

Összefoglaló az elektronikus hírközlés akadálymentességéről tartott konzultációról

2018. JÚNIUS

TARTALOMJEGYZÉK

| | |
|------------------------------------|----|
| 1. Előzmények..... | 3 |
| 2. A konzultáció bemutatása..... | 4 |
| 3. A konzultáció eredményei..... | 6 |
| 3.1 Ügyfélszolgálat..... | 6 |
| 3.2 Honlap..... | 9 |
| 3.3 Szolgáltatás..... | 11 |
| 3.4 Eszközellátottság..... | 12 |
| 4. Összegzés, további lépések..... | 15 |

1. ELŐZMÉNYEK

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH) konvergens hatóságként látja el Magyarországon a hírközlés-szabályozási és felügyeleti, illetve a médiaigazgatási feladatait. Célja minden területen ugyanaz: a fejlődés és az etikus piaci verseny kibontakoztatása; valamint a fogyasztók, felhasználók érdekeinek és jogainak hathatós képviselése mind országhatárokon belül, mind nemzetközi szinten Magyarország biztonságos digitális jövője érdekében.

Magyarországon a Központi Statisztikai Hivatal adatai szerint félmillió¹ fogyatékos ember él. A fogyatékos emberek társadalmi integrációjában lényeges szerepük van az elektronikus hírközlési szolgáltatóknak, mégpedig a szolgáltatásaik, az ügyintézés és a kommunikáció akadálymentesítése által.

Az NMHH ezért fontosnak tartja, hogy ösztönözze az egyes érdekelttek közötti párbeszédet annak érdekében, hogy a fogyatékos emberek a jövőben egyenlő eséllyel férhessenek hozzá az elektronikus hírközlési szolgáltatásokhoz.

A hatóság 2013-ban, illetve 2014-ben két, nem reprezentatív országos felmérést készített fogyatékos emberek körében a fogyasztók távközléssel kapcsolatos szokásainak, véleményének és problémáinak² megismerése céljából. Az NMHH 2017-ben workshopokat szervezett mind a hírközlési szolgáltatókkal, mind a fogyatékos emberek érdekképviselői szervezeteivel, amelyet egy hírközlési szolgáltatások akadálymentességéről szóló nemzetközi konferencia követett 2017. november 13-án, Budapesten³.

Az előző évek eseményeihez kapcsolódva indította el 2018. április 9-én az NMHH konzultációját „Elektronikus hírközlési akadálymentesség” címmel, amellyel az aktuális helyzet feltérképezése, az érintettek véleményének szélesebb körű megismerése volt a célja.

Az elektronikus hírközlési szolgáltatók nyitottak a változtatásokra, az önszabályozásban rejlő lehetőségek kiaknázásában támogathatja őket az az ajánlás is, amelynek elkészítését a Hírközlési Érdekegyeztető Tanács (HÉT) ajánlotta fel a konferencián.

¹ http://www.ksh.hu/nepszamlalas/tablak_fogyatekossaggal_elok_helyzete

² Fogyasztói tudatosság. ([Participációs fogyasztói érzékelésvizsgálat](#)) 2013, 2014

³ http://nmhh.hu/cikk/191459/Az_elektronikus_hirkozlesi_szolgaltatasok_akadalymentesiteserol_nemzetkozi_workshopot_szervezett_az_NMHH

2. A KONZULTÁCIÓ BEMUTATÁSA

A konzultáció 2018. április 9-én indult. A válaszadóknak eredetileg 30 nap állt volna rendelkezésére a kérdések megválaszolására, de a határidőt később meghosszabbítottuk 2018. május 23-ig.

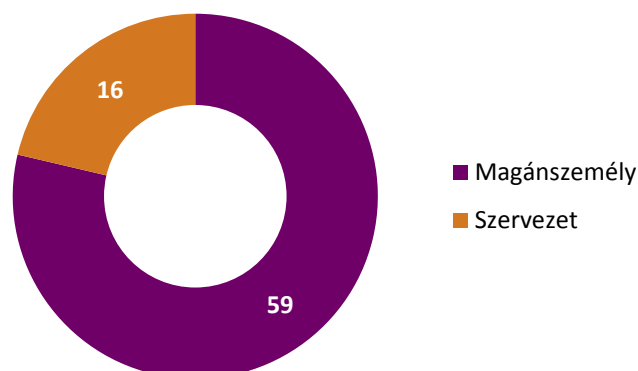
Törekedtünk arra, hogy minél szélesebb körben meg tudjuk szólítani az érintetteket. A konzultációs dokumentum akadálymentes HTML formátumban került fel az NMHH honlapjára⁴, ahol MS Word és akadálymentes PDF formátumban nyílt lehetőség a kapcsolódó kérdőív letöltésére. A konzultáció linkjét e-mailben elküldtük a 2017. évi egyeztetéseken, konferencián részt vevő érdekvédelmi szervezeteknek, akiket megkértünk, hívják fel tagjaik figyelmét erre a lehetőségre. Felhívásunkat megjelentettük a hatóság külső honlapján is, illetve a Facebook oldalunkon keresztül is igyekeztünk minél több embert elérni.

Ezúton köszönjük az Magyar Vakok és Gyengénlátók Országos Szövetségének (MVGYOSZ) a konzultációs dokumentum és a kérdőív akadálymentesítésében való közreműködésüket és a Siketek és Nagyothallók Országos Szövetségének (SINOSZ), hogy jelnyelvi videó készítésével támogatták, hogy minél több tagjukhoz eljusson a konzultáció híre.

A változatos kommunikációs csatornáknak köszönhetően összesen 75 db kitöltött kérdőív érkezett be a fenti határidőig, melynek nagy része e-mailben, a többi kérdőív pedig postán jutott el hatóságunkhoz. A kérdőívet a meghatározott formátumok valamelyikében sikerült letöltenie a válaszadóknak, pár esetben érkezett e-mail szövegtörzsben a válasz, és jelezték, hogy számukra nem kitölthető a kérdőív. Ez jellemzően olyan felhasználóktól érkezett, akiknek számítógépén Linux operációs rendszer futott.

Direkt módon nem kérdeztünk rá a kérdőívben, hogy ki milyen fogyatékossgal rendelkezik, de a válaszoknál több válaszadó is jelezte, hogy mely fogyatékossgai csoportba tartozik. A legnagyobb számban mozgáskorlátozottaktól kaptunk információkat.

A válaszadók 21%-a (16 személy) jelölte meg, hogy ő egy szervezet nevében adja meg válaszait, ebben az esetben jellemzően meg is jelölték a szervezet nevét, de általában annak bizalmas kezelését is kérték. Több válaszadó jelezte, hogy ő tagja valamely fogyatékos emberek képviselő szervezetnek (jellemzően MEOSZ), de a válaszokat magánemberként adja meg.



A beérkezett kérdőívekre általánosságban az volt jellemző, hogy nemcsak a személyes adatok (név, szervezet neve), hanem a válaszok bizalmas kezelését is kérték a válaszadók, ezért a következő

⁴ http://nmhh.hu/cikk/194565/Elektronikus_hirkozlesi_akadalymentesseg_konzultacios_dokumentum

fejezetben általánosságban foglalkozunk a beérkezett válaszokkal, elkerülve ezáltal a választ adók beazonosíthatóságát.

Sajnos kevés olyan válaszadó volt, aki részletes információkat osztott meg a hatósággal, a legtöbben nem indokolták válaszaikat. Ez különösen érezhető volt az „Egyéb észrevételek” kérdésnél, ahova a hírközlési akadálymentesség kérdéskörét érintő (de a kérdésekkel nem lefedett) egyéb meglátásokat, véleményeket vártuk; ide nagyon kevés vélemény érkezett.

Volt azonban néhány válaszadó, aki igyekezett részletesen kifejteni véleményét a kérdéskörrel. Ezt ezúton is szeretnénk megköszönni, nagyon sok érdekes és hasznos információval szolgáltak a hatóság számára, támogatva a továbblépést ebben a témában.

3. A KONZULTÁCIÓ EREDMÉNYEI

3.1 Ügyfélszolgálat

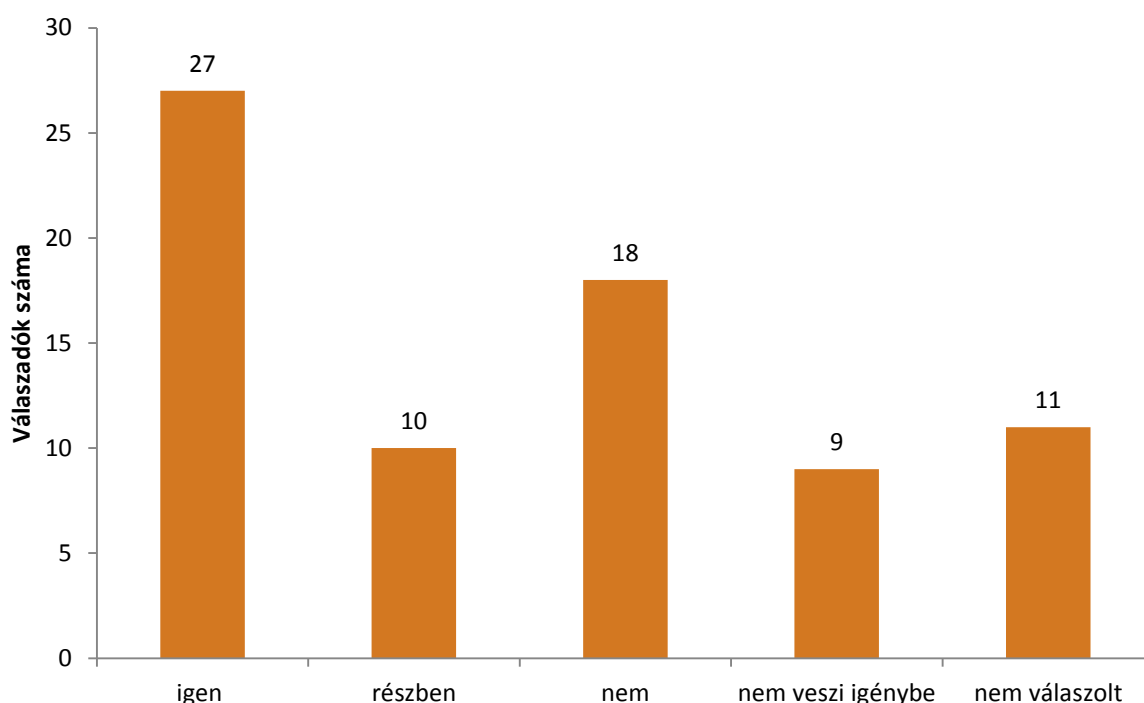
Az NMHH 2018. április 9-én indított „Hírközlési akadálymentesség konzultáció” című dokumentumhoz tartozó kérdőíve 9 kérdést tartalmazott, illetve a kérdőív végén lehetőség nyílt egyéb észrevételek megosztására is. Ebben a fejezetben bemutatjuk az egyes kérdésekre érkezett válaszokat témakörök szerinti bontásban ügyelve arra, hogy eleget tegyünk a válaszadók által megjelölt bizalmas válaszkezelésnek is.

A fejezetben a 75 db beérkezett kérdőív válaszait elemezzük, minden esetben megjelölve azt is, hogy egy kérdésre hányan nem válaszoltak.

A hatóság jelenlegi felmérése nem tekinthető reprezentatívnak, a beérkezett kérdőívek alapján nem tudunk általános érvényű következtetéseket levonni, jelen dokumentum kizárólag a beérkezett válaszok összefoglalójaként értelmezhető.

A kérdések első csoportja az ügyfélszolgálatok működését szerette volna feltérképezni. Kíváncsiak voltunk arra, hogy a fogyasztó felhasználók a mindennapi ügyintézésük során mit tapasztalnak a szolgáltatók ügyfélszolgálati irodáiban, illetve mi az, ami segítséget nyújthat számukra a gördülékeny ügyintézéshez.

1. Személyes tapasztalatai alapján megfelelőnek tartja-e az ügyfélszolgálatok kialakítását, működését?



A beérkezett 75 db kérdőívből ezt a kérdést 11-en nem válaszolták meg, illetve további 9 válaszadó nyilatkozott úgy, hogy nem keres fel ügyfélszolgálatot. A fennmaradó kérdőívek közül a válaszadók

fele (27 fő) úgy ítélte meg, hogy megfelelő az ügyfélszolgálatok kialakítása, a többi válaszadó (28 fő) csak részben vagy nem megfelelőnek tartotta azt.

Jellemzően az ügyfélszolgálatok belső kialakítását nem tartották megfelelőnek. A látássérültek számára a nagy terekben nehéz a tájékozódás, nagy a hangzavar, nem megfelelő a berendezések elhelyezése.

A szolgáltatóktól érkezett vélemények ugyanakkor azt mutatják, hogy folyamatosan igyekeznek monitorozni ügyfélszolgálataik akadálymentességét, illetve fejlesztik azokat az eredményeknek megfelelően.

2. Milyen eszközök, szolgáltatások jelenthetnek további segítséget?

Ezt a kérdést a kérdőívet kitöltők, több mint fele (44 fő) nem válaszolta meg. Akik adtak választ erre a kérdésre, azok jellemzően az alábbi támogató eszközöket/szolgáltatásokat tartanák hasznosnak:

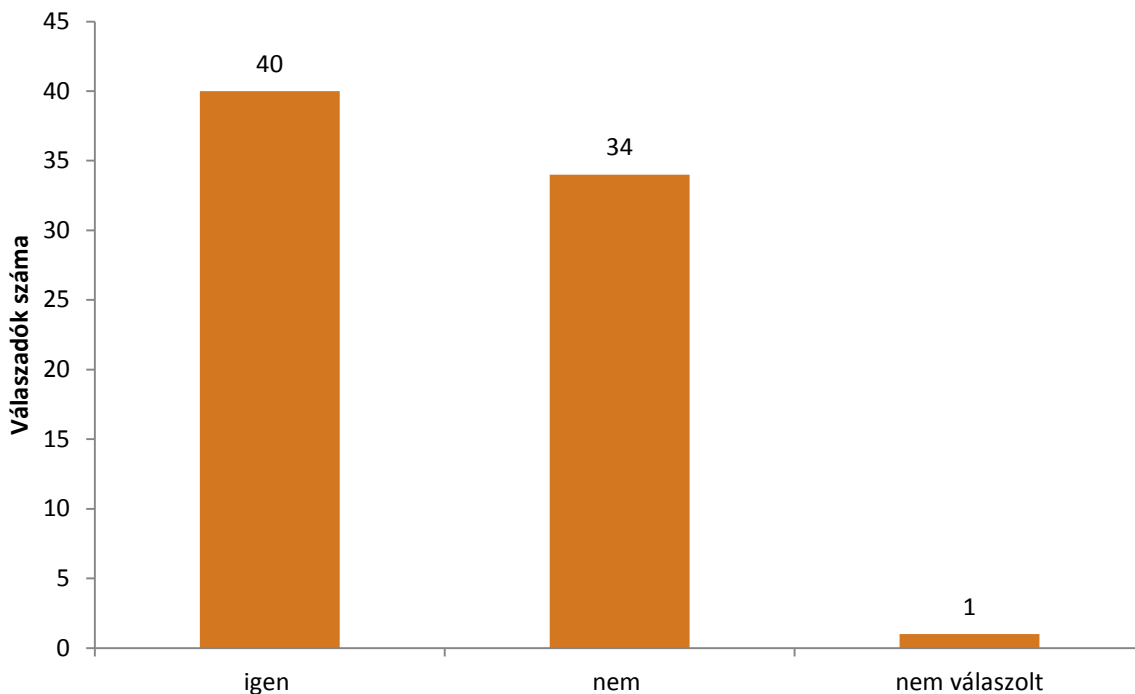
- segítő személyzet az ügyfélszolgálatokon (sorszámhívás, közlekedés segítése)
- a telefonos ügyfélszolgálatoknál az ügyintéző közvetlen elérése, amennyiben nem választ menüpontot a felhasználó
- jelnyelvi tolmács
- megfelelő, közérthető információ akár előzetesen (online, vagy e-mailen megküldve akadálymentes formában), akár az ügyfélszolgálati irodában
- online intézhető ügyek, online szolgáltatások
- mozgáskorlátozottak számára akadálymentes ügyféltér (rámpa, alacsonyabb pult, bútorok elrendezése)
- internet-hozzáférés költségének anyagi támogatása
- akadálymentes formátumú számla
- akadálymentes elektronikus ügyintézés lehetővé tétele.

3.2 Honlap

A kérdések következő csoportja a szolgáltatók honlapjainak látogatottságát, felhasználóbarát kialakítását célozta feltérképezni. Azt szeretnénk volna megtudni, hogy a fogyatékos felhasználók ügyintézését mennyiben támogatják a honlapok, megfelelő mennyiségű és minőségű információhoz tudnak-e jutni az online felületeken.

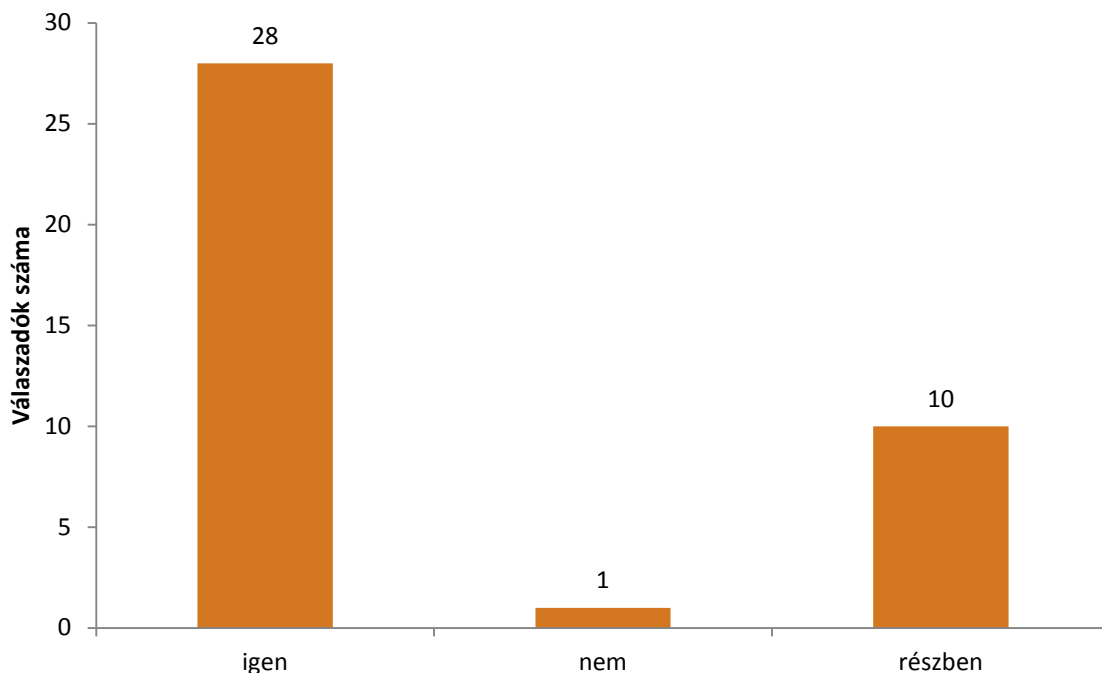
A korábbi kutatásainkhoz képest a mostani konzultáció során érkezett válaszok azt mutatják, hogy a felhasználók közül hasonló azok száma, akik felkeresik valamelyik szolgáltató honlapját, mint azoké, akik nem.

3. Személyes ügyintézés előtt vagy helyett fel szokta-e keresni az elektronikus hírközlési szolgáltatók honlapját?



Azok a felhasználók, akik látogatják a szolgáltatók honlapjait, nagymértékben felhasználóbarátnak tartották a honlapokat, azonban azok a válaszadók, akik csak részben tartották felhasználóbarátnak, a következő problémákat fogalmazták meg:

- megtalálom az információkat, de hosszú ideig tart
- bonyolultak az oldalak
- a modern kinézet háttérbe szorítja a könnyen érthetőséget

4. Ha igen, mennyire találta felhasználóbarátnak a honlapokat, megtalálta-e, amit keresett?**5. Ha nem, kérjük, fejtse ki, hogy miért nem látogatja ezeket a honlapokat.**

Azok a kérdőívkitöltők, akik nemmel válaszoltak arra a kérdésre, hogy látogatja-e a szolgáltatók honlapját, sokan (a nemet válaszolók több mint fele) nem indokolták meg válaszukat.

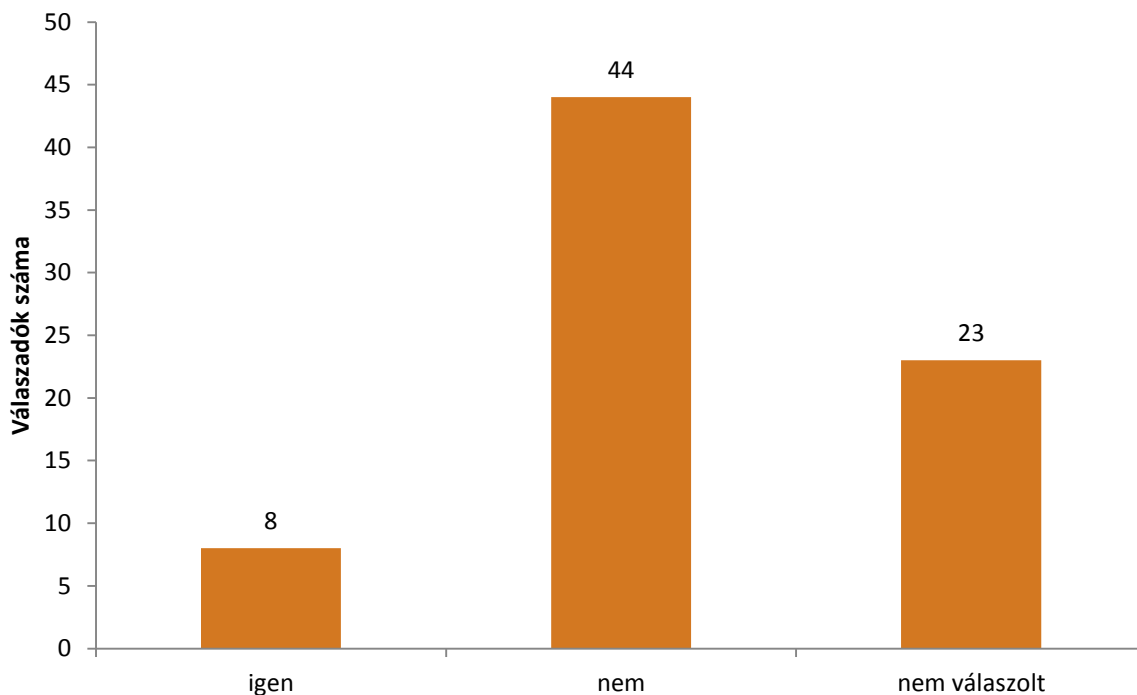
Az indokolók közül a legtöbben azt válaszolták, hogy nincs rá szükségük vagy igényük, hogy felkeressék a honlapokat, ők továbbra is a személyes információszerzést, ügyintézését helyezik előtérbe. Az alábbi indoklások voltak a leggyakoribbak a válaszadók között:

- bonyolultak a honlapok, bonyolultak azok menürendszerei
- vakok, sietek számára nem minden honlap akadálymentes
- nem minden honlap használható felolvasóprogrammal
- „ha egy ideig nem boldogulok, akkor feladom, és más módon próbálok információt szerezni”
- nincs hozzá eszközőm

3.3 Szolgáltatás

Néhány hazai szolgáltatónál⁵ lehetőség van a fogyatékos emberek számára összeállított speciális, kedvezményes csomagok igénybe vételére. Azt szeretnénk volna megtudni, hogy a fogyatékos felhasználóknak van-e tudomásuk ezekről a szolgáltatáscsomagokról, illetve, hogy használják-e ezeket a csomagokat.

6. Ön igénybe vesz-e valamilyen speciális szolgáltatáscsomagot? Ha igen, melyiket, ha nem, miért nem?



Amint a beérkezett válaszokból látszik, a válaszadók mindössze 10%-a válaszolta egyértelműen, hogy ő speciális, fogyatékos embereknek szóló szolgáltatáscsomagot vesz igénybe valamilyen szolgáltatónál. Azon válaszadók, akik nemmel válaszoltak, a következő problémákat vetették fel a kedvezményes díjcsomagokkal kapcsolatosan:

- kevés kedvezményes csomag áll rendelkezésre
- a kedvezményes csomagokhoz való hozzáférés sokszor bonyolultabb, mint az általános szolgáltatáshoz való hozzáférés (pl. csoportos beszéd hiánya)
- a speciális csomaghoz további dokumentumok, pl. fogyatékoság igazolása szükséges
- a speciális csomagok előnyei nem feltétlenül nagyobbak, mint egy jól kiválasztott általános csomagé

⁵ Tudomásunk szerint jelenleg a Magyar Telekom és a Vodafone kínál speciális mobilcsomagot fogyatékos emberek számára

<https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/hello-holnap/dijcsomagok>

<https://www.vodafone.hu/akadalymentesflotta/tarifa.pdf>

- előfordul olyan is, hogy a korábban kedvezményes csomag idő közben drágává válik, mert más, nem speciális csomagok kedvezőbbek lesznek
- „A szerződéskötés, módosítás folyamata bonyolult és általában nem akadálymentes, nem változtatok, csak akkor, ha már úgy érzem, hogy a jelenleginél sokkal jobb ajánlatot kapok.”

Jelentős azonban azok száma is, akik jelezték válaszukban, hogy nem ismernek ilyen speciális szolgáltatáscsomagokat, nem tudják, hogy igényelhetnek-e ilyet, és többen jelölték meg válaszukban, hogy nekik nincs szükségük speciális díjcsomagra.

3.4 Eszközellátottság

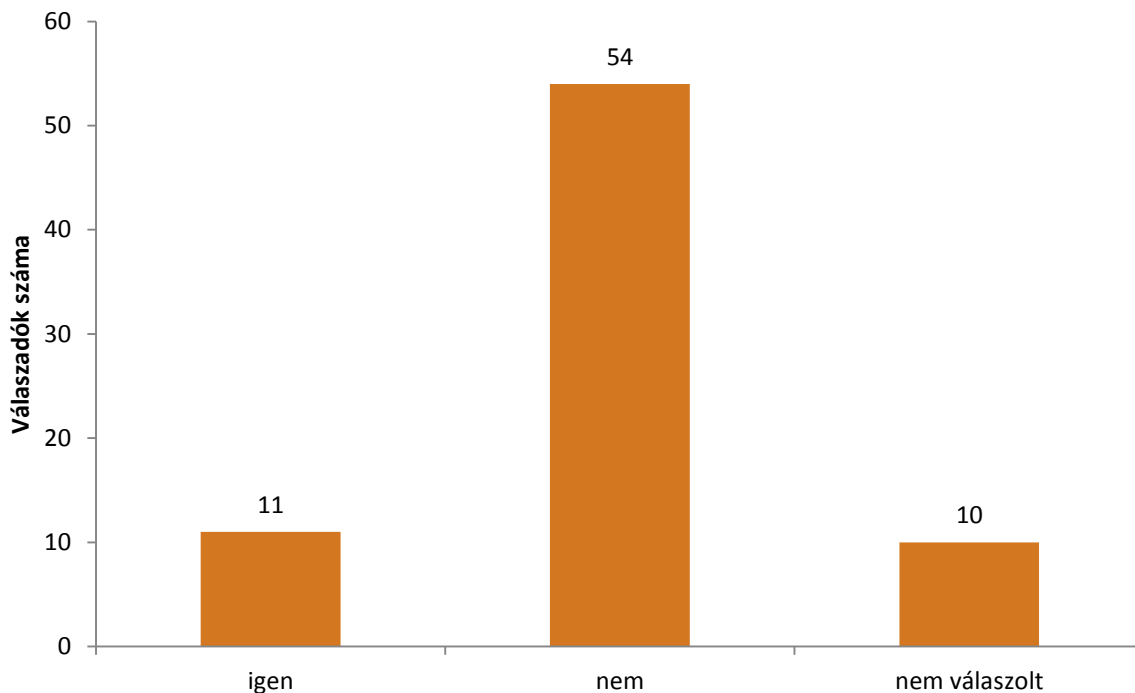
A technológiai változás, a hírközlési szolgáltatások és végberendezések fejlődése, illetve elterjedése nagy segítséget nyújthat a fogyatékos emberek számára számos kommunikációval kapcsolatos akadály leküzdésében.

A korábbi felméréseinkhez hasonlóan azonban a hírközlési szolgáltatások használatában továbbra is jelentős különbségek vannak az egyes fogyatékossgal élő csoportok között, aminek az oka elsősorban az eltérő demográfiai és fogyatékosági jellemzőikben keresendő.

Ennek legszembetűnőbb példája a 7. kérdésünk (**Ön milyen eszközöket használ a hírközlési szolgáltatások - telefon, internet, televízió-előfizetés - igénybevételéhez?**) volt, amelynek értelmezése is nehézséget okozott a legtöbb esetben. Itt arra lettünk volna kíváncsiak, hogy az egyes szolgáltatásokat (telefon, internet, televízió-előfizetés) milyen eszközök segítségével veszik igénybe a felhasználók, tehát, hogy rendelkeznek-e televízióval, számítógéppel, mobiltelefonnal és ezek közül jellemzően melyiket használják. A válaszadók nagy része azonban azt jelölte meg, hogy az ő számára milyen szolgáltatás elérhető.

A 12 válaszadó közül, akik az eredetileg megfogalmazott kérdésre válaszoltak, a legtöbben rendelkeznek mobiltelefonnal (jellemzően okostelefonnal) számítógéppel, esetleg tablettel, médiabox-szal is, illetve televízióval, és ezeken az eszközökön veszik igénybe a hírközlési szolgáltatásokat. Nagy segítség lenne a látássérültek számára az akadálymentes set-top-box-ok, médiaeszközök rendelkezésre állása.

Akik másképp értelmezték a feltett kérdésünket, azok arra világítottak rá, hogy egyáltalán melyek azok a hírközlési szolgáltatások, amelyek számukra elérhetőek. Ezen válaszadók nagyjából fele használ internetet (legtöbbjük televízió- és/vagy telefon-szolgáltatást is igénybe vesz), de az nem derül ki válaszukból, hogy ezeket a szolgáltatásokat otthon vagy valamely közösségi helyen (pl. érdekvédelmi szervezet irodája) veszik igénybe.

8. Az eszközök vásárlása, karbantartása során találkozott-e fogyatékos embereknek szóló speciális, kedvezményes feltételekkel?

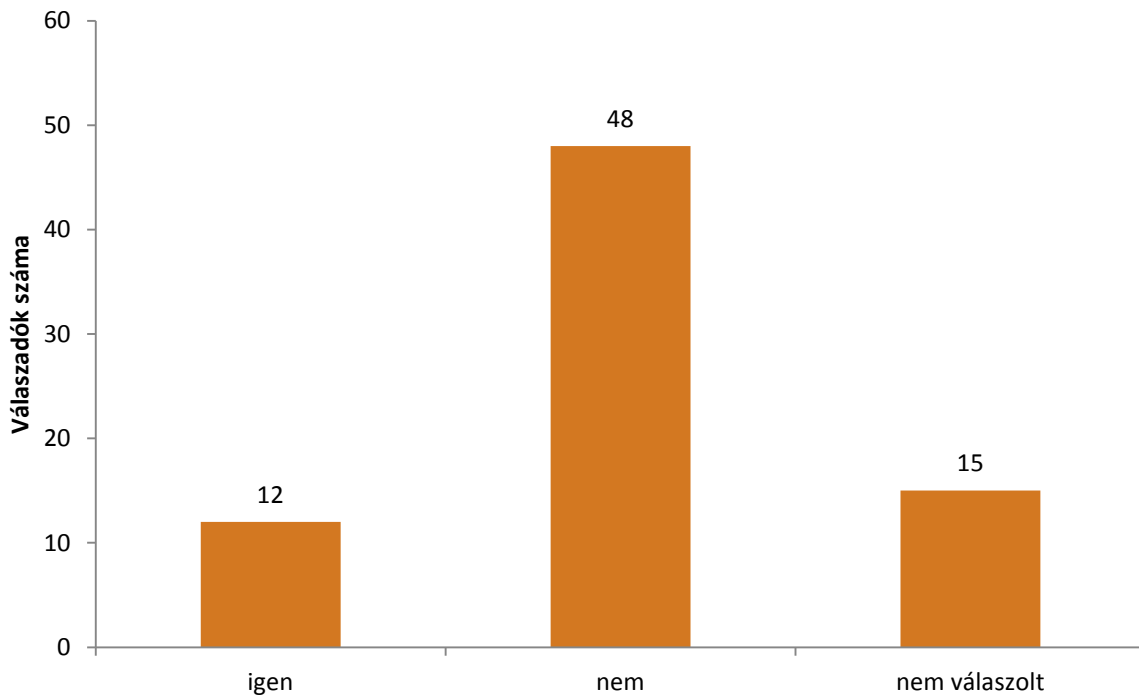
Ennél a kérdésnél azt szeretnénk volna megtudni, hogy amikor a fogyatékos felhasználók készüléket vásárolnak, akkor találkoztak-e már külön számukra kialakított feltételekkel, pl. készülék kipróbálási lehetőség.

A kérdésre adott válaszokból egyértelműen kiderül, hogy nagyon kevesen találkoztak ilyen lehetőséggel, azonban ennek okaira vonatkozóan nincs információnk a válaszok alapján (a szolgáltatók nem kínáltak fel nekik ilyen lehetőséget, nem áll rendelkezésükre ilyen csomag stb.).

Végül az utolsó kérdésnél arra szeretnénk volna választ kapni, hogy okostelefonjaikon használnak-e a fogyatékos felhasználók támogató applikációkat. Mivel a korábbi, 7. kérdésnél csak az eredeti kérdésre válaszoló 12 felhasználónál látjuk, hogy rendelkezik-e okostelefonnal, ezért ennél a kérdésnél szintén nem vonható le messzemenő következtetés a válaszokból.

Az NMHH együttműködik a GARI-val (Global Accessibility Reporting Initiative⁶), ami azért alakult, hogy információval lássa el a felhasználókat arról, hogy milyen akadálymentes készülékek, applikációk állnak az adott országban rendelkezésre. A GARI webes felületén immár magyar nyelven is lehetőség van a készülékek és applikációk keresésére. A fenti kérdésünkkel azt szeretnénk volna megtudni, hogy a mindennapi életben melyek azok az applikációk, amelyek ténylegesen támogatják a fogyatékos embereket, ezáltal is bővítve a GARI oldalon elérhető akár magyar fejlesztők által készített applikációk tárházát.

6 <https://www.gari.info/findapps-results.cfm?lang=hu>

9. Használ-e okostelefonján támogató applikációkat? Ha igen, akkor melyek azok, amelyeket a leggyakrabban használ, és amelyek a leginkább a segítségére vannak?

A válaszokból látszik, hogy a legtöbb felhasználó nem használ applikációkat, az a kevés felhasználó, akik igennel válaszoltak a kérdésre, jellemzően az alábbi applikációkat használják:

- szöveg- és képernyőolvasó (pl. Google Talkback, Espeak, ProfiVox)
- billentyűzet (Braille, Gboard, Swiftkey, Swype)
- beszélő óra (Tell me the time)
- pénztárca (Blind Droid Wallet)
- navigáció (NotNav, Route4u, Google térkép)
- közösségi média (Facebook, Whatsapp, Viber, Skype)
- Telekom applikáció
- nagyító

Végül a kérdőív utolsó részében az „egyéb észrevételek” blokkban adtunk lehetőséget a felmerülő egyéb problémák, meglátások leírására. Sajnos ezzel a lehetőséggel is kevesen éltek, 8 kérdőívkitöltő vállalkozott arra, hogy a kérdőív kérdésein felül megosztja velünk a konzultáció során felmerült gondolatait. A felmerült problémák között szerepelt a hírközlési szolgáltatások minősége és ára, az ügyintézés bonyolultsága, az ügyfélszolgálat irodák megközelíthetősége és az ügyfélszolgálati irodákban a segítő személyzet hiánya.

4. ÖSSZEGZÉS, TOVÁBBI LÉPÉSEK

Konzultációnkról igyekeztük a legtöbb érdekvédelmi szervezetet értesíteni, sokukat nemcsak e-mailben, hanem telefonon is megkerestük, ennek ellenére a fogyatékos magyar lakosság számát tekintve arányaiban kevés kitöltött kérdőív érkezett be. Ezzel a kezdeményezéssel lehetőséget szerettünk volna biztosítani, hogy a fogyatékos emberek megfogalmazzák észrevételeiket, problémáikat, de sajnos kevesen éltek ezzel a lehetőséggel. Ennek oka nehezen meghatározható, de természetesen örülünk a segítő véleményeknek, amelyeket a kérdőívet kitöltők eljuttattak számunkra.

A kérdőívek feldolgozása során nehézséget jelentett, hogy az egyes válaszok nem minden esetben voltak megindokolva (az igen/nem-mel megválaszolható kérdések mellett a legtöbb helyen rövid magyarázat is segített volna), ami adódhatott a kérdések nem pontos megfogalmazásából, illetve azok (félre)értelmezéséből.

Ugyan a kisszámú válasz miatt általános következtetéseket nem tudunk levonni, azonban a beérkezett vélemények alapján megállapíthatjuk, hogy:

- az ügyfélszolgálatok működését nagyrészt megfelelőnek tartották, viszont megközelítésük, kialakításuk tovább fejlesztendő;
- azok a felhasználók, akik felkeresik a szolgáltatók honlapját felhasználóbarátnak tartják azokat, akik nem, azok közül sokan említették a honlapok bonyolultságát, mint indokot;
- meghatározó információ, hogy a fogyatékos embereknek nincs információjuk a kedvezményes szolgáltatáscsomagokról, nem tudják, hogy léteznek ilyenek (akik tudnak, azok sem feltétlenül veszik igénybe a nem túl kedvező feltételek miatt);
- a szolgáltatások igénybevételéhez használt eszközökről érkezett a legkevesebb információ, akik használnak mobiltelefont (jellemzően okostelefont), azok használnak pár támogató applikációt, de az ő számuk arányaiban nagyon alacsony;
- a többség nem feltétlenül tud minden hírközlési szolgáltatáshoz hozzájutni, korlátozottan tudja használni azokat, azonban ennek okai nem ismertek.

A beérkezett válaszok inputként fognak szolgálni a további munkánkhoz, a továbblépéshez. Az NMHH konzultációjával egy időben a HÉT (Hírközlési Érdekegyeztető Tanács) is megkezdte a munkát, amely során a szolgáltatók az érintettek képviselő szervezetek bevonásával egy ajánlást dolgoznak majd ki, ami előrelépést jelent a hírközlési szolgáltatások akadálymentesítését illetően. Az NMHH természetesen ebben a munkában is aktív szerepet kíván vállalni, fontos számunkra, hogy a párbeszéd folyamatos maradjon az érintett felek között, és közösen tudjunk olyan előrelépést elérni, ami mindenki számára érzékelhető fejlődést jelent.