

Zsell Szilvia

HAJLÉKTALANSÁG ONLINE ÉS OFFLINE. A HAJLÉKTALAN EMBEREK KOMMUNIKÁCIÓS ÉS MÉDIAHASZNÁLATI SZOKÁSAINAK VIZSGÁLATA

Bevezetés

Kutatásom témája a hajléktalan emberek kommunikációs és médiahasználati szokásainak vizsgálata. Azt szeretném megtudni, hogy a társadalom periferiáján élő otthontalanok milyen kommunikációs csatornákat használnak, van-e lehetőségük hozzáférni a modern technológia infokommunikációs eszközeihez (internet, közösségi média, applikációk, e-mail, mobil/okostelefon) és ezek az eszközök segítséget nyújthatnak-e számukra a társadalmi visszailleszkedésben.

Az internet, valamint a különféle infokommunikációs eszközök olyan gyorsan terjedtek el az egész világban és hódítottak teret az élet valamennyi területén, hogy a kultúrára, közízlésre, az emberek életvitelére, életfelfogására gyakorolt hatásuk vitathatatlan (Bódi, 2004). Ebből a gondolatból született meg az a kérdés, hogy ami alapvetően a hétköznapi emberek többségének a mindennapi médiahasználat során természetes, az a társadalom periferiáján élő hajléktalan embereknek is az? Vagy éppen ellenkezőleg? Van egyáltalán lehetőségük elérni ezeket a csatornákat és ezeken keresztül felzárkózni a társadalomba?

Feltételezésem szerint a hajléktalan embereknek alapvetően nincs, vagy kevesebb módjuk van használni a modern infokommunikációs eszközöket. Koronavírus idején a helyzet napról napra nehezebb, a kapuk záródnak, a hajléktalan közösség egyre jobban a periferiára kényszerül. A nehézségeket csak fokozta a 2018. október 15-től hatályba lépett *Szabálysértési törvény*, az úgynevezett „hajléktalantörvény”, amely szabályozza és tiltja az életvitelszerűen köztereken való tartózkodást a hajléktalan emberek számára.

A kutatás során olyan módszereket alkalmaztam, amelyek véleményem szerint növelik a kutatási eredmények megbízhatóságát. Ezen elgondolásom alapján kvalitatív (személyes, telefonos, vagy online interjúk: hajléktalan emberekkel és a hajléktalanellátásban dolgozó szakemberekkel), valamint kvantitatív (kérdőíves) adatgyűjtési módszerek együttes használatával igyekeztem hozzájutni érvényes és megbízható adatokhoz.

A kutatómunkát Budapesten végeztem 2020 szeptemberétől október végéig, a koronavírus járvány második hullámának időszakában. A kérdőíves módszer segített annak feltárásában, hogy mennyire ismerik vagy nem ismerik, illetve mennyire használják vagy éppen nem használják a mindennapjaikban a különböző infokommunikációs eszközöket a fedél nélkül élő emberek. Az interjúk pedig arra adták meg a választ, hogy milyen lehetőségeket látnak a hajléktalan emberek és a hajléktalanellátásban dolgozó szakemberek arra, hogy a modern infokommunikációs eszközöket felhasználva, a hajléktalanellátás új utakat és lehetőségeket találjon a fedél nélkülség problémájának kezelésére és megoldására.

A tanulmány első részében hazai és nemzetközi viszonylatban kívánom bemutatni a hajléktalan emberek viszonyát az újmédia eszközeihez.

A kutatómunka részletes bemutatása és a kutatási eredményeim elemzése, összefoglalása található a tanulmány második felében, a témához kapcsolódó és felhasznált szakirodalom segítségével.

A záró részben, a kutatási eredményeim tükrében szeretném megfogalmazni javaslataimat a hajléktalanellátórendszer intézményei számára, hogy célzott médiatartalmakkal és kifejezetten erre a társadalmi csoportra fejlesztett applikációval hogyan segíthetik a hajléktalan emberek társadalomba történő visszailleszkedését és ezeken a lehetőségeken keresztül hogyan növelhetik a fedél nélkül élő emberek társadalmi elfogadottságát.

A kutatás elméleti háttere. A hajléktalan emberekkel kapcsolatos médiakultúra Magyarországon

Kutatómunkám során nagy hangsúlyt fektettem a témához kapcsolódó előzetes kutatások, valamint a szakirodalom feltérképezésére, hiszen szerettem volna információkhoz, adatokhoz jutni, összehasonlításokat végezni a saját kutatásom tükrében. A hajléktalansággal foglalkozó szakirodalomban kerestem és a hajléktalanellátásban dolgozó szakembereket is megkérdeztem, hogy találkoztak-e már hasonló jellegű kutatómunkával, azonban meglehetősen kevés anyagot tudtak a figyelmembe ajánlani. Egészen pontosan egy kutatást találtam, amit a Február Harmadika Munkacsoport végzett el 2004-ben, az Informatikai és Hírközlési Minisztérium támogatásával. A kutatási eredményeket Gurály Zoltán foglalta össze *Informatika és hajléktalanság* (Gurály, 2004) címmel. A kutatómunka azzal a megállapítással zárult, hogy minél hamarabb szükséges lenne elérhetővé tenni az informatikai eszközöket és képzéseket szervezni az otthonosan emberek számára, hiszen hosszútávon mindenképpen megtérülő befektetés a fedél nélkül élők képzése és felzárkóztatása.

A következő projekt egy teljesen más jellegű online térbe helyezett társadalmi felelősségvállalás, amely a hajléktalan embereken keresztül kapcsolódik a kutatómunka előzményeihez. Csozó Gabriella képző- és fotóművész, művészeti tanár és aktivista, aki különleges érzékenységgel és tudatossággal közelíti meg az aktuális társadalmi és politikai kérdéseket. 2012 óta működteti *FreeDoc* (Csozó, 2011) elnevezésű független online fotóarchívumát, amely az elmúlt évek fontos társadalmi eseményeiről, mozgalmairól, demonstrációiról őriz fényképes emlékeket és közben aktív társadalmi szerepet is vállal. Az alapvető emberi jogokért és igazságosabb társadalomért dolgozó civil és szakmai szervezetek ezeket a képeket a vizuális kommunikációjukban szabadon felhasználhatják, ezzel is segítve a sokszor forráshiánnyal küzdő csoportok hatékony működését. A *FreeDoc* rövid idő alatt a demokratikus társadalmi mozgalmak fontos segítője és szabad képügynöksége lett. Ezekre a tapasztalatokra alapozva 2013-ban indult el a *Fotózás és aktivizmus* című fotótanfolyam, ahol ingyenes lehetőséget biztosítottak a hajléktalan emberek számára, hogy fényképezni tanuljanak nem hajléktalan társaikkal együtt. A közös tanulás legfontosabb eleme az együttműködésen alapuló munka, hiszen itt lehetőség nyílik arra, hogy közvetlenül egy hajléktalanságban érintett személlyel dolgozzanak együtt a jelentkezők, és az ő látásmódján

keresztül ismerjék meg a problémát és kerüljék el a félrevezető sztereotípiákat, erkölcsi zavarokat. A tanfolyam partnerei A Város Mindenkié csoport hajléktalan aktivistái és támogatói, valamint a Közélet Iskolája. A tanfolyam célja, hogy eszközt és módszert adjon a hajléktalan aktivisták kezébe, hogy a fényképezés vizuális nyelvét használva erőteljesen és pontosan tudják kifejezni önmagukat és társadalmi mondanivalójukat.

Ez a hajléktalan emberek bevonásával működő projekt kitűnő bizonyítéka annak, hogy milyen kreatív megoldások léteznek egy kirekesztett társadalmi helyzetben élő csoport tagjainak mozgósítására és speciális feladatokba történő bevonására. A fényképezőgép, mint eszköz lehetőséget biztosít a probléma más oldalról való megközelítésére, és élve ennek az eszköznek az erejével megoldásokat, kivezető utakat találhatnak és mutathatnak saját maguk és mások számára is a hajléktalanságban élő emberek.

A hajléktalansággal kapcsolatos médiakörnyezet nemzetközi viszonylatban

A kutatási témámmal kapcsolatos nemzetközi munkák feltérképezése közben találtam rá egy amerikai hajléktalan fiatalok körében elvégzett kutatásra (Barman-Adhikari, Craddock, 2019), amely arra keresi a választ, hogy milyen módon használják a modern technológia eszközeit és a közösségi médiát a mindennapi életükben. Az Egyesült Államokban a fiatal felnőttek jelentős része megtapasztalja valamilyen formában – akár csak átmenetileg is – a hajléktalanságot. A fedél nélkülség a fiatalok szempontjából nem csak gazdasági, hanem kapcsolati szegénységet is jelent. Az utcai kapcsolataikon kívül nagy szükségük van arra, hogy valamilyen módon elérjék a családjukat, barátait, akik valamilyen pozitív szerepet töltenek be az életükben. Erre pedig a legtökéletesebb eszköz az okostelefon és a közösségi média. Az a feltételezés, hogy akinek nincs fedél a feje felett, vagy nem tudja mit fog enni a következő órában, annak nincs szüksége ezekre a modern technológiákra, ma már nem érvényes. A tanulmány szerint a fiatalok 60%-a rendelkezik okostelefonnal és több mint 80%-nak van Facebook profilja. Az internet és a mobiltelefon egyfajta kapcsolati hidat képez a családjuktól és barátaitól elszigetelt ifjúság tagjai számára, valamint lehetőséget biztosít arra, hogy gyors információkhoz jussanak munkával, lakhatással vagy egyéb számukra fontos kérdésekkel kapcsolatban. Erre biztosít lehetőséget néhány, kifejezetten a hajléktalan emberek számára fejlesztett applikáció. Az egyik jól használható alkalmazás az Our Children LA által fejlesztett *WIN APP*. A *WIN* célja a Los Angelesben élő hajléktalan fiatalok, családok és felnőttek összekapcsolása az alapvető szolgáltatókkal. A felhasználók több mint 1800 szolgáltató közül választhatnak, valamint további 11 keresési kategóriát is tartalmaz az applikáció, mint például szállás, étkezés, egészségügy, jogi kérdések, forródrót, oktatás, munkahelykeresés, közlekedés...stb.

Hasonlóan jól működő applikáció a *Big Burgh App*, ami a Pittsburgh Child Guidance Foundation innovatív fejlesztési projektjének keretein belül valósult meg 2017-ben. Az applikáció lehetővé teszi, hogy az életkor és a nem kiválasztásával egyénre szabott információkat kapjon a felhasználó arról, hogy hol talál szabad szállást, zuhanyzás vagy étkezési lehetőséget, orvosi segítséget, vagy egyéb szolgáltatásokat.

Az Egyesült Államokban a fentiekben bemutatott alkalmazásokon kívül jóval több hasonló jellegű online applikáció áll a hajléktalan emberek rendelkezésére. Néhány példát említek csak: Los Angeles County Homelessness & Housing Map, Get Help, ShelterApp, OurCalling app.

Egy egészen új online kezdeményezésként találtam rá a *Samaritan* startup nonprofit szervezetre. Seattle városában óriási problémát jelent a hajléktalanság, a becslések szerint több mint 12 ezer ember él fedél nélkül és alszik az utcákon, vagy engedély nélküli hajléktalan táborokban. Johnatan Kumar egy tech-startupnál dolgozott és úgy vélte a modern technológia, az internet és az okostelefonok segítséget nyújthatnak a probléma megoldásában. A *Samaritan* egy olyan intelligens pénztárcaként funkcionáló eszköz, amely lehetőséget biztosít az embereknek, hogy érintésmentesen – online – pénzt adományozzanak a rendszerben regisztrált otthontalan embereknek. Amikor az utcán valaki találkozik egy hajléktalan emberrel, akkor az alkalmazás értesítést és egyúttal felkérést küld a felhasználónak, hogy olvassa el az otthontalanul élő ember élettörténetét, és egy jelképes összeggel (5-20 dollár) támogassa az applikáción keresztül. A pénz egy virtuális felületen gyűlik, amivel aztán a támogatottak fizethetnek a helyi partner vállalkozásoknál, vagy felhasználhatják tömegközlekedési, egészségügyi, albérleti díjak kifizetése céljából. Jelenleg mintegy 10 ezer ember használja az alkalmazást és 500 regisztrált hajléktalan van nyilvántartva a rendszerben.

A fejezet lezárásaként röviden ismertetem egy ausztrál szerző páros médiakutatását (Fransen-Taylor, Narayan, 2016), amely médiafogyasztási szokásokra irányuló vizsgálatot tartalmaz. Az esettanulmány egy hajléktalan személyre fókuszál, hogy hogyan használja a közösségi médiát (elsősorban a Twittert és mikroblog-alkalmazásokat) a mindennapi életében. A kutatás eredményei azt mutatják, hogy a közösségi média lehetőséget nyújt a hajléktalan emberek társadalmi befogadására, részvételére és önkifejezésére, miközben segíti őket szociális kapcsolataik kialakításában és fenntartásában. A közösségi média a hajléktalan emberek számára nem csak információkeresést és információmegosztást jelent, hanem támogatja aktív részvételüket a társadalmi folyamatokban és elősegíti a kapcsolati tőke kialakítását és fenntartását. Jelen tanulmány bebizonyította, hogy amíg a személyes találkozások alkalmával a hajléktalan embereket a megjelenésük, valamint különböző társadalmi előítéletek alapján jellemzően hátrányosan ítélik meg, addig a közösségi média online világában ezek a sztereotípiák eltűnnek és egyenlő félként működnek az emberi kapcsolatok. A közösségi média tehát lehetőséget kínál a hajléktalan emberekkel szemben kialakult előítéletek megváltoztatására, a tudatosság növelésére és arra, hogy a fedél nélkül élő emberek is elmondhassák véleményüket a világ dolgairól. A tanulmány megállapításait természetesen korlátozza az a tény, hogy csak egyetlen hajléktalan ember tweetjeinek és blogjainak bejegyzéseit vizsgálja, így nem lehet általános következtetéseket levonni a teljes hajléktalan populációra. Azonban ez az esettanulmány fontos kiindulópont lehet olyan médiaelméletek gazdagításához, amelyek az újmédiás technológiáknak a demokratizálódásra tett hatását az egyik legkiszolgáltatottabb társadalmi csoporton kísérli meg igazolni.

A kutatás alapadatai

A kutatást Budapesten végeztem 2020 szeptemberétől október végéig. A hajléktalanellátással foglalkozó állami és civil szervezetek, alapítványok feltérképezése után öt helyszínen volt lehetőségem a kutatómunka elvégzésére. A Menhely Alapítvány három kiemelt intézménye, a Kürt Nappali Centrum, a Práter Nappali Melegedő és a „Vajda 3” Szálló és Melegedő biztos alapot nyújtott a kutatómunka kezdeti szakaszában. Új kapcsolatként csatlakozott a kutatáshoz a Fővárosi Önkormányzat hajléktalanellátó szervezete, a Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei (BMSZKI), valamint A Város Mindenké (AVM) hajléktalan érdekvédelmi csoport. A kutatómunkával kapcsolatos kérdéseimmel felkerestem további civil szervezeteket is, a Közélet Iskoláját, a Budapest Bike Maffiát és a Van esély Alapítványt, akik egyhangúan visszairányítottak a Menhely Alapítványhoz és a Február Harmadika Munkacsoporthoz, valamint az AVM-hez.

A kutatás során személyes, telefonos és online interjúkat készítettem hajléktalan emberekkel és a hajléktalanellátásban dolgozó szakemberekkel, valamint kérdőíves adatgyűjtést végeztem a fedél nélkül élő emberek körében.

A kérdőívnl alkalmazott módszer direkt aktív, önkitöltős, huszonnégy kérdést tartalmazó kérdőív volt, teljes anonimitással, amiről a kérdőív fejlécében tájékoztattam a megkérdezett személyt. Az összeállításnál figyeltem arra, hogy megfelelő mennyiségű nyitott és zárt végű kérdés szerepeljen a kérdőívben, amire a megkérdezett egyszerű igen – nem lehetőségek közül választhatott, illetve megjelölhette a számára megfelelő választ vagy válaszokat. A felmérésben konkrét kommunikációs és médiahasználati szokásokra, infokommunikációs eszközök és internet használatra, valamint offline média használatra is rákérdeztem és a kitöltő lehetőséget kapott arra, hogy választát bővebben kifejtse az adott kérdésre az „egyéb” lehetőségnél. A kérdőív záró részében néhány statisztikai adatot kértem a megkérdezett személytől, majd megköszöntem a segítségét és a kutatásban való részvételét.

A kérdőíves vizsgálattal az volt a célom, hogy minimum száz hajléktalan embert be tudjak vonni a kutatómunkába. Ezt a célt sikerült elérnem, mert összesen száztizenkét darab értékelhetően kitöltött kérdőív került vissza hozzám az adatgyűjtési időszak végére.

A kérdőíves módszer mellett két hajléktalan emberrel és két hajléktalanellátásban dolgozó szakemberrel sikerült interjút készítenem. Az eredeti elképzelésem szerint személyes beszélgetéseket terveztem, videó vagy hangrögzítéssel. Végül a koronavírus járványhelyzet miatt egy interjú készült személyes találkozás alkalmával, kettő telefonon keresztül és egy beszélgetést sikerült online elkészítenem.

Az interjúkhoz két különböző kérdéssort állítottam össze, egyet a hajléktalan emberekkel való beszélgetésekhez, egyet pedig a szakemberekkel tervezett interjúkhoz. A hajléktalan emberek részére összeállított kérdéssor huszonnégy kérdést tartalmazott. Az általános, bevezető kérdések után a kérdőív tematikájának átbeszélése következett, majd arra kérdeztem rá, hogy az online világ és a közösségi média pótolhatja-e az elveszett kapcsolatokat. Ezt követően arról érdeklődtem, hogy segítség-e az internet és az online világ a saját életében, valamint, hogy milyen infokommunikációs eszköz lenne hasznos számára a mindennapokban. Fontos kérdés, hogy a „hajléktalantörvény” és a koronavírus milyen

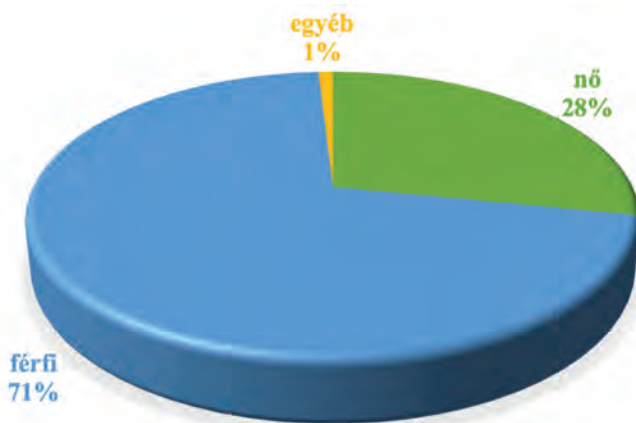
hatással van a jelenlegi életére. A beszélgetés végén a záró kérdések egyike, hogy van-e terve a jövőre vonatkozóan, hogy kikerüljön ebből a helyzetből és ehhez milyen segítséget nyújthatnak a különféle infokommunikációs eszközök, illetve a szociális ellátórendszer.

A hajléktalanellátásban dolgozó szakemberek részére harmincegy kérdést tartalmazó interjú tervezetet állítottam össze. A kérdések több szempontból is körbejárták a hajléktalan emberek kommunikációs és médiahasználati szokásait. Rákérdeztem az érintett emberek helyzetére és a hajléktalanellátás hasonlóságaira és különbségeire hazai és nemzetközi szinten. Igyekeztem feltérképezni, hogy az ellátórendszer milyen feladatokat tud vállalni, hogy segítse a hajléktalan emberek társadalmi integrációját, valamint az interjúk során kitértünk arra, hogy mennyire fontos lenne az ellátórendszeren belüli együttműködés, amely lehetővé tenné egy központi adatbázis létrehozását, ahol online, egy applikáción keresztül elérhetővé válhatna minden ingyenes vagy megfizethető szolgáltatásról, ételről, ruházatról, munkalehetőségről, lakhatásról szóló információ a hajléktalan emberek számára.

A kutatási eredmények ismertetése

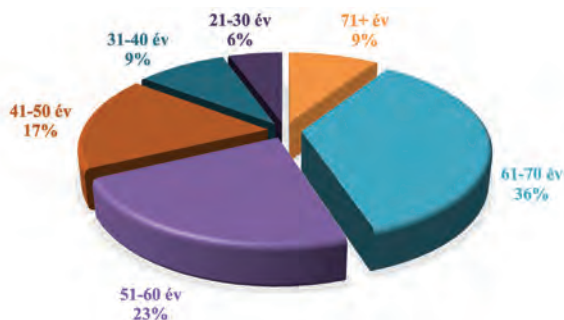
A kitöltött kérdőívek összegyűjtése és az interjúk elkészítése után a beérkezett adatok elemzése következett.

Először a kérdőívben található statisztikai adatokat szeretném elemezni. A válaszadók 71%-a férfi, 28%-a nő és 1% az „egyéb” kategóriát jelölte meg. Ez az arány alátámasztja a Február Harmadika Munkacsoport által közölt statisztikai adatokat, amelyek azt mutatják, hogy a hajléktalanság problémája nagyobb részben a férfiakat érinti, a nők és az egyéb nemi irányultságot felvállalók jóval kisebb számban jelennek meg ebben a közösségben (1. ábra).



1. ábra: A válaszadók nemi összetétele

Fontos szempont a továbbiakban a kérdőívet kitöltők életkorának a vizsgálata, hiszen már egy ilyen kis mintában is láthatóvá válik a hajléktalan társadalom életkori megoszlása (2. ábra). A kitöltők 6%-a harminc év alatti fiatal, 9%-a harmincegy és negyven, valamint 17%-a negyvenegy és ötven év közötti középkorú, majd a fennmaradó 68% – tehát a kérdőívet kitöltők több mint fele – az ötven év feletti kategóriájába tartozik. A kutatási eredmények azt mutatják, hogy az életkor szoros összefüggésben van az infokommunikációs eszközök használatával, mivel az idősebb korosztály kevésbé nyitott a tanulásra és az új eszközök megismerésére.

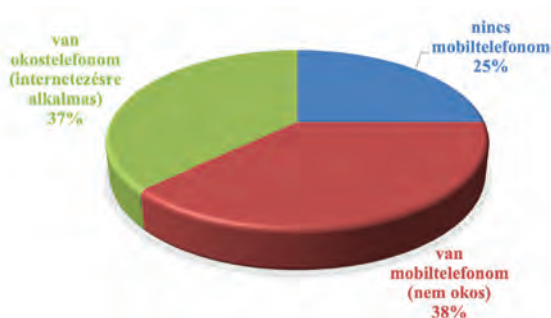


2. ábra: A válaszadók életkora

A megkérdezettek családi állapota jellemzően egyedülálló (41%), elvált (40%), vagy özvegy (11%) és csak 5%, vagy az alatti értékek jelölték a házas, vagy élettársi kapcsolatban élőket. Érdekes azonban, hogy a válaszolók több mint felének van gyermeke (53%). Ez az adat azért fontos a kutatás szempontjából, hogy kiderítsem vannak-e olyan családi kapcsolataik a fedél nélkül élő embereknek, amelyek megmaradtak és amelyek arra ösztönzik őket, hogy a modern infokommunikációs eszközök segítségével tartani tudják a kapcsolatot a gyermekeikkel, rokonaikkal. Az iskolai végzettségük alapján a válaszolók 4%-a kevesebb mint nyolc osztályt, 29%-a nyolc osztályt, 23%-a szakmunkásképzőt, 20%-a szakközépiskolát, 12%-a gimnáziumot, 1%-a technikumot, 8%-a főiskolát és 3%-a egyetemet végzett. Lakóhelyük csoportosítása szerint a megkérdezettek 78%-a hajléktalanszállón, 12%-a az utcán, 4%-a albérletben és 6%-a egyéb helyszíneken (kunyhóban, munkásszállón, „egy barátom lerobbant házában”) él. A „Mióta hajléktalan?” kérdésre nagyon eltérő válaszok érkeztek. Volt, aki azt írta, hogy „gyermekkorom óta hajléktalan vagyok”, volt, aki már húsz éve az utcán él és volt olyan is, aki néhány hónapja került ebbe a helyzetbe. A legtöbb ember jelenleg családi problémák miatt él hajléktalanszállón vagy az utcán (50%), a következő ok az anyagi problémák miatt kialakult hajléktalanság (28%), majd a munkahely elvesztése (13%) és végül 9%-egyéb okok miatt (lakásmaffia, „a társadalom hibája”, „állami gondozott voltam”) került ebbe az élethelyzetbe.

A kérdőív első négy kérdése a mobil és okostelefon, valamint az egyéb internetezésre alkalmas eszközök birtoklására és használatra kérdezett rá, valamint, hogy rendelkezik-e mobiltelefon előfizetéssel a válaszoló (3. ábra).

GYAKORLATILAG



3. ábra: Van saját mobil vagy okostelefonja?

A válaszokból kiderült, hogy a megkérdezett hajléktalan emberek 25%-ának nincs semmilyen típusú telefonja, azonban a legtöbben már rendelkeznek saját (nem okos) mobiltelefonnal (38%), és közel azonos számban okostelefonnal (37%) is. Az adatelemzés során találok olyan válasszal, hogy mindkét típusú telefonkészüléket megjelölte a kitöltő, mivel van okos és nem okos telefonja is egyszerre. A kutatási adatokban megfigyelhető, hogy az idősebb korosztály elsősorban a hagyományos, nyomógombos mobiltelefon készülékeket részesíti előnyben, míg a fiatalabbak igyekeznek lépést tartani a modern technológiával és már az okos eszközöket használják. Nincs mobiltelefon előfizetése a megkérdezett hajléktalan emberek 30%-ának, 31%-nak csak telefonálásra alkalmas feltöltőkártyás és mindössze 13%-nak van kizárólag telefonálásra alkalmas havidíjas előfizetése. Telefonálásra és internetezésre is alkalmas feltöltőkártyás vagy előfizetéses szerződéssel a megkérdezettek 26%-a rendelkezik. A mobil vagy okostelefont elsősorban telefonálásra és ügyintézésre, ezen kívül szöveges üzenetek küldésére (16%), álláskeresésre (12%), internetezésre, hírolvasásra (10%), Facebookon történő (9%) és egyéb kapcsolattartásra (9%), videóbeszélgetésre (5%) és lakáskeresésre (4%) használják. A mobiltelefonon kívül jellemzően nincs egyéb internetezésre alkalmas eszközük a válaszadók 76%-ának, csak néhányan rendelkeznek notebookkal (12%), tablettel (8%) vagy valamilyen egyéb (4%) számítástechnikai eszközzel.

A kérdőív következő szakasza az internethasználati szokásokra kérdezett rá (4. ábra).



4. ábra: Mióta használja az internetet?

A megkérdezett hajléktalan emberek 45%-a nem használja az internetet. Az idősebbek általában nem ismerik, illetve van, akit nem is érdekel, van azonban olyan is, aki szívesen megtanulná használni ezt a számára új technológiát. A fiatalok és a középkorúak jelentős része (40%) három évnél régebb óta használja az internetet, és van egy felzárkózó réteg (15%), aki szintén ismeri és egyre többet használja a mindennapi életében ezt az eszközt. Azok közül, akik használják az internetet, nagy részük naponta használja (38%), vannak, akik hetente minimum egyszer (11%) és havonta legalább egyszer (5%) interneteznek. A „Mennyi időt tölt internetezéssel naponta?” kérdésre az internetezők 20%-a válaszolta azt, hogy naponta harminc percet vagy kevesebb időt tölt el az online világban. Van, aki naponta egy-két órát is eltölt böngészéssel (19%), valamint akadt, aki napi négy-nyolc órát (7%), vagy annál többet is (7%) internetezik. A legtöbb hajléktalan ember a saját eszközén használja az internetet a városban free wifi pontokon (23%) vagy a nappali melegedőben a hajléktalanszállón (15%), és többen használják azokat a közös asztali számítógépeket (15%), amelyek ki vannak helyezve a hajléktalanszálló, vagy a nappali melegedő helyiségeibe. Kölcsön eszközöket kevesen használnak, mindössze a válaszolók 2%-a jelölte be ezt a lehetőséget. Az internetező hajléktalan emberek legnagyobb százaléka (20%) családtagjaival, barátaival, ismerőseivel – elsősorban a Facebookon keresztül történő – kapcsolattartásra használja az internetet. Közel hasonló arányban használják álláshirdetések böngészésére (18%), hírolvasásra (17%), valamint levelezésre (16%). Néhányan rádiót, zenét hallgatnak interneten keresztül (10%), valamint tévét néznek (4%), játszanak (4%) és egyéb tevékenységekre használják (7%) a világhálót.

Az online világ mellett szerettem volna egy átfogó képet kapni a hajléktalan emberek offline kommunikációs és médiahasználati szokásairól is, ezért a kérdőív következő része erre vonatkozó kérdéseket tartalmazott. Először arra voltam kíváncsi, hogy szoktak-e még papíralapú, nyomtatott újságot olvasni a fedél nélkül élő emberek (5. ábra). A válaszolók 58%-a igennel felelt a kérdésre és 42% mondta azt, hogy nem olvas hagyományos nyomtatott sajtót.



5. ábra: Szokott papíralapú, nyomtatott újságot olvasni?

A tájékozódás legfontosabb formája azonban egyértelműen a televízió. A megkérdezett emberek 71%-a rendszeresen néz hagyományos televíziót, 29% pedig azt válaszolta, hogy nem néz tévét. A következő kérdés arra vonatkozott, hogy hallgatnak-e hagyományos rádiót

a hajléktalan emberek. A feleletekből kiderült, hogy rádiót jellemzően nem hallgatnak (57%), csupán a válaszolók kisebb része (43%) felelt igennel a kérdésre.

A koronavírus járvány több szempontból is nehézséget okozott a kutatómunka folyamán, azonban két hajléktalanságban érintett személlyel is tudtam interjút készíteni ebben az időszakban. Az első személyes interjú alanya Lakatosné Jutka, az AVM hajléktalan aktivistája volt. Jutka hatvanhat éves és húsz éve él hajléktalanként. Lakott már az utcán, sátorban, jelenleg egy saját maguk építette kunyhóban élnek a férjével együtt. Van egy „félomos” telefonja (Jutka nevezi így), amit elsősorban telefonálásra és kapcsolattartásra használ. Rendelkezik egy notebookkal, ami az aktivista tevékenységeinek ellátásában segíti őt, és ezen szokott internetezni, híreket olvasni, valamint Facebookon információkhoz jutni és kommentelni. Az online világon kívül Jutka szeret újságot olvasni, rádiót hallgatni, tévét azonban nem szokott nézni. Úgy látja, hogy a hajléktalan emberek 90%-ának már van valamilyen mobiltelefon készüléke, ami nagy segítség az életükben, azonban sokan elfásultak, belefáradtak ebbe az életvitelbe és nem látják a jövőt, ezért nem is érdeklődnek az új technológiák iránt. A saját életében fontos, hogy a napjai ki legyenek töltve, ezért több helyen is dolgozik, emellett az AVM aktivista tevékenységeiben is kiemelkedő szerepet vállal és folyamatosan kapcsolatban van az emberekkel. Jutka véleménye szerint a fedél nélkül élők életében apró lépés a különféle infokommunikációs eszközök használata, a valódi megoldást a lakhatáshoz való jog törvénybe iktatása jelentené.

A második interjút Gede Mártonnal készítettem, aki szintén kapcsolódik az AVM csoporthoz, valamint a Fedél Nélkül hajléktalan utcalap egyik szerkesztője és kiemelt terjesztője. Marci hatvanhat éves és hét éve hajléktalan. A napjai mozgalmasan telnek, mivel szerkesztői munkát lát el, kisebb novellákat ír a lapba, aktivista tevékenységet végez és néha fotózni is szokott. Jelenleg van egy nem okos telefonkészüléke, amit rendszeresen használ, egy okos telefonja, ami nem működik, valamint egy notebookja, amit a szerkesztőségi munkák során tud hasznosítani. Az internet használatától eleinte nagyon idegenkedett, de aztán megtapasztalta, hogy sokkal könnyebben juthat olyan információhoz, ami segíti őt a munkájában és a hétköznapi életében egyaránt. Nyomatott újságot szokott olvasni, tévét nem néz és szereti hallgatni a Klub Rádiót. Jelenleg a hajléktalanellátó rendszertől mindent megkap, amire alapvetően szüksége van. Szerinte a legnagyobb probléma ezzel a rendszerrel, hogy nehéz kilépni belőle. Ingyenes tárgyakhoz, ruhákhoz, élelmiszerhez hozzá tud jutni a szállón keresztül, ahol jelenleg él, de az erről szóló tájékoztatások elsősorban szájhagyomány útján terjednek a hajléktalan közösségben. Ezért szerinte igazán hasznos ötlet egy központi adatbázis létrehozása, vagy egy applikáció, ahol minden információ egy helyen lenne elérhető a fedél nélkül élő emberek számára. Az életére kisebb mértékben volt hatással a „hajléktalantörvény”, mint a koronavírus. A járványhelyzetben lezárták a szállót, ahol él és karanténba került a környezetében lévő fertőzöttek miatt, ezáltal elmaradtak előre tervezett programjai, utazásai és a munkáját sem tudta ellátni, ami jelentős jövedelem kieséséhez vezetett. Marci úgy látja, hogy szinte minden hajléktalan embernek van már mobiltelefonja, ami segíti őket a hétköznapi életükben és többen használják az internetet is, azonban a hajléktalanok problémáját hosszútávon nem az újmédia eszközeinek használata, hanem kizárólag a szociális bérlakások növekvő száma oldhatja meg.

A hajléktalanellátásban dolgozó szakemberek közül először Aknai Zoltánnal, a Menhely Alapítvány igazgatójával készítettem interjút, aki már a kutatómunkával kapcsolatos első megkeresésemkor biztosított a támogatásáról. Először személyes találkozót szerettem volna egyeztetni, a járványveszély miatt azonban egy online felületen bonyolítottuk le a beszélgetést. Zoltán huszonhat éve dolgozik a hajléktalanellátásban, így komoly szakmai múlttal és tapasztalatokkal rendelkezik a témában. Az alapítvány intézményeibe naponta körülbelül 300-500 fő érkezik és ezeknek az embereknek az ellátásáról és adatainak rögzítéséről, valamint egy központi statisztikai adatbázisba történő feltöltéséről kell gondoskodniuk az ott dolgozó szakembereknek. Az ehhez a munkához szükséges számítástechnikai eszközök alapvetően rendelkezésre állnak, bár legtöbbjük nem a legmodernebb. A hajléktalan emberek számára is biztosítva van egy-egy asztali számítógép az intézményekben, ahol interneten keresztül tudnak ügyeket intézni vagy kapcsolatot tartani családjukkal, ismerőseikkel. Az igazgató úr tapasztalata megegyezik a kutatásban mért eredményekkel, hogy a hajléktalan emberek nagy része már rendelkezik mobiltelefonnal és jellemzően életkortól is függ, hogy kinek milyen készüléke van (okos vagy hagyományos nyomógombos). Az információhoz jutás hagyományos módjait, a nyomtatott sajtó olvasását, a televízió nézését és a rádió hallgatását véleménye szerint még most is sokkal inkább előnyben részesítik a fedél nélkül élő emberek. Beszélgettünk arról is, hogy a különböző jellegű adományok szétszétására 1996-ban létrejött egy *Adományháló* nevű program, amelynek az volt a célja, hogy a hajléktalanellátó rendszeren belül arányosan osszák szét a rendelkezésre álló felajánlásokat. Ez azonban hosszútávon nem volt működőképes az információáramlás és az együttműködés hiánya miatt, mivel az adományszervezésben nem alakult ki egy közös protokoll az ellátó intézmények között. A pandémia hatásairól is beszélgettünk, hiszen a koronavírus-járvány jelentős mértékben átalakította a napi folyamatokat a hajléktalanellátó rendszerben. Az alapítványnál is szükségesnek bizonyult, hogy néhány szolgáltatást, például a szociális ügyintézés, a lakhatási és elhelyezkedési támogatást vagy a jogsegély szolgáltatást megpróbálják áthelyezni az online térbe. Erre a járvány első hullámában volt is igény, azonban ez jelentős forgalomcsökkenéssel járt, ami jól mutatja, hogy a hajléktalanellátásban az ügyek nagy része és azok megoldása személyes jelenlétet és ügyintézését kíván. Az igazgató úr véleménye szerint a modern infokommunikációs eszközök csak részben nyújthatnak segítséget a hajléktalan emberek számára abban, hogy megváltozzon az életük. A valódi megoldást az egyénre szabott segítő programok és az olcsó lakhatás biztosítása jelentené.

A Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei (BMSZKI) a Fővárosi Önkormányzat fenntartásában működő hajléktalanellátó szervezet, ahol Kapusi-Hajnal Ágnessel sikerült telefonos interjút készítenem. Ágnes szociális munkásként tíz éve dolgozik a BMSZKI-ban, jelenleg a Gyáli úti Átmeneti Szálláson. Ez egy 190 férőhelyes bentlakásos intézmény, ahol a nap 24 órájában tartózkodhatnak a hajléktalan emberek és lehetőségük van alvásra, tisztálkodásra, mosásra, közösségi együttlétre és akár internetezésre is. A közös helyiségekben free wifi elérhető és egy asztali számítógép is ki van helyezve az aulában, amit minden lakó közösen használhat. A tapasztalatok szerint internetezni elsősorban a fiatalok és a középkorúak szoktak, az idősebbek jellemzően nem használják, mert nem ismerik a működését. Újságot kevesen olvasnak, akik mégis, azok a társalgóban kihelyezett lapokat veszik kézbe és általában

nem vásárolnak nyomtatott sajtót. Televíziót a közös helyiségekben tudnak nézni az itt élő hajléktalan emberek, rádiót pedig elsősorban az idősebbek hallgatnak. A koronavírus-járvány a BMSZKI intézményeinek működésében is jelentős változásokat hozott. Néhány szolgáltatást sikerült áttemelni az online térbe, így továbbra is folytatódhatott a pszichológiai tanácsadás és a szenvedélybetegek anonim gyűlése. Ágnes véleménye szerint a megfelelő minőségű és mennyiségű infokommunikációs eszközök jelenléte a hajléktalanellátó rendszerben és a hajléktalan emberek életében mindenképpen jelentős előrelépést eredményezne. Azonban mielőtt minden fedél nélkül élő ember kezébe adnánk egy okostelefont, meg kell tanítani és rá kell vezetni őket az újmédia megismerésének fontosságára. A modern infokommunikációs eszközök mellett pedig elsősorban önkormányzati lakásokra lenne leginkább szükség, ami biztosítja az olcsó lakhatást minél több hajléktalanná vált ember számára.

A kérdőívben szereplő válaszok és az interjúk alapján az alábbiak szerint tudom összefoglalni és jellemezni azoknak a fedél nélkül élő embereknek a tulajdonságait, akik válaszoltak a kérdéseimre. Egy átlagos hajléktalan ember, aki Budapesten él, jellemzően 54 év körüli férfi, egyedülálló, van gyermeke, nyolc osztályt végzett, hajléktalanszállón él, családi problémák miatt vált hajléktalanná, van mobil vagy okostelefonja, amit elsősorban telefonálásra és ügyintézésre használ, nincs egyéb internetezésre alkalmas eszköze, legalább balkalomszerűen kapcsolattartásra használja a világhálót, újságot olvas, tévét néz és rádiót jellemzően nem hallgat. A számokból jól látható, hogy a legtöbb fedél nélkül élő embernek már van mobiltelefonja és a fejlődés irányában haladnak, mert mindössze egy darab eltérés volt a nem okos és az okos telefonok felhasználási aránya között – a nem okos telefonok javára. A hagyományos vagy okostelefonnal rendelkezőknek van legalább egy feltöltőkártyás előfizetésük, amit csak telefonálásra tudnak használni, valamint többeknek van olyan feltöltőkártyás vagy havidíjas szerződése, ami internetezésre is használható. A tapasztalatok azonban azt mutatják, hogy a feltöltőkártyákon pénz csak ritkán található, ezért a hajléktalan emberek igénybe veszik a hajléktalanszállók és nappali melegedők szolgáltatásait, hogy telefonálni és internetezni tudjanak. A telefonon kívül nagyon kevesen rendelkeznek valamilyen egyéb, internetezésre alkalmas eszközzel, notebookkal vagy tablettel, hiszen ezekre vigyázni kell és ebben az élethelyzetben ez sokszor nem megoldható. A megkérdezett hajléktalan emberek internethasználattal kapcsolatos visszajelzései azt teszik nyilvánvalóvá, hogy szinte fele-fele arányban használják vagy nem használják az internetet – mindössze tíz emberrel volt több az internetet használók száma. Ez egy pozitív irányú visszacsatolás még egy ilyen kis méretű, véletlenszerű mintavétel esetében is, hiszen ezek a számok azt mutatják, hogy elindult valamiféle előremutató változás a hajléktalan emberek életében.

Az infokommunikációs eszközök minőségi és mennyiségi fejlesztése valóban jelentős kihívás az ellátó rendszer részére, azonban a hajléktalan emberek motiválása talán még nagyobb feladat. A kutatómunka eredményei alapján van egy feltörekvő réteg, aki egyre inkább használja és használni szeretné ezeket a modern eszközöket, azonban célt kell kitűzni az emberek életében és megtanítani őket az infokommunikációs eszközök használatára, hogy segítségükkel valós eredményeket tudjanak elérni. Az infokommunikációs eszközök fokozott ismerete és használta bizonyára nem jelenti a végleges megoldást a fedél nélkül élő emberek problémájára, azonban fontos lépés a felzárkózási és integrációs folyamatokban.

Javaslatok

A tanulmány záró részében egy olyan megoldást vázolok fel, amely véleményem szerint alkalmas a hajléktalanellátó rendszer, a hajléktalan emberek és a társadalom közös erőfeszítéseit egy magasabb szintre emelni az infokommunikációs eszközök segítségével. A javaslatom lényege, hogy célzott médiatartalmakkal és kifejezetten erre a társadalmi csoportra fejlesztett applikációval segítsük a mindennapi életbe történő visszailleszkedésüket és ezeken keresztül növeljük a fedél nélkül élő emberek társadalmi elfogadottságát.

A legnagyobb probléma, hogy a médiában közvetített kép a hajléktalan emberekről gyakran nagyon káros sztereotípiákon alapul, amelyek megalázzák, megbélyegzik ezt a társadalmi csoportot. Ezáltal elfeledtetik a hétköznapi emberekkel azt aényt, hogy emberi életéről és egyedi élettörténetéről van szó, nem pedig egy nagy összeolvadó tömegről. Ami jelenleg hiányzik az az állami és a társadalmi felelősségvállalás, valamint az emberhez méltó lakhatás biztosítása. Személyes tapasztalatom a hajléktalan emberekkel folytatott beszélgetéseim alapján, hogy az otthontalanul élő emberek is lehetnek aktívak, dolgozhatnak, vállalhatják a felelősséget és tehetnek azért, hogy megváltozzon a saját és akár mások élete is azáltal, amit csinálnak. Az egyéni segítségnyújtásra és megoldásokra kell fókuszálni, ahogyan ezt a Menhely Alapítvány igazgatója is megfogalmazta a beszélgetésünkben. Ebben pedig – véleményem szerint – óriási segítséget nyújthat a modernkori technológia és az infokommunikációs eszközök. Fontos felismerni, hogy a XXI. században a tömegszállítás már nem működőképes, és a hajléktalanellátó rendszernek, valamint a fedél nélkül élő embereknek is fejlődni, alkalmazkodni kell a megváltozott körülményekhez. A kutatómunkából kiderült, hogy az otthontalanul élők nagyobb részénél elindult egy fejlődési folyamat, ami már most megmutatkozik az eszköz- és internethasználatban, azonban a lehetőségeik korlátozottak. A hajléktalanellátó rendszer szintén alkalmazkodik – jelen esetben a koronavírus-járvány okozta helyzethez – és szolgáltatásainak egy részét áthelyezi, ha szükséges az online térbe. A hajléktalanellátás azonban nagyon sok területen továbbra is offline működik, mivel a rendszerváltás óta közel változatlanul üzemel és a központi költségvetésből egy átfogó infrastrukturális fejlesztés még nem valósult meg.

Azt azonban látnunk kell, hogy a fejlődés útján nem szabad megállni és lemaradni. Az elképzelésem egy olyan applikáció fejlesztése, amely a három érdekcsoportot – a hajléktalanellátó rendszert, a hajléktalan embereket és a társadalom többi tagját – egy alkalmazáson belüli együttműködésre készíti. Az együttműködés ebben a rendszerben nagyon fontos, mivel egy össztársadalmi problémával állunk szemben.

Mivel a fedél nélkül élők alapvetően csak egy arctalan tömeget jelentenek a társadalom különböző tagjai számára, ezért a fotózást, mint társadalomformáló eszközt szeretném használni az alkalmazásban, és arcképeket kapcsolnék a hajléktalanság fogalmához, portrékat, amelyek kiemelik a hajléktalan emberek egyediségét, önállóságát, tehetségét és érzékenységét.

Az alkalmazásban jelennének meg a portrék, amelyeket hajléktalan emberek készítenek hajléktalan emberekről, mivel ők azok, akik ténylegesen át tudják érezni a fotózott személy sorsát és élethelyzetét. Ezáltal különös mélységgel töltik meg az elkészült fotókat, amely a portrék erejét adja. Az egyedi képeket rövid élettörténetekkel egészíteném ki, amelyek még

közelebb hozzák magát az embert a nézőhöz.

Az alkalmazás az emberre és az egyéni megoldásokra fókuszál. Fontos cél a társadalom érzékenyítése mellett az adománygyűjtés az érintettek számára, a virtuális örökbefogadás lehetősége, az ellátó szervezetek aktuális ajánlatainak elérhetősége (például ételosztás, ruhaadomány, szabad férőhelyek száma az intézményekben, stb.), valamint az egyénektől érkező felajánlások rögzítése. Az applikáció lehetőséget nyújt egy támogatói rendszer kiépítésére, ahol követhetővé válik, hogy hány támogatója van az adott hajléktalan embernek és milyen lépéseket tesz meg azért, hogy ismét felzárkózhasson a társadalomba. A motiváció fenntartása is fontos szempont, hiszen az adományokon kívül új kapcsolati tőkével is gazdagodhatnak az alkalmazáson keresztül az otthon nélkül élő emberek, a hajléktalanellátó intézmények pedig egy központi adatbázist hozhatnak létre, ahová bármikor, bárki fordulhat információért, ha szüksége van rá.

Az applikáció fejlesztését és üzemeltetését állami szinten lenne érdemes megvalósítani, bevonva az érintett hajléktalan embereket, a hajléktalanellátásban dolgozó szakembereket, civil szervezeteket, önkormányzatokat és a szakpolitikákat. Az üzemeltetés során felmerülő fejlesztési javaslatok folyamatosan kerülnének beépítésre, így hosszabb távon is biztosítható a hajléktalanság problémájának kezelése.

Elképzelésem szerint az applikáció megjelenését egy médiakampány is támogatná.

Az alkalmazás használatának várható eredményei, hogy jobban odafigyelünk a körülöttünk élő hajléktalan emberekre, fogékonyabbá válunk a mindennapi problémáinkra és szükségleteinkre. Ebből kifolyólag csökkenhet a hajléktalanellátó szervezetekre nehezedő nyomás, amennyiben egyre több ember visszaintegrálódik a társadalomba, megszűnik a hajléktalan emberek további elszigetelődése és ezáltal a társadalmi megítélésük is pozitívan változik.

Összegzés

A kutatómunka során egy olyan kommunikációs tervet fogalmaztam meg, amely – véleményem szerint – alkalmas a hajléktalanellátó rendszer, a hajléktalan emberek és a társadalom közös erőfeszítéseit egy hatékonyabb szintre emelni az infokommunikációs eszközök segítségével. Hazánkban még nem fejlesztettek olyan online alkalmazást, amelynek kifejezetten a hajléktalan emberek lennének a célcsoportja. A nemzetközi kitekintés során azonban kiderült, hogy a tengerentúlon nagyon sok ilyen applikáció működik, és fontos kiegészítő szerepet töltenek be a hajléktalanellátásban. Az okostelefonok és az internet térhódítása már a fedél nélkül élők körében is elkezdődött, ezért fontos, hogy a változó helyzet által kínált lehetőségekre gyorsan reagáljunk. Az applikáció használatának ösztársadalmi szinten várható eredményei, hogy megismerjük a körülöttünk élő hajléktalan embereket, arcokat társítsunk a hajléktalanság fogalmához és ezáltal érzékenyebbé váljunk a mindennapi problémáinkra és szükségleteinkre. A hajléktalanellátó szervezetek terheltsége egyre inkább csökkenő tendenciát mutat majd, mivel egyre több ember integrálódik vissza a társadalomba és így az erre fordított állami kiadások hosszútávon minimalizálhatóak.

Az általam elvégzett munka egy tényfeltáró előtanulmánynak felel meg, amelyre lehet építeni a kutatás, a fejlesztés és a megvalósítás további szakaszait. Egy második adatfelvétel kérdőíve már tartalmazhatja az első kutatás tapasztalatait, így a várható eredmények pontossága és megbízhatósága még inkább növekedni fog. A további kutatás fontos tényezője az elemszám növelése, vagyis a kutatás kiterjesztése országos szinten több hajléktalan emberre és hajléktalanok ellátásával foglalkozó szervezetre. Ebben az esetben alkalmazható lenne az online kérdőív, valamint az interjúk és csoportos beszélgetések során megismerhetnénk az ország különböző területein élő hajléktalan emberek kommunikációs és médiahasználati szokásait. Együttműködve az országban található hajléktalanellátással foglalkozó szervezetekkel, szakemberekkel, önkormányzatokkal, szakpolitikákkal és online alkalmazásfejlesztőkkel közösen, a gyakorlatban is használható megoldásokat dolgozhatnánk ki.

Az elvégzett kutatómunka mindenképpen hiánypótlónak nevezhető a jelenlegi médiakutatások térképén, mivel a társadalom periferiáján élő hajléktalan emberek között hasonló jellegű kutatást utoljára 2004-ben végzett a Február Harmadika Munkacsoport. Már abban az időben elkezdődött egy pozitív irányú változás a fedél nélkül élők körében, hiszen az akkori kutatás feltételezésével ellentétben, egyre többen használtak mobiltelefont és kezdték megismerni az internetet. A saját kutatásom megerősítette, hogy ez az irány nem változott, az infokommunikációs eszközök egyre inkább jelen vannak és használják is a mindennapjaikban a hajléktalanságban élő emberek. A gyakorlatban ez az jelenti, van lehetőségünk arra, hogy a modern technológia eszközeit felhasználva csökkentsük az otthontalanul élők számát és ezzel mérsékeljük a hajléktalanellátó szervezetek terhelését. Minél több hajléktalan ember integrálódik vissza a társadalomba, annál inkább fordul pozitív irányba ennek a társadalmi csoportnak a megítélése. A lakhatási problémát valószínűleg nem az újmédia eszközeinek használata fogja teljes mértékben megoldani, de egy olyan eszköz van a kezünkben, amit érdemes egy ösztársadalmi probléma kezelésére felhasználni.

Irodalom

- Bódi Zoltán (2004). *A világháló nyelve*. Budapest. Gondolat Kiadó.
- Gurály Zoltán (2004). *Informatika és hajléktalanság*. Budapest, Menhely Alapítvány.
- Csoszó Gabriella (2011). *FreeDoc*. Elérhető online: <http://freedoc-gabriellacsoszo.blogspot.com/> (utoljára ellenőrizve: 2021. március 26.)
- Barman-Adhikari, Anamika – Craddock, Jaih (2019). *How We Can Leverage Social Networks, Tech to Help Homeless Young*. Elérhető online: <https://youthtoday.org/2019/09/how-we-can-leverage-social-networks-tech-to-help-homeless-young/> (utoljára ellenőrizve: 2021. március 26.)
- Our Children LA WIN APP A Mobile App for LA's Homeless and Struggling Youth, Families and Adults* Elérhető online: <https://www.ourchildrenla.org/win-app/> (utoljára ellenőrizve: 2021. március 26.)
- BigBurgh.com App Help Individuals Experiencing Homelessness*. (2017) Elérhető online: <https://www.bigburgh.com/> (utoljára ellenőrizve: 2021. március 26.)

GYAKORLATILAG

Los Angeles County Homelessness & Housing Map, Get Help, ShelterApp, OurCalling app. Elérhető online: <https://storymaps.arcgis.com/stories/400d7b75f18747c4ae1ad22d662781a3> <https://gethelp.com/>; <https://www.shelterapp.org/>; <https://www.ourcalling.org/app/> (utoljára ellenőrizve: 2021. március 26.)

Samaritan Elérhető online: <https://www.samaritan.city/> (utoljára ellenőrizve: 2021. március 26.)

Fransen-Taylor, Pamela - Narayan, Bhuvan (2016): *#Homeless but at home in cyberspace* In Proceedings of ISIC, the Information Behaviour Conference, Zadar, Croatia, 20-23 September, 2016: Part 1. Information Research, 21(4), paper isic1610. Elérhető online: <http://InformationR.net/ir/21-4/isic/isic1610.html> (Archived by WebCite® at <http://www.webcitation.org/6mHiASloT>) (utoljára ellenőrizve: 2021. március 26.)