

SZENT ISTVÁN EGYETEM
GÖDÖLLŐ



DOKTORI (Ph.D.) ÉRTEKEZÉS TÉZISEI

**A TELEHÁZAK SZEREPE A VIDÉKFEJLESZTÉSben:
HATÁS- ÉS HATÉKONYSÁGVIZSGÁLAT**

Készítette:

Hohl Ferenc

**Gödöllő
2010**

A doktori iskola

megnevezése: Gazdálkodás- és Szervezéstudományok Doktori Iskola

tudományága: Gazdálkodás- és Szervezéstudományok

vezetője: Dr. Szűcs István
Egyetemi tanár, intézetigazgató, MTA doktora
SZIE Gazdaság- és Társadalomtudományi Kar
Gazdaságelemzési Módszertani Intézet

témavezető: Dr. Kulcsár László
Egyetemi tanár, a szociológiai tudományok kandidátusa
Nyugat - magyarországi Egyetem
Társadalom - és Neveléstudományi Kutatóközpont
Sopron

.....
Az iskolavezető jóváhagyása

.....
A témavezető jóváhagyása

1. BEVEZETÉS

1.1. A téma aktualitása

Korunkat az információs társadalom korának nevezik. Az információs társadalom nem új keletű dolog, kialakulását az 1956–1957-es évhez kötik (*Naisbitt*, 1982). A meglévő gazdasági-társadalmi különbségek az új technikai lehetőségek ellenére nem csökkentek. Az információs társadalom egyik legnagyobb problémája a digitális egyenlőtlenség. A digitális egyenlőtlenséget tulajdonképpen az információs társadalom eszközeinek használatában rejlő különbségek okozzák. A teleház, mint eszköz, válasz a digitális szakadékra, azáltal, hogy közösségi hozzáférést biztosít csökkenti a digitális egyenlőtlenségeket. Magyarországon az első teleházak a 90-es években jöttek létre. A teleházak „korszerű információtechnológiával felszerelt közösségi hozzáférési pontokként” (*Fabulya*, 2006: 3. p.) definiálhatók. A közösségi hozzáférés fontossága a 90-es években vitathatatlan volt, azonban az elmúlt évtizedben az otthoni hozzáférés oly mértékben elterjedt, hogy a közösségi hozzáférés létjogosultsága kétségessé vált. Ugyanakkor korai még a közösségi hozzáférést temetni, mivel a televíziók otthoni elterjedése sem szüntette meg a közösségi televíziózást. Tény, hogy a közösségi hozzáférés nem szűnik meg a jóléttel, mivel a különbségek, a hátrányok kumulatíván újratermelődnek (*Gazdasági és Közlekedési Minisztérium*, 2007).

1.2. Az értekezés kiinduló hipotézisei

H1. A teleházak nem ott működnek létre, ahol szükség van rájuk. A szakirodalom szerint a teleházak ott jönnek létre, ahol szükség van rájuk, tehát főleg vidéken, az elmaradottabb, vagy hátrányos helyzetben lévő, elzártabb településeken (*Gáspár-Takáts*, 1997, *Bihari*, 1999). Tapasztalataim és véleményem szerint a szakírók véleménye és elképzelése nem a valós állapotokat tükrözi, tehát a teleházak általánosságban nem ott működnek, ahol a legnagyobb szükség lenne rájuk. A teleházmozgalom megítélése szempontjából a hipotézis igazolása vagy megcáfolása kulcsfontosságú, mivel ez volt az a fő cél, amely életre hívta a mozgalmat.

H2. A teleházak gyenge forráslehetőségeikkel nem vonzzák a magasan kvalifikált munkaerőt, ezért a munkatársak képzettsége alacsony. A teleházas alkalmazottak anyagi helyzete instabil, bizonytalan. A létbizonytalanság miatt kontraszelekció jöhet létre, mivel a jól képzett szakember a településen kívül is képes munkát találni. A teleház alkalmazottjainak fizetése általában minimálbéres (*Fabulya*, 2006), nem vonzza a magasan kvalifikált munkaerőt. Értekezésemben megvizsgálom, hogy milyen képzettségű és habitusú emberek dolgoznak a teleházakban, mivel a humán erőforrás kiemelkedő fontosságú tényező a teleházak működésében.

H3. A teleházak hatékonyságvizsgálatának kulcskérdése a gazdasági fenntarthatóság. Saját kutatásom és a szakirodalom áttanulmányozása után arra a következtetésre jutottam, hogy a jelenlegi adatok mennyisége ugyan hatalmas, de bizonyos jellegű – főleg pénzügyi – információkat egyáltalán nem tartalmaznak, vagy nagyon hiányosan. Az eredmények és a szakirodalom elemzése arra utal, hogy a hatékonyság vizsgálatának kulcsfontosságú eleme a gazdasági fenntarthatóság. Az információk hiányosságai azonban jelentősen megnehezítik a gazdasági vizsgálatok elvégzését. Sok esetben még az sem tudható, hogy pontosan milyen anyagi eszközökkel rendelkezik a teleház, mivel a nyilvántartás még ezen a téren is hiányos (*Kas-Larsson*, 2001, *Fabulya*, 2006). A teleházak hatékonyságvizsgálata emiatt jelenleg információ- és erőforráshiány miatt pontosan nem végezhető el.

2. ANYAG ÉS MÓDSZER

A kutatás tartalmaz kérdőíves felmérést, interjúkészítést, statisztikai elemzéseket, társadalmi jelzőszámokon alapuló vizsgálatokat, és egyéb kiegészítő módszereket, mint a például teleházas honlapok elemzését. A használt módszerek a következők voltak:

1. **Kérdőíves felmérés.** Magyarországon végeztem egy az egész országra kiterjedő kérdőíves felmérést, amely az elemzésekhez szükséges adatbázisok egy részét biztosítja. A felmérés paramétereit a következőkben részletesen ismertetem.
2. **Interjúk készítése.** A teleházmozgalom vezető személyiségeivel, a teleházak menedzsereivel és az önkormányzat illetékes munkatársaival.
3. **Statisztikai adatok gyűjtése és elemzése.** A települések adatainak gyűjtése a teleházak működési környezetének vizsgálatához (MTSZ, KSH-TSTAR)
4. **Egyéb módszerek.** Teleházas honlapok elemzése.

Az értekezés eredményeit szolgáltató adatok több, egymástól módszerben és időben is jól elkülöníthető vizsgálatból származnak. A kérdőíves felmérés, az interjúk készítése és a teleházas honlapok felmérése 2003-2004-ben történt meg. A dolgozat véleményem szerint legfontosabb eredményeit adó területi elhelyezkedésre vonatkozó vizsgálatait 2009-ben végeztük el közösen Kulcsár Lászlóval (témavezető) és Obádovics Csillával. Az ebben az elemzésben használt adatok az MTSZ és KSH-TSTAR 2004-2007 közötti adatbázisából származtak.

A kérdőíves felmérés anyagának kidolgozása 2003 tavaszán történt meg, a próbakérdőíves felmérés 2003 nyarán, Pest megyében történt¹. A kérdőíves felmérés teljes adatbázisa a 2003–2004-es év során készült el. Országos szinten 95 teleházat érintett, megyénként 5-öt. A kiválasztás megyénként, véletlenszerűen történt. A leggyakoribb módszer a személyes megkeresés volt. Ezekben az esetekben a kérdőíves felmérést összeköttem egy kötetlen interjúval, ahol általában a teleház vezetőjével készítettem interjút, de sor került a teleház más alkalmazottaival és néhány látogatóval történő beszélgetésre is. A személyes megkeresésből és a meglátogatott teleházak nagy számából adódóan értékes tapasztalatot és személyes benyomást gyűjtöttem a teleházak gyakorlati működéséről és működési környezetéről.

A felmérés nem volt reprezentatív, amelynek több oka volt. Egyik ok a súlyozás volt. Voltak olyan megyék, amelyekben alig volt néhány teleház (pl. Nógrád 6 darab, Jász-Nagykun-Szolnok, 10 darab) és voltak olyanok, amelyekben rengeteg (pl. Baranya 37 darab, Zala 38 darab). A súlyozás azzal járt volna, hogy azokból a megyékből, amelyben amúgy is sok teleház van, több teleház került volna be a mintába, mint azokból, ahol kevés. Emiatt előfordulhatott volna, hogy egyes megyékből egy, vagy egy teleház sem került volna be a mintába, más megyéből pedig akár tucatnyi is. A vizsgálat szempontjából az volt a lényegi szempont, hogy az olyan teleházakat is megvizsgáljak, ahol a teleházmozgalom gyengébb. A kutatás szempontjából az érdekesebb teleházak pont a kevesebb teleházzal rendelkező megyékben voltak, ahonnan súlyozás esetében szintén kevesebb teleház került volna a mintába. A másik jelentős ok anyagi természetű volt, a kutatási keretbe anyagilag több teleház nem fért bele és figyelembe kellett venni szervezési és logisztikai szempontokat is.

¹ A próbafelmérés a következő településeken történt meg: Albertirsa, Cegléd, Ecsér, Tápiószőlős, Üllő. Ezek a teleházak a későbbi, valódi felmérésben már nem szerepeltek, helyettük 5 másik teleházat választottam Pest megyéből. A próbafelmérés eredményeként a kérdőíveken némi változtatásokra, finomításokra volt szükség. A teleházvezetőkkel való interjúk során sok értékes tapasztalatot gyűjtöttem, ezúton is szeretném megköszönni együttműködésüket és hasznos tanácsaikat.

2008-ban 5 év telt el az alapozó felmérés óta, így a változások nyomon követéséhez célszerűnek látszott a kérdőíves felmérés ismételt elvégzése. A felmérést ugyanazokban a teleházakban szándékoztam elvégezni, amelyek szerepeltek az előző felmérésben. Az előző felmérésben résztvevő teleházak valamennyi elérhetősége (név, telefon, e-mail cím) rendelkezésre állt. Az új felmérés már online kérdőív segítségével történt meg, 2008. januárjában. A kitöltésre felkérő 95 kiküldött e-mailből azonban 50 e-mail cím már nem működött, és a kitöltési arány is alacsony volt, mindössze 11-en válaszoltak a fennmaradó 45-ből. Ezért 2008. májusában újabb, megismételt kiküldés történt az elérhető teleházak számára, de a válaszadók száma alig néhány fővel bővült. Az alacsony elemszám miatt a második felmérés eredményeit nem használtam fel az elemzésekhez.

Az adatbázisok adatainak feldolgozása Excel és SPSS programok segítségével történt. Az eredmények egy része numerikus, más része szöveges információkból állt elő, ezért a feldolgozás statisztikai számításokat (alapstatisztikák, kereszttáblák, kétmintás T-próba, diszkriminanciaanalízis, indexképzés) és szövegelemzést egyaránt igényelt. A teleházas honlapok elemzéséhez igénybe vettem a Google keresőszolgáltatásait is.

3. A KUTATÁS EREDMÉNYEI

3.1. A vizsgált teleházak alapvető működési jellemzői

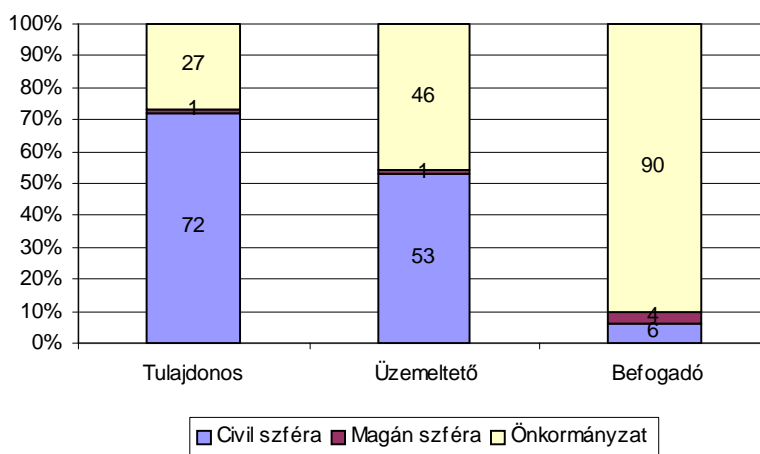
3.1.1. Számítógépek, internet

Az eszközparkot tekintve a teleházak 96,8%-a rendelkezett internetkapcsolattal. A működőképes számítógépek száma átlagosan 6,61 darab volt teleházanként. A teleházak 51,5% a saját településén kívül más településekről is vonzott látogatókat. A saját településükön kívül átlagosan 1,43 környező települést szolgáltak ki a teleházak. (Kas–Larsson (2001) vizsgálatában átlagosan 5,6 darab számítógép volt teleházanként, míg Fabulya (2006) vizsgálatában már átlagosan 7 darab. A számítógépes eszközpark az elmúlt időszakot tekintve nőtt, a 2001–2004-es időszakot tekintve gyorsabb növekedés tapasztalható, mint a 2004–2006-os időszakban.)

3.1.2. Szervezeti viszonyok

Vizsgálataimban kiemelt szerepet szántam a szervezeti viszonyok vizsgálatának, mert a szervezeti viszonyrendszer olyan működési jellemzőnek tekinthető, amely jelentős hatással van a teleház fenntarthatóságára. Kas–Larsson (2001) vizsgálatában a teleházak 51%-át civil szervezetek, 34%-át az önkormányzat üzemelteti. Fabulya (2006) vizsgálatában a teleházak 55,7%-át civil szervezetek, 39,3%-át az önkormányzat üzemelteti. Vizsgálataim szerint a teleházak tulajdonviszonyai a gyakorlatban a következőképpen alakulnak:

1. **Tulajdonos:** civil szervezet (72%)
2. **Üzemeltető:** civil szervezet (53%)
3. **Befogadó:** önkormányzat (90%)



1. Ábra: A teleházak tulajdonviszonyai a gyakorlatban (2003-2004)

Forrás: Saját szerkesztés, N=95

Az eredmények közelítenek a többi vizsgálat eredményeihez, ugyanakkor vizsgálataim szerint az önkormányzatok már nagyobb részben vesznek részt a teleházak üzemeltetésében, mint Kas–Larsson (2001) és Fabulya (2006) eredményei szerint. A vizsgálatok szerint ugyanakkor tisztán önkormányzati irányítású teleház (a tulajdonos, az üzemeltető, és a befogadó szervezet az önkormányzat) mindössze a megvizsgált esetek 16%-ban fordult elő, míg tisztán civil irányítású

teleház (civil tulajdonos, üzemeltető, de a befogadó az önkormányzat) a megvizsgált teleházak 42%-ban fordult elő. Tehát a teleházak valóban multiszektorális intézménynek tekinthetők, és bár az önkormányzat/kormányzat jelentős befolyással bír működésükre, nem váltak pusztán kormányzati intézménnyé. A tisztán civil irányítású teleházak több mint felének volt valamilyen speciális szerepe a helyi önkormányzat működésében és a tisztán civil irányítású teleházak többsége kapott támogatást az önkormányzattól, jellemzően a működési költségekre. Ez azt jelenti, hogy a teleházak, bár nem kormányzati intézmények, döntően függenek az önkormányzat döntéseitől és anyagi lehetőségeitől. A szervezeti felépítést megvizsgálva az önkormányzati és civil teleházak hosszú távú működésében a következő előnyöket és hátrányokat látom:

1. Táblázat: A civil és az önkormányzati irányítású teleházak előnyei és hátrányai

Civil irányítású teleház		Önkormányzati irányítású teleház	
Előnyök	Hátrányok	Előnyök	Hátrányok
1. Független az önkormányzattól, és ezen keresztül a helyi politikától	1. Bevételi források bizonytalanok	1. Kisebb a létbizonytalanság	1. Kiszolgáltatóval szemben
2. Jogosultság a pályázati források igénybevitelére	2. Szűkös pályázati források, és folyamatos pályázatfüggés	2. Kevésbé függ a pályázati lehetőségektől	2. A pályázati lehetőségek még jobban beszűkülnek
			3. A teleház beolvad az önkormányzat intézményrendszerébe

Forrás: Saját szerkesztés

3.2. A teleházak földrajzi elhelyezkedése

3.2.1. Az elemzés módszere

A földrajzi elhelyezkedéssel kapcsolatos elemzések egy része közös munka (*Kulcsár–Hohl–Obádovics, 2009*), másik része önálló feldolgozás eredménye. Az elemzéshez első lépésben felhasználtam a HI vagyis a humán index, a városoktól való távolság² és a kistérség vidékiségi jellegének adatait. A kutatók az index alapján rangsorolták a kistérségeket, ezenfelül meghatározták a kistérségek vidékiségi jellegét³ (*Obádovics–Kulcsár, 2003*). A három mutató alapján megvizsgáltam, hogy a teleházak milyen típusú településeken jönnek létre.

A következő lépésben szükség volt annak meghatározására, hogy melyek azok a tényezők, amelyekkel jellemezhető egy település, ahol van, és ahol nincs teleház. Az adatbázisok összeállítása után sor került a felhasználásra kerülő változók meghatározására, majd többváltozós elemzések, többek között diszkriminanciaanalízis elvégzésére. A függő változót a település teleházzal való kapcsolata jelentette. A kapcsolat jellege szerint a településeket a következőképpen lehetett csoportosítani:

1. Aktív volt és most is aktív (volt, és jelenleg is van, 2004–2007)
2. Aktív volt és most nem aktív (volt, de már megszűnt, 2004–2007)
3. Új és aktív (2007-ben újonnan alapították)
4. Nem aktív (soha nem volt)

² Kategóriái: nagyváros (50 e fő felett), nagyváros 30 km-en belül, nagyváros 30 km-en kívül.

³ A vidékiségi jellegének megállapítása az OECD által kialakított módszertan szerint történt (OECD, 1994)

Ennek alapján azokat a településeket, amelyekben volt, vagy most is van teleház, az érintett települések kategóriájába, és azokat a településeket, ahol soha nem volt teleház, a nem érintett település kategóriájába soroltuk. A függő változót a teleházzal való érintettség/nem érintettség jelentette (Kulcsár–Hohl–Obádovics, 2009).

3.2.2. Eredmények

A vizsgálatok szerint nincs közvetlen összefüggés a HI-érték és a teleházak megjelenése között, tehát az adott település fejlettsége nem áll összefüggésben egy teleház megjelenésével.

Ugyanakkor a nagyvárosoktól való távolság összefüggésben áll a teleházak megszűnésével. **Ha egy teleház nagyvároshoz közel (30 km-en belül) helyezkedik el, nagyobb az esélye, hogy megszűnik, mint egy olyan településen, amely nagyvárostól távol fekszik.** A nagyváros közelsége több mindent jelenthet, például konkurenciát, magasabb fizetést, jobb életkörülményeket, tehát az emberek kevésbé vannak rászorulva a teleházra, ezért nem is veszik igénybe szolgáltatásait.

Az elemzésbe bevitt 47 változóból a diszkriminanciaanalízis öt olyan változót talált, amelyek hatása a kölcsönös összefüggések kiszűrése után is szignifikáns maradt. Ezek a változók a következők voltak: az öregedési index⁴, a munkanélküliek aránya az aktív korú népességben, a 18 éven aluliak aránya, a tartósan munka nélküliek aránya a munkanélküliek között és a működő non-profit szervezetek aránya. A demográfiai szerkezet sajátosságai, a munkanélküliség jelenléte és a civil társadalom erőssége voltak azok a tényezők, amelyek legjobban jelezték a teleházakkal kapcsolatos érintettség alakulását a települések között, amelyek értékei a következő táblázatban láthatók.

2. Táblázat: A teleházakra vonatkozó településszintű érintettség standardizált kanonikus diszkriminanciafunkció és a változók közötti kapcsolatok (2007)

A település szintű érintettségre ható változók	A diszkriminanciafunkció koefficiense
Öregedési index	0,774
Munkanélküliek aránya	0,475
A 18 év alattiak aránya	0,477
A tartósan munka nélküliek aránya	-0,444
A működő non-profit szervezetek aránya ⁵	-0,501
A funkció szignifikancia szintje	0,000
A funkció értéke – érintett	-0,296
A funkció értéke - nem érintett	0,061

Forrás: Kulcsár–Hohl–Obádovics, 2009

Az eredmények szerint azokon a településeken találhatóak statisztikailag igazolhatóan nagyobb eséllyel teleházak, ahol a munkanélküliségi és demográfiai mutatók kedvezőbbek, és a civil aktivitás nagyobb. Tehát nem a magas munkanélküliségű, öregedő vagy előregedő, hátrányos helyzetű, alacsony gazdasági aktivitású településeken, hanem a jobb helyzetben, jobb mutatókkal rendelkező településeken jönnek létre teleházak. Nagy valószínűséggel mondható, hogy a hátrányos helyzetben lévő települések többnyire kistelepülések. Ezt megerősíti a logisztikus regresszió elemzésben a településméret (népességszám) változójának alakulása.

⁴ A 60 év felettek arány osztva a 15 év alattiak arányával

⁵ A településen működő vállalkozásokon belül a non-profit szervezetek aránya.

3. Táblázat: A teleházakra vonatkozó érintettség logisztikus regresszió béta értékei a település mérete szerint (2007)

Településkategória	Béta érték	Szignifikancia szint
1000 fő alatt	-1,413	P=0,000
1001-3000 fő	-0,883	P=0,003
3001-10000 fő	-0,480	P=0,086
10001 fő felett	0,107	P=0,694

Forrás: Kulcsár–Hohl–Obádovics, 2009

A 3000 fő alatti lakosú települések esetében jelentősen kisebb a valószínűsége, hogy a vizsgált évben (2007), vagy régen működött a településen teleház, pedig ezek a települések lennének a teleházak célcsoportja.

Az érintettséget másféleképpen csoportosítva a rendelkezésre álló adatok és változók (a független változók megegyeznek az előző vizsgálatban használtakal) alapján sor került további diszkriminanciaanalízis elvégzésére. Az érintettség csoportosítása itt aszerint alakult, hogy a 2004–2007-es időszakban mennyi működő (240 db), mennyi megszűnt (183 db), mennyi új teleház (66 db) alakult, és hány településen nem volt egyáltalán teleház. A négy településcsoportot szignifikánsan a népsűrűség és az aktív korú népesség aránya diszkriminálta. A két változó meglehetősen jól becsülte az egyes csoportokhoz való tartozást, mivel 83,7% esetében a településeket az eredeti csoportjukba sorolta be. Legjobban a teleházzal még eddig nem rendelkező csoport besorolása sikerült, ott az arány 99,3%-os volt. Ebben az elemzésben két funkciót azonosítottunk, az alábbi táblázatból látható, hogy az első dimenzióval a legszorosabb pozitív kapcsolata az új teleházaknak van, és ez a sajátosság mutatkozik meg a második dimenzió esetében is, csak negatív előjellel.

4. Táblázat: A teleházakra vonatkozó település népsűrűségkategóriák szerinti érintettség standardizált kanonikus diszkriminancia funkciói és a változók közötti kapcsolatok (2007)

Érintettség	Kanonikus funkciók azonosítása	
	Magas népsűrűség és alacsonyabb arányú aktív korú népesség	Alacsony népsűrűség és közepes arányú aktív korú népesség
nincs teleház	-0,03985	-0,01823
2004–2007 aktív teleház	0,08316	0,105
2007-ben inaktív teleház	0,153	0,164
2004–2007 új teleház	0,714	-0,179
A változók funkcióval való kapcsolata (funkciókoefficiensek) és a kapcsolat szignifikanciaszintje		
A 18–59 évesek aránya	0,308 /0,000	0,999 /0,000
A település népsűrűsége	0,866 /0,000	-0,586 /0,000

Forrás: Kulcsár–Hohl–Obádovics, 2009

Ezek az eredmények megerősítik az előzőeket, tehát a teleházak földrajzi elhelyezkedésük alapján nem a rászoruló, hátrányos helyzetű településeken jönnek létre, hanem a kevésbé rászoruló, demográfiailag és gazdaságilag is erősebb településeken.

3.2.3. A H1 hipotézis vizsgálata

A H1 hipotézis szerint teleházak nem ott jönnek létre, ahol szükség van rájuk. Az elvégzett elemzések szerint statisztikailag igazolható módon nagyobb esélye van annak, hogy olyan településen működik teleház, amely demográfiailag és gazdaságilag előnyösebb helyzetben van. A H1 hipotézis az elemzések szerint igaz. A hipotézis igazolásának hatása jelentős, mivel megdönti a szakirodalom sok esetben fenntartás nélkül kezelt állítását, mely szerint a teleházak a hátrányos helyzetben lévő, szegényebb településeken jönnek létre, segítve az ott élő emberek felemelkedését. Ez az állítás egyben a teleházak és az egész teleházmozgalom létrehozásának egyik legfontosabb indoka.

3.3. A humán erőforrás felmérése

3.3.1. Az elemzés módszere

A felmérés kérdőívek és interjúk segítségével történt. Minden általam személyesen meglátogatott teleházban interjút készítettem a teleház elérhető szakembereivel⁶. A vizsgálatok a következő főbb területekre koncentráltak:

1. személyes adatok (életkor, végzettség, képzettségek)
2. vélemények, motivációk
3. problémamegoldás
4. munkavégzés, foglalkoztatás

A vizsgálatba összesen 124 munkatársat vontam be. A munkatársak közül két kiemelt csoportra koncentrált a felmérés, az ügyfélszolgálatos és a menedzser (teleházvezető) munkatársakra. Az ügyfélszolgálatos munkatárs az a személy, aki a teleházba érkező vendégekkel közvetlenül foglalkozik, segíti őket, megmutatja, hogyan miként használja a teleház eszközeit, és probléma esetén azonnali segítséget nyújt. Sok esetben (a megkérdezettek 58%-a) az ügyfélszolgálatos és a menedzser személye megegyezett. A teleházak sikerét a munkatársak mint egyének sorsa jelentősen befolyásolja, mivel a teleházak jelentős része egyszemélyes teleházként (megvizsgált teleházak 42%-a) üzemel.

Az ügyfélszolgálatos munkatársak esetében a képzettségek, képességek vizsgálata mélyrehatóbb volt, itt a különböző képzettségek, képességek alapján az indexkészítés módszerének segítségével ún. tudásindexet számítottam. A tudásindex a következő összetevőkből készült:

Első komponens:

1. ECDL-képesítés megléte
2. OKJ-képesítés megléte és szintje
3. olyan képzettségek, amelyek segíthetik a munkát (pl. nyelvtudás)
4. jelenleg részt vesz-e valamilyen képzésben, ha igen, miben

⁶ 41 teleházban készítettem interjúkat, amely a vizsgált teleházak 43%-a. Az interjú kötetlen beszélgetés volt, néhány vezérfonallal. Az interjú főbb kérdéskörei a személyes motivációra, a teleház működésére és hatására a település életére vonatkoztak. A beszélgetések során nyitott voltam az interjú alanyainak más jellegű témafelvetéseire, így sok egyéb információt és tapasztalatot gyűjtöttem a teleházak életéről.

5. olvas-e rendszeresen szakirodalmat, ha igen, miket

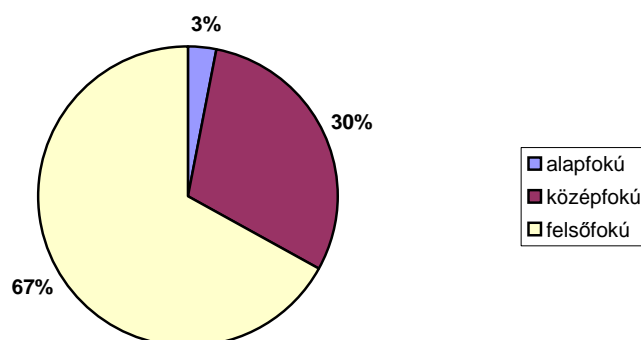
Második komponens:

1. Ért-e, és ha igen sorolja fel...
 - ... kiadványszerkesztő programokhoz
 - ... operációs rendszerekhez
 - ... adatbázis-kezelő programokhoz
 - ... honlaptervező programokhoz
 - ... grafikai programokhoz
2. A mindennapos szoftverhasználatban bekövetkező problémákat meg tudják-e oldani? (pl. lefagyás, nyomtatótelepítés stb.)
3. A mindennapos hardverhasználatban bekövetkező problémákat meg tudják-e oldani? (pl. elromlott monitor kicserélését stb.)

A képzettségeket, képességeket súlyozatlanul pontozva minden munkatárs kapott egy pontszámot, amelyből index készült, amelynek értékei a *gyenge*, *közepes*, és *jó* értéket vehették fel. A jó minősítésű munkatárs valamennyi vizsgált szakterületen megfelelő kompetenciát tudott felmutatni.

3.3.2. Eredmények

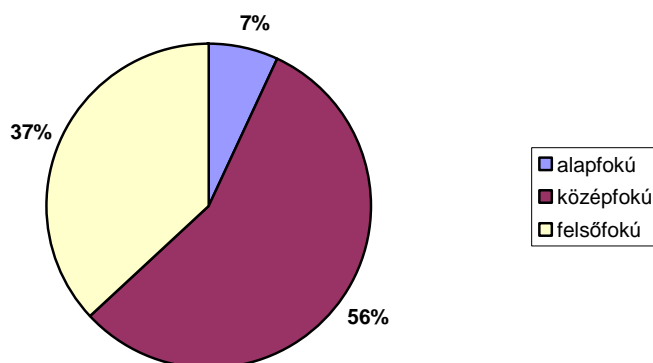
A menedzserek átlagéletkora 40 év, a szélső értékek 23–57 évig terjednek. A teleházak vezetősége jelentős részben a középkorostályból kerül ki, végzettségük túlnyomórészt felsőfokú (67%).



2. Ábra: A teleházak menedzsereinek végzettsége (2003-2004)

Forrás: Saját szerkesztés, N=91

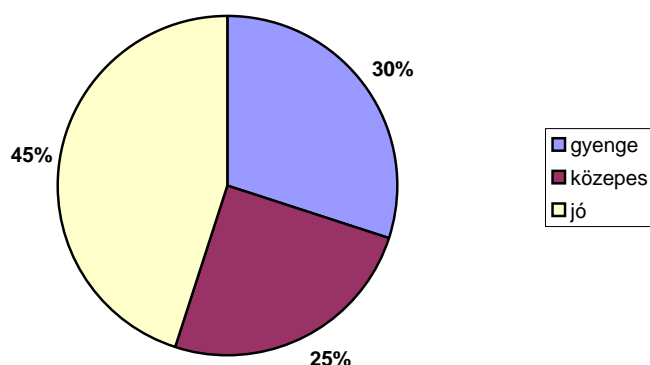
Az eredmények szerint az ügyfélszolgálatosok átlagéletkora 31 év, a szélső értékek 18–57 évig terjednek. Az ügyfélszolgálatosok tehát inkább a fiatalabb korosztályokból kerülnek ki. Végzettségüket tekintve többségük középfokú végzettséggel (56%) rendelkezik.



3. Ábra: A teleházak ügyfélszolgálatos munkatársainak végzettsége (2003-2004)

Forrás: saját szerkesztés, N=89

A tudásindex alapján a teleház ügyfélszolgálatosainak 45%-a *jó* minősítést kapott. Az eredmények szerint az ügyfélszolgálatos munkatársak tudása és képzettsége megfelelő, a munkatársak majdnem fele a megvizsgált, a mindennapi életben szükséges informatikai tudásban fel tudott mutatni megfelelő jártasságot.



4. Ábra: Az ügyfélszolgálatos munkatársak tudásindexe (2003-2004)

Forrás: saját szerkesztés, N=89

Önmagában a humánerőforrás-mutatók megismerése nem nyújt elég információt egy teleház várható eredményességéről, szükséges a humán erőforrás gazdasági összefüggéseinek a vizsgálata is. **A teleházak fő gondját a pénzihiány jelenti** (Kas–Larsson, 2001, Jensen, 2003, Fabulya, 2006, Fillip–Foote, 2007). Nyilvánvaló, hogy a hosszú távon a humán erőforrás szempontjából az alacsony vagy nulla bérezés egyértelmű bukást okozhat.

A megvizsgált teleházak 12%-ában egyáltalán nincs fizetett alkalmazott, a teleház munkatársai hobbiból, szeretetből végzik munkájukat. A vizsgált teleházak 42%-ban mindösszesen 1 fizetett alkalmazott volt, ami azt jelenti, hogy a teleházak majdnem fele egyszemélyes, sikere a teleházvezető

személyén múlik⁷. Az állandó, fizetett alkalmazottak száma átlagosan 1,6 fő⁸. Az ügyfélszolgálatosok 71%-a kap fizetést munkájáért (jellemzően önkormányzati alkalmazotként), tehát 29%-uk semmilyen fizetséget nem kap munkájáért. Ezenfelül az ügyfélszolgálatosok 82%-a más feladatköröket is ellát a teleházban⁹. A kérdés tehát, hogy a teleházak anyagi lehetőségei mennyire vonzóak egy fiatal számára, mennyire tudja a teleház magához vonzani és megtartani a fiatal munkatársakat. Ez a kérdés még fontosabbá válik a menedzserek esetében, ahol 54%-uk kap munkájáért fizetséget. Mivel elsősorban felsőfokú végzettségű munkatársakról van szó, fennállhat a veszély, hogy elhagyják a teleházat, mivel minden esélyük megvan rá, hogy olyan állást találjanak, amely jól (jobban) fizet. Hogy ezt mégsem teszik azonnal, annak az oka, hogy a teleházvezetők többsége hobbiból végzi tevékenységét, illetve közösségtudatból. A teleházvezetők 68%-a szerint végez a menedzseri tevékenységen kívül más tevékenységeket is, az esetek 54%-ban a menedzser és az ügyfélszolgálatos személye megegyezett¹⁰.

Szükséges megemlíteni még az önkéntesek létszámát. Az önkéntesek száma fontos jelzőérték, jelzi a teleház társadalmi integrációjának mértékét. A megvizsgált teleházak 71%-ában dolgoztak önkéntesek. A teleházak összesen 281 (N=68) társadalmi munkában dolgozó önkéntest jeleztek, ez átlagosan 4,1 fő önkéntest jelent teleházanként. Kas–Larsson (2001) vizsgálatában a megvizsgált teleházak 69%-ában voltak önkéntesek, összesen 1087 (N=158) fő, ami teleházanként átlagosan 6,8 főt jelent. Az arányokat is figyelembe véve, ez azt jelenti, hogy az önkéntesek létszáma csökkent a két vizsgálat között eltelt időben.

A teleházvezetők jövőbeli, személyes elképzelése befolyásolja a teleház sikeres, hosszú távú működését. A teleházak anyagi lehetőségeinek ismeretében a motiváció kérdésköre rendkívül fontos, mivel egyértelmű, hogy a teleház nem az anyagi lehetőségeivel tud hatni az alkalmazottakra. A „*miért jött a teleházba dolgozni, segíteni*” kérdésre a következő válaszokat adták:

- **Személyes okból:** hobbi, kihívás, gyakorlatszerzés, egyéb lehetőségek hiánya, megszállottság.
- **Közösségi okból:** segítségnyújtás, közösségi érdek, fejlődés, civilség, digitális tudás erősítése.

A válaszok általában pozitív okokat jelölnek meg, de az egyéb lehetőségek hiánya elgondolkodtató, itt ugyanis kényszer szülte munkavégzésről van szó. Ez esetben a vezetőnek nincs motivációja a teleházban dolgozni, ami a teleház szempontjából káros. A többi válasz esetében megfigyelhető, hogy anyagi motiváció egyikben sem szerepel. Ez abból a szempontból jónak tekinthető, hogy a teleházak általánosan rossz anyagi lehetőségei kevésbé befolyásolják a vezető hozzáállását, de ha a motiváció megszűnik, a dolgozónak nem lesz érdeke a teleházban tovább dolgozni. Külföldi példák alapján, a teleház dolgozói sok esetben nem anyagi érdekből, hanem egyéb okok miatt vállalnak munkát a teleházban, például képzésért, oktatásért cserébe (Short, 2001). Érdemes kiemelni a megszállottságot mint személyes okot, ami a teleházmozgalom szempontjából kulcsfontosságú. A „megszállottság”¹¹, fanatikusság a teleházmozgalom egyik fontos eleme. Arra a kérdésre, hogy mi „*milyen jövőbeli célja van azzal, hogy a teleházban dolgozik*” a következő válaszok érkeztek:

⁷ Fabulya (2006) vizsgálatában 29%-ban nincs egyáltalán fizetett alkalmazott, és 48%-ban van 1 fizetett alkalmazott.

⁸ Kas–Larsson (2001) vizsgálatában 1,8 fő.

⁹ Takarítás, hivatali ügyek intézése, pénzügyek, irányítási teendők, önkormányzati teendők intézése. Sok esetben a munkatárs az önkormányzat alkalmazottja, aki pluszfeladatként kapja meg a teleház működtetését. Ez nem jár külön juttatással, csupán külön munkával. Tehát a munkatárs nem önként, szívesen vállalja a teleház üzemeltetését, hanem kényszerből.

¹⁰ Fabulya (2006) vizsgálata szerint 63%.

¹¹ A „megszállottság” kifejezést teleházmenedzserek használták az interjúk során.

- **Az egyén számára:** gyakorlatszerzési lehetőség, valamint a közösség helyzetének javításával saját helyzetén is tud javítani.
- **A közösség számára:** a lakosság helyzetének javítása, vállalkozások helyzetének javítása, szemléletformálás, közösségfejlesztés, hagyományörzés, esélyegyenlőség.
- **A teleház számára:** önálló, jól működő teleház, infrastrukturális feltételek javítása, oktatás, tanfolyamok beindítása, szolgáltatások iránti igény felkeltése.

A közösségi célok gyakran egybeesnek az egyéni célokkal, ezért lehetséges, hogy a teleházvezető közvetlen anyagi juttatás nélkül is hajlandó a teleház vezetésére. Kérdéses azonban, hogy az ilyen szemléletmód mellett a teleházak hosszú távú fenntarthatósága hogyan biztosítható. Vajon lehet-e egy országos kezdeményezést hosszú távon az emberek „megszállottságára”, hivatástudatára, közösségszeretetére építeni? A válasz nyilvánvalóan nem, ezt bizonyítják az elmúlt évek történései is, a teleházmozgalom növekedésének megtorpanása, majd a növekedés csökkenésbe és hullámvázba történő átfordulása.

3.3.3. A H2 hipotézis vizsgálata

A H2 hipotézis szerint a teleházak gyenge forráslehetőségeikkel nem vonzzák a magasan kvalifikált munkaerőt, emiatt a munkatársak képzettsége alacsony. Elemzéseim során megállapítottam, hogy a teleházalkalmazottak szakmai tudása megfelelőnek mondható, a fő problémát a jelentős munkaerő-fluktuáció okozza, amely a forráshiányból és az állandó létbizonytalanságból fakad. A rossz anyagi lehetőségek ellenére a szakmai tudás nem alacsony szintű. A teleház alkalmazottait kevésbé, vagy egyáltalán nem motiválják az anyagi lehetőségek. **A teleházak gyenge forráslehetőségeik ellenére is meg tudják tartani a képzett munkaerőt, aminek oka a munkatársak motivációiban keresendő. A H2 hipotézis az elemzések szerint megdőlt, nem tekinthető igaznak.**

3.4. Gazdasági jellemzők

3.4.1. Az elemzés módszere

A gazdasági jellemzők a hosszú távú fenntarthatóság miatt létfontosságúak. Kutatásom során megkíséreltem a gazdasági mutatók részletes elemzését, sajnos azonban a teleházak gazdasági-pénzügyi adatok nyilvántartása hiányos, mint azt a szakirodalom (*Kas-Larsson, 2001, Fabulya, 2006*) és a saját kutatásom is megállapította. Ezért bár fontos lenne a költség-bevétel viszonyok elemzése, a hagyományos gazdasági számítások, és hagyományos gazdasági fogalmak véleményem szerint nem használhatók széleskörűen a teleházak gazdasági elemzésénél¹².

A teleház gazdasági helyzetére vonatkozó kérdésekre (pl. a teleház eddig beruházásainak költségei) általában nem értelmezhető vagy irreális értékeket kaptam, így a kérdőív ezen részeit sajnos nem lehetett felhasználni az elemzésekhez. A kutatás egyik fontos megállapítása, hogy mindaddig,

¹² Az e-Magyarország Centrum (2007) által készített zárójelentés konkrét költség-haszon elemzéseket végez, az e-Magyarország Program egészére nézve. A költségek alakulása aránylag pontosan mérhető az e-Magyarország Program egészét tekintve. A Program 7 évre számítva 20 Mrd Ft költséggel, és 39 Mrd Ft társadalmi haszonnal számolnak (2013-ig). Azonban az e-Magyarország Program kockázatát egy 25 pontos skálán 16 pontra értékelik, és a hasznok számításánál sok a bizonytalan tényező. Az elemzés bebizonyítja, hogy lehetséges az e-Magyarország Pontokról (és benne a teleházakról) költség-haszon elemzést készíteni, de csak globális, összegző szinten, és a bevételeket-hasznokat illetően még így is sok a kérdőjel és a bizonytalanság.

amíg az adatszolgáltatási fegyelem nem javul, addig az ilyen jellegű kérdéseket nincs értelme feltenni a hatásvizsgálatokban. Ugyanakkor számos elemzési lehetőséget kínált a teleházak árlistája. A teleházak árlistájának segítségével képet lehet kapni a teleházak árképzéséről, így a teleházak árképzése fontos elemzési terület. A bevételek egy részét az árbevétel adja, az árbevétel nagyságát pedig az illető szervezet vagy teleház árképzése határozza meg. A teleházak árképzése tehát a gazdasági fenntarthatóság vizsgálatának részét képezi.

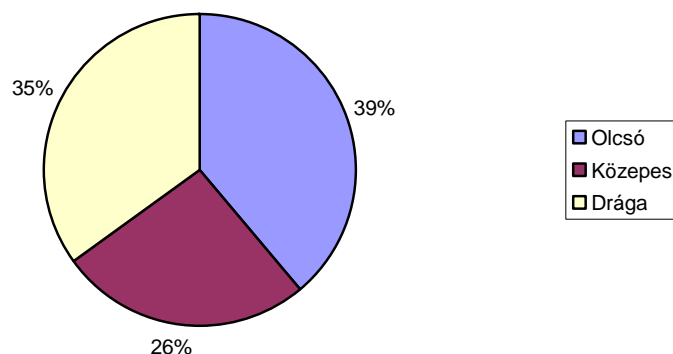
A teleházak számos szolgáltatást nyújtanak, ezek közül négy olyan szolgáltatás van, amely majdnem minden teleházban¹³ megtalálható, és alkalmas mélyebb elemzésre:

1. Géphasználat, Ft/óra
2. Internethasználat, Ft/óra
3. Nyomtatás, fekete-fehér Ft/lap
4. Fénymásolás, A4, Ft/lap

A szolgáltatások árait kategorizálva, majd indexet képezve állt elő az adott teleház árkategóriája. Az indexképzés során a géphasználat és az internethasználat árait másfélszeres súlyozással számítottam be, mert ez a két szolgáltatás alapvető a teleházak szolgáltatásai között.

3.4.2. Eredmények

A teleházak küldetésükből adódóan alapvetően nem profitorientált szervezetek. Kutatásom szerint a megkérdezett teleházak 70%-a tevékenységét non-profitnak jellemezte, 20% állította magáról, hogy vegyes – üzleti és non-profit egyszerre – tevékenységet folytat, míg 10% nem válaszolt¹⁴. A gyakorlati munka során azonban olyan tapasztalatok születtek, hogy a teleházak sok esetben nem tudják pontosan meghatározni, hogy mit jelent a non-profit működés.



5. Ábra: A megvizsgált teleházak árindex alapján történő besorolása (2003-2004)

Forrás: Saját szerkesztés, N=82

¹³ A megvizsgált teleházak 86%-ban rendelkezésre állt mind a négy adat.

¹⁴ Fabulya (2006) felmérésben 90% volt a non-profit jellegű teleházak száma.

Az eredmények szerint a teleházak többsége (39%) az *olcsó* minősítést kapta, a *drága* minősítés hasonló arányú (35%), míg a *közepes* minősítés aránya jóval kisebb (26%). A konkrét árakat tekintve, a szórás igen nagyak mondható.

5. Táblázat: A négy alapszolgáltatás árainak minimum-, maximum- és átlagértékei (2003-2004)

Szolgáltatás	Minimum (Ft)	Maximum (Ft)	Átlag (Ft)
Géphasználat, Ft/óra	0	600	113
Internethasználat, Ft/óra	0	1080	381
Nyomtatás, fekete-fehér Ft/lap	0	60	19,8
Fénymásolás, A4, Ft/lap	0	90	12,3

Forrás: Saját szerkesztés, N=86

A vizsgálat idején voltak teljesen ingyenes teleházak, ugyanakkor a maximumértékből látható, hogy nagyon drága teleházak is. A kutatás vizsgálta a teleházak által adott kedvezményeket is. A megvizsgált teleházak 26%-a adott valamilyen kedvezményt felhasználóinak, ezek jellemzően mennyiségi kedvezmények voltak. Ingyenes csupán néhány teleház volt, több teleház éppen ellenkezőleg, mindent a lehetséges, fent bemutatott maximum áron szolgáltatott. A kutatás egyéb szolgáltatások árait is vizsgálta, azonban a többi szolgáltatás árai nem álltak rendelkezésre minden teleházban, így nem feleltek meg a vizsgálat szempontjából.

Az árképzést és a teleházvezetők véleményét összevetve megállapítható, hogy bár a teleházak többsége non-profit működésűnek vallotta magát, az adott teleház árképzése és a működési mód között nincs közvetlen összefüggés. Tehát a magát non-profitnak valló teleházak között ugyanannyi eséllyel található drágább árszínvonalú teleház, mint olcsó. A tapasztalatok szerint ennek oka abban keresendő, hogy a teleházakra nyomás nehezedik mind a lakosság, mind az MTSZ részéről, ezért a teleházvezetők az inkább non-profit működésűnek vallják magukat. A teleházak azonban nagyon nehezen tudnak non-profit módon működni, mert az elvárások nagyok, de a támogatások kicsik. Működésre támogatást elsősorban az önkormányzattól remélhetnek, a megvizsgált teleházak 34%-a kap valamilyen támogatást, elsősorban a helyi önkormányzattól. Mivel a vizsgált teleházak 1/3-a kap valamilyen működési támogatást, érdekes annak vizsgálata, hogy azok a teleházak, amelyek támogatásban részesülnek, olcsóbb árszinttel dolgoznak-e, mint a támogatást nem kapott társaik. Az elemzés során azonban kiderült, hogy nincs összefüggés a teleházak támogatása és árszintje között.

Az elemzés során ár-összehasonlító elemzést nem lehetett végezni, mivel a teleházaknak a településen általában nincs konkurenciájuk¹⁵, így nincs olyan szervezet vagy gazdasági vállalkozás, amellyel az összehasonlítás elvégezhető. Azokon a településeken, ahol a teleházaknak volt konkurenciája, nem mutatkozott összefüggés az árak és a konkurencia megléte között.

Nem befolyásolták a teleházak árképzését a szervezeti viszonyok sem. Az elemzések szerint a civil és önkormányzati működtetésű teleházak nagyjából azonos árszinttel dolgoznak, statisztikailag nem mutatható ki különbség közöttük. Nem befolyásolta az árképzést a személyi állomány nagysága és összetétele sem.

Az eredmények elemzése során azt a következtetést lehetett levonni, hogy az árszintnek tulajdonképpen csekély hatása van a teleház működésére. Az eredményekből kitűnik, hogy a vizsgálat az árszintet számos tényező szempontjából elemezte, de nem talált olyan tényezőt a teleház

¹⁵ A megvizsgált teleházak 16%-ának van konkurenciája, ez túlnyomórészt iskola vagy művelődési ház.

működésében, amellyel a kapcsolata egyértelműen, minden kétséget kizáróan megállapítható lenne. **Elmondható tehát, hogy a teleház árszintje nincs közvetlen kapcsolatban a teleház működésével.** Ezt megerősítik a teleházvezetőkkel készített interjúk is. Az interjúk során a teleházvezetők beszámoltak arról, hogy az árbevétel általában az összes költségek 1/3-ára elegendő, a fennmaradó 2/3-ot támogatóktól és pályázati forrásokból szerzik be. A teleház árainak a teleház működése szempontjából igen csekély a jelentőségük. A teleházak vezetői sok esetben véletlenszerűen, mindenféle gazdasági elemzés vagy megfontolás nélkül határozzák meg áraikat. Egy adott teleház árai így nem tekinthetők a sikeresség/sikertelenség indikátorának, mivel a teleházak árai kevésbé befolyásolják a teleház működését, mint azt előzőleg sejtteni lehetett.

3.4.3. A H3 hipotézis vizsgálata

A H3 hipotézis szerint a teleházak hatékonyságvizsgálatának kulcskérdése a gazdasági fenntarthatóság. A hipotézist a szakirodalom áttanulmányozása (Gáspár-Takáts, 1999, Kas-Larsson, 2001, Kyle, 2001, Jensen, 2003, Laczkó-Soltész, 2004, Fabulya, 2006, Phillip-Foote, 2007, stb.) és a teleház alkalmazottaival, menedzsereivel készített interjúk igazolják. A szakirodalom és a teleház vezetők adatai alapján a teleházak minden problémáját a gazdasági fenntarthatóság okozza. A gazdasági fenntarthatóság határozza meg az egész teleház működését. Mindebből az következik, hogy a hatékonyságvizsgálatot gazdasági elemzésnek kell megelőznie. Ugyanakkor a gazdasági mutatók részletes elemzése a gyakorlatban nehézkes a teleházak gazdasági-pénzügyi adatainak nyilvántartása miatt. Az információforrások hiányosságai miatt a dolgozat a hatékonyságvizsgálat alapjainak meghatározására vállalkozott, mivel magának a hatékonyságvizsgálatnak az elvégzéséhez nincsenek meg a szükséges adatok. Az árképzést és a teleházvezetők véleményét összevetve megállapítható, hogy bár a teleházak többsége non-profit működésűnek vallotta magát, az adott teleház árképzése és a működési mód között nincs közvetlen összefüggés. Ez arra utal, hogy bár a gazdasági fenntarthatóság a legfontosabb szempont a teleházak működésében, még a teleház vezetőknek sem mindig van tiszta képük arról, hogy ez a gyakorlatban mit jelent pontosan.

3.5. A helyi közösség és a teleházak kapcsolata

A teleház a szolgáltatásaival tud kedvező hatást kifejteni a közösség életére. A szolgáltatások egy része technikai jellegű, mint a már említett számítógép-használat, internethasználat, fénymásolás stb. A közösség szempontjából a teleháznak ezenkívül számtalan olyan szolgáltatása lehet, amely elősegíti szélesebb tömegek életminőségének javítását. A teleház jelentős szolgáltató lehet a képzés, oktatás és rendezvényszervezés területén. Kutatásom szerint a megvizsgált teleházak 59%-a tartott valamilyen képzést, oktatást, 64%-a pedig foglalkozott rendezvényszervezéssel. A különféle tanfolyamok, képzések a következő kategóriákba sorolhatók:

1. szakmák (pl. gépiró, gazdatanfolyam, számítástechnika, jogosítvány, nyelvtanfolyam)
2. szabadidős vagy hobbitanfolyamok (pl. gitár- vagy szövőtanfolyam)
3. iskolai rendszerű oktatás (általános iskolásoknak számítástechnika, vagy felnőttoktatás)

A teleház számos rendezvény, esemény szervezője és színtere lehet. A teleházban tartott rendezvényeket a következőképpen lehet csoportosítani:

1. egészséggel kapcsolat rendezvények (pl. drogprevenció, parlagfügyűjtés)
2. társadalommal, kultúrával kapcsolatos események (pl. szülőklub, nyugdíjasklub, irodalmi klub, gyermeknap, jótekonysági bál)
3. szabadidős tevékenységgel kapcsolatos rendezvények (pl. játszóház, filmvetítések)

4. szakmai, tudományos események (pl. konferenciák, ismeretterjesztő előadások)

Előfordulhat, hogy a teleház saját erőforrásaiból már nem képes az adott feladatot elvégezni. Ilyenkor külső segítségre van szükség. A kutatások szerint a teleháznak elsősorban a következő tevékenységekhez van szüksége külső szakértőkre:

1. oktatás (pl. számítástechnika, különféle előadásokhoz előadók)
2. tanácsadás (pl. ügyvédi, pályaválasztási, életviteli)
3. megbízások (pl. fordítás, weblapkészítés)

Sok esetben olyan speciális területekről van szó, amelyről a teleház nem képes helyben információt szolgáltatni, szükséges a külső szakember jelenléte. A különféle tanácsadási szolgáltatások tipikusan ilyen tevékenységek, azonban ezek azok a tevékenységek, amelyek nagyon fontos szerepet tölthetnek be a közösség életében (pl. adóbevallás elkészítésében nyújtott segítség).

A teleház hatásainak és szolgáltatásainak elemzésekor nem szabad elhallgatni azt a tényt sem, hogy a teleház vendégköre sok esetben a fiatalokból, főleg a gyerekekből áll, és a teleházat nem ismereteik bővítésére, hanem szórakozásra, játékokra használják. Ezt mind a saját tapasztalat és kutatás, mind tanulmányok megerősítik (*Bihari, 1999, Kas-Larsson, 2001, Laczkó-Soltész, 2004*). A fiatal korosztály jelentős árbevetélt generál a teleházak számára, még akkor is, ha a használat célja nem túl magas. Ugyanakkor a gyerekek közösségben vannak, és ami fontos, felügyelet alatt, valós társadalmi igényt elégítenek ki.

A teleházak nemcsak a szolgáltatásaikkal tudnak integrálódni a helyi közösség életébe. A teleház hosszú távú működése során szoros kapcsolatba kerülhet a helyi önkormányzattal. A kutatás során megvizsgált teleházak több mint felének van valamilyen speciális szerepe a helyi önkormányzat működésében, és többségük kap is támogatást az önkormányzattól, jellemzően működési költségeik fedezésére.

A kutatás során elemeztem a teleházvezetők véleményét is. A helyi teleházvezetők véleményét elemezve egy konkrét teleház két fő területen fejt ki hatást adott településen:

- A helyi közösségre pozitívan (pl. változtatott az emberek mentalitásán, a lakosság elégedettebb, jobban részt vesz a falu közösségi életében, sokat tett az életminőség javításáért)
- A szolgáltatásokra (pl. a szolgáltatásokat használják, a fiatalok érdeklődését felkeltette a szolgáltatások iránt)

3.6. Teleház honlapok elemzése

3.6.1. Az elemzés módszere

A kutatásban ugyanaz a 95 teleház vett részt, amelyek a kérdőíves felmérésben is. Az elemzés célja, hogy megállapítsa a teleházak, mint az információs kultúra hordozói és terjesztői valóban kihasználják-e a technológia nyújtotta lehetőségeket, és innovatív módon megjelenve az interneten, a helyi közösség szóvivőjeként erősítik-e saját és a helyi közösség pozícióját. A vizsgálat során a Google keresőprogramot alkalmazva a keresés megkísérelte megtalálni a teleház honlapját a világhálón. A keresési feltételek a következők voltak, ebben a sorrendben: „településnév and teleház”, „településnév”. Ha az első feltétel nem adott találatot, a következő feltétel alapján kísérelt meg a

vizsgálat tovább haladni. Ha egyik feltételre sem volt találat, a következő internetcím alapján kísérelte meg a kutatás a teleházat megtalálni: „www.településnév.hu”. Ez a cím általában a település honlapjára mutatott, és ott kíséreltem meg a teleházzal információkat találni. Ha egyik keresési mód sem adott értékelhető információt, akkor az elemzés úgy értékelt, hogy az adott teleház nem rendelkezik internetes megjelenéssel.

Az elemzési szempontok és a szempontok tartalma az alábbi táblázatban található. Az elemzés során azért ezeket a szempontokat alkalmaztam, mivel ezek olyan jól és pontosan mérhető objektív tulajdonságok, ahol az eredményt nem befolyásolhatja a kutató személye. Ugyanezen oknál fogva a kutatás nem foglalkozott a weblapok formai és esztétikai elemzésével, ahol a szubjektív tulajdonságok értékelése torzíthatta volna az eredményeket.

6. Táblázat: A honlapok elemzésének szempontjai

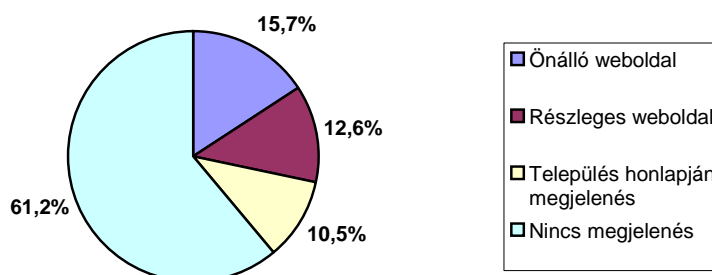
Elemzési szempont	Az elemzési szempont tartalma	Az elemzési szempont jelentősége
A teleház milyen módon található meg az interneten?	A teleház megtalálható-e a teleházas adatbázisokban, milyen keresőszavak segítségével lehet eljutni a teleházhoz, hányadik találat adja a keresőben a teleházat, milyen könnyű a település honlapjáról eljutni a teleházzal kapcsolatos információkhoz.	Ha a teleház nem található meg a keresőben, és az adatbázisokban sincs nyilvántartva, a világháló szempontjából gyakorlatilag nem létezik.
A teleház milyen módon jelenik meg az interneten?	A teleházak internetes megjelenése azt jelenti, hogy a teleház saját vagy részleges honlappal, esetleg valamilyen információval van jelen a világhálón. Az önálló honlap fogalma olyan honlapot takar, amely önálló struktúrával és menüpontokkal rendelkezik, míg a részleges honlap olyan weblap, mely a település honlapjának egy része, önálló menüpontokkal és struktúrával nem rendelkezik.	A legfontosabb elemzési szempont. A teleház a weblap segítségével jelenik meg a világhálón. Ha a weblap nem megfelelő, nem tölti be funkcióját. A weblapon nemcsak az alapvető információkat lehet közzé tenni, hanem egyéb teleházas tartalmakat, szakanyagokat, tapasztalatokat, véleményeket is, tehát a helyi szinten felhalmozott tudás megjelenhet az interneten, lehetőséget adva arra, hogy bárki megtekintse és felhasználja.
A teleház közzé teszi-e elérhetőségeit, nyitva tartási idejét, szolgáltatásainak árát az interneten?	Közzé van-e téve elérhetőség, amely tartalmazza a teleház vezetőjének nevét, a teleház címét, telefonszámát, email-címét? Megtalálható-e a teleház szolgáltatásainak listája, és fel van-e tüntetve rajta a szolgáltatások ára?	A teleháznak mint közszolgáltatónak elérhetővé kell tennie a működésére vonatkozó legfontosabb információkat, hogy bárki naprakészen tudjon tájékozódni a teleház működéséről.
A honlap rendelkezik-e nyelvi választási lehetőséggel?	Milyen nyelveken tekinthető meg a teleház honlapja?	A teleház honlapja megjelenési felületet, „ablakot” mutat a külvilág felé, amelyen keresztül a közösség kiléphet a helyi szintből, és megjelenhet globális szinten is. A globális „ablak” szerepének betöltéséhez a teleháznak fel kell kínálnia nyelvi választási lehetőségeket a weblapján.
A település honlapjáról elérhető-e a teleház honlapja?	A település honlapjáról mutat-e link a teleház honlapjára, hogyan, milyen módon érhető el a teleházzal kapcsolatos információ vagy a teleház honlapja?	Ha a teleháznak nincs honlapja, fontos szempont, hogy a teleházzal kapcsolatos információ milyen nehezen hozzáférhető a település honlapján. Ha túl nehéz a

		hozzáférés, valószínűleg a település honlapját megtekintő látogató nem fog rátalálni, ezért a teleház gyakorlatilag nem jelenik meg az interneten.
Ha nem található teleház honlap, van-e a településnek honlapja?	-	A kérdés azért fontos, mert ha nincs a teleháznak honlapja, de a településnek van, a település honlapján minden információt, akár még fontos teleházas tartalmat is meg lehet adni a teleházzal, egészen kis munka ráfordításával.

Forrás: Saját szerkesztés

3.6.2. Eredmények

A vizsgált teleházak 38,9%-a jelent meg valamilyen módon az interneten. A vizsgált teleházak 15,7%-a rendelkezett önálló, 12,6%-a részleges honlappal, 10,5%-a pedig minimális információval jelent meg a település honlapján.



6. Ábra: A teleházak internetes megjelenése (2004)

Forrás: Saját szerkesztés, N=95

A vizsgálatba bevont települések 62,1%-ának volt településhonlapja. Az internetes megjelenéssel rendelkező teleházak linkje az esetek 84,3%-ban megjelent a település honlapján is. 15,7% esetében a településnek nem volt honlapja, de a teleháznak igen.

Az internetes megjelenéssel rendelkező teleházak 64,9%-át a „településnév and teleház” kereső feltétel segítségével lehetett megtalálni. A „településnév” keresőszó segítségével a teleházak 21,6%-a volt fellelhető, a www.településnév.hu internetcím az esetek 8,1%-ban vezetett eredményre. A maradék 5,4%-ot ezekkel a módszerekkel nem sikerült megtalálni, megtalálásukban a www.telefalu.hu adatbázisa nyújtott segítséget.

Az interneten megjelenő teleházak 81,1%-ban a kereső első találat a teleház linkjére mutatott. 9,1%-ban a második, míg a maradék esetekben háromnál több találat után adta meg a kereső a teleházra mutató linket.

Az elérhetőséggel kapcsolatos eredményeket az alábbi táblázat tartalmazza. Teljes elérhetőséggel – tehát a teleház címével, email-címével, telefonszámával és a teleház vezetőjének a nevével – az interneten megjelenő teleházak 52,8%-a rendelkezett. Az esetek 47,2%-ban az elérhetőség

hiányos volt, valamelyik elérhetőség hiányzott. Legritkábban – az esetek 63,9%-ban – a teleház vezetőjének nevét közölték, míg a leggyakoribb információ a teleházak címe volt, az esetek 80,6%-ában.

7. Táblázat: A teleházak elérhetőségeinek megjelenése a teleház honlapján (2004)

Elérhetőség típusa	Az esetek hány %-ban volt megtalálható a honlapon
a teleház vezetőjének neve	63,9%
a teleház címe	80,6%
a teleház telefonszáma	77,8%
a teleház e-mail-címe	67,7%

Forrás: Saját szerkesztés, N=95

Az internetes megjelenéssel rendelkező teleházak 47,2%-a tette közzé nyitva tartási idejét. A teleház szolgáltatásait árral együtt az esetek 41,7%-ban közölték. 19,4% esetében a szolgáltatások listáját ugyan közzétették, de a lista árakat nem tartalmazott. A fennmaradó 38,9% esetében semmilyen információt nem közöltek a szolgáltatásokról és a teleház áairól.

Az világhálón megjelenő teleházak 11,1%-a több nyelven is hozzáférhetővé tette honlapját. Ebből 8,3% angol és német, 2,8% pedig csak német nyelvi lehetőségeket tartalmazott. A pontos képhez hozzátartozik, hogy ezen honlapok többsége nem önálló weblap, tehát a nyelvi lehetőségeket nem a teleház honlapja kínálta fel, hanem az a honlap, ahol a teleházra vonatkozó tartalmat elhelyezték.

A települések honlapjáról a honlappal bíró teleházak weblapjait 81,8%-ban lehetett elérni. Ebből 59,3%-ban a település honlapjáról közvetlenül, külön teleházas menüpont segítségével volt elérhető a teleház, 37%-ban a főoldalról nyíló menün keresztül lehetett a teleházzal kapcsolatos anyagokhoz jutni. Az esetek 3,7%-ban több menüponton is keresztül kellett jutni a teleházas tartalom eléréséhez. A vizsgált esetek 28,4%-ban a település rendelkezett honlappal, azonban a teleház sem a település honlapján, sem önálló honlappal nem jelent meg az interneten.

Az eredmények alapján a teleházaknak növelniük kell jelenlétüket a világhálón. A vizsgált teleházak 38,9%-os internetes megjelenése alacsony. Kiváltképpen alacsonynak tekinthető ez az érték, ha figyelembe vesszük, hogy önálló honlappal csak 15,7% rendelkezik, a többi teleház részleges honlappal, vagy csak valamilyen elérhetőséggel – legtöbb esetben a teleház címével jelenik meg az interneten. **A teleházak szerepe az internetes megjelenés fontosságának tudatosításában erősen korlátozott, a teleházak nem használják ki az internetes megjelenés nyújtotta előnyöket és lehetőségeket.**

Az internetes megjelenéssel bíró teleházak viszonylag könnyen és gyorsan megtalálhatóak az interneten. A vizsgált teleházak 64,9%-ban a teleházak a „településnév and teleház” keresőszavak segítségével azonnal, szinte első találatra megtalálhatóak voltak. Mindazonáltal szükséges tovább javítani ezt az arányt, hogy bármelyik teleház az országban ezekkel a keresőszavakkal azonnal megtalálható legyen.

A teleházak által közölt információk hiányosak. Teljes elérhetőséget csupán az esetek 52,8%-ban adtak meg, a nyitva tartásra és szolgáltatásokra vonatkozó információk szintén hiányosak. Nagyon kevés teleház kínálja fel a nyelvi választás lehetőségét. Különösen fontos a kérdés abból a szempontból is, hogy nyelvi lehetőségek felkínálása nélkül a teleház nem válhat a helyi közösség globális képviselőjévé a világhálón. A vizsgált teleházak között olyan teleház, mely az elemzés szempontjából ideálisnak tekinthető, csupán egy volt. Az ideális honlap fogalmán olyan weblap értendő, mely önálló

honlappal rendelkezik, minden információt közöl magáról, felkínálva az idegen nyelveken való megjelenítés lehetőségét. Tehát a teleházas weblapok szerkezetén, tartalmán változtatni, javítani kell.

Az internetes megjelenéssel rendelkező teleházak az esetek 81,8%-ban megjelentek a település honlapján, ami jó aránynak mondható. Az ideális az lenne, ha minden teleház megjelenési lehetőséget kapna a település honlapján. Azonban a vizsgált esetek 28,4%-ban bár a település rendelkezett honlappal, és teleház is volt a településen, a teleház ennek ellenére nem jelent meg semmilyen módon a település honlapján. Véleményem szerint a teleházaknak ki kell használniuk a már meglévő megjelenési felületeket és kooperálva a település honlapjának karbantartóival, komplett teleházas tartalommal kell a nyilvánosság elé lépniük.

3.7. A magyar teleházmozgalom értékelése

A teleházmozgalom már több mint 10 éves, 2004-ben ünnepelte a mozgalom a 10 éves fennállását. A működés közben eltelt időszak megfelelően hosszú, hogy a mozgalom értékelhető legyen összességében. A teleházakról rendelkezésre álló adatok mennyisége és fajtája azonban nem teszi lehetővé az eredeti célkitűzésekben szereplő célt, a teleházak egyedi értékelését. Az értékelés adatokat igényel (Weiss, 1998), jelen pillanatban azonban a szükséges adatok hiányoznak. Bár a hatékonyságmérés időszerű lenne (Gáspár, 1999), nem érkezett el az ideje, mivel sok esetben csak feltételezésekre lehet támaszkodni, amelyet empirikus adatok nem támasztanak alá. A teljes körű elemzéshez az adatokat már a kezdetektől fogva gyűjteni kellett volna. A megtörtént értékelések, adatgyűjtések nem elégségesek, mert sokszor ugyanazt mérték, és nem fordítottak figyelmet a hatáselemzésre, inkább a mozgalom működésére (számítógépek száma, alkalmazottak száma stb.). A mozgalom működik átfogó hatáselemzés nélkül is, de mivel nincs alátámasztva konkrét eredményekkel, nehezen védhető a mozgalmat nem ismerő külvilág előtt¹⁶. Az elmondottak alapján az értékelés a meglévő adatok, tapasztalatok, dokumentumok és szakirodalom alapján ezért csak a teleházmozgalom egészére végezhető el.

A mozgalom fennállásának időszaka lehetővé teszi, hogy a teleházak működési szakaszait többféle szempont szerint el lehessen különíteni, korszakolni. A mozgalom besorolásához többféle lehetőség kínálkozik¹⁷. A teleházmozgalom fejlődési céljai és eseményei alapján a következő korszakolást tartom célszerűnek.

1. **Az alapítás kora:** 1994–1997. Létrejönnek az első teleházak, megalakul az MTSZ, 1995-ben.
2. **A növekedés kora:** 1997–2005. Kiírják az első pályázatokat. A politika felfedezi a teleházakat, számos minisztérium felkarolja a teleházak ügyét. 1999-ben megalapítják a 100. teleházat. Ez a korszak a stratégiakészítés kora is, megszületnek az első teleház-stratégiák. Megjelennek az e-Magyarország Pontok, amelyek párhuzamosan működnek a teleházak mellett.
3. **Útkeresés kora:** 2005– a mozgalom terjedése megtorpant, 2006-ban csökkent a teleházak száma. Megújul a teleházmozgalom, jelentős személycserék történnek a vezetőségben. Az e-Magyarország Pontok hálózata és a teleházmozgalom hálózata egyesül. A stratégiák immár nem a mennyiségi fejlesztésről, és az eredmények megerősítéséről, hanem a minőségi fejlődésről szólnak.

¹⁶ Személyes tapasztalatom szerint számos embernek van negatív attitűdje a teleházakhoz. Sok alkalommal hallottam már azt a véleményt, hogy a teleházaknak nincs semmilyen hasznuk, és ehhez képest rengeteg pénzt emésztenek fel. Ugyanakkor személyes tapasztalataim alapján nem tudom egyértelműen elutasítani álláspontjukat, és meggyőzni őket állításuk ellenkezőjéről, mivel én sem rendelkezek megfelelő információkkal a kétkedők meggyőzéséhez.

¹⁷ Ha a teleházra, mint innovációra tekintünk, akkor az innovációs elméletek alapján a teleházakat az S alakú innovációs görbén (Dombi–Kollányi–Molnár, 2007) véleményem szerint a telítődési szakaszban lehet elhelyezni.

Másfajta megközelítés szerint leegyszerűsítve a teleházmozgalom életét két szakaszra oszthatjuk, a mennyiségi növekedés és a minőségi növekedés szakaszára. **Véleményem szerint a mozgalom jelenleg a minőségi fejlődés szakaszában van.** Ha a teleházat, mint technológiát értelmezzük, akkor a teleházakat a lassulás és érettség szakaszában (*Bögel-Forgács, 2003*) helyezem el. Ez azt jelenti, hogy a teleházmozgalom elérte növekedésének korlátait, ugyanakkor egyre jobban beleolvad a hétköznapi életbe, annak részét képezi. Az adatok arra utalnak, hogy a teleházmozgalom növekedése megállt és stagnál. A mozgalom megítélésében a következő táblázat nyújt segítséget:

8. Táblázat: A teleházmozgalom értékelésének tényezői

Pozitív tényezők	Negatív tényezők
forrásteremtés képessége	adminisztráció hiányosságai, elsősorban teleházak részéről
teleházak érdekképviselése, a lobbyképesség javítása	ötletszerű, nem tudatos bővülés, a pályázati lehetőségeknek megfelelően
partneri viszonyok megteremtése, hálózatok kialakítása	fenntarthatóság nem megoldott, pályázat- és politikafüggés
teleházas szakmák megteremtése (pl. IT-mentor)	önkormányzat/kormányzat túlsúlya a civil kontroll helyett
teleház márkanév megteremtése	alkupozíciót rontja, hogy nincsenek a hasznosságot alátámasztó, egzakt módon megállapító kutatások
teleházak létszáma, mennyisége alkupozíciót javító tényező	személyi ellentétek a mozgalmon belül

Forrás: Saját szerkesztés

A teleházak és az egész teleházmozgalom megítélését, értékelését számos pozitív és negatív tényező határozza meg. A megítélést jelentősen árnyalja, hogy azok a történelmi körülmények, amelyek annak idején a teleház mozgalmat Magyarországon létrehozták, ma már nem léteznek. Ezért a mennyiségi növekedésre alapozott stratégia szükségszerűen csődöt kell, hogy mondjon. Ugyanakkor, mint az előzőekben is hangoztattam, a teleházmozgalom ma már nem a mennyiségi, hanem a minőségi növekedésre helyezi a hangsúlyt, amely a teleházmozgalom stratégiai dokumentumaiban is tükröződik, ez pedig azt jelenti, hogy a teleházaknak és a közösségi hozzáférési pontoknak a megváltozott körülmények ellenére is van létjogosultságuk (*Gazdasági és Közlekedési Minisztérium, 2007*).

Az első stratégiákban elsősorban a terjeszkedésre és az elért eredmények megszilárdítására helyezték a hangsúlyt (*Gáspár, 2000, Gáspár, 2003a*). A későbbi stratégiák már a minőségi fejlesztéssel, a szolgáltatások, képzések, digitális tartalomfejlesztés, közösségfejlesztés, hálózati működés koordinálásának kérdéseivel foglalkoznak (*Teleház Stratégia 2007-2013, 2007*). Ugyanez a szemléletmódváltás érhető tetten a teleházminimum meghatározásában. Kas-Larsson (2001) szerint a teleházminimum két témakörből áll össze, a működési jellemzőkből és az alapszolgáltatásokból. A későbbi dokumentumokban már szolgáltatási, technikai és működési minimumot határoznak meg (*Teleházminimum, 2005*), míg az utóbbi stratégiákban már megjelenik a szövetséghez tartozás minimuma is (*Teleház Stratégia 2007-2013, 2007*). Tehát a teleházmozgalom egyértelműen a mennyiségi változásokról a minőségi változásokra helyezte a hangsúlyt. A szemléletmódváltás elkerülhetetlen volt a mozgalom fejlődése szempontjából, ha ez nem következik be, véleményem szerint a teleházmozgalom minden bizonnyal néhány éven belül teljesen megszűnt volna, vagy beolvadt volna valamelyik párhuzamos intézménybe.

A teleházak megítélését tehát számos tényező árnyalja. Az értékelésben segítséget nyújt, hogy 2007-ben az e-Magyarország Centrum készített egy értékelést az e-Magyarország Pontokról. Mivel a teleházhálózat egyben tagja az e-Magyarország Pontok hálózatának is, az értékelés felhasználható a teleházak értékelésében is. Az e-Magyarország Pontok hálózatába összesen 3053 közösségi hozzáférési pontot kötöttek be. A nyertesek fő csoportjai túlnyomó többségben közintézmények közül kerültek ki: nyilvános könyvtárak, közművelődési intézmények, önkormányzatok, kórházak, alapítványok, közalapítványok, illetve kisebb részben gazdálkodó szervezetek voltak. A programnak két fő eredménye volt, az egyik, hogy kiépült maga az infrastruktúra, létrejöttek a korábban ismeretlen fogalomnak számító közösségi e-pontok. A másik fő eredmény pedig, hogy a sok támogatott szervezet közül kiválasztódtak az aktív e-közösségek, ahol rendszeresen használják ezt a szolgáltatást. Az e-Magyarország Pontok főbb kritikái a következők (*e-Magyarország Centrum, 2007*):

1. A kialakított e-Magyarország Pontok elszigeteltsége, magárahagyottsága, amely a lelkesedés alábbhagyását követően a hétköznapi működés során a szolgáltatás színvonalának leromlását és egyes esetekben a szolgáltatás teljes leállítását jelentette. Ez a probléma a teleházak esetében is fennáll. Mivel a teleházak fenntarthatósága nem megoldott, a támogatási források elfogyása sok esetben a minőség romlását vagy a teleház bezárását jelentette. Sok esetben az alapítás mindenféle koncepciót nélkülözött, nem törekedett szinergikus hatások kifejtésére, csupán a „másnak is van, nekünk is legyen” szemléletmód jegyében hoztak létre teleházakat. Ez a fajta szemléletmód a források elaprózódásához és elpazarlásához vezetett sok esetben.
2. A másik lényeges probléma az e-Pontokon kialakult felelős szakértői hiány. Ez a teleházak esetében is fennáll, bár a teleház képes magához vonzani a megfelelő képzettségű szakembereket, és meg is tudja tartani, a megfelelő képzettségű szakemberekből nem mindig áll elegendő rendelkezésre. Ezért a teleházak nem mindig tudnak a kívánt minőségben szolgáltatni.
3. A harmadik probléma az egységes kormányzati problémakezelés hiánya, a különböző minisztériumok nem kommunikálnak egymással, nincs közöttük információáramlás. Ez a jelenség megfigyelhető volt már a teleházak alapításának kezdeti szakaszában is, amikor számos minisztérium írt ki teleházra pályázatot, ugyanakkor a különböző pályázatok között semmilyen kapcsolat nem volt.

Az általános bírálat szerint a kiépített pontok kis hányadában, szervezetlenül, és szűk szolgáltatási körben működik jelenleg a rendszer, ezért az e-Magyarország Program számos, valóban jogos bírálatot kapott a sajtótól és állami szervektől. A program végső célja egy szektorközi, többcélú szolgáltatórendszer létrehozása, azaz általános közösségi hálózati szolgálat kialakítása, ennek gazdasági, közigazgatási, társadalmi beágyazása. A cél nem valósult meg, mivel bár vannak olyan hozzáférési pontok, amelyek valódi szolgáltatási helyként működnek, ezek működése szinte kizárólag a „helyi motort” jelentő személyiségek ambíciózusságán és aktivitásán múlott (*e-Magyarország Centrum, 2007*). A bírálatok a teleházakra is vonatkoztathatók. **Az eddigi eredmények és tapasztalatok alapján elmondható, hogy a teleházak jelentős része nem a mozgalom által megszabott célt szolgálja.** Sok esetben a teleházak alapítását a könnyű pénzszerzés (pályázati források megszerzése) motiválta, nem volt mögötte semmilyen koncepció vagy közösségi szándék a megfelelő, közösség számára hasznot hajtó működésre. A valóban hasznos és a nem működő, „alibi” teleházak számának ismeretéhez további elemzések szükségesek, mivel a rendelkezésre álló információk nem elégségesek az elemzés elvégzéséhez.

3.8. Teleházjövőkép

Az egész teleházmozgalom központi kérdése: van-e jövője a teleházmozgalomnak? A kérdésre adott válasz függ az eddigi elért eredményektől. A mozgalom csak a teleházak sikeres

működése mellett tud fennmaradni. A teleházak vezetők véleménye megoszlik a teleházak sikerességéről, a vezetők fele szerint teljesítette teleházuk a küldetését, másik fele szerint nem. A sikeres működését jelzi, hogy a teleházvezetők mennyire elégedettek a teleház működésével, mennyire tartják sikeresnek saját magukat. Az általam megkérdezett teleházvezetők fele szerint a teleház csak részben, vagy egyáltalán nem érte el a kitűzött célt. A vezetők véleménye szerint a következő területeken nem valósult meg az általuk kitűzött cél:

1. **Szolgáltatások terén:** távmunka, a teleház kihasználtsága.
2. **A helyi és tágabb közösségekben:** szellemi centrum kiépítése, az idősek és a romák bevonása, együttműködés önkormányzatokkal.
3. **Működés terén:** Nem fenntartható gazdaságilag.

A távmunka, távoktatás terén a teleházak jó részének nem sikerült haladást elérniük (*Kas-Larsson, 2001, Jehoda et al., 2003, Laczkó-Soltész, 2004*), bár ez annak is köszönhető, hogy Magyarországon a távmunka és a távoktatás nem elterjedt (*Balassa, 2008*). A teleházak kihasználtsága sem tökéletes, a célközönség nem minden esetben használja ki a teleház adta lehetőségeket. A teleház fő közönsége a fiatalság, akik elsősorban játékokra használják a gépeket (*Jehoda et al., 2003, Laczkó-Soltész, 2004*). Fontos, hogy a vezetők hogyan látják a teleházak erősségeit, gyengeségeit. A teleházvezetők szerint a teleházak erősségei általánosságban a következők:

1. **Lehetőséget biztosít:** internet, információszolgáltatás, technikai eszközök.
2. **Megfelelő működés:** rugalmas nyitva tartás, non-profit működés, alkalmazkodó képesség.
3. **Szolgáltatások:** a szolgáltatások széles körűek, gyorsaság, megbízhatóság, kulturális és szociális tevékenység.
4. **A helyi és a tágabb közösségekben betöltött szerep:** közösségi összefogóerő, önkéntesség, nyitottság, bizalom, kapcsolattartás civil szervezetekkel.
5. **Teleház humán erőforrás készlete:** megfelelően szakképzett személyzet, az alapítótagegk kitaratása.

A jövő szempontjából a gyengeségek ismerete a legfontosabb. A megkérdezett teleházvezetők szerint a teleházak gyengeségei a következők:

1. **Infrastruktúra:** elavult eszközök, eszközhiány.
2. **Teleház humán erőforrás-készlete:** a munkatársak állandó fluktuációja, és minősége.
3. **Anyagi problémák:** bizonytalan bevételi források, szűkös pályázati lehetőségek, pályázatfüggés.
4. **Szervezettség:** a teleházak közti összetartás hiánya, kapcsolattartás a felső vezetéssel.
5. **A helyi és tágabb közösségekben betöltött szerep:** alacsony kihasználtság, a lakosság érdektelensége, a lakosság nem ismeri a lehetőségeket, az elfogadtatás nehezen megy.

A teleház szakértők a teleházak jövőjeként és továbbfejlődési lehetőségeként egyértelműen a teleházak hálózatba szerveződését jelölik meg (*Roman-Colle, 2002, Proenza, 2003, Phillip-Foote, 2007*). A hálózatba szerveződést mint sikertényezőt gyakorlati tapasztalatok is alátámasztják (*Laczkó-Soltész, 2004*). A teleházak jelentőségét a jövőben az e-kormányzás általánossá válása növelheti. A PIAP-ok fontos feladatává válik az e-kormányzati szolgáltatások felhasználóinak kinevelése, ami még a legfejlettebb országokban is hosszú évekig tartó folyamat lesz (*Jehoda et al., 2003*). A teleházak jövője szempontjából kulcsfontosságú, hogy nem magának az információ-technológia szolgáltatásának kell megjelenni a teleházak szolgáltatásában, hanem az erre épülő közösségi szolgáltatásoknak, mint a távmunka, távoktatás, e-kormányzat stb. (*Fabulya, 2006*). A teleházak jövőjét tehát az úgynevezett

sikertényezők befolyásolják. Ezek azok a tényezők, amelyek megléte mellett a teleház sikeres lehet a jövőben is.

1. **Hálózatba szerveződés** (*Roman–Colle, 2002, Proenza, 2003, Phillip–Foote, 2007*)
2. **Humán erőforrás:** a technológiai ismeretek, a tudás, a teleház menedzsmentje megfelelő minőségű legyen (*Benjamin, 2001, Jensen, 2003, Laczkó–Soltész, 2004*)
3. **Keresletorientáltság:** az igények kiszolgálása (*Jensen, 2003*)
4. **Szolgáltatások fejlesztése:** nem feltétlenül technikai, hanem közösségi értelemben, például az információk a közösség szempontjából megfelelő feldolgozása, lokális tartalmak biztosítása (*Benjamin, 2001, Phillip–Foote, 2007*)
5. **Külső kapcsolatok:** külső partnerkapcsolatok fejlesztése (*Benjamin, 2001*).
6. **Közösség részvétele:** a teleház sikere szempontjából a közösség részvétele a döntő. Fontos, hogy a célközönséget elérje (*Roman–Colle, 2002, Vietórisz, 2002*).

A teleházak esetében elmondható, hogy egy teleház akkor működhet a jövőben is, amennyiben eleget tesz a sikerkritériumoknak. Ellenkező esetben hosszú távon bizonyosan kudarca van ítélve. **A teleház mozgalom egészének az elkövetkező évtizedben egészen biztosan van jövője, amennyiben képes élni a lehetőségekkel, és teljes erejével a sikeres teleház hálózat kiépítésén fáradozik.** Sikeresen működő teleházak nélkül nincs sikeresen működő teleház mozgalom sem. A teleház mozgalom jövőjét a sikeresen működő teleház hálózat jelenti. **Amennyiben a működő teleházak száma jelentősen megfogyatkozik (a nem sikeres működés következtében), és csak néhány jól működő teleház marad, úgy a teleház mozgalom is elveszíti pozícióját és jelentőségét.**

4. ÚJ ÉS ÚJSZERŰ TUDOMÁNYOS EREDMÉNYEK

A következő főbb eredményeket kívánom kiemelni. Véleményem szerint a számos kisebb, a dolgozatban részletesen kifejtett eredmény mellett az alábbiak tekinthetők a dolgozat legfontosabb gyakorlati eredményeinek. Külön kiemelem az egyes pontot, mivel alapjában kérdőjelezi meg a teleházszakértők és a teleházmozgalom által a teleházaknak tulajdonított digitális egyenlőtlenségeket csökkentő hatás meglétét, amely az egész teleházmozgalom létrejöttének fő oka.

1. A KSH-TSTAR és az MTSZ adatbázisainak összefésülésével, valamint 47 független változó felhasználásával, a diszkriminanciaanalízis módszerének felhasználásával témavezetőmmel közösen megállapítottuk, hogy melyek azok a változók, amelyek mentén szignifikánsan megkülönböztethetők egymástól a teleházzal rendelkező és nem rendelkező települések. Öt ilyen változót találtunk: 1) öregedési index, 2) munkanélküliek aránya, 3) a 18 év alattiak aránya, 4) a tartósan munkanélküliek aránya, 5) a működő non-profit szervezetek aránya. Ezáltal megállapítást nyert, hogy a teleházak eredeti céljaikkal szemben elsősorban nem a hátrányos helyzetű, elmaradott településeken jönnek létre, hanem ellenkezőleg, a kedvezőbb demográfiai és gazdasági helyzetű térségekben. A településeket besoroltam a kistérségi HI-értéknek megfelelő kategóriákba. Az elemzés során azt az eredményt kaptam, hogy a HI-érték nincs közvetlen összefüggésben a teleház megjelenésével, tehát a település HI-érték szerinti fejlettsége nem befolyásolja a teleház meglétét. Ez a eredmény az előző megállapítást erősíti, arra utal, hogy a teleházak nem azon a településen jönnek létre, amelyek rászorulók.
2. A nagyvárosoktól való távolság összefüggésben áll a teleházak megszűnésével. Ha egy teleház nagyvároshoz közel (30 km-en belül) helyezkedik el, nagyobb az esélye, hogy megszűnik, mint egy olyan településen, amely nagyvárostól távol fekszik.
3. A teleházak fő szolgáltatásainak áraiból (géphasználat, internethasználat, nyomtatás, fénymásolás) alkotott index alapján megállapítható, hogy a teleházak árai nincsenek közvetlen összefüggésben a teleház működési módjával (non-profit, profitorientált, vegyes működés), a teleházak árképzése az esetek többségében nem tudatos tervezés eredményeként jött létre, hanem véletlenszerűen ad hoc módon, gyakran a költségvetési hiány összegének előteremtése szándékával. Az árképzés a fenntarthatóság témakörének egyik alapja, mivel a bevételek 1/3-a a szolgáltatásokból származik.
4. A megvizsgált teleházak személyzetére vonatkozóan különféle készségek, képességek vizsgálatával tudásindexet készítettem. A személyzet „humán erőforrás-értékét” meghatározó index segítségével megállapítottam, hogy nem a munkatársak anyagi elismertségének mértéke határozza meg a stáb stabilitását. A személyes interjúk és a kérdőíves felmérés során megállapítottam, hogy az aránylag jól képzett személyzetet milyen tényezők motiválják a maradásra, annak ellenére, hogy az anyagi elismerés mértéke csekély vagy nulla.
5. Egyszerű, könnyen használható egységes kérdéssort állítottam össze a teleházas honlapok vizsgálatának és értékelésének megkönnyítésére. Ennek alapján megállapítottam, hogy a teleházak internetes megjelenése számos, magát a teleház-mozgalmat és a vidékfejlesztés tágabb célkitűzésrendszerét segítő lehetőséget hordoz még magában.

5. KÖVETKEZTETÉSEK ÉS JAVASLATOK

5.1. Pályázati rendszer

Tapasztalataim és véleményem szerint a pályázati rendszer nem megfelelő a teleházak alapításához és működtetéséhez. Számos pályázó pusztán azért pályázott teleházra, hogy az esedékes számítógépes infrastruktúra fejlesztéséhez forrást szerezzen, nem volt mögötte közösségfejlesztési szándék vagy magasabb cél. Más esetekben a teleház mintegy alibiként, fedőszervként működött a további pályázati források megszerzése érdekében. Mivel a teleházak bevételeinek a 2/3-a származik pályázati pénzekből és egyéb támogatásokból, a pályázati rendszer a legfontosabb a teleházak közvetlen működésre. Jelenleg jellemzően rövid távú pályázati lehetőségek vannak, amelyek egyfelől jelentősen függenek az adott évi kormányzati elképzelésektől, másfelől jelentős pályázati függést okoznak. **Javaslom, hogy a pályázati időtartama a rövid távról mozduljon el a középtávra, 3–5 évre.** Ezáltal könnyebb tervezni a teleházaknak, illetve az esetleges személycserék, pillanatnyi politikai történések kevésbé befolyásolják a támogatás megszerzésének lehetőségét. **Ezenfelül az alapításról a működtetésre, munkahelyteremtésre tevődjön a hangsúly.** A teleházak egyik legfőbb problémája, hogy a megalapítás után rendkívül korlátozott mértékben állnak rendelkezésre források, emiatt a teleház erőforrásainak zömét nem a tényleges tevékenysége köti le, hanem a források megszerzésére irányuló erőfeszítés. A teleházak humán erőforrásának anyagi megbecsültsége csekély. Ha hosszabb távon, 3–5 évre tudna munkahelyet biztosítani, csábítóbb lehetőség lenne a helyi, megfelelő képzettséggel rendelkező lakosság számára is.

A pályázati rendszer átalakításakor figyelembe kell venni a H1 hipotézist. Eszerint nem igaz, hogy a teleházak általánosságban az elmaradottabb, hátrányosabb helyzetű településeken jönnek létre. A jó eredménnyel pályázó települések sok esetben jobb helyzetben vannak mind gazdaságilag, mind demográfiaiilag, mind képzettségben. Teleházak alapításakor fokozottan figyelembe kell venni a település helyzetét. Figyelembe kell venni, hogy az igazán elesett települések valószínűleg pályázni sem tudnak, mivel hiányzik az erőforrásuk, mind anyagi, mind humán oldalról a pályázáshoz, és a pályázat megvalósításához. **Ezért a halmozottan hátrányos települések esetén központilag irányított, középtávú kísérleti programok indítását javaslom – megfelelő erőforrások biztosítása mellett.**

A teleházak alapítása és működtetése nem állhat egyszerű infrastruktúra-fejlesztésből. A pályázatok megvalósításának rendszerszemléletűnek kell lennie. Nem gépvásárlásból kell állnia, hanem komplex programból, ami kiterjed az infrastruktúrára is természetesen, de figyelembe veszi a helyi kulturális, etnikai, és gazdasági adottságokat, és komplex programot készít nemcsak a teleház alapítására, hanem az azt követő működésre, tervek, elképzelésekre. Ez azt is jelenti, hogy kevesebb, de nagyobb összegű pályázatok szükségesek, amelyek segítségével megoldható az alkalmazottak kérdése, van lehetőség a teleház népszerűsítésére, és van idő megalapozni a teleház működését és beépülését a közösség életébe. Mivel nagyobb támogatási összegekről van szó, szükséges az utógondozás és utólagos ellenőrzés, ami jelenleg nincs, vagy minimális. **Javaslom a pályázati források utógondozását és ellenőrzését.**

5.2. Humán erőforrás

A teleházak humán erőforrása kulcsfontosságú a teleház sikeressége szempontjából. A teleházak humán erőforrása általánosságban megfelelő minőségű, azonban anyagilag nem elismert. Ugyanakkor a teleházakban a szakembereket elsősorban nem a pénz motiválja, hanem az új ismeretek,

készségek megszerzésének a lehetősége. Az önkéntesek és munkatársak megtartásához különféle képzések (fontos, hogy ingyenesek legyenek) segíthetnek hozzá. Ezenfelül a megfelelő kihívást jelentő feladatok biztosítása is fontos tényező (pl. rendezvényszervezés, vagy programok, projektek lebonyolítása, az itt szerzett tudást, kapcsolatot az élet más részein is tudja használni), mivel fejlődési lehetőséget biztosít, tehát motiváló tényező. **Javaslom a teleházas képzések, képzési rendszerek minél szélesebb körben való terjesztését, mivel ez az a motiváló tényező, amellyel külön anyagi ráfordítások nélkül megtarthatók az önkéntesek és szakemberek.**

5.3. Gazdasági helyzet, fenntarthatóság

A gazdasági fenntarthatóság a teleházak egyik legproblémásabb, legkényesebb területe. Ennek egy részéről, a pályázati rendszerről már volt szó. A magyarországi teleházak bevételeinek 1/3-át adják a szolgáltatási bevételek. A külföldi szakirodalom szerint a teleházak bevételeinek akár 50%-át is adhatják a szolgáltatások (*Roman-Colle, 2001b*). Ha sikerülne a szolgáltatási bevételek arányát növelni, az tovább csökkentené a pályázati függést. Itt az egyik kulcsszó a partnerség. Az MTSZ is törekszik a partnerségi kapcsolatok kialakítására és működtetésére. Nagyon fontos a helyi cégekkel, vállalkozókkal, egyéni vállalkozókkal kialakított kapcsolat, együttműködés. Az ebből származó haszon nem feltétlenül csak anyagi természetű, lehet természetbeli juttatás is. Nem feltétlenül informatikai cégekkel kell a kapcsolatot keresni, és a teleháznak a szolgáltatásaival nem szükséges konkurálnia a helyi informatikai cégekkel (akár mint informatikai szolgáltató). Ezt károsnak ítélem meg, mivel a teleház feladata a rászoruló néprétegek támogatása, nem a helyi magáncégekkel történő konkurenciaharc (gondolok itt a weblapkészítésre, és a teleház mint internet-szolgáltatóként való megjelenésére, bár adott esetben erre is szükség lehet, de véleményem szerint a teleház ebben nem veheti fel a versenyt egy professzionális céggel). A partnerség elképzelhető egymás szolgáltatásainak kiegészítésében, egymás kölcsönös hirdetésében is, akár anyagi ellenszolgáltatás nélkül. A gazdasági fenntarthatóságot segítheti az állami szerepvállalás, de nem mint feltétel nélküli támogató, hanem szolgáltatásvásárlás formájában. Az állam támogatást nyújt a teleházaknak, amiért cserébe a teleházak szolgáltatnak. **Javaslom a partnerségi kapcsolatok erősítését, nemcsak országos, hanem helyi szintű erőteljesebb kiépítését, valamint a szolgáltatásvásárlás koncepciójának pontos kidolgozását, mivel ez a terület még kidolgozatlan, de ugyanakkor nagy lehetőségek rejlenek benne.**

A teleházakat ért kritikák közül az egyik szerint a teleházakat csak gyerekek látogatják, és játékokra használják a teleházak erőforrásait. Hogy a jelenség létezik, azt a szakirodalom és a saját tapasztalataim is megerősítik. Ugyanakkor a szakirodalom szerint a teleházak egyik fő célcsoportja a gyerekek. Ők még alakíthatók, könnyű az igényfelkeltés elérése esetükben. Fontos piaci rés a teleházak számára, hogy a gyerekek hálózatban tudnak játszani egymással, amit otthon nem tudnak megtenni, mivel több gép és hálózat kialakítása az otthonokban jelenleg is ritkaságnak számít. **Javaslom, hogy a teleházak fő célcsoportjuknak a gyerekeket és fiatal felnőtteket tekintsék, és tegyenek ebbe az irányba konkrét lépéseket (marketing, hirdetés területén).**

A gazdasági fenntarthatóság vizsgálatakor megállapítottam, hogy a teleházak árképzése nem gazdasági alapokon történik, hanem véletlenszerűen. **Javaslom, hogy az MTSZ dolgozzon ki a teleházak árainak kialakítására pontos irányelveket, és azokat megfelelően propagálja.** A megfelelő árpolitikának nagy jelentősége van a szolgáltatási bevételek alakulásában.

5.4. Adminisztráció, közönségkapcsolatok

A szakirodalom és saját tapasztalataim szerint a teleházak nyilvántartása nem megfelelő, hiányos. Sokszor a legalapvetőbb nyilvántartások sem léteznek (látogatók száma, pénzügyi nyilvántartások). Emiatt jelenleg nincs „fegyver” a teleházmozgalom kezében, amellyel sikerrel védhetné álláspontját a teleház ellenzőivel szemben. Ez a helyzet hosszú távon azonban tarthatatlan, és aláássa a mozgalom hitelességét. Kiemelkedő fontosságú a mozgalom sikeressége szempontjából, hogy naprakész, pontos nyilvántartások legyenek minden működési területükről, még olyan áron is, ha ez sok esetben az ellenzők véleményét erősítené. Nem megengedhető, hogy állami eszközökből olyan projekteket támogassanak, amelyek nem tudnak elszámolni a pályázati pénzek hasznosulásával. **Javaslom az MTSZ számára a nyilvántartások rendszerének egységesítését és erőteljes ellenőrzését, mivel a megfelelő adatok megléte kulcsfontosságú a teleházmozgalom értékelése szempontjából.**

Az egységes, és ezáltal összehasonlítható nyilvántartások alapján rendszeres felmérések elvégzését javaslom, amelyekkel végre pontos adatok állnának rendelkezésre a teleházak hatásáról és hatékonyságáról. Rendkívül fontos a kapott eredmények széles körben történő publikációja. Jelenleg a teleházak média megjelenése gyenge, vagy éppenséggel negatív. Ha rendelkezésre állnának megfelelő, egzakt módon mért pontos adatok, azokat a nyilvánosság elé tárva számos támogatót szerezhetne a mozgalom. Az eredményeket széles körben interneten (országos portálokon és szakmai portálokon), televíziós csatornákon, rádiókon keresztül lehetne terjeszteni. **Javaslom a nyilvántartásokból kapott eredmények széles körben, több médiumon keresztül történő propagálását, a teleházmozgalom minél szélesebb körben történő megismertetése érdekében.**

Vizsgálataimban megállapítást nyert, hogy a teleházak internetes megjelenése elégtelen. Mivel a teleházak az innováció hordozói, megengedhetetlen, hogy pont az internetes megjelenés területén nyújtsanak elégtelen teljesítményt. **Javaslom az MTSZ részére a teleházak és a teleházmozgalom egységes internetes arculatának kidolgozását, megfelelő minőségű és információtartalmú portálok és weboldalak kialakítását.** Itt nemcsak a teleházas szakemberek számára való kommunikációról van szó, mivel arra van a teleházmozgalomnak megfelelő felülete (www.telehaz.hu, www.telefalu.hu), hanem a széles körű nyilvánosság számára elérhető információk, tartalmak szolgáltatására is szükség van, amelynek a kommunikációja jelenleg nem megfelelő.

5.5. Népszerűsítés, igényfelkeltés

Külföldi példákban a szakirodalom hangsúlyozza, hogy a különféle informatikai programokat kormányzati részről erőteljes marketing és reklámkampány kísérte. Magyarországon kormányzati részről ilyen kezdeményezéseket nem, vagy minimálisan láttunk (egyes cégek, internet-szolgáltatók részéről láthattunk ilyen kezdeményezéseket). Magyarországon az információs társadalom kiépítését nem kísérte olyan tevékenység, amellyel megismertetnék az emberekkel, hogy mi az az információs társadalom, és miért fontos részt venni benne. **Javaslom a szakpolitikusok számára, hogy dolgozzák ki egy népszerűsítő kampány részleteit, amellyel meg lehet ismertetni az információs társadalomból eddig kimaradt néprétegekkel az információs társadalom lényegét és fontosságát.** Ez természetesen egyáltalán nem oldja meg a problémákat, de legalább azok a széles néprétegek tudomást szereznek róla, amelyek eddig nem is hallottak erről, és bedobná a köztudatba az információs társadalom fogalmát. Nem lehet úgy az információs társadalmat építeni, hogy a lakosság jelentős része magát a fogalmat sem ismeri, és nem tudja, hogy miért jó, és miért van rá szüksége.

PUBLIKÁCIÓS JEGYZÉK

A, Tudományos cikkek

Magyar nyelven megjelent tudományos cikk

Hohl Ferenc (2004): Teleházak: a falusi informatika központjai. A falu, AGROINFORM, XIX (1) 85-97 p. ISSN 0237-4323

Hohl Ferenc (2006): A teleházak árképzésének és földrajzi elhelyezkedésének összefüggései. Információs Társadalom, 2006/2, 98-108 p. ISSN 1587-8694

Hohl Ferenc (2009): A teleházak humán erőforrás-ellátottsága és egyes gazdasági jellemzőik. Térség – Gazdaság – Társadalom. Válogatás PhD hallgatók műhelymunkáiból, 2009, 322-336 p. ISBN: 978 963 9742 38 3

Kovács Dezső – **Hohl Ferenc** – Ritter Krisztián – Szlanyinka Edina (2009): Óbánya turizmusa. Egy baranyai aprófalú lehetőségei és korlátai turizmusának fejlesztésére. Térség – Gazdaság – Társadalom. Válogatás PhD hallgatók műhelymunkáiból, 2009, 84-110 p. ISBN: 978 963 9742 38 3

Kulcsár László – **Hohl Ferenc** – Obádovics Csilla (2009): Teleházak: Remények és eredmények a vidékfejlesztésben. Gazdaság és Társadalom, (1) 97-111. p.

Hohl Ferenc (2010): A teleházak gazdasági fenntarthatósága. Információs Társadalom, 2010/4. ISBN: 978 963 9742 38 3. Megjelenés alatt.

Angol nyelven megjelent tudományos cikk

Ferenc, Hohl (2005): The role of telecottages in Hungary rural development. Stowarzyszenia Ekonomistów Rolnictwa i Agrobiznesu XII. Kongres ANNALS of The Polish Association of Agricultural and Agribusiness Economists, Vol. VII, No. 6. 38-42 p. ISSN 1508-3535 2005. szeptember 22-24. Warszawa

Ferenc, Hohl (2010): The role of staff in the operation of telecottages. Gazdálkodás, 2010. Megjelenés alatt.

B, Tudományos konferenciákon elhangzott előadások konferencia kiadványban megjelentetve

Magyar nyelvű

Hohl Ferenc (2004): A teleházak hatásának és hatékonyságának mérése.

IX. Nemzetközi Agrárökonómiai Tudományos Napok, Üzemtan és üzemgazdaság szekció, Gyöngyös. Megjelentetve CD kiadványon. ISBN 963 214 313 2 2004. március 25-26.

Hohl Ferenc (2004): A Teleházak, mint az információs kultúra hordozói és terjesztői. Teleházas honlapok elemzése. Within the European Union (WEU), nemzetközi konferencia, Informatika az agrármenedzsmentben szekció, Mosonmagyaróvár. Megjelentetve CD kiadványon. ISBN 963 9364 40 1 2004. május 6-7.

Hohl Ferenc – Ritter Krisztián (2004): Óbánya: a magyar Svájc. Turizmusmarketing, mint a településfejlesztés eszköze I. Soproni Nemzetközi Turizmusmarketing-Konferencia, Sopron Megjelentetve CD kiadványon. ISBN 963 9364 46 0 2004. november 11-12.

Hohl Ferenc (2005): A teleházak földrajzi elhelyezkedését befolyásoló tényezők "Verseny élesben" Európa-napi konferencia, Mosonmagyaróvár. Megjelentetve CD kiadványon. ISBN 963 9364 49 5 2005. május 5-6.

Hohl Ferenc (2005): Teleházak, mint a települések szolgáltató központjai Pécsi Tudományegyetem Közgazdaság-Tudományi Kara Regionális Politika és Gazdaságtan Doktori Iskola 2004-2005 évkönyv, II. kötet, Környezetvédelem, regionális versenyképesség, fenntartható fejlődés c. konferencia előadásai, 273-281 p. ISSN 1588-5348 2005. május 18-20. Pécs

Angol nyelvű

Hohl Ferenc (2004): Evaluating the impact and efficiency of telecottages: The Hungarian case study. IRSA Congress, WG6: Using a global medium to strengthen place-based networking? Appropriation of the internet in rural areas. Előadás összefoglaló anyaga. Norway, 25-30 July.

Kulcsár László – **Hohl Ferenc** – Obádovics Csilla (2009): Telecottages: Hopes and Results in Rural Development. Economy, Society, Education – Session to be held in Hungarian. Szeged, 2009. november 19-21. Konferenciakiadvány megjelenés alatt.

C, Tudományos publikációk (könyvek, könyvrészletek, cikkek, kutatási jelentések)

Magyar nyelven megjelent kutatási jelentések

Holczer Márton – **Hohl Ferenc**-Pái Attila (2004): Az Európai Kutatási Térség (European Research Area – ERA) és Magyarország helyzetének összehasonlító vizsgálata. H.n. TÁRKI-IFM tanulmányok. (lektor: Dr. Élő Gábor).

Csotó Mihály – **Hohl Ferenc** (2004): eAgrárium. Mezőgazdaság az információs társadalomban. H.n. IHM.