



**Fogyatékos Személyek Esélyegyenlőségéért Közalapítvány
Magyar Jelnyelvi Programiroda**

**„Jelnyelvi tolmácsszolgáltatás támogatása 2008.II.félévétől 2009.I.félévéig
terjedő időszakra” pályázati program a számok tükrében**

Tanulmány

Készítette:

Dr. habil Szabó Attila, Érted, Emberért Alapítvány alapítója
Kovács Árpád, munkatárs
Velencei Attila, munkatárs

Budapest, 2009.

TARTALOMJEGYZÉK

Bevezetés	3
Elemzési eszközök és módszerek	5
Térképek jegyzéke	7
Összesített adatok	30
Jelnyelvi tolmácsszolgálatok munkatársaira vonatkozó kimutatások.....	38
Tolmácsolási csatornákkal kapcsolatos kimutatások.....	41
Tolmácsolási típusokkal kapcsolatos kimutatások.....	44
Megrendelési csatornákkal kapcsolatos kimutatások.....	49
Összegzés	51

Bevezetés

A Magyarországon élő, jelnyelvet használó siket és nagyothalló személyek részére a közszolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférésnek biztosítása céljából a jelnyelvi tolmácsszolgáltatás kiépítése 2002-ben kezdődött el.

2003. január elsejétől regionális, majd 2006 óta megyei szinten működő tolmácsszolgálatok jöttek létre. 2007 óta biztosított a siketvak személyek ellátása is. A jelnyelvi tolmácsszolgálatokat fenntartó szervezetek évről évre pályázati úton részesülnek támogatásban, melynek lebonyolításában a Közalapítvány és annak jogelődje az elmúlt hét év során aktív szerepet vállalt.

A 2008.június 1-től 2009.május 31-ig tartó támogatási szakaszban a Szociális és Munkaügyi Minisztérium megbízásából a Közalapítvány Magyar Jelnyelvi Programirodája látta el a pályázati program lebonyolítását, a jelnyelvi tolmácsszolgálatok működésének szakmai és pénzügyi ellenőrzését.

A program keretén belül 19 megyei, 3 fővárosi jelnyelvi tolmácsszolgálat, továbbá egy, a siketvak személyek részére országos ellátási területen működő speciális tolmácsszolgálat támogatására került sor 2008. június 1-2009. május 31. között.

Ezen időszak alatt a már korábban bevezetett vegyes finanszírozási rendszer valósult meg, azaz a jelnyelvi tolmácsszolgálatot fenntartó szervezetek alap és kiegészítő támogatásban részesültek korábbi évekhez képest azzal a különbséggel, hogy a teljesítmény alapján járó kiegészítő támogatást a jelnyelvi tolmácsszolgálatok havonta vehették igénybe. Alaptámogatásból biztosították a szolgálatok a kötelező alapszolgáltatást, azaz a heti 20 óra ügyfélfogadást és a napi 24 órás készenlétet.

A teljesítmény alapján történő kiegészítő finanszírozás keretén belül minden hónapban a 20. tolmácsolási óra feletti jelnyelvi tolmácsolási- és az azzal szorosan összefüggésben felmerülő utazással és várakozással töltött időt finanszírozta a Közalapítvány a havi országos kiegészítő keretből.

Az egyes pályázati programok tapasztalatainak felhasználásával, fokozatosan alakultak ki a jelnyelvi tolmácsszolgáltatás nyújtásával szemben támasztott elvárások, a szolgáltatás fenntartása során biztosítandó feltételek.

A helyiségekkel, a tárgyi eszközökkel kapcsolatos követelmények, a jelnyelvi tolmácsszolgálatban betöltendő kötelező munkakörök száma és alkalmazási formái biztosították, hogy országos szinten, megyénként azonos feltételekkel igénybe vehető szolgáltatói hálózat állt a jelnyelvi tolmácsszolgáltatást igénybevevő siket, nagyothalló, siketvak vagy kommunikációban akadályozott személyek részére.

A szolgáltatás térítésmentes igénybevételéhez a jogosult ügyfél előzetes regisztrációja elengedhetetlen. Ez a gyakorlatban a következőképpen valósult meg:

1. A szolgáltatást igénybe vevő magánszemély a megrendelési csatornák valamelyikén leadja a megrendelését.
2. Amennyiben a szolgáltatás igénybevételére jogosult személy még nem vette igénybe a szolgáltatást a jelnyelvi tolmácsszolgálat munkatársai elvégzik az ügyfél regisztrációját, amely a megrendelőlap kitöltését (1.sz. melléklet), és az adatoknak az Avenna adatrögzítő rendszerben való rögzítését jelenti.

A jelnyelvi tolmácsszolgálat munkatársai ezután a már beregisztrált jogosult ügyfeleket tudják feltüntetni az elvégzett tolmácsolás adatait részletesen tartalmazó munkalapokon.

Az elmúlt hónapokban kidolgozásra kerültek a jelnyelvi tolmácsszolgálatok által rögzített adatok lekérdezéseinek szempontjai, így kaphattunk adatokat mind a jogosult ügyfelekről – természetesen az adatvédelmi szempontokat prioritásként kezelve – mind a jelnyelvi tolmácsszolgálatok működéséről.

Jelen tanulmány célja a jelnyelvi tolmácsszolgálatok által 2008. június 1-től 2009. május 31-ig tartó futamidő alatt rögzített adatok statisztikai feldolgozása, valamint a jelnyelvi tolmácsszolgálatokat igénybe vevő jogosult ügyfelekkel kapcsolatos tendenciák/feltevések kidolgozása, egy esetleges későbbi attitűd kutatás elindításához alapok biztosítása.

A tanulmány tehát a tárgyidőszakhoz kapcsolódó államilag finanszírozott és államilag nem finanszírozott jelnyelvi tolmácsolással összefüggő adatokat tartalmazza.

A program során a keletkezett statisztikai adatokat az alábbi régiók szerint rendszereztük:

Megye kód	Megye név	Jelnyelvi tolmácsszolgálat fenntartója
01	Budapest I.	Hallássérültek Identitásáért Közhasznú Egyesület
01	Budapest II.	Jelnyelvi Tolmácsok a Hallássérültekért Alapítvány
01	Budapest III.	Korner Kft.
01	Budapest IV.	Siketvakok Országos Egyesülete
02	Baranya	Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége
03	Bács-Kiskun	Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége
04	Békés	Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége
05	Borsod-Abaúj-Zemplén	Háttér Alapítvány
06	Csongrád	Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége
07	Fejér	Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége
08	Győr-Moson-Sopron	Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület
09	Hajdú-Bihar	Siket és Nagyothallók Hajdú-Bihar Megyei Egyesülete
10	Heves	Grátisz Közhasznú Egyesület
11	Komárom-Esztergom	Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület
12	Nógrád	Agria-Humán Kft.
13	Pest	Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége
14	Somogy	Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége
15	Szabolcs-Szatmár-Bereg	Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége
16	Jász-Nagykun-Szolnok	Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége
17	Tolna	Tolna Megyei Siketek és Nagyothallók Egyesülete
18	Vas	Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület
19	Veszprém	Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége
20	Zala	Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége

Elemzési eszközök és módszerek

A rendelkezésre álló adatbázisok elemzésekor olyan **környezet kialakítására** törekedtünk, amely lehetővé tette **átfogóbb elemzések** elvégzését. Minden esetben törekedtünk a lehető legmagasabb szintű vizuális megjelenítés elérésére, ahol lehetett, **térinformatikai rendszert** is alkalmaztuk.¹

Térinformatikai szempontból az adatok lehetséges területi-elemzési egysége a **megyei szint** (megye soros adatok). Az analízis eredményeképpen előállt eloszlás táblák szolgáltatták az alapjait az úgynevezett **hőterképeknek**.

Az elemzési változóink sokfélék voltak, jellemzően a **megrendelések számát**, a **tolmácsolásra fordított időt**, az általunk előállított **összidőt** illetve a **tolmácsok számát** használtuk fel, szűrőként legtöbbször a **hallássérülés szintjét** alkalmaztuk.

¹ A térinformatikai rendszerek alkalmazása egyre elterjedtebb a nemzetközi tudományos életben, olyannyira, hogy sok esetben kiváltják az eddig alkalmazott statisztikai elemző szoftvereket. Alkalmazási területe kiterjed többek között közigazgatásra, marketing területére, szolgáltató iparra. Magyarországon a rendszer alkalmazása még „gyerekcipőben” jár.

A Központi Statisztikai Hivatal 2001-es népszámlálási adatai látszólag megfelelő összehasonlítási alapot szolgáltatottak elemzéseinkhez, azonban itt bizonyos fenntartással kell élnünk.

A népszámlálásban külön kérdéscsoport foglalkozott a különböző fogyatékkal élők felmérésével. A hallássérültek az alább lehetőségek közül választhattak:

- 1) nagyothalló
- 2) siket
- 3) beszédhibás
- 4) néma
- 5) siketnéma

A KSH az elemzések során összevonta ezeket a változókat, a közzétett összegző táblázatok két csoportot tartalmaznak:

- 1) nagyothalló
- 2) siket, néma, siketnéma

Az elemzések során összefoglalóan a 2. csoport esetében a siket elnevezést használtuk, tekintettel arra, hogy ma már a siketnéma, néma kifejezések nem használatosak.

A siketvak, beszédsérült és alternatív kommunikációs szükséglettel rendelkező jogosult ügyfelekre vonatkozó konkrét statisztikai adat nincs a népszámlálási adatokban.

A Siketvakok Országos Egyesülete becslése szerint a siketvakok száma hazánkban 1200 főre tehető.

Ezen bevezető után a továbbiakban bemutatjuk az elemzés során előállított térképeket.

„Egy térkép többet mond 1.000 szónál”

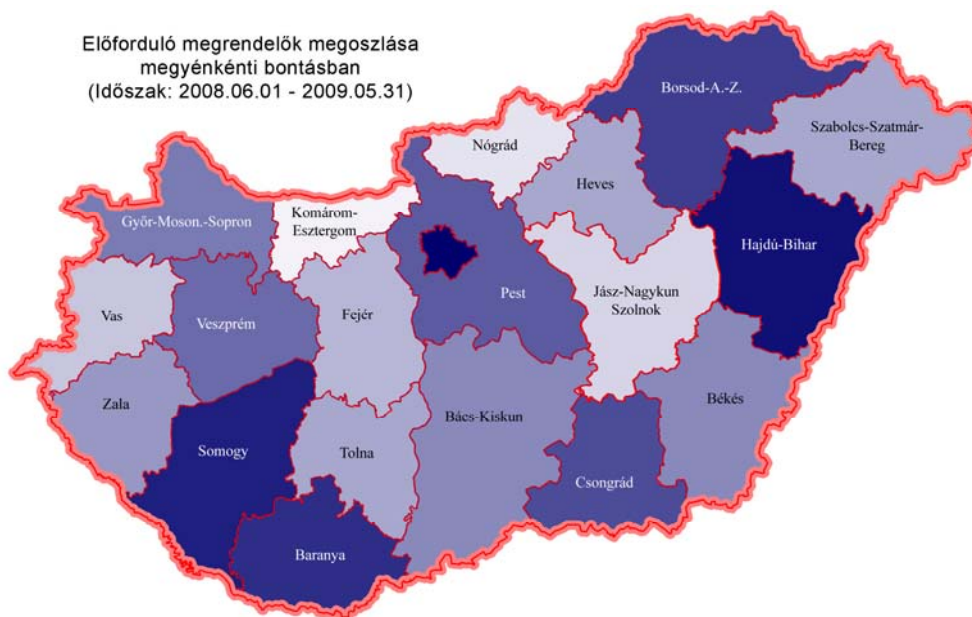
Térképek jegyzéke

1. számú térkép: Előforduló megrendelők megoszlása megyénkénti bontásban
2. számú térkép: Előforduló megrendelők megoszlása megyénként, szűrés: nagyothalló jogosult megrendelő
3. számú térkép: Előforduló megrendelők megoszlása megyénként, szűrés: siket jogosult megrendelő
4. számú térkép: Előforduló megrendelők megoszlása megyénként, szűrés: siketvak jogosult megrendelő
5. számú térkép: Előforduló megrendelők megoszlása megyénként, szűrés: halmozottan sérült jogosult megrendelő
6. számú térkép: Előforduló megrendelők megoszlása településenként
7. számú térkép: Egy előforduló megrendelőre jutó lakosságszám Magyarországon
8. számú térkép: Egy megrendelőre fordított összes idő átlaga Magyarországon
9. számú térkép: Egy nagyothalló jogosult megrendelőre jutó megrendelésszám megoszlása megyénként
10. számú térkép: Egy nagyothalló jogosult megrendelőre jutó összidő (óra) megoszlása megyénként
11. számú térkép: Egy nagyothalló jogosult megrendelőre jutó tolmácsolásidő (óra) megoszlása megyénként
12. számú térkép: Egy siket jogosult megrendelőre jutó megrendelésszám megoszlása megyénként
13. számú térkép: Egy siket jogosult megrendelőre jutó összidő (óra) megoszlása megyénként
14. számú térkép: Egy siket jogosult megrendelőre jutó tolmácsolásidő (óra) megoszlása megyénként
15. számú térkép: Nagyothalló jogosult ügyfelek száma megyénként (KSH adatok)
16. számú térkép: Egy nagyothalló jogosult ügyfélre jutó lakosságszám megoszlása megyénként
17. számú térkép: Siket személyek száma megyénként (KSH adatok)
18. számú térkép: Egy siket jogosult ügyfélre jutó lakosságszám megoszlása megyénként
19. számú térkép: Tolmácsolási idő (óra) megyénként
20. számú térkép: Tolmácsok száma megyénként
21. számú térkép: Egy tolmácsra jutó tolmácsolási idő (óra) megyénként
22. számú térkép: Egy tolmácsra jutó nagyothalló jogosult ügyfelek száma megyénként
23. számú térkép: Egy tolmácsra jutó siket jogosult ügyfelek száma megyénként
24. számú térkép: Egy tolmácsra jutó megrendelések száma megyénként

1. számú térkép



Előforduló megrendelők megoszlása
megyéenkénti bontásban
(Időszak: 2008.06.01 - 2009.05.31)



Jelmagyarázat

39	Komárom-Esztergom	61	Zala	119	Borsod-A.-Z.
47	Nógrád	69	Bács-Kiskun, Békés	133	Baranya
48	Jász-N.-Sz.	79	Győr-M.-Sopron	154	Somogy
53	Vas	82	Veszprém	172	Hajdú-Bihar
56	Fejér	105	Pest	539	Budapest
60	Heves, Szabolcs-Sz.-B., Tolna	117	Csongrád		

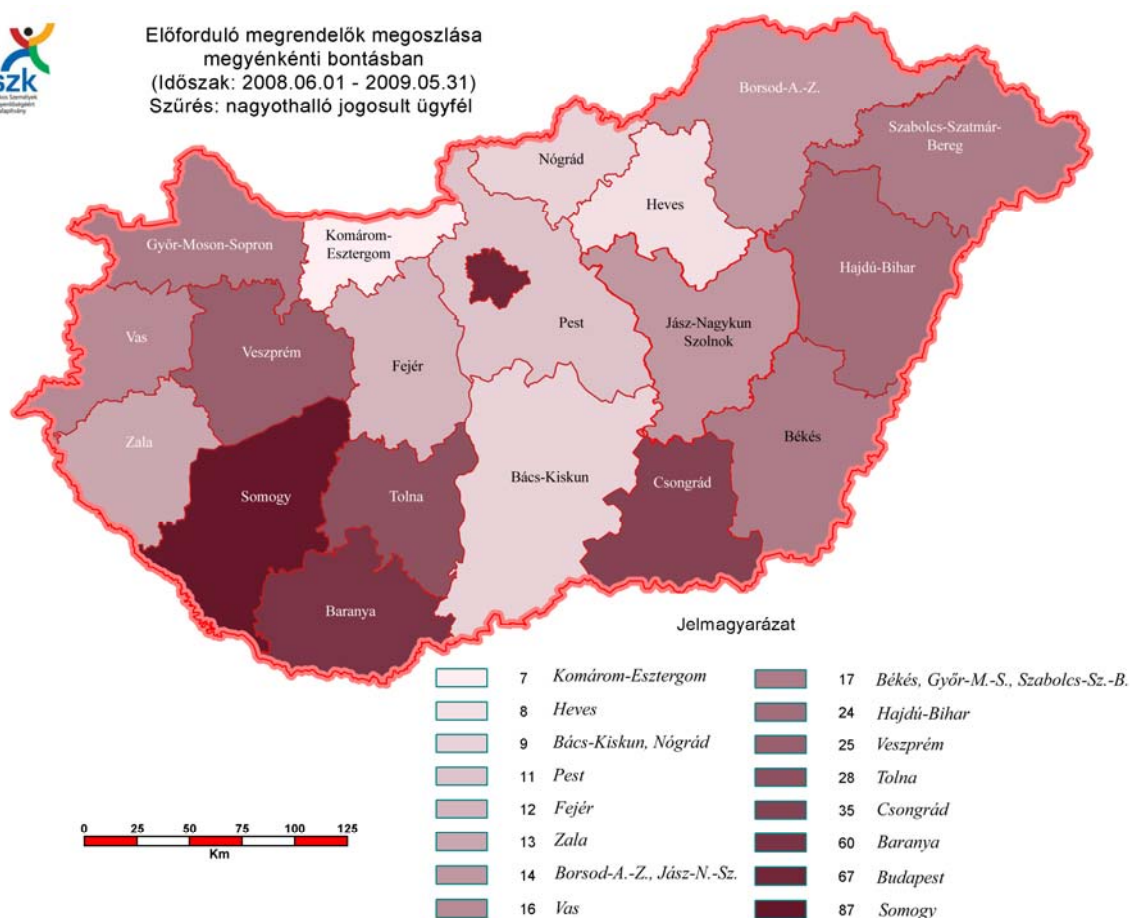
Az 1. számú térképen a megrendelést leadó jogosult ügyfelek számát láthatjuk megyéenkénti bontásban. Az adatok szórása rendkívül nagy, ami csak részben magyarázható a megyék eltérő népességszámával, ezért kijelenthetjük, hogy *a tolmácsszolgálatok jogosult ügyfeleinek száma nem függ az adott terület népességszámától*. Kiemelkedően nagyszámú megrendelés érkezett Hajdú-Bihar, Somogy, Baranya és Borsod-Abaúj-Zemplén megyéből valamint a fővárosból.

Az összes, megrendelést leadó jogosult ügyfelek száma a támogatási időszak alatt 2122 fő volt.

2. számú térkép



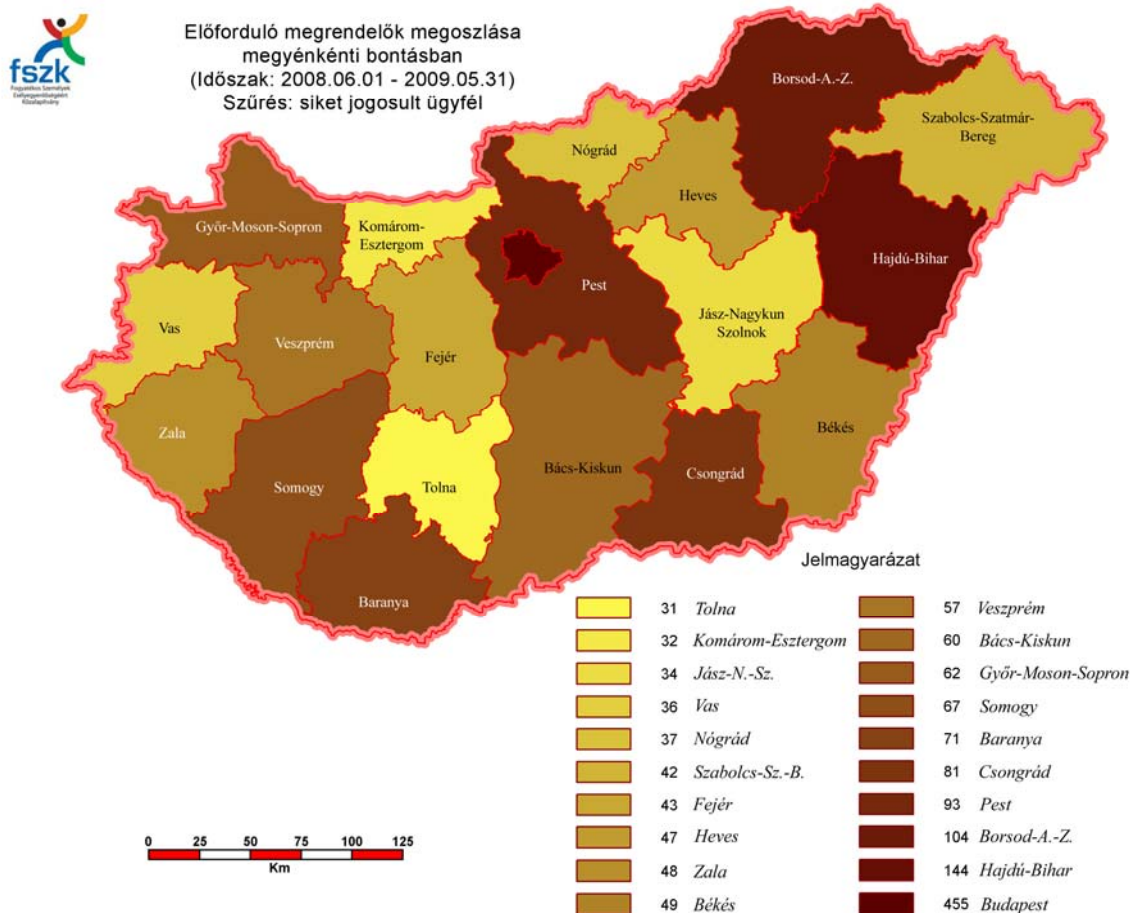
Előforduló megrendelők megoszlása
megyéenkénti bontásban
(Időszak: 2008.06.01 - 2009.05.31)
Szűrés: nagyothalló jogosult ügyfél



A szűrés nélkül készített 1. számú térképpel összehasonlítva láthatjuk, hogy a nagyothalló jogosult ügyfelek által leadott megrendelések némiképpen különböznek az összes leadott megrendelés eloszlásától. A nagyothalló jogosult ügyfelek a legtöbb megrendelést Baranya, Somogy, Tolna, Csongrád megyékből, és Budapestről adták le.

A támogatási időszak alatt megrendelést leadó nagyothalló jogosult ügyfelek száma 490 fő volt.

3. számú térkép

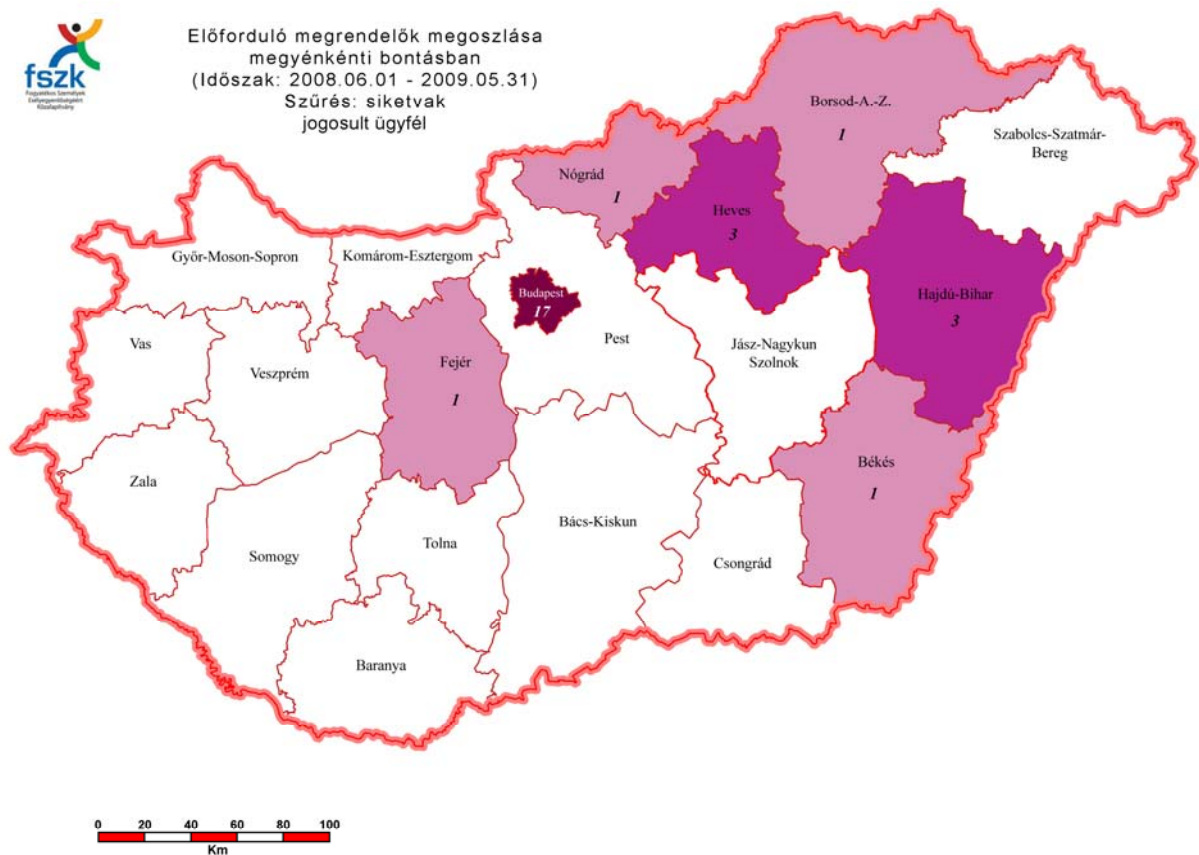


A 3. számú térképen láthatjuk, hogy az összes megrendelés döntő többségét a siket jogosult ügyfelek adták le. Mivel az összmegrendelések számán belül a siket jogosult ügyfelek által leadott megrendelések többségben vannak, ezért alapvetően befolyásolják a megrendelések számát és eloszlását. Emiatt a térkép mintázata és eloszlása nagymértékben hasonlít az 1. számú térképhez.

A támogatási időszak alatt megrendelést leadó siket jogosult ügyfelek száma 1595 fő volt.

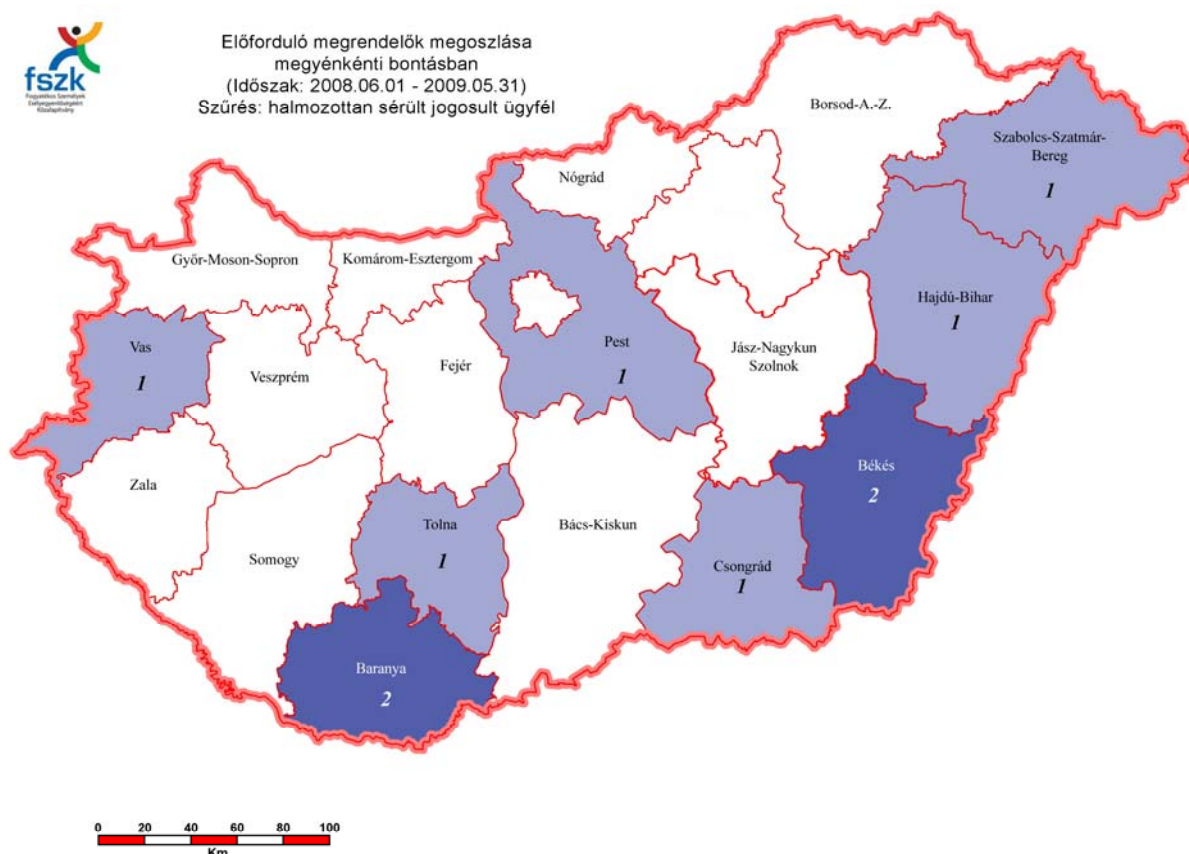
Két jogosult ügyfél a megrendelők közül külföldi állampolgárságú volt, pontos lakhely adat nem áll rendelkezésre, és a térképeken nem tudjuk szerepeltetni.

4. számú térkép



A 4. számú térképen a siketvak jogosult megrendelők számát láthatjuk területi megoszlásban. A vizsgált időszakban mindösszesen **27 fő siketvak jogosult ügyfél** adott le megrendelést, amelynek döntő többsége (17 db) Budapestről származott.

5. számú térkép

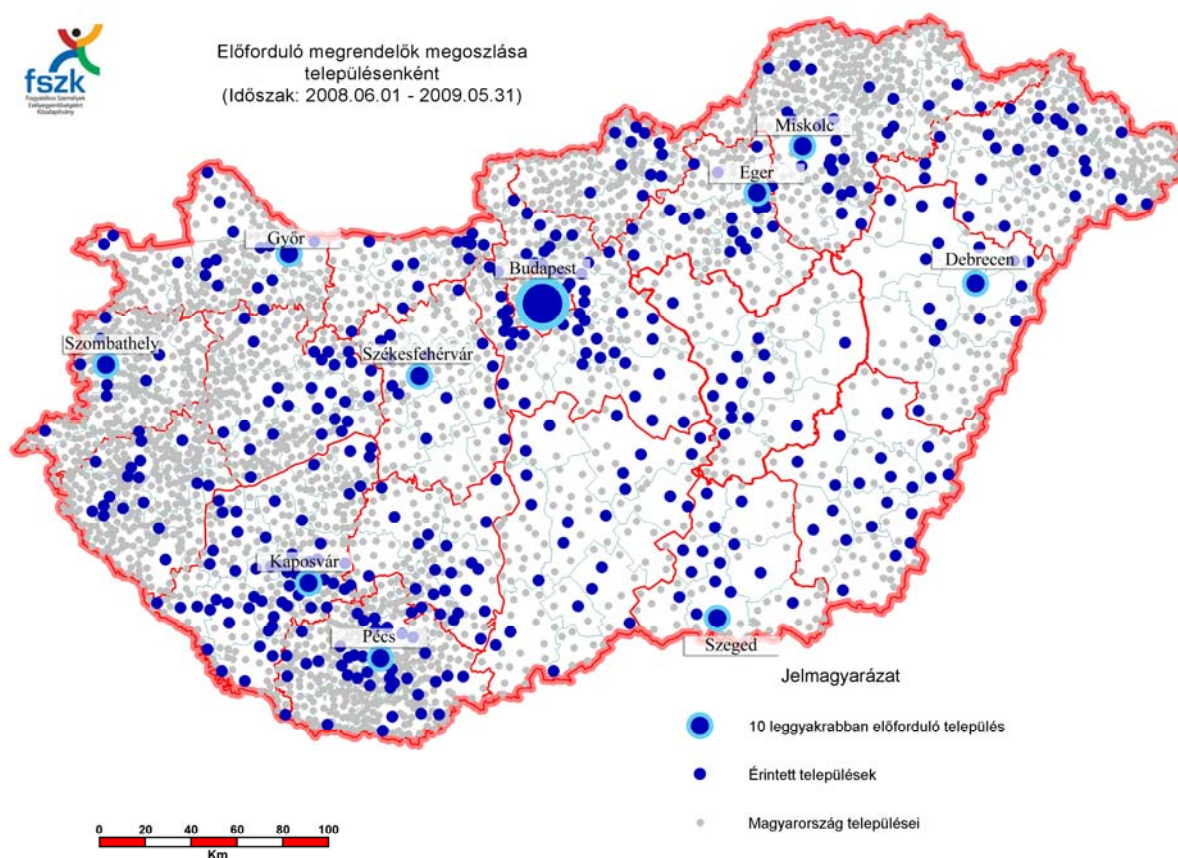


Az 5. számú térkép a halmozottan sérült jogosult ügyfelek regisztrációjának területi eloszlását mutatja.

A térképről láthatjuk, hogy a regisztrált halmozottan sérült jogosult ügyfelek száma a hallássérültek között alacsony.

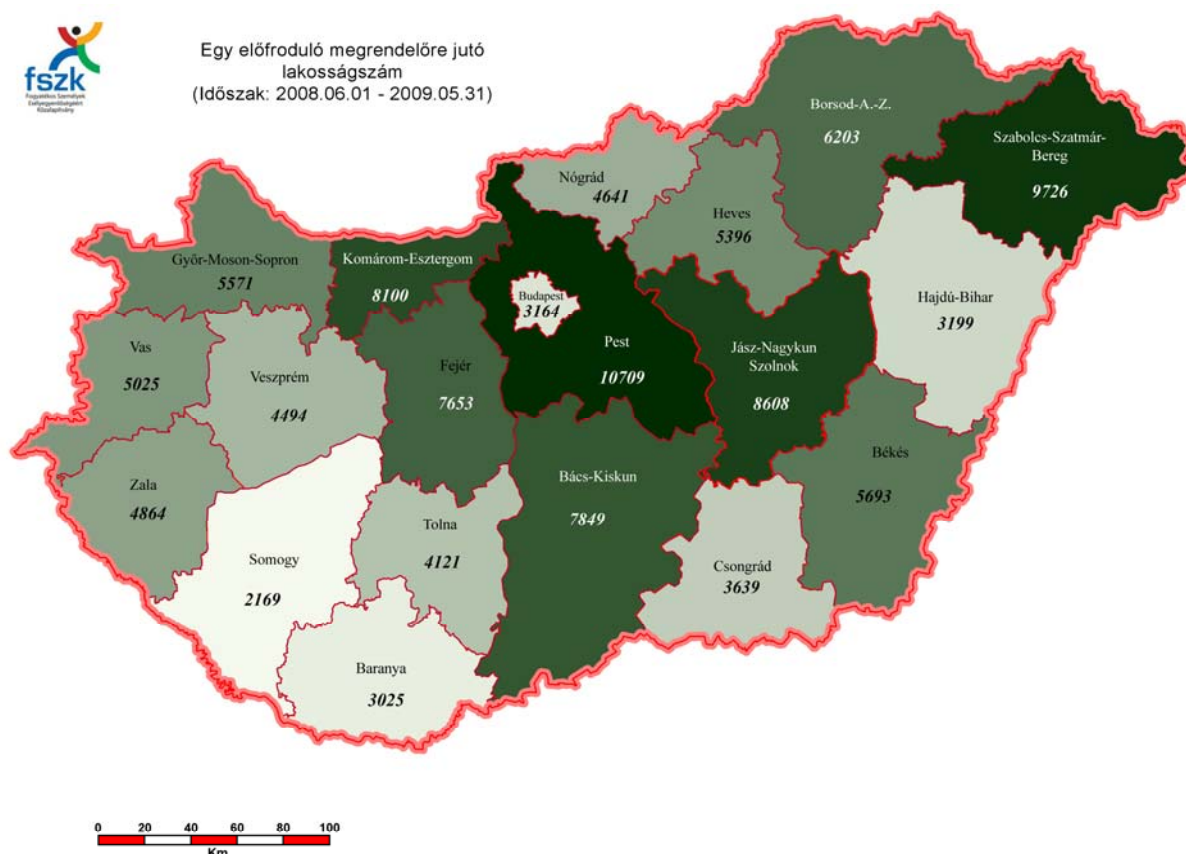
Halmozottan sérült jogosult ügyfél regisztrációja az ország nagy részében nem történt, mindössze 8 megyében regisztráltak jogosult ügyfelet, jellemzően egy főt, illetve két megyében két főt, tehát a támogatási időszak alatt összesen **10 főt**.

6. számú térkép



A 6. számú térképen a jelnyelvi tolmácsszolgálatba érkezett megrendelők megoszlását láthatjuk településenként. A térképről leolvasható, hogy a megrendelések véletlenszerűen szóródnak az ország területén, jelentősebb halmozódás csak a Dél Dunántúlon, valamint Észak Magyarországon figyelhető meg (itt azonban a települések is sűrűbben helyezkednek el, mint az alföldi régiókban). A 10 leggyakrabban előforduló település (legtöbbször érkezett megrendelés a településről) között főként a legnépesebb városok szerepelnek.

7. számú térkép

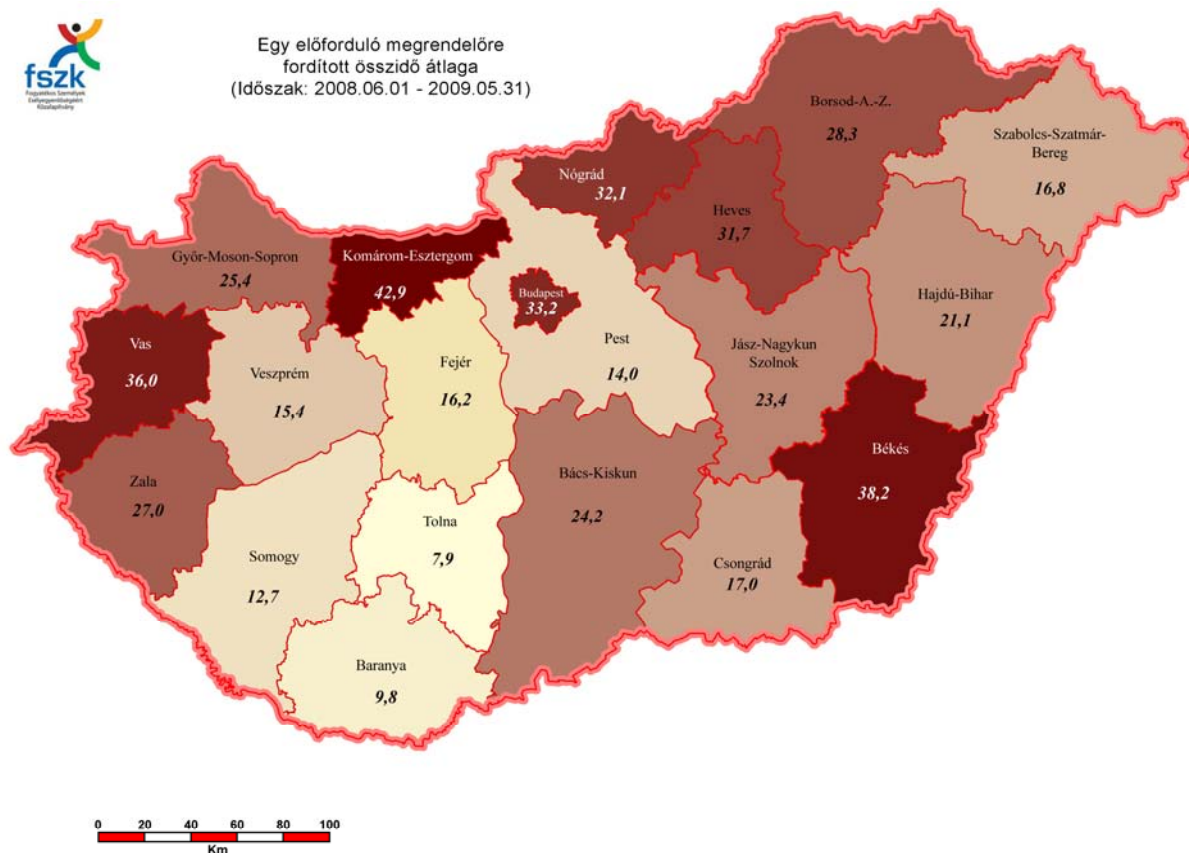


A 7. számú térképen a jelnyelvi tolmácsszolgálatokhoz beérkező megrendelőkre jutó összlakosságszámot láthatjuk megyénként.

A megyék összlakosságára vonatkozó adatok a KSH 2001-ben elvégzett népszámlálásának adatain alapulnak. A térképről leolvasható, hogy a megye lakosságához viszonyítva a leggyakrabban Somogy megyében veszik igénybe a jelnyelvi tolmácsszolgálatot, itt minden 2169. lakosra jut egy tolmácsolás megrendelés. Hasonlóan alacsony értékeket (ezzel együtt magas megrendelésszámot) láthatunk Baranya és Hajdú-Bihar megye, valamint Budapest esetében is.

A megye összlakosságához képest legritkábban Pest, Jász-Nagykun-Szolnok és Szabolcs-Szatmár-Bereg megyében veszik igénybe a jeltolmács szolgálatot, itt 9-10 ezer lakosra jut egy megrendelés.

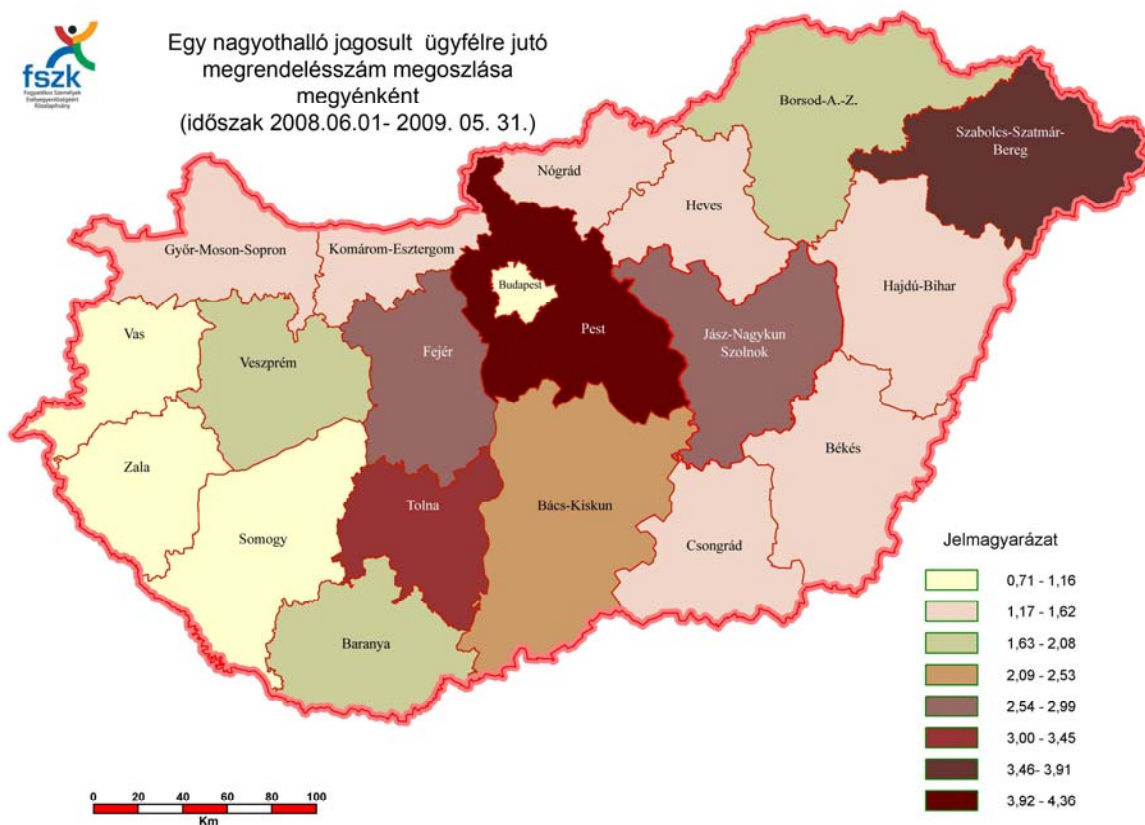
8. számú térkép



A 8. számú térképen az egy jogosult megrendelőre fordított összes idő (tolmácsolás + utazás + várakozás + felkészülés) átlagos idejét figyelhetjük meg megyénkénti bontásban. Láthatjuk, hogy a jelnyelvi tolmácsolás időigényes tevékenység.

A megrendelések ellátására fordított legalacsonyabb átlagos idő Tolna megyében figyelhető meg (7,9 óra), míg Vas, Komárom-Esztergom, és Békés megyében átlagosan 30-40 órát fordítanak egy-egy jogosult megrendelőre. A tolmácsolás országos átlagban a megrendelésre fordított összes idő 63%-át teszi ki, a fennmaradó időben a tolmácsok utaznak, várakoznak és felkészülnek a tolmácsolásra.

9. számú térkép

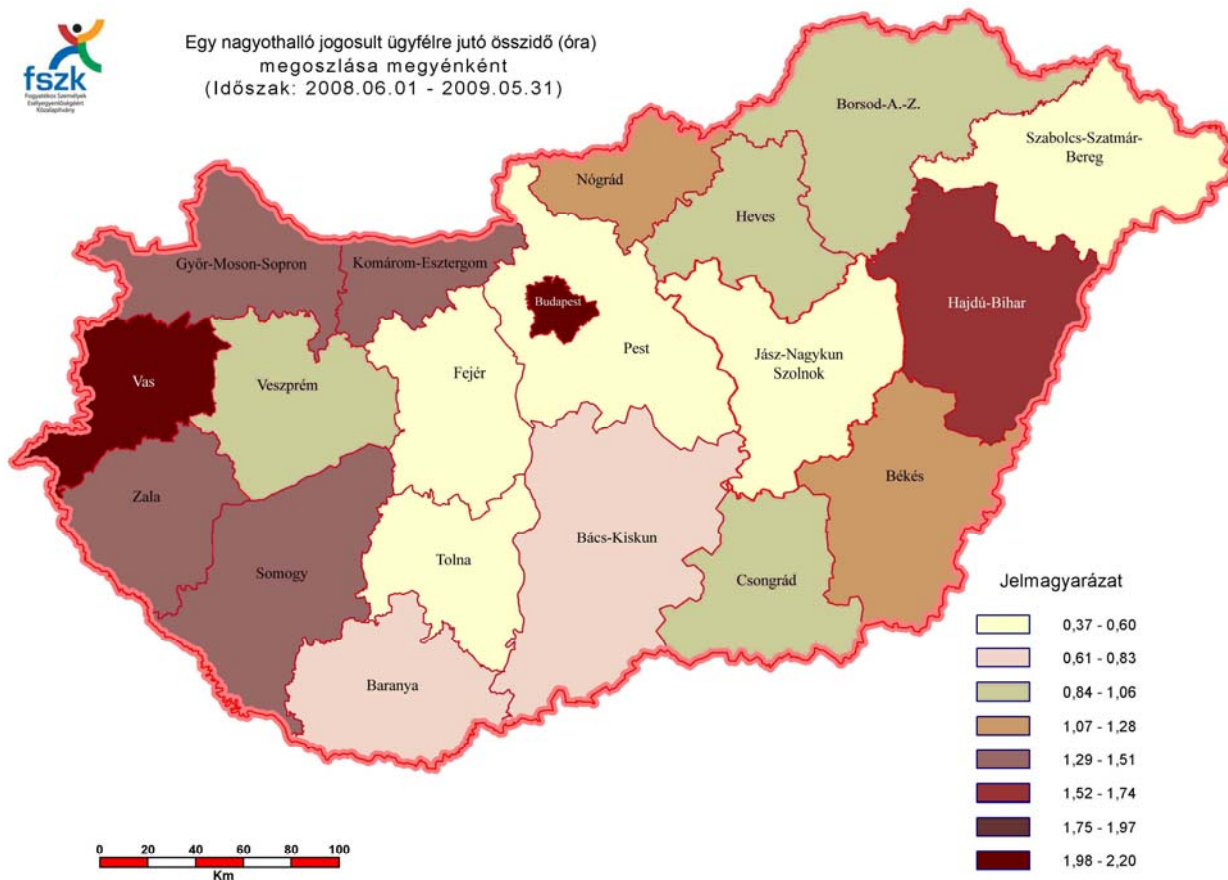


A 9. számú térképen az egy nagyothalló jogosult ügyfélre jutó megrendelések számát láthatjuk megyénkénti bontásban. A nagyothalló jogosult ügyfelek, siket jogosult ügyfelek, siketnémák, némák¹ megyénkénti létszámát a KSH 2001-ben felvett népszámlálási adataiból szereztük be.² A térképen látható, hogy egy nagyothalló jogosult ügyfélre Vas, Zala és Somogy megyében megközelítőleg egy megrendelés jut, míg Pest, Fejér, Tolna és Szabolcs-Szatmár-Bereg megyében mindössze 0,2-0,35.

¹ A KSH terminusai

² http://www.nepszamlalas.hu/hun/kotetek/12/tables/prnt3_13_1.html

10. számú térkép

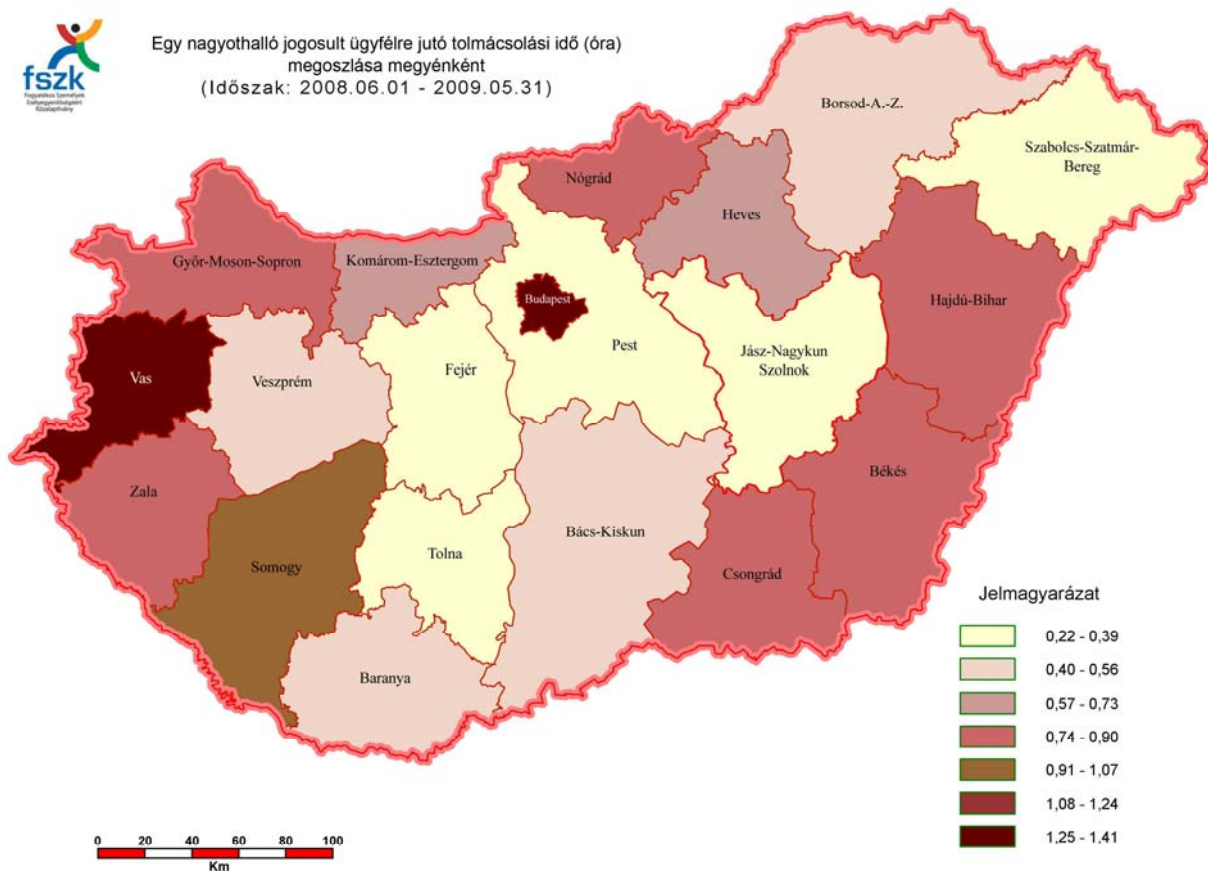


A 10. számú térképen az egy nagyothalló jogosult ügyfelekre jutó összes tolmácsolási időt láthatjuk megyénkénti bontásban. A nagyothalló, siket, siketnéma, néma¹ jogosult megrendelők megyénkénti létszámát a KSH 2001-ben felvett népszámlálási adataiból szereztük be.² A térképen látható, hogy egy nagyothalló jogosult ügyfélre a legtöbb tolmácsolási időt fordító megyékben megközelítőleg 1,5-2,2 óra jut (Somogy, Zala, Vas, Győr-Moson-Sopron, Komárom-Esztergom, Hajdú-Bihar megye), míg Pest, Tolna, Fejér, Jász-Nagykun-Szolnok és Szabolcs-Szatmár-Bereg megyékben ez az érték mindössze 0,3-0,6 óra.

¹ A KSH terminusai

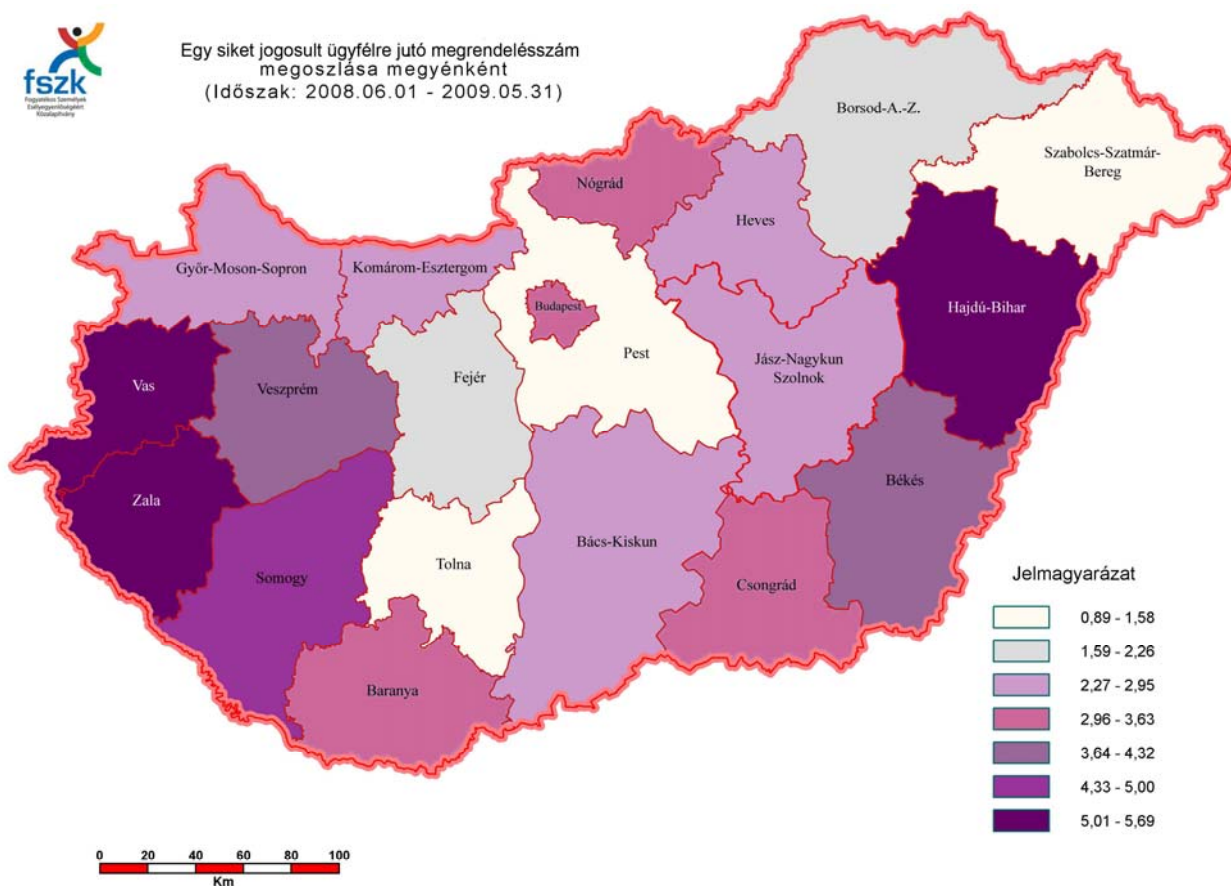
² http://www.nepszamlalas.hu/hun/kotetek/12/tables/prnt3_13_1.html

11. számú térkép



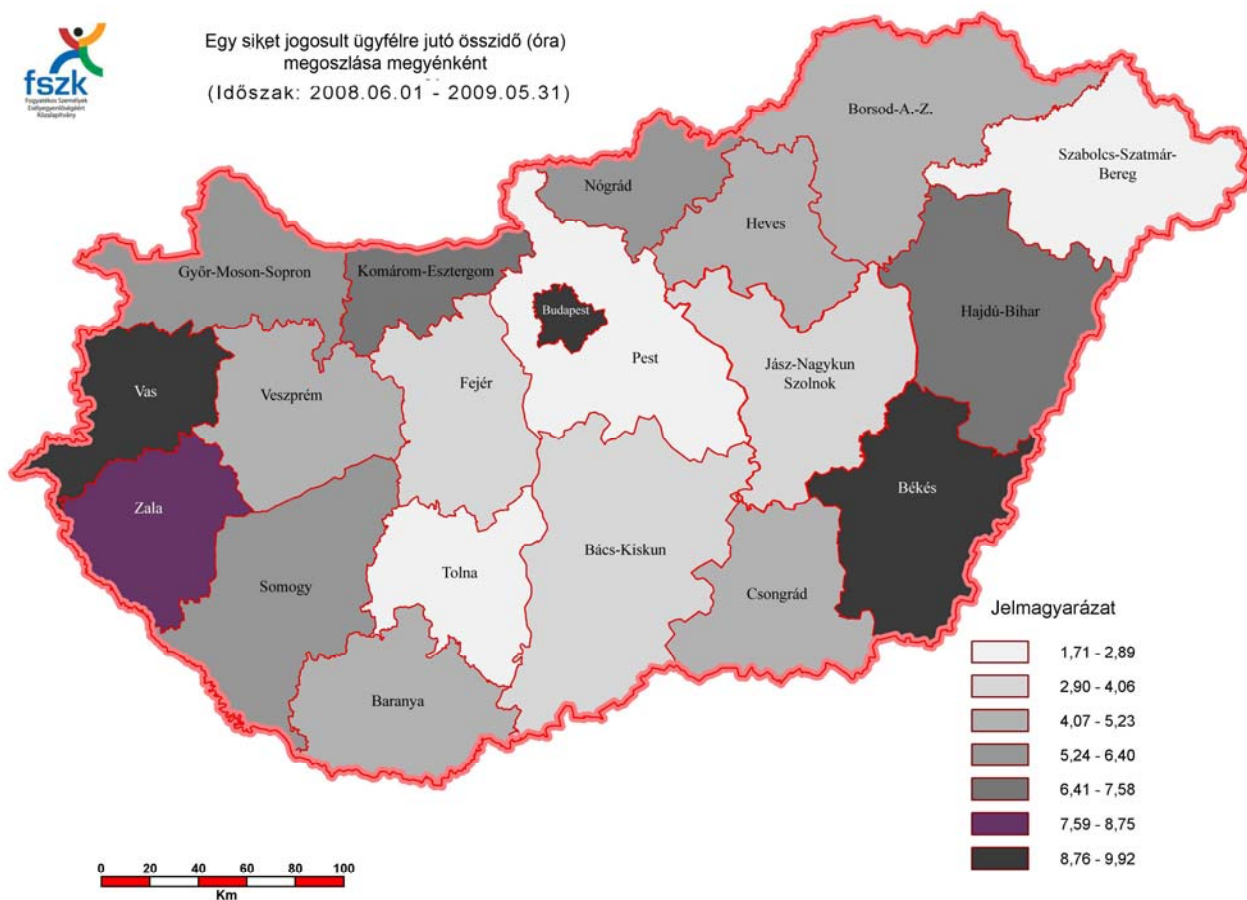
Megközelítőleg ugyanezt a megoszlást láthatjuk a 11. számú térképen is, azonban ebben az esetben nem a megrendelésre fordított összes időmennyiséget vizsgáltuk, csupán a tisztán tolmácsolásra fordított időt. Ennek következtében apró hangsúlyeltolódást láthatunk. Csongrád és Heves megyében a tolmácsolás aránya az összidőn belül magasabb, mint az átlag, ellenben Hajdú-Bihar megyében az utazásra, várakozásra és felkészülésre fordított idő mennyisége magasabb az átlagnál.

12. számú térkép



A 12. számú térképen az egy siket jogosult ügyfélre jutó megrendelések számát láthatjuk megyénkénti bontásban. A térképen megfigyelhetjük, hogy a megrendelések rendkívüli módon szórak: Vas, Zala, Hajdú-Bihar és Somogy megyékben 4,3-5,6 megrendelés jut egy-egy siket lakosra, míg Pest, Szabolcs-Szatmár-Bereg és Tolna megyékben alig 0,9-1,6.

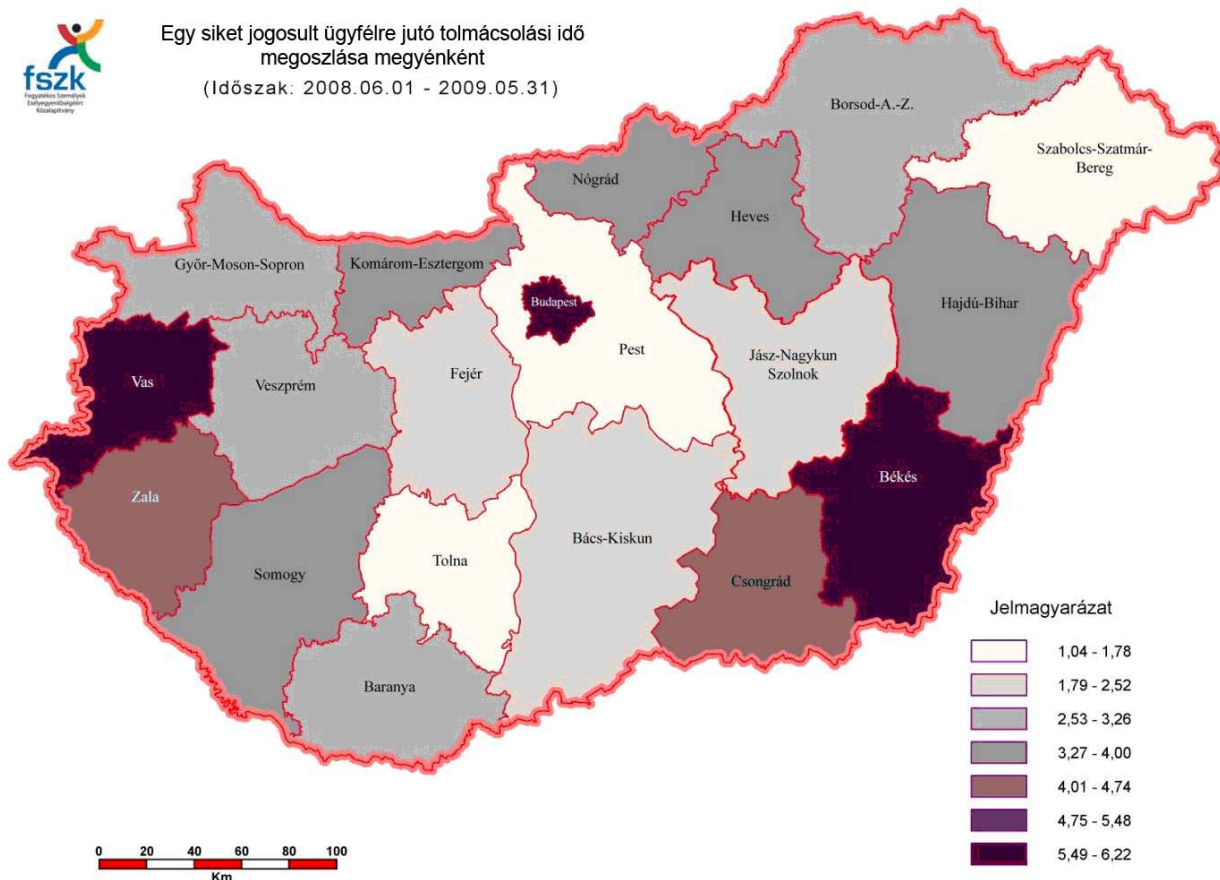
13. számú térkép



A 13. számú térképen az egy siket jogosult ügyfélre jutó bruttó tolmácsolási időt, azaz a jelnyelvi tolmácsolás idejét és az azzal szorosan összefüggő utazási, várakozási és felkészülési időt láthatjuk megyénkénti bontásban.

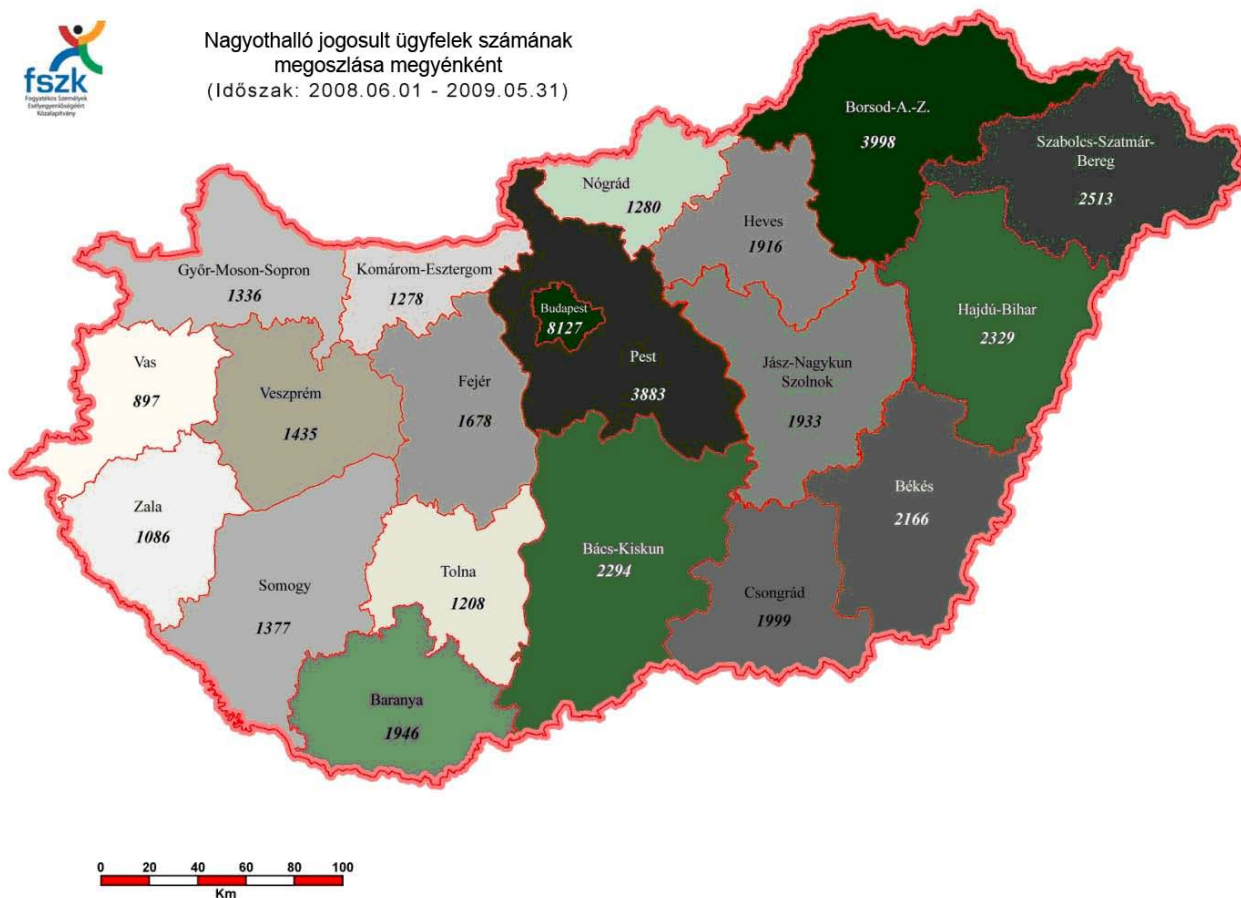
A térképen megfigyelhetjük, hogy a legtöbb tolmácsolási órát Vas, Zala, Békés Hajdú-Bihar és Komárom-Esztergom megyékben használják fel, itt 5-10 bruttó tolmácsolási időtartam (tolmácsolási, utazási, várakozási és felkészülési idő) jut egy-egy siket jogosult ügyfélre, míg Pest, Szabolcs-Szatmár és Tolna megyékben alig 1,7-2,8.

14. számú térkép



Megközelítőleg ugyanezt a megoszlást láthatjuk a 14. számú térképen is, azonban ebben az esetben nem a megrendelésre fordított összes időmennyiséget vizsgáltuk, csupán a tisztán tolmácsolásra fordított időt. Ennek következtében apró hangsúlyeltolódást láthatunk. Győr-Moson-Sopron és Hajdú-Bihar megyében a tolmácsolás aránya az összidőn belül alacsonyabb, mint az átlag, ellenben Csongrád és Heves megyékben az utazásra, várakozásra és felkészülésre fordított idő mennyisége magasabb az átlagnál.

15. számú térkép



A 15. számú térképen a KSH 2001-es népszámlálási adatai¹ alapján láthatjuk a nagyothalló jogosult ügyfelek megoszlását megyénként. A térkép adatai alapján egyet kell értenünk a KSH értékelésével² miszerint

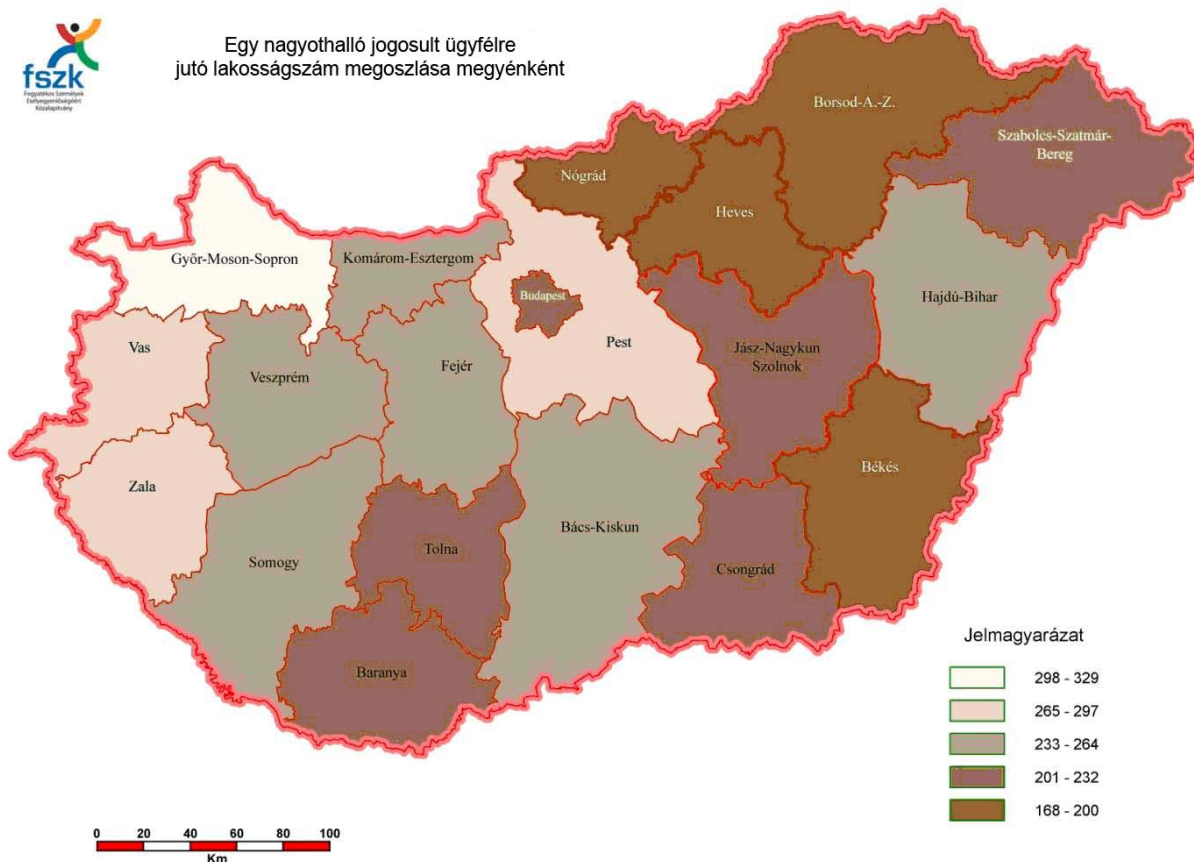
„A fogyatékos embereket a területi és települési egyenlőtlenségek jobban sújtják”, körükben a teljes népességnél magasabb a falvakban és a hátrányosabb helyzetű régiókban lakók aránya.

Térképünkön is látható, hogy a nagyothallók száma az ország keleti- északkeleti régióiban magasabb, mint az országos átlag.

¹ http://www.nepszamlalas.hu/hun/kotetek/12/tables/prnt3_13_1.html

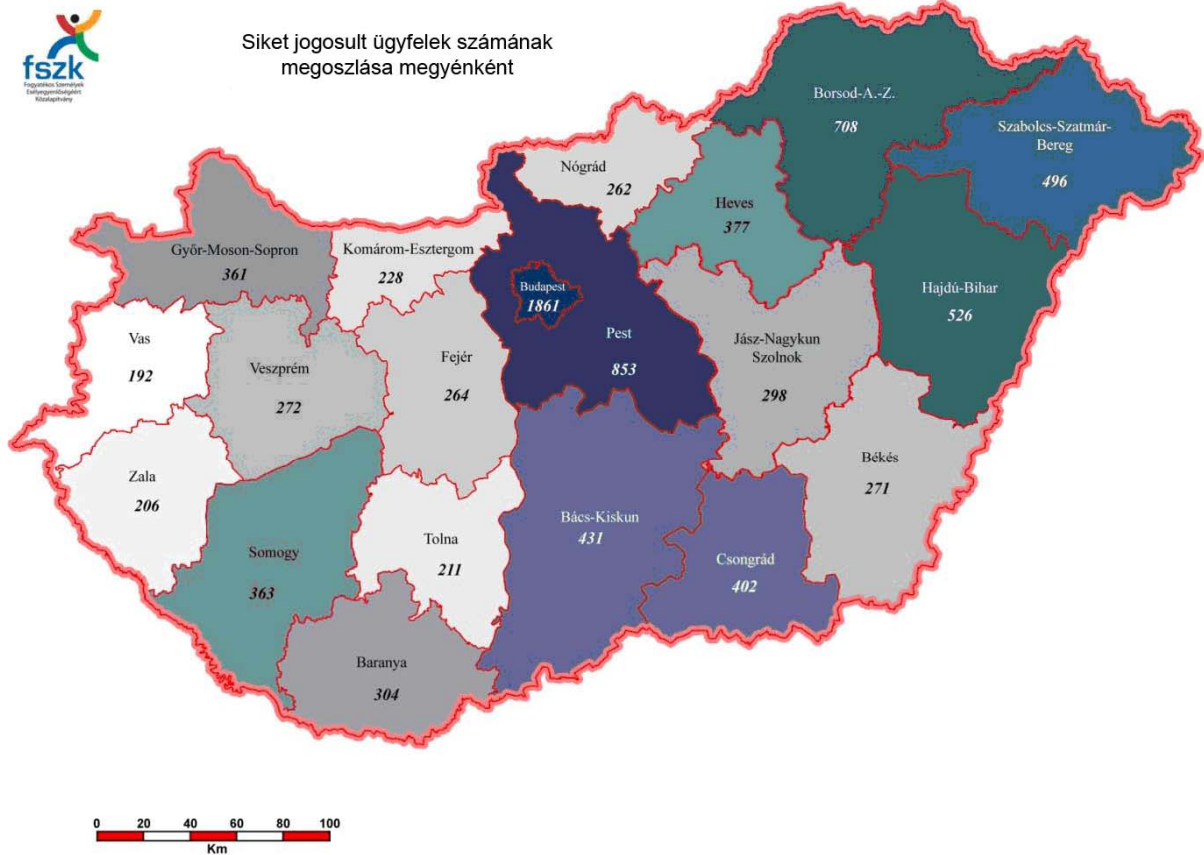
² http://www.nepszamlalas.hu/hun/kotetek/12/12_2_ert.pdf

16. számú térkép



A 16. térképen láthatjuk az egy nagyothalló jogosult ügyfélre jutó lakosságszámot, azaz a nagyothalló jogosult ügyfelek arányát, az össznépségen belül. Ezen a térképen is megfigyelhető, hogy az észak- és kelet magyarországi megyékben másfélszer magasabb a nagyothallók társadalmi aránya, mint a legfejlettebb nyugati, vagy központi megyékben.

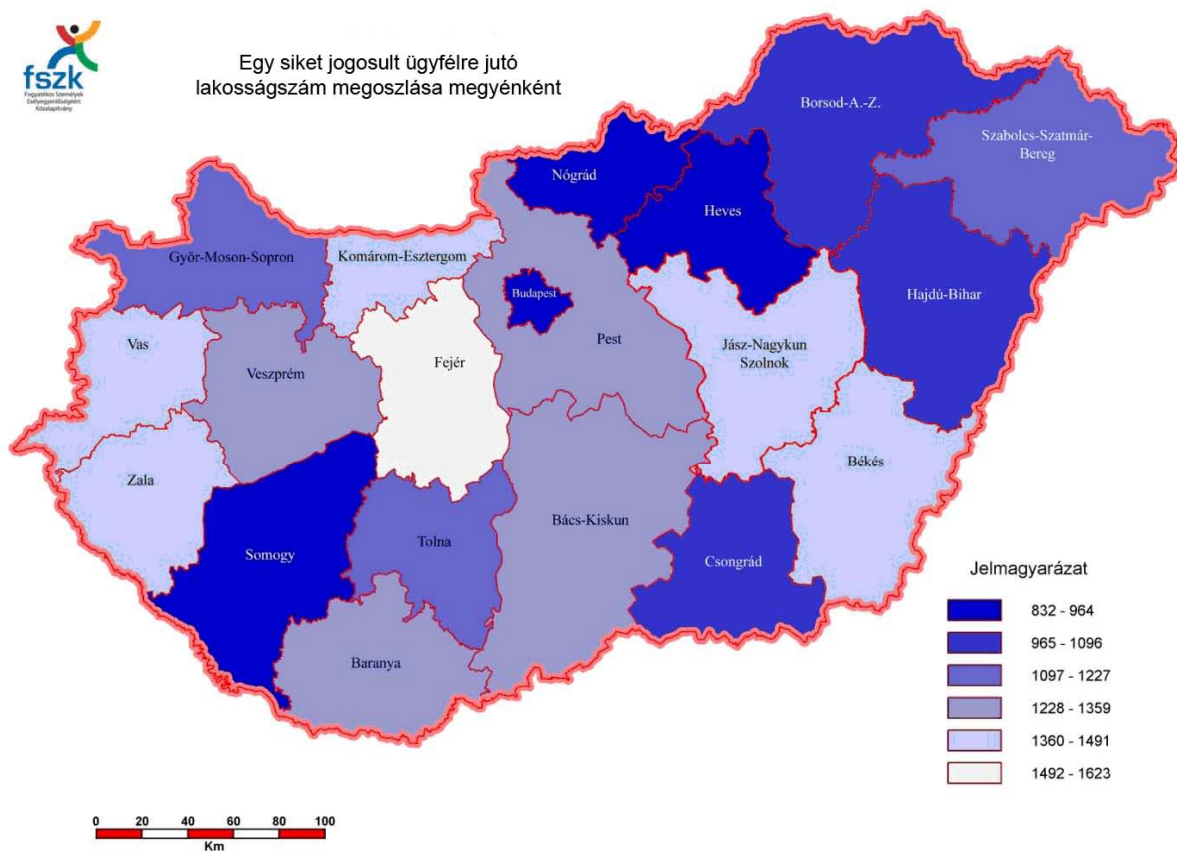
17. számú térkép



A 17. térképen megyénkénti bontásban láthatjuk a siket jogosult ügyfelek számát. Itt is megfigyelhető az északi és a keleti régiók dominanciája.¹

¹ http://www.nepszamlalas.hu/hun/kotetek/12/tables/prnt3_13_1.html

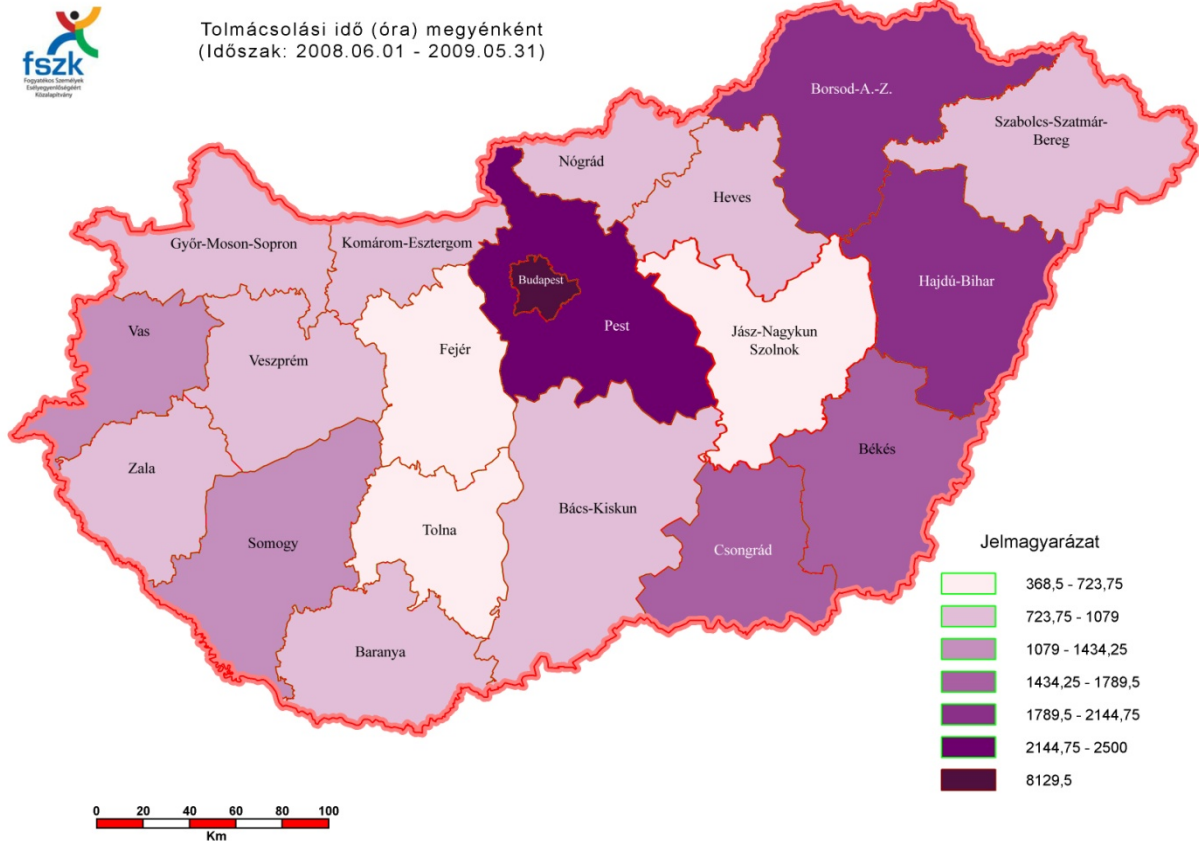
18. számú térkép



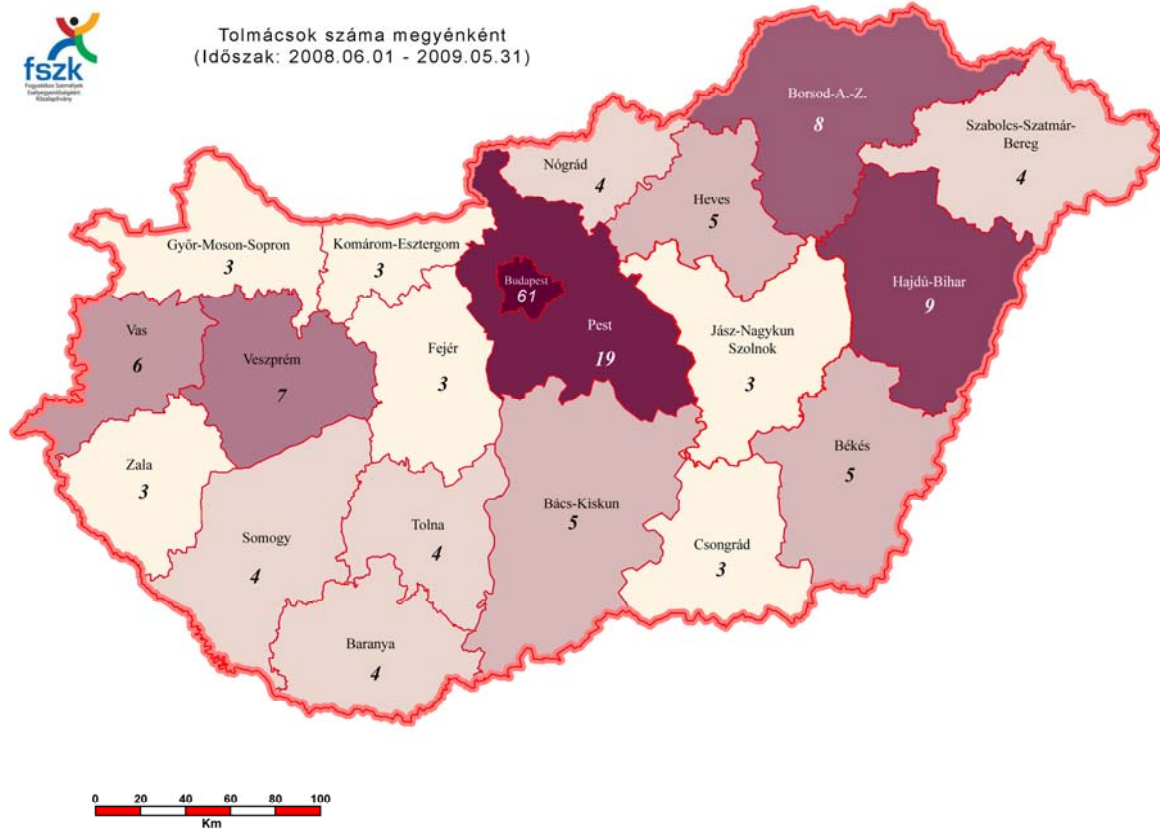
A 18. térképen láthatjuk az egy siket jogosult ügyfélre eső lakosságszámot, a siket jogosult ügyfelek társadalmon belüli arányát megyénkénti bontásban.

A siket jogosult ügyfelek területi elhelyezkedésében kevésbé figyelhetőek meg a nagyothalló jogosult ügyfeleknél látott folyamatok. A siket jogosult ügyfelek társadalmi aránya a nyugat-magyarországi megyékben (Vas, Zala), Komárom-Esztergom, Fejér, Jász-Nagykun-Szolnok és Békés megyében alacsonyabb, Nógrád, Heves, Somogy megyékben és Budapesten magasabb az átlagosnál.

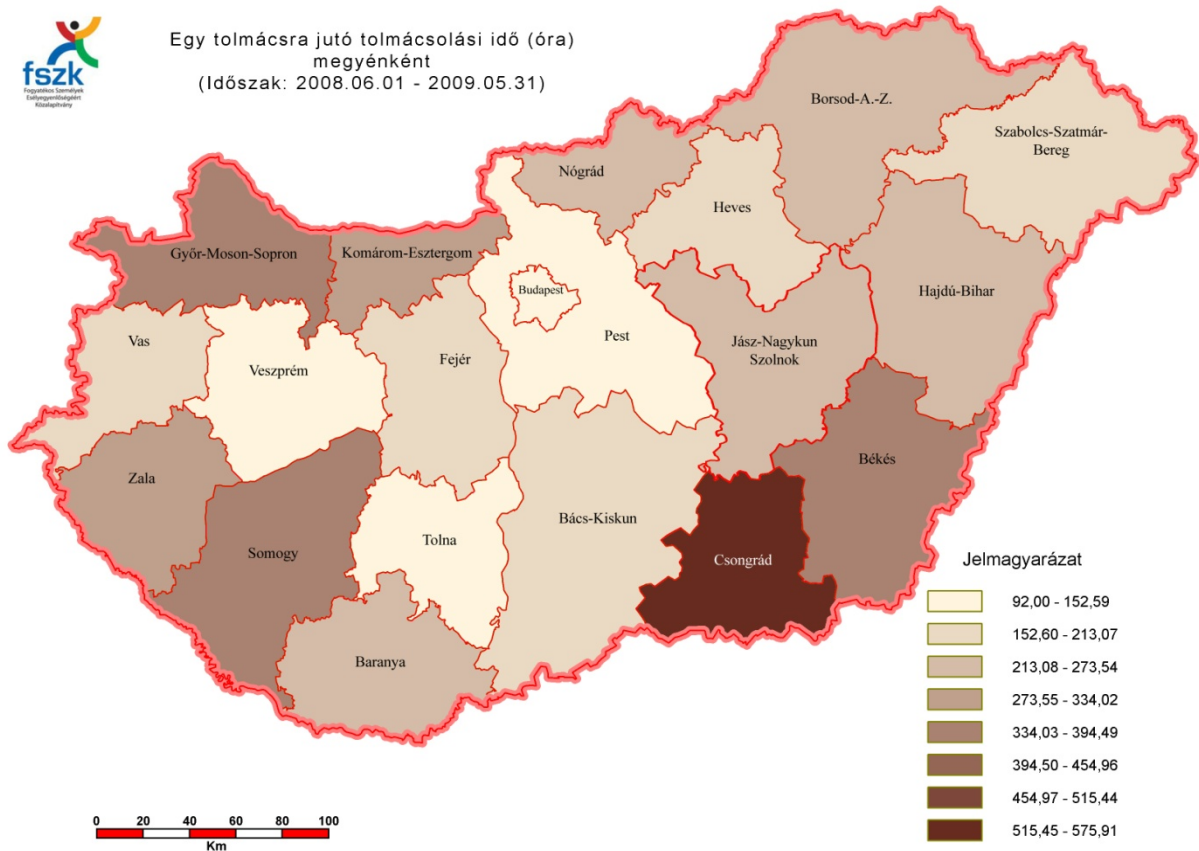
19. számú térkép



20. számú térkép



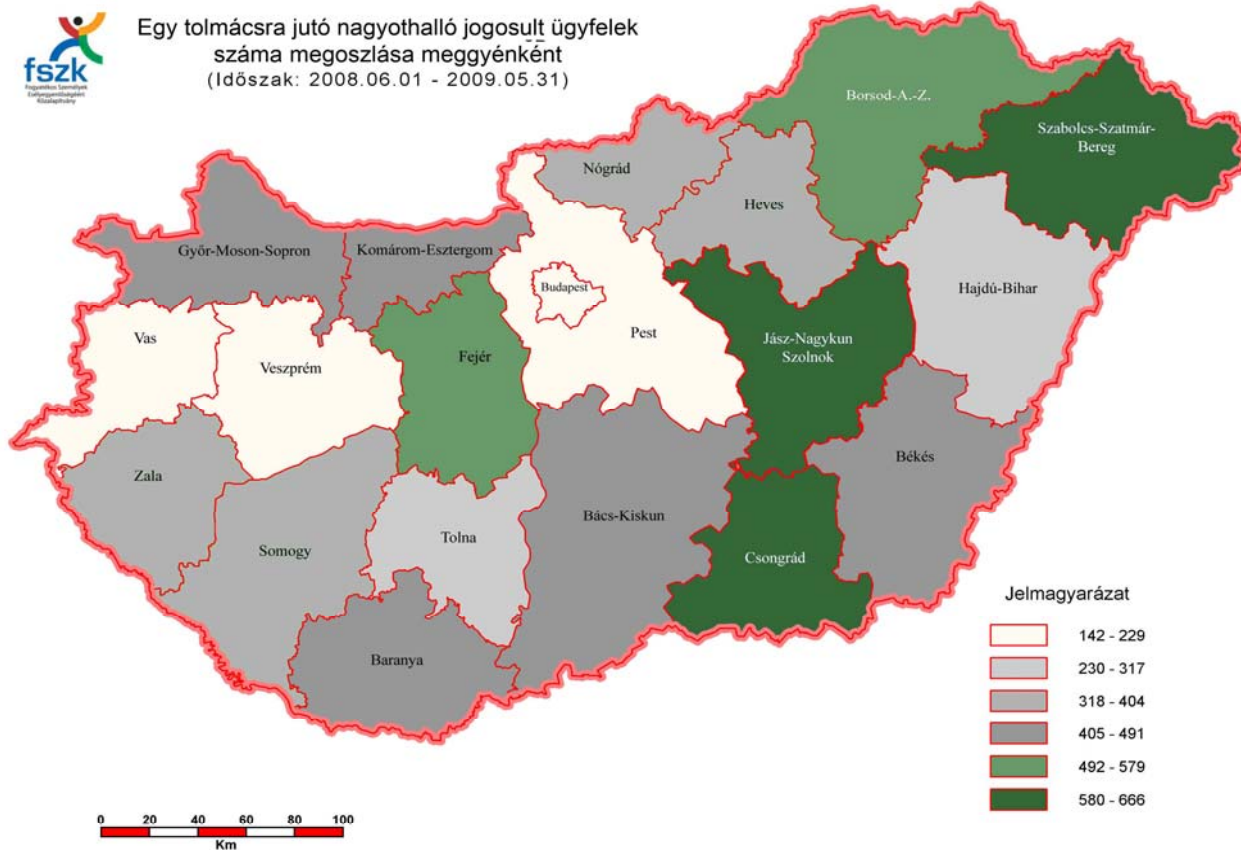
21. számú térkép



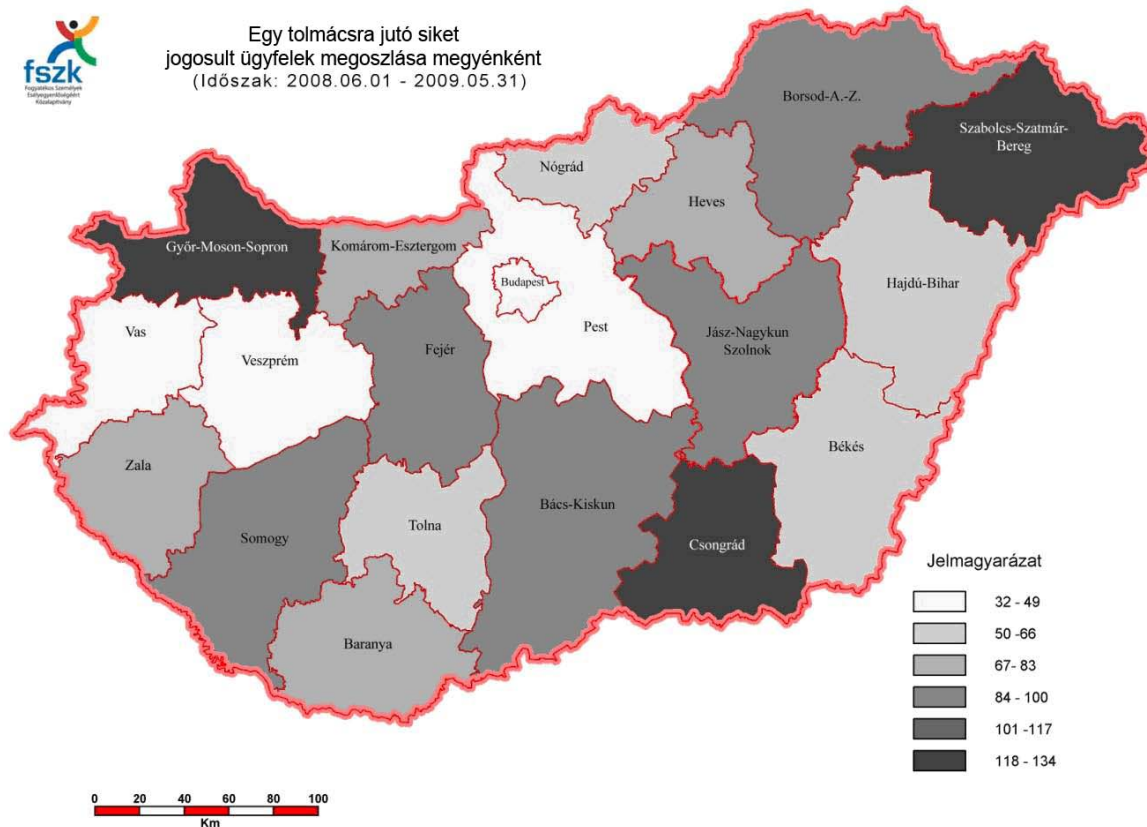
A 19-20-21. számú térképek a tolmácsok adatbázisából készültek. A 19. térképen láthatjuk a tolmácsolási összidőt megyénkénti bontásban, a 20. térképen pedig a jelnyelvi tolmácsok megoszlását megyénként ide értve az összes alkalmazási és megbízási formát (főállás, részmunkaidő, megbízási tevékenység) a támogatási időszak teljes futamideje alatt. A tolmácsszolgálat munkatársai nem mindig dolgoztak egy időben a jelnyelvi tolmácsszolgálatban.

A 21. térképen a két változó hányadosa látható megyénkénti bontásban. Láthatjuk pl., hogy Csongrád megyében az országos átlagban magas tolmácsolási idő és a tolmácsok alacsony száma magas tolmácsenkénti óraszámot eredményez (egy tolmácsra jutó tolmácsolási idő itt több mint 500 óra) Az ellenkező póluson Veszprém megyét figyelhetjük meg, ahol átlagos a tolmácsolások összideje, ugyanakkor a tolmácsok száma magas (ide értve az összes alkalmazási formát a támogatási időszak teljes futamideje alatt). Itt az egy tolmácsra átlagosan mindössze 100 tolmácsolási óra jut. Megfigyelhetjük, hogy a térkép egésze összességében homogén, az arányok (tolmácsolás nettó ideje/a tolmácsok száma megyénként) sokkal kisebb szórást mutat, mint a tolmácsolás nettó ideje megyénként. Ez azt jelenti, hogy a tolmácsszolgálatok létszáma általában megfelelően igazodik a tolmácsolási feladatokhoz.

22. számú térkép



23. számú térkép

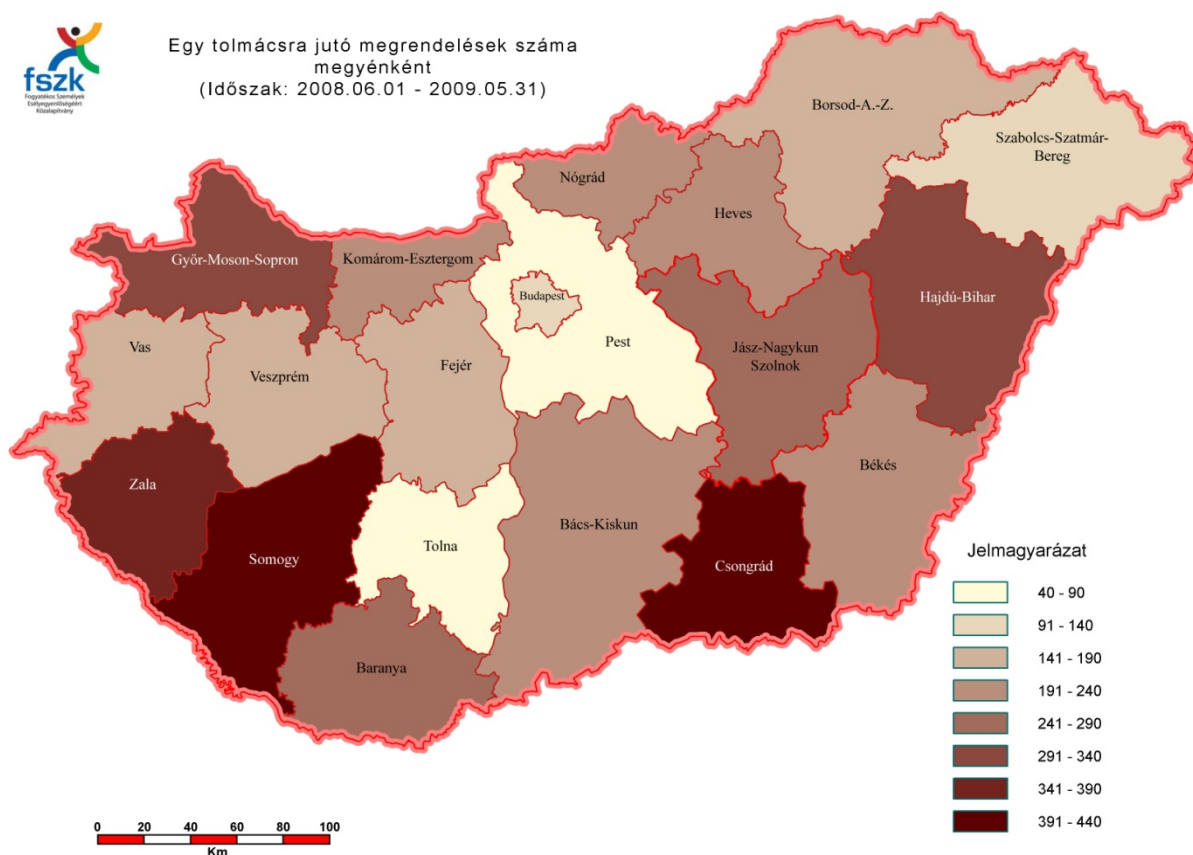


A 22-23. számú térképeken az egy tolmácsra jutó nagyothalló és siket jogosult ügyfelek arányát láthatjuk megyénként.

A két térkép mintázata arányaiban megegyezik, valamint hasonlít az „egy tolmácsra jutó tolmácsolási idő megyénként” című térkép mintázatához.

Ez azt jelzi, hogy a megyénkénti tolmácsolási idő, valamint a hallássérültek száma korrelál egymással.

24. számú térkép

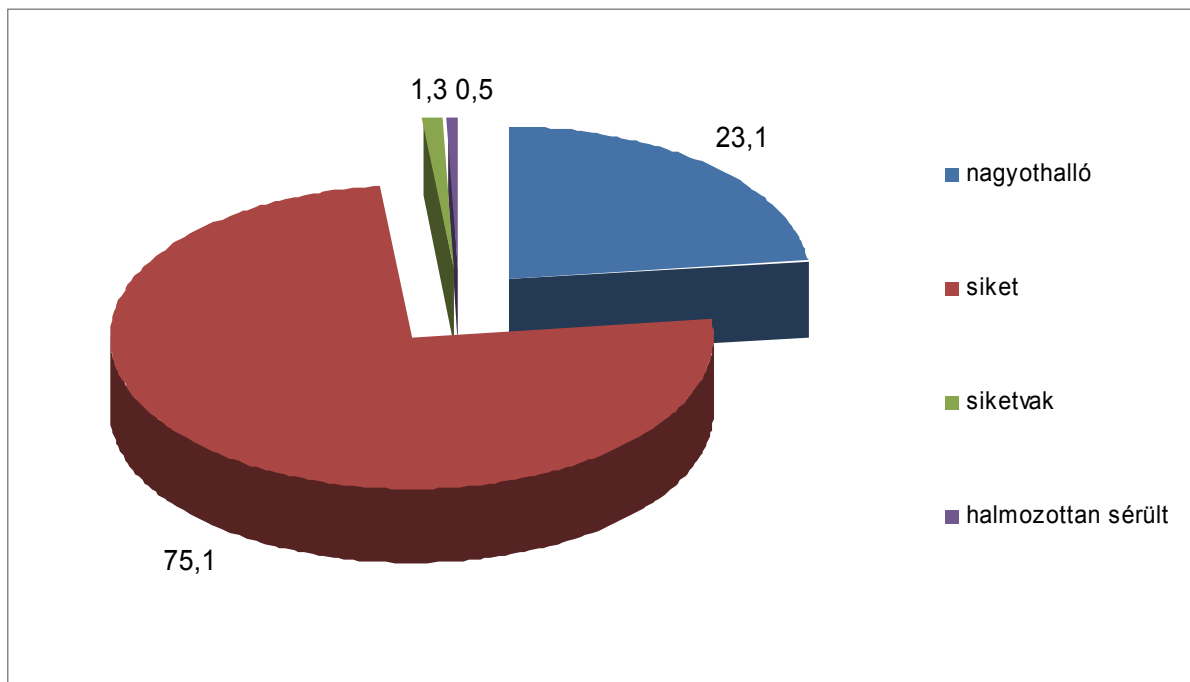


A 24. számú térképen az egy tolmácsra jutó megrendelések számát láthatjuk megyénkénti bontásban. Láthatjuk, hogy a megrendelések tolmácsokhoz viszonyított száma nagyobb szórást mutat, mint a tolmácsolási idő tolmácsokhoz viszonyított aránya.

Ez azt jelenti, hogy a kevesebb megrendeléssel bíró megyékben a tolmácsolások átlagos ideje hosszabb, mint azokban a megyékben, ahonnan több megrendelés érkezik. A tolmácsok számához viszonyítva nagyon sok megrendelés érkezik Csongrád, Somogy, Zala, Győr-Moson-Sopron és Hajdú-Bihar megyékből, alacsony az érték Tolna és Pest megyékben.

Összesített adatok

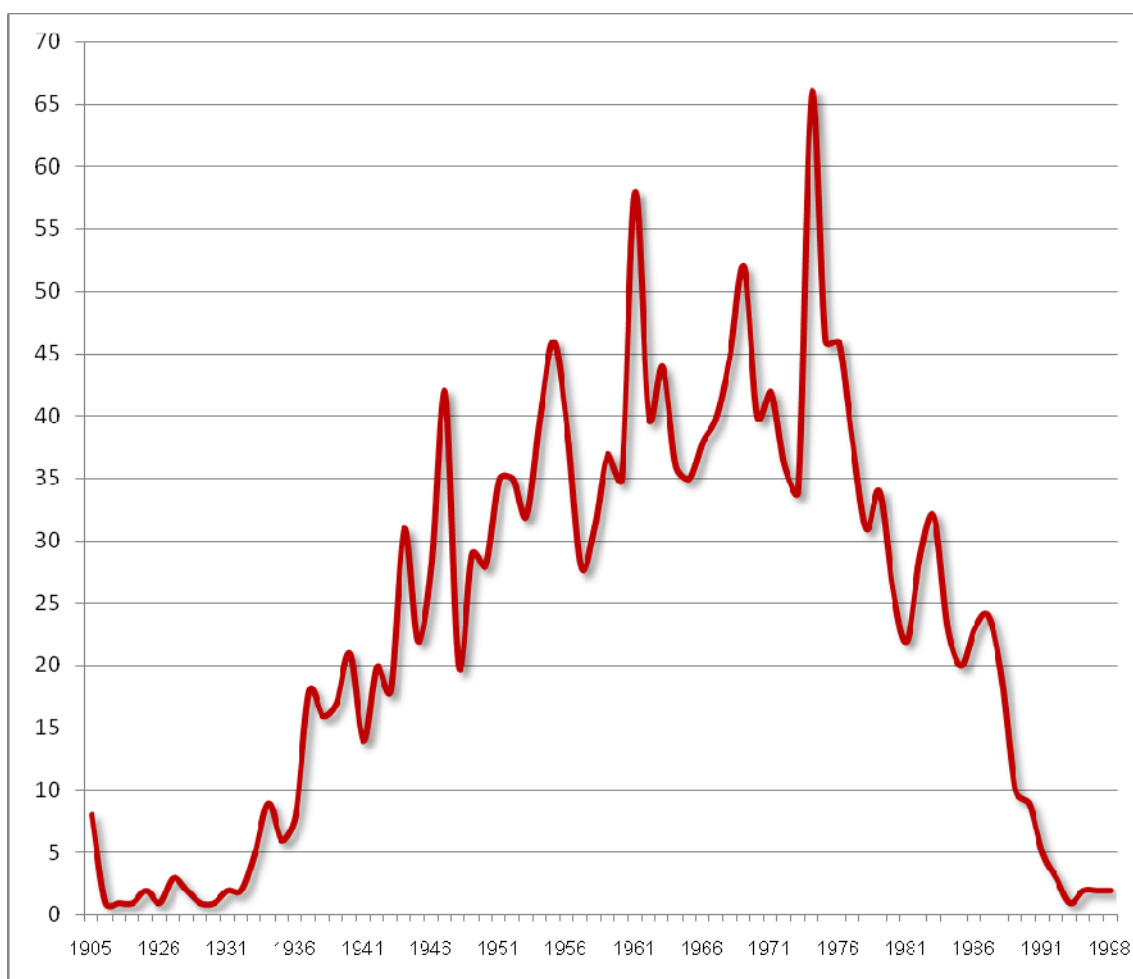
A következőkben az adatbázis elemzése után készített diagramokat mutatjuk be, illetve elemezzük a kapott eredményeket.



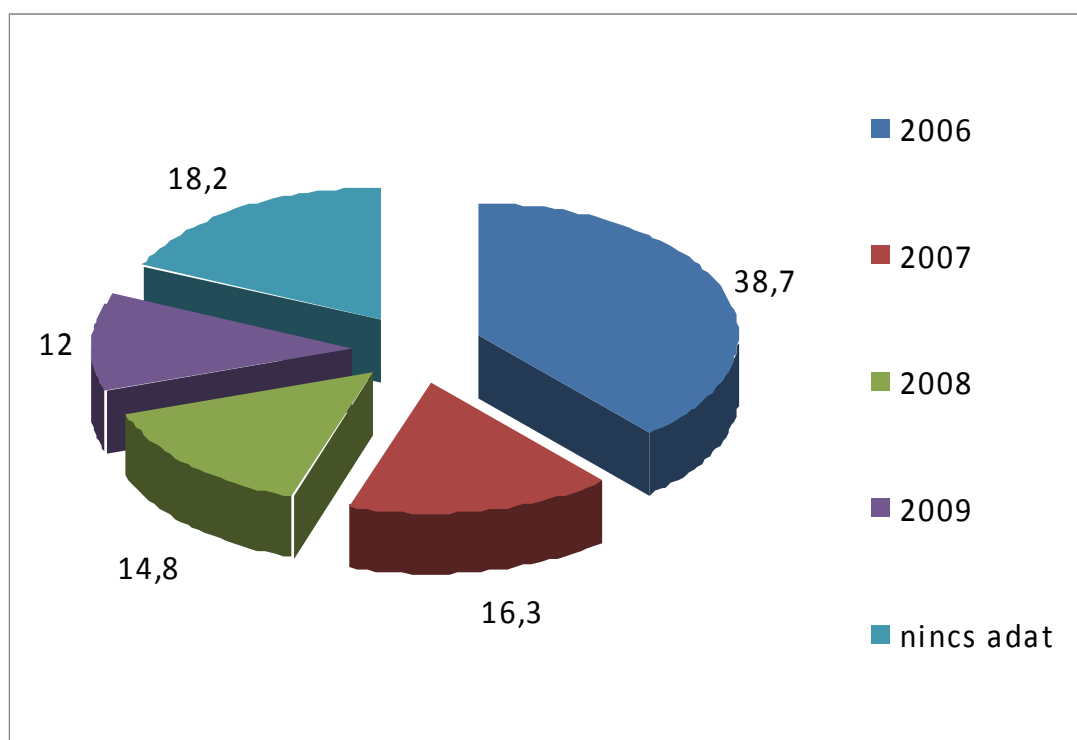
1. ábra: A mintában szereplők százalékos aránya a hallássérülés mértéke szerint

A fenti diagram szerint a tolmácsszolgálatot igénybevevők legnagyobb részben (több mint 3/4-edes arányban) siket jogosult ügyfelek, csaknem 1/4-ed részük nagyothalló jogosult ügyfél.

A siket jogosult ügyfelek társadalmi aránya jelentősen alacsonyabb a nagyothalló jogosult ügyfelekénél, ugyanakkor sokkal nagyobb arányban igénylik a tolmácsszolgálatok szolgáltatásait.

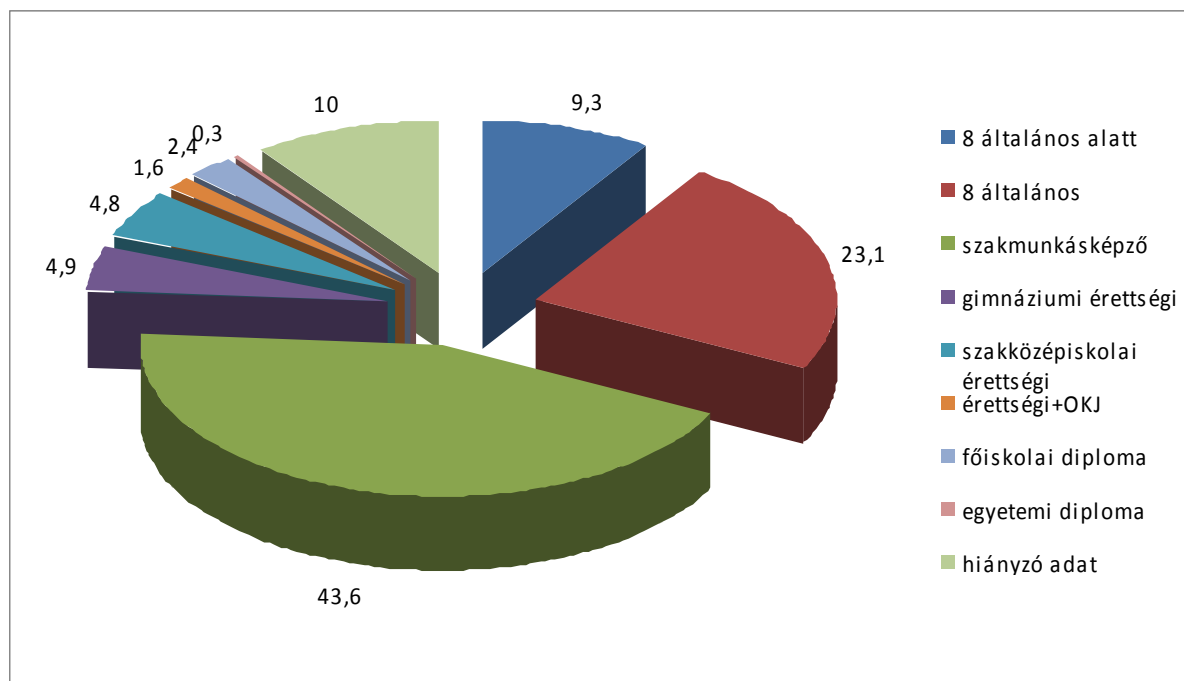


2. ábra A mintában szereplő jogosult ügyfelek születési évének megoszlása



3. ábra: A tolmácsszolgálatot igénybe vevő jogosult ügyfelek regisztrációjának időpontja

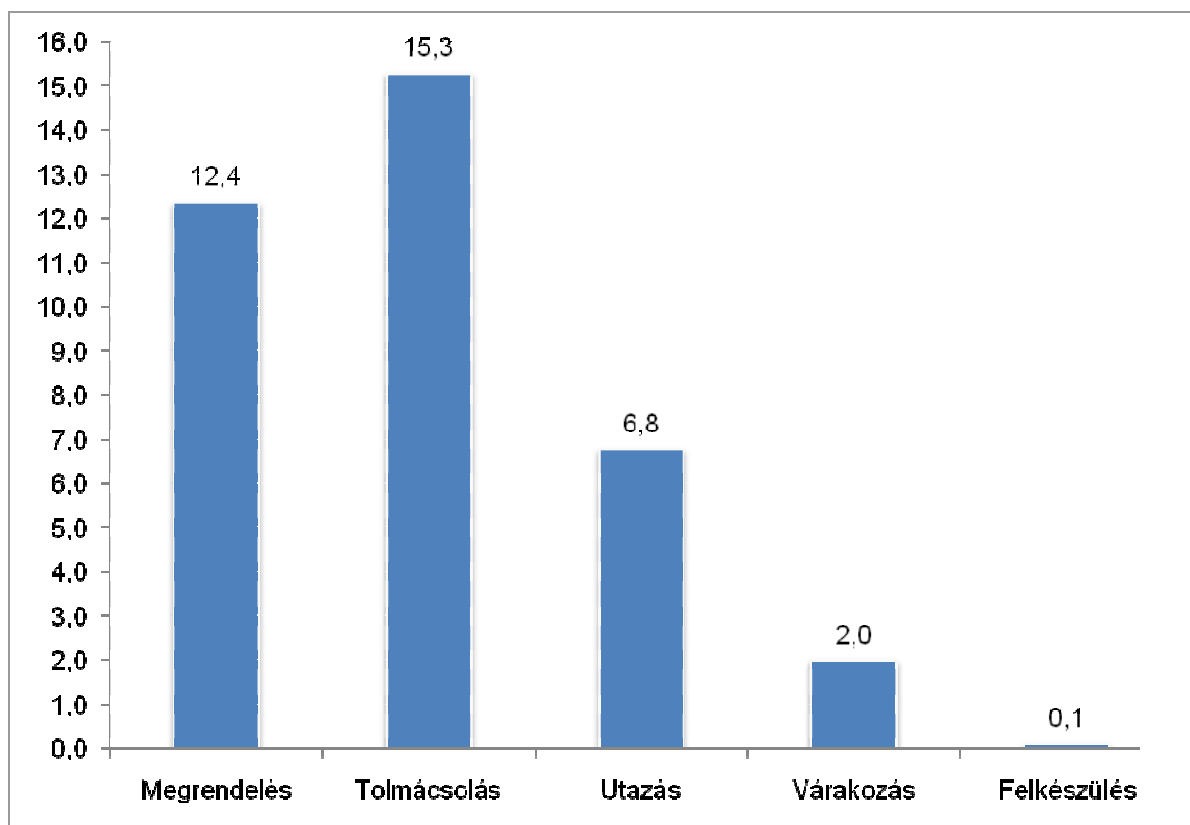
A diagramból látható, hogy a szolgáltatást igénybevevő jogosult ügyfelek közül a legtöbben (csaknem 40%) már 2006-ban regisztráltatták magukat (ekkor indult el az adatrögzítő rendszer működése, a korábbi évekre sajnos nem áll rendelkezésünkre adat), esetükben feltételezhető, hogy az elmúlt években folyamatosan kihasználták a szolgálat segítségét mindennapi ügyeik intézésében.



4. ábra: A tolmácsszolgáltatást igénybe vevők iskolai végzettségének megoszlása

A diagramról leolvasható, hogy a jelnyelvi tolmácsszolgáltatást igénybe vevő jogosult ügyfelek közül 9,3% nem fejezte be az általános iskolát (a teljes népességben az arányuk 3% körüli), 23,1%-uk csupán általános iskolát végzett (a teljes népességben ez az arány 25,7%). A mintában szereplő jogosult ügyfelek döntő többsége szakmunkás (43,6%, a teljes magyar népességben ez az arány 29,16%). Érettségivel rendelkezik mintegy 10% (a teljes népességben ez az arány csaknem 30%), diplomás a 2,7%-uk (a teljes népességben 15% a diplomások aránya). Az adatokból megállapíthatjuk, hogy a tolmácsszolgáltatásokat igénybevevő hallássérültek a magyar társadalom átlagánál lényegesen alacsonyabb végzettséggel rendelkeznek.

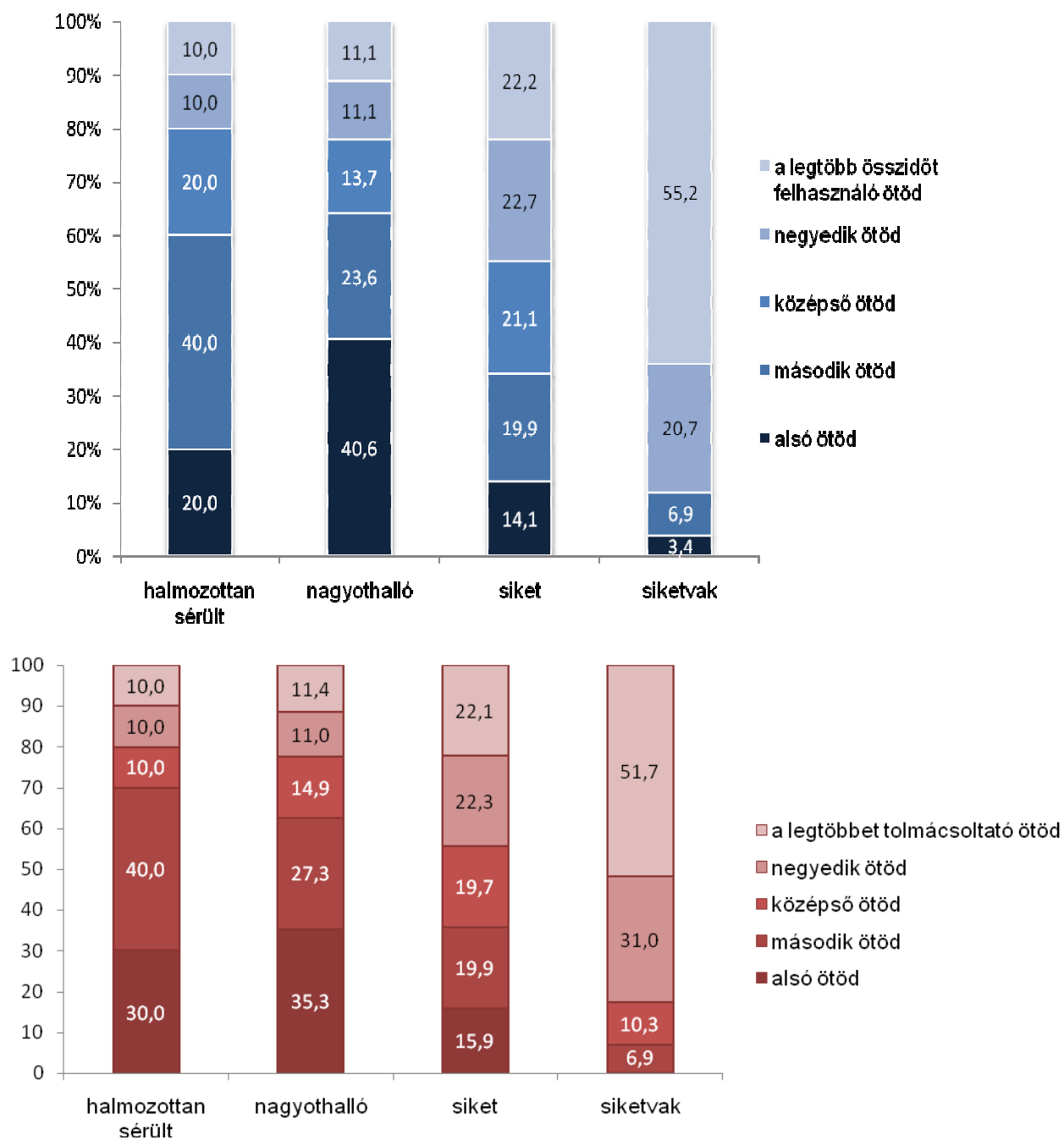
Bízható ugyanakkor, hogy csaknem 50%-uk szakmai végzettséggel is rendelkezik, amellyel nagyobb eséllyel indul a munkaerő piacon.



5. ábra: A tolmácsolási tevékenység különböző munkafolyamatainak átlagideje.

Az ábrán látható, hogy a szolgálatot igénybevevők átlagosan 12,4-szer rendelték meg a tolmácsolást a vizsgált időszak folyamán (2008. június 1 – 2009. május 31.). Láthatjuk, hogy pusztán a tolmácsolások átlagos ideje 15,3 óra volt. Ha a teljes időráfordítást figyelembe vesszük, akkor láthatjuk, hogy a tolmácsolás az összes időráfordításnak mindössze a kétharmada (63,22%) a többi idő legnagyobb részt utazással és várakozással telik.

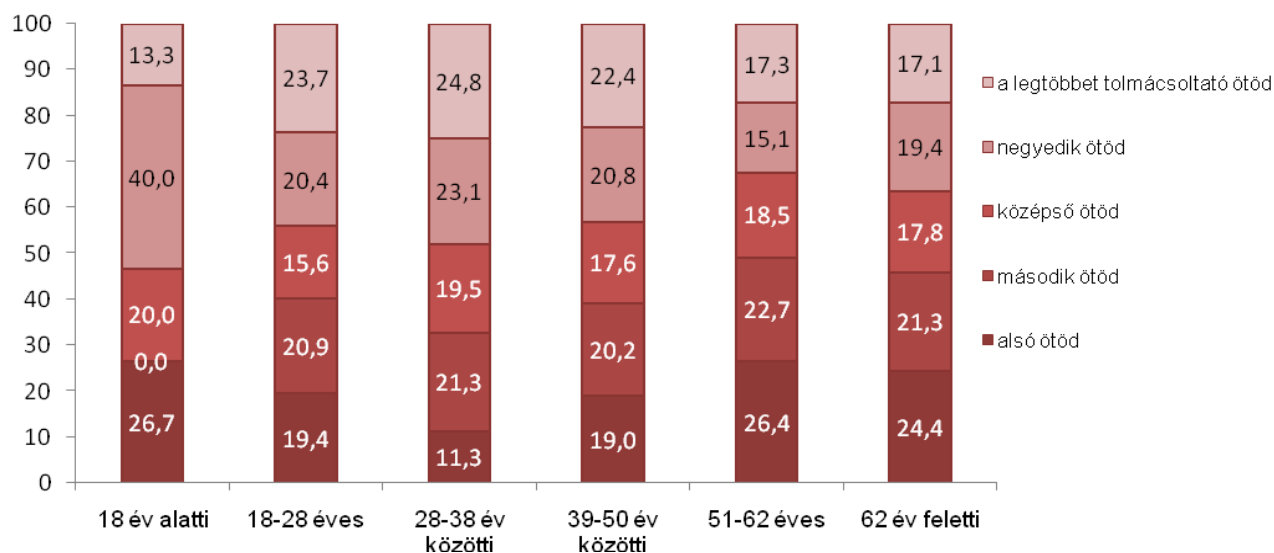
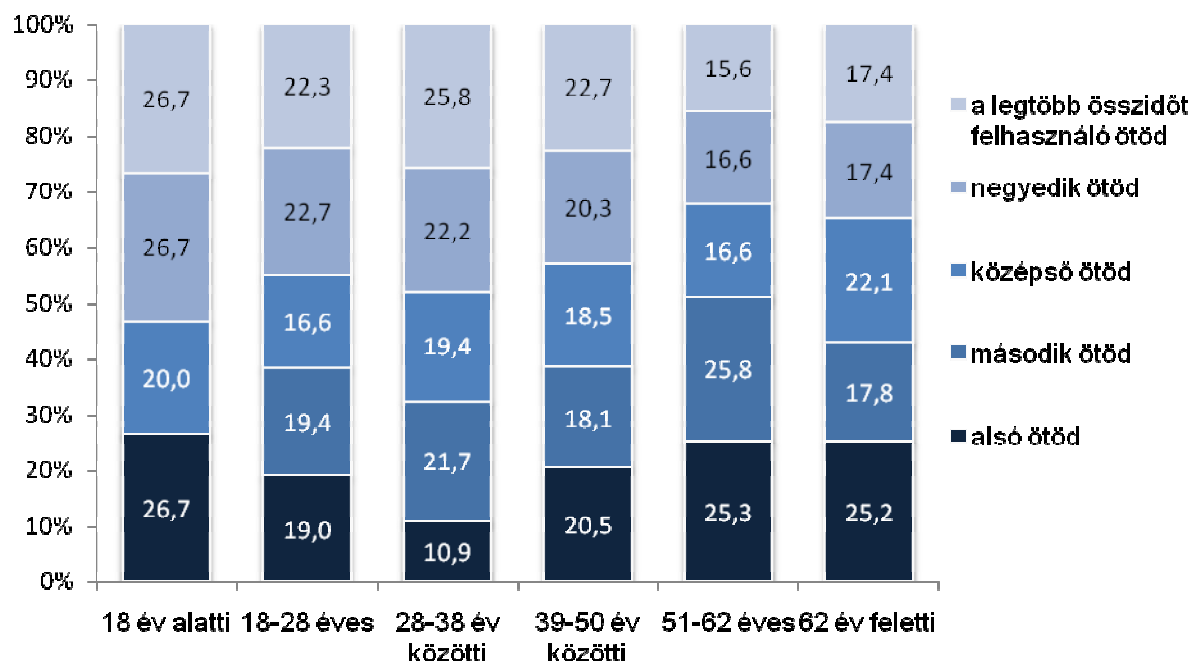
Az alábbi ábrák létrehozásához megalkottuk az „Összes tolmácsolásra fordított idő változót”, majd az esetek száma szerint 5 egyenlő kategóriára bontottuk (Tehát első lépésben összeadtuk a tolmácsolás, utazás, várakozás és felkészülés változók időtartamát, amelyből megkaptuk az „Összes tolmácsolásra fordított idő” változót. Ezen a változón lefuttattunk egy leíró statisztikai eljárást, amely 5 egyenlő elemszámú részre bontotta a vizsgált mintát az összes tolmácsolásra fordított idő nagysága szerint. Az egyes kategóriákba tehát minden esetben a jogosult ügyfelek 20%-a került.) – kék árnyalatú diagramok. (Hasonlóan jártunk el a „tolmácsolás” változóval is (ez eredeti változó), amely a tolmácsolásra fordított nettó időt mutatja. – eredményeit a bordó árnyalatú diagramokon láthatjuk). Ezeknek a kategóriáknak a segítségével készítettük el az alábbi ábrákat.



6-7. ábra: A tolmácstevékenység összidejének és a tolmácsolás hosszának megoszlása hallássérülés mértéke szerint

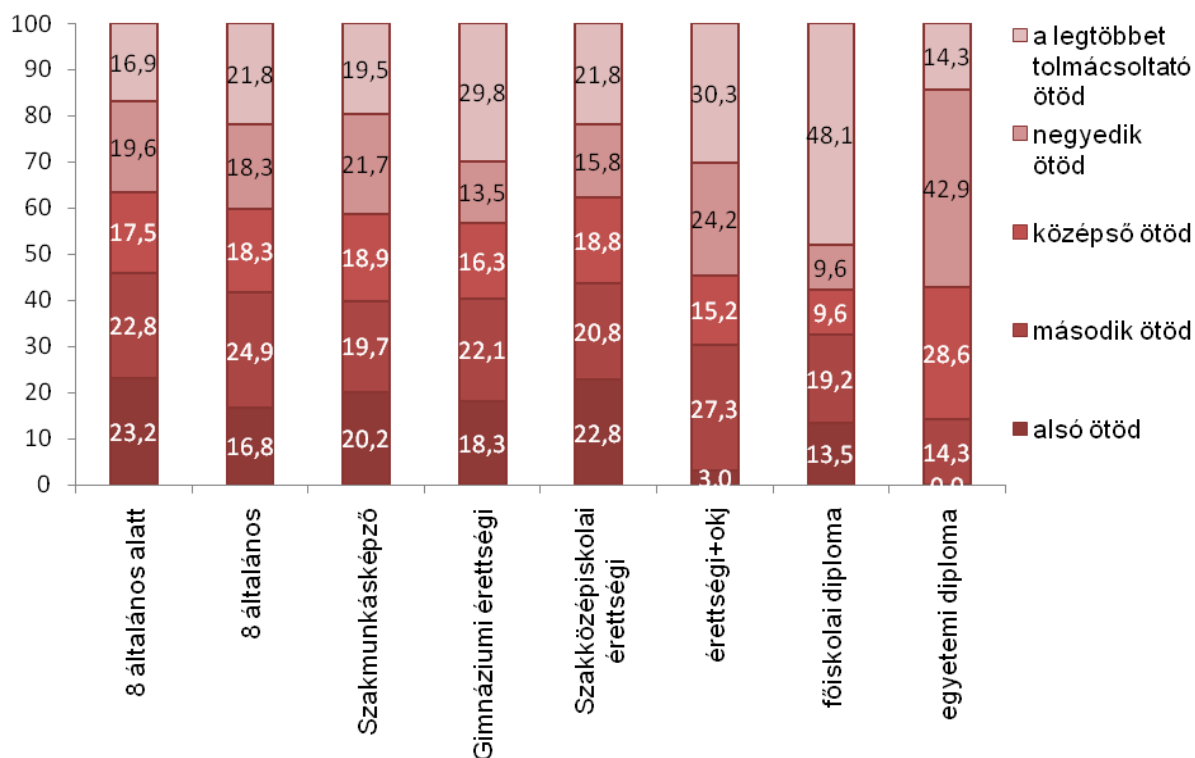
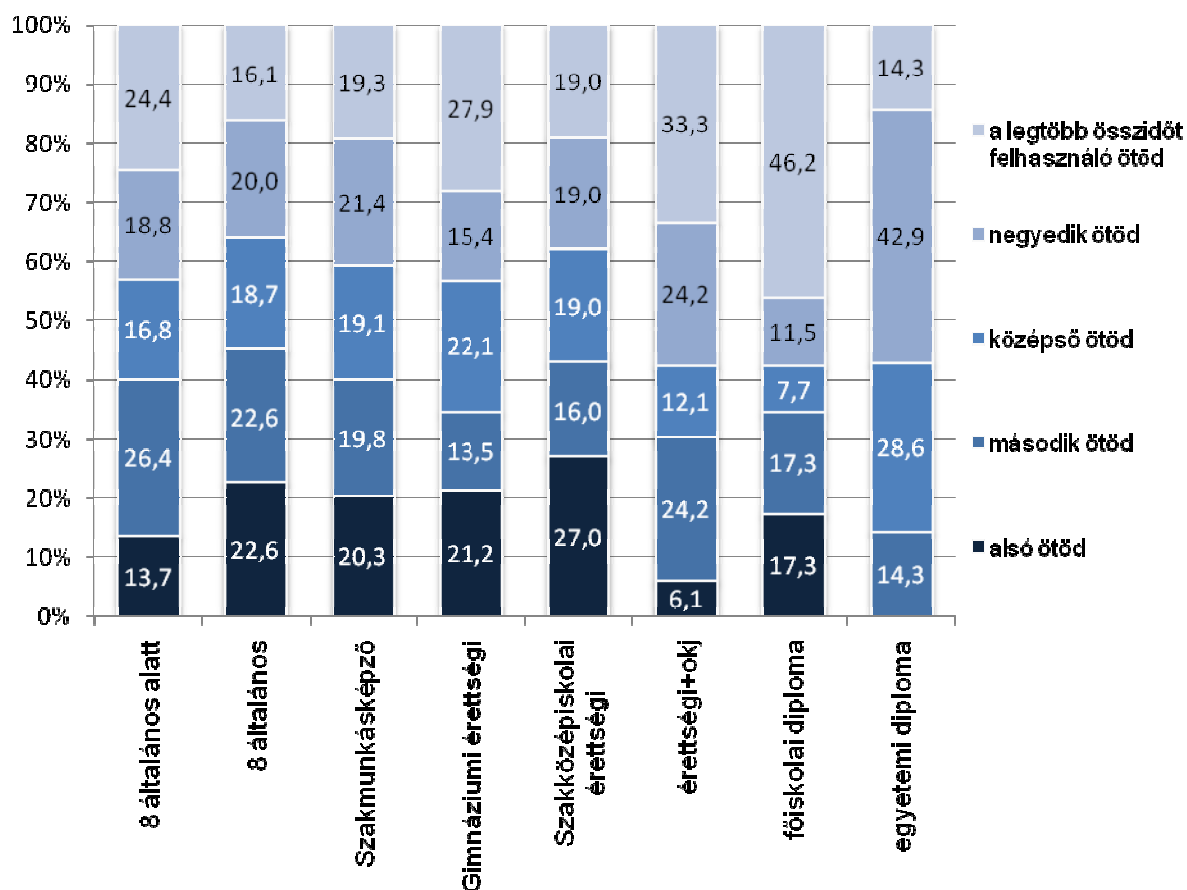
A diagramokból látható, hogy mint az összes felhasznált idő tekintetében, mind pedig a tolmácsolás nettó idejében a siketvak jogosult ügyfelek veszik igénybe a leghosszabb ideig a tolmácsszolgálatok tevékenységét.

A siket jogosult megrendelők és a nagyothalló jogosult megrendelők között folyamatosan csökken a tolmácsolások és a tolmácstevékenységre fordított összes idő hossza. A halmozottan sérült jogosult megrendelők adatai csak tájékoztató jellegűek, hiszen mindössze 10-en (a teljes minta 0,5%-a) tartoznak a csoportjukba.



8-9. ábra. A tolmácstevékenység összidejének és a tolmácsolás hosszának megoszlása életkori csoportok szerint

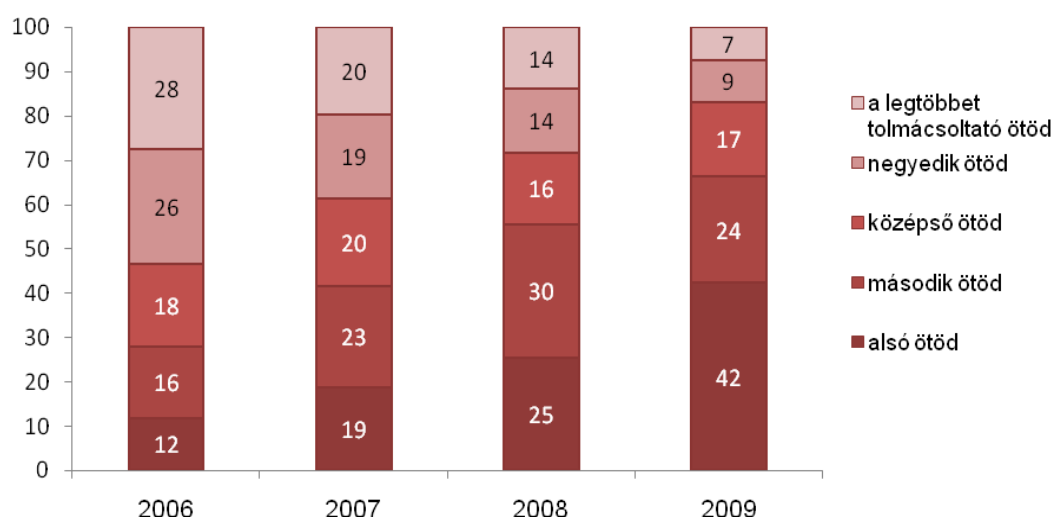
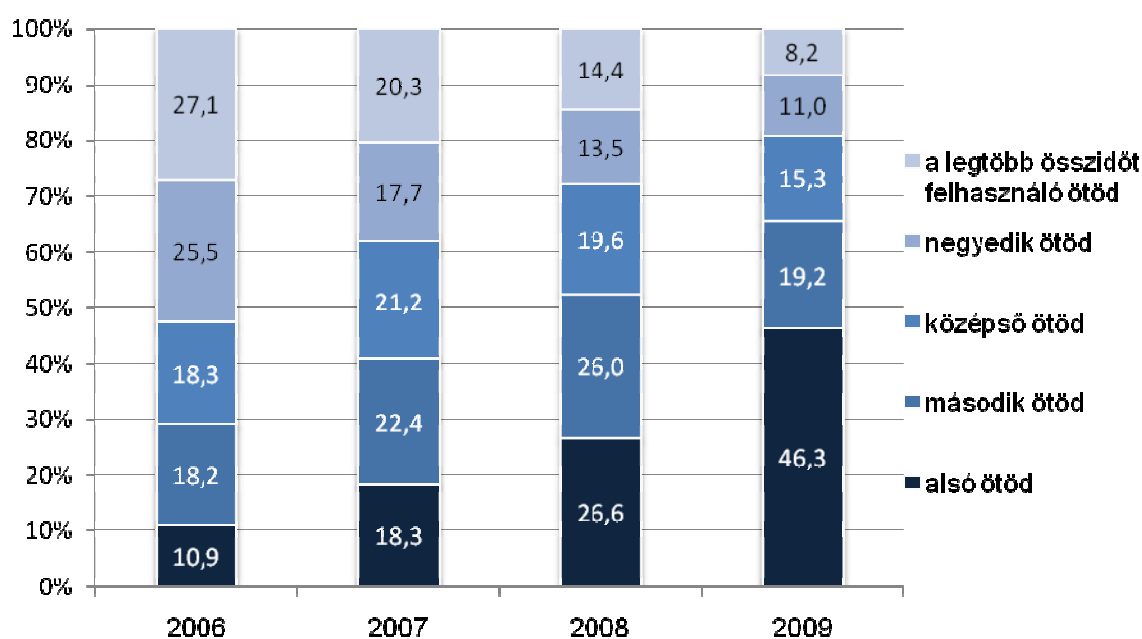
Az ábrákról leolvasható, hogy mind a tolmácsolás bruttó- (tolmácsolási, utazási, várakozási és felkészülési idő), mind a tolmácsolás nettó idejét (tisztá tolmácsolási idő) tekintve a középkorú korosztály veszi igénybe a legtöbb ideig a tolmácsszolgálatok szolgáltatását.



10-11. ábra: A tolmácstevékenység összidejének és a tolmácsolás hosszának megoszlása iskolai végzettség szerint

Megfigyelhető, hogy a tolmácsolás bruttó (tolmácsolási, utazási, várakozási és felkészülési idő) és nettó időtartama (tisztán tolmácsolási idő) is folyamatosan növekszik az igénybevevők iskolai végzettségének növekedésével.

Különösen szembetűnő a növekedés a diplomások csoportjaiban, valamint az érettségi utáni szakképzéssel rendelkezők esetében. Azt gondoljuk, hogy a magasabb iskolai végzettség nagyobb fokú „társadalmi integrációt” (munkahely, civil szerveződés) tesz lehetővé, amelyhez elengedhetetlen a kommunikáció és az infokommunikációs akadálymentesítést segítő tolmácsszolgálat.



12-13. ábra: A tolmácstevékenység összidejének és a tolmácsolás nettó hosszának megoszlása a regisztráció éve szerint.

A diagramokból láthatjuk, hogy minél régebben regisztráltatta valaki magát a rendszerbe, annál hosszabb ideig veszi igénybe a tolmácsszolgálat segítségét.

Ez egyrésztől fakadhat abból is, hogy a szolgáltatás szükségességét leginkább belátó hallássérültek az elsők között regisztráltak, valamint oka lehet az is, hogy a kiépült tolmácsszolgálati rendszer beváltotta a hozzá fűzött reményeket, így a hallássérültek egyre többet veszik igénybe a szolgáltatást a mindennapi életük során.

Jelnyelvi tolmácsszolgálatok munkatársaira vonatkozó kimutatások

Mielőtt rátérünk a jelnyelvi tolmácsszolgálat munkatársai vonatkozó adatok bemutatására, röviden ismertetjük az egyes munkaköröket:

Szakmai vezető jelnyelvi tolmács:

A jelnyelvi tolmácsszolgálatok szakmai vezetőjének jelnyelvi tolmács végzettséggel kell rendelkeznie. A szakmai vezetőnek a jelnyelvi tolmácsolási feladatok mellett vállalnia kell a jelnyelvi tolmácsszolgálat szakmai irányítását, ügyelnie kell a minimum szolgáltatási feltételek betartására.

Jelnyelvi tolmács:

Jelnyelvi tolmács végzettséggel rendelkező személy, aki a jelnyelvi tolmácsszolgálatához beérkezett és a szakmai vezető által részére delegált jelnyelvi tolmácsolási feladatok ellátja.

Kontakt/Relétolmács:

„Olyan siket vagy nagyothalló személy, aki a jelnyelvi tolmács kompetenciáival bír, és képes siket, vagy nagyothalló ügyfelek számára az információt közvetíteni. Fontos szerepe lehet abban, hogy a halló jelnyelvi tolmácsot elutasító vagy nem értő ügyfelek számára tolmácsoljon. Ebben az esetben kettős tolmácsolás jön létre, amelyben a siket vagy nagyothalló tolmács „kapocs” szerepet tölt be, erre utal elnevezésük is.”¹

Jelnyelvi tolmácshallgató:

Jelnyelvi tolmácsképzésben aktívan részt vevő személy, akinek tolmácsolási kompetenciáit a szakmai vezető határozza meg bizonyos előírások betartása mellett.

¹ Henger Krisztina – Kovács Zsuzsanna: A jelnyelvi tolmácsolás alapismeretei; 19. o. Fogyatékosok Esélye Közalapítvány 2005.

Diszpécser:

A diszpécserek feladata a jelnyelvi tolmácsszolgálathoz beérkező megrendelések kezelése, az adatok felvitele az adatrögzítő rendszerbe. Önálló életvitel és egyéni igény tolmácsolási területeken jelnyelvi tolmácsolási feladatokat is vállalhat.

A munkakör betöltéséhez szükséges az úgynevezett Középfokú Kommunikációs Tanfolyam sikeres elvégzése.

A pályázati program futamideje alatt (2008. június 1-2009. május 31) összesen 163 fő végzett jelnyelvi tolmácsolást.

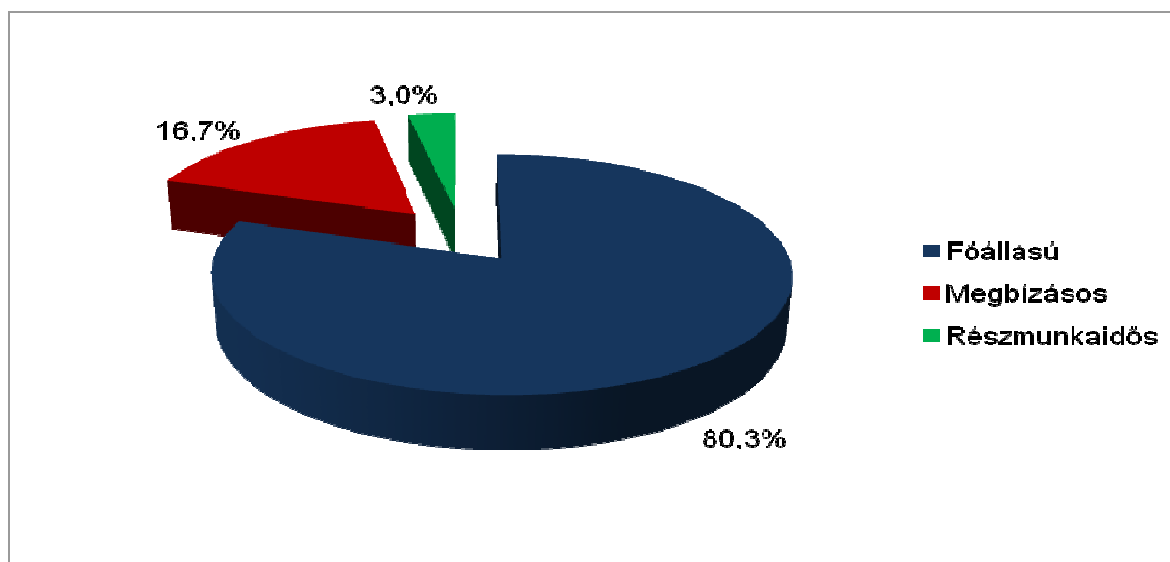
A jelnyelvi tolmácsszolgálat fenntartói 82 főt alkalmaztak munkaszerződéssel (napi 4;6;7; és 8 órában), 81 fő pedig megbízási szerződés alapján végezte a jelnyelvi tolmácsolást.

1. táblázat: Alkalmazottak megoszlása munkakör és alkalmazási mód szerint támogatott tolmácsolások esetén

Munkakör	Munkavállalók száma	Megbízottak száma
Szakmai vezető, jelnyelvi tolmács	23 fő	0 fő
Jelnyelvi tolmács	26 fő	54 fő
Diszpécser, jelnyelvi tolmács	5 fő	0 fő
Relétolmács	1 fő	2 fő
Diszpécser	16 fő	0 fő
Kommunikációs segítő	11 fő	25 fő
Összesen	82 fő	81 fő
Mindösszesen	163 fő	

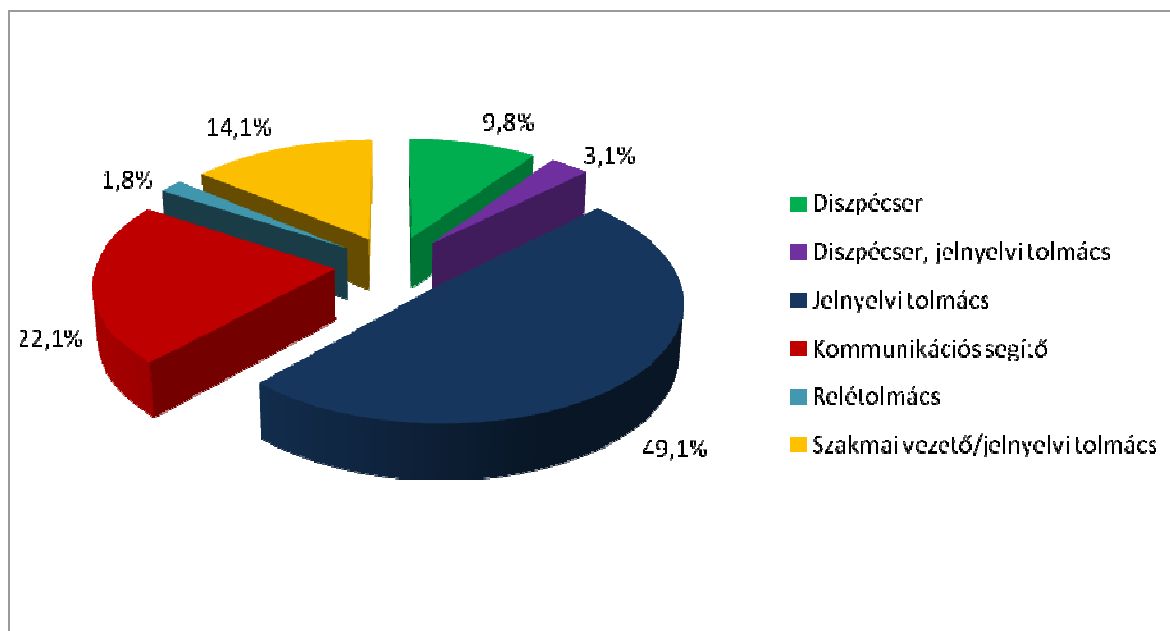
2. táblázat: Alkalmazottak megoszlása munkakör és alkalmazási mód szerint térítéses tolmácsolások esetén

Munkakör	Munkavállalók száma	Megbízottak száma
Szakmai vezető, jelnyelvi tolmács	19 fő	0 fő
Jelnyelvi tolmács	18 fő	15 fő
Diszpécser, jelnyelvi tolmács	4 fő	0 fő
Relétolmács	1 fő	2 fő
Diszpécser	3 fő	0 fő
Kommunikációs segítő	1 fő	4 fő
Összesen	46 fő	21 fő
Mindösszesen	67 fő	



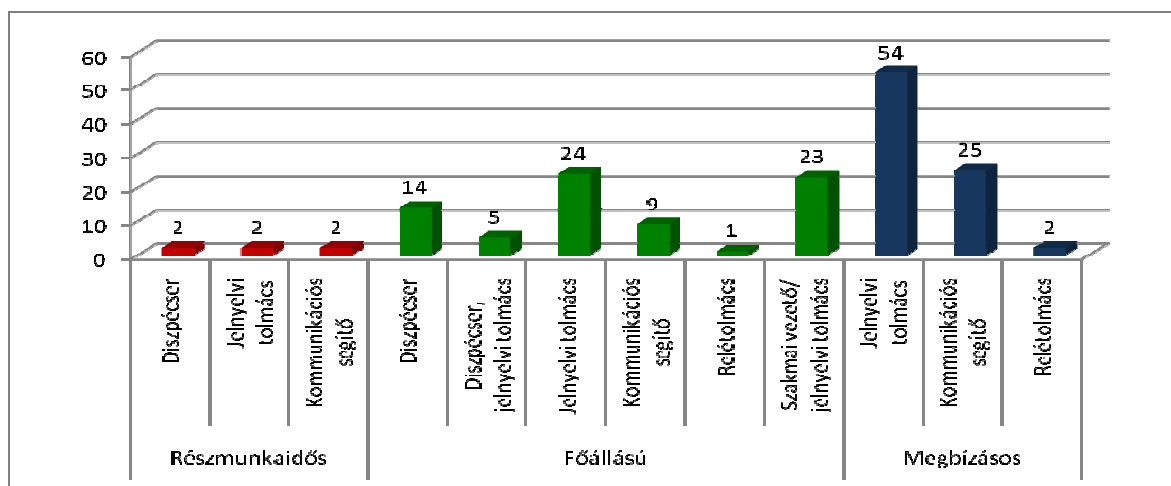
14. ábra: A jelnyelvi tolmácsolások idejének megoszlása a jelnyelvi tolmácsszolgálatok munkatársainak munkaviszonyának jellege szerint

A 14. ábrán láthatjuk, hogy a jelnyelvi tolmácsolást döntő többségét főállású munkaviszonyban dolgozó munkatárs végezte. A tolmácsolások 16,7%-át megbízásos keretek között, míg 3%-át részmunkaidőben látták el.



15. ábra: A jelnyelvi tolmácsok szakképzettségének megoszlása

A jelnyelvi tolmácsszolgálatok munkatársainak 66,3%-a jelnyelvi tolmács szakképzettséggel rendelkezik, 33,7%-a Középfokú Kommunikációs Tanfolyamot végzett.



16. ábra: A tolmácsok munkaviszonyának és munkakörének megoszlása (összefoglaló ábra)

Tolmácsolási csatornákkal kapcsolatos kimutatások

A részletes adatok előtt az alábbiakban ismertetjük a jelnyelvi tolmácsok által „használt” tolmácsolási csatornákat.

1. Magyar jelnyelv:

„A magyar jelnyelv más országokban kifejlődött jelnyelvekhez hasonlóan nyelvtanát tekintve az ország beszélt nyelvétől független, saját grammatikával rendelkező, önálló nyelv”

2. Jelesített magyar nyelv

„A jellel kísért magyar is a magyar nyelv szabályai szerint alkot mondatokat, s itt is igen nagy szerepe van az artikulációnak, azonban a jellel kísért magyar nem használja a magyar nyelv nyelvtani elemeit, a jelelő tehát leghagyja a ragokat, mellőzi a névelőket.”

3. Szájról olvasás

4. Nemzetközi jelnyelv

5. Magyar jelnyelv és idegen nyelv

6. Jelesített magyar nyelv és idegen nyelv

7. Szájról olvasás és idegen nyelv

8. Nemzetközi jelnyelv és idegen nyelv

9. Speciális (pantomim, rajz, braille)

10. Taktilis kommunikáció

11. Augmentatív kommunikáció

12. Írásos kommunikáció

13. Braille kézbe írása:

A kéz (ujjpercek) megfelelő pontjának megérintése a betűk mintájára.

14. LORM ABC kézbe írása:

Speciális siketvak abc, melynek lényege, hogy a tenyér különböző pontjainak megérintése egy-egy betűt jelöl.

15. Nyomtatott betűk kézbe írása

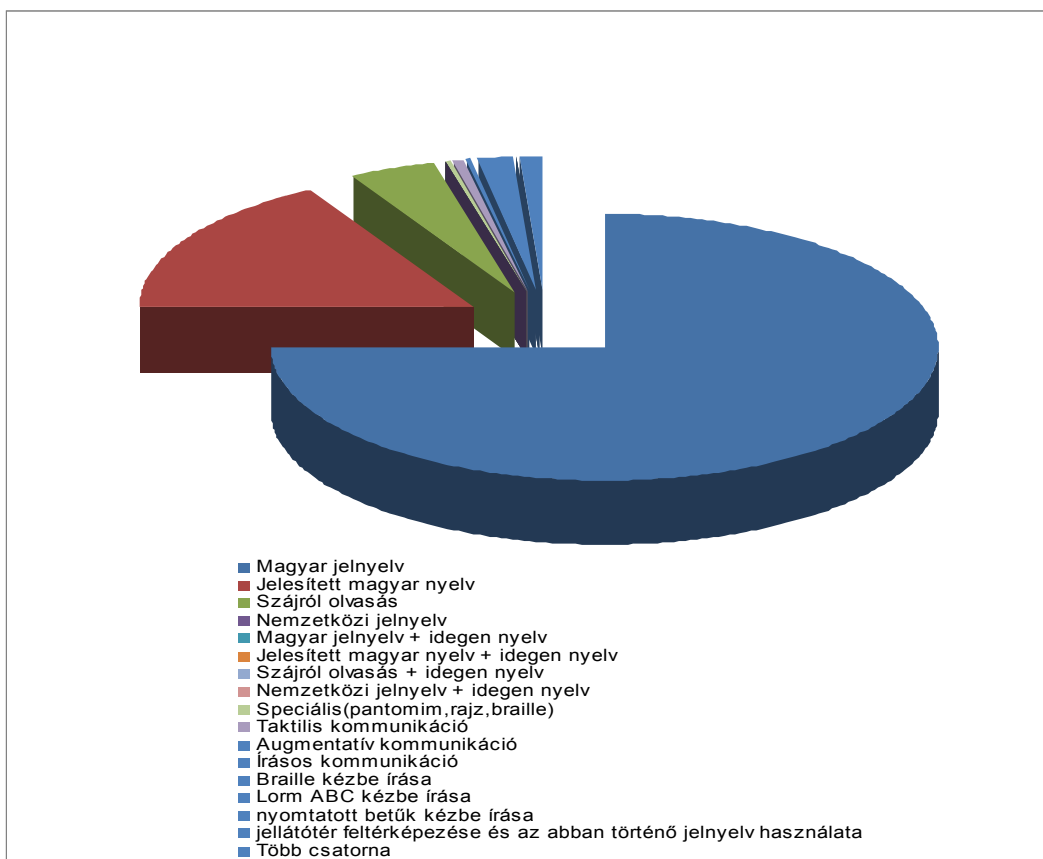
16. Jellátótér feltérképezése és az abban történő jelnyelv használata

17. Több csatorna

3. táblázat: A támogatási időszak alatt a tolmácsolási csatornák megoszlása támogatott tolmácsolások esetén

Tolmácsolási csatorna	Százalékos megoszlás
Magyar jelnyelv	75,10%
Jelesített magyar nyelv	16,89%
Szájról olvasás	4,14%
Nemzetközi jelnyelv	0,01%
Magyar jelnyelv + idegen nyelv	0,05%
Jelesített magyar nyelv + idegen nyelv	0,04%
Szájról olvasás + idegen nyelv	0,00%
Nemzetközi jelnyelv + idegen nyelv	0,00%
Speciális(pantomim,rajz,braille)	0,25%
Taktilis kommunikáció	0,47%
Augmentatív kommunikáció	0,18%
Írásos kommunikáció	1,75%
Braille kézbe írása	0,05%
Lorm ABC kézbe írása	0,00%
Nyomtatott betűk kézbe írása	0,09%
Jellátótér feltérképezése és az abban történő jelnyelv használata	0,98%
Több csatorna	0,00%

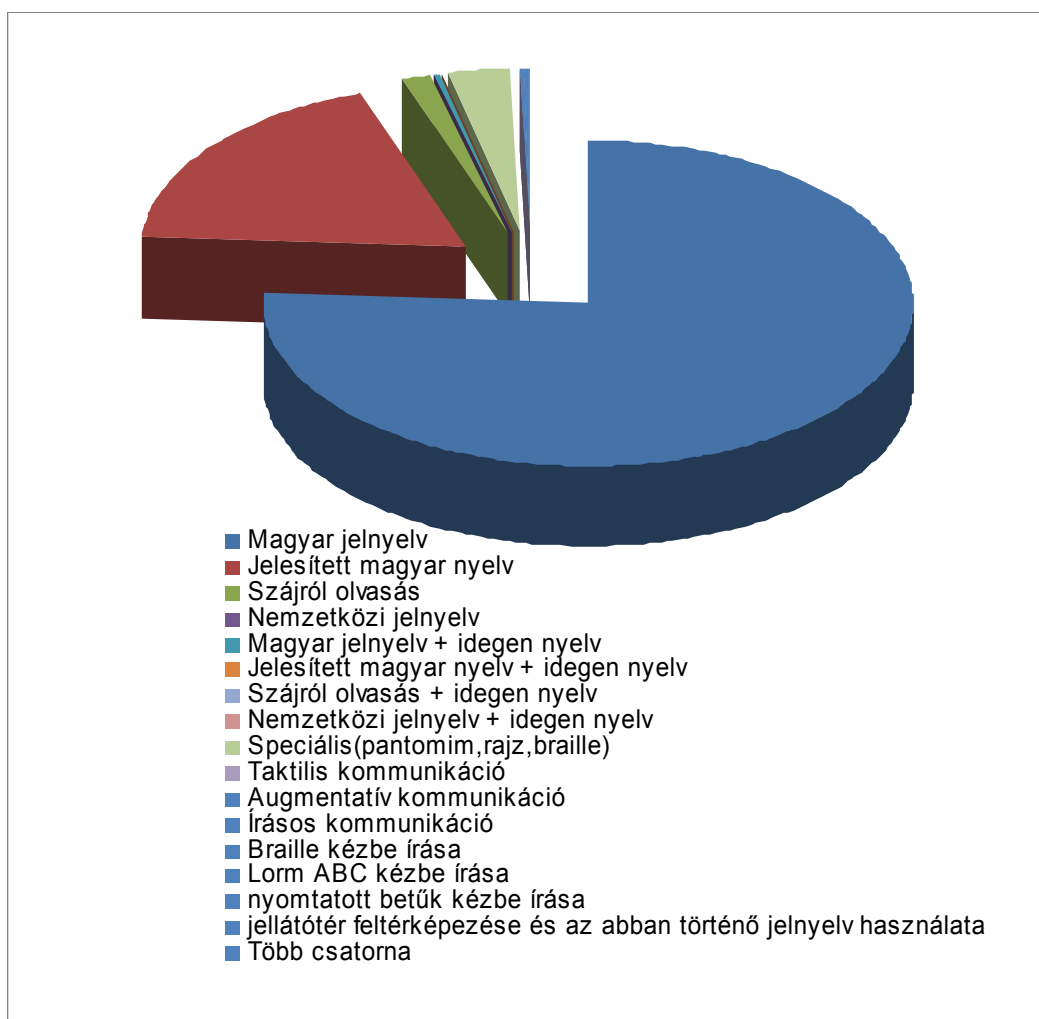
A jelnyelvi tolmácsszolgálatok munkatársai által rögzített adatok szerint a jelnyelvi tolmácsolás leggyakrabban használt csatornája a magyar jelnyelv, hangsúlyos továbbá a jelesített magyar nyelv, valamint a szájról olvasás.



17. ábra: A tolmácsolási csatornák megoszlása támogatott tolmácsolások esetén

4. táblázat: A támogatási időszak alatt a tolmácsolási csatornák megoszlása nem támogatott, illetve térítéses tolmácsolások esetén

Tolmácsolási csatorna	Százalékos megoszlás
Magyar jelnyelv	75,98%
Jelestett magyar nyelv	18,68%
Szájrol olvasás	1,54%
Nemzetközi jelnyelv	0,00%
Magyar jelnyelv + idegen nyelv	0,28%
Jelestett magyar nyelv + idegen nyelv	0,00%
Szájrol olvasás + idegen nyelv	0,00%
Nemzetközi jelnyelv + idegen nyelv	0,00%
Speciális(pantomim,rajz,braille)	2,95%
Taktilis kommunikáció	0,00%
Augmentatív kommunikáció	0,28%
Írásos kommunikáció	0,28%
Braille kézbe írása	0,00%
Lorm ABC kézbe írása	0,00%
Nyomtatott betűk kézbe írása	0,00%
Jellátótér feltérképezése és az abban történő jelnyelv használata	0,00%
Több csatorna	0,00%



18. ábra: A tolmácsolási csatornák megoszlása támogatott tolmácsolások esetén
 A 3. és 4. táblázatból láthatjuk, hogy az arányok térítéses és támogatott tolmácsolás esetén alapvetően nem térnek el.

Tolmácsolási típusokkal kapcsolatos kimutatások

Az alábbiakban felsorolásszerűen megtalálhatóak azok a tolmácsolási típusok, amely kategóriák és besorolások lefedik az összes előforduló tolmácsolási eset típusát.

– büntetőeljárás

igazságügyi szervek és az ezekkel kapcsolatos ügyek: bíróság, ügyészség, rendőrség, katonaság

– polgári peres eljárás

igazságügyi szervek és az ezekkel kapcsolatos ügyek: bíróság, ügyészség

– szabálysértési ügy

igazságügyi szervek és az ezekkel kapcsolatos ügyek: bíróság, ügyészség, rendőrség, katonaság,

– **közigazgatási hatósági eljárás**

államigazgatási szervek, minisztériumok (minden területileg illetékes, illetve feladatra szakosodott szerv) önkormányzat összes hivatala (gyámügy, lakáshivatal, családsegítő, okmányiroda), jegyző, társadalombiztosító, APEH, nyugdíjbiztosító, vámhivatal, anyakönyvvezetői hivatal, stb.,

– **közjegyzői okirat készítése**

– **egyéb közjegyzői eljárás**

tolmácsolás más, közjegyző által lebonyolított eljárások során (hagyatéki eljárás, stb.)

– **egészségügy**

egészségügyi ellátás igénybevétele: kórház, rendelő, magánklinika, magánrendelő, gyógyszerár, (akár állami, akár magán ellátás)

– **középiskolai oktatás**

középfokú oktatási intézményben tanulmányok

– **felsőoktatás tanóra látogatása/konzultáció**

tolmácsolás felsőfokú képzés során (egyetem, főiskola, levelező, költségtérítéses, önköltséges, kiegészítő képzés, stb.)

– **szakképzés közoktatásban, tanóra látogatása/korrepetálás közoktatásban**

szakképzés, szakmunkásképzés

– **szakképzés kiegészítő képzésként, esti- vagy levelező tagozaton tanóra látogatása/konzultáció**

OKJ szakképzés, kiegészítő képzés, költségtérítéses, esti-, levelező-, nappali tagozat, stb.

– **tanfolyam**

tolmácsolás tanfolyamokon (nyelvtanfolyam, gépjárművezetői tanfolyam, stb.)

– **foglalkoztatás**

tolmácsolás munkaügyi hivatalban, munkahelykereséskor, állásinterjún, munkahelyi tájékoztatáson, munkahelyi értekezleten, átképzésen

– **egyéni igény**

jelnyelvi tolmács igénybevétele személyes ügyek intézéséhez (olyan helyek és alkalmak, ahol saját igényei, magánügyei miatt fordul meg az ügyfél) Pl.: szülői értekezlet, lakógyűlés), és szolgáltatások igénybevételéhez (közüzemi szolgáltatókkal kapcsolatos ügyintézés, stb.), szolgáltatások megrendelése, vásárlása (mobiltelefon vásárlás, internet előfizetés, stb.), üzletek, utazási iroda,

vacsorameghívás, nagykövetség, légitársaság irodája stb., esküvői szertartás, temetés

– **rendezvény**

rendezvényen történő tolmácsolás

– **szabadidő**

szabadidős tevékenység, rendezvény kulturális- vagy sportversenyek, múzeumlátogatás, csoportosan, vagy egyénileg

– **konferencia**

konferencián, értekezleten történő tolmácsolás

– **színház, egyéni részvétel**

színházi előadás jelnyelvi tolmácsolása egyén számára, próbatolmácsolás

– **egyház**

szertartás tolmácsolása: keresztelő, bér mátkozás, esküvő, temetés, stb.

– **személyi tolmácsolás**

több eset is naponta, esetleg ragaszkodva egy-egy tolmáchoz, kísérés jelnyelvi tolmácsolással, elsősorban olyan vezető beosztású jogosult ügyfél személy számára, akinek munkaköréből adódóan folyamatosan halló személyekkel kell együttműködnie.

– **önálló életvitel támogatása**

személyes ügyek intézése, támogató szolgálat, vagy más segítő szolgálat felkeresése a jogosult ügyféllel, irodai esetek: amikor ügyintézés történik, illetve amikor nincs 3. fél jelen, hanem a tolmács, diszpécser, ügyintéző kommunikál az ügyféllel (Példák: támogató szolgálat, levélírás, telefonos ügyintézés, lakás ügyintézés, levélértelmezés, iratok értelmezése, jogi ügyintézés, időpont egyeztetés, lelki támasz, biztosítási ügyintézés, szálláskeresés) telefonos tolmácsolás, fax-, levélírás, levelek és nyomtatványok értelmezése, - fordítása, stb.

5. táblázat: A támogatási időszak alatt az államilag támogatott jelnyelvi tolmácsolások esetén tolmácsolási típusok szerinti megrendelésszámok és az azokkal összefüggő tolmácsolási adatok

Tolmácsolás típusa	Megrendelés-szám	Tolmácsolási idő	Utazási idő	Várakozási idő	Felkészülési idő
Büntetőeljárás	93	104,75	62,5	17,75	0,25
Egyház	39	54,25	61,25	6,25	0,5
Egyház, egyéni	57	106	87	38,75	2
Egyéb közjegyzői eljárás	41	59,75	43,25	6	0
Egyéni igény	8137	10648	6915,75	1366,25	30,25
Egészségügy	2935	3078,25	2470,25	1632,5	4,5
Felsőoktatási tanóra	394	1714,75	570,75	133,25	23
Foglalkoztatás	403	637,25	406,5	68,25	9,5
Konferencia	38	158,5	62,75	8,25	0
Konferencia, egyéni	29	94,75	43,5	5,5	1
Közigazgatási hatósági eljárás	423	342,5	387,75	117,25	1,75
Közjegyzői okirat készítése	61	89,5	70,25	6	0,5
Középiskolai oktatás levelező	116	632,25	270,25	85,25	4,5
Középiskolai oktatás esti	281	1321	369	118	22,25
Munkaügyi bírósági eljárás	1	1	0	0	0
Média	21	36,75	20,25	2,75	0,25
Polgári peres eljárás	38	68,25	47,25	5	0
Rendezvény	214	715,75	244,5	79,25	6,5
Rendezvény, egyéni	212	871,5	309,5	48,25	13,25
Szabadidő	143	532	260,5	120	2,25
Szabálysértési ügy	4	7,5	3,5	1,75	0
Szakképzés	197	590,25	231	45,75	0
Személyi tolmácsolás	89	187,75	80,75	15,5	0,25
Színház	0	0	0	0	0
Színház, egyéni	1	2	1,5	0,5	0
Tanfolyam	897	3112,25	1056	202,25	17,5
Önálló életvitel támogatása	11797	7793	522	148	75,5
Ügyészségi eljárás	0	0	0	0	0
Összesen	26 661	32959,5	14597,5	4278,25	215,5

6. táblázat: A támogatási időszak alatt a nem államilag támogatott jelnyelvi tolmácsolások esetén tolmácsolási típusok szerinti megrendelésszámok és az azokkal összefüggő tolmácsolási adatok

Tolmácsolás típusa	Megrendelés-szám	Tolmácsolási idő	Utazási idő	Várakozási idő	Felkészülési idő
Büntetőeljárás	215	336,25	266	47,25	0,25
Egyház	1	1	5	2	0
Egyéb közjegyzői eljárás	0	0	0	0	0
Egyéni igény	36	100,75	44	9,75	0
Egészségügy	3	3,5	3	0	0
Felsőoktatási vizsga	11	9	6,75	16,25	0
Foglalkoztatás	8	7,5	6	0,25	0
Konferencia	49	204,25	43,25	11,5	0
Közigazgatási hatósági eljárás	31	45	43,75	1,5	1
Közjegyzői okirat elkészítése	0	0	0	0	0
Középiskolai oktatás	1	1	0	0	0
Munkaügyi bírósági eljárás	1	2	12	1,5	0
Média	132	491,75	175	13	3,5
Polgári peres eljárás	140	177,25	155,5	7,5	0
Rendezvény	43	153,25	72,5	31	1
Szabadidő	1	4	0	0	0
Szabálysértési ügy	12	19	26	9,5	0
Szakképzés	0	0	0	0	0
Szakképzés záróvizsga	0	0	0	0	0
Személyi tolmácsolás	8	12,5	6	0,25	0
Színház	3	11,5	3	0	0
Tanfolyam	74	222	10	2,75	0
Ügyészségi eljárás	0	0	0	0	0
Összesen	769	1801,5	877,75	154	5,75

Megrendelési csatornákkal kapcsolatos kimutatások

A jelnyelvi tolmácsszolgálatok a napi négy óra ügyfélfogadás során illetve sürgős esetben a nap 24 órájában fogadják a megrendeléseket, az összes megrendelési csatornán.

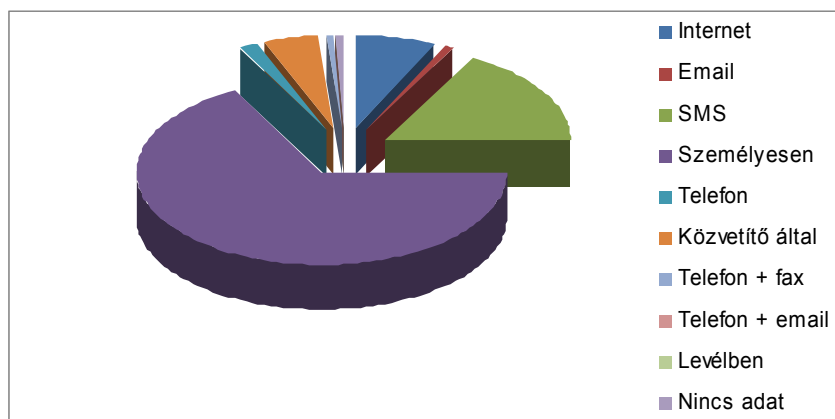
Ezek a megrendelési csatornák a következők:

- Interneten való megrendelés leadása,
- e-mail-ben történő megrendelés,
- SMS-ben történő megrendelés,
- Személyes megrendelés,
- Telefonon,
- Közvetítő által,
- Fax-on,
- Levélben.

7. táblázat: A támogatási időszak alatt előforduló megrendelési csatornák megoszlása támogatott tolmácsolások esetén

Megrendelés módja	Százalékos megoszlása
Internet	7,04%
Email	0,80%
SMS	17,04%
Személyesen	67,36%
Telefon	1,68%
Közvetítő által	4,83%
Telefon + fax	0,43%
Telefon + e-mail	0,02%
Levélben	0,10%
nincs adat	0,70%

Az összesített adatokból is kitűnik, hogy az államilag támogatott tolmácsolások esetén még mindig nagy hangsúllyal bír a személyes megrendelés (67,36%), emellett megfigyelhető az SMS – ben való szolgáltatás megrendelésnek a terjedése.

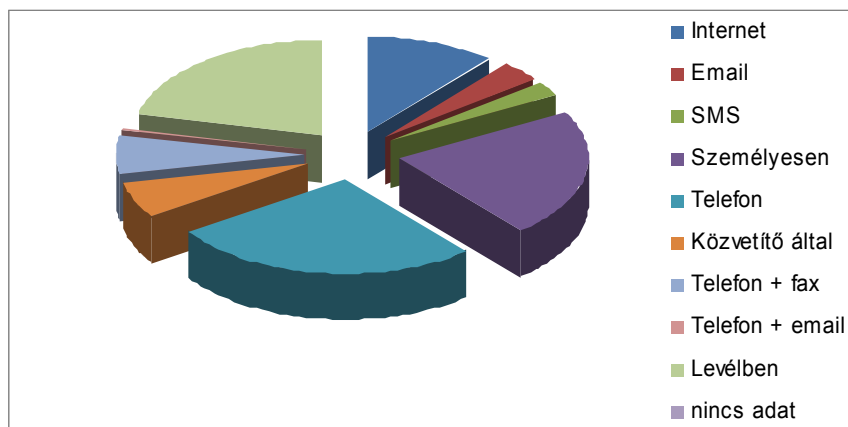


19. ábra: A megrendelési csatornák megoszlása támogatott tolmácsolás esetén.

8. táblázat: A támogatási időszak alatt előforduló megrendelési csatornák megoszlása nem támogatott tolmácsolások esetén

Megrendelés módja	Százalékos megoszlása
Internet	11,21%
Email	3,22%
SMS	2,45%
Személyesen	21,91%
Telefon	26,80%
Közvetítő által	6,06%
Telefon + fax	6,70%
Telefon + email	0,13%
Levélben	21,52%
Nincs adat	0,00%

A 8. táblázat adataiból az derül ki, hogy a térítéses tolmácsolások esetén a megrendelés módjának aránya eltolódik a telefonon, személyesen és levélben történő megrendelési mód irányába. Ez számunkra azt jelezheti, hogy a térítéses tolmácsolások esetén a legtöbbször nem a jogosult ügyfelek, hanem az erre kijelölt kapcsolattartók rendelik meg a jelnyelvi tolmácsszolgáltatást.



20. ábra: A megrendelési csatornák megoszlása nem támogatott tolmácsolás esetén.

Összegzés

A jelnyelvi tolmácsszolgálatok adatlapjainak vizsgálatából következtetni tudunk a tolmácsszolgálatok működésére, megismerhetjük, hogy milyen területi, demográfiai, vagy társadalmi változók befolyásolják a tolmácsolások számát, idejét, vagy térbeli elhelyezkedését. Ugyanakkor ezek az adatok nem adnak választ két nagyon fontos kérdésre:

- (1) A tolmácsszolgálatokat igénybe vevők mennyire elégedettek a szolgáltatás minőségével, a jelnyelvi tolmácsok mennyire képesek kielégíteni a hallássérültek tolmácsolási igényeit, melyek azok a területek, ahol a tolmácsolást igénybe vevők változtatnának a rendszeren?
- (2) Az adatlapokból látható, hogy nagyon sok hallássérült valamilyen okból nem veszi igénybe a jelnyelvi tolmácsszolgálatokat. Körükben felmérést kellene végezni a tolmácsszolgálat ismertségéről, megítéléséről, valamint arról, hogy a mindennapi életükben felmerülő tolmácsolási igényeket hogyan elégítik ki.

Egymással párhuzamosan tehát két kutatást végeznénk, az egyiket a tolmácsszolgálatokat igénybevevők csoportjában, a másikat pedig azok között a hallássérültek között, akik még soha nem vették igénybe a szolgálat segítségét.

Mindkét vizsgálat survey (kérdőíves) felmérésen alapulna, a szolgálatot igénybevevők csoportjában a kérdőíves kutatást mélyinterjúkkal pontosítanánk, egészítenénk ki. A kérdőíveket az Értelmi Fogyatékossgal Élők és Segítőik Országos Érdekvédelmi Szövetségének szakemberével elkészíttetnénk könnyen érthető formátumban, valamint a Siketek és Nagyothallók Országos Szövetségének segítségével elkészíttetnénk a kérdőív jelnyelvi változatát, az összes jelenleg ismert jelnyelvi nyelvjárás szerint.

A vizsgálati populációból a minta kiválasztása mindkét esetben véletlen mintavétellel történne. (Az első felmérés résztvevőit a Fogyatékosok Személyek Esélyegyenlőségét Közalapítvány adatbázisából, a második felmérés alanyait pedig a Siketek és Nagyothallók Országos Szövetségével együttműködve a Szövetség adatbázisából választanánk). Mindkét minta elemszámát úgy határoznánk meg, hogy a vizsgált személyek kis hibahatáron belül reprezentálják a tolmácsszolgálatot igénybevevők, valamint a hallássérültek populációját.

A kapott primer adatok alapján teljesebb képet kaphatunk majd arról, hogy hol kellene változtatni a rendszerben, illetve milyen módon kellene reklámkampányt indítani a jelnyelvi tolmácsszolgálatok minél szélesebb körű igénybevétele érdekében. A kutatás eredményei lehetőséget biztosítanak ahhoz is, hogy a tolmácsszolgálatok működési rendjét a felhasználók elvárásaihoz, igényeihez igazítsuk, biztosítva a hallássérült emberek jobb ellátását.

MEGRENDELŐ ADATLAP

Név*:	
-------	--

Lakcím*:	
Megye:	
Település:	
Utca:	
Irányítószám:	

Elérhetőség:	
Telefonszám:	
Fax:	
Mobiltelefon:	
E-mail cím:	
Halló kapcsolattartó adatai:	
Név:	
Telefon/mobiltelefon:	
Egyéb elérhetőség:	

Hallásállapot*:	
Születési év*:	
Iskolai végzettség*:	
Szakmai végzettség*:	

(A csillaggal jelölt adatok megadása kötelező.)

Alulírott kijelentem, hogy a jelnyelvi tolmácsszolgáltatást jogosultként, térítési kötelezettség nélkül kívánom igénybe venni.

Hozzájárulok, hogy a Jelnyelvi Tolmácsszolgálat személyes adataimat elektronikus adatbázisában nyilvántartsa, és azokat megrendelés esetén a munkalap elkészítéséhez, kapcsolattartás céljára, valamint a jelnyelvi tolmácsolásokról szóló statisztikák készítéséhez felhasználja.

Tudomásul veszem, hogy a Jelnyelvi Tolmácsszolgálat a megrendelésekről nyilvántartást vezet, és a jogosultak által igénybevett tolmácsolási órák térítési díjáról a Fogytékos Személyek Esélyegyenlőségéért Közalapítvány felé, a munkalapok bemutatásával, számol el és a Tolmácsszolgálatához beérkező megrendelésekről statisztikai kimutatásokat készít.

A megadott adatokat a Jelnyelvi Tolmácsszolgálat bizalmasan kezeli, harmadik félnek nem adja át.

A tolmácsszolgálatok munkájának ellenőrzésekor a Fogytékos Személyek Esélyegyenlőségéért Közalapítvány által meghatalmazott személy jogosult betekinteni a megrendelések nyilvántartásába, minőség-ellenőrzés céljából kezdeményezheti a kapcsolatfelvételt a Megrendelővel.

A tolmácsszolgálatok valamennyi munkatársát, és mindazokat, akik a nyilvántartásba betekintést nyernek, titoktartási nyilatkozat kötelezi az adatok bizalmas kezelésére.

Kelt:, 2009.

.....
Megrendelő