

Gurály Zoltán

Informatika és hajléktalanság

Kérdőíves adatfelvétel Budapesten 2004. február 3-án

(Készült az Informatikai és Hírközlési Minisztérium támogatásával)

Néhány évvel ezelőtt sértésnek számított egy hajléktalan embertől elkérni a telefonszámát. Ma már minden további nélkül elhangozhat egy ilyen kérdés. Szállón vagy nappali melegedőben gyakran szólal meg a telefon és egyre többször kérdezik a hajléktalanok a segítő intézményekben, hogy bedughatják-e valahova a töltőt.

A mobil telefon elterjedése egyike azoknak a nagyon ritka pozitív változásnak, amely az elmúlt évtizedben érte hajléktalan embereket. A napjuk huszonnégy óráját utcán töltő emberek a mobil telefon megjelenésével elérhetőkké váltak és készülék lehetőséget ad arra is, hogy vészhelyzetben segítséget kérjenek. A hajléktalan embereknek érthetően elsősorban kártyás (prepaid) mobil telefonjuk van, amelyet a készülékek jelenlegi gyorsütemű cseréje miatt nagyon olcsón, gyakran ingyen szereznek be.

A számítógép és az Internet-használat elterjedtségéről nem rendelkezünk személyes tapasztalatokkal.

A minden mobiltelefonnal kapcsolatos pozitív tapasztalat dacára azt kell feltételeznünk, hogy a hajléktalan emberek mivel általában minden dologban hiányt szenvednek, kevésbé használják a modern informatika eszközöket is. Azaz a hajléktalan emberek körében tapasztalható mindennemű hátrányok az informatikai eszközök használatánál is megjelenik, legfeljebb kisebb mértékben. De azért az informatikai eszközök használatának hiányát nem tekinthetjük olyan hátránynak, amely a szálláshely hiányához hasonlóan, közvetlenül összefüggésbe hozható az aktuális élethelyzettel. Bár az informatika a hajléktalansággal direkt módon valószínűleg nincs összefüggésben indirekt módon azonban információ hiány biztosan negatív hatással van a lakásnélküliség megszüntetésének sikerére.

Persze mondhatja valaki, hogy nagyon sokan, például az idősebbek, a kistelepülésen élők, a kétkezi munkát végzők stb. ugyanúgy ritkán használnak számítógépet, mint a hajléktalanok és ez mégsem feltétlenül okoz a szociális helyzetük (megélhetési esélyeik) vonatkozásában érzékelhető hátrányokat. Elképzelhető, hogy az informatikai eszközök használatával járó idő és anyagi ráfordítás valakinek hosszabb távon is ráfizetéses, ezért lemond ezekről. Egy ilyen döntés a mai tudásunk szerint kockázatos, de kétségtelenül racionális. Ez a fajta önkéntesen vállalt lemondás meggyőződésünk szerint a hajléktalan embereknél sem fordul elő többször, mint bárki másnál.

Adatfelvétel

A feltételezéseink ellenőrzése céljából az informatika eszközök használatára vonatkozó kérdéseket tettünk fel a hajléktalan embereknek. Az interjúkérdések zártak voltak és az 1999 óta rendszeresen, minden év februárjában végzett felmérésünk keretében 2004. február 3-án tettük fel őket. A szokásos éves kérdésünk során minden, általunk ismert helyen tartózkodó hajléktalan embert megkérdezzük. Az egy időpontban történő adatfelvétel feltétele, hogy kevés és rövid kérdésekből álló kérdőívet használjunk. Ezért az informatikai eszközök használatára vonatkozó kérdéseinket pótlapon szerepeltettük és azokon az úgynevezett átmeneti szálláshelyeken kérdeztük, ahol a hajléktalan ember ugyanúgy laknak, mint egy lakásban, tehát egész nap (nem csak este) kérdezhetőek. A 425 válaszadó a Budapesti Módszertani Központ és Intézményei két szállójának (Alföldi utcai és Dózsa György úti szálló) a lakói voltak.

Telefonhasználat

A megkérdezettek 80 százaléka rendszeresen használ valamilyen telefont, illetve egészen pontosan használt telefont az elmúlt hónapban legalább egy alkalommal (A kérdés úgy szólt, hogy „Használt-e telefont az elmúlt hónapban?”). Ez magas arány még akkor is, ha a hajléktalan embereket a felnőtt lakossághoz kell hasonlítanunk (mivel 18 év alatti hajléktalan ember elvileg nem lehet). Nem tudjuk, hogy a telefonhasználat tekintetében a 80% sok vagy kevés, országos adatot nem találtunk. Tekinthejtjük magasnak ezt az arányt: 2003. májusi országos jelentés alapján a háztartásoknak mindössze 73%-ában volt vonalas telefon. Lehet alacsonynak tartani: 100 lakosra (csecsemőket a beleszámolva) 72 aktív mobil készülék jutott egy évvel az adatfelvétel előtt. Ez pedig valószínűsíti, hogy a családokban legalább egyfajta telefont használtak, amíg a hajléktalanok között a telefont nem használók aránya 20%-os volt.

Akár így van, akár úgy az biztosnak látszik, hogy hajléktalanok lemaradása nem behozhatatlan, még akkor sem ha a lakosság körében 100%-osnak tekintjük a telefonhasználatot. Az információhoz jutás területén feltételezett hátrányokat tehát, ha egyáltalán vannak ilyenek, nem a telefonhoz való hozzáférésben kell keresnünk, bár az is tény, hogy a budapesti átmeneti szállón lakó hajléktalanok messze a legjobb helyzetben lévő a hajléktalan emberek között. Biztosan van az utcán élő hajléktalanoknak olyan csoportja, amelyben jóval alacsonyabb a telefont használók aránya, mint az általunk kérdezett szállólakók között.

A telefont használó hajléktalan emberek fele mobil telefont használt, a másik fele vonalast. A megkérdezett hajléktalan emberek majdnem felének, 46%-ának volt saját mobiltelefonja. Ezeknek szinte mindegyike ún. kártyástelefon. A nem-előfizetéses mobil készülékek sokkal jobban illeszkednek a szegények ill. rendszertelen jövedelműek lehetőségeihez és viszonylag alacsony áron megteremtik az elérhetőséget. Tehát ismerik és használják a telefont a hajléktalan emberek. A teljes körű hozzáférés hiányának az oka feltehetően nem kulturális jellegű és nem is az információhiány következménye. Nagyon kevesen lehetnek a hajléktalan emberek között azok, akik helyzetüket dacból vagy kényszerből az elektronikai eszközök használatát elutasító alternatív életformának tekintik.

A mobil telefont használók közül nagyon kevesen, 12-en használtak vonalas telefont is. A vonalas – mobilos elkülönülés mintha kulturális gyökereket is sejtetne: sokan valószínűleg még mindig idegenkednek a mobil telefontól. Bár a vonalas telefont használó hajléktalan emberek többsége (60%-a) utcai készülékről telefonált, a többiek a szálló ill. a munkahelyük telefontját használták. Ez nem meglepő, hiszen a megkérdezettek mindegyike olyan szállón lakik, ahol csak átmenetileg, maximum másfél évig lehet, és ahol vonalas hálózat használatra nem fizethet elő.

A megkérdezettek fele a telefont magáncélra (kapcsolattartásra) használta. Munkakeresésre vagy ügyintézés céljára inkább a munkahelyi vagy a szállón lévő telefont használtak. A saját mobil telefontal rendelkező hajléktalan emberek 44%-a ügyintézési célra is használja saját készülékét. A hajléktalan emberek biztosan olyan esetekben is mobilt kényszerülnek használni, amikor mindenki más szokásosan vonalast használ, hiszen a kapcsolási és várakozási idők nagyon megdrágítják ezeket a fajta hívásokat. Érdekességképpen a megemlítjük, hogy a megkérdezettek közül ketten, bár van (volt) mobiljuk nem telefonáltak

az elmúlt egy hónapban, a mobil tulajdonosok egy csoportja pedig, a megkérdezettek tizede (42-en) pedig vonalas készüléket használtak inkább. Tehát ők lehetnek azok a mobil tulajdonosok, akik nem tudják használni készüléküket. Előfordulhat, hogy valaki azért nem használja a készülékét, mert nincs akit felhívhatna vagy nincs akit őt keresné. A magányosság egyébként jellemzője, velejárója a szegény (hajléktalan) klímának, ami persze érdekes módon nem feltétlenül jár együtt a kapcsolat nélkülséggel. Néha még a közterületen élő embereknél is kiterjedt kapcsolathálókat találtunk, amely folyamatos kommunikációt feltételez. Ezért azután sokkal valószínűbb, hogy a mobil tulajdonos azért nem használta a telefonját, mert vagy nem tudta feltölteni az akkumulátort, vagy pedig nincs pénze arra, hogy a kártyáját aktív üzemmódban tartsa. A közös (egy készüléket többen) használók száma azonban valóban azért olyan alacsony, mert a családi kötelekben élők hajléktalan emberek aránya alacsony: a megkérdezettek közül csak 16-an használták más valaki mobilját telefonálásra a 2004 januárjában.

A férfiak inkább használnak telefont, mint a nők és többen vannak a mobil tulajdonosok a között is a férfiak. Az eltérés a nők és férfiak között nem túl nagy, a jövedelem különbségek mértékével azonos, és valószínűleg ez utóbbi hatásának tudható be. A korosztályok közötti eltérések azonban már jelentősebbek: a 40 évesnél idősebbek negyede nem használ rendszeresen telefont és alig egyharmaduk rendelkezik mobil készülékkel. Mint minden más technikai újdonság telefon terjedése is növekedés a fiatalok felől halad az idősebbek felé. Ahogyan a mobil telefon néhány éve, kis késéssel terjedt el az idősebbek között ugyanúgy késéssel érkezik majd el a szegények között az idősebb generáció tagjaihoz.

A megkérdezett szállón lakók átlagosan 1160 Ft-ot költöttek a felmérés napján (majdnem kétszer annyit, mint egy átlag hajléktalan¹). Tehát általában is a tehetősebb hajléktalanok laknak olyan szállókon, amelyekben az informatikai eszközök használatára vonatkozó pótlap kérdéseit feltettük. A telefont használó 300 ember napi költségének 1350 Ft volt az átlaga szemben a telefont nem használók 530 Ft-jával. Ez a különbség nagyon látványos, amiből pedig az a nagyon egyszerű tény következik, hogy a hajléktalan emberek telefonhasználatának akadályát valószínűleg az anyagi helyzetük. Az informatikai lemaradás anyagi helyzettel összefüggő magyarázatát tovább erősíti az az adat, mely szerint a mobil tulajdonos hajléktalan emberek (178-an) még ennél is jobb helyzetben voltak, hiszen a napi

¹ A megkérdezettek hajléktalan embereknek egy jelentős része éjjeli menedékhelyen vagy utcán éjszakázott a kérdéses időpontjában.

költésük átlaga 1578 Ft volt. Tehát nem csak azt tudjuk mondani, hogy a hozzáférést elsősorban az anyagi helyzet befolyásolja, hanem azt is szinte biztosan állíthatjuk, hogy a használat módját is az anyagi körülmények befolyásolják.

Tehát a hozzáférés szempontjain túlmenve érdekes és fontos lenne tudni, hogy milyen mértékben használják a hajléktalan emberek ezeket az eszközöket. A megszerezhető előnyök vagy másként a hátrányok elkerülésének az esélyei szempontjából ugyanis a használat mértéke is fontos. Terjedelmi korlátok miatt nem tudtunk az adatfelvétel keretében sort keríteni arra, hogy a telefonhasználat mértékére vonatkozóan is adatokat gyűjtsünk. Azt gondoljuk ugyanakkor, hogy a hozzáférés és a használat jellege elégséges adatot szolgáltat ahhoz, hogy a mértékre vonatkozóan is jó becslések adjunk.

Úgy becsüljük tehát, hogy a telefonhasználat mértéke erősen eltérő lehet a hajléktalan emberek csoportján belül, és bizonyos esetekben lehet az eredménye tekintetében a hozzáférés hiányával egyenértékű. A korlátok egy része azonban megszüntethető. Az akkumulátor töltésre intézményes formában is található lehetőséget a segítő intézmények. Talán több segítő ponton lehetne nyilvános készülék. Az ingyenesen hívható segélyhívószámok egyike lehetne hajléktalan embereknek szóló információs szolgáltatás. És lehetne a támogatás egyik formája a mobil készülékek aktiválási költségeinek az átvállalása is.

Számítógép-használat

De nézzük meg, ugyanez-e a helyzet a számítógép használatával. A megkérdezett hajléktalan emberek túlnyomó többsége (74%-a) a kérdés időpontjában nem tudott számítógépet használni. A megkérdezettek majdnem kétharmada (64%) pedig még soha életében nem számítógépezett. A telefont használó hajléktalan emberek körében is többségben voltak (56%) azok, akik nem ismerik tapasztalatból a számítógépet. De viszont számítógép használók között csak néhányan (3%) voltak, aki az adatfelvételt megelőző hónapban nem használtak telefont. Kis túlzással azt mondhatjuk, hogy minden számítógépet valamelyest ismerő hajléktalan ember használja telefont is, de nem minden telefonhasználó ismeri a számítógépet. A számítógép használatból kimaradók aránya a 90-es évek végének országos statisztikáira emlékeztet.

A számítógép-használók a jövedelem szempontjából még egy kicsit jobban állnak, mint a mobil telefon tulajdonosok, 1760 Ft volt a felvétel napján átlagosan elkötött pénzük. Minden negyedik nő és minden harmadik férfi mondta azt a hajléktalan emberek között, hogy használt már valamikor számítógépet. Itt jelentősebb a különbség, mint a telefonhasználatnál, amelynek az okát az előnyök és hátrányok kiegyenlítődesi tendenciáiban látjuk. A legtöbben, 35-en, hajléktalan szállón használhattak számítógépet, néhányan, 28-an, munkahelyükön számítógépeztek, tizenegy ember járt Internet-kávézóban és ugyanennyien rendelkeznek saját számítógéppel.

Megállapíthatjuk tehát, hogy

- a szegények (hajléktalanok) általában is, és az informatika eszközök tekintetében ugyanúgy racionálisan, jövedelmük nagyságának függvényében döntenek egy szolgáltatás használatától, mint bárki más.
- a szolgáltatás használatának a jellege is nagyon eltérő lehet a használók anyagi lehetőségeitől függően.
- minél direkter az előny egy eszköz használatánál, annál inkább áldoznak rá a szegény (hajléktalan) emberek.
- ahogyan a szolgáltatás igénybevételének a lehetősége csökkennek, úgy növekszenek a deprivált csoporton belül az egyébként is meglévő különbségek.

Ez utóbbi megállapítás illeszkedik a szükséglet kielégítés egy korábban már megfigyelt módjához, amelynek modellszerű leírásán jelenleg is dolgozunk. A dolog lényege egyszerűen valami olyasmi, hogy a szükségletek kielégítés szempontjából alapvetően nem az egyes dolgok aktuális elérhetősége számít és nem is az egyes javakkal való rendelkezés mértéke az igazán motiváló, hanem a javak bizonyos fajtáinak azonos szinten való megtartása.

A hajléktalan emberek viszonya az informatikához

Megkérdeztük azt is szeretné-e jobban megtanulni a számítógép használatot. A megkérdezetteknek valamivel kevesebb, mint a fele (48%) válaszolt igennel a kérdésünkre. A harminc év alattiak (76%) és a nők (54%) között volt magas igennel válaszolók aránya. Érdekes viszont, hogy a 60 év felettiak harmada is szeretné bővíteni számítógépes ismereteit.

Jól látszik, hogy nők lemaradása a számítógép-használat területén kényszerű, nem írható az eltérő társadalmi szerepek számlájára, hiszen a lemaradás nem az érdeklődés hiányának köszönhető.

Az Internet használat tekintetében még rosszabb a helyzet, mint az a számítógép-használat esetében láttuk: a megkérdezett hajléktalan emberek 80%-a még sohasem használt Internetet. Az Internet használók harmada is valamilyen segítséggel használta valamikor a világhálót. Levelezésre 24-en, munkakeresésre vagy munkavégzés céljával 11-en, ügyeik intézésére 19-en használták a már a világhálót. Elektronikus postacíme 40 embernek volt a kérdéses időpontjában, ez pedig a megkérdezettek alig 10%-ának felel meg.

Az Internet használati igény is alacsonyabb, mint a számítógép használaté. A megkérdezetteknek egy harmada szeretne a jövőben (még többet) használni ezt az informatikai eszközt. Itt is a nők a vállalkozóbbak, az eltérés azonban itt kisebb nők és férfiak között (néhány százalékos). A fiatalok (harminc év alattiak) fele szeretné többet használni a világhálót viszont a hatvan év felettiak közül csak minden hatodik vállalkozna az a világhálóra való behatóbb ismerkedésre.

És persze szinte mondanunk sem kell, hogy a tehetősebbek hajléktalanok használják a világhálót. Az Internet használók átlagos napi költése 1600 Ft volt, amely érdekes módon nem éri el a számítógép-használók költségének átlagát. Mintha a jövedelemmel mérhető hierarchián belül a számítógép- és az Internet-használók ugyanabba a csoportba tartoznának. Az Internet előnye a gyors és jól szűkíthető információhoz jutás a hajléktalan emberek életének megszervezéséhez vajmi kevésé tud hozzájárulni. Tehát az Internet-használatban mért lemaradás racionális okokkal is alátámasztható. A szörfözés, a képek, filmek, zenék és programok letöltése, a nyilvános fórumokra való bekapcsolódás, egyszóval amire leginkább használjuk a világhálót valóban otthoni Internet-használatot feltételeznek.

A korcsoportok között ugyanolyan jelentős az Internet-használat eltérése, mint azt a számítógép-használat esetében korábban már láttuk.

Összefoglalás

Tapasztalatainkkal és a várakozásokkal szemben az informatikai eszközöket a Budapesten élő hajléktalan emberek a vártnál nagyobb arányban használják különösen érvényes ez a mobil

telefonokra. Ugyanakkor anyagi lehetőségeik szűkössége miatt a használat erősen korlátozott. A nagyobb eszköz- és helyigényű számítógépek használata kevésbé elterjedt és ugyanilyen lemaradás tapasztalható az Internet használata területén is. Ez utóbbi, a számítástechnika területén ezért kívánatos lenne olyan programok kezdeményezése, indítása, ösztönzése, amely megfelelően helyeken hajléktalan emberek számára is elérhetővé tenné a számítástechnikai eszközöket. Ezekkel a programokkal nem annyira direkt hatást, hanem hosszútávon megtérülő hasznot lehet remélni.