



Magyar Jelnyelvi Programiroda

Jelnyelvi tolmácsszolgáltatás igénybevételi adatainak elemzése a 2009. június 01. és 2010. május 31. közötti tárgydőszakra vonatkozóan

A jelnyelvi tolmácsszolgálatok által a 2981-es kődszámú „Jelnyelvi tolmácsszolgáltatás támogatása 2009. II. félévétől 2010. I. félévéig” című pályázat 2009. június 1-től 2010. május 31-ig tartó futamideje alatt rögzített statisztikai adatok feldolgozása

Készítette:
Hendra Kft

Budapest, 2010.



Tartalom

1.	Bevezető	3
1.1.	Elemzési célok	3
1.2.	A tanulmány szerkezeti áttekintése - Mit hol találhat?	5
1.3.	Az alkalmazott módszerekről röviden	9
2.	A tolmácsszolgáltatás igénybevételének jellemzői a tárgydőszakban	14
3.	Kapacitások és terhelés eloszlás a tolmácsszolgálatok körében	25
3.1.	A tolmácsszolgálatok összehasonlító adatai	26
3.2.	Hatékonysági szempontok	39
3.3.	A megrendelők és megrendelések eloszlása területi jellemzők szerint	43
4.	Az igénybevételek változásai	53
5.	Igénybevételi jellemzők a siketek és nagyothallók körében	60
5.1.	Kereszt táblák és diagramok az igénybevevők jellemzői szerint	61
5.2.	Egyéb áttekintő diagramok a siket és nagyothalló megrendelőkről	65
6.	Összegzés.....	67
7.	Melléklet	69

1. Bevezető

Tanulmányunkban a Jelnyelvi Tolmácsszolgálatok tevékenységét dokumentáló statisztikai adatbázis elemzését végeztük el 2009. június 1 – 2010. május 31-i időszakra vonatkozóan. Az elemzés általános és áttekintő jellegű. Szerepel benne az előző évi adatokkal való összevetés, valamint tendenciák megfogalmazása is.

A tanulmány nem előzmény nélküli. A 2008. június 1-től 2009. május 31-ig tartó hasonló időszak adatainak feldolgozása a múlt év során megtörtént. E korábbi elemzés nagyobb részt a térképi áttekintésen alapult, és emellett az elérhető egyéb dimenziók szerint néhány további leíró tábla szerepelt az anyagban.

Az idei évben mindezt folytatva, és az elemzési célok tekintetében némileg azt továbbfejlesztve, változó súlypontokkal valósítottuk meg a feladatot.

1.1. Elemzési célok

Az elemzés során azt tartottuk elsődleges célnak, hogy a rendelkezésre álló adatok áttekintő és összefüggéseikben való elemzését egyaránt elvégezzük. Ennek során az elemzés informatív jellegét helyeztük középpontba, s nem törekedtünk a képezhető legelvonatkozó viszonyszámok és absztrakciók használatára (a közölnél sokszorosan több kimutatás és diagram lenne képezhető, igény szerint ezeket a későbbiekben is elő lehet állítani). Az informativitást a beszámoló tematikus elrendezésével is igyekeztünk támogatni.

Ezen célok eléréséért ezért az idei elemzés során négy tekintetben igyekszünk a nemes hagyományok mellett további síkokat is bemutatni:

1. A jellemzésre alkalmas egy dimenziós táblák mellett több helyen használunk kereszt táblákat, ezzel is árnyalva az adatok által mutatott képet. Legtöbb helyen hasznosabbnak látjuk ezek alkalmazását, mert az összesen sorok minden esetben megadják az egyes dimenziók adatait önállóan is. Pl.: ha azt vizsgáljuk, mi volt az igénybevételek megoszlása a hallássérülés foka szerint, megyénkénti bontásban, akkor az összesítő sorban a bontás nélküli, megyékre vonatkozó adatsort is olvashatjuk.

2. A térképes elemzéseknel is több helyen alkalmazunk kétdimenziós tematikus térképeket, melyekkel arra is választ kereshetünk, hogy a két adatsor (pl.: az igénybevételek sűrűsége, eloszlása és a hallássérültek országos eloszlása) fedi-e egymást, térbeli eloszlását tekintve, egybeesnek-e illetve szomszédosak-e a sűrűsödési helyek?
3. Tanulmányunk tervezésében és szerkesztésében a problémaorientáltságot és a továbbgondolhatóságot helyeztük középpontba. Fejezeteink egy-egy témakör vizsgálatával foglalkoznak, s nem legyezőszerűen tekintik át az elérhető adatcsoportok egy-egy kiválasztott szeletét. Ezen elvnek egyetlen hátránya van: ha a tanulmányban valaki konkrét adatsort keres, akkor nehézséget jelenthet megtalálni, hogy mely fejezetben érdemes keresni? Ezt a problémát megoldja az alább található ábrajegyzék, melynek végigszűrésével gyorsan megtalálható, hogy mely adatsor hol található.
4. Az idősoros elemzéseket tekintve a feladatkijelölésben az előző évvel való összehasonlítás és tendenciák megállapítása szerepelt. A részünkre biztosított anyagban az FSZK meg tudta oldani, a teljes, korábbi (2006-tól összegyűlt) adatsorok elérhetővé tételét is. Ez az adattisztítás és előkészítés terén lényegesen nagyobb munkát jelentett, mint két év tisztítása, előkészítése, azonban a hozadéka tartalmi szempontból jelentős, ezért ezt elvégeztük. A két év ugyanis nem jelöl ki valódi idősort, trendszerű áttekintésre nem adna módot. A 4 év hasonló időszakának együttes vizsgálata azonban lényegesen stabilabb áttekintést biztosít a tartós változásokra, s a trendvonalak előrevetítésére, vagy épp az éven belüli szezonális jelleg vizsgálatára.

1.2. A tanulmány szerkezeti áttekintése - Mit hol találhat?

A bevezető (a tanulmány szövegrészei közt ezt jeleztük 1. számmal) után a következő tartalmak szerepelnek a számozott fejezetekben:

A 2. fejezetben:

Áttekintjük a tárgyidőszakra jellemző leíró adatokat, hogyan jellemezhetők a megrendelők és a megrendelések, néhány kiemelhető változó szerint. Nem, kor, szolgáltató, térítés típus, főbb óraszámok, hallássérülés foka, stb. szerinti csoportosításokban.

A 3. fejezetben:

A tolmácsszolgálatok adatait találjuk különböző bontásokban, és egymással is összevethető adatsorokat elemezve. A területi szempont szerinti áttekintéseket és elemzéseket is itt találjuk, főként megyénkénti adatsorokkal.

A 4. fejezetben:

A megrendelésekkel kapcsolatos tendenciákat vizsgáljuk. Az időbeni változást mutató ábrák, s az elmúlt év hasonló időszakával való összehasonlítások találhatók itt.

Az 5. fejezetben:

A hallásállapot szerinti csoportosított, szűrt adatsorok találhatók.



A diagramok, térképek és a táblázatok jegyzéke

1. ábra	- A tárgyidőszaki megrendelők megoszlása nemek szerint (diagram)	15
2. ábra	- Korcsoportok a megrendelők körében (táblázat)	16
3. ábra	- Megrendelők aktivitása – hány megrendelést adott le egy-egy „regisztrált megrendelő”? – csoportosított adatok (diagram).....	17
4. ábra	- Megrendelők megoszlása a hallássérülés foka szerint (diagram).....	18
5. ábra	- A megrendelők iskolai végzettsége (diagram)	19
6. ábra	Iskolai végzettség csoportok a siket és nagyothalló megrendelők körében – összehasonlító adatok (táblázat).....	20
7. ábra	- Tolmácsolási típusok megoszlása - támogatott esetszámok és időráfordítások (táblázat)	21
8. ábra	- A tisztán tolmácsolásra fordított idő és az utazás, várakozás, felkészülés időigényeinek aránya a támogatott megrendelések körében a tárgyidőszakban (táblázat)	22
9. ábra	- Térítéses és támogatott igénybevételek esetszámai és időtartama (táblázat)...	23
10. ábra	- A támogatott megrendelések megoszlása a megrendeléshez használt kommunikációs csatorna szerint (diagram)	24
11. ábra	- A szolgálatok kódjai és nevei (táblázat).....	25
12. ábra	- Munkatársak száma az egyes szolgálatoknál: összes alkalmazásban álló munkatárs és a főállású munkatársak (diagram).....	27
13. ábra	- Tolmácsszolgálatok fő és mellékállású munkatársainak eloszlása megyénként (térkép).....	28
14. ábra	- Szolgálatok részaránya a tárgyidőszaki megrendelések között (diagram)	29
15. ábra	- Tolmácsszolgálatok esetszámai, idői, egymás közti arányaik (%) (táblázat)..	30
16. ábra	Támogatott megrendelések száma és a felhasznált idők (óra) szolgálatonként (táblázat)	31
17. ábra	- A szolgálatok regisztrált megrendelőinek %-os aránya, fogyatékosági típus szerint (táblázat).....	32
18. ábra	- Megrendelések szolgálatonként a fogyatékosági típusok szerint, a szolgálatokon belüli arányok (táblázat)	34

19. ábra	- Megrendelők arányai a megrendelő kistérségének hátrányos besorolása szerint (táblázat).....	35
20. ábra	- Megrendelők arányai a regisztráció éve szerint 2006 – 2010 (diagram).....	37
21. ábra	- A tolmácsolási alkalmakon használt csatornák előfordulási aránya a tárgydőszakban és korábbi évben (táblázat)	38
22. ábra	- A tolmácsolásra jutó idő és a járulékos szolgáltatási idő arányai szolgálatonként (táblázat)	40
23. ábra	- Kapacitások és igénybevételek viszonya, a szolgálatok munkatársainak száma, és a tárgydőszak 12 hónapja alatt érkezett megrendelések száma, a tolmácsokra vetített idő szerint, szolgálatonként (táblázat)	41
24. ábra	- A megrendelők számai a tárgydőszakban, megyénként és fogyatékosági típusonként (táblázat).....	44
25. ábra	- A megrendelők lakóhely szerinti eloszlási mintázata megyék szerint (térkép)	45
26. ábra	- Siketek és nagyothallók lakóhely szerinti eloszlása (KSH - 2004) és a megrendelők lakóhely szerinti eloszlása megyénként a tárgydőszakban (térkép).....	47
27. ábra	- Megrendelések száma és a megrendelők eloszlása megyénként a tárgydőszakban (térkép).....	48
28. ábra	- Egy megrendelőre jutó átlagos óraszámok és az országos átlag szintje a tárgydőszakban (diagram).....	49
29. ábra	- Egy tolmácsszolgálati munkatársra jutó óraszámok megyénként (térkép)	50
30. ábra	- A tolmácsszolgálatok főállású munkatársainak száma és a támogatott megrendelések száma megyénként (térkép).....	51
31. ábra	- A programban részt vevő szolgálatoknál történt tolmácsolások száma és időtartama azonos periódusokat tekintve (adott év júniusától következő év májusig) 2006 – 2010 között és 2012–ig előrevetített trendje (diagram).....	54
32. ábra	- A regisztrált megrendelők számának alakulása négy év hasonló időszakai alatt (diagram)	55
33. ábra	- Megrendelések száma a tolmácsolás helyszíne szerint megyénként 2008 – 2010 (diagram)	56
34. ábra	- Megrendelések alakulása 2008 június – 2010 május között, szolgálatonként (diagram)	57
35. ábra	- Éven belüli szezonális az igénybevételek során (diagram).....	58

36. ábra	- A megrendelők megoszlása a fogyatékosági típus és korcsoport szerint (diagram).....	61
37. ábra	- Megrendelők megoszlása a fogyatékosági típus és a településméret szerint a tárgyidőszakban (táblázat)	62
38. ábra	- Megrendelők megoszlása a fogyatékosági típus és a településméret szerint a tárgyidőszakban (diagram).....	63
39. ábra	- Megrendelők eloszlása a településtípusok szerint összehasonlítva a KSH (2004) településtípus szerinti létszám statisztikával (táblázat)	64
40. ábra	- A fogyatékosági típusok szerinti arányok az egyes iskolai végzettségi kategóriákon belül (diagram).....	65
41. ábra	- Nagyothalló megrendelők eloszlása megyénként.....	65
42. ábra	- A megrendelések tendenciájának alakulása 2008-2009 és 2009-2010-ben – a megrendelést leadó hallásállapota szerint (diagram)	66
43. ábra	- Siket megrendelők eloszlása megyénként (térkép)	66
44. ábra	- Támogatott megrendelések száma a tolmácsolási csatornák szerint, szolgálatonként 2009. június – 2010. május (táblázat).....	69
45. ábra	- Támogatott megrendelések a tolmácsolási csatornák szerint szolgálatonként, a szolgálaton belüli arányok (%), 2009. június – 2010. május	70
46. ábra	- Támogatott megrendelések száma a tolmácsolási típusok szerint szolgálatonként, 2009. június – 2010. május (táblázat).....	71
47. ábra	- Támogatott megrendelések időtartama (óra) a tolmácsolási típusok szerint szolgálatonként, 2009. június – 2010. május (táblázat).....	72
48. ábra	- Támogatott megrendelések a tolmácsolási helyszín szerint, szolgálatonként, 2009. június – 2010. május (táblázat).....	73

1.3. Az alkalmazott módszerekről röviden

Az adatok forrása a tolmácsszolgálatok megrendeléseit rögzítő adatbázis alapú informatikai rendszer.

A rendszerből kinyert adott adatok a feldolgozás szempontjából három csoportra oszthatók:

1. Témák szerinti összesített adatokat tartalmazó lekérdezések.
2. A megrendelők szerint összesített adatokat tartalmazó („gruppolt”) lekérdezés – ez sok szempontból a megrendelőkre vonatkozó alap adatok forrásaként is használatba vehető volt.
3. A megrendelések elemi adatait tartalmazó tábla, összesített mezők nélkül a 2006 – 2010 évekre vonatkozóan.

A feldolgozás során e három forrásra a fenti sorrendben támaszkodtunk. A „Témák szerinti összesített adatokat tartalmazó lekérdezések” adatsoraira alapozzuk a legfontosabb vizsgálatokat, majd hasonló módon használjuk a megrendelők száma szerinti rekordszámú (de a személyes adatok nélküli) táblát. Amit e két forrásban nem lehet elérni, azt a megrendeléseket tartalmazó adatbázis táblából nyertük ki.

Az átadott adatok szerint a teljes megrendelésszám a 2009. június – 2010. május közötti tárgyidőszakban 30434 volt, amelyből a támogatott megrendelések száma: 29493.

A teljesített tolmácsolási órák száma: 40629 óra, ebből a támogatott tolmácsolási óra 38016,25 óra.

1. A megrendelések adatbázisán a következő előkészítő lépéseket tettük:

- Töröltük az elmaradt tolmácsolások sorait,
- Töröltük a technikai szempontból hibás, helyreállíthatatlan sorokat, amelyek gyakorlatilag üresek, csak az adatbázis export (CSV) és a táblázatkezelőbe átemelés során keletkező fals sorok,
- Az adatbázisban a kódokat a kapott kód szótár segítségével feltöltöttük a kód leíró tartalmaival (pl.: iroda kód, hallás állapot),
- Az adatbázis mezőket egyenként végigvizsgáltuk, s a hibás, vagy adathiányos cellákat elláttuk a „nincs adat” kategóriával,
- A megrendelések időpontja alapján kivonatoltuk az időszakot,
- A megrendelések helye szerint végig javítottuk a település mezőt. Sok helyen ebben a téma leírásra, vagy az irányítószámra, vagy a helyszín adataira kellett alapozni, s nagyszámú egyedi esetet kellett olvasással megállapítani (a gépi adattisztítás nem volt lehetséges mintegy 1200 rekord esetében),
- A meglévő település nevek gépelési hibáit és a KSH (2009) helységnévtártól eltérő helytelen megnevezéseket megkerestük, majd az írásmódot a KSH adatokkal azonosra javítottuk,
- A rendbetett település mező alapján a KSH (2009) helységnévtár szerinti kistérség és megye megjelöléseket, és hátrányos helyzetre vonatkozó információkat is bevezettük az adattáblába, önálló mezőkbe.

2. A megrendelők adatbázisán a következő előkészítő lépéseket tettük:

- Az adatbázis mezőket egyenként végigvizsgáltuk, s a hibás, vagy adathiányos cellákat elláttuk a „nincs adat” kategóriával,
- A regisztráció időpontja alapján kivonatoltuk az évszámot és külön az időszakot is,
- A lakhely szerint végig javítottuk a település mezőt,

- A meglévő település nevek gépelési hibáit és a KSH helységnévtártól eltérő helytelen megnevezéseket megkerestük, majd javítottuk,
- A rendbetett település mező alapján a KSH helységnévtár szerinti kistérség és megye megjelöléseket is bevezettük az adattáblába, önálló mezőben,
- A születési dátum alapján meghatároztuk a kort.

A megrendelők adatbázisában az egyes megrendelők között egy lényeges problémával is szembesültünk. Számos azonosság volt a megrendelők között felfedezhető, mely abból adódott, hogy a rendszer megengedte, hogy egy személy többször is regisztrálásra kerüljön. Ezt a felhasználók felé előzetes ügyfélszolgálati kapcsolatba lépés nélküli nyitott regisztrációra épülő hasonló rendszerekben lehetetlen teljesen megakadályozni. Illetve a hasonló rendszerek nagyon nehezen tudják kezelni, hiszen ha a felhasználó többször is akarja magát regisztrálni, azt informatikai oldalról rendkívül nehéz teljesen kiszűrni. (a köztes megoldások nem vezetnek teljes sikerre). A különböző regisztrációk során ezen felül még hiányos adatfeltöltések is előfordulnak, illetve, eltérő hallásállapot megjelölés fordul elő ugyanazon személy, különböző regisztrációiban. Ezek nem csak informatikai problémát vetnek fel, de azt is, hogy az adatbázis, az elemzés előtt teljes biztonsággal nem javítható az információhiány miatt.

Az átvett adatbázisban ezért az azonosságokat ésszerű erőforrásokkal csak korlátozottan lehetett csökkenteni, teljesen megszüntetni nem, amint erre nem is állt rendelkezésre elegendő információ a felhasználókról. A megrendelői adatbázis javítása után előálló „megrendelők száma” (2317 fő) tehát jelenleg egy jó közelítést adó adatbázis, mely a tendenciák és eloszlások szempontjából megbízhatónak és érvényesnek tekinthető. Elemzésünkben az így kialakult adatbázis az eredeti elemzési célok lényegét teljesíteni tudja. A szolgálatok, a megyék, az évek s a fogyatékosági csoportok összehasonlíthatók és elemezhetők.



Az előkészítés során alapkérdés, hogy az adatsorokban történik-e figyelembe vett igénylő változás (tendenciózus) vagy szűkülés.

Az adattisztítás nem vett ki releváns rekordokat, és szisztematikus információvesztés sem következett be. A hibás, helyreállíthatatlan sorok törlése szintén semmilyen tekintetben nem követett tendenciát, tartalmi szempontból tökéletesen véletlenszerűen történtek a hibák a CSV formátum előállításakor is, majd beolvasásakor is. Az adatbázis hatalmas elemszáma miatt mindez különösen nem jelent tartalmi módosulást. (100 ezer feletti a rekordok száma, és még a vizsgált évre vonatkozóan is közel 30000 rekord maradt meg.)

A felhasznált adatsorokról megállapítható tehát, hogy az átadotthoz képest az előkészítés során nem veszítettek érvényességükből (validitás).

Tanulmányunkban a korábbi hagyománynak megfelelően nem nélkülözzük a térinformatikai szempontot sem. A területi elemzéseknek két lényegesen eltérő csoportját alkalmazzuk a téma szerint igényelt helyeken.

Az egyik, a megyesoros adatok táblázatos és diagramos kezelése. Ezen a módon hatékonyan oldható meg a települések, kistérségek méretbeli, vagy valamilyen minősítése (pl.: hátrányos helyzet, vagy infrastrukturális fejlettség) szerinti csoportosítása, rendezése, összekapcsolása a megrendelők településeivel, vagy épp a megrendelések teljesítési helyszíneivel. Ezen elemzések tartalmi tendenciákra mutatnak (pl.: településmérettől függ-e hogy jobb eséllyel érkeznek megrendelők?).

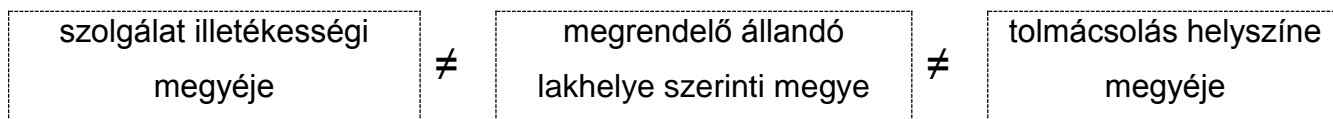
A másik területi elemzési mód a téri elhelyezkedést, egymásmellettséget, és távolságot áttekinthetővé tevő elemzés. Ez utóbbi nem helyettesíthető semmilyen más módszerrel. Az így megragadható összefüggések összetett elvont statisztikai vizsgálatokkal is kutathatók, de lényegesen rosszabb hatékonysággal, s az eredmény prezentálása hasonló nehézségekbe ütközne. A térkép tehát az adatsor területi mintázatát leghatékonyabban áttekinthetővé tevő eszköz. Hatékonysága azonban két (vagy több) adatsor egymásra vetített térképi ábrázolásakor válik más eszközökkel utolérhetetlenné. Pl. ha a siketek és nagyothallók társadalomstatisztikai adatai által mutatott területi mintázatot a megrendelések sűrűségi adataival csak térképen tekinthetjük át.



A megyei adatsorok közt három perspektívát használunk:

- A szolgálatokhoz beérkező megrendelések számát az illetékességi területük szerinti megyékre összesítve,
- A megrendelők lakhelyük szerinti eloszlását és a KSH adatokat megyénként vizsgáló adatsorokat,
- A tolmácsolások helyszíne szerinti megyei adatsorokat.

A három megyei szempont szerint csoportosított adatok kissé eltérő számokat mutatnak, igazodva a tartalmi eltéréshez:



Az alkalmazott informatikai eszközök:

Az elemzést és a diagramkészítést döntően MsExcel táblázatkezelő segítségével végeztük¹. Ezen felül felhasználtuk a MsExcel 2007 képességeit az összetett rendezésre és lekérdezésre, valamint a 100 ezer feletti sorokat is kezelni képes, bővült kapacitását is.

A térképi elemzéshez a megyesoros adatok esetén a MsExcel Microsoft Map modulját használtuk.

¹ Ezen adatsor és a feladat jellege nem igényelte speciális statisztikai program alkalmazását. A prezentáció és diagram készítés terén pedig az MsExcel sok tekintetben alkalmasabb pl. a leggyakrabban használt statisztikai elemző programnál (SPSS) - amelynek előnyeit nagyszámú mező és mintavételes statisztikai eszközök alkalmazása és többváltozós elemzések esetén lehet kihasználni.

2. A tolmácsszolgáltatás igénybevételének jellemzői a tárgydőszakban

Mire keresünk választ ebben a fejezetben?

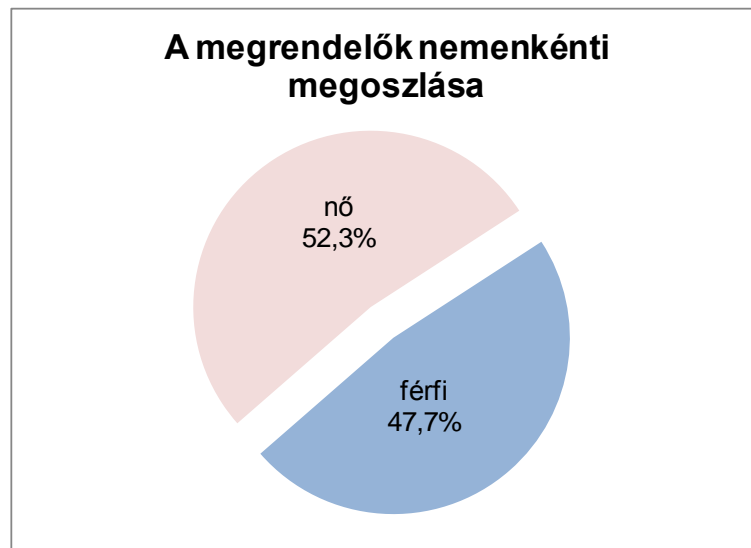
- Hogyan oszlanak meg a megrendelők és a megrendelések a különböző, legalapvetőbb szempontok mentén?
- Van-e váratlan, kiugró érték, mely külön figyelmet igényel, kérdéseket vet fel?
- Eltér-e jelentősen a tárgydőszak képe egyes területeken a várthoz, vagy a korábbiakhoz képest?

Az elemzésre került adatsorokban összesen 29493, értékelhető, támogatott megrendelés és mintegy 2317, a különböző regisztrációk közötti azonosságok szűrése után elkülöníthető megrendelő szerepelt. Ezek jelentik a feldolgozás során alapként szolgáló adatokat.

A fejezetben használt változóink a következők:

- Megrendelők száma – vagyis a tárgydőszakban érvényes, vissza nem vont megrendelést leadók száma, azon szolgáltatók esetében, akik a programban részt vesznek (szűrést kellett végeznünk erre vonatkozóan.)
- Megrendelések száma – vagyis a tárgydőszakban leadott érvényes, vissza nem vont megrendelések száma azon szolgáltatók esetében, akik a programban részt vesznek (szűrést kellett végeznünk erre vonatkozóan.)
- Megrendelők tulajdonság mezői (nem, kor, hallássérülés jellege, iskolai végzettség),
- Tolmácsolási típusok,
- A tolmácsolással kapcsolatban felhasznált idő,
- Támogatott és térítéses kategóriák,
- A megrendeléshez használt kommunikációs csatornák.

1. ábra



A nemek szerinti arányok nagy egyezéssel követik a várható, 50-50% körüli arányokat, amely a hallássérültek ismert szociológiai összetétele szerint is várható arány volt (Ha a várt arányokat erősebb közelítéssel tekintjük, akkor azt mondhatjuk, hogy a megrendelők között kevéssel több férfinak kellene lennie, mint nőnek).

A nemek szerinti kimutatás alapja: a megrendelőket tartalmazó javított² adatbázis tábla.

² A javításhoz lásd: 1.3. fejezet

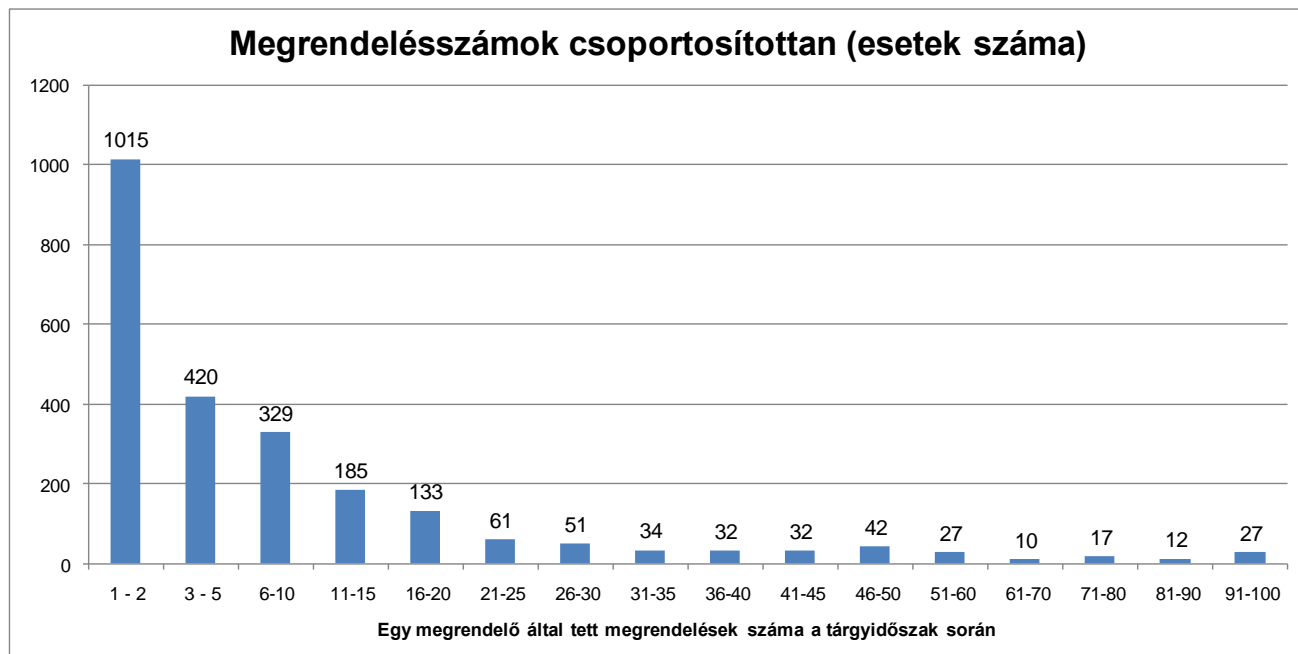
2. ábra - Korcsoportok a megrendelők körében

korcsoport	Összesen (fő)	%
10 -19 éves	31	1,3%
20-24 éves	110	4,7%
25-29 éves	154	6,6%
30-34 éves	234	10,1%
35-39 éves	282	12,2%
40-44 éves	271	11,7%
45-49 éves	266	11,5%
50-54 éves	192	8,3%
55-59 éves	227	9,8%
60-64 éves	167	7,2%
65-69 éves	119	5,1%
70-74 éves	91	3,9%
75-79 éves	25	1,1%
80 és felette	16	0,7%
nincs adat	132	5,7%
Összesen (fő)	2317	100,0%

A kor megoszlás terén nincs rendkívüli jelenség, a megrendelők a várható korosztályi megoszlás szerinti mintázatban helyezkednek el. A társadalmilag, gazdaságilag aktív korba lépés szerint emelkedik a korcsoportbeli létszám, majd újra csökkenni kezd nagyjából a népesség korösszetételéhez hasonló csökkenéssel az egyes korcsoportokban. Tehát a társadalmi, gazdasági aktivitás csökkenése mellett a korcsoport természetes létszám csökkenése is oka lehet a csökkenésnek. A megrendelők átlag életkora: 45,7 év.

A kor szerinti megoszlást tovább részletezi a korcsoport és hallássérülés típusa szerinti 36. ábra.

3. ábra

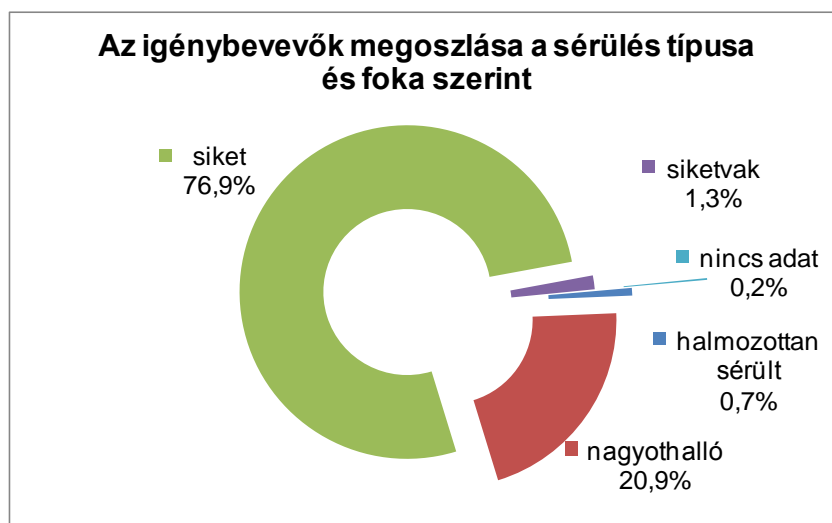


A diagram értelmezéséhez és számaihoz fontos figyelembe venni, hogy ezen csoportokba sorolás a regisztrációkhoz kapcsolódó megrendelések számait mutatja. Tehát a többszörös regisztrációk szűrésével előállított „megrendelők” e számnál mintegy 6%-al kevesebben vannak. A tendenciát azonban e különbség csak minimális mértékben érinti: a lista elején lévő csúcsosodás kisebb néhány százalékkal, mert egyes 1 és 2 megrendelést leadó regisztráltak átkerülnek a szomszédos kategóriába, és a többi kategóriában hasonlóan néhány esetben ez történik.

A diagramon látható, hogy elsőprő többségben vannak, akik csak 1 – 2 megrendelést adnak le évente. Őket tekinthetjük az eseti megrendelőknek, akik csak kikerülhetetlenül szükséges esetben fordulnak a szolgálathoz. Az egyszeri megrendelők száma ezen a csoporton belül: 689 (ez a regisztrációk 28%-a) Az 5 alatti esetben rendelők aránya hozzávetőlegesen 59%, a 10 alatti rendelésszámot leadók aránya pedig összesen 73 % körül mozog.

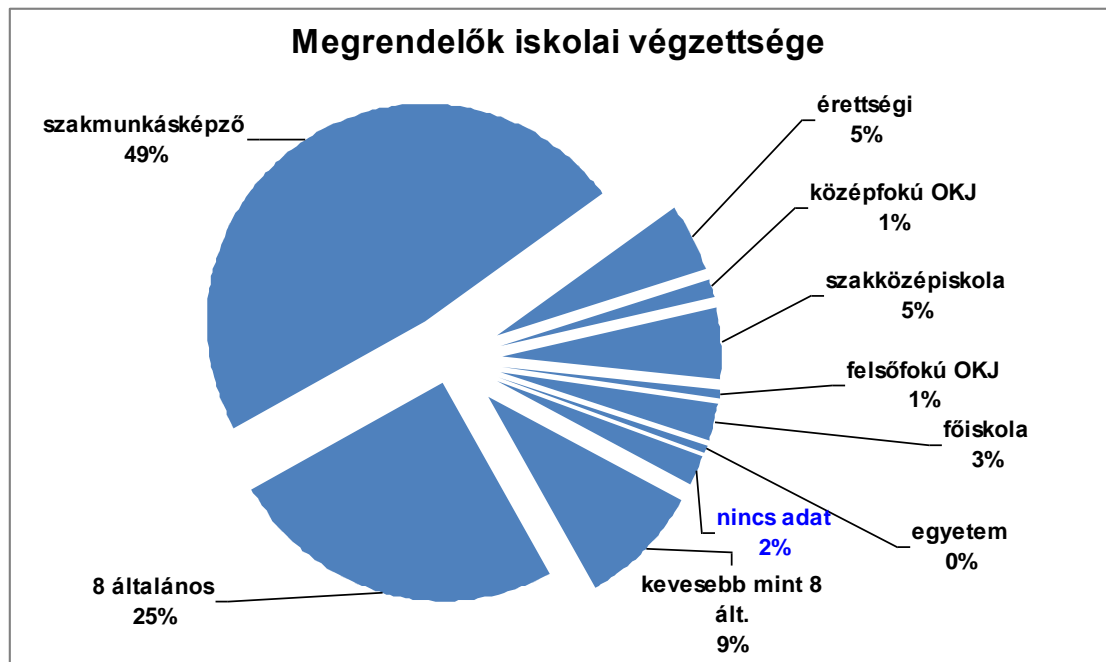
Figyelemre méltó, hogy a csökkenés trendje nagyjából a 20 megrendelés/év szintig tart. Innen nagyjából állandó a szám (csökken, de a nagyságrenden belül marad, pár tízes érték körül, és sehol nem ugrik a százas nagyságrend irányába). Van tehát egy olyan megrendelői kör, amelyik nem esetileg, hanem rendszeresen kéri a tolmácsszolgáltatás biztosítását.

4. ábra



A megrendelők tárgyidőszak végén tapasztalható összetételében elsődleges és döntő súlyt képviselnek a siket igénybevevők, majd a nagyothallók csoportja. A halmozottan sérült és siketvak igénybevevők csak töredékét jelentik az első két csoportnak. A tárgyidőszak megrendelőket tartalmazó ilyen arányai nem térnek el lényegesen az előző évben tapasztalható igénybevételi arányoktól (42. ábra). Megyénként tekintve azonban egyes esetekben jól látható arány eltérések mutatkoznak. A megyénként tapasztalható arányok a 24. ábrán tekinthetők meg.

5. ábra



Az igénybevevők között az iskolai végzettségi adatok az érettségizettek relatív alacsony arányát mutatják (358 személy összesen).

Az itt tapasztalt eloszlás nem tér el lényegesen a hallássérültek körében ismert (Abonyi 2005³) arányoktól. Lásd: 6. ábra.

³ Abonyi Nóra: Szociológiai Ismeretek (Magyar Jelnyelvi Programiroda, Budapest, 2005)

6. ábra Iskolai végzettség csoportok a siket és nagyothalló megrendelők körében – összehasonlító adatok

Végzettségi szint	Megrendelők között siketek és nagyothallók együtt %	Ismert arányok (Abonyi 2005: 205)
Ált. iskolai végzettség nélkül	9%	8%
Legalább ált. isk.	75%	65%
Legalább középiskola, érettségi	12%	14%
Felsőfokú oklevél	4%	4%

Ez és a többi eloszlás-jellemző alapján azt lehet mondani, hogy az igénybevevők nagyjából tükrözik a siketek és nagyothallók általánosabban vett szociológiai összetételét.

A döntő többség az általános iskolai végzettséget érte el, és összesen 84 % nem jutott középiskolai végzettséghez a megrendelők körében. Az alacsony iskolai végzettségű összetétel ellenére jelentős az aktivitása a megrendelőknek, de ezt visszafelé is értelmezhetjük: a potenciális megrendelők köréből az válik regisztrált, ténylegesen megrendelést adó személyé, aki a hivatalos ügyekben és az élet egyéb területein is aktív. Megrendelőként regisztrált a magyarországi siketek és nagyothallóknak mintegy 4,3 %-a (KSH 2004 adatokhoz viszonyítva) más becslések szerint a megrendelők száma csak a siketek és nagyothallók 0,64 %-át éri el (SINOSZ⁴ szerinti számhoz viszonyítva).

Eltéréseket a szociológiai adatokban tapasztalható megoszlásoktól a településnagyság és az országos elhelyezkedés tekintetében tapasztaltunk. (lásd: 26. ábra, és 37-39. ábra)

⁴ Hazánk lakosságának 10%-a küszködik valamilyen mértékű hallásproblémával. WHO adatok szerint 60 ezer a siketek, és mintegy 300 ezer a súlyos fokban nagyothallók száma Magyarországon. (In: <http://www.sinosz.hu/sikets%C3%A9g-%C3%A9s-nagyothall%C3%A1s>)

7. ábra - Tolmácsolási típusok megoszlása - támogatott esetszámok és idő-ráfordítások

Sorrend	Tolmácsolás típusa	Tám. Meg- rendelések száma	Tolmácsolási idő (óra)	Utazási idő (óra)	Várakozási idő (óra)	Felkészülési idő (óra)
1.	önálló életvitel támogatása	12945	9155,50	493,50	52,00	18,00
2.	egyéni igény	8501	10733,00	7243,25	1525,75	28,75
3.	egészségügy	3391	3208,50	2524,50	1625,75	4,25
4.	felsőoktatás tanóra	943	4322,25	1381,50	427,25	23,50
5.	tanfolyam	791	3244,50	923,50	225,25	3,25
6.	foglalkoztatás	522	997,50	457,00	89,00	4,25
7.	közigazgatási hatósági eljárás	477	331,25	429,00	132,50	1,50
8.	szakképzés	328	1258,75	574,25	110,50	2,00
9.	rehabilitáció	243	614,00	24,75	25,00	0,00
10.	középiskolai o. esti	236	828,00	268,75	99,50	1,00
11.	rendezvény	223	1031,00	356,25	91,75	17,50
12.	jogsegély	149	162,50	29,75	9,00	0,50
13.	rendezvény, egyéni	129	462,50	172,75	34,50	3,00
14.	szabadidő	108	381,75	138,75	83,25	1,75
15.	személyi tolmácsolás	93	288,50	112,75	5,75	2,00
16.	középiskolai o. levelező	90	429,50	153,25	20,25	16,00
17.	egyház	85	119,75	138,25	6,50	0,75
18.	egyéb közjegyzői eljárás	42	52,75	50,75	7,50	1,00
19.	közjegyzői okirat elkészítése	41	67,00	48,00	5,75	0,00
20.	polgári peres eljárás	39	47,50	52,25	13,50	1,00
21.	egyház, egyéni	29	42,00	31,25	4,75	0,50
22.	konferencia	27	95,75	56,75	9,00	1,00
23.	büntetőeljárás	16	23,50	20,50	4,25	0,00
24.	konferencia, egyéni	15	56,50	18,00	12,00	0,00
25.	szabálysértési ügy	13	31,00	20,75	0,75	0,00
26.	média	6	7,75	4,75	3,50	0,00
27.	színház	4	14,25	3,50	0,25	29,00
28.	munkaügyi bírósági eljárás	3	1,25	0,75	0,25	0,00
29.	színház, egyéni	3	6,50	0,00	0,00	0,00
30.	ügyészségi eljárás	1	1,75	0,50	0,00	0,00
Összesen:		29493	38016,25	15729,50	4625,00	160,50

A 7. ábrán látható első három típus önmagában adja az igénylések 84 % -át. A sorrendben viszonylag magasan, negyedikként szerepel majdnem ezer esettel a felsőoktatási tanóra. Meglepően alacsony esetszámmal szerepel ugyanakkor a közigazgatási hatósági eljárás. Itt kategória besorolási probléma is lehet, mert az utána következő kategóriák közül több is besorolható lenne ebbe a csoportképzésre is alkalmas típusba. Tehát nem feltétlenül a hatósági érintkezés esetén való igénybevételi szám a kicsi, hanem az esetek több kategóriában való szétszórtsága okozhatja a relatív alacsony elhelyezkedést a sorrendben. Ide sorolható lenne pl.: ügyészségi eljárás, munkaügyi bírósági eljárás, büntető eljárás, szabálysértési ügy, polgári peres eljárás, közjegyzői okirat, stb.). Ha összevonjuk a közigazgatási – hatósági ügyeket, akkor 781 esetet és ezek 2,6 % -nyi arányát kapjuk, ami a kiemelhetően fontos polgári, közigazgatási funkcióhoz kötődik.

A 7. ábrán bemutatott, tolmácsolási tartalom szerinti típusokat szolgálatonként tovább részletezi a 46. ábra (a mellékletben található).

8. ábra - A tisztán tolmácsolásra fordított idő és az utazás, várakozás, felkészülés időigényeinek aránya a támogatott megrendelések körében a tárgyidőszakban

Felhasznált idő jellege	Támogatott szolgáltatott idő (óra)	%
Tolmácsolás	38016,25	65%
Utazás	15729,5	27%
Várakozás	4625	8%
Felkészülés	160,5	0%
Összesen	58531,25	100%

A felhasznált időket tekintve az idő kétharmadát teszi ki a tényleges tolmácsolás. Ez azonban csak az átlagot mutatja, és itt csak áttekintő, bevezető jelleggel mutatjuk be az arányokat. A szolgálatonként számolt arányokat a szolgálatokat összehasonlító, 3.1 fejezetben a 15. és 16. ábra mutatja. Nagy a szórás; az átlagtól és egymástól is nagy eltéréseket mutatnak a szolgálatok, így a 65 % hangsúlyozottan csak globális áttekintést ad.

9. ábra - Térítéssel és támogatott igénybevételek esetszámai és időtartama

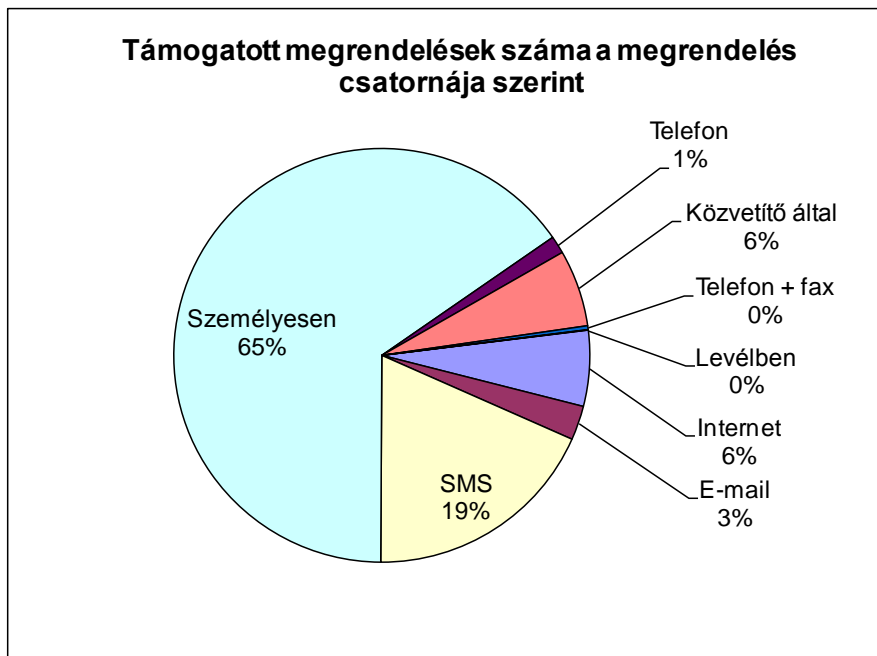
	Összes megrendelés	Tolmácsolási idő - utazás, felkészülés, várakozás nélkül (óra)	Megrendelések aránya (%)	Tolmácsolási idők aránya (%)
Támogatott	29493	38016,25	97%	94%
Térítéssel	941	2612,75	3%	6%
Összesen:	30434	40629,00	100%	100%

A térítés szempontjából nézve a nem támogatásból történő szolgáltatások száma elenyésző mind esetszámban, mind pedig arányaiban. A szolgálatok tehát majdnem teljes egészében a támogatásokból fedezett ügyfélkörre épülő munkát folytatnak. Ez nem feltétlenül a szolgálatok szándékát, stratégiai törekvési irányát mutatja.

E téren, a térítéssel és támogatott igénybevételek arányának terén az időbeni változás sem jellemző, tehát a vizsgált 4 év során csak nyílt az olló, s a folyamat összességében véve egyre erősebben a támogatott szolgáltatások döntő súlya felé mozdult.

Összesítést végeztünk arra vonatkozóan is, hogy hogyan, milyen csatornákon történik a megrendelés leadása.

10. ábra



A megrendelői kör sajátosságai szerint a levél és a telefon, mint megrendelési csatorna gyakorlatilag nem használt mód. A telefon a beszédre és hallásra épülő jellege miatt, a levél a szövegkezelés nehézségei és valószínűleg a szokások megváltozása és nehézkessége miatt marad le a többi csatornához képest. Ritka már a nem fogyatékkal élők körében is a kényszer nélküli levélírás (a nem hivatalos postai levelezés), és ezen a csatornán a megrendelés célba érésének követése is nehézkes, valamint a visszajelzés sem kapható meg gyorsan (csak „postafordultával”), megnyugtatóan, hogy a szolgálat a megrendelést elfogadta-e, tudja-e teljesíteni, és milyen gyakorlati körülmények mellett. A csatornák között az sms, e-mail és internetes út relatív gyakori csatorna. A kiemelkedően leggyakoribb személyes megrendelés leginkább a személyes kommunikáció és a kétoldalú információcsere miatt lehet kézenfekvő, valamint ha a tolmácsszolgálathoz személyesen megy a megrendelő, számíthat rá, hogy jelnyelven tud mindent elintézni. A megrendelések között az átlagos idő a megrendelés és a tolmácsolás között hozzávetőleges számítás szerint 4,6 nap, és a megrendelések 65,8 % esetében történik meg a tolmácsolás a megrendelést követő két napon belül.

3. Kapacitások és terheléseloszlás a tolmácsszolgálatok körében

A különböző tolmácsszolgálatok szerint rendezett adatok és összesítések azt mutatják, hogy a terheléseloszlás nem egyenletes. Nem egyenletes a munkatársi kör eloszlása sem, és a kettő egymásra vetített sűrűsödési és ritkulási dinamikájából adódóan a kapacitáshoz mért tolmácsolásszám még nagyobb eltéréseket mutat. E tényezők hullámlásait tekintjük át ebben a fejezetben.

Az adatbázisban szereplő tolmácsszolgálatok:

11. ábra - A szolgálatok kódjai és nevei

Sorszám	Szolgálat kódja	A szervezet neve	ellátott megye
1.	TOSINA	Tolna Megyei Siketek és Nagyothallók Egyesülete	Tolna
2.	M-VAS	Magyar Máltai Szeretetszolgálat	Vas
3.	M-KOMÁROM	Magyar Máltai Szeretetszolgálat	Komárom-Esztergom
4.	M-GYŐR	Magyar Máltai Szeretetszolgálat	Győr-Moson-Sopron
5.	HID	Hallássérültek Identitásáért Közhasznú Egyesület	Budapest
6.	HJKE	Hajdúsági Jelnyelvi és Kommunikációs Központ Közhasznú Egyesület	Hajdú-Bihar
7.	GRÁTISZ	GRÁTISZ Kommunikációs és Jelnyelvi Tolmács Központ Heves Megyei Közhasznú Egyesülete	Heves
8.	BJKE	Borsodi Jelnyelvi és Kommunikációs Központ Közhasznú Egyesület	Borsod-Abaúj-Zemplén
9.	JTHA	Jelnyelvi Tolmácsok a Hallássérültekért Alapítvány	Budapest
10.	SVOE	Siketvakok Országos Egyesülete	országos
11.	S-NÓGRÁD	Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége	Nógrád
12.	S-JÁSZ	Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége	Jász-Nagykun-Szolnok
13.	S-SZABOLCS	Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége	Szabolcs-Szatmár-Bereg
14.	S-CSONGRÁD	Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége	Csongrád
15.	S-FEJÉR	Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége	Fejér
16.	S-PEST	Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége	Pest
17.	S-VESZPRÉM	Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége	Veszprém
18.	S-SOMOGY	Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége	Somogy
19.	S-BÁCS	Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége	Bács-Kiskun
20.	S-ZALA	Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége	Zala
21.	S-BÉKÉS	Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége	Békés
22.	S-BARANYA	Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége	Baranya
23.	KORNER	Korner Kft.	Budapest

A továbbiakban legtöbb helyen a rövid kódneveket tüntetjük fel adatsorainkban és ábráinkon.

3.1. A tolmácsszolgálatok összehasonlító adatai

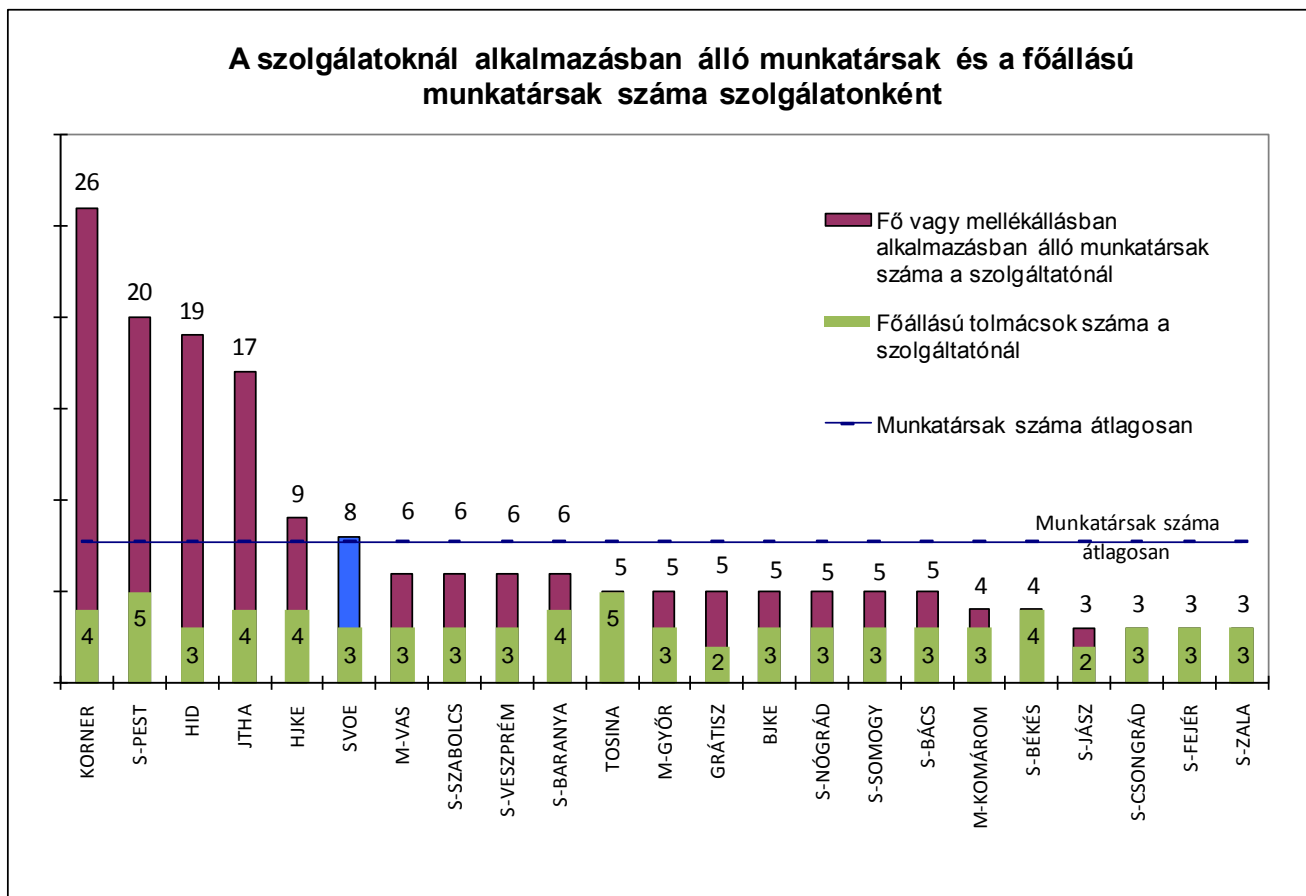
Mire keresünk választ ebben a fejezetben?

- Milyen eltérések és hasonlóságok tapasztalhatók a szolgálatok adatainak összevetésében?
 - nagyság szerint (munkatársak száma),
 - a megrendelői kör összetételében,
 - a megrendelők belépési (regisztrációs) ütemében, és lakóhelyi jellemzőiben.
 - a lebonyolított tolmácsolások mennyiségében (estek száma és tolmács időtartamok).

A fejezetben felhasznált változók:

- tolmácsok száma (a szolgálatnál),
- megrendelések száma,
- teljesített időtartamok (óra),
- megrendelők összetétele fogyatékosági típus szerint,
- megrendelő lakóhelyének besorolása (hátrányos helyzetű kistérségek és települések),
- megrendelők regisztrációjának időpontja.

12. ábra



A diagramban a szolgálatok összes tolmács munkatársát szerepeltettük (sötét oszlop), ide értve a jelnyelvi tolmácsokat, tolmács-hallgatókat, kommunikációs segítőket, relétolmácsokat egyaránt. A főállásúak részarányát is jelöltük minden oszlop esetében (világosabb – zöld oszlopszínnel). A főállásúak számának ingadozása közel sem akkora, mint a teljes munkatársi kör szórása. A teljes munkatársi létszámok terjedelme 3 - 62 –ig terjed, míg a főállásúaké csak 2 és 5 között változik.

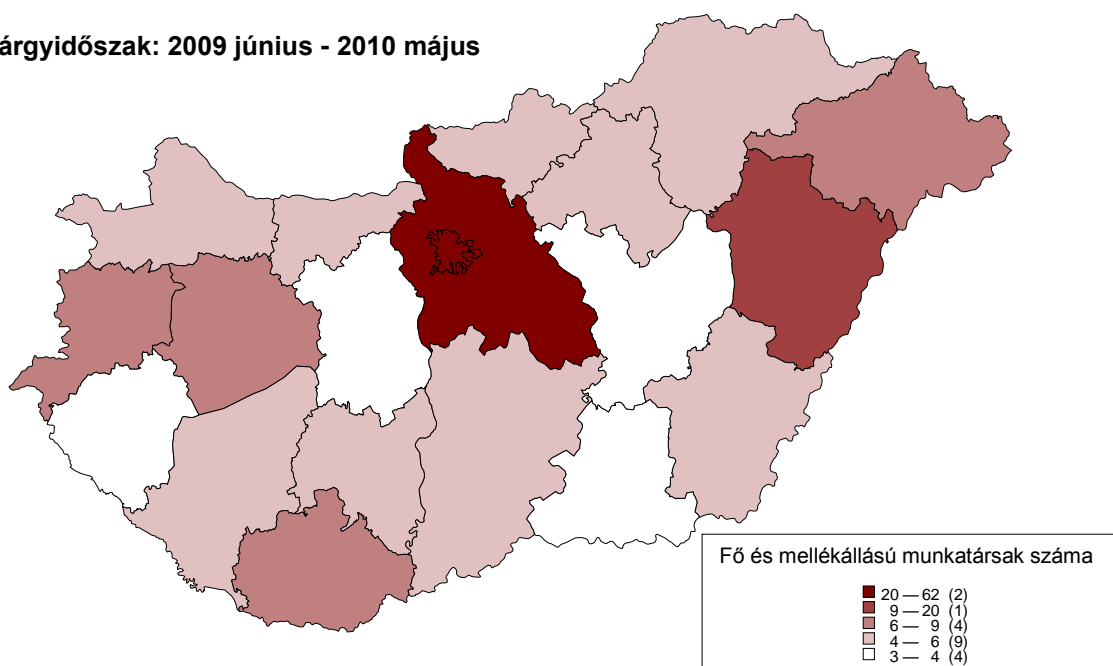
Az átlagot vízszintes vonal jelöli, és látható, hogy a négy nagyobb szolgálat után csak két átlagos következik, majd a jelentősen átlag alatti méretű szolgálatok (17 ilyen szolgáltató). Az egyik átlagos munkatársszámmal rendelkező szolgálat a Siketvakok Országos Egyesülete, melyet külön színnel jelöltünk, a több szempontból is eltérő jellege miatt.

A tolmácsok számának áttekintésekor fontos szempont, hogy a teljes munkatársi körben átfedés is van: egy-egy megbízásos tolmács, több szolgálatnál is állhat alkalmazásban,

ezért ez a szám a szolgálat rugalmasságát és időszakos maximális kapacitását jelöli leginkább. A főállású helyeken azonban nem lehet átfedés.

13. ábra - Tolmácsszolgálatok fő- és mellékállású munkatársainak eloszlása megyénként

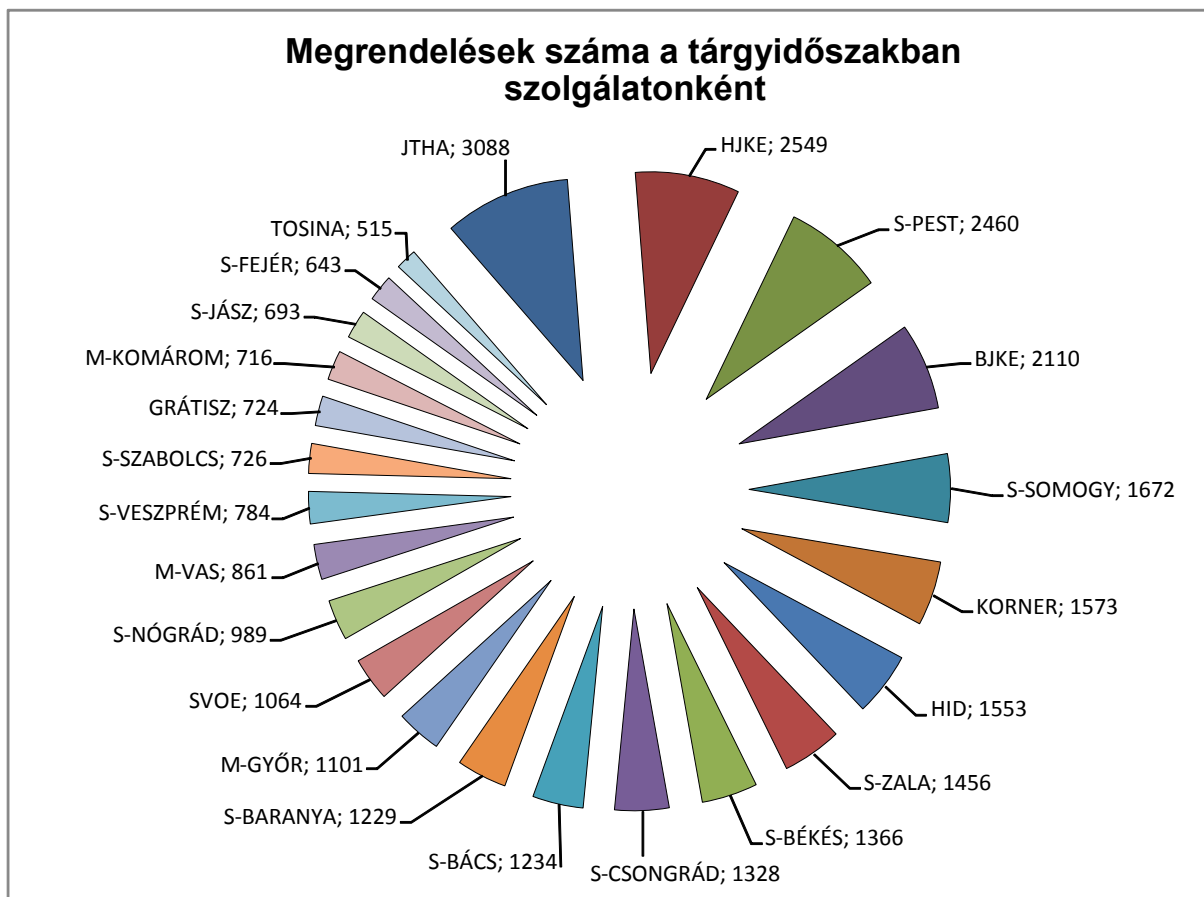
Tárgyidőszak: 2009 június - 2010 május



A munkatársak nagyobb száma a központi régióra koncentrálódik, azon túl többnyire kis létszámú szolgálatok látják el a tolmácsolási feladatokat. (13 megye rendelkezik 6 fő alatti létszámmal)

A szolgálatok munkatársakkal való ellátottságát és annak összetételét elemezni itt nem tekintjük célnak. Ezeket sokkal inkább a tolmácsolással összefüggő egyéb adatokkal összefüggésben igyekszünk bemutatni.

14. ábra



A körcikk diagramon jól látható, hogy a szolgálatok megrendelésszámaiban a nagyságkülönbségek egyenletesen változnak. A lista két vége azonban többszöröse egymásnak. Az első (JTHA) és utolsó (TOSINA) közt több mint ötszörös az eltérés, és még a második (HJKE) és utolsó előtti (S-FEJÉR) esetében is több mint háromszoros. A szolgálatok képét a „sok kicsi, sok közepes és kevés nagy” mintázat jellemzi.

A Jelnyelvi Tolmácsok a Hallássérültekért Alapítvány, a Hajdúsági Jelnyelvi és Kommunikációs Központ Közhasznú Egyesület, a Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége – Pest megye, és a Borsodi Jelnyelvi és Kommunikációs Központ Közhasznú Egyesület, a listán az első négy szolgálat. E négy szolgálat együtt a teljes megrendelésszám 36%-át adja, míg a lista utolsó négy tagja csak a 8 %-át. (Az utolsó, legkisebb megrendelésszámmal rendelkező négy szolgálat: Tolna Megyei Siketek és Nagyothallók

Egyesülete, Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége – Fejér megye, Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége – Jász-Nagykun-Szolnok megye, Magyar Máltai Szeretetszolgálat – Komárom megye.)

Meg kell jegyezni itt is, hogy a SVOE, a Siketvakok Országos Egyesülete némileg kivételt képez, szolgáltatási köre és országos illetékességi köre miatt is.

A 14. diagramban szereplő megrendeléseket az időfelhasználást tekintve a 15. ábrában elemezzük tovább a tolmácsolásra eső idő és a hozzá kapcsolódó járulékos (utazás, várakozás, felkészülés) idők arányát tekintve.

15. ábra - Tolmácsszolgálatok esetszámai, idői, egymás közti arányaik (%)

Szolgálat neve	Ellátott megye	Összes megrendelésszám	Tolmácsolásra fordított idő (óra)	Tolmácsolt idő %-a a szolgáltatók között (oszlop %)	Szolgáltatott idő (tolmácsolás, utazás, felkészülés, várakozás együttesen) óra	Szolgáltatott idő (tolmácsolás, utazás, felkészülés, várakozás együttesen) oszlop %
BJKE	Borsod-A-Z	2110	1921,75	4,7%	3155,50	5,1%
GRÁTISZ	Heves	724	1267,50	3,1%	1606,50	2,6%
HÍD	Budapest	1553	3044,75	7,5%	5002,50	8,0%
HJKE	Hajdú-Bihar	2549	2131,75	5,2%	3895,75	6,3%
JTHA	Budapest	3088	2924,00	7,2%	5021,25	8,1%
KORNER	Budapest	1573	4553,75	11,2%	6973,00	11,2%
M-GYŐR	Győr-M-S	1101	1460,50	3,6%	2303,00	3,7%
M-KOMÁROM	Komárom-E	716	611,50	1,5%	1240,50	2,0%
M-VAS	Vas	861	1238,75	3,0%	1920,50	3,1%
S-BÁCS	Bács-Kiskun	1234	1230,25	3,0%	1967,00	3,2%
S-BARANYA	Baranya	1229	1141,75	2,8%	1510,00	2,4%
S-BÉKÉS	Békés	1366	2056,50	5,1%	3069,75	4,9%
S-CSONGRÁD	Csongrád	1328	1852,25	4,6%	2129,75	3,4%
S-FEJÉR	Fejér	643	778,75	1,9%	1041,50	1,7%
S-JÁSZ	Jász-N-Sz	693	466,25	1,1%	861,50	1,4%
S-NÓGRÁD	Nógrád	989	1193,75	2,9%	1806,00	2,9%
S-PEST	Pest	2460	3642,50	9,0%	5381,25	8,6%
S-SOMOGY	Somogy	1672	1359,25	3,3%	1950,25	3,1%
S-SZABOLCS	Szabolcs-Sz-B	726	932,25	2,3%	1468,00	2,4%
S-VESZPRÉM	Veszprém	784	762,25	1,9%	1199,50	1,9%
SVOE	országos	1064	3243,00	8,0%	4524,50	7,3%
S-ZALA	Zala	1456	1371,25	3,4%	2398,50	3,9%
TOSINA	Tolna	515	1444,75	3,6%	1862,25	3,0%
Összesen:		30434	40629,00	100,0%	62288,25	100,0%

A fenti táblázat a megrendelések száma szerint (első oszlop) rendezett. Látható, hogy a tolmácsolás és az összes idő tekintetében, ha sorrendbe állítanánk a szolgáltatásokat, akkor az esetszámtól eltérő sorrend alakulna ki. Több esetben az idők alapján előrébb kerülne egy-egy szolgáltatás.

A 16. ábrában szolgáltatónként teljesített támogatott megrendelés számokat és teljesített időtartamokat mutatjuk be, az időtartamokat felbontva a szolgáltatás egyes időszakai szerint. A táblázatban betűrendben szerepelnek a szolgáltatások.

16. ábra Támogatott megrendelések száma és a felhasznált idők (óra) szolgáltatónként

Iroda	Tám. Megrendelések száma	Tolmácsolási idő (óra)	Utazási idő (óra)	Várakozási idő (óra)	Felkészülési idő (óra)
BJKE	1982	1674,00	907,50	147,75	48,50
GRÁTISZ	710	1235,00	290,75	37,25	0,00
HÍD	1505	2867,25	1411,00	454,50	6,50
HJKE	2472	2023,50	822,00	861,75	0,25
JTHA	3088	2924,00	1689,75	406,50	1,00
KORNER	1573	4553,75	2089,25	299,50	30,50
M-GYŐR	1097	1455,00	574,50	251,00	14,75
M-KOMÁROM	695	577,25	508,00	112,25	0,75
M-VAS	842	1215,50	394,25	254,00	0,25
S-BÁCS	1224	1216,25	602,00	126,25	0,00
S-BARANYA	1188	1015,25	290,00	39,50	0,00
S-BÉKÉS	1350	2039,75	858,25	118,75	10,50
S-CSONGRÁD	1316	1834,25	276,50	0,00	0,00
S-FEJÉR	611	732,75	234,75	3,50	0,00
S-JÁSZ	693	466,25	209,25	183,00	3,00
S-NÓGRÁD	953	1098,75	391,75	146,75	0,50
S-PEST	2413	3505,50	1470,75	175,50	7,25
S-SOMOGY	1608	1264,00	392,75	194,25	0,00
S-SZABOLCS	635	745,75	267,25	62,00	20,00
S-VESZPRÉM	727	669,75	331,50	40,50	1,00
SVOE	1057	3232,75	799,50	459,00	15,75
S-ZALA	1433	1333,25	758,50	233,50	0,00
TOSINA	321	336,75	159,75	18,00	0,00
Összesen	29493	38016,25	15729,50	4625,00	160,50

17. ábra - A szolgálatok regisztrált megrendelőinek %-os aránya fogyatékosági típus szerint

Szolgálat	Megrendelők között <u>nagyothalló</u> (%)	Megrendelők között <u>siket</u>	Megrendelők között <u>siketvak</u>	Megrendelők között <u>halmozottan sérült</u>	nincs adat
JTHA	11%	89%	0%	0%	0%
S-PEST	14%	86%	0%	0%	0%
HJKE	13%	82%	3%	2%	0%
S-SOMOGY	59%	40%	0%	1%	0%
BJKE	20%	77%	3%	1%	0%
S-BARANYA	35%	64%	0%	1%	0%
HID	15%	83%	0%	1%	1%
M-GYŐR	21%	79%	0%	0%	0%
KORNER	27%	73%	0%	0%	0%
S-BÁCS	5%	95%	0%	0%	0%
S-CSONGRÁD	17%	82%	0%	1%	0%
S-SZABOLCS	26%	72%	0%	1%	0%
S-VESZPRÉM	28%	71%	0%	1%	0%
S-BÉKÉS	21%	72%	1%	3%	3%
S-ZALA	24%	76%	0%	0%	0%
SVOE	6%	66%	28%	0%	0%
GRÁTISZ	11%	87%	2%	0%	0%
M-VAS	22%	78%	0%	0%	0%
S-FEJÉR	22%	76%	2%	0%	0%
S-JÁSZ	23%	77%	0%	0%	0%
S-NÓGRÁD	21%	77%	2%	0%	0%
TOSINA	32%	64%	0%	4%	0%
M-KOMÁROM	24%	76%	0%	0%	0%
Átlagosan:	21%	77%	1%	1%	0%

A táblázat a megrendelők száma szerint csökkenő sorrendbe rendezett. A többtől a megrendelőik összetételét illetően érdemlegesen különböző szerkezetet, vagy nagyságrendet mutatókat kiemeltük színezéssel.

Az átlagtól eltérő képet mutatnak:

- TOSINA a nagyothallók átlagnál nagyobb arányával, és párhuzamosan a siketek kisebb arányával.
- S-Bács, ellenkező eltolódás miatt – szinte csak siket klienseik vannak.
- SVOE – a siketvakok tolmácsolását országosan ellátja, s e tekintetben természetesen kiemelkedik a többi szolgálat közül a siketvak megrendelőket tekintve.

A következő oldalon szerepeltetjük a hasonló áttekintő táblát a megrendelések esetszámaira is. Itt két táblaterületet lehet megfigyelni: az esetszámokat bemutató részt, (az összesen oszloptól balra eső terület) melyben a nagyságrendeket is megfigyelhetjük, valamint a százalékos arányokat felsoroló részt (az összesen oszloptól jobbra eső terület). Itt szintén kiemeltük színezéssel a kiugró értékeket.

A kiemelt értékek mellett megfigyelhető, hogy a siketvak megrendeléseknek és a siketvak személyek számának nincs összefüggése. A siketvak személyek megyénkénti számait is megfigyelve (3.3. fejezet: 24. ábra) látható, hogy Fejér megyében a megye megrendeléseiben a 15% értéket 1 személy megrendelése adják (99 eset), míg Hajdú-Bihar megyében 6 személy 6% -nyi megrendelést adott (151 eset). Borsod megyében 4 megrendelő 6% értéket ad a borsodi megrendelések között (129 eset).

18. ábra - Megrendelések szolgálatonként a fogyatékosági típusok szerint, a szolgálatokon belüli arányok

Tolmács-szolgálat	Ellátott megye	Siketek általi igénylések aránya a szolgálatnál	Nagyothallók általi igénylések aránya a szolgálatnál	Siketvak megrendelő általi igénylések aránya a szolgálatnál	Halmazottan sérült személyek általi igénylések aránya a szolgálatnál
S-BARANYA	Baranya	87%	13%	0%	0%
S-BÁCS	Bács-Kiskun	98%	2%	0%	0%
S-BÉKÉS	Békés	87%	13%	0%	0%
BJKE	Borsod-Abaúj-Zemplén	84%	10%	6%	0%
JTHA	Budapest	89%	11%	0%	0%
HÍD	Budapest	92%	8%	0%	0%
SVOE	országos	46%	2%	51%	0%
KORNER	Budapest	72%	24%	0%	4%
S-CSONGRÁD	Csongrád	80%	19%	0%	1%
S-FEJÉR	Fejér	72%	14%	15%	0%
M-GYŐR	Győr-Moson-Sopron	77%	23%	0%	0%
HJKE	Hajdú-Bihar	87%	6%	6%	1%
GRÁTISZ	Heves	96%	3%	1%	0%
S-JÁSZ	Jász-Nagykun-Szolnok	89%	11%	0%	0%
M-KOMÁROM	Komárom-Esztergom	69%	31%	0%	0%
S-NÓGRÁD	Nógrád	93%	3%	4%	0%
S-PEST	Pest	85%	14%	0%	0%
S-SOMOGY	Somogy	73%	24%	0%	3%
S-SZABOLCS	Szabolcs-Szatmár-Bereg	90%	10%	0%	0%
TOSINA	Tolna	86%	13%	0%	1%
M-VAS	Vas	67%	33%	0%	0%
S-VESZPRÉM	Veszprém	70%	29%	0%	0%
S-ZALA	Zala	90%	10%	0%	0%
Összesen		83%	13%	3%	1%

19. ábra - Megrendelők arányai a megrendelő kistérségének hátrányos besorolása szerint

Iroda kód	Ellátott megye	Megrendelők hány %-a hátrányos vagy "leghátrányosabb" kistérségbeli	Hátrányos kistérségben élő lakosság aránya	Megrendelők hány %-a van társadalmi-gazdasági és infrastrukturális szempontból elmaradott településekről	Elmaradott településen élő lakosság aránya
S-SOMOGY	Somogy	97%	76%	18%	17%
S-NÓGRÁD	Nógrád	91%	68%	2%	14%
S-BÉKÉS	Békés	52%	68%	12%	22%
S-SZABOLCS	Szabolcs-Szatmár-Bereg	47%	74%	4%	15%
GRÁTISZ	Heves	38%	32%	7%	9%
BJKE	Borsod-Abaúj-Zemplén	38%	58%	7%	21%
S-BÁCS	Bács-Kiskun	33%	45%	15%	17%
S-BARANYA	Baranya	33%	54%	9%	10%
S-CSONGRÁD	Csongrád	29%	52%	5%	15%
S-JÁSZ	Jász-Nagykun-Szolnok	29%	69%	8%	17%
HJKE	Hajdú-Bihar	27%	56%	4%	14%
TOSINA	Tolna	17%	31%	9%	16%
S-ZALA	Zala	9%	14%	1%	6%
S-FEJÉR	Fejér	6%	17%	0%	4%
SVOE	országos	5%	na	3%	na
S-PEST	Pest	4%	1%	1%	1%
KORNER	Budapest	2%	0%	0%	0%
JTHA	Budapest	2%	0%	0%	0%
S-VESZPRÉM	Veszprém	1%	4%	1%	5%
HID	Budapest	1%	0%	1%	0%
M-GYŐR	Győr-Moson-Sopron	0%	0%	1%	1%
M-VAS	Vas	0%	8%	0%	4%
M-KOMÁROM	Komárom-Esztergom	0%	7%	0%	1%
Átlag:		24%	31%	5%	9%



A megrendelők települése alapján hozzárendeltük a megrendelő kistérségét, majd a hátrányos helyzet szerinti besorolást a kistérség hátrányos, vagy nem hátrányos helyzetét tekintve. A települések besorolását hasonlóan hozzárendeltük az adatbázisban a KSH (2004) adatai alapján, az infrastrukturális szempontból elmaradottsági besorolás szerint. A hozzárendelés alapján az adatbázis a fenti arányokat mutatja. A hátrányos kistérségeket leginkább tartalmazó megyék járnak élen. Az egyes szolgálatok áttekintése azt is megmutathatja, hogy a szolgálat megrendelőinek összetétele eltér-e a teljes lakosság körében tapasztalhatótól. Kékkel (fekete-fehérben: sötétebb) jelöltük, ahol szignifikánsan nagyobb arányban vannak a megrendelők hátrányos kistérségből, mint amennyien a lakosság körében. Sárgával (fekete-fehérben: világos) jelöltük, ahol a hátrányos kistérségből, vagy megyéből érkező megrendelők aránya alatta marad a teljes lakosság körében tapasztalhatónak. A lakosságtól való eltérések azt is felvetik, hogy valószínűleg a hátrányos helyzetű területekről kevésbé jutnak hozzá a szolgáltatásokhoz. Ez érthető. Az egészségügy, közigazgatás, közintézmények és egyéb szolgáltatásokhoz való hozzáférés is nehezekebb ezekről a területekről. Az igénybevételek településméret és településtípus szerinti csoportosítása alapján mutatott kép is azt támogatja, hogy az infrastrukturálisan jobban ellátott területekről több az igénybevétel. Ez természetes és az egészségügy és közoktatási szolgáltatások tapasztalatai alapján valószínűsíthető, hogy nagyszabású kompenzációs program esetén is csak nehezen lenne változtatható.

20. ábra



* Az ábrán csak az ismert regisztrációs időpontok szerint tüntettük fel a megrendelők arányát.
(nincs adat: 6,7 %)

A diagram egyszerűbben fogalmazva azt mutatja meg, hogy a megrendelők mikor regisztrálták magukat a rendszerben. (A szolgáltatók mely időszakban szerezték az ügyfeleiket.)

A diagram a 2006-2009 éveket teljes évként összesítetten mutatja (tehát 2006 is januártól kezdődően) míg a 2010-es év esetében csak a májusig történt regisztrációkat ismerjük. A diagram a folyamat áttekinthetőségére törekszik, ezért nem jelenítettük meg a nem ismert regisztrációs időpontokat. (Ennek aránya: 6,7 %).

A megrendelők regisztrációja a szolgáltatási hálózat kialakulásának idejére tehetően növekedett legnagyobb mértékben. A 2009 és a 2007 év során hasonló az új megrendelők megjelenési üteme, a kettő között (2008) azonban van látható mértékű visszaesés.

Vizsgáltuk továbbá a megrendelések adatbázisán, hogy a szolgáltatóknál mely csatornán, mekkora esetszámban történt tolmácsolás.

Az erre a kérdésre válaszoló táblázatokat méretük és összetettségük miatt itt nem szerepeltetjük, ezek a mellékletben találhatók.

Általában az látható ebben a dimenzióban, hogy a megrendelések 76 %-a történik jelnyelven, 16 % jelesített magyar nyelven, és a többi csatorna 3 % alatti arányban szerepel.

21. ábra - A tolmácsolási alkalmakon használt csatornák előfordulási aránya a tárgyidőszakban és a korábbi évben

	2008. június - 2009. május	2009. június - 2010. május
Magyar jelnyelv	75,10%	75,22%
Jelesített magyar nyelv	16,89%	18,21%
Szájról olvasás	4,14%	2,77%
Jellátótér feltérképezése és az abban történő jelnyelv használata	0,98%	1,89%
Írásos kommunikáció	1,75%	0,97%
Taktilis kommunikáció	0,47%	0,67%
Speciális (pantomim, rajz, Braille)	0,25%	0,12%
Augmentatív kommunikáció	0,18%	0,06%
Nyomtatott betűk kézbe írása	0,09%	0,06%
Nemzetközi jelnyelv	0,01%	0,01%
Magyar jelnyelv + idegen nyelv	0,05%	0,01%
Braille kézbe írása	0,05%	0,01%
Jelesített magyar nyelv + idegen nyelv	0,04%	0,00%
Szájról olvasás + idegen nyelv	0,00%	0,00%
Nemzetközi jelnyelv + idegen nyelv	0,00%	0,00%
Lorm ABC kézbe írása	0,00%	0,00%
	100%	100%

Az előző évhez képest súlyponteltolódás nincs az arányokat tekintve. A szájról olvasás kismértékű csökkenése és az írásos kommunikáció „duplázódása” a mindkét évben nagyon alacsony részarány miatt nem jelent lényeges eltérést.

A két év alapján azonban már megfogalmazódik, melyek azok a csatornák, amelyek tartósan a legmagasabbnak tekinthetők (magyar jelnyelv, jelesített magyar nyelv) és melyek azok, amelyek gyakorlatilag használatlanul maradnak – nem vitatva ezek lehetőségének fontosságát.

3.2. Hatékonysági szempontok

Mire keresünk választ ebben a fejezetben?

- Mekkora az aránya a ténylegesen tolmácsolással töltött időnek a szolgáltatásra szánt időben?
- Hány tolmácsolási eset jut egy tolmácsra, ha a szolgálatok létszámához viszonyítunk?
- Hány tolmácsolási óra jut egy tolmácsra, ha a szolgálatok létszámához viszonyítunk?
- Vannak-e ezeken a területeken kiugróan magas, vagy figyelemre méltóan alacsony értékek?

E fejezetben hatékonyságon azt értjük, hogy a tolmácsolási feladatot mekkora erőforrás, illetve létszám kapacitás mellett látták el a szolgálatok, illetve a tolmácsolási feladatokat a tolmácsolásra fordított idő mellett mekkora járulékos időmennyiség (felkészülés, utazás, várakozás) felhasználása mellett látták el.

A fejezetben felhasznált változók:

- tolmácsok száma (a szolgálatnál),
- megrendelések száma,
- teljesített időtartamok (óra),
- tolmácsolásra fordított idő órában és a járulékos idők (felkészülés, utazás, várakozás együttesen) nagysága és aránya,
- tolmácsok száma a szolgálatnál és a létszámba vetített tolmácsolási esetszámok és felhasznált idők.

22. ábra - A tolmácsolásra jutó idő és a járulékos szolgáltatási idő arányai szolgálatonként

Szolgálat neve	Ellátott megye	Összes tolmácsolásra fordított idő (óra)	Összes járulékos idő (óra) - utazás, felkészülés, várakozás	Járulékos idő aránya
BJKE	Borsod-Abaúj-Zemplén	1921,75	1233,75	64%
GRÁTISZ	Heves	1267,50	339,00	27%
HÍD	Budapest	3044,75	1957,75	64%
HJKE	Hajdú-Bihar	2131,75	1764,00	83%
JTHA	Budapest	2924,00	2097,25	72%
KORNER	Budapest	4553,75	2419,25	53%
M-GYŐR	Győr-Moson-Sopron	1460,50	842,50	58%
M-KOMÁROM	Komárom-Esztergom	611,50	629,00	103%
M-VAS	Vas	1238,75	681,75	55%
S-BÁCS	Bács-Kiskun	1230,25	736,75	60%
S-BARANYA	Baranya	1141,75	368,25	32%
S-BÉKÉS	Békés	2056,50	1013,25	49%
S-CSONGRÁD	Csongrád	1852,25	277,50	15%
S-FEJÉR	Fejér	778,75	262,75	34%
S-JÁSZ	Jász-Nagykun-Szolnok	466,25	395,25	85%
S-NÓGRÁD	Nógrád	1193,75	612,25	51%
S-PEST	Pest	3642,50	1738,75	48%
S-SOMOGY	Somogy	1359,25	591,00	43%
S-SZABOLCS	Szabolcs-Szatmár- Bereg	932,25	535,75	57%
S-VESZPRÉM	Veszprém	762,25	437,25	57%
SVOE	országos	3243,00	1281,50	40%
S-ZALA	Zala	1371,25	1027,25	75%
TOSINA	Tolna	1444,75	417,50	29%
Összesen:		40629,00	21659,25	53%

Fogalom magyarázat: A „járulékos idők” jelentése a táblázatban: a felkészülés, utazás, várakozásra fordított óraszámok együttesen.

Nagy a szórás, ha a járulékos idők arányára tekintünk. A terjedelem 15%-tól 103%-ig terjed. A kiemelkedően magas aránnyal jellemezhetőket sötét színnel, míg a kiemelkedően alacsony értékkel rendelkezőket halvány színnel jelöltük. Az átlag feletti szolgálatok száma 12, az átlag alattiaké 11.

23. ábra - Kapacitások és igénybevételek viszonya, a szolgálatok munkatársainak száma, és a tárgyidőszak 12 hónapja alatt érkezett megrendelések száma, a tolmácsokra vetített idő szerint, szolgálatonként

Szolgálat neve	Ellátott megye	Megren- delések száma	Összes tolmá- csolt idő (óra)	A szolgálatnál alkalmazásban álló (fő és mellékállású) alkalmazottak száma	Egy munkatárs- ra jutó megrende- lés szám	Egy munkatárs- ra jutó tolmácsolt idő (óra)	A szolgálatnál alkalmazás- ban álló főállású alkalma- zottak száma	Egy főállású munkatárs- ra jutó megrende- lés szám	Egy főállású munkatársra jutó tolmácsolt idő
JTHA	Budapest	3088	2924,00	17	181,6	172,0	4	772,0	731,0
HJKE	Hajdú-Bihar	2549	2131,75	9	283,2	236,9	4	637,3	532,9
S-PEST	Pest	2460	3642,50	20	123,0	182,1	5	492,0	728,5
BJKE	Borsod-Abaúj-Z.	2110	1921,75	5	422,0	384,4	3	703,3	640,6
S-SOMOGY	Somogy	1672	1359,25	5	334,4	271,9	3	557,3	453,1
S-ZALA	Zala	1456	1371,25	3	485,3	457,1	3	485,3	457,1
HÍD	Budapest	1553	3044,75	19	81,7	160,3	3	517,7	1014,9
S-BÉKÉS	Békés	1366	2056,50	4	341,5	514,1	4	341,5	514,1
S-CSONGRÁD	Csongrád	1328	1852,25	3	442,7	617,4	3	442,7	617,4
S-BÁCS	Bács-Kiskun	1234	1230,25	5	246,8	246,1	3	411,3	410,1
S-BARANYA	Baranya	1229	1141,75	6	204,8	190,3	4	307,3	285,4
SVOE	országos	1064	3243,00	8	133,0	405,4	3	354,7	1081,0
M-GYŐR	Győr-Moson-Sopron	1101	1460,50	5	220,2	292,1	3	367,0	486,8
S-NÓGRÁD	Nógrád	989	1193,75	5	197,8	238,8	3	329,7	397,9
M-VAS	Vas	861	1238,75	6	143,5	206,5	3	287,0	412,9
KORNER	Budapest	1573	4553,75	26	60,5	175,1	4	393,3	1138,4
M-KOMÁROM	Komárom-E	716	611,50	4	179,0	152,9	3	238,7	203,8
GRÁTISZ	Heves	724	1267,50	5	144,8	253,5	2	362,0	633,8
S-VESZPRÉM	Veszprém	784	762,25	6	130,7	127,0	3	261,3	254,1
S-JÁSZ	Jász-Nagykun-Sz.	693	466,25	3	231,0	155,4	2	346,5	233,1
S-FEJÉR	Fejér	643	778,75	3	214,3	259,6	3	214,3	259,6
S-SZABOLCS	Szabolcs-Szatmár-B.	726	932,25	6	121,0	155,4	3	242,0	310,8
TOSINA	Tolna	515	1444,75	5	103,0	289,0	5	103,0	289,0
Összesen:		30434	40629,00	178	Átlag: 170,	átlag: 228,2	76,00	átlag: 400,4	Átlag: 534,6

A táblázatban kiemeltük a legnagyobb (sötét háttérrel) és a legkisebb, egy tolmácsra jutó esetszám és óraszám értékeket. A táblázat a szolgálat által teljesített megrendelésszámok csökkenő sorrendjére rendezett. A két adatsorból együttesen az látható, hogy a szolgálatok egy része kiemelkedően terheltebb a többinél, míg néhány szolgálat terhelése lényegesen alacsonyabb az átlagnál.

A fokozottabban terhelt szolgálatok:

- BJKE - Borsodi Jelnyelvi és Kommunikációs Központ Közhasznú Egyesület
- S-Zala - Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége, Zala megye
- S-Békés – Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége, Békés megye
- S-Csongrád – Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége, Csongrád megye

A megrendelések számai alapján relatív alacsonyabb terheltségű szolgálatok (körülményeik egyéb nehézségei miatt ez a relatív kisebb teljesítés nagyobb súlyt kaphat):

- KORNER - Korner Kft
- S-VESZPRÉM - Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége, Veszprém megye
- S-SZABOLCS - Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége, Szabolcs megye
- TOSINA – Tolna Megyei Siketek és Nagyothallók Egyesülete

Kiemelkedik ebben az összevetésben is a SVOE - Siketvakok Országos Egyesülete - munkája eltérő jellegével: az átlag alatti esetszámhoz kiemelkedően magas óraszám tartozik.

3.3. A megrendelők és megrendelések eloszlása területi jellemzők szerint

Mire keresünk választ ebben a fejezetben?

- Milyen a területi mintázata a megrendelők megyei létszám adatainak?
- Mi a viszony a KSH (2004) szerinti létszám adatokkal a megrendelők területi eloszlásában?
- A területi eloszlás mintázatok milyen téri összefüggéseket mutatnak?
- Milyen a területi mintázata a tolmácsszolgálatok esetszámainak – hol teljesítik a legnagyobb megrendelésszámokat?
- Milyen a területi eloszlása a megrendelésre teljesített tolmács időknak?
- Milyen különbségek vannak a megyék között a térítékes és támogatott megrendelések arányát tekintve?
- Milyen eltérések vannak a megyék között a megrendelők sérülési típus szerinti arányait tekintve?

A megyei adatsorok közt három perspektívát alkalmaztunk:

- A szolgálatokhoz beérkező megrendelések számát az illetékességi területük szerinti megyékre összesítve – hova fordultak a megrendelésekkel a megrendelők?
- A megrendelők lakhelyük szerinti eloszlását és a KSH (2004) adatokat megyénként vizsgáló adatsorokat - hol laknak a megrendelők?
- A tolmácsolások helyszíne szerinti megyékhez összesített adatsorokat – hol történt a tolmácsolás?

A három megyei szempont szerint csoportosított adatok kissé eltérő számokat mutatnak, igazodva a tartalmi eltéréshez. A tartalmi eltérések között a legfontosabb, hogy közvetlen és természetes módon csak a lakóhely adatokat lehet összefüggésbe hozni a KSH (2004) népesség adatokkal.

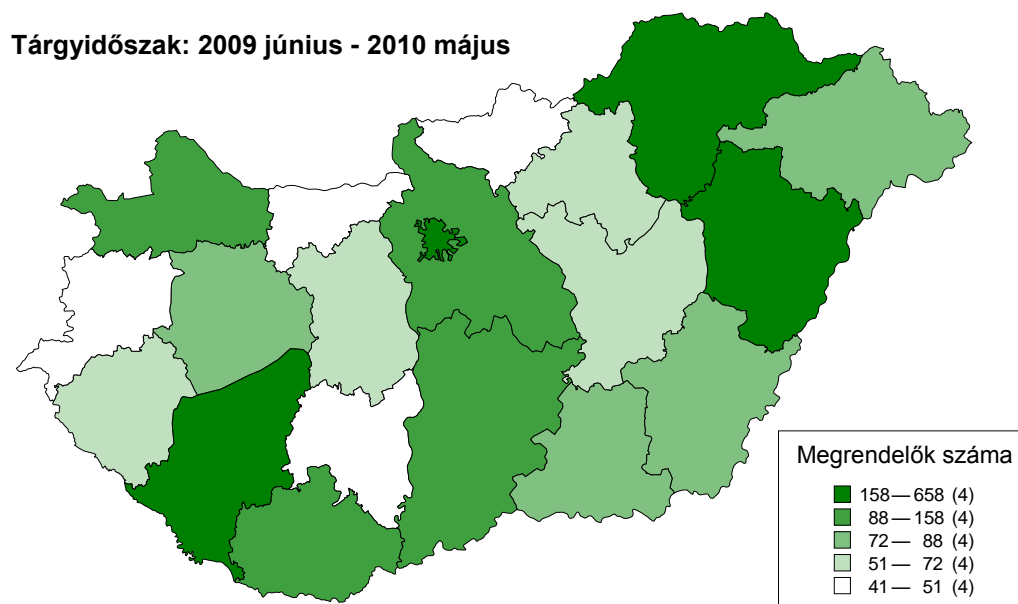
A jellemzéshez egyaránt használunk szűrt, vagy képzett adatsorokat (pl.: egy tolmácsra jutó óraszám, illetve % -os adatsorok), valamint tematikus térképeket.

A megyei csoportosításban a megrendelői kört vizsgálva (24. ábra) általában véve jellemző az országos összesen adatok által mutatott kép: a siketek többségi részvétele látható a megrendelői körben. A második nagy csoport, amely szintén nagyságrendekkel nagyobb létszámot ad, a nagyothallók köre. Kivételt képez Somogy megye, ahol a nagyothallók vannak legnagyobb számban.

24. ábra - A megrendelők számai a tárgyidőszakban, megyénként és fogyatékosági típusonként

A megrendelő állandó lakóhelye	nagyot-halló (fő)	siket (fő)	siket -vak (fő)	halmozot-tan sérült (fő)	nincs adat	Összesen (fő)
Bács-Kiskun	8	80				88
Baranya	43	74		1		118
Békés	17	55	1	2	2	77
Borsod-Abaúj-Zemplén	30	123	4	1		158
Budapest főváros	80	563	12	1	2	658
Csongrád	17	62		1		80
Fejér	12	42	1			55
Győr-Moson-Sopron	19	76				95
Hajdú-Bihar	20	144	6	4		174
Heves	11	53	2			66
Jász-Nagykun-Szolnok	11	40				51
Komárom-Esztergom	11	32				43
Nógrád	11	38	1			50
Pest	18	110	3	1		132
Somogy	97	65		2		164
Szabolcs-Szatmár-Bereg	20	51		1		72
Tolna	14	32	1	2		49
Vas	10	31				41
Veszprém	21	58		1		80
Zala	15	50				65
belföldi tartózkodási hellyel rendelkező külföldi		1				1
Végösszeg	485	1780	31	17	4	2317

25. ábra - A megrendelők lakóhely szerinti eloszlási mintázata megyék szerint



A megrendelők számának adatait olyan csoportokba rendeztük, hogy minden csoportba azonos számú megye essen. Így megkülönböztethető a négy megye, amely a legkevesebb megrendelővel (fehér színárnyalat) és a három megye és a főváros, amely a legnagyobb számú megrendelővel (legsötétebb színárnyalattal) rendelkezik. A középső sáv három színárnyalata árnyalatonként szintén négy-négy megyét csoportosít egy nagyságkategóriába.

A legnagyobb megrendelőkörrel rendelkezők:

- Budapest,
- Borsod-Abaúj-Zemplén megye,
- Hajdú-Bihar megye,
- Somogy megye.

Köztük mintázatbeli közvetlen összefüggés nem látszik, tehát nem szomszédosak, nem korlátozódnak egy adott, egybefüggő területre, így nem emelnek ki egy adott országrészt,

vagy egyetlen összefüggő sávot, amely kijelölne egyetlen, legsűrűbb gócot. Több gócterület, illetve sáv látható.

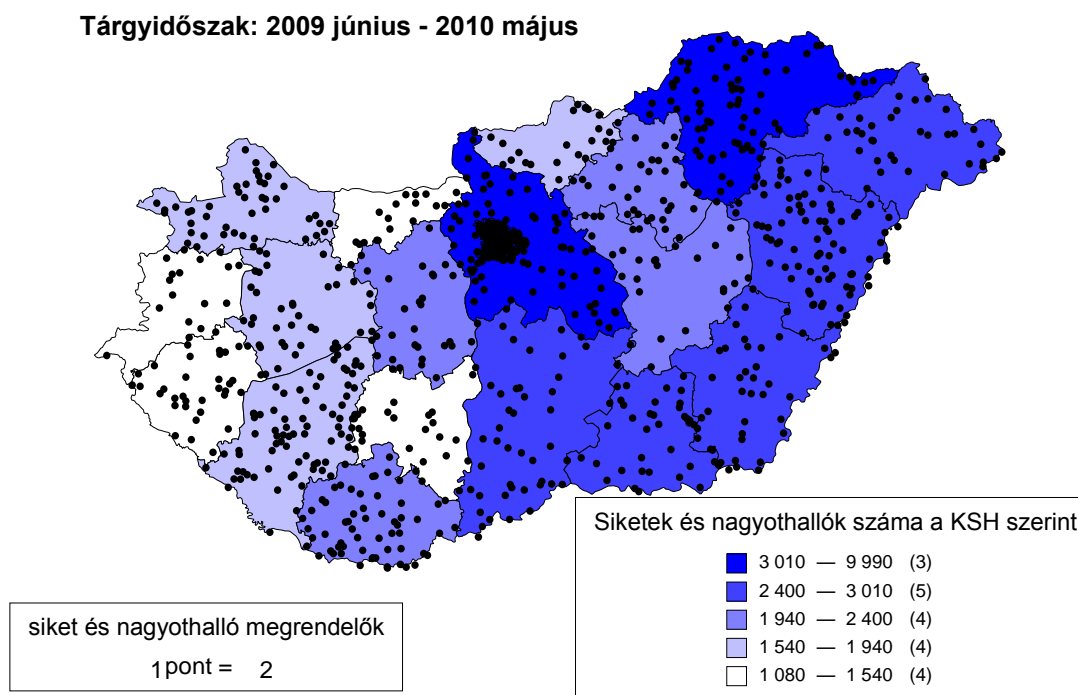
A legmagasabb megrendelőszámmal rendelkező megyék egyike sem áll szigetszerűen. Hasonló magas megrendelőszámmal jellemezhető szomszéd megyék minden kategória esetében vannak, és ez sajátos mintázatot ad. Ha a második legsűrűbb kategóriával együtt szemléljük, akkor a Tiszántúl és Borsod, a Duna központi Észak- Déli tengelye, és a Győr-Veszprém- Somogy-Baranya sáv emelkedik ki.

A legkisebb megrendelőszámok szintén három függőleges sávban helyezkednek el.

Lényeges kérdés, hogy a siket és nagyothalló lakosok lakóhely KSH (2004) adatok szerinti gyakorisági téri mintázata hasonló-e ehhez. (Illetve fordítottn megfogalmazva a kérdést, a nagyothallók és siket lakosok lakóhely szerinti elhelyezkedését követi-e a megrendelőként jelentkező siket és nagyothalló személyek elhelyezkedése? Ott sok-e a megrendelő, ahol sok a potenciális ügyfél?)

A választ az alábbi diagramon láthatjuk. A diagramon a kérdést úgy követhetjük nyomon, ha azt figyeljük meg, hogy az árnyalat szerint sötét (tehát a KSH 2004 szerint magas hallássérült számmal jellemezhető) megyékben hasonlóan sűrű-e a megrendelők száma, illetve, hogy a halványszínű megyékben ritka-e a megrendelőket jelző pontozás?

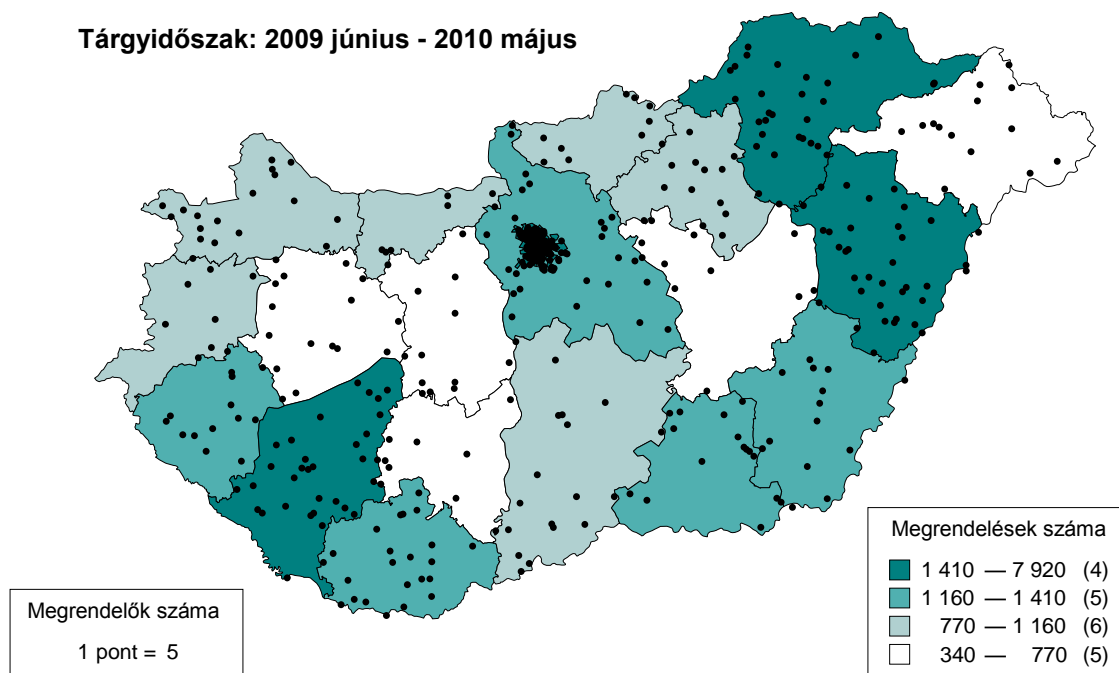
26. ábra - Siketek és nagyothallók lakóhely szerinti eloszlása (KSH - 2004) és a megrendelők lakóhely szerinti eloszlása megyénként a tárgyidőszakban



Az alapsokaság (siket és nagyothalló lakosok) és az aktív megrendelők köre Budapest esetén fedésben van, illetve túlreprezentáltnak tekinthető a megrendelői kör. A három sávós mintázat elég jól látható a KSH (2004) adatokban is, kivételt jelentenek:

- Fejér megye, amely a KSH adatokban erősebben jelen van, mint a megrendelői körben.
- Jász-Nagykun-Szolnok megye, ahol a siket és nagyothalló megrendelők sűrűsége lényegesen elmarad a KSH adatok alapján várhatótól.
- Szabolcs-Szatmár-Bereg megye is alatta marad jelentősen a KSH adatok alapján várható megrendelőszámnak.

27. ábra - Megrendelések száma és a megrendelők eloszlása megyénként a tárgyidőszakban



A 27. ábrán két megye fogalmát használunk: a megrendelés helyszínét a megrendelések esetében, és a megrendelő lakhelyét a megrendelők esetében.

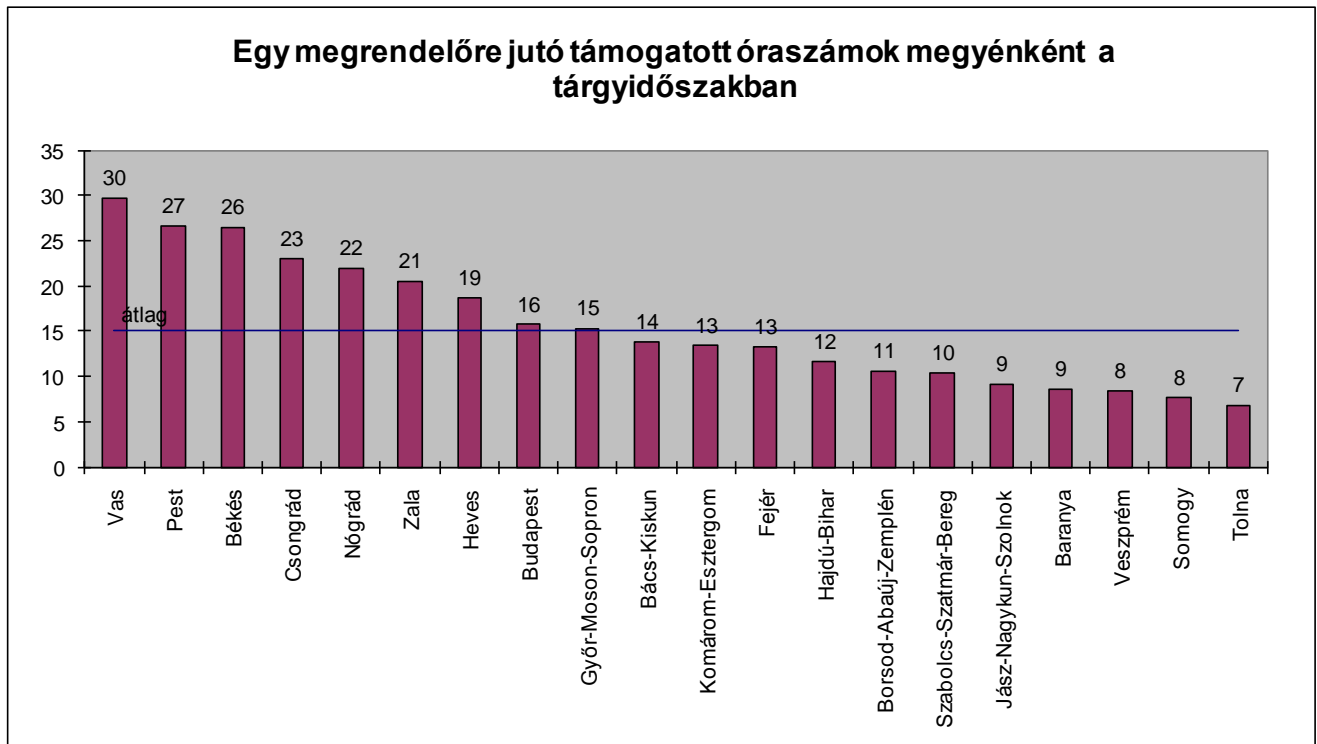
A megrendelések és megrendelők eloszlása (27. ábra) nagy egyezést mutat. Az arányaik általában 1 százalékpontonál nem térnek el jobban.

Enyhe kivételt mutat:

- Zala megye, ahol a megrendelők 3% adja a megrendelések 5%-át,
- Veszprém megye fordított intenzitást mutat: a megrendelők aránya alatt marad, a megrendelések száma (3% és 2%),
- Pest megye, ahol a megrendelők 6%-a a megrendelések 4%-át adja, valamint
- Nógrád, ahol a megrendelők 2%-a a megrendelések 4%-át adja.

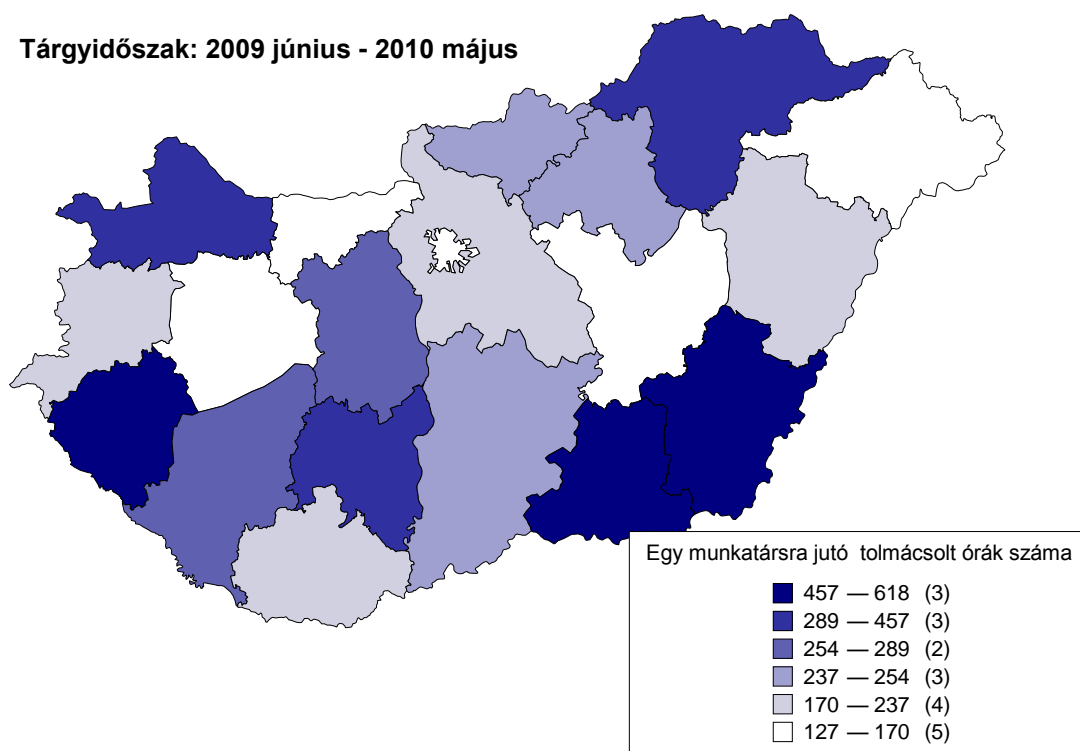
Ezek a kivételek a megrendelők által mutatott három sávost jelleget a Dunántúlon átírják.

28. ábra



A fenti diagramon látszik, hogy az egy megrendelőre jutó óraszámok meglehetősen nagy szóródást mutatnak. Feltüntettük az ábrán az átlagos érték szintjét is.

29. ábra - Egy tolmácsszolgálati munkatársra jutó óraszámok megyénként



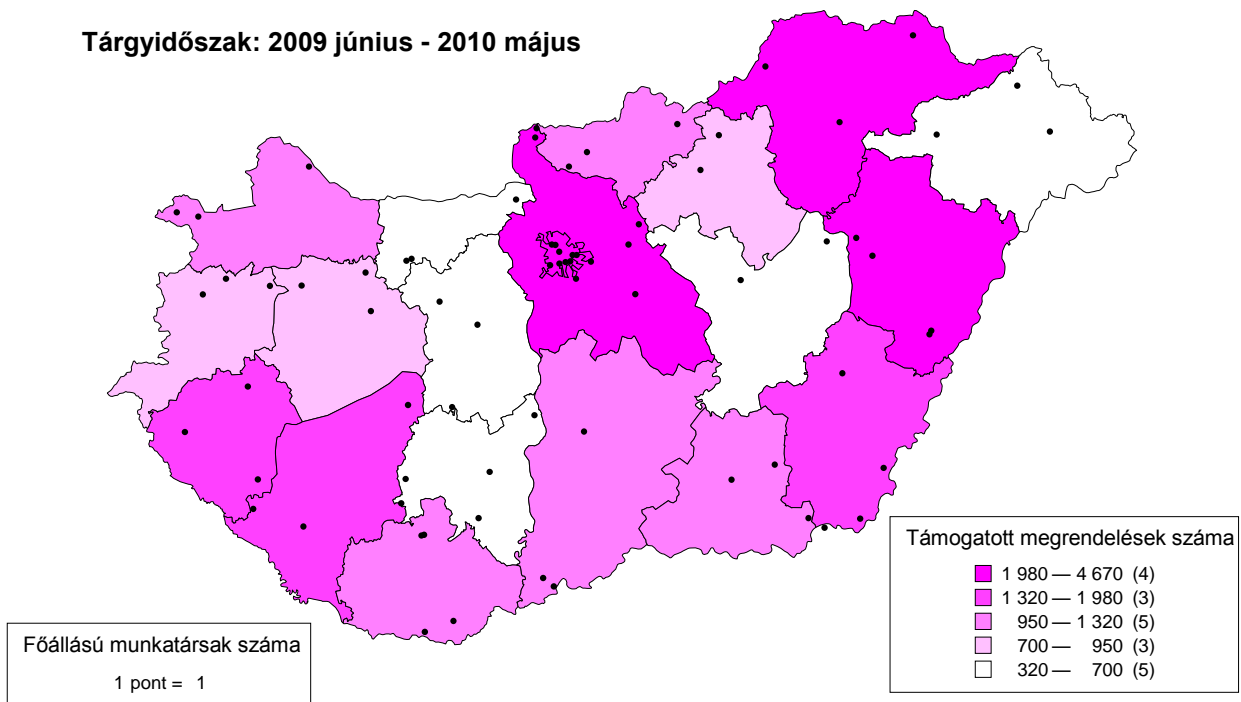
A diagramban a főállású és megbízással rendelkező munkatársak létszámával osztottuk az összes teljesített óraszámot. Az óraszámok képzése itt a következőképp történt: a szolgálatok óraszámait rendeltük az ellátott megyéjükhöz. Budapest esetében 3 szolgálatét összesen, a SVOE esetében pedig nem szerepeltettük az adatait, mert indokoltan egy megyéhez sem lehetett rendelni.

Budapest adataiban, a valóságnak megfelelően, a szolgálatok munkatársainak számát összeadtuk a térkép háttérében álló adatsorban. Ez azt eredményezte, hogy a viszonylag nagy munkatársi létszám a többi régió között a nagyobbak közé tehető óraszámok ellenére is alacsony egy tolmácsra jutó óraszámot eredményez, és a térképen világos tónussal jelenik meg.

Az egy tolmácsra jutó óraszámok szintén nagy eltéréseket mutatnak. Az egy tolmácsra jutó nagyobb óraszámok azonban nem függenek közvetlenül össze a megye nagyobb

megrendelésszámával. A térkép az arányt mutatja. Vannak megyék, ahol mind a megrendelésszám, mind az egy tolmácsra jutó óraszám magas (Borsod-Abaúj-Zemplén, Békés, Hajdú-Bihar), de vannak, ahol mindkettő kicsi (Veszprém, Jász-Nagykun-Szolnok). Zala megyében az egy tolmácsra jutó magas óraszámot a szolgálat által kis létszám mellett teljesített közepes óraszám okozza. Tolna és Győr-Moson-Sopron megyében hasonlóan. A szolgálatonként számolt tolmácsokra jutó óraszámokat bővebben a 3.2 fejezetben részleteztük.

30. ábra - A tolmácsszolgálatok főállású munkatársainak száma és a támogatott megrendelések száma megyénként



A megrendeléseket itt a megyékhez nem a teljesítés helyszíne, hanem a szolgálat szerint kapcsoltuk. (A szolgálat megrendeléseit az ellátott megyéjéhez.)

Kiemelkedik a tolmács munkatársaknak a megrendelésekhez képest viszonylag nagy sűrűsége Budapest esetében, míg a munkatársak kisebb létszáma és a megrendelések

magas száma közti olló jól látható Borsod-Abaúj-Zemplén, Hajdú-Bihar, Békés és Somogy megyében.

A támogatott és térítéses megrendelések arányát is megvizsgáltuk megyénként. Ennek tapasztalatait itt csak szövegesen foglaljuk össze.

Általános ebben a körben is a támogatott megrendelések döntő súlya. A megyei eltéréseket tekintve térbeli összefüggés nem látszik. 5 megye esetében látszik a térítéses kategória a többi megyéhez képest kissé nagyobb aránya (Somogy, Baranya, Bács-Kiskun, Szabolcs-Szatmár-Bereg, Borsod-Abaúj-Zemplén), de ezek esetében is a többség támogatott megrendelés.

4. Az igénybevételek változásai

Mire keresünk választ ebben a fejezetben?

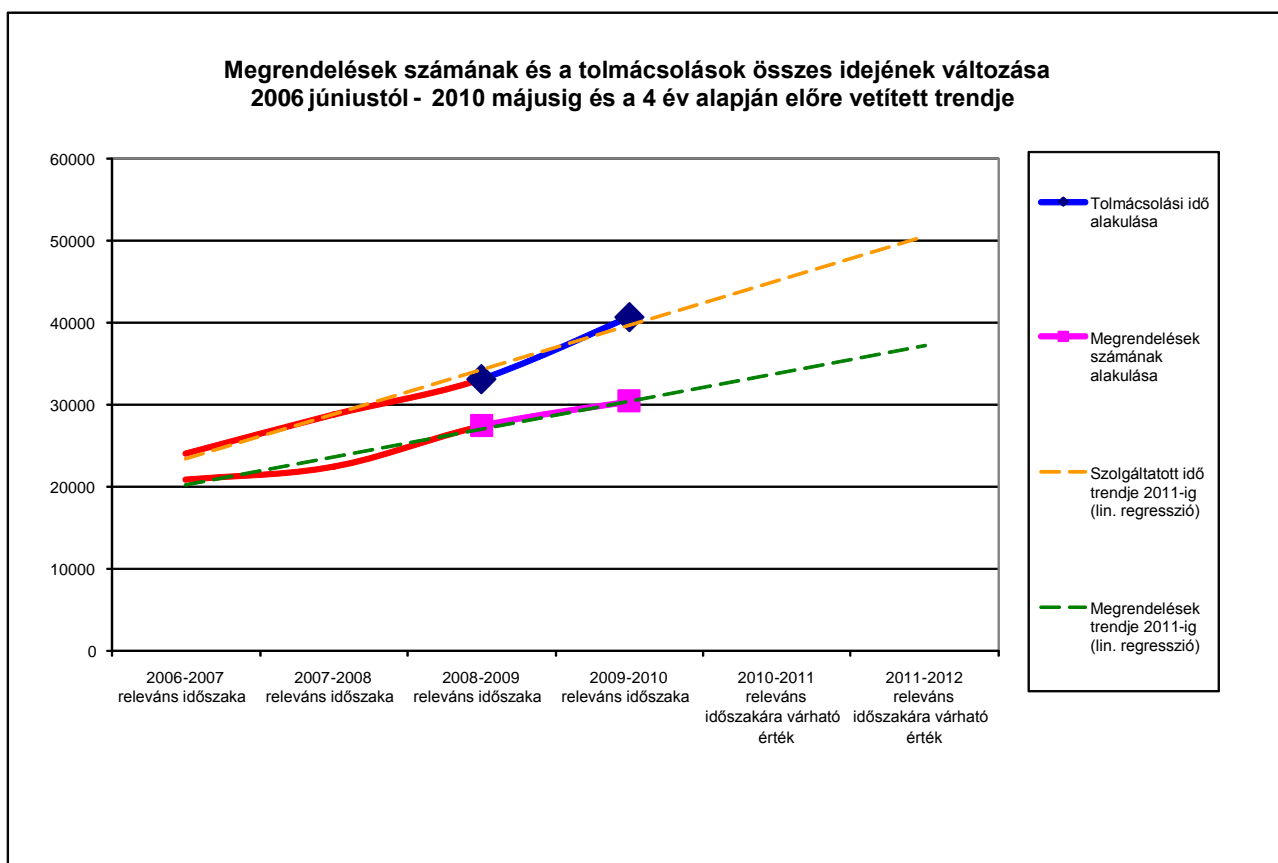
- Van-e tendenciaszerű folyamat, amelynek folytatódására lehet számítani?
- Van-e lényeges emelkedés a megrendelésekben, amely a kapacitásokra is kihat?
- Vannak-e eltérések az időbeni alakulásban a szolgálatok között?
- Van-e évenként ismétlődő éven belüli szezonális hullámzás?

Az elemzés során módunk nyílt négy évet áttekinteni a kapott adatsorok alapján. A négy év már lehetőséget ad folyamatok, tendenciák áttekintésére is.

A változások követéséhez a következő változók évenkénti adatait használtuk:

- megrendelések esetszámai és időtartamai,
- regisztrált megrendelők száma,
- jogosult és térítésszerű megrendelések,
- tolmácsolási csatornák.

31. ábra



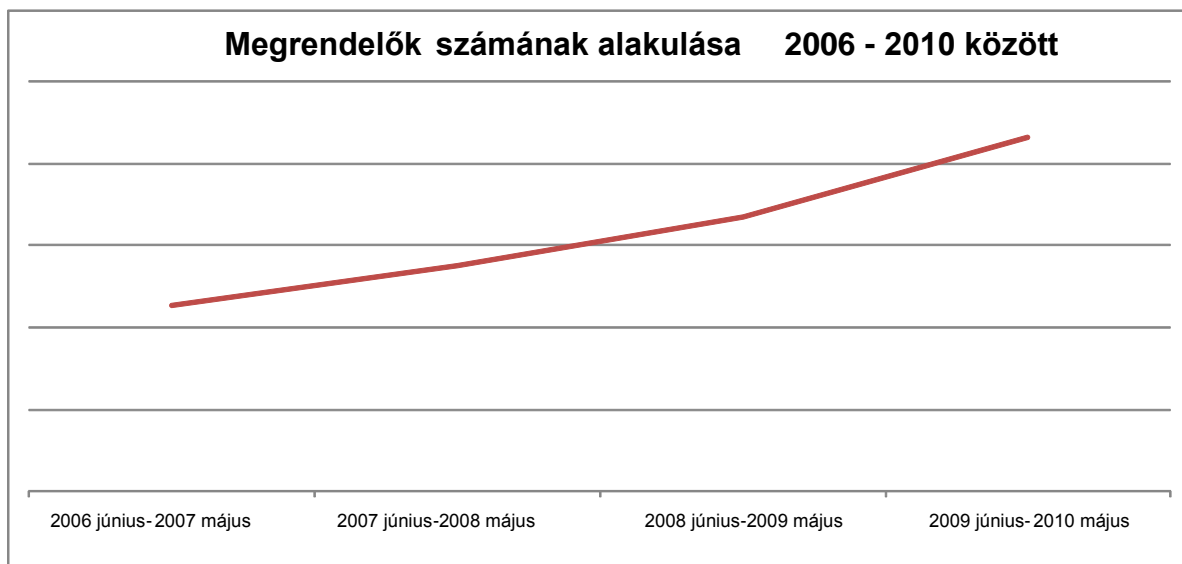
Az ábrán jól látható a folyamatos és egyenletes emelkedés. Az emelkedés a megrendelők számának emelkedésével arányos (31. ábra). Az ábrán a trend meghosszabbított egyenesével jelezzük a várható értékek szintjét. A megrendelés esetszáma a 2006-2007 év szintjének kétszeresét várhatóan a 2012-2013-as év során fogja elérni, míg a szolgáltatásra fordított óraszám már a 2009-2010-es évben elérte a 2006-2007-es év kétszeresét.

A támogatott és térítéses megrendelések arányát is megvizsgáltuk az időbeni alakulás szempontjából is. Ennek tapasztalatait itt csak szövegesen foglaljuk össze.



Az összes megrendelés alakulásában a támogatott és térítéses igénybevételek részarányának időbeni változásait is összehasonlítottuk. Számuk elenyésző a támogatottak mellett. A tendenciákat megfigyelve pedig az látszik, hogy ellentétes a két kategória változása. A térítéses enyhén csökken, a támogatott pedig stabilan növekvő esetszámokat mutat. A változás nem egymás „rovására” történik, mert ezt a nagyságrendek nem igazolják, hanem a támogatottak erős emelkedése miatt az összes esetszám növekedése is dominál.

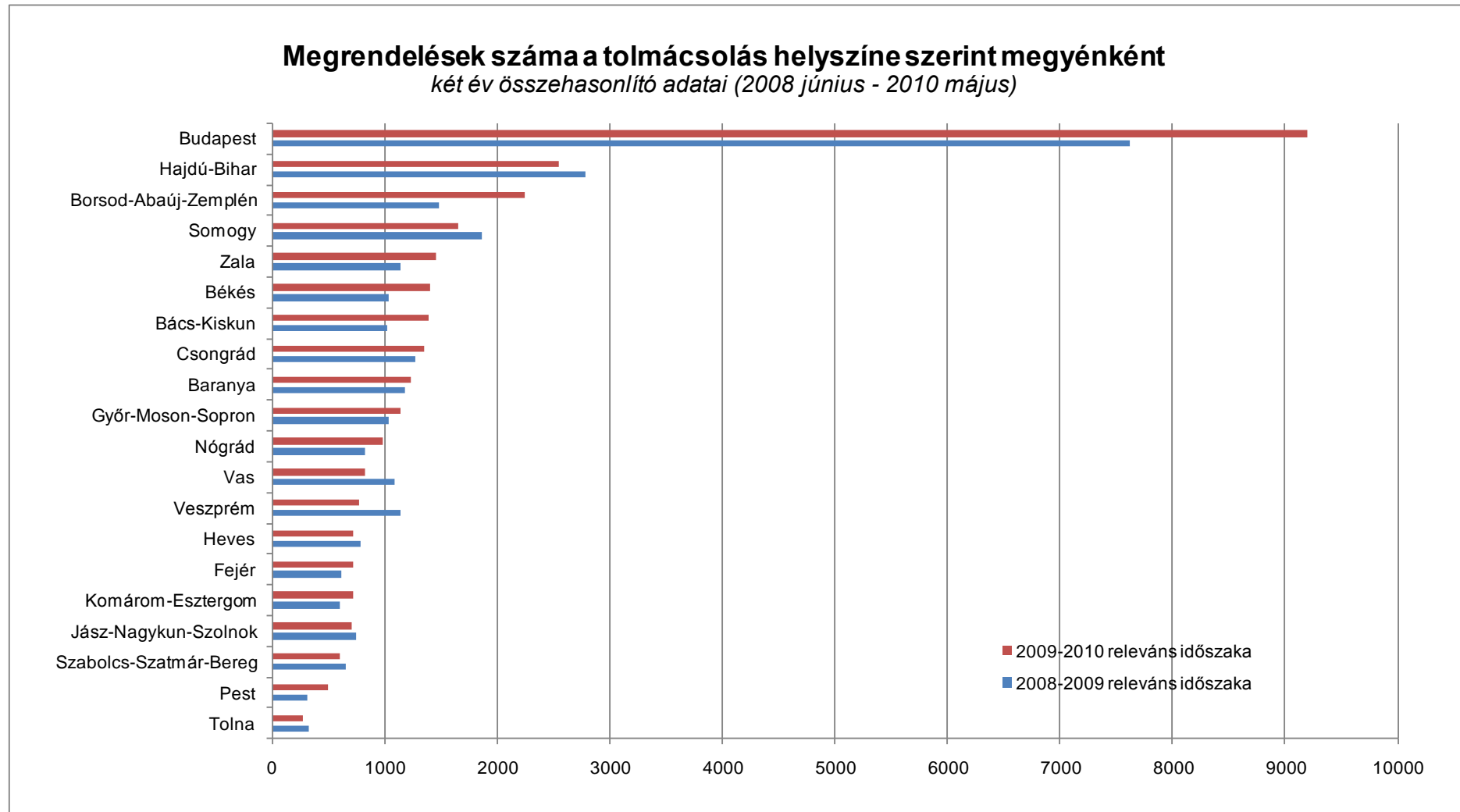
32. ábra



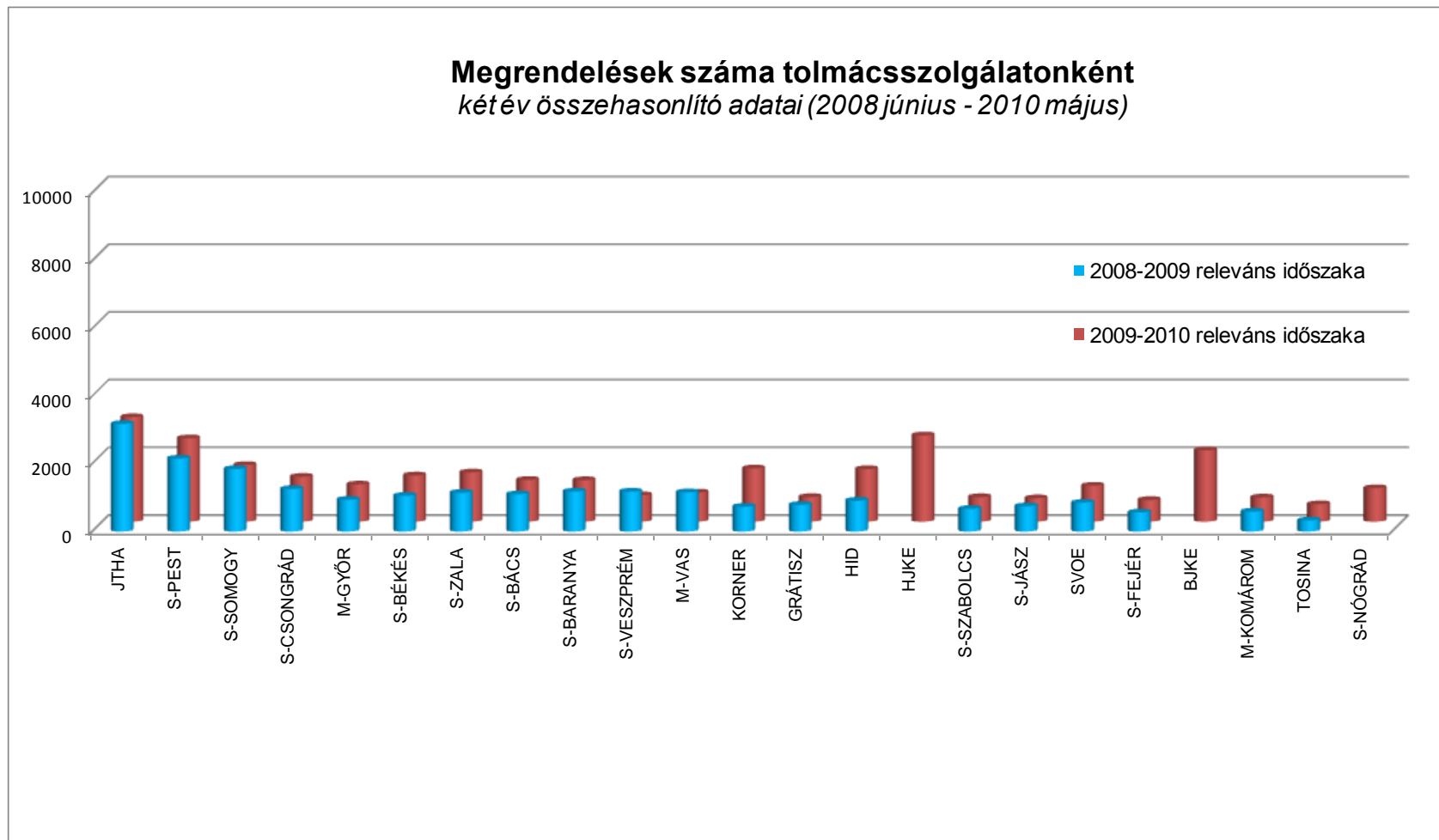
A diagram a regisztráltak számát az adott időszakig regisztráltak számának összesítésével (kumulálásával) tartalmazza.

Az emelkedés folyamatos és egyenletes, az utolsó évben kissé gyorsulón.

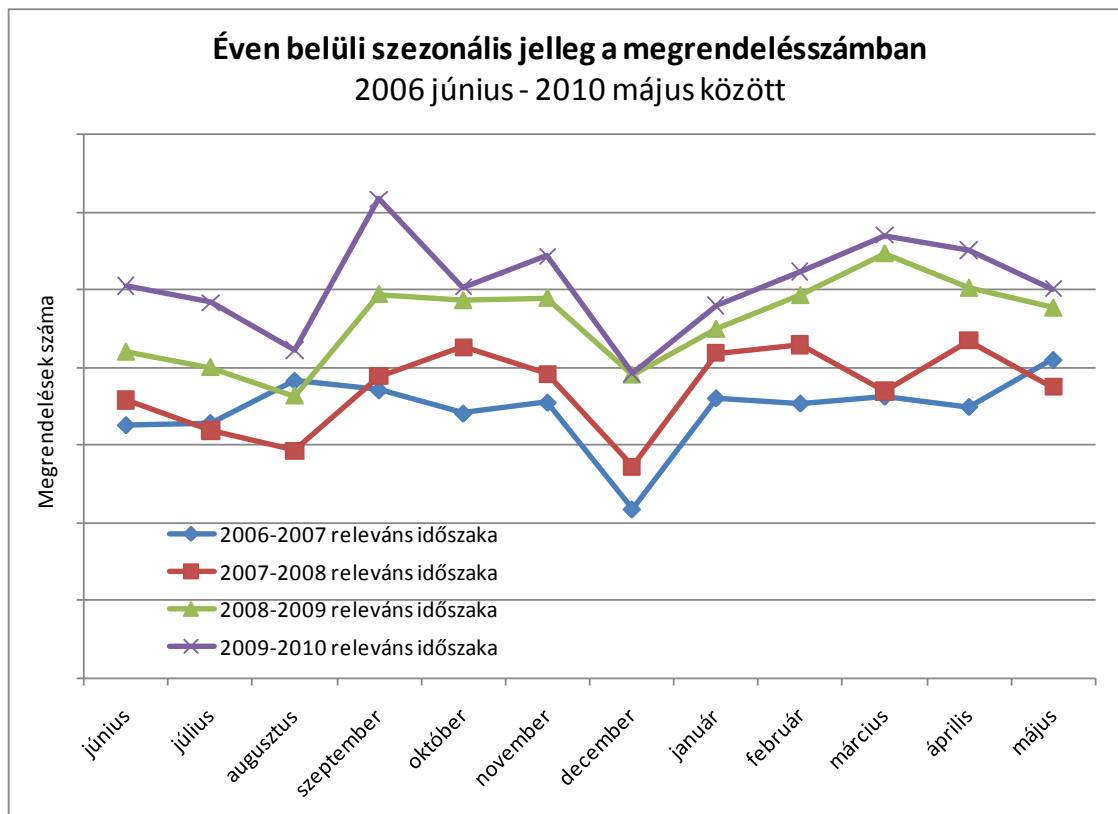
33. ábra



34. ábra



35. ábra



Az évek szerint összehasonlított görbék, nagy egyezéssel együtt mozognak. Ez a döntően szezonhatás általi befolyásra enged következtetni, és nem a rendszer működéséből (új iroda nyitása, vagy a támogatások változása, stb.) eredő okokra. A hullámváz fontos jellemzője, hogy az 1500 és 3000 eset/hó közötti szintek között történik, tehát semelyik hónapban nem áll le az igény, viszont néhány időszakban az igénylés fokozottabban jelentkezik.

Ilyen fokozottabb időszak az iskolakezdés, valamint a tavaszi időszak. Ez utóbbiban több tényező játszhat szerepet: az igénylések nagyon jelentős része egészségügyi, és a tavasz e tekintetben csúcsidezőszak. Az önálló életvitel támogatása és az egyéni igény vezeti a tolmácsolási típusok listáját. A tavasz az egyéni aktivitás fokozódása miatt is emeltebb megrendelésszámot jelenthet.

A szezigörbéknek két mélypontja van:

1. az augusztus – a hivatali szünetek (iskola, törvénykezés, stb.), a nyaralások időszaka,
2. és a decemberi időszak.

A decemberi mélypont magyarázata, valószínűleg a december utolsó harmadában egyszerre előálló iskolai, hivatali és kereskedelmi üzemszünet együttesen.

Ha a decemberi időszakon belüli hullámozást tekintjük, akkor ez igazolódni látszik. A négy feldolgozott év során heti hullámozások láthatók, (évenként egy nappal a dátumban eltolódva) de a hullámozások dec. 22. után majdnem 0-ra esnek.)

5. Igénybevételi jellemzők a siketek és nagyothallók körében

Mire keresünk választ ebben a fejezetben?

- Ha a fogyatékosági típust helyezzük középpontba alapidimenzióként, milyen kép rajzolódik ki az adatok alapján?
- A megrendelések döntő többségét a siketek és nagyothallók adják. Milyen jellegzetességek mentén csoportosíthatók?

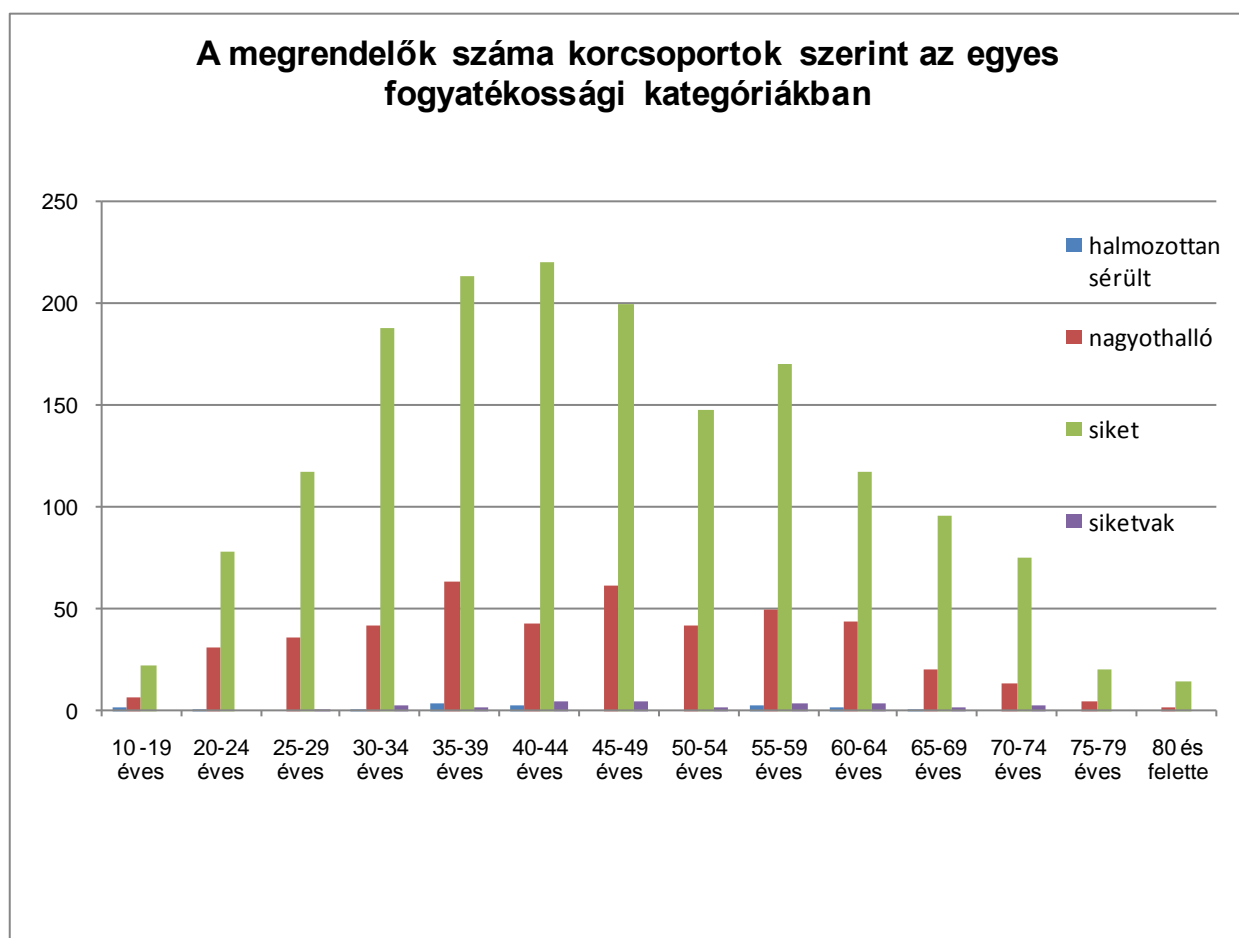
A siketek és nagyothallók szerinti csoportosításban korábban is szereplő adatok között kiemelten fontos az iskolai végzettség szerinti megoszlás, mely az ismert összehasonlító, szociológiai adatokkal, megtalálható a 6. ábrán és az utána szereplő szövegben.

Fontos további ábrák e csoportosításhoz is:

- 17. ábra
- 18. ábra
- 24. ábra
- 26. ábra.

5.1. Kereszt táblák és diagramok az igénybevevők jellemzői szerint

36. ábra



A korcsoport szerinti megoszlás nem követi a siketek és nagyothallók társadalmon belüli életkori csoportokon belüli megoszlás arányait. A görbe hullámszerű és még a nagyothallók körében sem tolódott jelentősen a magasabb életkori csoportok irányába, ahogyan azt a társadalmi arányok ismeretében várhatnánk. A megrendelők részvételét a szolgáltatásban tehát a társadalmi, gazdasági aktivitás határozza meg elsősorban, mert az aktív korúak jelentkeznek elsősorban a szolgálatoknál. A gazdaságilag inaktív korúak körében pedig csökken a bejelentkezett megrendelők száma annak ellenére, hogy a nagyothallók száma

épp ebben a csoportban nő. A halmozottan sérültekre és a siketvakokra ugyanez a tendencia lenne jellemző, de a megrendelők közötti részvételi arányuk annyira kicsi, hogy az ő adataik tendenciái nem értékelhetők biztonsággal.

37. ábra - Megrendelők megoszlása a fogyatékosági típus és a településméret szerint a tárgyidőszakban

településnagyság	nagyothalló	siket	siketvak	halmozottan sérült	nincs adat	Összesen
1-500 fő	50%	47%	0%	3%	0%	100%
501-1000 fő	47%	51%	1%	0%	0%	100%
1001-2000 fő	29%	66%	1%	4%	0%	100%
2001-5000 fő	30%	69%	1%	1%	0%	100%
5001-10000 fő	18%	80%	1%	1%	0%	100%
10001-20000 fő	21%	76%	2%	0%	0%	100%
20001-50000 fő	23%	74%	2%	1%	0%	100%
50001-100000 fő	28%	71%	0%	1%	0%	100%
100001-200000 fő	21%	78%	1%	1%	0%	100%
200000 fő felett	12%	86%	2%	0%	0%	100%
Átlagosan:	21%	77%	1%	1%	0%	100%

A települési besorolás a megrendelő állandó lakhelye szerint történt a KSH 2009 helységnévtár adatai alapján. Tehát a megrendelők lakóhely települését soroltuk a lakosságszám szerinti méret kategóriákba.

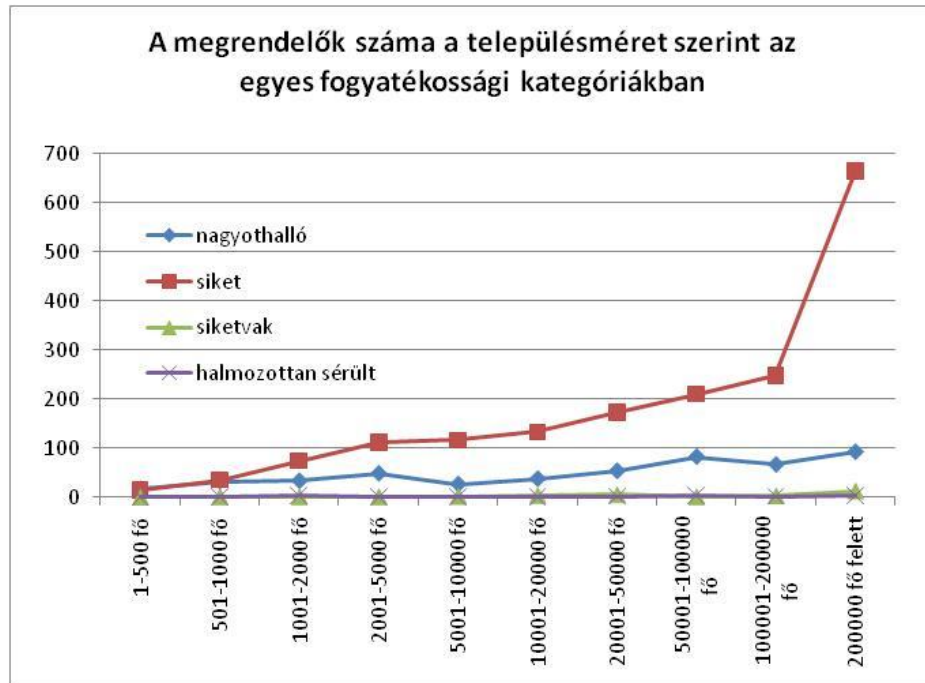
A táblázatban három sáv látszik, mely, egymáshoz kapcsolódó, folytatódó jellege miatt tendenciát is mutat (Budapest adata a tendenciát folytatja, de egyedi jellege miatt nem jelent önálló tartalmat).

Az 1000 fő alatti kistépüléseken a siket és a nagyothalló megrendelők aránya nagyjából egyforma és a megrendelések fele-fele arányban oszlanak meg (csak töredék rész esik a többi kategóriákra).

A közepes településeken (1000-5000 fő) egyharmad – kétharmad az arány.

Az 5000 fő feletti településeken pedig egynegyed – háromnegyed a nagyothallók és siketek aránya a megrendelők körében.

38. ábra



Egyértelmű emelkedést mutat a településméret szerint az igénybevétel. Tehát minél nagyobb a település, annál több megrendelő jelentkezik. A kapacitásokat tehát eszerint is lehet tervezni. Az okok azonban több kérdést vetnek fel. A településméret szerinti növekvő számú megrendelőszám a fejlettséggel, infrastruktúrával, dinamikusabb életvitellel függ-e össze, vagy egyszerűen a hallássérültek településméret szerinti eloszlását követi?

39. ábra - Megrendelők eloszlása a településtípusok szerint összehasonlítva a KSH (2004) településtípus szerinti létszám statisztikával

Terület, igazgatási rang	KSH Nagyot- halló	KSH kategória nevek: Siket, siketnéma*, néma*	nagyothalló	siket
Főváros	18,2%	20,9%	16,5%	31,8%
Megyeszékhely (mjb.)	17,6%	19,9%	34,7%	30,7%
Többi megyei jogú város (mjb.)	2,1%	2,7%	1,0%	2,3%
Többi város	26,1%	23,0%	21,6%	21,4%
Községek, nagyközségek	36,0%	33,5%	26,2%	13,7%
Ország összesen	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

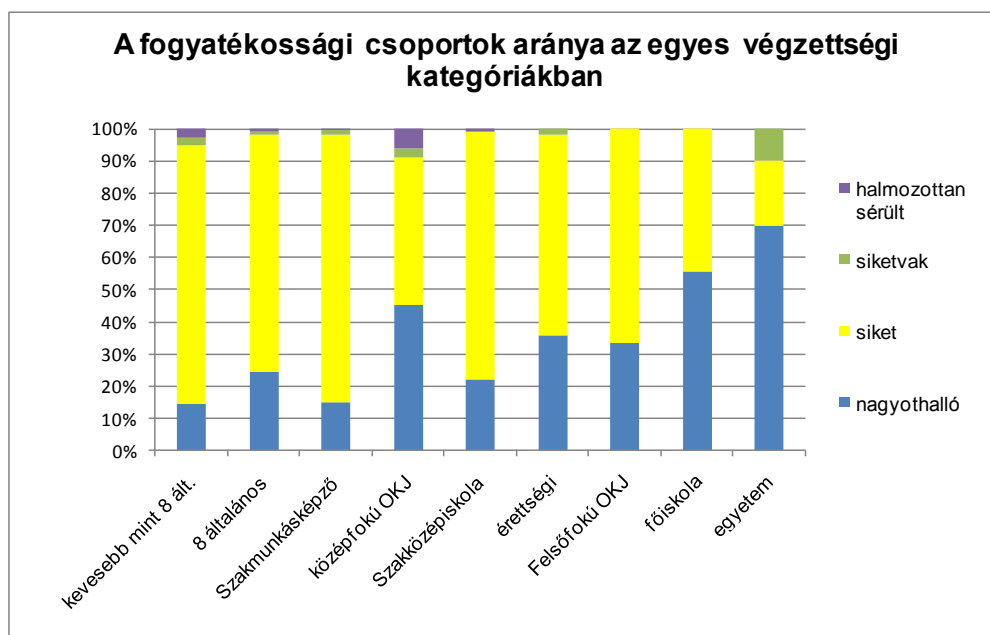
*A KSH által korábban alkalmazott siketnéma, néma kifejezések ma már nem használatosak. Helyettük a siket kifejezés az elfogadott.

Jól látható, hogy a településtípus szerint vizsgált arányokban fordított sorrendet tapasztalunk a KSH adatokban, és a megrendelők körében. Tehát a nagyothalló és siket lakosok nagyobb része lakik kistelepüléseken, mint városban, vagy nagyvárosban, míg a megrendelők körében ez épp fordított. A siketek csoportjában ez szabályosan látható, míg a nagyothallók esetében trendjében igaz ez a megállapítás (A nagyothallók esetében a KSH 2004. évben mért aránya alatt maradt a kistelepülések megrendelőinek aránya. A KSH statisztikáinál ugyanakkor nagyobb a megrendelők aránya a nagyvárosokban – a fővárosban pedig lényegében a KSH 2004. évi adataival azonos).

Ez a hozzáférési kérdést veti fel újra, valamint a közszolgáltatások igénybevételével kapcsolatos egyéni és csoport aktivitás számos egyéb szociológiai körülményét kellene háttérként vizsgálni (igénylési esély és motiváltság, hajlandóság, kognitív távolság, közösségi elvárások, stb.).

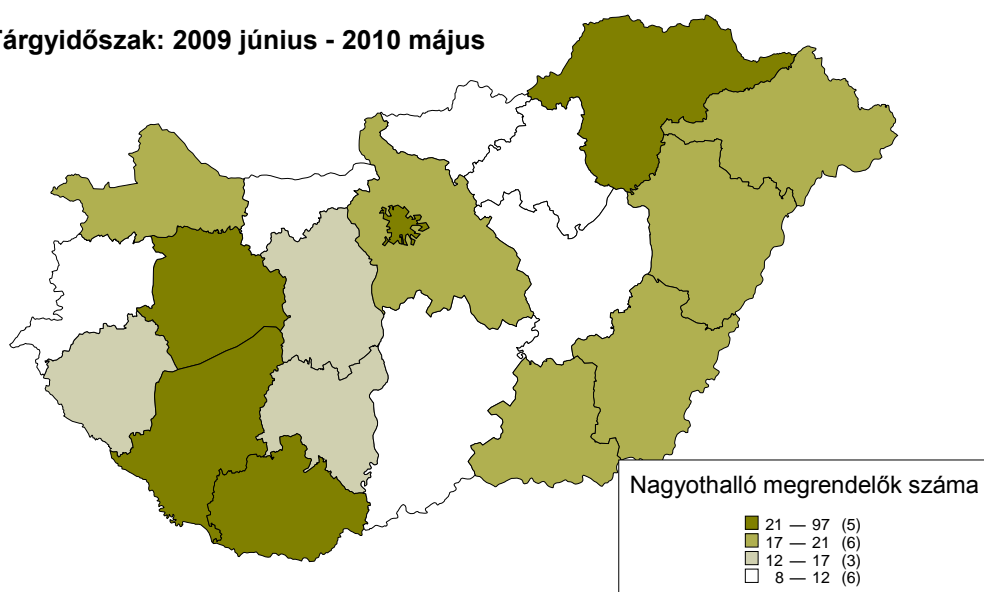
5.2. Egyéb áttekintő diagramok a siket és nagyothalló megrendelőkről

40. ábra

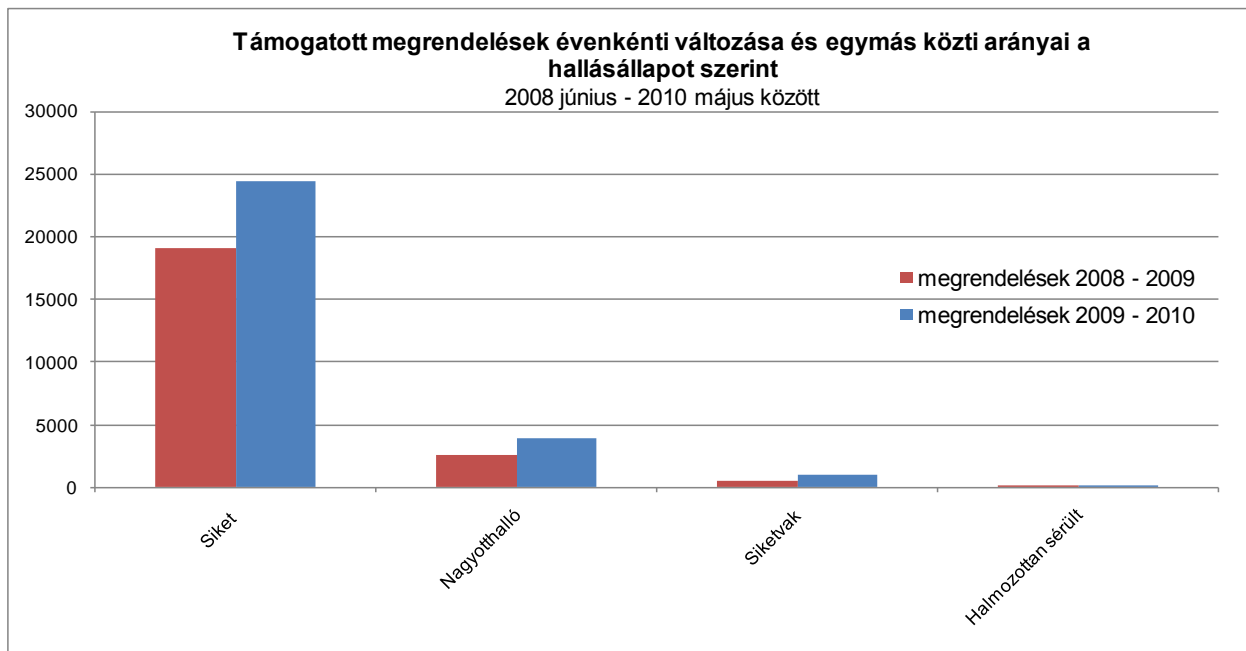


41. ábra - Nagyothalló megrendelők eloszlása megyénként

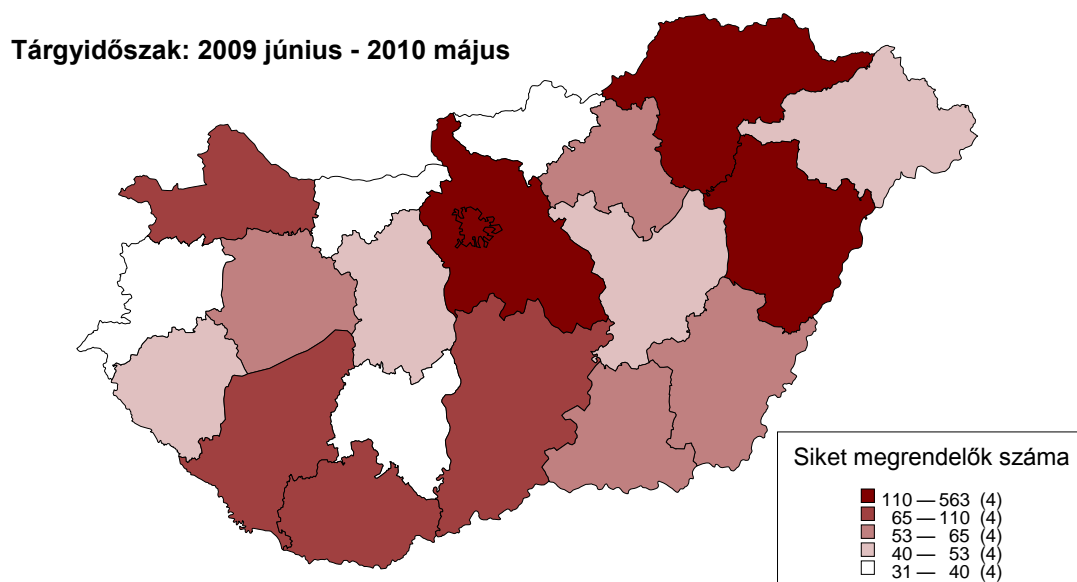
Tárgyidőszak: 2009 június - 2010 május



42. ábra



43. ábra - Siket megrendelők eloszlása megyénként



6. Összegzés

Az idők és esetek megoszlása a fogyatékosági típus szerint a siketek döntő arányát és a nagyothallók jelentős részvételét mutatja. A halmozottan sérültek és siketvakok aránya e két csoport által leadott megrendelésekhez képest minimális. Érvényesül ez (néhány kivétellel) a megyei és a szolgálatonként csoportosított adatokban is.

A területi eloszlás nem teljesen követi a KSH (2004) adatok szerinti eloszlást. A siketek és nagyothallók társadalmi eloszlási mintázatában nem olyan mértékben súlyozódnak keletre és északra az igénybevevők és a megrendelések sem, mint a társadalomstatistikai adatsorokból várható volna. Az eltérés nem radikális, de kimutatható mind az országrészek szerinti, mind a megyénkénti elhelyezkedés, mind pedig a településméret szerinti összevetésben.

A megrendelők körében tapasztalható kor, nem és végzettség szerinti adatsorok azonban nem mutatnak nagyobb eltérést, vagy radikálisan más összetételt, mint ami a szociológiai ismert eloszlások alapján várható (a nagyothallók térnek el kissé: nem tolódik el az eloszlásuk az idősebb korosztályok felé úgy, mint várható lett volna). A megrendelők tehát bár a siketek és nagyothallók 1-4 %-át képviselik, nem korlátozódnak valamely speciális csoportra.

A látható időbeni tendenciák:

A tolmácsolást megrendelő kör emelkedik. Emellett hasonló ütemben a megrendelések száma is egyenletesen, és következetesen emelkedett. A növekedés trendszerű, folytatódására számítani lehet. A teljesített óraszám az utóbbi 4 évben már megduplázódott, és a megrendelések száma is várhatóan eléri a jövő év során a 2006-os szint kétszeresét. Megragadható az éven belüli szezonális is. A nyár és a december jelenti a megrendelések ütemében a mélypontot.

A tolmácsszolgálatok által ellátott esetszámok és idők nagy szóródást mutatnak. A sok közepes teljesítmény számú szolgálat a jellemző. Emellett megvan egy szűk, kis mennyiséget tolmácsoló és néhány, nagy megrendelés mennyiséget lebonyolító szolgálat is.

Az egy tolmácsra jutó alkalmak és idők lényeges, többszörös eltéréseket mutatnak szolgálatonként. Az egy tolmácsra jutó megrendelésszámok terén nagy mennyiséget mutató szolgálatok néhány esetben egybeesnek az abszolút mértékben is nagy megrendelésszámot teljesítő szolgálatokkal. Ez kijelöli a fokozottan terhelt irodák körét.

A fokozottabban terhelt szolgálatok:

- BJKE - Borsodi Jelnyelvi és Kommunikációs Központ Közhasznú Egyesület
- S-Zala - Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége, Zala megye
- S-Békés – Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége, Békés megye
- S-Csongrád – Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége, Csongrád megye

A hátrányos helyzetű kistérségben és településen, valamint a kisebb településen lévő lakóhely nehezebbé teszi a hozzáférést a szolgáltatáshoz. Igaz ez a településtípus szerinti szempontra is. Itt a hozzáférési probléma mellett az aktivitás (igénylési esély és motiváltság, hajlandóság) kérdései egyaránt felmerülnek.

7. Melléklet

44. ábra - Támogatott megrendelések száma a tolmácsolási csatornák szerint szolgálatonként 2009. június – 2010. május

	Magyar jelnyelv	Jelesített magyar nyelv	Szájról- olvasás	Nemzet- közi jelnyelv	Magyar jelnyelv + idegen nyelv	Jelesített magyar nyelv + idegen nyelv	Speciális (pantomim, rajz, Braille)	Taktilis kommuni- káció	Augmen- tatív kommu- nikáció	Írásos kommu- nikáció	Braille kézbe írása	Nyom- tatott betűk kézbe írása	Jellátótér feltérképezése és az abban történő jelnyelv használata	nincs adat	Össz.
BJKE	624	1284	23	0	0	0	0	0	0	4	0	0	47	0	1982
GRÁTISZ	353	354	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	710
HID	1501	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1505
HJKE	2248	8	11	4	0	0	0	6	0	42	0	0	92	61	2472
JTHA	3088	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3088
KORNER	1524	6	2	0	3	0	0	0	0	31	0	0	0	7	1573
M-GYŐR	85	829	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	181	1097
M-KOMÁROM	527	2	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	161	695
M-VAS	541	281	0	0	0	0	0	0	17	0	0	0	0	3	842
S-BARANYA	597	433	123	0	0	0	1	0	0	16	0	0	0	18	1188
S-BÁCS	1224	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1224
S-BÉKÉS	1250	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	91	1350
S-CSONGRÁD	1073	0	195	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	48	1316
S-FEJÉR	488	0	25	0	0	0	29	50	0	0	0	0	0	19	611
S-JÁSZ	538	82	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	73	693
S-NÓGRÁD	230	717	4	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	953
S-PEST	2262	82	1	0	0	0	0	0	0	68	0	0	0	0	2413
S-SOMOGY	24	961	290	0	0	0	0	0	0	70	0	0	0	263	1608
S-SZABOLCS	558	0	25	0	0	0	3	0	0	38	0	0	0	11	635
S-VESZPRÉM	547	121	51	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	7	727
S-ZALA	1433	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1433
SVOE	509	0	0	0	0	0	0	133	0	2	4	16	392	1	1057
TOSINA	243	28	33	0	0	0	0	0	0	6	0	0	1	10	321
Összesen	21467	5197	790	4	4	1	33	190	17	277	4	16	538	955	29493

(Nem történt megrendelés a következő kategóriákban: Lorm ABC kézbe írása, Szájról olvasás + idegen nyelv, Nemzetközi jelnyelv + idegen nyelv)

45. ábra - Támogatott megrendelések a tolmácsolási csatornák szerint szolgálatonként, a szolgálaton belüli arányok (%), 2009. június – 2010. május

	Magyar jelnyelv	Jelesített magyar nyelv	Szájról- olvasás	Nemzet- közi jelnyelv	Magyar jelnyelv + idegen nyelv	Jelesített magyar nyelv + idegen nyelv	Speciális (panto- mim, rajz, braille)	Taktilis kommu- nikáció	Augmen- tativ kommu- nikáció	Írásos kommu- nikáció	Braille kézbe írása	nyomta- tott betűk kézbe írása	jellátótér feltérképe- zése és az abban történő jelnyelv használata	nincs adat	Össz.
BJKE	31,48%	64,78%	1,16%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,20%	0,00%	0,00%	2,37%	0,00%	100%
GRÁTISZ	49,72%	49,86%	0,28%	0,00%	0,14%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100%
HID	99,73%	0,13%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,13%	0,00%	100%
HJKE	90,94%	0,32%	0,44%	0,16%	0,00%	0,00%	0,00%	0,24%	0,00%	1,70%	0,00%	0,00%	3,72%	2,47%	100%
JTHA	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100%
KORNER	96,88%	0,38%	0,13%	0,00%	0,19%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,97%	0,00%	0,00%	0,00%	0,45%	100%
M-GYŐR	7,75%	75,57%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,18%	16,50%	100%
M-KOMÁROM	75,83%	0,29%	0,72%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	23,17%	100%
M-VAS	64,25%	33,37%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,02%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,36%	100%
S-BARANYA	50,25%	36,45%	10,35 %	0,00%	0,00%	0,00%	0,08%	0,00%	0,00%	1,35%	0,00%	0,00%	0,00%	1,52%	100%
S-BÁCS	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100%
S-BÉKÉS	92,59%	0,52%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,15%	6,74%	100%
S-CSONGRÁD	81,53%	0,00%	14,82 %	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3,65%	100%
S-FEJÉR	79,87%	0,00%	4,09%	0,00%	0,00%	0,00%	4,75%	8,18%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3,11%	100%
S-JÁSZ	77,63%	11,83%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	10,53%	100%
S-NÓGRÁD	24,13%	75,24%	0,42%	0,00%	0,00%	0,10%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,10%	100%
S-PEST	93,74%	3,40%	0,04%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,82%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100%
S-SOMOGY	1,49%	59,76%	18,03 %	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4,35%	0,00%	0,00%	0,00%	16,36%	100%
S-SZABOLCS	87,87%	0,00%	3,94%	0,00%	0,00%	0,00%	0,47%	0,00%	0,00%	5,98%	0,00%	0,00%	0,00%	1,73%	100%
S-VESZPRÉM	75,24%	16,64%	7,02%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,14%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,96%	100%
S-ZALA	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100%
SVOE	48,16%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	12,58%	0,00%	0,19%	0,38%	1,51%	37,09%	0,09%	100%
TOSINA	75,70%	8,72%	10,28 %	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,87%	0,00%	0,00%	0,31%	3,12%	100%
Átlagosan:	72,79%	17,62%	2,68%	0,01%	0,01%	0,00%	0,11%	0,64%	0,06%	0,94%	0,01%	0,05%	1,82%	3,24%	100%

(Nem történt megrendelés a következő kategóriákban: Lorm ABC kézbe írása, Szájról olvasás + idegen nyelv, Nemzetközi jelnyelv + idegen nyelv)

46. ábra - Támogatott megrendelések száma tolmácsolási típusok szerint szolgálatonként, 2009. június – 2010. május

Sorrend (az össz. alapján)	Tolmácsolás típusa	BJKE	GRÁTISZ	HID	HJKE	KORNER	JTHA	M-GYŐR	M-KOMÁROM	M-VAS	TOSINA	SVOE	S-BARANYA	S-BÁCS	S-BÉKÉS	S-CSONGRÁD	S-FEJÉR	S-JÁSZ	S-NÓGRÁD	S-PEST	S-SOMOGY	S-VESZPRÉM	S-SZABOLCS	S-ZALA	Összesen	
1.	önálló életvitel támogatása	1001	293	484	1001	343	1763	327	196	343	123	205	705	612	467	677	261	345	412	1222	987	317	277	584	12945	
2.	egyéni igény	450	211	367	529	601	718	372	359	230	111	314	263	310	744	312	155	140	338	694	474	269	182	358	8501	
3.	egészségügy	250	111	209	642	62	236	122	131	74	47	104	65	154	86	216	93	143	80	83	100	79	60	244	3391	
4.	felsőoktatás tanóra	23	0	123	35	265	39	118	0	103	0	44	0	0	0	65	0	0	0	117	0	0	11	0	943	
5.	tanfolyam	5	67	11	43	195	53	21	0	0	4	52	16	114	4	6	2	2	30	69	1	14	11	71	791	
6.	foglalkoztatás	64	0	1	28	16	26	107	0	4	1	58	25	3	1	0	25	21	32	16	4	43	22	25	522	
7.	közigazgatási hatósági eljárás	116	0	2	41	0	94	0	1	4	6	3	1	15	0	1	2	30	0	2	30	0	1	128	477	
8.	szakképzés kieg.	0	0	216	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	1	21	0	0	0	87	0	0	0	0	328	
9.	rehabilitáció	0	0	0	16	0	0	0	0	0	0	213	0	0	0	0	14	0	0	0	0	0	0	0	243	
10.	középiskolai oktatás esti	2	0	0	76	4	63	0	0	57	0	0	0	0	2	0	0	0	0	32	0	0	0	0	236	
11.	rendezvény	11	3	33	8	32	4	16	0	9	0	21	2	6	5	0	25	7	5	9	7	1	15	4	223	
12.	jogsegély	0	0	0	10	0	16	0	0	3	1	11	85	4	1	0	2	0	10	6	0	0	0	0	149	
13.	rendezvény, egyéni	0	0	3	0	40	1	0	0	2	6	4	1	1	3	13	4	0	34	3	0	3	2	9	129	
14.	szabadidő	11	5	2	8	7	10	3	4	2	0	9	12	0	0	0	5	0	4	15	2	0	9	0	108	
15.	személyi tolmácsolás	1	0	0	0	0	2	1	0	0	12	0	2	0	0	0	20	0	0	33	0	0	22	0	93	
16.	középiskolai oktatás levelező	25	0	0	23	2	2	0	0	0	0	0	0	0	32	0	0	0	0	0	0	0	6	0	90	
17.	egyház	2	3	39	2	0	25	1	0	2	0	4	0	0	0	0	0	0	1	4	0	0	0	0	2	85
18.	egyéb közjegyzői eljárás	4	1	0	6	1	9	4	1	2	4	0	0	0	0	1	0	1	4	1	0	1	1	1	42	
19.	közjegyzői okirat elkészítése	5	3	0	0	0	4	3	2	3	2	0	1	2	1	3	0	0	0	2	2	0	8	0	41	
20.	polgári peres eljárás	4	9	0	0	4	3	1	1	2	0	1	4	1	1	0	0	0	1	0	0	0	2	5	39	
21.	egyház, egyéni	2	1	2	1	0	9	0	0	2	0	3	1	0	0	1	0	3	1	2	0	0	1	0	29	
22.	konferencia	0	0	13	1	1	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	0	27	
23.	büntetőeljárás	3	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3	0	1	2	0	1	0	0	0	0	0	2	1	16	
24.	konferencia, egyéni	2	0	0	1	0	5	0	0	0	1	1	2	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	15	
25.	szabálysértési ügy	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	1	0	0	1	0	1	4	0	0	0	0	13	
26.	média	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	1	6	
27.	színház	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	4	
28.	munkaügyi bírósági eljárás	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3	
29.	színház, egyéni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3	
30.	ügyészégi eljárás	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	
	Összesen:	1982	710	1505	2472	1573	3088	1097	695	842	321	1057	1188	1224	1350	1316	611	693	953	2413	1608	727	635	1433	29493	

47. ábra - Támogatott megrendelések időtartama (óra) a tolmácsolási típusok szerint szolgálatonként, 2009. június – 2010. május

Sorrend (az össz. alapján)	Tolmácsolás típusa	BJKE	GRÁTISZ	HID	HJKE	KORNER	JTHA	M-GYÓR	M-KOMÁROM	M-VAS	TOSINA	SVOE	S-BARANYA	S-BÁCS	S-BÉKÉS	S-CSONGRÁD	S-FEJÉR	S-JÁSZ	S-NÓGRÁD	S-PEST	S-SOMOGY	S-VESZPRÉM	S-SZABOLCS	S-ZALA	Összesen
1.	egyéni igény	334,50	360,25	510,25	432,25	1140,75	786,50	363,00	283,75	214,00	100,00	939,50	253,50	379,50	1206,50	350,75	178,00	96,00	371,75	1276,00	357,25	283,75	212,50	302,75	10733,00
2.	önálló életvitel támogatása	578,00	334,50	366,50	430,25	205,75	1115,25	237,25	212,25	348,25	87,50	304,00	467,25	397,50	425,25	677,75	194,25	235,75	254,25	598,25	768,25	188,00	199,75	529,75	9155,50
3.	felsőoktatás tanóra	110,50		528,75	76,25	1661,00	143,50	285,75		342,50		461,75				243,00				405,25			64,00		4322,25
4.	tanfolyam	20,50	248,00	43,00	151,25	1057,25	168,25	54,00			20,25	420,00	44,50	262,50	28,50	22,50	5,50	1,50	100,25	341,50	0,25	67,00	17,25	170,75	3244,50
5.	egészségügy	222,25	186,00	165,50	394,50	98,00	200,25	81,00	69,25	46,00	52,75	214,00	83,50	132,50	152,25	368,00	114,75	80,25	52,50	87,25	92,75	77,75	63,75	173,75	3208,50
6.	szakképzés kieg.			908,00							19,00				2,00	90,50				239,25					1258,75
7.	rendezvény	30,50	15,00	224,25	25,50	206,50	10,00	39,75		29,00		121,00	2,00	12,50	30,00		117,50	15,25	29,50	58,00	12,50	1,00	41,25	10,00	1031,00
8.	foglalkoztatás	66,25		5,50	26,00	39,75	26,75	370,75		3,75	1,75	124,25	31,25	2,75	0,75		20,50	14,25	63,50	102,75	6,00	45,75	19,50	25,75	986,75
9.	középiskolai o. esti	13,00			242,75	7,50	251,50			202,00					9,50					101,75					828,00
10.	rehabilitáció				91,25							502,75					20,00								614,00
11.	rendezvény, egyéni			5,25		85,75	1,00			7,50	15,50	18,75	2,50	0,50	16,25	74,50	16,25		171,25	7,75		3,75	4,00	32,00	462,50
12.	középiskolai o. levelező	146,25			77,25	10,75	10,25								160,75								24,25		429,50
13.	szabadidő	41,75	41,00	3,75	20,50	30,25	21,25	10,75	5,50	6,75		38,25	31,00				25,25		28,00	48,75	7,00		22,00		381,75
14.	közigazgatási hatósági eljárás	76,75		1,50	27,25		71,50		0,75	3,25	5,00	6,00	1,50	14,75		1,00	3,00	18,50		2,50	17,50		1,00	79,50	330,25
15.	személyi tolmácsolás	3,00					4,25	1,00			26,75		4,00				29,00			168,75			51,75		288,50
16.	jogsegély				7,50	8,75				2,75	1,00	31,75	79,00	4,00	3,25		3,25		17,50	3,75					162,50
17.	egyház	1,75	6,00	56,75	2,50	35,50	0,75			0,75		7,75							1,00	4,25				2,75	119,75
18.	konferencia			46,00	3,50	2,00	9,50					7,00								27,75					95,75
19.	közjegyzői okirat elkészítése	7,75	8,50				8,75	5,75	4,25	3,75	0,50		2,00	5,50	2,25	3,75				3,50	2,00		8,75		67,00
20.	konferencia, egyéni	6,00			2,50	21,75					2,50	3,25	2,00				1,50			15,00			2,00		56,50
21.	egyéb közjegyzői eljárás	4,50	1,75		10,00	0,50	12,00	3,75	1,00	1,00	4,25					1,00		0,75	6,50	1,50		2,75	1,00	0,50	52,75
22.	polgári peres eljárás	3,75	15,00			8,00	2,00	0,75	0,50	1,75		1,00	7,00	1,00					1,00				2,00	3,75	47,50
23.	egyház, egyéni	2,25	2,00	2,25	2,25		13,00			2,50		8,00	1,50			1,50		2,25	0,75	2,75			1,00		42,00
24.	szabálysértési ügy		17,00									1,00	2,25	2,00			1,50		1,00	6,25					31,00
25.	büntetőeljárás	2,25					2,50					7,00		1,25	2,50		2,50						4,25	1,25	23,50
26.	színház	2,50					0,75					8,00											3,00		14,25
27.	média											4,00								3,00				0,75	7,75
28.	színház, egyéni											3,75											2,75		6,50
29.	ügyészégi eljárás																	1,75							1,75
30.	munkaügyi bírósági eljárás				0,25								0,50								0,50				1,25
	Összesen:	1674,00	1235,00	2867,25	2023,50	4553,75	2924,00	1455,00	577,25	1215,50	336,75	3232,75	1015,25	1216,25	2039,75	1834,25	732,75	466,25	1098,75	3505,50	1264,00	669,75	745,75	1333,25	38016,25

48. ábra - Támogatott megrendelések a tolmácsolási helyszín szerint szolgálatonként
2009. június – 2010. május

	Irodában	Külső helyszín	Több helyszínen	Nincs megadva	Összesen	Irodában %
S-BARANYA	789	382	3	14	1188	66,4%
S-BÁCS	571	601	39	13	1224	46,7%
S-BÉKÉS	458	858	0	34	1350	33,9%
BJKE	820	1132	23	7	1982	41,4%
JTHA	1766	1271	6	45	3088	57,2%
HID	506	895	13	91	1505	33,6%
SVOE	390	592	35	40	1057	36,9%
KORNER	419	666	1	487	1573	26,6%
S-CSONGRÁD	673	633	0	10	1316	51,1%
S-FEJÉR	274	331	3	3	611	44,8%
M-GYŐR	326	749	7	15	1097	29,7%
HJKE	951	1336	166	19	2472	38,5%
GRÁTISZ	294	410	1	5	710	41,4%
S-JÁSZ	349	338	6	0	693	50,4%
M-KOMÁROM	51	638	0	6	695	7,3%
S-NÓGRÁD	400	477	59	17	953	42,0%
S-PEST	1187	1154	10	62	2413	49,2%
S-SOMOGY	989	618	0	1	1608	61,5%
S-SZABOLCS	262	356	16	1	635	41,3%
TOSINA	116	194	7	4	321	36,1%
M-VAS	346	490	2	4	842	41,1%
S-VESZPRÉM	311	409	0	7	727	42,8%
S-ZALA	562	706	0	165	1433	39,2%
Összesen	12810	15236	397	1050	29493	43,4%