi is „nagyjából tudta”, mit jelent, mire jó, az utóbbinak tiszta tervei is voltak arra vonatkozólag, hogy mire használná, ha lenne: vetőmag-, műtrágyaárak és –beszállítók megkeresésére (honlapon majd e-mailen), illetve a potenciális vevőkörrel való kapcsolattartásra. Sőt saját honlappal is hirdetné tevékenységét.

A vevők és szállítók honlapjainak figyelése, innen árinformációk gyűjtése, vagy beszerzendő termékek technikai specifikációinak (paramétereinek) kikeresése teljesen általános használati mód a termelő vállalkozásoknál. A termálfürdőnél egy internetes katalógusszolgáltatóval állnak kapcsolatban, amely több száz másik üdülőhellyel együtt az örök szülő, frissülő információkat helyezi el a Weben (ahonnan külföldiek is tájékozódnak).

Kiemelték, hogy az internetes információgyűjtés sokkal gyorsabb és kényelmesebb, mint a klasszikus eljárás. A szolgáltató szervezeteknél, illetve a másik mezőgazdasági vállalkozónál fontos szerepet kapott a pályázatfigyelés, amelyet a pályázatok (döntően minisztériumok) honlapjain oldottak meg. A mezőgazdasági vállalkozó főállású munkahelyén külön személy foglalkozik a pályázatfigyeléssel, aki az ő számára a kiválogatott pályázatokat továbbítja. A konkurenciafigyelés szintén a termelő cégek Internet-használati specifikuma, előfordult, hogy az így fellelt konkurencia egyes hibáit illetően konstruktív javaslatot is tettek... Egy helyütt kiemelték, hogy az Interneten fellelhető szakmai információk jóval aktuálisabbak is azoknál, mint amilyeneket könyvtárból kölcsönözve lehetne beszerezni.

Problémát okoz az, hogy nagyobb szervezeteknél a dolgozói Internet-használat nem feltétlenül munkajellegű, amiért sokszor limitálni kell. Az informatikai cégnél ebbe a próbálkozásba az ügyvezető bele is bukott, „(...) nem vált be... Egyrésztől nem biztos, hogy jól csináltam a limitálást. Másrésztől a közfelháborodás biztosan megvolt. Harmadrészt, ha a szexlapot le akarta tölteni, akkor átment egy másik géphez, és letöltötte, és így igazából még időt is veszítettem ezzel, mert mászkálás lett belőle, meg más embernek az idejét is elvette gyakorlatilag.” A csomagolóanyag-gyárban ezt a problémát úgy hidalják át, hogy az amúgy is leggyengébb hardverű Internetre kapcsolt gépet nem kötötték be a vállalati hálózathoz, hanem külön hagyták. Ennek az a káros következménye van, hogy az e-mail-használat fizikai “vándorlást” igényel a dolgozóktól, másfelől kényelmetlen pluszmunka a levelek előzetes megfogalmazása és lemezre mentése, amelyeket így kizárólag csatolt állományként lehet továbbítani. A műanyagipari vállalatnál az alkalmazott “(...) munkaidőn belül, ha nem a munkához használja, akkor ne használja. Ha munkaidő után itt marad a cégnél pluszba,

nálunk is van egy díjszabás erre vonatkozóan, annak befizetése mellett lehet”. Ez utóbbi talán a legésszerűbb megoldás: a profilidegen Internet-használatot nem tiltják, hanem a költségeit terhelik rá a használóra. (Így a döntés és a mérlegelés végső soron a dolgozóra hárul.)

Ez a jelenség azonban az Internet és a profitorientált közötti működés érzékeny kapcsolatára utal: a világháló önmagában *nem* munkaeszköz, sőt azt is lehet mondani, hogy kevésbé munkaeszköz, mint amennyi más funkciót is ellát. S mivel a használatellenőrzési módok egyelőre kiforratlanok, ezért a vezetők részéről végzett korlátozó beavatkozás gyakran túl radikálisnak, a cég normális atmoszféráját veszélyeztetőnek minősül (lásd az első példát). Jogos tehát a félelem, hogy egy ilyesfajta „anomikus” társadalmi jelenség gátat szabhat az Internet vállalati terjedésének, ezzel pedig a világháló által képviselt előnyök szervezeti integrációjának és kihasználásának is. (Érdekes kutatási téma lenne a továbbiakra nézve az, hogy felmérjék, az Internet-használat vállalati, de akár jobban felszerelt közsférabeli – például egyetemek – szervezeteknél milyen arányban irányul a szervezet alapcéljának megfelelő tevékenységekre, és milyen mértékű a „deviáns” használat. Más elektronikus médiumok esetén ez általában nem kérdés, hiszen tévé és rádió a munkahelyeken vagy nincs, vagy használatukra szigorú konvenciók vannak érvényben.)

## 10. Keresőoldalak használata

Interjúinkban érdeklődtünk arról is, hogy az Internet-használat milyen fokú tudatossággal zajlik. Ennek indikátoraként a keresőoldalak látogatását és aktív használatát vettük számításba, ugyanis feltételezhető, hogy akinek konkrét kérdései vannak az Internet felé, az jóval célirányosabban használja, mint azok, akik csak „szörföznek”, vagy az amúgy is meglévő munkafolyamataikat helyezik át mechanikusan információtechnológiai alapokra.

A várt módon nem teljes mértékben egyezik meg az a sokaság, amelyik az Internetet használja, és az, amelyik tudatosan keresőoldalt is igénybe vesz rajta. (Értelemszerűen az előbbi a nagyobb.) A konkurencia megelégsének módja elsősorban a keresőoldalas keresés, ahol tehát van konkurenciafigyelés, ott ez az első lépése. Másik szakszerű használata az egyes számítógép-alkatrészek illesztőprogramjainak megtalálása, ami az operációs rendszerek karbantartásának egyik része. Erről két helyen adtak számot. Jelentős még a szakmai fórumok látogatása is, amelyeket először is meg kell találni, és ez szintén keresőoldallal zajlik. Ugyanitt nemzetközi szervizeket, márkaképviselőket is keresnek a meghibásodott eszközök javításához.

A keresőoldal akkor tesz még nagy szolgálatot, ha egy eszközbeszerzésnél az eszköz márkája és típusjele eldöntetlen vagy ismeretlen, csak a nevét (funkcióját) ismerik. Ez igen specifikus mélységekig is elmehet: „az alumíniumárat is másfél éve találtuk meg, legutóbb lakkréteg-vastagságmérőt kerestünk, ezt is megtaláltuk. Ki forgalmazza, milyen, mit tud.”

A HVK megkérdezettjénél a keresőoldal-használat egyszerűbben zajlik, csak Magyarországra terjed ki (csak az Origót említette; ez a MATÁV tulajdonában lévő portál, egy keresőoldal is része, a Vizsla), és csak pályázatfigyelésnél játszik szerepet.

## 11. E-mail-használat és csatornái

Amit az Internet-használatról szóló szakaszban írtunk, az általában meghatározza azt is, hogy az egyik részszolgáltatást, az e-mailt miképpen hasznosítják. Így például a termálfürdőnél az akciós árajánlatok nem csak az internetes katalógusba kerülnek bele, hanem kérésre e-mailen is elküldik őket érdeklődők vagy utazási irodák számára. Akadt olyan skandináv vendég, aki e-mailen értesítette a szállást megérkezése időpontjáról és helyéről, és így egyeztettek a foglalást. Az informatikai vállalatnál „teljes a kihasználtsága”, gyakorlatilag a hagyományos postát váltja ki ott, ahol ez lehetséges. „Mint cég abszolút használjuk az e-mailt. Valami szenzációsan jó dolog, hihetetlenül gyors, pontos, abszolút gyorsan tudom használni az információt. Rengeteg e-mailt kapunk és küldünk.” Sőt ők kérésre ügyfeleiknek és érdeklődő lakosoknak hírlevelet is küldenek e-mailen. (Egyébként banki információkat pont ilyen formában kap a csomagolóanyag-gyár is.) A műanyagipari vállalat tulajdonosa felé a kevésbé bizalmas információkat így továbbítja.

A Vagyongazdálkodási Igazgatóság a társ- és partnerszervezetekkel így tartja a kapcsolatot, a szerződéseket, rendeleteket, tervezeteket is így kapják általában, azonban a megrendeléseiket még mindig hagyományos (fax, telefon, postai levél) úton bonyolítják.

Más korlátokra vetít fényt az, hogy a rendelések visszaigazolása (tehát egy e-mail-es egyeztetési folyamat utolsó lépcsőfoka) „visszatér” a régi módszerekhez, ugyanis ezt faxon át szokás küldeni. Ez vélhetően mindaddig így is lesz, amíg az aláírás és a bizalmas információk digitális megfelelői legalább egyenrangúként ki nem váltják a klasszikus megoldásokat.

Az egyik megkérdezett mezőgazdasági vállalkozó tervei között az e-mailezés is szerepel, míg a másik – a munkahelyén – közvetve fogad és küld is, elsősorban üzleti partnereik számára.

Érdekes, hogy az elvileg e-mailre utalt könyvelőiroda nem él ezzel a lehetőséggel, állításuk szerint a levélforgalom nem olyan mérvű. Másfelől az ügyfélkör (vélhetően ezek is kisvállalkozások) szintén nem rendelkezik e-mail lehetőséggel.

A magánjellegű e-mail-használat mindenhol háttérbe szorul.

## 12. Saját (vállalati) honlap megléte és alkalmazási módja

Annak ellenére, hogy a Vagyongazdálkodási Igazgatóságról ezt a véleményt kaptuk: „(...)a turisztika tanította meg nekünk, hogy elsősorban a külföldiek keresnek meg minket. Őket a hagyományos adathordozókkal, prospektusokkal nem lehet behozni (...)”, a termálfürdő saját honlapot nem üzemeltet, amit egyfelől pénzhiánnyal, másfelől a külső szolgáltatások (katalógus-honlap a Reiseinfo-nál) meglétével magyaráznak.

Alapvetően csak a könyvelőirodának, illetve a mezőgazdaságiaknak nincs honlapjuk. (Ez utóbbi a számítástechnikai involváltság alacsony foka miatt érthető is.) Mindenhol máshol azonban van, különbség talán csak abban mutatkozik, hogy van-e kellő visszacsatolási lehetőség a látogatottságukról. Ha az úgynevezett „számláló” nem működik, akkor ezt valamelyest pótolják az innen-onnan érkező pluszinformáció-kérések.

Nem meglepő, hogy az informatikai vállalatnál a legsokoldalúbb a honlap alkalmazása. Itt még a látogatók e-mail címét is gyűjtik, amely megadása révén a rendszeres céges hírlevelet

megkaphatják. Ez az „előfizetői” kör (az idézőjelek a szolgáltatás ingyenessége miatt vannak, az angol szakkifejezés valóban a „subscriber”) mára nagyjából ezer főre rúg. Honlapjukat német és francia látogatók is felkeresik – áll a számláló naplójában. Népszerűségére jellemző még, hogy hackerek (kalózok) is előszeretettel támadják, aminek nincs túl sok értelme, hiszen a webszerver különálló gép, amelyen semmilyen zárt információt nem tartanak. A honlap hamarosan átalakítás alá kerül, kérdéses azonban az, hogy internetes áruház is kerül-e az új lapra. Ugyanis „Azt gondolom, hogy a céges piac nem igazán ezt igényli, hanem sokkal inkább a kontaktust és a problémamegoldást, ami hagyományos, szemtől szembe, „leülünk és megbeszéljük”.” Ez utóbbi érdekes kérdést vet föl: vajon lehet-e az Internet egyedüli kommunikációs médium az üzleti világban (de egyáltalán bárhol)? Valószínűleg nem, és azok, akik régóta ismerik és használják, rátaláltak azokra a területeire is, amelyek nem válthatják ki a „hagyományos”, „szemtől-szembe” kommunikálást.

A csomagolóanyag-ipari vállalat is tart fenn honlapot, de igen ritkán frissítik, ezért hirdetési értéke alacsony (terveikben a gyakoribb frissítés szerepel). Számláló sincs rajta, ezért a látogatottságról nincs képük.

A műanyagipari cég számára a honlap megléte és karbantartása igen fontos, ha nem létkérdés. Azt állítják, hogy igen távoli (amerikai és afrikai) megrendelőik is akadtak e honlapnak köszönhetően, de igen gyakori a további (részletesebb) információ, illetve termékminta kérése és küldése a honlapon megadott e-mail címen keresztül.

A HVK számára egyenesen létfontosságú volna, hogy munkájukról – legalább a honlap látogatottságát ismerve – valamilyen visszacsatolást kapjanak. Hiszen tevékenységük innovatív, oktatási, és hazai viszonylatban meglehetősen sok kísérleti elemet tartalmaz, ezért a „hatáselemzés” nagyon fontos lenne. Persze a hagyományos úton érkező biztatásra, kritikára is nyitottak.

A Vagyongazdálkodási Igazgatóság honlapját az üzleti világ szereplői látogatják, mégpedig lendületesen növekvő tempóban, amit szintén számláló segítségével tudtak meg.

A vállalati honlap ezek szerint elsősorban a nemzetközi jelenlétet segíti elő nagyban, de a belföldi tájékoztatásnyújtásban betöltött szerepe sem elhanyagolható.

### **13. Az Internetről alkotott vélemények**

Talán – lévén szakmai véleményről van szó – az informatikai vállalat ügyvezetőjének álláspontját különös hangsúllyal kezelhetjük: „Ha ez jól működne... Akkor az életünkre óriási hatást gyakorolna... Nem gondolkodunk az Internetről hasonlóan. Valakinek azért kell, hogy feltegyen egy lapot, amit aztán egy évig nem fejleszt, és ennek nincs információtartalma háromnegyed év múlva. És nem tudom használni, mert a cég közben elköltözött, új ISDN számai vannak, és egyébként is mással foglalkozik, mint új korában. Ez akkor ér valamit, ha bizonyos keretek között valóban mindig friss. És hát ugye az ember hallja a híreket Amerikából, hogy ilyen és ilyen felpumpált Internet-cégek dőltek össze... Az első lendület, ami volt, az visszaesett. A fejlődés üteme nem lesz ilyen gyors, [de] fejlődni fog, mert egyre többen ismerik fel, hogy ez milyen jó. Csak valószínűleg nem ilyen tempóban, amilyenben elindult. És nem lesznek látványosan kipukkadó tűzijátékok. Én jobban szeretem, ha valami stabilan fejlődik, évről évre szépen növekszik, és nem kellenek nekem ezek az óriási hullámok vagy óriási lejtők, mert ezek mögött mindig van valami...”

Máshol a saját maguk könnyű fellelhetőségét, publicitását hangsúlyozták pozitívumként. Az e-mail forradalmian gyorsít a kommunikáción, szövegek küldésén. Ahol nem használják, ott is osztják azt a véleményt, hogy az „Interneté a jövő”, illetve a munka megkönnyítését is hozzátársítják. Ezen túl az üzletkötés lehetőségét, a földrajzi (piaci) korlátok eltűnését is említették.

Objektív negatívumként hangoztatták a vírusok és a hackerek létét, amelyek közül az előbbi mechanikusan is kiküszöbölhetővé vált. Szubjektív hátrányként (negatívumként) pedig a belefeledkezés, a függőség lehetőségét látták néhányan.

## **14. Nyitottság új megoldásokra**

Erre a kérdésre viszonylag kevés applikálható válasz született, így csak dióhéjban foglalkoznánk vele: említették a videokonferencia-lehetőség jövőbeli használatát, de ennek gátja, hogy mindkét félnek lennie kell, a technológia pedig ma még kiforratlan hozzá, mert „diavetítésre” elegendő csak; máshol pedig időhiányra panaszkodtak (persze a meglévő nyitottságot hangsúlyozva).

## **15. Otthoni és vállalati számítógép-használat eltérései**

„(...) ha este 8-kor, vagy reggel 6-kor szeretnék valamilyen információhoz jutni, vagy szeretnék valami otthoni dolgot végezni, ami a munkámmal kapcsolatos, akkor nem feltétlen kell megvárni, hogy kinyisson az iroda és bejussak az ottani számítógépembe. Ez nem olyan dolog, hogy hazaviszi az ember a töltőtollát, ezt használni kell ott is és itthon is. Visszafelé már nem működik...” Vagyis az, hogy eleve mindkét helyen van számítógép, az inkább problematikus, mint hasznos, de az informatikai vállalkozás ügyvezetője szerint van megoldás: „(...) megyek abba az irányba, hogy eddig volt három gépem, a cégnél, otthon, és egy notebook. Most abba az irányba megyek, hogy a notebook lesz az életem, integrálva lesz, a benti gépemre nincs szükség, és ha már otthon van egy feleség meg egy gyerek, akkor az otthoni gép legyen az övük...”

## **16. Az IT használatának korlátjai**

Itt a várható „közhelyes” korlátok mellett (mint például pénzhiány, hozzáértés hiánya, érdeklődés vagy motiváltság alacsony szintje) egy érdekesebb is elhangzott: ez pedig az objektív, technikai lehetőségekkel való „lefedettség” (ez a mobiltelefonoknál megfelelő terminus, a számítógépek és az Internet esetében azonban szintén használható, ami a vonalas vagy ISDN, illetve a számítógépes szakemberekkel, képzési lehetőségekkel, illetve megfelelő árú és minőségű hardverrel való ellátottságot illeti). Ugyanígy érdekes, hogy „magyar módra” az emberek többsége nem számol a számítógépes beruházásoknál azzal, hogy nem csupán gép és felszerelések, hanem szoftverek is szükségesek az üzemeltetéshez, s azok is komoly összegeket emésztene föl egy költségvetésből. (Hiszen hazánk vállalatainál hírhedten magas arányban található illegális – másolt – szoftver, s ez a kisebb szoftverfejlesztőknek akkora bevételkiesést okoz, hogy így az amúgy jó és hasznos szoftver további fejlesztése előtt zárul le az út. Ez a mentalitás tehát hosszútávon önromboló, azon túlmenve, hogy a monopóliumokat erősíti.)

A képzések színvonaláról egyébként pozitív vélemény hangzott el ennél a kérdésnél, illetve másikatnál is, tehát valószínűleg ez nem fog szűk keresztmetszetet jelenteni a jövőbeli fejlesztések számára. Ugyanígy szó esett a szoftvertermékek egyre egyszerűbb kezelhetőségéről is, ami önmagában szélesíti a használói tömegbázist.

S végül – sommásan – idézzük az egyik mezőgazdasági vállalkozó véleményét: „(...) az emberektől függ az, hogy ők mozdulnak-e ebbe az irányba, vagy nem...”

## **17. Hivatali ügyintézés – általános vélemények**

Talán nem várt eredmény az, hogy a megkérdezettjeink túlnyomó többsége pozitív véleménnyel van a hivatalokról, hivatalos intézményekről. Az is érdekes, hogy a közülük került hivatalnok volt épp az egyik, aki viszont elmarasztaló megítéléssel bír. Sokan kiemelték, hogy a hivatalnok nem emberevő, sőt érdemes néha az ő fejével gondolkodni, mert így az ügyek intézése során sokkal jobb bánásmódot lehet elérni. „Mert a hivataloknak én csak egy dosszié vagyok az ezerből. Mert mi a filozófiája. Ha én segítek abban, hogy kerüljön a végzetek oldalára a dossziém, hogy minél előbb túljusson rajtam, akkor világos, hogy ő alaphelyzetből úgy fog hozzáállni, készségesen (...)” Vagy: „(...) úgyhogy ha normális hangnemen próbál intézkedni az ember, akkor ugyanazt a normális hangnemet, egy-két esettől eltekintve, kapja vissza.”

A csomagolóanyag-gyár rendszergazdája úgy látja, hogy az APEH felé már most kötelezővé lehetne tenni az elektronikus adatszolgáltatást, mert felkészültek rá. Azonban általános hivatali gondként említette, hogy hazánkban a szervezői szakma szinte néptelen, és hiába tanítják egyetemi szinten, mert gyakorlatban egészen más. És a hivatalok modernizációja számára e szakmai háttér hiánya komoly akadályt jelent. (Más vélemény megerősíti, hogy az informatikai modernizáció szakaszában megsokasodtak a hivatalokra háruló terhek, de ez később kamatosan visszatért a megjelenő gyorsaságban és kényelemben.)

Érdekes módon a könyvelő családi vállalkozás részére sem okoz problémát a hivatali ügyintézés, pozitívak a vélemények. (APEH, Nyugdíjfolyósító, önkormányzatok.) A mezőgazdasági vállalkozók pozitív irányú változást érzékelnek, bár ez egyikük szerint nem egyenletes, hivatala válogatja, hogy mit milyen flexibilitással lehet elintézni. (Náluk egyébként az APEH, a VPOP, az önkormányzatok, az FVM és hitelügyek esetén a cégbíróságok jöttek szóba ügyintézési helyként.)

A hivatali oldalról felmerült negatívumok elsősorban a túlzott bürokratizáltsággal, a hosszú átfutási időkkal, és a létfontosságú nagyberuházások esetén ezek halmozódásával kapcsolatosak. (Máshonnan is különbséget tettek a lakosság és a vállalkozások kiszolgálásában, az előbbi javára...)

A szolgáltató közigazgatás mint olyan egy érdekes álláspont szerint még nem létezik: „A vállalkozók súlyos adóforintokat fizetnek be, abból van többek között az ő fizetésük is, és azzal, hogy a vállalkozók problémáit megoldják, nem szívességet tesznek. Hanem ez a dolguk. Ennek a folyamatnak a letisztulása még nincs a helyén. Még sokszor „megjátsszák” magukat, hogy ők a hatóság”.

Az informatikai cégtől pedig rövid és velős elmarasztalás érkezett: „Lassúak, rugalmatlanok, és elfelejtettek mosolyogni.”

## **18. A hivatalok működésében beállt változás az elmúlt 15 év alatt**

Általában mindenki egyhangúlag elismerte, hogy a hivatalok működésében megjelent az informatikai alap, de az is általános meglátás, hogy ez egy ideig komoly fennakadásokat is okozott, illetve okoz ma is. Ezzel kapcsolatosan észreveszik, hogy a hivatalnokok képzettségében is változásnak kellett beállnia, hogy az új infrastruktúrához alkalmazkodni tudjanak, s ez nem ment, nem is mehetett fennakadások nélkül. „Volt egy kis döcögés, amíg készségszinten ők is ezt megtanulták, és talán egyszerűbb, mint mikor kartonokat kerestek elő, és kartonokon vezettek föl dolgokat. Jó, hát az átállási idő, az nehéz mindenkinek, nekünk is, meg nekik is.”

A vélemények tónusa azonban szinte minden esetben kevert volt, negatívumok, pozitívumok is elhangzottak a változással kapcsolatban, de ugyanígy a változás létét illetően is megoszlottak az ítéletek.

Itt fontos kiemelni, hogy nem csupán közhivatalokra tettük fel a kérdést, hanem hivatalos intézményekre is, amelyek közé jó néhány piaci szereplő is besorolható, például bankok, biztosítók, távközlési szolgáltatók. És a legnagyobb arányú változást, már ami a számítástechnikai előrelépést illeti, ez utóbbiaknál hozták fel példának. A közhivatalok és az informatikai beruházások kapcsán elsősorban a már idézett „döcögősség” merült fel leginkább. Érdekes módon egyvalaki azt is összevetette, hogy a piaci szereplők a rendszerváltás óta töredék létszámmal oldják meg ugyanazokat a feladatokat, míg a közhivataloknál ez nem volt jellemző (a Bokros-csomagot nyilván nem vette figyelembe), ezért az elmúlt időben abszolút és relatív mértékben is megdrágult a működésük, párhuzamosan persze a felgyorsulásukkal.

Másoknál maga a gyorsulás is kérdéses, de bizonyosak abban, hogy ha a jelenben nem is, de a közeljövőben jelentős javulás lesz e téren a közhivataloknál. Egy szakértelemről árulkodó vélemény szerint a regulációs program nem hozta meg a várt hatásait, a közigazgatás nem lett tőle sem racionálisabb, sem ütőképesebb. Példaként egy városrendezési terv merült fel, amelynek során az egyes hatóságok egyfelől sokan vannak, másfelől törvényi előírások miatt csak „egymás után” folyhatnak bele az ügybe, ami ettől borzasztóan lelassul. (Ez pedig arra utal, hogy a megfelelő jogi szabályozásbeli változások és ésszerűsítések nélkül egy informatikailag tökéletes közigazgatás végeredményben vajmi keveset javulna.)

## **19. Országos és helyi hatáskörű hivatalok különbségei**

A kisebb települések helyi hivatalaival általában nincs panasz, ezek gyorsan intézkednek, bár ebben szerepe van a kis ügyfélszámnak is, ami például a személyes ismeretségek révén gyorsítja az ügymenetet. (Ami sokak szerint egyáltalán nem elítélendő.) Az országos hivataloknál viszont „fő” a jobb szakmai (jogi, eljárás-tani) fölkészültség. (Összesítésben azonban mindig a helyi hivatalok „viszik el a pálmát”).

Az egyik interjúalany szerint a központosításnak a helyi hivatalok nem örülnek túlzottan, hiszen jó pár döntés meghozatalának jogától fosztják meg ezáltal őket. (Példa erre a

központosított közbeszerzés.) A sokféle kényszer egyfelől irracionálissá teszi az ügymenetek javát, másfelől elégedetlenséget szül a központi szervekkel szemben, ami később az ügyfelekre is továbbgyűrűzik, hiszen a hivatali munkavégzés rossz körülményeit ők is megsínylik.

A hivatalközi ügyekről is kaptunk képet, itt minél távolabb eső hivatalok kapcsolatáról esett szó, annál kevésbé volt az ügyintéző fél érdekelt az adott ügy gyors és igényes kivitelezésében. (Ez tehát más aspektusból ugyan, de ismét a helyi szint mellett jelent voksot.)

Persze elhangzott olyan vélemény is, hogy mindkét szinten egyaránt pozitív a helyzet, illetve az abban beállt változások, de itt példa és érvelés nem hangzott el.

## **20. Személyes példák hivatali ügyintézésre**

Itt csak vázaltszerűen sorolnánk az egyes példákat és lényegi mondandójukat: a termálfürdő vezetője arról számolt be, hogy a fürdőt bezárt állapotban, engedélyek nélkül vette át, de kitarása, amelyet a hivatali felek is elismertek, végül is lehetővé tette, hogy a legalizálási és nyitási procedúra három hónaposra rövidüljön. Az informatikai cég ügyvezetője csak általánosságban érintette a kérdést, ő lassúság esetén nem tudja megadni a hivatalnak számára a megfelelően udvarias bánásmódot. A csomagolóanyag-gyár rendszergazdája egyszer tévedésből tízezrest adott át ötezres helyett, és a hivatali pénztár zárása után a különbözetet visszaszolgáltatták számára. De nehezményezi, hogy a hivatali átfutási idő 30 nap, míg az ügyfél válaszadási határideje legfeljebb 15 nap, és ez abszurd, mert a hivatal van őérte, nem pedig fordítva. A könyvelő nem közhivatallal példálózott, hanem az egyik mobiltelefon-szolgáltatóval, amelyik „elhallotta” a megrendelt tarifacsomagot, így nagyságrendekkel többet számlázott ki a használatért. Ezt szerinte vissza lehet igényelni, ha a megfelelő dokumentáció a megfelelő helyre kerül. Az egyik mezőgazdasági vállalkozó nehezményezte, hogy sokszor félretájékoztatták az ügyintézéshez szükséges dokumentáció tekintetében, és ezért többször is be kellett utaznia, és hiányolja az általános tájékoztatást e téren. (Mivel számítógépe nincs, ezért az Internetről egyelőre nem tud erről informálódni, derült ki a korábbi szakaszokból.) A másik mezőgazdasági vállalkozó pedig egy tárcalopási esetet említett, ami miatt több napon át többféle hivatalt kellett végigjárnia, hogy az eltűnt igazolványokat, bankkártyákat stb. pótoltatni tudja. Itt nehezményezte az ügy lassúságát, holott a hivatalok számára az efféle ügy rutinfeladat lehet.



## **Lőrincz László:**

### **Állami, önkormányzati és civil szféra, interjú tapasztalatok**

#### **Bevezetés**

1. Hivatali ügyintézés tendenciái, vélemények.
  2. Számítógép és internet-felszereltség
  3. Saját honlap
  4. Tanfolyamok és hozzáértés
  5. Karbantartás- rendszergazdai feladatok
  6. Internet- és e-mail használat
  7. Otthoni számítógép
  8. Vélemények az internetről: veszélyek és előnyök
  9. Számítógépes ügyintézés: tények, lehetőségek, a fejlődés gátjai
- Összegzés

#### **Interjúalanyok:**

##### **Állam és önkormányzat**

1. Sárdi Péter - ipari park - Zs. E.
2. Pázmány Gábor - informatikai oszt. vez, önkormányzat -Zs. E.
3. Stadler József - városfejlesztési és műszaki bizottság - Zs. E.
4. Fazekasné - önkormányzat, műszaki igazgatóság irodavezető - Zs. E.
5. Borsa József - iskolaigazgató, Kaposfő - L. L.
6. Tanits Tibor – jegyző, Kaposfő- LL
7. Fehér Margit - Cserénfa polgármester - SV
8. Dr. Németh Jenő – megye informatikai mindenttudó - FD
9. Terescsényi Szabolcs - FD
10. Farkas Edit – okmányiroda FD
11. Tóbiás Jenőné – Gölle- SV
12. Hász Mihály - cigány kis. önk. - LL.
13. Gulyás István – falugazdász LL

##### **Civil szervezetek**

14. Daxner Gábor - váll. központ - LL
15. Dr. Ureczky József - Civil ház, nagycsal. - LL.
16. Kerekes Éva - tourinform - SV
17. Nagyné Czanka V. - panoráma egyesület - SV

Ebben a fejezetben az állami, önkormányzati és civil szférában készített interjúk tapasztalatairól számolunk be. E három területet együtt kezeljük egyrészt azért, mert a civil szféra feladatai az általunk vizsgált interjúkban sok esetben hasonló az állami és önkormányzati közigazgatáshoz: sok közérdekű feladatot látnak el, sok esetben direkt forrásokat kapnak ezekért a közigazgatástól, hasonlóan, mintha ezt egy hivatal látná el. Hasonló feladataik miatt pedig nem csak nehéz elkülöníteni őket közigazgatási és önkormányzati szervektől, de nem is célszerű, mivel hasonló adottságaik vannak az információs technológiákban, illetve hasonló feladatokat kaphatnak az elektronikus közigazgatásban.

Az interjúkban kíváncsiak voltunk ezen szervezetek informatikai eszközökkel való ellátottságára, munkatársaik ilyen jellegű képzettségére, az információs technológiával kapcsolatos attitűdjeikre, véleményükre ennek fejlődési irányairól. Mindezen tényezők valószínűleg együtt befolyásolják az információs technológiák további alkalmazási lehetőségeit. Módszerét tekintve pedig az volt a célunk az interjúkkal, hogy amellet, hogy általános tendenciákat támasszunk alá, vagy cáfoljunk meg, új ötleteket kapjunk a fejlődés lehetőségeiről, vagy gátjairól interjúalanyainktól, amelyekre ezen elemzésben is igyekszünk kitérni.

## **1. Hivatalos ügyintézés**

A hivatalos ügyintézéssel kapcsolatban a civil, de különösen az állami szervezetek véleménye különösen érdekes, hiszen nem csak az ügyfél oldaláról látják ezt a kérdést, hanem rálátásuk van a másik oldalra is, esetleges okokra és következményekre, stb. Érdekes lehet továbbá a szektornak a többivel való összehasonlítása, hogy milyen különbség van ugyanannak a dolognak belülről illetve kívülről történő megítélésében.

Az első problémakör az, hogy kinek okoz nehézséget a hivatalos ügyintézés. Kiderült, hogy a probléma létezik, bürokrácia útvesztőiben való eligazodás egyes rétegek számára nehézséget jelent. Itt egyrészt a mezőgazdasággal kapcsolatos papírmunkáról tudtuk meg, hogy ez sok vidéki idős ember számára gondot okoz, van gyakran a falugazdász segítségét kéri a különböző űrlapok más iratok alapján való kitöltéséhez. A cigány kisebbségi önkormányzatnál is mondták, hogy sok ügyfelüknek kell segíteni nyomtatványok kitöltésével, hivatalos ügyintézéssel kapcsolatban. (Pl. adóbevallás, TB ügyintézés). Másik interjúalanyunk szerint is fontos az, hogy különböző információk ne csak eljussanak az emberekhez, hanem segítsenek nekik értelmezni is azokat, illetve, hogy ezek egy helyen legyenek elérhetők.

A kérdezettek közül nem túl sokan közelítették meg a kérdést az ügyfél szemszögéből nézve, de ők alapvetően meg voltak elégedve a hivatalok működésével. Más volt a megítélése például a nagyobb és a kisebb településeknek. Míg a nagyobb hivatalokkal kapcsolatban voltak olyan vélemények, hogy hosszúak a határidők, és a határidő lejárta előtt néhány nappal kezdenek foglalkozni az ügyel, egy kisebb településről azt mondta az ott dolgozó, hogy gyorsan elintézik az ügyeket, éppen azért, mert az ügyintézők és ügyfelek rendszerint ismerik egymást, kapcsolatban vannak a mindennapi életben is. A kaposvári hivatal egyik osztályáról is úgy nyilatkoztak, hogy fontos ügyekben megvalósították az egynapos ügyintéризést több más hivattal együttműködve, ami nagy eredmény más hivatalokkal összehasonlítva. A határidőkkel kapcsolatban gondot jelent, hogy sok olyan ügy van, ahol több szervnek kell állást foglalnia, és ezek a döntések egymásra épülnek, ami különösen hosszúvá teszi a folyamatot. Az egyik lehangsúlyosabb kritika mindenesetre a határidők hosszúsága volt,

amit az ügyfelek nehezen értenek meg. Említették azt is, hogy ezzel kapcsolatban az okmányirodák sem hoztak jelentős előrelépést, ott is fél nap egy okmányt kiváltani.

A változás irányával kapcsolatban megoszlottak a vélemények, többen mondták, hogy az elmúlt években hatékonyabb lett az ügyintézés, illetve, hogy egyre több a papírmunka, egyre több igazolás kell, stb. A kritikák közül a legfontosabb az volt, ezt sokan hangsúlyozták, hogy sok a felesleges papírmunka. Ezzel kapcsolatban különböző véleményük volt az interjúalanyoknak. Voltak többen, akik a problémát az alkalmazottakban látták, hogy nem tudtak alkalmazkodni a megváltozott kihívásokhoz, illetve, hogy kevés az igazi szakértő, és ez különösen a kis hivatalokra igaz. Ezzel szemben volt, aki az elmúlt időszak fejlődését pont az önkormányzatoknál végbement technikai változásokhoz, és egy új gárda kinevelődéséhez köti. További nehézségként említette egy interjúalanyunk a kisebb hivatalokról, hogy a szabályok gyorsan változnak, nem tudják az alkalmazottak ezt áttekinteni. Ehhez járult, hogy a rendszerváltáskor nem volt megfelelő szakembergárda. Ezek összességében a normális működést is nehezíti teszik (tették). Többek véleménye volt, hogy a változások többletmunkát okoztak az ügyintézőknek, azok túlterheltek.

Szintén nyilatkozták, hogy fontosak a személyes kapcsolatok az ügyintézésben, ki pozitív, ki negatív kicsengéssel. Az ügyintézés menetével kapcsolatban felmerült továbbá, hogy sok a párhuzamos hatáskör, ezek kiküszöbölésével talán egyszerűsíteni lehetne, és hogy nem elég ügyfélcentrikusak a hivatalnokok.

## **2. Számítógép és internet-felszereltség**

Az állami, önkormányzati és civil szervezetek számítógépekkel való ellátottsága összességében jónak mondható. Szinte mindenütt vannak munkához használható számítógépek, és ezek általában erre alkalmas színvonalúak. Ez azt jelenti, hogy a számítógépek általában nem régebbiek 3-4 évesnél, illetve napirenden van ezek fejlesztése. A települési önkormányzatoknak az általunk településeken közel annyi számítógép rendelkezésére áll, ahány szellemi alkalmazottjuk van, ennél fogva a hivatalnokok munkájának számítógépesítését nem akadályozta az infrastruktúra hiánya. Volt olyan eset, ahol a számítógépek hiánya gondot okozott, itt felváltva dolgoztak rajtuk a hivatalnokok.

Az oktatásban hivatalosan is szükségessé vált mára, hogy minden iskola rendelkezzen számítógéppel, a kerettanterv ugyanis előírja a számítógépes oktatást középiskolában és általános iskola 7. és 8. osztályában. Az oktatási intézmények rendelkeznek is számítógépekkel, ezek színvonala változó. Interjúink során azt tapasztaltuk, hogy a számítógépekkel való ellátottság megfelelt az oktatás alapszükségleteinek. Manapság a pedagógiában azonban egyre gyakrabban esik szó a modern információs technológia – számítógépek, internet, CD-romok nem számítástechnikában való alkalmazásáról is. Erre, ha a megfelelő elhivatott tanárok lennének is, viszonylag nehezen lenne alkalmas egyelőre az infrastruktúra ehhez szükséges eszközök – pl. számítógép- és internetkapacitás nem számítástechnika-oktatásra, videoprojektor, hordozható számítógép hiányában.

Nem meglepő, hogy a számítógép hiánya – nem meglepő módon – a legkisebb szervezeteknek okozott gondot. Ezeken a helyeken azonban mindössze egy-két ember dolgozik, és itt is tervezik számítógép beszerzését, illetve beszerezték ezt a közelmúltban.

Az internetkapcsolat felmérése már heterogénebb képet mutatott: négy féle internetre való csatlakozási móddal is találkoztunk: modem, ISDN, műholdas, illetve kábeles. A hagyományos és lassú modem hozzáférést már nem nagyon alkalmazzák az intézmények és civil szervezetek, aki használta panaszkodott rá, hogy megbízhatatlan, nem mindig lehet kapcsolatot teremteni. Az ISDN kapcsolatra a magas csúcsoldi percdíjak miatt panaszkodtak, ezért a kábeles technológiára állt át egyik interjúalanyunk. Nagyobb gondban vannak a kaposvárinál a vidéki szervezetek, mivel ott egyelőre a kábeles hozzáférés még nem lehetséges, van olyan terület, ahol nem hagyományos telefonvonalak vannak, ott nem lehet a modemet használni, az ISDN-t pedig volt olyan kistélepülés, ahol csak évek után vezették be. Ezekre a kistélepülésekre vonalat fektetni valószínűleg a közeljövőben sem lesz túl vonzó a szolgáltatóknak, ezért itt vagy a műholdas kapcsolat, vagy az állami szerepvállalás segíthet.

Az államnak – központi intézkedések és pályázatok útján – már eddig is nagy szerepe volt a számítógép- és internethozzáférés fejlesztésében. Példa ezekre a Sulinet program, amely ezeket sok iskolának biztosította, vagy a közelmúltban az okmányirodák hálózatának kiépítése, és azok munkájukhoz szükséges modern számítógépekkel való felszerelése, de más szervezeteknél is gyakran előfordul, hogy munkájukhoz különböző központi pályázathoz szereztek pénzt, vagy ezt egy központi szerv biztosította nekik, mert feladatukhoz ez szükséges volt. (pl. vállalkozói központ, Tourinform). éppen a pályázatos rendszer miatt látszik, hogy jelentős a témában a vezető elhivatottsága: a lehetőségek keresése modernebb IKT eszközökhöz való jutást eredményezhet.

### **3. Honlap az interneten**

Az általunk vizsgált változó szervezetek változó képet mutattak abból a szempontból, hogy volt-e honlapjuk. A létező honlapok is megoszlottak aszerint, hogy mennyi információ található rajtuk. Azzal kapcsolatban, hogy miért hasznos leginkább a honlap, kiderült, hogy nagy jelentősége van azoknak a honlapoknak, amelyek külföldiek, vagy turisták számára is érdekesek lehetnek, így ugyanis megismerhetik az adott területet a távol élők anélkül, hogy valaha jártak volna ott. Ilyen például a települések honlapja: elképzelhető, hogy több külföldi vásárol házat egy ilyen kistélepülésen, illetve a falusi turizmus, egy-egy panzió is szerezhet magának vendégeket, ha honlapja van az interneten. A települések honlapjainak tehát van egy ilyen funkciója, hogy ismeretleneknek is bemutatják a települést. A külföldi látogatók szerepe azért is jelentősebb, mert az országhatártól nyugatra általában elterjedtebb ez internet, mint itthon.

A honlapok fejlesztése egy olyan folyamat, amely jelenleg is történik, ott, ahol nincsen, gondolkodnak rajta, vagy már tervbe van véve. Készítésük egyelőre kistélepülések, kisebb szervezetek, iskolák esetén gyakran amatőr módon történik: egy olyan honlap elkészítése ugyanis, amely egy bemutatkozót tartalmaz, nem igényel olyan jártasságot, amivel egy vállalkozó kedvű számítógéphez értő ne rendelkezne. Ez sok esetben nagyon fontos első lépés, amelyben úgy tűnik előrelépés várható.

Az interneten való megjelenés azonban felveti a kérdést, hogy kik igénylik ezt. A turistákon, látogatókon kívül ilyenek lehetnek különböző potenciális, vagy valódi partnerek. Ha ilyen azonban nincsen, vagy nem igényel többet egy bemutatkozónál, akkor feleslegesnek tűnik egy mindentudó honlap kiépítése. Elmondható, főképp a kisebb, bemutatkozó jellegű honlapok esetében, hogy azt, hogy milyen a honlap látogatottsága, és kik látogatják, nem figyelik annak fenntartói. Ahol ezt figyelemmel kísérik, például a megyei önkormányzatnál, ott azt

tapasztalták, hogy különösen a közérdekű oldalakat látogatják, például ahol a területfejlesztéssel kapcsolatos pályázatokat teszik közzé.

Azon túl tehát, hogy bemutatkozó jellegű kiadványokat készítenek, általában aktuális információk nem kerülnek fel a honlapra folyamatosan. Mindez nem is vált ki tiltakozást, hiszen kevés olyan partner van, aki ezt folyamatosan keresné, legyen szó egy település lakójáról, vagy egy iskola tanulójáról, vagy egy intézmény üzletfeléről, aki rendelkeznek internet-hozzáféréssel, így az információkat olcsóbb személyesen beszerezni. Ebből a szempontból viszont az információk megjelenése az internet keresletét is segítené, bár természetesen gyakoriak a kihasználtság esetén is túl kicsi „piacok”. Friss információk megjelentetéséhez a honlapon egyrészt pedig ötletek szükségesek az intézmények részéről, másrészt folyamatos odafigyelés és frissítés. A kisebb intézmények (a megyei és kaposvári önkormányzat kivételével az összes) esetében azonban e feltételek egyike sem valósult még meg. A honlap megtalálhatósága szempontjából továbbá fontos, hogy az linkekkel elérhető legyen kapcsolódó honlapokról, és viszont. Ilyen egységes tervet egyelőre a megyei önkormányzat részéről tapasztaltunk, bár hozzá kell tenni, hogy az internetes honlapok hálózatos mivoltukból adódóan viszonylag hatékonytalanul fejleszthetők centralizáltan, sokkal hatékonyabb egy hálózatos munka. A honlapok tehát egyelőre nem a helyi közösségnek nyújtanak friss információt és találkozhelyet, hanem érdeklődők ismerhetik meg általa a gazdáját. A komolyabb honlapok, amelyeken gyakran kell frissíteni az információkat, illetve bonyolultabb, designosabb, esetleg interaktív felületet biztosítanak több karbantartást igényelnek. Erre megfelelő informatikusa azonban jellemzőn egy települési önkormányzatnak vagy egy civil szervezetnek egyelőre nincsen, mint arról később szó lesz.

#### **4. Számítógépes hozzáértés és tanfolyamok**

Mint arról szó volt korábban, a hivatalnokok az önkormányzatoknál jelentős rendelkeznek számítógéppel munkájukhoz. Ehhez általában van is alapfokú képzettségük, interjúalanyaink közül egy kivételével mindenki használt számítógépet, ennek megfelelően legalább alapfokú szinten értett is hozzá. Ez általában a szövegszerkesztő, táblázatkezelő programokat jelenti, illetve az interneten való navigálást, amit egy vagy két alapfokú tanfolyamon el lehet sajátítani. A hivatalnokok ezt gyakran ilyen alapfokú tanfolyamokon is tanulták, mivel sokan közülük idősebbek annál, hogy tanították volna neki az iskolában. Manapság, amikor a számítógépes ismereteket oktatják az iskolában, a szervezetek megtehetik, hogy ezeket elvárják a felvételnél. Ez a gyakorlat például a vizsgált civil szervezetek esetében általános. A tanfolyamokon az önkormányzati hivatalnokokon kívül a pedagógusok közül is részt vettek, van, ahol ezt mindenkitől el is várták. Ezeket a tanfolyamokat általában fizetik a szervezetek, és az alkalmazottak szívesen részt is vesznek rajtuk, és a vezetők is szívesen elküldik rá az alkalmazottakat. Említették azonban, hogy esetleg gondot okozhat egy tanfolyamon részt vevő hivatalnok pótlása, illetve a kisebb szervezetek esetében a tanfolyamok díja, ami piaci áron elég magas. A közigazgatásban egyébként előírások rögzítik, hogy továbbképzésekre kell járni, ezt tehát kezdik megszokni a dolgozók.

Ilyen tanfolyamokon tehát gyakran vettek részt interjúalanyaink és beosztottjaik, de ezek általában nyitottak érdeklődők számára is. Piaci árak általában meglehetősen magas, egy munkahelyét veszélyben érő, vagy akinek szükséges a munkaköréhez az általában nehezen engedheti meg magának, ha magának kell kifizetnie. Épp ezért fontosak a kedvezményes tanfolyamok. Ilyet szerveznek például a vállalkozói központokban (Baranya és Somogy megyeiekről hallottunk), illetve a Pedagógiai Intézetnek van joga, hogy ilyen tanfolyamokat szervezzen, akkreditáljon. Kevésbé jellemző, hogy vállalkozók járnak ilyen tanfolyamra, a

vállalkozó életformájához ez nehezen illeszthető, az elfoglalt, nincs ideje rendszeresen tanfolyamra járni, ami egy vezető hivatalnok részére is okozhat, mint erre példa is volt. Tanfolyamokhoz hasonló alapismereteket biztosítanak a szoftverbemutatók, általános gyakorlat, hogyha egy új szoftvert kezdenek használni, akkor a cég megtanítja ennek használatát.

Általában ennél magasabb számítógépes ismeretekkel ritkán rendelkeznek a kis falvakban, lényegesen magasabb ismeretszintjük van az informatikai területen dolgozóknak, illetve akik érdeklődnek, esetleg a tudást magukkal hozták nem közigazgatási területéről (egyetemről, stb.) Az alapfokú számítástechnikai ismeretek azonban sok helyen nehézséget okozhatnak, a problémák kezelésével máshoz kell fordulni, a kis változtatások is gondot okozhatnak a használatban, ahhoz pedig, hogy munka közben fejlődni lehessen, kell, hogy valaki a környezetből meg tudja válaszolni a felmerülő kérdéseket.

Fontos lenne továbbá az általános tanfolyamokon túl a kulcsügymintázók és a vezetők számára folyamatos célirányos képzés, illetve az informatikusok segítségével, mint egy interjúalanyunk említette.

## **5. Karbantartás – rendszergazdai feladatok**

Manapság az informatikus a legmegfizetettebb szakma, mivel egyelőre a képzés nem tudott annyi szakembert kibocsátani, amennyit a növekvő piac alkalmazni tudna. Ezért ezen a területen az állami és civil szervezetek keverékmegoldásokat alkalmaznak. Csak a legnagyobb hivatalok: a kaposvári és a megyei önkormányzat engedheti meg magának, hogy állandó informatikussal rendelkezzen. Kaposváron egy informatikai csoport van, amely 3 főből áll, és a rendszergazdai tevékenységen túl a rendszerfejlesztés is a feladatai közé tartozik, a megyénél pedig van egy szolgáltató háttér-szervezete, ami gépbeszerzéseket, programbeszerzéseket, telepítést, karbantartást végzi. Természetesen itt is előfordulnak olyan problémák, hogy a szervizbe kell vinni a meghibásodott eszközt.

A többi szervezet között a leggyakoribb, hogy a karbantartást és kisebb problémákat hozzáértő munkatársak végzik, illetve civil szervezetek esetében ezek ismerősök, egyesületi tagok is lehetnek. A másik lehetőség, hogy fölérendelt szerv munkatársa segít megoldani a problémát, például kisebb önkormányzatok esetében a TÁH, a Tourinform esetében az önkormányzat. Előfordul továbbá, hogy egy vállalkozót szerződtenek ennek a feladatnak a megoldására.

Ezeknél a feladatoknál is látható tehát, hogy gyakran informális kapcsolatokon keresztül működnek, vagy külső személy végzi. Ez a szakemberhiány hátrányt jelenthet abból a szempontból, ha segíteni kell az alkalmazottak ügyes-bajos dolgaiban, de egy intenzívebb számítógépes kapcsolattartás kialakítására, vagy egy bonyolultabb honlap kifejlesztésére már kevésnek bizonyul a szervezet tudása, így az alkalmazottak inkább a hagyományos megoldást választják, mint a „problémásabb” számítógépeket (például beküldik inkább az anyagot lemezen, mint elküldenék e-mailen)

## **6. Internet és e-mail használat**

A civil szervezetek (összesen 4) mind használtak elektronikus levelezést is. Ez hasznosnak bizonyult egyeztetésekre, bár ebből a szempontból a telefon jobban használható, gyorsabb, de az általános kapcsolattartásra minden válaszoló nagyon megfelelőnek tartotta, mivel olcsóbb

és gyorsabb, mint a posta. Különösen jól használható, ha dokumentumokat kell küldeni egyik helyről a másikra, illetve, volt, aki az információk közlését, hírleveleket is említette. Az általunk vizsgált civil szervezetek tehát kihasználták az e-mail adta lehetőségeket, gyakran és több célra használva azt. Hiányosságként azt említette egy interjúalany, hogy technikailag nem annyira megbízható, lehet, hogy egy levél 1-2 napig kering a rendszerben, mire megérkezik a visszajelzés, hogy nem lehet továbbítani. Hátránya továbbá, hogy segíti a vírusok terjedését, azonban az összes közül egyetlen interjúalany sem mondta, hogy emiatt nem használná, inkább csak óvatosabban kell bánni vele.

Az állami és önkormányzati szférához tartozók közül egy kivételével minden interjúalanyunk használja az elektronikus levelezést kisebb-nagyobb intenzitással. Ezek közül a vidéki önkormányzatok voltak a legkevésbé aktívak, nekik volt kisebb kapcsolatrendszerük. Általánosságban jellemző, hogy a partnerekkel való kapcsolattartásra, üzenet- és dokumentumtovábbításra használják, ilyen módon helyettesítve a levelezést, illetve még inkább a faxot. Egy helyen említették, hogy a hivatalos megrendelésekre inkább hagyományos levelet használják, ha lenne is lehetőségük e-mailre. Az üzleti kapcsolatokban tehát mára elfogadottá vált az e-mail használata, problémát inkább az jelent, ha akinek a levelet küldik, ott nem elterjedt ennek használata, ilyen tapasztalatokról a kis önkormányzatokkal, illetve a közigazgatási hivatallal kapcsolatban számoltak be. Érdekes, hogy a vizsgált szervezetek nem számoltak be arról, hogy az ügyfeleikkel e-mailben tartanak a kapcsolatot, volt, aki említette, hogy az üzleti életben használja, de a közigazgatással kapcsolatban ügyfélként nem. Ez tehát úgy tűnik, hogy az ilyen jellegű hivatalos ügyek intézésére még nem terjedt ki. Egy interjúalanyunk számolt be az ügyfelekkel való kapcsolattartásról, miszerint a pályázókat e-mailben értesítik ki. Összességében tehát a nagyobb szervezetek között és az üzleti világban elterjednek és rendszeresnek, jól használhatónak mondható a partnerek között az e-mail használat és a dokumentumtovábbítás, egy helyen kiemelték, hogy a nemzetközi partnerekkel való kapcsolattartásban is nagyon jól használható.

Az internet más felhasználási módjai közül az, amelyet a kezdőbb felhasználók is használnak, az mindenképpen a pályázatok figyelése, főleg különböző minisztériumok oldalain, ott, ahol nem volt még internet, ott is azt említették, hogy mindenképpen hasznos lenne arra. A legtöbb pályázati űrlap ugyanis letölthető az internetről, és a pályázatok is megjelennek ott, így az internet ezen a területen jó eszköz a tájékozódásra. Ezen túl esetleg körüljárnak a linkeken, megnézik néhány intézmény híreit.

A gyakorlottabb felhasználók gyakrabban használják: figyelemmel kísérik más intézmények híreit, partnereik honlapjait, illetve van, aki szakmai anyagokat is keres, ha valami érdeklő keresőprogrammal is. Többen megnézik az általános híreket, említették csevegőprogram használatát is. Ott, ahol az alkalmazottak is hozzáférnek az internethez, előfordul, hogy korlátozzák annak használatát, a kaposvári önkormányzatnál például forgalomfigyeléssel, hogy azt a munkához használják. Egy civil szervezet esetében mondták még, hogy probléma az internet magas ára, ezért a munkához használják, itt azonban nem vezettek be ilyen adminisztratív intézkedéseket.

## **7. Otthoni számítógép**

Interjúalanyaink közül ötnek nincsen otthoni számítógépe, általában azoknak, akik ritkábban és kevesebb dologra használták az e-mailt és internetet a munkahelyükön. Akiknek nincs,

azok közül azonban egy tervezi, hogy vásárolnak, egy interjúalany beadta a köztisztviselői pályázatot és akkor meg nem tudta, nyert-e, és ezt még ketten fontolóra vették. Egy esetben az volt a gond, hogy pedagógusként úgy pályázhatna, ha az iskola kifizeti a másik felét a számítógépnek, és ezt a kis falusi iskola nem tudta vállalni.

Akiknek volt számítógépük, azok közül is említették ketten, hogy fejlesztik a számítógépet folyamatosan, vagy mert elavult, vagy folyamatos fejlesztésként, bár erre nem kérdeztünk rá direkt minden interjúban. Általános jelenség volt, hogy az otthoni számítógépet közösen használják a családdal – házastársukkal, vagy gyermekeikkel. Jellemző volt az is, hogy akik intenzívebben, több dologra használták az internetet munkahelyükön, azok otthon is aktívabbak voltak, a számítógép- és Internet-használatban. Négyen is említették, hogy otthoni számítógépüket munkájukkal kapcsolatban is használják, bár lehet, hogy ez az arány nagyobb, mert erre sem kérdeztünk rá. Ezt említették az otthoni internettel kapcsolatban is.

## **8. Vélemények az internetről**

A 14 internethasználó közül 11-en beszéltek arról, hogy milyen hátrányokat és előnyöket jelent az Internet használata, egy válaszadó mondta, hogy nem ismeri annyira, hogy ezt meg tudná ítélni. A leggyakoribb előny, amit majdnem mindenki mondott, aki valamilyen előnyt említett, az volt, hogy gyorsan meg lehet találni rajta nagyon sok információt. További előnyként említették, hogy gyors adattovábbítást, kommunikációt tesz lehetővé, és személyre szabott. A szervezettel kapcsolatban említették, hogy gyorsabb ügyintézését tesz lehetővé, illetve, hogy a folyamatokat áttekinthetőbbé és szervezettebbé teszi. A válaszok, és a kérdés értelmezése függött az interjúalanytól: a gyorsabb kommunikációt például olyanok mondták, akik ezt maguk tapasztalták, az áttekinthetőbb folyamatokat pedig a kaposvári önkormányzat informatikai osztályán, ahol többek között ezzel is foglalkoznak az önkormányzat számára.

Hátrányokat egészen széles skálán soroltak fel interjúalanyaink. A leggyakoribb a vírusoktól való félelem volt, ez általában jelentősebb volt, ha az interjúalany kevésbé ismerte a számítógépeket és az internetet. Hátrányként említették szintén ketten az internetfüggőség problémáját, és azt, hogy bárki bármit felrakhat az internetre. Ez egyrészt azzal kapcsolatban merült fel, hogy a gyerekek is megnézhetnek mindenféle tartalmat, másrészt ez megnehezíti a keresést. Kapcsolódva továbbá az elektronikus ügyintézéshez is, említették még az adatvédelmi problémákat: egyrészt, hogy az interneten keresztül betörhetnek az ember számítógépébe, másrészt, hogy nem feltétlenül biztonságos különböző helyekre megadni az adatokat.

## **9. Lehetőségek és a fejlődés gátjai az interneten, elektronikus ügyintézés**

Fontos és tanulságos része az interjúknak, hogy ki mit tekintett a fejlődés gátjának, olyan tényezőnek, ami problémát okoz, vagy a jövőben problémát okozhat. Itt kiemelkedik, hogy különböző területekről származtak információink, ezúttal nagyobb rálátásunk lehet erre a problémára, tehát interjúalanyaink véleményét itt inkább egy mozaik darabjaiként próbálom bemutatni, kevésbé érdekes, hogy kik és miért voltak más véleményen. Néhányan a lakosságra vonatkoztatták a kérdést, néhányan pedig a hivatalokra, ez a két terület azonban összekapcsolható az elektronikus ügyintézés problémakörén keresztül.



Többen említették, hogy a pénz a legfontosabb akadály: a szegényebbek, leszakadó népesség nem engedheti meg magának, hogy számítógépe, internete legyen. Ebből a szempontból hátrányban vannak a falvak, ahol még telefonvonal sincs, ott nem várhatjuk el, hogy internetet használjanak. Említették, hogy a pénzen kívül az érdeklődés is gyakran hiányzik, az időseket ez a dolog már nem foglalkoztatja, nem fognak vele foglalkozni. Ahol azonban lenne is rá anyagi lehetőség (például egy hivatalban), ott is gondot okozhat a félelem az ismeretlentől, ha túlbonyolítják a problémát, nem fogják megérteni, tájékoztatókat kellene szervezni, és úgy bemutatni a dolgokat, hogy mindenki értse – mondta egyik interjúalanyunk. Fontos továbbá az önképzési folyamat, akinek van is hozzáférése, az is a gyakorlatban tanul meg sok mindent.

Bizonyos dolgokban pedig már ma is sokat segíthetne a számítógép az ügyintézésben, ahogy mondták, például, ha valaki megnézné az önkormányzat honlapját, és tájékozódna, mielőtt bemenne ügyet intézni, sokat egyszerűsödne az ügyintézés, de ezt jellemzően még nem teszik meg. A hivatalok részéről is van szakértelmi korlát: ha sok hivatalos szerv között sem működik még az elektronikus kapcsolat, akkor ez nem várható el a lakosság és a hivatal között. Fontos lenne rendszeresen kiképezni a hivatalnokokat, amíg ez nincs meg, a számítógép használata problémát okoz az ügyintézésben, például lefagy a gép, és az ügyfelek a sorban várják, hogy valaki, aki ért hozzá megcsinálja – említették például. Továbbá gondot okozhat egy kisebb hivatalban is a modern eszközök és az idő hiánya is.

Ezen kívül említette egy válaszadónk, hogy az információk féltése is megnehezíti a hivatalos ügyintézését. Az ügyintézés szervezettségének javítása is nagy előrelépést jelenthetne, ha egyes irodák megkapnák egymás adatait, nem kellene az egyik irodából kapott igazolást bevinni a másik irodába (APEH és az önkormányzat vállalkozási irodája között említette ezt egy ügyfél), illetve egy bizonyos ügyekben csak hossza keresgélés után lehet döntést hozni (segély példáját mondta egy interjúalanyunk).

Az elektronikus ügyintézéssel kapcsolatban felmerült, hogy ennek akkor van létjogosultsága, ha többen használják, nincs értelme, ha 100-ból három ember használja, megjegyezte továbbá egy másik interjúalanyunk, hogy elképzelhető, hogy aki az elektronikus ügyintézészt választja, az kedvezőbb helyzetben lesz. Erre van létező példa is, volt olyan pályázat, ahol nem kellett a pályázati díjat befizetni, ha azt e-mailen küldték el.

Azok, akik mint potenciális ügyfél gondolkodtak a kérdésen, jó ötletnek találták, különösen összehasonlítva a jelenlegi hosszú sorbanállásokkal, beutazással vidékről Kaposvárra. APEH, TB ügyintézés ötletét vetették fel többen. Olyan vélemény is volt, hogy az elektronikus ügyintézésnek főképp egyszerű, rutinszerű ügyeknél lehet nagy jelentősége, a bonyolultabbaknál, ahol egyeztetni kell, személyes befolyásnak van jelentősége, ott fontosabb a személyes ügyintézés. Általában ügyfélként bíztak ebben a dologban, adatvédelmi problémákat nem említettek a kérdezettek. Az elektronikus rendszerekben való bizalomhoz kapcsolódóan többen nyilatkozták, hogy a banki átutalások elektronikus intézését már használják, azt említették egyszer, hogy az elektronikus vásárlásban nem nagyon bíznak meg, mert előfordulhat, hogy valamit elektronikusan elküldenek valahová, és az nem ér oda. Egy másik válaszadónk az e-maillal kapcsolatban szólt a technikai megbízhatatlanságról.

Ennél a kérdéskörnél sokan említették az elektronikus aláírást, ami sok ma még nem működő dolgot lehetővé fog tenni, ezt fontos lehetőségnek tartották.

Általában a kérdést a hivatalok felől megközelítők is fejlődést várnak az elektronikus ügyintézésről, ami által például kevésbé válnak leterhelte a hivatalnokok, és gyorsabbá, egyszerűbbé válik az ügyintézés, de ezt többen egyelőre inkább utópiaként kezelték.

Azzal kapcsolatban, hogy milyen rendszerek működnek már, nagyjából ugyanazok kerültek elő, amelyeket az internethasználatnál is említettünk: elektronikus pályázatok, űrlapletöltés, e-mailen keresztüli megrendelés. A téma egyik szakértője megjegyezte, hogy az elektronikus ügyintézés több annál, mint dolgoknak az internetre való felrakása, ennek feltétele egy belső rendszer kiépítése is, ezt kell fejleszteni egyelőre. Ezzel kapcsolatban kiderült az is, hogy a kistélepeken ennek az is akadálya lehet, hogy még nagyon sok adat csak papíron van meg, nincs feltéve számítógépre. Az önkormányzatnál elmondták, hogy már kezd kiépülni egy ilyen rendszer különböző hivatalokkal, (pl. Munkaügyi Központ, Területfejlesztési Tanács, Illetékhivatal, Bevándorlási Hivatal) ami elvileg kistélepekre is továbbvihető.

## **Összegzés**

A hivatalos ügyintézésről való véleménye azoknak, akik közül ebben sokan ügyintézőként is érintve vannak megosztott volt: volt, akik elégedettek voltak az ügyintézés menetével, és volt, akik kevésbé. A változás irányáról sem volt egyöntetű a vélemény, volt, aki fejlődést látott, és volt, aki szkeptikus volt ezzel kapcsolatban. A hivatalos ügyintézés menetét főképp két tekintetben kritizálták: egyrészt a hosszú határidők miatt, másrészt inkább a hivatalnok oldaláról, az egyre növekvő mennyiségű papírmunka miatt. Kiderült továbbá, hogy vannak olyan társadalmi rétegek, akiknek nehézséget okoz az ügyintézésben való eligazodás.

Az információs eszközökkel kapcsolatban általában pozitív visszajelzéseket kaptunk, kevés helyen okozott nehézséget a munkában a számítógépek elavultsága vagy hiánya. Vegyesebb a kép az internetet tekintve, itt elsősorban a vidék van lemaradva. Látható továbbá az állami központi források jelentősége a vizsgált szervezetek informatikai ellátásában. Az informatikai eszközök területén főleg néhány kisebb hivatalnak és civil szervezetnek okoztak gondot az informatikával kapcsolatos kiadások (eszközök beszerzése, internethasználat, tanfolyamdíj).

Nem tapasztalható ilyen pozitív összkép viszont a tudással kapcsolatban: a hivatalnokok nagy része csak alapfokon ért a számítógépekhez, ami csak a rutinműveletek elvégzéséhez elegendő. Általában kevés a szakember is, az informatikai feladatokat kisebb helyeken alvállalkozók, vagy ismerősök végzik, jobb esetben a cégnél dolgozó hozzáértők. Mindez kihat az internethasználatra is: általában kevés dologra használják az internetet, az ebben található lehetőségeket a szakembereken kívül azok használják ki, akik az érdeklődést vagy a tudást régebből hozták magukkal, és nem azok, akik tanfolyamokon tanulták. Az elektronikus kapcsolattartás kultúrájában különbségek vannak a szervezetek között: a civil szervezetek vagy a nagyobb hivatalok ezt inkább használják. Mindez fakadhat abból is, hogy az e-mailen történő kapcsolattartás egyelőre inkább jellemző partnerintézmények között, mint hivatal és ügyfél között.

Az elektronikus ügyintézés a nem szakemberek egyelőre még inkább utópiának, mint realitásnak tekintik, sokat várnak ezen a területen az elektronikus aláírás elterjedésétől, de alapvetően bizalommal állnak az elektronikus ügyintézéshez, pozitív változást várnak tőle. Ebben a tekintetben egyelőre sem a lakosság, sem a hivatalok nem igazán felkészültek, előbbieknél valószínűleg anyagi, utóbbiaknál tudásbeli problémák adódnak, bár a kaposvári önkormányzatnál jelentős előrelépések láthatók. Kiderült, hogy az elektronikus ügyintézés kérdése sok más, az ügyintézés szervezésével kapcsolatos problémát is felvet.



## **2. Lakossági vélemények**



**Siklós Viktória:**

## **Az új információs technológiák használatának társadalmi aspektusai**

Az alábbi fejezetben az információs technológiák használata, a hivatalos ügyintézés és a kettő kapcsolata kerül nagyítólencse alá a lakosság körében végzett interjúk alapján. Megpróbáltam képet kapni a háztartásokon belüli informatikai eszközökkel való ellátottságról, főként a megkérdezett, valamint hozzátartozói számítógéphez való hozzáértéséről és az információs technológia használatáról vallott véleményekről a hivatalos ügyek intézése során.

Az interjúk készítésével az volt a cél, hogy a kvantitatív eredményeknél mélyrehatóbb véleményeket, attitűdöket is felszínre lehessen hozni, így a vizsgált kérdéskörrel valószínűbb képet kapva jobban meghatározhatók a jövőbeli fejlesztés irányvonalai.

### **I. Általános adatok**

*Megkérdezett személyek*

#### **Kaposvár:**

G. József: 65 éves nyugdíjas mérnök, saját vállalkozásban dolgozik még. Feleségével él.

D. Attila: 32 éves, órásként egyéni vállalkozó. Barátnőjével él.

Zs. Lászlóné: 42 éves, színházi jegyiroda vezetője, illetve kiegészítésképp egy helyi vállalkozónak dolgozik. Férjével, lányával él együtt.

K. Gyuláné: 47 éves vezető óvónő, családjával négyen élnek együtt.

H. Noémi: 27 éves, fiatal anyuka gyesen, agrár végzettségű, 5-en élnek együtt a nagyszülőkkel.

K. Csilla: 28 éves, független, édesanyjával él, eddig saját vállalkozása volt, de most külföldre akar menni nyelvet tanulni.

L. István: 65 éves gépészmérnök, jelenleg üzletkötő, marketing menedzser, most 2-en élnek együtt, két gyerek már nem otthon lakik.

Dr J. József: 54 éves, biztosítási szakmában dolgozik, 3-an élnek együtt, a nagyobbik gyerek már nem otthon él

L. Balázs.: 22, főiskolás Kaposváron, a LIFT elnöke, családjával él együtt.

F. András: 30 éves, ügyvéd, még egyedülálló, családjával él, önálló irodája van.

#### **Kaposvár kistérség, vidék:**

P.né Erika: 27 éves nő, hárman élnek együtt, körjegyzőségi előadó Szentbalázson, cserénfai lakos.

C.né Éva: 45 éves gyerekkísérő, 4-en élnek együtt a családban, kaposgyarmati lakos.

- T.né Erzsébet: 45 éves, környezetvédelmi megbízott 3-an élnek együtt (nagymama, ő, gyermek) Magyaratádon laknak.
- H. Iván: 25 éves, négyen élnek együtt, kistérség fejlesztő, agrármérnöknek tanul, mert a munkahelyén van, somogyjádi lakos.
- L. György: 27, mezőgazdasági technikumot végzett, most az Elektro-Pontnál dolgozik, Nagybajom.
- S. József: 36 éves területi képviselő a Bábolna Bionál, 8-an laknak együtt Kaposfőn.
- Z. János: 39 éves, 5-en élnek együtt, 3 gyermekkel, vállalkozó, maróci ménés vezetője kaposszerdahelyi lakos.
- V. Orsolya: 20 éves, szüleivel él együtt, idegenforgalmi iskolai tanuló, Nagyatádról jár be naponta Kaposvárra.
- B. Lászlóné: 54 éves, a nyugdíjasházat vezeti, a férjével és a lányával él, Taszáron laknak.
- N. József: 35 éves, állattenyésztő üzemmérnök, 3-an élnek együtt, szarvasfarmot vezet, Gálosfán.

## II. Tervek, félelmek, gazdasági, társadalmi helyzet

### II.1. Tervek

Általánosan megállapítható, hogy a lakossági interjúalanyok nagy részének konkrét tervei leginkább rövidtávra vonatkozóan vannak, a jövő - bizonytalanságából adódóan –nehezebben látható előre, így inkább csak vágyakat tudtak megfogalmazni ezzel kapcsolatban: üzleti fejlesztés, ügyfélkör bővítése, magánóvoda létrehozása, emu-szövetség alapítása, családi mintagazdaság kialakítása stb.

A fiatalabbak, pályakezdők elsődleges tervei főként egy biztos munkahely, pályafutás megalapozása, saját lakás, autó, családalapításra vonatkoznak, de ezek sok esetben inkább csak álmok, mert úgy érzik nem sok reális esélyük van a megvalósításra.

A középkorúak főként a gyermekeik útját egyengetik, taníttatják őket, fontosnak tartják megfelelő iskolába járatni, biztos jövőt kialakítani nekik. Sokan lakást újítanak fel, hosszabb üdülésre spórolnak. Tervezik még a saját vállalkozásuk fejlesztését, korszerűsítését. Néhányan, a kitartóbbak, energikusabbak nem adják fel könnyen, nem elégszenek meg jelenlegi helyzetükkel, hanem mindent megmozgatnak életszínvonaluk javításáért.

Az idősebbek már nem igazán szönek komoly, hosszú távú terveket, nem készülnek beruházásokra, leginkább a gyermekek, unokák jövője foglalkoztatja őket. Ahogy tudják, igyekeznek támogatni a családot, ha lehetőségük nyílik rá nyugdíj mellett is megtartják állásukat, vállalkoznak stb.

A jövőre vonatkozó tervek tekintetében nem igazán mutatható lényeges különbség a falun élő és a városi lakosság között, talán a vidéki lakosok kicsit bizonytalanabbnak ítélik meg a jövőt, ezért nem is mernek nagyra törő terveket szöni:

„Hát, nem tudom. Az az igazság, hogy az ember nem nagyon gondolkozik előre, mert attól félek, hogy valami úgyis közbe jön. Ez ilyen pesszimista gondolkodás, de valahogy az ember úgy van vele, hogy egy életritmust fölvesz és akkor így mennek a napok” (C.né Éva)



## *II.2. Félelmek*

Mint ahogy a fenti idézet is mutatja sok interjúalanyunk a tervek kapcsán már a jövőre vonatkozó félelmeket is megfogalmazott. Ezek kifejtésekor is sok egybehangzó gondolatot sorakoztattak fel: munkahelyi bizonytalanság, anyagi problémák, egészségügyi problémák, vagy a gyerekek, unokák jövőjével kapcsolatos aggodalmak foglalkoztatják leginkább az embereket. Elmondható azonban, hogy nagyon sokan azért bizakodóak, ezeket a félelmeket az élet szükségszerű velejárójának tekintik, megélhetéssel kapcsolatos kilátástalanságot senki sem említett. Kaposvár vonzáskörzetében élők esetében viszont úgy tűnik, mintha egy árnyalattal pesszimistábbak lennének a kaposváriaknál.

„Kilátástalannak látom a helyzetemet néha, ebben az országban maradni..., sem Kaposváron sem Budapesten nem találok értelmes teendőt, ezért tényleg fogalmam sincs, komolyan, kilátástalan a helyzet. Elvégzem a sulit, és akkor mi...” (C. Orsolya)

## *II. 3. Gazdasági, társadalmi helyzet*

Az általános gazdasági, társadalmi helyzetről inkább a bizonytalanság, a negatív hangvétel jellemzi a válaszadókat. A leggyakrabban előforduló aggodalom a munkalehetőségek hiányával, a munkahelyek bizonytalanságával, az alacsony bérszínvonalakkal kapcsolatban fogalmazódott meg. Állításuk szerint nagyon sok fiatal „kallódik”, „lóg a levegőben”, nem találja a helyét, segítség nélkül képtelen önálló egzisztenciát teremteni, nem talál megfelelő munkalehetőséget még magas kvalifikáltsággal sem.

„Katasztrofálisnak tartom a gazdasági helyzetet. Hiába emelkednek a minimálbérek. A különbségek feltűnőek. Aki 15 évet dolgozott ugyanazon a helyen csak két-háromezer forinttal kap többet, mint a kezdő.” (C. Orsolya)

Az idősebbek, akiknek pedig már több éve ugyanaz a munkahelye, ők sem érezhetik biztonságban magukat, mert bármikor „utóra tehetik” őket, ahonnan idősebb korban még nehezebb felkapaszkodni. Evvel kapcsolatban sokszor a környék gazdasági, infrastrukturális elmaradottságát emlegették:

- Somogy különösen rossz helyzetben van, az ország hét régiója közül a GDP itt a legalacsonyabb.
- „nincs infrastruktúra, nincsenek széles utak, autópálya, nincs gyorsforgalmi utunk” (Dr. B. József)
- „a környéken nincs ipar, illetve minimális, főként betanítottmunkás-foglalkoztatottság van, a helyzet eléggé kilátástalan.” (F.né Erzsébet)
- „talán jön a NABI, meg jött a Purina, amely munkahelyet teremthet, de szerintem messze nem tudták pótolni azt a sok pesti leányvállalatot, amelyik megszűnt, és az emberek utcára kerültek” (Dr. J. József)
- „a cukorgyár harmada, a Pamutfonó negyede üzemel az egykorihoz képes”. (Zs. Lászlóné)
- „a városban inkább plázákat építenek, de arra nem igazán van igény. Emiatt tönkrementek a kiskereskedők” (T.né Erzsébet)

Jellemző a panaszok között az is, hogy a mostani keresetekből nem igazán lehet félretenni spórolni, felkészülni váratlan kiadásokra, betegségekre, stb., ami szintén egzisztenciális feszültségeket okoz. A legnagyobb probléma tehát az, hogy nem lehet a „holnappal” kalkulálni, a jövő kiszámíthatatlan. Azt is többször meg kell gondolni – említették jó páran -, hogy kölcsönt merjen-e felvenni az ember, mert nem biztosított, hogy ki is fogja tudni fizetni. Ma már nem lehet a „majd csak lesz valahogy” filozófiának élni, hanem szigorúan kézben kell tartani a dolgokat és gyorsan megoldani a felmerülő problémákat, különben egyre nehezebb helyzetbe kerül az ember. Szomorú tapasztalat az is, hogy sok a gyermekét egyedül nevelő nő, elvált szülő, akiknek így még nehezebb a megfelelő életszínvonal elérése és megtartása.

Az optimistábbak is tisztában vannak a gazdasági, társadalmi helyzetük bizonytalanságával, de úgy gondolják, hogy kellő ügyességgel, szerencsével mindig meg lehet találni a kiutat. Van aki a szakmája jövőjében bíz (pl. órás), és van aki úgy gondolja, hogy ha nem is rohamléptekben, de fejlődik a gazdaság és előbb utóbb javul a helyzet.

Sokan a megkérdezettek közül bíznak abban is, hogy talán az EU-s csatlakozással bizonyos területeken pozitív változások fognak bekövetkezni, például a mezőgazdaságban (pl. kvótársz térítés a mezőgazdaságban, szélesebb piac bizonyos termékekre pl. emu-hús)

Néhányan borúlátóbbak a csatlakozást illetően:

- „jön az uniós csatlakozás, a termőföldek közel 10%-át ki kell vonni majd a termelésből”.
- „Az EU közeledésével a külföldi tőke is idejön, ami által a helybeliek kiszolgáltatottá válhatnak. Az EU előírásai szerint bizonyos területeket paragon kell tartani; egy külföldi vállalkozónak természetesen célszerű itteni területeket erre a célra felhasználni.” (H. Iván)

Összességében tehát elmondható, hogy egy-két optimistább, vagy magát szerencsésnek, vállalkozó szelleműnek mondó alany véleménye mellett általánosan inkább a bizonytalanság, kiszámíthatatlanság, a rövid távra szóló tervezhetőség jellemzi az anyagi, gazdasági helyzetet a válaszadók meglátása szerint.

### *II.3. Kapcsolatok, közösségi élet*

A társadalmi helyzetről alkotott vélemények során az interjúalanyok sok esetben említették a társas élet, a közösségi szellem, a kapcsolatok terén végbemenő változásokat. Az alábbi két idézet jól összefoglalja és jellemzi ezeket:

”Most itt baráti kapcsolatról nem beszélhetek, mert... ő... tulajdonképpen a baráti kör az igen szűk, egy vagy két családra szűkül le. Tulajdonképpen csak üzleti kapcsolatokról lehet szó, mert nem járunk nyaralni, nem járunk vendégségbe, satöbbi, satöbbi. Csak családi alkalmakon, keresztelőkön, meg ilyesmi... esküvő, temetés, ilyenekre eljár az ember. Kimondottan üzleti kapcsolatokra korlátozódik.”

„Kiábrándultak az emberek. A kapcsolatok ellaposodtak, rideggé válnak. A szocializmus idején volt pár megnyilvánulás, ami közel hozta az embereket egymáshoz, KISZ, brigád, szakszervezet stb. Ebben volt jó is. Ma a szakszervezet egészen más. A munkáltató nem fogja szorgalmazni... Mára közösségi kapcsolatok szinte megszűntek. Bizonytalan a megélhetés, emiatt frusztrálódnak az emberek. A

szórakozás drága, kulturális hely nagyon kevés, a TV nem nívós. A falu még rosszabb helyzetben van, mint a város. A kábeltévé itt is csak kezdetleges.” (S. József)

*A gazdasági, társadalmi helyzet megítélése, értékelése tehát inkább a mérleg negatív nyelve felé hajlik, a tervek is éppen ezért, a bizonytalanságból fakadóan lényegében a közeljövőre vonatkoznak.*

### **III. Hivatalok működése**

#### *III.1. Hivatalok, hivatalos intézmények működéséről alkotott vélemények*

A hivatalos ügyintézővel kapcsolatos vélekedésekről vegyes képet kaptunk. Sokan némely hivatal működését megfelelőnek tartják, más hivatalokét pedig egyáltalán nem, attól függően, hogy melyik intézménynek milyen a rendszere.

Megállapítható a válaszokból, hogy inkább az elégedetlen a hivatali ügyintézővel, akinek sok hivattal, gyakran van dolga, aki viszont kevés ügyet intéz, nem kerül túl gyakran kapcsolatba a hivatalos szervekkel, az nem panaszkodik annyira a bürokrácia lassúságára, merevségére. Jellemző ez főleg akkor, ha a válaszadónak lehetősége van a csúcsidők hosszú ideig tartó sorbaállítását elkerülni. Sokak állítása szerint elkerülhető az idegeskedés, a dolgok után járás, ha az ember időben, lelkiismeretesen mindent befizet, lerendez, ahogy azt a „hatóságok” előírják.

Pozitívan nyilatkoztak néhányan a Társadalom biztosítás, a Cégbíróság működéséről és volt aki a Polgármesteri Hivattal kapcsolatban vélekedett elismerően:

„de én nagyon komoly fejlődést látok a hivatalok működésében. A kaposvári Polgármesteri Hivatal esetében pedig különösen. Azt hiszem, hogy Somogy az országos átlag előtt van.” (Dr. J. József)

Az elismerő véleményeknél kicsit hosszabbra nyúlik a kritikák sora az OTP, a Polgármesteri Hivatal, Okmányiroda, Építési Hatóság, Földhivatal, Gyámhatóság, APEH, Földművelési Minisztérium, Tűzoltóság, Munkaügy esetében. A legtöbb panasz a hosszadalmas, bonyolult ügyintézés, rengeteg papírmunka, sok adminisztráció, vaskalaposság, rugalmatlanság, udvariatlanság miatt vetődött fel. Sok esetben nem tartják be az ügyintézési határidőket. Illetve gyakran arra a „Pató Pál Úr filozófiára” hivatkoztak, hogy egy-egy anyagot nem vesznek rögtön kézbe a hivatalban – még akkor sem, ha megtehetnék – hanem félreteszik a és a határidő lejártá előtt pár nappal veszik csak kézbe az ügyet.

Gyakran jelent problémát az ügyintéző negatív hozzáállása is, türelmetlensége, ami még inkább elveszi az ügyfelek kedvét az együttműködéstől, és nem igazán értik az ügymenetet, vagy nem kapnak megfelelő információt, tájékoztatást problémájukra.

„Tehát amikor odaküldik az embert, átláthatatlan (...) Hát egyrészt sorba kell állni. Meg másrészt a tájékoztatás. Igazából én, aki nem mozogtam még ilyen területen, és akkor az ember az unottan néz, és azt hiszi, hogy te ebben jártas vagy, és odadob 1-2 szót, és akkor az ember úgy elkezd kérdegetni, hogy igen, én ezt úgy értem, de ezt nem értem, és így tovább, szóval igazából nem tudnak úgy kommunikálni az emberrel, mert ott is már fáradtak, meg stb.” (H. Noémi)

A kommunikációnak ilyenfajta hiányossága nagyon sok ügyintézési folyamat során okoz fennakadásokat, a hivatali „pult” két oldalán lévők (ügyintéző és ügyfél) nem partnerei, segítői egymásnak, hanem ellenséges hozzáállás tapasztalható.

A vidéken élők esetében nagyobb problémát jelent az, hogy sok esetben csak Kaposvárott, a megyeszékhelyen, vagy a lakóhelyükhöz tartozó körjegyzőségen intézhetik el hivatalos ügyeiket, ami még hosszadalmasabbá teszi a folyamatot. Ráadásul mivel a hivatalok leginkább munkaidőben vannak nyitva, a vidéki aktív dolgozóknak ezért szabadnapot kell kivenniük.

### *III.2. Változás a hivatalok ügyintézésében*

Erre a kérdésre a fiatalabbak nem igazán tudtak megfelelő választ adni, hiszen nekik maximum pár éves tapasztalatuk lehet az ügyintés terén, ez idő alatt pedig nem tapasztaltak lényeges változást.

Az ügyintézésben végbement változással kapcsolatban a mérleg inkább pozitív irányba billen, vagyis többen észleltek javulást, mint ahányan negatívan válaszoltak erre a kérdésre. Érdekes azonban, hogy az itt kapott válaszok nem igazán konzisztensek a hivatalok jelenlegi működésével kapcsolatos véleményekkel. Az interjúalanyok állítása szerint ez a pozitív irányú változás a következőkben nyilvánul meg:

- szakértőbb ügyintézők kerülnek a polgárokkal kapcsolatba,
- a hozzáállás is más,
- számítógépen vannak az adatok,
- mióta számítógép van, sokkal egyszerűbb lett a dolog, ez sokat könnyített,
- gyorsabbá vált, vannak helyek, ahol lerövidült az ügymenet, például banki ügyek intézésekor
- „Én úgy gondolom, hogy a rendszerváltás óta igen komoly fejlődésen mentek át a közhivatalok. Tehát azt kell mondanom, hogy pontosabbak lettek, gyorsabbak, udvariasabbak. Én nagyon jól ismertem a rendszerváltás előtti közhivatalnoki rendszert, hisz magam is részese voltam, nagyon sokat dolgoztam velük. Sokkal bizonytalanabbak voltak, kevésbé képzett embereket foglalkoztattak, lassabbak, pontatlanabbak. Én úgy gondolom, hogy az elektronizáció nagyon sokat jelentett, a munkafegyelmen, az emberek pontosságán, hiszen a számítógép azt adja vissza, amit beletápláltak, és ez megkövetel az embertől egy pontosságot, naprakészséget, és azért nem lehet reklamálni, hogy ez a nyavalyás gép nem töltötte magába az információt. És ahol megtörtént ez az elektronizáció, nekem nagyon pozitív véleményem van. Meg kell csak nézni, a hivatalok honlapját, most például lakás-ügyekben a nagyobbik fiam érdeklődött, és a kormányhivatalnak néztem a honlapját a lakástámogatási rendszerről, hihetetlen hasznos dolgok ezek. Azt mondom, hogy meglévő hiányosságaik ellenére rendkívül nagy fejlődésen mentek keresztül. Hangsúlyozom, hogy Somogy megyében tapasztaltam ezt.” (Dr. J. József)

A változást negatívan értékelők arra hivatkoztak, hogy egyre több a hivatal, az ellenőrzés, mindent adminisztrálni kell, a hivatalnokoknak is dupla annyi munkájuk van és a számítógépes ügyintézésre való átállás is fennakadásokat okozott. De valójában az ügyintéző hozzáállásán múlik, hogy mennyire gördülékeny az ügymenet, és az 10-15 évvel ezelőtt is így volt.

A változás a különböző hivatalok között nem azonos mértékű, sőt egyes hivatalokon belül is felgyorsítható egy-egy ügyintézési folyamat a megfelelő eszközökkel:

„OTP-t intéztünk és kellett a tulajdoni lap. Ha fizetél érte, akkor megkaptad pár napon belül, ha nem, akkor 30 napos ügyintézési határidő”. (P.né Erika)

### *III.3. Az országos és a helyi hivatalok működése közötti különbség*

Érdekes módon erre a kérdésre nem sokan válaszoltak, vagy nem ide tartozó választ adtak. Talán ez azért is van így, mert sokaknak nincs dolga országos szintű hivatalokkal, vagy ha mégis van, nincsenek tisztában azzal, hogy az országos hivatal helyi kirendeltségénél jártak, vagy helyi hivatalnál. Így itt ismét inkább a fenti kérdésekhez kapcsolódó válaszokat kaptunk. Egyesek a nagyobb, központi (pl. megyeszékhelyű) hivatalok nagyobb leterheltségét említették a vidéki hivatalokhoz képest.

„Ami tapasztalat van az itteniekkel, az mind rossz. A kaposvári APEH teljesen ésszerűtlen, föl-alá rohangászva hívja a portás az ügyintézőt... A Földhivatal stb. hosszú határidők, pontatlanság jellemző. Van persze külön eljárási díj, majdnem tízezer Ft, de ez sokat segít, mert akkor egy bejegyzést már egy hét alatt beírnak... Ez jellemző országos szinten..” (T.né Erzsébet)

Itt említették azt is, hogy ügyintézéskor mennyire fontos a személyes kapcsolat, az ismeretség, mert ezáltal sokkal könnyebben, gyorsabban elérhető minden, másrészt az sem mindegy, hogy ki az ügyfél, megkülönböztetett bánásmódban részesítenek egy egyszerűbb, alacsonyabb végzettségű embert, aki esetleg nem érti meg olyan könnyen a dolgokat, mint egy értelmiségit, akinek nem kell mindent elmagyarázni.

Az interjúalanyoknak főként arról az ügyintézésről maradt meg negatív emléke, amely esetében sokat kellett várnia, „futkosni” a dolgok után, mert „össze-vissza küldözgették” egyik hivatalból a másikba, egyik ablaktól a másikig, rengeteg időt, energiát áldozva ezzel mire valami megoldás született a problémára. Itt sokan említették az Okmányiroda, vagy a Munkaügy nehézkességét. Sokakban keltett felháborodást az is, amikor több évre visszamenőlegesen kaptak felszólítást valamely hatóságtól vagy hivaltaltól, akkor, amikor az eset már rég aktualitását veszítette, másrészt sérelmezték az eljárás durvaságát is. (pl APEH, Építési Hatóság)

Mások, megfontoltabbak eleve úgy állnak hozzá az ilyen ügyekhez, hogy nem fog túl simán menni, szánnak rá időt, és akkor nem kell idegeskedni miatta, nem érheti őket meglepetés (legfeljebb kellemes).

## **IV. Hivatalos szervekkel való kapcsolattartás, elektronikus ügyintézés**

### *IV.1. Milyen szervezetekkel, kikkel tartják a kapcsolatot e-mailen keresztül?*

Erre a kérdésre kb. a megkérdezettek negyede válaszolt konkrétan úgy, hogy ő személy szerint kivel levelezik, kivel tartja e-mailen keresztül a kapcsolatot. Itt a leginkább a barátokkal, vagy távol élő ismerősökkel való levelezést említették, ami már nem is tartozik a hivatalos ügyintézés témájához.

Ennél talán jelentősebb az a levelezés, amit az interjúalanyok munkájukból kifolyólag – és ezért munkahelyükről – bonyolítanak:

- bankokkal
- üzleti partnerekkel
- ügyfelekkel
- külföldi partnerekkel

#### *IV.2. Elektronikus úton történő hivatalos ügyintézés.*

Az elektronikus ügyintézéssel kapcsolatban megoszlanak a vélemények. A többség úgy érzi, hogy a számítógép nagy segítséget jelentene ezen a téren is, de mások, akik jobban értenek hozzá, több tapasztalatuk van, szkeptikusabbak. Szerintük ehhez még nagyon sokat kellene fejlődniük, hogy kiépüljön egy ilyen rendszer, ahol elektronikus úton is lebonyolíthatóak bizonyos ügymenetek. Ehhez arra van szükség, hogy mindeniknek legyen számítógépe otthon. Internetes csatlakozással, vagy legalábbis valamilyen hozzáférési lehetősége, másrészt arra, hogy segítsék, oktassák azokat, akik nem értenek hozzá, és önerőből nem is tudnak előrelépni. Ez azért is fontos, hogy ha egyszer már lehetőség nyílik az elektronikus ügyintézésre, ne legyenek hátrányos helyzetűek, akik valamilyen oknál fogva kirekesztődnek ebből a lehetőségből.

Sok esetben már most is lehetőség van a számítógépen keresztüli ügyintézésre, kommunikációra a hivatalos szervekkel, vagy egyéb okból kifolyólag és ezt néhányan ki is használják az alábbi területeken pl.:

- banki átutalás
- idegenforgalom területén, pl. utazás lefoglalása
- levelezés
- információkeresés pl. kormányhivatal honlapján lakás ügyben
- előzetes tájékozódás egy személyes ügyintézés előtt (így nem kell többször visszamenni)
- pályázathoz regisztráció

#### *IV.3. Mire használnák az Internetet a hivatalokkal való kapcsolattartásban?*

Megkérdeztük azt is, hogy mely területeken jelentene ez könnyebbséget, hol vennék nagy hasznát az emberek a számítógépen keresztüli kommunikációnak:

- vásárlás
- információkérés pl. az OTP-től, Polgármesteri Hivaltól
- bizonyos formanyomtatványok letölthetősége, e-mailben továbbítása
- Földhivatali dokumentumok lekérése, térképmásolat, tulajdoni lap stb.
- Kapcsolattartás
- APEH
- Rendőrségi ügyek
- FVM Hivatal

Sok esetben a kommunikációnak ez az új lehetősége a vidéken élők számára jelenthetne még nagyobb könnyebbséget, hiszen ezáltal lerövidülne, leegyszerűsödhetne az ügyintézés, mivel el sem kellene otthonról utazniuk. Ez ellentmond annak a ténynek, hogy a vidéki

településeken viszont sok helyen még az infrastrukturális lehetőségek sem adóttak például az Internet feltelepítéséhez, arról nem is beszélve, hogy a lakosság elenyésző százaléka rendelkezik megfelelően működő számítógéppel.

A virtuális ügyintézés ellenzők, vagy fenntartással véleményezőik többek között a következő problémákra hivatkoztak:

- személyes kontaktus fontossága  
„Szeretem személyesen intézni az ilyeneket, mivel nem lehet biztosra tudni, hogy megkapják-e, úgy meg biztosabb. Jobb személyesen, mert akkor lehet reklamálni, hogy itt voltam. Sosem lehet tudni. Még akkor is, ha sokat kell várni. A jogosítványhoz is bementem és úgy tájékozódtam. Ennyi szerintem belefér.” (V. Orsolya)
- az adatok sérülékenysége (vírusok, hackerek)
- adatvédelmi problémák, digitális aláírás
- sok elakadás
- nagyon messze vagyunk mi még ettől
- kevesen értenek hozzá, érdeklődés hiánya
- kevés helyen van megfelelő infrastruktúra, műszaki feltételek
- költséges

## **V. Az információs technológiával kapcsolatos ismeretek, vélemények, várakozások**

### *V.1. Felszereltség: számítógép ellátottság*

A megkérdezett 20 személy közül 14-nek a háztartásában van számítógép, valahol 2 is egy családon belül. Fontos megjegyezni azért, hogy sok esetben szinte már csak játéka, szövegszerkesztésre alkalmas a gép, bővíteni nem is lehet, mert olyan elavult, de azért a számítógéppel való ismerkedésre, gépirás tanulására, szövegszerkesztésre megfelelő. Ez a falun élők közül két esetben mondható el.

„Van egy régi darabunk, de csak a szövegszerkesztésre, gépirás-tanulásra, játéka használom, egy öskövület” (V.Orsolya)

„Hát van, de az sajnos rossz. De hát ez egy olyan számítógép, ami a Dávidnak, meg az Orsinak lett véve ezelőtt használtan jó pár éve, és játékok voltak rajta, szóval nem egy komoly.” (C.né Éva)

Arról a tényről, hogy kinek, mióta van számítógépe otthon, és milyen céllal vették, nem igazán mutatható ki valamiféle általános jelenség. Az idősebb férfiak közül, aki most használ számítógépet, már akkor megismerkedett vele, amikor beérkezett Magyarországra e technikai vívmány. Felismerte előnyeit, és amint lehetett be is szerzett otthonra egy gépet jó pár évvel ezelőtt. Sokan ismerősön keresztül, kedvezményes áron jutottak valamilyen elavultabb típushoz, de amint komolyabb programokra is igény lett – főként az iskolás korú gyermekek számára – szükség adódott egy komolyabb gépre, igyekeztek ezt valahogy megoldani. Aki teheti és ért is a számítógéphez, folyamatosan bővíti, frissíti a programokat, de az interjúk közül ez csak 3-4 esetben fordult elő.

A megkérdezettek közül jó néhányan nem tudtak arra válaszolni, hogy milyen típusú gépük van, csak azok, akik (leginkább férfiak) maguk szerezték be a gépet és maguk is fejlesztgetik, akad aki szinte megszállottan.

- Windows 98, 166 Mh-es
- Celeron 733 Mhz-es, DVD meghajtóval, 128 Mb memóriával, két winchesterrel
- Pentium 1-es, most van felújítás alatt, cserélgetünk rajta, a winchestert
- 200 MHz-es, memória 128 mega
- 64 mega RAM van benne, 333 MHz-es, 24\*-es CD-ROM, van egy mobil winchester, egy nagyobb is 10 GB-os,
- Pentium IV-es processzor 1,6 MHZ-es, a legmodernebb videokártya, a legjobb nyomtató, a legjobb scanner, a legjobb monitor (19 collos), az CD-író is új, 16-szorosan ír, SCSI rendszerű

## *V.2. Egyéb telekommunikációs felszerelés, mobiltelefon.*

A háztartások nagy része rendelkezik vonalas telefonnal és mobiltelefon is mindenhol megtalálható. A különbség talán csak annyi, hogy néhol mindenkinek van saját mobiltelefonja családon belül, máshol pedig egy személynek, aki általában a családfő, vagy az a családtag, aki a legtöbbet van távol, legnehezebben elérhető, vagy a munkájához szükséges („kint vagyok állandóan a mezőn”). Az SMS szolgáltatás is népszerűségnek örvend, de jellemzően magáncélra használják, rövid, tájékoztató jellegű üzenetek küldésére, amiért telefonálni nem érdemes, de így elküldeni praktikus.

## *V.3. Fejlesztés, bővítés.*

A számítógép beszerzését, használatát mindenki szükségesnek tartotta. Még azok a személyek is tervezik a beszerzését, akik amúgy nem túl jó véleménnyel vannak a számítógép használatáról, de mivel ez manapság lassan elkerülhetetlen, és hátrányba szorul az, akinek nincs lehetősége rá, ezért ők is úgy gondolják, hogy előbb utóbb be kell szerezni egy számítógépet a gyerekeknek főként. Sok esetben már elavult, korszerűtlenné vált a berendezés, tehát mindenképpen fontos lenne egy frissítés, alkatrészek lecserélése, új kiegészítők vásárlása (nyomtató, scanner, Internet, CD-író stb.) Persze erre nincs mindenkinek lehetősége, de úgy tűnik, hogy kis lépésekben, vagy valamilyen segítséggel meg lehet oldani ezt a problémát, előteremteni a beruházáshoz szükséges anyagi fedezetet. Van olyan is, aki elégedett a jelenlegi gépével, az most teljes mértékben kiszolgálja, megfelel igényeinek, így nem áll szándékában bővíteni, felújítani, inkább másra költené azt a pénzt.

„Nekem nem igényem továbbfejleszteni, amíg ilyen árak vannak, ez már nem fér bele a nyugdíjba. Nincs szükség rá. Inkább utazunk abból az összegből.” (S. József)

## *V.4. Segítséget jelentene-e ebben egy jelentős állami támogatás?*

Erre a kérdésre viszonylag egybehangzó válaszokat kaptunk, vagyis természetesen mindenkinek nagy könnyebbséget jelentene valamiféle állami támogatás, még akár egy második számítógép megvételére is igénybe vennék néhányan. Az egyik interjúalany, aki köztisztviselőként dolgozik, már meg is igényelte a Széchenyi Pályázaton keresztül elérhető segítséget. Az Internetet sokan csak akkor vennék igénybe, ha jelentősen csökkennének a vele járó költségek, vagy itt is lehetne támogatásra számítani. Másrészt pl. Kaposszerdahelyen nincs is lehetőség a telefonvonalas Internet használatra, a „konténeres telefon” pedig nagyon nehézkesen működik, tehát infrastrukturális akadályokba is ütközik. Sokan azért nem tartják érdemesnek erre költeni, vagy akár a számítógépre, mert környezetükben sok olyan lehetőség van, ahol bármikor használhatják (munkahely, iskola, barátok stb.).



## V.5. Leginkább használt programok, problémák kezelése

A válaszadók által otthon leggyakrabban használt szoftverek, programok:

- Windows 98, 2000
- Office 97
- Word
- Excell
- Játékprogramok, Play Station
- Photoshop
- Mp3, zeneprogramok
- Internet
- Scanner

Sokan nem tudták megmondani sem a gépük típusát, sem a programokat, csak azt, hogy szövegszerkesztésre, táblázatkezelésre, játékokra használják. A felmerülő problémákat az esetek 90%-ában baráti segítséggel oldják meg, szinte mindenkinek van az ismerősei között valaki, aki jobban ért a számítógépekhez és szívesen segít, mert érdekli a dolog. A megkérdezettek között vannak egy- ketten, akik szintén annyira érdeklődnek a számítástechnika iránt, sokat foglalkoztak vele, hogy a saját gépükön jelentkező problémákat egyedül is meg tudják oldani. Nagyon ritka esetben és csak komoly probléma fellépésekor fordulnak az emberek szerelőhöz.

## V.6. Hozzáértés

A válaszokból az a kép alakult ki, hogy sok család esetében akiknek nincs közvetlenül szükségük a számítógép használatára – szakmunkások, mezőgazdaságban dolgozók stb.- nem értenek hozzá és nem is érdeklődnek iránta még akkor sem, ha megvették otthonra a számítógépet, mert a gyerekeknek, vagy a házastársnak szüksége van rá. A férfiakra jellemző, hogy vagy nem értenek hozzá, nem érdeklődnek a számítástechnika iránt, mert nincs rá szükségük a munkájukban, és más hobbist üznek, vagy ha értenek hozzá, és lehetőségük van otthon használni, akkor szinte megszállottai a modern technikának, és komoly tájékozottsággal rendelkeznek ezen a téren, ha tehetik nem sajnálják bővítésre a pénzt. A nők közül sokan fogékonyak a számítógép használat iránt, mert legtöbbjüknek szüksége van rá munkája során, és felismerték ennek előnyeit. Tehát ha nehézkesen is, és nem túl magas fokon, de értenek a számítógép kezeléshez. Leginkább a szövegszerkesztés, táblázatkezelés, vagy munkahelyi speciális programok ismertek. A fiatalok, iskolások tájékozottabbnak, nyitottabbnak mondhatóak és könnyebben elsajátítanak új számítástechnikai ismereteket, mivel ők környezetükben gyakrabban „találkoznak” a számítógéppel, a legtöbb oktatási intézményben tanítják is és hozzáférhető számukra.

A vidéki és a városi lakosság közti különbség csak annyiban mutatkozik meg talán, hogy a vidéken élők között többen folytatnak olyan tevékenységet, amihez nem szükséges a számítógép, a településen kevesebb lehetőség adódik a számítógéphez való hozzáféréshez és infrastrukturális problémák is nehezítik a használatát.

## *V.7. Tanulás, továbbképzés.*

Az általános iskolában már szinte mindenhol az 5. osztálytól kezdve oktatják az informatikát, tehát a gyerekek viszonylag korán megismerkedhetnek a számítógéppel. A szülők éppen ezért igyekeznek előteremteni az otthoni számítógép beszerzéséhez szükséges anyagi háttérrel, hogy gyermekük otthon is gyakorolhasson. Az idősebb korosztályból legtöbben a munkájuk során kerültek kapcsolatba a számítógéppel és így többnyire autodidakta módon, a kollégák, családtagok segítségével sajátítottak el egy alapszintű tudást. Illetve néhányan – főleg férfiak – szinte megszállottai lettek a modern technikának és ma már magas fokon értenek hozzá, folyamatosan bővítve tudásukat. Tanfolyamot nem túl sokan végeztek és erre való hajlandóságuk is leginkább azoknak lenne, akik nem igazán tájékozottak a számítógépes ismeretek terén. Az alábbi vélemény jól összefoglalja a tapasztalatokat:

„Autodidakta módon tanultam meg kezelni a számítógépet, ez sokkal értékesebb. Ha valakit nem érdekel, annak a tanfolyam sem elég. Akit érdekel, az maga is kikutatja, ami kell neki. Ez persze sarkított vélemény. Ez sokkal eredményesebb, mert a tanfolyamokon sok felesleges információ van, amire semmikor nem lesz szükségem. Ami érdekelne, azt sosem tanítják. Ezért mondom határozottan, hogy nem. Nekem senki sem tanítaná meg, hogy kell videót szerkeszteni, vagy hangot rávágni, de lehet, hogy megbuknék az Office egyik segédprogramjából, amit életemben nem használok. Az Excelt viszonylag jól megtanultam, elég érdekes dolgokat is meg tudok csinálni olyan emberek ellenében, akik vizsgáztak belőle. Mert érdekel, mert élveztem, önállóan. Megcsináltam magamnak egy olyan hitelkérelem-mintát, amiben fönn van a mérleg, de nekem semmit sem kell csinálnom benne, csak az alapadatokat beírni, mindent összesít, összevet, a mérlegegyezőséget figyeli, számolja az adót, bármit. Mindent oda ír, ahova kell. Pedig életemben nem voltam tanfolyamon. Rájöttem, hogy hasznos, és csináltam.” (Z. János)

## *V.8. Internet használat, e-mail*

Internet csatlakozással még nagyon kevesen rendelkeznek, főként anyagi megfontolásból, de előfordul, hogy a megfelelő technikai, infrastrukturális háttér hiánya akadályozza a világhálóra való kapcsolódást, vagy egyszerűen még nem érzi ennek szükségét. Aki teheti, a munkahelyén, vagy az iskolában használja ki az Internetezési lehetőségeket, de itt is sok a korlátozó feltétel (pl. nincs elég gép az iskolában, nem megfelelő színvonalúak, nincs rá idő, munkahelyen korlátozott a hozzáférés stb.)

„Szükségem nincsen rá amitől úgy érezném, hogy nekem most holnap azonnal elő kéne fizetnem. Nincs olyan dolog, ami miatt sürgős szükségem lenne rá. Ez az egyik, és a legfontosabb. Aztán utána igazából ilyen dolgok jönnek, hogy a számítógépem az 5 éves, tehát bővíteni kéne bizonyos memóriákat benne, hogy erre alkalmas legyen. Aztán telefonvonalat is kéne korszerűsíteni hozzá, gondolom. Vagy valami kábelt bevezetni, több olyan dolog van amit el kellene intézni. Kell vele foglalkozni egyszerűen, meg kellene rá költeni. És miután nem érzem annyira szükségét, egyelőre ez nem történt meg. Még egy dolog van egyébként az Internetben az, hogy én nem nagyon szeretem bámulni a képernyőt. Engem kifejezetten idegesít az is, hogyha egy jogszabályt kell megnézni a CD-n.” (F. András)

Leginkább a következő céllal interneteznek a megkérdezettek:

- levelezés: - barátokkal, távol élő ismerősökkel, rokonokkal (de itt felmerült az a probléma, hogy ez azért nehéz, mert sokaknak nincs internetezési lehetőségük)
- információkeresés: - munkával kapcsolatban, menetrend lekérés, dolgozathoz anyaggyűjtés, pályázatok, hobbi stb.  
„Fantasztikusan hatalmas adatbázis van mögötte. Többek közt – mint mondtam mérnök vagyok, tervezéssel foglalkozok -, Interneten fenn van az Egyesült Államokban amit használnak a mérnökök tervezésre, az olyan alapanyagbázis, ami megmondja az anyagnak mindenfajta tulajdonságát. Sőt, javaslatot tesz arra, aki érdeklődik, meg tudja mondani, hogy hol lehet megszerezni és mennyiért. Ez vonatkozik akár fémre, akár műanyagra. Fémen belül a vas, alumínium, különböző ritka fémek, nikkel, kobalt, stb. Ugyanúgy megvan a műanyagnak is. A Web-lapon szerepel 24 ezer vagy hányféle önálló anyag, összes olyan paraméterével, ami a tervezéshez elengedhetetlenül szükséges.” (L. István)
- hírek olvasása
- chat-fórumokba való bekapcsolódás

Egy másik Internet (számítógép) használattal kapcsolatos attitűd az érdeklődés hiánya, tehát ez egyfajta belső korlátnak, készséghiánynak is tekinthető:

„....Amiért a nagyapám nem vezet autót. Túl öreg, lemaradt róla. Meg azért, mert kit mennyire érdekel. Feleségem például életében nem fogja érdekelni. Otthon van, csinálhatná, nézhetné, de rá se néz. A videón sem tud felvenni. Vannak ilyen egyéniségek. Én kicsit a másik véglet vagyok, engem minden ilyen érdekel, ha szerzek valamit, amit nem tudok kezelni, addig nem nyugszom, amíg meg nem tanulok rajta minden funkciót. Minden újdonságot követek. Biztos, hogy a korosztályomban viszonylag a legjobbak között vagyok. Autodidaktaként.” (Z. János)

#### *V.9. Hozzáállás, vélemény, az Internet előnyei és hátrányai, félelmek*

Az Internet használattal kapcsolatos vélemények igencsak vegyes képet mutatnak. Az alábbi félelmek, veszélyek kerültek legtöbbször szóba, megjegyzendő azonban – mint ahogy az idézetekből is kitűnik – hogy megfelelő hozzáállással, tudatossággal ezek nem jelentenek túl komoly problémát:

- veszélyesebb, mint a normál sajtó, mert többféle információ közvetítésére alkalmas (pl. pornóképek, bombakészítés)  
„...de én semmiképpen nem a korlátozásokban látom a megoldását ezeknek a dolgoknak, hanem egy ilyen szintű nevelésre, amiben nem merül fel egy emberben, mondjuk, hogy csőbombát készítsen otthon” (L. Balázs.)
- függővé tehet, ha nem figyelünk oda  
„...amikor a gyerekemhez nem tudok hozzászólni, mert csillog a szeme, és csak a játékot figyeli, akkor puff! két pofon, és le van tiltva egy hétig. Elég komolyan bele

lehet örülni ebbe. Pláne a gyerekek körében van ennek veszélye. Meg az apjukra nézve... ;-) Néha én is belefeledkezem, akár ebbe a hülye pasziánszba..” (Z. János)

- kapcsolatok rovására mehet
- adatvédelem, hackerek
- vírusok
- „Én haragszom a számítógépre. Elveszi az ember emberhez méltó szabadidejét.” (S. József)

A számítógépek, Internet kapcsán említett problémákat szinte mindenki reálisan ítélte meg, tehát hogy nem szabad felesleges aggályokat kelteni, mielőtt saját magunk meg nem győződünk a helyzet súlyosságáról:

„Akit igazán függővé tud tenni, az így is, úgy is megkeresné a bajt magának. Nem biztos, hogy a Net tehet róla. Aki alkoholistává válik, az nem az alkohol hibája. Aki olyan dohányos, mint én, az nem azért van, mert cigaretta van a világon. De mindenesetre ez a szenvedély is ugyanakkora probléma, mint ha valaki alkoholist. A szenvedélybeteggé váláskor a személyiséggel van probléma. Más dolog, hogy ez is egyfajta lehetőséget ad arra, hogy valaki szenvedélybeteggé váljon.” (Z. János)

Az Internet használatának az alábbi előnyeit emelték ki az interjúalanyok:

- távolság áthidalás
- rengeteg információhoz lehet jutni
- jó szórakozás
- felgyorsította az életet, gyorsabb kommunikációs lehetőség
- rugalmasabb kapcsolatlétesítési, kapcsolattartási lehetőség

## **VI. Összegzés**

Célunk az volt, hogy képet formáljunk a számítástechnikai ellátottságról, felszereltségről, az ehhez kapcsolódó ismeretekről, felkészültségről, véleményekről, illetve az információs társadalomhoz kapcsolódó félelmekről, fejlesztési tervekről, igényekről a jelenlegi gazdasági, társadalmi helyzet megítélésének tükrében. Kíváncsiak voltunk mindezek mellett arra is, hogy jelenleg hogy zajlik a kapcsolattartás a hivatalos szervekkel, és mennyire nyitottak az ilyen ügyek elektronikus úton való intézése iránt, mennyire jelentene ez könnyebbséget, rugalmasabb ügyintézési lehetőséget az emberek számára.

A megkérdezett interjúalanyokról elmondható, hogy csak részben élnek az új technológiai lehetőségekkel, használják a számítógépet, rendelkeznek Internet hozzáféréssel. Ez azonban ritkán tulajdonítható a nyitottság hiányának, elsősorban pénzügyi, szaktudásbeli, hozzáférhetőségi korlátok miatt adódik. Vagy nem áll rendelkezésre megfelelő pénzösszeg a költségvetésből, hogy bevezessék, vagy fejlesszék az információs technológiát, vagy még nem látják igazán ennek előnyeit, hogy miért érne meg a befektetés, hogyan válhatna hasznukra, nem is érdeklődnek iránta.

Az új információs technológiákkal szembeni bizonytalanság, bizalmatlanság válaszadóink szerint részben az adott technológiák újszerűségéből, és elterjedésük kezdetlegességéből, a változás gyors tempójából adódhat és abból, hogy sok esetben nem a személyes tapasztalat a véleményformáló, hanem amit az emberek másoktól hallanak. Ez várhatóan csökken a szélesebb körű, elterjedtebb használat függvényében.

A hivatalos ügyek elektronikus úton való intézéséhez a válaszadók hozzáállása általában pozitív, nem tartják kizártnak az ügyintézés megkönnyítését, felgyorsítását ilyen téren. De csak a jelenlegi hivatalos ügyintézési módok mellett kialakuló alternatívaként képzelhető el. Sok esetben igényelnék az időszakos személyes kontaktust is, illetve jellemző a szkepticizmus arra vonatkozóan, hogy ez mennyire reális, a közeljövőre vonatkozóan megvalósítható igény-e, hogy bevezetésre kerül az elektronikus úton történő ügyintézés, az ehhez szükséges infrastruktúra kiépítése, úgy, hogy mindenki hozzájuthasson.

Hivatalos ügyek intézése elektronikus úton jelenleg még csak néhány tevékenység esetében valósult meg, de nyitottak a további változásokra, fejlesztésekre.

A lakosság viszont a hivatalokkal való számítógépes kommunikációs lehetőségekről is csak részben tájékozott, hallottak már például az elektronikus vásárlásról, banki utalásokról, de nem igazán tudnak róla, hogy hogyan működik ez, és bizalmatlanok is ezzel kapcsolatban.

A kommunikációs készségek átalakulásának kérdésében megoszlanak a vélemények: egyesek szerint ilyen társadalmi probléma, ami a fiatalokat érinti az, hogy a még fejlődő személyiségű gyerekekre nagyon rossz hatással lehet az, hogy túl sok időt töltenek a számítógép előtt. Ami a kapcsolataik, kommunikációs készségük rovására mehet, illetve káros benyomások érhetik őket. Ezzel szemben mások szerint nem kell kommunikációs problémáktól tartani, vagy befelé fordulástól az információs technológia egyre gyakoribb alkalmazásával, hiszen minden csak a "jó időbeosztás függvénye", és a gyerekeket is erre kell nevelni.

„Gyerek a számítógép előtt, tehát úgy föl szokott merülni, hogy számítógép kontra foci, meg nem megy ki a gyerek az életbe, aztán nem lesz így belőle semmi. És ez szerintem abszolút nevelés kérdése, meg hozzáállás kérdése. Tehát hogy egy gyerek minek tekinti a számítógépet. Mint ahogy én tekintem, hogy egy eszköz, ami megkönnyíti az életünket, meg ami nélkül esetleg lemaradhatunk az első vonaltól, ami a társadalomban nyomul előre, vagy pedig tényleg ebbe is bele lehet szeretni, megszállott lehet az ember, stb. Szóval szerintem ez nevelés kérdése, hogy mi az az egészséges szint, ami így megvan, hogy ne menjen egyik se a másik rovására.” (L. Balázs)



**Vicsek Lilla:**

## **A fókuszcsoportok elemzése**

### **Bevezetés**

Az információs társadalom kutatás keretében két fókuszcsoportra került sor 2002 februárjában két faluban, Szilvásszentmártonban és Cserénfán. A fókuszcsoportok négy fő témakör köré csoportosultak:

1. közérzet, biztonságérzet a falubeliek körében, a falu jövőbeli helyzetének megítélése,
2. a hivatalok tevékenységének megítélése,
3. helyi közösségi élet, emberi kapcsolatok a faluban,
4. számítógéppel, mobiltelefonnal kapcsolatos vélemények.

Cserénfán a közeljövőben számítógépes oktatást tervezünk a falubeliek részére. A faluban jelenleg működik félig-meddig egy teleház, ezt a jövőben a falu bővíteni tervezi. Szilvásszentmártonban terveink között szerepel egy teleház létrehozása. A teleházak telepítése és a számítógépes oktatás lefolytatása után egy évvel újabb fókuszcsoportokra kerül majd sor a két faluban. Ekkor többek között arra leszünk kíváncsiak, hogy változott-e a falubeliek közérzete, változott-e véleményük a helyi közösségi életről, változtak-e a számítógépekkel kapcsolatos attitűdjeik a számítógépes oktatás és a teleházak telepítésének hatására.

A kutatással többek között hozzá szeretnénk majd járulni ahhoz a szociológiai vitához, ami a számítógép- és Internet-használat terjedése és a társadalmi tőke kapcsolata körül folyik. Így arra leszünk a kutatás egy későbbi fázisában kíváncsiak, hogy hogyan változott a két faluban a társadalmi tőke a számítógépes oktatás és teleház telepítésének hatására. Ehhez szükséges volt felmérni a társadalmi tőke összetételét, nagyságát a jelenlegi, számítógépes oktatás megkezdése előtti helyzetben.

Egyes társadalomtudósok szerint a számítógép és az Internet-használat csökkenti a társadalmi tőkét, míg mások amellett érvelnek, hogy növeli<sup>4</sup>. A társadalmi tőke a fizikai tőkével és a humán tőkével analóg fogalom. A társadalmi szerveződés olyan jellemzőit jelenti, mint az emberek közti hálózatok, közösen osztott normák és kötelezettségek, és a társadalmi bizalom<sup>5</sup>. A társadalmi tőke erőforrás. Számos szempontból könnyebb az élet egy magas társadalmi tőkével rendelkező közösségben. A társadalmi tőke többdimenziójú fogalom. Bár egyes szociológusok<sup>6</sup> a társadalmi tőke megerősítésében elsősorban a különféle civil

---

<sup>4</sup> Haase, Anabel-Wellman, Barry et al. 2002: Capitalizing on the Internet: Social Contact, Civic Engagement and Sense of Community. In: Barry Wellman - C. Haythornwaite (szerk.) *The Internet in everyday Life*. Oxford: Blackwell. Megjelenés alatt.

<sup>5</sup> Coleman, James S. 1998 (1988): A társadalmi tőke az emberi tőke termelésében. In: Lengyel Gy.-Szántó Z. (szerk.) *Tőkefajták: a társadalmi és kulturális erőforrások szociológiája*. Budapest: Aula Kiadó, 11-43.o. Putnam, Robert D. 2000: *Bowling Alone. The Collapse and Revival of American Community*. New York: Simon and Schuster.

<sup>6</sup> Putnam, Robert D. 2000: *Bowling Alone. The Collapse and Revival of American Community*. New York: Simon and Schuster.

szervezeti tagságnak tulajdonítanak nagy jelentőséget, mások több forrását is hangsúlyozzák. Így például Wellman<sup>7</sup> a társadalmi tőke három fajtáját különbözteti meg: 1. hálózati tőke /kapcsolattartás gyakorisága rokonokkal, barátokkal és munkatársakkal/, 2. civil szervezeti aktivitás, 3. közösségérzet. Jelen kutatás során mind a három fajta társadalmi tőkét vizsgálni fogjuk. Mindegyik társadalmi tőkefajtán belül azonban csak a falubeli kapcsolatokat fogjuk vizsgálni. Nem vizsgáljuk tehát például azt, hogy a falubeliek mennyire tartják a kapcsolatot a nem-falubeli ismerőseikkel, hogy tagjai-e nem a faluban található civil szervezeteknek, illetve, hogy mennyire érzik magukat nem falubeli közösségek tagjának. Vizsgálatunk tárgya tulajdonképpen egyfajta csoportszintű, helyi társadalmi tőke. Tehát elemezni fogjuk a kapcsolattartás gyakoriságát a falubeliek között /hálózati tőke/, az aktivitást a faluban található civil szervezetekben, a közösségérzetet a falubeliekkel, és a segítségnyújtást a falubelieknek.

Egy másik szociológia témakör, amelyhez kutatásunk kapcsolódik, a digitális szakadék témaköre<sup>8</sup>. A digitális szakadék arra a különbségre utal, amely emberek különböző csoportjai között van a tekintetben, hogy mennyire jutnak hozzá számítógéphez, illetve, hogy mennyire képesek a számítógép megfelelő használatára. Az elemzés során nagy hangsúlyt fogunk fektetni a számítógépekkel kapcsolatos attitűdökre, mert véleményünk szerint ez is fontos tényezője a digitális szakadéknak. Elsősorban a generációk közötti digitális szakadékkal fogunk foglalkozni.

Mivel a kutatás jelenlegi fázisában sok szempontból exploratív jellegű előkutatás volt, így két másik témakört is tárgyaltunk a fókuszcsoportok során: a falubeli közérzetet és biztonságérzetet, illetve a hivatalokkal kapcsolatos véleményeket. A teljesség kedvéért az ebben a két témakörben elhangzottak elemzését is közöljük.

A tanulmányban először röviden jellemezzük a két falut. Majd röviden ismertetjük a fókuszcsoportok módszerét és felvázoljuk a két fókuszcsoport összetételét és csoportdinamikáját. Ezután a két fókuszcsoport eredményeit elemezzük a négy fő témakör szerint.

## Háttér: a két falu adottságai

Cserénfa és Szilvásszentmárton Kaposvár vonzáskörzetében helyezkedik el. A két falu között sok hasonlóság van. Nagyjából hasonló lakosságszámú, kis falvakról van szó: 1999 közepén Szilvásszentmártonnak 229 állandó lakosa volt, Cserénfának 257<sup>9</sup>. 1990-hez képest a lakosságszám Cserénfán kis mértékben (6,6 százalékkal), Szilvásszentmártonban nagyobb mértékben (18,3 százalékkal) nőtt. Mindkét faluban van roma kisebbség: Szilvásszentmártonban negyven roma lakik, Cserénfán tizenhét. Mindkét falu ellátottsága rossz: egyik falu sem rendelkezik iskolával, óvodával, vasútállomással, postahivatallal, vagy gyógyszertárral. Üzletek és vendéglátó-ipari egységek tekintetében sem nagyon ellátott a két falu: mindkét faluban egy-egy kisüzlet /élelmiszerüzlet/ található, ezen kívül

<sup>7</sup> Haase, Anabel-Wellman, Barry et al. 2002: Capitalizing on the Internet: Social Contact, Civic Engagement and Sense of Community. In: Barry Wellman -C. Haythornwaite (szerk.) *The Internet in Everyday Life*. Oxford: Blackwell. Megjelenés alatt.

<sup>8</sup> Wellman, Barry et al. 2001: *Correlates of the Digital Divide: Individual, Household and Spatial Variation*. Report to the Office of Learning Technologies, Human Resource Development, Canada.

<sup>9</sup> A lakosságszámról és a falvakra vonatkozó többi adat forrása a Tstar adatbázis.



Szilvásszentmártonban van két kocsmá, Cserénfán egy kocsmá és még egy vendéglátó-ipari egység. Szilvásszentmártonban van egy református templom. Cserénfán nincs templom, csak imaház. A szilvásszentmártoniak közül körülbelül százan katolikusok, ötvenen reformátusok. A cserénfaiak nagy része katolikus.

Munkalehetőségek szempontjából is nagyon hasonló helyzet jellemzi a két falut. Mindkét falu munkalehetőségeit a Kaposvárhoz való közelség, illetve a helybeli vállalkozások, munkahelyek hiánya határozza meg. A helyben dolgozók száma elenyésző, szinte mindegyik dolgozó Kaposvárra jár dolgozni. Itt nehézségként jelentkezik a buszbérlet finanszírozásának kérdése. Ez részben a vállalatokra hárul, részben pedig a falubeli dolgozóknál jelentkezik, mint anyagi teher. Egyik faluban sem volt korábban tsz, de sokan dolgoztak a közeli faluban lévő tsz-ben. Mindkét tsz azóta sok átalakuláson ment keresztül, a szennai tsz. összezsugorodott, jelenleg részvénytársaságként funkcionálva a szilvási lakosok közül csupán három főt foglalkoztat, a surján völgyi mgtsz. pedig megszűnt. 1999-ben Cserénfán 8, Szilvásszentmártonban 11 regisztrált munkanélküli volt. A tényleges munkanélküliség a falu polgármesterei szerint ennél nagyobb.

### A fókuszcsoporthoz módszereiről

A fókuszcsoporthoz egyfajta csoportos interjúk, csoportos beszélgetések<sup>10</sup>. Elnevezésében azért szerepel a fókusz szó, mert ezek a beszélgetések fókuszáltak olyan értelemben, hogy bizonyos témákra koncentrálnak. Általában 6-12 emberből állnak és a beszélgetés egy viszonylag üres teremben zajlik, amiben csak asztalok és székek vannak. A fókuszcsoporthozat széles körben alkalmazzák a piackutatásban, de egyre inkább terjed alkalmazásuk a szociológián belül is. Nyugaton már bevett dolognak számít a fókuszcsoporthoz használata a szociológián belül is, Magyarországon ez a módszer egyelőre szinte kizárólag csak a piac- és politikai közvélemény-kutatásban van jelen, a magyar szociológiában való használata még újnak számít.

A csoportokat egy moderátor vezeti. Ő teszi fel a főbb kérdéseket, koordinálja az egész beszélgetés menetét, ugyanakkor maguk a csoporttagok is kérdezhetnek egymástól, reagálhatnak egymás kijelentéseire. A módszer előnye az egyéni interjúval szemben éppen a résztvevők egymással folytatott interakciójában rejlik. A "természetes" társas viselkedés során kialakuló nézetek dinamikáját szimulálva képet kaphatunk arról, hogy a csoporttagok mit gondolnak egy-egy témával kapcsolatban.

---

<sup>10</sup> Néhány hasznos irodalom a fókuszcsoporthoz kapcsolatosan: Barbour, Rosaline S. and Kitinger, Jenny (eds.) (1999): *Developing focus group research : politics, theory and practice*. London: Sage. Kitinger, Jenny (1995): *Introducing Focus Groups*. *BMJ /British Medical Journal*, Vol. 311, Issue 7000, p. 299-303. Krueger, Richard A. (1988): *Focus groups: A practical guide for applied research*. Newbury Park, CA: Sage. Morgan, David L. (1993) *Successful Focus Groups. Advancing the State of the Art*. London: Sage. Morgan, David L.- Krueger, Richard A. (1998): *The Focus Group Kit*. London: Sage. Sim, Julius (1998): *Collecting and Analysing Qualitative Data: Issues Raised by the Focus Group*. *Journal of Advanced Nursing*. Vol. 28 Issue 2 August, p. 345-353. Stewart, David W. - Shamdasani, Prem N. (1990) *Focus Groups: Theory and Practice*. London: Sage.

## A fókuszcsoporthoz összetétele és csoportdinamikája

A két fókuszcsoporthoz február 15-ikén, illetve február 16-ikán került sor. Mindkét fókuszcsoporthoz kilenc főből állt. A két csoportnak hasonló volt az összetétele. Mindkét csoport az alábbiakból állt:

1. 27-47 évesek /legnagyobb mértékben 32-40 évesek/,
2. férfiak és nők vegyesen,
3. szakmunkásképző, szakközép vagy gimnáziumi iskolai végzettséggel rendelkezők.

Sok kutató tapasztalata igazolja, hogy előnyös hatással lehet a csoportdinamikára, ha viszonylag homogén összetételű egy-egy fókuszcsoport. Ezért is döntöttünk egy szűkebb korosztály és egy iskolai végzettségű szint mellett. Vegyes iskolai végzettségű csoportok esetén fennáll az a veszély, hogy a magasabb iskolai végzettségűek szakértőként lépnek fel, és az alacsonyabb iskolai végzettségűek nem merik megfogalmazni a véleményüket. A fókuszcsoporthoz elemzési folyamatában is hasznos, ha amikor több fókuszcsoport készül, akkor a fókuszcsoporthoz összetétele sok szempontból megegyezik és a fókuszcsoporthoz lényegében csak egy-egy fontos tényező szempontjából különböznek: esetünkben ez a tényező az, hogy ki melyik faluban lakik. Így jobban kiszűrhető az, hogy mi az a véleménykülönbség, ami annak köszönhető, hogy két különböző faluban csináltuk a fókuszcsoporthozot.

Több eltérés volt megfigyelhető a fókuszcsoporthoz összetételében, ami még befolyásolhatta az eredményeket. A szilvásszentmártoni /továbbiakban szilvási/ fókuszcsoporthoz felülreprezentálva voltak a falubeliek életére szervezeti tagságuknál fogva nagyobb befolyást gyakoroló személyek: volt két önkormányzati képviselő és a falu közösségi életét szervező egyik alapítvány vezetője és egy tagja. A szilvási csoportban volt munkanélküli résztvevő is /a többi résztvevő ebben a fókuszcsoporthozban és a cserénfai fókuszcsoport összes résztvevője dolgozott: nagyrészt mint nem vezető beosztású alkalmazottak. Mindkét csoportban volt egy vezető beosztású alkalmazott, és egy-két vállalkozó/. A fókuszcsoporthozból kiderült, hogy a szilvási csoportban három olyan ember is található volt, akit a fókuszcsoport többi tagja a falu központi emberei köré sorolt. Központin értve azt, hogy körük csoportosul a közösségi élet, illetve, hogy nagy tekintéllyel rendelkeznek. A cserénfai résztvevők sokkal régebbi lakosai voltak a falujuknak, mint a szilvási résztvevők<sup>11</sup>. Ezek a tények is nyilván befolyásolták a fókuszcsoporthoz elhangzottakat. A szilvási fókuszcsoporthozba néhány ember az általuk korábban kitöltött kvantitatív kutatási fázis kérdőíve alapján került. A kérdőív domináns fókusz a számítógépek témaköre volt. A kérdőív kitöltése után ez a néhány ember kérdésünkre jelezte, hogy szívesen részt venne csoportos beszélgetésen. Ez a tény a résztvevők motivációs háttere miatt fontos. Elsősorban Károlynál jelentkezett a számítógépes témakör, mint motiváció a fókuszcsoporthoz való eljövételre. Ezért ő a fókuszcsoport során többször is szóba hozta a számítógépek témakörét más témáknál is, ami nyilván módosította a többi téma megtárgyalását. Ezeknek az összetételi különbségeknek a többi lehetséges hatására a fókuszcsoporthozban elhangzottak elemzése során kitérünk majd.

---

<sup>11</sup> A jövőben vizsgálni tervezzük, hogy ez az összetételi különbség a két falu lakossága között is fennáll-e vagy csak a fókuszcsoport résztvevők esetében alakult így.

A fókuszcsoportban lévők természetesen ismerték egymást, hiszen egy-egy kis falnak voltak a lakosai. A szakirodalomban létezik egy vita atekintetben, hogy mi a megfelelő: ha ismeretlenekből vagy ha ismerősökből áll egy fókuszcsoport. A piackutatásban általában ismeretlenekből álló fókuszcsoportokat alkalmaznak, míg a társadalomtudományi kutatások során gyakran alkalmaznak ismerősökből álló fókuszcsoportokat. Az ismeretlen résztvevős fókuszcsoportok előnye a csoportdinamika nagyobb áttekinthetősége, az eredmények sokkal könnyebb, egyértelműbb értelmezése. Ismerősökből álló csoport esetén már olyan korábbi kapcsolati viszonyokat hoznak a csoportba a résztvevők, amikről a kutató nem rendelkezik információval /hacsak nem végzett terepmunkát is/. Gyakrabban fordulnak elő olyan utalások, amiket a kutató nem ért meg, mert nem rendelkezik azokkal a háttérinformációkkal a csoport résztvevőinek korábbi történetével kapcsolatban, ami szükséges lenne a megértéshez. Ezzel a nehézséggel tehát számolnunk kellett jelen fókuszcsoportok során. Ugyanakkor kiaknázhattuk az ismerősöket tartalmazó csoportok nagy előnyét, nevezetesen azt, hogy valamivel "természetesebb" szituáció, közelebb áll a hétköznapi élethez, ha ismerősök beszélgetnek együtt egy-egy témáról, mintha idegenek.

A két fókuszcsoport eredményeinek az értelmezéséhez fontos figyelembe venni, hogy a fókuszcsoportok alatt intenzív csoportdinamikai folyamatok mennek végbe. A résztvevők belső és külső nyomással néznek szembe, hogy konformak legyenek a csoportokhoz. A szabadabb véleményalkotást megpróbáltuk azáltal is elősegíteni, hogy megkértük a résztvevőket a csoport elején, hogy akkor is mondják el a véleményüket, ha az nem egyezik a többiekével. Az, hogy mennyire fejtik ki a résztvevők egy fókuszcsoportban véleményüket akkor is, ha nem egyezik a többiekével, sok tényezőtől függ. Ilyen tényezők lehetnek például a résztvevő személyisége, a csoport többi résztvevője közötti konszenzus mértéke, az, hogy az eltérő vélemény mennyire erősen ütközik a csoport, a társadalom normáiba, mennyire várható, hogy a fókuszcsoport vége után is szankcionálva lesz a résztvevő a többi résztvevő által, milyen az eltérő véleményt kifejtő helyzete a csoport hierarchiájában /pl. tekintélyhierarchiájában/, stb. Jelen esetben, a fókuszcsoportok során nem volt annyira domináns személyiségű résztvevő, aki látszólag jelentős mértékben dominálta volna a fókuszcsoportokat pusztán agresszívabb személyiség tulajdonságai alapján. Mivel esetünkben ismerősökből álló csoportról volt szó, emiatt azt már nehezebb volt átlátni, hogy a csoport résztvevőinek milyen az egymáshoz képesti helyzete pl. a tekintélyhierarchiában, ami azonban szintén befolyásolhatta az elhangzottakat. Itt támpontul szolgálhat az a tény, hogy a szilvási csoportban a többiek három résztvevőt központi embernek tituláltak. Illetve míg egy ismeretlenekből álló nagyvárosi fókuszcsoport esetén nem kell attól tartaniuk a résztvevőknek, hogy a fókuszcsoporton túl valamilyen szankcióban részesítheti őket a csoport az eltérő véleményükért, jelen esetben ez is egy szempont lehetett, amit a résztvevők mérlegeltek mielőtt megfogalmazták álláspontjukat. Az egyes témáknál is más-más lehet a szabadabban kifejtett vélemények aránya. Azt várhatjuk például, hogy a számítógépek megítélése és a hivatalok működésének megítélése kevésbé kényes témák /mivel falunk kívüli hivatalokra kérdezzük/, mint az a kérdéskör, hogy mennyire számíthatnak a falubeliek egymásra, mennyire járnak össze a falubeliek, illetve kisebb mértékben mint az a témakör, hogy milyen a közérzet a faluban, milyen a biztonságérzete a falubelieknek.

Egyik fókuszcsoportban sem lehetett egyértelmű véleményvezért, véleményvezéreket megállapítani. Ez annak ellenére így volt, hogy három a többiek által központinak titulált ember volt a szilvási fókuszcsoportban. A "nem központi" emberek sokszor ellentmondtak az előttük felszólaló "központi" embereknek, és sokszor mondták ki véleményüket egy témával kapcsolatban, mielőtt még a "központi emberek" kifejtették volna véleményüket azzal a

témával kapcsolatban. A nem központi emberek is aktívan részt vettek a fókuszcsoportban. Ráadásul a központi emberek gyakran egymással sem értettek egyet, így még ha ők lettek volna az egyértelmű véleményvezérek, akkor is több, mint egy vélemény megjelent volna a csoportban a témákkal kapcsolatban. Mindkét csoportban voltak beszédesebb és kevésbé beszédesebb emberek, de nem voltak azért rendkívül nagy eltérések közöttük, hogy ki mennyit beszélt, azt kivéve, hogy mindkét csoportban volt egy annyira csendes habitusú ember, aki szinte soha nem szólalt meg. Egyszer-kétszer megkíséreltük őket bevonni a beszélgetésbe, de azt látván, hogy nem lehet őket rávenni a megszólalásra, nem fektettünk ebbe több energiát, mert eleve sokan voltak a csoportokban, így az nem okozott gondot, hogy egy ember nem beszél annyit. Túl sok idő és energia pazarlódott volna el, ha erőltetjük az ő megszólalását.

## A fókuszcsoportok elemzése

### 1. Közérzet, biztonságérzet, a falu jövőbeli helyzete

#### Közérzet

Szilvásszentmártonban és Cserénfán is konszenzus volt a fókuszcsoport résztvevői között tekintetben, hogy milyen a közérzet a falujukban. Míg a szilvásiak abban értettek egyet, hogy jó a közérzet a falujukban, addig a cserénfaiak abban, hogy közepes, átlagos náluk a közérzet.

A jó közérzet főbb elemei a következők voltak a szilvásiak körében:

- a természeti környezet egyes pozitív jellemzői /a környék szépsége, csendessége/,
- a jó emberi kapcsolatok a faluban,
- a magas fokú közbiztonság a faluban,
- a tömegközlekedés színvonala /ahhoz képest, hogy zsákfaluról van szó/,
- a falu fiatal korösszetétele,
- fejlődési dinamika több szempontból: pl. a csatornázás.

A szilvási fókuszcsoportban többször is pozitív vélemények hangzottak el az önkormányzat tevékenységével kapcsolatban, amit abban a kontextusban kell értékelni, hogy két önkormányzati képviselő is jelen volt a fókuszcsoportban, így esetleg akiknek negatív véleményük volt az önkormányzat tevékenységéhez kötődően elképzelhető, hogy ennek hatására azt nem mondták el.

A cserénfaiak közepes falubeli közérzetről számoltak be. Ez kétféleképpen történt: volt aki szerint átlagosan, közepesen érzik magukat az egyes emberek, mások szerint vegyes a helyzet a faluban: van aki jól és van aki pedig rosszul érzi magát a faluban. Míg a szilvásiak azt hangsúlyozták, hogy mindenki szeret a faluban lakni, itt felmerült az is, hogy valaki szeret a faluban lakni, van aki nem. A közérzettel kapcsolatos kérdésbe ők is behozták az emberi kapcsolatok kérdéskörét, de ők negatívan. Konszenzus volt tekintetben, hogy a faluban "mindenki megy a maga dolgára", mindenki a saját dolgaival foglalkozik. A szilvásiak cserénfaiakhoz képesti pozitívabb közérzetéhez az emberi kapcsolatok pozitív élményén kívül, hozzájárulhattak a falu korösszetételével kapcsolatos vélemények is. Míg a szilvásiak számára egy fontos pozitív eleme volt a közérzetnek és a falu jövőjének a megítélésének,

hogy nagyon sok a fiatal a Szilváson, addig rákérdezésre kiderült a cserénfaiak úgy látják az ő falujukban sok az idős ember, kevesebb a fiatal és a falu lakossága szerintük a jövőben csökkenni fog.

A közérzettel kapcsolatos kérdést, úgy tűnik a résztvevők leginkább úgy értelmezték, hogy miért jó/rossz a faluban lakni más helyekkel összevetve, illetve szeretnek-e az emberek a faluban lakni. A munka dimenziója nem jelent meg a közérzettel kapcsolatos gondolkodási sémákban.

### **Biztonságérzet**

Míg a közérzet témakörnél nem jelent meg a munka dimenziója, addig a biztonságérzet témakörét egyértelműen a munka világával, az anyagi megélhetéssel kapcsolták össze a résztvevők.

A biztonságérzettel kapcsolatban megoszlottak a vélemények a szilvási fókuszcsoporthoz, míg a cserénfaiak körében konszenzus volt tekintetben, hogy nagy a bizonytalanság a falubeliek körében.

A következő törésvonalakat merültek fel a munkalehetőségekkel kapcsolatban a két fókuszcsoporthoz:

- nem romák versus. romák,
- városiak versus falubeliek,
- nem idősek versus idősebbek,
- megfelelő iskolai végzettséggel rendelkezők versus nem megfelelő iskolai végzettséggel rendelkezők.

A következő bizonytalansági tényezők merültek fel a fókuszcsoporthoz:

- kevés a munkalehetőség, nehéz állást találni, és ha lehet is találni nem biztos, hogy megfelelő
- meglévő állások nem biztosak
- emberek egy részét nem hivatalosan foglalkoztatják
- fiatalok helyzete.

A biztonságérzettel kapcsolatban két véleménycsoport alakult ki a szilvásiak körében és vitatkozott egymással: az egyik csoport a bizonytalanságot hangsúlyozta saját maga vagy családja, illetve a falubeliek körére is, a másik csoport biztonságban érezte magát saját és családja helyzetét illetően, és a falubeliek lehetőségeivel kapcsolatban is inkább a pozitívumokat hangsúlyozta.

Mindkét falu lakosai szinte kizárólag Kaposvárott dolgoznak. Mindkét fókuszcsoporthoz megfogalmazódtak vélemények, hogy falubelieknek nehezebb elhelyezkedniük, mint a városiaknak Kaposvárott. Többek szerint a munkaadók nem szívesen alkalmaznak nem kaposváriakat, elsősorban amiatt, hogy a bérletnek 50, illetve 80 százalékát a munkaadóknak kell állniuk. Ugyanakkor a szilvási fókuszcsoporthoz tartozók megemlítették, hogy szabályozások vannak arra vonatkozóan, hogy a vállalatoknak falubelieket is foglalkoztatniuk kell, illetve, hogy aki akar, az talál munkát.

Voltak, akik nem annyira saját maguk jövője miatt, hanem inkább gyereük jövője miatt éreztek bizonytalanságot. A szilvási csoportban az első véleménycsoport tagjai a fiatalok nehézségeit emelték ki, félelmeiket gyerekeikkel kapcsolatban, illetve, hogy nem biztos, hogy van a szülőknek pénze arra, hogy megfelelő iskolai végzettsége lehessen a gyerekének. A szilvási csoportban a második véleménycsoport tagjai azt hangsúlyozták, hogy ha egy fiatal megfelelő iskolai végzettséget és gyakorlatot szerez akkor akár nagyon jó esélyei is lehetnek, és hogy a tanulás lehetséges akkor is, ha a szülőknek nincsenek meg a kellő anyagi forrásaik, pl. diákhitel révén, továbbá hogy nem aggódnak a gyerekeik jövőjéért.

Ágnes<sup>12</sup>, az egyik önkormányzati képviselő szilvási csoportban, többször is megpróbált szakértőként fellépni, és adatokat, törvénykezési szabályokat, stb. hozott fel érvelései alátámasztására. Az ilyen általában azért kerülendő a fókuszcsoportokban, mert korlátózóan hathat másokra hogy kifejtsek véleményüket. Hatását úgy próbáltuk csökkenteni, hogy bejelentettük nem adatokra, szabályokra vagyunk kíváncsiak, hanem érzésekre: hogy hogyan érzik magukat a falubeliek. Mint önkormányzati képviselő, Ágnes úgy érezte néhányszor, hogy neki kötelessége megvédeni a falut. Úgy tűnik az, hogy az egyik fókuszcsoportban volt munkanélküli résztvevő, míg a másikban nem, nem módosította lényegesen az eredményeket: a szilvási csoportban, amelyiknek volt egy munkanélküli résztvevője attól még mások mertek többen magas biztonságérzetről beszélni.

A biztonságérzet témával kapcsolatban egy kiscsoportokra jellemző szociálpszichológiai jelenséget, a csoport-polarizációt, magnifikációs hatást lehetett megfigyelni. A cserénfai csoportban a vélemények eltolódásának az a válfaja jelent meg, amikor a csoportdinamika során a meglévő, csoportelőtti vélemények úgy tolódnak el, hogy a több csoportelőtti vélemény közül csak az egyik jelenik meg a csoport során és a domináns csoportelőtti vélemény is erősebbé válik a korábbi, csoportelőtti erősségéhez képest. A többség kis vagy közepes biztonságérzetet jelölt meg a fókuszcsoport előtt kitöltött szűrőkérdőíven a cserénfaiak körében, csak néhányan jelölték be, hogy nagyobb mértékben biztonságban érzik magukat. Ez az utóbbi csoportelőtti vélemény azonban a cserénfai csoport során el sem hangzott, és a közepes véleményűek is eltolódtak a negatív pólus felé. Szilváson pedig, mivel többen is képviselték mindkét álláspontot már a csoport előtt, a kérdőíven, a fókuszcsoport során mindkét álláspont meg tudott jelenni. Kérdőíves, csoportelőtti válaszaik azonban közelebb álltak egymáshoz, mint ami a fókuszcsoporton elhangzott: ott mindkét véleményirányzat felerősödve jelent meg.

### **Falu jövőbeli helyzete**

A falu jövőbeli helyzetének megtárgyalásakor érdekes helyzet állt elő a szilvási fókuszcsoportban. Míg korábban a falubeliek biztonságérzetét tekintve vegyes vélemények hangzottak el, a falu jövőjével kapcsolatban mind optimisták voltak a szilvásiak /ha különböző mértékben is/. A biztonságérzet és a falu jövőbeli helyzetének értékelése úgy tűnt, hogy elsősorban két ok miatt tért el: egyrészt a falu jövőbeli helyzetének megítélésében a munka dimenzió nem játszott olyan domináns szerepet, mint a biztonságérzet témakör tekintetében, másrészt a bizonytalanságérzetet a résztvevők a jelenre, közeljövőre értették, míg a falu jövőbeli helyzeténél elsősorban hosszú távban, 10-20 évben gondolkodtak. Úgy vélték, hogy hosszú távon fejlődés lesz, és pozitív változások. Újra megjelent, mint

---

<sup>12</sup> A résztvevők keresztnéveit megváltoztattuk.

optimizmusra okot adó szempont, hogy sok a fiatal a faluban. Szerintük a falu lakossága növekedni fog a jövőben.

A cserénfaiak szerint sok mindentől függ, hogy fog alakulni a falu helyzete a jövőben /állami támogatások mértékétől, választások kimenetelétől, pályázatokból mennyi pénz jön be a falunak, stb./. Nem tartották előre láthatónak, hogy fog alakulni a falu helyzete a közeli, illetve a távoli jövőben. Rákérdezésre kiderült, hogy úgy vélik a falu lakossága csökkenni fog a jövőben.

## 2. Hivatalok

Az előzetes szűrőkérdőív alapján a fókuszcsoporthoz tartozók tagjai két csoportra oszlottak: egy részüknek viszonylag kevés ügyet kellett intézni hivatalokban /maximum tizet/, más részüknek viszonylag sokat - minimum negyvenet-ötvenet /ezek között voltak például a vállalkozók/.

A következő szempontok jelentek meg a két fókuszcsoporthoz tartozók a hivatali ügyintézés megítélésének tekintetében:

- személyes versus személytelen dimenzió /személyesen ismeri-e a hivatalnok az ügyfelet/
- a hivatalnok bánásmódja /hogyan bánt a hivatalnok az ügyféllel/
- az ügyintézés sebessége, időigénye /mennyi időt vesz igénybe maga az ügyintézés a helyszínen, illetve mennyi az ügyek átfutási ideje, pl. amíg elkészül az útleve/
- az ügyfélfogadás időpontja /van-e elég sok ügyfélfogadási időpont, milyen mértékben ütközik az ügyfélfogadás ideje a munkaidővel/
- a papírmunka mennyisége /nagy mennyiségű hivatalos papírt kell-e kitölteni az ügy elintézéséhez/
- a szabályokhoz való ragaszkodás rugalmassága /mennyire ragaszkodnak a hivatali dolgozók a szabályok betartásához, pl. határidők, nyitvatartás, vagy az ügyintézés helyszíne tekintetében/
- a hivatalos papírok érthetősége /mennyire könnyen, illetve nehezen érthetőek a hivatalos papírok/
- az ügyintézés sikeressége /milyen mértékben fordul elő, hogy feleslegesen mennek be az ügyfelek a hivatalba, várakoznak, de aztán mégsem kerülnek sorra/
- a "feleslegesnek", "huzavonának" tartott cselekvések mennyisége /milyen mértékben kell olyan dolgokat csinálniuk az ügyfeleknek az ügyintézés során, amit ők maguk feleslegesnek élnék meg/
- a hivatali dolgozó hozzáértése, gondossága-gondatlansága, hibáinak mértéke /mennyire ért a hivatalnok a feladatához és mennyire gondosan látja azt el/
- illetékességi körök egyértelműsége /illetékességi körök mennyire tisztázottak a hivatalnokok között/.

A hivatalokkal kapcsolatos tapasztalatok, a hivatalok megítélése vegyes volt a szilvási csoportban, míg a cserénfaiak szinte kizárólag negatív tapasztalatokról számoltak be és negatív volt az attitűdjük a hivatalokkal kapcsolatban. A szilvásiak vegyes megítélése részben azon alapult, hogy az ő hivatalokkal kapcsolatos gondolati sémáikban élesen elkülönültek a körjegyzőségi és a kaposvári, illetve országos hivatalokban tapasztaltak. Míg a körjegyzőséggel kapcsolatban szinte kizárólag csak pozitív attribútumokat említettek, addig a városi hivatalokban vegyes tapasztalatokról számoltak be, mind magával az ügyintézéssel

kapcsolatban, mind a hivatali dolgozók hozzáállásával kapcsolatban. Magáról a városi ügyintézésről valamelyest negatívabb képük volt, mint a városi hivatali ügyintézők hozzáállásáról. Ugyanakkor ők említettek pozitív példákat is. A cserénfaiak negatív hivatalképében az is szerepet játszhatott, hogy a cserénfaiak számára a hivatal elsősorban nem a körjegyzőséget jelentette, hanem a kaposvári vagy országos hivatalokat. Említették, hogy sokkal kevesebb tapasztalatuk van a körjegyzőségi ügyintézéssel kapcsolatban, mint a kaposvárival kapcsolatban. Amikor külön rákérdeztünk, akkor elismerték, hogy bizonyos szempontból a körjegyzőségi tapasztalataik pozitívabbak, de mivel ott csak ügyeiknek elenyésző hányadát intézik, ezért a hivatalokkal kapcsolatos negatív attitűdjüket ez nem módosította. A kaposvári ügyintézéssel kapcsolatban pedig a negatív tapasztalataik voltak túlsúlyban. Elsősorban magát az ügyintézés menetét ítélték meg negatívan, nem pedig konkrétan a hivatali dolgozókat. A hivatali dolgozók hozzáállását vegyesnek tartották.

A körjegyzőségi ügyintézés pozitív jellemzői között szerepelt annak “emberibb” oldala. Ezt elsősorban a szilvásiak hangsúlyozták, akik a fókuszcsoporthoz mások is hangsúlyozták az emberi kapcsolatok fontosságát életükben. Pozitív jellemzőként jelent meg, hogy a körjegyzőség dolgozói személyesen is ismerik a falubelieket, hogy a hivatal dolgozóival nemcsak a hivatal keretei között lehet a hivatali ügyeket intézni: egyfelől a helyszín sem feltétlenül a hivatal, hanem lehet az a busz, a kocsmá, az ügyintéző otthona is. Másfelől, ezekben az ügyintézésekben a falubeliek nem, mint személytelen “sorszámok” jelennek meg, hanem van a hivatali kapcsolaton túl egy személyesebb dimenzió is. A személytelenség negatív megítélésében nyilván itt szerepet játszik az a tény is, hogy Szilvásszentmárton egy kicsi falu, és az ottani lakosok életében hangsúlyosan jelentkeznek a pozitív személyes emberi kapcsolatok. A falusi élet preferálásának egyik szempontja is pont a személyes emberi kapcsolatok voltak számukra.

Több befolyásoló tényezőt is említettek azzal kapcsolatban, hogy milyen a városi hivatali dolgozók hozzáállása az ügyfelekhez:

1. a hivatalnak aznapi hangulata,
2. a hivatalnak leterheltsége,
3. az ügyfél öltözete /voltak akik úgy érezték, ha az ügyfél nincs eléggé elegánsan felöltözve akkor negatívabban bánnak vele/
4. az intézmény amiben a hivatalnak található /elsősorban a munkaügyi központot emelték ki, mint olyan intézményt ahol a negatív hozzáállás tipikus - ezt leginkább a szilvási fókuszcsoporthoz munkanélküli résztvevője emelte ki/.

Magában a hivatali ügyintézés menetében is nagy különbséget láttak a szilvási fókuszcsoporthoz a körjegyzőség és a város között /a cserénfaiban kisebb különbséget/, és kiemelték többek között a körjegyzőségi ügyintézés gyorsabb, rugalmasabb voltát.

Magához a hivatali ügyintézéshez /elsősorban a kaposvárihoz/ társult egyfajta “feleslegesség”, “huzavona”, “porhintés” érzet is: a résztvevők úgy érezték, hogy sok minden, ami a hivatalokban történik velük az felesleges, hogy több helyre küldöztetik őket a szükségesnél, hogy feleslegesen sok papírt kell kitölteni, és, hogy a hivatalos papírok feleslegesen bonyolultak. A cserénfaiak említették, hogy úgy érzik a /városi/ hivatalokkal szemben “kiszolgáltatottak”.



### 3. Helyi közösségi élet, emberi kapcsolatok a faluban /társadalmi tőke/

#### **Falubeli rendezvények, civil szervezetek**

A cserénfaiak úgy vélték, hogy náluk egyáltalán nincsen közösségi élet. Aztán a fókuszcsoporthoz során azért felmerültek rendezvények, amik a faluban lenni szoktak az év során párszor /falunap, gyereknap, karácsonyi ünnepség, búcsú, nyugdíjas találkozó/, és beszámoltak az ezeken lévő magas részvételi arányról: a falu lakosságának 50-70 százaléka vesz részt szerintük ezeken a rendezvényeken. Szó volt a teleház kezdeményezéséről is, ami egyenlőre még csak részben működik és jelenleg csak fiatalok látogatják.

A szilvásiak nem érezték úgy, hogy ne lenne helyi közösségi élet. Ezt a választ nyilván az is befolyásolta valamilyen mértékben, hogy a helyi közösségi élet szervezői közül több is jelen volt a fókuszcsoporthoz. Ugyanakkor sokkal több rendezvény az ő falujukban sem volt /szilveszteri bál, karácsonyi játszóház, farsang, falunap, búcsú, évi kétszer sportversenyek/. Ami különbség, hogy tavaly októberben alakult a Nagycsaládosok Szövetsége a faluban, és ez felvállalta több rendezvény megszervezését. Ez fogja össze a helyi közösségi életet. Ebben a szervezetben tagok lehetnek nem nagycsaládosok is. Tizenhat felnőtt tagja és negyvennégy gyerek tagja van a szervezetnek. A falubeli romák helybeli közösségi életbe való integráltságára utal az, hogy a szervezet vezetője egy roma férfi, akit ráadásul a többiek a falu egyik központi emberének tartanak. Ő a fókuszcsoporthoz is részt vett. A Nagycsaládosok Szövetsége által szervezett rendezvényeken kívül nem sok szervezettebb keretek között zajló közösségi program van Szilváson. A fiatalok szoktak diszkót szervezni a helyi közösségi házba. Ilyenkor a környékből is jönnek fiatalok. Csütörtökönként egy gazdász szokott jönni, akinek kérdéseket lehet feltenni, ez többek számára jelent találkozási helyet Szilváson.

A szilvási templomba, és a cserénfai imaházba kevesen járnak, és azok is nagyrészt idősek. Se a templom, se az imaház nem szervez hittant, énekkart vagy más közösségi tevékenységet.

Falugyűlésen mindkét faluban kevesen, csak körülbelül 15-20 fő szokott részt venni.

A cserénfaiak arra panaszkodtak, hogy nincs aki összefogná a helyi közösségi életet, szerintük nincsenek központi emberek a faluban. A két falu helyi közösségi életéről való különböző véleményét jelzi az a tény is, hogy a szilvásiak a cserénfaiakkal ellentétben tudtak központi embereket megnevezni. Ők öt falubeli központi embert is említettek, akik közül három benne volt a fókuszcsoporthoz. A három központi ember jelenléte a csoportban nyilván kihatott több témakör megtárgyalására is. Ennél a témakörnél például úgy, hogy központi emberek feltehetőleg inkább érzik úgy, hogy van közösségi élet, mint egy falu életében periférikus szerepet játszó egyének. Ugyanakkor, mivel a központi személyeknek nagyobb a tekintélyük, elképzelhető lenne, hogy az ő helyzetükből megfogalmazott véleményüket elfogadja a többi csoporttag is pusztán a tekintélyük hatására. Ennek az utóbbinak ellentmondani látszik az a tény, hogy más témánál megfogalmaztak ellenvéleményt a központi személyek véleményével kapcsolatban, ha nem értettek valamelyikükkel egyet.

A cserénfai nyugdíjas klubján és teleház-kezdeményezésen kívül, illetve a szilvási diszkó és csütörtökönkénti gazdász-kérdeztetésen kívül semmilyen szakkör, klub, sportkör, szervezett rendszeres találkozó nincs a falvakban. A cserénfaiak szerint időhiány miatt /illetve egyesek

szerint igényhiány miatt/ nem is járna senki, ha lennének szervezett körök /maximum a fiatalok esetleg/, míg a szilvásiak optimistábbak voltak etekintetben. Szerintük eddig pénzhiány akadályozta, hogy létrejöjjön valamilyen klub, de majd feltehetően lesz, és lesznek is akik járni fognak rá. Ez az optimista felfogás persze részben azzal magyarázható, hogy benne voltak a fókuszcsoporthoz pont a jövőbeli kezdeményezések elindítását tervezők.

### **Emberi kapcsolatok a faluban**

Több strukturális tényező is említődött, ami mindkét falu életére fontos hatással van. Egyrészt a falubeliek életében hangsúlyos elem az, hogy idejük csak kis részét töltik a faluban és munkahelyi, iskolai kapcsolataik is más helyekhez kötődnek. A falubeliek nem helyben dolgoznak, hanem nagyrészt Kaposvárra járnak dolgozni, illetve a gyerekeik sem a faluban járnak iskolába, hanem általános iskolába, óvodába a környező falvakba, középiskolába általában Kaposvárra. Ha programokra mennek a családok, színházba, uszodába, moziba akkor is általában Kaposvárra mennek. Másrészt a felnőttek nagymértékben leterheltek a munka miatt. Egyrészt a munkahelyen végzett munka miatt, másrészt a háztáji miatt. Ehhez jön még a nőknél a házimunka.

A cserénfaiak úgy érzik, hogy falujukban “mindenki megy a maga dolgára”, mindenki a saját ügyeivel, családjával foglalkozik, a sok munka mellett nincs idő és igény másokra. Az esték általában tévézésessel telnek, a szomszédolás nem jellemző. Volt, aki arról számolt be, hogy sajnálják az időt a szomszédolásra, még egy kis dologért sem megy kölcsönkérni a szomszédba, mert úgy érzi akkor elvárás, hogy ott maradjon, de neki arra nincs ideje. Egyvalaki volt, aki saját intenzív szomszédsági kapcsolatáról számolt be. Ugyanakkor, amikor rosszabb az idő és nem lehet háztájiban dolgozni /de azért mégsem annyira rossz, hogy ne legyenek az utcán/, akkor elmondásuk szerint többet beszélgetnek az emberek, de akkor sem ülnek be egymáshoz, hanem inkább az utcán beszélgetnek. Az is felmerült, hogy talán meg is szólnának valakit, ha átmenne és ott maradna sokáig valakinél, hogy mennyire ráér. Egyik női résztvevő említette, hogy télen, amikor sötétben megy még el dolgozni és sötétben jön meg a munkából nem találkozik senki falubelivel akár hetekig. Ugyanakkor bár az az érzésük van, hogy nem járnak össze az emberek, az azért kiderült, hogy a férfiak gyakran összefutnak, találkoznak egymással a kocsmában. A falubeli hírek is nagyrészt a férfiakon keresztül terjednek, úgy hogy ők megtudják azt a kocsmában. /Egyébként a kocsmatalálkahely jellegét mi magunk is megfigyelhettük. A fókuszcsoporthoz előtt, szombat délelőtt, a kocsmaviszonylag tele volt, legalább harmincan voltak benne/. Felmerült még az utca és a busz is, mint helyszínek ahol szoktak egy pár szót váltani egymással az emberek, illetve kerti munka közben is. Úgy érezték, hogy az időhiány miatt valójában gyakran csak amikor egymásnak segítenek akkor van alkalmuk egymással elbeszélgetni. Teljes konszenzus volt etekintetben, hogy a falubeliekre számítani lehet segítség terén. Ezek a kölcsönös egymást kisegítések váltak a falubeli kapcsolattartás domináns formájává /még inkább a nők számára, hiszen ők nem járnak a kocsmába/. A segítések általában elhúzódnak és bővebben beszélgetnek egymással az emberek. Egy-egy ilyen segítségkor vagy nem is kér pénzt a segítő falubeli, vagy csak nagyon keveset kér, vagy akár esetleg egy kocsmameghívást kér, illetve viszont-segítséget.

A szilvásiak kevésbé panaszkodtak arra, hogy időhiány miatt keveset találkoznának a falubeliekkel. A jó falubeli közérzet egyik eleme volt náluk a helybeli emberi kapcsolatok. Egy hasonlat is sokat mond, arról, hogy hogyan látják a falubeli kapcsolatokat: a falu

lakosságát egy nagy családhoz hasonlították. Esténként itt is sokan nézik a tévét, de azért itt valamilyen mértékben megjelenik a szomszédolás, még a közös tévézés is. Akiről tudják, hogy másnap kora reggeltől dolgozik azt azért esténként hosszabb időre már nem zavarják. Illetve felmerült az is, hogy a kertekben való munkák közben gyakran átkiabálnak egymáshoz, beszélgetnek. Csütörtökönként többen eljárnak a gazdasz számlájára és ott szoktak egymással beszélgetni. Illetve az utca és a buszmegálló, a busz is felmerültek, mint találkozási helyek. A cserénfaiakkal ellentétben a szilvásiak nem hangsúlyozták, hogy csak egy-egy szót váltanak ott egymással. Az emberi kapcsolatok intenzitására utalnak a falubeli hírközlés rendkívüli gyorsaságáról szóló beszámolók. Míg Cserénfán a falubeli hírek dominánsan csak a férfiak révén, a kocsmabeli találkozások nyomán terjedtek, addig Szilváson ennél gyorsabbnak és kiterjedtebbnek tűnnek a hírközlési hálózatok. /Egy szilvási férfi elmesélte, hogy ha délután elbeszélget egy nővel, azt mire aznap este hazaér már az egész családja tudja/. A falubeliek segítőkészségével kapcsolatban megosztottak a vélemények a szilvási fókuszcsoporthoz. Ketten is azt hangsúlyozták, hogy az ő házuk építésénél mások nem nagyon segítettek /ugyanakkor a fókuszcsoporthoz jelen lévők közül többen is állították, hogy ők személy szerint igenis segédkeztek azoknál az építkezéseknél/. Voltak, akik a kaláka meglétét hangsúlyozták, majd finomították álláspontjukat, hogy azért nem mindenki segítőkész a faluban, nem mindenki lehet számítani, ezt "embere válogatja". Felmerült a múlt dimenziója, hogy régebben segítőkészebbek voltak az emberek.

A szilvásiak egyértelműen elégedettebbek voltak a cserénfaiakhoz képest a falubeli emberi kapcsolatokkal. A szilvásiak a jó falubeli közérzet egyik okaként is a falubeli emberi kapcsolatokat nevezték meg és úgy érezték viszonylag szoros a kapcsolattartás a falubeliek körében. Az, hogy milyen a közérzet az emberi kapcsolatokról a faluban azonban bár összefügg a tényleges cselekvésekkel, emberi kapcsolatok tényleges intenzitásával, de korántsem biztos, hogy egy az egyben le is fedti azt. Az emberi kapcsolatokkal kapcsolatos közérzet függ a viszonyítási pontoktól is. A cserénfaiak hajlamosabbak voltak a régebbi múlthoz hasonlítani a jelenlegi állapotokat, és rosszabb közérzetük részben ennek a viszonyítási sémának volt köszönhető: hangsúlyosan jelentkezett náluk, hogy a múltban jobban összejártak, összetartottak, barátkoztak az emberek. A szilvásiak kevésbé gondolkodtak a jelenlegi emberi kapcsolatokról a múlt-jelen dimenzió mentén /de, amikor felmerült az idő dimenzió akkor ott is hasonlóan merült fel, mint a cserénfaiaknál, hogy a múltban jobb volt/. A két fókuszcsoporthoz tartozó élményanyagához az is hozzátartozik, hogy a cserénfai résztvevők sokkal régebben laktak Cserénfán, mint a szilvásiak a falujukban. A fókuszcsoporthoz tartozó cserénfaiak általában a hatvanas-hetvenes évektől fogva Cserénfán laktak, a legrövidebb idő óta Cserénfán lakó résztvevő 1987-ben költözött Cserénfára, míg a szilvási fókuszcsoporthoz tartozók között sokkal több volt aki kevesebb, mint tíz éve lakott Szilváson /és több olyan is volt, aki a faluban lakás után pár évet máshol lakott, majd újra visszajött a faluba lakni/. Nyilván a máshol lakás tapasztalata /és kiderült, hogy több szilvási résztvevő számára ez a máshol lakás város volt/ is befolyásolhatta őket a szilvási viszonyok értelmezésében. Ildikó számára, például, aki városból költözött a faluba, nagy különbséget jelentettek a falubeli emberi kapcsolatok a városihoz képest. Míg, a cserénfaiak, akik életük nagy részében Cserénfán éltek, nem rendelkeztek város-falu, térségi összehasonlítási alappal, könnyebben átlátható lehetett azonban számukra az idő dimenzió hatása, hiszen egy helyen követhették végig több évtized elmúlását. Ugyanakkor, a fókuszcsoporthoz tartozók anyagának figyelmesebb tanulmányozása után azért az is kijelenthető, hogy úgy tűnik Szilváson nemcsak jobb a közérzet az emberi kapcsolatok terén, hanem maguk az emberi kapcsolatok is bizonyos szempontból intenzívebbek: az emberek többet járnak össze, többet szomszédolnak és többet beszélgetnek egymással, mint Cserénfán. Ugyanakkor, egymásnak való segítség szempontjából a cserénfaiak inkább érzik úgy, hogy számíthatnak egymásra, mint a szilvásiak.

A társadalmi tőke tekintetében tehát az alábbiak feltevéseink vannak a fókusz csoportok eredményei alapján: 1. a szilvásiak körében nagyobb a kapcsolattartás gyakorisága a falubeliek között, 2. nagyobb a szilvásiak aktivitása a helyi civil szervezetek munkájában, 3. nagyobb a szilvásiak közösségérzete: míg a szilvásiak úgy érzik, hogy egy nagy család részei, addig a cserénfaiak úgy, hogy „mindenki megy a maga dolgára”, mindenki a saját dolgaival foglalkozik. Ugyanakkor, Cserénfán inkább érzik úgy az emberek, hogy számíthatnak egymásra gyakorlati segítség terén. Feltevésünk tehát az, hogy a helyi társadalmi tőke nagysága Szilváson nagyobb a legtöbb szempont alapján, kivéve az egymásnak nyújtott gyakorlati segítség terén. A jövőben még további vizsgálatokra van szükség az egymásnak nyújtott segítség jelentőségének a tisztázására.

#### 4. Számítógépek, mobiltelefonok

A szilvási fókuszcsoporthoz résztvevői közül egy embernek volt számítógépe és hárman értettek legalább alapfokon a számítógépekhez. A cserénfai résztvevők közül három embernek volt számítógépe és négyen értettek a számítógépekhez. Mindkét faluban kevés számítógép van /kevesebb, mint tíz/, így a cserénfai csoportban egyértelműen felülreprezentálva voltak a számítógéppel rendelkezők a falu lakosságához képest.

A számítógépek témaköre mind a két fókuszcsoporthoz felmerült más témakörnél is. A cserénfaiak említették a falubeli teleház-kezdményezést, amikor a falubeli szakkörökről volt szó, a szilvásiaknál pedig a jövőbeli munkalehetőségek és a hivatalokkal kapcsolatos témakörnél is felmerült a számítógép, mint téma. A szilvásiaknál mindegyik alkalommal Károly emelte be a számítógépek témáját a többi témakörbe. Nem véletlen, hogy ő volt az, aki említette a számítógépes témát, ugyanis ő kifejezetten azért jött a fókuszcsoporthoz, mert számára a számítógépek egy fontos téma, amiről szeret beszélni, nagy volt a tájékozottsága a többi csoporttaghoz képest, és úgy véli, hogy a számítógépek nagyon hasznosak és pozitívan fogják befolyásolni a társadalmat rengeteg téren. Ő kifejezetten a számítógépek távlati lehetséges alkalmazásairól beszélt gyakran. A nem központi emberek csoportbeli aktivitását jelzi az is, hogy Károly sem tartozott a többiek által központinak titulált személyekhez. Így a jövőbeli munkalehetőségekkel kapcsolatos résznél a távmunka közeljövőbeli elterjedésének pozitív hatásairól beszélt, a hivatali témakörnél arról, hogy javulni fog a hivatali munka színvonala a hivatali munka egyre nagyobb fokú számítógépesítéséje miatt.

A szilvási fókuszcsoporthoz Károly jelentette az egyik pólust a számítógépek megítélésével kapcsolatban és Péter /az egyik többiek által központinak titulált személy/ a másik pólust. Míg Károly rendkívül pozitív attitűddel rendelkezett a számítógépek terjedésével kapcsolatban, és azt hangsúlyozta, hogy egyes számítógépes fejlődések milyen hamar elterjednek a társadalomban és milyen pozitív hatásokat váltanak ki addig Péter idegenkedését fejezte ki a számítógépekkel szemben, úgy tartotta, hogy a Károly által említett számítógépes fejlődés vagy soha vagy csak nagyon soká fog bekövetkezni, és a lehetséges negatív hatásokat hangsúlyozta. Péter, Károllyal ellentétben nem értett a számítógépekhez, fizikai munkásként amellyel szállt síkra, hogy fizikai munkára mindig szükség lesz és azt a számítógépek nem fogják átvenni. A többi szilvási résztvevő-e két pólus között helyezkedett el, nagyrészt Károly véleményéhez közelebb állva. Nagy részük jónak tartotta a számítógépek terjedését és nem fogalmazott meg negatív hatást a számítógépek terjedésével kapcsolatban. Ugyanakkor néhányuk szerint a szórakozási célú számítógéphasználat növekedése negatív hatással van az emberek személyiségére. Többük szerint hosszú távon negatív hatással van az emberi

kapcsolatokra: elhidegüléshez, ritkább “összejáráshoz” vezet. A többség esélynövelőnek tartotta a számítógépeket: úgy érezték, a számítógépek, a távmunka terjedése a növeli a falubeliek esélyeit a munkaszerzésre, a faluból való elvándorlást is csökkenti, illetve gyerekeik számítógépes tudása növeli gyerekeik esélyeit arra, hogy olyan állást találjanak a városban, ahol érték a számítógépes tudás. A többség szkeptikusabban állt a számítógépek alkalmazásához a hivatali ügyintézésben, mint Károly, szerintük ezt korlátozhatja az, hogy előfordul, hogy túlterheltek a számítógépes rendszerek, illetve nem értenek hozzá eléggé a hivatali dolgozók.

A cserénfaiak jónak tartották a számítógépek terjedését. Szerintük így több információhoz lehet hozzájutni, és többen hangsúlyozták, hogy a gyerekek számára jók lehetnek például a logikát fejlesztő, vagy a különféle tudásra tanító számítógépes programok. A számítógépek terjedésével kapcsolatban a szilvásiakkal szemben, ők nem fogalmaztak meg lehetséges hosszú távú negatív hatást az emberi kapcsolatokra, ami azért is lehetséges, mert ők eleve kevésbé tartják a kapcsolatot a faluban a családon kívüli emberekkel.

Annak ellenére, hogy mindkét csoportban a többség jónak tartotta a számítógépek terjedését, mindkét csoportban a többség ugyanakkor, ha lenne számítógépük nem szívesen tartaná a kapcsolatot másokkal azon keresztül. Szívesebben tartanák a kapcsolatot telefonon, illetve személyesen. A cserénfaiak említették ugyan, hogy használnának számítógépet, ha lenne nekik, de nem emberekkel való kapcsolattartásra, a számítógépes kapcsolattartáshoz számukra ugyanis a “ridegség” fogalma társul, szemben a személyes emberi kapcsolatok “melegségével”. Ennek a megtárgyalásakor merült fel az is, hogy a számítógép nem az ő “világuk”, tehát valami olyan dolog, amit ha jónak is tartanak, tőlük azért mégiscsak idegen, és így olyasvalami, amit a privát szférájukba nem szeretnének beengedni. Úgy érezték a fiatalok az a csoport, akiknek a “világához” tartozik a számítógép.

Az anyagiak, mint korlát mindkét csoportban felmerült, a szilvásiak egy része szerint emiatt el sem fog terjedni a számítógép a falujukban. A cserénfaiak nem magánál a számítógépek megvételénél hangsúlyozták az anyagi korlátot, hanem inkább az Internet előfizetésnél. A cserénfaiak szerint terjednek a számítógépek a faluban, de az Internet előfizetés nem terjed, mert az drága. A szilvásiak szerint mindenki szeretne számítógépet a faluban, nem lehet elkülöníteni olyan csoportot, aki nem szeretne, a cserénfaiak szerint mindenki szeretne kivéve az idősebbeket.

A szilvásiak spontánul is említették, hogy szeretnének teleházat a falujukba. Úgy tűnik, hogy ők nem elsősorban a fiatalokhoz kötnék annak használatát: korosztálymegkötés nélkül azt említették, ha valakinek problémája van ekkor meg tudná nézni számítógépen keresztül, ha lenne teleház. Nem említették azt sem, hogy időhiány miatt nem használnák a teleházat. A cserénfaiak ezzel szemben a teleházat inkább a fiatalokhoz kapcsolják: a falujukban lévő jelenlegi teleházkezdeményezést elsősorban fiatalok használják és úgy vélik a jövőben megnyíló teljes teleházat is a fiatalok fogják használni. Úgy érzik a fiatalok azok, akiknek igényük van teleházra, a felnőtteknek nincs idejük rá, illetve ha van is valamennyi szabad idejük akkor túl fáradtak lennének hozzá. Mindkét csoportban a fiatalok jelentek meg, mint az a csoport, aki a legjobban ért a számítógépekhez.

A digitális szakadékot a résztvevők elsősorban azok között látták, akik gazdagabbak és van pénzüik számítógépre, illetve Internetre, szemben azokkal, akiknek nincs pénzüik erre. Mindkét csoportban felmerült a generációk közötti digitális szakadék is. A cserénfaiak a

szilvásiaknál jobban hangsúlyozták, hogy a számítógép nem az ő generációjuk világa, hanem a fiataloké.

A szilvásiak körében nagyon pozitív volt a távmunkával kapcsolatos attitűd. Sokan említették, hogy szívesen végeznének távmunkát. Az indokok között a rugalmas munkaidő, az utazás megspórolása és a főnök hiánya szerepelt. A cserénfai résztvevők nem végeznének szívesen távmunkát, ugyanis úgy érzik, hogy szükségük van személyes emberi kommunikációra, kollegákra, társaságra, beszélgetésre /nem csak munka témákról/. A számítógépen keresztüli kapcsolattartás a kollegákkal nem pótolhatná a kollegák személyes jelenlétét. Úgy érzik "robotokká" válnának, ha távmunkát végeznének. A szilvásiak számára azért is lehet kisebb probléma a személyes kontaktus a kollegákkal, mert ők intenzívebb kapcsolatban állnak a falubeli emberekkel, így ha távmunkát végeznének, ha kollégákkal nem is találkoznának személyesen, de sok falubelivel igen.

A távmunkával és a számítógépen keresztüli emberi kapcsolattartás témakörében jelentkező válaszaik alapján azt mondhatjuk, hogy a cserénfaiak elutasítóbban állnak a számítógépekhez, mint a szilvásiak többsége, de azért a szilvásiak között is volt egy-két elutasító attitűddel rendelkező ember.

A mobiltelefonok nagymértékben elterjedtek mindkét faluban, a fókuszcsoporthoz tartozók résztvevői szerint az emberek legalább háromnegyedének van mobiltelefonja a faluban. A mobiltelefonokat mindkét csoportban nagyon hasznosnak tartották és nagyrészt pozitív volt a megítélésük. Míg a cserénfaiak ridegséget, idegenséget kapcsoltak a számítógépes kapcsolattartáshoz, a mobiltelefonon keresztüli kapcsolattartáshoz nem társult ilyen képzet. Szerintük "ég és föld" a két dolog. Ugyanakkor mindkét csoportban volt egy-egy ember, aki azt hangsúlyozta, hogy a személyes kapcsolattartást többre értékeli a telefonálásnál, a telefonos kapcsolattartás személytelen. A cserénfaiak közül megemlítték ketten, hogy azért is hasznos lehet a telefon, ha az ember a szomszédától akar valamit megkérdezni, de nem akarja, hogy sok időt vegyen igénybe a dolog: míg ha átmenne az ember esetleg elhúzódna időben, a telefonálással megspórolják azt, hogy ott kelljen a szomszédnál maradni. Ez a szempont, már az emberi kapcsolatok témakörénél is felmerült a cserénfai csoportban.

A falubelieknek szinte kizárólag kártyás mobiltelefonjuk van. Nem lenne pénzük előfizetésre, illetve nem használják olyan mértékben, ami előfizetést tenne indokolttá. A felnőttek nem szokták csevegési célra használni a telefont, inkább a fontos elintézendő dolgokra használják. A fiataloknál inkább jellemző szerintük, hogy pusztán társasági, csevegési célra használják a mobilt, de ők viszont nagyrészt SMS-eznek, nem pedig beszélnek telefonon.

A szilvásiak közül több nő is hangsúlyozta, hogy a telefonon keresztüli kapcsolattartás elengedhetetlen részévé vált a családi életüknek, a gyerekeikkel való kapcsolattartásnak. Az anyukák így, ha napközben munkahelyükön dolgoznak, amikor gyermekeik már otthon vannak az iskolából, a távolból irányítani tudják, hogyan történjenek otthon a dolgok.

## Összegzés

Jelen tanulmányban a szilvásszentmártoni és a cserénfai fókuszcsoporthoz tartozó anyagát elemeztük. Az elemzésben kitértünk a csoportok összetételének lehetséges hatásaira, illetve a csoportok során megfigyelhető csoportdinamikai, szociálpszichológiai folyamatokra is. Az egyik fontos összetételbeli különbség a két csoport között az volt, hogy a szilvási csoportban három olyan ember is volt, akiket a többi csoporttag „központi embernek” titulált, olyan személynek tehát, aki a falubeli közösségi életben központi szerepet játszik és aki tekintéllyel rendelkezik a falubeliek körében. A cserénfai csoport szerint eleve nem is léteznek „központi emberek” falujukban. Másik összetételbeli különbség az volt, hogy cserénfai résztvevők sokkal régebbi lakosai voltak a falujuknak. A cserénfai résztvevők általában a hatvanas-hetvenes évektől fogva Cserénfán laktak, a legrövidebb idő óta Cserénfán lakó résztvevő 1987-ben költözött Cserénfára. A szilvási fókuszcsoport tagjai között sokkal több olyan résztvevő volt, aki még tíz éve sem lakott Szilváson.

Azt találtuk, hogy mind a négy fő témával kapcsolatban a cserénfai fókuszcsoportban dominánsabbak voltak a negatívabb vélemények.

A cserénfai résztvevők közepesnek érezték a falubeli közérzetet, míg a szilvásiak jónak. A szilvásiak számára a jó közérzet egyik elemét jelentették a falubeli kapcsolatok. Fontos eleme volt még a jó közérzetnek, a természeti környezet egyes pozitív jellemzői mellett, a falu fiatal korösszetétele. A szilvásiak úgy látták az ő falujukban sok a fiatal, sok az építkezés és úgy vélték a falujuk lakossága a jövőben nőni fog, a „falunak van jövője”. Ezzel szemben a cserénfaiak az idősök nagy arányáról, az építkezések hiányáról és várható lakosságszám csökkenésről beszéltek. A cserénfaiak egyöntetűen nagy bizonytalanságra panaszkodtak, míg a szilvásiak egy része magas, egy része alacsony biztonságérzetről számolt be, saját maga és családja, illetve a falu tekintetében. A falu távolabbi jövőjét a cserénfaiak nem igazán vélték előre láthatónak, míg a szilvásiak optimisták voltak tekintetben. A biztonságérzet és a közérzet kérdéskörére adott eltérő válaszok arra vezethetők vissza, hogy a résztvevők más dolgokra értelmezték a két kérdést. A közérzettel kapcsolatos kérdést, leginkább úgy értelmezték, hogy miért jó/rossz a faluban lakni más helyekkel összevetve, illetve szeretnek-e az emberek a faluban lakni és a munka dimenziója nem jelent meg a közérzettel kapcsolatos gondolkodási sémákban. A biztonságérzet témakörét pedig egyértelműen a munka világával, az anyagi megélhetéssel kapcsolták össze.

A hivatalokkal kapcsolatos véleményük is negatívabb volt a cserénfai résztvevőknek, ami részben arra volt visszavezethető, hogy a hivatal számukra elsősorban a városi hivatalokat jelentette, míg a szilvásiak esetében ez nem volt így: az ő hivatalképükben hangsúlyosan vett részt a körjegyzőségi hivatal is, aminek a megítélése sokkal pozitívabb volt, mint a városi hivataloké.

A falubeli emberi kapcsolatokat is negatívabban értékelték a cserénfai résztvevők, mint a szilvásiak. A társadalmi tőke tekintetében az alábbiak feltevéseink vannak a fókusz csoportok eredményei alapján: 1. a szilvásiak körében nagyobb a kapcsolattartás gyakorisága a falubeliek között, 2. nagyobb a szilvásiak aktivitása a helyi civil szervezetek munkájában, 3. nagyobb a szilvásiak közösségérzete: míg a szilvásiak úgy érzik, hogy egy nagy család részei, addig a cserénfaiak úgy, hogy „mindenki megy a maga dolgára”, mindenki a saját dolgaival foglalkozik. Ugyanakkor, Cserénfán inkább érzik úgy az emberek, hogy számíthatnak

egymásra gyakorlati segítség terén. Feltevésünk tehát az, hogy a helyi társadalmi tőke nagysága Szilváson nagyobb a legtöbb szempont alapján, kivéve az egymásnak nyújtott gyakorlati segítség terén. További vizsgálatokra van szükség az egymásnak nyújtott segítség jelentőségének a tisztázására.

A távmunkát és a számítógépen keresztüli emberi kapcsolattartást elutasító véleményük alapján azt mondhatjuk, hogy a cserénfai résztvevők elutasítóbban állnak a számítógépekhez, mint a szilvási résztvevők többsége, de azért a szilvásiak között is volt egy-két inkább elutasító attitűddel rendelkező ember. A digitális szakadékot a résztvevők elsősorban azok között látták, akik gazdagabbak és van pénzük számítógépre, Internetre, szemben azokkal, akiknek nincs pénzük erre. A szilvási csoportban sokan azt hangsúlyozták, hogy a falubelieknek és így nekik személyesen sincs pénzük arra, hogy számítógépet vegyenek. A cserénfaiak nem magánál a számítógépek megvételénél hangsúlyozták az anyagi korlátot, hanem inkább az Internet előfizetésnél. Mindkét csoportban felmerült a generációk közötti digitális szakadék is. A cserénfaiak azonban a szilvásiaknál nagyobb mértékben hangsúlyozták, hogy a számítógép nem az ő generációjuk világa, hanem a fiataloké.

A két fókuszcsoport alapján természetesen korlátozott az általánosíthatóság. A fókuszcsoport szakirodalomban vita<sup>13</sup> van atekintetben, hogy mennyire általánosíthatóak a fókuszcsoportokból nyert eredmények a teljes populációra. Egyesek szerint fókuszcsoportok alapján csak hipotéziseket fogalmazhatunk meg a populációval kapcsolatban, míg mások szerint megfelelő számú fókuszcsoport esetén a fókuszcsoportok összeredményét reprezentatívnak tekinthetjük az adott populációra. Jelen esetben, mivel csak egy fókuszcsoport végzésére volt lehetőségünk egy-egy falun belül, a második lehetőség fel sem merül. Úgy véljük azonban, hogy a fókuszcsoportok eredményei erős hipotéziseknek tekinthetőek a két falu középfokú végzettségű, nem periférikus falubeli-státusszal rendelkező<sup>14</sup> középgenerációjára nézve.

---

<sup>13</sup> Krueger, Richard A. (1988): *Focus groups: A practical guide for applied research*. Newbury Park, CA: Sage. Morgan, Sim, Julius (1998): Collecting and Analysing Qualitative Data: Issues Raised by the Focus Group. *Journal of Advanced Nursing*. Vol. 28 Issue 2 August, p. 345-353.

<sup>14</sup> A fókuszcsoportok résztvevőit falubeliek szervezték. Kérésünk az volt, hogy minél többféle ember legyen a csoportban és ne csak egy "klikk" tagjai legyenek jelen. Ugyanakkor feltehető, hogy a falubeli szervezők nem hívtak meg olyan személyeket a fókuszcsoportba, akik a falu társadalmi életének periferiáján helyezkednek el.