

2005. 2. szám

# JEL- KÉP

KOMMUNIKÁCIÓ, KÖZVÉLEMÉNY, MÉDIA

A Magyar Médiaért Alapítvány  
és az MTA–ELTE Kommunikációelméleti  
Kutatócsoport folyóirata

*Szerkesztőbizottság*

ANGELUSZ RÓBERT  
GÁLIK MIHÁLY  
GYÖRGY PÉTER  
HORÁNYI ÖZSÉB  
TAMÁS PÁL  
TERESTYÉNI TAMÁS *(főszerkesztő)*  
WESSELY ANNA

*Tanácsadó testület*

ALMÁSI MIKLÓS  
CSEH-SZOMBATHY LÁSZLÓ  
CSEPELI GYÖRGY  
GEORGE GERBNER  
HANN ENDRE  
SVENNIK HOYER  
HUNYADY GYÖRGY  
LEVENDEL ÁDÁM  
PETŐFI S. JÁNOS  
PLÉH CSABA  
ROBERT STEVENSON  
TARDOS RÓBERT  
VASS LÁSZLÓ

A szerkesztőség címe:

JEL-KÉP

MTA–ELTE Kommunikációelméleti Kutatócsoport

1064 Budapest, Izabella u. 46.

Tel.: 461-2696, 461-2600

Fax: 461-2690

e-mail: [terestyeni@ppk.elte.hu](mailto:terestyeni@ppk.elte.hu)

Tördelés és sokszorosítás BIP

HU ISSN 0209–584X

# TARTALOM

---

## INTERNET

---

Angelusz Róbert – Tardos Róbert: INTERNET ÉS EGYENLŐTLENSÉG. EGY  
„DIGITÁLIS MÁTÉ-EFFEKTUS” KÖRVONALAI? 3

Heller Mária: A DISKURZUS REHABILITÁCIÓJA 25

Tölgyesi János: CALL CENTER MUNKAHELYEK MISKOLCON ÉS ÓZDON.  
EGY EURÓPAI UNIÓS PROJEKT TÖRTÉNETE 55

## MŰHELY

---

Náray Balázs: A VILÁG A HÍREK NAGYÍTÓJÁBAN. HÍREK ÁLTAL  
HOMÁLYOSAN? 79

A JEL-KÉP-nek ez a száma az  
Európai Kommunikációs Közalapítvány és a Szerencsejáték Rt.  
támogatásával jelent meg.

Angelusz Róbert – Tardos Róbert

## INTERNET ÉS EGYENLŐTLENSÉG. EGY „DIGITÁLIS MÁTÉ-EFFEKTUS” KÖRVONALAI?

### BEVEZETÉS

Az újdonságok, új tárgyak rendszerint felvetik a társadalmi egyenlőtlenségek kérdését. Különösen így van ez az olyan tárgyaknál, amelyek viszonylag széles körben elterjednek, és jelentősen befolyásolják a kialakult szokásokat, életvitelt. Az internet ilyen újdonságnak tekinthető. Viszonylag korán felvetődött a digitális szakadékok problémája arra vonatkozóan, hogy nem hasadnak-e a társadalmak viszonylag tartósan az infokommunikációs eszközökkel rendelkezők és nem rendelkezők csoportjaira. Újabban egyre többen beszélnek arról,<sup>1</sup> hogy a digitális egyenlőtlenségek fogalma ennél többértű, a pusztá ellátottságon kívül több mozzanatot (így a használat módját, minőségi, sőt bizonyos vonatkozásait, sőt további következményeket is) magában rejt. A probléma megvitatásának ez az újabb hulláma hozta magával az ún. „Máté-effektus” fogalmának itteni megjelenését is (így van Dijk, 2005). Mint ismeretes, a szóban forgó képletes kifejezés Merton tudományszociológiai munkásságából származik,<sup>2</sup> a publikációk és hivatkozások hierarchikus pozícióiban történő fokozatos távolodására utalva, amelynek során a sztárok még inkább sztárokká, az outsiders még inkább mellőzöttekké válnak.

Persze az analógia számos más esetre valóban csak analogikusan alkalmazható. Elvben közvetlen értelemben nehéz volna arról beszélni, hogy akinek nincs – mint témánk esetében – internetcsatlakozása, attól még „elvéteik” is. Arról már azonban kétségtelenül szó lehet, hogy az ezzel kapcsolatos hozzáférések és készségek birtoklása újabb előnyök forrása a kulturális, munkaerő-piaci stb. területeken – ennyiben viszont ennek az előnynek a másik oldalán relatív hátrányok jelenhetnek meg az ezekkel nem rendelkezők oldalán. Ami egy későbbi fázisban persze abszolút hátrány forrásává is válhat (például a munkaerőpiacról való tartós kiszorulás esetén).

Mindaddig, amíg az internet elterjedése a népesség többségét nem érinti, a szóban forgó hátrányokkal kapcsolatos kérdések inkább hipotetikusan vethetők fel, jöllehet bizonyos korosztályokban, így a pályakezdők között a tárggyal való valamilyen szintű ismeretség vált általánossá, sőt bizonyos munkakörökben normává. Éppen ebből kiindulva, egyes optimista álláspontok – egy kohorsz jellegű felfelé tolódás alapján – fokozatos elterjedéssel és a digitális analfabetizmus problémájának kiiktatódásával számolnak hosszabb távon.

Bár kétségtelen, hogy a digitális kultúra fejlett régióiból származó tapasztalatok nyomán ennek az érvelésnek vannak hivatkozási alapjai, előképei, mégis számos kétely merülhet fel e tapasztalatok automatikus kivetítésével szemben. Jóllehet bizonyos tárgyak – mint például korábban a televízió, az utóbbi időben a mobiltelefon – esetében valóban érvényesült egy bizonyos etapban igen gyors ütemű, S görbe-szerű terjedés, amely végül a népesség csaknem egészére kiterjedt, más tárgyaknál viszont a hazai eset ettől eltért. Így az autó is azok között a tárgyak között említhető, amelyek az életmódra jelentős befolyást gyakoroltak, és amelyek a legfejlettebb társadalmakban csaknem általánosan elterjedtek. Ennek ellenére Magyarországon az autóval rendelkező háztartások aránya – egy korábbi több évtizedes fokozatos emelkedés után – mintegy két évtizede nagyjából beállt egy 50% körüli szintre, amely kisebb-nagyobb ingadozással lényegében azóta változatlan maradt.<sup>3</sup> Voltaképpen e jelenség boncolgatása önmagában is figyelmet érdemelne akár közgazdasági, akár szociológiai szempontokból – valójában az autó elterjedésével kapcsolatos problémák sem esnek igazán távol a jelen tárgytól. Kissé leegyszerűsítve, a kérdés úgy vethető fel, hogy az internet hazai terjedése inkább a televízió vagy inkább az autó diffúziós mintáját fogja-e követni.

## AZ INTERNET HASZNÁLATA – EGY NEMZETKÖZI ÖSSZEHASONLÍTÁS

Az MTA–ELTE Kommunikációelméleti Kutatócsoport 2003–2004-es felvételének korábbi elemzései már részletes képet adtak az internet terjedésének társadalmi térképéről, a diffúzió ütemét is jelentősen befolyásolják generációs és kulturális-gazdasági törésvonalakról. Különösen igaz ez olyan tárgyakra vonatkozóan, melyek egy adott társadalom gazdasági fejlettsége, a rendelkezésre álló diszkrecionális jövedelmek szempontjából viszonylag drágának, erőforrás-igényesnek tekinthetők. Mint ismeretes, Magyarország GDP-je többszörösen alacsonyabb, mint az internet térhódításában élenjáró országoké, és a népesség felét sem éri el az a szegmens, amely a középrétegek jellegzetes fogyasztási ismerveivel jellemezhető (valójában még az előbbi – hozzánk képest kedvezőbb – esetekben is nagyszámú kutatás foglalkozik a digitális írásbeliség terjedésének olyan társadalmi korlátjaival, amelyek egy ponton túl már erőteljesen fékezik a teljes lefedettség elérését). Még hangsúlyosabban vetődik fel mindez azokban az országokban, ahol a további bővülést már az egynegyedes-egyharmados penetráció táján is ilyen akadályok lassítják. Egy társadalom egyenlőtlenségi rendszere, kulturális-gazdasági szempontból vett homogeneitása-heterogeneitása és ezek belső összefüggése nagymértékben kihat annak jellegére és ütemére, ahogy egy-egy tárgy az újdonságok terjedését tekintve rendszerint élenjáró magasabb státusú társadalmi csoportok felől a társadalom szélesebb mezőnyei felé hatol. A kutatás során végzett újabb vizsgálódások, nemzetközi összehasonlítások arra utalnak, hogy ahol viszonylag nagyok a lakosságon belül az erőforrás-különbségek, ott hamarabb felmerülnek ezek a korlátok, mint ott, ahol ezek mérsékeltebbek.

Az esetleges megfigyelések után célszerű – még ha csak pillanatfelvétel jelleggel – egy átfogóbb kép felvételére is kísérletet tenni. Jóllehet az ilyen jellegű adatok nem állnak nagy bőségben rendelkezésre (sőt a meglévők ilyen-olyan hiányokkal, egyik vagy másik országra, országosportra kiterjedő hézagokkal rendelkeznek), indokolt a nemzetközi

tapasztalatok viszonylag széles bázisán részben a digitális kultúra elterjedtségének, részben e diffúzió társadalmi differenciáltságának meghatározott mutatóit szemügyre venni.<sup>4</sup>

1. táblázat

*Az internet elterjedésének és gazdasági-társadalmi összefüggéseinek néhány részmutatója európai országokban (az internethasználók sorrendjében)*

Ország	Személyes internet-használat, 2004 (%) <sup>5</sup>	A digitális szakadékok részmutatói <sup>6</sup>			A digitális szakadékok általános mutatója	GDP, 2002 (\$) <sup>7</sup>	Gini-index <sup>8</sup>	Aktivitás <sup>9</sup> 15-64 év
		életkor	iskolázottság	ncm				
Svédország	82	0,25	0,15	0,02	0,14	26 000	25,0	72,9
Izland	82	0,37	0,09	0,01	0,16	30 200	–	85,0
Dánia	76	0,32	0,16	0,01	0,16	28 900	24,7	75,1
Norvégia	75	0,45	0,43	0,05	0,31	33 000	25,8	75,5
Finnország	70	0,49	0,23	0,00	0,24	25 800	25,6	67,7
Luxemburg	65	0,49	0,33	0,12	0,31	48 900	–	62,7
Egyesült Királyság	63	0,45	0,55	0,06	0,35	25 500	36,8	71,8
Németország	61	0,55	0,15	0,07	0,26	26 200	30,0	65,0
Ausztria	52	0,41	0,36	0,12	0,36	27 900	31,0	69,0
Lettország	33	0,82	0,41	0,00	0,49	8 900	32,0	61,8
Ciprus	32	0,73	0,58	0,12	0,49	15 000	–	69,2
Olaszország	31	0,73	0,58	0,16	0,49	25 100	27,3	56,1
Portugália	29	0,81	0,50	0,07	0,46	19 400	35,6	68,1
Lengyelország	29	0,76	0,01	0,03	0,27	9 700	31,6	51,2
Litvánia	29	0,83	0,05	0,00	0,29	8 400	34,0	61,1
Magyarország	28	0,82	0,52	0,07	0,53	13 300	31,0	57,0
Görögország	20	0,90	0,80	0,20	0,63	19 100	35,4	57,8
Törökország	13	0,92	0,69	0,38	0,66	7 300	42,0	48,0

Szabad szemmel is érzékelhető néhány szembetűnő hasonlóság a különböző tényezők szerinti sorrendek között. Ahogy szó volt róla, az országok sorrendje az internethasználati sorrendet követi, ennek szinte a fordítottja látható a digitális szakadékok általános és részmutatóit tekintve is. Ugyanakkor mind a GDP, mind az integrációs vonatkozású mutatók esetében egyenes irányú együttjárás mutatkozik az elterjedtség itt közölt mutatójával.

Az országoknak az internet elterjedtsége szerinti sorrendje és az itt megfigyelhető lépcsőfokok azonban önmagukban is beszédesek. Szinte szimbolikusan tekinthető, hogy Magyarországtól nyugatra – Ausztriával kezdve – a felmérésben szereplő országok közül tavaly már mindenütt meghaladta Európában az 50%-ot az internetet használók aránya.<sup>10</sup> A regionális eltérések láttán ugyanakkor felmerül a kérdés, vajon inkább egy Nyugat–Kelet vagy esetleg egy Észak–Dél tengely ilyen szerepéről van-e szó. Természetesen minden ilyen jellegű vizsgálódásnál mindenekelőtt a gazdasági fejlettségben meglévő eltérések szerepét kell figyelembe venni. Az alábbi elemzési modell a Ny–K és É–D földrajzi tengelyek mellett (amelyek alapján az adatforrásban szereplő országok külön-külön kerültek besorolásra) tehát

a gazdasági fejlettség standard mutatóját, az 1 főre jutó GDP-t is bevonta az elemzésbe. Emellett a korábban jelzett megfontolások alapján már itt is indokolt volt bevonni az elemzésbe a digitális szakadékok mutatói közül legalább a több dimenzió együttese alapján kialakított globális indexet.

## 2. táblázat

*Gazdasági, társadalmi és regionális tényezők szerepe az internet használatának európai eltéréseiben*

(OLS-regresszióelemzés)

Modell		Standardizált koefficiens Beta	t	Sig.
1	(Constant)		4,539	,001
	1 főre jutó GDP, 2002 (\$)	,497	4,200	,001
	Globális digitális szakadék indexe	–,382	–2,561	,024
	Észak–Dél tengely	–,316	–2,432	,030
	Nyugat–Kelet tengely	,019	,164	,872
	R <sup>2</sup>	,88		

Az elemzésben szereplő három tényező, a gazdasági fejlettség, a használatban mutatkozó társadalmi-demográfiai különbségek foka és a regionális különbségek (legalábbis az egyik tengely) csaknem teljes mértékben képesek besorolni a rendelkezésre álló adatforrások alapján bevont mintegy másfél tucat európai országot. A vizsgálódás arra a kérdésre is választ ad, hogy a regionális tényezőt tekintve e szempontból Európában jóval számottevőbb az Észak–Dél, mint a Nyugat–Kelet tengely szerepe (utóbbi – egyéb tényezők hatását kiszűrve – valójában egyáltalán nem szignifikáns). Bár a következő elemzések – néhány további mögöttes tényező feltárásával – mindezt még árnyalják, a földrajzi különbségek minden bizonnyal részben a központi övezetektől való távolságok mértékével, a viszonylagos izoláltsággal (és ezek áthidalásának motívumával), továbbá a természeti feltételek eltéréseivel kapcsolatos életstílus- és tevékenységszerkezet-beli eltérésekkel, kommunikációs sajátosságokkal hozható kapcsolatba.

## 3. táblázat

*Specifikus digitális szakadékok szerepe az internet használatának európai eltéréseiben*

(OLS-regresszióelemzés)

Modell		Sztenderdizált koefficiens Beta	t	Sig.
2	(Constant)		,118	,908
	1 főre jutó GDP, 2002 (\$)	,250	2,632	,023
	Életkor szerinti digitalis szakadék	,699	5,830	,000
	Nemek	,053	,588	,618
	Iskolázottság	–,052	–,579	,560
	Észak–Dél tengely	–,189	–1,861	,090
	Nyugat–Kelet tengely	,033	,381	,710
	R <sup>2</sup>	,95		

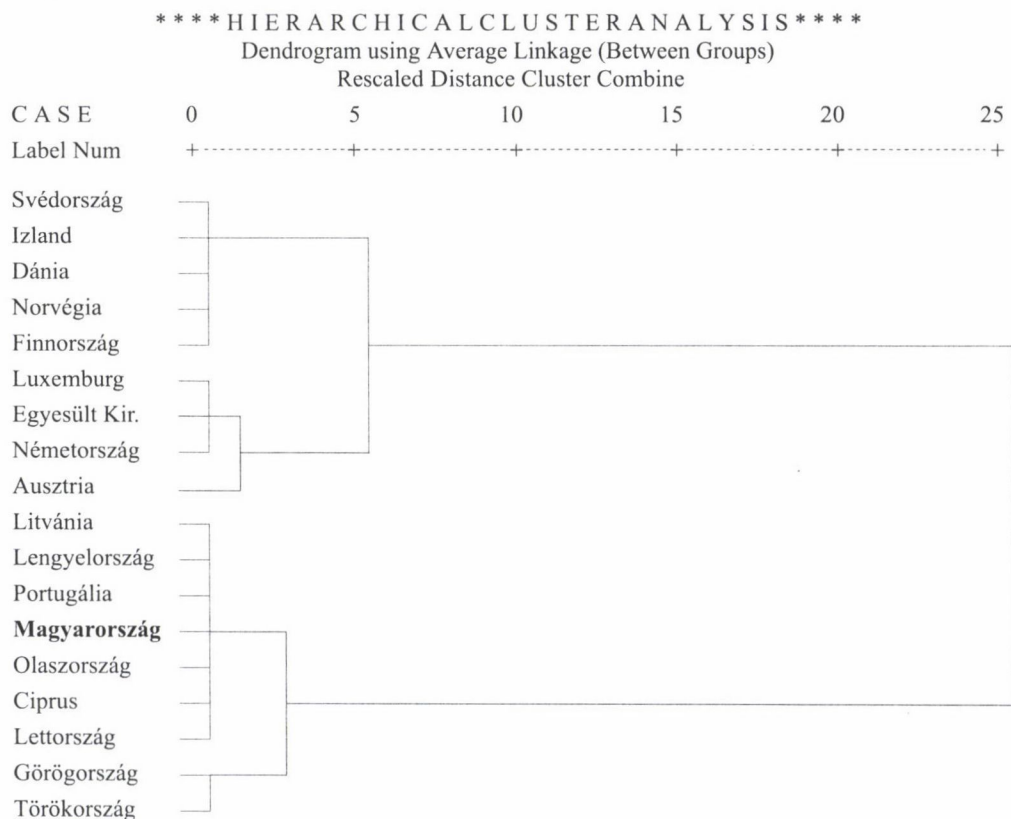


A digitális szakadékok részelemei közül egyértelműen az életkor szerinti eltérések a legjelentősebbek. Az eredmények szerint az a körülmény, hogy az idősebb generáció mennyire szakad le internethasználati szokásait tekintve a népesség egészétől, még a gazdasági fejlettség fokánál is jelentősebben befolyásolja az infokommunikációs lefedettség szintjét. A digitális szakadék másik két résztényezője, a nemek és az iskolázottság szerinti összefüggés önállóan nem szignifikáns (ami azonban nem jelenti, hogy csupán e mutatók szerint vizsgálódva, külön-külön ne mutatkozna mindkét esetben szoros összefüggés – 0,54-es, illetve 0,52-es korreláció – az internethasználatának elterjedtségével). Az elemzés ugyanakkor arra is fényt derít – tekintve, hogy a digitális szakadékok résztényezőinek bevonása után az Észak–Dél tengely szerepe is jelentősen csökken –, hogy a regionális eltérések mögött erősen meghúzódik a szociodemográfiai különbségek kiegyenlítésének (persze valójában nemcsak az internettel összefüggő, másrészt a gazdasági fejlettség fokától korántsem független) észak-európai, mindenekelőtt skandináv rendszere.

Az 1. táblázatban közölt infokommunikációs adatok további vizsgálódásra, az internethasználat európai térképének árnyaltabb körvonalazására is lehetőséget adnak. A nemzetközi összehasonlító elemzés hozzájárul Magyarország helyének felvázolásához az európai digitális fejlődés típusai között.

#### 1. ábra

*A digitális differenciálódás klaszterei Európában – 18 európai ország internethasználati és digitális szakadék (életkor, nem, iskolázottság) részmutatói alapján*



Világosan elkülönül egy északi (skandináv) tömb, amelyet az internet használatának igen magas szintű elterjedtsége s viszonylag csekély mértékű digitális exklúzió jellemez (mérsékelt szakadékok az olyan társadalmi-demográfiai tényezők, mint az életkor, nem és iskolai végzettség). Ezt követi egy nyugat-európai blokk, melyen belül az előbbihez képest némileg alacsonyabb diffúziós mutatók figyelhetők meg, ugyanakkor a társadalmi csoportok közti használati egyenlőtlenségek is élesebbek. A sor alján – legalábbis az Európai Unióhoz már csatlakozott vagy azt igénylő országok között – az olyan délkelet-európai, balkáni országok foglalnak helyet, mint Törökország és (legalábbis 2004-es adatok szerint) Görögország, ahol az adatok igen alacsony szintű és egyelőre még főként a társadalmi elitre korlátozó elterjedést jeleznek. Magyarország e sáv felett az alsó mezőnyön belül egy olyan közbülső tömbben helyezkedik el, amelyek részben az újonnan csatlakozó EU-tagországokat, részben a régebbi EU-tagok közül a dél-európai, mediterrán országok egy fontos szegmensét (mint Olaszország vagy Portugália) fogják át.

Ezt a klasztert a – legszélesebb értelemben vett, azaz viszonylag laza kritériumokhoz kötött – internethasználat egynekedves-egyharmados szintje mellett a digitális szakadékok viszonylag magas értékei jellemzik. A digitális kultúra meghonosodásának – a skandináv országokon kívül másutt is jelentős – életkori egyenlőtlensége mellett e tömbben az iskolázottsági szakadékok is meglehetősen erőteljesek. Ennek az utóbbi tényezőnek a szerepét a viszonylag iskolázatlan – a nemzetközi statisztikák gyakorlata szerint a középfokú végzettségénél alacsonyabb – népesség országonként eltérő súlya is aláhúzza. Magyarországon az utóbbi szegmens a felnőtt népességen belül egyelőre jóval ötven százalék fölött van, ami az ilyen típusú szakadék alapján erőteljes terjedési korlátra utal.

A fentiek szerepét egzaktabb módon jelzik azok a többváltozós elemzések, amelyek a digitális vonatkozású tényezőkön kívül már a társadalmi-gazdasági fejlettség, szociális integráció további mutatóit is szerepeltetik. Voltaképpen a digitális szakadékok rész- és globális mutatói is magukban hordozzák a társadalmi integráció egyik alapelemét, az inklúzió/exklúzió fokát. Ezt az aspektust jövedelmi oldalról jeleníti meg a nemzetközi társadalomstatistikában polgárjogot nyert jövedelemegyenlőtlenségi mutató, a Gini-index (melynek magas szintje a jövedelmi egyenlőtlenségek magas fokára utal). Viszonylag kevésbé kézenfekvő már egy további társadalmi-gazdasági mutató, az aktivitási ráta bevonása (az aktív korú – 15 és 64 év közötti – korcsoportokra vonatkozóan). Valójában e foglalkoztatottsági tényező mind a szociális, mind a rendszerintegráció egyik kiemelten fontos elemének tekinthető. Arra, hogy e tényezők egy olyan, látszatra távol eső jellegzetességgel, mint az internet használatának elterjedtségével is szoros kapcsolatban vannak, az alábbi eredményeik hívják fel a figyelmet.

#### 4. táblázat

Szociálintegratív mozzanatok szerepe az internet használatának európai eltéréseiben

(OLS-regresszióelemzés)

Model		Standardizált koefficiens Beta	t	Sig.
3	(Constant)		-,068	,947
	1 főre jutó GDP, 2002 (\$)	,204	,939	,368
	Aktivitási ráta	,502	2,563	,026
	Gini-index	,033	,381	,062
	R2	,78		

Természetesen ezeknek az integrációs mutatóknak a milyenségét is nagymértékben kondicionálja a gazdasági fejlettség általános szintje, mégsem mellékes, hogy az elemzés eredményei szerint a vizsgált integrációs mutatók meghatározó szerepet játszanak a digitális kultúra meghonosodásának ütemében. Talán legtalálhatóbb módon úgy fogalmazhatjuk meg: két egyenlő gazdasági fejlettségű ország közül ott megy végbe gyorsabb ütemben az infokommunikációs eszközök elterjedése, ahol magasabb a foglalkoztatottság szintje, és kisebbek a jövedelemegyenlőtlenségek.

## HAZAI TENDENCIÁK

A vizsgálat alapján végzett korábbi beszámolók már részletes áttekintést adtak a digitális egyenlőtlenségek hazai képéről a 2003. végi állapotnak megfelelően. Újabb forrásokból (így az MTA–ELTE KKCS égisze alatt végzett 2005. májusi–júniusi OTKA-kutatásból) további, frissebb adalékokkal is rendelkezünk ennek alakulásáról.<sup>11</sup> Ezeknek az új adatoknak a figyelembevétele annál is indokoltabb, mivel az elmúlt másfél évben – nem utolsósorban az ezt ösztönző különböző akciók nyomán – részben a számítógép-ellátottság s mindenekelőtt az otthoni internet-előfizetés jelentősen nőtt (az utóbbi mintegy 50%-kal).

### 5. táblázat

A személyi számítógépet és az internetet aktívan használók arányának növekedése 1997 és 2005 között (százalékban)

	1997	1998	2001	2003 vége	2005 közepe
<b>Személyi számítógép aktív használata<sup>12</sup></b>	<b>18</b>	<b>23</b>	<b>25</b>	<b>32</b>	<b>34</b>
Ezen belül:					
Szövegszerkesztés	14	20	23	25	29
Adatfeldolgozás, számítás	14	16	18	24	27
<b>Internethasználat<sup>13</sup></b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>15</b>	<b>22</b>	<b>29</b>
Ezen belül:					
Levelezés, e-mail	2	5	12	16	25
Információk beszerzése	3	8	14	20	28
Véleménycsere	1	2	5	11	16

Míg korábban az internetet használók aránya csak fele-harmada volt a számítógépet használókéhoz képest, az utóbbi években jelentősen szűkült ez a rés, jelezve, hogy a potenciális internethasználók egy számottevő része valóban realizálta a szóban forgó lehetőséget. A táblázat felső sorai egyben arra is utalnak – s az említett rés szűkülése ilyen irányban is értelmezhető –, hogy a számítógép használata a legutóbbi időszakban sem gyorsult fel oly módon, hogy abból a potenciális internethasználók egy jelentős újabb szegmensének megjelenésére következtethetnénk. Az internethasználók, drótpostán keresztül levelezők aránya ma már eléri vagy megközelíti a szövegszerkesztést vagy a számítógépes adatfeldolgozást gyakorlók hányadát – amennyire kedvező az előbbi kiegyenlítődé, már kedvező

zötlenebb, hogy a számítógépet aktívan használók köre a legutóbbi években is csak kevés-  
sel haladta meg a népesség mintegy egyharmadát.<sup>14</sup> Jóllehet a mobiltelefóniával kapcsolatos  
műszaki fejlemények nyomán a személyi számítógép elterjedése már nem jelent abszolút  
korlátot a digitális kultúra meghonosodása szempontjából – mint ismeretes, vizsgálatunk is  
több oldalról dokumentálta, a mobiltelefon hazai használata a kilencvenes években gyorsan  
európai szintre zárkózott fel –, ezek a kiegészítő technológiák egyelőre az internetben rejlő  
alkalmazási lehetőségeknek csak kis részét képesek megjeleníteni.

Jelen tanulmányunk alaptémája szempontjából ugyanakkor külön figyelmet érdemel a  
szóban forgó növekedés társadalmi eloszlása. Az előzőekben bemutatott nemzetközi elem-  
zések is arra utaltak, ha a digitális kultúra meghonosodása szélesebb talapzatra helyeződött,  
ez a további diffúzió útjából is jelentős akadályokat mozdíthat el, míg ellenkező tendenciák  
esetén komoly szociokulturális problémákkal kell számolnunk.

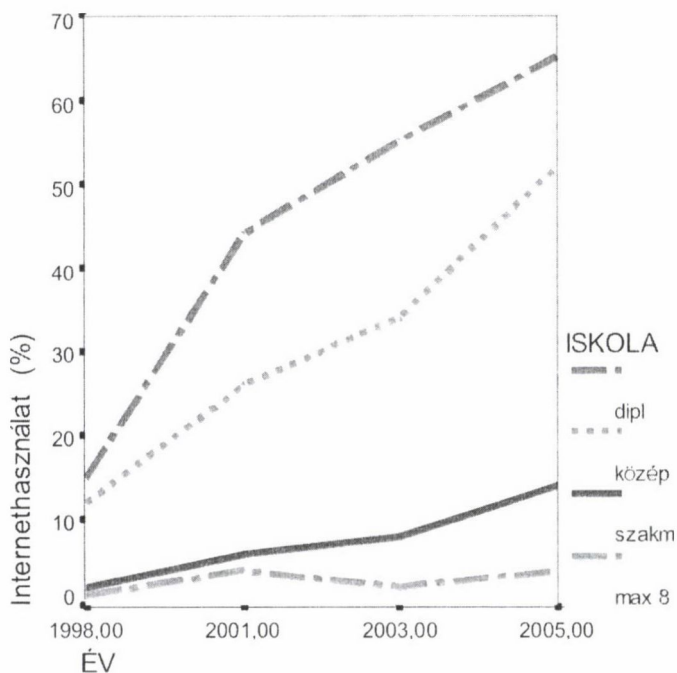
#### 6. táblázat

A személyi számítógépet és az internetet aktívan használók arányának növekedése 1997 és 2005 között  
(százalékban)

	Aktív használat (bármilyen gyakoriság)							
	PC				Internet			
	1997–98 (együtt)	2001	2003	2005	1997–98 (együtt)	2001	2003	2005
<b>Iskolázottság</b>								
Max. 8 oszt.	4	5	4	4	1	4	2	4
Szakm. végz.	10	15	20	19	2	6	8	13
Középisk.	38	45	49	61	12	26	34	51
Diploma	49	67	63	70	15	44	55	64
<b>Településtípus</b>								
Budapest	33	30	46	45	11	19	35	41
Vidéki városok	21	27	33	37	6	16	23	31
Községek	11	21	21	25	2	11	14	20
<b>Életkor</b>								
18–29 év	35	51	53	68	14	37	45	64
30–44	28	31	44	49	7	16	29	40
45–59	19	24	32	29	3	11	19	21
60 és fölötté	3	5	5	7	1	2	3	6

Jóllehet az új adatbázis részletesebb elemzése még hátravan, az áttekintett adatok meg-  
erősítik, hogy – mivel a terjedés ma is inkább a felső, mint az alsó gazdasági-kulturális stá-  
tuscsoportokban megy végbe – a digitális szakadékok egyelőre inkább nőnek, semmint  
csökkennének. Különösen élesen jelentkezik ez az iskolázottság és az életkor esetében. Az  
internethasználat meghonosodása a középiskolai végzettség alatti csoportokat egyelőre  
gyakorlatilag egyáltalán nem fogta át (a leglazább kritériumok szerint is 10% alatt marad),

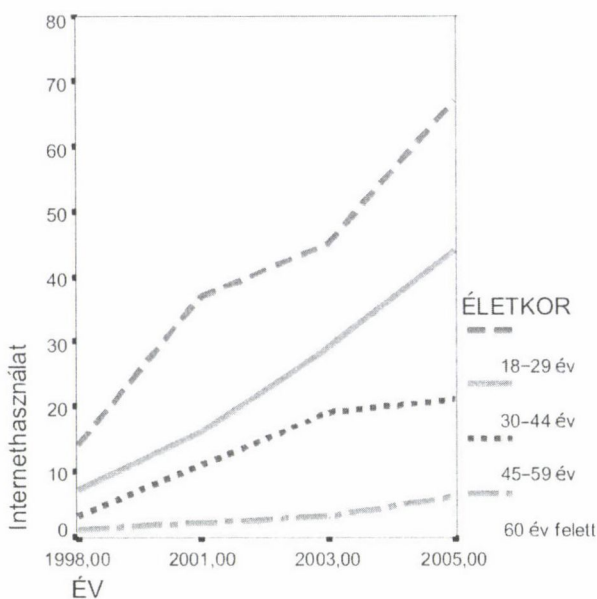
és ugyanez mondható el az inaktív (tulajdonképp az ötven év feletti) csoportokról is. Jóllehet az előbbi magasabb státusú csoportokban az infokommunikációs ellátottság szintje lassan megközelíti az európai országátlagot, az utóbbi körülmény mégis kritikus korláttá válhat az elterjedésnek abban a stádiumában, amikor a magasabb státusú csoportokban a penetráció jórészt már lezajlott.



2. ábra

Az internetet aktívan használók arányának növekedési görbéje 1997 és 2005 között iskolázottság szerint

A fenti táblázatból – és még szemléletesebben az ábrából – világosan leolvasható, hogy az elmúlt évek infokommunikációs dinamikája nagyrészt a felső két iskolázottsági csoportban, a legalább középiskolát végzettek körében történt terjedésnek volt köszönhető. (Ezekben a szinteken hasonlítható még leginkább a terjedési görbe a fejlett országokban az internet diffúzióját tekintve is megfigyelhető S görbéhez.) A diplomások csoportjában lassan telítődéshez közeli állapot jött létre, és várható, hogy a középiskolai végzettségűek körében is egy ehhez képest valamelyest alacsonyabb szinten alakul ki a közeli években egyensúlyi állapot. A további dinamika kulcskérdése tehát alapvetően a két alacsonyabb iskolázottsági szint, mivel a felsőbb szinteken az eddigi ütem már plafonkorlátokba ütközik. Emlékeztetni kell ismét arra, hogy az alsóbb iskolázottsági szintek a felnőtt népesség nagyobb részét (mintegy 60%-át) ölelik fel, s egy jelentős részüknél a képzettségi deficithez további hátrányok járulnak a digitális kultúra elsajátítása szempontjából. Ilyen mindenképp az életkori összetétel – e tényező szerepére az idősoros adatok ismét pregnánsan hívják fel a figyelmet.



3. ábra

Az internetet aktívan használók arányának növekedési görbéje 1997 és 2005 között életkor szerint

A görbék széttartó trendje e vonatkozásban még egyértelműbben érvényesül. Míg a legfiatalabb korosztályban – részben az újdonságok terjedésének szokásos tendenciái, részben az oktatáspolitikai tudatos törekvései nyomán – a digitális tudás bizonyos szintű elsajátítása gyakorlatilag általánossá vált az elmúlt évtizedben, a magasabb korcsoportok felé haladva ez egyre kevésbé mondható el. 60 év felett alig mozdult felfelé a görbe, de már 45 év felett is inkább stagnálás tapasztalható az amúgy sem magas szinten. A 45 év alatti – nem legfiatalabb – korosztályban tapasztalhatunk még lendületet emelkedést, és valószínű, hogy a következőkben is itt várható leginkább a terjedési dinamika folytatódása. Ahogy az előző tényezővel kapcsolatban jeleztük, itt is kulcskérdés azonban az egyelőre lemaradó idősebb korosztályok bevonása a digitális kultúra meghonosodásába. Itt is érdemes visszautalni a nemzetközi összehasonlítások nyomán adódó tapasztalatokra, az infokommunikációs ellátottságnak és készségeknek az aktivitási rátával, a foglalkoztatottsági szinttel való szoros összefüggésére. Ahol az idősebb korosztályokon belül is viszonylag magas a foglalkoztatottak aránya, ott a szóban forgó készségek is lényegesen gyorsabban terjednek. Esetünkben az idősebb korosztályokhoz (legyen szó akár csak a 45–50 éven felüliekről) tartozás csaknem egybeesik az inaktív státus határaival. Ezen a többmillió társadalmi csoporton belül nemcsak az otthoni internet-előfizetés (sőt a számítógép beszerzése) áll egyelőre távol a reális anyagi lehetőségektől, hanem a hozzáférés mind ez idáig számottevő forrását jelentő munkahelyi számítógép és online vonal megléte is elveszik az inaktív státussal. Korábbi tanulmányainkban jelzett eredményekre hivatkozva, mindehhez hozzá kell tenni: bizonyára nem függetlenül a jelzett körülményektől, ezekben a korcsoportokban messze átlagon felüli az internetet a „nem nekem való” típusú véleménnyel kifejezhető, eleve elutasító attitűd is.

A két fenti tényező kombinációja pregnánsan rajzolja ki az internet hazai elterjedésének erős és gyenge közegeit. Az internet szempontjából vett előnyök és hátrányok halmozódása – a következő táblázategyüttesben most már a rendszeres internethasználókat alapul véve – a 0-tól 81%-ig terjedő mezőnyt jelez, ami 2003 és 2005 között a főbb vonásokat tekintve alig változott. Ha azonban elkülönítjük a jobban, közepesen és gyengén ellátott mezőket, figyelmesebb szemmel néhány jelentősebb változást is felfedezhetünk. Így, míg előzőleg a 30–44 éves középiskolát végzett csoport inkább a középmezőnyben foglalt helyet, az elmúlt időszakban igen dinamikus emelkedés nyomán e csoport is felzárkózott a magyar vonatkozásban jobban ellátottak közé. (E tendencia nem független az otthoni internethasználat alkalmazáson belüli súlyának utóbbi évekbeli növekedésétől: a családi státusz jellegzetességeivel – illetve a családi motívumokon belül az iskoláskorú gyerekek képzési, felzárkóztatási ambícióival – is összefüggésben az internet-előfizetést tekintve vezető pozíciót e középfiatal korcsoport foglal el.) Ez az elmozdulás is arra utal, hogy az elmúlt időszakban a terjedés dinamikája az internet szempontjából vett felső státusú (előnyös helyzetű) rétegekről, a felsőközép-, középrétegekre tevődött át.

#### 7. táblázat

A rendszeres internethasználók aránya iskolázottság és életkor szerinti csoportokban 2003 végén és 2005 közepén (százalékban)

2003		ISK4			
KOR4	max. 8	szakm.	középisk.	dipl.	Total
18–29	6	11	45	81	32
30–44	0	1	21	66	21
45–59	0	0	15	42	14
60–	0	0	2	8	1

2005		ISK4			
KOR4	max. 8	szakm.	középisk.	dipl.	Total
18–29	20	23	63	81	49
30–44	6	10	43	71	29
45–59	1	2	15	53	14
60–	0	0	3	17	3

A táblázategyüttes utolsó tagja, amely közvetlenül fejezi ki a változás mértékét, ennek a közbülső sávnak a kiemelt szerepét jelzi a terjedés jelenlegi fázisában. E táblából az is leolvasható – amire már előzőleg is utaltunk –, hogy az internet magyarországi diffúziója bizonyos közegekben (így a fiatal diplomásoknál) már közel jutott a telített állapothoz, míg más közegekben még meg sem indultak a terjedési folyamatok, ezeket mind ez ideig gyakorlatilag érintetlenül hagyta a digitális kultúra térhódítása.

## 8. táblázat

A rendszeres internethasználók arányának növekedése iskolázottság és életkor szerinti csoportokban 2003 vége és 2005 közepe között (százalékban)

2005/2003		ISK4		
KOR4	max. 8	szakm.	középisk.	dipl.
18–29	14	12	18	0
30–44	6	9	18	5
45–59	1	2	0	11
60–	0	0	1	9

Ha egyszerű számításokat végzünk e különböző társadalmi csoportok népességén belüli súlyának kifejezésére, 5-6%-nyira tehetjük a viszonylag magas szinten már szaturált szegmens arányát, míg közel egyharmadnyira azokét, amelyeket az utóbbi években ért el az infokommunikációs ellátottság dinamikus bővülése. További mintegy egyhatod esetében mérsékelt növekedésről beszélhetünk, míg a felnőtt népesség közel fele (számításaink szerint mintegy 46%-a) esetében az alacsony szint, minimális növekedés együttese fejezi ki mind ez idáig a digitális kultúra meghonosodásának állapotát.

Míg a dinamikus bővüléssel jelzett egyharmadnyi népesség a diffúzió további tartalékát képezi, a népesség felében, háromötödében már jóval komolyabb – társadalmi törésvonalakba is beágyazott – inerciával kell a továbbiakban számolnunk. A növekedés meglévő tartalékait is figyelembe véve, túlságosan gyors felzárkózásra nincs reális esély – valójában a felső, felsőközép rétegek európai szintű bekapcsolódása mellett a társadalom alsó rétegeinek egy lényegesen visszafogottabb, lassúbb felzárkózása a valószerű perspektíva a közeli évekre. Ugyanakkor épp ezekben a rétegekben kell előbb-utóbb áttörésnek bekövetkeznie ahhoz, hogy az infokommunikációs expanziót ne váltsa fel idő előtt többé-kevésbé tartós stagnálás.

Amikor bizonyos társadalmi rétegekben – középszinten és a fölött – a diffúzió ideáltipikus S görbéjének felszökő szárára emlékeztető módon felgyorsul a terjedés, másutt – az alsóbb szinteken – viszont ez (még) nem történik meg, s a terjedés korábbi lassú tendenciái folytatódnak, matematikai értelemben is nyilvánvaló az adott tárggyal kapcsolatos egyenlőtlenség növekedése.<sup>15</sup> A fent bemutatott ábrák rajzolata, a széttartó görbék esetünkben is erre utaltak. Mint láttuk, az elmúlt néhány évben bizonyos csoportokban – így a középszintű végzettség, a középfiatalkorú korcsoportok esetében – némiképp meggyorsult a felzárkózás az adott tekintetben vezető csoportok felé, míg a folyamaton korábban kívül maradó rétegekben (ha nem is az abszolút csökkenés értelmében) inkább nőtt, mint csökkent a lemaradás. Ennek a körülménynek a kifejeződése jelenik meg sűrítve a következő táblázat alsó sorában, amely arról ad számot, hogy az infokommunikációs – a számítógép- és internethasználat értelmében vett – aktivitás hogyan alakult az elmúlt évtizedben, és ezen belül a legutóbbi években, a főbb társadalmi-demográfiai tényezők szerint. Általában véve is emelkedett a tényezők szerinti egyenlőtlenség mértékét kifejező (megmagyarázott szóródás) mutató, de egyenként is növekedés tapasztalható. Ezen belül a vagyoni helyzet tényezője is fokozatosan felzárkózik a digitális egyenlőtlenség változatlanul meghatározó iskolázottsági és életkori összefüggései mellé.



## 9. táblázat

A személyi számítógép és az internet aktív használatának meghatározó tényezői 1997–98 és 2005 között

	(lépcsőzetes regresszióanalízis, standardizált együtthatók)							
	Személyi számítógép				Internet			
	1997–98 (együtt)	2001	2003 vége	2005 közepe	1997–98 (együtt)	2001	2003 vége	2005 közepe
Iskolázottság	.28	.31	.29	.33	.14	.24	.31	.31
Vagyoni helyzet	.20	.17	.19	.24	.10	.14		.20
Településtípus (város +)	.08		.09	.05	.07			.07
Nem (nő +)	.07			.05				
Életkor	-.19	-.27	-.27	-.31	-.14	-.25	-.25	-.31
R2	.28	.32	.32	.47	.09	.25	.18	.41

A nemzetközi irodalomban (így DiMaggio–Cohen, 2004) is foglalkoznak azzal a kérdéssel, hogy mennyiben követi az internet terjedése korábbi kommunikációs eszközök (így a televízió) diffúziós jellegzetességeit. Ha az amerikai tapasztalatok is arra utalnak, hogy az internet terjedésének lelassulása a televízióhoz képest alacsonyabb telítettségi szinten következik be – egyben nagyobb szociodemográfiai egyenlőtlenséget foglalva magában –, még inkább így lehet ez a hazai esetben (gondoljunk csak arra, hogy a televízióhoz való hozzájutás mintegy tíz év alatt – gyakorlatilag a 60-as évek végére – a kétharmados ellátottsági szint közelébe ért, míg az internet esetében hasonló időtartam egynegyednyi-egyharmadnyi, sőt ha az otthoni előfizetést tekintjük, nem egészen egyötödnyi penetrációt tett lehetővé). Ha a kommunikációs eszközök körét tágabban értelmezzük, voltaképpen az autóval is összehasonlítás tehető ebben az összefüggésben. Ha a terjedés ütemét és erősen szegmentált jellegét tekintjük – mintegy húsz év alatt végbemenő lassú emelkedés, majd hosszabb időn keresztül megállapodás az elért 50%-os szint környékén –, esetünkben találobbnak tűnik ez utóbbi tárggyal történő egybevetés. Akkor is, ha az internet esetében egyelőre nem találkozhatunk a – számbeli értelemben és a terjedés szempontjából, folyamatok szempontjából is kulcspozícióit elfoglaló – szakmunkásrétegben olyan műszaki-kulturális ráhangoltsággal, ami az autónál már viszonylag korán megvolt, és ami minden bizonnyal szerepet játszott abban, hogy e csoport és a szellemi rétegek között az autó tulajdonát illetően már korábban is lényegesen szűkebb volt a rés (tehát csak jóval korlátozottabb értelemben beszélhetnénk – vagy beszélhettünk volna – valamiféle szellemi-fizikai „motorizációs szakadékról”).<sup>16</sup>

Fontos elméleti szálként jelenik meg a fenti kutatásban a diffúziós tárgy network-externalitásának foka. Az internet esetében ez igen magasra tehető, mivel több vetületben is – mind a csoporton belüli interakció, mind a szociális összehasonlítás szempontjából is – jelentős szerepet játszik. Korábbi kutatási beszámolóink (Angelusz–Tardos, 2004) foglalta magában azokat az eredményeket, melyek – szemben korábbi feltevésekkel, de összhangban a nemzetközi irodalom újabb megállapításaival<sup>17</sup> az internethasználat és a kapcsolathálózati erőforrások közti pozitív kapcsolatot húzta alá. Ami a terjedést illeti, a network mozzanat nemcsak a pozitív, hanem a negatív ösztönzők sorában is helyet kaphat, attól függően, hogy konkrétan mely csoportokról van szó. Azokban a közegekben, ahol az ellátottság szintje egyébként is alacsony, ez önmagában is további motívuma az alkalmazás kerülésé-

nek, esetleg elhalasztásának (a „nem nekem való” motívumot ennek kapcsán a „nem nekünk való” jelentésszínezet árnyalja). Alighanem ezzel is összefügg, hogy a hazai esetben mind ez idáig az internet jószerint meg sem jelent bizonyos csoportokban, társadalmi közegekben.

Az egyes javak, tárgyak network-implikációjának foka, státusjellege, a kulturális-interakciós rétegződés szempontjából vett kapacitása minden bizonnyal számottevően befolyásolja terjedési folyamataik jellegét. Norris (2004) a diffúziós irodalmat áttekintve ennek kapcsán két alapmodellt vázol: 1. a „normalizációs minta” optimisztikus tételezése, mely szerint némi fáziseltolódással valamennyi rétegben végbemegy a tárgy S görbe szerű terjedése, végül lényegében azonos szinten egyenlítődvé ki; 2. a kevésbé optimista „stratifikációs minta”, amellyel kapcsolatban nemcsak fáziseltolódásról, hanem a terjedési görbék bizonyos eltéréseiről is beszélhetünk, amennyiben az S görbék a fáziskésésben lévő követő csoportok esetében végül alacsonyabb szintig ívelnek és állapotodnak meg. Hozzá kell tenni, a vázolt modell az utóbbi esetben is némileg optimisztikus, amennyiben itt is egy bizonyos fázisban gyorsuló diffúziót, az S görbének a terjedési folyamatok élénjáró párhuzamos felívelését tételezi fel. Lehetséges ehhez képest is kevésbé optimisztikus – nevezzük így: „szegmentált” – minta, amelynél a diffúzió közegeinek viszonylag hosszabb távon történő különválása, s a követő csoportokon belül elnyújtott, lassú (kevésbé S görbe-szerű) felívelése felel meg.<sup>18</sup> A jövőbeli folyamatok döntik el, hogy a hazai esetre melyik modellt tekinthetjük leginkább érvényesnek; az eddigiek alapján valójában ennek az utóbbi mintának az érvényesülése sem zárható ki.

## AZ INTERNETHASZNÁLATON BELÜLI MENNYISÉGI EGYENLŐTLENSÉGEK – A NEM TÉNYEZŐJE

A digitális egyenlőtlenség bizonyos fajtái – gondoljunk akár az iskolázottsággal, akár az életkorral összefüggőkre – annyira meghatározóak, hogy alig van olyan vonatkozása az infokommunikációs ellátottságnak és aktivitásnak, ahol ne volnának tetten érhetőek. Más tényezők esetében már némiképp bonyolultabb a helyzet. A téma nemzetközi irodalma a digitális szakadékok között jelentős figyelmet szentel a nem tényezőjének,<sup>19</sup> jóllehet az utóbbi időben – a digitális kultúra meghonosodásának bizonyos fokán – némileg már halványultak a férfiak és nők közti különbségek. A hazai eredmények szerint sem szembetűnők első látásra a különbségek. Ha például a megelőző 8. táblázatot tekintjük, a nem szignifikáns önálló hatását alig fedezhetjük fel (sőt a számítógép használatának bizonyos vonatkozásaiban még a nők oldalán fedezhetők fel – elsősorban irodai, szellemi munkakörök betöltésével kapcsolatos – többletek). Hozzá kell tennünk, hasonló eredmények nyomán korábbi vizsgálódásainkban magunk sem juttattunk e kérdésnek kiemelt jelentőséget.

Az MTA–ELTE Kommunikációelméleti Kutatócsoport 2003–2004-es felvétele, s mindenekelőtt annak internethasználó almintája azonban lehetőséget nyújtott e vonatkozás részletesebb vizsgálatára is. Így az internet használatának pusztán tényén túl arra is figyelmet fordíthatunk, ki milyen időtartamban (mennyire gyakran, illetve alkalmanként mennyi időn keresztül), illetve milyen a felhasználási lehetőségek mekkora spektrumában él a kü-

lönböző online lehetőségekkel. Noha e többé-kevésbé mennyiségi mutatók közül az előbbiek is a férfi és női internethasználók közti számottevő különbségre utaltak, még jelentősebbek ezek az eltérések az alkalmazás diverzitására, a felhasznált online lehetőségek kiterjedésére vonatkozóan.<sup>20</sup> Alábbi elemzéseink az ebből származó mennyiségi mutatót alapulnak.

A most már Optimal Scaling típusú regresszióanalízisen alapuló (az egyes tényezők jelentőségét globálisabb módon is kifejező Importance-együtthatókkal is rendelkező) következő elemzések első modellje az eddigi általánosan használt szociodemográfiai tényezőket foglalja magában a független változók között. Mivel elképzelhető volt, hogy az elemzés során az internethasználat mennyiségében kimutatott eltérések esetleg a digitális bekapcsolódás tartamára, a használat „kezdő” vagy „haladó” jellegére vezethetők vissza, a következő modell ez utóbbi mutatót is bevonta az elemzésbe.

#### 10. táblázat

Az internethasználat mennyisége

Optimal Scaling – kategoriális regresszióelemzés, (szignifikáns) standardizált együtthatók és importance-értékek

N = 638

	1. modell		2. modell	
	Béta	<i>Imp.</i>	Béta	<i>Imp.</i>
Iskolai végzettség	.13	.07	.12	.05
Anyagi helyzet	.16	.18	.16	.17
Településtípus (főváros: +)	.15	.11	.15	.12
Életkor	-.21	.13	-.21	.14
Nem (férfi)	-.30	.51	-.28	.46
<i>A használó „kezdő vagy haladó”</i>			.09	.07
$R^2$	.18		.18	

A megelőző eredmények után az elemzés korántsem magától értetődő eredménye, hogy – noha az iskolai végzettségtől az életkorig az egyéb tényezők ismét a más vonatkozásokból már ismert módon fejtik ki hatásukat – a nem tényezője valamennyihez képest meghatározóbb a tekintetben, hogy az internet használói közül ki milyen terjedelemben – illetve az alkalmazási lehetőségek milyen spektrumán – él az eszköz adta lehetőségekkel. A második modellből ugyanakkor kiderül, hogy jöllehet a használat tartama, „törzsökös” vagy „új” jellege valóban szignifikáns befolyást gyakorol, és ez a hatás a nem tényezője szerepének némi csökkenésében is megnyilvánul, ez nem változtat azon, hogy továbbra is a férfiak és a nők közti eltérés a használat mennyiségének első számú választóvonalá.

Felmerülhet még a kérdés: vajon a szóban forgó eltérés nem lokalizálható-e meghatározott társadalmi közegekre, ahol a hagyományos nemi szerepek ma is erősebben érvényesülnek, és például az internet bizonyos technikai vonatkozásai esetleg több tartózkodást váltanak ki a nőkben az eszköz használata iránt. E kérdés részletesebb vizsgálatára filterezett elemzéseket alkalmaztunk különböző ismervek szerinti (így iskolázottsági, életkori) alcsoportokban. Ismét nem kézenfekvő módon, az elemzés azt az eredményt hozta, hogy a legtöbb csoport esetében a nem tényezője az általános esethez hasonlóan működött, tehát

például a diplomásoknál vagy a legfiatalabb korcsoporton belül hasonló különbség mutatkozik e tekintetben a férfiakon és a nőkn belül, mint az alacsony végzettségűeknél vagy az idősebb korcsoportok tagjainál. Az egyetlen különbség ehhez képest a településtípus volt, ahol bizonyos fokig a várt jellegű eltérések mutatkoztak a lakóhelyi csoportok között a nem szerepét tekintve.

11. táblázat

Az internethasználat mennyiségét meghatározó tényezők települési csoportok szerint

Optimal Scaling – kategoriális regresszióelemzés, (szignifikáns) standardizált együtthatók és importance-értékek N = 638

	Budapest		Vidéki városok		Községek	
	Béta	Imp.	Béta	Béta	Imp.	Imp.
Iskolai végzettség	.17	.03	.09	.04	.21	.07
Anyagi helyzet	.26	.26	.15	.22	.19	.15
Életkor	-.39	.41	-.12	.06	-.23	.14
Nem (férfi)	-.23	.20	-.28	.64	-.41	.54
A használó „kezdő vagy haladó”	.14	.11	.06	.04	.19	.11
R <sup>2</sup>	.22		.12		.29	
N	134		303		171	

A vidéki városokban és még inkább a falusi településeken valóban erőteljesebbnek bizonyul a nem tényezője az internet használatának mennyiségét tekintve. Mindez azonban nem jelenti, hogy akár a fővárosban is ne jelenne meg a nem tényezője a számottevő önálló szerepű mozzanatok sorában.

Egészében megállapítható: jóllehet a nem tényezője az infokommunikációs ellátottság és használat elsődleges mutatóit tekintve az iskolázottság, anyagi helyzet és életkor mögött háttérbe szorul (részben azért, mert a számítógép és internet háztartási ellátottsága e tekintetben kiegyenlítően hat, részben azért, mert a – nők jelentős hányadát foglalkoztató – fehér-galléros munkakörökben a számítógép használata lényegében általánossá vált), az internet-használat mennyiségi (és voltaképpen bizonyos minőségi elemet is tartalmazó diverzitás-) mutatóit tekintve az eredmények a digitális szakadékok második vonalában már számottevő eltérésekre hívják fel a figyelmet.

A nők mérsékeltébb intenzitású internethasználatát az attitűdökről, motivációkról való adatok is megerősítik.<sup>21</sup> A befejező részben ugyanakkor a használat minőségi jegyeire vonatkozó adatok alapján még visszatérünk arra, milyen tartalmi eltérések figyelhetők meg nemek közt az internet alkalmazásában. Amikor a digitális egyenlőtlenségek hazai leküzdésének lehetőségeit, kitörési pontjait keressük, a középiskolai szint alatti, falusi, jövedelemhiányos és 50 év fölötti, inaktív szegmensek mellett – nemzetközi intézmények, technológiai és társadalompolitikai alapok ilyen programjaival egybecsengő módon – a nők társadalmi csoportját is tekintetbe kell vennünk.

## HÁTRÁNYOS HELYZETŰ CSOPORTOK ÉS MOTIVÁCIÓS BÁZISOK

Az, hogy a digitális kultúra széles körű térhódítása minden európai társadalom modernizálódása szempontjából kulcskérdés, az Európai Unióban nem új keletű felismerés; nemzetközi és nemzeti programok és projektek sorát állították e célkitűzés szolgálatába. A meghonosítás természetesen jóval nehezebb ott, ahol részben a gazdasági fejlettség, részben az általános műveltség szintje gyengébb erőforrásokat nyújt e tervek megvalósításához. A korlátozott erőforrások allokálása szempontjából elvben két irány kínálkozik: a digitális kultúra világához amúgy is közel álló, az erre fordított eszközöket viszonylag hatékonyan befogadó csoportokra, közegekre való koncentrálás, az ilyen jellegű skilllek fokozatos tovaterjedése, leszivárgása reményében, vagy eleve a hátrányos helyzetű rétegek megcélzása. Az első stratégia kétségkívül gyorsabb kezdeti megtérülést eredményezhet, a nagy kérdés az, hogy a későbbi stádiumban mennyire valósul meg a feltételezett tovaterjedési, leszivárgási hatás. A második opció lassúbbnak ígérkezik, és külön probléma, hogy a lehetséges célcsoportok közül mennyire sikerül megtalálni a valóban gyümölcsöző, bizonyos közegekben áttörést eredményező megoldásokat. Ha ez sikeres, e stratégia hosszabb távon akár eredményesebb is lehet az elsőhöz képest, erre azonban a nemzetközi tapasztalatok figyelembevételére sem nyújt feltétlen garanciát, tekintve a szociokulturális feltételek változatos mezőnyét.

Persze ilyen vegyítiszta formában ezek a stratégiai irányok sehol nem jelennek meg a technológiai-társadalompolitikai programokon belül, ilyen vagy olyan kombinációban mind tartalmazza egyik és másik modellt elemeit. Az is nagyrészt valószínűsíthető, hogy az aktuális kényszerek végső soron inkább az elsőként vázolt alapirány realizálása irányában hatnak. Hogy a piaci és ilyen irányú kormányzati ráhatások együttese végül milyen kimenettel eredményez, ez ismét csak az adott kontextus egészétől függ, az infrastrukturális körülményektől az aktuális konjunkturális helyzeten keresztül, az erre vonatkozó (gazdasági, technológiai, oktatási stb.) eszközrendszerek összehangoltságáig.

Esetünkben a folyamat összességében mind ez ideig általános nemzetközi helyünknek többé-kevésbé megfelelő lépéstartást eredményezett, amelynek azonban ma is jól láthatóak kérdéses pontjai és potenciális határai. Elemzéseink eredményei is arra utalnak, hogy a digitális kultúra valóban széles körű meghonosodása olyan újabb közegek belépését feltételezi, amelyhez az elsőként vázolt alapirány vagy nem elegendő, legalábbis csak nagyon lassú átfutással mehet végbe (legkézenfekvőbb módon valamiféle demográfiai átrétegződés – kohorsszerű cserélődés – eredményeként).

Már e kérdéskört célozva, a lehetséges opciókat tekintve vizsgálatunk is szolgál bizonyos adalékokkal. Így a korábban bemutatott elemzések eredményeiből kiindulva, körvonalazható egy olyan tipológia, amely az internethez való hozzájutás és ilyen skilllek szempontjából vett hátrányok előfordulásán, halmozódásán alapul. A skála egyik végpontján azok foglalnak helyet, akik valamennyi – iskolázottsági, életkori, lakóhelyi és nemek szerinti – szempontból infokommunikációs tekintetben hátrányos csoportok tagjai, míg a másik végponton ennek hátránymentes ellenpólusa.<sup>22</sup> A következő táblázatról leolvasható, hogy a rendszeres használatot tekintve egyik és másik végpont között milyen sávban helyezkednek el a digitális hátrányok halmozódásának különböző csoportjai.

## 12. táblázat

A számítógép és internet használata a digitális hátrányok megléte és halmozódása szerint (százalékban, n = 1500)

Hátrányok száma (és a típusok előfordulása)	Személyi számítógép- használat	Internethasználat	Rendszeres internethasználat
Semmilyen (6%)	87	84	64
Egy (26%)	61	53	41
Két (34%)	32	26	16
Három (25%)	9	5	3
Négy szempontból (9%)	2	0	0

A tipológia első elemeként most egy másik oldalról tűnik fel az az 5-6%-nyi népességszegmens, amelynek hátránymentes pozíciója mára jórészt teljes infokommunikációs lefedettségben jut kifejezésre. Míg itt gyakorlatilag már szaturációról beszélhetünk, az előzőleg bemutatott elemzéseink eredményeit is tekintetbe véve, a következő mintegy egynegyednyi „egy hibapontos” népességszegmens lehetett az, amelyet az elmúlt néhány év hazai infokommunikációs dinamikája elsősorban érintett, s aminek eredményeképp e felsőközép, közép státusközegen belül a digitális kultúra alapelemei immár jellemző tartozékká váltak a többség számára. A státusidentitás és társadalmi összehasonlítás idekapcsolódó mechanizmusai nyomán ezekben a közegekben e folyamat egy bizonyos – nem túl távoli – relatív telítődési szintig automatikusan mehet tovább.

A másik póluson a teljeskörűen halmozott hátrányok mintegy 10%-os terepére a digitális kultúra világának szinte a fogalmai sem érkeztek meg egyelőre, azonban a tekintélyes nagyságú – ugyancsak egynegyednyi – digitális szempontból egy híján teljeskörűen deprivált csoport ellátottsága is még csak a szórányosság közelébe került. A hátrányok halmozódása e közegekben egyelőre túlságosan is teljesnek tűnik ahhoz, hogy ebből a digitális kultúrától távoli pozícióból – akár bizonyos kedvezmények nyomán is – könnyen kioldulhasson.

Alighanem más a helyzet annál a legnagyobb létszámú – mintegy egyharmadnyi – közbülső helyzetű – a táblázatban „két hátránnyal” jellemzett – népességszegmensnél, amelynél a digitális hátrányok és „előnyök” (helyesebben szólva, hátrányok hiánya) lényegében kiegyenlítik egymást. Ez az – inkább ilyen jellegű relációs, mint konkrét tartalmi jellemzőkkel leírható – csoport már rálépett a „digitális ösvényre”, ha még csak a kezdeti lépéseket tette is meg. Az esetleges kedvezmények, ösztönzők ebben a közegekben azért is viszonylag kedvező talajra találhatnak, mivel – éppen inkongruens pozícióegyüttesük révén – e típus tagjai olyan csoportokkal is kontaktusban vannak (valójában bizonyos értelemben részüket is képezik), amelyekben az internet mára mindennapi elemmé, a normál kelléktár részévé vált.<sup>23</sup> Kicsit leegyszerűsítve a tényezők együttesét, konkrétabb példákat említve olyan csoportokkal lehet tehát itt dolgunk, amelyet egyéni szinten valamilyen státusinkonzisztencia jellemez, mint például a magasabb végzettségűek idősek, a városi nők, a fiatalabb alacsonyabb végzettségűek, és e csoportkombinációk sorát még folytathatnánk. Hozzá kell tenni, konkrét jellemzőiket, a digitális kultúra felé vezető lehetséges motívumait tekintve már korántsem egységes a kép – ami közös bennük, az a csoportközi pozíciójukból adódó potenciális nyitottság. És mint általános kiindulópont, persze az is megfogal-

mazható, hogy az egyes paramétereket tekintve a hátrányos pozíciókon belül könnyebben megközelíthetőek a viszonylag kevésbé hátrányos, a digitális átalakulásba már bekapcsolódott közegekkel inkább érintkező csoportok (így például az idősebb korcsoportokon belül a – még legalább részlegesen aktív – 60 év alattiak, az alacsonyabb képzettségűek közül a szakmunkás végzettségűek stb.)

Mivel valóban sokszínű jelenségegyüttesről van szó, a potenciális motívumok köre is változatos. Ebből a szempontból a használat és igénykielégítés szerinti differenciálódás figyelembevételével adhat további támpontokat. Korábbi elemzéseinkben részletesebben foglalkoztunk a tudás- és élményközpontú alkalmazási módokkal és ezek különböző válfajai-val,<sup>24</sup> itt csak a digitális szakadékok lehetséges áthidalásának szempontjából vesszük röviden számba az idevonatkozó eredményeket. Az internethasználók körében végzett 2003–2004-es felvétel azért is érdekes e szempontból, mivel elemezhető számban bocsátott a kutatás rendelkezésére mind ez idáig rendhagyónak tekinthető, a digitális kultúra szempontjából elvben hátrányos felhasználói csoportokat. Alkalmazási szokásaik és (személyes megfogalmazásaikat is kiváltó kérdéscsoportokkal, többnyire nyitott kérdésekkel kapcsolatos) reflexióik is közvetlen adalékokat jelenthetnek a potenciális motívumokat tekintve.

Ha a kirajzolódó képet tág körvonalakkal kívánjuk jellemezni, némiképp eltérőek a tapasztalatok a demográfiai és társadalmi-kulturális hátrányokat közvetlenebbül megjelenítő ismérveket tekintve. A tipológiai elemzések eredményei arra utaltak, hogy mind a nők, mind az idősebb korcsoportok tagjai között viszonylag preferált a tudásfókuszú és praktikus internethasználat, míg az alacsony iskolázottságúak és a kedvezőtlenebb anyagi helyzetű csoportok esetében – az itt fellelhető kisszámú internetfelhasználó szokásait tekintve – különösen előtérbe kerül az élményszerzésre használt infokommunikációs gyakorlat. A nők személyes megfogalmazásaiban gyakrabban találkozni a tanulásra, ismeretszerzésre utaló motívumokkal, ahogy hasonló összefüggésekben viszonylag sűrűn merülnek fel a gyerekek iskolai lépéstartásának, kulturális felzárkózásának motívumai is. A praktikus alkalmazási lehetőségek egyik úttörő csoportjának tekinthető „e-elit” típusban is aránylag nagy számban fordulnak elő – természetesen magas végzettségű, kedvező anyagi helyzetű – női felhasználók, akik vásárlásaikban, banki stb. ügyintézésükben szívesen fordulnak a digitális lehetőségekhez. Az idős felhasználók között is viszonylag sűrű az ismeretek bővítésével, a kulturális horizont tágításával kapcsolatos felhasználási irány, de fontos praktikus motívum a fiatalabb családtagokkal, távol élő rokonokkal való kapcsolattartás is. Az egészségügyi információszerzésen túl, egyelőre viszonylag ritka az egészségügyi intézmények igénybevételével kapcsolatos infokommunikációs gyakorlat, amit a rendelkezésre álló tartalmak viszonylag szűk köre, másik oldalról persze az egyelőre igen szegényes felvevőpiac is magyaráz. A befogadói közeg korlátozottsága mind ez idáig az olyan – kulturális, rekreációs stb. – szolgáltatások bővítését is jelentősen gátolja, amelyek egyébként az idősebb korosztályok számára fontos kapcsolódási pontot jelenthetnének. Az infokommunikációs egyenlőtlenségekre irányuló nemzetközi kutatási irodalom stratégiai célpontnak tekinti a tartalomszolgáltatás speciális célcsoportokra kiemelt hangsúlyt helyező fejlesztését.<sup>25</sup>

<sup>1</sup> Így Norris (2001), DiMaggio et al. (2004), van Dijk (2005).

<sup>2</sup> Lásd Merton (1968).

<sup>3</sup> Más lapra tartozik – amely igaz, nem független az egyenlőtlenségi kérdéskörtől –, hogy az autóval rendelkezőkön belül az autóállomány minőségi jellemzői a korábbihoz képest jelentősen emelkedtek.

<sup>4</sup> A digitális szakadékok méréséhez használt alapadatok forrása Ottens, M. Internet usage by individuals and enterprises. *Statistics in Focus*, 2005/18. Az annak 2. táblázatában talált nyers adatokat a Hüsing–Selhofer (2004) által kialakított metodológiának megfelelően alakították át a digitális szakadékok részmutatóivá (oly módon, hogy valamennyi változó alapján a hátrányos helyzetű csoportok – így a maximum 8 osztályt végzettek, az 55 éven felüliek és a nők – internethasználati adatait viszonyítottuk a teljes népesség használati mutatójához. Így például abban az esetben, ha a legalacsonyabb iskolai végzettségű csoportban a használók aránya az össznépességhez képest a negyede, a mutató értéke 1 mínusz 0,25, azaz 0,75 lesz. (Annak érdekében, hogy a mutató magas értéke a digitális szakadék nagy mértékének feleljen meg, a hányados értékét 1-ből kivontuk.) Végül az iskolai végzettség, az életkor és a nem szerinti mutató egyszerű átlaga alapján valamennyi országra vonatkozóan kiszámoltuk a digitális szakadékok globális indexét.

<sup>5</sup> Forrás: Ottens, M. lásd fent, az Eurostat adatbázisa alapján. Mivel a digitális szakadékokra vonatkozó adatok ebből az adatforrásból származnak, itt nem vettünk figyelembe olyan újabb adatbázisokat (mint például az Europe Internet Usage Stats 2005-ös közleményét, amely szerint Magyarországon a használat közben 30%-ot, viszont például Görögországban a mostani adatok alapján már 34%-ot ért el. Hozzá kell tenni – mint ez a példa is utal rá –, hogy a mutatók értelmezései statisztikai forrásonként, illetve országonként eltérhetnek egymástól).

<sup>6</sup> Ottens, M. (lásd fent) 2. táblázat részmutatóinak felhasználásával.

<sup>7</sup> Forrás: CIA World Factbook (2003).

<sup>8</sup> Forrás: CIA World Factbook (2003), illetve Magyarország esetében Tóth I. Gy. (2004). *Income Composition and Inequalities in Hungary 1987–2003. Social Report*, 2004.

<sup>9</sup> Eurostat. *Labour Force Survey, 2003–2004*, September 10.

<sup>10</sup> Néhány nyugat-európai ország – főként az alacsonyabb ellátottságúak közül – nem szerepel a szóban forgó adatforrásban. Franciaországban – a mediterrán térség más országaihoz hasonlóan – egyelőre viszonylag mérsékelt, 50% alatti az internetet használók aránya.

<sup>11</sup> Az Interszekció-konzolidáció és kulturális tömbök a magyar társadalomban című, 043747 számú OTKA-kutatás alapfelvétele 2005 május–júniusában 1500 fős országos reprezentatív mintán folyt le.

<sup>12</sup> Számítógépes szövegszerkesztés/adatfeldolgozás/internet használat bármilyen gyakorisággal.

<sup>13</sup> Bármilyen gyakorisággal.

<sup>14</sup> Hozzá kell tenni, hogy benyomásunk – illetve hasonló időszakban végzett más országos felvételek néhány összevethető infokommunikációs vonatkozású adata, például az internettel rendelkező háztartások kimutatott hányada szerint – 2005-ös adatbázisunk egészében inkább valamelyest magasabbra, mint alacsonyabbra becsülhette a digitális kultúrába bevontak körét (így esetünkben az internetcsatlakozással rendelkező háztartások hányada elérte az egyötödöt, míg más, idén végzett felvételek esetében ez inkább 17-18% volt).

<sup>15</sup> A digitális egyenlőtlenség statisztikai implikációiról az amerikai eset alapján lásd Martin (2003).

<sup>16</sup> A 2005-ös MTA–ELTE Kommunikációelméleti Kutatócsoport felvétel számára bizonyos előzményt képező kulturális-interakciós rétegződésfelvétel 1986-os adatai szerint például a szakmunkás végzettségük között az autótulajdon már a 80-as évek közepére elérte – valamivel az átlagszint fölött – az 50%-ot.

Hogy azonban a fehérgalléros-kékgalléros elkülönülés a digitális szférában nem eleve elrendelt, arra meggyőző adalékok találhatóak Norris (2004) nemzetközi adatbázisában: mindenekelőtt a skandináv országokra vonatkozóan megfigyelhető – újabb adalékként a fentiekben már jelzett tendenciákhoz –, hogy a fizikai és szellemi (sőt ezen belül menedzseri) rétegek közt aránylag mérsékelt a használati szakadék.



<sup>17</sup> Így Wellman et al. (2002); hazai terepen hasonló eredményekre jutott Molnár (2005).

<sup>18</sup> A diffúziós modellek mechanikus alkalmazásával szemben hasonló megfontolásokat fogalmaz meg Hüsing 2005.

<sup>19</sup> Így Norris (2001), DiMaggio et al. (2004), vagy a hazai irodalomból Nagy (2003).

<sup>20</sup> Ezek konkrét tartalmára, részletes listájára vonatkozóan lásd Angelusz–Tardos (2004).

<sup>21</sup> Erre vonatkozóan lásd ismét Angelusz–Tardos (2004), ezen belül a negatív attitűdökre vonatkozó 12. táblázat, s ezen belül is az „averziófaktorra” vonatkozó vizsgálati eredmények.

<sup>22</sup> A tipológia kialakításakor digitális hátránynak minősült a középiskolai szint alatti végzettség, a 45 év feletti életkor, a községi lakóhely és a nők csoportjához való tartozás.

<sup>23</sup> E jelenségkörre nem nehéz a Peter Blau által kialakított terminológiát vonatkoztatni a strukturális paraméterek, csoportközi kapcsolatok és mobilitás összefüggéseiről (lásd pl. Blau, 1994). Az interszekció-konzolidáció fogalom párt ebbe az értelmezési körbe vonva, a szóban forgó csoportok közegeire inkább interszekciós, mint a konzolidációs jellegű strukturális paraméteregyüttes jellemző, tehát különböző (például iskolázottsági, lakóhelyi stb.) szempontú pozícióik inkább átmetszik, mint szorosan összefüggnek egymással. Ez – mind elméleti megfontolások, mind empirikus vizsgálati eredmények alapján – a csoportközi kapcsolatok, illetve a mobilitás magasabb szintjét alapozza meg (voltaképpen a digitális kultúra felé történő elmozdulás is valamiféle mobilizációnak, a „digitális mobilitás” megnyilvánulásának tekinthető ebben az értelemben).

<sup>24</sup> Lásd Angelusz–Tardos (2004), illetve Angelusz–Fábián–Tardos (2004).

<sup>25</sup> Így e vonatkozásban is például Norris (2001), DiMaggio et al. (2004), vagy a társadalompolitikai gyakorlathoz közelebbi szinterről Schwarze (2004).

## IRODALOM

Angelusz, R. – Tardos, R. (2004): Túl az egyötödön – a tudás- vagy az élménytársadalom felé? *Jel-Kép*, (2), 3–34. o.

Angelusz, R. – Fábián, Z. – Tardos, R. (2004): Digitális egyenlőtlenség és az infokommunikációs eszközhasználat válfajai. In Kolosi, T. – Tóth I. Gy. – Vukovich, Gy. (eds.): *Társadalmi Riport 2004*. Budapest, TÁRKI, 299–320. o.

Blau, P. (1994): *Structural Contexts of Opportunities*. Chicago, University of Chicago Press CIA World Factbook, 2003. <http://www.cia.gov/cia/publications/factbook/>

Molnár, Sz. (2005): Az elektronikus hálózatok társadalmi értéke. In Dessewffy, T. – Fábián, Z. – Z. Karvalics, L. szerk. (2005): *Internet.hu – A magyar társadalom digitális gyorsfényképe*. Budapest, Gondolat–Infonia Alapítvány, 78–123. o.

DiMaggio, P. – Hargittai, E. – Celeste, C. – Shafer, S. (2004): From Unequal Access to Differentiated Use: A Literature Review and Research Agenda for Research on Digital Inequality. In Neckerman, K. (ed.): *Social Inequality*. N. Y. Russell Sage Foundation, 355–400. o.

DiMaggio, P. – Cohen, J. (2005): Information Inequality and Network Externalities: A Comparative Inequality and Network Externalities: A Comparative Study of the Diffusion of Television and the Internet. In Nec, V. – Swedberg, R. (eds.): *The Economic Sociology of Capitalism*. Princeton, N. J., Princeton University Press.

Eurostat, Labour Force Survey, 2003–2004, September 10. <http://epp.eurostat.cec.eu.int>

Hüsing, T. (2004): The Digital Divide in Central and Eastern Europe – an Empirical Overview. *Review of Sociology* (4), 5–17. o.

Hüsing, T. – Selhofer, H. (2004): DIDIX: A Digital Divide Index for Measuring Inequality in IT Diffusion. *IT&Society* 1(7), Spring/Summer, 21–38. o.

Martin, S. (2003): Is the Digital Divide Really Closing? A Critique on Inequality Measurement. *IT&Society* (4), 1–13. o.

Merton, R. (1968): The Matthew Effect in Science. *Science*, 159, 56–63. o.

- Nagy, B. (2003): Kirekesztés vagy befogadás? A nemek és generációk jellegzetességei az információs technológiák használatában és megítélésében. *Szociológiai Szemle*, 3, 51–71. o.
- Norris, P. (2001): *Digital Divide. Civic Engagement, Information Poverty, and the Internet Worldwide*. Cambridge, Cambridge Univ. Press.
- Ottens, M. (2005): Internet usage by individuals and enterprises. *Statistics in Focus* 18.
- Schwarze, B. (2004): *Can ICT Close the Gender Gap?* Paper for the Budapest Thematic Session 3, February 2004.
- Tóth I. Gy. (2004): Income Composition and Inequalities in Hungary, 1987–2003. In Kolosi, T. – Tóth I. Gy. – Vukovich, Gy. (eds.): *Social Report 2004*. Budapest, TARKI.
- Van Dijk, J. (2005): *The Deepening Divide – Inequality in the Information Society*. London, Sage Publications.
- Wellman, B. – Haythornthwaite, C. eds. (2002): *The Internet in Everyday Life*. Oxford, Blackwell.

Heller Mária

## A DISKURZUS REHABILITÁCIÓJA

### ABSTRACT

Az utóbbi években a hálózati kommunikációval foglalkozó kutatók véleménye eltér a tekintetben, hogy a network alapú kommunikáció erősíteni fogja-e a közöségteremtés és -fenntartás módozatait, egyre elérhetőbbé téve a kommunikáló embert, vagy inkább, ellenkezőleg, elvonja a felhasználók idejét és figyelmét a személyes face to face kapcsolatoktól, a közügyek megvitatásától, a hagyományos kommunikációs helyzetekben való diskurzustól, növelve ezzel az egyén elzártságát, magányát, frusztráltságát. Jelen cikk a köz- és magánügyek nyilvános megvitatásának internetes és WAP-os fórumaival foglalkozik, az online nyilvános diskurzusokkal. Vizsgálva azokat a társas szükségleteket, amelyekre ezeknek a csevegéseknek a nagy számából és gyakoriságából következtetni lehet. Az elemzés kiterjed az online diskurzusoknak a résztvevők által folyamatosan alakított szabályaira és normáira, a különböző szabálybetartatási és -kikerülési stratégiákra és az online csevegés nyelvi jellegzetességeire. A tanulmány egyrészt kísérletet tesz annak megvilágítására, hogy miben különböznek az online beszélgetések, csevegések az offline (a való világban személyközi helyzetben, illetve más kommunikációs eszközök segítségével) zajlóktól, másrészt arra, hogy milyen jellegzetes hasonlóságok és különbségek vannak a helyhez kötött (internetes) és a mobil (WAP) csevegések között.

\*

Az új információs és kommunikációs technológiák gyors fejlődése és robbanásszerű elterjedése következtében mára nyilvánvalóvá vált, hogy jelentősen megváltoztak az (új kommunikációs eszközökkel rendelkező) emberek **kommunikációs szokásai**. Számos szociológiai, kommunikációelméleti tanulmány konkrét mérésekkel<sup>1</sup> is igazolta, hogy az új eszközök megnövelik a kommunikációs aktusok **sűrűségét**, lehetővé teszik új kapcsolatok kialakítását, illetve régi, halódó kapcsolatok felélesztését, régi kapcsolatok újrafelvételét. Igazolást nyert az a tétel is, hogy az új eszközök használata **diverzifikálja** a kapcsolatok fajtáit. Számos új kommunikációs reláció jön létre magán- és köztémákról nyilvánosan, korlátlanul hozzáférhető módon, vagy éppen ellenkezőleg, védett, mások által nem elérhető csatornákon. Az új információs és kommunikációs eszközök (ICT) tehát jelentősen kitérítik és megsokszorozzák a kommunikáció lehetőségeit, sőt teljesen új kommunikációs formák, műfajok megjelenését is lehetővé tették (pl. blogok) a kommunikációs tér minden szegletén. (Ezt a mindenfajta kommunikációs aktust magában foglaló komplex kommuni-

kációs terepet olyan mezőként foghatjuk fel, amelyet a magán/köz, és a nyilvános/nem nyilvános oppozíciók strukturálnak<sup>2)</sup>. A két oppozíciópár által meghatározott kommunikációs mezőben egy harmadik oppozíciópár is szerepet kap: ez a közvetlen és a közvetett kommunikációs kapcsolatokat rendezi el az így háromdimenzióssá váló térben.

Itt szeretném felhívni a figyelmet arra a jellegzetességre, hogy a virtuális kommunikációról való gondolkodás és beszéd mennyire támaszkodik a hagyományos face to face kommunikációra vagy a mediatizált kommunikáció régebbi, tradicionálisabb formáira vonatkozó közös fogalmakra. Mindezeket a kommunikációs lehetőségeket *terekként* érzékeljük, még ha virtuális terekként is: a nyilvános csevegőcsatornák nem nyilvánosan folyó beszélgetéseinek tereit metaforikusan szobának nevezik, a nyilvános vitákra szolgáló online kapcsolatok tereit *fórumoknak*, az egyes személyek vagy intézmények online kommunikációs elérhetőségét *honlapnak*, *weboldalnak*, a széles tematikus gyűjtőtereket *portáloknak* stb. Bármelyik terminust is használjuk, egyértelmű, hogy a hálózat lehetővé teszi, hogy emberek különböző szociális tereket hozzanak létre, ahol találkozhatnak és interakcióba léphetnek egymással. Az online fórumok résztvevői a való életben megszokott társas interakciók egy új megfelelőjét használják arra, hogy a valós élet kapcsolataihoz hasonló kapcsolatokat alakítsanak ki, hasonló célokkal, mint amelyekre hagyományos társas kapcsolataikat használják. Kihasználják, illetve elfogadják az online kommunikáció nyújtotta új lehetőségeket.

Egyre inkább nyilvánvalóvá válik, hogy az információszerzés mellett arra használják a számítógépes hálózatokat, hogy embereket kössön össze. A kibertérben a kommunikáció, koordináció és interakció alapvetően más, mint amikor emberek személyesen találkoznak. E-mailt, konferenciarendszereket, fórumokat, csevegőcsatornákat használva olyan csoportok ezreit hozzák létre, melyek rengeteg témáról való beszélgetést, játékot, szórakozást vagy nagy közös projekteken történő együttműködést tesznek lehetővé. Ez nemcsak egy kommunikációs eszköz, hanem csoportmédiá, rengeteg interakciót tesz lehetővé és tart fenn, és hozzájárul régi és új kommunikációs közösségek kialakításához, fenntartásához. A hálózati kommunikáció megfigyeléséből egyértelműen arra a következtetésre kell jutnunk, hogy az embereknek nagyon erős szükségletei kötődnek a kommunikációhoz, az önkifejezéshez, a kapcsolatok ápolásához, a közösségek alakításához.

A modern társadalomban az egyén számos közösségnek a tagja, és ezek a közösségek specializáltak, a bennük kialakuló kapcsolatok többé-kevésbé lazák. A különböző közösségekben az egyén személyisége más-más oldalával vesz részt, más és más célok kielégítéséért. Az egyes közösségek tagjait számos dolog tarthatja össze, de egyre jellemzőbben a közös hely igénye helyett a közös érdeklődési kör a meghatározó. Az egyénnek többféle hálózatban is kapcsolatokat kell fenntartania, hogy többféle erőforrás álljon a rendelkezésére. A hálózaton kialakuló interakciók megszorodása folytatta a specializált kapcsolatok irányába való mozdulás trendjét. Ezekhez a kapcsolatokhoz könnyebben juthatunk hozzá, mint a való életben, otthonról, biztonságban kereshetjük őket, radikálisan lecsökken az utazási és keresési idő. Több kutatás bizonyítja, csakúgy, mint a virtuális közösségek tagjai maguk is, hogy a számítógépes hálózatok társadalmi hálózatként működnek.

Az online kommunikáció számos vonatkozásban eltér a hagyományos kommunikációtól.

- Szélesebb kommunikációs spektrumot tesz lehetővé, mint a hagyományos kommunikációs csatornák, mások a kommunikációs szituáció fizikai jellemzői: aszinkrón kommunikáció, időbeli, térbeli kötetlenség.

- Könnyű a részvétel számos különböző kommunikációs aktusban: az internetre felépni, regisztrálni és hozzászólni minimális erő- és időbefektetést igényel. Egyszeri hozzászólások esetén még a közös kontextust, a topikon korábban elhangzottakat sem kell nyomon követni.
- Lehetőség van rejtett identitással részt venni a kommunikációban: a részvételhez technikailag semmilyen személyes, azonosításra alkalmas adat nem szükséges. Saját nevet és más, személyazonosságra utaló adatot a felhasználók csak a legritkább esetben adnak meg magukról. Az internetes kommunikáció során szöveges üzenettel jelenünk meg az interakciókban, a hagyományos, személyes garanciákkal övezett interakciókban azonosítható jegyek nem befolyásolják azt, hogy a többiek hogyan érzékelnek minket. Ha nem írjuk le, nem derül ki életkorunk, nemünk, bőrünk színe, öltözködési stílusunk. A másik monitor mögött bárki ülhet, szándékait, személyiségét kizárólag üzenetének nyelvezete, stílusa, hozzászólásainak gyakorisága, időpontja és az általa megadott (igaz vagy hamis) információk alapján képzelhetjük el, hogy kivel folytatunk párbeszédet.
- Nagy nyelvi és kifejezésbeli szabadság jellemzi a megszólalásokat: az írásbeli kommunikációból kifolyólag hiányzik számos olyan kommunikációs elem, amely a szóbeli kommunikációt jellemzi. A hálózati kommunikáció még ezenkívül is számos elemében eltér a hagyományos kommunikációtól, különböző típusai az írott és a beszélt kommunikációs aktusok jellemző jegyeit vegyítik. Az anonimitás is, a gyors kommunikáció igénye is (vö. a hagyományos levéllel, amit csigapostának, „snail-mail”-nek nevez a hálózat közönsége) abba az irányba hatnak, hogy a nyelvhasználat, a beszédmód rendkívül kreatívva és újítóvá váljon. Írásbeli eszközök veszik át az élőszó szerepét.

A kommunikációs eszközök fejlődését eredményező folyamatnak nemcsak az a következménye, hogy lehetőséget nyújt a kommunikációs partnereknek az **online kapcsolattartásra**, hanem az is, hogy lehetővé teszi a címzett(ek) sokkal **pontosabb** elérését (nagyobb az átfedés a megcélzott címzettek és a tényleges vevők között<sup>3</sup>). Kényelmesebbé, kezelhetőbbé, testreszabottabbá teszi a kommunikációs aktusokat, mert lehetőséget teremt a beszélő fél számára a relációnak, a témának és a helyzetnek megfelelő **legadekvátabb elérési csatornák** kiválasztására.

Témától, helyzettől, a kommunikációs partnerek mindenkori kapcsolati viszonyaitól függhet, hogy egy konkrét kommunikációs aktus lebonyolításához telefont, e-mailt, levelet stb. választunk-e. Ebben a döntésben szerepet játszhat az, hogy mennyire fontos a kétirányú, azonos idejű kapcsolat megteremtése, mint ahogy az is, hogy esetleg időt akarunk-e hagyni a partnernek a válaszadásra, nem szándékozunk vele valós időben beszélni, írásbeli vagy szóbeli kommunikáció-e az adott esetben a célszerűbb stb.

A választás szabadságát azonban nemcsak a mindenkori aktív beszélő élvezi, hanem a vevő is: az új ICT-eszközök a vevő számára is lehetővé teszik a kommunikációs aktusba való azonnali belépést, a kommunikáció visszautasítását, az elhalasztott, esetleg más csatornán való reakciót vagy éppen a helyzettől, beszélőtől, témától függő **filterezést**.

Erre ma már számos lehetőség van: a csengőhanggal is megkülönböztethető partnercsoportok vagy a számkijelzés a mobiltelefonon, az üzenetrögzítő állandó hangosra állítása, a chatroomokban a privát szobába vonulás vagy a láthatatlan jelenlét stb.

A megnövekedett lehetőségek azzal a következménnyel jártak, hogy **új kommunikációs szokások és új szabályok** alakultak ki, vagy vannak éppen kialakulófélben. Ezen új

szabályok és normák, amelyeknek társas kidolgozása zajlik, számos, a kommunikációra vonatkozó, általában implicit konvenciót és szokást érintenek: kinek milyen gyakran és gyorsan válaszolunk, kivel miről, milyen csatornán beszélünk, hogyan kezeljük a normasértőket, hogyan kötünk új kapcsolatokat, hogyan fejlesztjük kapcsolatainkat, hogyan kezeljük kapcsolathálóinkat stb.

Jelen tanulmány a hálózati digitális diskurzusok különböző fajtáit vizsgálja. A diskurzus terminust itt nem szövegelméleti kategóriaként, hanem hétköznapi kifejezésként használom: beszélgetést, csevegést, valamiféle **perszonális viszonyt involváló interakciót** értek rajta. Pusztán utilitarista nézőpontból csevegésnek, locsogásnak is nevezhetnénk az ilyen típusú kapcsolatok nagy részét. Ezek a kommunikációs aktusok gyakran nem egy konkrét ügy, téma elintézését, célratörő lerendezését célozzák, sokkal inkább a kommunikáció társas funkciói kerülnek előtérbe. A beszélgetésnek az információtovábbításon túl rendkívül fontos szerepe van a társadalmi kohézió megteremtésében és fenntartásában, az emberi kapcsolatok konstituálásában és realizációjában.

Megkülönböztetjük tehát ezeket a kommunikatív kapcsolatokat ezáltal a tranzakcionális kapcsolatoktól, ahol nem az egyedi, a személyes viszony a kapcsolat alapja, hanem egy intézményes, hierarchikus viszony.

A **csevegést** tehát többé-kevésbé laza perszonális kapcsolatokra épülő kommunikációként definiálhatjuk, amelynek elsődleges célja maga az interakció: a véleménycsere, a fatikus funkció működtetése, a kapcsolatteremtés és -tartás, az interakción keresztül megvalósított önkifejezés, önreprezentáció és a kapcsolati tőke gyarapítása, ápolása.

A csevegés típusú kommunikációs aktusok nagy száma és az ezek csatornájaként szolgáló online internetes és WAP-os fórumok és csevegőszobák sűrű látogatottsága azt mutatja, hogy erős a **szükséglet** a perszonális kapcsolatokra épülő kommunikációs aktusok iránt. A hálózott ember láthatóan és mérhetően szükségét érzi, hogy hagyományos perszonális és tranzakcionális kapcsolatain túl új kapcsolatokat kössön, új partnerekkel vitasson meg köz- vagy magánjellegű problémákat, és teszi ezt olyan módon is, hogy tudja, kommunikációs tevékenysége széles nyilvánosság számára is hozzáférhető lesz. Az a tény, hogy oly sokan vállalják a nagy idő- és anyagi ráfordítást, amit az ezen kommunikációs aktusokban való rendszeres részvétel megkövetel, arra utal, hogy ez a kommunikációs forma nagy jelentőséggel bír a résztvevők számára, akik tehát nem elégszenek meg az internet és az egyéb multimédiás eszközök által nyújtott passzív szórakozásokkal. Ez a jelentős **befektetési hajlandóság** jelzi a remélt és valószínűleg valóban realizált **szimbolikus nyereség** nagyságát, az **interaktivitás** fontosságát.

## KOMMUNIKÁCIÓS SIVATAG VAGY ÚJ KOMMUNIKÁCIÓS KÖZÖSSÉGEK?

A hálózati kommunikációval foglalkozó szakirodalom meglehetősen ellentmondóan ítéli meg az ICT-eszközök által segített új kommunikációs aktusokat. A hálózati kommunikációt kutató szakemberek között két, egymással szemben álló megközelítés figyelhető meg. Az egyik a hálózatok pozitív hatásait emeli ki, illetve a demokráciára és haladásra kifejtett hasznát. Az ígélet szerint a hálózatok új „gyülekezési” helyeket, új kom-

munikációs tereket hoznak létre, amelyek új lehetőségeket fognak teremteni a foglalkoztatás, politikai részvétel, társadalmi kapcsolatok és szórakoztatás számára. A legjobb tulajdonságuk pedig, hogy megújítják a közösséget azzal, hogy megerősítik a kötelékeket, amelyek összekötnek bennünket a széles társadalmi világgal, lehetőséget adva az érdekérvényesítésre olyan csoportok számára is, akik a hagyományos kommunikációs térben korlátozott lehetőségekkel rendelkeznek. A hálózat szabad, demokratikus, önszabályozó, szinte korlátlan nyilvánosságot hoz létre, mellyel bárki (aki hozzáfér) élhet.

A kételkedő kommunikációkutatók szerint fennáll az a veszély, hogy az egyéneket csapdába ejti a hálózat, és új lehetőségeket kínál a társadalmi kontrollra és megfigyelésre. Az egyén tevékenységei nyomon követhetők, dokumentálhatók, ezáltal kiszolgáltatottá válik, manipulálható. Többen úgy gondolják, hogy a hálózatok aránytalanul növelik a hatalom meglévő koncentrációját. A hálózat ellen szólók érvei között található, hogy a hálózat megszünteti a közösséget, jelentésekben szegény, használója elveszíti a kapcsolatot a valósággal, a hálózat adta anonimitás új, hamis identitások kidolgozására ad lehetőséget, mely az egyént függőségbe kergetheti, új identitásaival a világ előli menekülés eszköze lehet. Az egyén elveszíti valóságérzékét, valós közösségek helyett virtuális közösségekben keres támaszt, és idővel otthonából ki sem mozdulva virtuális lény lesz.

Vannak olyan kutatók, akik szerint ez egy csökevényes, sekély és elembertelenedett kommunikáció, hiszen a normális személyközi kommunikációs aktus számos eleme (teljes szociális jelenlét, személyi garanciák stb.) hiányzik belőle. Nem támaszkodhat sem a személyes jelenlét által átélhető és az interpretációt megkönnyítő kommunikációs kulcsokra (mimika, viselkedés megfigyelése, paralingvisztikai, extralingvisztikai jegyek), sem az írott kommunikációnak a közvetlen kontextus hiánya miatt tartalmilag és formailag jobban kidolgozott jegyeire, de még gyakran a személyes identitás állandóságából származó biztositók is hiányoznak. Ezen kutatók szerint ezért az online beszélgetés csak felületes kapcsolatok, gyenge kötések létrehozására alkalmas.<sup>4</sup> Többen azt a véleményt hangoztatják, hogy a hálózati kommunikáció nemhogy kibővítené az emberek szociális relációit, hanem még a meglévő, hagyományosabb formákat is lerombolják, felszámolják. E szerint az érvelés szerint a hálózati kommunikációra fordított idő és energia a személyközi, valós társadalmi térben lévő hagyományos kapcsolatoktól vonja el az embereket, és teszi őket képzelt, virtuális, nem igazi kapcsolatok rabszolgáivá. A köznélekedés a médián keresztül pedig gyakran egy perverz világgal azonosítja a hálózatot, ahol pedofilek, terroristák, számítógépes bűnözők bujkálnak, és veszélyt jelentenek a társadalomra. Az internetes játékok erőszakot terjesztenek, agresszívé teszik a fiatalokat.

Más kutatók a közvetlen tértől és a fizikai jelenléttől való elszakadásban pozitív lehetőséget látnak a kommunikáció személyes, idő- és térbeli kötöttségeinek feloldására. Úgy látják, számos olyan használati szabály és szokás alakul ki, amely lehetővé teszi a személyesség hiányából származó információk helyettesítését, visszapótlását (érzelmelek jelzése stb.), és a kommunikáló személy „láthatatlansága” sok esetben felszabadítja a kommunikációs gátlásokat és félelmeket, tehát az online chat vagy más hálózati kommunikációs formák nyitott teret biztosítanak az őszintébb önmegjelenítésnek, a kendőzetlen véleménynyilvánításnak (de természetesen a hamis identitások kialakításának is).<sup>5</sup> A hálón kialakult kapcsolatok, az ismeretlenekkel folytatott beszélgetések gyakran nem maradnak meg ezen a szinten, hanem valódi, fontos személyes kapcsolatokká válnak. A világ valószínűleg első online beszélgetéseket felmérő empirikus kutatása (Parks–Floyd, 1996) azt állapította meg, hogy a kutatásban részt vevő, véletlen mintát alkotó 176 személy 60%-a alakított ki tartós

személyes kapcsolatot online módon megismert beszélgetőpartnerrel. Ezek a kapcsolatok nemcsak időben tartósak és fejlődnek, hanem gyakran átlépnek más kapcsolati csatornákra is (leggyakrabban e-mailre: 98%-ban, telefonra 35,3%-ban, postai kapcsolatra 28,4%-ban és személyes találkozásra vezettek 33,3%-ban).<sup>6</sup>

A jelen tanulmány alapját képező vizsgálat és az ebben a témában lefolytatott több konkrét esettanulmány célja a különböző „csevegési műfajok” vizsgálata volt. Elsősorban az a kérdés állt a központban, hogyan alakítják ki a résztvevők a különböző kommunikációtípusokra és a különböző csatornákra érvényes kommunikációs **szabályokat és normákat**, hogyan szankcionálják a normasértőket, valamint az, hogyan mutatják meg önmagukat, tehát milyen **önreprezentációs stratégiákkal** élnek. Tudjuk, hogy minden kilépés a nyilvánosság elé (akármilyen széles nyilvánosságról legyen is szó), valamiféle szimbolikus munka elvégzését involválja, a nyilvános szereplőnek meg kell konstruálnia saját nyilvános képét, valamint az általa nyilvánosan megjelenítendő témát. Ez valamiféle befektetés, amelytől különböző szimbolikus nyereségeket várnak a résztvevők.<sup>7</sup> Ezek a szimbolikus stratégiák magukban foglalják azokat a döntéseket is, hogy a csevegés résztvevői hogyan nevezik meg magukat, mit mutatnak meg nyilvánosan saját nem nyilvános szféráikból, mikor húzódnak vissza a nem nyilvános szférába egy-egy téma kapcsán, vagy mikor lépnek ki a kommunikációs szituációból azért, mert nem tudják kezelni a helyzetet, vagy mert nem tudják tovább fenntartani azt a látszatvalóságot, amelyet kialakítottak saját magukról.

Vizsgálatunk arra a kérdésre is választ keresett, hogyan formálódnak az online hálózati közösségek, hogyan dolgozzák ki saját kommunikációs szabályaikat, hogyan szankcionálják a normasértőket stb. A kutatás egy későbbi fázisában sor fog kerülni annak vizsgálatára is, hogy milyen **érvelési módokkal** élnek a résztvevők egyes konkrét vitatémák során, hogyan támadnak és védekeznek, hogyan kezelik kommunikációs konfliktusaikat.

## A HÁLÓZATI CSEVEGÉS

A tanulmány alapját képező empirikus vizsgálatok korpusza különböző hálózati online beszélgetőforumokból, magán- és közéleti témákról csevegő topikokból, chatroomokban folyó diskurzusokból állt. Ezek egy része az interneten hozzáférhető vitaforum volt, másik részét pedig internetes és WAP-os online chatforumok alkották, amelyekben a szerző hol passzív megfigyelőként, hol aktív beszélőként vett részt.<sup>8</sup> A vizsgálat harmadik korpuszrészhalma pedig internetes blogokat foglalt magában.

A perszonális viszonyra épülő nyilvános interperszonális csevegésnek különböző típusai vannak, idesorolhatók a különböző chatroomok vagy beszélgetőszobák, az ICQ, az IRC, az MSN és ezek különböző változatai, az internetes közéleti fórumok, hobbifórumok, szakmai fórumok, a nagyszámú tematikus vagy globális portálon található vitaforumok, a különböző levelezőlisták stb. A hálózati digitális kommunikáció növekvő népszerűségével párhuzamosan azt lehet megfigyelni, hogy egyre újabb kommunikációs formák és műfajok jelennek meg: Ilyenek a blogok, a politikai pártok vagy más szervezetek interaktív reakciókat támogató oldalai, a hírportálok fórumai, de a meghívásos alapon működő hálózatok<sup>9</sup> is stb.



## A CSEVEGÉS FORMÁI

### \* *E-mail levelezőlista, kör-e-mail, undisclosed recipients, bbs*

Az e-mail és a levelezési lista a legrégebbi és legnépszerűbb internetes interakciós forma. Az e-mail lehetővé teszi, hogy az egyén közvetlenül küldjön üzenetet másoknak: ez lehet két személy közti kommunikáció, de lehetőség van több, sőt sok címzett elérésére is. Az e-mail aszinkrón kommunikáció, percekkel vagy akár hónapokkal később érkezhethet rá válasza. Ebből számos előny származik, pl. kommunikálhat a csoport anélkül, hogy egyszerre jelen legyenek. Egymástól időben és térben távol lévő emberek kommunikálhatnak.

A levelezési lista esetében az üzenetet egy csoportcímre küldik, és a csoport minden tagja megkapja az üzenetet. A levelezési listán található címzettek elolvashatják és válaszolhatnak a levelekre, ekkor valamiféle csoportbeszélgetés alakulhat ki. Már 1997-ben e-mailezők tízmilliói és levelezési listák ezrei léteztek. A levelezési listák egy része témaspecifikus, elsősorban információterjesztésre és „beszélgetésre” szolgál. Sok a humoros politikai tartalmakat közlő levelezőlista, a szakmai csoportok listái, de egyre inkább megfigyelhető a civil társadalmi ügyekben mozgósításra használt levelezőlisták megjelenése és nagy aktivitása: még az antiglobalizációs mozgalmak is ezt a hatékony globális kommunikációs csatornát használják csoportjaik mozgósítására.

Sokan szemére is vetették a globalizációellenes mozgalmaknak azt, hogy kihasználják a globalizáció nyújtotta előnyöket. Ez jól nyomon követhető pl. a különböző szociális világfórumok vagy a G8 csúcstalálkozók idejére szervezett tiltakozó megmozdulások gyors szervezésénél. Az így „megtámadott” szervezetek azóta magukat alterglobalizációs szervezeteknek nevezik.

A bbs (Bulletin Board System) szintén aszinkrón kommunikációt tesz lehetővé, és tulajdonképpen a levelezőlisták funkcióit finomítja tovább. A legtöbb bbs lehetővé teszi, hogy topikokat hozzanak létre, amelyben hasonló témájú üzenetek mozognak.<sup>10</sup> Abban különbözik a csoportos e-mailtól, hogy az egyoldalú, elküldik a címzetteknek, anélkül hogy nekik aktív szerepük lenne benne. A bbs-ben pedig a címzettnek ki kell választania csoportokat és üzeneteket, amelyeket el akar olvasni. Egyre gyakoribbak a szakmai, intézményi kommunikációt segítő bbs-ek (pl. ELTE TTK Hallgatói Önkormányzat internetes hírlevele stb.).

### \* *Chat, csevegés*

Az irc, az icq, az MSN stb. szinkrón kommunikációt tesznek lehetővé: az adott szoftverrel rendelkező emberek valós időben tudnak egymással interakcióba lépni, eleinte csak szöveges formában létezett (írott vagy beszélt változatban), ma már képek, sőt mozgóképek is továbbbíthatók. Ez az egyik legnépszerűbb digitális kommunikációs forma, legalkalmasabb a kapcsolattartó funkciójú csevegések kiszolgálására. A chatek, chatroomok egy-egy szolgáltató szerverén működnek, ezzel hatalmat adva a szerver gazdájának arra, hogy hozzáférjen a rendszeren zajló kommunikációhoz és az egyéni csatornához. A kereskedelmi chateket moderálják, vagy a szolgáltató személyzete, vagy önkéntesek. Ők meghatározhatják, hányan léphetnek be, ki léphet be, illetve ki is tilthatnak felhasználókat. A csevegőszobák lehetőséget adnak a nyilvánosságtól való elhatárolódásra, kiválasztott partner(ek)kel folytatott beszélgetések lefolytatására.

## \* VOIP

(Voice over Internet Protocol) a telefonáláshoz hasonló hálózati digitális rendszer, számítógépes, internetes platformon. Több felhasználó összekötésére is alkalmas, konferenciabeszélgetéshez hasonló módon.

\* *Internetes vitafórumok, topikok*

A fórumok a www kialakulásával jöttek létre. Ez egy aszinkron kommunikációs forma. Különböző internetes tartalomszolgáltatók oldalain található meg azok a felületek, melyeken regisztráció után bárki közzéteheti véleményét. Az olvasás bárki számára regisztráció nélkül nyitott. A fórumok témákba vannak sorolva, ezeket topiknak nevezik, a topikok száma végtelen, bárki indíthat új témát, csatlakozhat egyhez vagy többhöz. Ezekhez a párbeszédet archiváltak, bárki hozzáférhet akár a hozzászólás pillanatában, akár évekkel később is. A regisztrált felhasználók nicknevet (felhasználói álnevet) választanak maguknak, és ezzel a névvel írhatják hozzászólásaikat, amelyek azonnal megjelennek az oldalon. A hozzászólások hipertext formátumban jelennek meg, tehát nemcsak egyszerű szövegek, hanem képeket, adatbázisokat, más oldalakra mutató linkeket is tartalmazhatnak. A html-kódok használatával a szövegek formátuma megváltoztatható, színben, méretben, sőt akár animálható is. A regisztrációhoz semmilyen személyes adat megadása nem szükséges, tehát a fórumokon zajló kommunikáció akár teljesen anonim is lehet. A fórumokon zajló kommunikációt általában moderátorok felügyelik, a neten kialakult normákat, illetve a fórum esetleges saját szabályait szem előtt tartva dönthetnek az egyes topikokon zajló kommunikációt megzavaró hozzászólások, illetve nickek törléséről vagy eltávolításáról. A moderátorok kikerülhetnek egyrészt a szolgáltató alkalmazottai közül, de jellemzőbb az önkéntes moderátorok működése, gyakran a topikot indító topikgazda végzi ezt a feladatot.

Az egyik vitafórum, amelyet a kutatásban figyelemmel követünk, az Indexen zajlik, 2002. 04. 22. óta. A topikot egy elkeseredett Fidesz-szavazó indította, afelett érzett első dühében, hogy a Fidesz elvesztette a 2002-es választásokat. Ezért ő Budapestet okolta, ahol szerinte túl liberális a lakosság. Topikjának a „Judapest, az ország szégyene” címet adta. Mivel egy idő után a fórum moderátora a cím első betűjét kijavította, a topik eleje ma így néz ki:

Tisztelt Fórumozók!

Egy – már régebben általatos is tesztelt – hirdetési módszer bevezetése mellett döntöttünk. A hozzászólásokban egyes szavak aláhúzva látszódnak, ami fölé húzva az egér-nyilat egy kis ablakban rövid hirdetés olvasható. **Ezek a hirdetések csak a nem regisztrált és nem belépett felhasználóink számára láthatóak!**

Jó fórumozást kíván  
az [origo] szerkesztősége

Budapest az ország szégyene!  
**batik** - 2002.04.22. 09:10

Ránézve a fővárosi eredményekre, egy kifejezés jut eszembe: Kollektív agybaj. Eddig sem tartottam sokra ezt a lepusztult kutyaszaros, várost, de máától végképp nem tarom a fővárosomnak.

## A KÜLÖNBÖZŐ „CSEVEGŐCSATORNÁK” KÖZTI KÜLÖNBSÉGEK ÉS AZ ONLINE KOMMUNIKÁCIÓ JELLEGZETESSÉGEI

**H**álózati csevegés folytatására számos különböző csatorna áll ma már rendelkezésre. A különböző beszélgetőcsatornákon zajló kommunikációs aktusok egymástól nagyon eltérő *kommunikációs típusokba* sorolhatók:

### \* *Tematikus keretek*

A hálózatokon folyó csevegés semmiféle tartalmi meghatározottsággal, korlátozottsággal nincs szabályozva. Éppen a hálózati jellegből következően ezek a kommunikációs tartalmak még a más médiáknál megszokott ellenőrzésnek, cenzúrának sincsenek alárendelve, hiszen a hálózatoknak legfeljebb sűrűsödési gócai, csomópontjai vannak, de nincsen semmilyen mozgató vagy vezérlő központja. Még a társadalmi, erkölcsi, politikai szempontból nem kívánatos tartalmak kiszűrése is nehézségekbe ütközik mind technikai, mind pedig szabályozási, jogi szempontból (gyermekpornográfia, gyűlöletkeltő politikai üzenetek, terroristareceptek stb.). A hálózati csevegések a témák korlátozatlansága következtében tehát a lesgzigorúbb értelemben vett **magán-**, sőt intim témáktól a legtágabb értelemben vett **közügyekig, közéleti** témáig, **globális** problémáig terjedhetnek, szűken vagy tágan definiált témaszerkezetben.

### \* *Időtényező*

Ezen csevegőaktusok egy része valós idejű szinkron kapcsolat, vagyis a csevegők között azonos időben folyik a kommunikáció (pl. mobiltelefonon WAP-os chat), más fajták esetében eltolt idejű, aszinkron a kétirányú vagy többirányú kommunikáció (pl. e-mail levelezőlistán közügyek megvitatása). Vannak a két végpont közötti szürke zónában, köztes ponton elhelyezkedő csevegések is: pl. a vitafórumokon online lehet valós időben eszmét cserélni, de eltérő időben is olvashatók és folytathatók ezek a diskurzusok. Ráadásul az egyszerre online kapcsolatban lévő csevegők csak akkor látják a legújabb valós idejű hozzászólásokat, ha gyakran frissítik a weblapot, és letöltik az újabb csevelyeket.

### \* *Nyilvánosság foka*

A különböző csevegések eltérnek egymástól a nyilvánosság mértékében is: egyes csevegések a széles nyilvánosság számára hozzáférhetőek aktív és passzív értelemben is (pl. vitafórumokon szereplő topikok vitáiban való részvétel), más online kapcsolatok csak szűkebb közönség számára nyitottak (pl. egy chatroom). Több csatornán lehetőség van a nyilvánosság elől való elrejtőzésre is (pl. a nyilvános chatroomon belül magán-csevegőszobába távozhatunk partnerünkkel, kizárva minden további kíváncsiskodót).

### \* *Kapcsolati irányok*

A hálózati kommunikáció különböző fajtái lehetővé teszik a vertikális és a horizontális kommunikációs pályák működését, beleértve az intézményi kommunikációt is.

### \* *Hálózatok kiterjedtsége*

Az összes lehetséges kommunikáció körére kiterjedő modell (Heller–Rényi) alapján könnyen belátható, hogy a hálózatok között szűk kiterjedésű, egymást akár szemé-

lyesen is jól ismerő tagokból álló (vagy nem) kis csoportot, lokális ügyeket érintő kommunikációs hálózatok ugyanúgy léteznek, mint nagy globális hálózatok, amelyek sok, egymást személyesen nem ismerő partnerre terjednek ki. J. Keane, aki a mikro-, mezo- és makronyilvánosságok tanulmányozása során szakít a korábbi egyetlen nyilvánosság fikciójával (Habermas), már figyelembe veszi a hálózatos kommunikáció különböző fajtáit.

#### *\* Beszélők és címzettek relációi*

A korábbi kommunikációs időszakokban a legelterjedtebb kommunikációs mintázatokban a one to one és a one to many típusok voltak a legelterjedtebbek (pl. telefonbeszélgetés vs. az államelnök televíziós üzenete a nemzethez). A hálózatok alkalmas csatornákat teremtettek a many to one és a many to many típusok megjelenésére és elterjedésére (pl. egy személyes blogra küldhető üzenetek vs. e-mailes levelezőlisták, internetes vitafórumok stb.).

A beszélgetőcsoportok alapulhatnak **közeli vagy távoli** kapcsolatokra, relációkra (tehát gyenge és erős kötések is involválhatnak). A beszélgetőfórumokon való részvétel épülhet személyes **ismeretségre**, de ez a kapcsolatok nagy többségénél, és főleg eleinte, a belépéskor vagy a téma indulásakor nem jellemző. Intenzív kapcsolatok kiépülése esetén gyakori a más csatornákon való kapcsolatba lépés is (telefon, e-mail, SMS), de a digitális-foto-küldés, sőt a személyes találkozások kialakulása is gyakori.

#### *\* A kapcsolatok gyakorisága*

A hálózati csevegésben a **jelenlét sűrűsége** változó, csatornánként más és más lehet (topic, e-mail, chat stb.). Egyes beszélgetőcsatornákon elvárás a rendszeres részvétel, más hol ez nem explicit feltétel, de gyakori megfigyelés az, hogy a sűrűn kapcsolatot tartó beszélgetőcsoportokban marginálissá válnak a nem rendszeres résztvevők.

A Westel chat esti beszélgetéseibe például nehéz bekapcsolódni, ha valaki nem gyakorlott chatelő. Nagyon gyorsan zajlik a beszélgetés, jól és gyorsan kell tudni pötyögtetni a telefongombokon. Mivel a többiek gyorsak, az üzenetek pillanatok alatt lefutnak, kifutnak a kicsi képernyőről. Mivel a chaten a résztvevők egy jelentős része érezhetően „ismeri” egymást (vagyis legalább ebben a csevegőszobában gyakran jelen vannak), vannak kialakult témáik, ezért nehéz új embereknek e beszélgetésfolyamba beleszólni, különösen úgy, hogy figyelemre is méltassák, netán válaszoljanak nekik. A nem rendszeres részvétel következtében beálló marginalizálódás jellemző sok szakmai fórumra is.

#### *\* A résztvevők identitása*

A beszélgetések folytathatnak **megnevezett, azonosítható vagy anonim** résztvevőkkel. Gyakori az, hogy a partnerek nem saját nevüket, de többé-kevésbé állandó és azonosítható beceneveket (nick) használnak, az állandó e-mail cím is azonosító tényező lehet. Bár a **résztevő-azonosság és -azonosíthatóság** általában nem kritérium, a kapcsolatok nagy részében törekednek a partner(ek) állandó azonosítására. Ezt mutatják a gyakori viták a névhasználatról. A résztvevők gyakran szabályozni igyekeznek az azonosíthatóságot, a partner identitására vonatkozó biztonság keresése tehát a kommunikáció lényeges jegyének tűnik.

## ANONIMITÁS, VIRTUÁLIS IDENTITÁS, ÖNFELFEDÉS

A hálózati kommunikációnak az a tulajdonsága, hogy lehetővé teszi a résztvevők teljesen azonosíthatatlan, anonim módon való szereplését, számos új problémára irányította rá a kutatók figyelmét. Az álneveken való bejelentkezés nagyobb szabadságot ad a kommunikációban, mivel csökkenti a személyes felelősségvállalás és a szankcionálás lehetőségét. Alkalmat teremt virtuális identitások kidolgozására, alternatív önmegjelenítésre, nem-, kor- és identitásváltoztató játzmákra. Ennek a jelenségnek a megítélése nagyon változó a szakirodalomban.

A kétkedő megközelítések azt hangsúlyozzák, hogy az internet által teremtett új kommunikációs térben megszűnnek a korábban megszokott keretek, amelyek a személyes és társadalmi identitást alakítják. A virtuális tér az egyén számára valóságosnak tűnhet, miközben elmosódnak azonosságtudatának személyközi és társadalmi határai. A rejtőzködő vagy váltakozó identitású egyén számára lehetőségei korlátlanak tetszenek, feltétlen szabadságot nyer társai és csoportjai megválasztására. Eltűnnek a mércék, normák, viszonyítási alapok. A cues filtered out megközelítés szerint a hálózati kommunikáció által megteremtett anonimitás növeli a szabályozatlanságot, gátlástalanságot. Mindez változásokat generálhat a szocializációs patternekből, és módosítja az egyént jellemző társas életet és az általa felhasznált szerepkészletet.

Vannak olyan kommunikációkutatók, akik szerint éppen az anonimitás következtében a részvétel sokkal szabadabb, ezért egyenletesebben oszlik meg a résztvevők között. A kutatók ezt gyakran az egalitarianizmussal azonosítják. Vannak olyan vélemények, amelyek szerint az anonimitás megnehezíti a kommunikációs partnerek egymásra hatását, a befolyásolást, egymás véleményének elfogadtatását, hiszen nincs a vélemények mögött a beszélő személyéből fakadó autoritása, integritása, garanciája. Egyes kutatók szerint a hálózati technológia lehetőséget ad az egyénnek arra, hogy információhoz jusson hozzá a csoport kollektív tudásából, és a kibertérben interaktívan vegyen részt, másokkal, akikkel közös az érdeklődési köre, és közös normák vonatkoznak rá. De ezen minőségek egyike sem éri el a kötelezettség és kölcsönös függés olyan fokát, mely a valódi, offline közösségek kialakulásához vezet. A hálózati kommunikáció növeli a lehetőségeinket, hogy interakcióba lépessünk másokkal, de nem biztos, hogy ez az interakció ugyanazt a kommunikációfogalmat takarja, amelyből a közösségek kialakulása és fennmaradása ered.

Mások fontosnak tartják, hogy a hálózatok segítségével létrejönnek online, sőt néha offline csoportok, kommunikációs közösségek. Ugyancsak nagy demokratikus potenciált tulajdonítanak a névtelenségnek, mivel lehetővé teszi, hogy kisebbségek is hallassák a hangjukat, nők, homoszexuálisok stb. Mások szerint viszont a hálózati kommunikáció során a hagyományos státushierarchiák reprodukálódnak vagy éppen még inkább felnagyítódnak.

Mindazok az identitásváltozási lehetőségek, amelyeket megenged a hálózati digitális kommunikáció, felvetik a **felelősségvállalás** kérdését.<sup>11</sup> Az identitásjátékok, a különböző virtuális identitások mögé való rejtőzködés lehetősége a személyes megbízhatóság és a személyes felelősségvállalás korábbi szigorú normáit oldják fel azáltal, hogy lehetetlennek teszik a partner identitásának valóságáról való meggyőződést, és így csökkentik a felelősségre vonás, a szankcionálás esélyét és eredményességét. (Az egyik nickje alatt megbélyegzett normasértő résztvevő büntetlenül megjelenhet egy másik álnév alatt, ezáltal a szankcionálás eredményessége megkérdőjeleződik.) Az online kapcsolatokba lépő külön-

böző beszélők éppen a kapcsolat fontossága és saját kapcsolatkereső szándékaik függvényében a felelősségvállalás különböző fokozatait vállalhatják fel: számukra lényegtelen, ideiglenes és komolytalan relációkba minimális felelősségvállalással, hamis identitásokkal lép(het)nek be, míg a fontos, nagy befektetéssel és hosszú távra létesített kapcsolataikban inkább vállalják saját személyiségük és identitásuk teljes súlyát. Erre engednek következtetni azok a vizsgálatok,<sup>12</sup> amelyek azt mutatják, hogy az online kialakult kapcsolatok egy jelentős része áttevődik más kommunikációs csatornákra is, sőt személyes ismeretségre is vezet. Saját vizsgálataim (Westel chat és internetes vitafórumok)<sup>13</sup> is ezt a tendenciát jelzik. Áldentitással később nehéz tartós, sokcsatornás és face to face kapcsolatokba eljutni, vagy legalábbis vállalni kell az önelleplezés ódiomát.

Az azonosíthatóság, a személyes felelősségvállalás kritériuma alapján két fő hálózati kommunikációtípust érdemes elkülöníteni.

- Azokban a kommunikációs helyzetekben, ahol a beszélő hajlandó nagyobb felelősségvállalással részt venni, ott általában saját, valódi önidentitását jeleníti meg, vagy annak egy koherens részletét (pl. kor, lakhely, nem stb.), és nagyobb eséllyel szándékozik hosszú távon állandó szereplőként részt venni a kapcsolatban. Ilyenkor gyakran tényleges nevén jelentkezik, vagy ragaszkodik állandó nickjéhez. Jól megfigyelhető az ilyen kapcsolatoknál a **bizalom** megőrzésének igénye (Pléh), amit elsősorban a **koherens** álláspont kifejtése, az időbeli koherencia vállalása, a témáról szóló korábbi kommunikációs kontextus ismerete és az erre való anaforikus utalások gyakorisága jelez. Az ilyen relációkra tehát általában jellemzőek a **garanciavállalások**, a habermasi<sup>14</sup> kommunikatív érvényességi igények betartása. A kommunikáció ebben a típusban **szabálykövetőbb, a kommunikációs normák** interiorizáltabbak, kevésbé van szükség új közös normák kidolgozására, mert működnek a más, hagyományosabb kommunikációs formákban már kidolgozott, tradicionálisan meglévő, az interakciót szabályozó normák és univerzális szabályok.
- A második típusba sorolhatók a névtelen, azonosítatlan és azonosíthatatlan online beszélők. Az ő kommunikatív stratégiáik lényegesen eltérnek az előbbiektől. Azok, akik elrejtett identitással lépnek be a kommunikációs aktusokba, ezt általában éppen azért teszik, hogy nagyobb véleménynyilvánítási szabadságot, szélesebb játékerteret biztosíthassanak saját maguk számára, fenntartva a nick mögé rejtett „figura” kivonásának és egy másik virtuális indentitást viselő új beszélővel való helyettesíthetőségének lehetőségét. A rejtett identitással a beszélő nem vagy csak kevésbé vállalja a közösség bizalmának kiépítésével kapcsolatos garanciákat, hiszen elrejtőzik a kommunikációban szokásos érvényességi igények garanciájának vállalásától. Ez az álrúhát öltő kommunikációs mód lehetőséget ad új **virtuális identitások** kipróbálására, szerepjátékok játszására. A nick mögé rejtőzködő beszélő gyakran azért választja ezt a megjelenési formát, mert úgy érzi, szabadabban fejtheti ki véleményét, és kevésbé kell tartania egy számára beláthatatlan közönség (hiszen nem tudja, kik és hányan férnek hozzá üzenetéhez) támadásaitól, retorzióitól, szankcióitól. A nick tehát gyakran védekezés is, éppen a „korlátlan” és átláthatatlan kommunikációs helyzet által megteremtett bizonytalanságokkal szemben. A rejtőzködő identitás persze nem utolsó sorban lehetőség az **extrém** vélemények és a normasértő viselkedési módok kipróbálására: hiszen lehetőséget ad a tabuk megszegésére, az elvárt kommunikációs normák és korlátok áthágására, a direkt provokációra. Mindez magyarázza az online kommunikáció empirikusan is megfigyelt jellemzőit, azt, hogy gyakori benne a politikai extremitások, a szélsőséges vélemények megjelenése, a szexuális témá-

jú diskurzus korlátozatlansága vagy a familiáris, eszkatologikus kifejezéseket használó, tabudöntőgető beszédmód. A témastruktúra korlátozatlanságát és a nyelvhasználat radikalizmusát éppen a **szankciók** hiánya okozza, hiszen a normasértő biztos abban, hogy ismeretlen marad, sőt bármikor ki tud lépni az általa kreált szereplőből.

A hamis identitás és a hozzá kapcsolódó véleményszabadság egy kitűnő példáját lehetett megfigyelni 2001 júniusában a *168 Óra* elektronikus honlapján: az „Eltérnek a közvélemény-kutatási adatok a pártok népszerűségéről” című vitafórumon, ahol a beszélgetésben néhány héten keresztül az egyik központi szereplő egy *Görény* nicket viselő személy volt, aki szélsőjobboldali, antiszemita nézeteket hangoztatott, és meglehetősen pongyola nyelvhasználattal, igen agresszívan vitatkozott. Azért lett központi szereplője a vitának, mert a legtöbben vagy vele vitatkoztak, vagy őt védték, mint az egyetlen bátor és igaz (magyar) embert, aki ki meri mondani a véleményét, és másokét is bátran képviseli. A bomba néhány hét múlva robbant, amikor *Görény* bevallotta: ő nem egy, hanem két ember, két szegedi egyetemista, akik szakdolgozat-írási célból provokáltak és „kísérleteztek” a fórumon, és megjátszottak egy hamis indentitást. Bocsánatot kértek a résztvevőktől, ezzel úgy gondolták, helyreállították a megsértett szabályokat és normákat, majd kiléptek (!?) a fóruból. A vita ezután még hosszan folyt a résztvevők között erről az eljárásról, a szabályokról, a kommunikációs viselkedés normáiról stb. Azt mondhatjuk, hogy valamiféle goffmani „homlokzat-helyreállítás” zajlott a becsapott résztvevők részéről.<sup>15</sup>

### *Identitáskonstrukció*

Az egyént a virtuális térbe belépve semmi nem kötelezi arra, hogy saját identitását a nyilvánosságra hozza. Bármilyen identitást kialakíthat, akár a saját tulajdonságainak ellentétét is (gyakran előfordul az, hogy a résztvevők más neműnek adják ki magukat, különösen chatekben), de adhatja saját valódi magát (IRL = in real life), vagy több különböző identitást is kialakíthat. Tulajdonképpen „ingyen”, kis befektetéssel, és a leleplezés veszélye nélkül próbálhat ki különböző identitásokat, melyeket később a való életben is alkalmazhat. Félig vagy teljesen hamis identitásokkal leggyakrabban a társkereső fórumokban találkozhatunk (*Internet kalauz*, 1999/3). Vannak azonban helyzetek, amikor az egyénnek nem „éri meg” új identitást kidolgozni, vagy azért ragaszkodik a régihez, vagy a valódihoz, mert felelősséggel és garanciával akar részt venni egy adott kapcsolatban.

Az identitás első eleme a nickname, a becenév vagy álnév. Ebből a résztvevők komoly vagy komolynak vélt információkat nyerhetnek, a jól informált tagok, a hosszú távon aktív résztvevők felismerik egymás nevét, ezeken a beceneveken azonosítják egymást.

A **névválasztás**, a nick használata az identitás legfontosabb diskurzív jellemzői közé tartozik. Mint már korábban utaltunk rá, a névválasztás az önkifejezés lényeges eszköze, lehetőséget ad a beszélőnek, hogy saját (virtuális vagy valóságos) személyiségét, jellemét, álláspontját, attitűdjét, nemét jelezze. A nickek valóban jelzésértékűek, megkülönböztetik az egyéniséget, a személyiséget, és ennek alapján a csevegőcsoportok tagjai tudják, hogy baráttal vagy ellenséggel állnak-e szemben.

Különösen a provokatív hajlamú résztvevők használnak negatív jelentésű neveket: varjú, görény stb. A „Jóbarátok” topikban viszont a magánélethez, a nőiséghez jobban illeszkedő neveket találunk: pszichocica, Sunshine Sally stb. A Harry Potter-verseny fórumán a közös tudásra épülő nickek voltak gyakoriak, kifejezve, hogy egy-egy résztvevő a Rowling-féle regényfolyamat, mely szereplőivel, mely eseményeivel azonosul inkább: lumos, hermione, fordge és gred (george és fred) stb.

A résztvevők egy része azonosítható, állandó nicken jelentkeznek be, ők saját homlokzattal, arculattal rendelkeznek, bár ez az így kialakított identitás lehet virtuális. A résztvevők saját személyes adataikat általában nem hozzák nyilvánosságra, bár néha a témában való kompetenciáik megalapozására hivatkoznak személyes vonatkozásokra (foglalkozás, külföldi tapasztalatok, nyelvismeret stb.). Több kutatásban is úgy találták a kutatók, hogy a névtelenségre a résztvevők nagyon vigyáznak, éppen azokban a kommunikációs helyzetekben, ahol őszintén, személyes dolgokat akarnak elmondani magukról.

A nicknevekkel való önazonosítás kérdése számos további problémát vethet föl. Közben egyesek váltogatják identitásukat, és ennek megfelelően álneveiket is, mások igen határozottan ragaszkodnak álnevükhöz (és azt gondolhatjuk, hogy a mögötte kialakított identitáshoz is). A külső látogató által történő „felismerés” (lásd pl. a „Jóbarátok” topik esettanulmányát) azt jelzi, hogy a csevegők gyakran ugyanazokat az álneveket használják különböző fórumokon vagy topikokban. Ennek több oka lehet, egyrészt „hozzájuk nő”, „belakják” saját álnevüket, valóban azonosulnak vele valamennyire, másrészt valószínűleg már az álnév kiválasztásának is érzelmi okai vannak (szokásos becenév, kellemes emlékek, gyerekkor, hobbi, vélt vagy valós tulajdonságok). A nickname-hez való szoros ragaszkodás különösen a hosszú, folyamatos részvételre berendezkedett csevegőkre, az offline kapcsolatokat kiépíteni szándékozókra jellemző, de azokra is, akik az adott csevegőcsatornán már státusra, kapcsolati tőkére, elismertségre tettek szert.

Ennek jellemző példáit találhatjuk még a legillékonyabb WAP-os csevegőcsatornákon is. Dark sun például egy központi alakja ennek a chatroomnak, szinte minden este online állapotban van. Elismertségét jelzi, hogy sok chatelő, amikor belép a chatroomba, külön köszönti őt, vagy amikor beteg volt, érdeklődtek hogyléte iránt, gyógyulást kívántak neki stb.

Különösen inkább a nem visszakereshető chatek résztvevőire jellemző a nevek változékonysága: új identitásokhoz, új témákhoz új neveket használnak, és igen sokrétű és invenciózus névválasztások figyelhetők meg.

Mint ahogy látni fogjuk, a csevegéseknek vannak az adott csoport által kidolgozott, megvitatott és a résztvevőkkel betartott szabályai (lásd lejjebb). A nevek használatát is szabályozzák a csevegőközösségek. Mindig konfliktust okoz, amikor valaki elorozza más résztvevő megszokott nickjét.<sup>16</sup>

Viták folynak például a Westel chatsatornáján a hárombetűs nickek eltulajdonításáról, egyes résztvevők az ellen tiltakoznak, hogy mások az ő megszokott nickjüket használják, még akár kisbetű/nagybetű eltéréssel is.

Gyakran folyik vita az álnevek tartalmáról, vagyis arról, hogy mit árul el magáról a résztvevő azáltal, hogy milyen névvel jelöli meg magát.

A *168 Óra* honlapján lévő vitafórum egyik topikjában, a 2001. június 1. után zajlott, „Eltérnek a közvélemény-kutatási adatok a pártok népszerűségéről” tematikájú topikban a szélsőjobboldali véleményeket hangoztató résztvevők egy része állatneveken jelent meg: *Varjú*, *Görény* stb., de van *Libi-komcsi*, *Independent*, *Szélsőséges* és *Rabbi* önmegnevezés is. Ugyancsak beszédes a palimadár, beauty, meleg, piszkos fred, balfácán, sátánka, csincsilla, cicus stb.

Máskor a „kaméleonok” ellen próbálnak meg szabályozásokat bevezetni, azon résztvevők ellen, akik egyetlen fizikai személyükhöz különböző nickname-et társítanak, és így több, különböző személynek adják ki magukat. A fórumok többi résztvevőjét láthatóan nagyon zavarja a több néven való bejelentkezés. Gyakran próbálják „leleplezni” a kaméleont, vadásznak elszólásaira vagy más egyéb leleplező jelekre.



**Hazárdember** | [adatok](#) | [üzenet](#)[válasz](#) | 2003.03.01. 17:11

nem zavar ,hogy az üzenetet ballib-től kaptam BETKO!  
 BETKO=BALLIBSZOCBOLSI- a nick  
 jól elvagy a két nickeddel?  
 így mindig támogat valaki/mármint te saját magad/  
 mára felejts el,betkoballib....

1588.

[előzmény: betko](#) 2003.03.01. 17:04**Hazárdember** | [adatok](#) | [üzenet](#)[válasz](#) | 2003.03.01. 17:18

ma már vagy 3.-szor írod le a neved,nem furcsa?  
 Betlehem Csaba  
 csak össze ne keverd ,mint nálam az előbb és  
 ballibszoc-hoz is a betlehemet írod  
 nálam már úgy is lebuktál...

1590.

2003.03.01. 17:04

**Hazárdember** | [adatok](#) | [üzenet](#)[válasz](#) | 2003.03.01.17:20

batik te is tudd a betke meg a ballib... egy sze-  
 mély,ne fáraszd magad

1592.

**Ballibszocbolsi** | [adatok](#) | [üzenet](#)[válasz](#) | 2003.03.01. 17:20

Mégegyszer: batik nedm egyenlő ballibszoci-val!

1596.

2003.03.01. 17:20

Megfigyelhető, hogy a csevegésekben gyakran folyik vita a hálózati beszélgetés egyik leglényegesebb sajátosságáról, a virtuális identitásról. Az is zavarja a résztvevőket, amikor valaki könnyen feladja rejtőzködő identitását (lásd itt fent 1590-es megszólalást), de még gyakrabban téma a valódi és a virtuális identitás közti távolság kérdése. Az internetes, WAP-os beszélgetésekben való részvétel ugyanis lehetőséget ad a saját valóságos identitástól jelentősen eltérő önazonosság megkonstruálására, különböző identitásjátékokra,<sup>17</sup> melyeknek egy része nemi cserét is involvál, de jelenthet életkori, életútbeli és egyéb „virtuális korrekciókat” is.

A Westel csevegőcsatornáján, ahol a legfontosabb kommunikációs cél az ismerkedés, randevúzás, ritka az a résztvevő, aki magát nem 16 és 30 év közöttinek vallja.

Persze a szándékolt önbemutatáson kívül maga az üzenet is tartalmaz jeleket a küldő identitásáról. Az írás stílusa, a téma, a tények, amiket felhoz, a csoportspecifikus rövidítések és beszédmód helyes használata, a témában való jártassága, bemutatott értékválasztásai mind segítenek kialakítani a partnerekben a beszélgetőtársról alkotott képet.

Az identitás konstrukciójában szerepet játszik az is, hogy a szöveg, az üzenet végén általában van valamiféle aláírás, ez lehet a becenév, monogram vagy valami más jelzés. Azonosítóként szolgálhat az e-mail cím (bár gyakran ezek is rejtőzködőek, és még a területi be-

azonosítást sem teszik lehetővé: pl. email.com, waze.org stb.), az IP-cím vagy a küldő weblapjának a címe.

A partnerek identitásának megismeréséhez leghasznosabb elem a korábban postázott üzenetek története. A fórum létrejövő interakcióknak évekig visszakereshető nyomai vannak, és az állandó álneven szereplő csevegők karaktere, véleménye még a különböző topikokban, fórumokon megjelent kommunikációs aktusok alapján is kikövetkeztethető.

## NORMÁK ÉS SZABÁLYOK A HÁLÓZATI KOMMUNIKÁCIÓBAN

**A**csevegés mint műfaj kötetlensége miatt a megfigyelt kommunikációs aktusok kevésbé engedelmesskednek a kommunikációt irányító szokásos, hagyományos **normarendszereknek**, tehát

- kevésbé formálisak, sőt gyakran el is maradnak az interakció bevezető és befejező elemei: a megszólítás, az elköszönés stb.,
- az üzenetek formai tagoltsága, elrendezettsége, tipográfiája, általában formai jegyei kidolgozatlanabbak,
- különösen a tervezés és a produkció egyidejűsége vagy közelsége miatt alacsonyabb a szerkesztettség, a kidolgozottság foka,
- kevésbé kötelező a helyesírási normák betartása, sőt éppen a kommunikáció kreatív és gyors jellege miatt igen jellemző e normák tudatos és szándékos áthágása, az egyéni rövidítések, helyesírások használata,
- bár **kevésbé gondozott szöveg**, mint a szokásos írott szöveg, a beszédnél viszont szerkesztettebb, explicitebb, hiszen a kommunikációs szituáció nem teszi lehetővé a paralingvisztikai, extralingvisztikai jegyek használatát, a közvetlen kontextus deiktikus elemeinek beépítését,
- gyakrabban tapasztalható a kommunikációs szituációt általában jellemző pragmatikai kritériumok felfüggesztése vagy figyelmen kívül hagyása (a kommunikációs konvenciók, a grice-i maximák, a beszédaktus-elmélet szerencsefeltételei, vagy a habermasi kommunikatív kompetencia előfeltévesei például a kölcsönös megértésre törekvésről, a közös konszenzus kidolgozásáról stb.),
- rendkívül sok, más kommunikációs csatornáknál jelentősen magasabb a normasértő megszólalások aránya. Ez mind a tartalmi, mind pedig a formai kritériumokra jellemző. Az anonimitás, a szankcionálás hiánya miatt számos olyan téma kerül be a csevegésbe, amely más (különösen nyilvános) fórumokon tabuk által korlátozott: pl. rasszista kijelentések, gyűlölködő, agresszív témakonstrukciók, szexuális témák gyakorisága, de ugyanígy: alpári nyelvhasználat, káromkodások, eszkatologikus kifejezések stb.

Mint látható, jóval nagyobb kommunikációs szabadság jellemzi a vizsgált csevegőcsatornákat, mégsem mondhatjuk, hogy teljesen szabályok nélküli játéktéren folyik a csevegés. Jól megfigyelhető, hogy a diskurzusok résztvevői, gyakran még a névtelen (nickname által jelölt, álneves) résztvevőkkel folyó beszélgetésekben is kísérletet tesznek valamiféle közös **kommunikációs etika, norma- és szabályrendszer** megalkotására.

- A csevegőszobákban, a vitafórumokon zajló kommunikáció egyik legfontosabb funkciója a vita, a különböző álláspontok kifejtése és az eltérő nézetek megvitatása. Gyakran jelzik a különböző beszélgetőpartnerekkel való egyetértésüket is, illetve vitába szállnak a számukra elfogadhatatlan véleményekkel. Így nem meglepő, hogy gyakran ütköznek egymással a vélemények, a résztvevők eltérő nézeteiket különböző hevességgel védik. Ilyenkor megpróbálják (tárgyszinten) megfogalmazni azokat az indokokat, érveket, amelyekkel saját álláspontjukat támasztják alá, de gyakran metaszintű érveket is fabrikálnak, amelyekkel azt próbálják megindokolni, hogy miért elfogadhatatlan a számukra a másik véleménye, beszédmódja, miért nem felel meg a másik viselkedése a kommunikáció szabályainak.
- Különösen vitahelyzetben gyakori a koalíciók keresése vagy felkínálása. Ilyenkor más résztvevők korábban kifejtett véleményére hivatkoznak, elsősorban központi helyet elfoglaló résztvevőkére vagy a topikgazdáéra. Előfordul a beavatkozás kérése vagy sürgetése is, ilyen esetekben azt várja a beszélő, hogy a moderátor, a topikgazda vagy mások helyreutasítsák, elítéljék, szankcionálják, esetleg kizárják azt a résztvevőt, aki szerintük nem megfelelően beszélt vagy viselkedett a fórumon.
- Véleménykülönbség esetén a résztvevők vitatkoznak egymással, ezek a viták azonban általában tárgyszinten maradnak, ütközés csak az egyes vélemények, álláspontok között van. A vitatkozók különböző hatékonysággal érvelnek saját véleményük mellett. Az általános vagy az adott csevegőcsatornán bevezetett speciális kommunikációs szabályokat figyelmen kívül hagyó résztvevők azonban határozottabb elutasítással, rendreutasítással találkoznak. Az ilyen szintű konfliktusok nem a tárgyszinten, hanem metaszinten zajlanak, ilyenkor a kommunikáció szabályai, azok helyes kivitelezése, a viselkedés normaszerűsége a vita témája. Tétje pedig az elismertség, az elfogadottság, a csoporton belüli hierarchiában elfoglalt hely, de előfordul, hogy a normasértő csak egy részecsoportban való elismertséget küzd.<sup>18</sup>
- Súlyosabb normasértési esetekben a szankciók lehetnek igen kemények is: odáig is elmehetnek, hogy egyes résztvevőket a többiek negligálnak vagy bojkottálnak: nem válaszolnak nekik, nem reagálnak a hozzászólásaikra. Ritkábban, de az is előfordul, különösen, ha a bojkottált résztvevő tovább erősködik, hogy a bojkottálás, az elszigetelés nem marad implicit, hanem kifejezetten felszólítják a fórum elhagyására, tehát gyakorlatilag kizárják az illetőt a fóruból.
- A csevegés normáinak kialakítása a csevegőcsatornákon online folyik, és a tényleges tárgyszintű kommunikációval folyamatosan, azt néha meg-megszakítva zajlik. Természetesen ad hoc normák kialakításáról van szó, a szabályok és normák alakíthatósága, barkácsolása mindig az adott kommunikációs szituációban felmerülő problémákhoz igazodik.
- Azok a résztvevők, akiknek a normakialakítási javaslatait a többiek nem fogadják el, akik sikertelenül harcolnak egyes, általuk szélsőségesnek vagy elfogadhatatlannak ítélt álláspontok vagy viselkedési módok ellen, azok végül is legtöbbször maguk szankcionálják saját magukat, és elhagyják a fórumot vagy a chatszobát. Ezek a kilépések soha nem észrevétlenül zajlanak, a kilépő, önkizáró résztvevő búcsúbeszédet ír, ahol bejelenti távozását, elbúcsúzik a számára kedves (azonos állásponton lévő) partnerektől, és távozásának ódiúmat a kifogásolt viselkedésű résztvevőkre terheli.

## KÖZÖSSÉGKÉPZŐDÉS

A csevegőcsatornákon létrejövő kommunikációs aktivitás végső soron többé vagy kevésbé szoros és állandó közösségeket hoz létre. Mint minden csoport életében, itt is fontos szerepet játszanak az érték- és normateremtő folyamatok. Ezek a csoport hatékonyosságát, összetartását, egységét szolgálják és korlátozzák, kiszűrik az egyéni értelmezéseket, a csoportot bomlasztó viselkedéseket. A szabályokat, normákat a csoportok néha kívülről kapják, máskor teljesen belső fejlődési folyamatok eredményeként alakulnak ki. A csevegőfórumokhoz hasonló informális csoportoknál a leggyakoribb azonban a csoport tagjai által „barkácsolt” szabályrendszerek kialakulása, melynek betartásán a csoport szankciók segítségével öröködik. Az értékek a csoport számára releváns témákban egységesítik a csoport tagjainak értékelő mintáit, attitűdjeit, a normák és szabályok pedig koordinálják viselkedésüket, korlátozzák a konfliktusokat, illetve hozzásegítenek az előforduló konfliktusok megoldásához.

Mind az interneten, mind a mobilinterneten, a WAP-on zajló csevegésekben tehát valóban tetten érhető egy **sajátos kommunikációs etika** kialakulása, amely megalapozza az adott közösség kohézióját. A beszélgetőpartnerek maguk alakítgatják ezeket a szabályokat, és betartásukat a különböző súlyú szankciókkal való fenyegetés révén többé-kevésbé megkövetelik a többiektől. Ezek a szabályok követik az internetes kommunikáció fejlődése során kialakult mintákat, és meghatározzák a fórum használatához szükséges alapvető magatartási mintákat. Az így előírt, (laza) szabályok betartására moderátorok ügyelnek, de a csevegőcsoport többi tagja is részt vesz a normafenntartásban. Rendszeres normasértés esetén a hozzászólás törlésével, esetleg a felhasználó (nick) kitiltásával szankcionálják a nem megfelelő viselkedést. A tiltás lehet részleges vagy teljes körű, ideiglenes vagy végleges. Kirívóan durva esetben járhat az adott felhasználó összes – addig közzétett – hozzászólásának törlésével is.

A szabályok a kommunikációs koreográfiára (köszönés, törzstagok respektálása, diádok elismerése, elutasítás betartása), a témákra (témahatárok respektálása, témarombolás tilalma, pl. off-topik témák korlátozása) az általános és a speciális kommunikációs viselkedési szabályok betartására (jogsértő hozzászólások tilalma, alpári, illetve agresszív, fenyegető hangnem tilalma) és a személyhez fűződő minimális garanciákra (nickek respektálása, valódi telefonszám megadása a nem nyilvános kommunikációs aktusokra való felhívásnál, az SMS, mobiltelefon-beszélgetésre való felhívás korlátozásának respektálása, valamint mások IRL adatainak nyilvánossá tétele stb.) vonatkoznak.

amaz68 adatok | üzenet

válasz | 2004.02.15. 13:22

Kedves Sztojku,

Viselkedj kérlek, és ha egy mód van rá ne offold szarrá a topikot, és ha kérhetem használj kultúrált hangnemet.

Kérlek akkor szólj hozzám ha van érdemi mondanivalód.

Köszönöm

1969.

előzmény: Szotikus 2004

A szabálykövető viselkedés kikényszerítését szolgálják azok a hozzászólások is, amelyek nem ledorongolják a rendetlenkedő csevegőtársat (lásd fent), hanem feltűnően jó példát igyekeznek mutatni. Ez különösen akkor hatékony, ha másoktól megerősítésre számít.

Erre jó példa az egyébként szélsőséges, kirekesztő, zsidózó topik, a már többször idézett „Judapest”. Íme példák a téma illegitim voltára és a rá érkezett tárgyszintű ellenvéleményre; majd az alpáriságra és a vele implicit módon szembenálló jó viselkedésre:

**Krasznov Atamán** [adatok](#) | [üzenet](#)

[válasz](#) | 2005.06.20. 10:22

Az egész ország egy nagy szar! Nincsenek utak, munka, semmi.  
A cigányok meg élnek mint hal a vízben, még dolgozniuk sem kell.  
A magyarság tudatos kiirtása folyik, a hülye magyar paraszt meg asszisztál hozzá.  
Az új Jeruzsálemnek készítik a helyet.  
3082.

**Lemon Tree** [adatok](#) | [üzenet](#)

[válasz](#) | 2005.05.02. 11:51

Bennem megfordult, hogy Ha a Fidesz nyerne, akkor talán visszaállítanák még a gettót is, sőt, talán egy cigánygettót is csinálnának... :((

**Ugyanis látom, hogy a Fidesznek nagyon nem tetszik, hogy a kiváló Karamel cigány származású... Hát anya szülte ezeket a politikától elsötétült fajzatokat?!:(((  
Mire nem képezek még ők, a faj-, haza-, ember- és istengyűlő fideszesek?? Van-e mélyebb, amilyenbe a szőlős Orbán vezette őket?:(((**

**Betko** [adatok](#) | [üzenet](#)

[válasz](#) | 2003.03.01. 17:25

Már megbocsáss Te fasz, nem értem mire föl írsz ilyet!!!

**ÉN IS VÁLASZOLTAM A KIVAGYI PARASZT, NAGYKÉPŰ DUMÁDRA AMIT BALLIBSZOCNAK ÍRTÁL!!!**

**ÉN IS!!!**

**BELEUGATTAM!!!**

**VILÁGOS?**

**Level** [adatok](#) | [üzenet](#)

[válasz](#) | 2004.12.24. 09:24

: -)):-)))

szia Elizbetta  
ha szabad ilyet írom és itt (és főleg mások nevében is)

Köszönjük azt a sok kedvességet , higgadt bölcsességet  
mely tőled- belőled adódott (germanizmus,de kifejezQ)  
2791.

2004.12.24. 00:38

Elisabetta [adatok](#) | [üzenet](#)[válasz](#) | 2004.12.24. 10:03

Kedves vagy, még a végén zavarba hozol...)

Remélem, hogy végre egyszer majd itt pozitív dolgokról is beszélgethetünk...)

2792.

2004.12.24. 09:24

Sardon [adatok](#) | [üzenet](#)[válasz](#) | 2004.12.24. 10:15

**Boldog karásonyt , békességet és megelégedettséget mindenkinek.**



2793.

előzmény: elisabetta 2004.12.24. 10:03

Elisabetta [adatok](#) | [üzenet](#)[válasz](#) | 2004.12.24. 10:21

Köszönjük kedves Sardon!:) Neked és szeretteidnek is boldog ünnepeket kívánunk!:)



2794.

## A FÓRUMOK ÉS AZ ONLINE CHAT

A következőkben az egyidejű internetes online vitafórumok és az online (interneten vagy WAP-on zajló) chat típusú beszélgetések jellegzetességeiről lesz szó, külön figyelmet fordítva e kétféle csevegés eltéréseire.

Az internetes **topik, több topikot magában foglaló fórum vagy tematikus fórum** az interneten zajló, nyilvánosan hozzáférhető csevegések terepe. Topiknak egy meghatározott téma köré szerveződő interaktív csevegést nevezünk. Fórumnak a lazán egymáshoz kapcsolódó vagy az össze nem függő topikokat magában foglaló internetes interaktív beszélge-

töcsatornát nevezzük,<sup>19</sup> míg a tematikus fórumok egy szélesebb témáról szóló, altémákra, topikokra osztott interaktív terepet jelentenek.<sup>20</sup>

A topikokban gyakran van egy topikgazda, többnyire az a személy, aki eredetileg a témát felvetette, és aki gyakran moderátori szerepet is ellát. Más esetekben, különösen a profi honlapokon (újságok, hírportálok stb.), erre rendszeresített moderátor szabályozza, irányítja a csevegést. Általában csak akkor lép közbe a szabadon folyó csevegés menetébe, ha egyes résztvevők túlzottan agresszív módon viselkednek, politikai, etikai, de akár nyelvhasználati szempontból is megsértik a „netikettet”

Évek óta folytatott megfigyeléseink azt támasztják alá, hogy sok topiknak, de egyes chatsatornáknak is általában többé-kevésbé állandó és azonosítható résztvevői vannak, a partnerek ismerik egymás korábbi hozzászólásait, hivatkoznak, utalnak rájuk. Ez a megfigyelés azért érdemel figyelmet, mert azt jelzi, hogy van egy aktív, rendszeresen csevegő, erre sok időt, energiát és pénzt (!<sup>21</sup>) fordító csevegő a magyar társadalom behálózott részében.

## FÓRUMOK ÉS TOPIKOK

A topikok természetüknél fogva tematikusan korlátozottak, ha valaki jelentős mértékben eltérne a témától (off-topik), a többiek általában rendreutasítják. A topikoknál jól megfigyelhető, hogy gyakran kialakulnak saját kommunikatív normák, ezeket reflexív módon megvitatják, megszegésüket kollektíve szankcionálják. Hosszabb ideje fennálló topikok esetében az egyre szorosabbá szövődő kollektív hálózati kapcsolatokról gyakran alakul ki kollektív személyre szóló kapcsolat, gyakran offline közösség is. A résztvevők online megegyeznek személyes találkozásokban, és innentől kezdve a kapcsolattartás nemcsak az interneten, hanem személyes klubtalálkozók formájában is zajlik.<sup>22</sup> Jellemző erre a kommunikációs helyzetre az, hogy végig megőrzi nyilvános jellegét, a találkozók is általában nyilvánosan hozzáférhetők, az internetes fórumon helyük és idejük közzé van téve.

A **vitafórumokban, topikokban** zajló csevegéseknek jól leírható jellegzetességei vannak.

- A topikoknak van saját történetük. A megszólalások időrendben követik egymást, az időkoordinátákat tipológiailag jelzik, sőt gyakran a topik úgy van megformázva, hogy még azt is jelölik, hogy egy-egy hozzászólás éppen milyen korábbi hozzászólásra reagál. Ezekből következően a topikok tehát egyrészt lineáris rendben (időrendben) helyezkednek el, történeti fejlődésük visszakereshető, nyomon követhető. A legtöbb weblap még azt is lehetővé teszi technikailag, hogy előre vagy visszafelé rendezett idősorrendben is olvashatóak legyenek a hozzászólások. A legtöbb topiknak azonban nemcsak az időrendi, lineáris struktúrája követhető nyomon, hanem az egy tematikus, az interakciókat követő bonyolultabb, elágazásos, kereszttartás szerkezetük is, abból következően, hogy a különböző résztvevők mikor, milyen altémában, milyen más résztvevőkre hivatkozva, vagy velük vitatkozva szólalnak meg. Ezek az ágszerkezetek visszakövethetők azoknál a topikoknál, amelyek technikailag úgy vannak megszerkesztve, hogy az egymásra utaló megszólalásokat jelzik.<sup>23</sup>
- Az új résztvevőktől általában, éppen a könnyű hozzáférhetőség miatt, elvárják a topik történetének ismeretét. Ha valaki a hozzászólásában ezt az íratlan szabályt nem

veszi figyelembe, rendreutasítják, gyakran a gondolat eredeti „tulajdonosa” jelzi, hogy ő az adott témát korábban már megírta. A résztvevők lustaságnak, az érdeklődés hiányának tekintik, ha egy újonnan bekapcsolódó résztvevő nem olvassa végig a topik összes korábbi megszólalását, számukra ez azt jelzi, hogy az új résztvevő nem igazi „elkötelezettje” a témának, amelynek ők komoly résztvevői, hiszen gyakran hosszú kommunikációs múlt, sok online írással és olvasással eltöltött idő garantálja „érintettségüket”. Lásd például az Origo fórumán a „Judapest” témát, amely 2002-ben, a választások napján indult. Elindítója egy batik nevű elkeseredett Fidesz-drukker volt, aki a választások elvesztése fölött érzett bánatában Budapest és a budapesti „bal-lib” szavazókon mocskolódással, zsidózással stb. töltötte ki haragját. A topik 2002. április 22. óta (több-kevesebb intenzitással) folyik, jelenleg mintegy 5000 hozzászólásnál tart.

- A fórumokon és topikokban nincs állandó jelenlét, de a résztvevők rendszeresen visszalátogatnak a topikokba. Emiatt, valamint annak következtében, hogy az éppen online található partnerek is szakaszosan frissítik a képernyőjükön megjelenő vitát,<sup>24</sup> az interakciók időben eltolód(hat)nak, a kommunikáció tehát nem teljesen szinkrón és online. Éppen ebből következően a kommunikációnak meglehetősen komplex struktúrája alakulhat ki a vitafórumokon, ahol egy-egy beszélő több más partnerhez is szólhat. Egy-egy megszólalás gyakran különböző témakévéket tartalmaz, különböző korábban megszólalt partnerekhez szól, az interakciók több szálon futhatnak, változatos altémák mentén: ez a szerkezet face to face beszédhelyzetben csekély eséllyel jöhet csak létre.
  - A topikban folyó viták során gyakoriak a koalíciós ajánlatok, anaforikus visszautalások, egymásra, esetleg a „nagyobb tekintélyű” topikgazdára való utalások, hivatkozások. A koalíciók, a másokra való hivatkozások a vitában a saját pozíció megerősítését célozzák.
  - A hálózati diskurzusra, csakúgy, mint más interakciós formákra is, jellemző a kommunikációs tőke gyűjtése: a fórumon zajló kommunikációban való részvétel, a saját hozzászólások sikere, támogatottsága mintegy befektetéseként funkcionálnak, az elért sikerek lehetővé teszik egy sajátos kommunikációs tőke összegyűjtését. Mindezek nagymértékben befolyásolják a hálózati interakció tétjét, vagyis az egyes résztvevőknek a topik történetében, menetében játszott szerepét és a csoportban, a kialakuló kommunikációs közösségben elfoglalt pozícióját.
  - A résztvevők, különösen vitás esetekben vagy konfliktusok közepette, rákényszerülnek arra, hogy maguk is részt vegyenek az adott topikban érvényesnek tartott kommunikációs normák, saját szabályok kialakításában. Viták folynak magáról a vitáról, és arról, hogyan kell vitatkozni. Metaszinten vitát folytatnak a szabályok mibenlétéről, érvényességéről, be nem tartásáról, és a résztvevők élhetnek másokkal szemben bizonyítási, érvelési igénnyel, vagy akár szankciókkal, amelyek a rendreutasítástól a bojkottáláson és izoláláson keresztül a kizárásig terjedhetnek.
- Az esettanulmányokban erre több példa is található. Ilyen a „Jóbarátok” topikban az 1000. hozzászólásra tett igénybejelentés a topikgazda részéről, de a politikai témájú topikokban gyakran előforduló zsidózás, cigányozás, vagy éppen az alpári nyelvhasználat stb. kapcsán is megfigyelhető a normadiszkurzus.
- A viták során a résztvevők között különböző kisebb csoportok kialakulása figyelhető meg. Igen gyakori a világnézeti, politikai különbségek szerinti csoportképződés.



A résztvevők eközben gyakran nyilvános vitát folytatnak a jelentéstulajdonításról és a szándéktulajdonításról, egyes hozzászólások jelentéséről, rejtett értelméről. Tulajdonképpen ilyenkor egy metaszintű interpretációs vita folyik, amelyben a résztvevők egy-egy hozzászóló álláspontját, indíttatását, motivációját akarják kikövetkeztetni. A viták, témától és résztvevőktől függően, néha igen hevesek, amelyben a beszélők gyakran a többiekéről mannheimi értelemben vett hamis tudatot tételeznek. Viselkedésük agonisztikus, versengő: a vitát zérus értékű játszmának tekintik, ahol vagy ők győznek (meggyőzik, kizárják, leradírozzák az ellenfelet), vagy ők maradnak alul és az ellenfél győz.

- A hálózati csevegésnek a fórumokon jellegzetes formai jegyei is vannak. Éppen késleltetett aszinkrón interakciós voltából következően átmenetet alkot a beszélt és az írott kommunikáció között. Kevésbé spontán, mint a beszélt interakció: nincs egymás szavába vágás, a felkészülés, a megírás és az elküldés között van vagy lehet időkülönbség, tehát van alkalma a beszélőnek arra, hogy gondolatait megfelelő formába öntse. És éppen mivel az egyes megszólalások visszakereshetőek és felidézhetőek, ezért nagyobb pontosságra és szabatoságra törekszenek a résztvevők, mint egy egyszerű face to face beszédhelyzetben, vagy az internetes vagy mobil chatroomokban. Így a fórumok, topikok hozzászólásainak szerkezete komplexebb, felépítettebb, mint egy személyközi face2face beszédé, és természetesen kidolgozottabb, mint a chat-szobáké, hiszen több idővel, hosszabb rákészülési, tervezési, kivitelezési idővel rendelkeznek. De még így is megfigyelhető, hogy egy már elküldött fórumos hozzászólást egy következő hozzászólásban javít, helyesbít egy csevegő.

**Level** [adatok](#) | [üzenet](#)

[válasz](#) | 2004.12.23. 21:18

szia Elizabette és Amaz

nem tudom magamban tartani, hogy mily igaztalannak érzem, hogy Demszky az adriai villája miatt bukik és nem azért amit 14 évig vétet a fQváros ellen

off

kellemes Ünnepeket

minden forumtársunknak

és kutyapiszok mentes BUÉK

2788.

**level** [adatok](#) | [üzenet](#)

[válasz](#) | 2004.12.24. 09:08

Vétett

2790.0

előzmény: level 2004.12.23. 21:18

A topikokkal és a fórumokkal szemben a **chat**, az **online csevegés** sokkal szorosabb időkorlátokkal működik. Ezekben a csevegőszobákban még erőteljesebben tetten érhető az interakciós szükségletek léte, az erős kommunikációs késztetés, hiszen e chatroomokban nincsenek előre meghatározott témák, ide általában nem a közös érdeklődés, hanem a társkeresés, a beszélgetés vágya vonzza a résztvevőket. Különösen jellemző ez a WAP-os mobilchatekre, mivel az ezekben a csevegésekben való részvétel kemény időbeli, anyagi és

energiabefektetést igényel. WAP-on folytatott csevegéseim során (777 sms) a költségekre vonatkozó kérdéseimre több csevegőpartnerem nem akart, vagy csak hosszas unszolás után volt hajlandó válaszolni.

- A WAP-os chatekben a résztvevők nagy része elsősorban kapcsolatkeresési szándékkal lép be a csevegésbe. Közöttük azonban két jelentősen különböző csoport különíthető el. A chatroom kemény magjához tartozók gyakran vannak jelen online, ők a törzstagok. Fontos számukra egymás azonosításának lehetősége. Általában ugyanazzal a névvel lépnek be, saját nickjüket féltékenyen őrzik, mindenfajta névbitorlást szabályszegésnek tekintenek. A gyakori jelenlét következtében kialakulnak baráti kapcsolatok, a belépő többi törzstagot régi ismerősként üdvözik. Az is gyakran előfordul, hogy nick szerint keresik egymást az ismerősök.
- A WAP-on vagy más internetes csevegőszobákban chatelők egy másik csoportja azonban nem állandó résztvevő, és a többiekkel nem ismerik egymást. Feltételezhetően többen vannak azok, akik ellenőrizetlen **identitásokat teremtenek** maguknak, alkalmanként más és más néven lépnek be.
- A chatroomokban megvallott identítások a legkevésbé ellenőrizhetők. Az azonos csevegőcsatornán gyakran vagy rendszeresen megjelenő résztvevőknek persze stabil identitással kell rendelkezniük, úgy is mondhatjuk, hogy cyberidentitásuk longitudinális, szemben az alkalmi résztvevőkkel, vagy az identitásváltogatókkal, akik a már említett identitásjátékok alanyai. Nem megkerülhető azonban annak a megfigyelésnek a hangsúlyos megemlítése, hogy a legtöbb chatelő (mindkét csoportban) azt állítja magáról, hogy fiatal, és szinte mind párkereső. Ennek megfelelően a témák is sokkal korlátozottabbak, legtöbbször a bulikról, hétfégi programok egyeztetéséről szólnak.
- A chaten nincs határozott **topik**, ebben ismét jelentős az eltérés az internetes csevegésekhez képest. A WAP-os chaten a megfigyelhető **legfőbb téma** a párkeresés, a bulik, koncertek és gyakran a szexualitás. A legtöbben azért pontosítják belépésükkor a nem/kor/lax paramétereket, mert eleve eszerint keresnek partnert. Ilyenkor persze gyakori a nemi vonzalmak bejelentése is. A szexualitás a chaten néha „zajként”, zavarkeltésként jelenik meg. Miközben egyesek beszélgetnek, mások tabudöntőgető módon saját szexuális vágyaik témáját próbálják ráerőltetni a csevegőszobában jelen levőkre. Ezért sok a trágár és szexi szöveg. Ezek a stratégiák ritkán sikeresek, a többiek vagy teljesen figyelmen kívül hagyják e témabejelentési igényeket, vagy ironikus megjegyzésekkel válaszolnak. A témák között néha előfordulnak súlyos és komoly témák is (pályaválasztás, lelkiségély-kérés, mobiltelefonok és szolgáltatók közti különbségek megvitatása stb.)

Néhányszor sikerült olyan WAP-os csevegéseket is regisztrálni (persze nem az esti „főidőben”), amikor komoly kérdésekről csevegtek a résztvevők. Egy érettségi előtt álló lány osztotta meg pályaválasztási gondjait a többi csevegővel, akik néhány hasznos ötletet, tanácsot is adtak neki. Máskor a mobiltelefonok típusainak előnyeiről és hátrányairól volt szó.

- Az internetes beszélgetőforumokhoz képest jelentős eltérés az is, hogy a WAP-os chatben sokkal ritkábbak a **politikai** témájú beszélgetések. Néhány politikai tárgyú nicken kívül szinte alig van reakció az éppen zajló hírekre, eseményekre, bár a politikai szélsőségek kiszűrése itt is jellemző.<sup>25</sup>

A Westel chatszobában a nevek kapcsán volt ilyen vita: *dr. torgyán* nevű résztvevőt felszólították neve megváltoztatására, és erre különböző indokokat is közöltek. Egy többször is

„hitlerke” nicken bejelentkező beszélőt pedig többször és többen is távozásra szólítottak fel. A hosszabb vitafórumokon inkább a hangoztatott vélemény vált ki szankciókat, kevésbé a névválasztás.

- A chaten a fő forgalom este vagy éjjel zajlik, ilyenkor sokan vannak jelen online. Előszörban a gyorsan billentyűző, egymással beszélgető törzstagok jutnak ilyenkor szóhoz, a többieknek harcolniuk kell a megszólalás lehetőségéért, és főleg azért, hogy valaki szóba is álljon velük. A törzstársaság tagjai általában inkább egymással beszélnek, a megszólalásuk elején jelzik, kihez szólnak. Az alkalmi csevegők többszöri köszönéssel, új témák felvetésével, agresszív viselkedéssel, ismerkedési kérésekkel próbálják felhívni magukra a figyelmet.

SUN: lia, pesti vagy?

DOK: Szia sun!

CIC: van itt valaki meleg?

DOK: szia, lia!

WAP: kéne 2 koncertjegy az illésre

BVL: JÖN VALAKI A SZIGETRE SZOMB?

DOK: szia wap

- Ugyancsak jelentős a csendben figyelő „kukkolók” száma, akikről csak bejelentkezésük pillanatában értesülnek a többiek. Napközben, délelőttönként és kora délután kevesen vannak a csevegőszobában, ám még ezek nagy része is csak passzív figyelő. Pedig ilyenkor könnyű szóhoz jutni, vannak hosszú percek, negyedórák, amikor senki nem beszél. A rendszertelen chatelők este, csúcsidőben alig tudnak szóhoz jutni. A törzstagok egymással való kommunikációja és saját pötyögtetési sebességük következtében általában kiszorulnak a beszélgetésekből. Az este, éjszaka csendben figyelők jóval többen vannak, mint az aktív beszélők. Ezt a WAP-ra jellemző belépési és kilépési jelzésekből jól nyomon lehet követni. Ezek a csevegők valószínűleg vagy nem jutnak szóhoz a gyorsan zajló beszélgetések miatt, vagy valamilyen őket érdeklő témára, személyre, alkalomra várnak.<sup>26</sup>

Arra nem sikerült magyarázatot kapnunk a csendben kukkolóktól, hogy a napközbeni csendes időszakokban, amikor online vannak, miért nem szólalnak meg, és miért várokoznak. Csak gyanítható, hogy ezek egy része nem mobiltelefonon, hanem ingyenes internetvonalon kapcsolódik a chatre, és esetleg közben más honlapokat is nézeget.

- Az új belépők gyakran azzal a stratégiával próbálják felhívni magukra a figyelmet, hogy köszönnék, esetleg többször is. Igen jellemző, hogy egyes kiválasztott, a törzstagcsoportba tartozó beszélőknek név szerint is köszönnék, majd várják a visszaköszönést (lásd fent). A visszaköszönés már azt jelzi, hogy észrevették őket. Az észrevett új embertől aztán esetleg megkérdezik, hogy ki ő. A **bemutatkozás alapja** szinte egyértelműen a nem, a kor és a lakhely, (ha valaki ezeket nem adja meg magától, megkapja az obligát kérdést: nem/kor/lax). Ezután, ha az illető érdekesnek tűnik további kapcsolat számára, akkor megkérdezik tőle testméreteit (!), majd esetleg a foglalkozását. A WAP-os csevegésnek ez a kommunikációs koreográfiája egyáltalán nem jelenik meg az internetes beszélgetőfórumokon, és jól jelzi, hogy a WAP-os csevegés legfőbb funkciója a társkeresés, (szexuális) partnerkeresés. Ezért is fontos a lax kérdésre való válasz, hiszen az ilyen módon egymásra találó partnerek a továbbiakban személyesen is találkozni akarnak. A személyes találkozási lehetőségeket már sokkal szigorúbban korlátozza a valódi fizikai hely, mint a cybertér a csevegést.

– A chaten a legtöbben **diádbeszélgetéseket** folytatnak, bár néha mással is beszédbe elegyednek közben. Az is gyakran előfordul, hogy védelmezik a diád határait, és rászólnak arra a harmadik személyre, aki a diád egyik tagját megszólítja. Sikeresen alakuló diádbeszélgetések során gyakran megfigyelhető, hogy a nyilvánosság, a mások számára is korlátlan hozzáférhetőség zavarni kezdi a csevegő partnereket, és visszavonulnak a nyilvánosságtól (ilyenkor hasznos a különszoba az internetes csevegőcsatornákon!). A WAP-os kapcsolatban ez csak úgy oldható meg, hogy elkérik egymás mobiltelefonszámát, és SMS-ezni vagy mobiltelefonálni kezdenek. A chatroomokban kialakult kommunikációs etika része az, hogy az ilyenkor rövid ideig nyilvánossá váló mobilszámot csak a címzett használhatja. Az ezzel való visszaélést szigorúan szankcionálni szokták a csevegők. Mind a diádok kialakulása, mind pedig a mobilszámok rövid nyilvánosságra hozása a WAP-os chatnek a jellemzője, internetfórumokon egyik sem jellemző, mert erre a funkcióra hatékonyan használható az e-mail.

## HÁLÓZATI CSEVEGÉS: SZÓBAN ÉS ÍRÁSBAN

A fórumokon, az interneten és a WAP-os chatroomokban folytatott csevegéseknek vannak hasonló és eltérő jellegzetességei. Bár mindkét chatforma online jellegénél fogva nagyon időkorlátos, a WAP-os csevegés rendkívül gyors mozgása komoly szakértelmet feltételez, gyors pötyögtetési sebességet, találékony rövidítési technikát és jó szemeket. A gyakorlott sms-ezők jobb teljesítményt nyújtanak a chatroomokban is, hiszen „rááll a kezük a billentyűkre”, vagyis például hüvelykujjal írnak, már beidegzetten „tudják”, hogy egyes betűk, számok vagy jelek leírásához melyik gombot hányszor kell lenyomni (ez az internethasználatnál nem releváns!). A gyakori sms-használók azért is jobb teljesítményt képesek elérni a WAP-os csevegésben, mert hozzá vannak szokva a rövid üzenethez (SMS: 160 karakter, WAP-chat: 30 karakter), és jól ismerik és használják az sms-rövidítéseket.<sup>27</sup>

Az interneten való írott online csevegés a WAP-hoz képest valamivel lassabb, bár a gyorsaság, a rövidítés, a begyakorolt billentyűkezelés itt is erősen befolyásolja a teljesítményeket. Fiatalok, tinédzserek csevegését vizsgálva azt lehet megfigyelni, hogy egyszerre több beszélgetést is folytatnak diádokban. Különböző csevegőcsatornák (pl. MSN, Skype stb.) jelzik, hogy a csevegő partnerek közül kik vannak online állapotban, így az egyszerre megnyitott számos „ablakon” keresztül, azokat villámgyorsan váltogatva képesek egyszerre tucatnyi kommunikációs kapcsolatban is részt venni exkluzív módon, mások számára nem hozzáférhetően. Az egyes csevegőcsatornák arra is lehetőséget adnak, hogy elzárkózzanak, foglaltat jelentsenek a nemkívánatos partner felé. Erre több lehetőség is létezik: fel sem vesz egyes csevegéskérő partnereket a saját személyes listájára, letilt olyan partnereket, akikkel meg akarja szakítani a kapcsolatot, vagy csak éppen „foglalt”, „dolgozik”, „nincs a gépnél” stb. címkékel jeleníti meg magát egy adott pillanatban.

A legtöbb internetes csevegőcsatorna lehetőséget teremt nyilvánosan fogható csevegésre (ICQ, mICR), de arra is, hogy egyes partnerek nem nyilvános külön „szobákba” vonuljanak, ezáltal csevegésük mások számára hozzá nem férhetővé válik.

Természetesen ezeknek a csevegéseknek nem írott változatai is gyorsan terjednek a technikai lehetőségek megjelenésével. Az írott csevegés mellett ma már könnyen megvalósítható az interneten folytatott, mikrofonnal, hangszóróval segített orális csevegés, az MMS a környezet azonnali bemutatását teszi lehetővé, az online webkamerák pedig a telefonnál is felhasználóbarátabbá teszik a csevegést, legjobban közelítve a face to face kommunikációhoz, azzal a különbséggel, hogy a beszélgetőpartnerek nem ugyanabban a fizikai térben vannak, mivel a mediáció a cybertérben teszi lehetővé számukra egymás vizuális és auditív-orális megközelítését. Ezzel a technikával már a beszédet kísérő nyelven kívüli jelek közvetítésére is lehetőség nyílik. A legtöbb felhasználó szerint azonban az a legnagyobb vonzerő, hogy megtakarítható az írásbeli erőfeszítés, hiszen telefonhoz hasonló közvetett (mediatizált), de orális kommunikációt tesz lehetővé.

Már az írott csevegésnél, a chatroomokban, az e-mailben és az sms-nél is érzékelhetővé vált, mennyire fontos a beszélgetőpartnerek számára az érzelmek, az emóciók megjelenítése. A billentyűs eszközökkel létrehozott egyszerű smileyk, a színes, mozgó, humoros stb. emotikonok mellett az új vizualitásban visszatérnek tehát a face to face kommunikáció jól megszokott eszközei is (mimika, gesztusok, hangszín stb.). Mindkét fajta érzelmi kommunikáció általános elterjedtsége ugyanakkor azt jelzi, mennyire fontosak ezek az emocionális jelzők, amelyekkel kommunikációs aktusainkat kísérjük, és amelyeknek igen fontos szerepük van az értelmezésben. Nem véletlen, hogy az írásjelekkel is ezeknek a jelzése jelent meg leghamarabb, akár rövidítésekkel (pl. angolul lol: laughing out loudly, franciául: mdr: mort de rire), akár újonnan feltalált jelekkel (pl. ☺, :-(((, ;-)) stb.), majd később az internetről letölthető ábráskákkal.

## A CSEVEGÉS NYELVI ÉS DISKURZÍV JELLEMZŐI

Mint erről már fentebb szó esett, a csevegésekben a résztvevők a gyors, könnyű kifejezésmódot, a hatékony kommunikációt keresik. A WAP-technológia azon jellegzetessége, hogy a szöveg elszáll, hogy a megírt szöveg nem visszakereshető, még keményebb időkorlátot jelent a részvétel és a követés tekintetében, és befolyásolja a WAP-os csevegés nyelvi és egyéb diskurzív jellegzetességeit is. A tervezési és kivitelezési periódus összecsúszása az internetes csevegéshez képest jobban a beszélt nyelvi helyzethez közelíti a chatroomokban, és különösen a WAP-on zajló csevegést. Használathoz már **speciális kompetenciák** szükségeltetnek, különösen, ha a csevegő nem akarja elszalasztani a kijelzőn gyorsan cikázó üzeneteket, sőt maga is üzeni szeretne. E kompetenciák közé tartozik a gyors billentyűzés képessége, a rövidítések és különböző ikonikus jelek ismerete és a különböző emocionális jelzések technikailag nem könnyű használata.

A csevegésre meglehetősen jellemző a **megszólítás** hiánya. Mivel a kommunikációs aktusok nyilvánosak, mindenkire szól, így a megszólítás meglehetősen fölösleges, és így elmaradhat. Akkor jellemző a megszólítás használata, ha a beszélő egyes kiválasztott partnerekhez beszél, különösen diádok esetében. Ilyenkor előfordul a becéző, kedveskedő megszólítás, a név rövidítése, néha kiforgatása, gyakori az angol megszólítás is. Általában elmondható, hogy a megszólítás funkcionális: azt jelzi, kihez szól, kinek válaszol a beszélő.

A csevegésből való kilépésnél gyakori a **búcsúzás** elmaradása is, pedig ennek fontos kommunikációs funkciója volna, hiszen csak a kommunikációs aktivitásból látható, hogy valaki jelen van-e a csevegőszobában. Mégis, a legtöbb csevegő egyszerűen csak kilép a diskurzusból. Azok búcsúznak, akik diádokban vagy más szorosabb kapcsolatokban vettek részt. Ilyenkor a partnerek kis idő múltán kipróbálják, hogy az elbúcsúzott partner valóban kilépett-e (újra hozzászólnak). A búcsúzáskor gyakori az érzelmek kifejezése.

A csevegések különböző típusaira a közvetlen, familiáris **beszédmód** a jellemző, bár megfigyelhető, hogy az időben állandóbbnak tekinthető fórumokon a beszédmód és a nyelvhasználat gondosabb, mint az online chatekben. Igen gyakori a tegezés, és csak az elhatárolódás, az egyet nem értés jelölésére használják megkülönböztető markerként a magázást. Egyébként magázást csak ritkán találunk: például széles nyilvánosságnak szóló felhívásoknál, komoly, a közt érintő témáknál.<sup>28</sup> A csevegő beszédmódra rendkívül jellemző az emotív nyelvhasználat, az erős érzelmek jelzése, és persze a különböző fajta tabudöntögetések (szexuális, trágár kifejezések stb.)

Igen különböző a csevegések **terjedelme**, a témától, a kapcsolat formájától, intenzitásától, gyakoriságától függően nagy a variabilitás. A hosszú mondanivaló általában más interakciós csatornát követel meg, hosszú szövegeket inkább e-mailben, csatolt file-ban küldenek egymásnak a partnerek.<sup>29</sup>

A hálózati kommunikáció mindegyik típusánál problémát jelent a **kódolás módja**. Bár mind a számítógépes, mind a mobiltelefonos technológia ma már lehetővé teszi az ékezetes, szabályos, írásjelekkel ellátott írás használatát, igen gyakori az ékezet hiánya a különböző szabványok miatt.<sup>30</sup> Fontos tényező ebből a szempontból a mobiltelefonok kezeléséből származó korlátozás: bár ezek az eszközök is képesek a különböző karakterek előállítására, sok felhasználó szerint a gyorsabb kommunikáció kedvéért (sms, chat) eltekintenek a pontosságtól. Egyes értelemzavaró esetekben azonban fontos lehet az ékezetek pótolása, ilyenkor egyéni vagy távirat-helyesírással (oe, ue, megkettőzött magánhangzók, külön ékezetek: ’ ’ stb.) próbálják a beszélők áthidalni a problémát.

Mind az internetes, mind a WAP-os chaten folyó beszélgetésekre jellemző, hogy erős az **emocionális** attitűdök jelzésének szükséglete. Éppen a kommunikációs szituáció deiktikus támaszainak hiánya következtében a résztvevők rákényszerülnek az érzelmek, az extra- és paralingvisztikai tényezők speciális jelzésére. Ezért gyakori a különböző emotikonok használata. Igen érdekes és invenciózus az, ahogy egyes beszélők egyéni kódolási módokat alkalmaznak az érzelmek jelölésére (például betűk és írásjelek megsokszorozása a felháborodás vagy a csodálkozás jelölésére), de érzelmek jelölésére szolgálnak a különböző tipográfiai eljárások (nagybetűk, kifejezés előtt és után aláhúzás), és különösen az emotikonok (smileyk stb.) és egyes rövidítések.

Az üzenetek **lexikai** jellegzetességei közt említhetjük meg a szleng és argó kifejezések nagy számát, a keverék nyelvű és idegen szavak, rövidítéscsk használatát. Általánosan jellemző jegy a rövidítés, a kommunikáció gyorsításának szándéka: ezért gyakori a fonetikus írásmód, a szándékos betűkihagyások és általában a rövidítések.

Minden nyelven megfigyelhető a rövidítésnek a grammatikát, a helyesírást felülíró jelenléte. Rövidítés céljából néha speciális jeleket is használnak. Pl. asszem, kor/nem/lax, +Tp, 66ós, vok: vagyok (magyar), asl: age-sex-location, asap: as soon as possible, lol 4U, thx, (ang.), qamem, bocou (fr.) stb.

Az online diskurzusok **szintaxisára** is az jellemző, hogy kevésbé normakövető, mint az írott beszéd. A terjedelmi és időkorlátok miatt gyakoriak a hiányos mondatok. A szöve-

gek megformáltsága gyengébb, mint az írott szövegeknél, általában a spontán beszéd fészületlensége jellemzi őket és a beszéd szokásos redundanciájának hiánya. A tervezés és produkció egyidejűsége következtében kevés és ritka a korrekció, gyakran csak egy új megszólalásban lehet korrigálni a hibákat, félreérthető megfogalmazásokat. A megértést pedig még jobban nehezíthetik a technikai kivitelezés hiányosságai: melléütés stb.

A csevegőszövegek nyelvhasználatára nagyon jellemző a **játékosság, az egyéni innovációk, újítások**.<sup>31</sup> Az egyre bővülő hálózati kommunikációs szokások várhatóan alapvető változásokat fognak hozni a nem hálózati kommunikációs szokásokban is. Már ma is megfigyelhető egyes hálózati kommunikációs nyelvi, helyesírási, rövidítési, nyelvhasználati jellegzetességek terjedése a nem hálózott társadalom kommunikációs aktsaiban is.

## JEGYZETEK

<sup>1</sup> Pl. Wellman, B.: Computer networks as social networks. *Science*, vol. 293, 2031–2034. o., de hozzáférhető: [www.sciencemag.org](http://www.sciencemag.org) internetes oldalon is. Igen érdekes adatok találhatóak a [www.webuse.umd.edu](http://www.webuse.umd.edu) oldalon is, amely különböző nemzetközi kutatásokról szóló beszámolókat tartalmaz.

<sup>2</sup> Lásd Heller, M. – Rényi, Á. (1996): A nyilvános kommunikáció szociológiai modellje. *Jelkép*, 4, 3–21. o. és Heller, M.: Új kommunikációs helyzetek és szükségletek: a hierarchikus nyilvánosságok kialakulása. Nyíri K. (szerk.) (2001): *Mobil információs társadalom* című kötetben. Budapest, MTA Filozófiai Intézete, 31–43. o.

<sup>3</sup> Heller–Rényi: 1996. i. m.

<sup>4</sup> Ilyen nézeteket vall például a szakirodalomban a társadalmikontextus-jegyek elmélete (pl. Culnan, M. J. – Markus, M. L.: Information technologies, a Jablin, F. Putnam, L. L., Roberts, K. és Porter, L. [1987] által szerkesztett *Handbook of Organisational Communication* című kötetben. Newbury Park, Sage, 420–443. o. vagy Sproull L., Kisler, S. [1991]: *Connections: New Ways of Working in the Networked Organisation*. Cambridge, MIT Press) és a társadalmi jelenlét elmélet (Rice, R. E. [1987]: Computer-mediated communication and organisational innovation. *Journal of Communication*, 37, 65–94. o. vagy Rice R. E. – Love, G. (1987): Electronic emotion: Socioemotional content in a computer mediated communication network. *Communication Research*, 14, 85–108. o.).

<sup>5</sup> Rheingold, H. (1993): *The Virtual Community: Homesteading on the Electronic Frontier*. Reading, Addison–Wesely, vagy Wellman, B. (1999): *Networks in the Global Village*. Boulder, Westview Press.

<sup>6</sup> Parks, M. R. – Floyd, K.: Making Friends in Cyberspace, megjelent a *Journal of Communication* 46/1-es számában 1996-ban, de hozzáférhető az interneten is: <http://www.ascusc.org/jcmc/vol1/issue4/parks.html>

<sup>7</sup> Lásd erről Heller, M. – Némédi, D. – Rényi, Á. (1990): Vázlat a nyilvánosság-fogalom értelmezéséhez. A Szabó M. által szerkesztett *Tükör által homályosan* című kötetben. Budapest, MTA Társadalomtudományi Intézete, 111–123. o.

<sup>8</sup> Suliweb–Portissimo: *Harry Potter*-verseny és -fórum 2001. 03. 01. és 2001. 10. 05 között, a 168 Óra: *Eltérnek a közvélemény-kutatói adatok a pártok népszerűségéről* című vitafórum 2001. 06. 01. és 06. 13. között, az Index: *Sacra Corona: te akkora gecsi vagy, amilyen a fajtád csak lehet...*, és Index: *Sacra Corona: Kellet [sic!] már egy ilyen film* című vitafórum, az Internetto: *Barátok között* című vitafóruma, az Index: *Judapest, az ország szégyene* 2002. 04. 22. óta máig tartó (2005. június) topikja, „globalizáció” témájú nemzetközi vitafórumok, a Westel chat, IRC, ICQ és MSN beszélgetőfórumok, külföldön élő magyarok internetes vitafórumai: *Fórum, Szalon* (1992, 1994) stb.

<sup>9</sup> Ennek legizgalmasabb magyar példája az általam sokat vizsgált WiW, az ELTE Szociológiai Intézet hallgatói által kreált hálózat, amely nemcsak kapcsolatteremtő, kapcsolattereső, levelezőfunkciókat elégít ki, hanem elsősorban a hálózati kommunikáció jellegzetességeinek kísérleti vizsgálatára alkalmas, hálózati térképek, kapcsolati hálók felderítésére. (A részleteket lásd később.)

<sup>10</sup> A Usenet volt a legelterjedtebb, teljesen egyedülálló formája a társas szervezeteknek. Arra szolgál, hogy üzenetek nagy halmaza egy standard formában mozoghasson egy globális hálózati rendszeren. Végeredményben a Usenetnek, a többi hálózati kommunikációs eszközhöz hasonlóan, nincs központi autoritása, nincs hatalom, amely megszabná a viselkedési formákat és határokat. Legtöbbjük anarchikus felépítésű a szó technikai értelmében, noha van struktúrája és rendje. Mindenki elolvashatja, hozhat létre egyet, vagy csatlakozhat. Akármilyen is a rend, ez egy finom egyensúly a személyes szabadság és a kollektív jó között.

<sup>11</sup> Pléh Csaba a *21. század kommunikációja* című kutatás májusi kötetében megjelent cikkében érintette ezt a kérdést, amikor a közösségeknek a tagjaik megbízhatóságával kapcsolatos szükségletéről írt. Pléh Cs.: *A kognitív architektúra módosulásai és a mai információtechnológia*. Nyíri K. (szerk.) (2001): *Mobil információs társadalom*. Budapest, MTA Filozófiai Intézete, 63–74. o.

<sup>12</sup> Pl. a már említett Parks–Floyd (1996) is.

<sup>13</sup> Az 1. számú esettanulmányban kialakult szabadidős csevegőcsoport tagjai is többször találkoztak személyesen, a Sulinet Harry Potter-vetélkedő legaktívabb résztvevői, köztük a 15 holtversenyés első helyezett még a kilátásba helyezett díjról is lemondott azért, hogy helyette inkább az OM vetélkedő végi találkozózt (szigeti grillpartit) rendezzen.

<sup>14</sup> Habermas, J. (1985): *A kommunikatív cselekvés elmélete*. Budapest, FIFI-SZOFI.

<sup>15</sup> A topik koreográfiájának részletes elemzését lásd a 2. esettanulmányban. Köszönöm Maczelka Judit egykori egyetemi hallgatónak, hogy felhívta a figyelmet erre a fórumra.

<sup>16</sup> Lásd pl. Rabbi tiltakozását a 2. esettanulmányban.

<sup>17</sup> Pl. Bruckman, A (1992): *Identity Workshop: Emergent Social and Psychological Phenomena in Text-based Virtual Reality*. Megtalálható: [media.mit.edu honlapon, a pub/MediaMOO/Papers/identity-workshop](http://media.mit.edu/honlapon_a_pub/MediaMOO/Papers/identity-workshop) alatt.

<sup>18</sup> Ez különösen jellemző a politikai témájú vitákra, lásd pl. Index: *Sacra Corona: te akkora gecí vagy, amilyen a fajtád csak lehet...*, és Index: *Sacra Corona: Kellit [sic!] már egy ilyen film* című vitafórumán zajlott vitákat, ahol jellegzetesen elkülönültek bizonyos politikailag jól definiálható csoportok vitastratégiái.

<sup>19</sup> Ilyen például egy-egy online újság vagy egy portál vitafóruma, ahol a legkülönbözőbb témákról lehet egyszerre csevegni.

<sup>20</sup> Pl. a Suliweb 2001-es Harry Potter-csevegőfóruma, amely a Sulinet online versenyének résztvevői által kialakított több tucat Harry Potterrel kapcsolatos topik gyűjtőhelye.

<sup>21</sup> Különösen a mobilinterneten, a WAP-on csevegők számára jelent ez a tevékenység nagy anyagi megterhelést, de a telefonvonalon internetezők is többször beszámoltak erről a problémáról. Meg kell azonban jegyezni, hogy a megkérdezett csevegők nagy része meglehetősen „szégyenlős” e kérdésben, és nem szívesen nyilatkoznak a költségekről.

<sup>22</sup> Lásd például a Vámos Miklós Baráti Kör vagy a Barátok között internetes fórum klubba alakulásának eseteit.

<sup>23</sup> Lásd például az ELTE-n működő ETR-t (Egységes Tanulmányi Rendszer), amelynek fórumrovata egész pontos visszakereséseket tesz lehetővé, ami különösen a magas résztvevői létszám (közel 2000 egyetemi hallgató, oktatók és adminisztráció) és az ott tárgyalt ügyek sokfélsége miatt nagyon megkönnyíti a kommunikáció követhetőségét, egyes ügyek (pl. hallgatói panaszok, tanácskérések) intézését.

<sup>24</sup> Szemben a WAP-os chattel, amely magától frissül, és könyörtelenül le is törli, és feledésbe meríti a képernyőről kifutó hozzászólásokat. Ezért a WAP-os chat időkorlátai jóval szigorúbbak, az interakció sokkal pergőbb, mint az internetes chateken és fórumokon.

<sup>25</sup> A szélsőséges politikai témájú nickekre szoktak negatív véleményekkel reagálni.

<sup>26</sup> Esetleg mind csendben részt vevő, megfigyelést folytató kommunikációkutatók (!?).

<sup>27</sup> Pl. 5let, 7fő, qya stb. Erről lásd később.

<sup>28</sup> Pl. tiltakozó akciók, tüntetések szervezésénél.

<sup>29</sup> A legrövidebb e-mail pedig a tárgyban megjelölt üzenet, amikor a szövegtestet el is hagyják.

<sup>30</sup> Nem mindig tudja a beszélő, hogy partnerének gépe lehetővé teszi-e a megfelelő karakterek megjelenítését. Többen pedig az így kialakult megszokásra hivatkoztak az ékezetek elhagyása esetén.

<sup>31</sup> Érdeemes lenne longitudinális vizsgálatokat végezni annak megállapítására, vajon előidéznek-e nyelvi változásokat a hálózati kommunikációból származó újítások. Itt kell megjegyezni, hogy már léteznek angol sms-rövidítési szótárak.



Tölgyesi János

# CALL CENTER MUNKAHELYEK MISKOLCON ÉS ÓZDON. EGY EURÓPAI UNIÓS PROJEKT TÖRTÉNETE

*Esettanulmány*

## ÖSSZEFOGLALÓ

Az informatikai tudás elterjedésének egy sajátos, komplex folyamatáról ad számot ez a dolgozat. Esettanulmány formájában dokumentálja egy európai uniós projekt megvalósítási munkáit, amelynek keretében Miskolcon és Ózdon 15 mozgássérült munkavállaló számára teremtettek meg valamiféle „high tech” munkahelyet az internetre épülő ún. call centerek formájában. Maga a projekt több szempontból is rendhagyó volt, úgy tűnt, hogy minden körülmény – beleértve a résztvevők felkészültségét is – garantálta, hogy sikeres legyen a munka. A befejezés előtt néhány hónappal ugyan váratlan technikai problémák léptek fel, amelyek megoldása a projekt szigorú keretei között – különösen annak lezáró fázisában – megoldhatatlannak tűnt, de ez a projekt egészét nem hiúsította meg.

A két helyszínen megteremtődtek a munkahelyek és a folyamatos munkavégzés feltételei, és a mozgássérült munkavállalók megkapták a folyamatos munkavégzéshez szükséges kiképzést. A kiképzés egyéves oktatási és gyakorlási időszakból állt, amelynek során a korábban számítógépekkel és az internettel egyáltalán nem foglalkozó, többségükben leszázalékolt férfiak és nők megismerkedtek az informatikai tudás alapjaival, megtanították őket a speciális call center szoftverrendszer kezelésére, valamint az ügyfelekkel való kommunikáció alapvető ismereteire.

2004 nyarán a projekt ünnepélyes átadási ceremóniával befejeződött. Ekkor még sikerült egy nagyobb volumenű munkát is szerezni, ami bizakodó légkört és optimista hangulatot teremtett a következő hónapokra. Őzre azonban ez a munka befejeződött, és nem sikerült újabb megrendelést találni. Ennek elsősorban a potenciális megrendelők sajátos szemléletmódja, mondhatni előítéletes vélekedése volt az oka: a hátrányos helyzetű térségbe telepített, bármennyire is modern munkahelyre bizonyos mértékig rávetül a múltból megmaradt szemléletmód, ami a mozgáskorlátozottak munkavégző képességére, munka-

teljesítményére vonatkozó előítéletekkel párosul. Munka híján a két kis munkakollektíva sorsa bizonytalanra vált. Mindezt tetézték a konzorcium tagvállalkozóinak kiéleződő érdeklentéi. A történet nem zárult le a dolgozat írása idején sem.

A dolgozatban a munkakollektíva szerveződésének folyamatát, a projekt megvalósítására létrejött konzorcium érdekviszonyait, kezdődő érdeklentéit, valamint mindenekelőtt a fentebb említett technikai probléma megoldási kísérleteit dokumentáljuk. A dolgozatban a helyszínek sajátos viszonyaiból következő egyedi tapasztalatokat éppúgy igyekeztünk megfogalmazni, mint az általános tanulságokat, amelyek bármely más, európai uniós projekt esetében is felmerülhetnek és megfogalmazhatók.

\*

## BEVEZETŐ

**E**z az esettanulmány egy európai uniós keretből finanszírozott projekt megvalósítási folyamatáról ad számot, a felmerült különböző problémákról és az ezek megoldására tett, néha újszerű, néha csak tűzoltásszerűen kitalált és bevetett megoldási kísérletekről, az adminisztratív környezettel való folyamatos mérkőzésekről, a mikrotársadalmi körülményekről, indokolatlanul felbukkanó, esetenként a múltból tovább élő makacs előítéletekről, megalapozatlan vélekedésekről, amelyek emberi közösségek sorsát képesek jelentősen befolyásolni.

A projekt másfél éven keresztül folyt, és 2004 nyarán, céljait alapvetően megvalósítva, befejeződött. A projekt fő célja az volt, hogy Miskolcon és Ózdon 15 megváltozott munkaképességű dolgozó számára munkahelyet teremtsen, ún. call center formában. A projekt finanszírozása európai uniós forrásokból, valamint a megvalósításra létrejött konzorcium anyagi hozzájárulásából és saját munkájából történt.

Ennek az esettanulmánynak az ad figyelemre méltó hangsúlyt, hogy olyan munkáról ad részletes beszámolót, amely során úgynevezett hátrányos helyzetű térségben kísérletek meg ugyancsak fokozottan hátrányos helyzetű rétegek képviselőinek munkahelyeket teremteni, olyan térségben, ahol minden apró kísérlet fokozott figyelmet és odafigyelést érdemel. A másik figyelemre méltó vonása a beszámoló középpontjában álló projektnek, hogy az alapvetően a hagyományos nehéziparban foglalkoztatottak, de ma többnyire munkanélküliek seregéből kísérelt meg toborozni tanulásra kész munkavállalókat. Ebben a hagyományos munkakultúra eltűnésével, a korábbi munkatapasztalatok összeomlásával, elértéktelenedésével küszködő társadalmi közegben a legmodernebb, informatikai technológiával dolgozó munkahelyeket kívánt telepíteni, megvalósítani, ennek összes következményével, nehézségével egyetemben.

Előrebocsátva el kell mondani, hogy a projekt sikeres lefuttatásához, a projekt céljaként vállalt két helyszínen megépített ún. call center munkahely létesítéséhez a projektvezető személyében szinte minden garancia, előzetes felkészülés és készség adva volt. A projektvezető

- német származású, de már évtizedek óta Magyarországon élő, a számítógépek alkalmazásával kapcsolatos területeken jártas szakember,
- gazdag német céges és személyes kapcsolatokkal,

- évtizedes tapasztalatokkal a kis vállalkozások innovatív informatikai rendszerekkel való támogatásában,
- nagy gyakorlati érzékkel és készségekkel rendelkezik az apró, hétköznapi, váratlanul felbukkanó technikai természetű problémák megoldásában.

Annak az oka, hogy mégis számos nehézséggel kellett szembenézni még egy évvel a projekt lezárása és ennek a dolgozatnak az írása idején is, jórészt olyan társadalmi vélekedésekből következik, amelyek kívül estek és kívül esnek a projekt megvalósításának hatókörén.

## MÓDSZERTANI LEHETŐSÉGEK ÉS KORLÁTOK

A szerző a projekt mintegy másfél éves megvalósítási időszakából csak a befejezés előtti utolsó 4 hónapban vett részt a munkálatokban. Ebben az időszakban több alkalommal töltött napokat a helyszíneken, Miskolcon és Ózdon. Szerepe a projektvezetővel való régi ismeretség alapján szaktanácsadás és baráti segítségnyújtás volt a projekt végső fázisában felmerült váratlan adatátviteli technikai problémák megoldására. A személyes részvétel azonban alkalmat adott arra is, hogy információkat és dokumentumokat gyűjtson a projekt céljairól, a munka korábbi szakaszairól, a résztvevőkről, valamint a projekt megvalósulása eredményeként foglalkoztatásra kerülő 15 mozgássérült munkavállalóról is.

A szociológiai-módszertani apparátus a részvétel módjából adódott: a helyszínen töltött idő alatt a személyes beszélgetések, ismeretségek, a magnóra, majd digitális formában rögzített interjúk, folyamatos, intenzív elektronikus levelezés, az állandó telefonmegbeszélések és az összegyűjtött dokumentumok lehetőséget adtak arra, hogy a projektvezetővel való folyamatos egyeztetés után egy esettanulmányban összegezze a tapasztalatait.

A szociológiai módszertan részt vevő megfigyelés címszó alatt tárgyalja azoknak az adatgyűjtési módszereknek a jó részét, amelyeket a szerző alkalmazott. A leíró szociológia követelményei szerint a részt vevő megfigyelő amolyan háttérben maradó, szóltan, jegyzetelgető ismeretlen, aki iránt a valóságos szereplőknek nem kell különösebb figyelmet vagy érdeklődést tanúsítaniuk, tudomásul veszik a jelenlétét és a csak nagy vonalakban körvonalazott munkáját, szerepét. Adott esetben azonban ezt a szerepet egyáltalán nem lehetett jól eljátszani.

Egyrészt a helyszínen töltött idő előrehaladtával, az ismeretségek és kompetenciák körvonalazódásával óhatatlanul is olyan elvárások kapcsolódtak a szerző megjelenéséhez és munkájához, amelyeket sajnos nem tudott teljesíteni. A központból, a fővárosból érkezett embert egy ilyen kicsiny, formálódó közösségben eleve felruháznak bizonyos képességekkel, olyan lehetőségekkel, amikről feltételezik, hogy a távoli központban mindenki számára adottak. Még inkább igaz ez akkor, amikor egy olyan nagy presztízsű, de alapjában ismeretlen intézmény képviselőjében kell megjelenni és a napi tevékenységbe bekapcsolódní, mint amilyen a Magyar Tudományos Akadémia. A napi munka során óhatatlanul kiderült, hogy a feladat megoldásában részt vevők többsége számára teljesen ismeretlen problémákról esik szó, olyan nyelvezet használatával, amelyet szinte egyáltalán nem tudnak követni, ez ugyancsak presztízst, de elvárásokat is indukál, többnyire olyanokat, amelyeket szintén nem lehet teljesíteni. Mindezek önmagukban is megkérdőjelezhetik a kívül-

álló, ún. szenvtelen megfigyelő szerepét és a munkája eredményeként készült elemzés hitelét.

Másrészt szembe kell nézni a tényvel is, hogy a szerző nem tudott a leíró szociológia előírásainak megfelelő elfogulatlan szemlélőnek megmaradni a projektben való részvétel során. Amikor ugyanis kiderült, hogy a helyi érdekviszonyok és a munkát kínáló partnerek érdekviszonyai és előítéletekkel terhes vélekedései nyomán a megszűnés szélére került a létrejött két közösség, a szerző is elszegődött önkéntesnek a projektvezető mellé, hogy segítsen, ha nagyon kis mértékben is, a kis munkaközösség talpon maradásában. Ettől a perctől kezdve fontosabbá vált számára ez a fajta segítő tevékenység, mint a dokumentálás és az adatgyűjtés, a tudományos igényű beszámoló készítése.

A szociológiai módszerekkel dolgozó kommunikációkutató gyakorlatában csak ritkán adódik alkalom arra, hogy olyan érdekes és intenzív terepmunkában vehessen részt, amikor rövid időszakra sűrítve tanulmányozhatja egy-egy társadalmi jelenség kibontakozását, egy kis közösség, adott esetben mozgássérültekből válogatott, a betanítás során tovább szelektálódó munkaközösség kialakulását, fejlődését és sorsát. A projekt megvalósítása során ezeknek a munkakollektíváknak az összeválogatása, megszervezése, kiképezése, betanítása és begyakorlata egy időben zajlott a tényleges fizikai munkahelyek kialakításával és létrehozásával. A szerző arra nem tudott vállalkozni, hogy a különféle megközelítéseket, problémavetületeket egyforma hangsúllyal és teljes részletességgel kövesse nyomon és dokumentálja. A projekt életciklusa egészének szempontjából a szerző részvétele e projektben csak rövid időszakot jelentett. A korábbi időszakról, valamint a párhuzamos munkákról és problémákról beszélgetések, interjúk segítségével kapott képet.

A projekt egészének életciklusában négy jelentős szakasz különíthető el:

*a)* A projekt életének kezdeti szakaszára inkább az adminisztratív keretekkel, lehetőségekkel és korlátokkal való megismerkedés volt jellemző, az állami felügyelő szervezettel való kapcsolat keresése és az ezzel kapcsolatos nehézségek leküzdése, amelyek utólag a projektvezető rövid beszámolójában kerültek rögzítésre. Ennek a beszámolónak az alapján készített összefoglaló itt is olvasható.

*b)* A projekt életének lényeges szakaszát tette ki a már összeválogatott, együvé toborzott két munkakollektíva betanítása, kiképzése. Ezt a projekt megvalósítására létrejött konzorcium egyik tagszervezete, egy, az informatikai képzésben jártas és évek óta e téren tevékenykedő kft. végezte, a projektvezető jelentős részvétele és irányítása, oktatási tevékenysége mellett. Utólag visszatekintve valószínűleg ez az időszak volt a leginkább optimista, bizakodó hangulatú, az új ismeretanyag, a számítógép-használat és az internet használatának részletes megismerése jelentette a résztvevők számára a legtöbb élményt és a későbbiekben is hasznosítható ismereteket, tudásanyagot.

*c)* A projekt munkálatainak finisében az adatátviteli vonalak végső szakaszának kiépítése körüli technikai nehézségek jelentették a fő tevékenységi területet. Ezzel párhuzamosan a kiképzett két munkacsoport már amolyan tesztüzemben dolgozott, illetve próbatevékenységet végzett, mintegy modellezve a tényleges munkát, a munkahelyen való teljes idejű résztvételt. Ekkor formálódtak ki az egyes résztvevők szerepkörei, kiválasztódtak a csoportokban bizonyos feladatokért felelősek, informális vezetőegénységek, kezdett kialakulni a két helyszín egymáshoz való viszonya, a kommunikációs lehetőségek és a napi munkához,

együttműködéshez szükséges kapcsolatok stb. Ennek az időszaknak a lezárása volt egy átadási ünnepség, amely mind a két helyszínen zajlott.

Az átadási ünnepség résztvevői a két város vezetői, valamint a terület országgyűlési képviselője voltak, de jöttek vendégek a fővárosból, illetve a Német Szövetségi Köztársaság nagykövetségének egyik képviselője is megjelent, akinek szinkrontolmácsolással prezentálták az események menetét. Az eseményeket a két helyszínen a két kollektíva által megszervezett és elkészített fogadás kísérte, a programnak része volt egy külön helyszínen megrendezett szakmai előadás is a call center munkahelyek mögött húzódó informatikai rendszerek mélyebb ismertetésével és élő bemutatójával.

Ezt az időszakot és a következő, most már nyugalmasabb, a napi munkával telő néhány hónapot az tette még érdekesebbé és perspektivikusabbá, hogy sikerült egy jelentős volumenű munkát szerezni, ami tényleges tevékenységgel kezdte kitölteni a munkatársak munkahelyen töltött idejét. Kezdték érezni, hogy a hosszú hónapok során megszerzett ismeretek és gyakorlások eredményeként hogyan is fognak tudni helytállni ebben a számukra még mindig idegen, számítógépekkel telezsúfolt munkahelyi környezetben. Ez az időszak a projektvezető számára is újabb kihívást jelentett, a projekt során számtalanszor kellett újabb szakterületen való jártasságának a tanújelét adnia – most újra váltania kellett. A feladat most már nem a számítógép-hálózati technika részleteinek kibogozása, az apró részfeladatok megoldása volt, hanem a munka során felbukkanó szervezés, koordinálás, egyeztetés. A munka jellege eltolódott az ilyen kis cégeknél, gazdasági egységeknél is nélkülözhetetlen menedzseri tevékenység felé. Ugyanakkor a munkatársak most kerültek igazából szembe a bonyolult call center szoftver tényleges lehetőségeinek használatbavételével, az ún. scriptek elkészítésével, módosítási igényével és gyakorlatával. Ennek a munkának a nagy része ugyancsak a projektvezetőre hárult, kiegészítve azzal, hogy a tevékenység egy részét fokozatosan átveszik a frissen előlépett vezetők, megbízott koordinátorok, a projektvezető feladata itt még tovább bővült, ennek az átadásnak, betanításnak a zökkenőmentes elvégzésével, megszervezésével, a vezetők sajátos szerepének kiforrásához nyújtott segítséggel.

*d)* Végül, a 2004-es év őszi–téli időszakában elkövetkezett a projekt utóéletének válságos szakasza, a két munkakollektíva megszűnésének eshetősége. Ezt az idézte elő, hogy az első, több hónapra munkát jelentő megrendelés után nem sikerült újabbakat szerezni. Munka és tartalék erőforrások híján nem volt megoldható a foglalkoztatás és a munkabér fizetése sem. Ebben a válságos időszakban kiéleződtek a konzorcium résztvevőinek különböző érdekein alapuló nézeteltérések. A helyi kft., amely a munkatársak betanítását végezte, most már ebben a munkában nem látott semmilyen perspektívát, és meg akarta szerezni a projekt során beszerzett nagy teljesítményű, új számítógép-állományt, mintegy a saját gépparkja felújításaként, illetve a projektbe befektetett tőkéjének visszaszerzéséeként. Az érdeke egyértelműen a két munkakollektíva megszüntetése volt. A budapesti részt vevő kft. és a projektvezető érdeke az volt, hogy a létrejött értéktermelő egységek életben maradjanak, és munkájuk nyomán termelődjön meg az a jövedelem, amit a projekten dolgozó résztvevők előzetesen befektettek. Ez kényszerítő erővel vetette fel újabb és újabb feladatok, megrendelések szerzését, és ezzel most már ugyancsak sokadszor a projektvezetőtől új jártasságokat, készségeket várt el, egy vállalkozás menedzselésének, a sikeres működtetésének készségét és képességeit. Az események kimenetele a beszámoló írása idején még egyáltalán nem zárult le, nem mondható el, hogy a fejlemények egyértelműen előre láthatóak lennének.

A megrendelés, a munka szerzésének legfőbb akadálya épp a projekt célkitűzéseivel ellenkező szemléletmód, illetve előítéletek. Hiába lehet hivatkozni nyugati, valamint multinacionális cégek gyakorlatára, amely szerint a call center földrajzi holléte majdnem közömbös, sőt az említett multinacionális cégek előszeretettel helyezik ki az ilyen munkákat távoli, fejletlen régiókba telepített kicsiny és olcsó informatikai vállalkozásokba. A hazai potenciális megrendelők, ha meghallják, hogy Miskolc, Ózd és mozgássérült munkatársak, igyekeznek kihátrálni a megbízásból. Pedig a jelenlegi keretek között is sikerült a költségeket versenyképes szinten tartani, bár kezdetben a munkatársak kissé gyakorlatlanok voltak, azonban ugyanazért az árért kissé több, kiegészítő szolgáltatást is elvégeztek. Tehát már a kezdeti időszakban is igyekeztek a területen tapasztalható verseny feltételeihez igazodni.

Összefoglalásként azt lehet mondani, hogy egy európai uniós pénzből finanszírozott munkahelyteremtő kisprojekt sorsa sokféle buktatót és nehézséget rejt, és egyáltalán nem biztos, hogy kedvező indulási és megvalósítási feltételek mellett is sikeres lehet. A nehézségek gyökerei eredhetnek a helyszín sajátos mikrotársadalmi közegéből, fakadhatnak a résztvevők eltérő érdekviszonyaiból, adódhatnak abból az ellentmondásból, amely a hagyományos nehézipari környezet és munkakultúra megmaradt elemei és a sajátos internetes-számítógépes informatikai munkastílus ellentmondásai között feszül, és származhatnak a centrum-periféria viszonyának előítéletektől sem mentes sajátos értelmezéséből is. A legújabb informatikai know-how-t felhasználni kívánó projekt sajátos problémája, hogy a megvalósítás időtartama összemérhető vagy túlságosan is hosszúnak bizonyulhat a szakterületen tapasztalható fejlesztések ciklusidejével, magyarul a projekt tervezési szakaszában nem lehet számolni az olyan új fejleményekkel, amelyek a befejezéshez közeledve szinte kötelező érvénnyel követelnek helyet maguknak. Ezekkel a problémákkal, az általunk nyomon követett projektben, több-kevesebb intenzitással, valamennyivel szembe találtuk magunkat.

## A PROJEKT LEÍRÁSA, AHOGY A PROJEKTVEZETŐ LÁTTA

A szóban forgó projektet célszerűnek tűnik a projektvezető összefoglaló leírása alapján körvonalazni, mely összefoglaló az esettanulmány készítője felkérésére, az esettanulmány számára készült. Az összefoglalás bemutatja a projekt fő célkitűzéseit, jellemzi a résztvevők körét, a rendelkezésre álló források megoszlását, az alkalmazott technikák lényegét, és néhány más olyan problémát is megemlíti, amelyek egy ilyen tájékoztató összefoglaló kereteiben felvethetők. Bár a társadalomkutatók számára kissé túl sok benne a technikai részlet, kicsit megszerkesztve, de rövidítés nélkül mutatjuk itt be ezt az összefoglalót, mert jellemző a projektvezető problémalátására, problémakezelésére, ami talán kapcsolatba hozható a felmerülő problémák egy részével is.

„Az EU regionális fejlesztési alap keretén belül egy konzorciumban pályázatot nyertünk 2002 elején. A konzorcium tagjai az ózdi és miskolci Mozgáskorlátozottak Egyesülete, valamint a két miskolci és egy budapesti kft. A projekt célkitűzése az volt, hogy a 90%-os támogatásból a két észak-magyarországi városban összesen 15 mozgáskorlátozott számára képzést és foglalkoztatást biztosítsunk.

A támogatás mértéke összesen 200 000, EUR-t tett ki, ebből legfeljebb 20%-ot lehetett a projekt irányítására, 40%-ot beruházásokra és legalább 40%-ot a munkatársak képzésére és egyéves foglalkoztatására kellett fordítani. A teljes támogatás legalább 10%-át önrészként kellett vállalnia a projekt megvalósítására létrejött konzorciumnak. Nálunk az arányok a következőképpen alakultak: az önrész mértéke 17% volt, a támogatásból projektirányításra 18,1%-ot, beruházásokra 39%-ot költöttünk.

A támogatást csak civil szervezetek kérhették, és az eredeti kiírásnak megfelelően a konzorciumban részt vevő cégek csak olyan teljesítéseket vállalhattak, melyek a cégek profiljába esnek, és ennek keretén belül lehetett teljesíteni a vállalt önrészt is.

A beruházási költségek a támogatási összeg 39%-át + a vállalt 17%-os önrészt tették ki, tehát összesen 112 000, EUR-ra rúgtak.

2002 márciusában fogadták el a pályázatunkat, a 2002-es választások eredményeképp azonban kormányváltás történt, ami azokban a szervezetekben is változást jelentett, amelyek a mindenkori magyar kormány megbízásából felügyelik az EU-támogatások felhasználását. Ezt követően minden 1000 EUR-t meghaladó beszerzést különböző formájú tenderekben kellett kiírni, és a konzorcium tagjai nem vehettek részt ezeken a kiírásokon.

A feltételek ilyen mértékű változásai ahhoz vezettek, hogy a szükséges kiírások miatt a projektet nem lehetett megvalósítani az eredetileg tervezett fél év alatt, hanem csak másfél év alatt. Ez a késlekedés majdnem megghiúsította a projektet, és a részt vevő cégeket majdnem fizetéképtelenségbe sodorta. Így a projektet és a cégeket is csak tagi kölcsönökkel lehetett fenntartani.

2004 nyarán, úgy tűnik, túl vagyunk a nehezén, és a call centerek legfontosabb részeit, azaz a telekommunikációs összeköttetéseket áprilisban be lehetett kapcsolni.

A call centert 2 helyszínre tervezték, melyek egymással kommunikálnak. Az outbound (kimenő) hívások lebonyolítására a német Grutzeck cég által szállított Call Center Svitet alkalmaztuk, melynek lényeges moduljai az AG-VIP címnyilvántartás, az AG Tel Pro a power dialerrel és az AG Scripttel, valamint a határidőnapló.

Az inbound (bejövő) hívások kezelésére az ugyanezen cég által újonnan kifejlesztett AG VIP-SQL szoftverét alkalmazzuk.

A két helyszín két VPN (virtuális magánhálózati) csatornán keresztül került összekapcsolásra, úgy, hogy ez a kapcsolat egy Budapesten telepített szerveren keresztül bonyolódik le. Ezzel a megoldással egyrészt azt lehetett elérni, hogy össze lehetett kötni a két helyszínt, de egyidejűleg a szerveren keresztül budapesti vonalakat is be lehetett kapcsolni a rendszerbe. Ennek a megoldásnak az a háttere, hogy az ország lakosságának közel 20%-a Budapesten lakik, és még többen Budapesten dolgoznak. Ennek megfelelően, a megbízások nagy részét Budapest irányába, illetve irányából kell lebonyolítani. Ha a budapesti közvetlen számokat mindkét helyszínre tovább lehet kapcsolni, ez a telefonköltségek tetemes megtakarítását eredményezi.

Hagyományos telefonalközpont helyett az IP Office szoftveres VoIP (Voice over IP – azaz internetprotokoll szerinti hangátvitel) megoldást alkalmazunk. Ennek az a lényege, hogy minden jelátvitel IP-alapú hálózaton keresztül (Ethernet és Intranet) történik.

Mivel a legnagyobb magyar telefonszolgáltató, a Matáv tenderkiírásunkra és személyes kérésünkre sem adott be ajánlatot, más megoldás után kellett néznünk.

A jelenlegi kiépítés úgy néz ki, hogy a telekommunikációs alközpontként működő VoIP-szerverek nem a call centerben kerültek elhelyezésre, hanem a PanTel alternatív adatvonal-szolgáltató kábelének végpontja mellett kerültek felszerelésre. A kábel végpontja és

a call center közötti összeköttetés 1-1 WLAN-on (Wireless LAN, azaz vezeték nélküli hálózaton) keresztül történik, amelyen keresztül nemcsak az adatokat, hanem azokat a telefonbeszélgetéseket is át lehet vinni nagyobb műszaki ráfordítás nélkül, melyet a telefon-szolgáltató végpontján lévő ISDN2-es csatlakozásokon érhetők el.

Mivel az alkalmazott VoIP-szoftver a hagyományos telefonálás számára is szoftveres megoldásokat tesz lehetővé, a munkahelyeken már nem szükséges a jól ismert telefonkészülék. Itt úgynevezett szoftfont alkalmazunk, mely csupán megfelelő headsetet (fejhallgató-mikrofon kombinációt) igényel. Mi USB headsetet alkalmazunk, melynek jobb a hangminősége, és kisebb a késleltetése, mint a hangkártyára kapcsolt headseteké.”

## ADMINISZTRATÍV, KOMMUNIKÁCIÓS, EGYÜTTMŰKÖDÉSI TAPASZTALATOK, ÁLTALÁNOS TANULSÁGOK

A projekt tanulságait a munka befejezésekor a projektvezetőnek kellett értékelnie, többféle szempont alapján. Ez a beszámoló részét képezte a munkának.

Az értékelés szempontjai adottak, bármely más, európai uniós projekt esetében hasonló eljárást kell követni. Itt a projektvezető értékelő beszámolója alapján néhány jellegzetes tanulságot foglalunk össze. Ezek között a felügyelő hatósággal való kapcsolattartás és kommunikáció nehézségeit, a projekt megvalósításán dolgozó konzorciumtagok kezdődő érdekellentéteit, a határidőcsúszások okait, valamint azokat a megállapításokat emeljük ki, amelyek a projekt tartalmának informatikai vonatkozásaival kapcsolatosak.

### *A leendő munkavállalók oktatása és képzése mint speciális feladat*

A projekt keretében 15 fő 12 hónapon keresztül történő foglalkoztatása volt tervbe véve. A konzorcium egyik tagja, a miskolci kft. 2003. május 1-jétől vette állományba a célcsoport tagjait. Miskolcon 8 főt, Ózdon 7 főt foglalkoztatott a projekt keretein belül. A miskolci foglalkoztatottak gyakorlati képzése a foglalkoztatás első két hónapjában a foglalkoztatással párhuzamosan történt, az ózdi foglalkoztatottak esetében ez 3 hónap volt. A képzés során a projekt résztvevői megfelelő szakmai felkészítésben részesültek a feladat ellátásához, amit szakmai vizsgával bizonyítottak. A képzés után megállapítható volt, hogy a foglalkoztatottak kommunikációs készségének fejlesztése még további gyakorlást igényel.

A foglalkoztató partner nem tudta kihasználni a támogatott időszakot, mert a beruházások elhúzódtak a projekt lezárásáig, így számszerűsíthető termelőmunka nem történt. A foglalkoztatottak adminisztratív jellegű tevékenységeket végeztek. A beruházás csúszása gyengítette a konzorciumon belüli együttműködést, a foglalkoztatottak oldalán bizalmatlanságot generált. Ezt a demoralizáló hatást egy ún. mentális követéssel kellett kiküszöbölni. A tervezett call center a projekt végére épült ki teljesen, a továbbfoglalkoztatás ideje alatt kezdte meg funkciójának megfelelő működését. A beruházás során figyelembe kellett venni a célcsoport sajátosságait: mozgáskorlátozottak, jelentős részük kerekesszéssel közlekedik. A bútorok készítésénél az ergonómiai követelményeknek megfelelően – helyen-



ként személyre szabottan – kellett meghatározni a műszaki paramétereket, és elvégezni a berendezések tervezését, legyártását.

Hosszabb ideje a munka világából kirekesztődött, megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatásáról van szó, ami előzetes mentális ráhangolást és felkészítést igényelt a projekt céljainak eléréséhez. A képzés részét képezte a kiválasztás, mentális felkészítés és az utánkövetés is. A mentális tréningnek fontos feladata volt a csoportépítés, valamint a megváltozott munkaképességű személyeknek a munka világába való integrálása, illetve reintegrálása. A képzési vizsga eredményei mutatták a hallgatók ráhangoltságát és készségét a projekt céljai elérésére. Részben a mentális támogatás eredményének tekinthető, hogy a projektet befolyásoló kedvezőtlen körülmények, a sokféle bizonytalanság ellenére a foglalkoztatottak részéről nem történt lemorzsolódás.

### *A projekt vezetése és a munka során szerzett tapasztalatok*

A projektmenedzsmen a projekt teljes ideje alatt magáénak érezte a feladatot, ez sok nehézségen átsegítette. A munkát nehezítette, hogy hosszú ideig nem sikerült szakmai segítséget találni a szerződő hatóságnál, így a feltételek, szabályok teljes ismeretének hiányában kellett az irányítási feladatokat végezni. A projektmenedzsmen alkalmazkodóképessége jó volt, ezt bizonyította az, hogy amikor a projektmenedzsmen a tervezetthez képest új feladatok elé került, meg tudta azokat oldani. Például a projekt megvalósítása során megváltozott az áfaelszámolás rendje – ez lényegében egyoldalú feltételmódosítást jelentett, amelyből a partnereknek jelentős vesztesége keletkezett a projekt során. A projektet mégis folytatni tudták...

A projektmenedzsmen munkáját nehezítette a fizikai távolság a projekthelyszínek között. Ennek a problémának a megoldásában segített, hogy mindkét helyszínen alkalmaztak egy adminisztrátort. A projekten belül a munkamegosztás hatékonyságjavulást eredményezett, ugyanakkor érezhető volt a központi projektiroda hiánya. Ezt kiküszöbölendő rendszeres stábüléseket kellett tartani a munka hatékonysága érdekében, és az információáramlás biztosítására.

A szerződő hatóság szervezetében bekövetkezett változásokkal kapcsolatos részletes információk hiánya akadályozta a nyílt kommunikációt, ezt végül csaknem a projekt teljes ideje alatt nélkülözni kellett. Tekintettel arra, hogy mintaprojektokról volt szó, az együttműködés, a folyamatos kommunikáció igénye fokozottabban jelentkezett. Ezt nehezítette, hogy szerződő hatóság is a projekt ideje alatt tanulta feladatait, lehetőségeit, korlátait, alakította ki eljárásrendjét. A feltett kérdésekre hosszú ideig – néha több hónapig – nem érkezett válasz, ami gyakran a projekt lebonyolítását sodorta veszélybe. Az áthidaló megoldások – melyeket visszajelzés hiányában a projekt vezetőjének kellett találnia – utólag történő elutasítása szakmailag nem mindig tűnt indokoltnak.

### *A projekt inspiráló hatása környezetére, multiplikatív tényezők*

Az európai uniós projektek esetében figyelemre méltó szempont annak vizsgálata és értékelése, hogy a megvalósult projektnek milyen ösztönző, inspiráló hatása van a környezetére, van-e számottevő ún. multiplikatív hatása.

A kiépített call center rendszer rugalmassága révén lehetőséget teremt földrajzilag távoli helyen történő adaptálásra. Megfelelően alakítható a helyi körülményekhez, így képes figyelembe venni a fogyatékkal élő személyek különböző, személyenként változó szükségleteit, munkavégző képességét. A projekt megvalósítása során bizonyítást nyert az a foglalkoztatók által gyakran megkérdőjelezett állítás, hogy a mozgássérült, fogyatékkal élő személyek is képesek jelentős értékteremtő munka végzésére. A projekt megvalósítása során a célcsoport tagjai elsajátították a call center munkatársi feladatok ellátásához szükséges ismereteket, és hatékonyan, eredményesen, örömmel tudják azt ellátni.

Az értékelés szerint a projekt erősíti az EU által megcélzott humán jelleget, mert olyan munkalehetőséget biztosít mozgáskorlátozottaknak, amelyek lényegesen megváltoztatják munkakörülményeiket, és ezen keresztül életkörülményeik minőségét is. A projekt tanulságai szerint azonban célszerű egyszerűbben megvalósítható formát választani. Ez azt jelenti, hogy esetünkben olyan projektet célszerű kidolgozni, amely lehetőleg csak egy telephelyen valósít meg call centert. Ez lényegesen megkönnyítené a lebonyolítást. Számolni kell azonban azzal, hogy ezzel nehezebbé válik megfelelő számú munkatárs toborzása. A projektben részt vevő személyek az EU pályázati gyakorlatban olyan tapasztalatokra tettek szert, melyek lehetővé teszik további hasonlóan komplex projektek megvalósítását.

### *Általánosítható tanulságok*

A projekt több szempontból is újszerű célokat tűzött ki. Sajátossága volt az adott projektnek a legtöbb, hasonló kategóriában megvalósított projekttel szemben, hogy nemcsak foglalkoztatást igyekezett biztosítani a mozgáskorlátozottaknak, hanem próbált olyan munkakörülményeket teremteni, amelyekben a kiválasztott munkatársak teljes értékű emberként érezhetik magukat, esetenként személyre szabott igényeiknek megfelelő munkahely, munkakörülmények közepette. A projekt olyan célokat igyekezett megvalósítani, melyek innovatív jellegük miatt az összes szereplőt (felügyelő hatóságok, tendernyertesek, konzorcium projektszemélyzete) olyan bonyolult feladatok elvégzése elé állította, melyekkel azok csak nehezen tudtak megbirkózni.

Feltehetően ebből adódott az is, hogy a felügyelő hatóság rendszerint nem válaszolt az államigazgatási törvényben előírt határidőn belül a felvetett kérdésekre. Ez az adminisztratív nehézség, pl. a távközlési projektrész tendereztetésében összesen háromnegyed éves csúszást eredményezett. E miatt a csúszás miatt az egész projektet majdnem eredménytelenül kellett volna lezárni, és csak a távközlési vonalakat biztosító tendernyertes szakmai felkészültségének köszönhetően sikerült a projektet még időben befejezni. Alig megoldható problémát jelentett a tendernyertes kisvállalkozóknak az áfaszabályozás, ugyanis az EU által biztosított támogatás áfamentes volta miatt pl. a számítástechnikai tenderben a beszerzett alkatrészek, részegységek és szoftver után a teljes 25%-os áfát kellett kifizetni, míg a továbbszámolásakor csak a számla nettó összegének 45%-a után számíthatott fel a vállalkozó áfát, ami aztán a vállalkozó átmeneti fizetésektelenségét okozta.

Még egy problémát kell itt említeni. A felügyelő hatóság által kidolgozott és a zárójelentés részeként megkövetelt „teszt” bizonyos pontjainak kitöltése személyiségi jogokat sértett, így véleményünk szerint az megtagadható lett volna mind a projektstáb, mind a

résztevők részéről. Megváltozott munkaképességű személyek képzési, foglalkoztatási projektjéről készült a zárójelentés, szakmailag megkérdőjelezhetőnek tartjuk a kitöltött személyiségtesztek felhasználását a projekt értékelése során.

A hasonló projektek zökkenőmentes lebonyolítása érdekében javasoljuk az alábbi általános tanulságok megfontolását:

- a válaszadás határidejét (mindkét oldalról) az eljárásrendben konkretizálják a szervezetek érdekében;
- törekedni kell az adminisztráció logikus egyszerűsítésére; a szerződő, felügyelő hatóság indokolja döntéseit, ezáltal segítse elő a továbblépést;
- nonprofit ismeretekkel bíró, civil szervezeti körülményeket ismerő munkatársak alkalmazására lenne szükség;
- a kommunikáció javítása, szerepének, hangsúlyosságának felismerése, és ennek következményei alapján a kommunikáció javítása;
- célszerű lenne erősíteni a hatóságok tanácsadó munkáját. Főleg a regionális szervezeteknél célszerű olyan tanácsadást végezni, amely már a beadás pillanatától figyelemmel kíséri a pályázatokat.

## VÁRATLAN TECHNIKAI PROBLÉMÁK ÉS MEGOLDÁSI KÍSÉRLETEK

Egy projekt megtervezésénél nehéz számolni a váratlan nehézségekkel, a tervezetől lényegesen eltérő körülményekkel, és az ezek kidolgozásához szükséges, pótlólagos idővel és szakértői, valamint anyagierőforrás-igényekkel. Az alábbi részletek épp ilyen problémakört mutatnak be. A projektben használt technikai megoldások másik jellegzetessége, hogy a projekt futamideje, a megvalósítási időszak (két éve) túlságosan hosszú idő az ezen a területen tapasztalható gyors ütemű fejlődés figyelembevételéhez. Nincs vagy alig van lehetőség a felmerülő új technikai fejlemények figyelembevételére, felhasználására, illetve beépítésére. A szigorú adminisztratív keretek között tervezett és lebonyolítható projektben nem adnak lehetőséget menet közbeni módosításra, erőforrások gyors átcsoportosítására, különösen nem a befejezés fázisában.

Az itt tárgyalt projektben komoly technikai probléma adódott abból, hogy a tendergyőztes távközlési szolgáltató, a PanTel az adatvonalakat nem tudta a két városban a projekt során kialakításra kerülő munkahelyek helyszínére vezetni. A városban való adatvonal telepítésére a Matávnak van kizárólagos jogosultsága. A mintegy másfél km-es helyi kábelszakasz bérletéért viszont a Matáv olyan árat szabott, ami a projekt létét, a munkahelyek létrejöttét sodorta volna veszélybe.

A PanTel által szolgáltatott, szerződésben lekötött adatvonal Miskolcon egy 10 emeletes toronyház tetején lévő munkahelyiségben, Ózdon pedig az ózdi vasútállomás távközlési berendezéseket tartalmazó helyiségében ért véget.

A projektvezető a probléma megoldására azt találta ki, hogy wireless lan/wlan eszközökkel fogja meghosszabbítani, illetve a helyszínre vezetni az adatvonalakat. Az ötletet kidolgozták, és meg is vásárolták a szükséges eszközöket, egy jó nevű amerikai cég access pointjait, a szükséges irányított antennákat, kábeleket.

A telepítés megkezdése után derült ki, hogy Ózdon olyan szerencsétlenek a topográfiai viszonyok, hogy semmilyen körülmények között nem biztosítható a közvetlen rálátás a két pont között, ami a rádiós linkek zavartalan működéséhez szükséges lenne. Mindez a projekt befejezésének fázisában derült ki, kb. másfél hónappal az átadás előtt. Ekkor régi ismeretség alapján kereste meg jelen esettanulmány szerzőjét a projektvezető, mivel tudomására jutott, hogy egy másik projektben épp ilyen problémákkal foglalkozott és tapasztalatokat szerzett a wlan eszközök telepítésében, működésében, működ-tetésében.

A fent vázolt technikai probléma megoldásának kísérleteit nagy vonalakban az esettanulmány szerzőjének helyszíni jegyzeti és a projektvezetővel folytatott e-mail levelezés alapján követhetik nyomon az olvasók.

A probléma megoldására először az ún. passzív reflektor megoldás merült fel. Erről a technikáról az interneten elérhető szakirodalmának áttekintése után kiderült, hogy ez is többféle megoldást jelent, de az adott körülmények között egyik változattal sem érdemes foglalkozni a konkrét helyszínen felmerült feladat sikeres megoldásának reményével.

Az egyik megvalósíthatónak tűnő lehetőség két erősen irányított antenna közvetlen kábellel való összekapcsolása volt. Ezzel a technikával kísérletekre és mérésekre került sor a projektvezető budapesti otthonában és otthona környékén. A kísérletek és számítások eredményeként kiderült, hogy a megoldás határfoka elmarad a várttól, illetve a tényleges helyszínen szükségesebből. Létezik egy-két amerikai cég, amely ilyen passzív reflektorok tervezésével és felállításával foglalkozik, ezek azonban terjedelmes fémfalak, amelyeket általában dombtetőre telepítenek, hogy egyik völgyből átírányítsák a mikrohullámú adatvonalakat a másik völgybe. Ezek a megoldások bizonyos körülmények között gazdaságos és környezetbarát megoldások lehetnek. Terjedelmes kivitele miatt azonban városban és a projekt helyszínén, az adott körülmények között ez a technika nem jöhetett számításba.

Néhány, mikrohullámú technikában jártas ismerőssel konzultálva egy régi, de manapság elfelejtett megoldás is felmerült, ez speciális, a külső vezető köpenyétől megfosztott koax kábel felhasználásával valósít meg hatékony energiaátvitelt, és még az NDK idejében dolgozták ki és használták. Mivel ennek a technikának az elméleti leírását és gyakorlati megvalósításához szükséges szakanyagot nem sikerült találni, a felhasználására irányuló kísérletet el kellett vetni.

A wlan access pointokat szállító cég épp abban az időben hozta nyilvánosságra eszközeinek új lehetőségét, ami egy új, ún. csomagismétlő üzemmód formájában vált elérhetővé. Ez az új szoftvermegoldás reményt adott arra, hogy a meglévő, a projekt keretei között beszerzett eszközökkel lehessen megoldani a problémát. Gondot okozott az, hogy ez az új üzemmód a wlan eszközök belső szoftverének (firmware) frissítését igényelte. Nem volt világos, hogy ez elvégezhető-e a garancia feltételeinek megszegése nélkül. Végül ez a probléma úgy oldódott meg, hogy a projektvezető a garanciális időn belül kicserélt két eszközt olyanokra, amelyek már ezt az új lehetőséget is tartalmazták. Sajnos a helyszíni működési tapasztalatok nem igazolták a reményeket. Igaz ugyan, hogy az új üzemmód megoldás lehet hasonló problémára, abban az esetben, amikor két rádiós hálózati pontot úgy kell összekapcsolni, hogy azok kívül esnek egymás rádiós elérhetőségén, hatókörén. Nem bizonyult azonban elégséges megoldásnak az adott feladatban, mert itt az adott hálózati szakasznak kiélezett sebességbeli feltételeknek kell

megfelelnie. Arról van szó, hogy a három wlan eszköz megvalósítja ugyan a két hálózat összekapcsolását, de belső adatforgalmuk olyan mértékű adatátviteli késleltetéseket visz az adatfolyamba, ami a projekt céljának, a zavartalan hangátvitelnek a követelményeit nem képes teljesíteni.

Volt még egy alternatív technika is készenlétben, az ún. *mesh hálózati technika*. Ez azt jelenti, hogy a rádiós csomóponti eszközök önmaguk keresik meg az elérhető partnereiket és építik ki a legjobb útvonalakat. (Ez az ún. aodv protokollon alapuló technika; aodv: ad hoc on demand vector routing protocol, a 90-es évek elején kidolgozott katonai hálózatépítési, adatátviteli technika.) Ennek megvalósítása lehetséges szabadon felhasználható, szabad forráskódú rendszerre alapozva és régi, már leselejtezett PC-k felhasználásával. Szükséges azonban egy speciális wlan kártya hozzá, amely csak nehezen szerezhető be, és meglehetősen drága. Létezik természetesen kereskedelemben megvásárolható, ilyen kész wlan egység is, ez azonban nagyságrendekkel drágább, mint a széles körben használatos eszközök. A projekt keretei között három ilyen eszköz megvásárlására vagy építésére lett volna szükség, egyik alternatíva sem tűnt jónak. A vásárlás a keretek kimerülése miatt nem volt megvalósítható, valamint a szükséges pályáztatás és egyéb nehézkes adminisztrációs lépések miatt, a használt PC-kből építhető változat pedig a mostoha külső helyszíni üzemelés miatt tűnt alkalmatlan alternatívának.

A feladat megoldásának fenti változatai és a helyszíni körülmények és lehetőségek felderítése mind a két helyszínen a vártnál és az előre feltételezettnél jelentősen hosszabb időt és kudarccal teli próbálkozásokat igényelt. Az ózdi vasútállomás és call center munkahelyként kialakított helyszíne, az önkormányzat egyik épülettömbje között kb. egy-másfél km a távolság, a mikrohullámok terjedéséhez feltételként szükséges rálátás azonban nem valósítható meg. Az első időszakban felderítettük a már meglévő, mások által kiépített és használt wlan eszközöket, valamint a szoba jöhető közbülső telepítési pontokat. Az egyik ilyen pont egy régi ipari épület lett volna, amely a vasútállomás szomszédságában található, és teljesen kifosztott, tönkretett, romos állapotban van, azonban állandó őrzése és a villamos hálózati ellátás is megoldható lett volna. Az életveszélyes tetőn végzett méréseink alapján azonban el kellett vetni ezt a pontot, mint egy lehetséges közbülső átjátszóként használható csomópontot. Egy másik lehetséges közbülső pont a város határában emelkedő domb lehetett volna, amelyen a helyi tévé antennái találhatóak, a szükséges épületekkel és energiaellátással. Itt inkább a meglévő erős mikrohullámú terek tették kérdésessé az átjátszó telepítését.

A harmadik, és végül is választott pont a munkahely közelében lévő három 10 emeletes toronyház egyike lett. Itt a következő nehézségek merültek fel: a ház közös képviselője ambivalensen viszonyult a szükséges eszköz telepítéséhez, illetve a lakóközösség képviselőiben a hozzájáruláshoz. A toronyház tetején már több cégnek is van különféle célú rádiós berendezése, kábeltévis fejjállomás és hasonlók. A lakók egy része kifejezetten tiltakozott újabb sugárzó eszköz telepítése ellen, még ha olyan csekély energiakibocsátást képvisel is, mint a mi wlan access pointunk. Végül problémát okozott az energiaellátás is. Az access point energiafogyasztása ugyanis olyan csekély mértékű, hogy ellentételezése inkább csak pótlólagos adminisztrációt jelent a közös képviselőnek, mintsem érdemi bevételt a társasház közössége számára. A megoldás végül ez utóbbi változat lett, a toronyház tetejére telepített átjátszóegység formájában.

## NÉHÁNY MOZZANAT A PROJEKT UTÓÉLETÉBŐL

*A tényleges munkakezdéssel és munkaszerzéssel kapcsolatos problémák*

Az alábbiakban a projektvezetővel való levelezésünk rövidített részletei segítségével lehet nyomon követni azokat az eseményeket, amelyek a két munkakollektíva életében bekövetkeztek a projekt lezárulása és a sikeres munkakezdés időszaka után. Az e-mail levelezésünk (eredeti, javítatlan) idézeteit kisebb méretű betűkkel küldjük el.

Holnap reggel megyek Ózdra. Tárgyalni fogok az ottani gazdaságfejlesztési irodával meg a munkaügyi kirendeltséggel.

A dolgozókkal való egyetértésben új cég alapításán fáradozok, mert a (miskolci partnereimmel) való együttműködés egyszerűen nem vált be, és ez elsősorban személyi problémák miatt alakult így.

3 olyan ok is van, ami egyenként elég ahhoz, hogy ne függjek tőlük.

Munkánk jelenleg nincsen! Emiatt... az eddigi munkáltató elküldte az embereket, azaz jelenleg mindenki munkanélküli. Ezen változtatni kell.

Lett volna egy hatalmas munka, amit a Matáv adott volna, ezt azonban 4 ok miatt nem tudtuk vállalni.

1. Kikötötték, hogy ISDN30-on keresztül telefonáljunk, és erre adna a Matáv híváskedvezményt. Ez nekünk nincsen.

2. Kikötötték, hogy kizárólag jutalékos rendszerben dolgozzunk, azaz értékesítsük a Matáv csomagjait, és csak a szóban megkötött üzlet után kapnánk jutalékot. Mivel szerintem a Matáv csomagjai jelenleg nem versenyképesek, rengeteg munkát fektetnénk bele eredmény nélkül.

3. Kikötötték, hogy a munka befejezése után 1 éven keresztül ne végezhesünk hasonló munkát más telekommunikációs cégnek. Ezzel elzárnám az útját más munkalehetőség keresésének, bármely telekommunikációs cég vonatkozásában.

4. A vonalainkat a PanTel biztosítja, erre a Matávnak nincs lehetősége kedvezményt biztosítani.

Tehát ez egyenként is mind kizáró ok, így sajnos tovább kell kutatnom munkalehetőség után.

*A konkurencia munkamódszerei, ára*

Az alábbi levél előzménye egy tájékoztató híradás volt, amely összegezte a projektvezető részére az Első Magyar Telefonszolgálat call centerében végzett munka tapasztalatait és egy bizonyos, lebonyolított kérdés árait.

Köszönöm szépen az információkat. Abban biztosan igazad van, hogy ha van egy megbízható csapat, és a megfelelő keret is adva van rá, akkor a telefonálás ára biztosan nem játszik szerepet. Ilyen szempontból csak azt tudom mondani, hogy a mi munkatársaink többsége hasonló módon dolgozik, mint az EPT-nél, a felszereltségünk is teljes

mértékben hasonlít az EPT-éhez. Nekünk az a bajunk, hogy eddig nem tudunk színre lépni, mert nem lehetett tudni, mikortól tudjuk igazán kínálni a munkánkat.

Most már tudunk dolgozni, legalábbis részlegesen, mert a két helyszínen most 1-1 ISDN vonal van.

E helyszíneken, plusz a még nem teljesen kész irodában a Papszer utcában folyik jelenleg az a munka, amelyet egy olajat forgalmazó cég megbízásából végzünk hasonló formában, ahogyan leírtad.

Még nem sikerült kitapogatnom, hogy a konkurencia mennyiért dolgozik.

Csak annyit tudok, hogy mi most biztosan áron alul dolgozunk, mert a telefonálás mellett még a telefonszámok javítását is megcsináljuk, mégpedig ingyen.

A következő szövegrészlet a lekérdezésre kerülő kérdőívek script formába öntésére vonatkozik. Ez azért fontos kérdés, mert a megrendelő szempontjából nagyon lényeges, hogy az általa leadott kérdőívek a lehető legrövidebb időn belül és jól követhető, ellenőrizhető formában jelenjenek meg script alakban, ami a telefonos kérdezés és az adatgyűjtés tényleges gerincét, technikai eszközt jelenti.

Természetesen ezt mind meg tudjuk oldani, amit leírtál.

Mivel kevesen vagyunk egy helyszínen, eddig elég volt a normál monitor is a betanításra.

Egyébként a módszer nálunk is ugyanaz, mint amit leírtál.

A képernyőn megjelenő kérdőívet szkriptnek nevezzük.

Ez az, amely a soron következő kérdés mellett a lehetséges válaszokat is tartalmazza, és akkor a telefonon kapott válasz alapján egérgattintásra ki lehet választani a megfelelő választ.

Ez teszi lehetővé a gyors és hatékony munkavégzést (az úgynevezett powerdialer mellet, amely szinte automatikusan tárcsázza a következő számot, és ha pl. foglalt a szám, ezt rögtön megadott időtartam után ismét beilleszti a sorba. Így tervezett hívás nem vész el.

Eddig én csinálom a szkripteket is. Van erre egész gyűjtemény, amely a leszállított csomag tartozéka.

A most folyó munkához a szkript kidolgozása kb. 2 órát vett igénybe, de csak azért, mert a német verziót előbb még magyarra kellett fordítani.

Szívesen felveszem a kapcsolatot az általad említett miskolci kollégával, de akár a budapestivel is, mert – azt hiszem – lényegesen olcsóbban tudunk dolgozni, mint az EPT.

### *Szakmai háttérszervezet, kapcsolat a területen dolgozó más szervezetekkel*

Az alábbi levélrészletek egy ún. call center klub megalakulásáról, az ebben folyó munkáról adnak áttekintést.

Örülök, hogy felhívtál, és hogy a jelek szerint kedvezőre fordulhat a miskolci, ózdi kollektíva sorsa.

Mi ez a call-center klub? csak windowsos rendszerekkel foglalkozók jönnek össze, vagy vannak talán Linuxos emberek is?

A miskolci és ózdi munkák előkészítésével most sok a dolgom.

Még nem tudom, hogyan feleljek meg az elvárásoknak, mert nekem kell felvennem mindenkit. Erre eddig nem készültem...

A call center club olyan csapat, amelyben bárki tag lehet, aki valamilyen formában kötődik a call centerhez. Ennek megfelelően természetesen a „Nagyok” vannak benne, kezdve a Matávtól a Pannon GSM-en át a General Electric-ig minden ilyen csapat jelen van. A klubot az első félévben az Oracle, a második félévben az Avaya támogatta. Az összejöveleket a Royal Corinthia szálló konferencia központjában rendezik. A klubtagság céges és egyéni is lehet, de évi 60 000, Ft, amelyben bennfoglaltatik a 10 klubest vacsorája is.

Ebből látszik, hogy ez egy elit csapat, amely olyan személyt, mint én, nagyon nehezen fogad be. Ezt érzem is, de valamit kell tennem a PR-ért, mert egyébként nem jutok munkához...

Az alábbi idézetben az a felismerés válik nyilvánvalóvá, hogy a kollektívák számára gyakorlott menedzser, közgazdasági ismeretekkel rendelkező vezetőre lenne szükség, az eredményes előbbrejutás érdekében.

>Szia!

>Én már régen látom, hogy neked most már leginkább egy közgazdasági, jogi

>dolgozókhoz értő társ vagy tanácsadó kellene, hogy gyorsabban tudjon előrehaladni a miskolci, ózdi dolog. Sajnos én nagyon járatlan vagyok ezekben az ügyekben.

>

>A call center klubról első pillanatban azt hittem, hogy a régi öntevékeny apple klubhoz hasonló összejövetelről van szó. A rövid leírásból látom, hogy neked majdnem kötelező elmenni, befizetni,részt venni, még ha nem is térül meg a tagdíj.

>

Szia!

Nagyon is igazad van ezzel a közgazdász/jogász egyveleggel, ugyanis most nagyobb munka előtt állunk, és ezt a szerződést oda is adtam a jogásznak, hogy nézze meg. Talált is benne olyan dolgokat, amit célszerű kijavítani...

A közgazdász most arra kellene, hogy a csapat elszámolását is rendbe lehessen tenni...

### *Kisebb technikai problémák és e-mailekkel dokumentált megoldási kísérletek*

A projekt munkálatai során felmerült technikai problémák bemutatásakor csak a fő nehézségekről esett szó. Természetszerűleg terítékre kerültek egyéb, kisebb jelentőségű kérdések is, amelyek adott esetben mellőzhetőnek tűntek, vagy megítélt fontosságuk szerint kellett foglalkozni velük.

Ezeket főként személyes levelezésünkben tárgyaltuk meg. Alább ezekből a levelekből olvashatók idézetek, főként a projektvezető reakciói az egyes felmerülő kérdésekre. Esetenként párbeszédese formában idéztük egy-egy probléma körüljárását.



### 1. Villámvédelem, időjárás-állóság

A kültéri, folyamatos üzemelésre szánt rádiós eszközök egyik fontos kérdése az időjárás-állóság. Ennek számos praktikus részletét kellett megoldani. Egy igen fontos kérdés a rádiós eszközök villámvédelme. Az alábbi idézetek erről a kérdéstről szólnak.

Hallottál valamit, mennyire érzékeny egy külső antennával működő AP a villámlásra? Kevésbé gondolok itt arra, hogy a villám belecsap magába az antennába, mert ezt szerintem villámvédelem ellenére sem éli túl. Inkább arra gond[ol]ok, hogyan viselkedik akkor, amikor a közelében csap be villám, és ezzel a bemeneti fokozatot teheti tönkre.

Van olyan villámvédelem, amely egy alumínium öntvény és 2 db N-dugó közé kell becsavarni a kábelbe, ennek a szerkezetnek a harmadik lábát földelni kell. csakhoggy ez darabja 9000,-+ÁFA + a 2 db N-dugó, tehát antennánként nem kis összeg.

Láttál valamit valahol, hogy ez belül hogyan nézhet ki?

2. A következő idézet előzménye egy rövid beszámoló egy speciális levelezőlistán folyó vitáról, amelyben szó esett a felügyelet nélküli, távoli, magas pontokon üzemelő rádiós pontok viselkedéséről zivataros időben, illetve a leállításuk, „lefagyásuk” estén követhető újraindítási módszerekről.

Azt hiszem ez nagyon hasznos információ volt, mert hasonló tapasztalatot én is gyűjtöttem az eddigi rövid üzemeltetés során. Amikor voltak a zivatarok, nálam is minden link szétment, és csak újraindítással lehetett feltámasztani mindent.

Az újraindítás azonban azt jelenti, hogy valakinek el kell mennie oda, ahol vannak a felügyelet nélküli AP-k.

Az én esetemben ez feltehetően azt jelenti, hogy a szervereknek a dobozát össze kell kötni az AP tápjával és az antennakábel földjével.

Ez Ózdon azonban olyan problémát vet fel, amit még nem tudok kezelni, mert – ha jól láttam – akkor az ottani árbóchoz nincs villámhárító. Ha ez így van, akkor a rendszer összeföldelésével olyan villámhárító rendszer lenne belőle, ami a villámot egyenesen behozná a házba. Még nem tudom, hogy ebből mi lenne, de ebből nem kérnék, ha lehet...

>Hát ez elég érdekes, hogy a toronyházak villámvédelme nincs megoldva korrekt módon. Itt, nálunk a belvárosban még az IKV időkben megoldották a villámhárítókat és a levezetésekkel, mostanáig nem kellett hozzájuk nyúlni. Szerencsére mi egy emelettel alacsonyabbak vagyunk a két szomszédos háznál, úgy hogy nemigen van ilyen problémánk, Az más kérdés, hogy ha folyamatosan üzemeltetném az Ap-met vagy a mesh nodomat, akkor mi lenne a villámos időkben, a statikus töltések és a nem

>megoldott földelések miatt. Egyelőre ezt otthon nyugodtan zárójelbe teszem.

### 3. Az alkalmas helyszín kiválasztása, mérési problémák

A wlan eszközök telepítésének egyik kulcsproblémája, hogy mérni lehessen a kiválasztott helyszíneken a rádiós viszonyokat, esetleg már működő eszközök várható zavaró hatásait, az ellenállomás térerejét, egyéb elektromágneses zavarokat. Egy olyan projektben, amelybe csak utólag és nagyon részleges probléma megoldására került bele a wlan eszkö-

zők telepítése, nem várható, hogy használatra készen rendelkezésre álljanak ilyen mérőeszközök és összeállítások. A wlan eszközök telepítése során, az igény felmerülésével együtt kellett ez a kérdést is megoldani, mégpedig két laptop számítógép wlan eszközzel való felszerelésével és a szükséges mérésre alkalmas szoftver telepítésével. Az alábbi idézetek ennek a felkészülésnek egyes buktatóit tárgyalják.

Tegnap este végre sikerült kiküszöbölni a mérési problémák zömét, ugyanis rájöttem, hogy a laptopon az ASUS kártya telepítése nem volt teljesen tiszta.

A kártyát először a felső kártyahelyre dugtam, de akkor az angol szoftvert telepítettem CD-ről. Úgy tűnik, hogy ez nem volt hibamentes, mert a deinstallálása sem sikerült teljes mértékben.

Amikor a német verziót töltöttem le, akkor a kártyát az alsó kártyahelyre dugtam.

Ezután mindig panaszkodott a rendszer, hogy van egy rendes kártya, és van egy másik – rejtett – kártya, amelynek ugyanaz az IP címe, mint az igazi kártyának.

Most deinstalláltam az alsó kártyahelyet, és telepítettem még egyszer a kártyát a felső kártyahelyen.

Ezt követően minden rendben lett.

A jelenség az volt, hogy az IP cím ütközése miatt a beállított WEP-kódolást sem tartotta meg a kártya és mindig az implicit értéket állította vissza, ami nem volt kompatibilis az AP-n beállított értékkel.

Most készenléti állapotból való visszatérés után is rögtön stabil a link, ami eddig sose sikerült.

.....

Azt hiszem megfogtam az ASUS kártya problémáját.

Letöltöttem az összes programot német nyelven. Az újjátelepítés előtt töröltem az összes installált szoftvert.

Utána installáltam újjá, és akkor úgy lehetett beállítani az IP-címet, ahogyan kell.

Azóta mindig ezt a címet veszi. Ez azt jelenti, hogy ha ténylegesen akarom módosítani az IP-címet, akkor törölni kell mindent, és a kártyát újból be kell állítani, akkor veszi be a címet defaultként, és mindig ezt használja. Ha ugyanis módosítani akarom, akkor most sem hagyja magát...

#### 4. Műholdas navigáció használata a helyszín megismerésében, felmérésében

A helyszín megismerése, bejárása, az alkalmas pontok vizsgálata mellett kerestünk módszert arra is, hogy műholdas navigáció (GPS) segítségével határozzuk meg a szóba jöhető pontok távolságát, helyét, alkalmasságát. Ehhez rendelkezésre állt egy saját készítésű egyszerű GPS-terminál a helyszíni mérésekre és az interneten elérhető számításokat végző segédeszközök.

.....

>találtam GPS cordinate calculator-t csak nálam nincsenek feljegyezve az adatok, így nem tudtam kiszámolni a távolságot. Ha beírod a fenti 3 szót, te is fogsz találni ilyet.

Hallo János!

A német Google talált nekem egy lapot, amin további link volt.

<http://home.comcast.net/~fizzymagic/GeoCalc.html>

Ez olyan program, amit Windows alá kell letölteni és rögtön elindítani.

Ez hozta nekem a helyes távolságot: 363.556 m.

A többivel nemigen boldogultam.

Itt a koordinaták:

N 47 35.6402 E 19 01.7102

N 47 35.5450 E 19 01.4566

.....

#### 5. Az átjátszóállomás szoftverproblémái

Az ózdi terepviszonyok szükségessé tették, hogy különféle megoldásokkal foglalkozunk, amelyek lehetővé teszik az egymás rádiós hatótávolságán kívül eső hálózati végpontok összekötését egy közbeeső ismétlőállomás beiktatásával. Az alábbi idézetek ennek a kérdéskörnek egyes részleteit tárgyalják.

>az első körbenézés után úgy tűnik nekem, hogy nem az AP mód, hanem a WDS

>(Wireless Distribution System) lesz az, ami neked működni fog.

>itt egy részletesebb leírás róla,képekkel együtt megtalálod itt:

>[http://www.oreillynet.com/pub/a/wireless/2003/08/28/wireless\\_bridging.html](http://www.oreillynet.com/pub/a/wireless/2003/08/28/wireless_bridging.html)

Hallo!

Köszönöm szépen a tippet. A cikket olvasván még nem tudom eldönteni, mi lesz a jobb számomra.Ugyanis használom mindenütt az említett Linksys WAP54G-t, melynek a WDS egy speciális üzemmódja.

Ha viszont jól értem a dolgot, akkor a WDS azt jelenti, hogy dinamikusan tud hidat létesíteni két olyan gép között, amely két olyan AP-hez csatlakozik, amely mindkettőt látja a WDS üzemmódban üzemelő AP-t.

Nekem viszont állandó hidkapcsolás kell, és nem csak időszakos. Ehhez viszont – úgy olvasom ki a cikkből – a normális, MAC címekkel maszkolt hidkapcsolás a jobb, mert csak ezt engedi át, és ez a célom!

Ettől függetlenül ki lehet próbálni ezt a WDS-üzemmódot, de nem hiszem, hogy sebességen nyereséget jelent. Biztonsági szempontból szerintem rosszabb helyzetet terem.

.....

Megint elszállt egy AP, azaz nem akart indulni. Amikor erről panaszkodtam a forgalmazónál, kiderült, hogy azóta rengeteg firmware update jelent meg.

Ezt kell rájátszani, és állítólag ettől megszűnik a működési bizonytalansága.

Kíváncsi leszek rá!

#### 6. Alternatív internetkapcsolat mérlegelése

A szigetszerűen felépített wlan kapcsolatok, rádiós lokális hálózatok integrálása, hozzákapcsolása az internethez egyre inkább előtérbe kerülő kérdéssé vált világszerte abban az időszakban, amikor a projekt megvalósításán dolgoztunk. Kézenfekvő volt, hogy áttekintsük a felmerülő esetleges alternatívákat is.

Egy ilyen alternatíva a kétirányú adatátviteli csatorna bérlete műholdon keresztül. 2003-tól Nyugat-Európában a földi, kábeles megoldásokkal versenyképes áron lehet ilyen kapcsolatokat bérelni, maga a kapcsolat felépítéséhez szükséges eszköz, a kétirányú műholdas egység és a router ára is megfelelő lehet egy kisebb közösség vagy vállalkozás számára.

Az alábbi levélváltásban megvizsgáltuk ennek az alternatív adatkapcsolatnak a lehetőségét is. Bár a projekt kerete, a befejezéshez közeledve semmilyen reális lehetőséget nem ígért egy ilyen irányú váltásra, a lehetőséggel mégis számoltunk. Mint kiderült azonban, a mi esetünkben éppen nem a legalkalmasabb megoldás a műholdas adatkapcsolat, az ilyen csatorna sajátos természete miatt. A hangot, beszédet hordozó adatfolyam ugyanis fokozottan érzékeny a távoli műhold esetében már jelentős átviteli késleltetésekre.

>A Matáv ajánlatával akár ez is versenyképes lehet: <http://www.aramiska.com>

>A felszerelésre kicsit hosszú időt jelölnek meg...(19 nap)

Szia János!

Ez a dolog szerintem azért nem jó, mert nem biztosít közvetlen kapcsolatot a műholdon keresztül, hanem a tényleges útvonal valószínűleg a következő:

1. telephely – műhold – központ – műhold – 2. telephely.

Ez kb. 2 mp-es késleltetést hoz a rendszerbe, ami VoIP esetén elfogadhatatlan késleltetést jelent.

Nem véletlen, hogy Bécsben is óva intettek attól, hogy több mint 1 db repeatert tegyünk bele a WLAN-ba, mert ettől is már elfogadhatatlan mértékre nőhet a késleltetés. Egyébként ez is olyan probléma lenne, amit célszerű lenne megmérni. De ezzel még ráérünk....

7. Miskolcon a kiépített wlan kapcsolat üzemelése során felmerülő első tapasztalatok és nehézségek még a telepítés bizonytalanságaiból eredtek. Közben kiderült, hogy az egyik wlan rádiós eszköz használhatatlanná vált. Ennek néhány részlete van dokumentálva az alábbi levélváltásokban.

>Ma is fúrtam faragtam, visszaalakítottam a rövid botantennát quad-antennává, mert ilyen kell majd telepíteni Miskolcon is.

>A miskolci toronyház tetejére is telepítettél már valamit? Hogy vált be a levelesláda a lapos tetőn és a betonkockán?

A toronyház tetején csak bejárást tartottunk, mert nem volt tiszta, mit lehet hová telepíteni milyen körülmények között. Ezt sikerült tisztázni csütörtökön.

8. Ózdon egy eső alkalmával véletlenül víz került a gyárilag beltéri használatra szánt access point dobozába. Gondos szárítás után sem sikerült az eredeti üzembiztos működést helyreállítani. Csak a garanciális csere segített.

>Az ózdi AP nem akar működni, ezért most már az a meggyőződése, hogy ezt vissza kell vinnem. Semmilyen más AP-vel nincs olyan probléma, hogy hol megy, hol nem megy, mintha kh-s lenne.

>A LEDek szerint rendesen működik, csak hirtelen megszakad a kapcsolat, és utána csak nehezen lehet helyre állítani.

>

>Nem lehet, hogy túl hosszú az ethernet kábel és az a probléma?

>

Nem, először én is erre gyanakodtam, most viszont már jó ideig futtatom közvetlenül a gép mellett, tehát 1 m-res távolságban, és akkor is folyton megszakadt a kapcsolat. Erről több felvételt is készítettem a Netstumblerrel, ezt fogom megmutatni a forgalmazónak, de ott is hagyom felülvizsgálatra. Ez volt az a készülék, amelyet etherneten keresztül is alig lehetett elérni az alapbeállítások ügyében.

Mivel az ethernet kábelen keresztül is ugyanazt a jelenséget mutatta, ebből arra kell következtetnem, hogy nem az áramellátás módja a probléma, hanem maga az AP. Ezt ma még egy másik AP-vel fogom ellenőrizni.

>Holnap készítem még el a miskolci szerver dobozát, amit – ha tetszik, ha nem – az épület külső falára kell tenni. Jobban örültem volna, ha belülről sikerül elhelyezni valahol... Arra gondoltam, hogy az ózdi állomáson is a szervert inkább egy emelettel lejjebb kellene falra szerelni, mert ott talán nem lesz annyira meleg, mint a padláson szokott lenni.

>Szerintem a meleg csak egy probléma. Arra is ügyelni kell, hogy ne hogy beázzon, vagy valaki megpiszkálja, elvigye. Egy AP-t könnyebb pótolni, mint egy szervert. Teljesen igazad van. Ezért olyan dobozt szeretnék faragni, amelynek a rögzítése dobozon belül történik, és a doboz zárral legyen ellátva. Ezért látható módon, külön lakatot is szeretnék rátenni, nem csak valami kis zárszerkezetet.

9. Felmerült a saját készítésű (összeállítású) rádiós átjátszó, mint lehetőség. Már az első tervezési körben nyilvánvalóvá vált azonban néhány olyan probléma, amely az ötlet elvetéséhez vezetett. Itt az ötlet első körben való vizsgálatát dokumentáltuk.

Szia János!

A leírtak szerint szerintem ez a VIA ITX egy laptopnak az alaplapja lehet, mert méret, fogyasztás, a tápfeszültség és felszereltség ehhez hasonlít.

Kell tehát olyan laptopot venni, amelynek a képernyője ment tönkre, és akkor lehet ilyet készíteni. Gondolom, hogy elsőként a BIOS-t kell lecserélni, de erre van a flash-eprom. Utána szerintem van még annyi memória, ami kell a meshhez.

A probléma az, hogy ilyen alaplapokat csak drágán lehet kapni ugyanúgy, ahogyan a laptopok ára is magasabb a desktopénál. Ebből adódik a 400 EUR-s ár.

Nagykereskedőnél láttam alkalmas alaplapot 10000 alatt is (nettó), csak mobil processzort nem láttam a kínálatban...

Lehet kapni flash drive-t is egészen 1024 MB-ig, ezt talán a legkönnyebb illeszteni.

>Más téma: talán érdemes lenne foglalkozni a mesh nodeok témával is olyan szempontból, hogy esetleg pénzes vállalkozás felé tolni.

>Amennyire én tudom, Európában két ilyen terméket lehet kapni, az egyik, az elterjedtebb, aminek a demo változatát én is használom, ez az angol LocustWorld nevű kis cég terméke <http://www.locustworld.com>

>Ez VIA ITX alaplapra alapszik, az első változatban ez 17x17 cm méretű komplett gép, 12 v. táp igényel, kb 10-15 W fogyasztással.

>Egy újabb változatban a VIA un. nano alaplapja van benne, ez 12x12 cm méretű

>A rendszer 32 M, és flash kártyáról indul, van még benne egy, praktikusan PCMCIA wlan kártya. A kész router 400 eu körüli áron kapható.

>Főlöszleges azonban a router funkcióhoz az alaplap sok beépítet[t] lehetősége, így a hangkártya, a VGA chipset, HD meghajtás, stb.

>Itt van néhány link magyar anyagokra a VIA alaplapról:

>Megérkezett a VIA EPIA MII alaplap

>[http://prohardver.hu/rios3\\_content.php?mod=10&id=4707](http://prohardver.hu/rios3_content.php?mod=10&id=4707)

>[http://prohardver.hu/rios3\\_content.php?mod=10&id=4602](http://prohardver.hu/rios3_content.php?mod=10&id=4602)

>Az ára: 33.600 brutto, magyar forintok.

>Van egy német konstrukció is, ők bizonyonnyal saját alaplapot terveztek, erről még csak kevés info van, hírlík, hogy még nem is tudnak szállítani belőle. Rövidesen küldök linket, mert ha van info, az alighanem németül van.

>A levelező listán jött a hír, hogy egy svájci cég tervezett egy alaplapot, kifejezetten wlan routerek céljára, ahogy nézegettem, ez tényleg alkalmasabb lenne, mint az általános alaplap. Itt van a link, fotók is vannak, nézd meg. Az ára 100 eu körül van.

>(Ahhoz, hogy node legyen, kell még hozzá 32 M flash kártya, a szabad szoftverrel, wlan kártya, táp, doboz.)

><http://www.pceingines.ch/wrap.htm>

>Arra a kérdésre, hogy hogyan érdemes ebből terméket illetve

>szolgáltatást csinálni, itt egy , talán amerikai példa:

><http://www.qorvus.net/>

>Ez a fickó kültérre alkalmas dobozba szereli és egy ugyancsak időjárásálló kamerával kiegészítve kínálja a nodeot.

>Ez meg egy másik példa, amikor az internetszolgáltatóktól független rendszert kínál a mesh nodokon, a már emlegetett Aramiska satellite-re alapozva:

><http://www.mitc.net/>

>a részletekről majd még szóban udv: t.janos

.....

>Szia!

>Azt hiszem nem írtam elég világosan a mesh nodeokról. Nem arról van szó, hogy 1-2 darabot kellene el[ő]állítani kísérleti célokra. Arra kitűnően megfelel egy PII-es asztali gép, egy régi 200 Mbyteos hd-vel.

>Hanem arról, hogy profi kinézetű, padlásra helyezhető változatot kellene csinálni, több példányban, és telepíteni pl. olyan üdülő területre, ahol sok német turista megfordul, pl. laptoppal is és ott wlan elérés[t] szolgáltatni, mondjuk a nyári idényben: telepíteni néhány nodeot, ezek egymás közt elintézik a routolást, és egy kábel vagy dsl elérést >megosztani.

>A svájci alaplap konstrukció azért előnyös, mert semmi fölöszlegeset nem tartalmaz, és éppen megfelelő lenne ilyen igényes node építésére. udv: t.janos

.....

Szia János!

Megkérdeztem reggel, hogy tapasztaltak-e valami rendellenességet reggel, de nem volt semmi. A leveledet látván nem is történhetett semmi.

Annyit azonban megtudtam, hogy ment éjjel valami zeneletöltés. Ez erősen veszi igénybe az internetet, de nem tudom, milyen hatása van ennek a portok megnézésére. Annyit tudok, hogy a pingidőt rettenetesen megnöveli.

Ma este azt fogom kérni, hogy ne legyen letöltés éjjel. akkor talán többet lehet látni.

Az interneten lebonyolított telefonálás fő vonulata az ún. sip protokollon alapszik. A következőkben erről esik szó, illetve ennek alkalmazhatóságáról a projektben.

>Szia Dietrich,

>felélesztettem itt egy sip kilens-t linux alatt. Úgy néz ki, hogy megy is, csak nem tudom, hogyan kellene egy kísérleti partnert találni.

>Van neked sip addressed?

>én generáltam egyet egy ingyenes szerveren: sip:tjanos@iptel.org

>de azt hiszem, ezen keresztül csak szöveget lehet küldeni. udv: t.janos

.....

Hallo János!

Köszönöm szépen az információt, nagyon érdekesek az idézetek, bizonyára majd a cikkek is. De ezt már csak pénteken fogom tudni elolvasni leghamarabb, ugyanis épp indulni akartam Miskolcra.

Azt tervezem, hogy ott helyben kísérleti formában rakjam össze a végleges konfigurációt, mert annak nincs értelme, ha telepítem a dolgokat a toronyház tetejére, és akkor derül ki, mi az ami nem működik. Ezt a szaladgálást meg akarom spórolni.

Egyébként megjelent egy 30 napos SIP-telefon: [www.deneg.de](http://www.deneg.de)

Ha az ember befizet 10 EURót, akkor ezzel vezetékes hálózatba is tud telefonálni.

A program azonban eredetileg 38,99 EURóba, egy nagyáruházon keresztül azonban 19,99 EURóba kerül.

Szerintem ki kellene próbálni a 30 napos verziót.

A német CHIP mellékletében megjelent egy cikk Németország legkorszerűbb falujáról, ahol WLAN-on keresztül biztosítanak DSL-t 10 embernek.

Szerintem érdemes felvenni a kapcsolatot velük.

Egyébként összeraktam nálam egy WLAN-t, és az internet szervergéppel tudok kapcsolatot létesíteni, de az internetre nem tudok kijutni.

Ha bedugom a LAN-t akkor működik.

Lehet, hogy WLAN-on keresztül valami mást kell beállítani DNS-ként, illetve lehetséges, hogy a PCMCIA-kártyán is be kell állítani a DNS-t?

### *Dokumentációk az interneten*

A projekt megvalósítása során természetesen készültek dokumentumok és leírások, amelyek az interneten publikussá is váltak. Az alábbi levélváltás-részletek ennek az interneten elérhető dokumentációnak egyes részleteiről szólnak, főként a call center szoftverben háttérként használt adatbázis-kezelő rendszer egyes részleteiről.

Szia János!

Nézd meg a honlapunkat, ott szerepel sok minden. Emellett van a

<http://www.grutzeck.de>, ahol szintén van magyar nyelvű rész.

Van demo verzióm, amit 30 napon keresztül használhatsz teljes terjedelemben.

Van egy csökkentett verzió, ami korlátlan ideig használható, de csak 250 címmel, és további korlátozásokkal.

Az AG V.I.P. 5.x-es verziója még BTRieve adatbáziskezelő alapú, ezért fut még W98 alatt is.

Van újabb verzió, ami WindowsSQL2000 alapú, erről még nincs demóverzióm, csak egy hivatalos példány.

Mindkét esetben az adatbázis feltölthető dBase-formátumú fájlokból. Ha előállítható pl. a meglévő állományból egy Excel tábla, akkor ezt lehet dBase formátumba elmenteni és az AG V.I.P.-nek átadni.

Alaphelyzetben az AG V.I.P. címadatokat, kommunikációs elérhetőségeket, jelzőket, két féle Infotextet, valamint olyan mappát tartalmaz, amelyben a címhez bármilyen dokumentumot lehet csatolni. Van még lehetőség dokumentumok automatikus előállítására és csatolására (pl. szabvány szövegű ismertető vagy visszigazolás elküldése faxon vagy levélben). Van lehetőség a jelzők alapján címeket leválogatni, és ennek megfelelően úgy körtelefont elintézni, hogy a gép automatikusan tárcsázza a számot, ha letelefonáltat vesz a következőt, ha ez foglalt, akkor 5 perc múlva ismét beilleszti a híváslistába addig, amíg nem sikerül beszélni az illetővel vagy előre meghatározott számú kísérlet esetére. Ez a módszer pl. telemarketinges vagy közvéleménykutatási akciók esetén a termelékenységét akár 40%-kal növeli.

Lehet az adatbázist 15 további ablakkal és ezen belül további 150, felhasználó által definiált mezővel bővíteni.

Az AG V. I. P. csak akkor működik teljes terjedelemben, ha fut mellette az AG-Tel Pro is, mert ez tartalmazza az ügynevezett powerdialert, amely a lista szerinti automatikus tárcsázást végzi. Emellett tartalmaz ügynevezett script programot, amely olyan „nyomtatványt varázsol a képernyőre, amely a lehetséges válaszokat is tartalmazza, mint pl. igen/nem, vagy olyan listát, amely még több lehetséges választ tartalmaz, mint pl. a korra vonatkozó kérdésre:

0-18/18-25/25-30/30-45/45-60/60 felett.

A megfelelő válaszra kattintva ez rögtön bekerül az adatbázisba. Ezzel lehetséges azonnali statisztika készítése is, amely kiszámolja a megfelelő válasz előfordulásokat. Ez most igen rövid összefoglalója a dolgoknak, mert létezik erről kb. 500 oldalas kézikönyv is.



Náray Balázs

## A VILÁG A HÍREK NAGYÍTÓJÁBAN. HÍREK ÁLTAL HOMÁLYOSAN?

*A valóság megismerésének esélyei híradások útján*

A hírről szóló elméletek abban feltétlenül egyetértenek, hogy a hírek a valóság *kira-gadott* eseményeiből állnak. A hírt fogyasztó ember mégis azt feltételezi, hogy a hírekből képet kap a világ egészéről, teljes képet kap a történésekről. Ez különös felelősséget ró a híriparra, mégpedig azt, hogy a bemutatott események – a rendszerben lévő szubjektív elemek ellenére – reprezentálják a fontos történéseket.

A címben megfogalmazott nagyítókép arra utal, hogy a hír konstrukció. Megmutatja, hogy a hír milyen viszonyban áll a történésekkel, vagyis azt takarja, hogy a hír az események szinte végtelen tengerének egy-egy nagyobb hulláma, olyan fontosabbnak ítélt eseménye, amelyet a tömegkommunikáció nagyítószzerűen kiemel. A média nagyító optikáján keresztül képes fontos történéssé kreálni szinte bármely eseményt.

A híradások fogyasztásának alapja összefoglalóan az lehet, hogy az embernek a világban való eligazodáshoz nélkülözhetetlen szüksége van ismeretekre. Az ismereteket kettéválaszthatjuk aszerint, hogy a mindennapok során használjuk-e, vagy valamiféle kognitív keretet adnak-e. Ez utóbbi, inkább általános tudások részben lehetővé teszik, hogy egy közösség tagjaként létezhessünk, elősegítve, hogy a társadalom egységként, homogén egységként működhessen.

A hírekből vett tudásokkal több igényt is kielégíthet az egyén: megpróbálja megismerni az őt körülvevő világot; célja lehet az, hogy hasznos ismereteket szerezzen a mindennapok folytatásához; a hírek által az ember gyakran saját vélekedéseivel, meggyőződéseivel kap megerősítést; a hírek iránti érdeklődésben szerepet játszik a természetes emberi kíváncsiság is, és napjainkban egyre erősödő tendencia a hírfogyasztás, mint szórakozás.

Pontosan körülírni, megfogni, mi a hír, nem könnyű feladat. McQuail értelmezésében a hír az a fő forma, amelyben a nyilvános eseményekre vonatkozó friss információkat a médiumok továbbítják (McQuail, 2003). Általában meghatározza az időszerűség, a relevancia, a megbízhatóság. Az elméleti megközelítésekben gyakran tárgyalt téma a hírek és a valóság kapcsolata. Erre utal a cím kérdésfelvetése is: vajon mennyi esélyünk van arra, hogy a hírekből a valóság történéseit megismerjük. A valóság egy oldalról filozófiai fogalom, amelyet a fenomenológiai irányzat képviselői részletesen tárgyaltak. A hírek valósága talán legjobban a Berger és Luckmann (1998) által a mindennapi élet valóságaként meghatározott kategóriához kapcsolható. A valóság társadalmi felépítéséről szóló munkájukban kifejtik, hogy ennek egy-egy szeletét próbálhatjuk meg ismereteink részévé tenni a hírekből.

Szinte bizonyos, hogy a mindennapi élet történéseit a híreken keresztül sem foghatjuk meg. Még akkor sem lennénk erre képesek, ha a nap 24 óráján keresztül figyelni a különböző hírmédiumok adásait. Még ha fel is dolgozhatnánk minden médiajelentést, akkor sem a valóságot kapnánk, hanem a valóságnak a közvetett, többszörös válogatáson átment képét.

Hír és valóság kapcsolatát illetően Fishman (1980) azt írja, hogy a hír vagy tükrözi, vagy torzítja a valóságot, de a valóság a külvilág olyan tényeiből áll, amelyek attól függetlenül léteznek, hogyan gondolkodnak róluk a híripar dolgozói, és hogyan kezelik azokat. Lippman (1971), a híripar egyik első teoretikusa a hírgyűjtés elveit tárgyalva úgy fogalmazott, hogy a hír nem a társadalmi állapotok tükré, hanem beszámoló egy előtérbe tolatkodó aspektusról.

A hír egyik általánosan használt, alapvető jellemzőjeként az aktualitást jelölik az elméletek. Ez azonban önmagában még nagyon kevés, rengeteg változó befolyásolja, valamint sok értelmezése lehetséges. Park (1967) összegzése szerint a hír *időszerű*; *nem szisztematikus*; *szokatlansága*, *váratlansága* fontosabb, mint maga az esemény valós jelentősége; abban az értelemben *kiszámítható*, hogy a közönség számít arra, hogy valamikor bekövetkezik; főként *figyelemirányító*, nem helyettesíti a tudást. Ez utóbbi kitétel a tudás értelmezésétől függ, úgy gondolom, pusztán hírfogyasztóként is szert lehet tenni valamilyen, persze nem annyira lexikális tudásra. A mélyebb ismeretek eljuttatása a közönséghez nem a hírek feladata. Végül Breed (1956) szerint a hír „eladható”, „felületes”, „egyszerű”, „objektív”, „cselekményközpontú”, „érdekes”, „stilizált”, „óvatos”.

## HÍR ÉS INFORMÁCIÓ – A KÜLÖNBSÉG A MOZGÁSBAN REJLIK?

Az egyén számára mást jelent a hír, mint egy egész közösség számára. A szubjektum saját belső világa nagyon összetett, amelyben az őt körülvevő makrokörnyezet csak egy a sok világ közül, amelyet magában létrehoz. Az egyén számára szükséges tudásokat két nagy csoportra bonthatjuk. Egy részük mint magánembert – családtagot vagy barátot – érintik őt, ezek általában a személyes környezetből érkező ingerek, tudások. Más részük mint egy társadalom tagját érintik vagy érdeklík; ezek őt egy adott, szélesebb közösséghez kötik. Az előbbieket a személyes kapcsolatokon keresztül áramló tudások, míg az utóbbiak legnagyobb részét az egyén közvetlenül, egy intézményrendszeren keresztül kapja, a tömegkommunikációén. A tömegkommunikációból érkező hírek ugyanakkor átszivárognak a személyes kapcsolatokba is. Ezt nagyon jól leírja a báziskommunikáció fogalma, amelyet Angelusz Róbert elemez (2000). Az emberek egymás közötti véleménycseréjében a médiából kapott témák és ismeretek keverednek a személyes tapasztalatokkal. Magánemberek okoskodása ez, amelynek témáját nagyon gyakran a hírek adják, átszűrődve a személyes tapasztalatokon és másokkal megosztva.

A közösség szempontjából a hír nagyon fontos járulékos funkciója, hogy azonos üzeneteket juttat el az emberekhez, orientálja őket, tematizálja a személyközi diskurzust, és így közösséget is teremt az emberek csoportjából, vagy legalábbis erősíti a csoportkohéziót. John Keane a hír közösségteremtő funkcióját a nyilvánosság általa makronyilvánosságnak nevezett területéhez köti (1995). A nyilvánosságot makro-, mezo-, mikroközösségre osztja, amelynek makroszintje a társadalom legszélesebb rétegeit foglalja magában. A makronyil-

vánosságához köti a tömegkommunikációt, amelynek csatornáin keresztül áramlanak a hírek, így sokakhoz eljutva erősítik a közösséghez tartozás érzését, az identitást.

A már említett Berger–Luckmann-mű interszubjektív világnak nevezi a mindennapok valóságának azt a részét, amelyet másokkal megosztunk. Az interszubjektív világ felfogható a társadalmi kapcsolatok hálójaként, amely hálót tartalommal kell feltölteni. Ez a tartalom, a másokkal megosztott világ tartalma a hiedelmek, vélemények, témák sokasága. Az interszubjektív világban áramló valóságélmények adják az emberek közötti párbeszédnek tartalmát, legyen szó a közéletéről, politikáról, vagy akár színházról, moziról, valóságshow-ról, agysebészetről vagy éppen főzési receptekről. Az ezekről szóló tudásokat pedig túlnyomó többségében nem személyes tapasztalatból, hanem a tömegkommunikációból nyerjük.

Nagyon szélesen vett meghatározás szerint kiindulhatunk abból, hogy az ember számára az hír, ami a tudatában korábban nem létezett. Ennek pedig hasznos tudáseleme információ. Hír és információ sok helyütt átfedi egymást, sok közös elemet hordoz, és mindkettő esetében hasonló definíciós problémákkal találkozunk. Csekély a különbségük, ez a csekélység azonban egyáltalán nem elhanyagolható. A hír elméleti meghatározására már adtam néhány példát, nézzünk néhány megközelítést az információ területéről. McQuail (2003) az információt tágan minden értelmes közlés tartalmának nevezi. Szűkebben a „való világra” vonatkozó ellenőrizhető, tehát megbízható tárgyi adatokat jelöl. Még szűkebben az információ a közölt adatokkal azonosítható. Ez a megközelítés sem nélkülözi az adat említését, ebből abba az irányba indulhatunk el, hogy az információ valamiféle egzakt, számszerűsíthető vagy legalábbis megfogható tény. Az információ értelmezhető az informatika fogalomkeretében, ahol az információ bitként számszerűsíthető formát ölt.

Leegyszerűsítve azt mondhatjuk, hogy a tömegkommunikációból érkező hír mindig tartalmaz információt, pusztán önmagában álló információt viszont ritkán kapunk a médiából. Ezt a megállapítást implicite a McQuailtól vett hírdefinícióban is megtaláljuk, amely szerint a hírek a nyilvános eseményekre vonatkozó információkat továbbítják. A média az információt hírekbe csomagolja, vagyis az információ médiuma a hír. Másként azt is állíthatjuk, hogy az információ kognitív feldolgozását megkönnyíti a hírként való továbbítás. A hírben tárolt új információt az egyén beépítheti tudáskészletébe. Másik lehetőség, hogy csupán nyugtázza, de nem jelenik meg tudatában. A külvilágból érkező információ tudatba kerülése elsősorban a szubjektumtól függ. A befogadó beállítottsága, érdeklődése, céljai, motivációi, érdekei, pillanatnyi helyzete mind olyan belső tényezők, amelyek árnyalják, befolyásolják a hírben megfogalmazott információ befogadását.

Elképzeltető az is, hogy az információ rögzítésére nem törekszik az egyén, ám az beépül. Gyakorta hallott, érzékelt információk működnek így, például reklámkampányok. A jelenséget Machlup *unwanted knowledge*-nek – periférikus tudásnak – nevezi, megkülönböztetve a gyakorlati, az intellektuális, a műltra vonatkozó és spirituális tudásformáktól (1962).

Az információt a fenti meghatározásból kiindulva a környezetben lévő olyan jelnek tekintem, amely esélyt, lehetőséget ad az egyénnek arra, hogy a körülötte lévő világot minél teljesebben megérthesse, hogy abban minél jobban eligazodhasson. Árnyalja azonban a képet, hogy a hírben tárolt információ funkciója is más és más lehet. Gondoljunk csak azokra a hírekre, amelyek magáról a kommunikátorról szólnak, aki saját önképét igyekszik megmutatni, ekkor pedig nem feltétlenül az információátadás, a felvilágosítás a hír létrejöttének elsődleges célja.

A tömegkommunikáció tartalmát figyelve találkozni olyan esetekkel is, amikor a hír és az információ már-már egymásba csúszik, az információ a maga egyszerűségében jelenik meg azt hangsúlyozva, hogy itt az információ annyira fontos, hogy nincs helye a „becsomagolásnak”. Ilyenek például az útinformációk, a hójelentés, a vízállásjelentés. Vagy akár a színházi közlemények, amelyek arról tájékoztatnak, hogy elmarad egy előadás. Abban az esetben, ha hozzátesszük, hogy miért marad el az előadás, akkor azzal médiahír jellegűvé tesszük a közlést, a gyakorlati információt feldolgozzuk, a körülményekről is felvilágosítást adunk. Mindennapokból vett példával szemlélítve: ha a színházi közleményből megtudjuk, hogy az egyik színész betegsége az ok, akkor már valamiféle keretet adtunk, egy történetet hoztunk a közönség tudomására. A közlés ekkor túlmutat a pusztán instrumentális információn, vagyis a cselekvésre felhasználható információnál több jut a tudomásunkra. Ez a példa is igazolja a hír és információ közötti csekély, ám mégsem elhanyagolható különbséget.

A hír-információ viszonyt tovább vizsgálva felvethető, hogy míg az információ konstans fogalom, addig a hír inkább dinamikus. Az állítást távolabbról vett példával próbálom alátámasztani. Ha valaki a saját környezetében, a szobában, teremben, az utcán, az erdőben vagy bárhol körbepillant, sokféle tárgyat, dolgot, embert, növényt érzékel. Mindezen percepciók alapján számos dolgot meg fog tudni a világról, már a pusztá érzékelés alapján felépít magában egy világot, a saját világát. Az érzékelt dolgok mind információk. Pontosabban inkább csak potenciális információk, hiszen az egyénnek nem feltétlenül tűnik fel minden apró jel, így nem válik építőelemmé az ő világának megalkotása során. Vegyük a mesterdetektív esetét, aki a legapróbb jelet is képes információként hasznosítani, és beépíteni a világ, a történések interpretációjába. Az információ mint konstans jelenség ezekben az esetekben nyilvánul meg a legnyilvánvalóbban.

A hír ugyanakkor mindig egybekapcsolódik a terjedéssel, a mozgással. A hír önmaga lényegében hordozza a közlést, azért jön létre, hogy közöljék, függetlenül a tartalmától és a valósághoz fűződő viszonyától. A hírben az információ kimozdul a maga konstans állapotából. Az információ számára a hír egyfajta hordozóeszközként működhet. A hír már mozgásba lendült információ. Olyan információ, amely a közlési folyamat részévé vált. Itt utalhatunk a hír és információ klasszikus meghatározásából levonható különbségtételre, azaz hogy a hír intencionált, míg az információ nem. A hír szándékolt közlés, és mint ilyen eleve feltételezi a mozgást. Az egyik rész meghatározás az volt, hogy a hír a közlési folyamat részévé vált információ.

A hír és az információ különbségét vizsgálhatjuk a percepció felől közelítve. Az információ önmagában is létező objektív dolog, nyersanyag a kognitív feldolgozás számára. A fákon sárguló levél információ, amelyből arra a következtetésre juthatunk, hogy ősz van. Persze lehet téves is az észlelésből fakadó következtetés: a sárguló levelet a fa betegsége vagy szárazság okozta. Számunkra most az a fontos, hogy az információ objektíven saját magában áll a befogadó érzékelése előtt. Ebben a megközelítésben a hírről szubjektív fogalomként beszélhetünk. Az érintettségen kívül az egyén érdeklődésétől, beállítottságától is függ, hogy mi hír. Mindenki számára más és más dolog lehet az. Ezt az esetek nagy részében az egyén helyzetét leíró szociológiai tényezők határozzák meg. A hír már csak azért is szubjektív fogalom, mert az események tengeréből emberek válogatják ki és szelektálják, bizonyos elvek és feltételezett igények alapján. A hír mindenképpen feldolgozottságot feltételez. Egyrészt információból hírré válik a küldő oldalon.

A küldő és az információ forrása nem feltétlenül ugyanaz – a küldő lehet a média dolgozója, például a hírszerkesztő, míg az információ forrása az, akitől a hírbe foglalt információ származik. (Az Adó és a Forrás megkülönböztetése Rényi–Heller kommunikációs modelljének eleme.) Másik oldalon a befogadó feldolgozza a hírt, dekódolja, vagyis kiszűri belőle a számára releváns információt, vagy egyszerűen oda sem figyel. Nem szabad elfelejtenünk, hogy az emberek többségéhez a médiából érkező információk már feldolgozott állapotban, hírek formájában jutnak el. Éppen ezért kell a hírek olyan formát öltenie, hogy – annak ellenére, hogy becsomagolt, feldolgozott és többszörös szűrőn került át – mégis információként álljon a befogadó előtt, aki a saját szubjektumán keresztül még egyszer átszűri és esetleg kiegészíti vele a saját világképét.

A hír-információ differenciát megközelíthetjük indirekt módon is. Azaz úgy próbáljuk bizonyítani a kettő közötti különbséget, hogy végigkövetjük, miként válik az egyikből a másik, azaz hogyan lesz az információból hír. Vizsgálat alá vehetjük, hogy az információ milyen folyamatokon megy át a tömegkommunikáció rendszerében ahhoz, hogy hírré váljon. Lehet szó terjedelmi módosulásról, másrészt beszélhetünk egy másik, inkább a szerkesztési elvekhez köthető átalakulásról. Az első esetében kulcsmomentumnak tekinthető a szelekció, amit az események számának kapunkénti csökkenése, valamint rövidülése jellemez. A másik esetben, az információ transzformációs folyamatát vizsgálva inkább azon van a hangsúly, hogy milyen elvek mentén alakul át és mivé lesz. A hírré válás folyamatának klasszikus modellje White kapuőrelmélete (White, 1950; finomításai: Shoemaker, 1991; Berkovitz, 1990). Az információ szűrésének kapui és átalakításának műhelyei a hírügynökségek, valamint az újságok, televíziók, rádiók, internetes portálok szerkesztőségei, az intézményekben dolgozó szakemberek, újságírók, szerkesztők pedig maguk a kapuőrök.<sup>1</sup>

Amikor az információ hírré válásáról beszélünk, két egymásra épülő folyamatról kell gondolkodnunk. Egyfelől téma szerint szigorú szelektálásról van szó, másik oldalról viszont az információt, amelyre igény lehet, fel kell „öltöztetni”. Egyszerű esetben az információ általában egy hírügynökség révén kerül a tömegkommunikáció rendszerébe. A tömegkommunikáció hálózata ma viszont elsősorban globális rendszert jelent. A lokális, nemzeti hálózatok fölött és azokba részben behatolva felépült az egész világot – a fejlett világ hírgyártását egyértelműen meghatározó – átfogó tömegkommunikációs rendszer. McQuail szerint a hírek globalizálódása a nemzetközi hírügynökségek előretörésével vált elsődlegessé. (A média globalizációjáról lásd Schramm, 1964; Westerstahl–Johansson, 1994; Tuchman, 1978.) A szelekciók sorozatát a hírügynökség akkor indítja el, amikor magát az információt témává teszi. Példaként egy manapság nem ritka eseménnytípust említek: robbanás történik Bagdadban vagy a világpolitika fókuszában álló más térségben.<sup>2</sup> A nemzetközi hírügynökség tudósítója – az első kapu – úgy ítéli, hogy a bagdadi történés érdeklődésre tarthat számot, így „felkarolja” azt, és leadja a tudósítást. A hírügynökségben dolgozó szerkesztő – második kapu – első lépésben eldönti, hogy a sztorit forgalomba engedi-e, majd olvasható, fogyasztható formába önti azt. Általában több részben, folyamatosan bomlik ki a történés a hírügynökség előfizetőkhoz szétküldött anyagaiban. Ezek a jelentések sok részletet tartalmaznak, előzményeket és pontos helyszíneket, neveket és pozíciókat. (Olyan részleteket is, amelyek gyakorta kimaradnak a közvetlenül fogyasztók számára dolgozó médiumok híreiből.) Fontos, hogy a hírügynökség tudósítója az illetékességi körébe tartozó területen történt eseményekről szóló információk szélesebb választékát kínálja fel. Ezt szűkíti a hírügynökségben dolgozó szerkesztő. Az első két kapu kevésbé szigorú, az informá-

ció kezdeti transzformációja ez, amelyben elkezdene koncentrálni a tények, a kevésbé fontos történések kimaradnak. Ez a puha szelekció azt takarja, hogy a hírügynökségnek kevésbé kell megfelelni egy specifikus fogyasztói kör igényeinek. A hírügynökség döntése, hogy az információfolyamba beengedi az eseményről szóló beszámolót, sőt magát az információt, és ezzel beemeli a tömegkommunikáció közvetlenül fogyasztókat kiszolgáló rendszerébe. A világ médiumainak többsége innen válogat. Gyakori, hogy kisebb hírügynökségek a nagyok által feldolgozott tudósításokat veszik át, azaz még egy kaput képeznek. A hírügynökségek jelentései tehát részben feldolgozott információk, amelyekből tovább szelektálnak a hírfogyasztói közvetlen kiszolgálásán dolgozó médiumok. A pontosan körülhatárolt célcsoport a következő kapun – a hírmédiumnál – lesz szelekciós szempont. Az információ útjának következő állomása az újság, televízió, rádió vagy internetes portál hírszerkesztősége. Ezen a kapun már csak a médium profiljába illeszkedő jelentés, téma jut át, az, amely érdekli a nézői, hallgatói, olvasói kört – az adott médium megcélzott közönségét. A fogyasztói kör mellett, ám attól nem függetlenül a hír találása függ a médium értékirányultságától is. Ez utóbbi széles körben használt hírelméleti fogalom azt takarja, hogy az adott információ milyen formában kerül az olvasó, néző, hallgató elé. A hírek találásának relevanciáját mutatja Vásárhelyi Mária és Terestyéni Tamás közös munkája két hazai esemény tartalomelemzéséről. A cikk két esemény találásának körülményeit vizsgálja a mértékadó sajtóban. Bemutatja, hogy különböző eseményeket az ábrázolás módjának manipulációjával milyen módon lehet párhuzamba állítani (Terestyéni–Vásárhelyi, 1996). A médium irányultsága gyakran politikai dimenziót takar, de meghatározhatja kulturális felfogás, és a médium lehet tematikus irányultságú is.

A kapu tárgyiasult formában a hírszerkesztő képernyője és számítógépe. A szerkesztő hozzájut a számára nyersanyagként szolgáló tudósításhoz, amely hosszan, részletesen írja le a történetet. Ebben vélhetően sok új információ szerepel, minden elemet információnak nevezhetünk: a neveket, a pontos számokat, a pontos helyszíneket, a történést minden körülményét. A médium, attól függően, hogy írott vagy elektronikus, csak bizonyos mennyiségű információt képes átadni, a hírek szerkesztőjének tehát az általa legfontosabbnak ítélt információelemeket ki kell választania, a többit el kell dobni. Az eredmény maga a hír, amelyet fogyasztható formára átglyűrt „információkoncentrátumként” is jellemezhetünk. Háttér-információ a tömegkommunikációs hírben ritkán szerepel. A hír információsűrűsége, illetve az információk relevanciája a médium irányultságától, közönségétől függ. Ebből a szempontból a bulvársajtóból kapott hírek felhígítottak, míg az úgynevezett ténytájékoztató és a közszolgálati hírszolgáltatást a „tömény” hírek jellemzik. Az információtartalom egzakt vizsgálatára Asp (1981) dolgozott ki mérési rendszert. Az információérték-index a hír összes releváns ténypontjainak alapsokaságát összesíti sűrűség, szélesség, mélység szempontjából.

Mindehhez hozzá kell tenni, hogy ma, az információrobbanás korában a hír terjedésének imént leírt modellje egyre kevésbé érvényes. A közösség bármely tagja kis ráfordítással olyan technológiai eszközök birtokába juthat, amelyek segítségével a világ szinte bármely pontjáról képes hírhez hozzájutni. Igaz a műholdas csatornák hírei is átmentek az imént leírt szelekciós folyamaton, de több tucat adót figyelve az egyén elvileg egyetlen történést – például egy merényletet – a legrészletesebben a legtöbb oldalról körüljárhat, arról a lehető legtöbb információt megtudhat. A technológia fejlődésének eredményeként ugyanaz az ember nemcsak hírfogyasztó lehet, hanem akár releváns és közvetlen hírforrás is: az internet segítségével a háló minden pontját elérheti, információt tárhat a széles nyilvános-

ság elé, így potenciált szerez a bebeszólásra, a vélemények alakítására, kikerülve a hagyományos utat, vagyis a hírmédiát.

A tanulmány elején úgy fogalmaztam, hogy a hír új információ. A fentiek alapján a kinululó meghatározás kiegészíthető, árnyalható azzal, hogy a hír feldolgozott információ, amely bekerült a közlési folyamatba. Az eddigieket ki kell egészíteni azzal, hogy olyan új információ válhat hírré, amelyre igény van a közönség részéről. Angelusz Róbert (2004) úgy látja, hogy a hírek információsükségletet elégítenek ki, függetlenül attól, hogy ez a szükséglet tudatosodik-e vagy rejtve marad. A hír iránti igényt a hírszerkesztőnek kell felbecsülnie annak alapján, hogy a közönség tagjainak életét milyen mértékben és formában érinti az esemény. Mérlegelni kell, hogy az adott esemény vagy téma információsükségletet elégít-e ki.

Végül egy gyakorlatból vett példa, amely a hír és az információ közötti kapcsolatot mutatja, a kettő megkülönböztetésének helyénvalóságát támasztja alá. A Magyar Rádió (2004. július 6-i) *Déli Krónika* című hírműsorában hangzott el a mondat a műsorvezető szájából felvezetésként: „Most még egy frissen érkezett információ...” Ezt követően következett egy klasszikus hír, amely egy történésről számolt be, egy alkotmánybírósi döntésről, amely szerint a kisebb létszámú országgyűlésről nem lehet népszavazást tartani. A felvezető mondat és a hír tartalma disszonáns. A felkonferálás után olyan közlést várnánk, amely gyakorlati, közvetlenül hasznosítható. Ezzel szemben olyan tudáshoz jutunk, amely csak közvetetten hasznosítható a hallgatók többsége számára, inkább a világról alkotott képbe épül, mint gyakorlati segítséget jelent az ügyek mindennapi intézéséhez. A példa alapján úgy is értelmezhetjük az információt, mint olyan tudásformát, amelyet a gyakorlatban, a mindennapok folytatásához, kézzelfogható módon, rövid távon és *közvetlenül* felhasználhatunk. A hírek esetében az információ ennél rejtettebb formában van jelen. A hírek az egyén világának kitöltésében van szerepe. A véleményalkotásban segít, a világról alkotott szubjektív képet formálja, és általános ismereteket szolgáltat.

## A HÍREK TÍPUSAIRÓL

A tanulmány másik fő témaköre, a hírek típusai felé közeledve nem lehet említés nélkül hagyni a hír létrejöttét meghatározó fogalmat, a hírértéket. Ebben a közönségigényként, az érintettségként és az érdeklődésként emlegetett alapkategóriák összegződnek. McQuail (2003) szerint a hírérték takarja azt a kritériumot, amely a válogatási szempontokat egységes keretbe foglalja.

A hírérték az a jellemző jegy, amely a tömegkommunikáció médiumaiba becsatornázza a híreket, meghatározza, hogy mely adón, mely típusú hírműsorban hangzik el. A hírvizsgálat számára – módszertani szempontból – a hírérték a hírek jellemzésének egyik legbiztonságosabb módja. Angelusz Róbert (2004) a hírérték nyolc típusát, összetevőjét különbözteti meg.

1. Veszély, konfliktus
2. Sikerek, rekordok
3. Váratlanság
4. Időbeli, térbeli és társadalmi-kulturális közelség

5. Prominencia
6. Deviancia, normasértés
7. Aktualitás
8. Fontosság

Ezek mentén világosan elkülöníthetők jellemző hírtípusok is aszerint, hogy a hírtérték mely eleme dominál. A hírtértéktípusok alapján meghatározhatók jellemző hírfogyasztói magatartások is aszerint, hogy mely hírtérték tényező a döntő. Az egyéntől függ, hogy az aktualitást, a devianciát, a prominenciát vagy a többi tényező közül melyiket részesíti előnyben. Az emberek eltérő érdeklődéseit veszik figyelembe az eltérő hírkínálatot nyújtó médiumok, amelyek műfajuk szerint ezen az alapon is meghatározhatók.<sup>3</sup>

### *A hírek osztályozásának szempontjai*

Szélesen értelmezve, a történések folyamatában minden új elem hírnek tekinthető. Minden tudás termelődése, minden esemény, minden új alkotás létrejötte értelmezhető a történések univerzuma új elemeként. Következésképpen ezek valamilyen formában tartalmaznak információt. De hogy végül miből lesz hír a tömegkommunikáció rendszerében, az a médiától függ. Az eseményáradatból szelektálni, ez White kapuörméletének is az alapja. Már szó volt arról, hogy az eseményekről szóló tudósítások milyen szelekciós kapukon mennek keresztül, amíg a közönség elé kerülnek. Minden kapuhoz más és más ingerküszöb tartozik, így például más egy globális hírügynökségnél, más egy országos hírügynökségnél, más egy megyei vagy regionális médiumnál.

A hírek csoportosítási szempontjai közül magától értetődőek az úgynevezett természetes jellemzők alapján történő válogatások. A legmechanikusabb besorolás a tematikus csoportosítás: e szerint megkülönböztethetünk politikai, gazdasági, közéleti, kulturális, sport-, bulvár- vagy színes híreket. Hasonlít ez a felosztás bármely politikai napilap rovatokra osztásához. Szintén a természetes jellemzőkből adódó csoportosítás a terjedelem szerinti: az úgynevezett minuszos hírektől a sokhasábos, elemzést, háttérismertetést tartalmazó hírekig.

A hírek csoportjai elhatárolhatók a médium alapján is. Ez a szempont magának a hírnek az elkészítését is alapvetően befolyásolja, hiszen eltérő médiumok eltérő fogyasztási helyzethez kötődnek, eltérő érzékszervek a befogadás különböző módjait teszik lehetővé. Ezek alapján más szerkesztési elvek szerint készül az olvasott újsághír, a hallott rádióhír, a látott és hallott tévéhír, valamint a szintén olvasott internetes hír.

A hírek és események elemzésének elméletei közül Tuchman (1978) és Lester-Molotch (1974) széles körben használt eljárását emelem ki. Tuchman hírhálója az idő dimenziója mentén megkülönböztet kemény és puha híreket. Előbbiek az éppen megtörtént események, utóbbiak pedig az „időtlen” események, a tipikusan háttérhírek. Az időtartam szerinti típusok: kipattanó, fejlődő és folytatódó hírek. További elkülönülés: előre ütemezett – naplószerű hírek, azonnal adásba kerülő váratlan események, nem ütemezett hírek – nem kötődik időhöz, raktározható. Lester és Molotch (1974) eseménytipológiája a történések négy fajtáját különíti el: szokásos, rutinszerű eseményt, balesetet, botrányt és váratlan fordulatot. A szokásos esemény a legszélesebb kategória. A hírforrás viselkedése, hatalmi pozíciója alapján ez utóbbit is három altípusba osztották. Az elsőben az eseményről beszámoló hírforrás állandó kapcsolatban van a hírszerkesztővel. Ezeket szokványos helyzetek-



nek tekintik, például belpolitikai tudósítások. A másodikban a hírforrás igyekszik másokat távol tartani a hírszerkesztőtől, hogy saját eseményeit tolja előtérbe. Példaként említhetők kívülálló demonstrációi, a nyilvánosság figyelmét felhívó akciói. A szokásos események harmadik fajtájaként jelölik meg azt, amikor az esemény azáltal kerül a médiába, hogy a hírforrás és a hírszerkesztő azonos. Ezek a gyakorlatban a médiához szorosan kapcsolódó „médiaesemények”.

Mindkét hírbesorolás alapvetően valós történésről szóló beszámolóként értelmezi a hírt. Ugyanakkor a médiumok hírkínálatában lépten-nyomon beleütközünk olyan elemekbe is, amelyek csak részben határozhatóak meg a történéstől. Ez utóbbiakat próbálom meg figyelembe venni a gyakorlati munka során világosan elkülöníthető három hírtípus bemutatásakor. Itt nyer jelentőséget az információ transzformációs folyamatának korábban említett második dimenziója, vagyis az a kérdés, hogy az információ milyen elvek mentén transzformálódik hírré. Megpróbálom bemutatni, hogy az információfeldolgozás eltérő módjai eltérő fajtájú hírekhez vezetnek. A felvázolt típusok tisztán önmagukban ritkán találhatók meg. Az egyes típusok inkább azokat a fő jellegzetességeket különítik el, amelyek a legtöbb hírben egymással keveredve megtalálhatók.

### *A történéshír*

Történéshírnek nevezhetők azok, amelyek a többség számára jelentőséggel bírnak. Az esemény objektív történést jelent, kommunikátortól függetlenül bekövetkező esetet, amely az emberek széles körét érinti közvetlen gazdasági, politikai jelentősége miatt, vagy akár emberiség szempontból. Olyan történések, amelynek következményei lehetnek. Idetartoznak természeti a katasztrófákról, balesetekről, merényletekről szóló híradások. Jellegzetességük, hogy alapjuk általában egyetlen pillanat alatt bekövetkező eset, ami az egész közönség figyelmét felkelti. A történéshírek a váratlanság, az előkészítetlenség okán még nagyobb figyelmet kapnak, és tömeges érdeklődést váltanak ki. Meg kell jegyezni, hogy a történésekről szóló hírek nem csak váratlan eseményeket dolgoznak fel, gondoljunk csak olyan politikai eseményekre, mint egy-egy döntéshozatali processzus, például parlamenti szavazás. Tulajdonképpen a történéshír tekinthető a tömegkommunikáció szempontjából „tisztá” hírnek. Elméleti szempontból a történéshírré lehet igaz a leginkább a kommunikáció klasszikus funkciója, a tisztán a tájékoztatásra való beállítottság. Megfigyelhető, hogy ezeknél az eseményeknél a hírközlés arra irányul, hogy pontosan tisztázza, mi is történt. Példaként vegyük az iraki emberrablások sűrűsödéséről szóló híreket 2004 áprilisában. Sok ellentmondó, kusza információ látott napvilágot arról, hogy kiket, hány embert, milyen nemzetiségűeket raboltak el, mi van velük, kit engedtek el stb. A hírek ebben a történésláncolatban, a pontosítások láncolataként is értelmezhetők, amelyekre új és új szemek kapcsolódnak, ahogy fejlődik a sztori.

Az ilyen események forgatókönyvszerűen történnek, itt a legkönnyebb tipikus narratívát leírni, mert a lefolyásuk nagyon hasonló elemeket tartalmaz. Természetesen ezeknél az eseményeknél is feltételezzük azt, hogy a hírszerkesztő el tudja dönteni, a történést sokak számára releváns információként hangozhat el. Nem lehet figyelmen kívül hagyni, hogy a történéshír is hír. Mint ilyen, szelektált, tehát vannak benne konstruált elemek. Az alapvető beállítottság mégis az, hogy tisztázzon, tájékoztasson, felvilágosítsa adjon egy eseményről pontos lefolyásáról.

## A kreált hír

Kreálnak nevezem azokat a szintén történéseket feldolgozó híreket, amelyeket a médium tesz hírré, a tálalás által válnak közlésre alkalmassá. Ebben az esetben a hírértéket nagy részben maga a szerkesztő teremti meg, hogy megfeleljen az adásba kerüléshez szükséges ingerküszöbnek. Másként fogalmazva, ezeknél a híreknél maga a média tematizál, teszi eseménnyé a történést. Ebbe a körbe sorolom az úgynevezett médiaeseményt, amely a közvetítés által válik fontossá.

Gyakran arról van szó, hogy az esemény kizárólag azért történik, hogy hírbe, adásba kerüljön. Gondolhatunk itt politikai *happeningg*é tett sajtótájékoztatóra, vagy akár néhány kereskedelmi médium saját műsoráról szóló saját hírére. A történészir és kreált hír határai egymásba érnek. A média eseménnyé tehet minden történést, gondoljunk csak a bulvársajtó híreire, vagy az úgynevezett színes hírekre. Olyan események ezek, amelyek a média nélkül is megtörténtek volna, legfeljebb kevesebben szereztek volna tudomást róla. A média tálalásában válhat eseménnyé a hatfejű borjú születése, vagy akár a szépségkirálynő-választás. A kreált hírre jelent jól azonosítható példát az év elején az egész sajtót hetekre tematizáló ügy, a várható árvíz. Csupán egy feltételezésre épült, arra, hogy a sok hó miatt esély van árvízre. Heteken át sokszor vezető hírként szerepelt a rekordárvíz lehetősége, tény kevés volt, csupán találgatások, jóslatok szerepeltek. A média túldimenzionálta a témát, sokakban talán indokolatlanul is félelmet keltett; tulajdonképpen témát kreált saját maga számára. Az árvízveszélyről hírt adni indokolt, a felkészülést bemutatni ugyancsak, de meg nem történt eseményt *headline*-hírként szerepeltetni erős túlzás.

A médiának hírkijelölő szerepére rámutat az *agenda setting* elmélet is, amelyet McCombs és Shaw írt le (1972). Griffin (2001) értelmezése szerint a média olyan meggyőző erővel bír, amelynek következtében a hírműsorokban prioritást kapott események igen hamar közügyekké válhatnak. Az elmélet alapvető megállapítása, hogy a média képes meghatározni azt, hogy miről gondolkodjunk. McCombs és Shaw a Nixon-botrány kipattanásának alapján megfogalmazott elmélete rámutat arra, hogy a média fontos ügyeket is képes felszínre hozni. Az agenda setting kapcsán jegyzem meg, hogy a kreált hír elnevezéshez nem kötök negatív vagy akár pozitív értékelést. Pusztán leíró jellegű meghatározás ez, ami arra utal, hogy a média képes hírt gyártani a mindennapi eseményből is.

A kreált hírek sorában említtem azt a napjainkban gyakran tapasztalt jelenséget, amikor egy hír üzleti okokból nem jut a hírfogyasztó elé, ami azt bizonyítja, hogy a média elsősorban profitorientált iparágként működik a hírközlésben, ahelyett hogy eredeti funkcióját látná el, azaz információval látná el a közönséget. Kereskedelmi csatornák sporthíreinél gyakran tapasztalható, hogy egy-egy világsport szempontjából jelentős eseményről egyáltalán nem számolnak be. Az ok általában az, hogy a konkurens csatorna joga az egész eseményt tudósítani. Példa lehet, amikor az egyik kereskedelmi adó híreiből nem derül ki, hogy futball Európa-bajnokság zajlik, vagy Forma-1 futam volt. Mind a két esemény érdeklődésre tarthat számot a közönség széles körében, tehát czekről valamilyen módon indokolt lenne hírt adni, ha a tájékoztatás a fő szerkesztési elv. Jellemző erre a magatartásra, hogy a négyévente megrendezett labdarúgó-kontinensbajnokság nyitónapján az egyik csatorna egyetlen sporthíre a saját rendezésében lezajlott öklövímeccs volt. Még súlyosabb válságjelensége ennek a szemléletnek, amikor a közszolgálati médiában jelenik meg, hiszen ebben a szférában üzleti vagy egyéb érdekek nem írhatják felül a tájékoztatás kötelezettségét.

## *A véleményhír*

A hír harmadik fő típusát, amellyel kapcsolatban sok kétely is felmerülhet, vélemény-hírnek nevezem. Azokat a híreket sorolom ide, amelyek valakinek vagy valamely szervezetnek a vélekedését juttatja el a befogadóhoz elsősorban azzal a céllal, hogy a szervezet megjelenhessen a nyilvánosság előtt. Világosabban illusztrálja, miről van szó, egy közelmúltból vett példa. Egy politikai tömörülés a nyilvánosság előtt tett javaslatot arra, hogy a Trianon-évforduló legyen nemzeti emléknap, és az iskolákban emlékezzenek meg erről. A javaslat elfogadásának realitása napjainkban politikai támogatottság híján csekély, de a szervezet ezen a módon megjeleníti saját véleményét, alakítja imázsát. Ez esetben a történet forrása, a kommunikátor is azért jelenik meg, hogy hírré váljon. A vélemény olyan módon reprezentálódik, hogy felkeltse az újságíró érdeklődését, aki azt tovább csomagolja úgy, hogy „eladható” legyen. A vélemény kommunikátorai egyre inkább figyelembe veszik az adásba kerülés kritériumait. Ez nyilvánul meg abban, hogy az ilyen fórumok, sajtótájékoztatók, konferenciák egyre inkább látványossággá, médiaeseménnyé válnak. A hírverseny, a korlátozott híridő és az emberek megnövekedett ingerküszöbe ugyanis csak a történetessé, akcióvá csomagolt véleményt képes befogadni, elhelyezni.

## *A hírfajták viszonyáról*

Az eltérő típusokat kommunikációs modellek mentén is megkülönböztethetjük. Ennek alátámasztására a történetihírt és a véleményhírt vetem össze. Részben Horányi Özséb meghatározására, részben Bretonra támaszkodva, a hír kommunikációs funkcióját tekintem vonatkoztatási pontnak. Horányi Özséb a kommunikáció participációs felfogásában a problémamegoldásra való felkészültséget emeli ki. Ez egy olyan beállítottságot takar, amely a kommunikációnak segít, felvilágosító, pozitív szerepet tulajdonít. Ha úgy tetszik, nevezhetjük ezt a kommunikáció pozitív funkcionalitásának, azaz az eredmény a tudás terjedése, tisztázása, a tisztánlátás (Horányi, 1999). Ettől eltér Breton felfogása a manipulált beszédről, nála nincs szó problémamegoldásról. Ebben az esetben a kommunikáció kétszer egyoldalú – még akkor is, ha kétirányú, tehát párbeszéd a formája –, funkciója az önérdék kifejezésre juttatása, a kommunikátort elsősorban az motiválja, hogy célt érjen, és nem az, hogy a beszédpartnerrel kölcsönösen információt cseréljen (Breton, 2000). A kommunikáció Horányi-féle pozitív funkcionalitása elsősorban a történet-hír esetében nyer értelmet. Egy világosan körülírható történetnél, főként annak első szakaszában, megfigyelhető, hogy a híradások tényleg a problémamegoldás felé irányulnak, azaz az ágens jelen állapota és a kívánt állapot közötti különbséget csökkentik. Másként megfogalmazva, magát az eseményt, a pusztán tényeket igyekszik összeállítani, ezáltal minél több információt adva a hírfogyasztónak. Például a korábban említett merénylet példájánál maradva, a különböző információmorzsákból igyekszik rekonstruálni a pontos történetet, vagy éppen egy több órán keresztül tartó tanácskozás esetében folyamatosan hírt ad a felvetődő témákról, pusztán mint tényekről, kommentár nélkül. A problémamegoldás a tények minél teljesebb, pontosabb, az esemény körülményeinek minél tisztább bemutatását jelenti. A problémamegoldást jelent még a tudósítás arról, hogy egy ügy lezárult vagy megoldódott; „megtalálták”, „elfogták”, „döntöttek”, „felépült” stb.<sup>4</sup>

A véleményhírnél már korántsem nyilvánvaló, hogy a problémamegoldásra való beállítottság lenne a közlemény fő funkciója. Ezek a többségükben politikai jellegű nyilatkozatok nagyon gyakran nem elsősorban az emberek tudását növelik, hanem a kommunikátor saját arculatának fenntartását szolgálják. Új információt ezek a megnyilvánulások is hordoznak, ám nem ez az elsődleges jellegzetességük. Új információt jelent az is, hogy egy kommunikátor milyen módon próbálja saját magát bemutatni, elhelyezni egy politikai palettán. Ez a fajta kommunikáció inkább közelebb van a Breton-féle kevéssé optimista megközelítéshez, amelyet a szerző a *Manipulált beszéd* című kötetben fejt ki. Itt, megkülönböztetve az előző meghatározástól, akár a kommunikáció negatív funkcionalitásáról is beszélhetünk.

A hírek típusba rendeződése összefügg azzal a móddal, ahogyan információból hírré alakulnak. Eltérő módon transzformálódnak a véleményhírek, kreált hírek és történés hírek. A történés hír egy kezdeti alapinformációból kezd kibomlani, és a kiinduló információ válik árnyaltabbá, pontosabbá, amíg az esetek többségében teljes képet kapunk. Itt látjuk az információ legkisebb mértékű átformálódását, de legteljesebb fejlődését, kibomlását. Más elven működik a véleményhír, amelynél általában a kommunikátor hosszabb szövegéből a jellegzetesebb elemek kiemeléséről van szó. A transzformálódó információ itt tehát terjedelembeli szűkülést jelent. A megszólaló nem feltétlenül tájékoztat, hanem meg akar jelenni a közvélemény előtt. Mégis információt jelenthet az, hogy egyáltalán megszólal egy témában.

## A VÉLEMÉNYKÖZLÉS DILEMMÁJA

A véleményközlés számos megfontolást felvet, komoly felelősséget ró a média szereplőire, és kompetens döntéseket igényel. A kommunikátoroktól nem vitatható el az a jog, hogy a nyilvánosság előtt kizárólag az önreprezentáció céljával jelenjenek meg, és ne a megértetés legyen a céljuk. Ebben az esetben a média felelőssége ott húzódik, hogy az ilyen önreprezentáns kommunikáció kiegyensúlyozottan jelenjen meg a nyilvánosság előtt. A médiában dolgozónak mérlegelnie, majd megítélnie kell, hogy az általa feldolgozott esemény problémamegoldásra törekvő közlemény-e, vagy pedig az imázsfenntartó kommunikáció körébe tartozik. Ugyanakkor fenn kell tartania azt a beállítottságot, hogy a médián keresztül engedett kommunikációnak elsősorban *megértetés és felvilágosítás célját kell magán hordoznia*, vonatkozik ez különösképpen a közszolgálati médiára.

Az előzőekből levonható az a következtetés, hogy a véleményhír a hírgyártás legkritikusabb, legkockázatosabb, legingoványosabb terepe. Itt érvényesülhet leginkább a média véleményformáló hatalma. Ezen a téren érvényes leginkább a közismert meghatározás, miszerint a média a modern világban negyedik hatalmi ágként működik, bár ezzel kapcsolatban a különböző kutatások a legkülönfélébb eredményeket mutatják.

Miért van szükség véleményhírekre, ha nem problémák kezeléséről szólnak? A kézenfekvő válasz, úgy gondolom: azért mert a demokráciában az állampolgárnak joga van ahhoz, hogy a lehető legteljesebben megismerje a döntéshozatali folyamatokat. Joga van az információhoz, amely segíti őt a véleményformálásban. Ugyanakkor éppen ez az a pont, ahol polarizálódhat a hírgyártás feladatáról folyó vita. Ezen a ponton válik hangsúlyossá az,

amit kiegyensúlyozottnak nevezünk. Ez a médium és a szerkesztő felelőssége. Hatalmában áll a beavatkozás, és a vélemények tömegéből bármely elemet kiemelhet. A kapuőri, szakmai funkció itt politikai funkcióval is átitatódik. Felvetődik a kérdés, hogy milyen módon kell vagy érdemes belebonyolódni ebbe az ingoványba. A vélemények közlése az esetek többségében politikailag artikulálódik. Minthogy ezek a közlések az emberekhez mint potenciális választókhöz szólnak, értelemszerűen meggyőzni próbálnak. A meggyőzés verbális eszközei pedig a tények pusztá felsorolásától a tények instrumentális felhasználásán keresztül a valótlanokig vezet.

Phillipe Breton a meggyőzés káros eszközének tekinti a manipulációt. Szerinte a manipulatív technikák csorbítják a szólásszabadságot, ezért ezek a szabadság megsértése nélkül kitalálhatók a demokratikus köztérből. „A korlátozás nem mindig zártság, hanem másfajta nyitás; ha lemondunk egy útról, ez gyakran azzal jár, hogy másik, előnyösebb utat nyitunk meg” – állítja. A legnagyobb problémát ott látja, hogy a szóbeli manipuláció és a szóbeli meggyőzés között nincs éles határ. A demokráciát alapvetően a meggyőzés rendszereként értelmezi, amely ezt a jellemzőjét születése pillanatától fogva viseli. Feltételnek mondja, hogy a társadalmi téren belül kialakított politikai tér határai között semmisnek kell nyilvánítani a legkülönbözőbb természetű egyenlőtlenégeket. Breton szerint a manipuláción és az érvelésen alapuló közlés közötti választóvonal etikai, ezért erkölcsi normák megteremtését látja szükségesnek.<sup>5</sup>

Egy másik, az előzőekhez részben kapcsolódó kérdés, hogy milyen szerepe lehet a tömegmédiának az emberek tájékozódáshoz való jogának biztosításában. A szerkesztő kapuőrként többféleképpen járhat el. Az egyik végtel, hogy csak az igazán nagy jelentőségű történéseket, a tényeket mutatja be, vélemények nagyon korlátozottan szerepelnek. Ekkor a szerkesztő átveszi a hír közönségétől a mérlegelő szerepét. A másik végtel, amikor a szerkesztő megpróbál minél több nézőpontot és véleményt is eljuttatni a nézőhöz, hallgatóhoz. Röviden, de sokféle hirt bocsát rendelkezésre, a befogadónak hagyva a feladatot és a lehetőséget, hogy válasszon, mi számára igazán jelentőséggel bír. Ez utóbbival két nagy probléma van, a korlátozott híridő és a politikai kiegyensúlyozatlanság megnövekedett veszélye. Az újságíróknak ebben az esetben van inkább lehetősége arra, hogy az egyik vagy a másik közszereplő javára vagy kárára billentse a mérleg nyelvét. Ez utóbbi szerkesztési elv ugyanakkor a liberálisabb megoldás, amely optimális esetben az egyénnek nagyobb szabadságot ad.

## JEGYZETEK

<sup>1</sup> White kapuőrelmélete a hírek vizsgálatának alapjává vált. Az elmélet gyakorlatilag kiindulást jelent, egy nagyon képszerű megközelítést, amelyet az elmúlt évtizedek során sokan kritizáltak, túlzottan leegyszerűsítőnek nevezve. Tim O’Sullivan továbbgondolva az elképzelést, nemcsak a médiában dolgozóknak tulajdonított kapuőr szerepet, hanem az adatok originális közlöinek is. A kapuőrelméletet tovább módosítják az elmúlt évtized technológiai változásai. A közösségi kommunikációt globális szintre emelő internet ugyanis tompítja a médiában dolgozók kapuőrző funkcióját, hiszen az új médium megadja a potenciális lehetőséget bárki számára, hogy a sajtó kikerülésével is eljuttassa üzenetét a nyilvánossághoz.

<sup>2</sup> Ez utóbbi megjegyzést tovább tárgyalva a hírek vizsgálatának más dimenziójába juthatunk. Ebben a fő kérdésfeltevés az lehet: mi indokolja, hogy bizonyos kitüntetett területen történt események fon-

tosabbak más területeknél történeteknél, például egy 10 emberéletet követelő iraki merénylet nagyobb eséllyel kerül a médiumok híradásaiba, mint egy 10 áldozattal járó robbantás Bangladesben. A kérdésre most meg sem kíséreltem a választ, mert oly sok szempontot kell figyelembe venni, hogy túllépné jelen írás határait.

<sup>3</sup> Az individuuum és a tömegkommunikáció kapcsolatába új dimenziót hoz az utóbbi évtizedek fejlődése. A médiapiac pluralizációja, sokszereplőssé válása azt eredményezi, hogy mára nem beszélhetünk egységes a hírfogyasztó közönségről sem, ezen a téren valamiféle korlátozott individualizáció figyelhető meg, a különböző médiumok hírkínálatát figyelve gyakran lehet az az érzése a megfigyelőnek, hogy más térről van szó. Ezt a folyamatot Angelusz Róbert a közönség fragmentálódásaként és a figyelem decentralizálódásaként írja le (Angelusz, 1999). Ebben az esetben nem az ideológiai-politikai alapú felosztottságra gondolnék, hanem pusztán a hírek témájára. Ez alapján pedig a különböző forrásból tájékozódó emberekben különböző világok épülnek fel.

<sup>4</sup> A történet, a vélemény és a médianyilvánosság összetettségének érzékeltetésére világos példaként állhatnak előttünk a konfliktusmegoldás különböző formái. Gondolhatunk itt egy munkaügyi konfliktus rendezési menetére, az ellenérdekelte felek – pl. szakszervezet és munkaadó – összeülnek tárgyalni a vitás kérdésről. Mind a két félnek vannak világos céljai, amelyekhez vannak érvei. Egy pusztán a problémamegoldásra irányuló tárgyalássorozat esetén a két fél ezeket az érveket egyeztetni, és optimális esetben kölcsönös engedményeket téve, a külső feltételeket figyelembe véve megállapodnak. Vagyuk be a képbe a média adta nyilvánosságot, amennyiben ez a nyilvánosság a kompromisszum megkötése után lép be, nincs gond. Abban az esetben azonban, ha már magára a tárgyalássorozatra is a nyilvánosság fókuszába kerül, az jelentősen módosíthatja az előbb említett ideális esetet, amikor az érvek és ellenérvek szakmai jellegű egyeztetése révén jött létre kompromisszum. A szereplők ugyanis a nyilvánosság tudatában új motivációt is kapnak, nevezetesen hogy saját reputációjukat, önképüket is fenn kell tartaniuk, nem tűnhetnek gyengének. A reputáció fenntartására vonatkozó kitélt Tamás Pál említi a konfliktusokról írott cikkben (Szijártó–Tamás–Tóth, 1999). Az említett elméleti síkon megfogalmazott problémafelvetésre a közelmúltból is számos, a nyilvánosság előtt folyó érdekvita példáját említhetjük, így a február–márciusi gazdaság-tüntetésekét, vagy az év elején kis híján BKV-sztrájkba torkolló bérvitát. A vitázó felek mindkét esetben, de elsősorban a gazdaság-tüntetés esetében megfigyelhetően több síkon folytatták a vitát, egyfelől a nyilvánosság kizárásával szakmai és vélhetően konstruktív megbeszélések folytak, másik oldalon viszont a szakmai vitákon hangoztatott érveket a nyilvánosság előtt megjelenő, a politikai kommunikáció hatásvadász elemeit felhasználva próbálták megtámogatni.

<sup>5</sup> A szerző *A manipulált beszéd* című könyvében a szólásszabadság három területét különbözteti meg: a véleménynyilvánítás, a közvetítés és a befogadás szabadságát. A hármas tagolás azt jelenti, hogy a média a közvetítésen keresztül közvetlenül, a másik két területen pedig közvetetten kerül az elmélet rendszerébe.

## IRODALOM

- Angelusz Róbert (2000): *A láthatatlanság görbe tükré*. Budapest, Új Mandátum.
- Angelusz Róbert (2004): Amíg hírként megjelennek – Eseményektől a hírekig. *Jel-Kép*, 1.
- Angelusz Róbert (1999): Az új kommunikációs technológiák és a nyilvánosság. In *Az információs társadalom kialakulása*. Szerk. Heller–Nordenstreng.
- Berger, Peter L. – Luckmann, Thomas (1998): *A valóság társadalmi felépítése*. Budapest, Jószyöveg.
- Breed, W. (1956): Analysing News. *Journalism Quarterly*, 33.
- Breton, Robert (2000): *A manipulált beszéd*. Budapest, Helikon.
- Buda Béla (1974): *A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűsége*. Budapest, Tömegkommunikációs Kutatóközpont.
- Fishman, J. (1980): *Manufacturing News*. University of Texas Press, Austin.
- Gerbner, George (2000): *A média rejtett üzenete*. Budapest, Osiris – MTA–ELTE Kommunikációelméleti Kutatóközpont.
- Griffin, E. (2001): *Bevezetés a kommunikációelméletbe*. Budapest, Harmat Kiadó.

- Horányi Özséb – Béres István (szerk.) (1999): *Társadalmi kommunikáció*. Budapest, Osiris.
- Heller Mária – Rényi Ágnes (2000): A nyilvánosságfogalom kommunikációelméleti megközelítéseiről. *Jel-Kép*, 1.
- Kcane, J. (1995): Structural Transformation of the Public Sphere. *The Communication Review*.
- Lippmann, W. (1971): *Közvélemény*. Budapest, Tömegkommunikációs Kutatóközpont (soksz.).
- Machlup, F. (1962): *The Production and Distribution of Knowledge*. Princeton, Princeton University Press.
- McCombs, M. E. – Shaw, D. L. (1972): The Agenda Setting Function of the Press. In *Public Opinion Quarterly*, 36.
- Meyrowitz, J. (1986): *The Impact of Electronic Media on Social Behaviour*. New York, Oxford.
- McQuail, Dennis (2003): *A tömegkommunikáció elmélete*. Budapest, Osiris.
- Molotch H. L. – Lester, M. J. (1974): News as purposive behavior. *American Sociological Review*, 39.
- Noam, E. M. (1996): Media Concentration in the United States. *Communication and Strategies*, 4.
- Park, R. (1967): *News as a Form of Knowledge. On Social Control and Collective Behavior*. Chicago University Press.
- Terestyéni Tamás – Vásárhelyi Mária (1996): A vélemény szent, a hír szabad. *Jel-Kép*, 4.
- Szijártó-Tamás-Tóth (1999): A konfliktusról. In *Társadalmi kommunikáció*. Szerk. Horányi-Béres. Budapest, Osiris.









# *CONTENTS*

---

Angelusz, Róbert – Tardos, Róbert: INTERNET AND INEQUALITY	3
Heller, Mária: REHABILITATION OF DISCOURSE	25
Tölgyesi, János: CALL CENTER OFFICE IN MISKOLC AND ÓZD. THE HISTORY OF AN EU PROJECT	55
Náray, Balázs: NEWS AS A WINDOW TO THE WORLD	79

**400 Ft**