

# PARTICIPÁCIÓS FOGYASZTÓI ÉRZÉKELÉSVIZSGÁLAT

## 2013

- Lakossági fogyasztók körében végzett reprezentatív megkérdezéses kutatás
- Fogyatékosággal élők körében végzett megkérdezéses kutatás

1. A kutatás paraméterei
2. Távközlési és telekommunikációs szolgáltatások igénybevétele
3. Az egyes részpiacok igénybevételi jellemzői
4. Participációs attitűdök és a participációs attitűdökből képzett csoportok
5. Telekommunikációs szolgáltatásokkal kapcsolatos döntéshozatal
6. Szerződés-kötés – szerződéssekkel kapcsolatos ismeretek, attitűdök
7. Hűség-szerződés
8. Aktivitás a távközlési piacon
9. A piaci aktivitás alapján képzett csoportok
10. Váltási korlátok és akadályok
11. Verseny-érzékelés
12. Szolgáltatóval és a szolgáltatással való elégedettség
13. Váltási potenciál szerinti csoportok
14. Szolgáltatásokkal kapcsolatos problémák, szolgáltatói problémakezelés
15. Társadalmi felelősség-vállalás
16. A fogyatékos-sággal élők-et érintő kérdések





**Vezetékestelefon-szolgáltatás**



**Vezetékes, azaz helyhez kötött internetes szolgáltatás**



**Otthoni internet, akár vezetékes, akár mobil („Large screen”)**



**Fizetős televíziószolgáltatás**



**Mobiltelefon-szolgáltatás**



**Mobileszközön használt mobilinternet („Small screen”)**



**Mobilinternet (Mobil Large + Mobil Small screen együtt)**



**Reprezentatív lakossági minta (n=1218)**



**Látássérült al minta (n=168)**



**Mozgássérült al minta (n=152)**

**A participáció intézményesített részvételi lehetőség**, amely biztosítja az érdekek érvényesülését. A participáció miatt a piac egyetlen résztvevője sem tekinthet alárendeltként a többiekre, úgy kell meghoznia döntéseit, hogy mérlegeli a többiek érdekeit is.

A participáció a következő alapelveket foglalja magába:

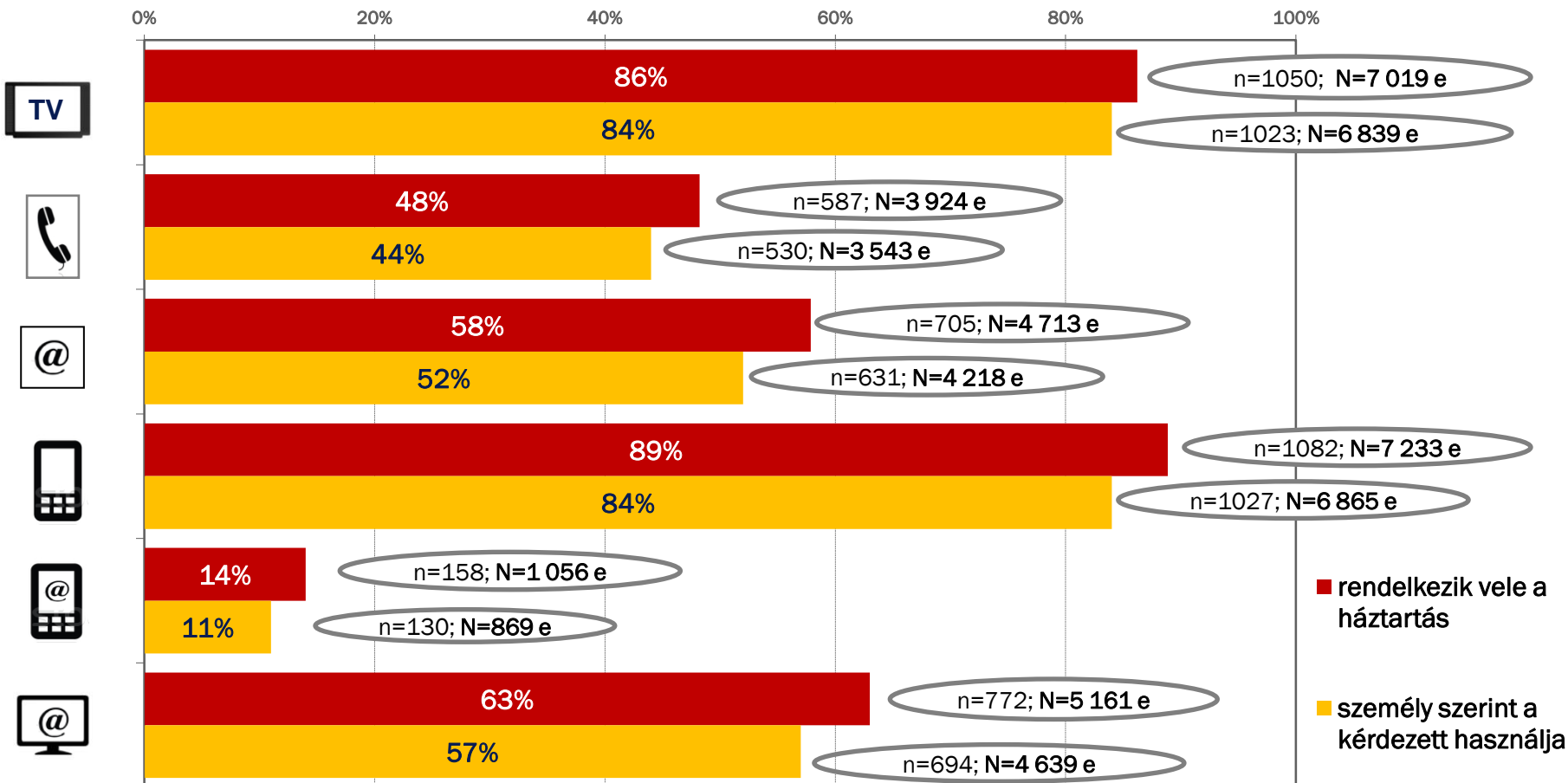
- **Autonómia:** a participáció nem közvetlen beleszólást jelent a többi piaci szereplő döntéseibe. A piaci szereplők megtartják autonómiájukat.
- **Együttműködés:** a participáció keretében a piac szereplői kooperációra törekszenek, mindenkor céljuk a kompromisszumos megoldáskeresés.
- **Bizalom:** a felek bizalommal vannak egymás iránt, éppen ezért a konfliktusokat minden esetben tisztességes eszközökkel próbálják megoldani, kölcsönösen kizárva a „harcias” vagy egyoldalú előnyöket biztosító eszközök használatát.

A participáció alapvető elemei tehát, hogy a részt vevő feleknek

- törekedniük kell a **kompromisszum** meghozatalára,
- valamint a **tisztességes módszerek** használatára.

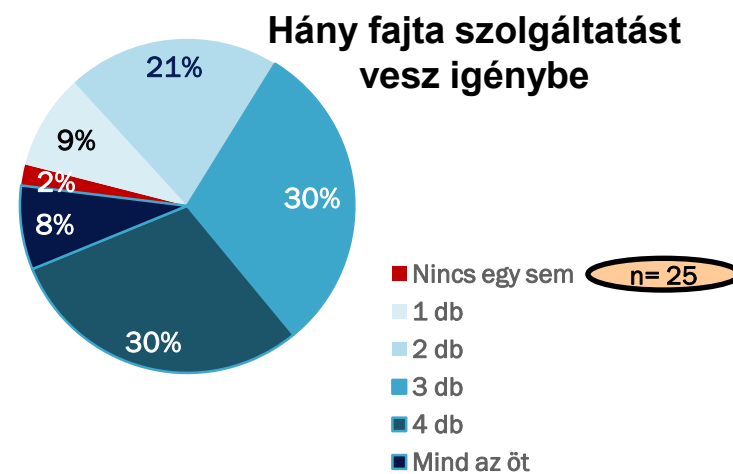
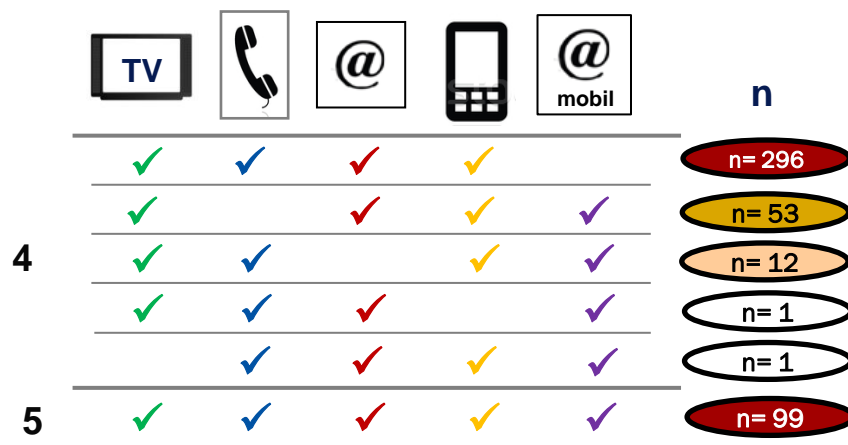
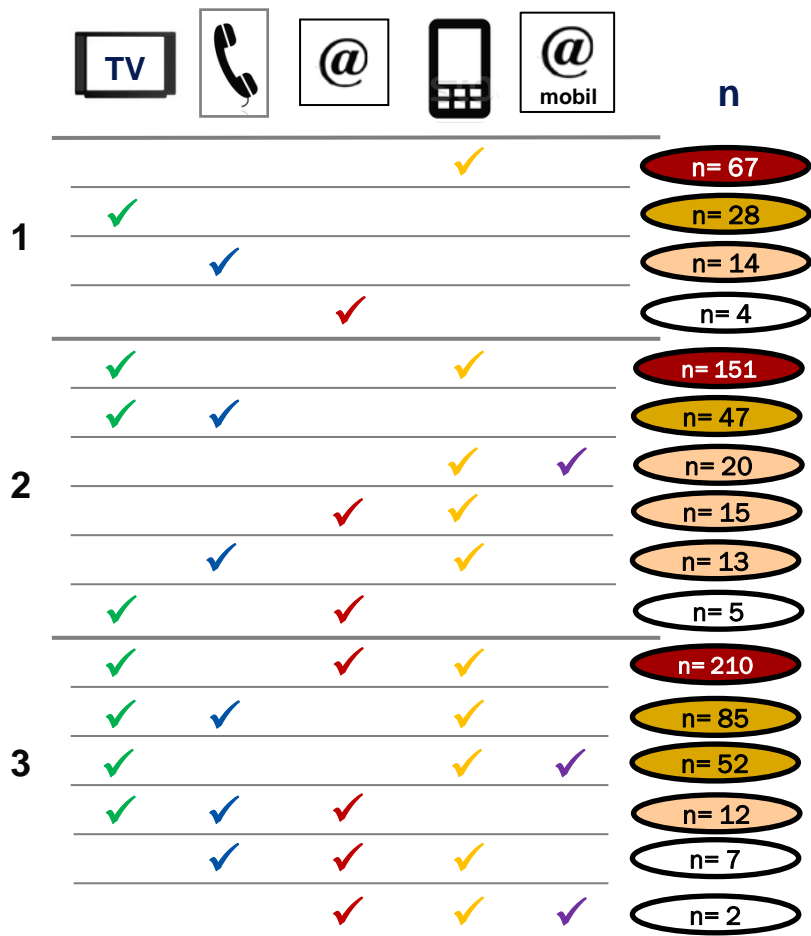
## Távközlési és telekommunikációs szolgáltatások igénybevétele

A felnőtteknek már csak a fele lakik olyan háztartásban, ahol van vezetékes telefon, ellenben csaknem kétharmaduk háztartásában van már szélessávú (vezetékes vagy mobil-) internet. Televízielőfizetés a háztartások csaknem kilenczetedében található. A magyarok 84%-a használ mobiltelefont, mobileszközön valamivel több mint tizedük szokott internetezni.



Bázis: Lakossági megkérdezés - az összes megkérdezett (n=1218)

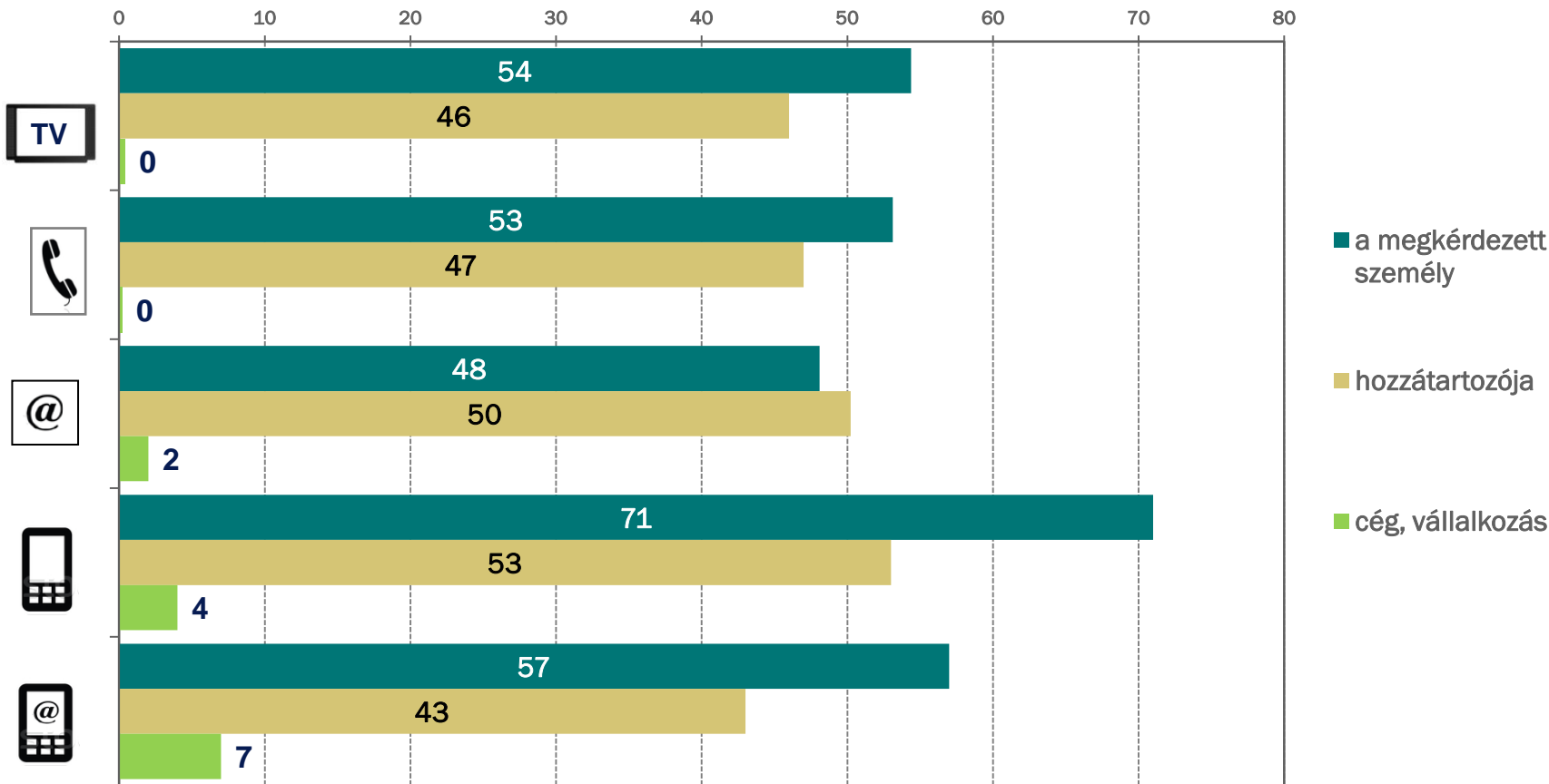
A mai Magyarországon a leggyakrabban előforduló szolgáltatáskombináció a tévé, vezetékes telefon, vezetékes internet és mobiltelefon együttes igénybevétele. A második leggyakoribb kombináció esetén vezetékes telefon már nincs a felsorolt szolgáltatások között. Ötféle szolgáltatása a felnőttek 8%-ának van.



Bázis: Lakossági megkérdezés - az összes megkérdezett (n=1218)



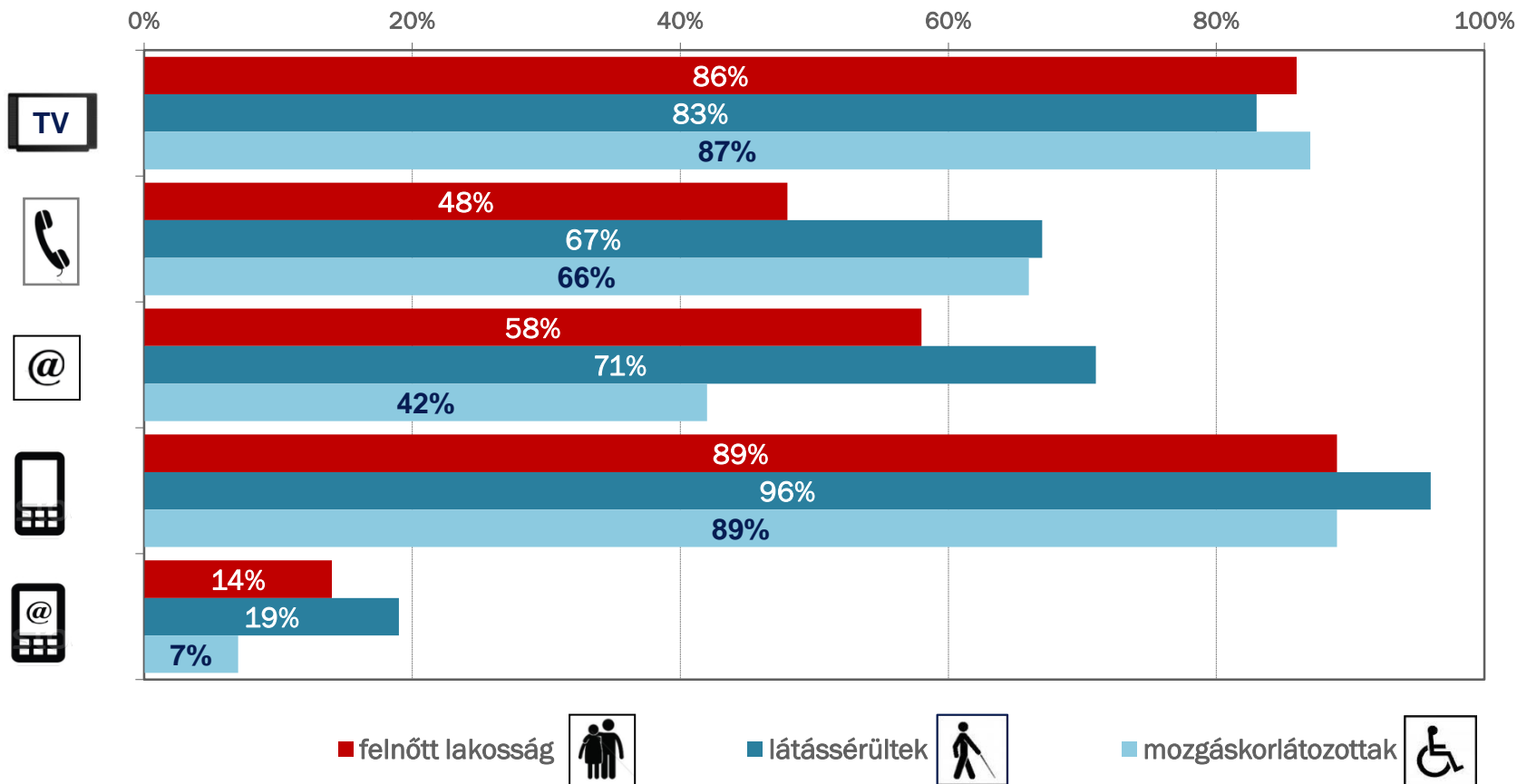
A vezetékes szolgáltatásoknál a szerződések mintegy felét kötötték meg a megkérdezett személyek. Ez arra utal, hogy ezeknél a szolgáltatásoknál szinte véletlenszerű, hogy melyik felnőtt háztartástag köti azt meg. **Mobiltelefon**-szerződését ellenben 10 megkérdezettből már 7, **mobiliternet**-szerződését pedig 10-ből 6 maga kötötte. Ezeknek a szolgáltatásoknak az igénybevétele tehát ebből a szempontból is **személyesebb**.



Bázis: Lakossági megkérdezés - Az adott részpiacon előfizetéssel/ előfizetésekkel rendelkezők  
 (tv: n=1050; vez. tel.: n=587; vez. net.: n=705; mobiltel.: n=1082; mobilnet.: n=240)

A fogyatékossgal élők háztartásaiban lényegesen gyakrabban van vezetékes telefon, mint a lakossági átlag. Ez nyilván összefüggésben van fizikai mozgásuk korlátozottságával.

A látássérültek magas internetezési aránya azzal van összefüggésben, hogy ők fiatalabbak és iskolázottabbak is a lakossági átlagnál. A mozgáskorlátozottak ellenben éppen ellenkezőleg, átlagosan jóval idősebbek, mint a lakossági átlag.



Bázis: Lakossági megkérdezés - az összes megkérdezett (n=1218); Fogyatékossgal élők teljes mintája (látássérültek: n=168; mozgáskorlátozottak: n=152)

## Az egyes részpiacok igénybevételi jellemzői:

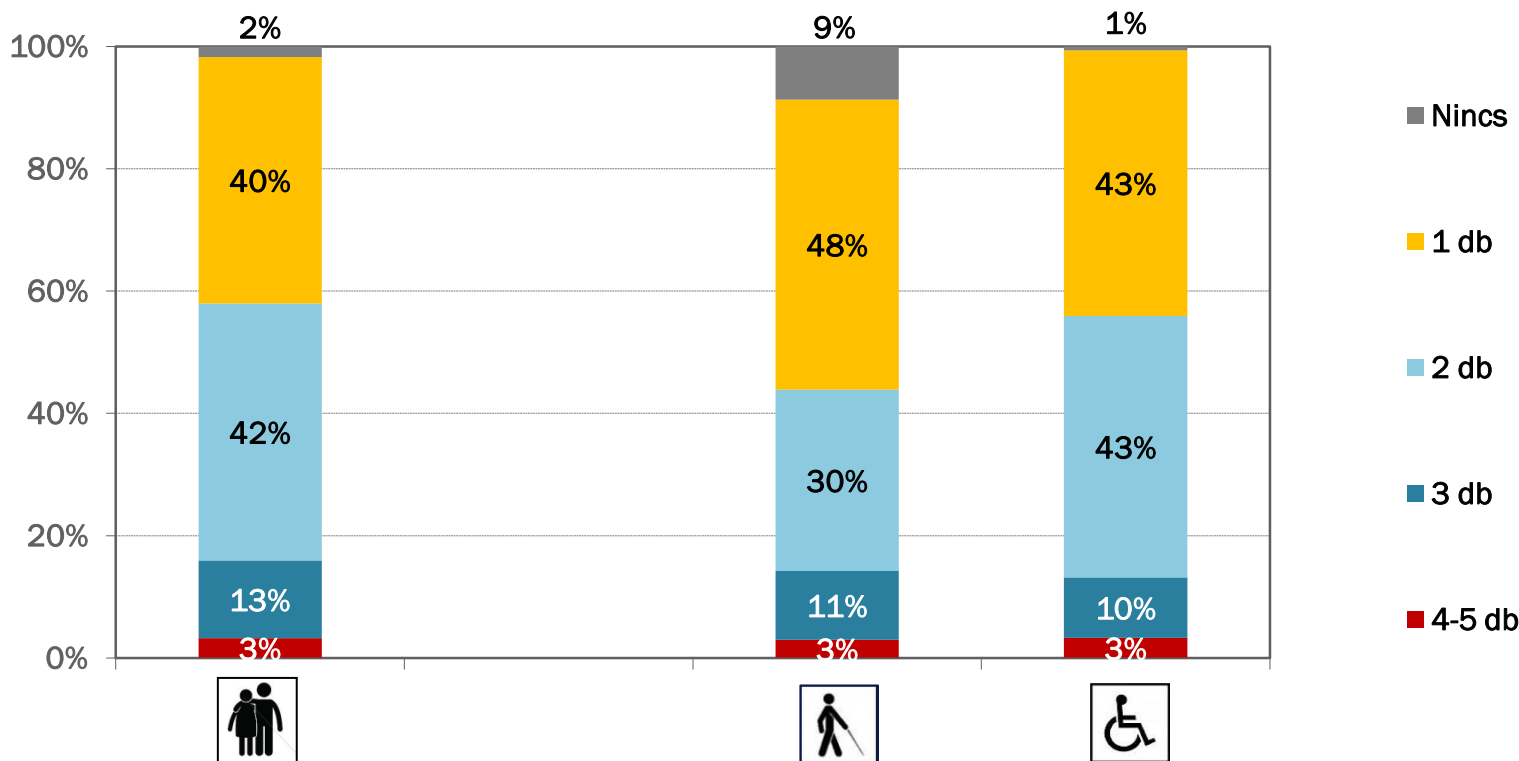
- Eszközellátottság
  - Technológia
  - Szolgáltatók
  - Használati szokások
- 
- Televíziós piac
  - Vezetékestelefon-piac
  - Vezetékesinternet-piac
  - Mobiltelefon-piac
  - Mobilinternet-piac

# Hány működőképes tévékészülék van az Önök háztartásában?



A felnőtt lakosság körében csak a háztartások 2%-ában nincs működőképes tévé, ellenben a háztartások 58%-ában több tévé is van.

Ami némileg meglepő lehet az az, hogy még a látássérült emberek háztartásainak 91%-ában is van működő tévékészülék. E tény mögött két fő ok állhat: a háztartás nem minden tagja látássérült, illetve – mint azt éppen ez a kutatás kimutatta – a látássérültek is meglepően nagy arányban követik a tévéműsorokat.

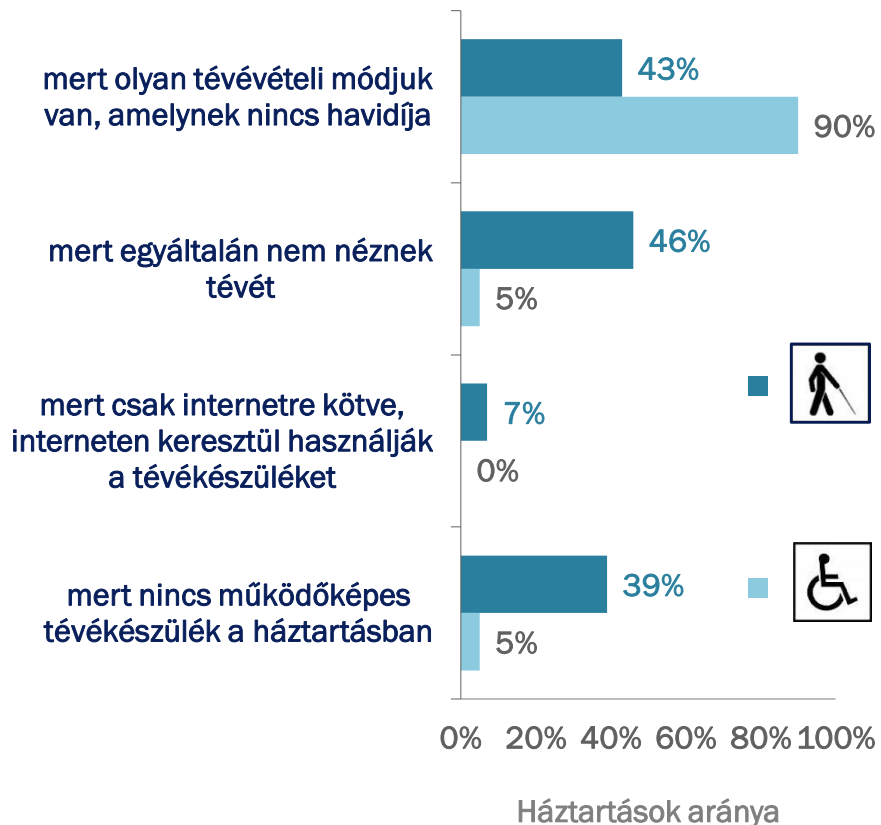
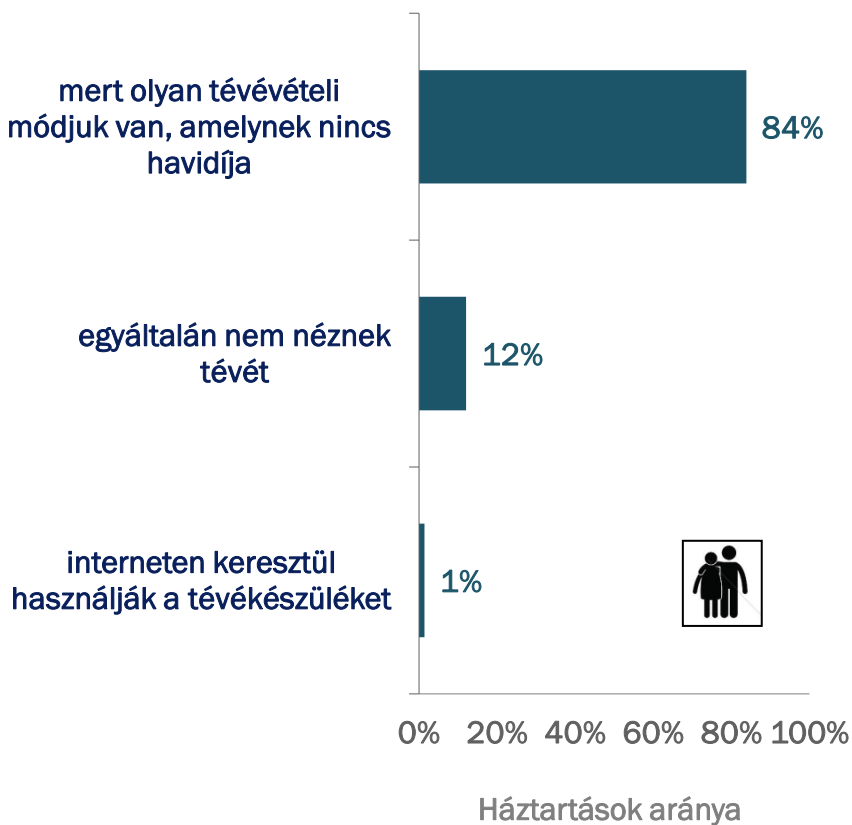


Bázis: Lakossági megkérdezés, az összes megkérdezett (n=1218); Fogyatékossgal élők (látássérültek: n=168; mozgáskorlátozottak: n=152)

# Miért nincs tévéelőfizetésük azoknak, akiknek nincs



**A felnőtt lakosság 14%-ának háztartásában nincs tévéelőfizetés, a látássérülteknél ez az arány 17%, a mozgássérülteknél pedig 13%. Az előfizetés hiányának fő oka a lakosság és a mozgáskorlátozottak körében az, hogy van olyan vételi módjuk, amely előfizetés nélkül is biztosítja a tévénezést. A látássérülteknél ellenben - érthetően - ezzel egyenrangú ok, hogy nem tévéznek, illetve nincs is tévé a háztartásban.**

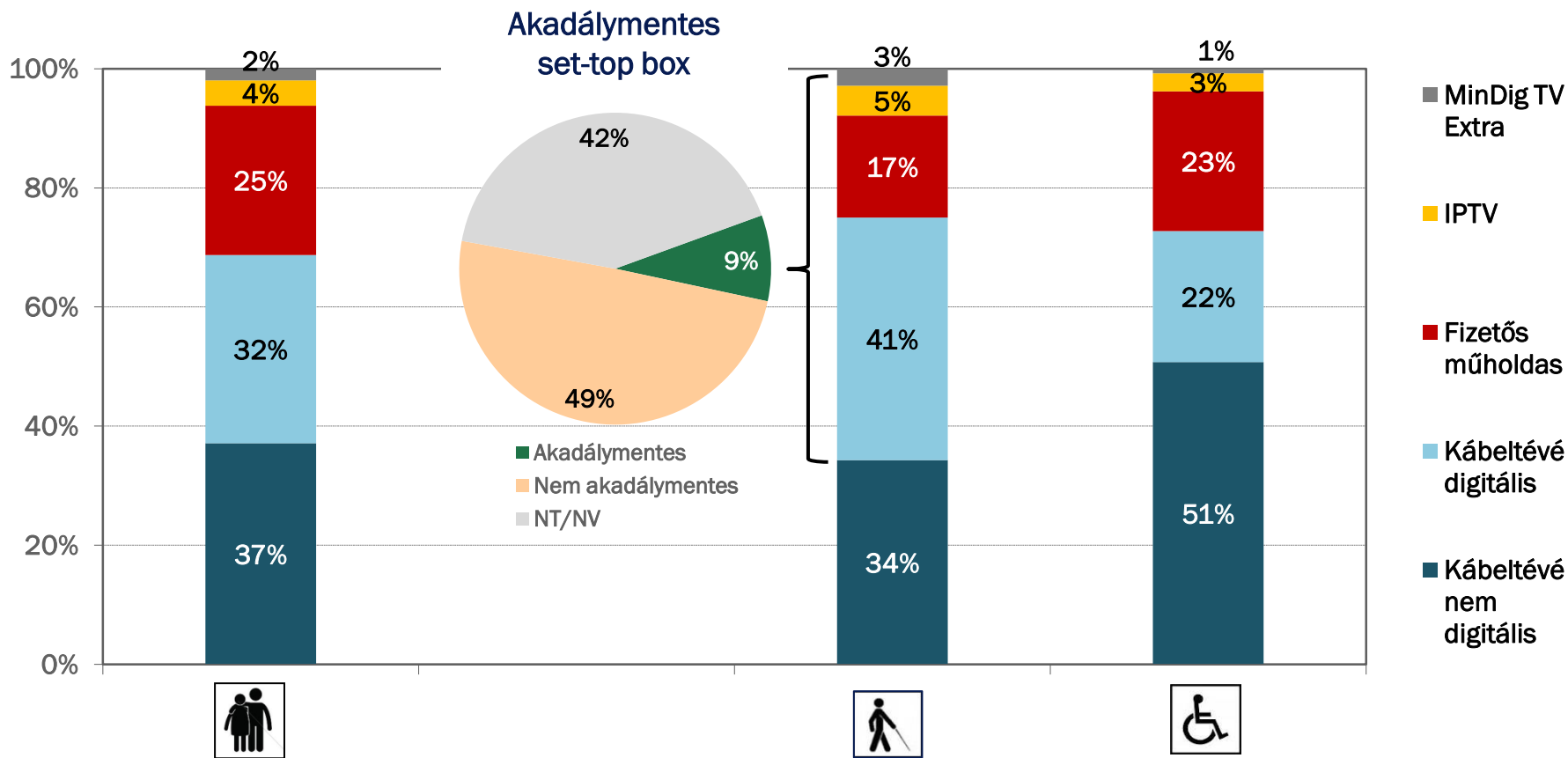


Bázis: Lakossági megkérdezés – A televízielőfizetéssel nem rendelkezők (n=168)

Bázis: Fogyatékossgal élők – A televízielőfizetéssel nem rendelkezők (látássérültek: n=28, mozgáskorlátozottak: n=20)



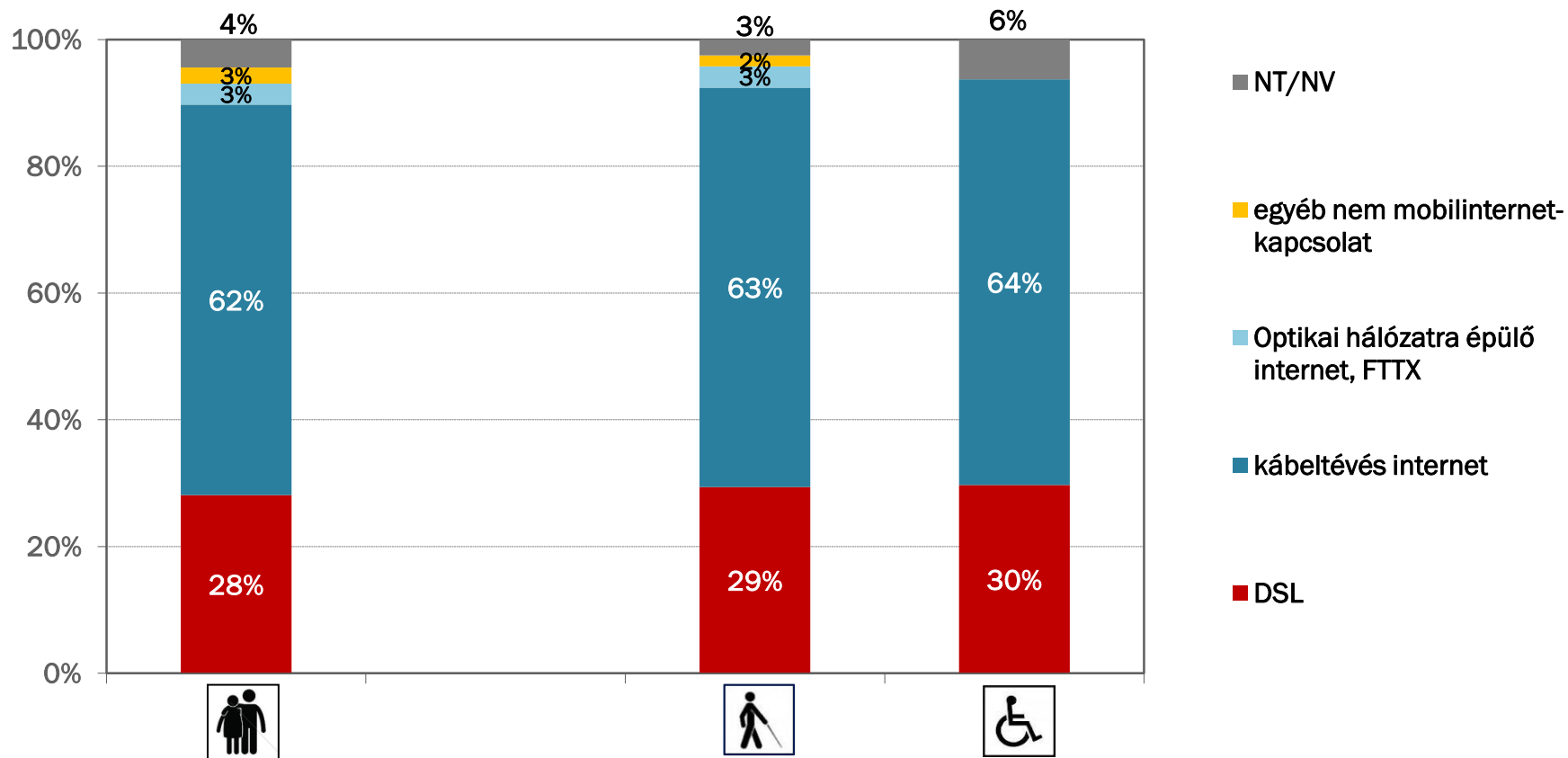
A felnőtt lakosság körében a tévéelőfizetések többsége (63%) már valamilyen digitális technológiával érkezik a háztartásokba. Ez az arány a tévéelőfizetéssel rendelkező látássérültek esetében még magasabb.. Ez abból fakad, hogy a látássérültek fiatalabbak és iskolázottabbak, mint a lakossági átlag. Ugyanakkor **a digitális előfizetéssel rendelkező látássérülteknek csak 9%-a használ akadálymentes set-top boxot.**



Bázis: Az adott részpiacon előfizetéssel/ előfizetésekkel rendelkezők (összes tévéelőfizető: n=1050, látássérültek közül: n=140, mozgássérültek közül: n=132)

A lakosság körében 58%-os, a látássérültek háztartásaiban 71%-os, a mozgáskorlátozottaknál ellenben csak 42%-os a vezetékesszolgáltatással való ellátottság.

Az igénybe vett technológiák terén ellenben nem találunk lényeges különbségeket a fogyatékossgal élők és a többiek között: **a piacvezető technológia minden csoportnál a koaxiális kábelre érkező kábeltéves internet.**

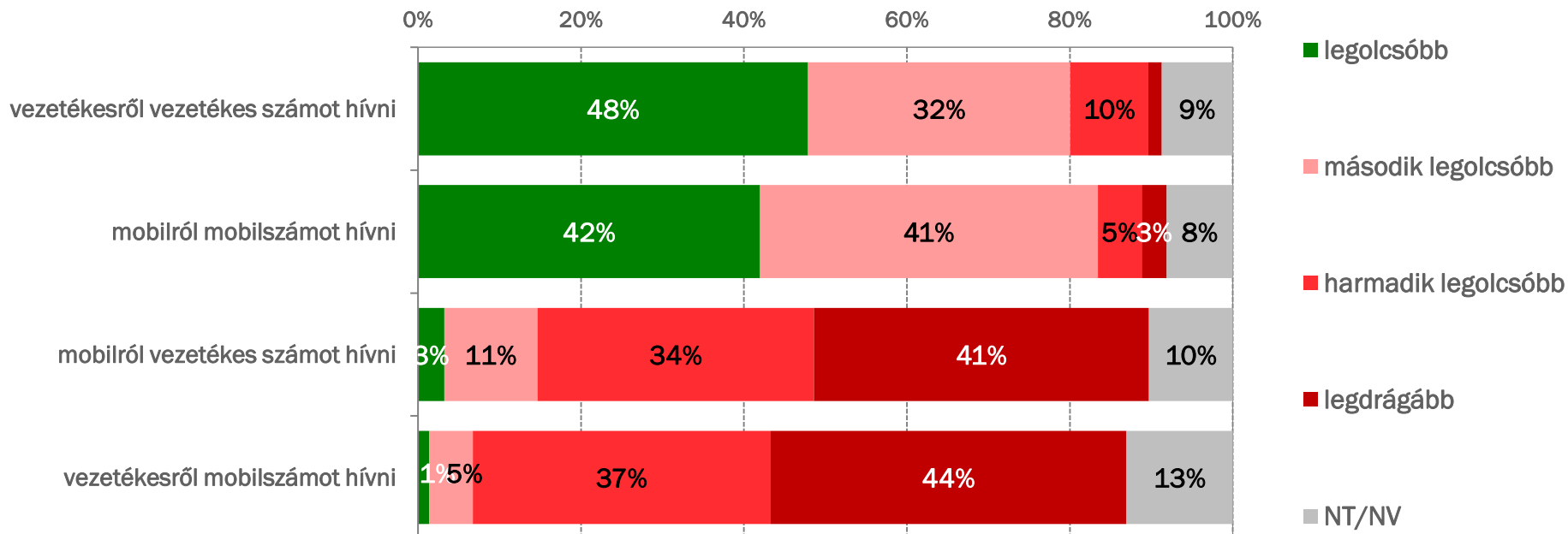


Bázis: Lakossági megkérdezés; Fogyatékossgal élők – Az adott részpiacra előfizetéssel/ előfizetésekkel rendelkezők (összes internetelőfizető: n=705, látássérültek közül: n=119, mozgássérültek közül: n=64)



**A felnőtt lakosság 48%-a szerint vezetékes számról vezetékes számot hívni a legolcsóbb lehetőség. Másik 42% ellenben úgy gondolja, hogy a legolcsóbb lehetőség mobilról mobilszámot hívni. Szinte mindenki úgy gondolja, hogy a mobil-vezetékes technológiai választóvonal átlépése hívás közben lényegesen drágább, mint a „saját” technológián belül maradni.**  
**A legdrágább megoldásnak a vezetékes-mobil hívásirányt tartják.**

Az alábbi lehetőségek közül Ön szerint a jelenlegi tarifák mellett melyik a legolcsóbb lehetőség?



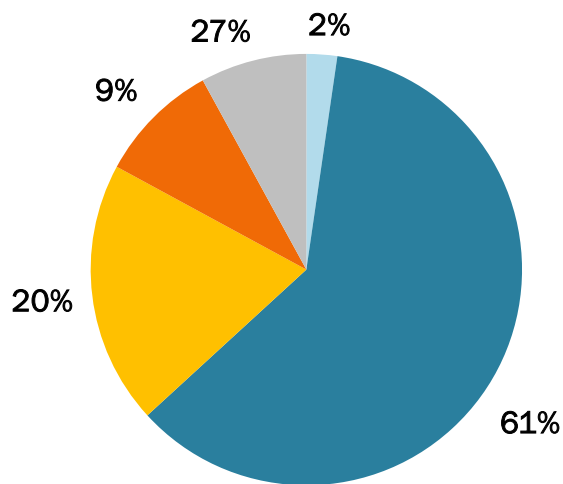
Bázis: Lakossági megkérdezés – Teljes minta (n=1218)



A felnőttek 61%-a vezetékestelefon-számot inkább vezetékes számról igyekszik felhívni. Mobiltelefonszámot pedig már 74% inkább mobilszámról hív, ha teheti.

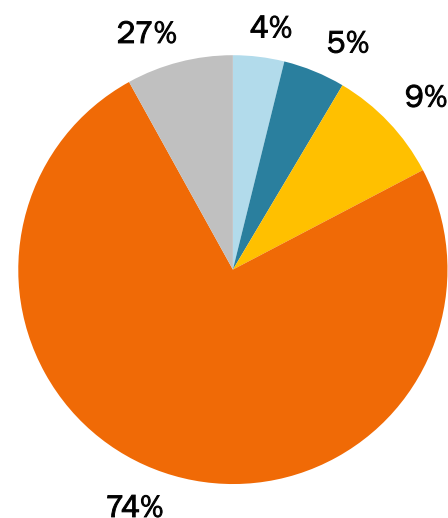


**Ha Önnek egy vezetékestelefon-számot kell felhívnia és van választása, akkor Ön inkább vezetékes telefonról vagy inkább mobiltelefonról hívja ezt a számot?**



- inkább vezetékes telefonról
- inkább vezetékes telefonról, mert olcsóbb
- inkább mobiltelefonról
- inkább mobiltelefonról, mert olcsóbb
- NT/NV

**Ha Önnek egy mobiltelefonszámot kell felhívnia és van választása, akkor Ön inkább vezetékes telefonról vagy inkább mobiltelefonról hívja ezt a számot?**

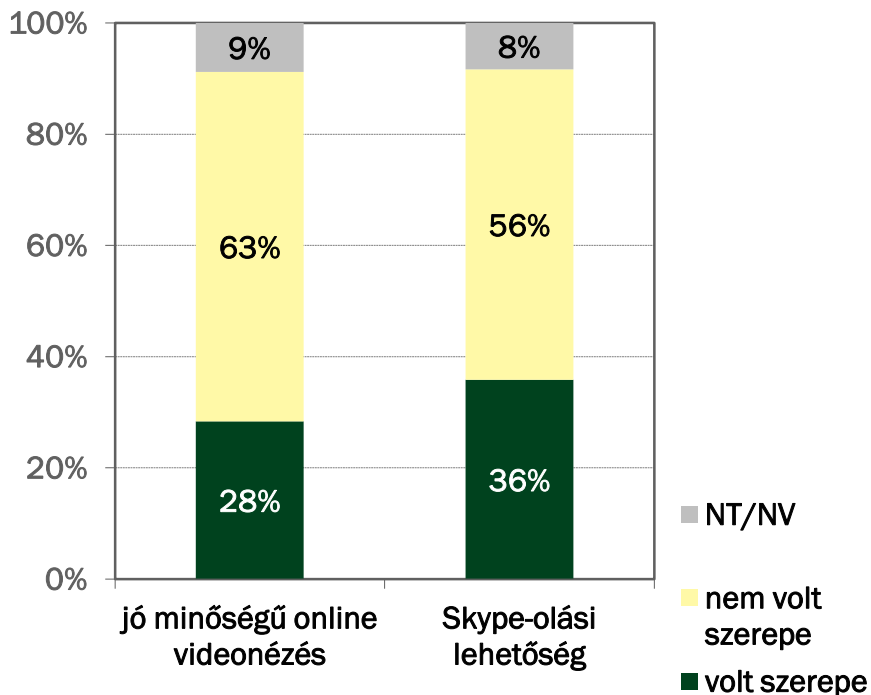


Bázis: Lakossági megkérdezés – Teljes minta (n=1218)

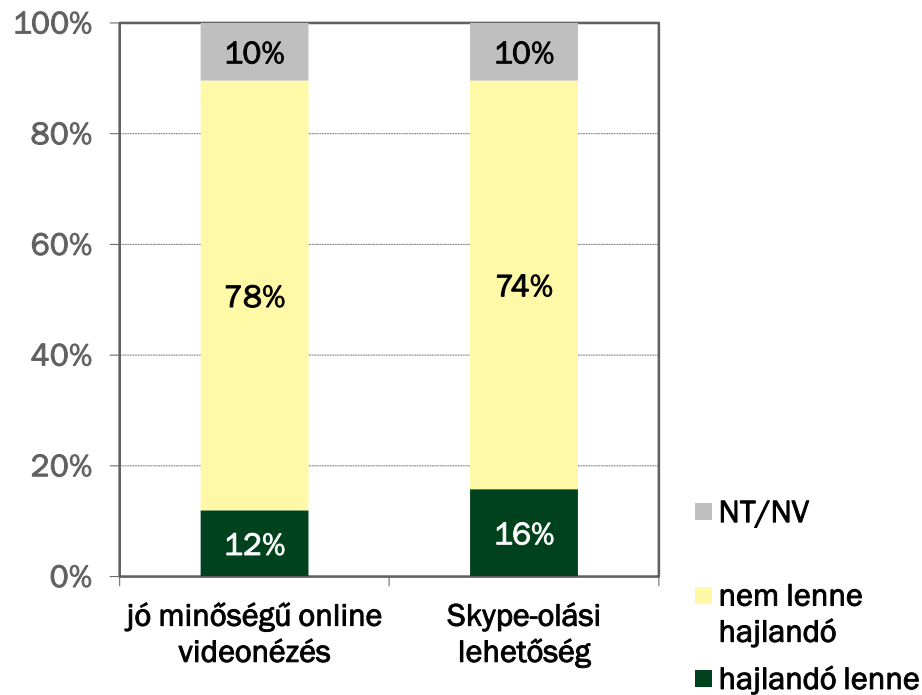


A mobilinternet-előfizetők körében a jó minőségű online videonézési lehetőségnek az ügyfelek 28%-a, a Skype-olási lehetőségnek pedig 36%-a esetében volt szerepe abban, hogy melyik szolgáltatót választották. Ezekért a szolgáltatásokért többet fizetni vagy hűségidőt vállalni azonban az ügyfeleknek csak 12%-a, illetve 16%-a lenne hajlandó.

Amikor Ön mobilinternet-szolgáltatást választott, a díjcsomag kiválasztása során volt-e szerepe:

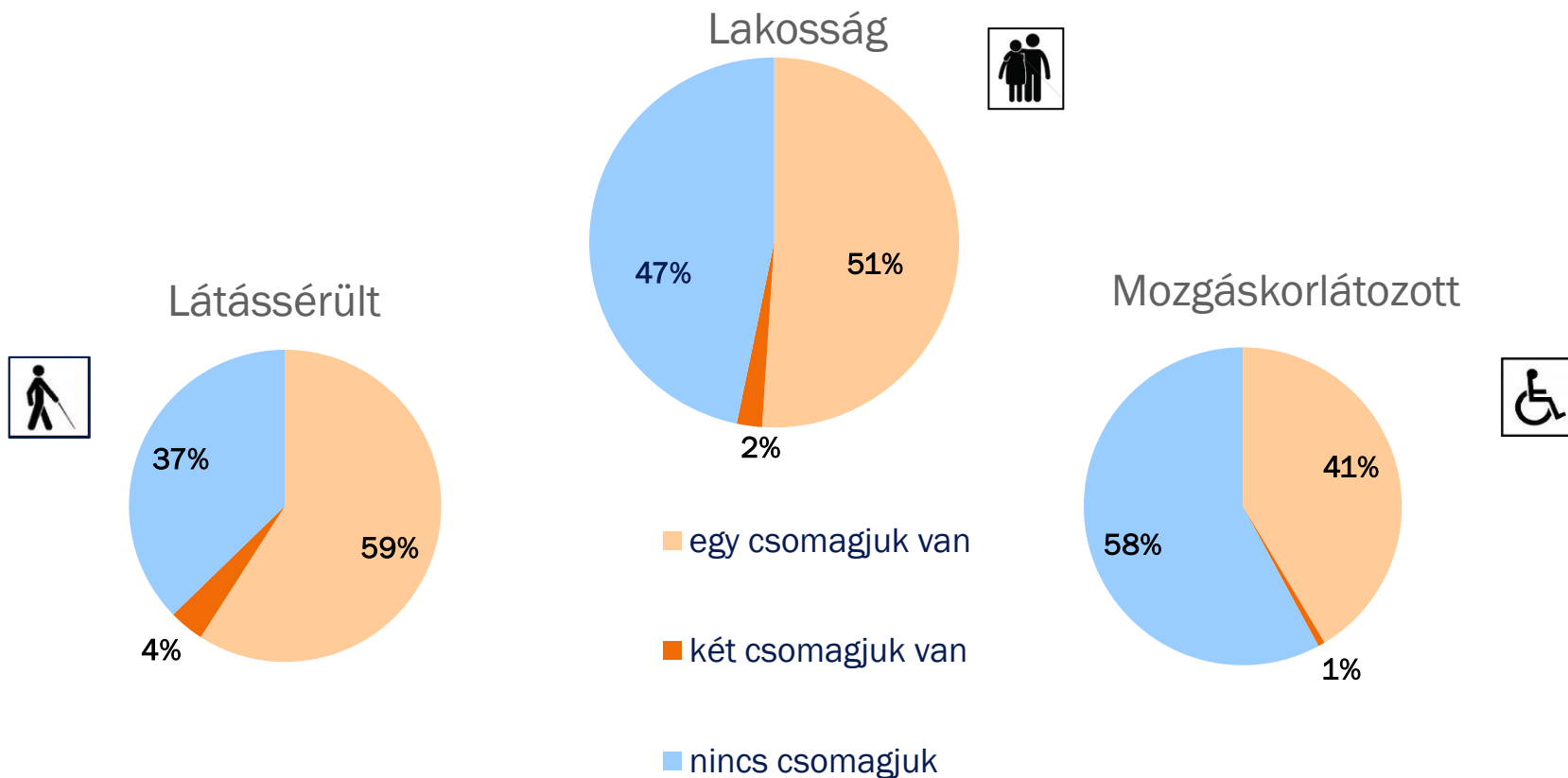


Hajlandó lenne Ön többet fizetni vagy hűségidőt vállalni egy olyan mobilinternet-szolgáltatásért, amely lehetővé teszi:



Bázis: Lakossági megkérdezés, mobilinternet-előfizetéssel rendelkezők (n=240)

A magyar felnőtt lakosság több mint fele vesz igénybe csomagba foglalt (bundled) távközlési szolgáltatásokat. A látássérültek körében ez az arány már közel kétharmados, a mozgáskorlátozottak között ellenben csak 42%. Az eltérést a két csoport közötti, korábban már többször említett demográfiai különbségek okozzák.



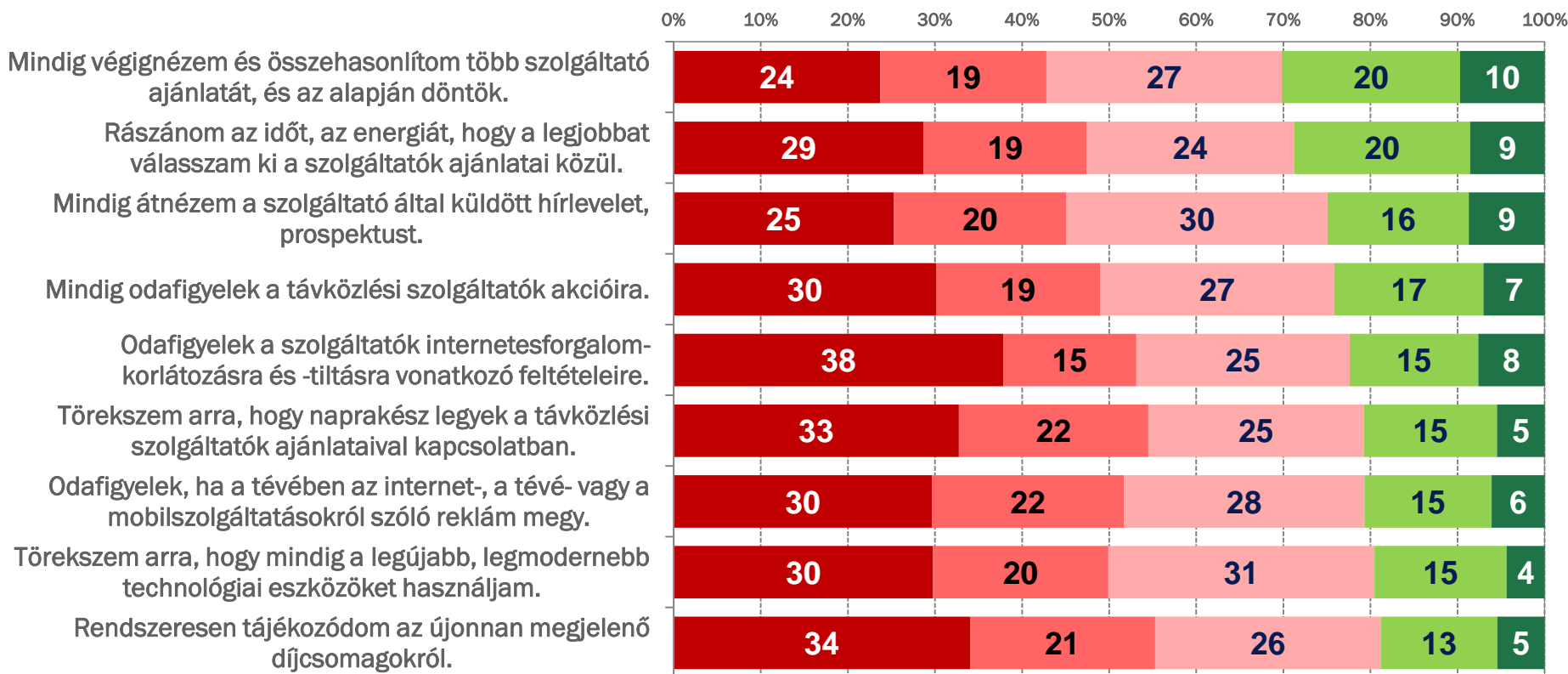
Bázis: Fogyatékossgal élők: Vak és látássérült (n=168) Mozgáskorlátozott (n=152) / Lakossági felmérés - az összes megkérdezett (n=1218)

## Participációs attitűdök

### Participációs attitűdökből képzett csoportok

A távközlési piaci történésekkel kapcsolatban a megkérdezettek 43-55%-a inkább kevésbé involváltnak mondotta magát, míg **involváltnak mindössze 18-30% mutatkozott.**

Az adott döntési szituációval, például a szolgáltató kiválasztásával kapcsolatos döntéssel kapcsolatos involváltság nagyobb mértékű, mint a piaci folyamatok rendszeres nyomon követésével kapcsolatos involváltság.

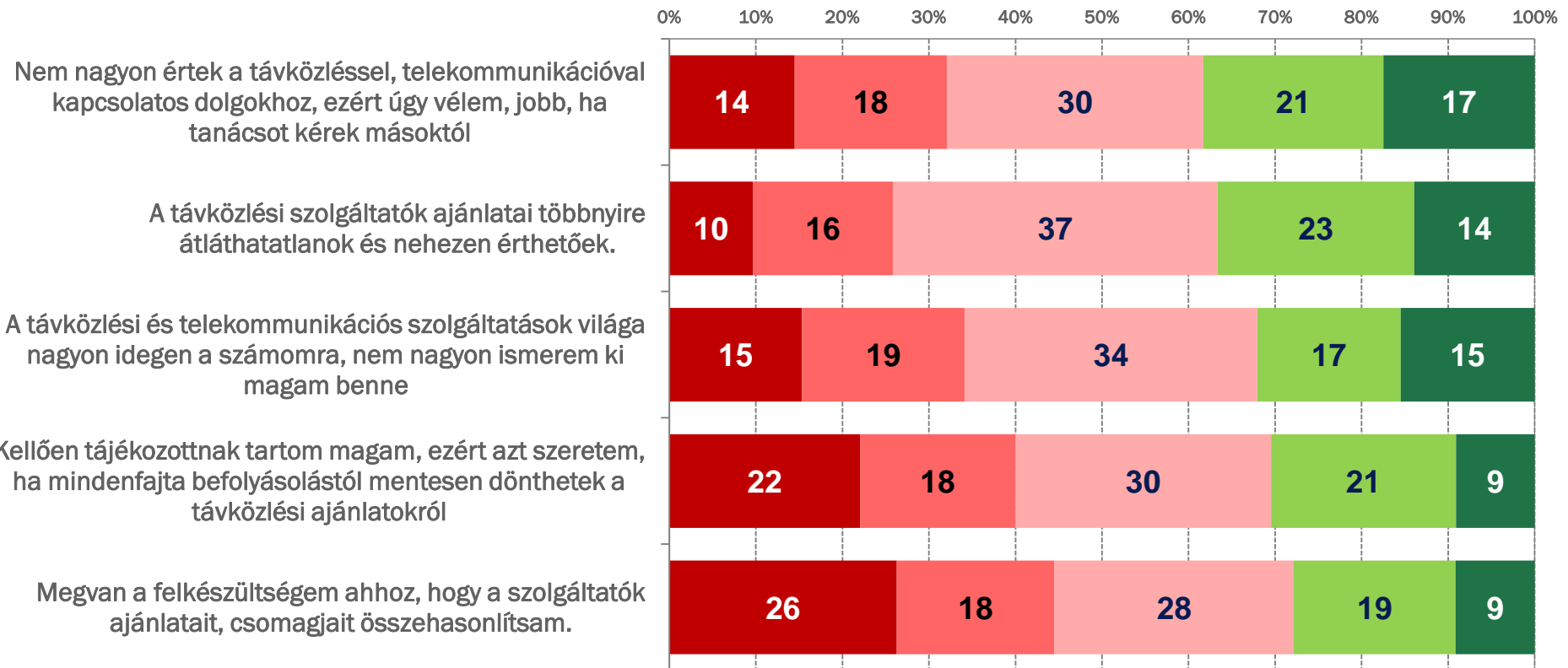


■ 1 egyáltalán nem jellemző ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 teljes mértékben jellemző

Bázis: összes megkérdezett (n=1218)

**A magyar felnőttek mintegy 40%-a úgy véli, hogy a távközlési szolgáltatók ajánlatai többnyire átláthatatlanok és nehezen érthetőek. Ezzel ellentétes véleményt csak 26% fogalmazott meg.**

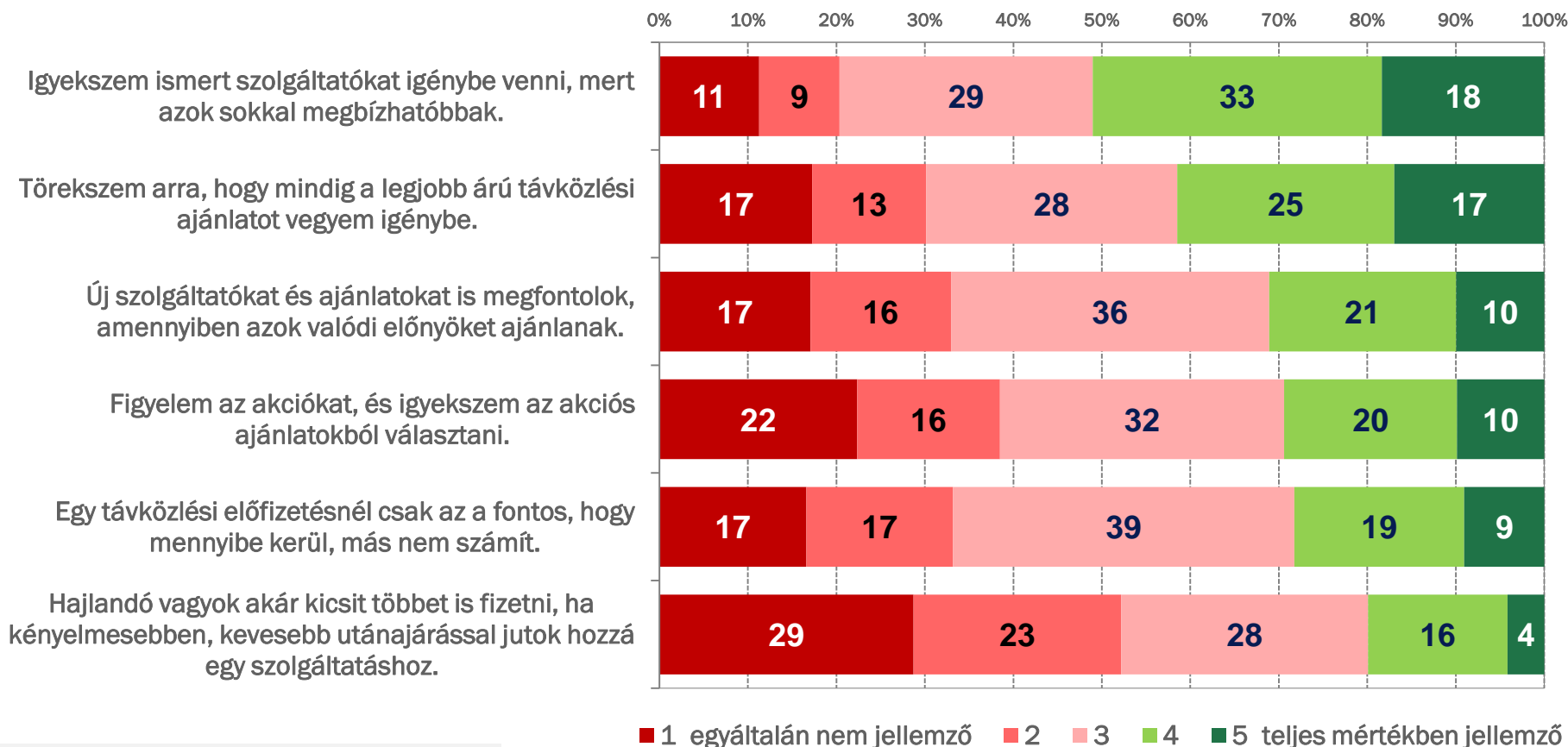
**A felnőtt lakosságnak csak 28%-a véli úgy, hogy megvan a felkészültsége ahhoz, hogy az ajánlatokat összehasonlítsa, 44% azonban úgy látja, hogy ez számára túl nehéz feladat lenne. A lakosság csaknem harmada számára a távközlési és telekommunikációs szolgáltatások világa „nagyon idegen”.**



■ 1 egyáltalán nem jellemző ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 teljes mértékben jellemző

Bázis: összes megkérdezett (n=1218)

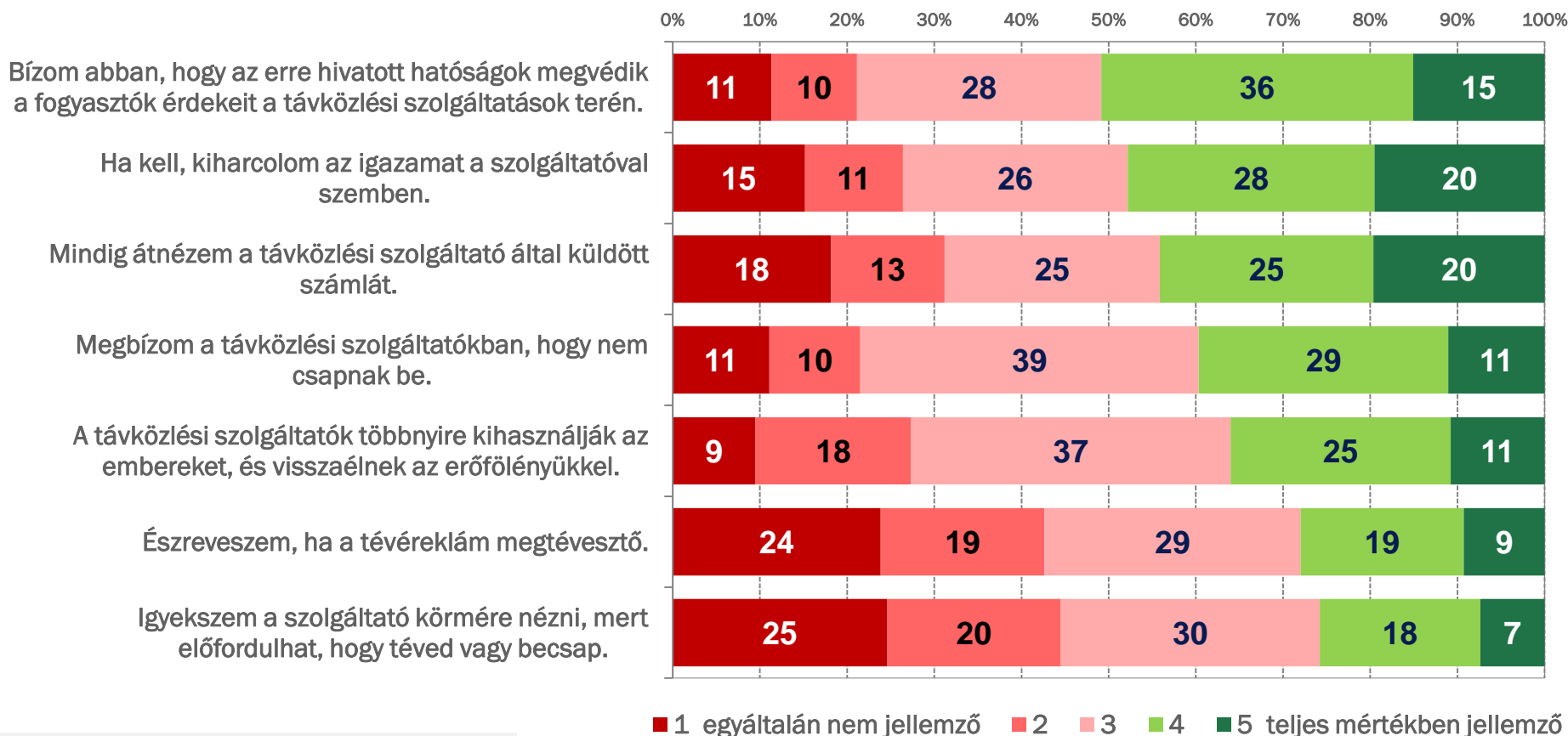
A magyar lakosság árérzékenységre jellemző, hogy mintegy fele nem hajlandó többet fizetni azért, ha kényelmesebben, kevesebb utánajárással juthat hozzá egy szolgáltatáshoz. Ilyesmiért a felnőtteknek csak egyötöde fizetne többet. A magyarok 42%-a mindig a legjobb árú távközlési szolgáltatás igénybevételére törekszik. Ugyanakkor a lakosság fele igyekszik ismert szolgáltatókat igénybe venni; új szolgáltatók ajánlatait csak kevesebb mint harmaduk fontolná meg.



Bázis: összes megkérdezett (n=1218)

**A lakosság mintegy fele kifejezetten bízik abban, hogy az erre hivatott hatóságok megvédik a fogyasztók érdekeit.** Akik ebben nem bíznak, azok a lakosságnak csak egyötödét alkotják.

Abban, hogy a távközlési szolgáltatók nem csapják be őket, a magyar felnőttek mintegy 40%-a bízik, 21% ellenben nem bízik ebben. Azzal, hogy a távközlési szolgáltatók kihasználják az embereket és visszaélnék erőfőlényükkel, a magyarok 36%-a egyetértett, 27% ellenben vitatta ezt a kijelentést.



Bázis: összes megkérdezett (n=1218)

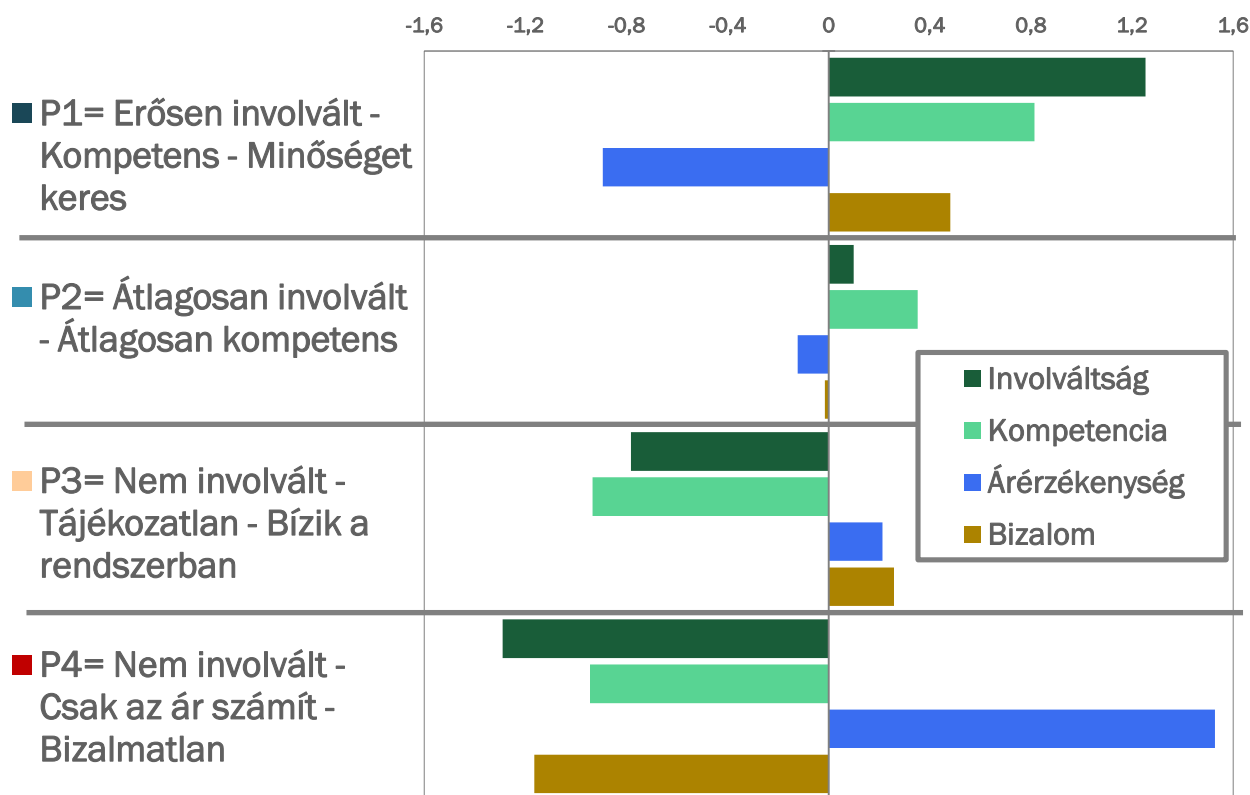
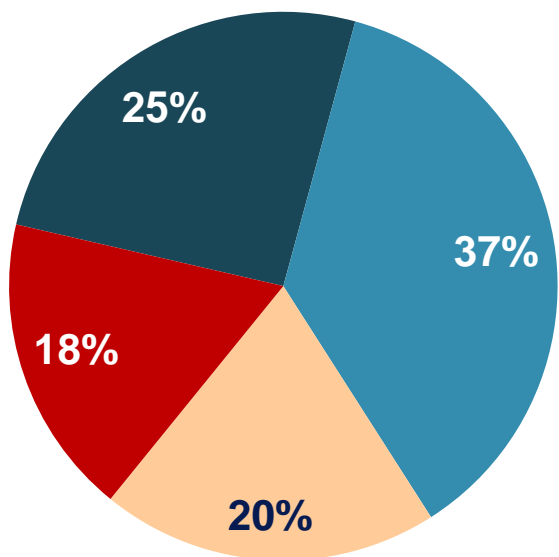


A participációs attitűdök előző négy ábrán bemutatott csoportjait többváltozós matematikai -statisztikai módszerekkel (faktoranalízissel, majd szekunder főkomponens-analízissel) alakítottuk ki. A táblázatban szereplő számok azt mutatják, hogy az adott állítás milyen súllyal vett részt az egyes faktorok létrehozásában.



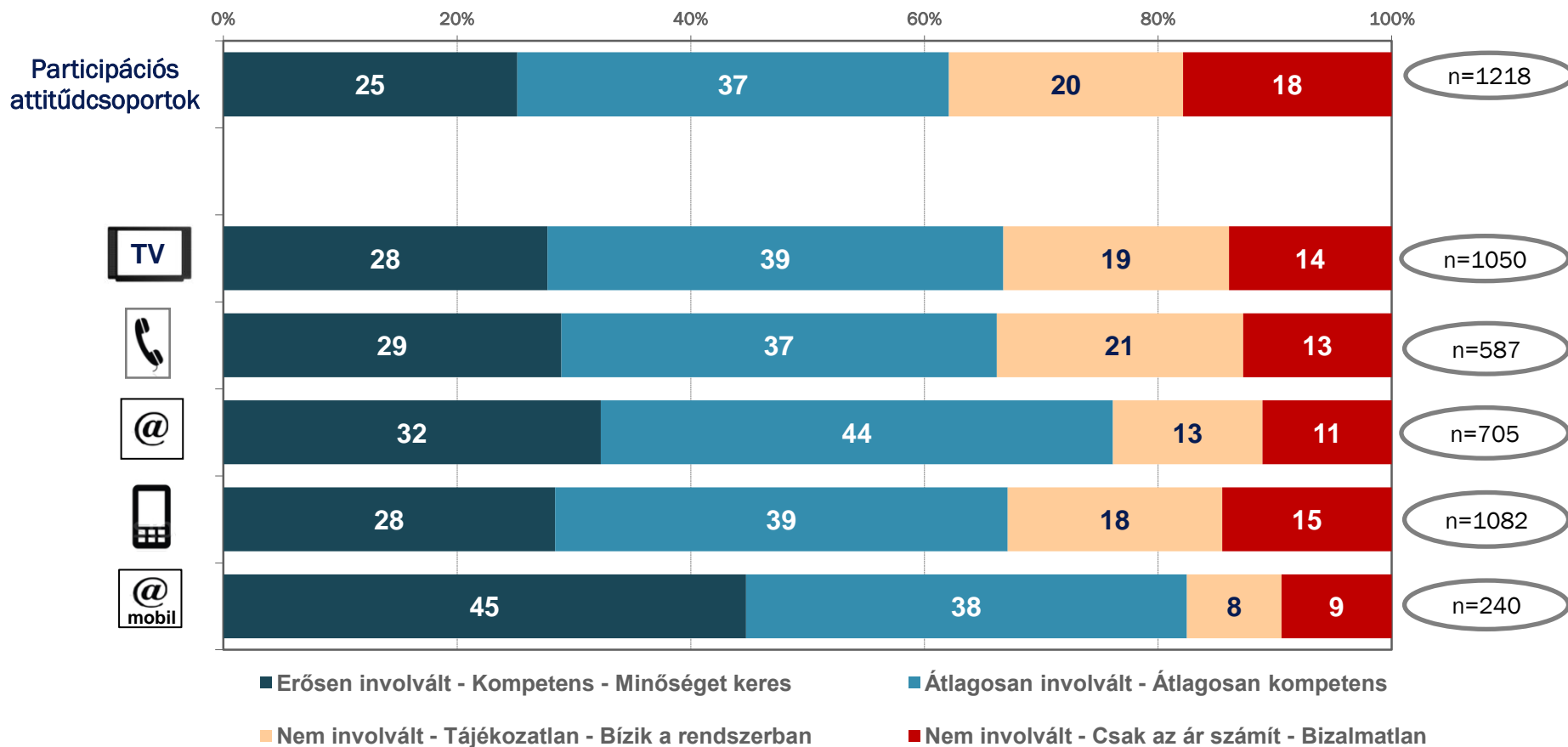
	Involváltság	Kompetencia	Árérzékenység	Bizalom
Rendszeresen tájékozodom az újonnan megjelenő díjcsomagokról	0,83			
Mindig odafigyelek a távközlési szolgáltatók akcióira	0,79			
Töreksem arra, hogy naprakész legyek a távközlési szolgáltatók ajánlataival kapcsolatban	0,77			
Rászánom az időt, az energiát, hogy a legjobbat válasszam ki a szolgáltatók ajánlatai közül	0,63			
Odafigyelek, ha a tévében az internet- a tévé- vagy mobil szolgáltatásokról szóló reklám megy	0,60			
Odafigyelek a szolgáltatók internetes forgalom korlátozásra és tiltásra vonatkozó feltételeire	0,58			
Mindig végignézem és összehasonlítom több szolgáltató ajánlatát, és az alapján döntök	0,57			
Mindig átnézem a szolgáltató által küldött hírlevelet, prospektust	0,52			
Töreksem arra, hogy mindig a legújabb, legmodernebb technológiai eszközöket használjam	0,51			
Kellően tájékozottnak tartom magam a távközlési ajánlatokról		0,58		
Megvan a felkészültségem ahhoz, hogy a szolgáltatók ajánlatait, csomagjait összehasonlítsam		0,54		
A távközlési és telekommunikációs szolgáltatások világa nagyon idegen a számomra		-0,78		
A távközlési szolgáltatók ajánlatai többnyire átláthatatlanok és nehezen érthetőek		-0,75		
Nem nagyon értek a távközléssel, telekommunikációval kapcsolatos dolgokhoz		-0,52		
Egy távközlési előfizetésnél csak az a fontos, hogy mennyibe kerül, más nem számít			0,58	
Töreksem arra, hogy mindig a legjobb árú távközlési ajánlatot vegyem igénybe			0,57	
Új szolgáltatókat és ajánlatokat is megfontolok, amennyiben azok valódi előnyöket ajánlanak			0,54	
Igyekszem ismert szolgáltatókat igénybe venni, mert azok sokkal megbízhatóbbak			0,52	
Figyelem az akciókat, és igyekszem az akciós ajánlatokból választani			0,51	
Hajlandó vagyok akár kicsit többet is fizetni, ha kényelmesebben jutok hozzá egy szolgáltatáshoz			-0,36	
Megbízom a távközlési szolgáltatókban, hogy nem csapnak be				0,67
Bízom abban, hogy a hatóságok megvédik a fogyasztók érdekeit a távközlési szolgáltatások területén				0,60
Mindig átnézem a távközlési szolgáltató által küldött számlát				0,23
Ha kell, kiharcolom az igazamat a szolgáltatóval szemben				0,11
Észreveszem, ha a tévéreklám megtévesztő				-0,33
A távközlési szolgáltatók többnyire kihasználják az embereket, és visszaélnak az erőfölényükkel				-0,46
Igyekszem a szolgáltató körmére nézni, mert előfordulhat, hogy téved vagy becsap				-0,63

Matematikai módszerrel (klaszteranalízissal) négy csoportot képeztünk a magyar felnőtt lakosságon belül participációs attitűdjeik alapján. A magyar lakosság negyede bizonyult a távközlés területén erősen involváltnak és kompetensnek. A felnőttek több mint harmada átlagosan involváltnak és átlagosan kompetensnek. A lakosság kicsit kevesebb mint ötöde erősen árérzékeny és egyúttal súlyosan bizalmatlan a rendszer működését illetően.



Bázis: összes megkérdezett (n=1218)

Az egyes részpiacokon érdekelt fogyasztók közül a mobilinternet-piacon vannak a legnagyobb arányban involvált, erős participációs készetéssel rendelkező fogyasztók. Ennek legfőbb oka, hogy ez a még meglehetősen szűk piac jelenleg jobban vonzza a kompetensebb, innovatívabb és kevésbé árérzékeny fogyasztókat, akik ráadásul demográfiai jellemzőikben is erősen különböznek az átlagtól (fiatalabbak, iskolázottabbak stb.).

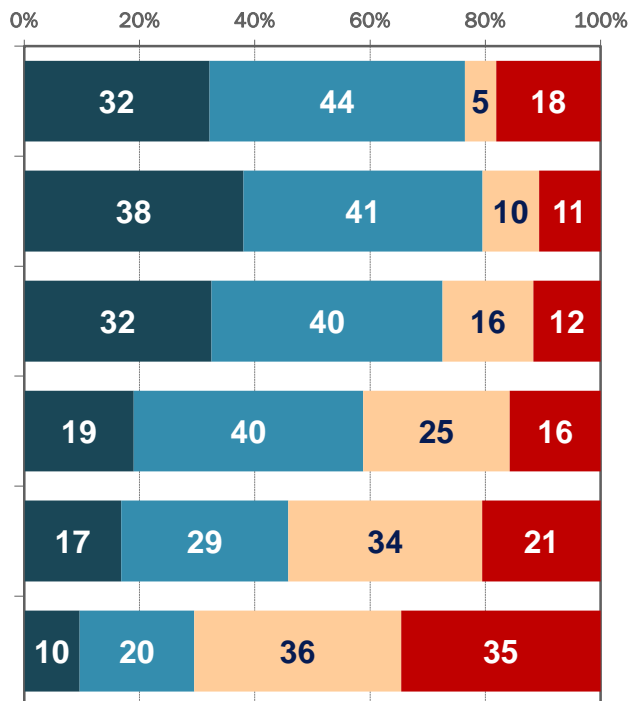


A harmincas korosztályra jellemző a legmagasabb fokú involváltság és kompetencia. Hozzájuk képest a 30 alattiak körében valamivel több a bizalmatlan-árérzékes fogyasztó. Negyven év felett az életkor előrehaladtával egyre több a tájékozatlan, illetve a bizalmatlan ember.

A legerősebb összefüggés azonban az anyagi helyzet és az attitűdök között mutatkozik: a jobb anyagi helyzetben levők involváltabbak és kompetensebbek.

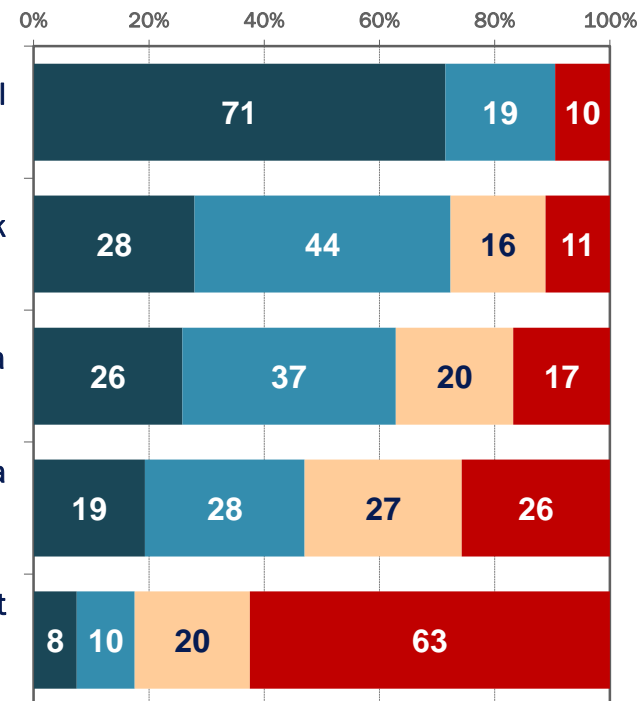


## Életkor



- Erősen involvált - Kompetens - Minőséget keres
- Átlagosan involvált - Átlagosan kompetens
- Nem involvált - Tájékozatlan - Bízik a rendszerben
- Nem involvált - Csak az ár számít - Bizalmatlan

## Szubjektív anyagi helyzet



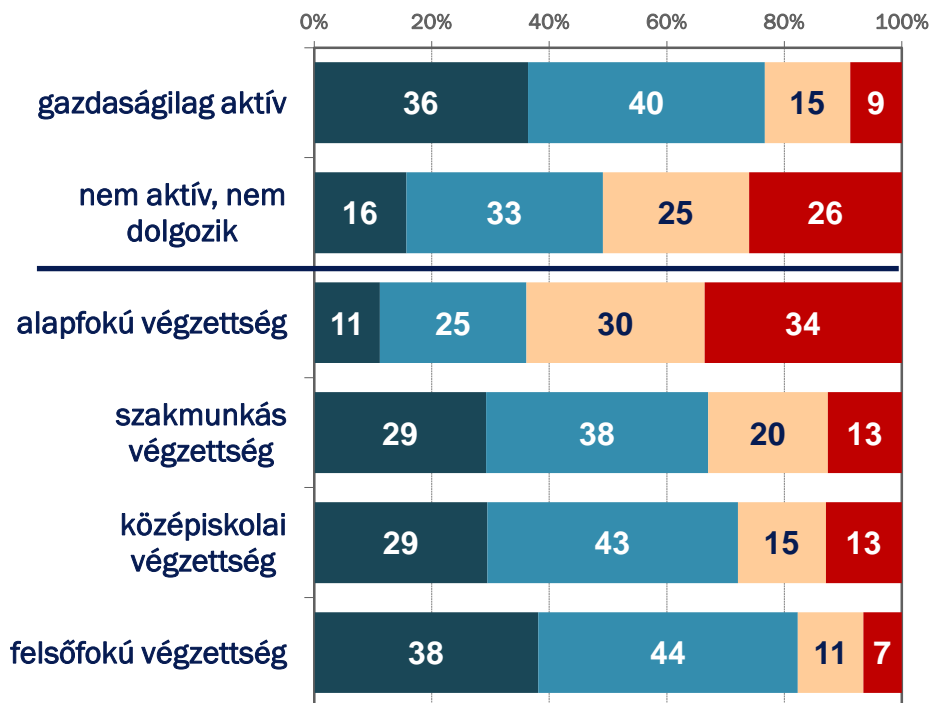
- Erősen involvált - Kompetens - Minőséget keres
- Átlagosan involvált - Átlagosan kompetens
- Nem involvált - Tájékozatlan - Bízik a rendszerben
- Nem involvált - Csak az ár számít - Bizalmatlan

Általánosságban megállapítható, hogy a gazdaságilag aktívak és a magasabb végzettségűek involváltabbak és kompetensebbek távközlési ügyekben. Az alacsony iskolázottság pedig alacsonyabb fokú involváltsággal, illetve nagyobb mérvű bizalmatlansággal jár együtt.

A fővárosban lakók involváltabbnak és kompetensebbnek mutatkoznak, mint a vidékiek.

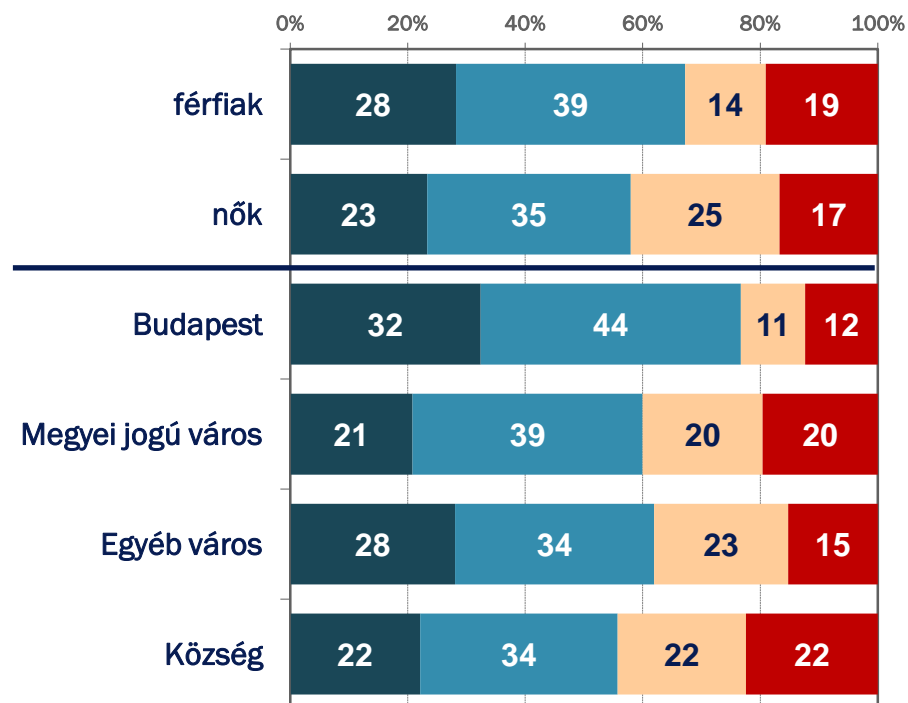


## Gazdasági aktivitás és iskolai végzettség



- Erősen involvált - Kompetens - Minőséget keres
- Átlagosan involvált - Átlagosan kompetens
- Nem involvált - Tájékozatlan - Bízok a rendszerben
- Nem involvált - Csak az ár számít - Bizalmatlan

## Nem és településtípus



- Erősen involvált - Kompetens - Minőséget keres
- Átlagosan involvált - Átlagosan kompetens
- Nem involvált - Tájékozatlan - Bízok a rendszerben
- Nem involvált - Csak az ár számít - Bizalmatlan

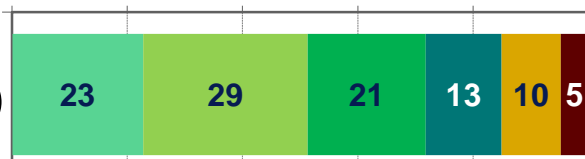
Az erősen involváltakat meglehetősen fiatal korösszetétel jellemzi. Az átlagosan involváltaknak már kétötöde idősebb 50 évesnél. Azok körében van a legtöbb idős ember, akik tájékozatlanok, azonban bíznak a rendszerben: minden második idősebb 60 évesnél. A bizalmatlanok körében leginkább a 30-50 év közötti középkorosztály képviselteti magát az átlagnál kisebb mértékben. Az involvátság erős összefüggést mutat a szubjektív anyagi helyzettel is.



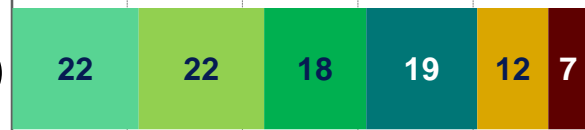
## Életkor

0% 20% 40% 60% 80% 100%

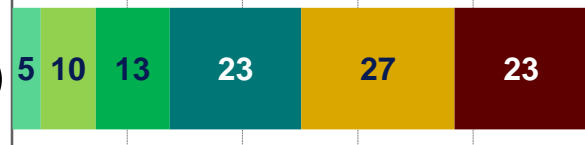
Erősen involvált -  
Kompetens -  
Minőséget keres  
(25%)



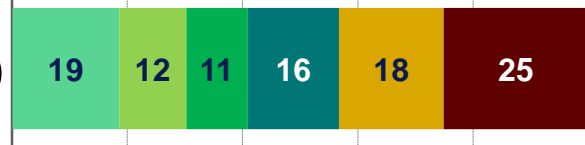
Átlagosan involvált -  
Átlagosan kompetens  
(37%)



Nem involvált -  
Tájékozatlan - Bízok  
a rendszerben  
(20%)



Nem involvált -  
Csak az ár számít -  
Bizalmatlan (18%)

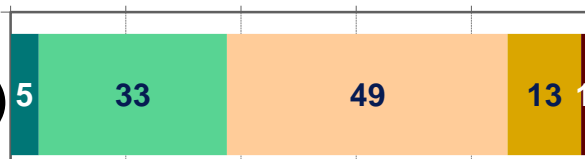


■ 18-29 éves      ■ 30-39 éves  
■ 40-49 éves      ■ 50-59 éves  
■ 60-69 éves      ■ 70 éves vagy idősebb

## Szubjektív anyagi helyzet

0% 20% 40% 60% 80% 100%

Erősen involvált -  
Kompetens -  
Minőséget keres  
(25%)



Átlagosan involvált -  
Átlagosan kompetens  
(37%)



Nem involvált -  
Tájékozatlan - Bízok  
a rendszerben  
(20%)



Nem involvált -  
Csak az ár számít -  
Bizalmatlan (18%)



■ anyagi gondok nélkül élek  
■ beosztással jól kijövök a pénzből  
■ éppen hogy kijövök a pénzből  
■ hónapról-hónapra anyagi gondjaim vannak  
■ nélkülözések között élek, alapvető dolgokra sem telik

A gazdasági aktivitás igen erőteljes összefüggést mutat az involváltság mértékével. A rendszer iránt bizalmatlanoknak már a háromnegyede inaktív. Ez egyúttal megmagyarázza azt is, hogy ebben a csoportban miért alacsony a középkorosztályok aránya.

A tájékozatlan, de a rendszerben bízó csoportban meglehetősen magas a nők aránya. Ez nem független attól a tényről, hogy ez a csoport rendkívül idős: a fele már elmúlt 60 éves.



## Gazdasági aktivitás

0% 20% 40% 60% 80% 100%

Erősen involvált -  
Kompetens -  
Minőséget keres  
(25%)

68 32

Átlagosan involvált -  
Átlagosan  
kompetens (37%)

53 47

Nem involvált -  
Tájékozatlan - Bízík  
a rendszerben  
(20%)

35 65

Nem involvált -  
Csak az ár számít -  
Bizalmatlan (18%)

24 76

■ gazdaságilag aktív ■ nem aktív, nem dolgozik

## Nemek aránya

0% 20% 40% 60% 80% 100%

Erősen involvált -  
Kompetens -  
Minőséget keres  
(25%)

53 47

Átlagosan involvált -  
Átlagosan  
kompetens (37%)

51 49

Nem involvált -  
Tájékozatlan - Bízík  
a rendszerben  
(20%)

32 68

Nem involvált -  
Csak az ár számít -  
Bizalmatlan (18%)

50 50

■ férfiak ■ nők



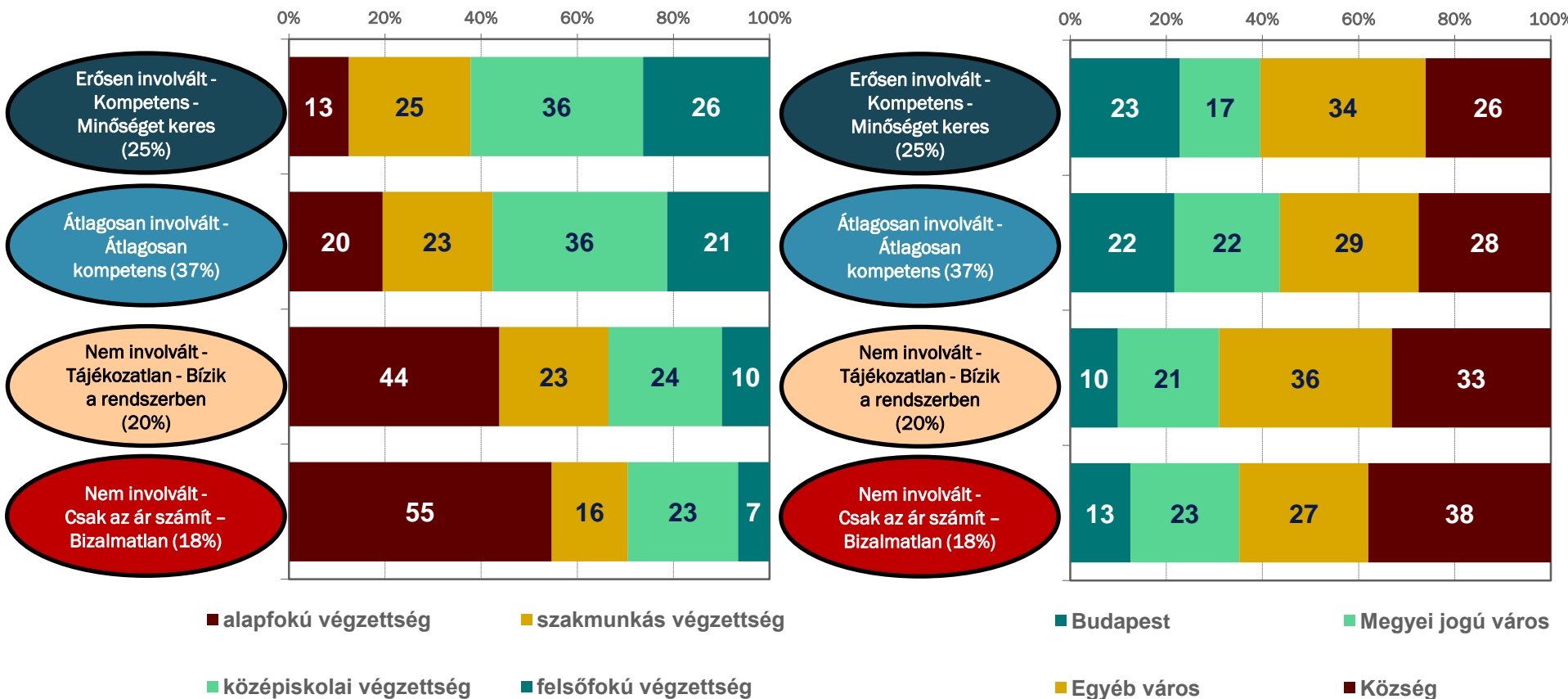
Az iskolai végzettség is erősen meghatározza, hogy ki melyik csoportba tartozik. A rendszer iránt bizalmatlanok több mint fele csak alapfokú végzettségű. Az erősen involváltaknak ellenben már több mint negyede diplomás.

A nem involvált csoportokban valamivel többen vannak a kisebb településeken élők.



## Iskolai végzettség

## Településtípus





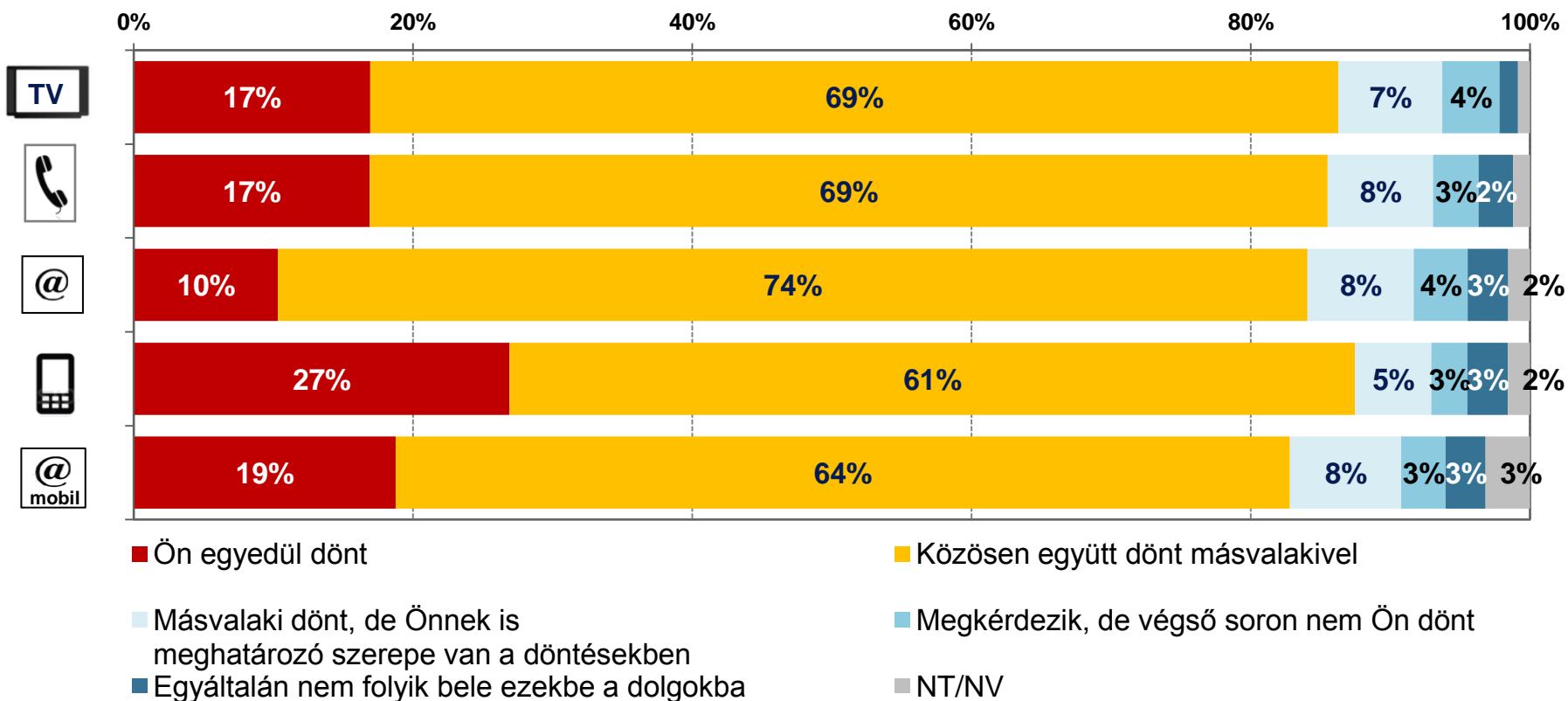
## Telekommunikációs szolgáltatásokkal kapcsolatos döntések meghozatala

A magyar háztartásokban a vezetékes internet jellegzetesen olyan terület, amelyben a háztartás tagjai közösen döntenek, illetve még az egyedül élők többsége is kikéri mások (rokonok, ismerősök) véleményét. Erről mindössze 10% dönt egyedül.

A mobilhang-előfizetéssel kapcsolatban viszont már a megkérdezettek több mint negyede egyedül dönt.



## A kérdezett szerepe a döntési helyzetekben

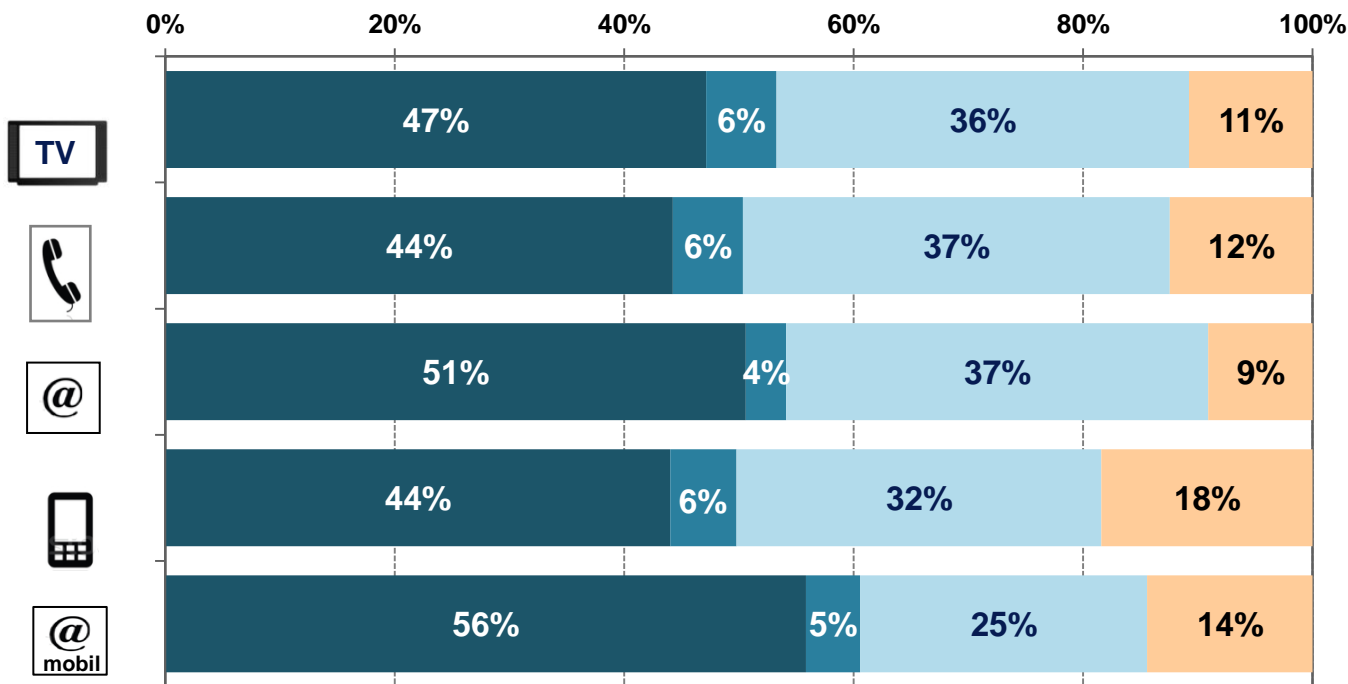


Bázis: Lakossági megkérdezés – Az adott részipiacon előfizetéssel rendelkezők (tv: n=1050; vez. tel.: n=587; vez. net.: n=705; mobilnet.: n=1082; mobilnet.: n=240)



A vezetékessinternet- és a mobilinternet-szolgáltatások terén a leggyakoribb az, hogy háztartáson kívüli személyek (szakember, ismerős) tanácsát is kikérik az emberek. Ez a jelenség a vezetékessinternet- és a mobilhang-előfizetések esetén lényegesen ritkábban fordul elő.

## Kit vonnak be a telekommunikációs ügyekkel kapcsolatos döntésekbe?



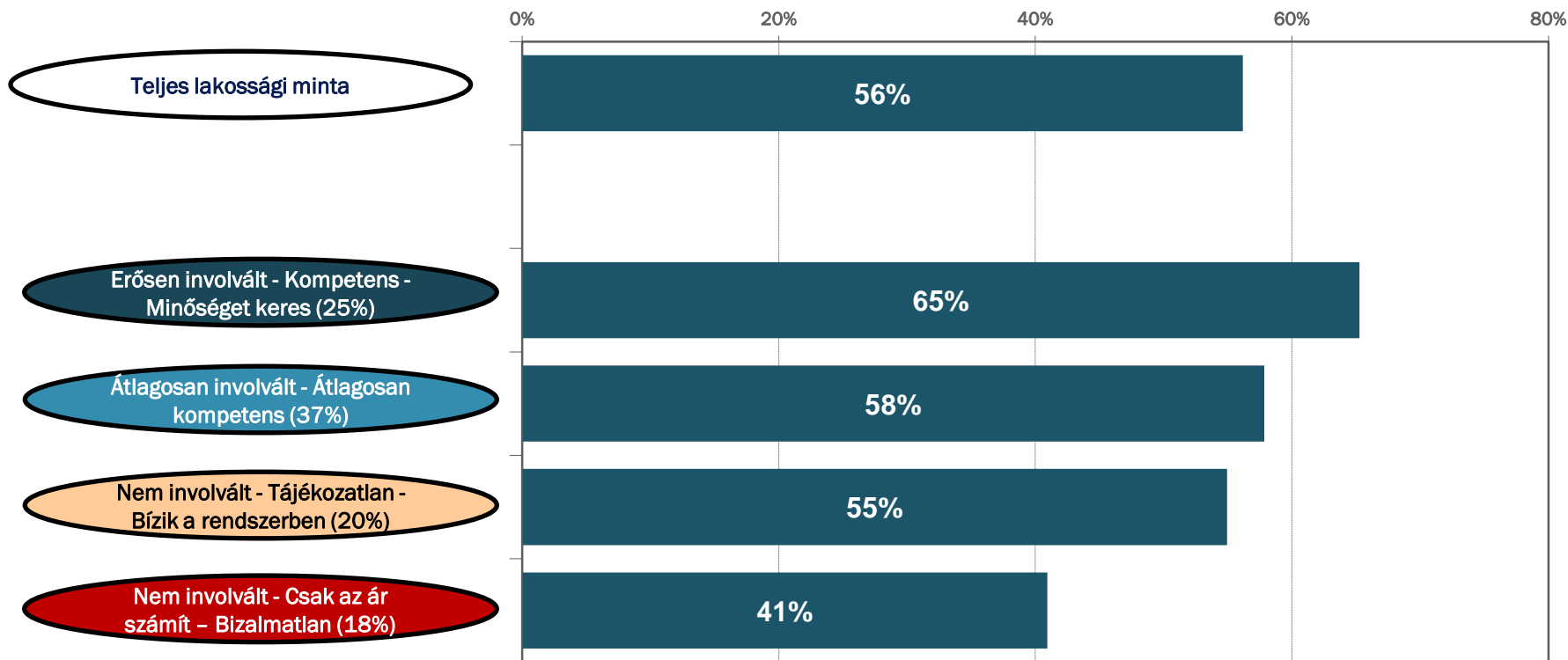
- Megbeszéljük háztartáson belül is, és kikérik szakember ismerős tanácsát is
- Csak háztartáson kívüli személlyel, szakemberrel, ismerőssel beszél meg
- Csak háztartáson belül beszél meg
- Nem beszél meg senkivel, teljesen egyedül dönt

Bázis: Lakossági megkérdezés – Az adott részpiacon előfizetéssel rendelkezők (tv: n=1050; vez. tel.: n=587; vez. net.: n=705; mobiltel.: n=1082; mobilnet.: n=240)



Sajátos jelenség, hogy minél involváltabb valaki a távközlési piacon, azaz minél kompetensebb, annál gyakrabban fordul szakértőhöz, hozzáértő ismerőshöz tanácsért. Ez az első pillanatra furcsának tűnő jelenség abból fakad, hogy **a kompetensebbek nagyobb arányban tudják, hogy mit nem tudnak, illetve nagyobb eséllyel van a környezetükben hozzáértő ember.**

## Bevon szakértőt, barátot, ismerőt a telekommunikációs ügyekkel kapcsolatos döntésekbe?



Bázis: Lakossági megkérdezés – Legalább egy szolgáltatói szerződést személy szerint megkötők (n=631)

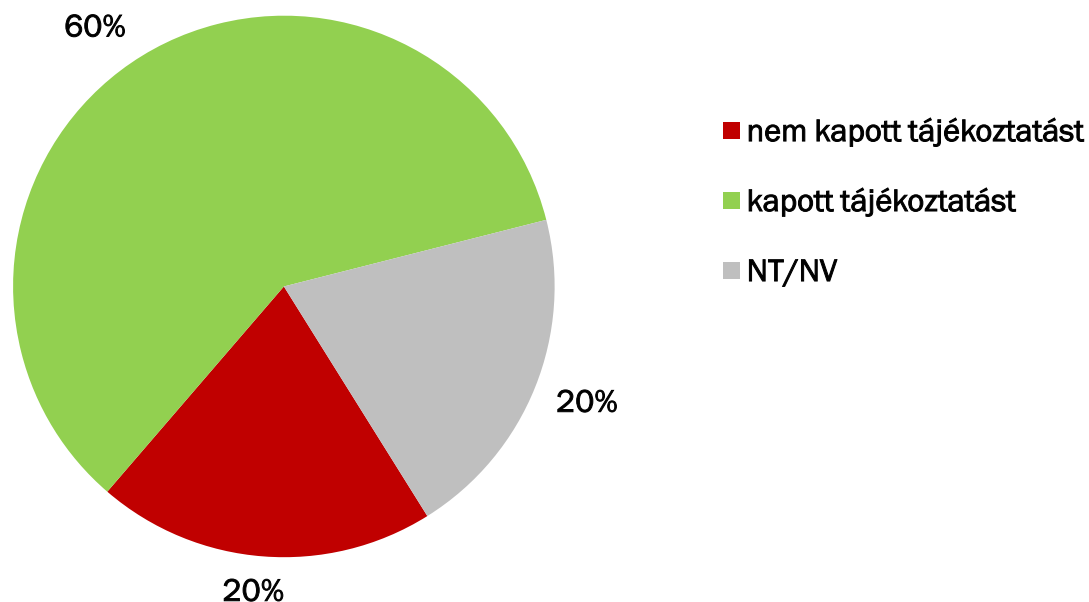
## Szerződéskötés

Szerződéssekkel kapcsolatos ismeretek,  
attitűdök

Szerződéskötéskor az ügyfelek többsége (60%-a) kapott általános tájékoztatást arról, hogy egy távközlési szerződés két részből (egy ászf-ből és egy egyedi szerződésből) áll, valamint mit tartalmaznak és hol érhetők el ezek a dokumentumok. Az ügyfelek 40%-a ellenben nem tudott ilyen tájékoztatásról számot adni.



**Kapott Ön tájékoztatást arról szerződéskötéskor, hogy a szerződése két részből áll, úgymint általános szerződési feltételek és egyedi szerződés?**



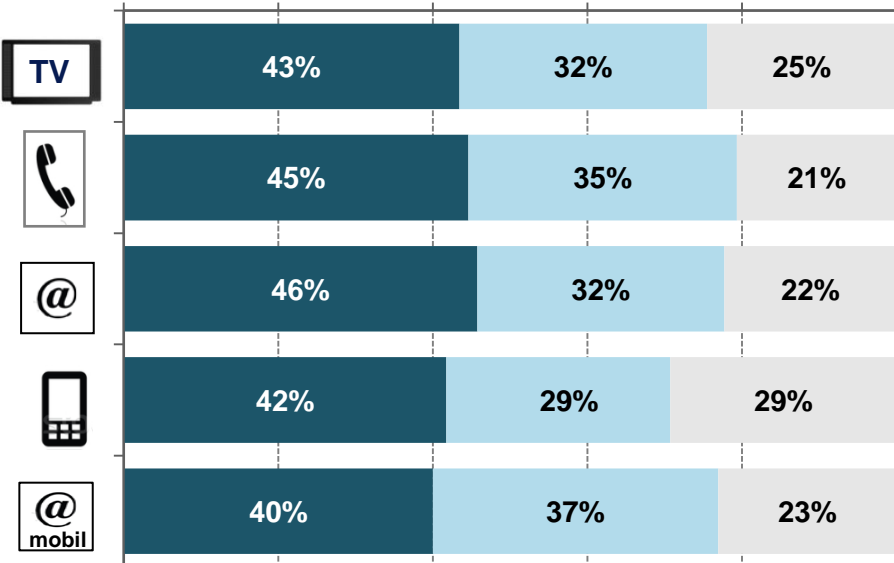
Bázis: Lakossági megkérdezés –  
 Bármilyen előfizetéssel rendelkezők (n=1193)

Saját bevallása szerint az általános szerződési feltételeket az ügyfelek többsége nem tanulmányozza át alaposan, legfeljebb csak átfutja, de mintegy negyedük egyáltalán nem olvassa el.  
Az egyedi szerződést az ügyfelek mintegy fele tanulmányozza át alaposabban (leggyakrabban az otthoni internettel kapcsolatban), de ötödük ezt sem olvassa el.



## Ászf

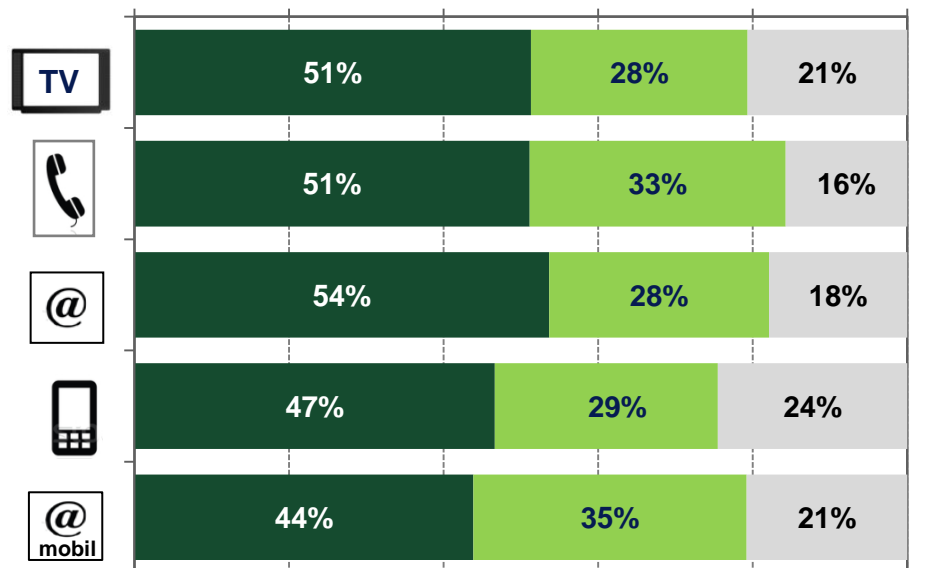
0% 20% 40% 60% 80% 100%



■ alaposan áttanulmányoztam ■ csak átfutottam  
■ egyáltalán nem olvastam

## Egyedi szerződés

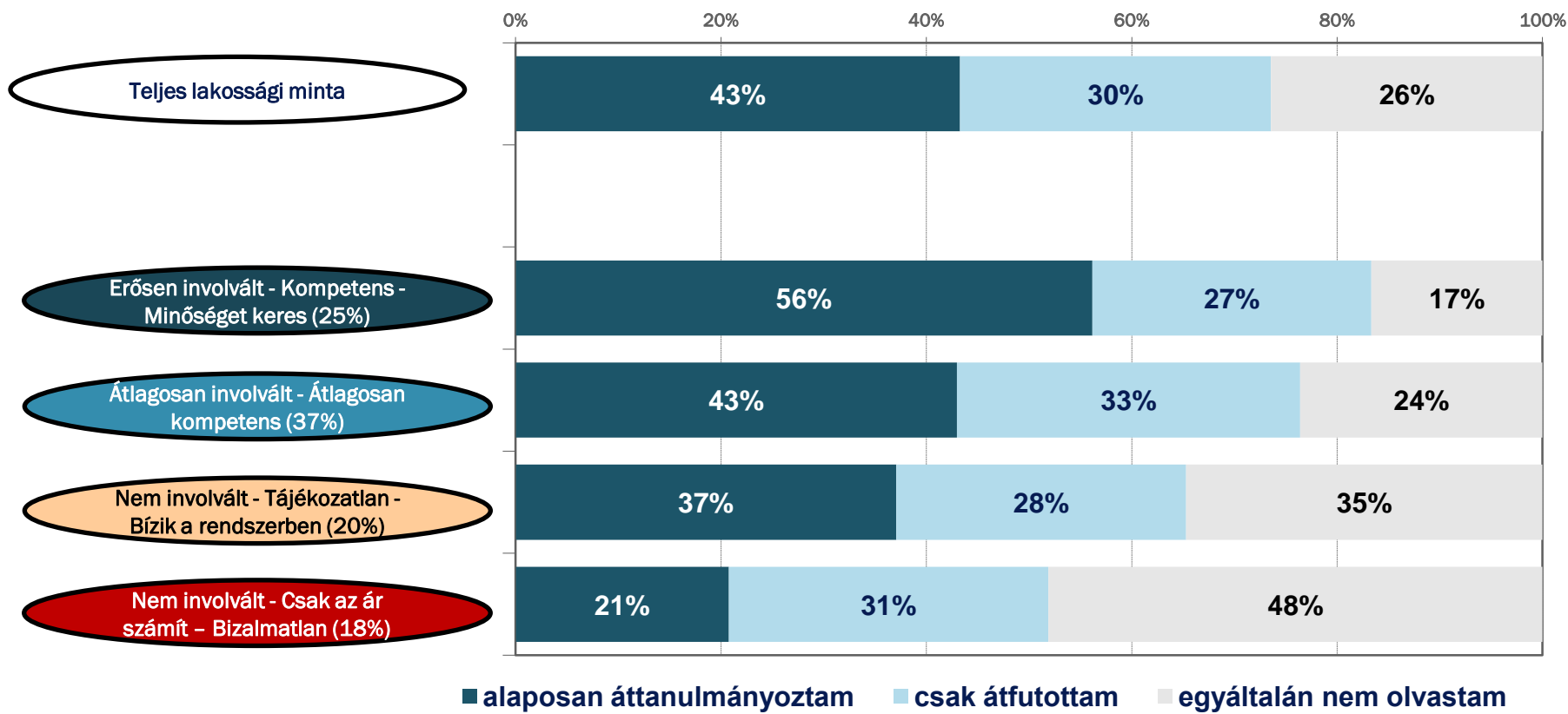
0% 20% 40% 60% 80% 100%



■ alaposan áttanulmányoztam  
■ csak átfutottam  
■ egyáltalán nem olvastam

Bázis: Lakossági megkérdezés – Az adott szolgáltatói szerződést, maguk kötik (tv: n=571; vez. tel.: n=312; vez. net.: n=339; mobiltel.: n=766; mobilnet.: n=136)

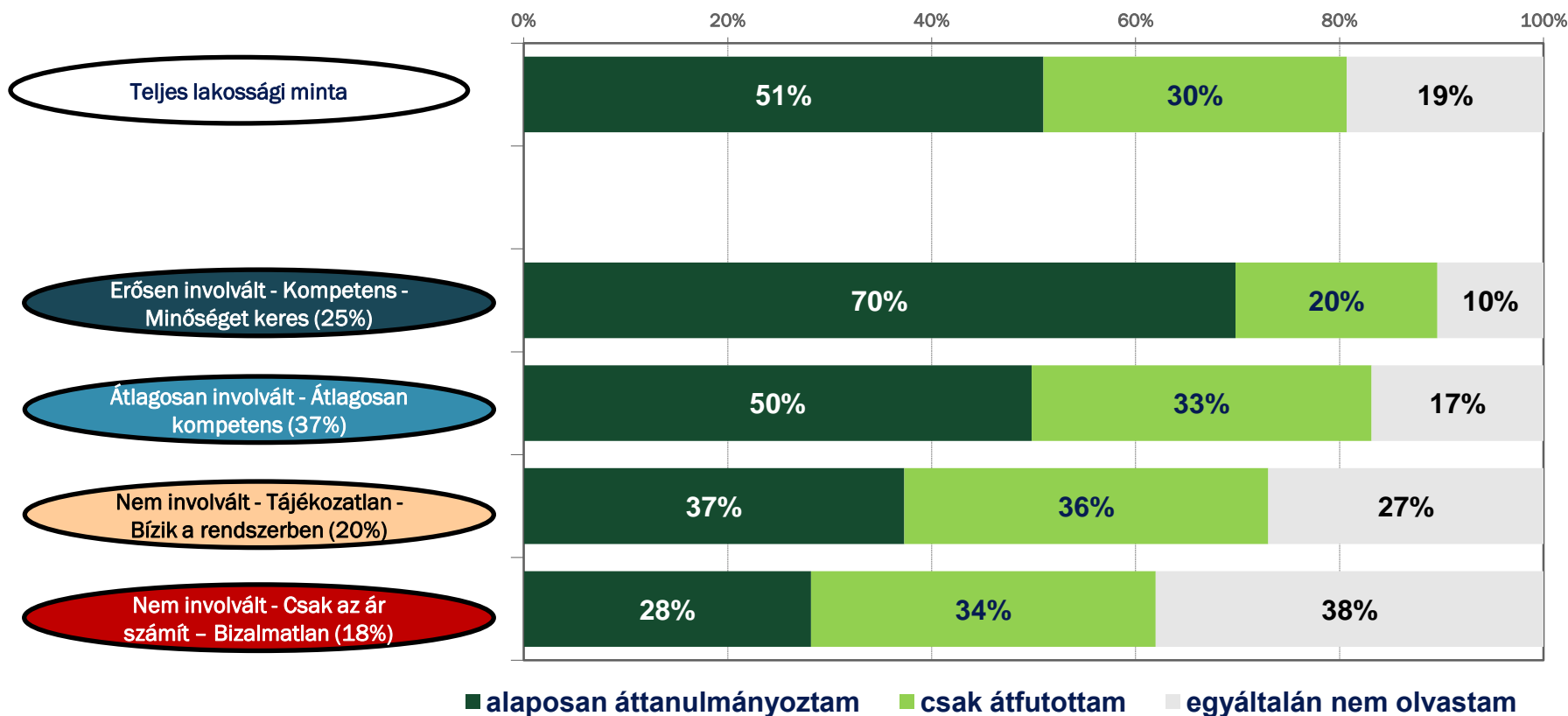
A magasabb participációs szinttel rendelkező, involváltabb és kompetensebb fogyasztók lényegesen magasabb arányban tanulmányozzák át az ászf-et, mint a távközlési piacon kevésbé involvált fogyasztók. Az ilyen típusú tájékozódást az is lényeges mértékben befolyásolja, hogy a fogyasztó bízik-e a rendszerben, illetve hogy alapvetően bizalmatlanság jellemzi-e: a bizalmatlanokat nem érdekli az ászf.



Bázis: Lakossági megkérdezés – Legalább egy szolgáltatói szerződést személy szerint megkötők (n=631)



Nagyon hasonló a kép az egyedi szerződések esetében is: a magasabb participációval leírható, azaz involváltabb és kompetensebb fogyasztók lényegesen magasabb arányban tanulmányozzák alaposan az egyedi szerződéseket is.



Bázis: Lakossági megkérdezés – Legalább egy szolgáltatói szerződést személy szerint megkötők (n=631)



Ügynevezett nyitott kérdések formájában megkérdeztük azoktól, akik nem olvassák el a szerződéseket, hogy miért nem teszik ezt meg. **Az ászf-fel kapcsolatban** a legfontosabb indok, hogy túl hosszú, túl részletes, túl apró betűs, és ezért túl sok idő lett volna elolvasni. **Az egyedi szerződések esetén** ellenben azért nem olvassák el, mert úgy érzik, hogy szóban megkapták a szükséges tájékoztatást és meg is bíznak az így kapott információkban.

## Miért nem olvassa az ászf-et

Túl hosszú, túl részletes,  
túl sok idő lett volna  
22%

Szóban mindenre  
rákérdeztem  
18%

Hosszú és apró betűs.  
10%

Nem érdekelt.  
15%

Mert nem érti a szöveget.  
9%

Reméltem, hogy nem vernek  
át, megbíztam.  
10%

Mert tele van szakszavakkal.  
3%

Változtatni úgysem  
tudok rajta  
3%

Mert előzetesen már  
tájékoztattam.  
3%

Már többször kötöttem,  
ismerem.  
3%

## Miért nem olvassa az egyedi szerződést

Részletes szóbeli  
tájékoztatást kaptam.  
25%

Hosszú, nem volt időm.  
16%

Megbízok az eladóban, a  
szolgáltatóban.  
13%

Szóban a  
legfontosabbakat  
elmondta az ügyintéző.  
8%

Nem volt fontos.  
6%

Nem érthető a számomra.  
6%

Nem érdekelt.  
5%

Sok olyan rész van, ami  
érthetetlen.  
4%

Változtatni úgysem tudok rajta.  
3%

Sok az apró betű és  
hosszú.  
2%

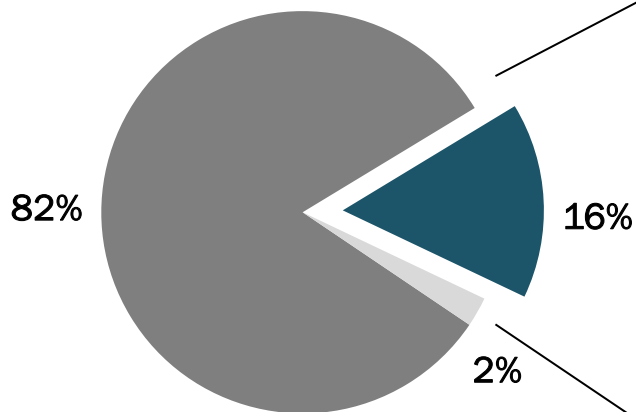
Bázis: Azok, akik csak átfutották vagy egyáltalán nem olvasták a szerződéseket és érdemi magyarázatot adtak (n=434, illetve 375)

Az embereknek mindössze 16%-ával esett meg olyan, hogy valaminek utána akart nézni vagy utána kellett néznie az ászf-ben.

Leggyakrabban a tévészolgáltatással és a mobiltelefon-szolgáltatással kapcsolatban fordul elő ilyesmi.

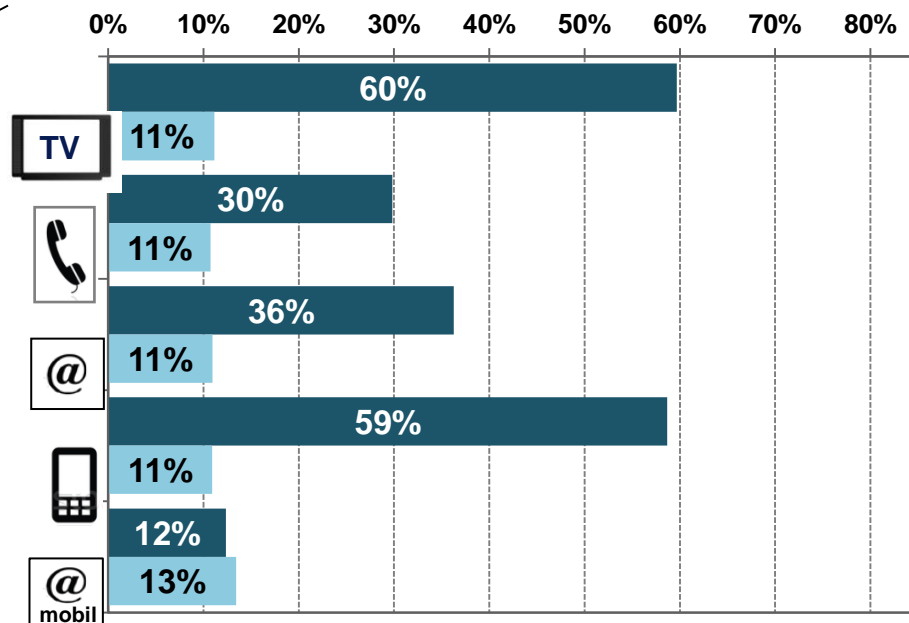


**Előfordult Önnel, hogy kíváncsi volt rá: valami szerepel-e, és hogyan szerepel az általános szerződési feltételekben és ezért elolvasta vagy beleolvasott?**



■ nem fordult elő   
 ■ előfordult   
 ■ NT/NV

**Melyik szolgáltatással kapcsolatban?**



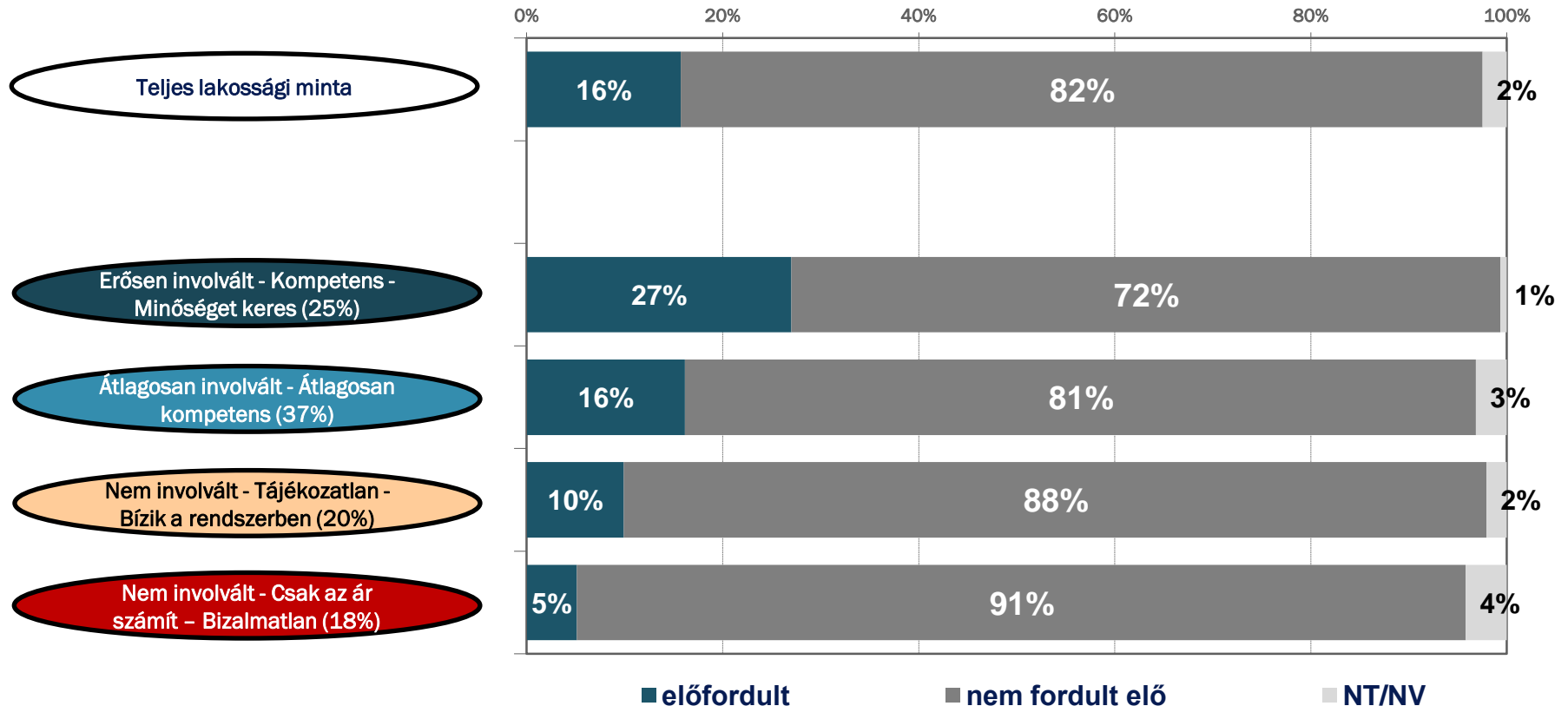
- az összes, ászf-et használó közül erre a szolgáltatásra volt kíváncsi
- az adott szolgáltatást használókon belül ennyien nézték meg az ászf-jét

Bázis: Az adott szolgáltatást használók köre (tv: n=1023; vez. tel.: n=530; vez. net.: n=631; mobiltel.: n=1027; mobilnet.: n=80); Az ászf-et használók köre (n=192)

Minél involváltabb egy fogyasztó, annál gyakrabban fordul elő, hogy használja az ászf-et. Azonban még a leginvolváltabb participációs csoportban is csak a fogyasztók alig több mint negyede használta valaha is bármire az ászf-et.



**Előfordult Önnek, hogy kíváncsi volt rá: valami szerepel-e, és hogyan szerepel az általános szerződési feltételekben és ezért elolvasta vagy beleolvasott?**

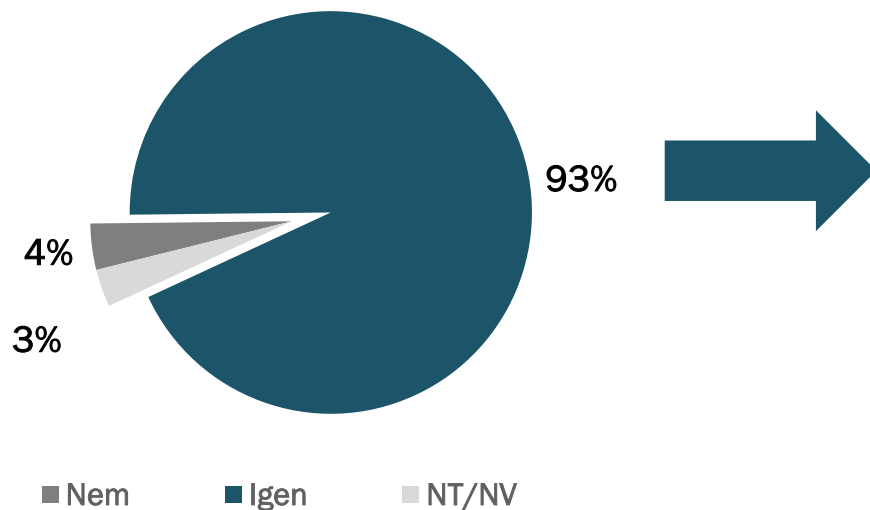


Bázis: Lakossági megkérdezés – Teljes minta (n=1218)

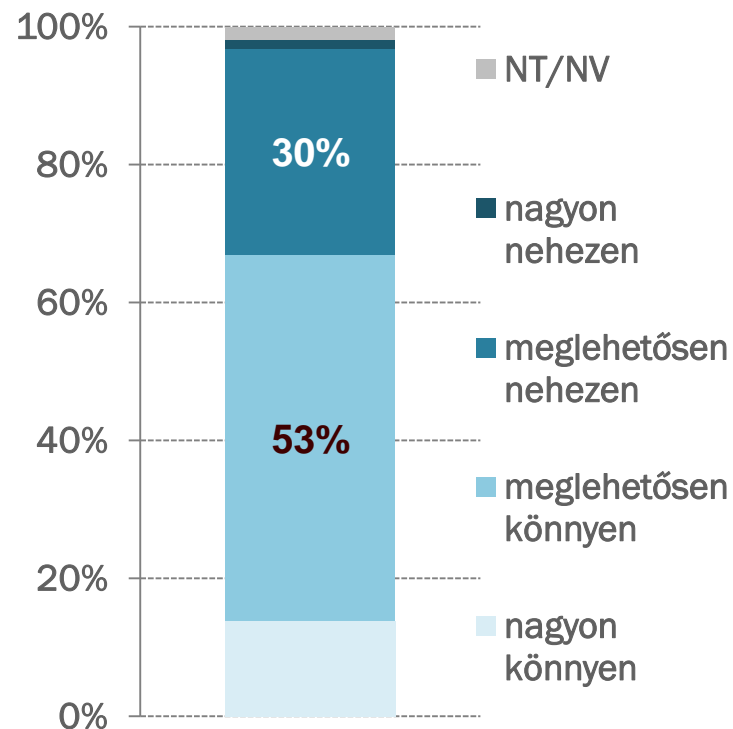
Azoknak, akik kerestek valamit az ászf-ben, 93%-a megtalálta az őt érdeklő vagy őt érintő információt. Arra, hogy az őt érdeklő információt nem találta meg, az információt keresőknek 4%-a, arra, hogy ezt az információt csak nehezen találta meg, 28%-a panaszkodott. **Azaz az információkeresők mintegy harmadának (32%-nak) gondot okozott az ászf használata.**



## Megtalálta az Önt érdeklő információt az általános szerződési feltételekben?



## Mennyire könnyen találta meg?



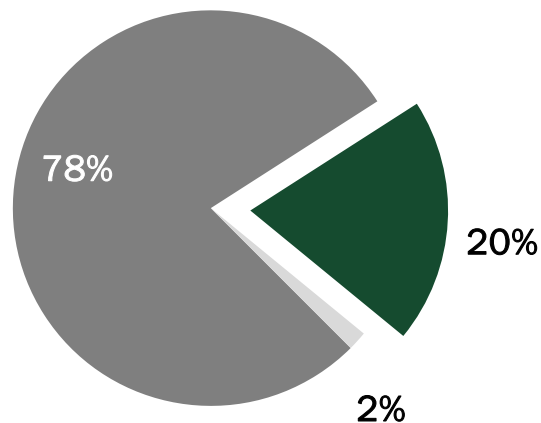
Bázis: Lakossági megkérdezés – Akik kerestek valamit az ászf-ben (n=192)

Bázis: Akik használták az ászf-et és megtalálták az őket érdeklő információkat (n= 178)

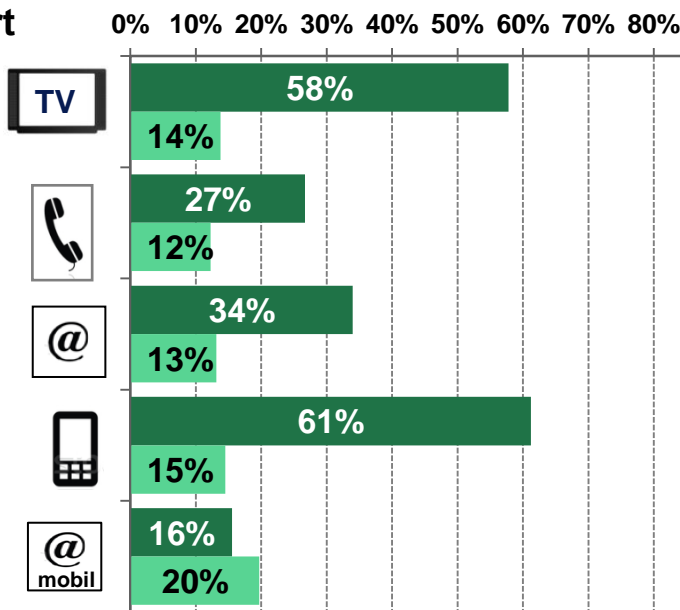
A magyar felnőttek egyötöde nézett már utána valaminek az egyedi szerződésében. Leggyakrabban a televíziós szolgáltatással, valamint a mobiltelefon-szolgáltatással kapcsolatban történt ilyesmi. Azonban a legmagasabb arányban a mobilinternet-használók néztek meg már valamit az egyedi szerződésükben. Akik kerestek valamit az egyedi szerződésükben, azoknak 92%-a meg is találta az őt érdeklő információt.



Előfordult Önnel, hogy kíváncsi volt rá: valami szerepel-e, és hogyan szerepel az egyedi szerződésben, és ezért elolvasta vagy beleolvasott?



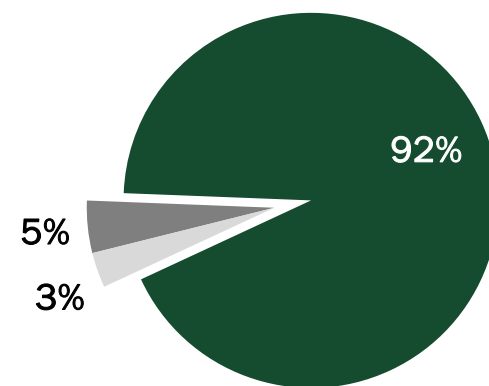
Melyik szolgáltatással kapcsolatban?



■ az összes, egyedi szerződést használó közül erre a szolgáltatásra volt kíváncsi  
■ az adott szolgáltatást használókon belül ennyien nézték meg az egyedi szerződést

Bázis: Az adott szolgáltatást használók köre (tv: n=1023; vez. tel.: n=530; vez. net.: n=631; mobiltel.: n=1027; mobilnet.: n=80); Az egyedi sz.-t használók köre (n=223)

Megtalálta az Önt érdeklő információt?



■ Nem ■ Igen ■ NT/NV

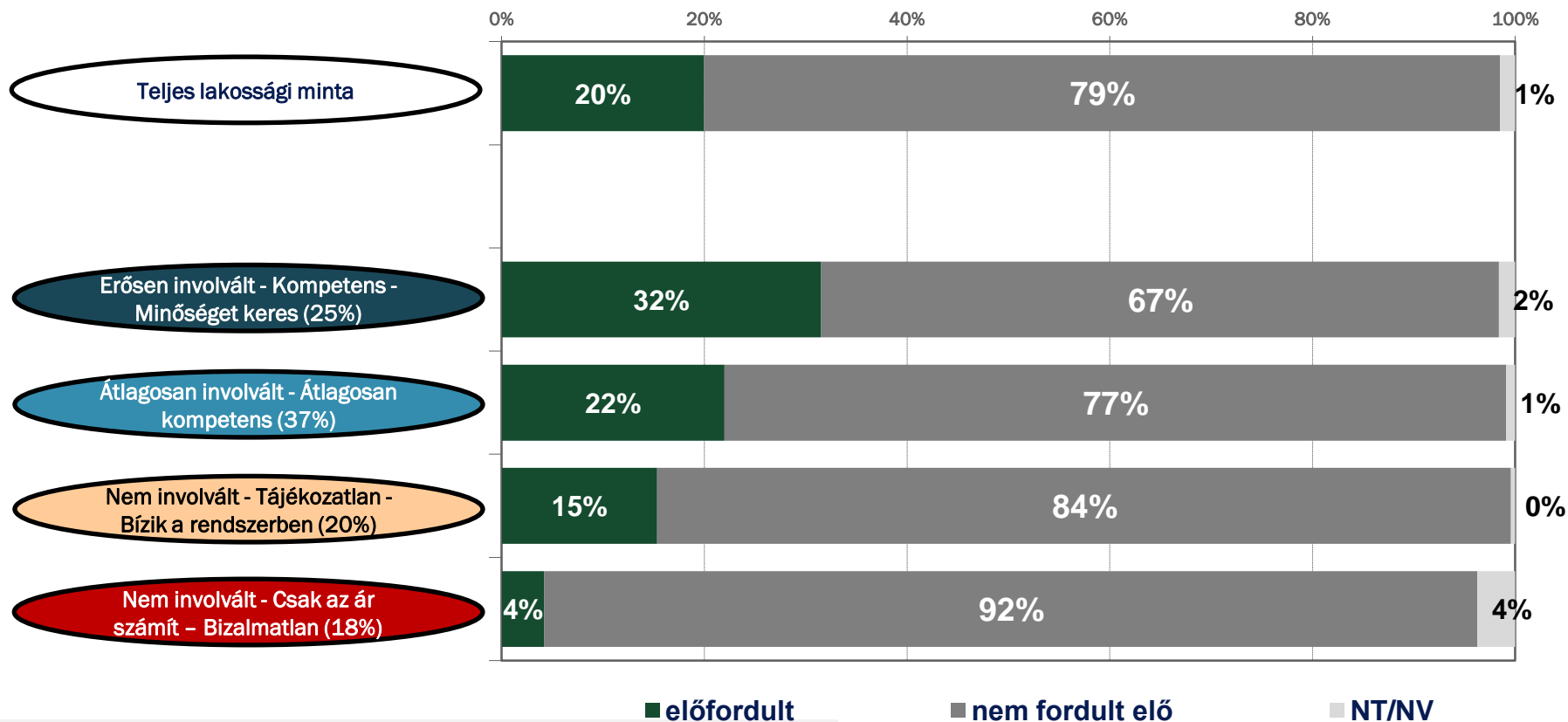
Bázis: Az egyedi szerződést használók köre (n= 223)

Bázis: Lakossági megkérdezés – Teljes minta (n=1218)



Hasonlóan az ászf-hez, még a leginkább részt vevő csoportban is csak az ügyfelek mintegy harmada használta a gyakorlatban az egyedi szerződést. A legkevésbé involvált csoportban ez az arány már mindössze 4%.

**Előfordult Önnel, hogy kíváncsi volt rá: valami szerepel-e, és hogyan szerepel az egyedi szerződésben és ezért elolvasta vagy beleolvasott?**

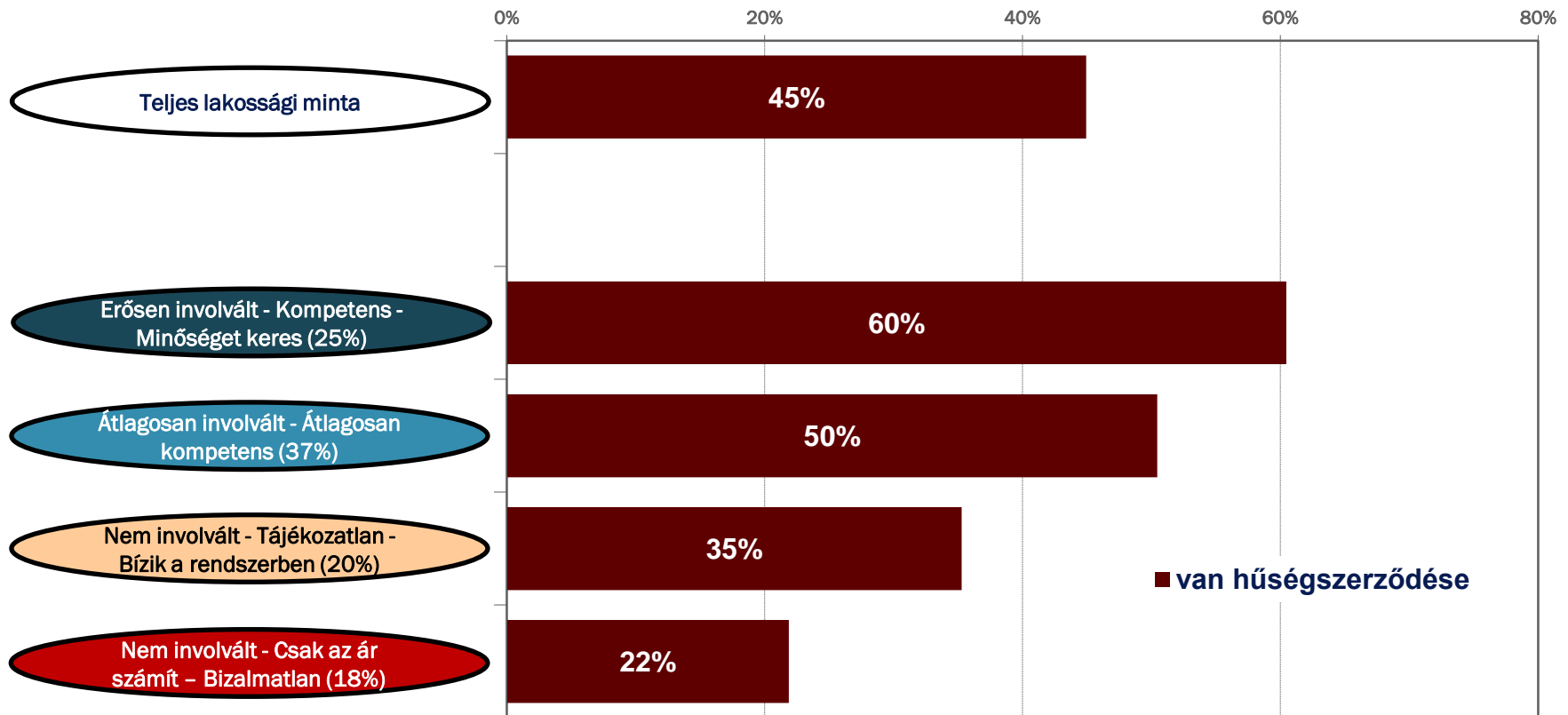


Bázis: Lakossági megkérdezés – Teljes minta (n=1218)

## Hűségi szerződés



A magyar felnőttek 45%-ának van hűség szerződése valamely távközlési szolgáltatással kapcsolatban. Minél involváltabb és kompetensebb valaki, annál nagyobb arányban van hűség szerződése valamely távközlési szolgáltatónál. Míg a legmagasabb involváltsággal jellemezhető csoportban 60%-nak van hűség szerződése, addig ez az arány az egyáltalán nem involvált és bizalmatlan csoportban mindössze 22%.



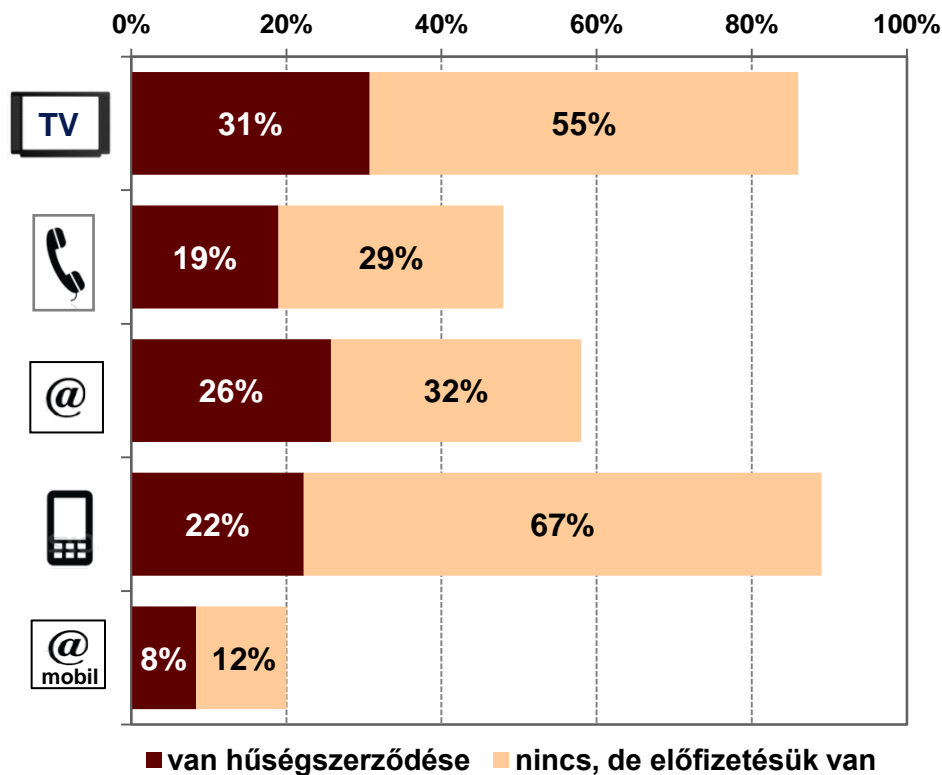
Bázis: Lakossági megkérdezés – Teljes minta (n=1218)

Akiknek van előfizetésük, leggyakrabban vezeték- és mobilinternet-szolgáltatás esetén kötnek ilyen, de a teljes népeiséget tekintve éppen ez utóbbinál a legmagasabb azok aránya is, akiknek nincs hűségrszerződésük.

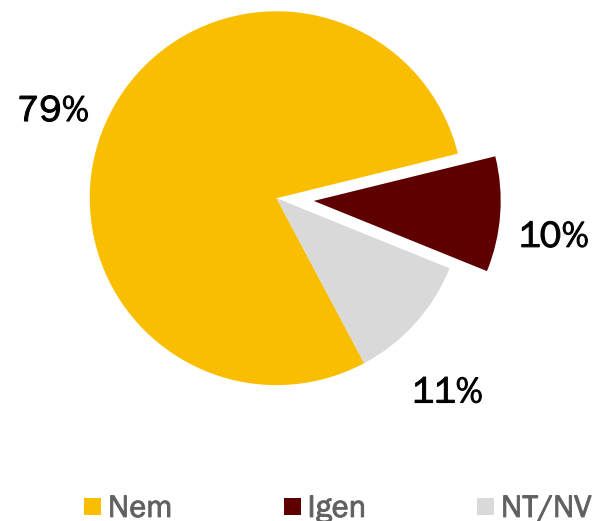


**Az emberek 10%-a kötött már olyan hűségrszerződést távközlési szolgáltatóval, amelyet később megbánt.**

**Melyik távközlési szolgáltatással kapcsolatban van élő hűségrszerződése?**



**Kötött Ön már olyan hűségrszerződést távközlési szolgáltatóval, amit később megbánt?**



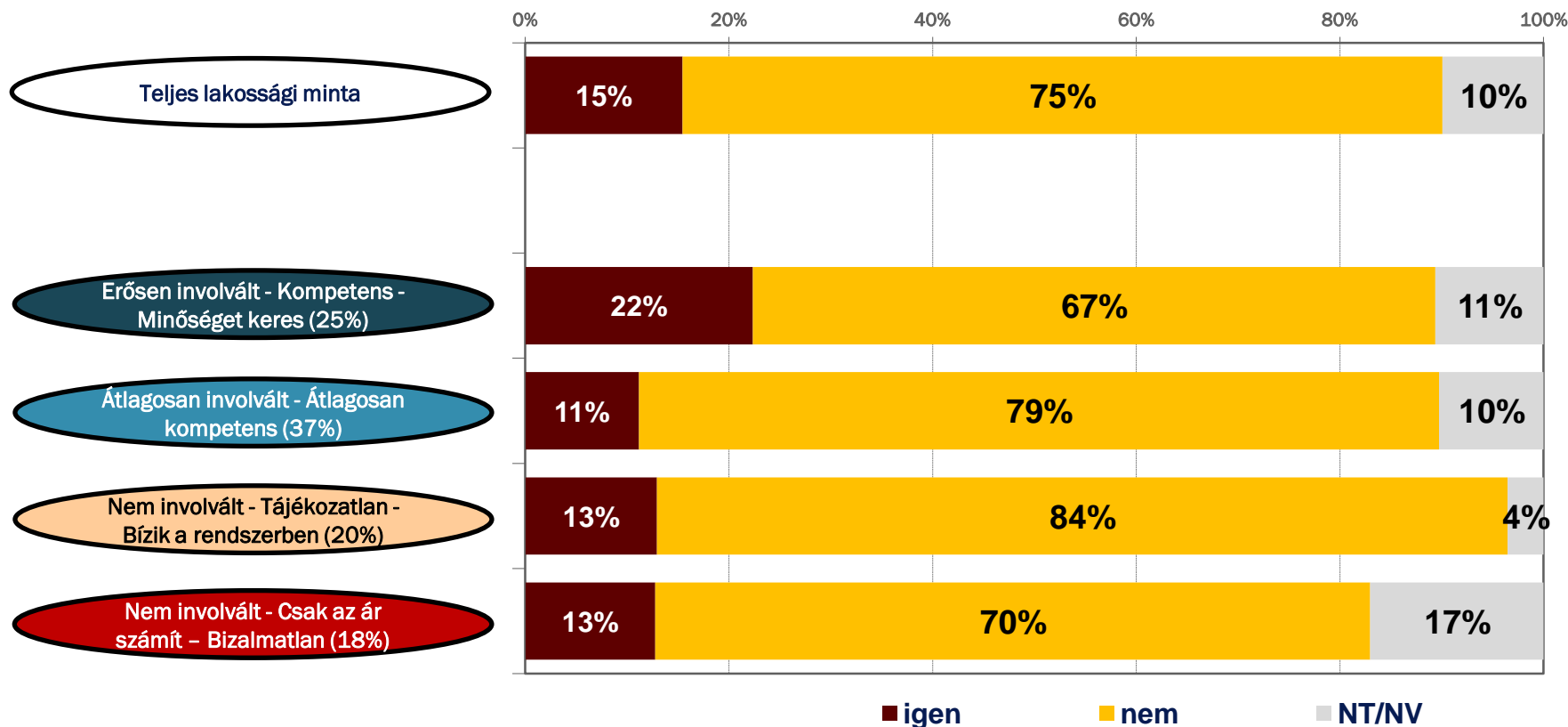
Bázis: összes 18+ éves (n=1218)

Bázis: összes 18+ éves (n=1218)



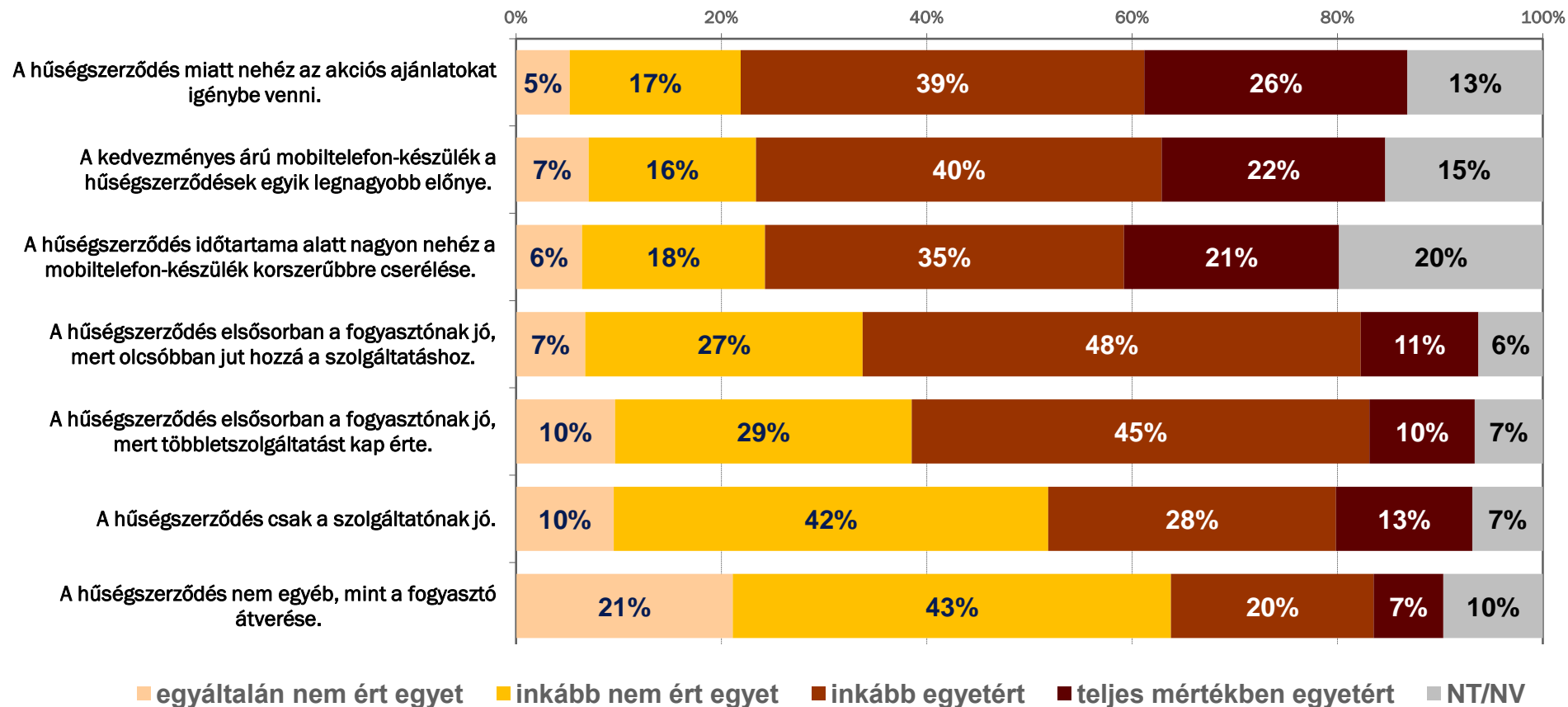
Az involváltabb és kompetensebb fogyasztókkal gyakrabban esik meg, hogy olyan hűség szerződést kötnek, amelyet később megbánnak. Ennek oka feltehetően az, hogy mivel jobban követik a piaci történéseket, gyakrabban találkoznak a már megkötött szerződésnél is kedvezőbb ajánlattal.

## Kötött Ön már olyan hűség szerződést távközlési szolgáltatóval, amit később megbánt?



Bázis: Lakossági megkérdezés – Legalább egy hűség szerződéssel rendelkezők (n=546)

**A hűség szerződés megítélésével kapcsolatosan meglehetősen megosztott a magyar társadalom.** Ugyanis azzal hogy a hűség szerződés elsősorban a fogyasztónak jó, 55% egyetértett, ellenben 41% azzal értett egyet, hogy a hűség szerződés csak a szolgáltatónak jó, 27% pedig egyenesen úgy véli, hogy a hűség szerződés nem egyéb, mint a fogyasztó átverése.



Bázis: Lakossági megkérdezés – Teljes minta (n=1218)

Az erősebben involvált csoportok nagyobb arányban (64-70%) vélik úgy, hogy a hűségi szerződés elsősorban a fogyasztónak jó. A bizalmatlanoknak ellenben már több mint a fele úgy gondolja, hogy ez a kijelentés nem igaz, azaz a hűségi szerződés nem jó a fogyasztónak.



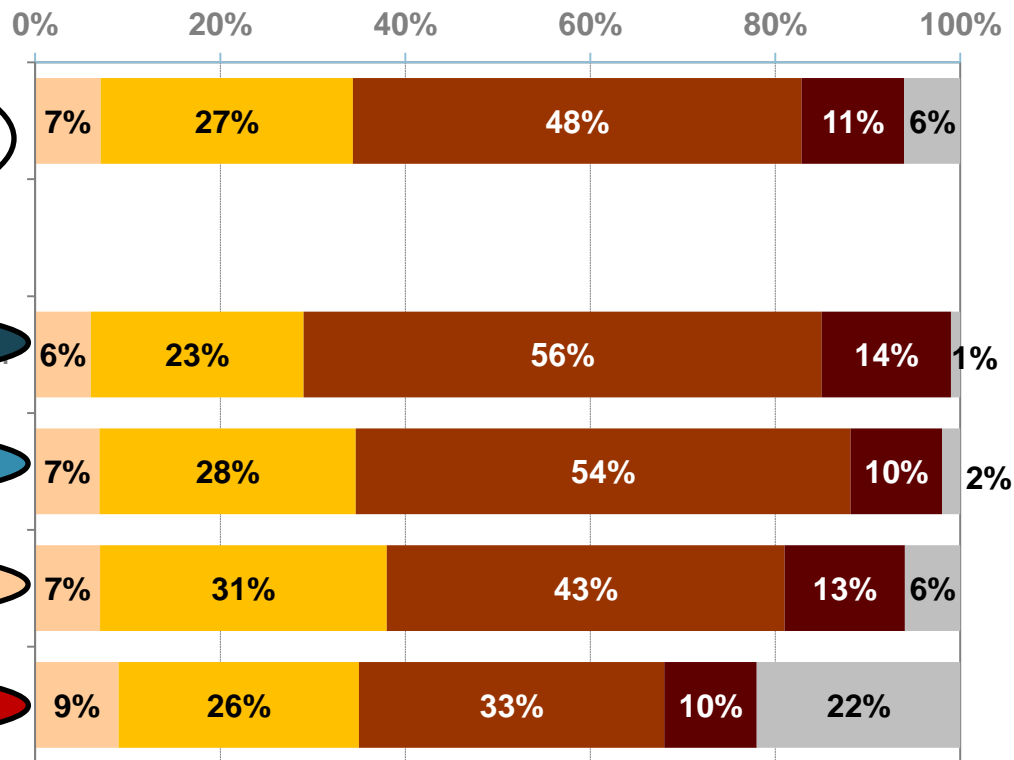
A hűségi szerződés elsősorban a fogyasztónak jó, mert többszolgáltatást kap érte

Erősen involvált - Kompetens - Minőséget keres (25%)

Átlagosan involvált - Átlagosan kompetens (37%)

Nem involvált - Tájékozatlan - Bíz a rendszerben (20%)

Nem involvált - Csak az ár számít - Bizalmatlan (18%)



■ egyáltalán nem ért egyet ■ inkább nem ért egyet ■ inkább egyetért ■ teljes mértékben egyetért ■ nem tudja

Azzal, hogy a hűségi szerződés csak a szolgáltatónak jó, a nem involvált, tájékozatlan, de a rendszerben bízók 45%-a azonosult. Említést érdemel, hogy még a legnagyobb mértékben involvált és kompetens csoport körében is kétötöd egyetértett azzal, hogy a hűségi szerződés csak a szolgáltatónak jó.



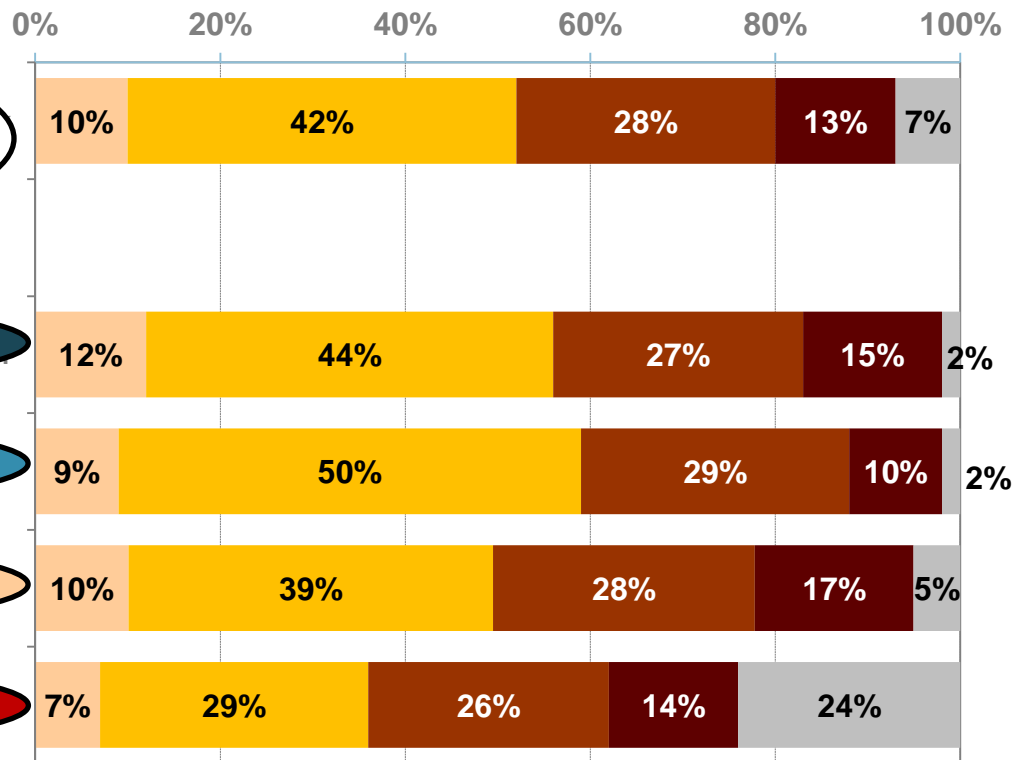
A hűségi szerződés csak a szolgáltatónak jó.

Erősen involvált - Kompetens - Minőséget keres (25%)

Átlagosan involvált - Átlagosan kompetens (37%)

Nem involvált - Tájékozatlan - Bízik a rendszerben (20%)

Nem involvált - Csak az ár számít - Bizalmatlan (18%)



■ egyáltalán nem ért egyet ■ inkább nem ért egyet ■ inkább egyetért ■ teljes mértékben egyetért ■ nem tudja

## Aktivitás a távközlési piacon

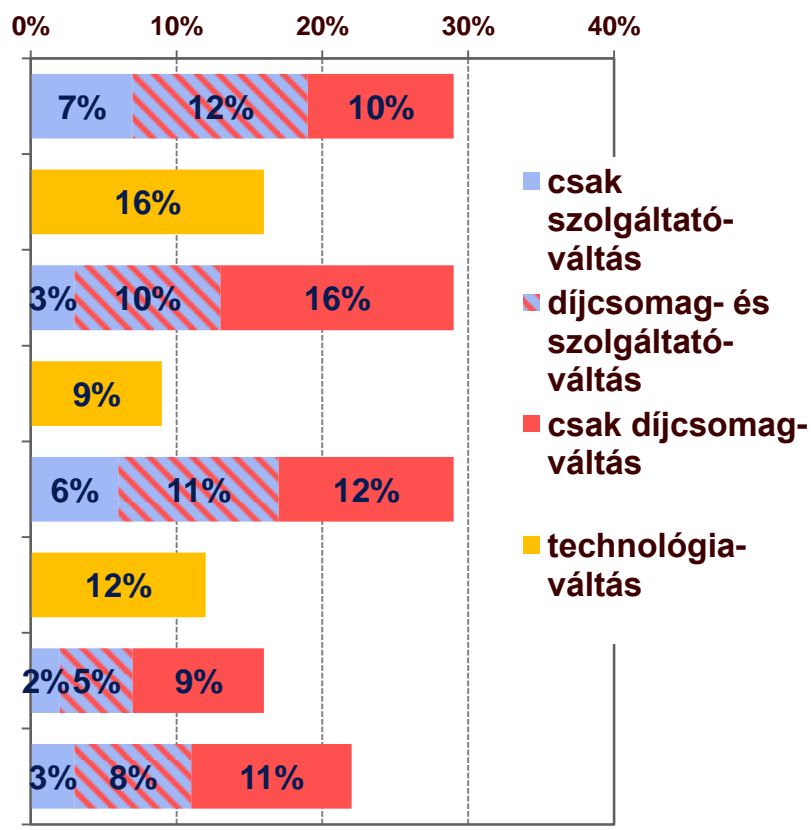
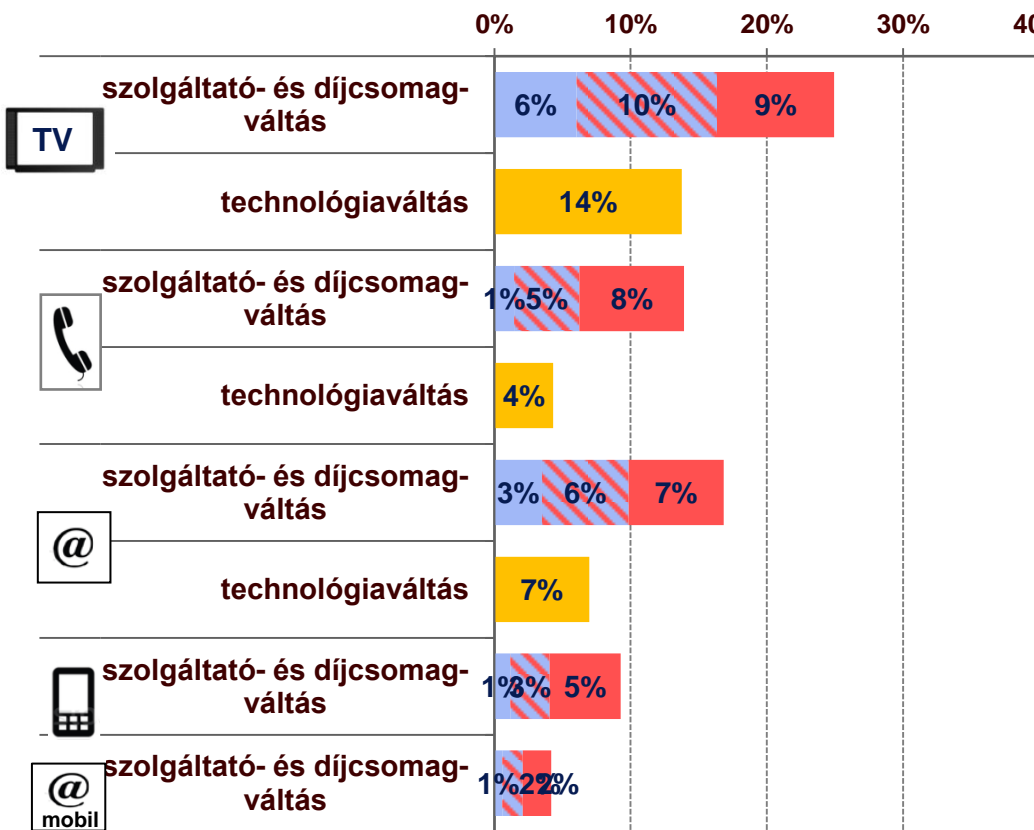
- Váltás a múltban
- Váltási szándék a jövőben



A fizetős tévé, a vezetékes telefon és a vezetékes internet piacán is az előfizetők 29%-a váltott szolgáltatót vagy díjcsomagot vagy mindkettőt, de az eltérő piacméretek miatt **a legnagyobb váltási aktivitás a tévépiacot jellemzi. A technológiaváltás is itt volt a leggyakoribb.**

## A teljes lakosság körében

## A szolgáltatást igénybe vevők körében



- csak szolgáltató-váltás
- díjcsomag- és szolgáltató-váltás
- csak díjcsomag-váltás
- technológiaváltás

Bázis: Összes 18+ éves személy (n=1218)

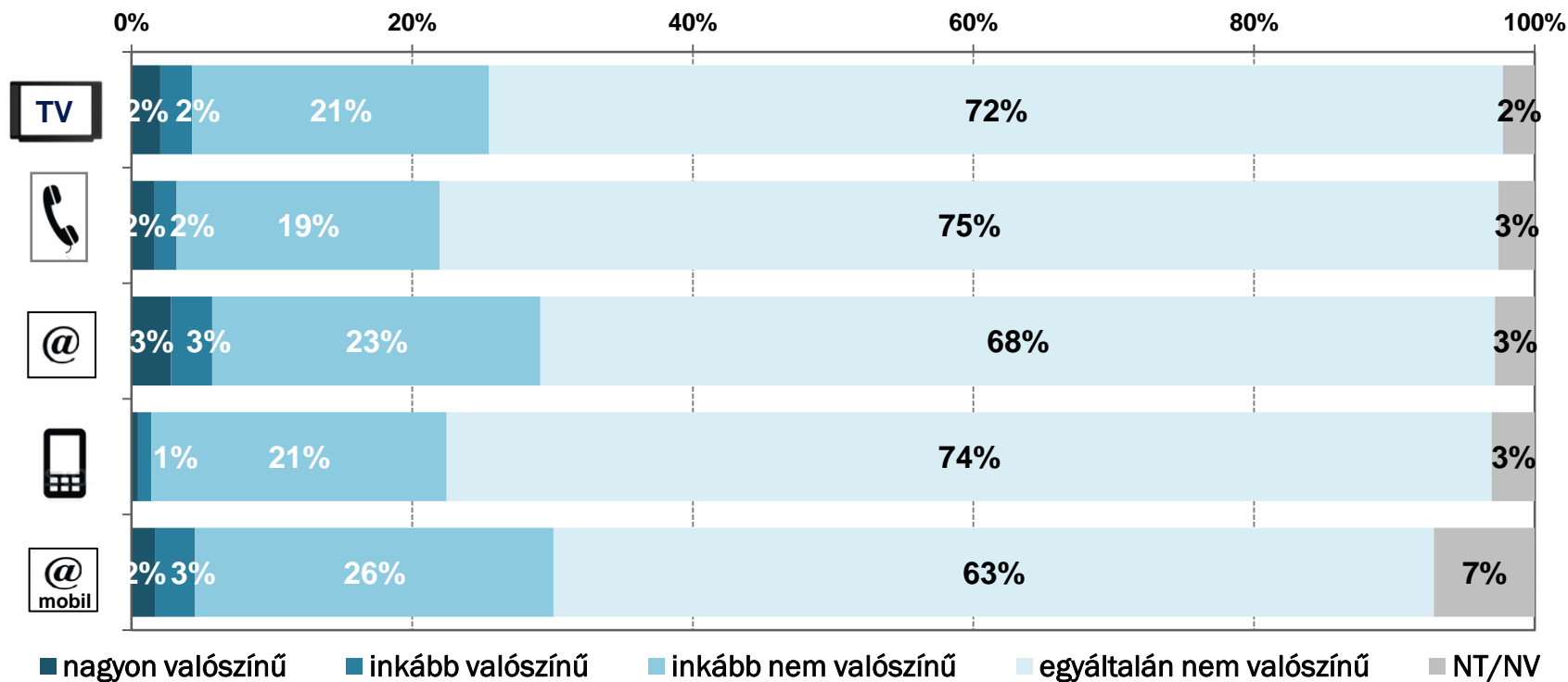
Bázis: Az adott részpiacra előfizetéssel rendelkezők (tv: n=1050; vez. tel.: n=587; vez. net.: n=705; mobiltel.: n=1082; mobilnet.: n=240)





A legmagasabb szolgáltatóváltási aktivitás a vezetékes internet piacán várható, de itt is csak az előfizetők 6%-a valószínűsíti ezt. A magasabb jövőbeni szolgáltatóváltási szándékok mögött a vezetékes internet piacán az áll, hogy ezen a részpiacon a legmagasabb a kisebb szolgáltatók részaránya, akikkel tendenciaszerűen elégedetlenebbek a fogyasztók.

## Mennyire valószínű, hogy a következő egy éven belül szolgáltatót vált?



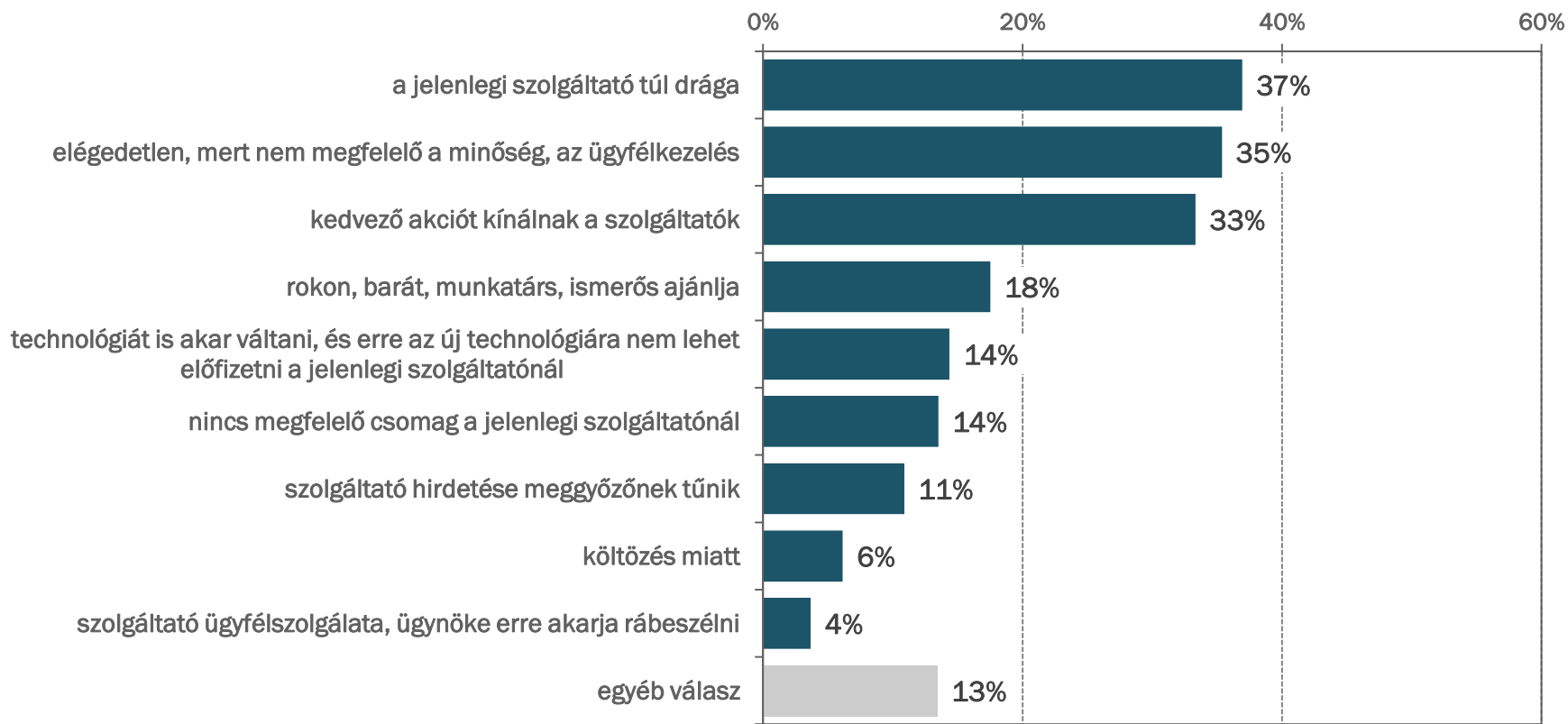
Bázis: Lakossági megkérdezés – Az adott részpiacon előfizetéssel rendelkezők  
(tv: n=1050; vez. tel.: n=587; vez. net.: n=705; mobiltel.: n=1082; mobilnet.: n=240)

A tervezett szolgáltatóváltás háttérében nagyjából azonos súllyal szerepelnek:

- a jelenlegi szolgáltató áraival való elégedetlenség,
- a minőségi problémák,
- a konkurens szolgáltatók kedvező akciói.



## Miért tarja valószínűnek, hogy szolgáltatót fog váltani?

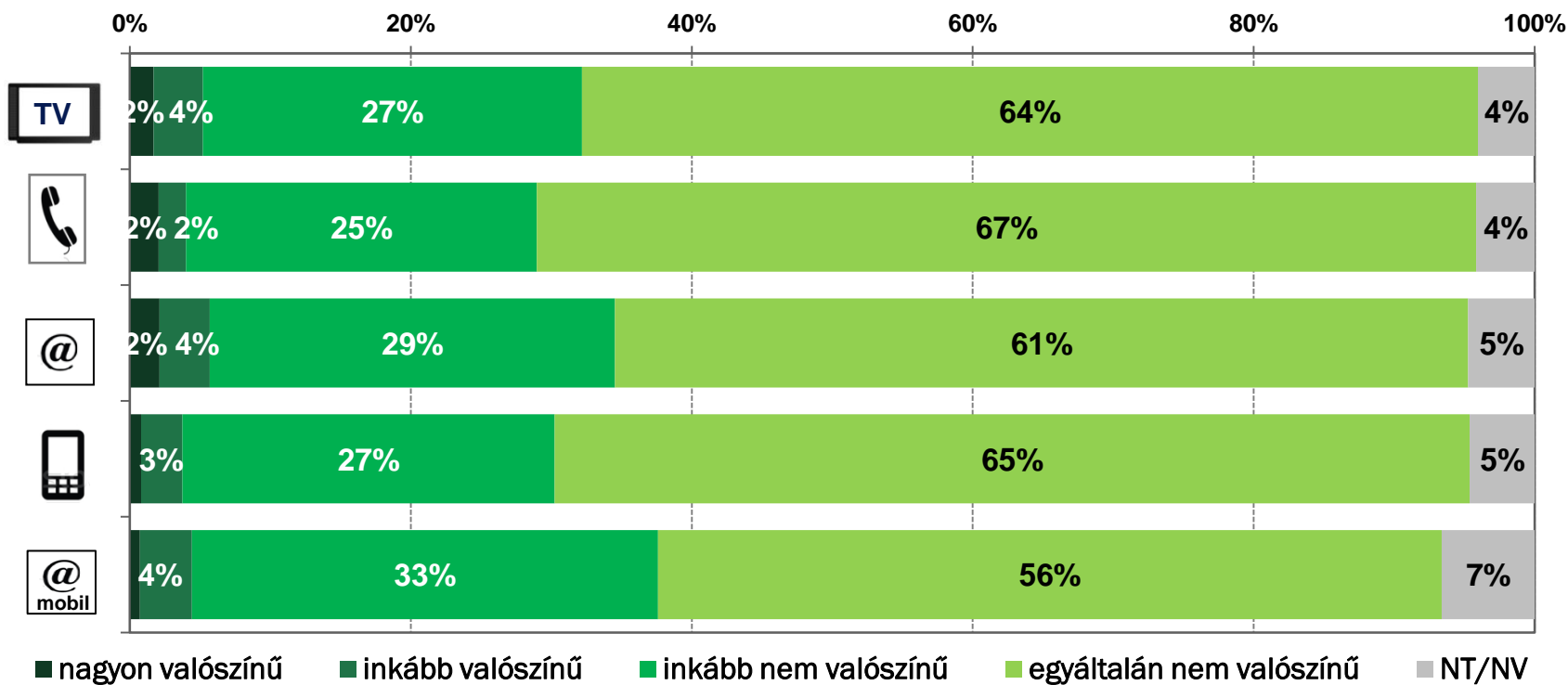


Bázis: Lakossági megkérdezés – A szolgáltatóváltást valószínűnek és nagyon valószínűnek ítélik (n=74)



Díjcsomagot a következő egy évben az egyes vizsgált részpiacokon a megkérdezetteknek mindössze 4-6%-a tervez váltani. Ugyanakkor tudni kell, hogy a díjcsomagváltás többnyire nem olyasmi, amit az emberek „terveznek”. Egy-egy kedvező akciós ajánlat hatására tömegesen történhet díjcsomagváltás olyanok körében is, akik ezt nem „tervezték”.

## Mennyire valószínű, hogy a következő egy éven belül díjcsomag váltásra kerül sor?

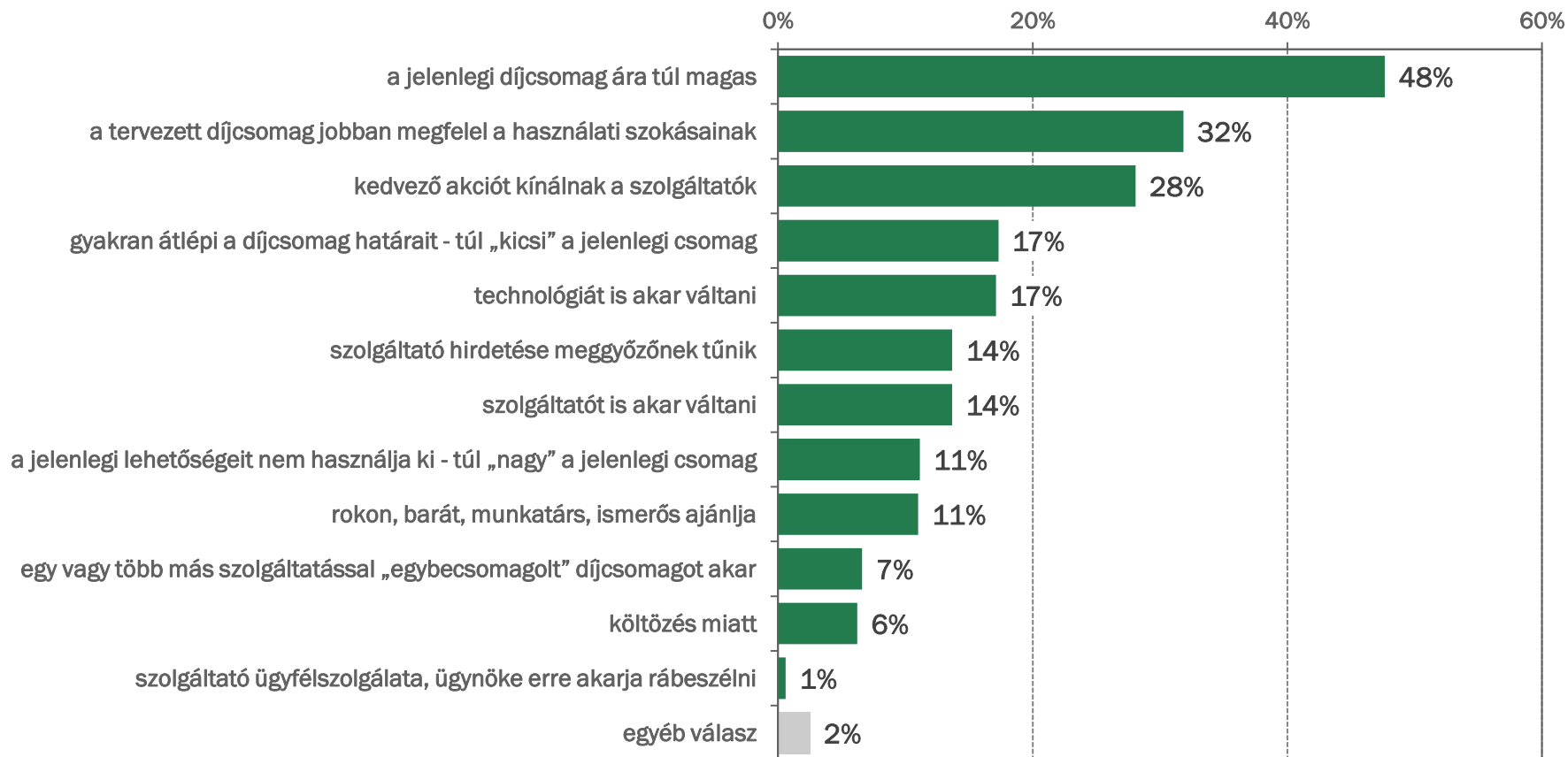


Bázis: Lakossági megkérdezés – Az adott részpiacn előfizetéssel rendelkezők  
(tv: n=1050; vez. tel.: n=587; vez. net.: n=705; mobiltel.: n=1082; mobilnet.: n=240)

A díjcsomagváltási szándékok mögött elsősorban az árral kapcsolatos megfontolások állnak, illetve az, hogy a jelenlegi csomagja nem felel meg a használati szokásainak, „túl kicsi” vagy „túl nagy”.



## Miért tartja valószínűnek, hogy díjcsomagot fog váltani?

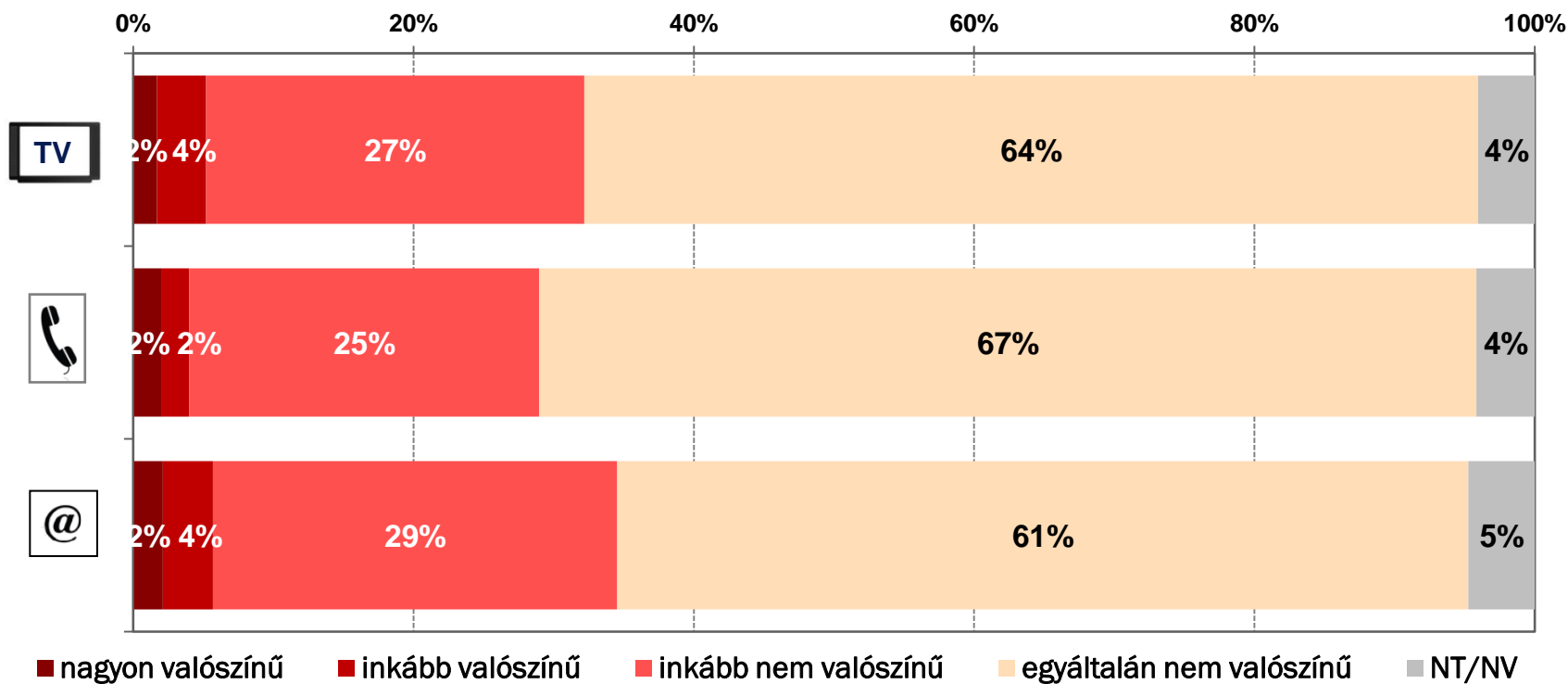


Bázis: Lakossági megkérdezés – A díjcsomagváltást valószínűnek és nagyon valószínűnek ítélik (n=92)

Technológiaváltási tervekről a mobilszolgáltatások esetében értelemszerűen nem beszélhetünk. A vezetékes szolgáltatásoknál is csak az előfizetők 4-6%-a valószínűsíti, hogy technológiát fog váltani.



## Mennyire valószínű, hogy a következő egy éven belül technológiaváltásra kerül sor?

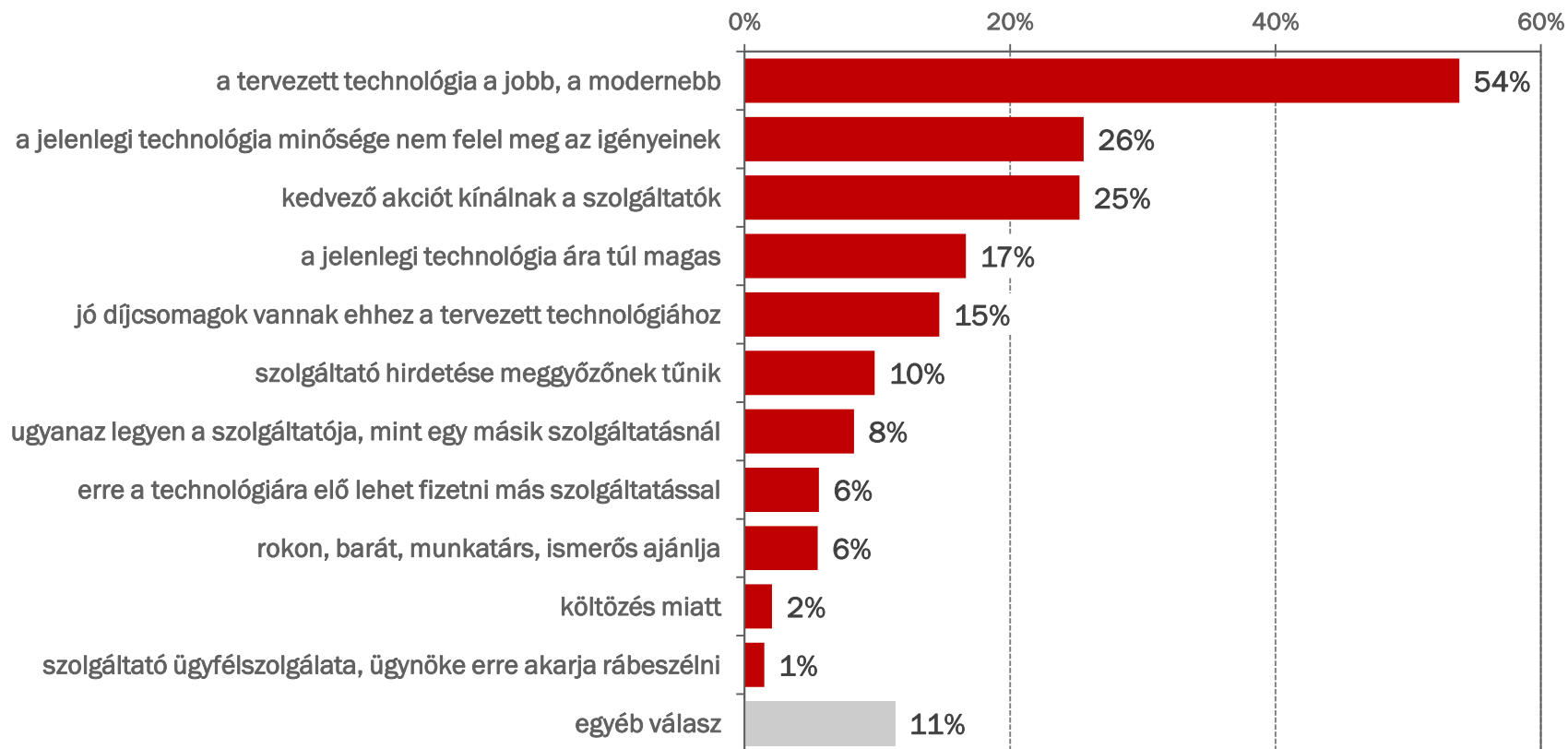


Bázis: Lakossági megkérdezés – Az adott részpiacon előfizetéssel rendelkezők (tv: n=1050; vez. tel.: n=587; vez. net.: n=705)

A tervezett technológiaváltás háttérében természetes módon kimagaslóan magas arányban húzódik meg a technológiai fejlődésre adott fogyasztói reakció, vagyis az, hogy modernebb, jobb technológiára akarnak az emberek váltani. Minden más motívum háttérbe szorul ehhez képest.



## Miért tartja valószínűnek, hogy technológiát fog váltani?



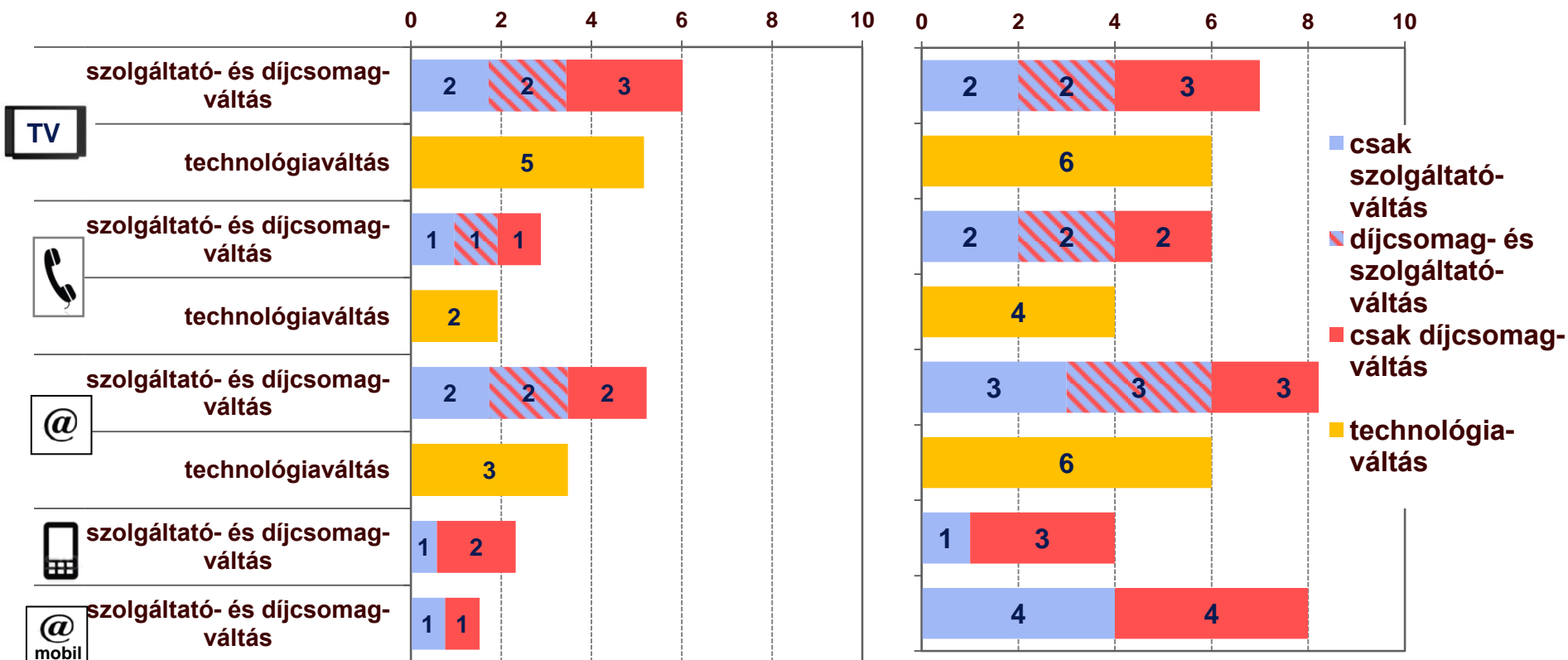
Bázis: Lakossági megkérdezés – A technológiaváltást valószínűnek és nagyon valószínűnek ítélik (n=55)



**Szolgáltatót, illetve díjcsomagot legmagasabb arányban a vezetékesinternet-szolgáltatást igénybe vevők terveznek váltani.** Ennek alapvető oka, hogy ezen a részpiacon relatíve sok olyan kis szolgáltató is jelen van, akivel ügyfelek elégedetlenek. A másik aktív részpiac a televíziós szolgáltatások piaca, ahol relatíve sok mozgás várható. A mobilinternet területén is nagy arányban terveznek váltást a fogyasztók, de e piac mérete lényegesen kisebb még jelenleg, mint a másik két említett részpiacé.

**A teljes lakosság körében (%)**

**A szolgáltatást igénybe vevők körében (%)**



Bázis: Összes 18+ éves személy (n=1218)

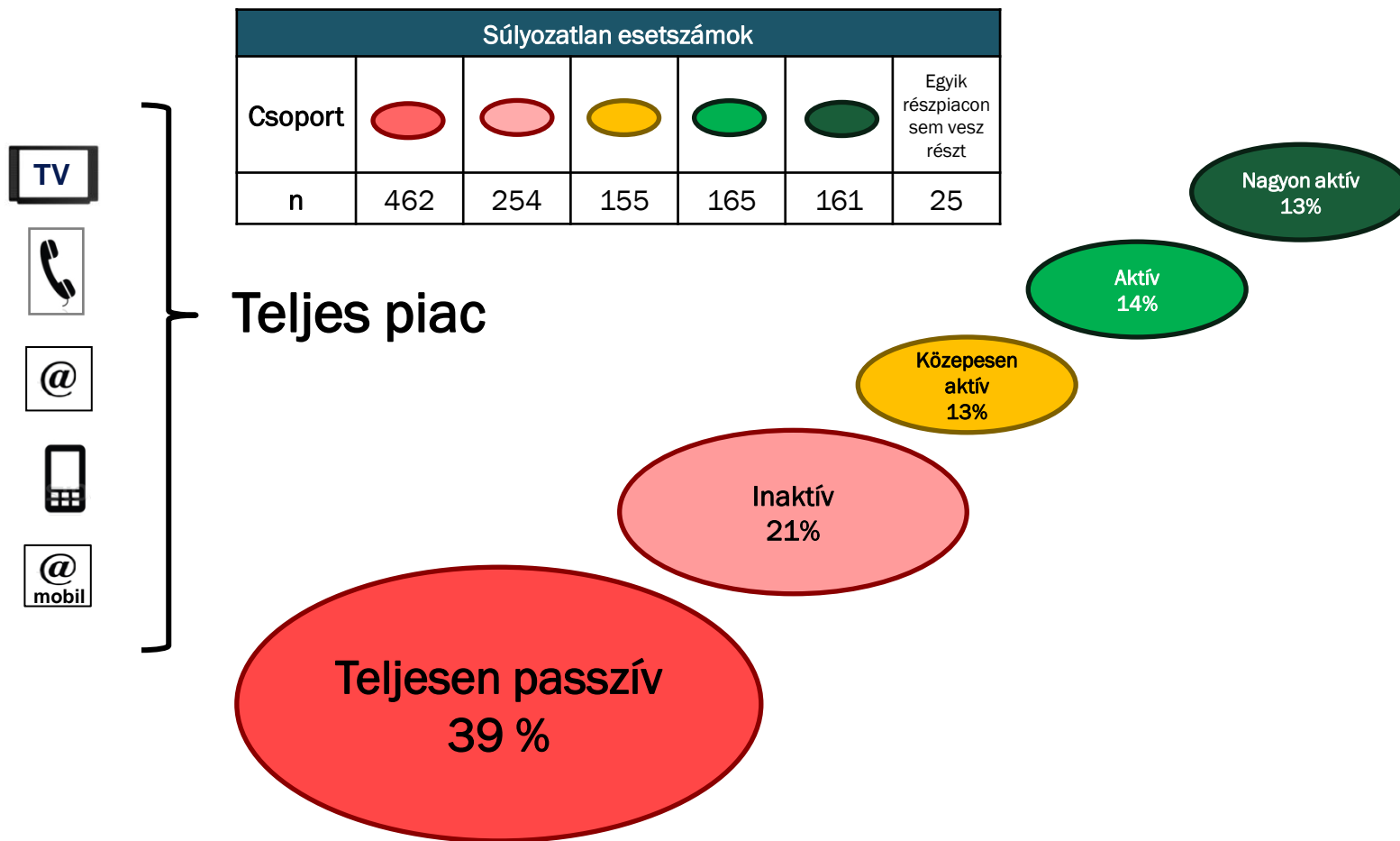
Bázis: Az adott részpiacon előfizetéssel rendelkezők (tv: n=1050; vez. tel.: n=587; vez. net.: n=705; mobiltel.: n=1082; mobilnet.: n=240)

## A piaci aktivitás alapján képzett csoportok





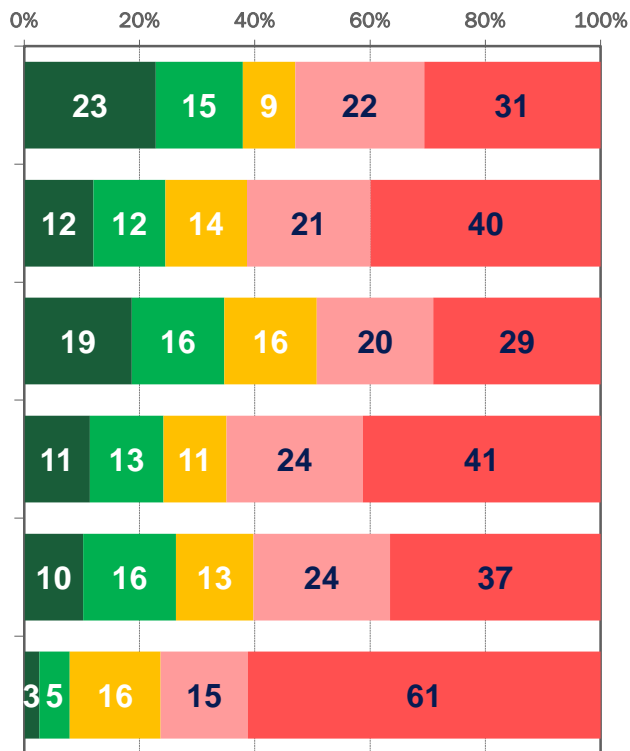
A valamennyi részpiacon tapasztalt múltbeli, már megtörtént, valamint a jövőbeni, várható váltási aktivitást figyelembe véve a **felnőtt lakosságot a távközlési és telekommunikációs piaci aktivitást tekintve öt csoportba soroltuk**. A legnagyobb csoport (39%) a teljesen passzívaké lett. Az ezeken a területeken viselkedésüket tekintve aktív és nagyon aktív fogyasztók együttesen a felnőttek 27%-át alkotják.



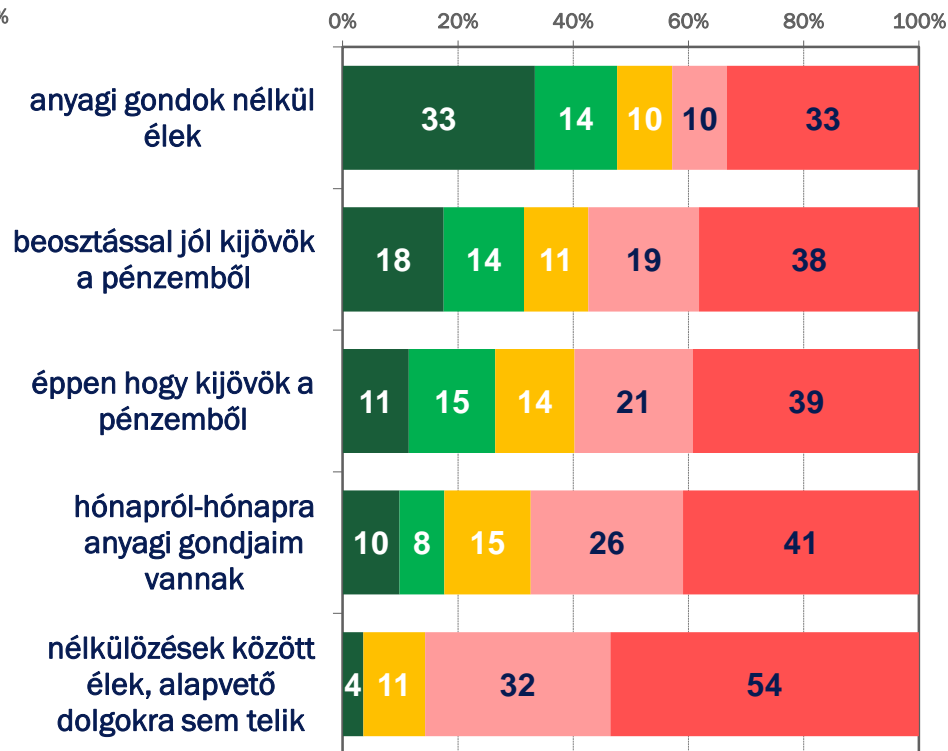


Mivel a szolgáltató- és technológiaváltási döntések több részpiacon is háztartási, és nem egyéni szintűek, ezért az életkor csak mérsékelt hatással van a piaci aktivitásra. Mindenesetre az idősek meghatározó része teljesen passzív, a nagyon aktívak pedig magasabb arányban találhatóak a 30 alattiak között. Az aktivitásra az életkornál jóval nagyobb hatást gyakorol az anyagi helyzet: a jó anyagi helyzetben levőkre magas piaci aktivitás jellemző, ami egyre csökken az alacsonyabb jövedelmű háztartások felé haladva.

## Életkor



## Szubjektív anyagi helyzet



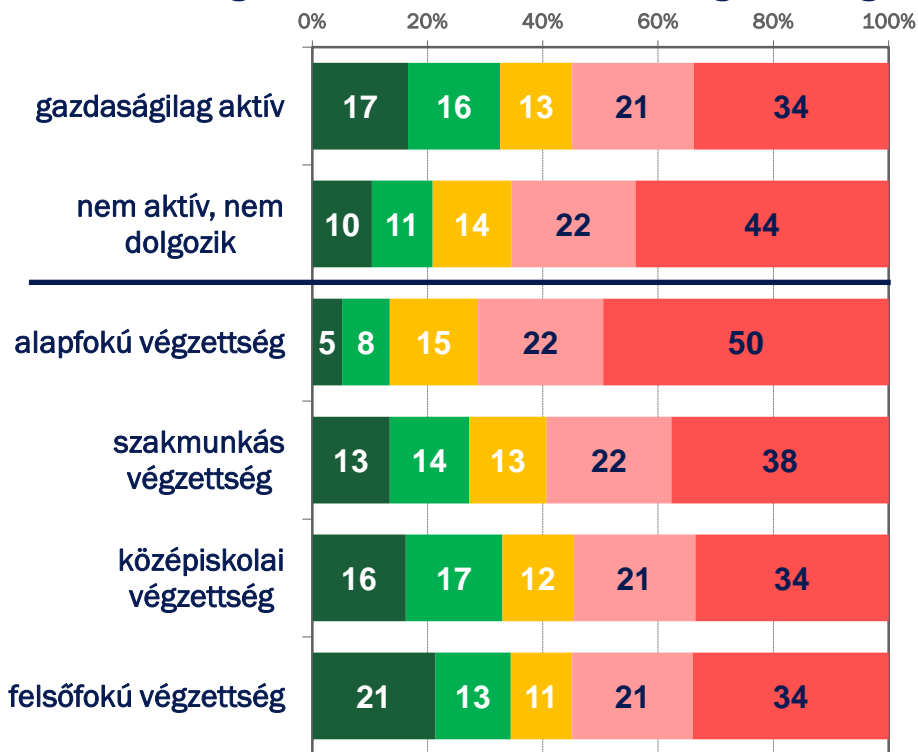
■ Nagyon aktív ■ Aktív ■ Közepesen aktív ■ Inaktív ■ Teljesen passzív

■ Nagyon aktív ■ Aktív ■ Közepesen aktív ■ Inaktív ■ Teljesen passzív

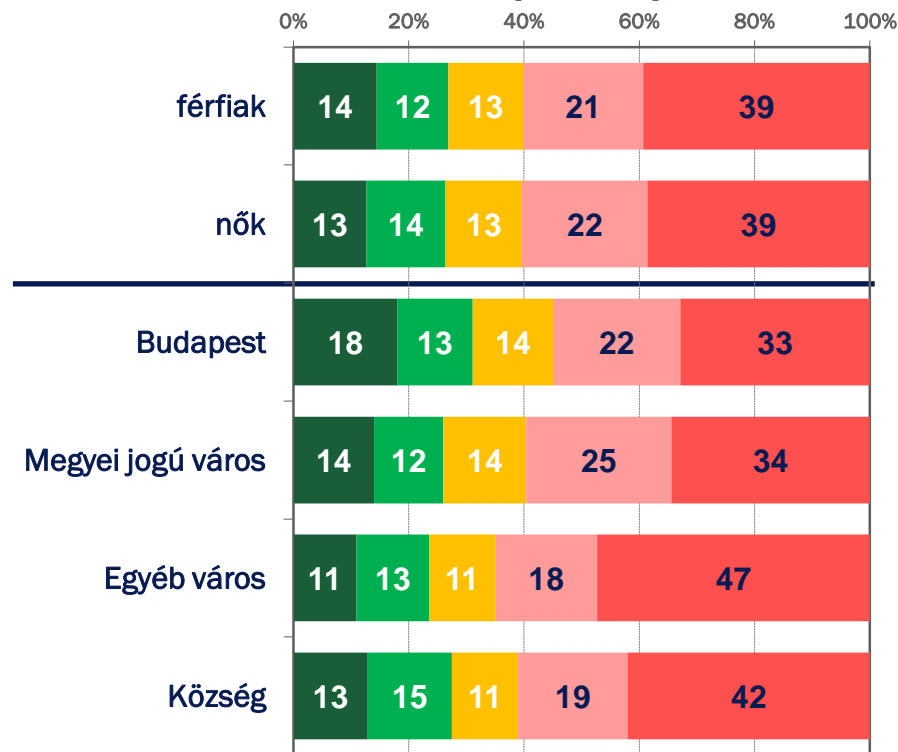
A gazdaságilag aktívak és a magasabb végzettségűek jóval aktívabbak a távközlési piacon is, mint a gazdasági értelemben inaktívak, illetve az alacsony iskolázottsággal jellemezhető emberek. A férfiak és a nők között ellenben nem mutatkozik jelentős különbség, ami az aktivitási döntések háztartás szintű meghozatalára vezethető vissza. A kistelepüléseken lakókat nagyobb mértékű passzivitás jellemzi, ami a vezetőkes szolgáltatók közötti kisebb mértékű versenyre vezethető vissza ezeken a településeken.



## Gazdasági aktivitás és iskolai végzettség



## Nem és településtípus

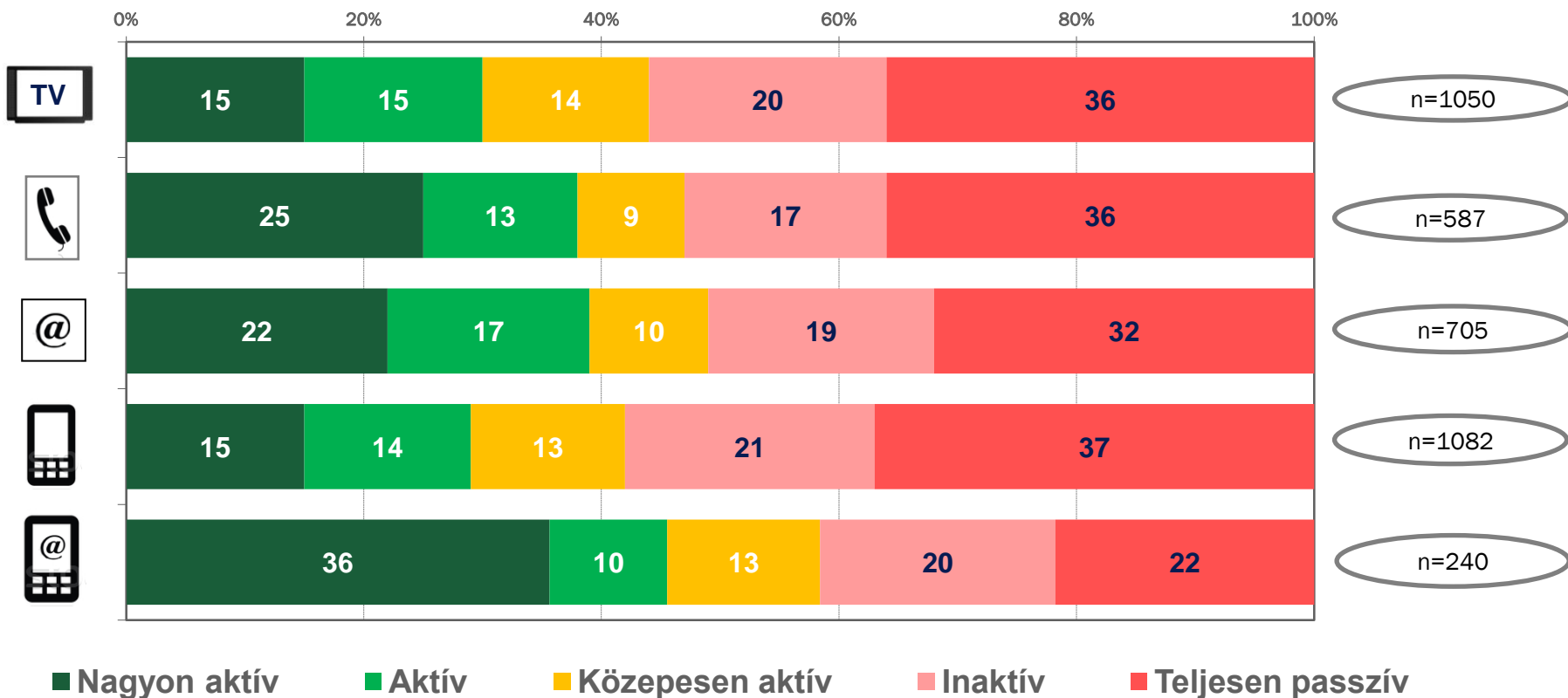


■ Nagyon aktív ■ Aktív ■ Közepesen aktív ■ Inaktív ■ Teljesen passzív

■ Nagyon aktív ■ Aktív ■ Közepesen aktív ■ Inaktív ■ Teljesen passzív



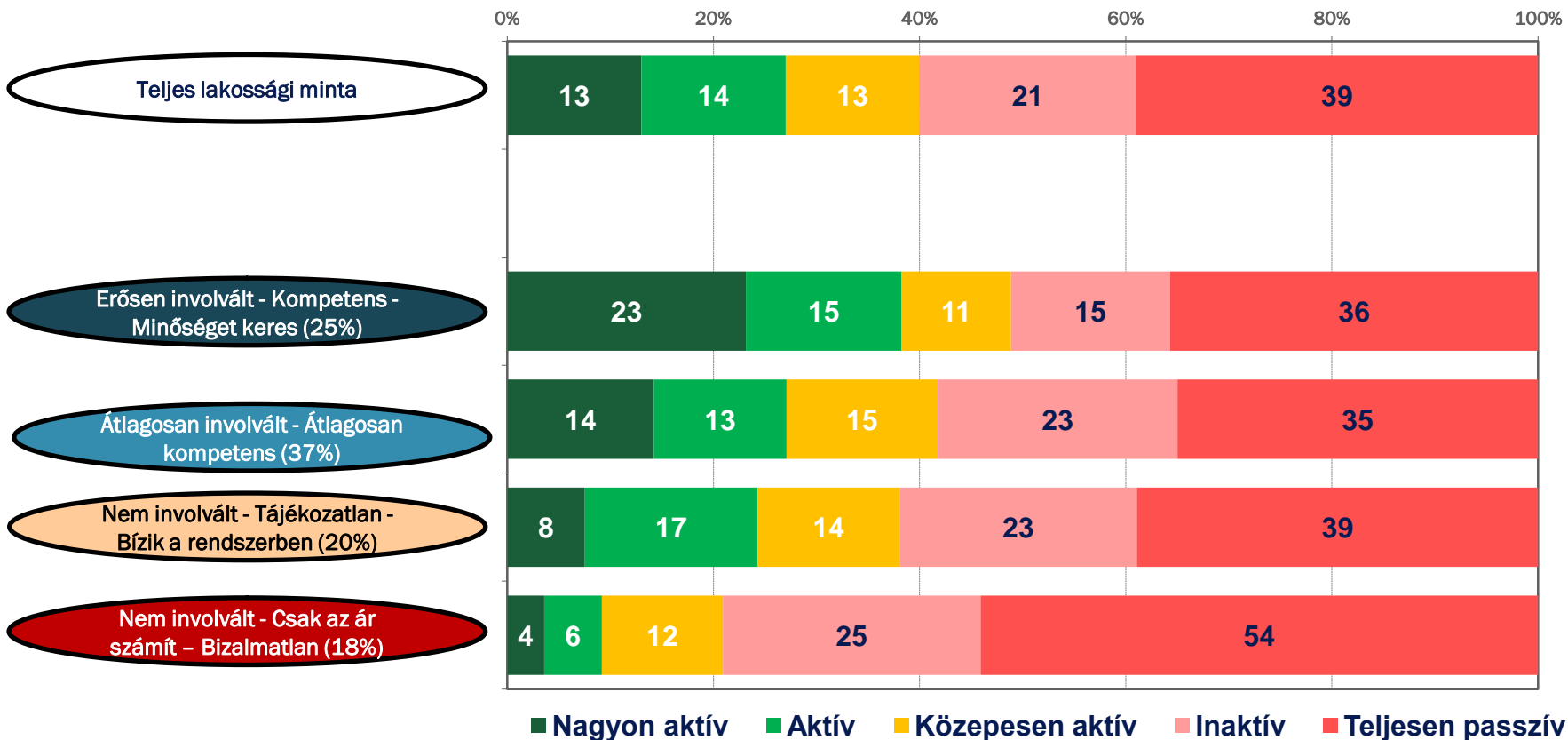
**Az aktivitás a mobilinternet-piacon a legmagasabb.** Ez nyilvánvalóan nem független attól, hogy ez az a terület, amelyen a technológiai innováció a leggyorsabb volt az elmúlt években. Ez azt eredményezi, hogy az innovátor vagy korai adaptáló fogyasztók nagyobb arányban vannak jelen ezen a részpiacon. Ugyanakkor azt is meg kell említeni, hogy ennek a piacnak a mérete a többi részpiachoz képest még meglehetősen kicsi.



Bázis: Az adott részpiacon előfizetéssel rendelkezők (tv: n=1050; vez. tel.: n=587; vez. net.: n=705; mobiltel.: n=1082; mobilnet.: n=240)



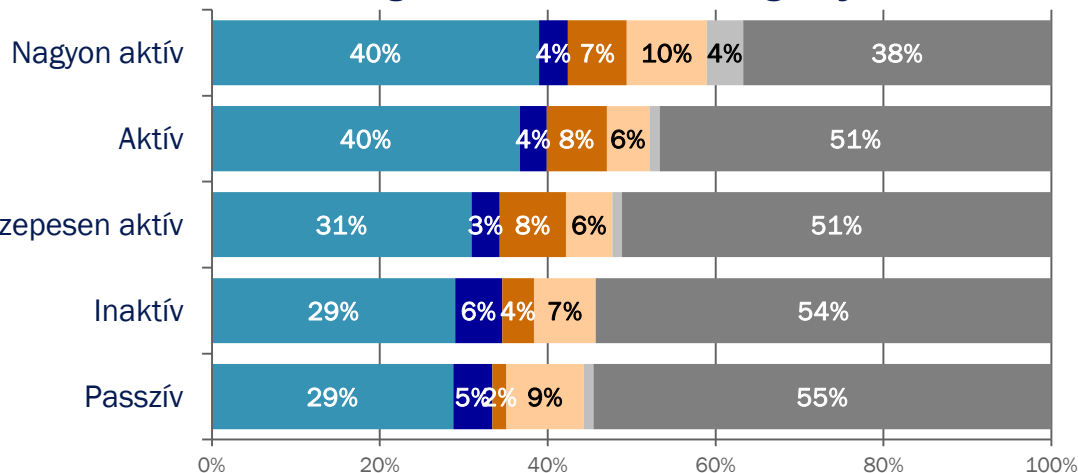
Az alacsony involváltságú, tájékozatlan emberekre jóval kisebb fokú aktivitás jellemző, mint a többiekre. Azonban a piaci aktivitás fő gátja nem is a tájékozatlanság, hanem még ennél is nagyobb mértékben a gyanakvás és a bizalmatlanság.



**A piaci aktivitás erős összefüggést mutat egyebek mellett az összecsomagolt szolgáltatások igénybevételével és megítélésével is.** Az aktívabb csoportokban nemcsak magasabb a bundled-szolgáltatások igénybevételi aránya, de sokkal jellemzőbb az is, hogy a fogyasztók maguk jártak utána ezeknek a lehetőségeknek. Az aktívabb fogyasztók egyúttal magasabb arányban vélik úgy, hogy az összecsomagolás mind a fogyasztónak, mind pedig a szolgáltatónak előnyös.

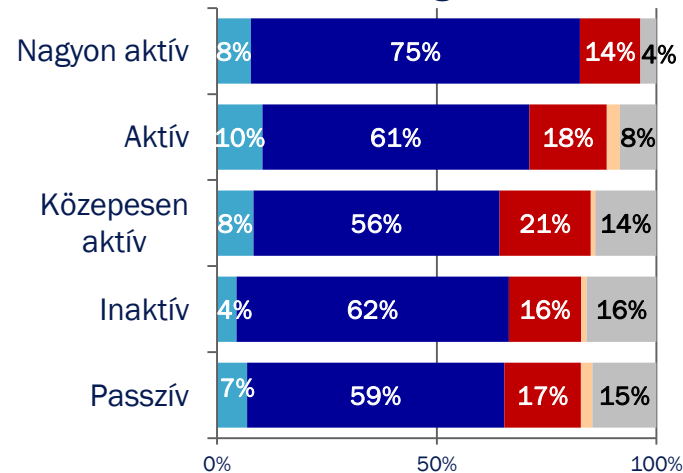


## Mi játszotta a legnagyobb szerepet abban, hogy bundled-szolgáltatást vesznek igénybe



- a kért vagy a háztartás valamely tagja utánajárt a lehetőségeknek
- ismerős, barát, szomszéd mondta
- a szolgáltató szórólapja, prospektusa alapján
- a szolgáltató ügynöke kereste meg és ismertette a lehetőséget
- NT/NV
- nem vesznek igénybe bundled-szolgáltatást

## Kinek az érdekeit szolgálja az összecsomagolás?



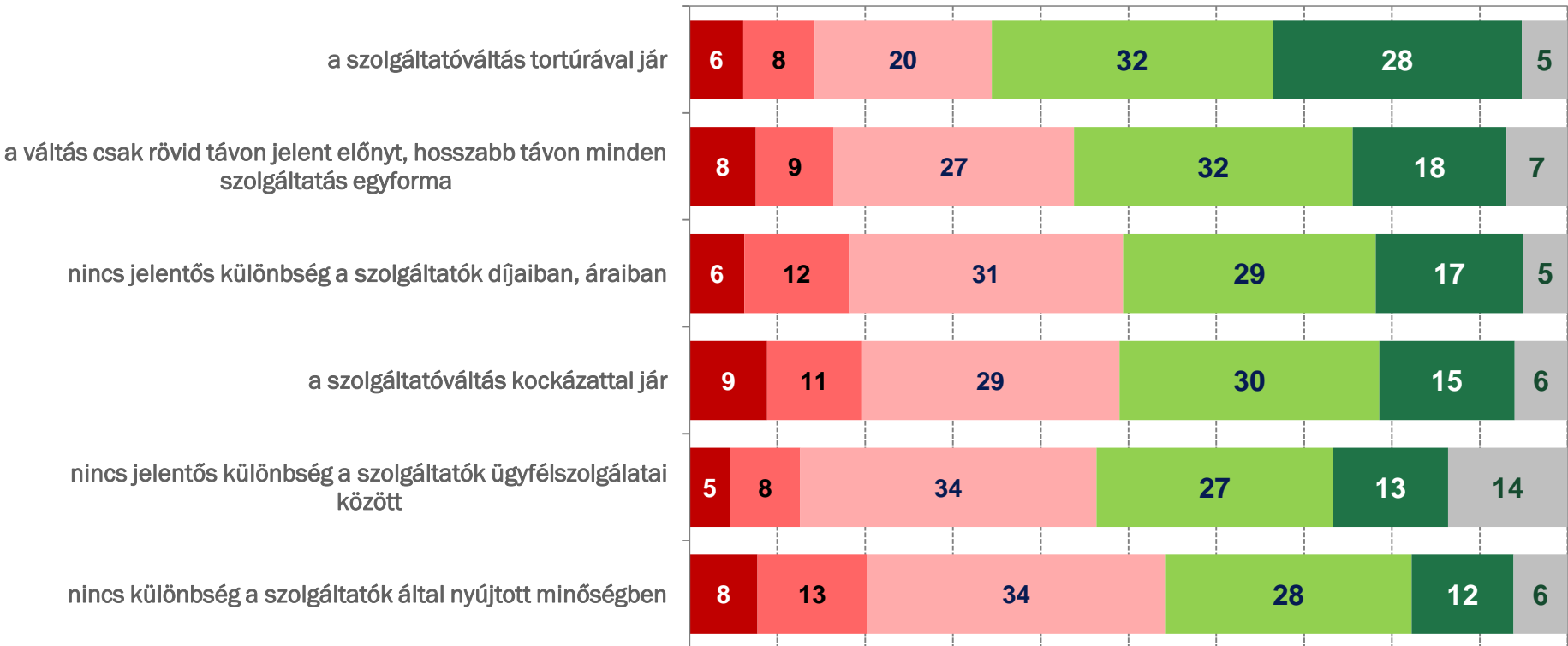
- inkább a fogyasztóknak jó
- mindkét félnek jó
- inkább csak a szolgáltatóknak jó
- senkinek nem jó
- NT/NV

## Váltási korlátok és akadályok



A magyar felnőttek 60%-a úgy véli, hogy **a szolgáltatóváltás tortúrával jár**, és 50%-uk azzal is egyetért, hogy **a váltás csak rövid távon jelent előnyt**. A lakosság 45%-a pedig egyenesen **kockázatokat is lát** a megszokott, esetleg bevált szolgáltató elhagyásában. Az is fontos korlátozó tényező, hogy **többen vannak, akik nem látnak jelentős különbségeket a szolgáltatók árai, a nyújtott minőség és szolgáltatások között (40-46%)**, mint azok, akik ezekben különbségeket érzékelnek (13-21%).

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



■ egyáltalán nem ért egyet ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ teljes mértékben egyetért ■ NT/NV

Bázis: Lakossági megkérdezés (n=1218)



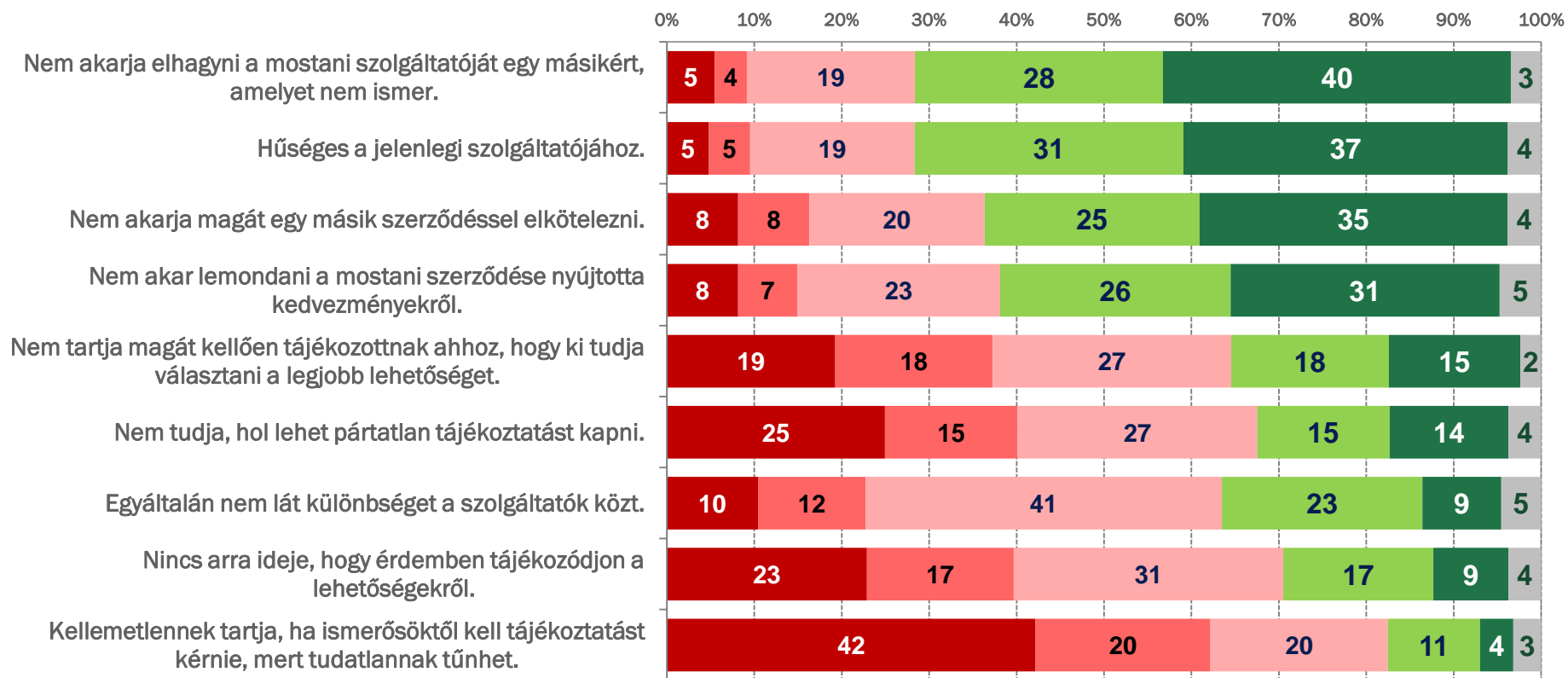


A szolgáltatóváltás legfontosabb gátja **egyfajta pszichológiai inercia, azaz tehetetlenségi erő**, amely ott tartja a fogyasztót az adott szolgáltatónál, ha az nem követ el kirívó hibát vagy nem sérti meg őt.

A másik fontos tényező a **tájékozatlanság, az informátlanság a piaci információk tekintetében**.

Harmadik tényezőként a **szereződéses kötıtségeket, illetve a jelenlegi szerződés nyújtotta előnyöket** említjük.

Végül negyedikként azt említjük, hogy **a fogyasztók harmada nem lát különbséget a szolgáltatók között**.



■ 1 egyáltalán nem jellemző ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 teljes mértékben jellemző ■ NT/NV

Bázis: Lakossági megkérdezés (n=1218)

**A magyar felnőttek 45%-a úgy véli, hogy a szolgáltatóváltás túl sok kockázattal jár.** Ez az arány az erősen involváltak körében csak 39%, de a nem involvált, tájékozatlanok között már 56-57%.



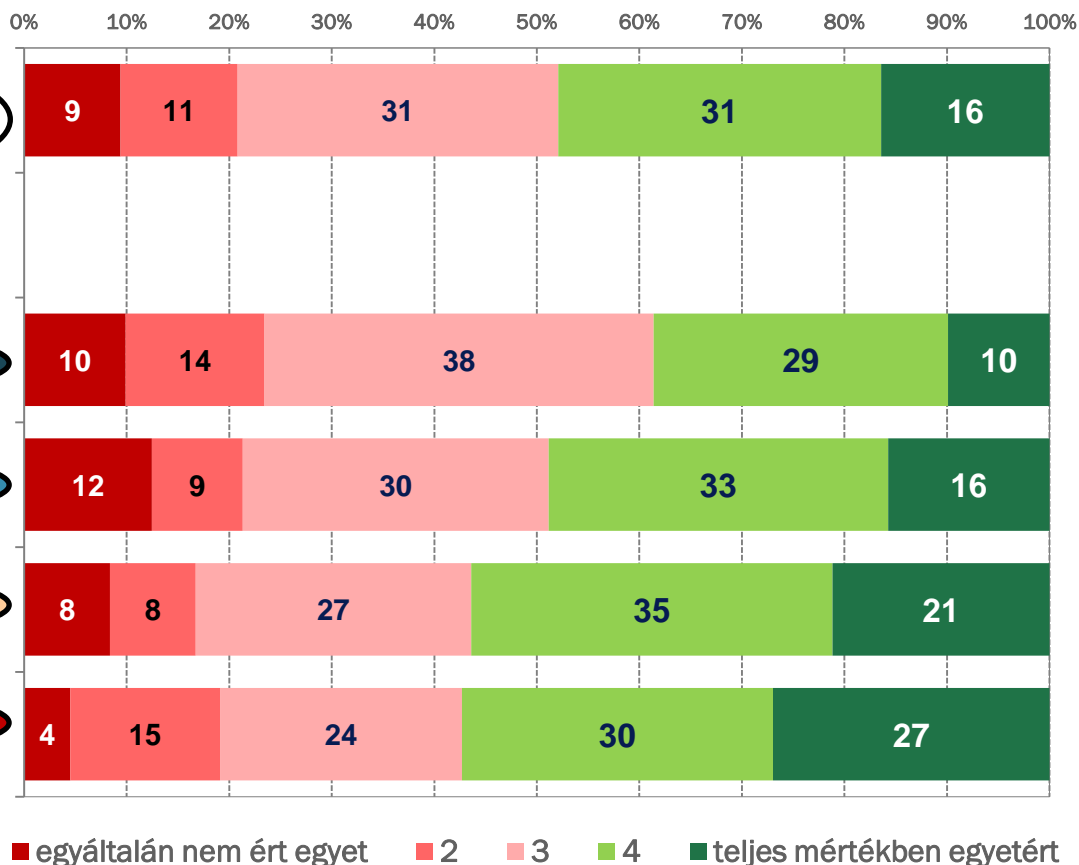
**A szolgáltatóváltás  
kockázattal jár**  
- Teljes lakossági minta -

**Erősen involvált - Kompetens -  
Minőséget keres (25%)**

**Átlagosan involvált - Átlagosan  
kompetens (37%)**

**Nem involvált - Tájékozatlan -  
Bízik a rendszerben (20%)**

**Nem involvált - Csak az ár  
számít - Bizalmatlan (18%)**



Bázis: Lakossági megkérdezés, a kérdésre érvényes választ adók (n=1145)



A kevésbé involvált és tájékozott csoportokban lényegesen magasabb azoknak az aránya, akik nem látnak különbséget a távközlési szolgáltatók között.

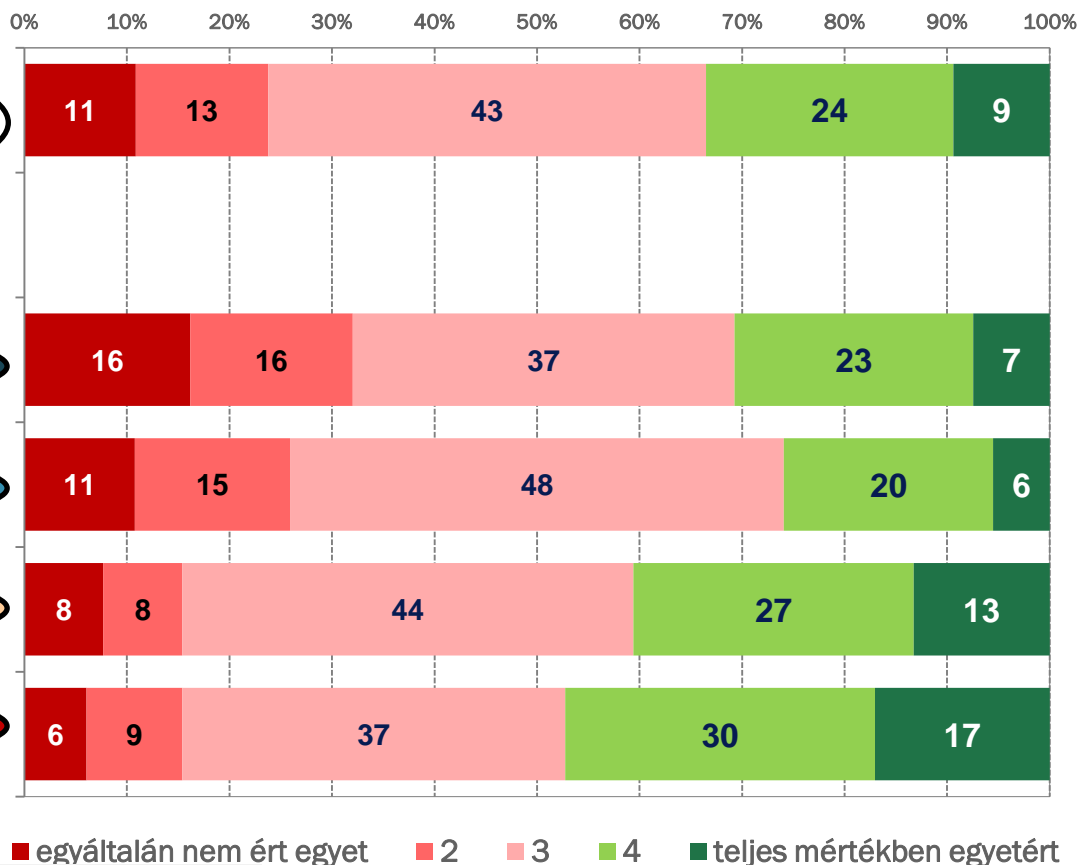
**Nem lát különbséget a szolgáltatók között**  
- Teljes lakossági minta -

**Erősen involvált - Kompetens -  
Minőséget keres (25%)**

**Átlagosan involvált - Átlagosan  
kompetens (37%)**

**Nem involvált - Tájékozatlan -  
Bízik a rendszerben (20%)**

**Nem involvált - Csak az ár  
számít - Bizalmatlan (18%)**



Bázis: Lakossági megkérdezés, a kérdésre érvényes választ adók (n=1162)



Az involváltabb csoportok számára a változtatásban jelentősebb korlátot jelent az, hogy nem akarnak lemondani a meglévő szerződés biztosította előnyökről. Ez egy mérlegelő, racionális hozzáállás jele.

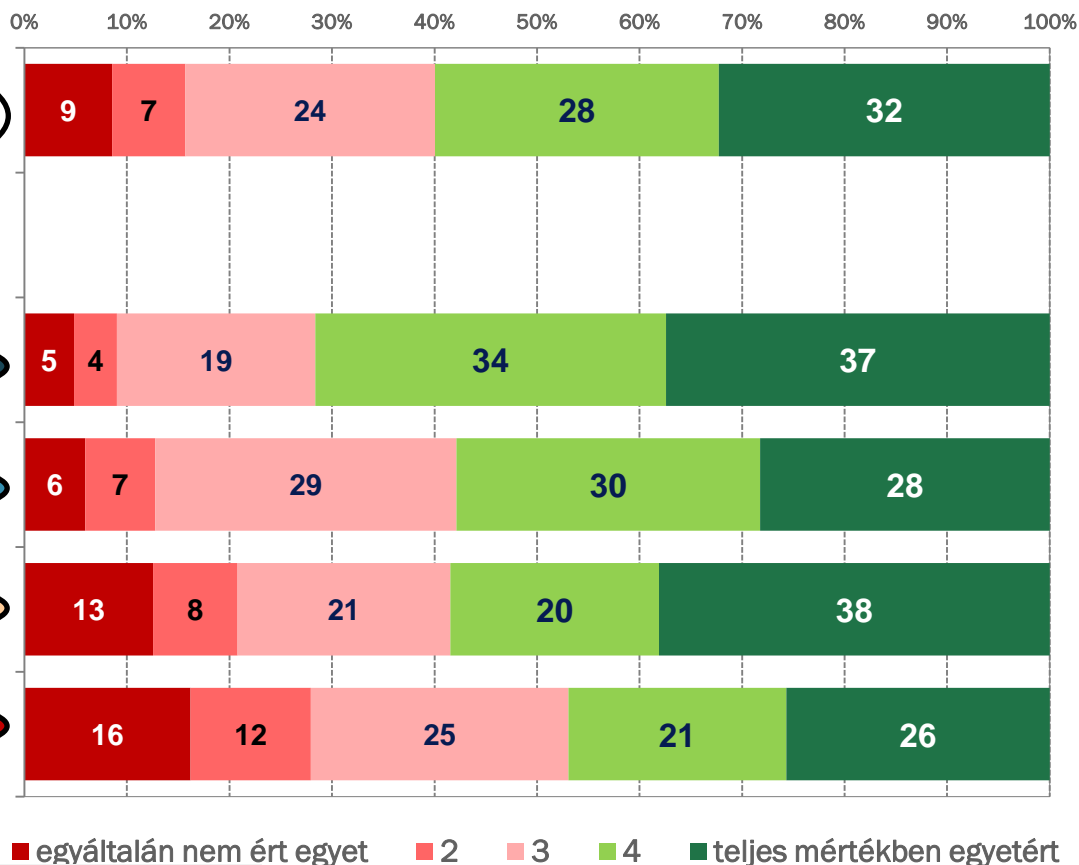
**Nem akar lemondani a mostani szerződése nyújtotta kedvezményekről**  
- Teljes lakossági minta -

**Erősen involvált - Kompetens - Minőséget keres (25%)**

**Átlagosan involvált - Átlagosan kompetens (37%)**

**Nem involvált - Tájékozatlan - Bízik a rendszerben (20%)**

**Nem involvált - Csak az ár számít - Bizalmatlan (18%)**



Bázis: Lakossági megkérdezés, a kérdésre érvényes választ adók (n=1160)

Az a tényező, hogy nem tudják, hol kaphatnak hiteles, pártatlan tájékoztatást, csak a kevésbé involvált fogyasztókat zavarja igazán. A kompetensebb csoportokba tartozóknak mindössze csak egyötöde gondolja azt, hogy ilyen tájékoztatáshoz nincs módja hozzájutni.



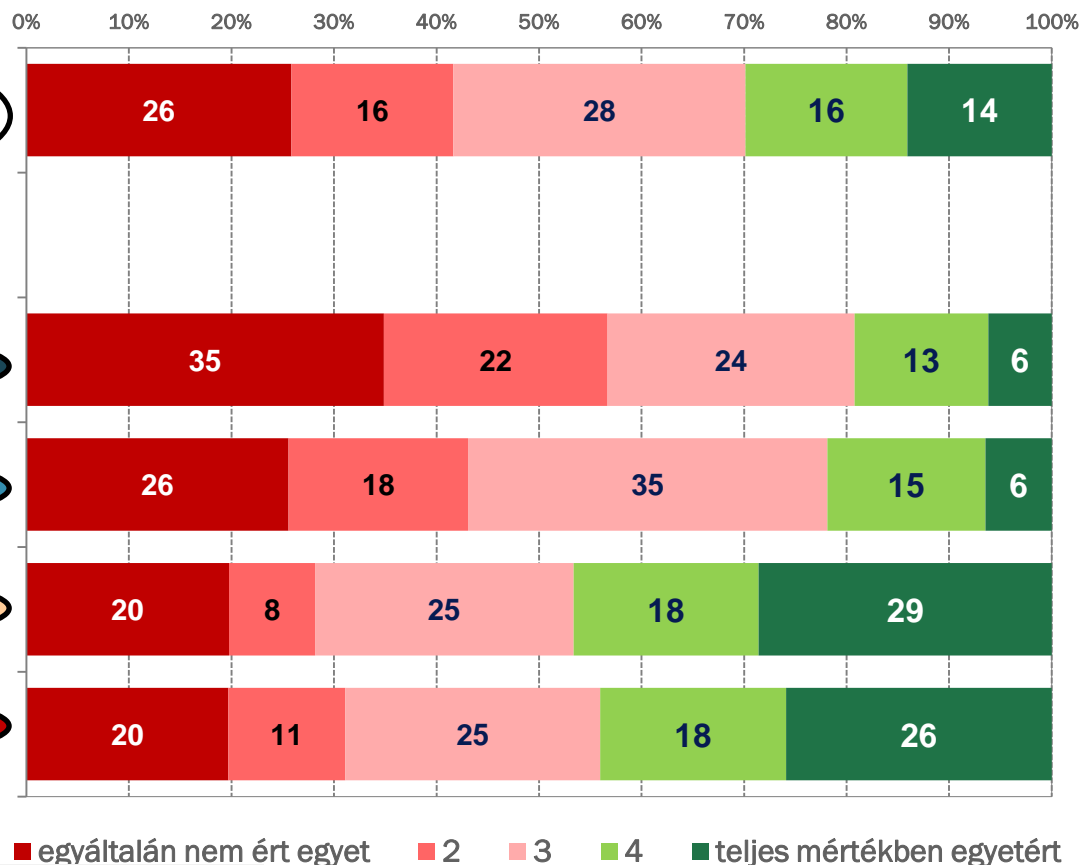
Nem tudja, hol lehet pártatlan tájékoztatást kapni  
– Teljes lakossági minta –

Erősen involvált - Kompetens - Minőséget keres (25%)

Átlagosan involvált - Átlagosan kompetens (37%)

Nem involvált - Tájékozatlan - Bízik a rendszerben (20%)

Nem involvált - Csak az ár számít - Bizalmatlan (18%)



■ egyáltalán nem ért egyet ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ teljes mértékben egyetért

Bázis: Lakossági megkérdezés, a kérdésre érvényes választ adók (n=1172)



Az árverseny megítélésében kisebbek a különbségek a csoportok között. A tájékozottabbaknak 44-45%-a véli úgy, hogy nincs jelentős árverseny. A bizalmatlanok körében azonban ez az arány már 56%-os.

**Nincs jelentős különbség a  
szolgáltatók díjaiban, áraiban**

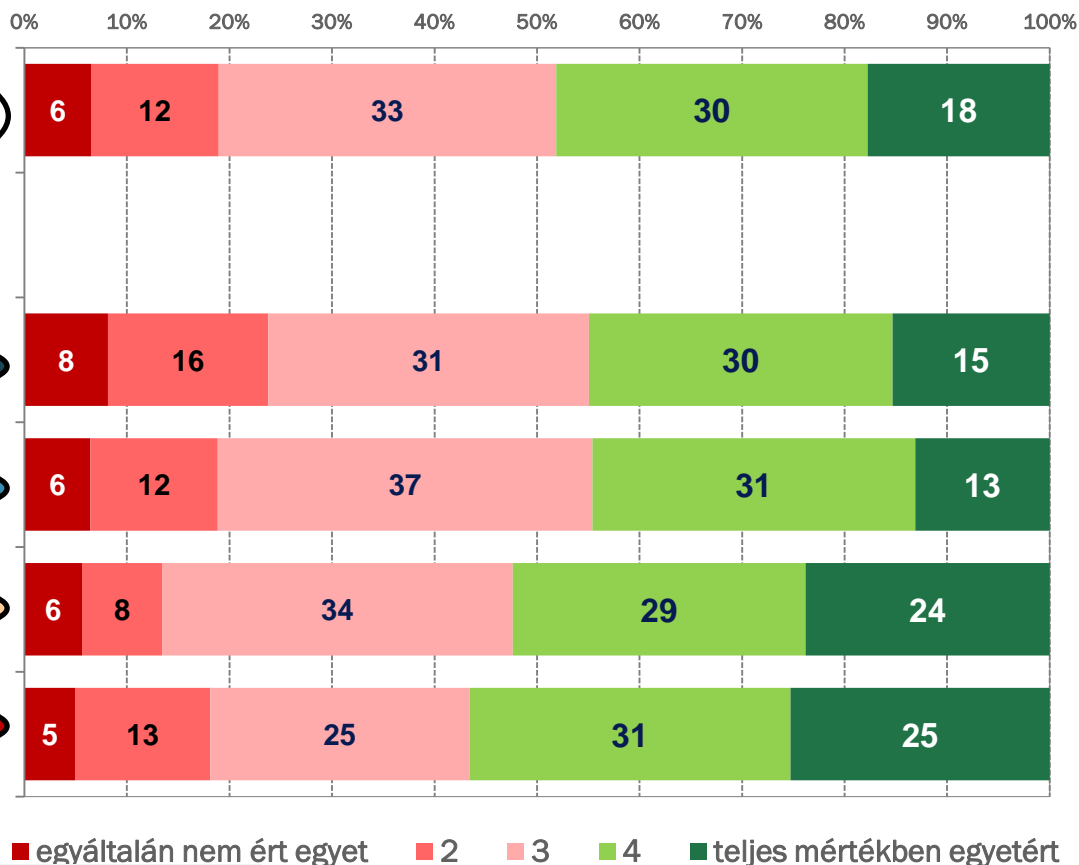
- Teljes lakossági minta -

**Erősen involvált - Kompetens -  
Minőséget keres (25%)**

**Átlagosan involvált - Átlagosan  
kompetens (37%)**

**Nem involvált - Tájékozatlan -  
Bízik a rendszerben (20%)**

**Nem involvált - Csak az ár  
számít - Bizalmatlan (18%)**



Bázis: Lakossági megkérdezés, a kérdésre érvényes választ adók (n=1156)

# Szolgáltatóváltás legfontosabb korlátai: magyarázatok fogyasztói csoportonként\*

Teljes lakossági minta  
(n=1218)

Erősen involvált - Kompetens -  
Minőséget keres (25%)

Átlagosan involvált - Átlagosan  
kompetens (37%)

Nem involvált - Tájékozatlan -  
Bízik a rendszerben (20%)

Nem involvált - Csak az ár  
számít - Bizalmatlan (18%)

Nem akar lemondani a  
mostani szerződése nyújtotta  
kedvezményeiről

Nincs különbség a  
szolgáltatók által nyújtott  
minőségben

Hűséges a jelenlegi  
szolgáltatójához

Nincs különbség a  
szolgáltatók által nyújtott  
minőségben

Nem akar lemondani a  
mostani szerződése nyújtotta  
kedvezményeiről



Nem akar lemondani a  
mostani szerződése nyújtotta  
kedvezményeiről

A szolgáltatóváltás tortúrával  
jár

Egyáltalán nem lát  
különbséget a szolgáltatók  
között

Kellemetlennek tartja, ha  
ismerősöktől kell tájékoztatást  
kérnie, mert tudatlannak tűnhet

Nincs különbség a  
szolgáltatók által nyújtott  
minőségben

Nem akar lemondani a  
mostani szerződése nyújtotta  
kedvezményeiről

Nem akarja magát egy másik  
szerződéssel elkötelezni

Nincs jelentős különbség a  
szolgáltatók díjaiban, áraiban

Nem tartja magát kellően  
tájékozottnak ahhoz, hogy ki tudja  
választani a legjobb lehetőséget

Hűséges a jelenlegi  
szolgáltatójához

A szolgáltatóváltás  
kockázattal jár

Nem akarja elhagyni a  
mostani szolgáltatóját egy  
másikért, amelyet nem ismer

Nem tudja, hol lehet pártatlan  
tájékoztatást kapni

Nem tartja magát kellően  
tájékozottnak ahhoz, hogy ki tudja  
választani a legjobb lehetőséget

Nincs arra ideje, hogy  
érdemben tájékozódjon a  
lehetőségekről

\*Többváltozós elemzés, ún. oksági regressziós elemzés eredményei

## Versenyérzékelés



A különböző szolgáltatói területeken érzékelt verseny tekintetében **az emberek úgy érzik, hogy a legnagyobb verseny a mobilszolgáltatók (hang és internet egyaránt), valamint a biztosítótársaságok között van.**

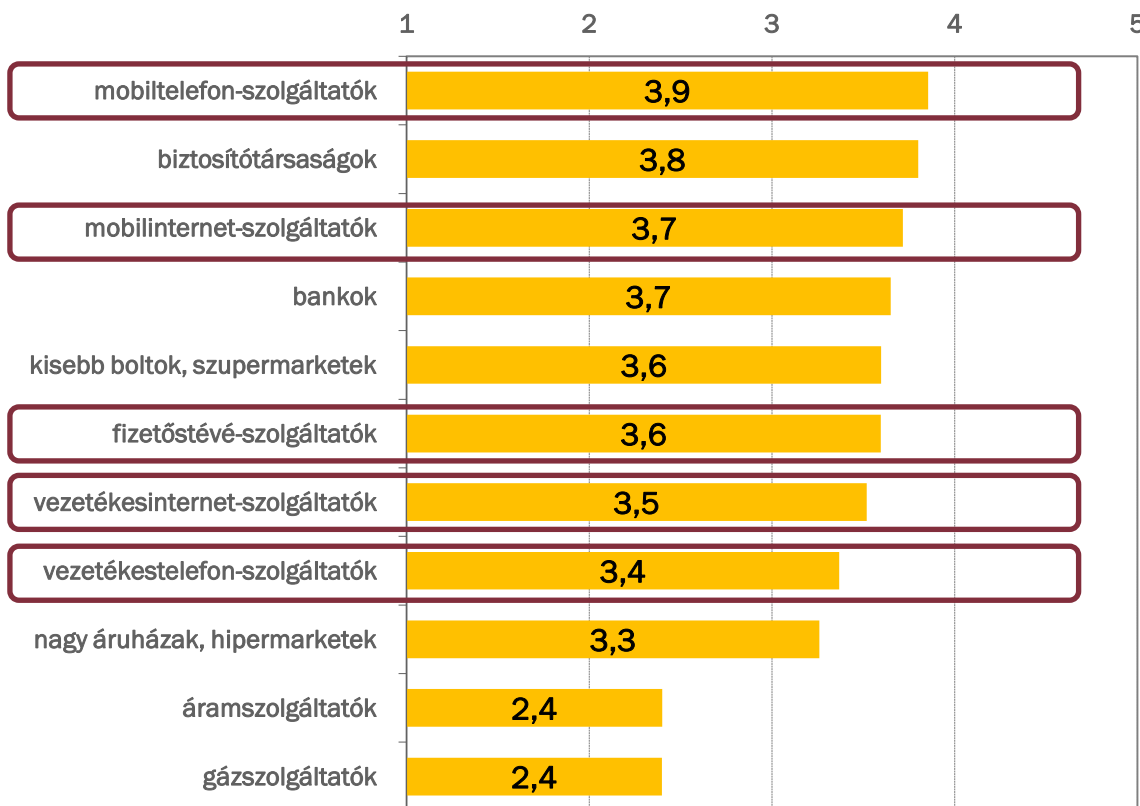
A vezetékes távközlési szolgáltatások területén valamivel kisebb versenyt érzékelnek az emberek, mint a bankok között, de nagyobbat, mint az áram- vagy gázszolgáltatási piacon.

**A megkérdezettek abszolút többsége szerint helyesebb az, ha a szolgáltatások ára a szolgáltatók versenyében alakul ki (56%), mint ha az árakat az állami hatóságok szabják meg (32%).**



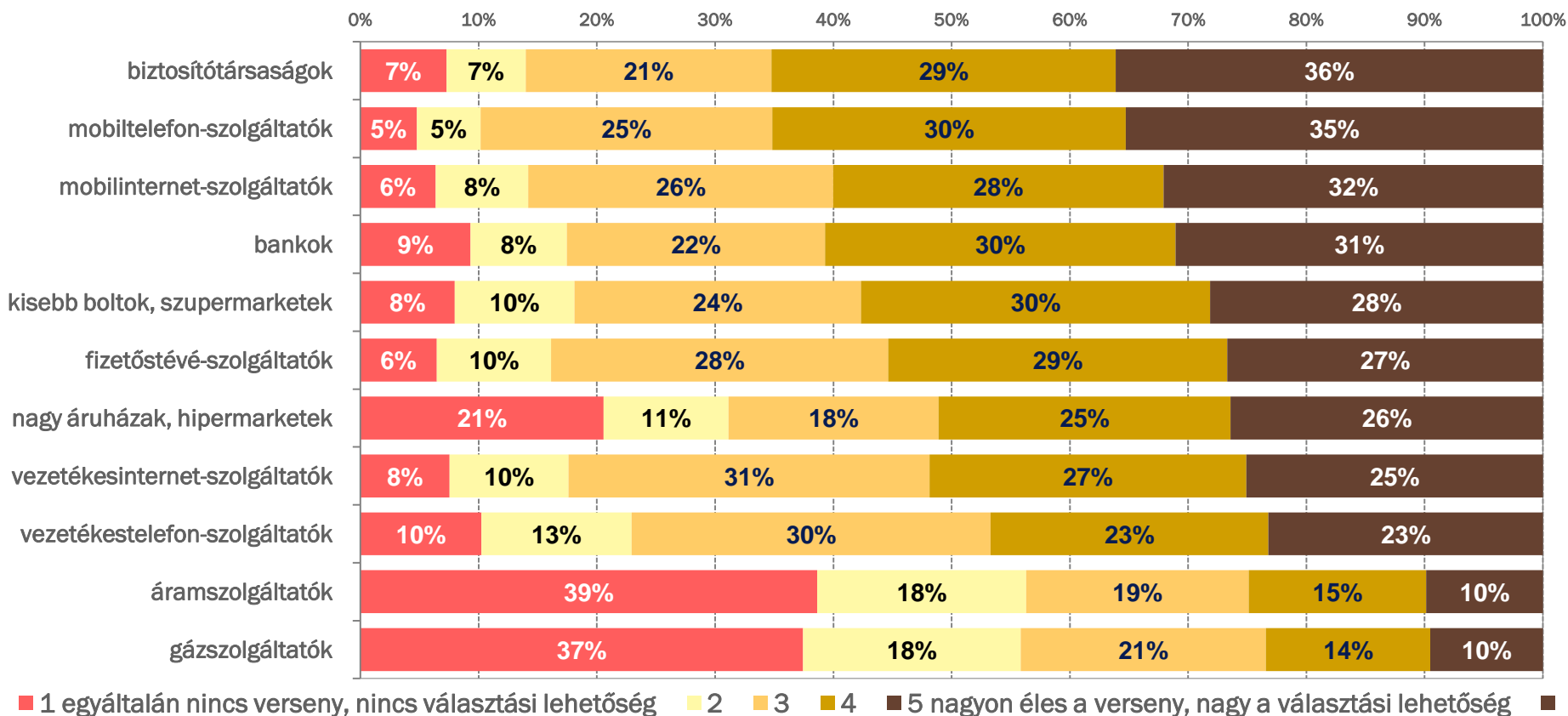
Ön szerint mekkora a verseny itt az Ön lakóhelyén, a következő területeken?

Ön szerint mi a helyesebb:



Az emberek 35%-a véli úgy, hogy a mobiltelefon-szolgáltatások piacán nagyon éles a verseny, 32% pedig így vélekedik a mobilinternet-piacról is. Ugyanezt a vezetékes szolgáltatások esetében már csak 23-27% gondolja.

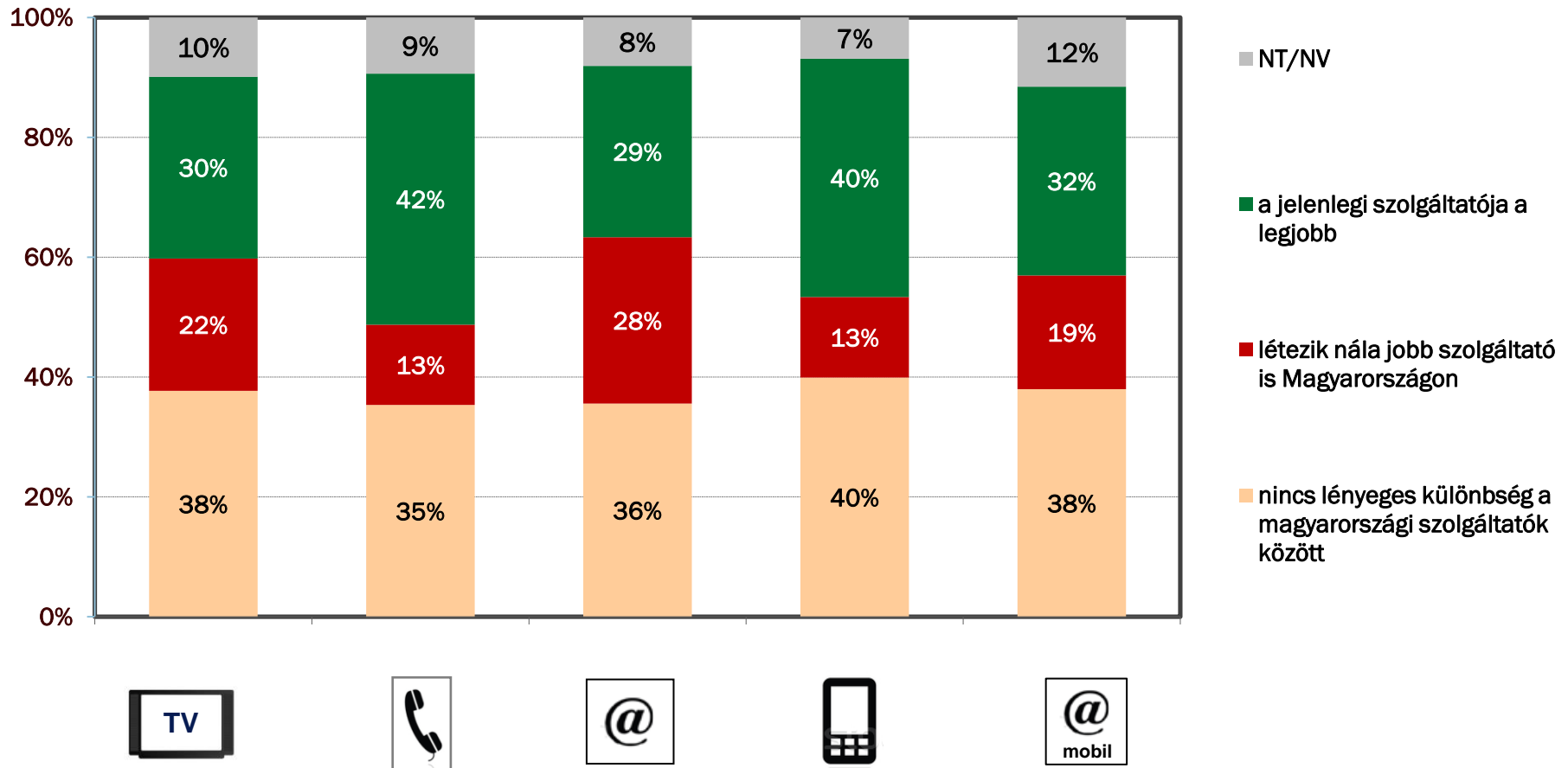
Azt, hogy nincs különösebb verseny a piacon, a mobilszolgáltatások esetében 10-14%, a vezetékes szolgáltatások területén pedig 16-23% gondolja.



Bázis: Lakossági megkérdezés, a kérdésre érvényes választ adók (soronként eltérő a válaszadók száma)

# Versenyérzékelés: Ki a legjobb szolgáltató a piacon

A vezetékestelefon- és a mobil hang-szolgáltatás esetében vélik a legnagyobb arányban úgy az emberek, hogy az igénybe vett szolgáltatójuk a legjobb a piacon. Azt, hogy van jobb is, mint a jelenlegi szolgáltatójuk, legnagyobb arányban a vezetékinternet-piacon gondolják.



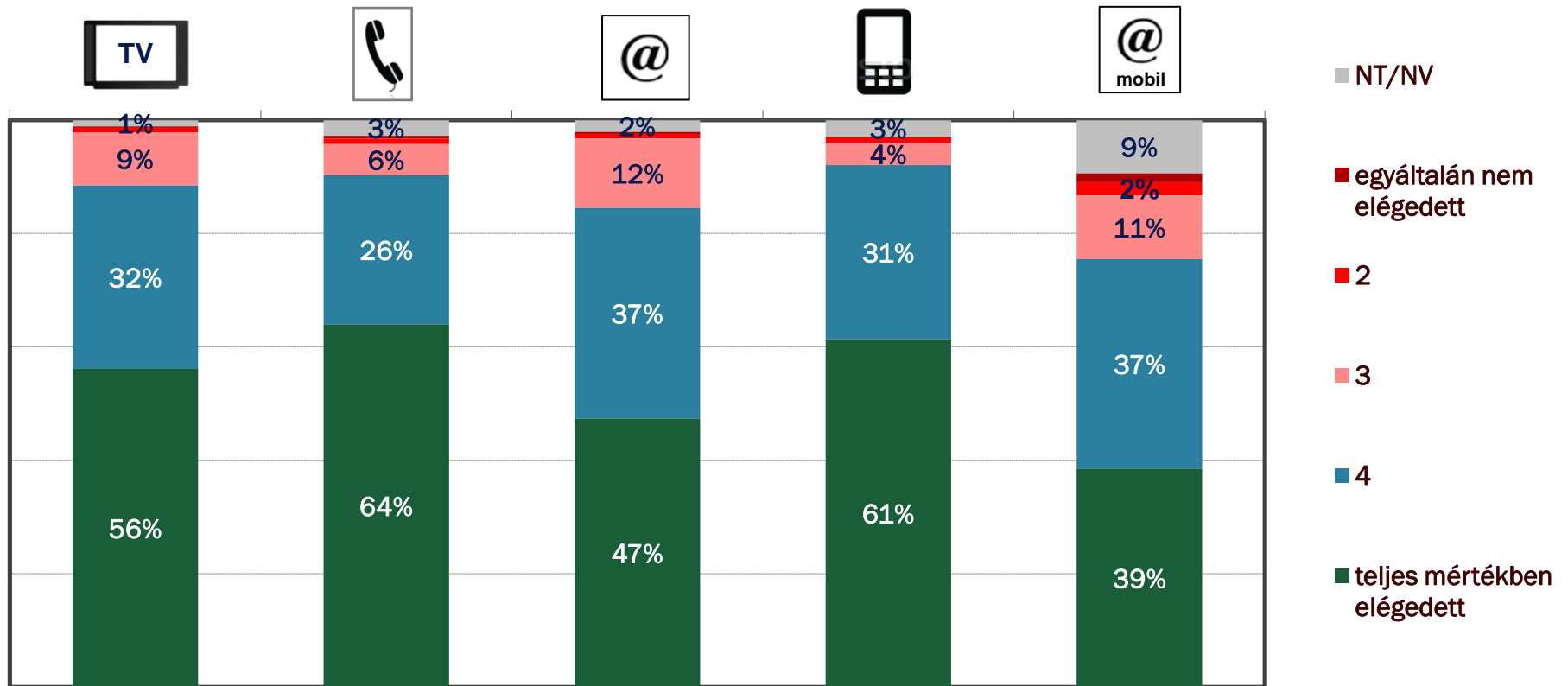
Bázis: Lakossági megkérdezés - Az adott részpiacon előfizetéssel/ előfizetésekkel rendelkezők (tv: n=1050; vez. tel.: n=587; vez. net.: n=705; mobiltel.: n=1082; mobilnet.: n=240)

## Szolgáltatóval és a szolgáltatással való elégedettség

**Az ügyfelek legnagyobb mértékben a vezetékes- és mobilhang-szolgáltatásokkal elégedettek.**  
**A legkisebb mértékű elégedettséget a mobilinternet-szolgáltatásnál találtuk.** Azonban az elégedettség a vezetékesinternet-szolgáltatás esetében is alacsonyabb, mint a többi vezetékes területen.

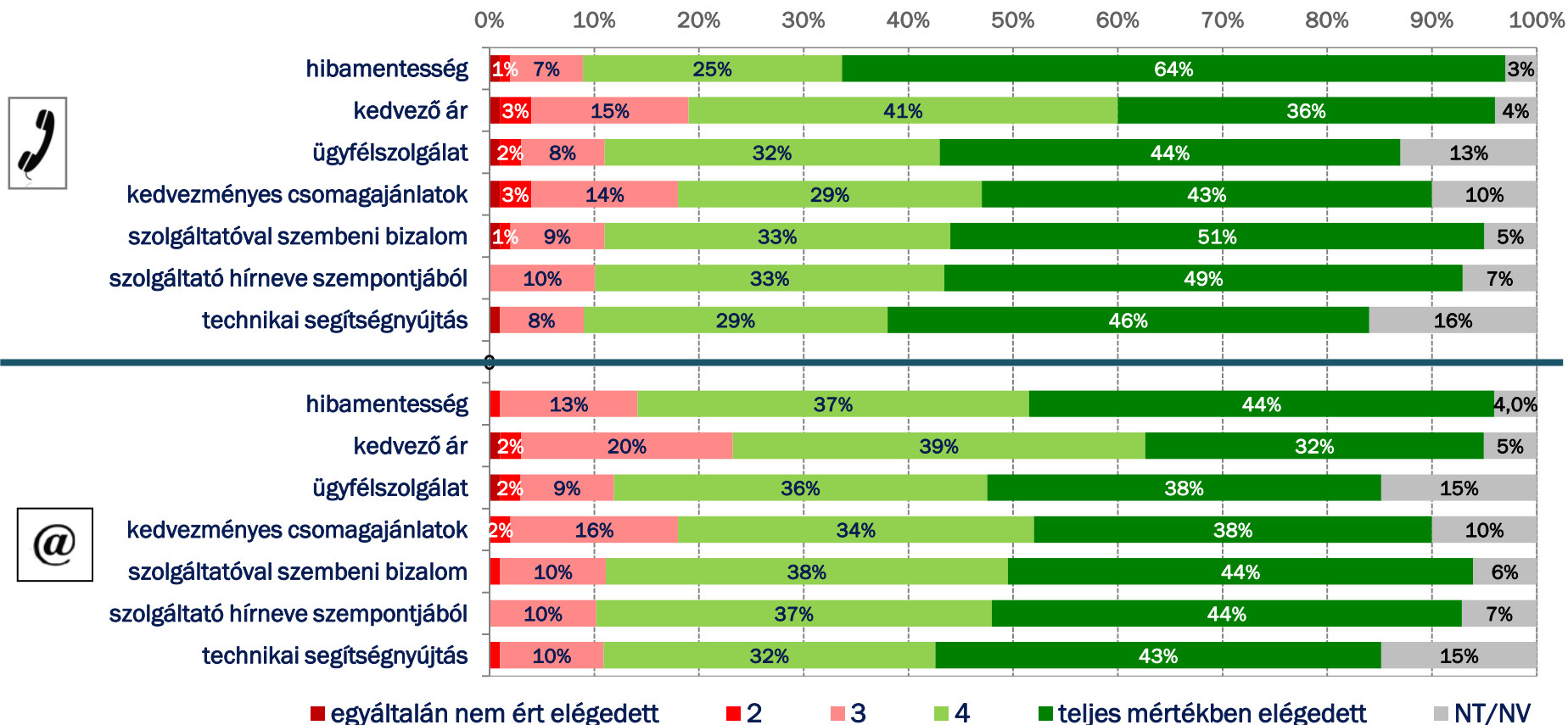


Ön mennyire elégedett összességében az igénybe vett szolgáltatással?



Bázis: Lakossági megkérdezés - Az adott részpiacón előfizetéssel/ előfizetésekkel rendelkezők (tv: n=1050; vez. tel.: n=587; vez. net.: n=705; mobiltel.: n=1082; mobilnet.: n=240)

A vezetékestelefon- és vezetékesinternet-szolgáltatások esetében is a szolgáltatások ára és a kedvezményes csomagajánlatok hiánya azok a területek, ahol az ügyfelek relatíve nagyobb arányban fejezték ki elégedetlenségüket. A szolgáltatások egyéb területeivel az ügyfelek túlnyomó többsége elégedett.



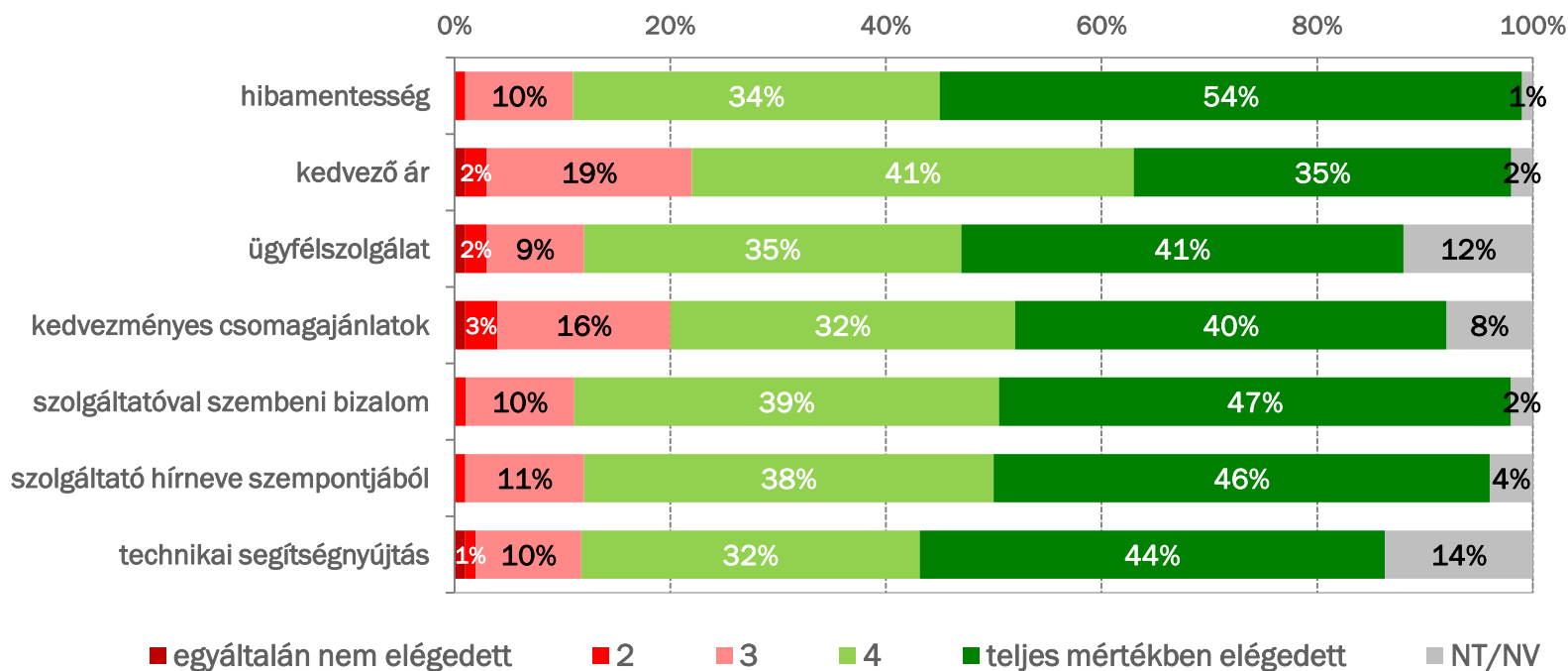
Bázis: Lakossági megkérdezés - Az adott részipiacon előfizetéssel/ előfizetésekkel rendelkezők (vez. tel.: n=587; vez. net.: n=705)



A fizetős tévészolgáltatások esetében is az ár, valamint az ehhez kapcsolódó csomagajánlatok azok, amivel legkevésbé elégedettek az ügyfelek.

A hibamentességgel kapcsolatban ellenben az ügyfelek 88%-a elégedettnek mondta magát.

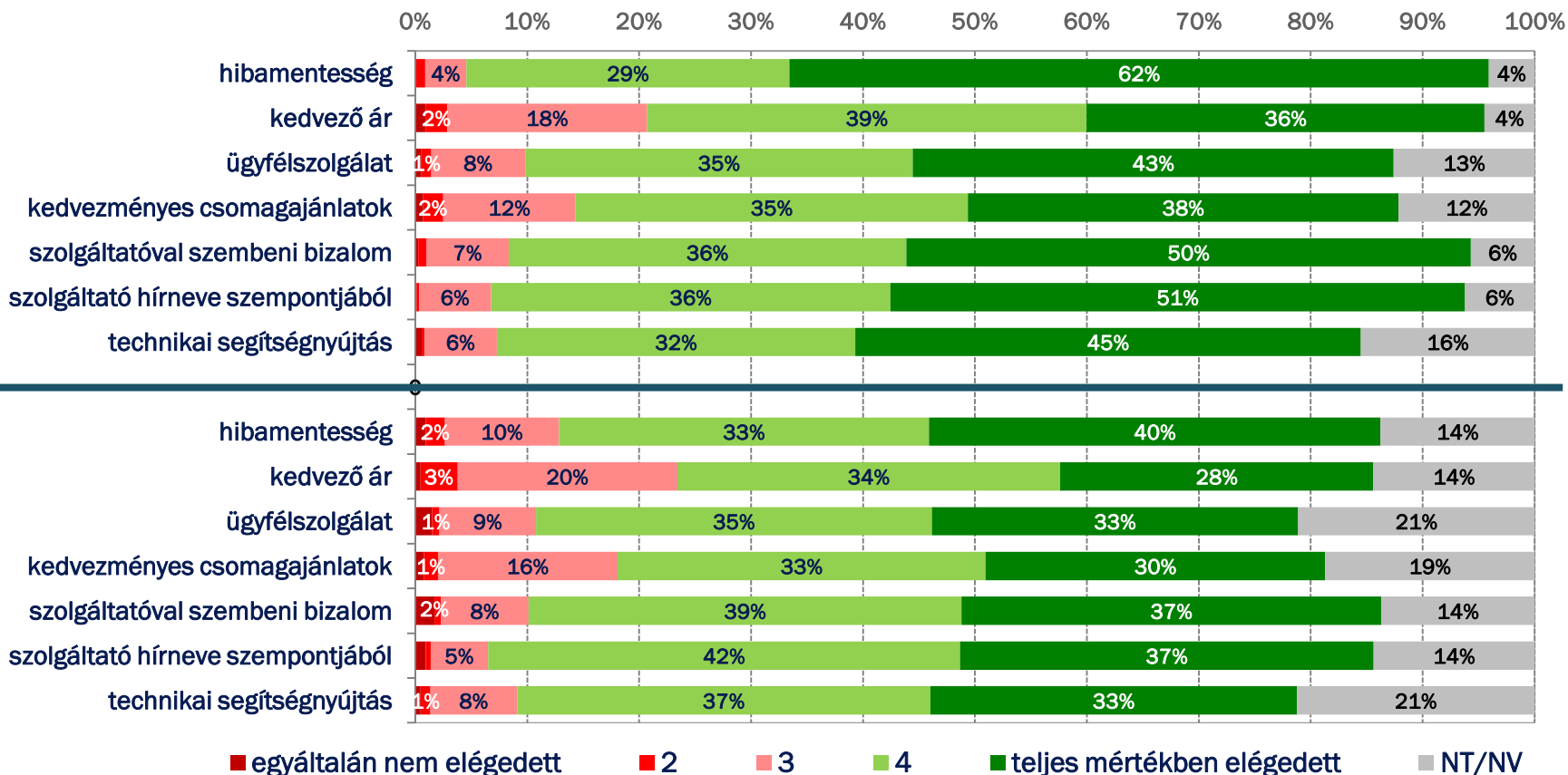
TV



Bázis: Lakossági megkérdezés - Az adott részpiacon előfizetéssel/ előfizetésekkel rendelkezők (n=1050)



A mobilhang-szolgáltatás területén is csak az ár és a hozzá szorosan tartozó csomagajánlatok azok a területek, ahol relatíve magasabb elégedetlenséggel találkozhatunk. **A mobilinternet-szolgáltatás terén lényegesen alacsonyabb a szolgáltatással „teljes mértékben” elégedettek aránya, de kifejezett elégedetlenséggel itt is csak az árak területén találkozhatunk magasabb arányban. A „nem tudom” válaszok magas aránya a csomagba foglalt, de valójában nem használt mobilinternet-szolgáltatások következménye.**



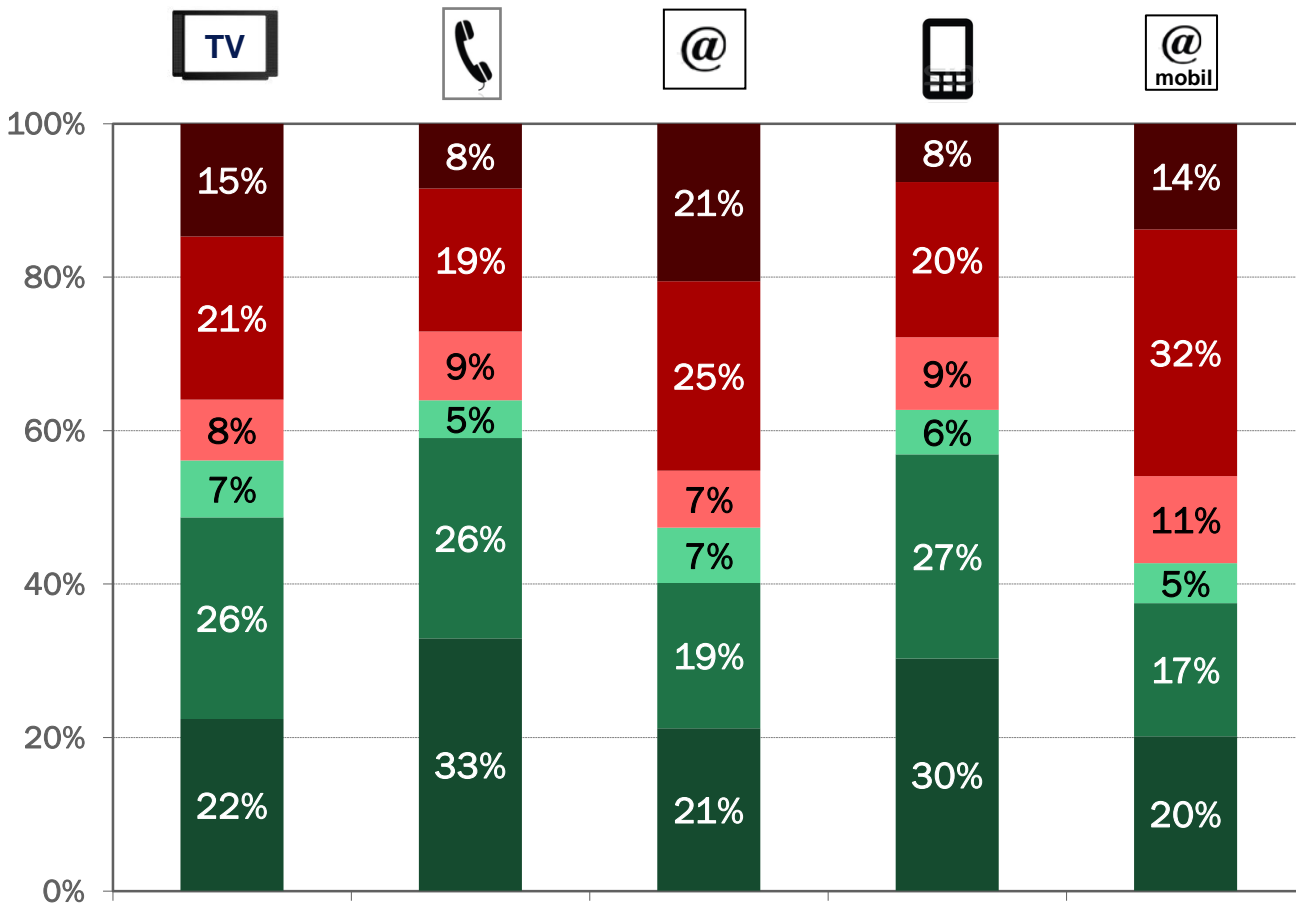
Bázis: Lakossági megkérdezés - Az adott részipiacon előfizetéssel/ előfizetésekkel rendelkezők (mobiltel.: n=1082; mobilnet.: n=240)



## Váltási potenciál szerinti csoportok



Az aktuális szolgáltatóval való elégedettség és a versenyérzelet alapján hat csoportot képeztünk, mely a szolgáltatóváltási potenciál szerint, az ábrán alulról felfelé haladva, egyre növekvő váltási esélyt hordoz. Ennek alapján **a legnagyobb váltási potenciál a mobilinternet és a vezetékes internet piacán mutatható ki.**



**POTENCIÁLIS VÁLTÓ**  
Nem teljes mértékben elégedett a szolgáltatójával, és úgy gondolja, van jobb a piacon

**BIZONYTALAN1**  
Nem teljes mértékben elégedett a szolgáltatójával, de nem tudja, van-e jobb szolgáltató a piacon

**RACIONÁLIS**  
Nem teljes mértékben elégedett a szolgáltatójával, de úgy gondolja, övé a legjobb

**REALISTA**  
Teljes mértékben elégedett a szolgáltatójával, de úgy gondolja, van jobb alternatíva a piacon

**BIZONYTALAN2**  
Teljes mértékben elégedett a szolgáltatójával, de nem tudja, van-e jobb szolgáltató a piacon

**LOJÁLIS**  
Teljes mértékben elégedett a szolgáltatójával, és úgy gondolja, övé a legjobb szolgáltató

Bázis: Az adott részpiacon előfizetéssel rendelkezők  
(tv: n=1050; vez. tel.: n=587; vez. net.: n=705; mobilnet.: n=240)

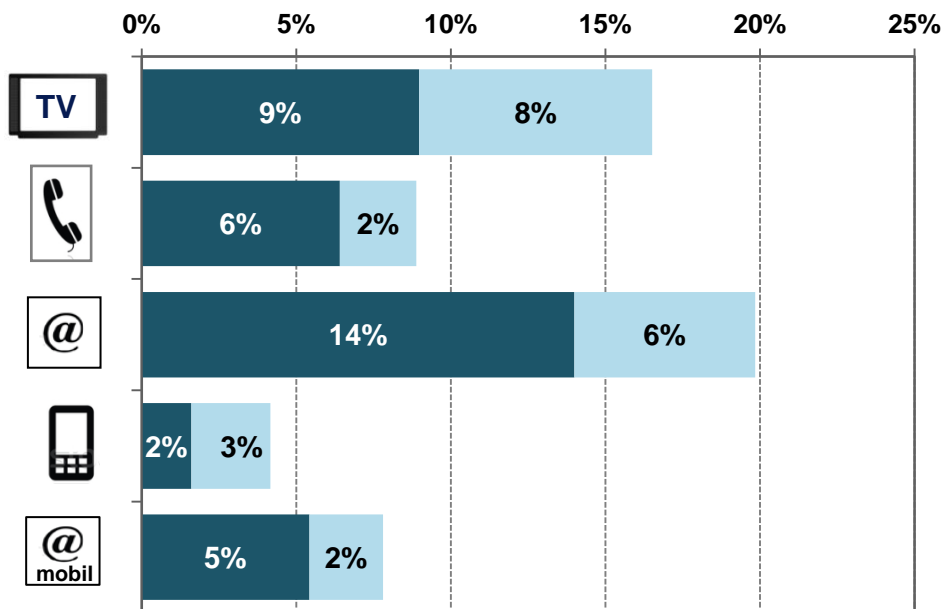
## Szolgáltatásokkal kapcsolatban tapasztalt problémák

### Szolgáltatói problémakezelés értékelése



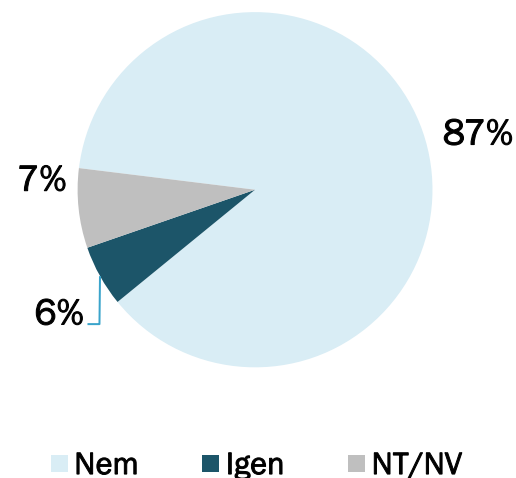
A felnőtt lakosság 23%-a találkozott távközlési vagy telekommunikációs szolgáltatással kapcsolatos problémával az elmúlt egy évben. A legtöbb probléma a vezetékesinternet-szolgáltatások, valamint a fizetős tévészoftverek területén fordult elő. A problémáknak csak 6%-a volt olyan, amely a fogyasztónak anyagi veszteséget okozott, azaz a felnőtt lakosság 1,3%-a szenvedett anyagi kárt távközlési szolgáltatással kapcsolatos probléma okán - önbeszámoló alapján.

## Tapasztalt-e Ön bármilyen problémát ezekkel a szolgáltatásokkal kapcsolatban?



- tapasztalt és fordult a szolgáltatóhoz
- tapasztalt, de nem fordult a szolgáltatóhoz

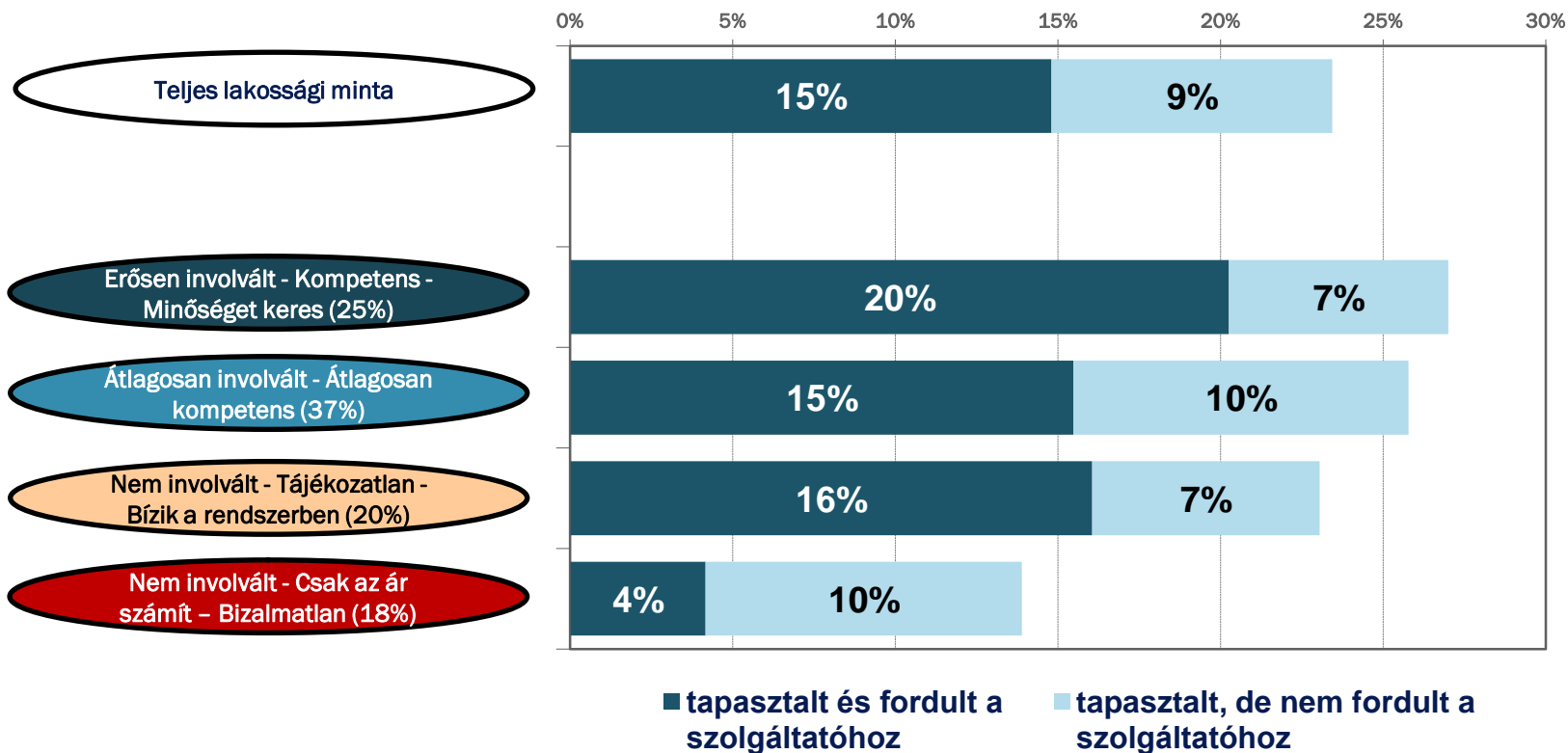
## Származott-e ebből a problémából anyagi kára?



Bázis: Lakossági megkérdezés  
Problémát tapasztalók, bármelyik területen (n=294)



**Minél involváltabb egy fogyasztó, annál nagyobb eséllyel tapasztal problémát a távközlési szolgáltatásokban.** Ennek okai között a magasabb elvárás-szint, valamint feltehetően az is szerepet kap, hogy ők magasabb arányban vesznek igénybe innovatív, ezért kiforrotlanabb technológiájú szolgáltatásokat is. A bizalmatlanok kisebb arányban tapasztalnak problémákat (feltehetően a tradicionálisabb technológiák és a kisebb használat-intenzitás miatt is) és sokkal kisebb arányban fordulnak a szolgáltatójukhoz is, ha problémát észlelnek.



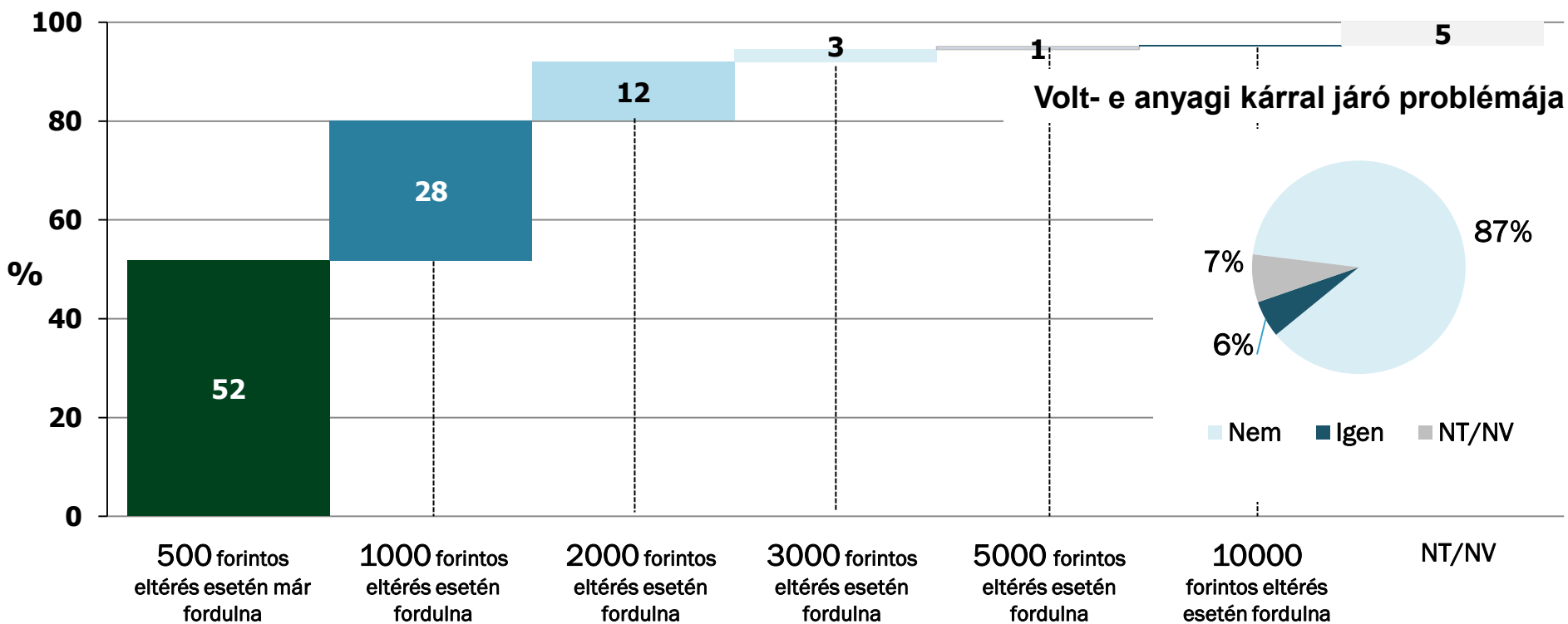
Bázis: összes megkérdezett (n=1218)

# Mekkora túlszámlázás esetén fordulna panasszal a szolgáltatójához



**A magyar lakosság túlnyomó többsége nem tolerálja a minimális mértékű számlaeltéréseket sem: 52%-uk már 500 Ft-os eltérés esetén is panasszal fordulna a szolgáltatójához, tovább 28% 500 Ft eltérésnél még nem, de 1000 esetén már panaszkodna. Fontos azonban megismételni, hogy anyagi kárral járó problémája a távközlési ügyfelek csak 6%-ának volt.**

Fordulna-e panasszal a szolgáltatójához egy bizonyos összegű túlszámlázás, számlaeltérés esetén?

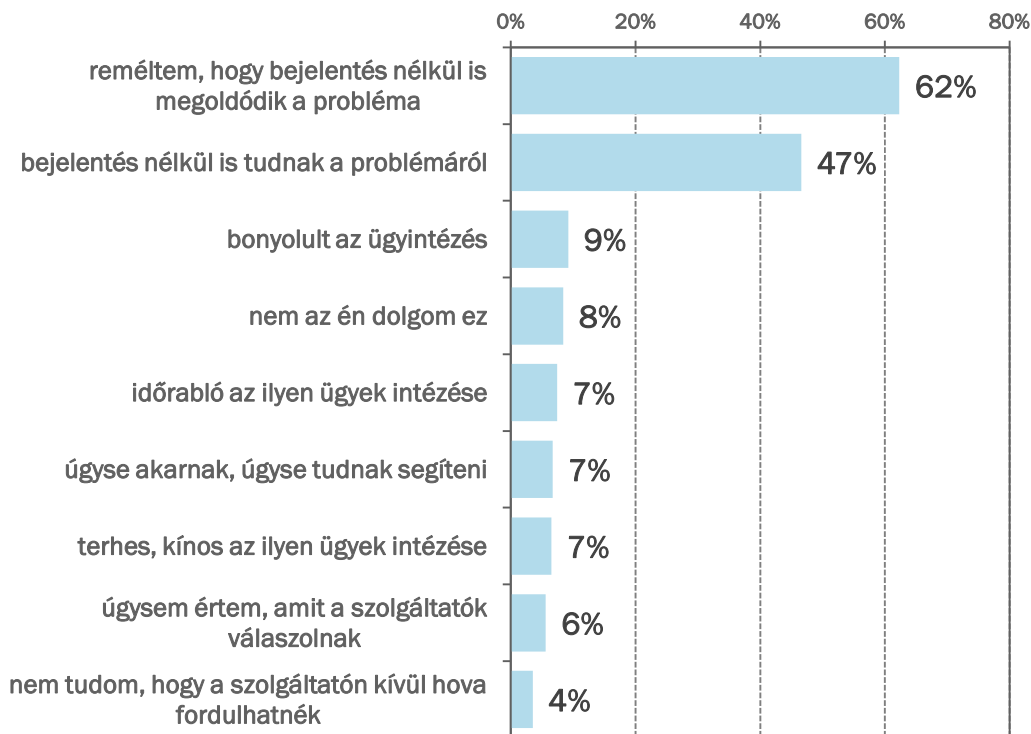


Bázis: Lakossági megkérdezés – Bármilyen előfizetéssel rendelkezők (n=1193)

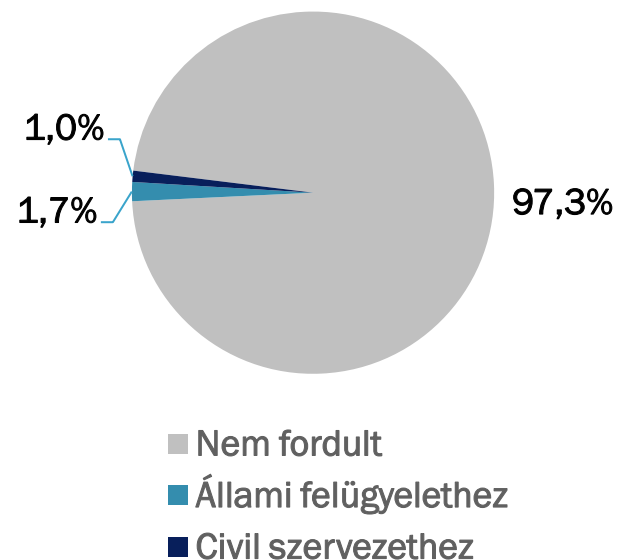


Azok, akik nem fordultak a szolgáltatójukhoz a problémával, leggyakrabban azért nem tették ezt, mert abban bíztak, hogy bejelentés nélkül is tud a szolgáltató a problémáról és bejelentés nélkül is hamarosan megoldja azt. **Állami felügyelethez panaszával a problémát tapasztaló ügyfeleknek csak 1,7%-a, (a lakosság 0,4%-a) fordult.**

## Miért nem jelentette be Ön vagy hozzátartozója a panaszt a szolgáltatónál?



## Fordult panaszával más szervezetekhez?



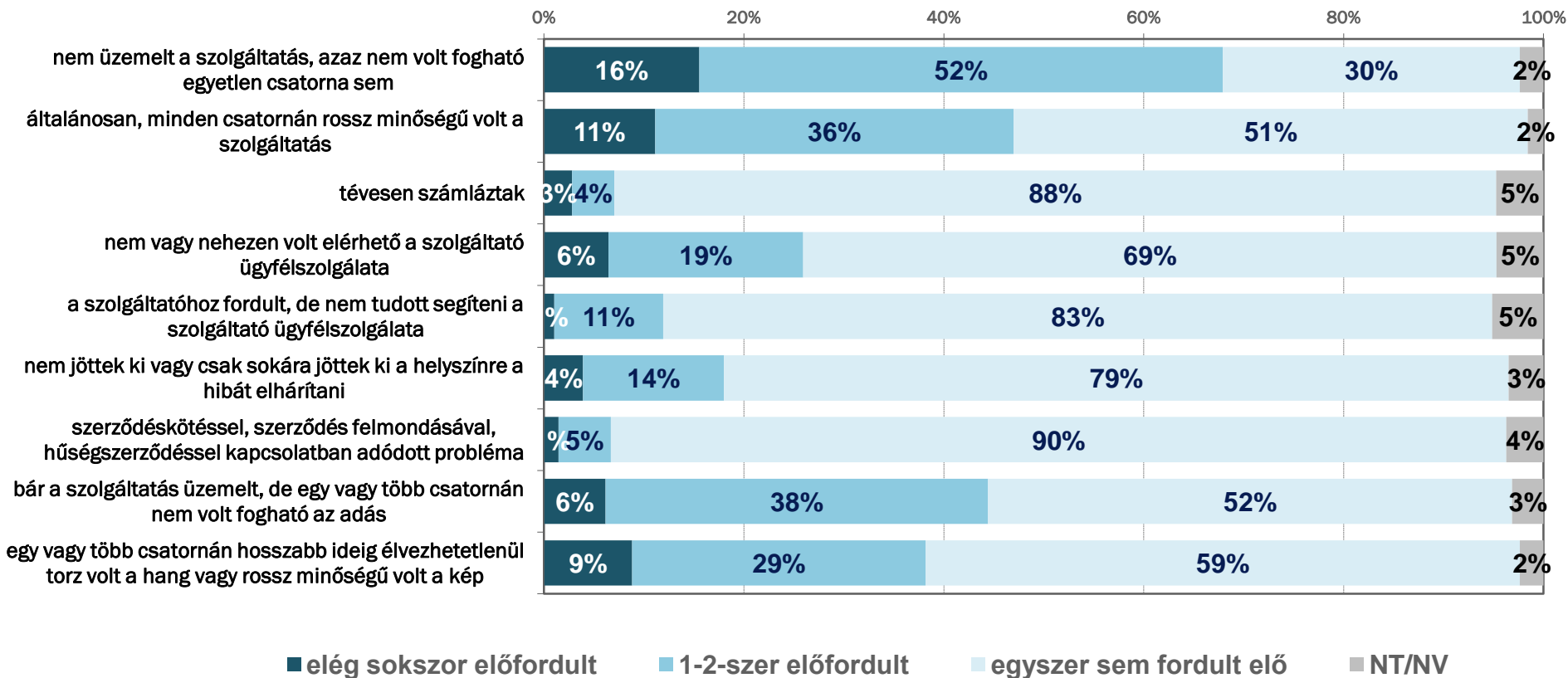
Bázis: Lakossági megkérdezés – Akik tapasztaltak problémát, de nem fordultak a szolgáltatóhoz (n=117)

Bázis: Lakossági megkérdezés  
 Problémát tapasztalók, bármelyik területen (n=294)



A televíziós szolgáltatások területén a leggyakoribb hibatípus az volt, hogy nem üzemelt a szolgáltatás, illetve hogy általánosan, minden csatornán rossz minőségű volt a szolgáltatás.

## Milyen jellegű problémákat tapasztalt?



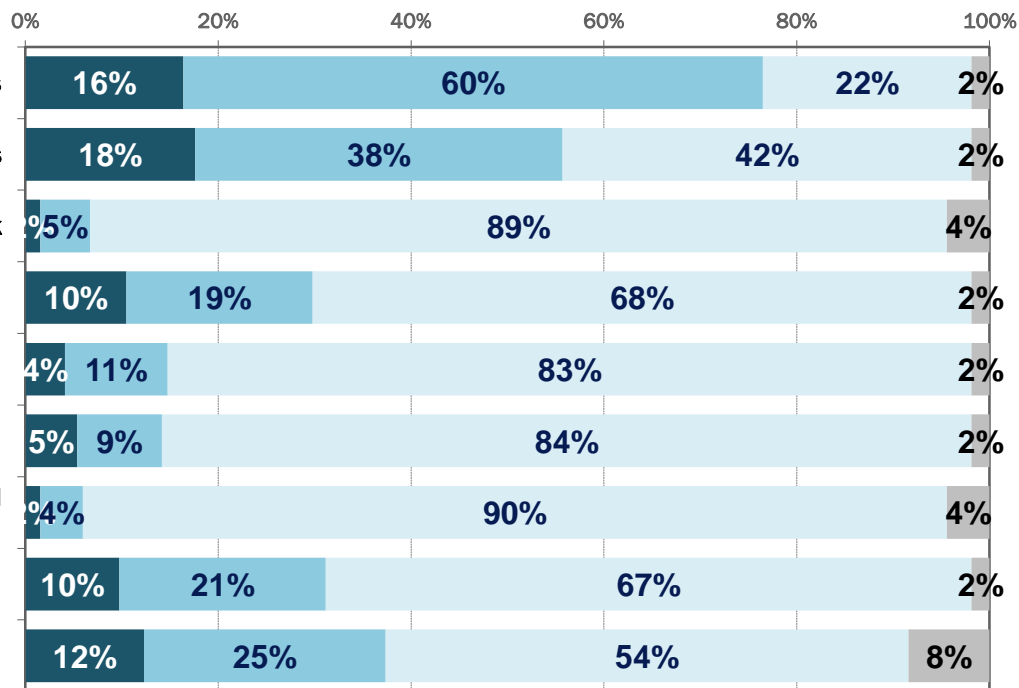
Bázis: Lakossági megkérdezés – Akik tapasztaltak problémát a tévészolgáltatással kapcsolatban (n=173)





A vezetékestelefon-szolgáltatások esetében is az volt a leggyakoribb hibatípus, hogy nem üzemelt a szolgáltatás, illetve hogy rossz minőségű volt a hangátvitel.

## Milyen jellegű problémákat tapasztalt?



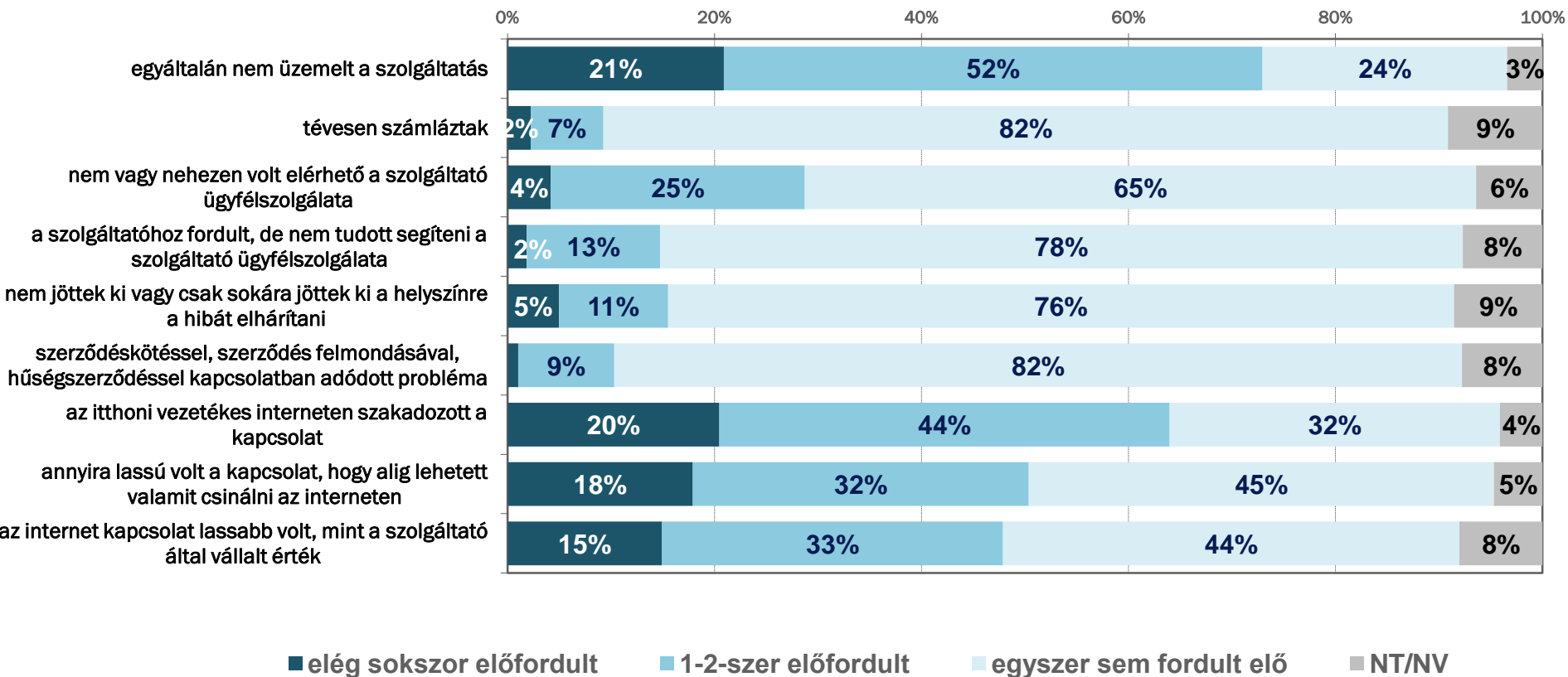
■ elég sokszor előfordult    ■ 1-2-szer előfordult    ■ egyszer sem fordult elő    ■ NT/NV

Bázis: Lakossági megkérdezés – Akik tapasztaltak problémát a vezetékestelefon-szolgáltatással kapcsolatban (n=52)



A vezetékiesinternet-szolgáltatásoknál a szolgáltatás teljes kimaradása mellett gyakori hibajelenség volt még a kapcsolat szakadozása, a kapcsolat lelassulása, illetve az, hogy a kapcsolat lassabb volt annál, mint amit a szolgáltató a szerződésben vállalt.

## Milyen jellegű problémákat tapasztalt?

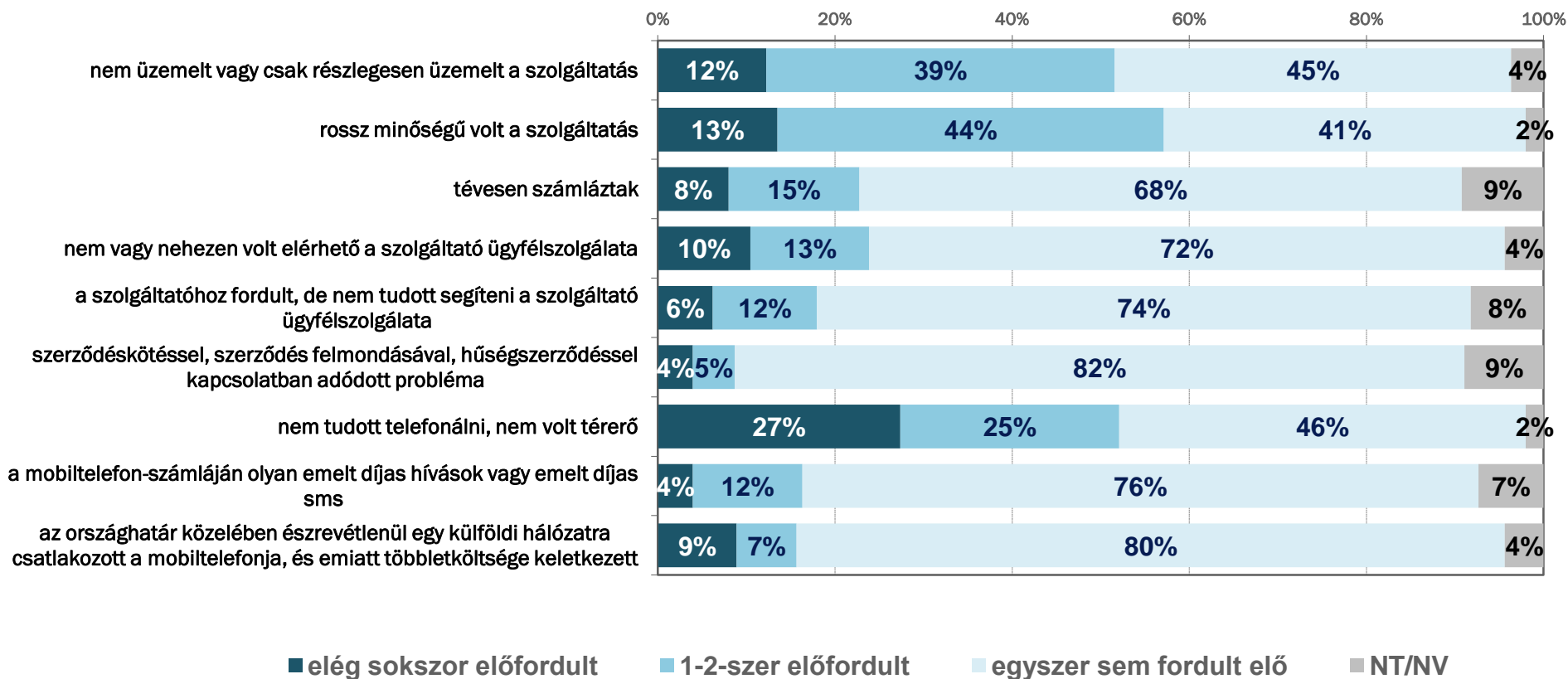


Bázis: Lakossági megkérdezés – Akik tapasztaltak problémát vezetékiesinternet-szolgáltatással kapcsolatban (n=140)



A mobilhang-szolgáltatásoknál a leggyakoribb hibajelenség az volt, hogy térerő hiányában nem tudott telefonálni az előfizető, illetve nem üzemelt a szolgáltatás. E mellett gyakori hibajelenség volt még az is, hogy rossz minőségű volt a hangátvitel.

## Milyen jellegű problémákat tapasztalt?

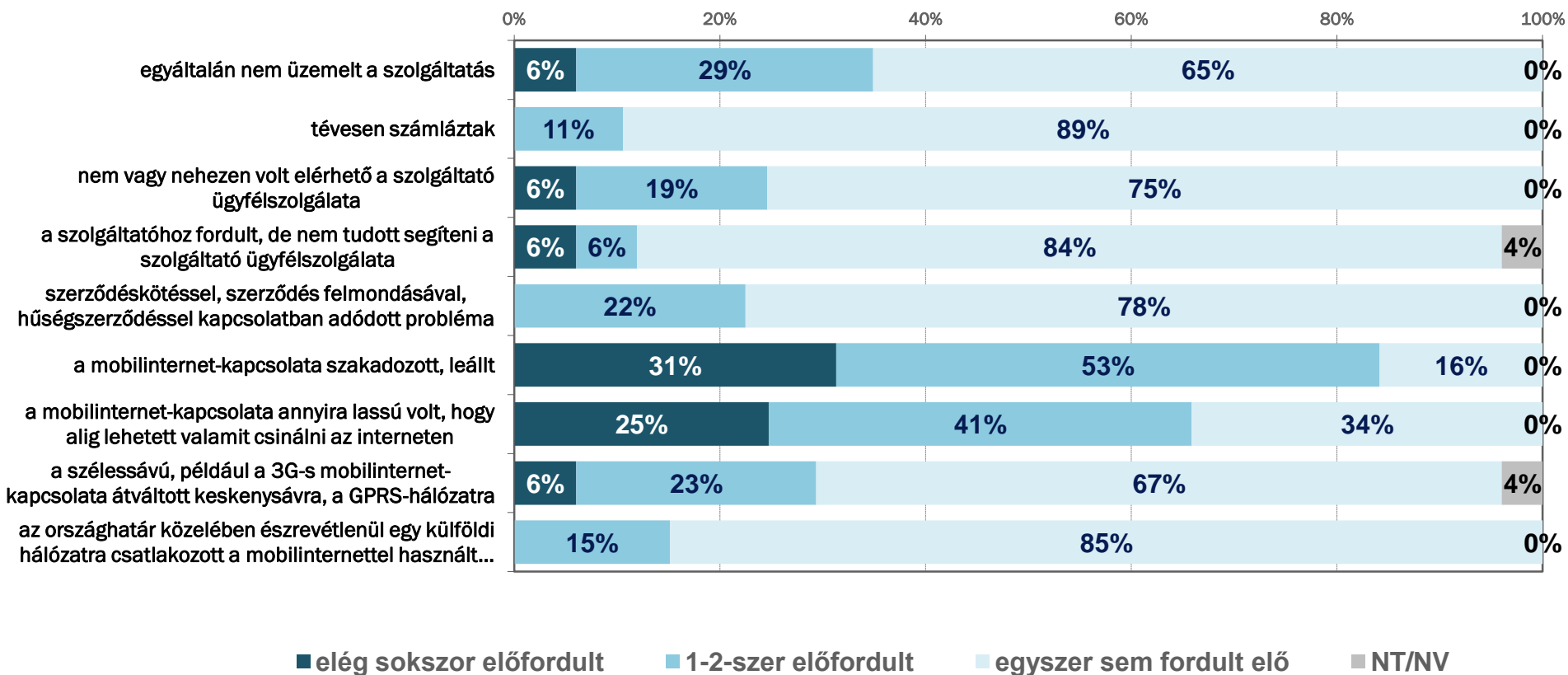


Bázis: Lakossági megkérdezés – Akik tapasztaltak problémát a mobiltelefon-szolgáltatással kapcsolatban (n=45)



A mobilinternet-szolgáltatásokkal kapcsolatban (nagyon kicsi esetszám mellett) a kiemelkedően leggyakoribb panaszforrás, hogy szakadozik, végletesen lelassul, illetve teljesen leáll a mobilnetkapcsolat.

## Milyen jellegű problémákat tapasztalt?



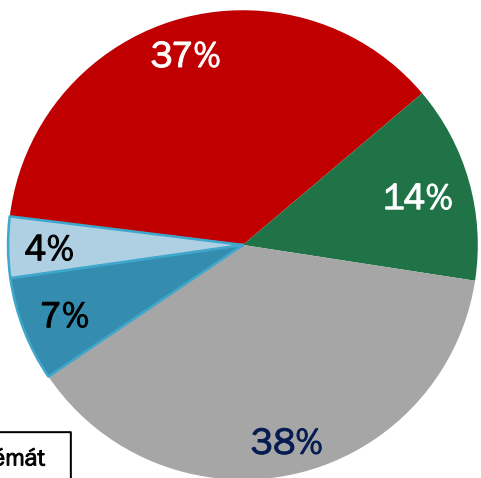
Bázis: Lakossági megkérdezés – Akik tapasztaltak problémát a mobilinternet-szolgáltatással kapcsolatban (n=19)



A panaszok száma szerint nézve a legtöbb panasz a fizetős tévészo­l­gá­l­ta­to­ás­ok és a vezetékese­in­te­r­net­szol­gá­l­ta­to­ás­ok terü­l­e­tén ke­let­ke­zik. Panasz-arány tekintetében (vagyis aszerint, hogy a problémát tapasztalók mekkora arányban fordultak panasszal a szol­gá­l­ta­tó­hoz) a vezetékese telefon, internet és mobilinternet kimagasló mértékben vezet.

A szol­gá­l­ta­tó­i problémakezeléssel egyébként a túlnyomó többség elégedett volt.

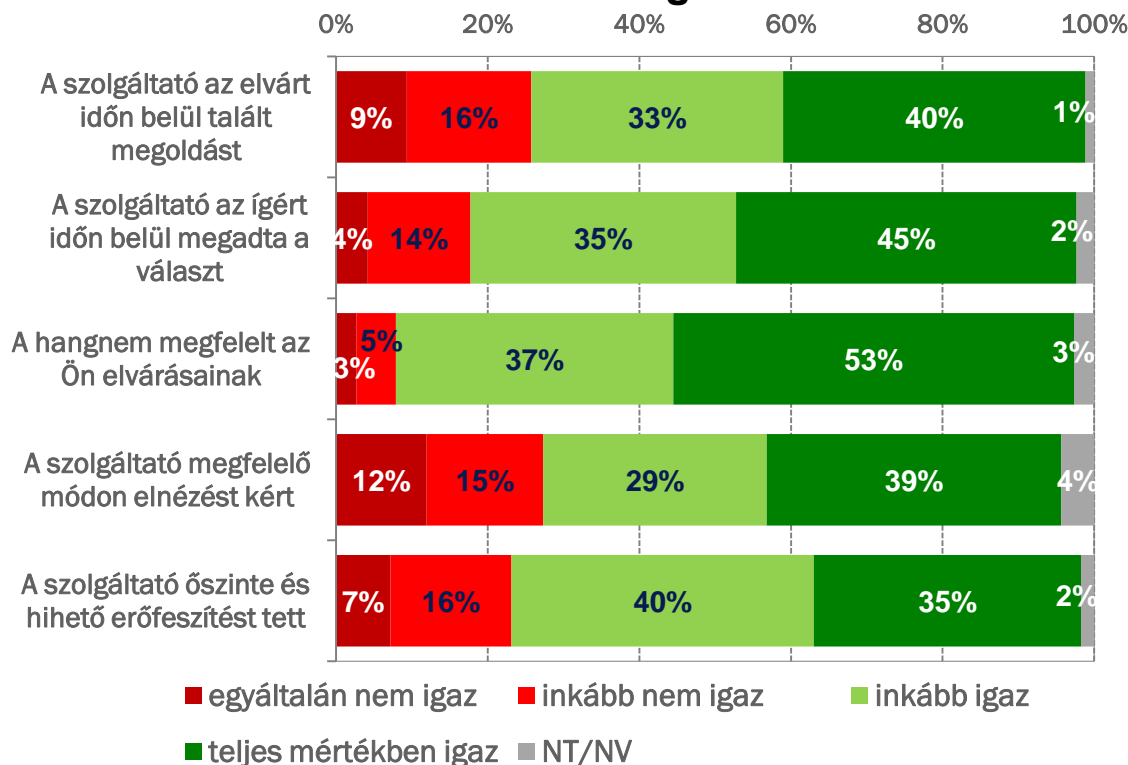
## Melyik szolgáltatással kapcsolatban fordult a szolgáltatóhoz?



Panasz-arány a problémát tapasztalók körében

- 53% ■ tévésszolgáltatás
- 75% ■ vezetékes telefon-szolgáltatás
- 70% ■ vezetékesinternet-szolgáltatás
- 40% ■ mobiltelefon-szolgáltatás
- 71% ■ mobilinternet-szolgáltatás

## A szolgáltató problémakezelésének megítélése



- egyáltalán nem igaz
- inkább nem igaz
- inkább igaz
- teljes mértékben igaz
- NT/NV

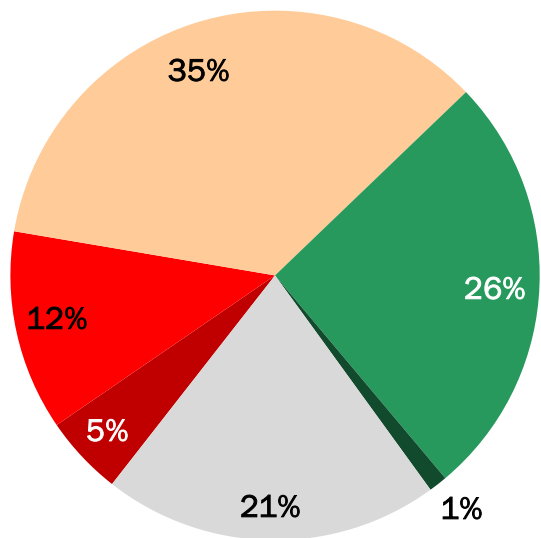
Bázis: Lakossági megkérdezés – Akik tapasztaltak problémát, és fordultak a szolgáltatójukhoz (n=177)

## Társadalmi felelősségvállalás

A megkérdezettek összességében inkább pozitívan értékelik a tömegkommunikáció és a média szabályozásáért felelős hatóságok munkáját a gyermekek védelmének szempontjából.

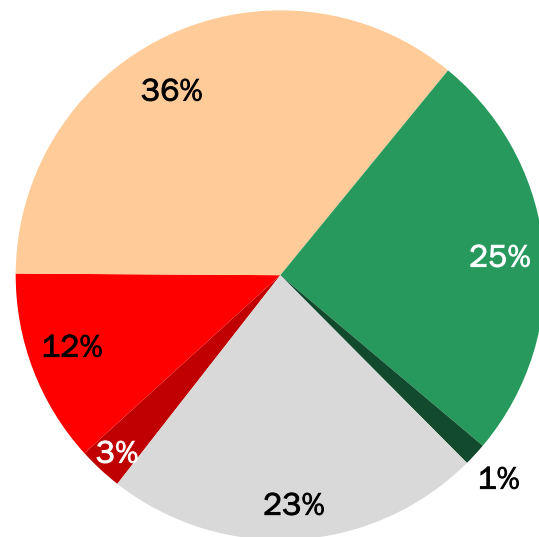
Ugyancsak inkább pozitív az értékelés a hírközlés szabályozásáért felelős hatóságoknak a fogyatékos emberek érdekében végzett munkáját illetően.

Ön szerint Magyarországon **a gyermekek és az ifjúság védelmét tekintve** a tömegkommunikáció és a média szabályozásáért felelős hatóságok mennyire végzik jól a munkájukat?



■ nagyon rosszul    ■ gyengén    ■ közepesen  
■ jól    ■ kiválóan    ■ NT/NV

Ön szerint a média és a hírközlés szabályozásáért felelős hatóságok Magyarországon **a fogyatékosok, mint például vakok, gyengénlátók, hallássérültek, mozgássérültek érdekében** mennyire végzik jól a munkájukat?

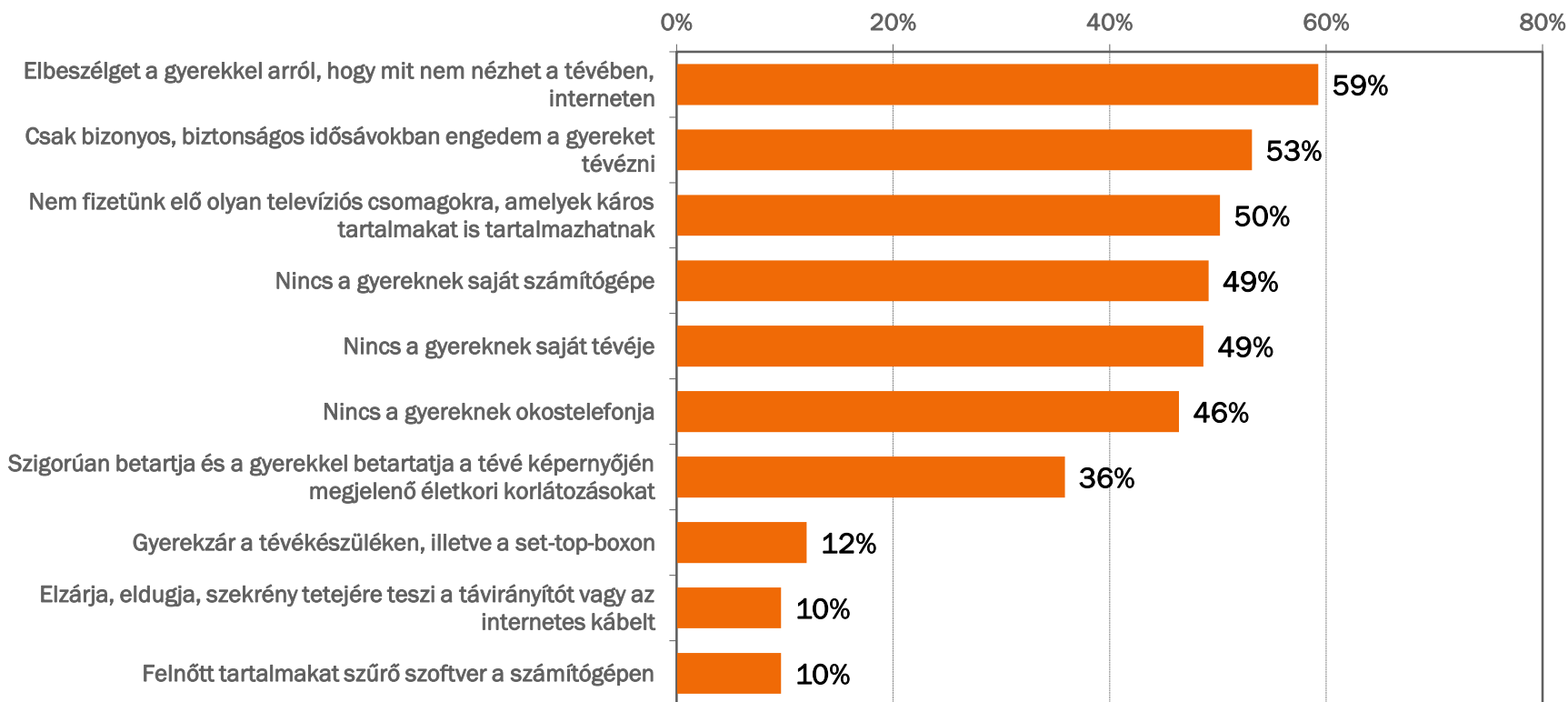


■ nagyon rosszul    ■ gyengén    ■ közepesen  
■ jól    ■ kiválóan    ■ NT/NV

Bázis: Lakossági megkérdezés - az összes megkérdezett (n=1218)

**Viszonylag ritka (10-12%) a gyerekzár vagy szűrőprogram alkalmazása** annak érdekében, hogy a szülők elvágják a káros tartalmaktól gyerekeiket. Gyakoribb (bár nem feltétlenül a káros tartalmaktól való védelmet célzó) módszer, hogy a gyerekek nem adnak saját számítógépet, tévékészüléket. **A legtöbb szülő a rábeszélésben bízik, illetve abban, hogy bizonyos idősávok „biztonságosak” a gyerek számára.**

## Néhány olyan módszer alkalmazása, amely a szülők rendelkezésére áll, hogy a gyerekeiket óvják a káros tartalmaktól a tévén, illetve az interneten



Bázis: Lakossági megkérdezés – ahol van 18 év alatti gyerek (n=347)

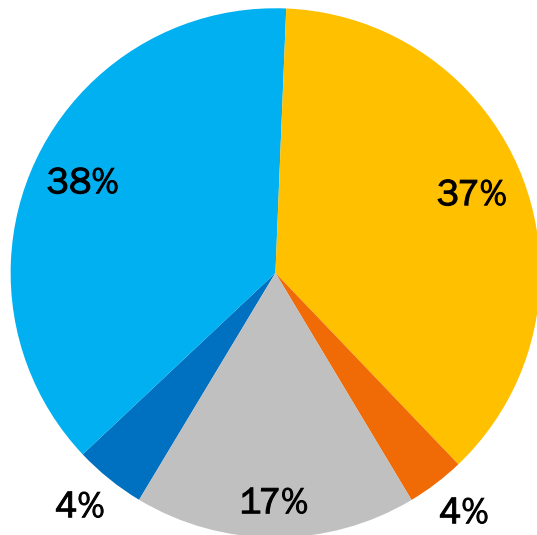


A távközlési szolgáltatók a lakosság 42%-a szerint megadnak minden elvárható segítséget ahhoz, hogy a fogyatékos emberek másokkal azonos feltételek mellett vehessék igénybe a szolgáltatásokat, 29%-nak ellenben e vonatkozásban negatív a véleménye a szolgáltatókról.

Ha a negatívan vélekedők arányát azzal hasonlítjuk össze, hogy a válaszadók szerint a többi ember hogyan segíti a fogyatékos embereket, akkor azt látjuk, hogy a távközlési szolgáltatók megítélése kicsit kedvezőbb.

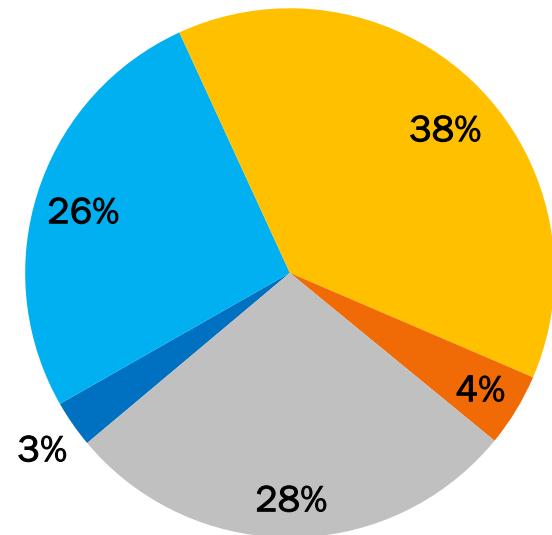
## Ön szerint Magyarországon a fogyatékos emberek megkapnak-e minden elvárható segítséget:

...a többi embertől, a mindennapi életükben való boldoguláshoz?



■ szinte soha    ■ többnyire nem    ■ többnyire igen  
■ szinte mindig    ■ NT/NV

...a távközlési szolgáltatóktól, hogy a szolgáltatásokat a többiekkel azonos feltételekkel vehessék igénybe?



■ szinte soha    ■ többnyire nem    ■ többnyire igen  
■ szinte mindig    ■ NT/NV

Bázis: Lakossági megkérdezés - az összes megkérdezett (n=1218)

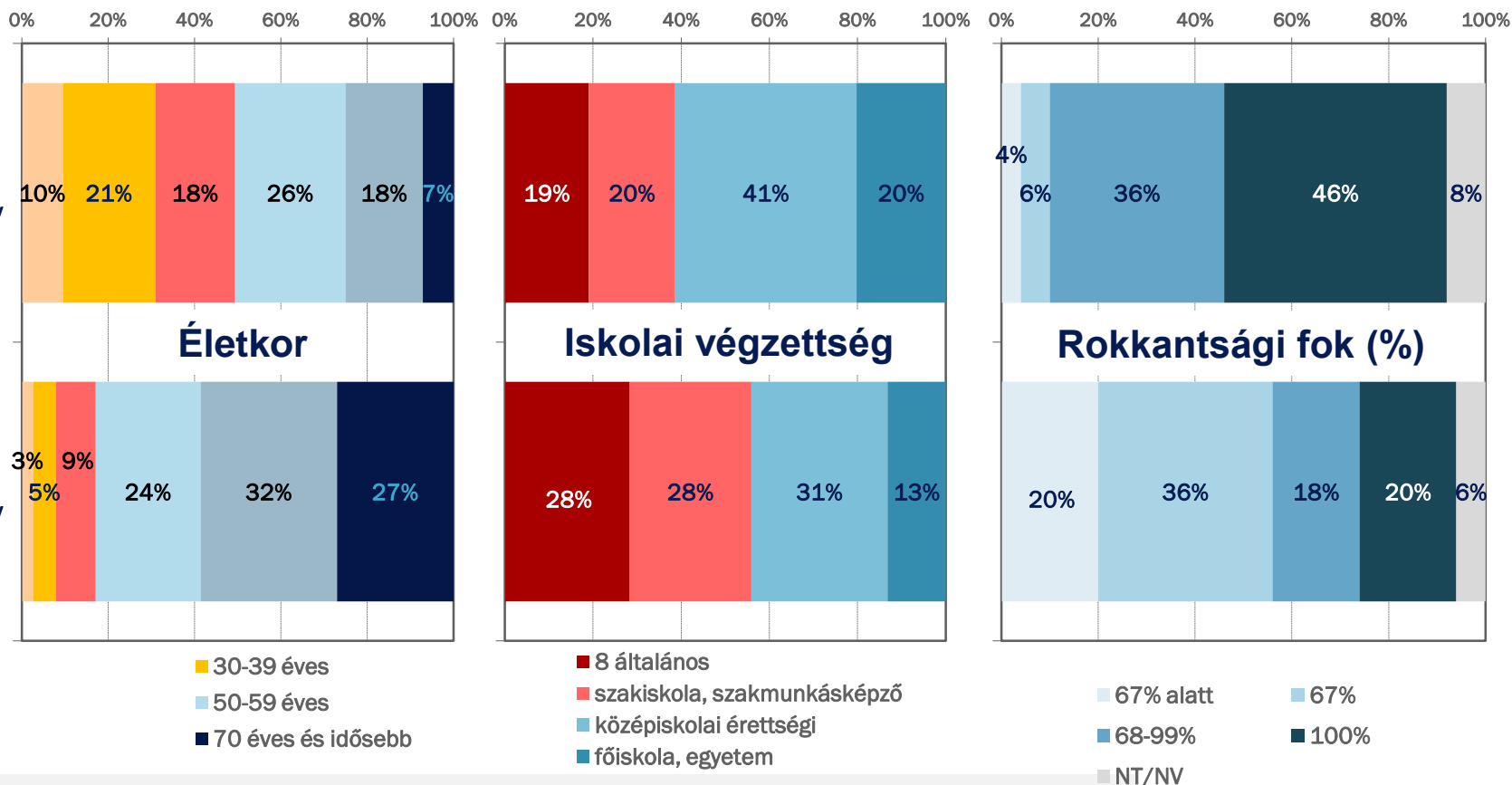
Bázis: Lakossági megkérdezés - az összes megkérdezett (n=1218)



## A fogyatékossgal élőket érintő speciális kérdéskörök bemutatása



A látássérültek sokkal fiatalabbak és részben ebből fakadóan iskolázottabbak is, mint a mozgáskorlátozottak. A mozgásukban korlátozottak 60%-a idősebb 60 évesnél. A látássérültek átlagos rokkantsági foka magasabb, mint a mozgáskorlátozottaké: csaknem felük 100%-ban rokkant. Ezeket a különbségeket mindenképpen figyelembe kell venni, amikor a két fogyatékos csoport viselkedését és attitűdjét hasonlítjuk össze.

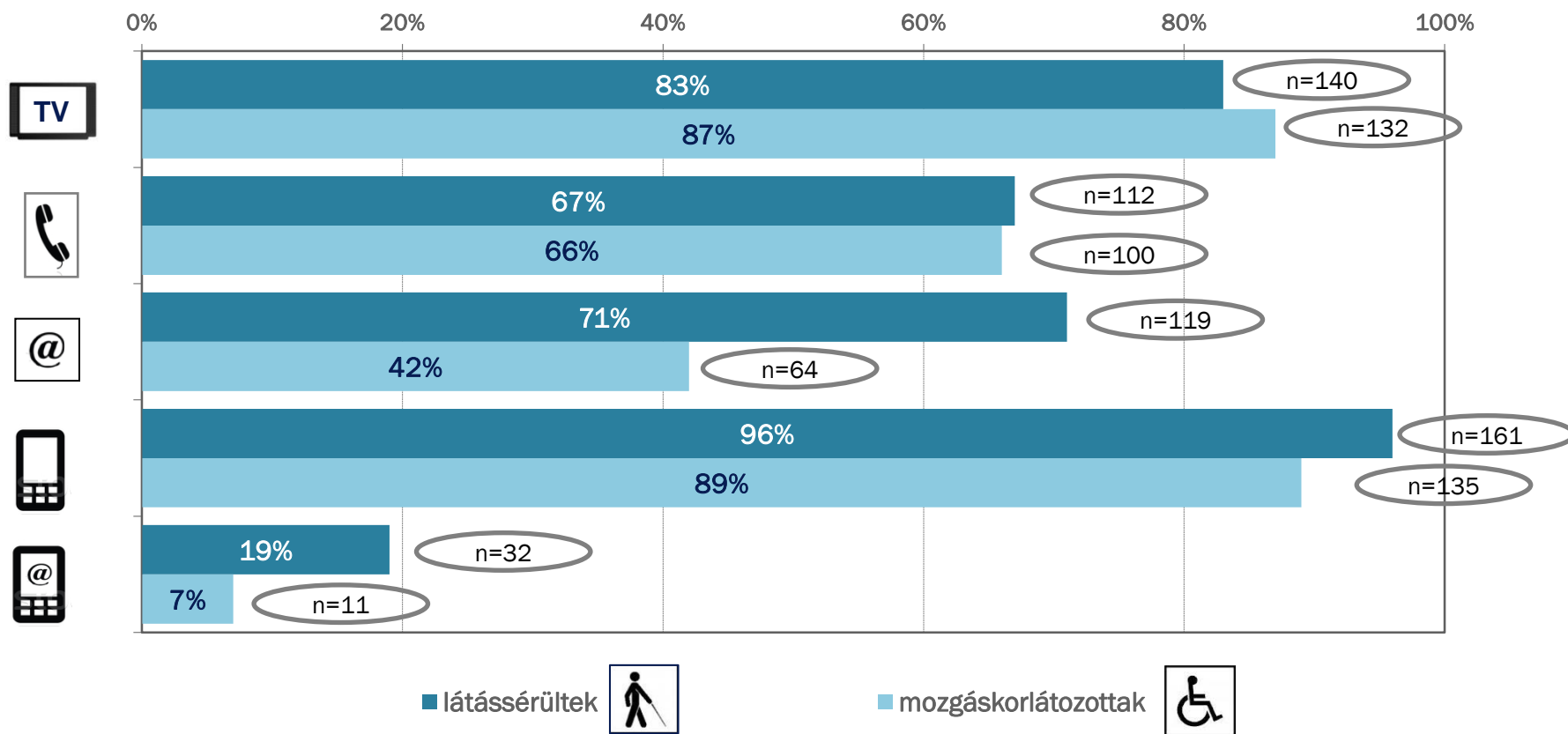


Átlag: 48,3 év  
90,2%-os rokkantság

Átlag: 60,9 év  
72,6%-os rokkantság

Bázis: Fogyatékossgal élők teljes mintája (látássérültek: n=168; mozgáskorlátozottak: n=152)

A vakok és gyengénlátók körében az internetezés akár helyhez kötötten, akár mobilinterneten lényegesen gyakoribb jelenség, mint a mozgáskorlátozottak között. E jelenség mögött **a két fogyatékos csoport erősen eltérő demográfiai jellemzői** húzódnak meg.



Bázis: Fogyatékossgal élők teljes mintája (látássérültek: n=168; mozgáskorlátozottak: n=152)



## Fogyatékosággal összefüggő, távközlési szolgáltatókkal kapcsolatos tapasztalatok

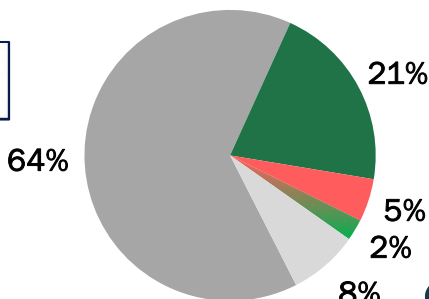


**A látássérültek 27%-ának, a mozgássérültek 5%-ának volt a fogyatékkal összefüggő, kifejezetten pozitív tapasztalata távközlési szolgáltatóval kapcsolatban. Negatív tapasztalatokról mindkét célcsoportban 7-7% adott számot.**

**Tapasztalt-e Ön kifejezetten pozitív bánásmódot távközlési szolgáltatók részéről amiatt, hogy Ön fogyatékos?**

## Negatív tapasztalatok – leggyakoribb

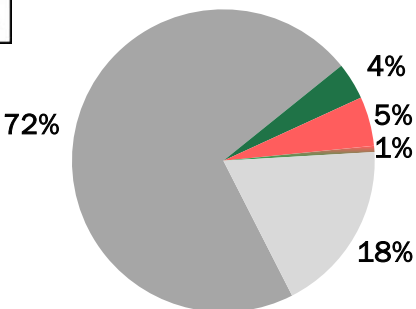
Nem tudnak segíteni, hívjak látó segítséget - mondták. (n=1)



- Sem pozitív sem negatív
- Csak pozitív
- Csak negatív
- Negatív és pozitív
- Nem intézett ilyen ügyet

Látássérültek, n=11 említés

Nem akadálymentes az ügyfélszolgálat. (n=1)



Mozgáskorlátozottak, n=10 említés

Az ügyfélszolgálaton le akarták rázni. (n=1)

Régen volt 1000 Ft-os kedvezmény a fogyatékosoknak, ma nincs. (n=1)

## Pozitív tapasztalatok – leggyakoribb

kedvesen, segítőkészen bántak velem  
n=3

észrevették a problémámat és segítettek  
n=3

személyes ügyintézéskor nem kellett sorszámat húzni  
n=3

szerződéskötéskor az ügyintéző felolvasta a szöveget  
n=3

Látássérültek, n=45 említés

kedvesen, segítőkészen bántak velem  
n=3

Udvarisabbak, jobban segítenek, ha észreveszik, hogy fogyatékos vagyok, többször, lassan elmondják  
n=2

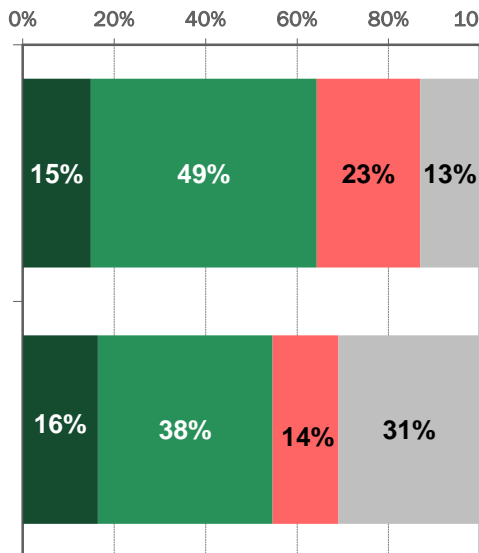
Mozgáskorlátozottak, n= 7 említés

Bázis: Fogyatékkal élők teljes mintája (látássérültek: n=168; mozgáskorlátozottak: n=152)

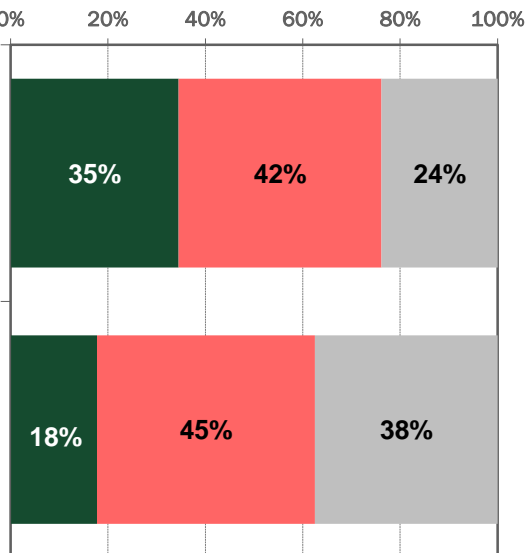


A látássérültek 23%-a, a mozgáskorlátozottak 14%-a kifejezetten problematikusnak tartja az ügyfélszolgálati irodákat akadálymentesség szempontjából. Teljesen akadálymentesnek ezeket csak 15-16% tekinti. A látássérülteknek 35%-a, a mozgáskorlátozottaknak 18%-a tapasztalt kiemelt segítséget az ügyfélszolgálati irodákon. Speciális ügyintézési lehetőségekről a fogyatékossgal élőknek elenyésző töredéke kapott csak tájékoztatást.

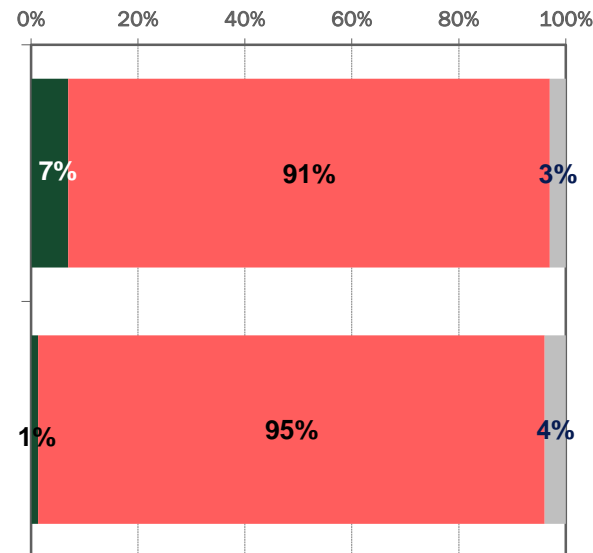
## Ügyfélszolgálati irodái jellemzően mennyire akadálymentesek



## Adnak-e kiemelt segítséget az ügyfélszolgálati irodán



## Kapott-e tájékoztatást speciális ügyintézési módokról



■ teljes mértékben akadálymentesek  
■ részben akadálymentesek  
■ nem akadálymentesek  
■ NT/NV

■ igen ■ nem ■ NT/NV

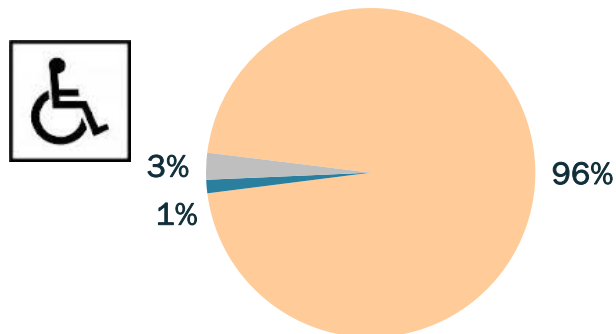
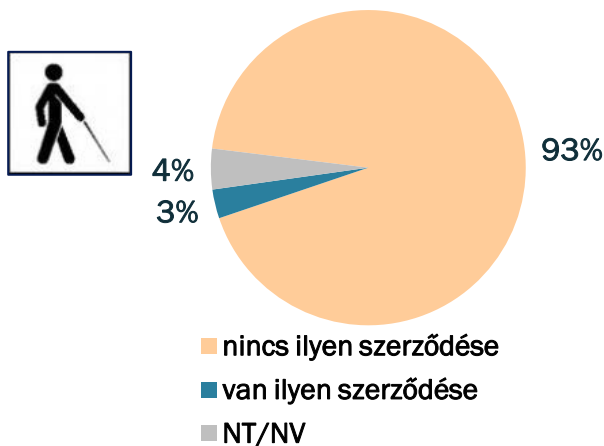
■ kapott ■ nem kapott ■ NT/NV

Bázis: Fogyatékossgal élők teljes mintája (látássérültek: n=168; mozgáskorlátozottak: n=152)

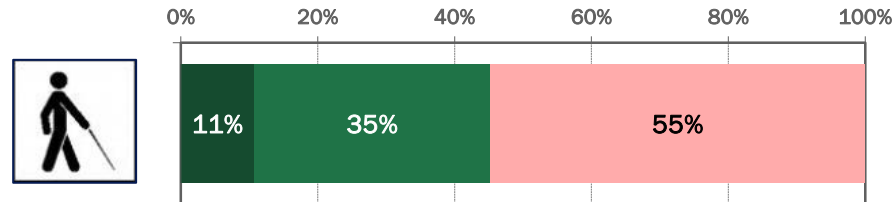
A látássérültek esetében is csak 3%-nak, a mozgássérülteknél pedig csak 1%-nak van olyan távközlési szerződése, amely bármilyen módon is figyelembe veszi a szerződő fél fogyatékoságát. A meghatalmazott általi ügyintézés lehetőségéről az érintetteknek csak kevesebb mint fele tud. Az ezt a lehetőséget igénybe is vevők aránya pedig alig 11%, illetve 20% az érintettek körében.



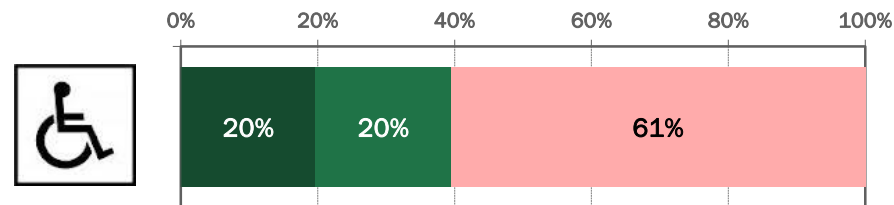
## Van-e valamelyik egyedi távközlési szerződésében olyan kitétel, amely azért került bele, mert Ön fogyatékos?



## Ügyintézési lehetőség meghatalmazott által



- van lehetőség, és használja
- van lehetőség, de nem használja
- nincs ilyen lehetőség



- van lehetőség, és használja
- van lehetőség, de nem használja
- nincs ilyen lehetőség

Bázis: Fogyatékosággal élők teljes mintája (látássérültek: n=168; mozgáskorlátozottak: n=152)



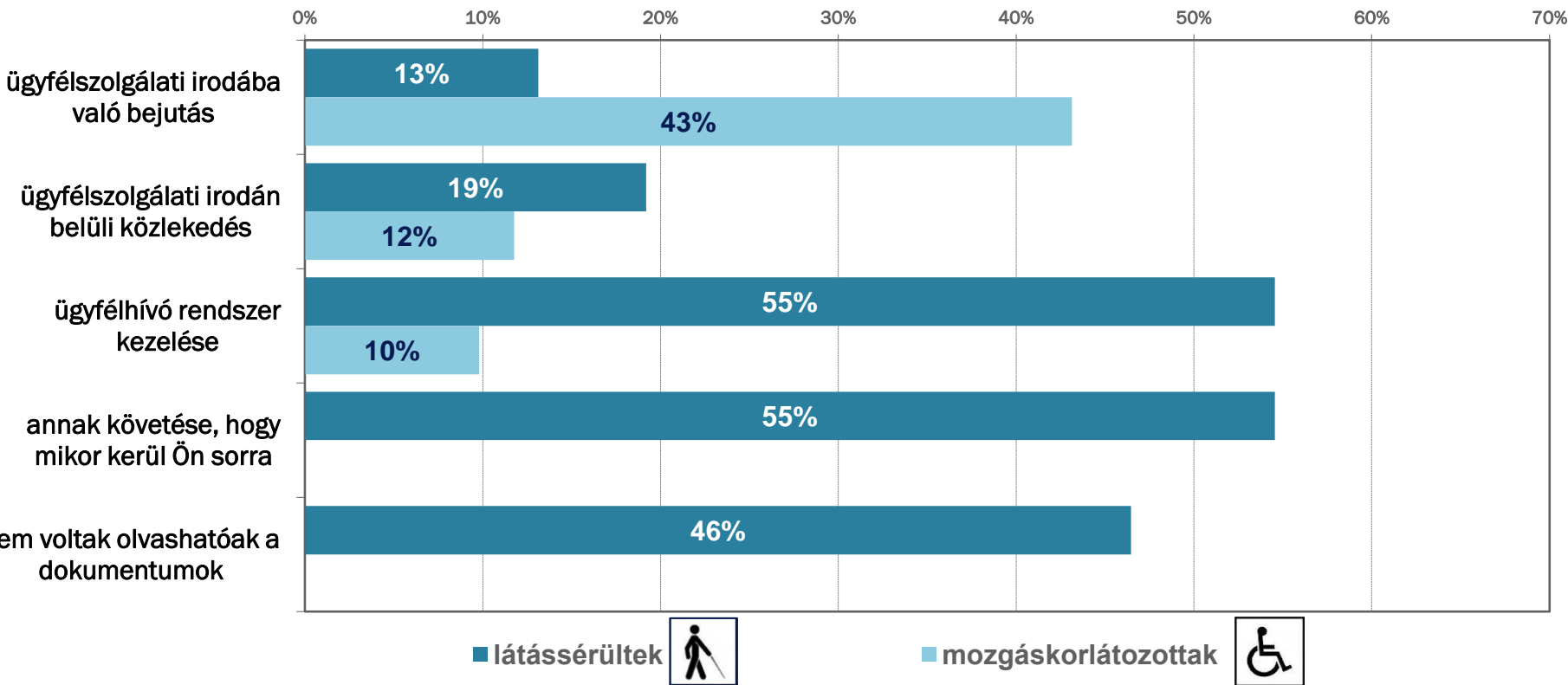


## Ügyintézésrel kapcsolatos tapasztalatok



Az ügyfélszolgálatokat meglátogató mozgáskorlátozottak 43%-ának okozott problémát az ügyfélszolgálati irodába való bejutás. A látássérültek több mint felének problematikus volt az ügyfélhívó rendszer kezelése, illetve annak követése, hogy mikor kerül sorra. Csaknem felük számára pedig gondot okozott, hogy nem voltak olvashatóak a dokumentumok.

## Okozott-e nehézséget az ügyintézés során:

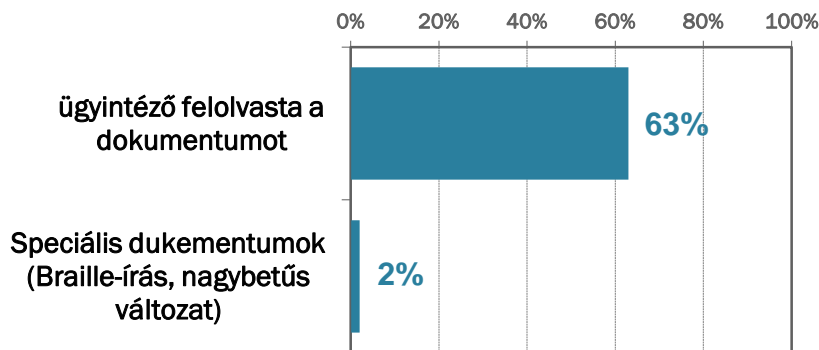


Bázis: Fogyatékossgal élők , akik használták a személyes ügyfélszolgálatot (látássérültek: n=99, mozgáskorlátozottak: n=51)

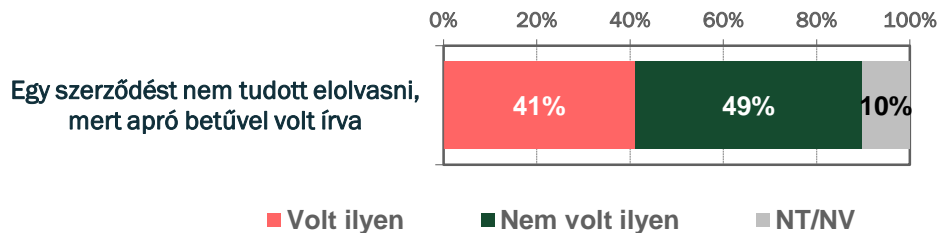


Az ügyfélszolgálatokat meglátogató látássérültek 63%-a találkozott olyan segítséggel, hogy az ügyintéző felolvasta számára a dokumentumokat. A látássérültek 41%-ával már előfordult, hogy gondot, problémát okozott neki, hogy egy dokumentumot nem tudott elolvasni, mert apró betűvel volt írva. **Braille-írásos dokumentumok bevezetése a látássérültek csak egyötödének segítené.** Túlnyomó többségük nem tud így olvasni. Számukra a legnagyobb segítséget az akadálymentes elektronikus dokumentumok jelentenék.

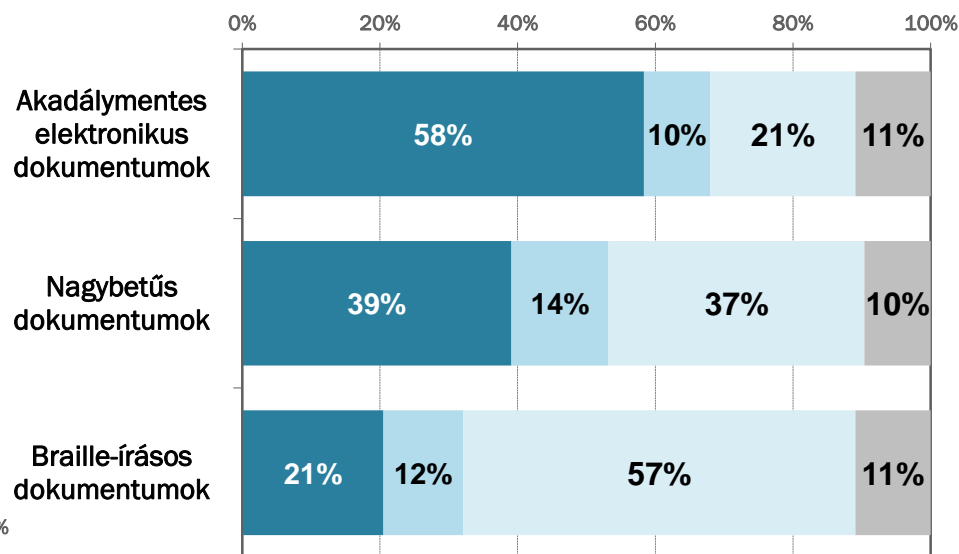
## Találkozott-e Ön ilyen segítséggel?



## Tapasztalt-e problémát az írásos anyagok elolvasása során?



## Segítené-e Önt?



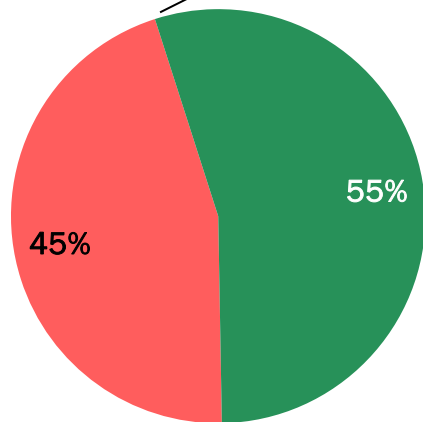
- nagymértékben segítené
- kismértékben segítené
- egyáltalán nem segítené
- NT/NV



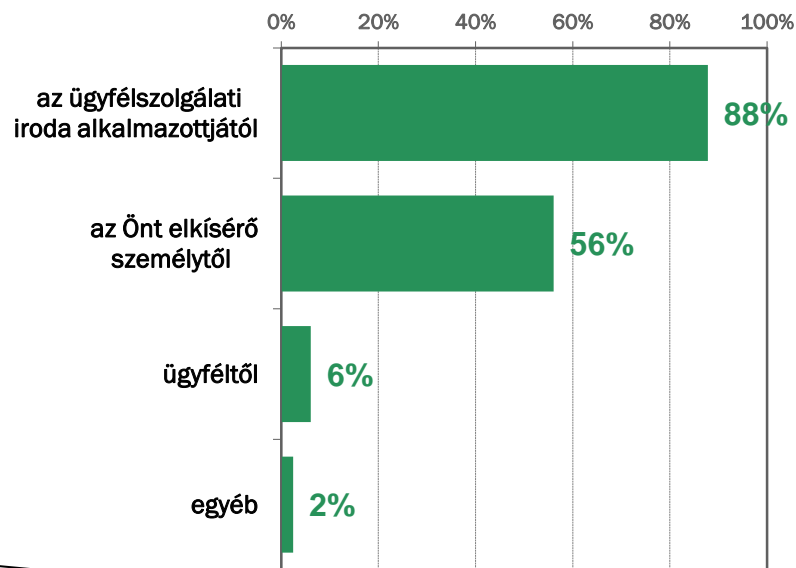
A látássérültek 45%-a nem kapott kiemelt vagy speciális segítséget az ügyfélszolgálatok használata közben. Azonban azoknak, akiknek segítettek, 88%-a tapasztalta meg azt, hogy az ügyfélszolgálati iroda alkalmazottja segített neki.

## Segített-e bárki?

- Nem kapott segítséget
- Kapott segítséget



## Kitől kapott segítséget?



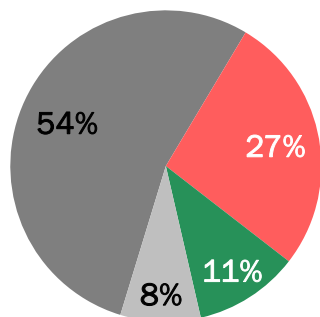


A látássérültek 38%-a, a mozgáskorlátozottak 23%-a látogatta meg valamely távközlési szolgáltató honlapját. A látássérültek 17%-a ütközött olyan problémába, hogy nem tudta használni a honlapot, mert az nem volt akadálymentes.

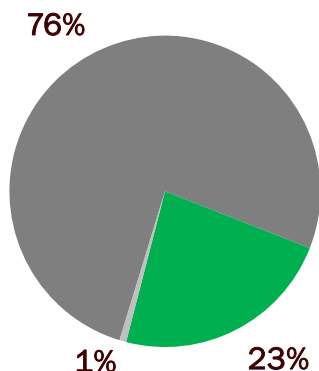
## Előfordult-e, hogy bármilyen céllal meglátogatta valamely távközlési szolgáltató internetes oldalát?



- nem használta
- használta, de nem akadálymentes
- használta, és akadálymentes
- NT/NV

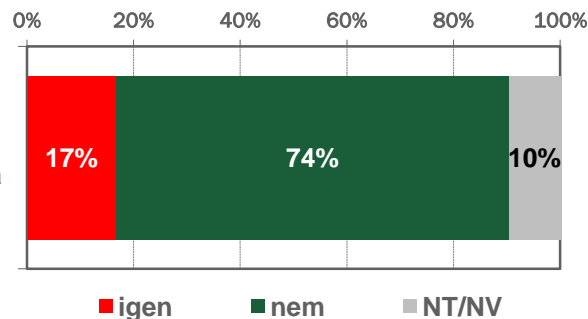


- nem használta
- használta
- NT/NV



## Tapasztalt problémák

Nem tudta használni, mert nem volt gyengénlátók számára akadálymentes



Bázis: Látássérültek (n=168)



A látássérülteket leginkább akadálymentes honlappal, a mozgássérülteket pedig az ügyfélszolgálatok akadálymentes megközelíthetőségével lehetne segíteni az ügyintézés során.

**Milyen segítségre lenne Önnek szüksége ahhoz, hogy távközléssel összefüggő ügyekben könnyebben, akadálymentesen tudjon ügyeket intézni személyesen, telefonon vagy interneten?**

akadálymentes honlap  
n=19



személyi segítő az ügyfélfogadóban, tájékozottabb ügyintézők, egyszerűbb azonosító számok, személyes segítség  
n=12

beszélő programok n=7

ha a telefonos ügyintézésnél egy gombbal jelentkezne az ügyintéző  
n=6

olyan ügyintéző, akit kifejezetten fogyatékkal élő emberekre készítenek fel  
n=4

ügyfélbehívó táblák láthatósága  
n=3

személyi segítő, aki elkísérne  
n=3

okostelefon n=3

„nincs ilyen”  
n=65

Látássérültek: n=179 említés

ingyenes internethasználat a mozgáskorlátozottak részére  
n=3



akadálymentesítés  
n=6

számítógép használatát meg kellene tanulni az internetes ügyintézéshez  
n=2

ha felkeresnék a lakásán a szolgáltatótól  
n=2

ne kelljen várakozni az ügyintézéskor  
n=2

önműködő ajtó  
n=1

„nincs ilyen”  
n=98

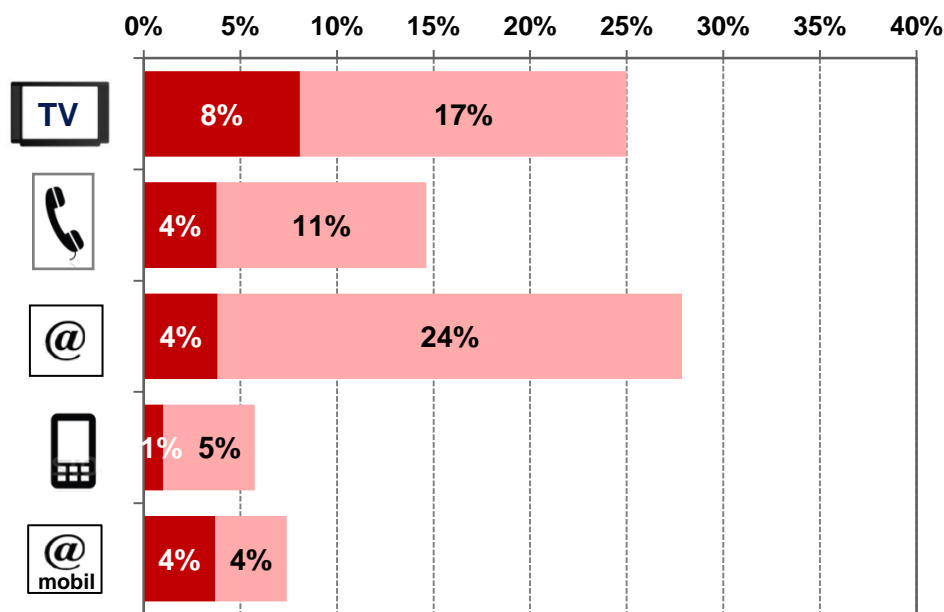
Mozgáskorlátozottak: n= 137 említés

## Problémák, problémakezelés



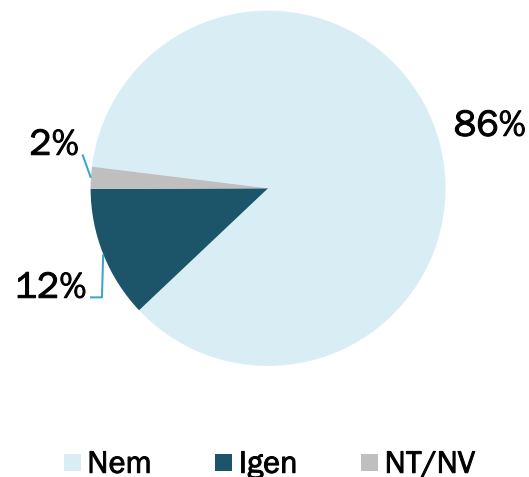
A fogyatékos emberek leggyakrabban a fizetős tévé- és a vezetékesinternet-szolgáltatásokkal kapcsolatban tapasztalnak problémát. A problémát tapasztalók 12%-a mondta azt, hogy ebből a problémából anyagi kára is származott. (Ez az arány a kétszerese a nem fogyatékos lakosság körében mért aránynak.)

## Tapasztalt-e Ön bármilyen problémát ezekkel a távközlési szolgáltatásokkal kapcsolatban?



- tapasztalt és fordult a szolgáltatóhoz
- tapasztalt, de nem fordult a szolgáltatóhoz

## Származott-e ebből a problémából anyagi kára?



Bázis: Fogyatékossgal élők – Akik tapasztaltak problémát (n=120)

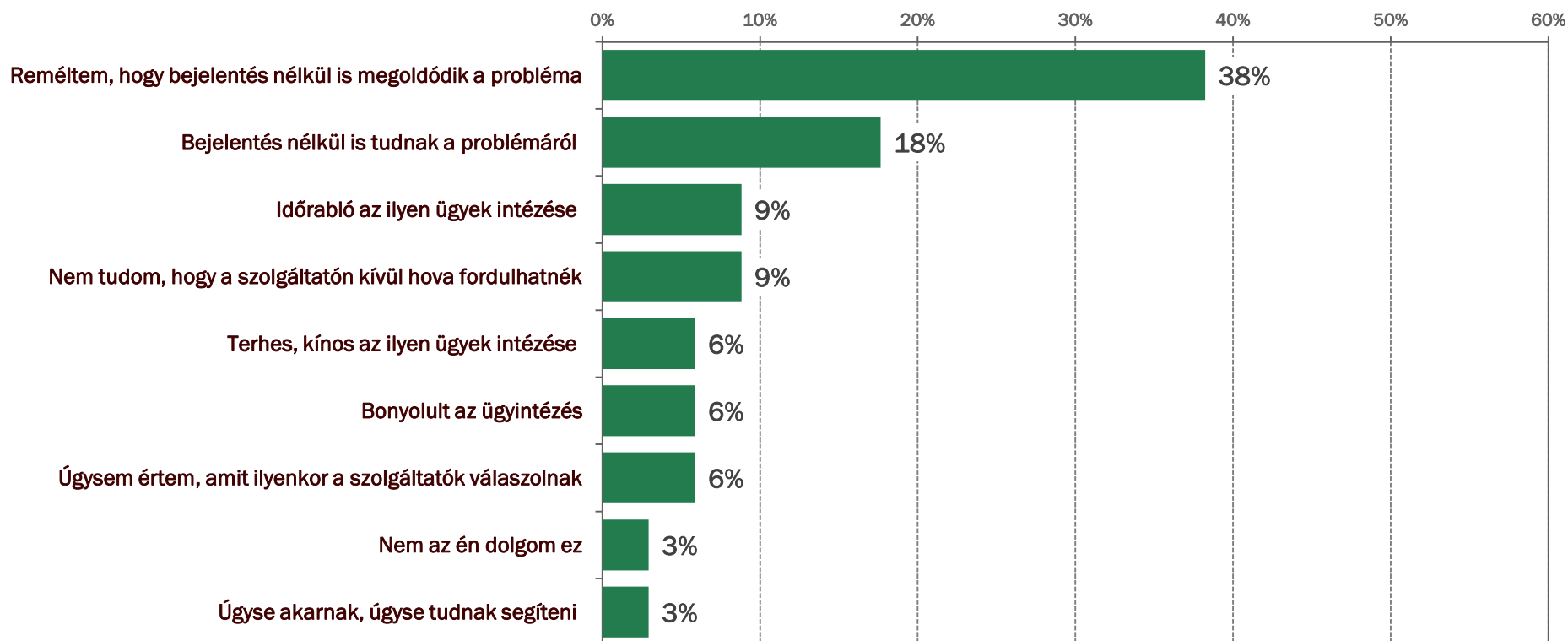
Bázis: Fogyatékossgal élők teljes mintája (látássérültek: n=168; mozgáskorlátozottak: n=152)



Azok, akik nem fordultak a szolgáltatójukhoz a problémával, leggyakrabban azért nem tették ezt, mert abban bíztak, hogy bejelentés nélkül is tud a szolgáltató a problémáról és bejelentés nélkül is hamarosan megoldja. **Állami szervhez, felügyelethez panaszával a problémát tapasztaló fogyatékossgal élő embereknek csak 2%-a fordult.**



## Miért nem jelentette be Ön vagy hozzátartozója a panaszt a szolgáltatónál?

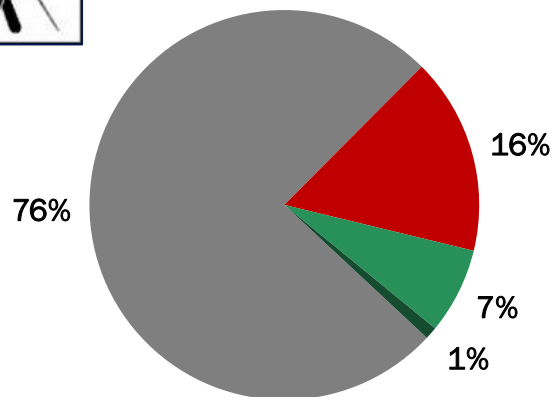


Bázis: Fogyatékossgal élők– Akik tapasztaltak problémát, és nem jelentették be sehol (n=34)

A fogyatékos emberek 17-22%-a tartana igényt soron kívüli hibaelhárításra fogyatékosága okán. A többiek azt mondják, nincs ilyesmire szükségük. Ilyen szolgáltatásról azonban csak a fogyatékos emberek 7%-ának van tudomása.

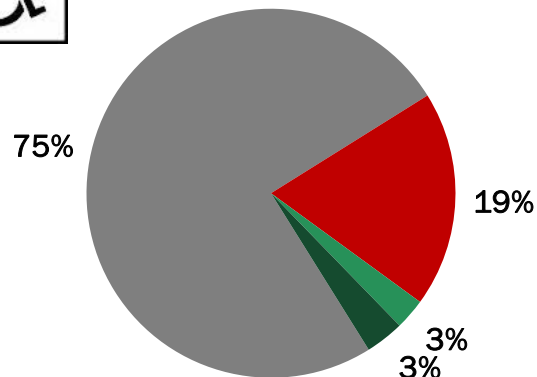


## Van-e és szüksége lett volna-e arra, hogy fogyatékosága miatt hiba esetén sürgős, soron kívüli hibaelhárítást kérjen?



■ Nem tud róla és nincs rá szüksége

■ Tud róla, de nincs szüksége rá



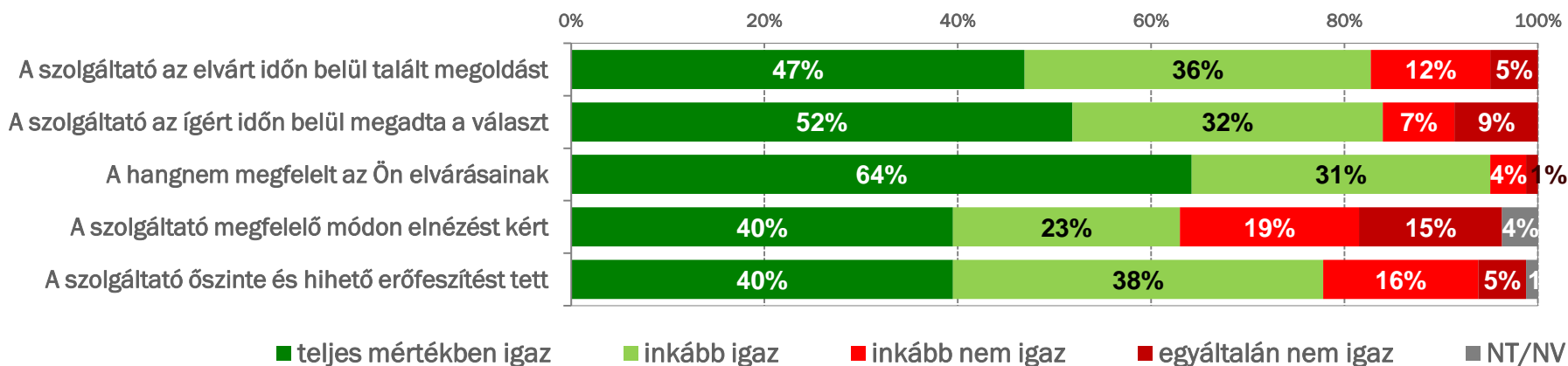
■ Nem tud róla, de szüksége lenne rá

■ Tud róla és szüksége van rá

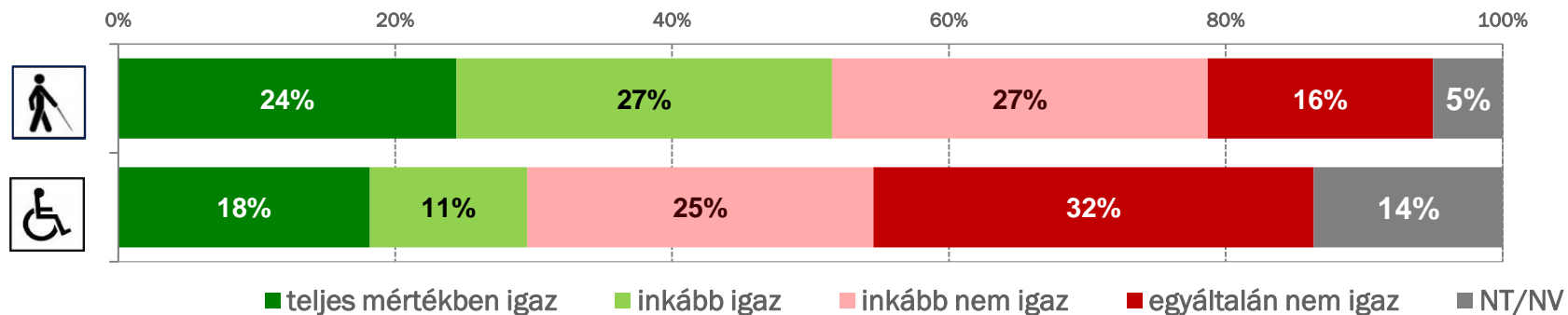


A fogyatékossgal élők legkevésbé azzal elégedettek a szolgáltatói problémakezeléssel kapcsolatban, hogy a szolgáltató megfelelő módon elnézést kért-e. A látássérültek a mozgáskorlátozottakhoz képest sokkal nagyobb mértékben érznek olyan tendenciát, hogy a szolgáltató figyelembe veszi a helyzetüket, több gondot fordít rájuk.

## A szolgáltató problémakezelésének megítélése



## A szolgáltató figyelembe veszi az Ön helyzetét, több gondot fordít Önre?

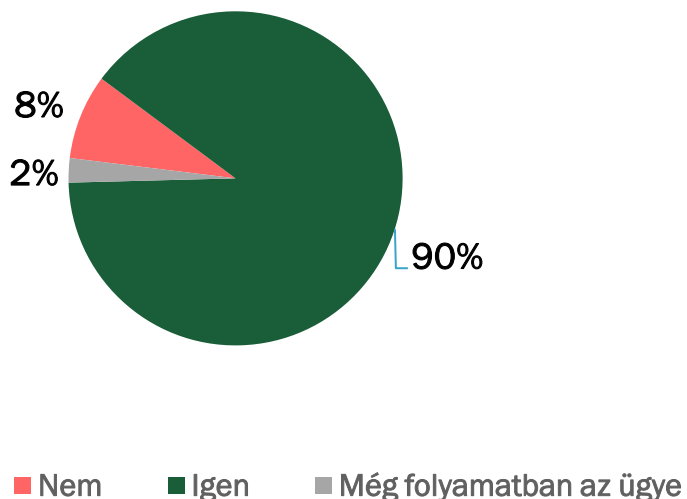


Bázis: Lakossági megkérdezés – Akik tapasztaltak problémát, és fordultak a szolgáltatójukhoz (n=85)

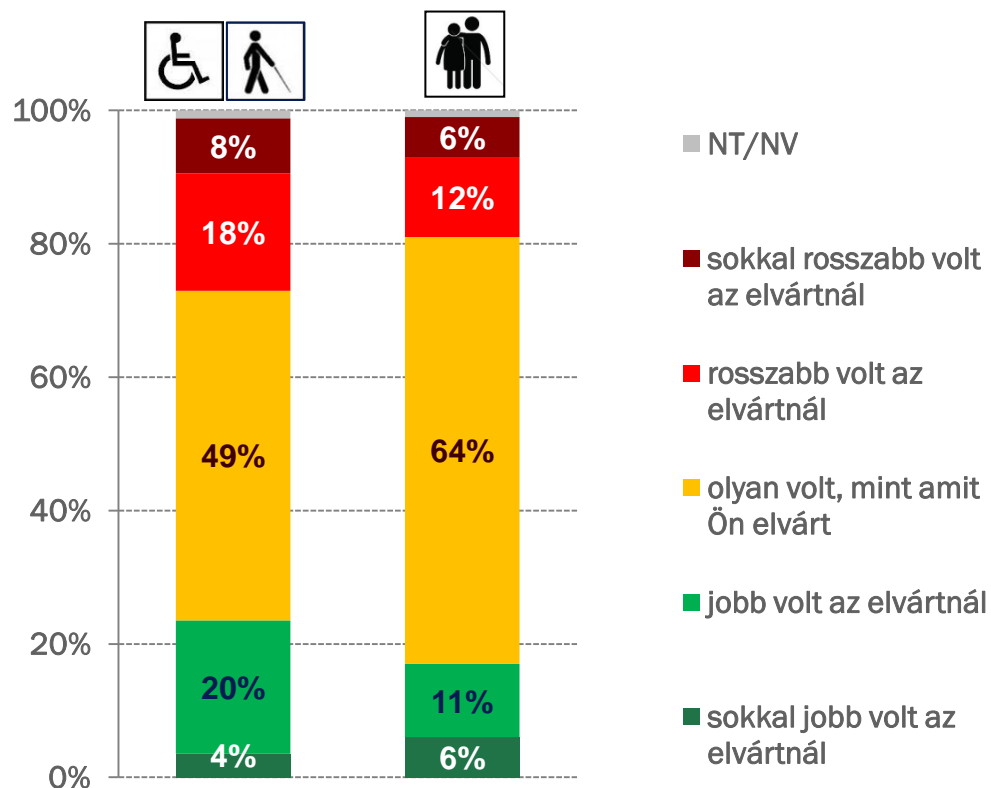
A problémájukkal a szolgáltatóhoz forduló fogyatékossgal élő emberek kilenctizede kapott választ a szolgáltatójától szóban, írásban vagy intézkedés formájában. A problémakezeléssel kapcsolatos tapasztalatok szélsőségesebbek, mint a nem fogyatékos emberek esetében: több a kifejezetten pozitív, de több a negatív tapasztalat is.



Kapott-e választ a szolgáltatójától szóban,  
írásban vagy intézkedés formájában?



Hogyan menősítené az ügyintézését?

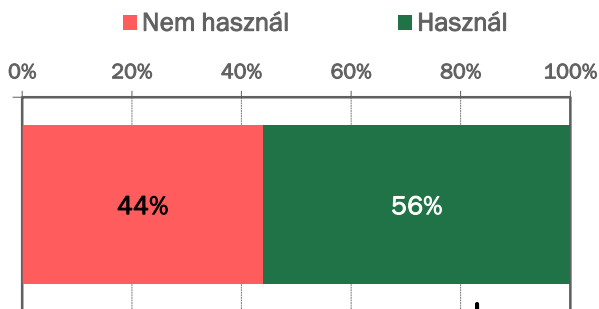


Bázis: Lakossági megkérdezés – Akik tapasztaltak problémát, és fordultak a szolgáltatójukhoz (lakosság: n=184, fogyatékossgal élők: n=85)

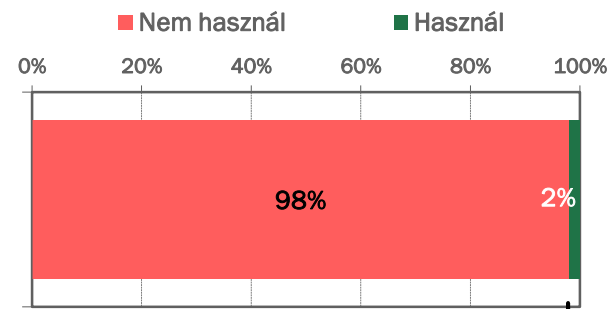
## Speciális szükségletek



A látássérültek 56%-a, a mozgáskorlátozottaknak ellenben csak 2%-a használ valamilyen speciális eszközt. A látássérültek leggyakrabban képernyő-felolvasó, illetve számítógép-beszéltető programokat vagy okostelefonos alkalmazásokat használnak.



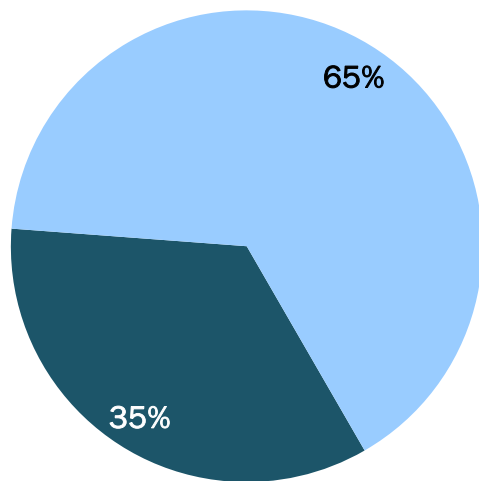
Speciális eszköz igénybevétele a távközlési szolgáltatások használata során



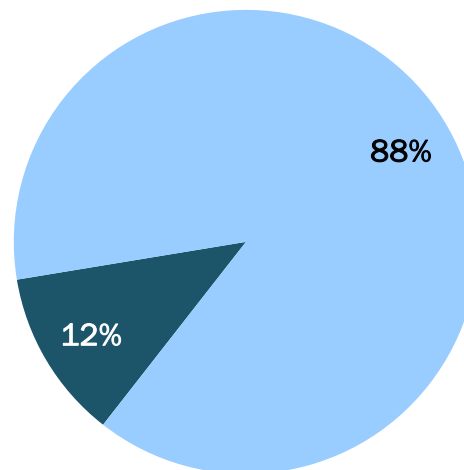
Bázis: Fogyatékossgal élők teljes mintája (látássérültek: n=168; mozgáskorlátozottak: n=152)

**A látássérültek több mint egyharmadának (35%) van okostelefonja. Míg ez az arány a mozgáskorlátozottak között mindössze 12%-os.**

A jelentős különbség nemcsak a két csoport közötti demográfiai különbségekből fakad, hanem abból is, hogy számos olyan okostelefonra írt alkalmazás érhető már el, amelyek jelentős mértékben megkönnyítik a látássérültek életét (pl. nagyító, felolvasó, gyalogos GPS-alkalmazások stb.)



■ Van ■ Nincs

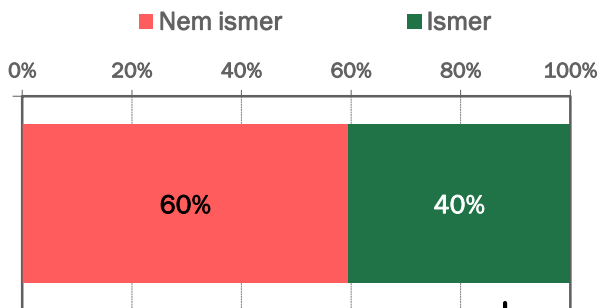


■ Van ■ Nincs

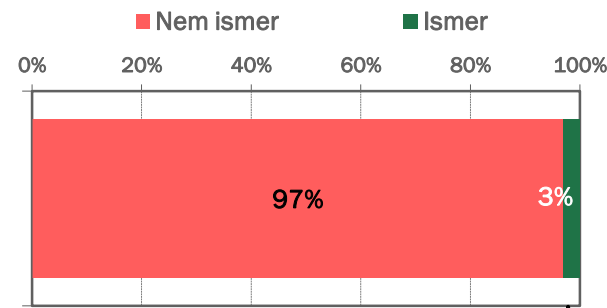


A látássérültek 40%-a, a mozgáskorlátozottaknak ellenben csak 3%-a igényelne olyan segédeszközt, amely megkönnyítené számára a távközlési szolgáltatások használatát, és nem rendelkezik vele.

A látássérültek leggyakrabban képernyő-felolvasó, illetve számítógép-beszéltető programokat vagy okostelefonos alkalmazásokat igényelnének ilyen célra.



Ismer olyan segédeszközről, amely megkönnyíthetné az Ön számára a távközlési szolgáltatások használatát, és nem rendelkezik vele?



Számítógép-beszéltető, illetve képernyő-felolvasó programok  
n= 41 említés

Mobiltelefonos képernyő-leolvasó rendszer  
n=9

Tévéképernyő-nagyító  
n=4

Hangoskönyv  
n=4

Nagyító szoftverek számítógéphez  
n=3

Lapnagyító  
n=3

Braille-sor  
n=3

Látássérültek n=101 említés

Online vásárlás

Vezeték nélküli telefon

Számítógépes programok

Laptop

Mozgáskorlátozottak, n=6 említés

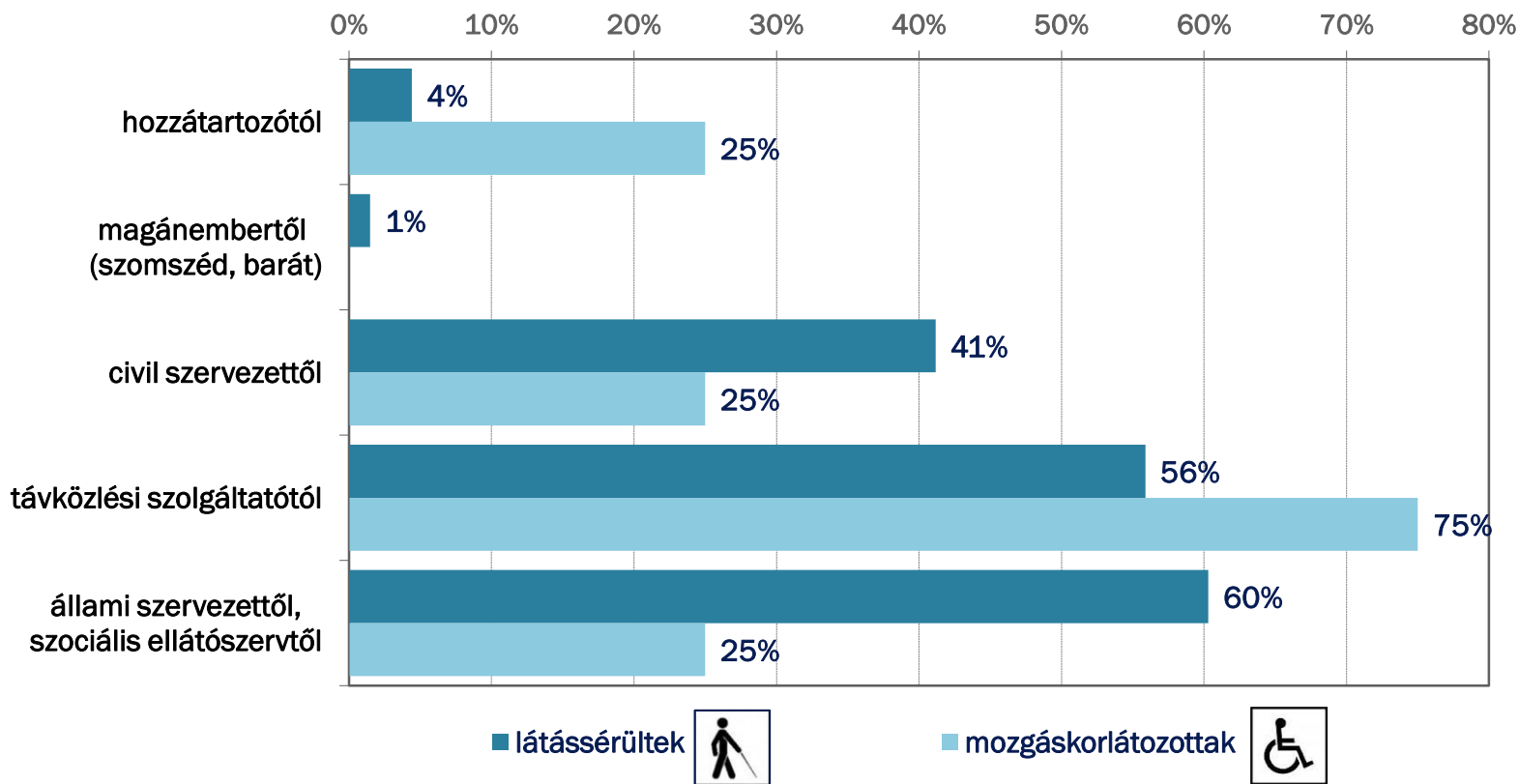
Bázis: Fogyatékkal élők teljes mintája (látássérültek: n=168; mozgáskorlátozottak: n=152)





A speciális eszközök biztosítását elsősorban állami szociális ellátószervezettől, másodsorban a távközlési szolgáltatótól várják el a fogyatékossgal élők, de a civil szervezeteket is sokan említették ebben a vonatkozásban.

## Ön kitől várna segítséget, hogy hozzájuthasson ilyen eszközökhöz?



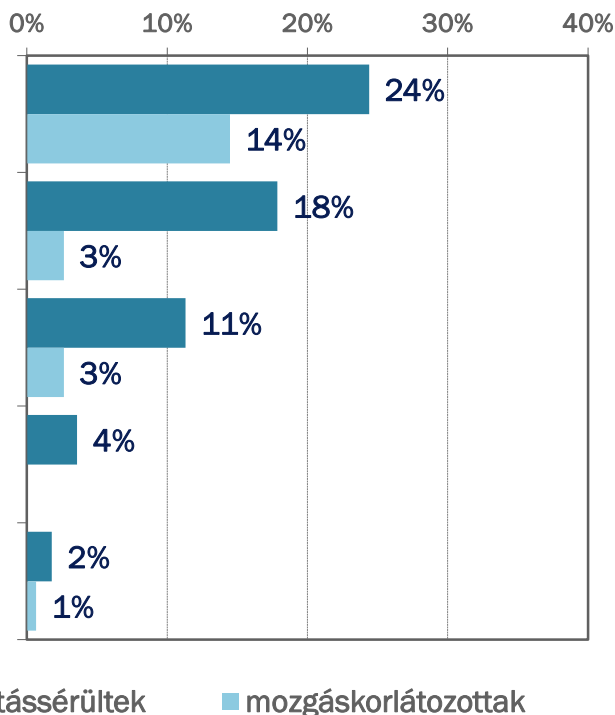
Bázis: Fogyatékossgal élők, akik ismernek segédeszközöket, és nincs a birtokukban. (Mozgáskorlátozottak: n= 4, Látássérültek: n=68)



A fogyatékossgal élők leggyakrabban értelemszerűen hozzátartozótól kapnak segítséget. A látássérültek azonban nem rokon magánembertől (szomszéd, ismerős) is elég gyakran kapnak segítséget. A leggyakrabban a számítógép-kezeléssel, illetve ügyintézésrel kapcsolatban számíthatnak segítségre a sérült emberek.

**Kap-e speciális segítséget bárkitől a távközlési szolgáltatások használatával, igénybevitelével kapcsolatban, ami a fogyatékossgával van összefüggésben?**

**Milyen segítséget kap (gyakori és jellemző említések)**



Számítógép-kezelés, internet kezelése.  
n= 32

Ügyintézésben a családtól.  
n= 6

Családtagja segít elolvasni, amit nem tud: számlalevél, hivatalos iratok  
n= 13

Számítógép-kezelés, internet kezelése.  
n=5

Ügyintézésben a családtól.  
n=9

Telefonálásnál hívás, készülék fülhöz tartása.  
n=3

Távírányító használatához tévécsatorna-programozás.  
n= 4

Számlabefizetés.  
n=2

Jogi és telekommunikációs információ.  
n=3.

Számlabefizetés.  
n=2

Látássérültek, n=95 említés

Mozgáskorlátozottak, n= 32 említés

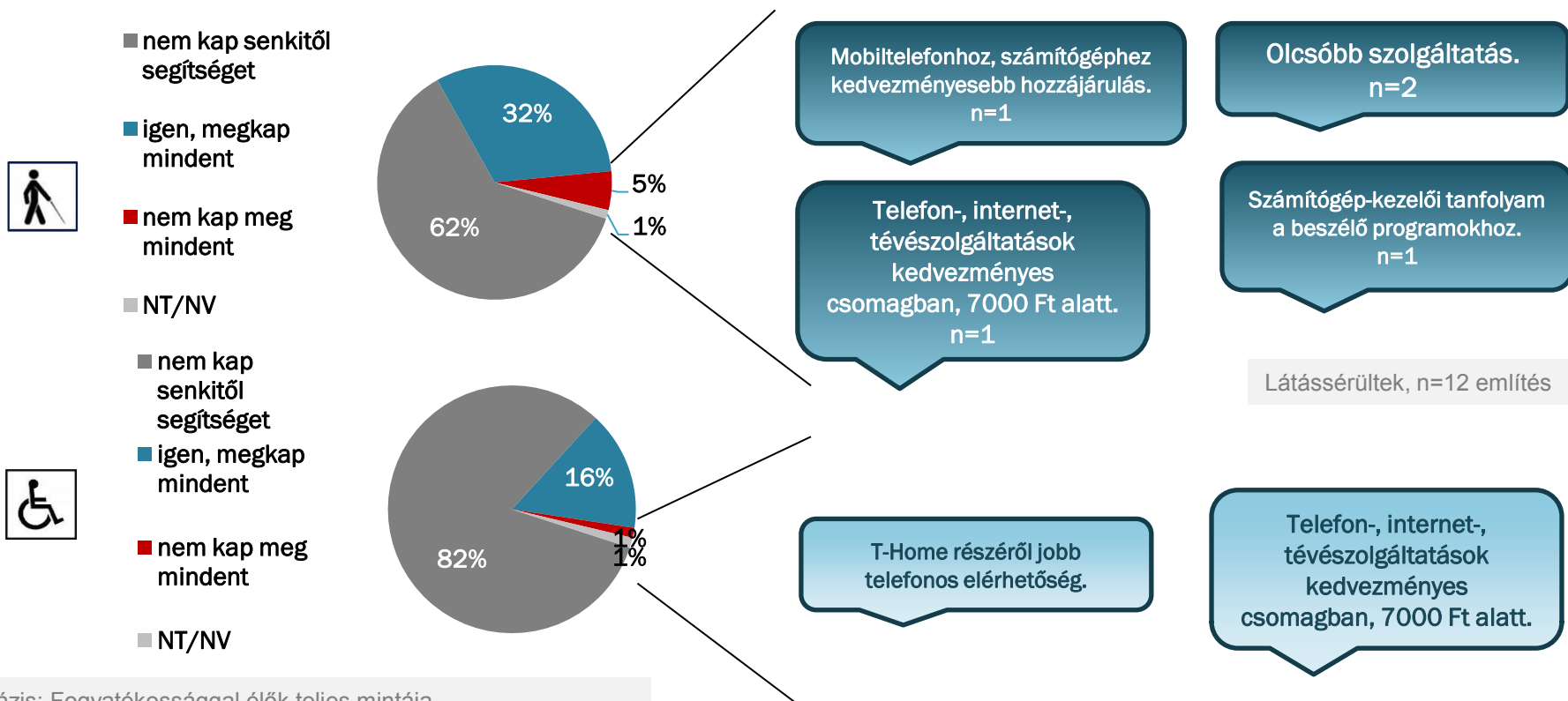
Bázis: Fogyatékossgal élők teljes mintája  
(látássérültek: n=168; mozgáskorlátozottak: n=152)



A fogyatékossgal élőknek csak töredéke (12 látássérült és 2 mozgáskorlátozott) mondta azt, hogy szüksége lenne olyan további speciális segítségre, amelyet jelenleg nem kap meg.

## Minden segítséget megkap, a távközlési szolgáltatások igénybevételével kapcsolatban, amire szüksége van?

## Milyen további segítségre lenne szüksége (gyakori és jellemző említések)



Látássérültek, n=12 említés

Mozgáskorlátozottak, n= 2 említés

Bázis: Fogyatékossgal élők teljes mintája  
(látássérültek: n=168; mozgáskorlátozottak: n=152)