



NMHH

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

A médiabefogadást segítő műszaki megoldások (közvélemény-kutatás)

Közzétéve: 2022. május 19.

Tartalomjegyzék

Vezetői összefoglaló	3
1. Feliratozás/jelnyelvi tolmácsolás	3
2. A külföldi filmek eredeti nyelven történő befogadása (a filmek szinkronizálása)	5
3. Audionarrációs szolgáltatás	5
4. Hatékony műszaki megoldások a gyermekek védelme érdekében	6
1. A kutatás célja, tematikája	8
Az elhangzottak feliratozása/jelnyelvi tolmácsolása	8
Külföldi filmek eredeti nyelven történő sugárzása	8
Audionarrációs szolgáltatás	8
Gyermezkár/csatornazár	9
2. Jogszábeli háttér	9
Feliratozás/jelnyelvi tolmácsolás	9
A külföldi filmek eredeti nyelven történő sugárzásának követelménye	10
Az audionarrációs szolgáltatás	10
Hatékony műszaki megoldások alkalmazása a kiskorúak védelmében	11
3. A kutatás paraméterei	11
1. Célkutatás – hallássérült személyek	13
2. Célkutatás – audionarrációs szolgáltatás	14
3. Célkutatás – gyermekes családok	15
4. Az egyes műszaki megoldások elvi, potenciális célcsoportjának nagysága	16
Feliratozás/jelnyelvi tolmácsolás	16
A külföldi filmek eredeti nyelven történő befogadásának biztosítása	18
Az audionarrációs szolgáltatás	18
Gyerekszár, csatornazár	18
5. A kutatási jelentés szerkezete	19
6. Az általános lakossági közvélemény-kutatás eredményei	20
6.1. Tévénézési szokások	20
6.2. A vizsgált műszaki megoldások, szolgáltatások fontossága	21
6.3. Ismeretek a vizsgált műszaki megoldásokról, szolgáltatásokról	22
6.5. A vizsgált műszaki megoldások, szolgáltatások használata	26
6.6. A jelnyelvi tolmácsolás megítélése	27
6.7. A külföldi filmek eredeti nyelven történő befogadásának lehetősége (filmek szinkronizálása)	28
7. Célkutatás a hallássérült személyek körében	32
7.1. A hallássérült személyek körében elvégzett kutatás paraméterei	33

7.2. A hallássérült személyek tévé nézési szokásai	37
7.3. Az akadálymentesített (feliratozott és/vagy jelnyelvi tolmácsolással ellátott) műsorok kínálatáról	39
7.4. Az akadálymentesített tartalmakat kínáló tévécsatornákról.....	40
7.5. Akadálymentesítés: a teletextes feliratozási szolgáltatás	42
7.6. Akadálymentesítés: jelnyelvi tolmácsolás	53
8. Célfeltárást a látássérült személyek körében	57
8.1. A látássérült személyek körében elvégzett kutatás paraméterei	57
8.2. A látássérült személyek tévé nézési szokásai	58
8.3. Az audionarrációs szolgáltatás használói	60
8.4. Az audionarrációs szolgáltatással való elégedettség	62
8.5. Az audionarrációs szolgáltatás beállítása, elindítása	65
8.6. Az audionarrációs szolgáltatás fejlesztési irányai.....	65
8.7. Az audionarrált műsorkínálatról	66
8.8. Az audionarrált tartalmakat kínáló csatornákról.....	68
9. Célfeltárást a kiskorú gyermekkel együtt élő szülők körében	70
9.1. A gyermekes családok körében elvégzett kutatás paraméterei	70
9.2. A gyermekek tévé nézési szokásai	72
9.3. Szülői féltelmek, aggodalmak a tévében bemutatott tartalmakkal kapcsolatban	73
9.4. A kiskorúak védelmében alkalmazandó műszaki megoldások ismertsége	76
9.5. A kiskorúak védelmében alkalmazandó műszaki megoldások használói.....	76
9.6. A szülők ismeretei a gyerek-, csatornázárhoz kapcsolódó PIN-kódokról	78
9.7. A hatékony műszaki megoldásokkal való elégedettség	79
9.8. Információs csatornák a hatékony műszaki megoldásokról	80

Vezetői összefoglaló

Az NMHH megbízásából a Psyma Hungary Kft. 2022 februárjában és márciusában több kutatásból álló kérdőíves felmérést készített a televíziónézést befolyásoló különböző műszaki megoldásokról.

A projekten belül négy műszaki megoldás ismertségét, illetve fogadtatását vizsgáltuk:

- a feliratozást/jelnyelvi tolmácsolást (a szolgáltatás célcsoportja: hallássérült személyek),
- a külföldi filmek eredeti nyelven történő befogadásának lehetőségét (a szolgáltatás célcsoportja: nyelvet tudók, nyelvet tanulók),
- az audionarrációs szolgáltatást (a szolgáltatás célcsoportja: látássérült személyek),
- a hatékony műszaki megoldások (gyerekzár, csatornazár) biztosítását a gyermekek védelme érdekében (a szolgáltatás célcsoportja: kisgyermekes családok).

Bár a vizsgált műszaki megoldások esetenként csak egy kisebbséget szólítanak meg közvetlenül, a szolgáltatások működését a közvélemény nagyobb része elengedhetetlennek tartja. Egyedül a külföldi filmek eredeti nyelven való bemutatásának nem tulajdonítanak kiemelt fontosságot a megkérdezettek.

Közös vonása ezeknek a műszaki szolgáltatásoknak, hogy bevezetésüket és működtetésüket jogszabály írja elő. A lakosság 88 százaléka tud a kiskorúak védelméhez kapcsolódó korhatár-besorolásról, a hallássérült személyek tévénézését segítő feliratozás szabályozásáról pedig 53 százaléknyan. Jóval kevesebben vannak azok, akik az audionarrációs szolgáltatás vagy a külföldi filmek eredeti nyelven történő sugárzásának szabályozásáról hallottak (39% illetve 30%).

1. Feliratozás/jelnyelvi tolmácsolás

- A felnőtt lakosságot reprezentáló közvélemény-kutatás során a megkérdezettek hét százaléka jelezte, hogy ő valamilyen szinten hallássérült - ez az érték a felnőtt lakosságra vetítve több mint 500.000 főt jelent – és a megkérdezettek 14 százaléka állította azt, hogy olyan háztartásban él, ahol van legalább egy hallássérült személy. E szerint kb. 550.000 olyan háztartás lehet ma Magyarországon, ahol hallássérült személy (felnőtt vagy gyermek) él.
- A hallássérült személyek akadálymentesítését szolgáló teletextes feliratozási szolgáltatásról a felnőtt lakosság 44 százaléka tud.
- A hallássérültek számára a feliratozás jelenti a leginkább teljeskörű akadálymentesítést. Az érintett személyek 81 százaléka szokta úgy nézni a tévét, hogy a teletexten bekapcsolja a feliratozási szolgáltatást. Majdnem kétharmaduk, 63 százalékuk teszi ezt meg gyakran, legalább heti gyakorisággal.
- A jelnyelvi tolmácsolással közvetített médiatartalmakat – a feliratozáshoz képest - sokkal kevesebben tudják befogadni. E szolgáltatás lehetséges célcsoportjának nagyságát jelentős mértékben meghatározza, hogy a hallássérültek 41 százaléka jelnyelvhasználó és csak 25 százalék alkalmazza ezt a kommunikációs formát rendszeresebben. A jelnyelvhasználók 81 százaléka szokott jelnyelvi interpretációval ellátott műsorokat nézni, de csak 31 százalékuk néz heti gyakorisággal ilyen műsort.
- A hallássérült személyek egy részének információs-kommunikációs készségein és esélyein sokat javítanak a hallást segítő eszközök. A hallássérültek 75 százaléka használ ilyen megoldást, ami azt jelenti, hogy elvben sok hallássérült a médiatartalmakhoz úgy is el tud jutni, ha a médiaszolgáltató a tévében ezeket nem akadálymentesíti a számára.
- A hallássérült társadalom túlnyomó többségének a tévénézés során – a két fő lehetséges akadálymentesítés közül - a feliratozás jelent leginkább segítséget. Ha választani lehet a két megoldás közül, akkor 93 százaléknyan ezt választják, sőt, még a rendszeres jelnyelvhasználók is inkább e mellett döntenek (81%).

- A médiatörvény 2019 évi módosítása értelmében a hallássérültek számára biztosított műsorkínálat akadálymentesítési kötelezettsége (szinte) teljeskörűvé vált, az érintett csatornák száma pedig tízre emelkedett. A hallássérültek 49 százaléka az elmúlt két-három év történéseit úgy éli meg, hogy a felirattal ellátott műsorok száma a tévében egyértelműen nőtt. Az erőteljes bővülés ellenére azonban sokan mégsem érzékelnek érdemi elmozdulást a mennyiséget illetően (42%). Bár az elmúlt néhány évben a szolgáltatás minősége valamelyest javult, ezt a véleményt összességében nem túl sokan osztják (32%).
- Az, hogy a piac nem tudott látványosan javulni, sok esetben annak köszönhető, hogy az „újonnan” érkező csatornák nagy része hírcsatornaként működik, ahol a híradók, illetve a sok „élő” műsor miatt az elhangzottak megfelelő akadálymentesítése nagyobb nehézségekbe ütközik. Az adatok azt mutatják, hogy több csatorna ezzel nem nagyon tud megbirkózni.
- Az akadálymentesítés uralkodó formáját jelentő teletextes feliratozási szolgáltatással való elégedettség alacsony szintű, különösen, ha az automata beszédfelismerő szoftver által kibocsátott feliratokra gondolnak a hallássérültek. Egy szolgáltatást, amely közelít egy közszolgáltatás szintjéhez és amely az alapjogokat kívánja biztosítani a hallássérültek számára a tájékozódással, informálódással stb. kapcsolatban, kérdéses, hogy ilyen alacsony szintű értékelés mellett hogyan működtethető tovább. A válaszadók 86 százaléka jelezte, hogy szerinte a hallássérült tévénezők számára készült feliratozás minőségén a jövőben változtatni szükséges.
- A megkérdezettek által jelzett problémák és megoldási javaslatok alapján egy olyan elváráslista állítható össze, amelynek, ha az egyes tételei teljesülnének, akkor a szolgáltatás minősége ugrásszerűen javulhatna. Ennek a hallássérült nézők által megfogalmazott „protokollnak” a négy legfontosabb alapeleme:
 - a megfelelő időzítés,
 - a megfelelő tempó, sebesség,
 - a megfelelő láthatóság (formai szempontok) és
 - a megfelelő olvashatóság (tartalmi szempontok).
- Amikor a kérdezettek az automatikus szövegfeliratozást értékelik, akkor igen gyakran ennek a négy fő működési elvnek a teljes működésképtelenségét emelik ki. Mindazok a problémák, amelyek már önmagukban is elegendőek ahhoz, hogy valaki elégedetlen legyen, azok itt mintegy összegződnek és gyakran egyszerre, egymást erősítve jelennek meg.
- A jövő vonatkozásában egyfajta állandóságot szeretnének a kérdezettek. Így például ha egy csatorna kötelezetté válik az akadálymentesítésre, akkor az váljon örök életű kötelezettséggé, vagy ha egy csatorna elkezd egy sorozatot akadálymentesen sugározni, akkor az állandó legyen, akár abban az esetben is, ha egy idő után a sorozatot átteszi egy másik hozzá tartozó alcsatornára. Azt is elvárják, hogy a jövőben tegyék teljes körűvé az akadálymentesítési kötelezettséget a televíziós piacon. Általános igénynek tekinthető az is, hogy a feliratozást akkor is el lehessen érni, ha valaki később vagy éppen online szeretné megnézni az akadálymentesített műsort.
- Annak ellenére, hogy a törvényi szabályozás a tíz legnagyobb közönségaránnyal rendelkező, hazai joghatóság alá tartozó televíziónál ír elő általános akadálymentesítési kötelezettséget, szinte minden megkérdezett azon a véleményen van, hogy a szöveges feliratozással elérhető műsorok számát és kínálatát bővíteni kellene (93%). Ennek oka, hogy a kérdezettek szerint az érintett tíz csatorna sem biztosít teljeskörű segítségnyújtást, és nagyon sok olyan csatorna van, amely kívül esik a szabályozáson, ugyanakkor a kérdezettek néznék/nézik ezeket.

2. A külföldi filmek eredeti nyelven történő befogadása (a filmek szinkronizálása)

- A megkérdezettek 23 százalékával fordult már elő, hogy a hazai tévécsatornákon sugárzott külföldi, magyarra szinkronizált filmeknél bekapcsolta az idegen nyelvű hangsávot. A megkérdezettek hat százalékáról mondható el, hogy ezt a szolgáltatást rendszeresen használja.
- A szolgáltatás iránti nyitottságot elsősorban az határozza meg, hogy ki rendelkezik idegen nyelvi tudással és milyen mélységű nyelvtudása van. Az idegen nyelven beszélők és/vagy tanulók 39 százaléka használta már ezt a szolgáltatást. (A felnőtt lakosság 44 százaléka beszél jelenleg valamilyen idegen nyelven és/vagy tanul éppen.)
- Magyarországon a filmkínálatban hagyományosan erős a szinkronizált filmek súlya, és a nézők kifejezetten igénylik is az ilyen típusú filmeket. Ennek háttérében elsősorban a nyelvtudás hiánya húzódik meg. De a szinkronizálás mellett erős érv az is, hogy a kérdezettek szerint a magyar szinkron magas minőséget képvisel, illetve a filmekben a képi és szöveges anyagok párhuzamos követése nehézkes.
- A nézők abszolút többsége, ha választani lehetne, a szinkronizált változatot preferálná (63%). Összességében azonban sokaknál mutatkozik igény az idegen nyelvű változat megtekintésére (37%), elsősorban azoknál, akik idegen nyelven beszélnek és/vagy idegen nyelven éppen most tanulnak (57%).
- A külföldi filmek eredeti nyelven és magyar felirattal történő sugárzásánál a médiatörvény 25 százalékos kvótát ír elő. Ha a tévénézők preferenciáit nézzük, akkor ezen az arányon akár emelni is lehetne, igaz, nem jelentős mértékben. A lakossági közvélemény-kutatás adatai azt mutatják, hogy ebben a vonatkozásban jelentősebb változásra még nem érett meg a hazai tévénéző közönség.

3. Audionarrációs szolgáltatás

- A lakossági felmérés során a megkérdezettek három százaléka mondta azt magáról, hogy látássérült személy. Ez az érték a felnőtt lakosságra vetítve kb. 260.000 felnőtt személyt jelent. A kutatás során a megkérdezettek hét százaléka jelezte, hogy olyan háztartásban él, ahol van legalább egy látássérült személy. Eszerint kb. 300.000 olyan háztartás lehet ma Magyarországon, ahol látássérült személy (felnőtt vagy gyermek) él.
- A látássérült személyeknek szóló akadálymentesítésről a közvélemény keveset tud. Mindössze 17 százaléknian rendelkeznek az audionarrációs szolgáltatásról valamilyen tárgyyszerű információval. Az érintettek, a látássérült személyek hozzáállása természetesen más: 86 százalékuk hallott az audionarrációs szolgáltatásról.
- A látássérült személyek 66 százaléka használta már az audionarrációs szolgáltatást és 41 százalékra tehető azok aránya, akik legalább heti gyakorisággal élnek ezzel a lehetőséggel. Az opció parlagon hagyásának az információhiányon túl két tipikus indoka van: egyrészt nem mindenki rendelkezik olyan médialejátszó eszközzel, amely ennek a szolgáltatásnak az igénybevételét lehetővé tenné (9%), másrészt hiába tud valaki a szolgáltatásról és hiába alkalmas a készüléke a lejátszására, ha a szolgáltatást nem tudja aktiválni, elindítani (7%).
- A szolgáltatás aktiválása egyébként generális problémaként jelentkezik. A látássérült személyek 92 százaléka szerint ennek a műszaki megoldásnak a beállítása túlságosan bonyolult feladatot jelent. A szolgáltatást aktuálisan használók körében is csak 57 százaléknian tudják azt, miként lehet a szolgáltatást elindítani. Mindenképpen ki kellene találni egy olyan megoldást, ami a szolgáltatás bekapcsolását jelentős mértékben megkönnyítené az érintettek számára.

- A megkérdezettek többsége az audionarrált tartalmakkal általában elégedett, a kérdezettek érthetőnek, követhetőnek tartják az elhangzó szövegeket. Egy olyan terület van, ahol a válaszok egyenlege már kritikus megítélést mutat. Ez a szolgáltatás elindítása, aktiválása, illetve az, hogy mennyire könnyű, egyszerű azt használni. Sok esetben nem is maga az érintett személy indítja el az alkalmazást, hanem valaki más – pl. egy látó személy – nyújt segítséget a beállításban.
- A törvényi szabályozás értelmében jelenleg három televíziós csatorna nyújt audionarrációs szolgáltatást. Ahogy a szolgáltatás megítélése általában a közepesnél valamivel jobb, úgy a Duna TV és az RTL Klub által nyújtott szervizt is ehhez hasonlóan értékelik a kérdezettek. A TV2 minősítése ettől a szinttől valamelyest elmarad, a nézők legkritikusabban e csatorna szolgáltatását értékelik.
- A jövő vonatkozásában egyértelműen abba az irányba mozdulnának el a kérdezettek, hogy a jelenlegi szelektív, korlátozott szabályozást nyissák meg, és ezzel - a hallássérülteket érintő műszaki megoldáshoz hasonlóan - az audionarrációs szolgáltatás is legyen általános, ne legyenek ennyire erős korlátozások az érintett csatornák, műsorszámok és sugárzási idők vonatkozásában. Ezen túl az is teljesen általános igénynek mondható – összefüggésben azzal, hogy sokan online módon találkoznak a tévéműsorokkal -, hogy az audionarrált tartalmakat akkor is el lehessen érni, ha valaki online szeretné követni a műsorokat.
- A jelenlegi szabályozás alapján az audionarráció a hazai gyártású filmeket, sorozatokat érinti. A látássérült megkérdezettek egyértelműen azon az állásponton vannak, hogy ami ma elérhető, az kevés, az audionarrációs szolgáltatással elérhető műsorok számát és kínálatát a jövőben mindenképpen növelni kellene (97%). Az audionarrált tartalmakat jelenleg elsősorban a (magyar, külföldi) filmeknél, sorozatoknál hiányolják a kérdezettek – épp ott, ahol ez a szolgáltatás részben már elérhető. Új műfajként a szolgáltatás alá többen bevonnák a dokumentumfilmeket, a természetfilmeket és az ismeretterjesztő filmeket is.
- A törvényi szabályozás a jelentős befolyásoló erővel rendelkező csatornák esetében fogalmaz meg kötelezettséget az audionarrációs szolgáltatások biztosításával kapcsolatban. A megkérdezettek szerint jó volna, ha nemcsak ez a három csatorna közvetítene audionarrációs tartalmakat, a jövőben elsősorban a filmcsatornákat vonnák be a szabályozás alá, másodsorban pedig az ismeretterjesztő, természettudományos, dokumentarista jellegű filmekre fókuszáló adókat.

4. Hatékony műszaki megoldások a gyermekek védelmében

- A kiskorúak védelmét szolgáló hatékony műszaki megoldások a magyarországi háztartások kb. egynegyedét érintik. A lakossági kutatás során ennyien jelezték, hogy (szülőként) együtt, egy háztartásban élnek 0-17 éves gyermekükkel.
- A közvélemény nagy része – részben aktuális érintettség hiányában – nem ismeri a gyermekek védelmét szolgáló hatékony műszaki megoldásokat. A gyermekek tévézésését korlátozó csatornazáró 44 százaléknian tudnak, a korhatáros műsorok automatikus letiltását biztosító gyerekzáró pedig 34 százaléknian. Az érintettek – a kiskorú gyermekek szülei – jobban ismerik ezeket a megoldásokat, de körükben sem mondható igazán magasnak a tájékozottak aránya. A szülők elsősorban a csatornazárak működésével, működtetésével vannak tisztában (69%), de csak 55 százalékuk tudja, hogy a gyerekzárakat miként kell használni.
- A kiskorú gyermekek 95 százaléka tévézik. Napi szinten 84 százalékuk szokott leülni a tévé képernyője elé. A televízió csak a 0-6 évesek számára jelenti az elsődlegesen használt médiaeszközt. A 7-12 évesek körében a televízió dominanciája az internethez képest – az

„időmérleg” adatok szerint – csak 27 százalékos, a 13-17 évesek körében pedig szinte elhanyagolhatónak mondható azok aránya, akik többet tévéznek, mint interneteznek (9%).

- Minden második szülő jelezte, hogy komoly veszélyeket lát abban, hogy gyermeke milyen médiatartalmakkal találkozhat a televízióban. Túlzott aggodalomról nem beszélhetünk, hiszen mindössze 18 százaléknian mondják azt, hogy nagyon aggódnak emiatt és összességében 48 százaléknian azt, hogy valamennyire. Elsősorban a 0-6 és a 7-12 éves gyermekek szülei aggódnak (58% illetve 53%), a nagyobb, inkább már a tinédzser korosztályhoz tartozó gyermekek szülei a lehetséges veszélyekkel szemben védettebbnek gondolják a gyermekeiket és magukat is (38%).
- A televíziózást az internethez képest kevésbé tartják veszélyes terepnek a szülők. Az internetre sokkal inkább úgy tekintenek, mint ami komoly kockázati tényezőket rejt magában. Az internet lehetséges veszélyeitől a szülők 68 százaléka tart. A gyermekek médiahasználatában jelentkező eltolódások miatt a szülői félelmek, aggodalmak nagy része áttevődik az offline térről az online térre.
- Az aggodalmak jellegében inkább a hasonlóságok dominálnak, a szülők általában ugyanattól tartanak mindkét felületen: attól, hogy – akár a tévében, akár az interneten – gyermekük erőszakos, szexuális, vagy valamilyen félelemkeltő tartalommal találkozhat.
- A meglévő szülői ellenőrzési stratégiákban a műszaki segítség igénybevétele nem kap fontos szerepet. A felmérés során a szülők 82 százaléka jelezte, hogy valamiképpen szokta ellenőrizni, gyermeke milyen tévéműsorokat néz, de összességében csak a szülők 28 százaléka használja valamelyik vizsgált műszaki megoldást: elsősorban a csatornazárat (25%), másodsorban pedig a gyerekzárát (20%). Az alkalmazott műszaki megoldások valós kontroll funkcióját jelentős mértékben gyengíti az a tény, hogy az esetek majdnem felében a gyárilag kapott egyen PIN-kódot használják az érintettek, amely könnyen kizárható.
- Ugyan a felmérés során sok család jelezte, hogy házon belül megvannak a maguk belső szabályai a tévénézéssel kapcsolatban, de ezek a stratégiák gyakran csupán bizalmi elvre épülnek. Arra, hogy a szülők megbíznak a gyermekükben és szerintük maguktól is tudják, hogy mit szabad, vagy mit nem szabad megnézniük a tévében.
- Ezek a bizalmi „szabályok” a nagyobb gyermekek esetében működnek elsősorban. Valós ellenőrzésről, odafigyelésről inkább a 0-6 éves gyermekek esetében beszélhetünk. A szülők elsősorban a 0-6 éves gyermekek médiafogyasztásakor élnek a műszaki alkalmazásokkal, ahogy növekszik a gyermek, azzal párhuzamosan enyhül a kontroll és lazulnak a szabályok.
- Az érintett szülők, akik használják a csatornazárat/gyerekzárát, nagyon elégedettek a szolgáltatással. Akik a rendszert korábban használták, azok is általában elégedettek vele. Mindez azt jelenti, hogy első lépésként az érdeklődést kellene valahogy felkelteni a szolgáltatás iránt, a gyermekek tudatosabb médiafogyasztásának a fontosságára felhívva a szülők figyelmét és arra, hogy ebben megvan az ő felelősségük is.

1. A kutatás célja, tematikája

Jelen tanulmány a digitális televíziózás kapcsán megjelenő műszaki lehetőségek néhány témakörét igyekszik körbejárni, azt, hogy ezeket a lehetőségeket, megoldásokat és az ezekre épülő szolgáltatásokat mennyire ismerik a tévénezők, mennyien használják őket és mi a véleményük róluk. A digitális műsorszórás és az új típusú digitális eszközök térnyerése egy sor olyan szolgáltatás igénybevételét teszi lehetővé, amely komoly segítséget nyújt a tévénezők számára, mint például szabadon választhatnak, hogy hangalámondással, felirattal néznek-e meg egy műsort, automatikusan letiltják-e, hogy a gyermekük bizonyos műsorokat, műsortípusokat megnézhesen a tévében stb.

A kutatás során négy műszaki megoldás ismertségét és fogadtatását vizsgáltuk meg részletesebben:

- a feliratozást/jelnyelvi tolmácsolást,
- a külföldi filmek eredeti nyelven történő nézésének a lehetőségét,
- az audionarrációs szolgáltatást és
- az ún. hatékony műszaki megoldások biztosítását a gyermekek védelme érdekében (gyermekzár, csatornazár működtetését).

Néhány szóban érdemes összefoglalni, hogy e szolgáltatásoknak mi a lényege és milyen műszaki megoldások teszik lehetővé e szervizek igénybevételét.

Az elhangzottak feliratozása/jelnyelvi tolmácsolása

E szolgáltatás lényege, hogy mindazok, akik a tévéműsorok hangzó anyagát nem tudják befogadni, valamilyen formában értesüljenek az elhangzott információkról. Vagy az elhangzó szövegek feliratozása révén, tehát amikor olvasható módon jelennek meg ezek az információk a képernyő alján, vagy jelnyelvi tolmácsolás útján. A feliratozást a nézők leggyakrabban a teletext szolgáltatáson keresztül tudják elérni, és a feliratozással a „konzerv” illetve az „élő” műsorok real-time üzemmódban történő szövegalapú elérését kapják meg a szolgáltatóktól. Az előbbi esetben a feliratozást a csatornáknak kell elkészíteniük vagy készen átvenniük a gyártótól. Az utóbbinál automatikusan, szoftveres megoldás segít az aktuális feliratozás elkészítésében. E szolgáltatások elsőszámú célcsoportját a hallássérült személyek jelentik.

Külföldi filmek eredeti nyelven történő sugárzása

A törvényalkotó azon szándéka húzódik meg a médiatörvény elvárása mögött, hogy a külföldi filmek egy része ne szinkronizálva kerüljön bemutatásra, ezzel is elősegítve a magyar lakosság idegennyelv tudási szintjének emelkedését. A szolgáltatás célcsoportja nem határozható meg egészen pontos peremfeltételekkel, de értelemszerűen azok számára lehet e szolgáltatás érdekes, akik már beszélnek valamilyen idegen nyelven és/vagy szeretnék ezt fejleszteni, vagy aktuálisan éppen tanulnak valamilyen idegen nyelvet. A szolgáltatás műszaki elérhetősége hasonló az előzőekben ismertetett műszaki megoldáséhoz. A hangsáv kiválasztása, illetve a felirat megjelenítése a tévék/távírányítók menürendszerének igénybevételével történik.

Audionarrációs szolgáltatás

A segítségnyújtás lényege, hogy mindazok számára, akik nem látják a televízióban megjelenő képanyagot, vagyis a műsorokat csak a hangsávon keresztül átjuttatott információk alapján tudják követni, azok a hanggal nem illusztrált képekről is információkhoz juthassanak, rövid összefoglalót kaphassanak a hang/párbeszéd alapján nem beazonosítható részletekről, jelenetekről. Ennek révén a filmek vizuális elemei kerülnek mintegy „szinkronizálásra”: egy narrátor mondja el, hogy mi történik az

adott pillanatban, amikor fontosabb, szóban nem kommentált képi megjelenések tűnnek fel. A narrátor ezeket a képeket (eseményeket, környezeti elemeket, testbeszédet, gesztusokat stb.) írja le, magyarázza el érzékletesen a nem látó nézők számára. Az audionarrációs tartalmakat a műsort előállító és sugárzó adóknak kell elkészíteniük. Az audionarrációs tartalmakat a csatornák egy kiegészítő hangsávra teszik rá. A nézők ezt a speciális hangsávot a televíziókészülékükön a menürendszerben általában a szinkronhang nyelv beállításánál tudják aktiválni. E szolgáltatás elsőszámú célcsoportját a látássérültek jelentik.

Gyermekzár/csatornazár

E szolgáltatás célcsoportját a tévéző kiskorú gyermekek, pontosabban e gyermekek szülei jelentik. A szolgáltatás (gyermekzár, csatornazár) révén a szülők meg tudják akadályozni, hogy a gyermekek nemkívánatos tartalmakkal találkozassanak a tévében. A letiltás lehetőségét részben az alapozza meg, hogy a műsorterjesztők elektronikus műsorújság (EPG) szolgáltatást biztosítanak, ahol jelölik, hogy az egyes műsorok milyen korhatár-besorolás alá esnek, így a gyermekzár szolgáltatás a szülők által beállított korhatárnak megfelelően tudja szabályozni – a set-top box-ok segítségével - a műsorszámok elérhetőségét. A gyermekzár aktiválásával a korlátozott műsorszámot csak azt tudja megtekinteni, aki ismeri a feloldásához szükséges négyjegyű PIN-kódot. A szolgáltató által rendelkezésre bocsátott set-top box-ok általában előre beállítva kerülnek az előfizetőkhez, és egy gyári PIN-kóddal működnek, amelyet az előfizetők módosíthatnak, hogy egy újonnan választott kóddal tudják a gyermekzár szolgáltatást aktiválni.

2. Jogszabályi háttér

Közös vonása a kutatás során vizsgált műszaki szolgáltatásoknak, hogy ezek bevezetését és működtetését jogszabály írja elő a médiaszolgáltatók számára, és ezek megvalósulását, végrehajtását a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság felügyeli. Az alábbiakban röviden összefoglaljuk a vonatkozó jogi szabályozás fontosabb ismérveit.

Feliratozás/jelnyelvi tolmácsolás

A médiatörvény ezt a kötelezettséget több mint tíz éve írja elő a szolgáltatók számára. A médiatörvény 2010-es módosítása rendelkezett először a hallási fogyatékkal élők számára hozzáférhető műsorszámok akadálymentesítéséről. A szolgáltatás bevezetése a fokozatosság elve alapján történt. 2011-ben legalább négy órán keresztül, 2012-ben legalább hat órán keresztül, 2013-ban legalább nyolc órán keresztül, 2014-ben legalább tíz órán keresztül, míg 2015-től teljes egészében akadálymentesíteniük kellett a szolgáltatóknak a jogszabályban meghatározott műsorokat.¹

A 2019-es törvénymódosítás új alapokra helyezte a szolgáltatást, melynek értelmében a szabályozás már arról szól, hogy milyen műsortípusok esetében nem kell a feliratozást a csatornáknak biztosítaniuk: „Az országos audiovizuális médiaszolgáltató - amennyiben előző naptári évi átlagos közönségaránya az 1%-ot meghaladja - köteles biztosítani, hogy - a televíziós vásárlási műsorablak, reklám és a műsorelőzetesek kivételével - valamennyi műsorszám magyar nyelvű felirattal - például teletext szolgáltatáson keresztül - vagy jelnyelvi tolmácsolással is elérhető legyen.”².

¹ „...valamennyi közérdekű közlemény, politikai reklám, hírműsorszám - beleértve a közlekedési híreket, a sport híreket és az időjárásjelentést -, politikai tájékoztató műsorszám, a fogyatékos személyekről szóló, illetve esélyegyenlőségről szóló műsorszám, filmalkotás, játék és közszolgálati célokat szolgáló műsorszám magyar nyelvű felirattal - például teletext szolgáltatáson keresztül - vagy jelnyelvi tolmácsolással is elérhető legyen”

² Magyar Közlöny 119. szám. (forrás: <https://magyarkozlony.hu>)

Az új szabályozás tehát lényegében egy általános érvényű előírást tartalmaz, a médiaszolgáltatóknak minden egyes műsortípus akadálymentesítését el kell végezniük. Az új rendelkezés az érintett csatornák listáját is kibővítette az 1%-os küszöbérték beemelésével.³ A kötelezettség jelenleg tíz tévéadó vonatkozásában érvényes: ATV, Hír TV, RTL Klub, TV2, Duna, Duna World, M1, M2, M4 Sport és M5.

A hatályos szabályozás abba az irányba mutat, hogy a szolgáltatás biztosítása teljeskörű legyen, és célja egyértelműen az, hogy a hallássérült személyek esélyegyenlősége a médiatartalmak fogyasztásakor, amennyire lehet, megvalósuljon.

A külföldi filmek eredeti nyelven történő sugárzásának követelménye

A médiatörvény kitér a külföldi filmek eredeti nyelven történő fogyasztásának lehetőségére is. A kötelezettség a jelentős befolyásoló erővel bíró szolgáltatókat érinti: „*köteles biztosítani, hogy a 19 óra és 23 óra között közzétett, eredetileg nem magyar nyelven készített filmalkotások és filmsorozatok legalább egynegyede eredeti nyelven, magyar felirattal is elérhető legyen*”.⁴ A szabályozás hosszabb múltra tekinthet vissza, hiszen a 2010-ben elfogadott médiatörvény is tartalmazta ezt a passzust. A normaszöveg több specifikációt tartalmaz a kötelezettek köre és a sugárzási idő tekintetében, és értelemszerűen a bemutatott műsorok vonatkozásában (külföldi filmalkotások) is. A szabályozás mennyiségi kvótát is meghatároz, egy minimálisan elvárt eredeti nyelven sugárzott film-arányt. A vizsgált szolgáltatások szabályozása kapcsán itt mondható a legmegengedőbbnek a törvény, hiszen a többi esetben, különösen az akadálymentesítés terén, deklarált cél a mind általánosabb és teljesebb körű elérés biztosítása.

Az audionarrációs szolgáltatás

Az audionarrációs szolgáltatás a vizsgált műszaki megoldások legfiatalabbja, hiszen a médiatörvény csak 2019-től szabályozza ezt a területet⁵, és Magyarországon az első audionarrációs műsor sugárzására 2020. szeptember 18-án került sor⁶. A 2019-ben módosított és jelenleg hatályos médiatörvény értelmében „*a legnagyobb éves átlagos közönségaránnal rendelkező médiaszolgáltatója vonatkozásában a közszolgálati, illetve a JBE audiovizuális médiaszolgáltató köteles biztosítani, hogy a 18 óra 30 perc és 21 óra 30 perc közötti időszámban a hazai gyártású filmalkotásokat a látássérült nézők számára hozzáférhetővé tegye*”⁷. A JBE szolgáltatók kiemelése azt jelenti, hogy jelenleg három médiaszolgáltató köteles audionarrált médiatartalmakat előállítani. A hatályos szabályozás összességében elég kötöttnek és korlátozónak mondható. Limitált azon

³ Korábban a JBE lineáris audiovizuális médiaszolgáltatók voltak kötelesek ezt a szolgáltatást biztosítani. A JBE az úgynevezett jelentős befolyásoló erővel bíró médiaszolgáltatókat jelenti: „JBE-szolgáltatónak az a médiaszolgáltató minősül, amely legalább 15%-os éves átlagos közönségaránnal rendelkezik... Jelenleg három médiaszolgáltató számít jelentős befolyásoló erejűnek...: a TV2 Média Csoport Kft., a Magyar RTL Televízió Zrt., valamint a Duna Médiaszolgáltató Nonprofit Zrt.”. (forrás: <https://nmhh.hu/cikk/187444/JBEtelevizioik>)

⁴ forrás: [2011. évi CXCI. törvény a megváltozott munkaképességű személyek ellátásairól és egyes törvények módosításáról](#)

⁵ Igaz, már korábban is felmerült, például 2015-ben egy egyéni képviselői törvényjavaslat formájában, hogy a szolgáltatás bevezetésre kerüljön – a konkrét indítvány arról szólt, hogy az audiovizuális médiaszolgáltatás médiaszolgáltatójának törekednie kell arra, hogy műsorszámait fokozatosan hozzáférhetővé tegye a látássérültek számára audionarráció segítségével – de az indítványt a parlament végül nem vette tárgysorozatba (forrás: <https://www.parlament.hu/irom40/04678/04678.pdf>).

⁶ forrás: [A mi kis falunkkal indul az audionarráció az RTL Klubon](#)

⁷ forrás: [2011. évi CXCI. törvény a megváltozott munkaképességű személyek ellátásairól és egyes törvények módosításáról](#)

csatornák száma, amelyek a kötelezettek csoportjába sorolhatók, mi több, specifikálva van, hogy milyen műsortípusra vonatkozik és milyen időszámban történő bemutatáskor lép életbe a kíváncsi. A szolgáltatás – például a hallássérültek számára biztosított segédlethez képest, amely már hosszabb múltra tekinthet vissza, és a szövegek és a műsorok sokkal szélesebb körét érinti – még kezdeti fázisban tart.

Hatékony műszaki megoldások alkalmazása a kiskorúak védelmében

A médiatörvény külön fejezetben foglalkozik a kiskorúak védelmével. A szabályozás itt is hosszabb múltra tekinthet vissza. A normaszöveg elsősorban a korhatár-besorolás általános elveit fogalmazza meg: milyen médiatartalmak nem ajánlottak a 6 éven, 12 éven, 16 éven, illetve 18 éven aluliak számára. A klasszifikációs eljárás mellett a szabályozás kitér arra is, hogy az egyes műsorszámok közzétételkor piktogram formájában a képernyő valamelyik sarkában meg kell jeleníteni a besorolást, és azt is szabályozza, hogy ezt mikor (folyamatosan vagy csak a műsorszám kezdetekor) kell megtenni. Ezen túl a törvény előírja: a médiaszolgáltatónak a sugárzási időpont megválasztásával, vagy a szolgáltatást terjesztő műsorterjesztőnek hatékony műszaki megoldással kell elejét vennie annak, hogy kiskorúak a mentális fejlődésükre fokozottan veszélyes médiatartalmakat fogyasszanak. Ezt a sajtószabadságról és a médiatartalmak alapvető szabályairól szóló törvény külön is deklarálja: „*médiaszolgáltatásban megjelenő azon médiatartalom, amely károsíthatja a kiskorúak szellemi, lelki, erkölcsi vagy fizikai fejlődését, csak oly módon tehető a nyilvánosság tagjai számára elérhetővé, amely – különösen az adásidő megválasztásával, az életkor ellenőrzésével, illetve más műszaki megoldás alkalmazásával – biztosítja, hogy kiskorúak rendes körülmények között nem hallhatják vagy láthatják azt.*”⁸

3. A kutatás paraméterei

A vizsgált műszaki megoldások ismertségének, elterjedtségének felmérése céljából az NMHH megbízásából a Psyma Hungary Kft. egy több elemű, több részből álló kutatássorozatot bonyolított le. A bázist egy általános lakossági mintán futó közvélemény-kutatás jelentette. Ennek keretében készült el február második felében a felnőtt (18+ éves) lakosság körében egy 1000 fős kutatás. A felmérés online technológiával készült, egy online panel minta tagjainak a bevonásával. A minta a mintavételezéssel óhatatlanul együtt járó elcsúszásokat korrigáló súlyozást követően nem, életkor, iskolai végzettség és lakóhely szerint reprezentálja a felnőtt lakosságot (**A1–A4. sz. táblázat**).

⁸ forrás: <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1000104.tv>

A1. táblázat: Az online lakossági kutatás mintakeretének belső társadalmi-demográfiai összetétele a **kérdezett neme szerint** (%-os megoszlások a társadalmi-demográfiai változók bontásában, N=1000, súlyozott minta)

A kérdezett neme	Arány (százalék)
férfi	47
nő	53

A2. táblázat: Az online lakossági kutatás mintakeretének belső társadalmi-demográfiai összetétele a **kérdezett életkora szerint** (%-os megoszlások a társadalmi-demográfiai változók bontásában, N=1000, súlyozott minta)

A kérdezett életkora	Arány (százalék)
18-29	17
30-39	18
40-49	18
50-59	15
60-xx	32

A3. táblázat: Az online lakossági kutatás mintakeretének belső társadalmi-demográfiai összetétele a **kérdezett iskolai végzettsége szerint** (%-os megoszlások a társadalmi-demográfiai változók bontásában, N=1000, súlyozott minta)

A kérdezett iskolai végzettsége	Arány (százalék)
alapfok	45
középfok	33
felsőfok	21

A4. táblázat: Az online lakossági kutatás mintakeretének belső társadalmi-demográfiai összetétele a **kérdezett lakóhelye szerint** (%-os megoszlások a társadalmi-demográfiai változók bontásában, N=1000, súlyozott minta)

A kérdezett lakóhelye	Arány (százalék)
Budapest	18
megyeszékhely	18
egyéb város	35
község	29

Tekintettel arra, hogy a vizsgált szolgáltatások igénybevétele specifikus célcsoportokhoz kapcsolódik – pl. az audionarrációs szolgáltatás a látássérült személyekhez, a feliratozás a hallássérült személyekhez, a gyerekzár lehetséges alkalmazása a gyermekes családokhoz -, az általános lakossági kutatás mellett három célcsoportban specifikus célkutatásokat is készítettünk (kettőt február második felében, egyet pedig március első felében).

1. Célkutatás – hallássérült személyek

Az egyik célkutatás a hallássérült személyeket helyezte a középpontba. A kutatás tervezésekor abból a feltételezésből indultunk ki, hogy egy általános lakossági mintán futó felmérés a hallássérült személyeket csak kisebb számban tudja „behozni”, és a várható elemszám nem lesz elegendő ahhoz, hogy e speciális célcsoport véleményét, igényeit statisztikailag releváns módon mutathassuk be. Ezért közvetlenül próbáltunk meg ilyen személyeket elérni. Partnerként felkértük a Siketek és Nagyothallók Országos Szövetségét (SINOSZ), hogy működjön közre a lehetséges interjúalanyok megtalálásában azáltal, hogy különböző felületeken - közösségi médiában, hírlevelekben, tagszervezetek körében stb. - megosztja a kutatásban való részvételről szóló felhívásunkat. Ez úton is köszönjük a SINOSZ segítségét és szakmai támogatását a kutatásban. Hathatós közreműködésüknek köszönhetően 527 hallássérült (siket vagy nagyothalló) személy töltötte ki online módon a kérdőívet.

A toborzási technológiának köszönhetően nem mondhatjuk, hogy a kutatás a vizsgált, fogyatékkal élő kört reprezentáló mintán készült el. A reprezentáció inkább a szervezeti tagság, illetve a hallássérült tévénező tagság vonatkozásában feltételezhető (a kutatásban erőteljesebben vonódhattak be a SINOSZ-hoz közelebb álló személyek, illetve olyan hallássérült személyek, akiket a témakör (a tévénezés) az átlagosnál jobban érdekelhet). De nem csak a rekrutálási technológia miatt nem lehet azt mondani, hogy reprezentatív mintán történt a kérdezés, hanem azért sem, mert teljesen megbízható „makrostatisztikák” nem állnak rendelkezésre a hallássérültek csoportjának nagyságáról és belső összetételéről, nincs mivel összemérni a felmérés során nyert társadalmi-demográfiai adatokat. Azonban a minta számossága és összetétele alapján – a mintaállomány a válaszadók neve, életkora, iskolázottsága stb. alapján erőteljesen szórt – azt biztosan meg lehet állapítani, hogy sokféle hallássérült ember véleménye jelenik meg a felmérésben (**A5–A8. sz. táblázat**).

*A5. táblázat: A hallássérült személyek körében lebonyolított online célkutatás mintakeretének belső társadalmi-demográfiai összetétele a **kérdezett neme szerint** (%-os megoszlások a társadalmi-demográfiai változók bontásában, N=527, súlyozatlan minta)*

A kérdezett neme	Arány (százalék)
férfi	37
nő	63

*A6. táblázat: A hallássérült személyek körében lebonyolított online célkutatás mintakeretének belső társadalmi-demográfiai összetétele a **kérdezett életkora szerint** (%-os megoszlások a társadalmi-demográfiai változók bontásában, N=527, súlyozatlan minta)*

A kérdezett életkora	Arány (százalék)
18-29	7
30-39	15
40-49	27
50-59	25
60-xx	27

A7. táblázat: A hallássérült személyek körében lebonyolított online célkutatás mintakeretének belső társadalmi-demográfiai összetétele a **kérdezett iskolai végzettsége szerint** (%-os megoszlások a társadalmi-demográfiai változók bontásában, N=527, súlyozatlan minta)

A kérdezett iskolai végzettsége	Arány (százalék)
alapfok	31
középfok	33
felsőfok	36

A8. táblázat: A hallássérült személyek körében lebonyolított online célkutatás mintakeretének belső társadalmi-demográfiai összetétele a **kérdezett lakóhelye szerint** (%-os megoszlások a társadalmi-demográfiai változók bontásában, N=527, súlyozatlan minta)

A kérdezett lakóhelye	Arány (százalék)
Budapest	35
megyeszékhely	21
egyéb város	28
község	16

2. Célkutatás – audionarrációs szolgáltatás

A második számú célkutatás a látássérült személyeket célozta. E kutatás lebonyolításában is külső segítséget kértünk. A lehetséges interjúalanyok rekrutálásában a Magyar Vakok és Gyengénlátók Szövetsége (MVGYOSZ) nyújtott segítséget, szakmai támogatást. Az MVGYOSZ közreműködését a kutatásban ez úton is köszönjük. E célkutatás keretében 169 interjú készült. A résztvevők itt is maguk töltötték ki a kérdőívet online módon egy akadálymentesített online kérdezői felületen. A hallássérültekkel foglalkozó célkutatáshoz hasonlóan itt sem mondhatjuk azt, hogy az elemzés a vizsgált kört reprezentáló mintán készült el, a reprezentáció itt is inkább a szervezeti tagság, illetve a látássérült tévénező mivoltjának vonatkozásában feltételezhető. Azonban a minta összetétele itt is azt mutatja, hogy a válaszadók neme, életkora, iskolázottsága stb. alapján erőteljesen differenciáltak a megkérdezettek (A9–12. sz. táblázat).

A9. táblázat: A látássérült személyek körében lebonyolított online célkutatás mintakeretének belső társadalmi-demográfiai összetétele a **kérdezett neme szerint** (%-os megoszlások a társadalmi-demográfiai változók bontásában, N=169, súlyozatlan minta)

A kérdezett neme	Arány (százalék)
férfi	43
nő	57

A10. táblázat: A látássérült személyek körében lebonyolított online célkutatás mintakeretének belső társadalmi-demográfiai összetétele a **kérdezett életkora szerint** (%-os megoszlások a társadalmi-demográfiai változók bontásában, N=169, súlyozatlan minta)

A kérdezett életkora	Arány (százalék)
18-29	13
30-39	15
40-49	29

A kérdezett életkora	Arány (százalék)
50-59	21
60-xx	22

A11. táblázat: A látássérült személyek körében lebonyolított online célkutatás mintakeretének belső társadalmi-demográfiai összetétele a **kérdezett iskolai végzettsége szerint** (%-os megoszlások a társadalmi-demográfiai változók bontásában, N=169, súlyozatlan minta)

A kérdezett iskolai végzettsége	Arány (százalék)
alapfok	23
középfok	36
felsőfok	41

A12. táblázat: A látássérült személyek körében lebonyolított online célkutatás mintakeretének belső társadalmi-demográfiai összetétele a **kérdezett lakóhelye szerint** (%-os megoszlások a társadalmi-demográfiai változók bontásában, N=169, súlyozatlan minta)

A kérdezett lakóhelye	Arány (százalék)
Budapest	34
megyeszékhely	21
egyéb város	28
község	17

3. Célkutatás – gyermekes családok

A harmadik számú kutatás a gyermekes (0-17 éves gyermeket nevelő) családokat célozta. Ennek keretében 547 szülő került lekérdezésre online módon. Az online panel mintából történő véletlenszerű kiválasztást követően a minta utólagosan úgy lett „besúlyozva”, hogy a gyermekek életkora, lakóhelye és a szülők iskolai végzettsége szerint a minta országosan reprezentálja az érintett (0-17 éves) gyermekeket, illetve a szülői társadalmat (**A13–16. sz. táblázat**).

A13. táblázat: Az online gyermekes családok körében lebonyolított célkutatás során elért megkérdezettek belső társadalmi-demográfiai összetétele a **felmérésben szereplő szülő neve szerint** (%-os megoszlások a társadalmi-demográfiai változók bontásában, N=547, súlyozott minta)

A felmérésben szereplő szülő neve	Arány (százalék)
férfi	42
nő	58

A14. táblázat: Az online gyermekes családok körében lebonyolított célkutatás során elért megkérdezettek belső társadalmi-demográfiai összetétele a **felmérésben szereplő szülő életkora szerint** (%-os megoszlások a társadalmi-demográfiai változók bontásában, N=547, súlyozott minta)

A felmérésben szereplő szülő életkora	Arány (százalék)
0-6 éves	37
7-12 éves	34
13-17 éves	29

A15. táblázat: Az online gyermekes családok körében lebonyolított célkutatás során elért megkérdezettek belső társadalmi-demográfiai összetétele a **felmérésben szereplő szülő iskolai végzettsége szerint** (%-os megoszlások a társadalmi-demográfiai változók bontásában, N=547, súlyozott minta)

A felmérésben szereplő szülő iskolai végzettsége	Arány (százalék)
alapfok	40
középfok	32
felsőfok	28

A16. táblázat: Az online gyermekes családok körében lebonyolított célkutatás során elért megkérdezettek belső társadalmi-demográfiai összetétele a **felmérésben szereplő szülő lakóhelye szerint** (%-os megoszlások a társadalmi-demográfiai változók bontásában, N=547, súlyozott minta)

A felmérésben szereplő szülő lakóhelye	Arány (százalék)
Budapest	15
megyeszékhely	16
egyéb város	37
község	33

A vizsgált negyedik műszaki megoldással kapcsolatban - külföldi filmek eredeti nyelven történő nézésének biztosítása – külön célkutatás nem készült. Itt abból a feltételezésből indultunk ki, hogy az 1000 fős országosan reprezentatív mintán történő kérdezés elegendő számú olyan interjúalanyt fog „behozni”, aki a szolgáltatás potenciális célcsoportjához fog tartozni (beszél valamilyen idegen nyelven, tanul valamilyen idegen nyelvet).

4. Az egyes műszaki megoldások elvi, potenciális célcsoportjának nagysága

A célkutatások lebonyolításának igényét elsősorban az váltotta ki, hogy az általános lakossági mintán belül kevés olyan személy bevonódása volt várható, aki a szolgáltatás igénybevételénél meghatározott elsődleges célcsoportokhoz tartozik (pl. látássérült, hallássérült, kiskorú gyermekkel együtt élő személy). Előjáróban hasznos ismertetni ezeket a (potenciális) érintettségbeli adatokat, hogy lássuk, a vizsgált műszaki szolgáltatások elvben mekkora kört érhetnek. Ennek kontextusában érdemes értelmezni a későbbiekben ismertetendő műszaki megoldásokkal kapcsolatos ismertségi és használati adatokat.

Feliratozás/jelnyelvi tolmácsolás

A szolgáltatás célcsoportját elsősorban a hallássérült személyek jelentik (igaz, a feliratozás kapcsán elvben célcsoportként jelentkezhetnek mindazok a tévénézők is, akik valamiért éppen „némán” akarnak tévézni, pl. mert nem akarnak hanggal, zajjal késő este zavarni a családban valakit, és ezért feliratozva nézik a sugárzott műsort) és a törvényi szabályozás is értelemszerűen őket helyezi a középpontba. A KSH 2016-os Mikrocenzus adatai azt mutatják, hogy Magyarországon 63.000 hallássérült személy él.⁹ A hallássérült fogalom alatt a siket és a nagyothalló személyeket értjük, de a

⁹ forrás: [Központi Statisztikai Hivatal: Fogyatékkal élők \(2001–2016\)](#) (ezen belül: nagyothalló: 52410, siket: 7971, siketvak: 2135)

nagyothallókon belül a hallássérültség súlyossága alapján igen széles spektrumban mozoghatnak az érintettek. Kérdéses, hogy az önbevalláson alapuló statisztikai adatgyűjtések mennyiben tudják a hallássérültek valós számát a felszínre hozni. Bár a népszámlálás révén létezik egy egységes elv szerint működő adatgyűjtés Magyarországon, a szakértők szerint mégsem állnak rendelkezésre ezzel kapcsolatban megbízható statisztikai adatok (pontosan hány hallássérült személy van, kik ők, hallássérültségük mennyire súlyos stb.).¹⁰ A népszámlálási adatok értelmezése nem könnyű feladat. A legutóbbi teljeskörű census szerint 2011-ben a lakosság 4,9 százaléka, azaz 491 ezer ember élt valamilyen fogyatékossgal Magyarországon. A 2011-es adatokat megelőzően 2001-ben 577 ezer főt regisztráltak fogyatékkal élőként (5,7%), 1990-ben viszont jóval kevesebbet (368 ezer – 3,5%). Az 1990 és 2001 között jelentkező többletre vannak tudományos, elvi magyarázatok (romló egészségi mutatók, munkavédelmi szabályok rugalmassá válása stb.), de a 2001-2011 között jelentkező csökkenésre ilyen fajta tudományos jellegű indokok nem lelhetők fel a szakirodalomban. Egyes érvek szerint a csökkenés azzal van összefüggésben, hogy a magyarországi népesség száma általában is csökkent, azonban a fogyatékosok számának esése ennél sokkal nagyobb mértékű. A csökkenés hátterében valószínűleg inkább technikai, mérési-metodológiai problémák állhatnak. A népszámlálási adatgyűjtések alapvetően önbevallásra építenek – a kérdezett fogyatékosnak tartja-e magát -, ami értelemszerűen magában hordoz torzító hatásokat. Ha az objektívebbnek tűnő, hivatalos statisztikai adatokat és a különböző támogatási/járadék szolgáltatásokat (rokkantnyugdíj, fogyatékossgai ellátás, vaksági támogatás stb.) igénybe vevők számát nézzük, akkor jóval nagyobb számokat kaphatunk, a fogyatékos populáció nagysága ebben az esetben kb. 700-800.000 főre ugrik. 2011 januárjában Magyarországon csak rokkantsági nyugdíjban 722 ezren részesültek, és ebben a számban még nincsenek benne a nem rokkant nyugdíjas fogyatékosok/akadályozottak. A népszámlálási kérdőív a tartós betegektől és a fogyatékosoktól azt is megkérdezte, hogy miben érzik magukat akadályoztatva. A majdnem 500 ezer fogyatékos 73 százaléka nevezett meg legalább egy akadályozó tényezőt. A tartós betegek száma a népszámlálás során 1.648.413 fő volt, s körükben feltehetően jelentős lehetett azok száma, akik valamiben akadályoztatva érezhették magukat. Rájuk vonatkozóan – a korlátozottság vonatkozásában - nyilvános adatok nem érhetők el a népszámlálásról szóló kiadványokban.

Visszatérve a hallássérültek lehetséges számára, egyes szakértői anyagok a népszámlálási adatok korlátozott megbízhatósága miatt becslésekbe bocsátkoznak. A hallássérültek számának nagyságrendjével foglalkozó szakmai anyagokban vissza-visszatérő hivatkozás, hogy a népszámlálási adatokkal ellentétben Magyarországon a lakosság mintegy tíz százaléka él valamilyen mértékű halláskárosulással, ami – kutatásunk szempontjából - már milliós nagyságrendű potenciális érintettséget jelent.¹¹ Ebbe a számba beletartoznak az enyhe, időskori nagyothallással élő emberek is, akik elvben ugyancsak nyitottak lehetnek az akadálymentesített tévés szolgáltatásokra. Van azonban olyan szakmai becslés is, amely szerint a siketek száma 60.000 fő lehet és mintegy 300.000 a súlyos fokban nagyothallók száma.¹² A szakmai becsléseket természetesen alapvetően meghatározza, ki hogyan definiálja a hallássérültség fogalmát, milyen kritériumok alapján minősít valakit hallássérültnek. Az online kutatás során ezt a definiálást a kérdezettekre bíztuk, nekik kellett önmagukat értékelniük, hogy hallásuk állapota alapján valamilyen szinten hallássérültnek tartják-e magukat vagy sem. A lakossági kutatás során a megkérdezettek hét százaléka jelezte azt, hogy ő valamilyen szinten hallássérült. Ez az érték a felnőtt lakosságra vetítve több mint 500.000 főt jelent. A felmérés során

¹⁰ Az ismertetésre kerülő népszámlálási adatokról, illetve a népszámlálási adatokkal kapcsolatos megbízhatósági problémákról bővebben a következő tanulmány szól: Fogyatékos/akadálymentes turizmus – PESTLÉ, kereslet-kínálat elemzés (PSYMA HUNGARY, 2018, kézirat)

¹¹ forrás: [Siketek és Nagyothallók Országos Szövetségének Hajdú-Bihar megyei szervezete: Siketek, nagyothalló személyek](#)

¹² forrás: [Kik a hallássérültek?](#)

össességében a megkérdezettek 14 százaléka jelezte, hogy olyan háztartásban él, ahol van legalább egy hallássérült személy (vagy a kérdezett, vagy valamely más személy: felnőtt vagy éppen gyermek). Ha a személyes adatfelvétel mintájára egy háztartási mintaként tekintünk, akkor kb. 550.000 olyan háztartás lehet ma Magyarországon, ahol hallássérült személy/személyek élnek.

A külföldi filmek eredeti nyelven történő befogadásának biztosítása

Az 1000 fős országos reprezentatív mintán készült lakossági felmérés adatai azt mutatják, hogy a felnőttek 39 százaléka beszél valamilyen idegen nyelven. Ez az érték természetesen egy szubjektív önbevalláson alapuló adat. A kutatás során értelemszerűen nem kontrolláltuk, hogy ez valós, akár valamilyen nyelvvizsgálóval alátámasztott nyelvtudás-e. Ez nem volt célja a kutatásnak, elfogadtuk a kérdezettek jelzését ezzel kapcsolatban. A megkérdezettek 18 százaléka nyilatkozott olyan értelemben, hogy jelenleg tanul valamilyen idegen nyelvet. Értelmezésünkben az idegen nyelven beszélőket illetve tanulókat tekintjük e szolgáltatás kapcsán a lehetséges célcsoport tagjainak. Össességében ez igen nagy számosságú közösség. Tekintettel arra, hogy az idegen nyelven beszélők és tanulók csoportja között erőteljes átfedés van, a megkérdezettek 44 százalékaról lehet azt mondani, hogy tud és/vagy tanul valamilyen idegen nyelvet, tehát durván minden második felnőtt lakosról.

Az audionarrációs szolgáltatás

Az audionarrációs szolgáltatás elsődleges célcsoportját a látássérült személyek jelentik. A rendelkezésre álló legfrissebb népszámlálási adatok szerint ma Magyarországon 72.000 súlyosan látássérült személy él.¹³ Ez a szám a felnőtt lakosság kevesebb mint egy százalékát teszi ki. A látássérült személyeken belül a vak és a gyengén/aliglátó alcsoportokat szokták megkülönböztetni. Itt is kérdéses, hogy az önbevallásra épülő népszámlálási adatgyűjtés mennyiben tudja a látássérültek valós számát megjeleníteni. Nem véletlen, hogy a látássérültek lélekszámát a különböző szakmai elemzések, becslések ennél jóval magasabb értékben határozzák meg. Egy 2016-ban készített átfogó felmérés szerint például Magyarországon az 50 éven felüliek körében legalább 33.000 vak személy él, a látássérültek száma pedig meghaladja a 218.000 főt.¹⁴ Ha a fiatalabb korosztályokra is tekintettel vagyunk, akkor a látássérültek valós száma még ennél is magasabb lehet.

Közvélemény-kutatásunk során a megkérdezettek három százaléka jelezte azt, hogy ő látássérült személy. Ez az érték a felnőtt lakosságra kivetítve - becslésünk szerint - kb. 260.000 személyt jelenthet. A kutatás során összességében a megkérdezettek hét százaléka jelezte, hogy olyan háztartásban él, ahol van legalább egy látássérült személy (vagy a kérdezett, vagy valamely más, vele együtt élő személy: felnőtt vagy éppen gyermek). Ha a személyes adatfelvétel mintáját háztartási mintaként kezelnénk és ez alapján próbálnánk meg „makroszintű” becslést adni, akkor kb. 300.000 olyan háztartás lehet ma Magyarországon, ahol látássérült személy/személyek (felnőtt vagy gyermek) él/élnek.

Gyerekzár, csatornazár

A korhatár-besorolás jelenlegi szabályozása egyértelműen kijelöli e szolgáltatás elsősorú célcsoportját, a 18 éven aluli gyermekeket, illetve az ő szüleiket. A KSH adatai szerint a 0-17 éves

¹³ forrás: [Központi Statisztikai Hivatal: Fogytékossággal élők \(2001–2016\)](#) (ezen belül: nagyothalló: 52410, siket: 7971, siketvak: 2135)

¹⁴ forrás: [Simmelweis Hírek: Közel 33 ezer vak ember él az országban, a látássérültek száma pedig meghaladja a 218 ezret](#)

gyermektársadalom nagysága kb. 1 millió 600 ezer fő¹⁵. Ha figyelembe vesszük, hogy a KSH adatai szerint a gyermekes családokban hány gyermek él, akkor számításunk szerint a háztartások 29 százalékában él 18 éven aluli gyermek. Az általunk elvégzett lakossági közvélemény-kutatás során a felnőtt megkérdezettek 24 százaléka jelezte, hogy együtt, egy háztartásban él 0-17 éves gyermekével. Az eltérés több tényezővel is összefüggésbe hozható¹⁶, de az arányszámok egyértelműen azt mutatják, hogy a gyerekzár, csatornazár szolgáltatás igénybevétele aktuálisan a megkérdezetteknek csak egy kisebbségét érintheti. (Igaz, a 0-17 éves gyermekkel együtt élő szülői társadalom nagysága időben folyamatosan változik, ahogy a gyermekek növekszenek. A 0-17 éves gyermekkel együtt élő szülői társadalom nagysága, ha egy hosszabb időtávot vizsgálnánk, akkor más sokkal népesebb lenne.)

5. A kutatási jelentés szerkezete

A jelentésben először az 1000 fős lakossági közvélemény-kutatás adatait ismertetjük. Az általános lakossági kutatásban szereplő kérdések elsősorban a szolgáltatások ismertségére fókuszálnak, a kérdések és a rájuk adott válaszok révén elsősorban azt tudjuk felmérni, hogy a lakosság mennyire tájékozott a vizsgált szolgáltatások működésével, működtetésével kapcsolatban. A jelentés második részében pedig a célkutatások eredményeit ismertetjük. Az itt szereplő kérdések már inkább a használatra fókuszálnak: az érintettek, akik testközelben információkkal rendelkezhetnek a szolgáltatásokról, miért használják vagy éppen nem használják a vizsgált szolgáltatást, műszaki megoldást, és ha használják, akkor mivel elégedettek vagy éppen elégedetlenek. Az eredmények ismertetésekor a kutatásokra a következőképpen fogunk hivatkozni:

- „szülői kutatás”, „a gyermekes családok körében végzett kutatás”,
- „hallássérültek körében végzett kutatás”,
- „látássérültek körében végzett kutatás”.

A többlépcsős, többelemű kutatások célja, hogy megismerjük:

- a megkérdezettek ismerik-e az adott műszaki megoldást, hallottak-e már róla,
- van-e bármilyen közvetett tapasztalatuk vele kapcsolatban,
- használják-e az adott műszaki megoldást, és ha igen, milyen gyakorisággal,
- mennyiben biztosítottak a műszaki feltételek ahhoz, hogy az adott műszaki megoldást alkalmazzák a megkérdezettek,
- a műszaki megoldást, illetve az ahhoz kapcsolódó szolgáltatás biztosítását mennyire tartják fontosnak,
- mi a véleményük az adott műszaki megoldásról, mennyire elégedettek vele.

Értelemszerűen e kérdések és a válaszok szervesen egymásra épülnek. A szolgáltatás ismertsége még mindenki számára releváns kérdés lehet, azonban a szolgáltatásokkal kapcsolatos tapasztalatokkal már kevesebben bírhatnak, és feltehetően még kisebb lehet azok aránya, akik az adott szolgáltatást rendszeresen vagy alkalmanként használják is.

¹⁵ A számítás során bázisként az élveszületések számából indultunk ki (forrás: [Központi Statisztikai Hivatal: Népeség, népmozgalom \(1900–\)](#))

¹⁶ A felmérés személyes mintavételezéssel és nem háztartásalapú mintavételezéssel készült. Ezen túl a felmérés csak a magánháztartásban élő gyermekekre terjedt ki, illetve a célcsoport szűrésekor kiválasztási szempontként azt definiáltuk, hogy a felmérésben a gyermekkel együtt élő vér szerinti szülő vegyen részt, abból kiindulva, hogy ő több információval rendelkezhet a gyermek médiafogyasztásával kapcsolatban, mint a gyermekkel együtt nem élő szülő, vagy a családban nevelőapaként vagy nevelőanyaként megjelenő szülő.

A lakossági közvélemény-kutatás során a témaköröket általában hasonló kérdésekkel közelítettük meg, hogy a négy vizsgált műszaki szolgáltatás ismertségét és megítélését egymással össze tudjuk vetni. A célkutatások – amelyek a potenciális használókra koncentrálnak – már specifikusabb, az adott szolgáltatásra jellemző kérdéseket, kérdésblokkokat tartalmaztak.

6. Az általános lakossági közvélemény-kutatás eredményei

Az előző fejezetben részletesen ismertettük, hogy a felnőtt lakosságon belül a potenciálisan érintettek aránya az egyes szolgáltatások kapcsán mekkora lehet. Ez a potenciális érintettség a lakossági felmérés során befolyásolhatja a válaszok alakulását, ezért a lakossági adatok ismertetésekor sok esetben háttér-, függő változóként vonjuk be ezt a fajta lehetséges érintettséget. A potenciális érintettséget az egyes szolgáltatások kapcsán a következőképpen határozzuk meg:

- feliratozás/jelnyelvi tolmácsolás – a kérdezett olyan háztartásban él, ahol hallássérült személy is él (előfordulási gyakoriság a mintában: 14%),
- audionarrációs szolgáltatás - a kérdezett olyan háztartásban él, ahol látássérült személy is él (előfordulási gyakoriság a mintában: 7%),
- külföldi filmek eredeti nyelven való elérése – a kérdezett beszél idegen nyelven és/vagy jelenleg tanul valamilyen idegen nyelvet (előfordulási gyakoriság a mintában: 44%),
- korhatár-besorolás (gyerekzár/csatornazár) – a kérdezett a vele egy háztartásban élő kiskorú gyermek vér szerinti szülője (előfordulási gyakoriság a mintában: 24%).

A továbbiakban a potenciális érintettséggel szinonim módon használjuk az adott szolgáltatások vonatkozásában a potenciális célcsoport fogalmát is, ahová azok sorolódnak, akik közvetve (mert együtt élnek egy érintett személlyel), vagy közvetlenül érintettek – utóbbi esetben maga a kérdezett a célcsoport tagja, pl. látássérült személy.

6.1. Tévézési szokások

Mivel jelen tanulmány a televíziózás kapcsán megjelenő műszaki megoldások ismertségét és használatát méri fel, érdemes megnézni, hogy ma Magyarországon egyáltalán mennyien néznek tévét és milyen gyakorisággal. A közvélemény-kutatás adatai szerint a lakosság 96 százaléka szokott tévét nézni, napi szinten pedig 89 százaléka (**A17. sz. táblázat**). A televíziózásra fordított időmennyiség a megkérdezettek életkora szerint szignifikáns különbséget mutat. E szerint a tévéműsorok elsőszámú célközönségét ma az idősebb korosztály tagjai jelentik. Míg a 60 évnél idősebbek 49 százaléka - saját bevallása szerint - naponta több mint négy órát tévézik, ugyanez az arány a 18-29 évesek körében mindössze 19 százalékos. (A legfiatalabb felnőtt korosztályok tagjainak egyötöde napi szinten nem is szokott tévét nézni.)

A17. táblázat: A megkérdezettek egy nap általában hány órát szoktak tévézni? (%-os megoszlások a megkérdezettek életkora szerint, N=akik a kérdésre érdemben válaszoltak)

Tévézés gyakorisága	18-29 éves	30-39 éves	40-49 éves	50-59 éves	60- éves	főátlag
soha	6	7	8	1	1	4
ritkábban, mint naponta	12	10	6	9	3	7
naponta 1-2 órát	31	38	36	23	17	28
naponta 2-3 órát	32	19	30	43	30	30

Tévészés gyakorisága	18-29 éves	30-39 éves	40-49 éves	50-59 éves	60- éves	főátlag
naponta 4 órát vagy többet	19	26	20	24	49	31
összesen	100	100	100	100	100	100

Az internet a legfiatalabbak esetében egyre nagyobb elszívó hatással bír, de a 60 évnél idősebbek kivételével minden korcsoportban azt lehet megfigyelni, hogy azok vannak abszolút többségben, akik több időt töltenek internetezéssel, mint tévészéssel. A 18-29 éves tévénézőknek például 75 százalékára igaz ez. Összehasonlításképpen, a 60 évnél idősebbek körében ugyanez az arány csak 30 százalék (**A18. sz. táblázat**). Az más kérdés, hogy a streaming szolgáltatások egyre nagyobb népszerűségének köszönhetően az internetezés a tévészést is magába foglalhatja, és feltehetően egyre többen nézik valós időben vagy késleltetve a tévés tartalmakat online. A téma szempontjából ennek azért van jelentősége, mert a médiaszolgáltatók műszaki megoldásokkal kapcsolatos jogszabályi kötelezettségei az internet világára nem terjednek ki.

A18. táblázat: A megkérdezettek inkább tévészéssel vagy inkább internetezéssel töltenek több időt? (%-os megoszlások a megkérdezettek életkora szerint, N=akik szoktak tévézni)

Tévészés vs. internetezés	18-29 éves	30-39 éves	40-49 éves	50-59 éves	60- éves	főátlag
sokkal többet tévézik	3	4	7	11	13	8
valamivel többet tévézik	3	9	7	11	17	10
kb. egyformán	19	32	30	34	40	32
valamivel többet internetezik	24	21	26	17	15	20
sokkal többet internetezik	51	35	29	28	15	29
összesen	100	100	100	100	100	100

6.2. A vizsgált műszaki megoldások, szolgáltatások fontossága

Bár a vizsgált műszaki megoldások gyakran csak egy kisebbséget szólítanak meg közvetlenül, ennek ellenére az adatok azt mutatják, hogy az adott szolgáltatások működését, működtetését a közvélemény túlnyomó többsége elengedhetetlennek és fontosnak tartja. A megkérdezettek egy ötfokú Likert-skála segítségével adhattak értékelést arról, hogy mennyire tartják fontosnak ezeket a szolgáltatásokat: az 1-es azt jelentette, hogy az adott szolgáltatást egyáltalán nem tartják fontosnak/szükségesnek, az 5-ös pedig azt, hogy nagyon fontosnak/szükségesnek tartják. Az ilyen típusú „osztályozós” kérdéseknél, ha a válaszok összesített értékelése eléri a 4-es átlagot, akkor azt mondhatjuk: összességében az adott szolgáltatás bevezetésének, működtetésének a szándéka, igénye konszenzusosnak mondható, tehát a válaszadók az adott műszaki megoldás bevezetését, működtetését egységesen fontosnak tartják.

A vizsgált négy szolgáltatás közül három eléri ezt a szimbolikus értéket. Egyedül a külföldi filmek eredeti nyelven való bemutatását nem tartják annyira fontosnak a megkérdezettek. A másik három szolgáltatás esetében a fontosságot mutató indexek 4,0 és 4,2 között mozognak (**A19. sz. táblázat**). Ezeknél a szolgáltatásoknál a nagyobb fokú támogatottságot feltehetően az váltja ki, hogy

megfogható a kérdezettek számára, hogy ezek a szolgáltatások fontos segítséget nyújthatnak az érintettek (hallássérültek, látássérültek, gyermekes szülők) számára. A fogyatékkal élők esetében a szolgáltatások növelik a médiatartalmakhoz való hozzáférés egyenlő esélyét. A gyermekes szülők esetében a vizsgált műszaki megoldás pedig annak esélyét növeli, hogy kiskorúak ne férhessenek hozzá a számukra károsnak tartott médiatartalmakhoz.

A19. táblázat: A megkérdezettek szerint a vizsgált műszaki megoldások, szolgáltatások mennyire fontosak? (%-os arányok, illetve átlagosztályzatok, 1=egyáltalán nem fontos, 5=nagyon fontos, N=akik a kérdésre érdemben válaszoltak)

Műszaki megoldás	% (azok aránya, akik 4-es vagy 5-ös osztályzatot adtak)	átlag (min:1, max: 5)
feliratozás/jelnyelvi tolmácsolás	78	4,16
korhatár-besorolás jelölése	75	4,16
audionarrációs szolgáltatás	64	4,02
külföldi filmek eredeti nyelven történő bemutatása (magyar feliratozással)	49	3,37

6.3. Ismeretek a vizsgált műszaki megoldásokról, szolgáltatásokról

6.3.1. Ismeretek a jogszabályi kötelezettségekről

A vizsgált műszaki szolgáltatások közül a kiskorúak védelméhez kapcsolódó korhatár-besorolásról tudnak a legtöbben. Ennek jogszabályban meghatározott előírásáról a megkérdezettek 88 százaléka rendelkezik ismeretekkel, vagy legalábbis feltételezi, hogy ezzel kapcsolatban biztos vannak jogszabályi normák (**A20. sz. táblázat**). Ehhez képest a többi vizsgált műszaki szolgáltatás lehetséges jogi szabályozásáról jóval kevesebben rendelkeznek információkkal. Még leginkább a hallássérült személyek tévézésését segítő feliratozásról hallottak a kérdezettek (53%). Jóval kevesebben vannak azok, akik az audionarrációs szolgáltatás vagy a külföldi filmek eredeti nyelven történő sugárzásának szabályozásáról értesültek (39% illetve 30%). Előbbinek oka feltehetően részben az, hogy itt valóban egy új intézményről és egy új törvényi szabályozásról van szó. Az utóbbival – a külföldi filmek eredeti nyelven történő bemutatásával – kapcsolatos hírek pedig talán azért érnek el kevesebbeket, mert a szolgáltatás önmagában véve teljesen hétköznapiak tűnik. Ilyen filmekkel kapcsolatban - ha találkoznak velük a tévében a nézők - sokan talán nem is gondolnak arra, hogy a bemutatott filmek valamilyen jogszabályi kötelezettség miatt kerülnek adásba. A jogi szabályozással kapcsolatos tájékozottság szintjében a megkérdezettek fontosabb társadalmi-demográfiai jellemzőinek bontásában érdemi különbségek nem figyelhetők meg. Az érintettség viszont alapvetően meghatározza a szolgáltatások ismertségét. A korhatár-besorolás kivételével minden egyes vizsgált műszaki megoldás kapcsán azt lehet megállapítani, hogy – nem meglepő módon – az érintettek inkább rendelkeznek információkkal a jogi szabályozásról.

A20. táblázat: A megkérdezettek tudomása szerint Magyarországon a médiaszolgáltatóknak milyen törvényileg szabályozott kötelezettségeik vannak?* (%-os megoszlások a megkérdezettek potenciális érintettsége szerint)

Törvényi kötelezettség	A potenciális célcsoportnak nem tagja	A potenciális célcsoport tagja	Főátlag
korhatár-besorolás jelölése	88	86	88
feliratozás/jelnyelvi tolmácsolás	52	62	53
audionarrációs szolgáltatás	38	56	39
külföldi filmek eredeti nyelven való bemutatása (magyar feliratozással)	28	33	30

* a kérdésekben az érintett médiaszolgáltatók és a jogszabályban meghatározott műsorszámok voltak megemlítve

6.3.2. Tapasztalati ismeretek

A szolgáltatások ismertségét a jogszabályi kötelezettségektől függetlenül is megpróbáltuk tesztelni: vajon a kérdezettek találkoztak-e már olyan médiatartalmakkal, amelyek ezekhez a szolgáltatásokhoz kapcsolódnak, vagy tudnak-e arról, hogy az általuk nézett csatornák biztosítanak-e vagy sem ilyen szolgáltatásokat. (Ebben a vonatkozásban a kiskorúak védelméhez kapcsolódó műszaki megoldásokról nem kérdeztük meg az interjúalanyokat.) Az adatok azt mutatják, hogy a tapasztalati ismeretek szintje a hallássérülteknek szóló feliratozással kapcsolatban a legmagasabb (62% – **A21. sz. táblázat**). Ebben feltehetően szerepet játszik, hogy a feliratozást a teletexten keresztül lehet elérni, és erről a tényről a csatornák rendszeresen tájékoztatják is a nézőket. A köztudatban egyértelműen csak ez a műszaki megoldás van jelen, mint élő, aktív szolgáltatás. A másik két szolgáltatás esetében már csak a megkérdezettek 32 százaléka rendelkezik valamilyen tapasztalati ismerettel (tud róla, hallott róla, látott már valaha ilyet stb.).

Az érintettség itt is fontos differenciáló tényező. Akik érintettek (közvetlenül vagy közvetve) azok – érthető módon – több tapasztalati ismerettel rendelkeznek. Az érintettségnek különösen az akadálymentesített szolgáltatások esetében van meghatározó szerepe, az érintettek körében kifejezetten magas a tapasztalati információkkal rendelkezők aránya.

A21. táblázat: A megkérdezettek tapasztalati ismeretei: szerintük az érintett csatornák biztosítják-e az adott műszaki megoldást, szolgáltatást?* (azok %-os aránya, akik tudnak a szolgáltatásról – a megkérdezettek potenciális érintettsége szerint)

Műszaki megoldás	A potenciális célcsoportnak nem tagja	A potenciális célcsoport tagja	Főátlag
feliratozás (látássérültek számára)	61	72	62
audionarrációs szolgáltatás	30	74	32
külföldi filmek eredeti nyelven való bemutatása	27	38	32

* a kérdésekben az érintett médiaszolgáltatók és a jogszabályban meghatározott műsorszámok voltak megemlítve

6.3.3. Ismeretek a szolgáltatások teljeskörűségéről

A jogi szabályozás szerint az érintett médiaszolgáltatóknak a törvényben meghatározott műsorszámok esetében teljeskörű akadálymentesítésre kell törekedniük. Rugalmasabb a szabályozás a külföldi filmek eredeti nyelven történő bemutatásánál, ahol a törvényalkotó egy alsó eszmei határt ír csak elő. Azok, akik valamilyen szinten tudnak a vizsgált szolgáltatásokról, a rendelkezésükre álló információk vagy éppen feltételezések alapján úgy gondolják, hogy a csatornák nem nyújtanak teljeskörű szolgáltatást. Jelentős különbség nem mutatkozik abban a tekintetben, hogy a megkérdezettek szerint a műsorok milyen arányban érhetők el a vizsgált szolgáltatások bármelyikének a segítségével. A válaszok mintázata nagyon hasonló mindegyik műszaki megoldás esetében (**A22. sz. táblázat**) és a többség szerint az érintett műsorok kevesebb mint felében biztosítják az adott szolgáltatás elérését a csatornák. Ez az akadálymentesítés kapcsán azt eredményezi, hogy a jogszabály által előírt mértékhez képest a megkérdezettek válaszai elmaradást mutatnak. A külföldi filmek eredeti nyelven történő bemutatása esetében az adatok pedig azt jelzik, hogy a kérdezettek által érzékelt valóság az esetek nagy részében szinkronban van a törvényalkotó elvárásaival.

A22. táblázat: A megkérdezettek szerint az érintett csatornák az esetek mekkora hányadában biztosítják a vizsgált műszaki megoldást, szolgáltatást a jogszabályban meghatározott műsorszámok esetében? (%-os megoszlások, N=akik tudnak az adott szolgáltatásról és a kérdé

Műszaki megoldás	1-20 %-a	21-40 %-a	41-60 %-a	61-80 %-a	81-100 %-a	összesen
feliratozás (látássérültek számára)	17	33	26	17	6	100
audionarrációs szolgáltatás	17	39	26	11	7	100
külföldi filmek eredeti nyelven való bemutatása	20	36	25	10	9	100

** a kérdésekben az érintett médiaszolgáltatók és a jogszabályban meghatározott műsorszámok voltak megemlítve*

6.3.4. Ismeretek a szolgáltatások beállításáról

Ha az ismeretek szintjét abban a vonatkozásban nézzük, hogy mennyien tudják, hogy az adott szolgáltatást hogyan kell bekapcsolni, akkor azt lehet megállapítani: a megkérdezettek többsége nem tudja, miként kell ezeket a funkciókat aktiválni. A megkérdezettek legkevésbé az audionarrációs szolgáltatást tudnák elindítani, mindössze 17 százaléknian rendelkeznek ezzel kapcsolatban információval (**A23. sz. táblázat**). Az alacsony arányszám összefüggésbe hozható azzal, hogy itt egy viszonylag új szolgáltatásról van szó és e szolgáltatás esetében a legalacsonyabb a potenciálisan érintettek aránya, akik esetében inkább feltételezhető az, hogy el tudják indítani ezt a szolgáltatást. (Ezt a felmérés adatai igazolják is.) Ehhez képest a teletextes feliratozás elindításának technikájáról 44 százaléknian tudnak. Összességében ugyancsak alacsonynak mondható azok aránya, akik tudják, hogy a külföldi filmek eredeti nyelven történő megnézését, illetve a filmek magyar nyelvű feliratozását hogyan lehet aktiválni (27%). Bár a gyermekek tévézését korlátozó csatornazáról sokan tudnak (44%), érdekes, hogy a korhatáros műsorok automatikus letiltásáról már kevesebben (34%). Ez azt is előrevetítheti, hogy a gyermekek védelme érdekében inkább egyes csatornákat zárolnak a szülők kompletten és csak másodsorban szelektíven, egyes korhatáros műsorokat.

A23. táblázat: A megkérdezettek tudják-e, hogy az adott műszaki megoldást, szolgáltatást hogyan lehet beállítani, aktiválni? (azok %-os aránya, akik tudják – a megkérdezettek potenciális érintettsége szerint)

Műszaki megoldás	A potenciális célcsoportnak nem tagja	A potenciális célcsoport tagja	Főátlag
csatornazár – tévécsatornák teljes lezárása	37	67	44
a feliratozás bekapcsolása (hallássérültek számára)	42	55	44
gyerekzár – korhatáros műsorok automatikus letiltása	30	48	34
külföldi filmek eredeti nyelven való megnézése	19	36	27
audionarrációs szolgáltatás bekapcsolása	15	47	17

6.3.5. Ismeretek a gyermek/csatornazárhoz kapcsolódó PIN-kódokról

A gyermek/csatornazár hatékony működtetéséhez elengedhetetlen a set-top box-hoz tartozó PIN-kódok használata. Ha ezek a zárolások aktívak és működnek, s valaki az adott csatornára/letiltott műsorra lép rá, akkor a készülékek azt írják ki, hogy "Kérjük, adja meg a PIN-kódját a zárolás feloldásához". Ezt a PIN-kódot a gyártó/szolgáltató szokta odaadni, amikor a TV-t, a set-top box-ot üzembe helyezi a fogyasztónál. A megkérdezettek 36 százaléka tud arról, hogy a tévéjéhez/set-top box-ához tartozik ilyen PIN-kód. A kód számáról azonban még kevesebben, csak 23 százaléknyian tudnak, és mindössze a megkérdezettek 12 százalékával fordult elő az, hogy a gyárilag alapértelmezett formában megkapott, legtöbbször: 1234, 0000, 1111 értékkel működő, tehát viszonylag könnyen kizárható PIN-kódot menet közben megváltoztatta, módosította, ami első ránézésre nagyon alacsony értéknek tűnik.

6.4. A vizsgált műszaki megoldások, szolgáltatások megítélése

Azáltal, hogy a szolgáltatások sokak számára szinte teljesen ismeretlenek, a megkérdezettek nagy része nem is tudja a funkciókat érdemben megítélni. Akik vállalkoztak egyfajta értékelésre, azok egyértelműen azon a véleményen vannak, hogy növelni kellene a tévében az akadálymentesített műsorok számát. Az esélyegyenlőség biztosításának jegyében a válaszadók négyötöde teljesen természetes igénynek veszi, hogy az érintett látássérült, hallássérült személyek mind nagyobb számban juthassanak hozzá akadálymentesített médiatartalmakhoz (A24. sz. táblázat). A megkérdezettekhez közelebb álló szolgáltatás megítélése kapcsán, amelyet elvben mindenki igénybe vehetne – külföldi filmek eredeti nyelven történő megnézése -, viszont már megosztottak a válaszadók. Az értékelésre vállalkozóknak a fele van azon a véleményen, hogy emelni kellene azon külföldi filmek számát, amelyet a nézők eredeti nyelven is meg tudnak nézni. Minden második kérdezett viszont arra az álláspontra helyezkedik, hogy megfelelő a mostani állapot, azon nem kellene változtatni.

A24. táblázat: A vizsgált műszaki megoldások/szolgáltatások megítélése: növelni kellene-e ezeknek a műsoroknak a számát, kínálatát? (%-os megoszlások, a zárójelben lévő számok azt mutatják, hogy a kérdésre érdemben válaszolók körében milyen arányok jelentkeznek)

Műszaki megoldás	Növelni kellene a számát	Megfelelő a mostani helyzet	Nem tudja/nincs válasz	Összesen
Feliratozással elérhető műsorok száma (hallássérültek számára)	58 (81)	13 (19)	29	100
Audionarrációs szolgáltatással elérhető műsorok száma	47 (78)	13 (22)	40	100
Külföldi filmek száma, amelyek eredeti nyelven érhetőek el	35 (54)	30 (46)	35	100

6.5. A vizsgált műszaki megoldások, szolgáltatások használata

A vizsgált műszaki megoldások használói a teljes lakosságon belül igen kis arányt képviselnek – még akkor is, ha csak azt nézzük, hogy ki az, aki már kipróbálta a szolgáltatást. Összességében a vizsgált műszaki megoldások igénybevétele nem annyira alacsony, tíz nézből négy már kipróbálta valamelyiket, de ha egyesével nézzük a szolgáltatásokat, akkor maximum csak a felnőtt lakosság egynegyede, egyötöde használta már valamelyiket. A legtöbben azt a funkciót kapcsolták be, amelynek révén a magyarra szinkronizált filmeket meg tudják nézni eredeti nyelvükön (23%). Ehhez az értékhez közel esnek a kiskorúak védelméhez kapcsolódó szolgáltatásokat igénybe vevők számai (csatornázár: 19%, gyerekzár: 17%). Meglepő módon kevesen próbálták ki a teletextes szövegfeliratozási szolgáltatást, pedig ez elvben mindenki számára elérhető és használható lehet (16%). A legkevesebben a legspecifikusabb (és egyben legújabb) megoldást, az audionarrációs szolgáltatást használták/próbálták ki eddig (8% – **A25. sz. táblázat**). Értelemszerűen az adott szolgáltatás potenciális érintettjeit magába foglaló célcsoportok tagjai jóval nagyobb arányban használták már ezeket, és az ő esetükben feltehetően már nemcsak kipróbálásról, hanem aktív, rendszeres használatról is szó van. A használat intenzitásáról a célkutatások eredményeinek ismertetésekor szólunk majd bővebben, amikor a közvetlenül érintettek válaszait mutatjuk be részletesebben.

A25. táblázat: A megkérdezettek a vizsgált műszaki megoldásokat/szolgáltatásokat használták-e már, kipróbálták-e már valaha? (az „igen” válaszolók %-os aránya)

Műszaki megoldás	A potenciális célcsoportnak nem tagja	A potenciális célcsoport tagja	Főátlag
Külföldi filmek eredeti nyelven való bemutatása	11	39	23
Csatornázár (tévécsatornák teljes lezárása)	12	41	19
Gyerekzár (korhatáros műsorok automatikus letiltása)	11	35	17
Feliratozás (hallássérültek számára)	12	42	16
Audionarrációs szolgáltatás	5	55	8

6.6. A jelnyelvi tolmácsolás megítélése

A hallássérültek számára biztosított akadálymentesítés kapcsán az általános lakossági kutatás a teletextes szolgáltatást érintette részletesebben. A csatornák elsősorban ezen a módon akadálymentesítenek, és egy átlag néző számára a műsorok követése ezen a módon lehet még leginkább alternatíva. (A jelnyelvi tolmácsolással kapcsolatos igényekre a hallássérült személyek körében készült kutatás tér ki alaposabban.) A jelnyelvi tolmácsolással kapcsolatban azonban lehet véleményük az embereknek és találkozhatnak is ilyen műsorokkal, elsősorban közérdekű, jelentősebb eseményekről tudósító információs, tájékoztató műsorok esetében. Nem véletlen, hogy nagyon sok tévénéző látott már olyan műsort, ahol a képernyőn jelen volt egy jeltolmács is (70%). A jelnyelvi tolmácsolás a hallássérült személyeknek nyújt segítséget, de okkal merülhet fel a kérdés, hogy a nem-hallássérült személyekre zavaróan hat-e a képernyőn megjelenő tolmács. A megkérdezettek nagyobbik része azon a véleményen van, hogy a jeltolmács jelenléte a képernyőn nem zavaró azok számára, akik nem igénylik ezt a szolgáltatást (55% – **A26. sz. táblázat**). Elsősorban azok vannak ezen a véleményen, akik találkoznak ilyen műsorokkal (66%).

Az adatok értelmezése során érdemes tekintettel lenni arra is, hogy jelnyelvi tolmácsolást elsősorban közérdekű információk/műsorok esetében biztosítanak a csatornák. Feltehetően más volna a nézők hozzáállása, ha más típusú programoknál találkozónának ezzel a megosztott képernyős szolgáltatással. Igaz, abban az esetben a nézők hozzáállásának vizsgálata okafogyottá válna, ha a jelnyelvi tolmácsolás ugyanolyan választható szolgáltatás lenne, mint jelenleg a feliratozás elindítása. Aki igényli ezt, az bekapcsolja, aki pedig nem igényli, az az eredeti formájában (jelnyelvi tolmács nélkül) követhetné tovább az adást.

A26. táblázat: Ön szerint zavaró-e a jeltolmács jelenléte a képernyőn azok számára, akik nem igénylik ezt a szolgáltatást? (%-os megoszlások annak függvényében, hogy a kérdezett látott-e vagy sem ilyen műsort)

Látott-e már jeltolmácsolással ellátott műsort?	Igen, zavaró	Nem, nem zavaró	Nem tudja	Összesen
Azok körében, akik láttak már ilyen műsort	27	66	7	100
Azok körében, akik még nem láttak ilyen	45	28	27	100
Főátlag	32	55	13	100

A megkérdezettek úgy állnak ehhez a kérdéshez, hogy feltételezésük szerint maguk az érintettek, a hallássérült személyek inkább a szöveges feliratozást preferálhatják (52%), vagy ha nem, akkor ugyanolyan jó megoldás számukra, ha feliratozva vagy jelnyelvi tolmácsolással néznek meg egy műsort (12%). Mindössze minden tizedik kérdezett gondolja azt, hogy a hallássérült személyek számára az a jobb megoldás, ha a tévéműsort jelnyelvi tolmácsolás segítségével nézik (11%). Viszonylag jelentősnek mondható azok száma, akik érintettség, megfelelő információk hiányában nem tudnak állást foglalni ebben a kérdésben (25%). Ha időlegesen csak a kérdésre érdemben válaszolni tudókra koncentrálunk, még egyértelműbb a szöveges feliratozás támogatása a kérdezettek körében (69%). A jelnyelvi tolmácsolás igénylését a hallássérültek részéről a válaszadók 15 százaléka feltételezi, 16 százalék szerint pedig mind a két megoldás egyaránt jó lehet a számukra.

6.7. A külföldi filmek eredeti nyelven történő befogadásának lehetősége (filmek szinkronizálása)

Ahogy a tanulmány bevezetőjében említettük, ez az a szolgáltatás, ahol külön célkutatás nem készült a funkció elterjedtségéről, illetve megítéléséről. Részben azért, mert úgy gondoltuk, hogy a feltételezett célcsoport tagjait egy általános lakossági felmérés is el tudja érni. Ez igazolódott is, mert a lakossági kutatás során a megkérdezettek 44 százaléka sorolódik az előzetesen meghatározott célcsoportba, azok közé, akik beszélnek valamilyen idegen nyelven és/vagy éppen tanulnak most valamilyen idegen nyelvet. A célcsoportba való tartozás esélyét jelentős mértékben meghatározzák a megkérdezettek társadalmi-demográfiai ismérvei. Nagy különbségek mutatkoznak például az iskolázottsági szint mentén: a diplomások 74 százaléka ismer vagy tanul valamilyen idegen nyelvet, míg az alapfokú végzettségűeknek csak a 24 százaléka (**A27–30. sz. táblázat**). Az idősebbekhez képest a fiatalabbak is inkább tagjai a feltételezett célcsoportnak (77% versus 19%). A nyelvtudás meglétét, illetve hiányát a megkérdezettek lakóhelyének jellege is erőteljesen befolyásolja (Budapest: 63% versus községek: 35%). Összességében jól látható, hogy az idegennyelv tudás kapcsán egy olyan készséget mérünk fel, amelynek nagyon erős szocio-ökonómiai meghatározottsága van. Mindez önmagában már azt is kijelöli, hogy a vizsgált műszaki megoldás iránt milyen körből várható az átlagosnál erőteljesebb érdeklődés.

*A27. táblázat: A megkérdezettek közül hányan beszélnek valamilyen idegen nyelven és/vagy tanulnak valamilyen idegen nyelvet? (az érintettek %-os aránya a **kérdezett neme** szerint)*

A kérdezett neme	Arány (százalék)
férfi	44
nő	44

*A28. táblázat: A megkérdezettek közül hányan beszélnek valamilyen idegen nyelven és/vagy tanulnak valamilyen idegen nyelvet? (az érintettek %-os aránya a **kérdezett életkora** szerint)*

A kérdezett életkora	Arány (százalék)
18-29	77
30-39	63
40-49	48
50-59	30
60-xx	19

*A29. táblázat: A megkérdezettek közül hányan beszélnek valamilyen idegen nyelven és/vagy tanulnak valamilyen idegen nyelvet? (az érintettek %-os aránya a **kérdezett iskolai végzettsége** szerint)*

A kérdezett iskolai végzettsége	Arány (százalék)
alapfok	24
középfok	52
74	43

A30. táblázat: A megkérdezettek közül hányan beszélnek valamilyen idegen nyelven és/vagy tanulnak valamilyen idegen nyelvet? (az érintettek %-os aránya a **kérdezett lakóhelye szerint**)

A kérdezett lakóhelye	Arány (százalék)
Budapest	63
megyeszékhely	40
egyéb város	43
község	35

Főátlag: 44%.

Külön célkutatás lebonyolítását azért sem tartottuk szükségszerűnek, mert úgy gondoltuk, hogy a vizsgált szolgáltatás (külföldi filmek eredeti nyelven és magyar feliratozással történő követése) közismert lehet, amivel sok helyütt találkozhatnak a kérdezettek, pl. moziban és feltehetően a tévében is. Utóbbi feltételezésünket nem teljesen igazolja vissza a felmérés, legalábbis abban az értelemben nem, hogy a tévézés során a vizsgált műszaki megoldást csak nagyon kevesen használják. Ez még nem jelenti azt, hogy a tévében ne néznének ilyen műsorokat a megkérdezettek, de ha néznek ilyet, ahhoz nem kell bekapcsolniuk a szolgáltatást, mert gyárilag, készen kapják a feliratot. Ugyanakkor az egyre népszerűbb streaming szolgáltatók (Netflix, HBO Max, Apple stb.) is kvázi ezt a szolgáltatást használják. Itt a filmek nem szinkronnal mennek, a felirat nem automatikusan jelenik meg, egyszer be kell állítani a nézőknek a feliratozást és a nyelvválasztást a rendszerben. Ahogy korábban említettük, a megkérdezettek 23 százalékával fordult már elő, hogy a hazai tévécsatornákon sugárzott külföldi, magyarra szinkronizált filmeknél bekapcsolta az eredeti nyelv lehetőségét, tehát kipróbálta már ezt a szolgáltatást. Az adatok azt mutatják, hogy ez sok esetben valóban csak kipróbálás volt, mert a megkérdezettek 15 százalékára jellemző, hogy ez több volt, mint egyszeri alkalom. Mindössze a válaszadók hat százalékáról mondható el, hogy ezt a szolgáltatást rendszeresen használja. A funkció használatának nem rendszeres mivoltát bizonyos mértékben determinálja az a tény is, hogy magának a lehetőségnek a megléte sem általános (nem minden csatorna nyújtja ezt a szolgáltatást, akik nyújtják, azok sem állandóan), de a szolgáltatás iránti nyitottságot elsősorban az határozza meg, hogy ki rendelkezik idegen nyelvi tudással és feltehetően az is, hogy kinek milyen szintű, mélységű idegennyelv tudása van. A potenciális célcsoport tagjainak (akik beszélnek idegen nyelven és/vagy tanulnak idegen nyelvet) 39 százaléka használta már ezt a szolgáltatást, jóval többen, mint a potenciálisan nem érintettek (11%). A célcsoport 25 százaléka használja a szolgáltatást bizonyos rendszerességgel, de kifejezetten gyakran csak kilenc százaléka (**A31. sz. táblázat**).

A31. táblázat: A megkérdezettek szokták-e a tévében a külföldi, magyarra szinkronizált filmeket eredeti, idegen nyelven nézni? (%-os megoszlások a megkérdezettek potenciális érintettsége szerint)

Filmnézés eredeti nyelven	A potenciális célcsoportnak nem tagja (nem beszél idegen nyelven és nem is tanul idegen nyelvet)	A potenciális célcsoport tagja (aki beszél idegen nyelven és/vagy tanul idegen nyelvet)	Főátlag
Soha	89	61	77
Csak egyszer-egyszer	4	13	8
Alkalmanként	5	16	10
Rendszeresen	3	9	6
Összesen	100	10	100

Bár a potenciális célcsoport tagjai sokkal nyitottabbak a szolgáltatás iránt, de körükben is azok alkotják a többséget, akik nem szokták a vizsgált műszaki megoldást használni. Sok oka lehet, hogy a szolgáltatás igénybevétele kevésbé terjedt el (kínálat korlátozottsága, színvonala, a funkció kevésbé ismert volta, a nyelvtudás szintje, vagy milyen nyelven tud a kérdezett és milyen nyelven fut a film stb.), de az egyik legfontosabb talán az, hogy Magyarországon a filmkínálatban hagyományosan erős a szinkronizált filmek súlya, és a nézők kifejezetten igénylik is az ilyen típusú filmeket. Ha a tévénézőket választási szituáció elé állítjuk a felmérés során, azaz maguk dönthetnék el előre azt, hogy egy külföldi filmet feliratozva vagy szinkronizálva nézzenek meg, akkor az abszolút többség egyértelműen a szinkronizált változatot preferálja (63%). Összességében 37 százaléknyan néznék inkább eredeti nyelven a filmet – vagy magyar felirattal (23%), vagy akár anélkül is (14%). Meg kell jegyeznünk, ez a 37 százalékos arány jóval magasabb annál, mint amennyien már éltek azzal a lehetőséggel, hogy szinkronizált külföldi filmet idegen nyelven nézzenek meg (23%). Értelmezésünkben ez a különbség arra utal, hogy akikben megvan az igény az idegen nyelvű változat megtekintésére, sok esetben nem tudnak ennek a szolgáltatásnak az elérhetőségéről. A potenciális érintettség értelemszerűen itt is nagyban befolyásolja a válaszok alakulását. Akik idegen nyelven beszélnek és/vagy idegen nyelven éppen most tanulnak (a potenciális célcsoport tagjai), azoknak a többsége inkább eredeti nyelven nézné a külföldi filmeket (57% – **A32. sz. táblázat**). Akiknek pedig nyelvi problémáik vannak, azok inkább ragaszkodnak a magyar nyelvű szinkronhoz, csak egyötödük tartaná jobbnak, ha eredeti nyelven nézhetné ezeket a filmeket (19%).

A32. táblázat: A megkérdezettek a külföldi filmeket szinkronizálva vagy felirattal néznék-e inkább? (%-os megoszlások a megkérdezettek potenciális érintettsége szerint)

Szinkronnal vagy felirattal?	A potenciális célcsoportnak nem tagja (nem beszél idegen nyelven és nem is tanul idegen nyelvet)	A potenciális célcsoport tagja (aki beszél idegen nyelven és/vagy tanul idegen nyelvet)	Főátlag
Magyarul, szinkronizálva	81	43	63
Eredeti nyelven és magyar felirattal	13	35	23
Eredeti nyelven magyar felirat nélkül	6	22	14
Összesen	100	10	100

Fontos kérdés, ha a külföldi filmek nagyobb számban kerülnének eredeti nyelven sugárzásra, az rövidebb vagy hosszabb távon pozitív változásokat okozna-e, emelkedne-e a lakosság idegen nyelvi tudásszintje. Nehéz itt az ok-okozati kapcsolatok láncolatát meghatározni. Első lépésben a nyelvoktatás hazai rendszerét kellene-e megreformálni, és ez hozná magával majd a tömegesebb nézői igényt a filmek eredeti nyelven történő sugárzása iránt? Vagy a médiaszolgáltatóknak is fel kellene vállalniuk egy úttörő jellegű szerepet, és nagyobb számban kellene sugározniuk eredeti nyelven műsorokat, ami aztán maga után vonhatja egy idő múlva a fogyasztói igények változását? A közvélemény-kutatás adatai azt mutatják, hogy ebben a vonatkozásban jelentősebb változásra még nem érett meg a hazai tévénéző közönség. Erre utalhat az is, hogy még a potenciális célcsoporton belül is jelentős különbség van abban a tekintetben, hogy ki mennyire szeretné inkább idegen nyelven élvezni a filmeket. Az idősebbek és az alacsonyabb iskolai végzettséggel rendelkezők ebben a körben továbbra is inkább szinkronizálva néznék a filmeket (**A33-34. sz. táblázatok**).

A33. táblázat: A potenciálisan érintett megkérdezettek a külföldi filmeket szinkronizálva vagy felirattal néznék-e inkább? (%-os megoszlások a válaszadók életkora szerint, N=potenciálisan érintettek – beszél idegen nyelven és/vagy tanul idegen nyelvet)

Szinkronnal vagy felirattal?	18-29 éves	30-39 éves	40-49 éves	50-59 éves	60-éves	Főátlag
Magyarul, szinkronizálva	37	39	42	43	58	43
Eredeti nyelven és magyar felirattal	32	36	40	42	29	35
Eredeti nyelven magyar felirat nélkül	31	25	18	15	13	22
Összesen	100	100	100	100	100	100

A34. táblázat: A potenciálisan érintett megkérdezettek a külföldi filmeket szinkronizálva vagy felirattal néznék-e inkább? (%-os megoszlások a válaszadók iskolai végzettsége szerint, N=potenciálisan érintettek – beszél idegen nyelven és/vagy tanul idegen nyelvet)

Szinkronnal vagy felirattal?	Alapfok	Középfok	Felsőfok	Főátlag
Magyarul, szinkronizálva	55	44	32	43
Eredeti nyelven és magyar felirattal	27	33	43	35
Eredeti nyelven magyar felirat nélkül	18	23	25	22
Összesen	100	100	100	100

Az, hogy valaki inkább szinkron-párti vagy éppen szinkron-ellenes, elsősorban az határozza meg, hogy ki mennyire ismer idegen nyelveket. Amikor az okokra kérdezzük rá, hogy valaki miért inkább a szinkronizált filmeket preferálja, vagy miért inkább az eredeti nyelven történő sugárzást, a megfogalmazott indokok nagyon gyakran a nyelvtudáshoz és a nyelvtanuláshoz kapcsolódnak (segít a nyelvtanulásban versus nem tanulok éppen idegen nyelvet, nem vagy nem jól tudok idegen nyelvet). Az eredeti nyelven történő nézést motiválja az is, hogy így a színészek az eredeti hangjukon szólhatnak meg, ami természetesebb és eleve jobb, ha a néző a színész saját hangját hallhatja. Összességében elsősorban a nyelvtudás fejlesztése, illetve a szinten tartás igénye befolyásolja a kérdezetteket, amikor az eredeti nyelvű változat megnézését preferálják (A35. sz. táblázat).

A35. táblázat: Mi szól amellett, hogy Ön inkább az eredeti, idegen nyelven nézné meg a filmet? (%-os arányok, N=akik eredeti nyelven néznének filmet és érdemben válaszoltak a kérdésre)

Mellete szóló érv	Arány (%)
Segít a nyelvtanulásban	63
A hang is a színészi játék része, jobb a színész saját hangját hallani	48
Szereti az idegen nyelvet használni, segít a szinten tartásban	36
Jobb és árnyaltabb az eredeti hangsáv, mint a magyar (zörejek, effektek stb.)	19
Szinkronizálva csökken a filmek értéke	13

A szinkronizálás támogatása mögött több jellegzetes érv is meghúzódik (A36. sz. táblázat). Az egyik ilyen érvrendszer a magyar szinkron minőségi jellegét helyezi a középpontba (a magyar szinkronnak értéke van, a magyar szinkronszínészek nagyon jók stb.). A másik pedig a képi illetve a szöveges anyagok párhuzamos követésének nehézségeire hívja fel a figyelmet (nehéz egyszerre nézni és olvasni egy filmet, nehéz önmagában a feliratot elolvasni, fárasztó ennek követése stb.). Közvetve ez az érvrendszer is szorosan kapcsolódik a nyelvtudás meglétéhez vagy hiányához, hiszen

megfelelő nyelvtudás birtokában már nem volna annyira fontos a magyar feliratok olvasása az események követéséhez, elegendő volna csak a beszédben elhangzó információkra hagyatkozni.

A36. táblázat: Mi szól amellett, hogy Ön inkább magyarra szinkronizálva nézné meg a filmet? (%-os arányok, N=akik szinkronizálva néznének filmet és érdemben válaszoltak a kérdésre)

Mellette szóló érv	Arány (%)
A magyar szinkron jó, a magyar szinkronnak értéke van	45
Nem tanul idegen nyelven	42
A magyar szinkronszínészek nagyon jók	42
A jó szinkron sokat hozzátesz a filmhez	39
Nem tud, vagy nem tud jól idegen nyelven	36
Amíg a feliratot olvassa, nem látja a képet, nehéz egyszerre nézni és olvasni egy filmet	36
Szereti a magyar színészeket, szereti a magyar színészek hangját	26
Ha felirat van, általában nem tudja a szöveget elolvasni, mert nincs elég idő rá, gyorsan tovább ugranak	25
Nehéz a feliratot olvasni, mert kicsi a betűméret, nem lehet jól látni, olvasni	16
A szinkron hozzájárul a magyar nyelv ápolásához	14
A szövegek sokszor nagyon tömörek, nem mindent írnak le, ami elhangzik, ezért a felirat alapján sokszor nem lehet követni a filmet, megérteni, hogy mi történik	11
Általában nem szeret olvasni, fárasztja	11
Látásproblémái vannak, ezért nem vagy nehezen tud szöveget olvasni (nem látja, szemüveg kellene hozzá)	7

A külföldi filmek eredeti nyelven és magyar felirattal történő sugárzásánál a médiatörvény egy kvótát ír elő a médiaszolgáltatók számára. A vezető csatornáknak az esti műsorsávban a bemutatott filmek 25 százalékát kell ezen a módon sugározniuk. Ha a tévé nézők preferenciáit nézzük, és abból indulunk ki, ki hogyan szereti a filmeket nézni, akkor ezen az arányon akár emelni is lehetne, igaz, nem jelentős mértékben.

7. Célkutatás a hallássérült személyek körében

Ahogy a kutatási jelentés bevezetőjében említettük, az egyes műszaki megoldások potenciális célcsoportjaiban külön-külön felmérések készültek:

- a feliratozás/jelnyelvi tolmácsolás témakörében a hallássérült személyek körében,
- az audionarrációs szolgáltatás megítéléséről a látássérült személyek körében,
- a gyerekzár/csatornazár használatával kapcsolatosan pedig a kiskorú gyermekek szülei körében.

E speciális célcsoportok tagjai körében elvégzett felmérések középpontjában a használat különböző aspektusai állnak. E kutatások elsődleges célja az volt, hogy a szolgáltatások lehetséges használóit elérve minél alaposabban megismerhessük az érintettek valós tapasztalatait a vizsgált műszaki megoldásokról. Kirajzolódjon egy kép, hogy a szolgáltatások kapcsán mivel elégedettek vagy elégedetlenek a nézők, és hol lehet szükség további fejlesztések, változtatások életbe léptetésére. Éppen azért, mert elsősorban a valós tapasztalatokat próbáljuk meg begyűjteni, az adatok

ismertetésekor általában a kérdésre érdemben válaszolókat tekintjük bázisközönségnek, időlegesen kizárva a megfigyelési körünkből azokat, akik egy-egy kérdésre éppen nem tudtak, vagy nem akartak válaszolni.

7.1. A hallássérült személyek körében elvégzett kutatás paraméterei

A hallássérültek számára készített online kérdőívet 527 válaszadó töltötte ki egy akadálymentesített online kitöltői felületen. Az akadálymentesítés azt jelentette, hogy a megkérdezettek nemcsak írásban láthatták, olvashatták a kérdéseket: minden kérdés külön videómellékletben, jelnyelvi tolmácsolással is el volt látva, amelyet előzetesen a SINOSZ munkatársai készítettek el segédletként a kérdőívhez.

A hallássérültek számára biztosított akadálymentesítés a televíziózás kapcsán kétféleképpen történik: magyar nyelvű szövegezéssel (feliratozással), vagy jelnyelvi tolmácsolással. A törvényalkotó ezt a kétféle akadálymentesítési kötelezettséget írja elő vagylagos jelleggel. A feliratozáshoz kapcsolódó akadálymentesítés is többféleképpen valósulhat meg: a már készen lévő feliratozás átvételével (pl. mozifilmek esetében), a szolgáltatók által előre elkészített, lefordított szövegek sugárzásával, illetve automata szövegfelismerő szoftverrel elkészített feliratok közzétételével. E különböző műszaki megoldások közös vonása, hogy az érintettek általában a teletext szolgáltatás segítségével tudják ezeket a feliratozott tartalmakat elérni. Nem kizárólagos jelleggel, ahogy a törvényalkotó is csak példaként emeli ki ezt a megoldást, de azért ez tekinthető az akadálymentesítés uralkodó formájának. Maguk a megkérdezettek is tisztában vannak azzal, hogy ez a műszaki megoldás létezik és azzal is, hogy lehet ezt a műszaki megoldást elérni, alkalmazni. A megkérdezettek 85 százaléka ismeri a szolgáltatás beállítását. A teletextes feliratozást rendszeresebben használók körében értelemszerűen még többen tudják azt, hogy lehet elérni, hogy feliratozva is megjelenjenek a képernyőn a műsorban elhangzó szövegek (95%).

A szöveges feliratozást, mint akadálymentesítő szolgáltatást a hallássérültek esetében olyan funkcióként definiáljuk a felmérésben, amely elvben mindenki számára lehetőséget kínál. Ez a valóságban természetesen nincs így, hiszen a hallássérültek körében vannak, akiknek az olvasási készségei gyengébbek, akiknek ezért nem biztos, hogy járható út ennek a technológiának a használata. Ezt a csoportot a kutatás azonban – az adatgyűjtés jellege miatt, a felmérés online kérdőívvel történt – kevéssé érthette el.

A jelnyelvhasználat jóval kisebb körben elterjedt, ami azt is jelenti, hogy a jelnyelvi tolmácsolással közvetített médiatartalmakat – a feliratozáshoz képest – sokkal kevesebben tudják befogadni. E szolgáltatás lehetséges célcsoportjának nagyságát komoly mértékben limitálja, hogy a mintában szereplő hallássérültek 41 százaléka jelnyelvhasználó és csak 25 százalék alkalmazza ezt a kommunikációs formát rendszeresebben (**H1–H5. sz. táblázat**).

A hallássérült személyek egy részének információs-kommunikációs készségein és esélyein sokat javítanak a hallást segítő eszközök, amennyiben ezek alkalmazásának egészségügyi, élettani feltételei adottak. A felmérésben szereplők nagy része használ ilyen eszközt (75%), ami azt is jelenti, hogy elvben sok hallássérült a médiatartalmakhoz úgy is el tud jutni, ha a médiaszolgáltató a tévében ezeket nem akadálymentesíti a számára.

H1. táblázat: Az online mintában szereplő hallássérült személyek egészségi állapota, hallásvesztése és eszközellátottsága milyen? (%-os megoszlások **önbesorolás alapján, a hallássérültség mértéke szerint**, N=527)

Hallássérültség mértéke	Arány (%)
Siket	24
Nagyothalló	76

H2. táblázat: Az online mintában szereplő hallássérült személyek egészségi állapota, hallásvesztése és eszközellátottsága milyen? (%-os megoszlások **jelnyelvhasználat szerint**, N=527)

Jelnyelvhasználat	Arány (%)
Igen	25
Alkalmanként használja a jelnyelvet, de alapvetően a hangzó nyelvet használja	16
Nem	59

H3. táblázat: Az online mintában szereplő hallássérült személyek egészségi állapota, hallásvesztése és eszközellátottsága milyen? (%-os megoszlások **a hallást segítő eszköz használata szerint**, N=527)

Használ/nem használ hallást segítő eszközt	Arány (%)
Használ (összesen)	75
Használ – ezen belül hallókészüléket	68
Használ – cochleáris implantátumot (CI)	3
Használ – BAHA rendszert	1
Használ – hallókészüléket és cochleáris implantátumot is	1
Használ – egyéb segítő eszközt	1
Nem használ	25

H4. táblázat: Az online mintában szereplő hallássérült személyek egészségi állapota, hallásvesztése és eszközellátottsága milyen? (%-os megoszlások **a hallásvesztés mértéke szerint**, N=527)

A hallásvesztés mértéke	Arány (%)
Enyhe fokú halláscsökkenés: 21–39 db	1
Közepes fokú halláscsökkenés: 40–69 db	20
Súlyos fokú halláscsökkenés: 70–89 db	32
Nagyfokú halláscsökkenés: 90 db-től	32
Teljesen siket, egyáltalán nem hall	15

H5. táblázat: Az online mintában szereplő hallássérült személyek egészségi állapota, hallásvesztése és eszközellátottsága milyen? (%-os megoszlások a hallásvesztés időpontja szerint, N=527)

A hallásvesztés időpontja (mikor kezdődött)	Arány (%)
Születésétől kezdve hallássérült	35
3 éves kora előtt	17
Óvodáskor	8
Általános iskolás kor	9
Középiskolás kor	3
Felnőttkor	27
Időskor	1

A felmérés adatai egyértelműen azt mutatják, hogy a hallássérült társadalom túlnyomó többségének a tévénézés során – a két fő lehetséges akadálymentesítés közül – a feliratozás jelent leginkább segítséget. Ha választani lehet a két megoldás közül, akkor 93 százaléknyan ezt választanák és még a rendszeres jelnyelvhasználók is inkább emellett döntenek (81% – **H6.sz. táblázat**). A jelenlegi műsorkínálatban túlnyomó többségben ilyen műsorok érhetők el, de az igények is inkább ebbe az irányba mutatnak. Mindössze a megkérdezettek két százaléka mondja azt, hogy ők inkább a jelnyelvi tolmácsolást preferálnák és hat százaléknyan azt, hogy ugyanolyan jó megoldás lenne a számukra, ha feliratozva vagy jelnyelvi tolmácsolással nézhetnének meg egy tévéműsort.

H6. táblázat: A hallássérült személyek számára melyik a jobb megoldás? (%-os megoszlások annak függvényében, hogy ki használ jelnyelvet és ki milyen gyakran használja)

Melyik a jobb megoldás?	Jelnyelvhasználó	Alkalmanként használja	Nem ismeri	Főátlag
Ha a tévéműsort szöveges feliratozással nézheti	81	88	100	93
Ha a tévéműsort jelnyelvi tolmácsolás segítségével nézheti (jelnyelvi tolmács jelen van a képernyőn)	6	5	0	2
Ugyanolyan, nincs a kettő között érdemi különbség	13	7	0	5
Összesen	100	100	100	100

A kétféle szolgáltatáshoz kapcsolódó eltérő preferenciákat mutatja az is, hogy a megkérdezettek, ha a hallássérült társadalom egészére gondolnak, mennyire tartják fontosnak az egyik vagy másik műszaki megoldást. Az adatok azt mutatják, hogy a feliratozást nagyon, a jelnyelvi tolmácsolást viszont már kevésbé. A megkérdezettek egy 1-5-ig terjedő skála segítségével adhattak értékelést, ahol az 1-es azt jelentette, hogy az adott szolgáltatást egyáltalán nem tartják fontosnak, az 5-ös pedig azt, hogy nagyon fontosnak tartják. Míg az akadálymentesített tévéműsorokkal kapcsolatban az index a szöveges feliratozás esetében magas, 4,59 pontos átlagot mutat, a jelnyelvi tolmácsolásnál már jóval alacsonyabb értéket: 3,09-et (**H7. sz. táblázat**). Még a jelnyelvet gyakrabban használók körében is összességében alacsonyabb értékek jelentkeznek e szolgáltatás fontosságával kapcsolatban (3,67).

H7. táblázat: Mennyire tartja fontosnak a tévézés során a hallássérült nézők számára a következőket? (átlagosztályzatok annak függvényében, hogy ki használ jelnyelvet és ki milyen gyakran használja: 5=nagyon fontos, N=akik a kérdésre érdemben válaszoltak)

Megoldás hallássérülteknek	Jelnyelvhasználó	Alkalmanként használja	Nem ismeri	Főátlag
A szóban elhangzottakat szövegesen feliratozzák	4,56	4,52	4,63	4,59
A szóban elhangzottak követéséhez biztosítsanak jelnyelvi tolmácsolást	3,67	3,30	2,76	3,09

A jelentés bevezetőjében szoltunk arról, hogy miért nem lehet teljeskörű reprezentativitást elvárni ettől a kutatástól. Ennek ellenére az adatok azt mutatják, hogy a minta eloszlása elsősorban a hallássérültség erőssége alapján (a kért szöveg, a nagyothalló-e, mekkora a hallásvesztés mértéke) elég jól illeszkedik a várt arányokhoz. A minta bázisközönségét elsősorban azok alkotják, akiknek közepes, súlyos vagy nagyfokú halláscsökkenésük van, illetve akik születésük óta, illetve gyermekkoruktól hallássérültek. Tekintettel arra, hogy a hallássérültek körében a tévézés kapcsán kétféle akadálymentesítési szolgáltatás érhető el, az adatok ismertetésekor erre a kétféle megoldásra fogunk majd koncentrálni. Amikor a szövegalapú, teletextes feliratozást vizsgáljuk, akkor általában a teljes mintaállományra, az összes megkérdezettre vonatkozó adatokat ismertetjük (hiszen elvben mindenki érintett lehet). Amikor pedig a jelnyelvi tolmácsolásra összpontosítunk, akkor a szolgáltatás kapcsán célcsoportot jelentő jelnyelvhasználókat tekintjük bázisnak, azokat, akik ismerik a jelelést, akik rendszeresen vagy alkalmanként használják ezt a kommunikációs formát. A kérdőívet kitöltők társadalmi-demográfiai ismérvei azt mutatják, hogy a válaszadók körében felülreprezentáltak a felsőfokú végzettséggel rendelkezők és a fővárosban élők (**H8–11. sz. táblázat**). A mintavételezés jellege, a kutatás lebonyolítási módja miatt óhatatlanul is inkább azok vesznek részt az ilyen típusú felmérésekben, akik magasabb társadalmi státuszúak, akik véleményüket inkább meg akarják osztani másokkal. Ez az oka annak, hogy e társadalmi csoportok képviselői valamelyest nagyobb számban szerepelnek a mintában. Az adatok társadalmi-demográfiai bontása azt mutatja, hogy a hallássérült közösségen belül a jelnyelvhasználók tagjai inkább a középkorostályból, illetve az alapfokú végzettségűek köréből kerülnek ki.

*H8. táblázat: A hallássérült személyek mintájának társadalmi-demográfiai összetétele aszerint, hogy a hallássérült személy mennyiben tudja fogyasztani a szöveges feliratozással, illetve a jelnyelvi tolmácsolással ellátott médiatartalmakat a tévében? (%-os megoszlás a **kérdezett neme szerint**, N=527)*

A kért neme	Rendszeresen használ jelnyelvet	Alkalmanként használ jelnyelvet	Jelnyelvi tolmácsolás összesen (a kért jelnyelvhasználó személy)	Szöveges feliratozás (a teljes minta)
Férfi	40	38	39	37
Nő	60	62	61	63

H9. táblázat: A hallássérült személyek mintájának társadalmi-demográfiai összetétele aszerint, hogy a hallássérült személy mennyiben tudja fogyasztani a szöveges feliratozással, illetve a jelnyelvi tolmácsolással ellátott médiatartalmakat a tévében? (%-os megoszlás a **kérdezett életkora** szerint, N=527)

A kérdezett életkora	Rendszeresen használ jelnyelvet	Alkalmanként használ jelnyelvet	Jelnyelvi tolmácsolás összesen (a kérdezett jelnyelvhasználó személy)	Szöveges feliratozás (a teljes minta)
18-29	9	8	8	7
30-39	21	16	19	15
40-49	39	29	35	27
50-59	20	20	20	25
60-xx	12	26	17	27

H10. táblázat: A hallássérült személyek mintájának társadalmi-demográfiai összetétele aszerint, hogy a hallássérült személy mennyiben tudja fogyasztani a szöveges feliratozással, illetve a jelnyelvi tolmácsolással ellátott médiatartalmakat a tévében? (%-os megoszlás a **kérdezett iskolai végzettsége** szerint, N=527)

A kérdezett végzettsége	Rendszeresen használ jelnyelvet	Alkalmanként használ jelnyelvet	Jelnyelvi tolmácsolás összesen (a kérdezett jelnyelvhasználó személy)	Szöveges feliratozás (a teljes minta)
alapfok	44	33	40	31
középfok	33	37	35	33
felsőfok	22	30	25	36

H11. táblázat: A hallássérült személyek mintájának társadalmi-demográfiai összetétele aszerint, hogy a hallássérült személy mennyiben tudja fogyasztani a szöveges feliratozással, illetve a jelnyelvi tolmácsolással ellátott médiatartalmakat a tévében? (%-os megoszlás a **kérdezett lakóhelye** szerint, N=527)

A kérdezett lakóhelye	Rendszeresen használ jelnyelvet	Alkalmanként használ jelnyelvet	Jelnyelvi tolmácsolás összesen (a kérdezett jelnyelvhasználó személy)	Szöveges feliratozás (a teljes minta)
Budapest	39	38	38	35
megyeszékhely	18	18	18	21
egyéb város	29	31	30	28
község	14	14	14	16

7.2. A hallássérült személyek tévé nézési szokásai

A felmérésben szereplő hallássérültek szinte mindegyike szokott tévézni, napi szinten pedig 85 százalékuk (**H12. sz. táblázat**). A tévé nézés gyakorisága éppen a jelnyelvhasználók körében a legerőteljesebb, akik nekik szóló akadálymentesített tartalmakkal ritkábban találkozhatnak.

H12. táblázat: A hallássérültek egy nap általában hány órát szoktak tévézni? (%-os megoszlások annak függvényében, hogy ki ismer, illetve használ jelnyelvet)

Mennyit tévézik?	Jelnyelvhasználó	Alkalmanként használja	Nem ismeri	Főátlag
Soha	1	1	2	1
Ritkábban, mint naponta	15	17	12	14
Naponta 1-2 órát	16	24	32	27
Naponta 2-3 órát	35	28	35	34
Naponta 4 órát vagy többet	34	29	19	24
Összesen	100	100	100	100

Az országos tendenciákhoz hasonlóan, a hallássérültek is több időt töltenek internetezéssel, mint tévézéssel (55% – **H13. sz. táblázat**). A tévé preferálása jóval kisebb körben figyelhető meg, mindössze a megkérdezettek 15 százaléka teszi első helyre a televíziót. A jelnyelvhasználók nagyobb kötődését mutatja a tévézéshez, hogy náluk az internetet előnyben részesítők aránya az átlagosnál valamivel alacsonyabb (46%).

H13. táblázat: A hallássérültek inkább tévézéssel vagy inkább internetezéssel töltenek el több időt? (%-os megoszlások annak függvényében, hogy ki ismer illetve használ jelnyelvet)

TV vs. internet	Jelnyelvhasználó	Alkalmanként használja	Nem ismeri	Főátlag
Sokkal többet tévézik	3	10	9	7
Valamivel többet tévézik	6	10	8	8
Kb. egyformán	45	31	24	30
Valamivel többet internetezik	24	21	23	23
Sokkal többet internetezik	22	28	37	32
Összesen	100	100	100	100

A nézők elsősorban az esti műsorsávban ülnek a képernyők elé: legtöbbször 20-22 óra, illetve 18-20 óra között tévéznek (63% illetve 57%). A jelnyelvhasználók nagyobb tévézésre fordított időkeretét mutatja, hogy közülük relatíve sokan néznek tévét 22 óra után és 16-18 óra között is (**H14. sz. táblázat**).

H14. táblázat: A hallássérültek mikor, milyen időszámban szoktak tévét nézni? (%-os arányok annak függvényében, hogy ki ismer illetve használ jelnyelvet)

Időszámb	Jelnyelvhasználó	Alkalmanként használja	Nem ismeri	Főátlag
Reggel 6-9 óra között	11	12	6	8
Délután 9-12 óra között	5	5	5	5

Idősáv	Jelnyelvhasználó	Alkalmanként használja	Nem ismeri	Főátlag
Délután 12-16 óra között	9	11	6	7
Koraeste 16-18 óra között	28	34	17	22
Este 18-20 óra között	66	60	51	57
Este 20-22 óra között	66	59	62	63
Este 22 óra után	24	25	13	18

Az akadálymentesített szolgáltatások igénybevétele megkövetelhet bizonyos típusú műsorvételezési technológiát, illetve a teletext használatát is. Mivel a megkérdezettek 86 százaléka új típusú, síkképernyős tévét használ, az akadálymentes tévénézéshez szükséges műszaki feltételek az esetek túlnyomó többségében feltehetően adottak az érintett családokban (**H15. sz. táblázat**). Nagyon sokan használnak a tévénézéshez számítástechnikai eszközt (PC-t, tablet-et, mobilt) is, ami az internetalapú tévénézés elterjedtségére utal a vizsgált körben (32%).

H15. táblázat: A hallássérültek hol, hogyan szoktak tévézni? (%-os arányok annak függvényében, hogy ki ismer, illetve használ jelnyelvet)

Tévénézés eszköze	Jelnyelvhasználó	Alkalmanként használja	Nem ismeri	Főátlag
Új típusú, síkképernyős tévé	93	85	84	86
Számítógép, laptop	33	24	20	24
Mobiltelefon	29	24	13	19
Tablet	15	7	5	8
Régebbi típusú, képcsöves tévé	2	9	8	7
Egyéb eszköz	3	4	1	2

7.3. Az akadálymentesített (feliratozott és/vagy jelnyelvi tolmácsolással ellátott) műsorok kínálatáról

A hallássérültek számára akadálymentesített műsorkínálat 2019-től a jogi szabályozás értelmében általánossá vált, ekkortól mindössze a televíziós vásárlási műsorablak, a reklám és a műsorelőzetesek kapcsán nem ír elő kötelező akadálymentesítést a törvény. A szabályozás általánossá tétele, azon túl, hogy a fogyatékkal élők esélyegyenlőségét biztosítja, a valós igényeiket is kielégíti. A felmérés során a megkérdezettek 18féle műsortípus akadálymentesítéséről nyilatkozhattak, és kétharmaduk, az abszolút többség, egyértelműen azon az állásponton van, hogy ezeket a műsorokat a hallássérültek számára teljes mértékben akadálymentessé kell tenni. Ezek azok a műsortípusok, amelyek a Likert skálán majdnem elérik, illetve meghaladják a vízvonalstónak tekintett 4,0-s értékelési határt (**H16. sz. táblázat**). A megkérdezettek 1-5-ig osztályozhattak, az 1-es azt jelentette, hogy az adott műsortípus akadálymentesítését egyáltalán nem tartják szükségesnek, az 5-ös pedig azt, hogy nagyon szükségesnek tartják.

A szabályozás által érintett némely műsortípus esetében valamivel kevesebben támogatják az akadálymentesítést (3,5-3,7). Ennek oka elsősorban abban keresendő, hogy ezek inkább réteg műfajok (sport, zene, vallás). A kérdezettek nem vonják kétségbe ezen műsorok akadálymentesítésének létjogosultságát sem, csak maga a tartalom – szerintük – kevesebbet érdekelhet, így ezeket a szegmenseket nem emelik ki. Összhangban a törvényi szabályozással, a legkevesebben azoknál a formátumoknál várják el az akadálymentesítést, ahol maga a törvény sem írja azt elő: a műsorelőzeteseknél, a televíziós vásárlásoknál és a reklámoknál (2,4-3,1).

H16. táblázat: A hallássérült személyek milyen típusú műsoroknál tartják fontosnak, hogy biztosítsák az akadálymentesítést? (átlagosztályzatok a hallássérültség jellege szerint, 1=egyáltalán nem fontos, 5=nagyon fontos, N=akik a kérdésre érdemben válaszoltak)

Műsor típusa	Értékelés
Hírműsorok	4,57
Ismeretterjesztő természeti és tudományos műsorok	4,52
Dokumentumfilmek	4,48
Külföldi gyártású filmek	4,44
Magyar gyártású filmek	4,44
Külföldi gyártású sorozatok	4,32
Magyar gyártású sorozatok	4,32
Beszélgetős, riportokat is tartalmazó magazinműsorok (pl. Reggeli, délelőtti magazinműsorok)	4,14
Kulturális, művészeti műsorok	4,10
Rajzfilmek, mesefilmek, gyermekműsorok	4,07
Vetélkedők, showműsorok	3,98
Politikai vitaműsorok	3,90
Sportműsorok	3,74
Zenei műsorok, zenei vetélkedők	3,52
Vallási műsorok	3,46
Műsorelőzetesek	3,14
Televíziós vásárlások	2,59
Reklámok	2,40

7.4. Az akadálymentesített tartalmakat kínáló tévécsatornákról

Az új szabályozás az érintett csatornák esetében szélesebben húzta meg a kötelezettek körét, így a korábbi három (JBE) csatornáról tízre emelkedett az érintettek száma. Bevonásra kerültek mindazok a csatornák, amelyeknek az előző naptári évi átlagos közönségaránya az egy százalékot meghaladta. Mind a tíz csatorna esetében valós érdeklődés van a műsorok iránt, nézett csatornákról van szó, hiszen a tíz érintett adó listáját vezető RTL Klubot 87 százaléknyan szokták követni és még a tizedik helyre kerülő Hír TV-t is 36 százaléknyan (H17. sz. táblázat).

H17. táblázat: A hallássérült személyek milyen magyar nyelvű tévécsatornákat szoktak nézni? (%-os arányok, N=tévénézők)

Televíziós csatorna	Arány
RTL Klub	87
TV2	82
Duna TV	71
M1	62
Duna World	58
M4 Sport	49
M5 – kulturális csatorna	48
M2	44
ATV	39
Hír TV	36

A megkérdezettek nagy része további bővítést tartana szükségesnek. Amikor arról érdeklődtünk, hogy van-e olyan további tévécsatorna, amelyet a kérdezett szívesen nézne, de mivel nincs felirattal/jelnyelvi tolmácsolással ellátva, nem tudja nézni, a kérdésre 64 százaléknian válaszoltak igenlően (H18–19. táblázat). Az általánosság tétele fontossága nyilvánul meg abban is, hogy a válaszadók közül sokan nem nevesítették a számukra fontosabb plusz csatornákat, hanem spontán módon azt válaszolták a kérdésre, hogy minden csatornánál szükség volna erre: „mindegyik belföldön fogható kábelcsatornát kötelezni kell a feliratozásra”, „amennyi csatorna van, az összes feliratos legyen, természetesen jelnyelvi tolmácsot is!”. Alapvetően a filmcsatornák esetében szeretnék a kérdezettek azt, hogy vonják szabályozás alá őket (pl. Film+, Mozi+, Cool, Viasat3). A másik hiányként megjelenő csatornatípust az ismeretterjesztő, dokumentarista irányzatú adók jelentik (National Geographic, Spektrum, Discovery).

H18. táblázat: Van-e olyan tévécsatorna, amelyet szívesen nézne, de mivel nincs felirattal/jelnyelvi tolmácsolással ellátva, nem tudja nézni?

Van/Nincs	Arány
Van	64%
Nincs	36%

H19. táblázat: Ha van olyan csatorna, amelyet szívesen nézne, ha felirattal/jelnyelvi tolmácsolással látnák el, mely adókat nézné? (a táblázatban csak a 2%-nál magasabb említési arányú csatornák szerepelnek)

Televíziós csatorna	Arány (százalék)
Film+	28
National Geographic	23
Spektrum, Spektrum Home	23
Mozi+	16
Discovery	15
Super TV	14
Cool	11

Televíziós csatorna	Arány (százalék)
ATV	10
Viasat3	10
minden csatornánál szükség volna erre	10
AXN	10
RTL II	9
TV Paprika	8
Izaura	8
Prime	8
Animal Planet	8
Paramount	7
TV4	7
Moziverzum	6
általában filmcsatornák	5
Hír TV	5
Life	5
Viasat History, History	5
Filmcafe	5
AMC	5
Story 4	4
RTL+	4
általában sportcsatornák	4
TLC	4
Viasat Travel, Travel	4
Sorozat+	4
FEM3	4
Viasat	3
HBO	3
idegen nyelvű csatornák	3
National Wild	3
Filmmánia	3

7.5. Akadálymentesítés: a teletextes feliratozási szolgáltatás

7.5.1. A 2019-es médiatörvény hatásai (teletextes feliratozási szolgáltatás)

A jogi szabályozás 2010-2015 között egy fokozatos átmenetet írt elő, a törvényben kiemelt három JBE csatornának meghatározott műsortípusoknál kellett ezen öt év alatt elérnie a teljeskörű akadálymentesítést. 2019-es év egy újabb fontos mérföldkövet jelentett a szabályozásban, hiszen ekkortól a műsorkínálat akadálymentesítési kötelezettsége (szinte) teljeskörűvé vált, és ahogy korábban már említettük, az érintett csatornák száma is bővült.

A hallássérültek relatív többsége rezonál ezekre a változásokra. A kérdezettek 49 százaléka az elmúlt két-három év történéseit úgy éli meg, hogy a felirattal ellátott műsorok száma a tévében egyértelműen nőtt (**H20. sz. táblázat**). Az erőteljes nyitás ellenére sokan mégsem érzékelnek érdemi elmozdulást a mennyiséget illetően (42%), részben azért, mert gyakran azokat a csatornákat nézik, amelyek már korábban is kötelezve voltak a (teljeskörű) akadálymentesítésre, illetve sok más csatorna van, amely nem került fel a tízes listára, mert egyenként nem rendelkezik jelentős nézőtáborral, de összességében mégis sokan nézhetik ezeket az adókat. Ezen csatornák között van, amely maga is próbál akadálymentesített médiatartalmakat közvetíteni, de a többség nem. Esetükben a helyzet ebben az értelemben valóban változatlan.

H20. táblázat: A hallássérült személyek hogyan értékeli az elmúlt két-három évet, a feliratozással elérhető műsorok száma miképpen változott? (%-os megoszlások, N=a kérdésre érdemben válaszolnak)

Értékelés	Arány
Több lett	49
Ugyanannyi	42
Kevesebb lett	9
Összesen	100

Ha az érintett tíz csatornát vizsgáljuk, hogy a „régiek” és az „újjonnan” belépő szereplők hogyan teljesítenek ezen a területen, a nagyfokú nyitásnak az eredményei nem igazán látszanak meg a számokban. Nagyon sokan egyáltalán nem érzékelik azt, hogy az elmúlt években teljeskörű akadálymentesítés történt volna. Ennek részben az is az oka, hogy az egyes csatornák nézettsége igen eltérő, és ezért sokan – okkal – nem tudnak a kérdésre válaszolni (**H21. sz. táblázat**).

Az adatokat elemezve ennek ellenére néhány fontosabb következtetést le lehet vonni:

- a teljes (és a részleges) akadálymentesítést legerőteljesebben a három korábban is érintett csatorna esetében érzékelik a kérdezettek (TV2, RTL Klub, Duna TV),
- az akadálymentesítés terén – mennyiségi szempontból – jól teljesít a közmédia is, de ez a kérdezettek szerint esetükben inkább részleges akadálymentesítést jelent,
- a legrosszabbul a hírcsatornák szerepelnek, ahol relatíve magas azok aránya, akik szerint itt a műsorokat nem akadálymentesítik.

H21. táblázat: A kérdezettek szerint a tévécsatornák mennyiben biztosítják a hallássérült tévénézők számára a szóban elhangzottak szöveges feliratozását? (%-os megoszlások)

Tévécsatorna	Teljes mértékben	Részben	Nem	Nem tudja	Összesen
TV2	44	33	5	18	100
RTL Klub	42	38	4	15	100
Duna TV	39	30	7	24	100
M1	35	32	6	26	100
M2	29	29	7	35	100
Duna World	29	30	9	32	100
M5 – kulturális csatorna	20	30	11	39	100
M4 Sport	19	29	12	40	100
Hír TV	12	24	21	42	100

Tévécsatorna	Teljes mértékben	Részben	Nem	Nem tudja	Összesen
ATV	10	24	24	43	100

Ha a mennyiségi mutatókon túllépve azt vizsgáljuk, hogy a kérdezettek szerint az elmúlt két-három évben a minőség tekintetében milyen változások történtek, akkor az értékelések visszafogottabbak. Bár az elmúlt években a szolgáltatás minősége valamelyest jobb lett, a bővülés mellett tehát valamekkora színvonaljavulást is érzékelnek a kérdezettek, de összességében nem túl sokan vannak ezen a véleményen (32% – **H22. sz. táblázat**). Hozzájuk képest nem elhanyagolható azok száma sem, akik inkább romlást tapasztalnak (18%). A minőség vonatkozásában domináns véleményként a változatlanúság jelentkezik legerőteljesebben, ami azt jelenti, hogy a szolgáltatás színvonala összességében nem tudott emelkedni, igaz, csökkenni sem (50%).

H22. táblázat: A hallássérült személyek hogyan értékeli az elmúlt két-három évet, a feliratozással elérhető műsorok minősége miképpen változott? (%-os megoszlások, N=a kérdésre érdemben válaszolnak)

Hogyan változott?	Arány (százalék)
Jobb lett	32
Ugyanolyan	50
Rosszabb lett	18
Összesen	100

Az, hogy a piac nem tudott látványosan javulni, sok esetben annak köszönhető, hogy míg a korábbi három szereplő közül kettő a szórakoztató típusú, kereskedelmi szférából érkezett, az „újak” nagyobb számban inkább a hírcsatornák világából, ahol a híradók illetve a sok „élő” műsor miatt az elhangzottak megfelelő akadálymentesítése nagyobb feladatokat ró a szolgáltatókra. Az adatok azt mutatják, hogy több csatorna ezzel nem tud megbirkózni. (A megkérdezettek egy ötfokú Likert-skála segítségével adhattak értékelést, mennyire elégedettek a tíz csatorna teletexten keresztül elérhető feliratozásával – 1=nagyon rossz, 5=nagyon jó). Az értékelési lista alsó harmadában az akadálymentesítésre újként kötelezett hírcsatornák találhatók (M1, ATV, Hír TV), az élen pedig az akadálymentesítést régebben nyújtó médiaszolgáltatók, lényegében holtversenyben: TV2, Duna TV, RTL Klub – **H23. sz. táblázat**.

H23. táblázat: A hallássérültek mennyire elégedettek az érintett adóknál a szöveges feliratozás minőségével? (átlagosztályzatok, 1=nagyon elégedetlen, 5=nagyon elégedett, N=akik tudnak az adott adó akadálymentesítéséről és a kérdésre érdemben válaszoltak)

Tévécsatorna	Értékelés
TV2	3,67
Duna TV	3,62
RTL Klub	3,57
Duna World	3,49
M2	3,44
M5 – kulturális csatorna	3,42
M1	3,28
M4 Sport	3,24
Hír TV	3,09

Tévécsatorna	Értékelés
ATV	3,08

7.5.2. A teletextes feliratozás felhasználói

A hallássérült személyek 81 százaléka szokta úgy nézni a tévét, hogy a teletexten bekapcsolja a feliratozási szolgáltatást. 63 százaléka teszi ezt meg gyakrabban, legalább heti gyakorisággal (**H24. sz. táblázat**).

H24. táblázat: A teletexten keresztüli feliratozást a hallássérültek szokták-e használni és ha igen, milyen gyakran? (%-os megoszlások)

Használat gyakorisága	Arány (százalék)
Minden nap használja	46
Hetente többször használja	11
Hetente használja	6
Ennél ritkábban használja	18
Soha nem használja	19
Összesen	100

Minden ötödik hallássérült egyáltalán nem szokta használni ezt a szolgáltatást. Az okokat nehéz egyértelműen azonosítani, mert az adatok azt mutatják, hogy az általunk előzetesen definiált lehetséges indokok nem fedték le a valós okokat. A felmérés egészét alapul véve azt gondoljuk, hogy sokan azért nem tudtak élni az előzetesen felkínált válaszlehetőségekkel, mert arra akartak utalni válaszukban (csak nem volt erre lehetőségük), hogy hangzó formában is tudják nézni/hallgatni a tévét: vagy mert enyhébb a hallásvesztésük, vagy mert hallást segítő eszközt használnak. Paradox módon inkább azt tudjuk megmondani, hogy mi nem hat a nem-használatra. Összhangban az eddig megtett megállapításokkal, a szolgáltatás negligálása nincs összefüggésben azzal, hogy a kérdezettek ne ismernék a szolgáltatást, hogy ne lennének adottak a műszaki feltételek az igénybevételhez (pl. nincs teletext), vagy hogy jelelve szeretnék inkább a tartalmakat nézni (**H17.sz. táblázat**). Összességében a minőségi problémákat is kevesen hozzák szóba. Ez nem azt jelenti, hogy mindenki elégedett volna a szolgáltatással, hanem azt, hogy a lehetséges minőségi problémák ellenére, jobb híján, szinte mindenkinek használnia kell ezt a funkciót.

H25. táblázat: Miért nem szokta használni a teletexten a feliratot? (az említések %-os aránya, N=akik nem használják a szolgáltatást)

Válasz	A szolgáltatást nem használók indokai	A válaszok %-os aránya az összes megkérdezettre kivetítve
Nem ismeri ezt a szolgáltatást	20	4
Van tévéje, de nem alkalmas erre a szolgáltatásra (nincs teletext)	15	3
Rossz a feliratozás minősége	11	2
Van tévéje, de nem tudja bekapcsolni ezt a szolgáltatást	9	2
Nem szokott tévézni	6	1

Válasz	A szolgáltatást nem használók indokai	A válaszok %-os aránya az összes megkérdezettre kivetítve
Nincsen tévéje	2	0
Inkább jelnyelvi tolmácsolással néz/nézne tévét	0	0
Egyéb ok	48	9

7.5.3. A teletextes feliratozási szolgáltatással való elégedettség

A teletextes szolgáltatással való elégedettség nagyon alacsony szintű, különösen ha az automata beszédfelismerő szoftver által kibocsátott feliratokra gondolnak a hallássérültek. (A megkérdezettek egy ötfokú Likert-skála segítségével adhattak értékelést, mennyire elégedettek általában a teletexten keresztül elérhető feliratozással, illetve specifikusan pl. az „élő” műsoroknál használt automatikus feliratozással kapcsolatban – 1=nagyon rossz, 5=nagyon jó). Már az összesített, általános értékelés sem mondható túl kedvezőnek (3,23), de a vizsgált egyedi paraméterek kapcsán is alacsonyak az elégedettségi pontszámok (3,2-3,7 között mozognak – **H26. sz. táblázat**). Ezekben az értékekben már benne vannak az automata rendszerrel kapcsolatos nézői vélemények is. Ha külön vizsgáljuk az automata beszédfelismerő szoftver működésének megítélését, a pontszámok zuhanórepülésbe kezdenek, az átlagok kifejezetten kritikus szinteket érnek el (2,6-3,2). Egy szolgáltatás, amely közelít egy közszolgáltatás szintjéhez és amely az alapjogokat kívánja biztosítani a hallássérültek számára a tájékozódással, informálódással stb. kapcsolatban, kérdéses, hogy ilyen szintű elégedettségi pontszámok mellett működtethető-e tovább. Az általános elégedettséget tükröző 4,0-s átlagszinttől nagyon messze vannak ezek az értékek, különösen ha a szoftveres feliratozás sebességét, tempóját nézik a kérdezettek, illetve ha az időbeni szinkronitást (mennyiben vannak párhuzamban egymással a kép- és a hangsávban elhangzó információk, illetve a feliratban szereplő szövegek).

H26. táblázat: Mennyire elégedettek a hallássérültek a teletextes szolgáltatással a következő szempontok alapján? (átlagosztályzatok a teletextes szolgáltatás típusa, 1=nagyon rossz, 5=nagyon jó, N=akik a kérdésre érdemben válaszoltak)

Mennyire elégedett?	Általában a teletextes szolgáltatás	Automata beszédfelismerő szoftver segítségével történő feliratozás
Egyszerűen használható, beállítható	3,66	3,23
A felirat háttére megfelelő, a fehér betűk a fekete háttéren/a fekete betűk a fehér háttéren jól látszódnak	3,63	3,39
A szöveg, a leírás érthetősége	3,55	2,89
A szöveg méretezése, láthatósága, a betűméretek	3,45	3,18
A szöveg helyesírása (nincsenek betűhibák, ékezethibák, elírások stb.)	3,32	2,82
A sebessége megfelelő, van idő elolvasni	3,21	2,54

Mennyire elégedett?	Általában a teletextes szolgáltatás	Automata beszéd felismerő szoftver segítségével történő feliratozás
Időbeni folyamatosság, követi a valós eseményeket, szinkronban van a történésekkel	3,17	2,56
Elégedettség összességében – akadálymentesített tévé műsoroknál a szöveges feliratozással	3,23	-

A teletextes szolgáltatás lehetséges minőségi problémáira külön is rákérdeztünk: a kérdezettek szerint szükség van-e valamilyen minőségi fejlesztésre és ha igen, mire. A kutatás során a válaszadók 86 százaléka jelezte, hogy szerinte a hallássérült tévé nézők számára készült feliratozás minőségén a jövőben változtatni kellene, ami nagyon magas arány (**H27–28. sz. táblázat**). A megkérdezettek által jelzett problémák és megoldási javaslatok alapján összerakható egy olyan elváráslista, amelynek ha az egyes tételei teljesülnének, akkor a szolgáltatás minősége ugrásszerűen javulhatna. Ennek a nézők által megfogalmazott „protokollnak” a négy legfontosabb alapeleme:

- a megfelelő időzítés,
- a megfelelő tempó, sebesség,
- a megfelelő láthatóság (formai szempontok) és
- a megfelelő olvashatóság (tartalmi szempontok).

Megfelelő időzítés

Az egyik legfontosabb, ugyanakkor az egyik legproblematisabb működési jellemzőnek tekinthető, hogy a vizuális és a textuális elemek mennyiben vannak összhangban. Természetesen a cél az, hogy egyik ne előzze meg a másikat, ne legyenek elcsúszások:

- „Az időintervallumot betartani. Magyarán a felirat egy időben legyen az elhangzott beszéddel. Esetleg fél-egy másodperccel előbb jelenjen meg a felirat. Kiábrándító, élvezhetetlen és követhetetlen, amikor késve iratozza fel, mint ahogy elhangzik a mondat.”
- „Ne csússzanak a feliratok, pl. a RTL Klubnál, ezért nem nézem.”
- „A cselekmény és a történet összhangja. Időnként máshol tart a történet, mint a film.”

Megfelelő tempó, sebesség

Sokan úgy érzik, hogy a feliratok túl gyorsan mennek, túl gyors a váltás, így nincs idejük elolvasni a szöveget és ezzel egy időben a képi információkat is befogadni:

- „Hosszabb ideig tartson a megjelenítés, hogy legyen idő elolvasni.”
- „A szöveg addig legyen látható, ameddig kényelmesen olvasható.”
- „Nem kellene lekapni pár pillanat múlva!”

A megfelelő láthatóság

Ez egy többkomponensű szempontrendszer, tehát egyszerre sok mindenre tekintettel kell lenni. A formavilághoz tartozik a megjelenítéshez kapcsolódó összes fontosabb szempont, úgy mint:

- a méretezés (a betűk nagysága),
- a színek használata (betűszín),
- a betűk formája, típusa,

- a szöveges mező háttere: „a TV2 király abban, hogy a feliratok mögött fekete sáv van, ez jó, mert ha a filmben fehér képkockák vannak, akkor is tudjuk olvasni”,
- a szöveges mező helye (alul, felül, ne legyen takarásban, ne fedjen stb.) – itt az igények akár műsортípusonként is változhatnak: „alul legyen feliratos, csak hírműsorok és sportműsorok esetében legyen felső feliratos, mert az alsó felirat nevek, címek közben zavaró”,
- a szöveges mező állapota (ne ugráljanak a sorok, a betűk, a mondatok, nyugalmi állapot legyen).

A megfelelő olvashatóság

Ez is egy többkomponensű szempontrendszer. Ide elsősorban azok az elvárások tartoznak, amelyek a feliratozott szöveg tartalmi megítélését érintik:

- érthetőség (pontosság, követhetőség) – ez egy olyan dimenzió, ami szorosan összefonódik a formai szempontokkal, mert egy szöveg lehet, hogy azért nem érthető, mert pl. ugrál a szöveg, takarásban van stb.),
- szöveghűség, azt feliratozzák, ami elhangzik a műsorban/filmben: „A magyarul beszélő filmeknél, amit mondanak szavakat, ugyanaz legyen leírva is. Nagyon zavaró amikor értem a hangzó szót és leírva teljesen más szót használnak. Látni, hogy többet beszél a szereplő és kimaradnak a feliratozásból mondatok vagy szavak.”
- nyelvhelyesség, helyesírás fontossága.

Az előbb felsorolt működési jellemzők kapcsán megjelennek extra igények is, így pl.

- a betűszínnél: „legyen sárga a betű”, „külön szín jelölje a megszólalókat”, „ütemezése, mint pl. a karaoke lehetne, markánsan elkülönülő szín”
- betűméret: „legyen állítható
- betűtípus: „háttérzaj dőlt felirat legyen”.

De megjelennek további egészen másfajta specifikus igények is:

- legyen visszanezhető
- „felfelé görgetve menjen a feliratozás, azaz ne ugráljon (elugorva eltűnik, beugorva megjelenik)”
- zenés filmeknél, betéteknél, az énekek szövegét is feliratozzák: „a Píaf filmnél jó volt a felirat, viszont amikor énekelt, akkor csak azt írta ki, hogy "franciául énekel". Sírva fakadtam, és kikapcsoltam. Vagy amikor egy ünnepi műsort jól feliratoznak, de az elhangzó zene, illetve ének nincs feliratozva. Pedig sokunknak jelentene érzelmi feltöltődést, megindulást, ha a Himnusz is feliratoznák, nemcsak abból tudnánk, hogy felálltak”.

Amikor a kérdezők az automatikus szövegfeliratozást értékelik, akkor nagyon gyakran ennek a négy fő működési elvnek a teljes működésképtelenségét érzékelik. Mindazok a problémák, amelyek már önmagukban is elegendőek ahhoz, hogy valaki elégedetlen legyen, azok itt mintegy összegződnek és gyakran egyszerre, egymást erősítve jelennek meg (a nem megfelelő időzítés és/vagy a nem megfelelő sebesség és/vagy a nem megfelelő láthatóság és/vagy a nem megfelelő olvashatóság).

- „Főleg az M1-en tapasztaltam, főleg a híreknél, hogy minden egyes szót a hangzás után iratozta fel, és merőben teljesen mást írt, mint ahogy elhangzott. Tényleg nagyon fontos az időzítés, előre legyen megszerkesztve a felirat, teljes egész mondatokban szedve.”
- „A híradó ne legyen automatikus, így, hogy rángat a felirat, nem lehet elolvasni és rendkívül pontatlan is.”
- „Ne legyen automatikus, mert állandóan kijavítja a szavakat, érthetetlen az egész.”

- „Az automata beszédfelismerő program nem az elhangzott szavakat fordítja, hanem hasonló hangzású szavakat olvas be, ettől a szöveg érthetetlen, sokszor nevetséges. Ez a hír- és vitaműsoroknál élvezhetetlenné teszi a fordítást. Ha közben a sorok is ugrásszerűen folyamatosan átrendeződnek, követhetetlen és értelmezhetetlen lesz a felirat és ismételtelen értelmezhetetlen lesz az elhangzott információ.”
- „A robot időnkénti értelmetlen feliratait korrigálni kéne egy másik robotnak”.
- „A beszédfelismerő automatával történő feliratozás nem követhető, a szöveg össze-vissza ugrál, hol az első sort, hol az utolsót kéne nézni és nagyon gyorsan el is tűnik a képernyőről.”
- „Az automata beszédfelismerő rendszer, nagyon szépen kérem szüntessék meg. Csapnivalóan borzalmas és sokszor hülyeségeket, csúnya szavakat ír ki. Többször más csatornák szavait adja. Van egy közmondás: a pokolba vezető út is jószándékkal van kikövezve. Tényleg, a szándék nagyon dicséretes, de könyörgöm, rajtunk, nézőkön kívül senki nem olvassa, felügyeli a szöveget?!”

A szoftveres megoldás kapcsán elhangoznak ötletek is, hogy lehetne ennek a technológiának a használatát megváltani: *„élő műsoroknál élő gyorsíró”, „az automata feliratozást nélkülözni és helyette írótolmács alkalmazása”*. De szóba kerül más ötlet is: *„a szövegfelismerő szókészletének teljes feltöltése, kikapcsolása idegen nyelvű részeknél”*. Ha pedig szoftveres megoldásban kellene mindenképpen gondolkodni, akkor valaki azt mondja, hogy: *„javaslom a Régens Zrt. Alrite program készítőivel vegyék fel a kapcsolatot, próbálják ki az ő programjukat!”*.

A sok-sok elhangzó vélemény, javaslat alapján általános következtetésként azt is le lehet vonni, hogy jó volna, ha ennek a protokoll-listának a négy fő pontja és ezen belül a fontosabb alpontok beépülnének egy, a médiaszolgáltatók által követendő egységes szabványba. A kérdezettek válaszaiból az is kiderül, hogy amit X. csatorna nem tud megcsinálni, azt Y igen, vagy éppen fordítva. Ez pedig arra utal, hogy nem lehetetlen elvárásokról, hanem teljesíthető kérésekről, igényekről van szó:

- „Betűtípus változást kéne módosítani. Pl. az RTL Klubnál kicsik a feliratok, a TV2 felirat betűtípusa jobb.”
- „Sokszor van olyan film, amely másik csatornán már feliratozva ment, ez a csatorna feliratozás nélkül sugározza.”
- „A DUNA, Duna World, M5 feliratozása időben csúszik és kihagy, abszolút élvezhetetlen. A filmesek között Paramount-hoz jár /csomagunkban előfizetett/ a felirat, de nagy bánatomra a gyakorlatban egyszerűen nem működik. Hatalmas csalódás.”

Az egységes standardok szerinti működés igénye nemcsak a médiaszolgáltatók, hanem a műsorokat továbbító szolgáltatókkal, platformokkal kapcsolatban is megfogalmazódik:

- „Nemrég előfizettem a Direct One (Régi UPC) műholdas TV szolgáltatásra. Dekódert is adtak hozzá. Szomorúan tapasztaltam, hogy egyáltalán nem elérhető a feliratozás funkciója. Amíg nem fizettem elő, az ingyenes csatornákat használtam, ott viszont, feliratozva tudtam olvasni a kísérő szöveget. Tehát a UPC-nek van mit behoznia.”
- A feliratozás minősége szolgáltató függő. Amióta az UPC-t átvette a Vodafone és az UPC-s médiabox-ot kicserélték Vodafone TV médiabox-ra, a Duna Tv feliratozása csapnivaló. A szöveg össze-vissza, hiányos, a felvétel visszajátzásakor hiányzik a felirat. Levélben az ügyfélszolgálatuknál többszöri reklamáció ellenére sem történt javulás. Eleinte kijött a szerelő, de nem tudott érdemben semmit tenni. Sőt, most már nem is reagálnak a panaszra. A feliratozást nem lehet teletexten nézni náluk, csak a médiabox-ukon keresztül, az pedig rossz!”

H27. táblázat: Ön mit gondol, a teletextes feliratozással elérhető műsorok minőségén a jövőben kellene-e változtatni? (%-os arányok, N=akik a kérdésre érdemben válaszoltak)

Igen/Nem	Arány
Igen	86%
Nem	14%

H28. táblázat: A teletextes feliratozással elérhető műsorok minőségén hogyan kellene változtatni?

Min kellene változtatni?	Arány (százalék)
Időzítés: időbeni elcsúszás a kép és a szöveg között, nincs szinkronban	24
Automata beszédfelismerő szoftver: problematikus, követhetetlen, ugrálnak a mondatok, rossz szavak/mondatok kerülnek bele, gyors stb.	20
Méretezés: betűméret, betűnagyság (legyen nagyobb, olvashatóbb, állítható, látható)	18
Tempó: gyorsan megy, nincs idő elolvasni, hagyják ott tovább, ne legyen gyors a váltás	16
Háttér: fekete, sötét, színezett sávban jelenjen meg, ne olvadjon bele stb.	12
Szövegghűség: legyen teljes, szó szerinti, ne rövidítsék le	11
Pontosság: általában pontosabb szöveg	9
Betűszín: legyen sötét, fekete, sárga stb.	6
Ne legyenek mondat/sor/szó kihagyások	6
Érthetőség: legyen érthetőbb, a szövegek értelmezhetetlenek	5
Általában követhetetlen	4
Felirat helye: ne felül legyen, alul legyen, jó helyen legyen, bizonyos műsornál felül legyen, máshol alul stb.	4
Általában jól látható, olvasható legyen	4
Több műsornál legyen felirat	3
Helyesírás: nyelvhelyesség, helyesírási hibák, elütések, betűhiányok	3
Ha szöveges tartalom jelenik meg a képernyőn (pl. A nyilatkozó neve, alul futó információs sáv) attól váljon el a felirat, ne fedjék egymást	3
Lefagy, leáll, nem működik	3
Többszínű feliratozás a párbeszédeknel	3
Betűtípus, betűforma (design)	1
Interneten is használható legyen, legyen visszanezhető	1
Legyen rövidebb a szöveg, a felesleges dolgokat vegyék ki	1
Általában minőségi probléma	1
Ne ugráljanak a szövegek, a sorok	1
Maximum két sornyi szöveg jelenjen meg	1

Min kellene változtatni?	Arány (százalék)
Egyszerű használat, alkalmazás: könnyebb legyen a be-, kikapcsolása, könnyen elérhető legyen	1
Legyen jelnyelvi tolmácsolás	0
Egyéb, összesen	4

7.5.4. A teletextes feliratozási szolgáltatás fejlesztési irányai

A jövő vonatkozásában egyfajta állandóságot szeretnének a kérdeztettek. Például, ha egy csatorna kötelezetté válik, akkor az végleges legyen, amennyiben egy csatorna elkezd egy sorozatot akadálymentesen sugározni, akkor az is állandó legyen, abban az esetben is, ha egy idő után a sorozatot átteszi egy másik, hozzá tartozó alcsatornára.

A megkérdeztettek a szokásos módon, egy ötfokú Likert-skála segítségével adhattak értékelést, hogy mennyire értenek egyet a lehetséges változtatásokkal (az 1-es azt jelentette, hogy az adott változtatást egyáltalán nem tartják fontosnak, az 5-ös pedig azt, hogy nagyon fontosnak tartják.) Az adatok azt mutatják, hogy az általunk felkínált lehetőségek mindegyike nagyon fontos lenne. A fontossági indexek nagyon magas értékeket mutatnak 4,56-4,65 – **H29. táblázat**) és a szolgáltatás rendszeresebb használói körében pedig még ennél is valamivel magasabb értékek jelentkeznek (4,62-4,68). Az is egyértelmű, hogy a válaszadók a még meglévő korlátozást – a törvényi szabályozás tíz adót kötelez feliratozásra és/vagy jelnyelvi tolmácsolásra – is feloldanák, és általánossá tennék az akadálymentesítési kötelezettséget. Ez önmagában biztosítaná, hogy ne mindig aktuálisan legyen meghatározva az érintett csatornák köre (éppen az előző naptári évben kinek az átlagos közönségaránya haladta meg az egy százalékot). Általános igénynek tekinthető, hogy a feliratozást akkor is el lehessen érni, ha valaki később vagy online szeretné megnézni az adott műsort.

H29. táblázat: A hallássérült személyek a jövő vonatkozásában milyen irányba fejlesztenék tovább a feliratozási szolgáltatást? Mennyire tartják fontosnak a következő dolgokat? (átlagosztályzatok a szolgáltatás igénybevételének gyakorisága alapján, 1=egyáltalán nem fontos, 5=nagyon fontos, N=akik a kérdésre érdemben válaszoltak)

A feliratozás fejlesztésének módja	Legalább hetente használja	Ritkábban, vagy egyáltalán nem használja	Főátlag
Ha egy csatorna egy sorozatot elkezd szövegesen feliratozni, akkor legyen kötelezett ezt a feliratozást a sorozat befejezéséig folytatni	4,68	4,59	4,65
Ha egy csatorna kötelezetté válik arra, hogy a műsorait szövegesen feliratozza, akkor ez a kötelezettség folyamatos legyen, évente ne változzon meg	4,68	4,53	4,62
Ha egy csatorna egy sorozatot elkezd szövegesen feliratozni, akkor legyen kötelezett ezt a feliratozást akkor is folytatni, ha a sorozat sugárzását átteszi egy másik csatornára	4,67	4,49	4,60
A szöveges feliratozással ellátott tartalmakat el lehessen akkor is érni, ha valaki felvételtől vagy online szeretne meg/visszanézni egy műsort	4,64	4,52	4,59

A feliratozás fejlesztésének módja	Legalább hetente használja	Ritkábban, vagy egyáltalán nem használja	Főátlag
Ne csak a tíz nagyobb hazai médiaszolgáltató biztosítson szöveges feliratozást a hallássérült személyek számára	4,62	4,47	4,56

Annak ellenére, hogy a törvényi szabályozás a tíz kiemelt csatornánál általános kötelezettséget ír elő, szinte mindenki azon a véleményen van, hogy a szöveges feliratozással elérhető műsorok számát és kínálatát bővíteni kellene (93% – **H30–31. sz. táblázat**). Ennek oka, hogy a kérdezettek szerint az érintett tíz csatorna sem biztosít teljeskörű akadálymentesítést, és nagyon sok olyan csatorna van, amely kívül esik a szabályozáson és a kérdezettek néznék/néznek ezeket. A kérdésre, hogy milyen műsorok esetében kellene változtatást eszközölni, nagyon sokan nem konkrét műfajokat, műsортípusokat emelnek ki. E válaszadói csoport nem a műsorok jellegéből indul ki, hanem abból a természetes igényből, jogi megközelítésből, hogy a hallássérült emberek számára az összes műsort akadálymentesíteni kell a tévében:

- „Azt gondolom, minden műsort feliratozni kellene, hogy a hallássérült nézők is választhassanak, mint bárki más. Ez így lenne tisztességes.”
- „Mindegyik típusú műsorba, nekik is joguk van hozzá, hogy lássák, amiről az adott filmben, híradóban, műsorban beszélnek.”
- „Szerintem minden féle műsort kellene feliratozni, mert úgy érzem, hogy így vagyunk egyenlők a halló emberekkel.”
- „A fogyatékossgal élők akadálymentesen élvezhessék a tévéműsorokat, a filmeket, a színházat és egyéb kulturális tevékenységeket (mindenfélé témájú, hírműsoroktól kezdve a szórakoztatón át az ismeretterjesztőig). Egyébként, ha jól tudom, ezt az ENSZ Egyezményt "pár" ország elfogadta, tehát kötelező lenne biztosítani a tv műsoroknak, filmeknek, híreknek a feliratozását! Biztosítani, hogy friss információkhoz jussanak!”

Akik konkrét műfajokban gondolkodtak, azok elsősorban a filmeknél, sorozatoknál szeretnék, ha bővülne az akadálymentesített kínálat. Nagyobb igény van a híradók feliratozására is (és feltehetően magasabb színvonalon, mint ahogy azt most biztosítják a csatornák). Ezentúl még a dokumentumfilmeket, a természetfilmeket és az ismeretterjesztő filmeket hozzák szóba többen.

H30. táblázat: Ön mit gondol, a szöveges feliratozással elérhető műsorok számán és kínálatán a jövőben kellene-e változtatni? (%-os arányok, N=akik a kérdésre érdemben válaszoltak)

Igen/Nem	Arány
Igen, növelni kellene	93%
Nem	7%

H31. táblázat: Milyen típusú műsoroknál kellene növelni a feliratozást? (%-os arányok, N=akik a kérdésre érdemben válaszoltak)

Milyen típusú műsoroknál kellene növelni a feliratozást?	Arány (százalék)
(Játék)film, sorozat	37
Mindenféle műsornál, az összesnél	23
Hírműsorok (híradó)	18
Ismeretterjesztő filmek	15

Milyen típusú műsoroknál kellene növelni a feliratozást?	Arány (százalék)
Dokumentumfilmek	14
Természetfilmek	13
Tudományos műsorok	6
Kulturális műsorok	6
Beszélgetős műsorok	6
Sport	5
Szórakoztató jellegű műsorok	5
Vetélkedők	4
Politika, vita, közélet	4
Mese, rajzfilmek	3
Főzős, gasztronómiai műsorok	3
Zenei műsorok	3
Történelmi műsorok	3
Élő műsorok	2
Riport, magazin műsorok	2
Vallási műsorok	1
Egyéb típusú műsorok, összesen	4

7.6. Akadálymentesítés: jelnyelvi tolmácsolás

Ebben a fejezetben az akadálymentesítés másik formájával, a jelnyelvi tolmácsolással foglalkozunk részletesebben. Az elemzés során azok válaszaira fogunk fókuszálni, akik jelnyelvhasználó személyek. A közlésre kerülő táblázatokban külön oszlopban jelöljük egyrészt azokat, akik jelnyelvhasználók és ezzel a lehetőséggel rendszeresen élnek, másrészt az alkalmi használókra vonatkozó adatokat, akik alkalmanként használják a jelnyelvet és alapvetően a hangzó nyelvet beszélnek.

7.6.1. A 2019-es médiatörvény hatásai (jelnyelvi tolmácsolás)

A médiatörvény az akadálymentesítést vaglyagosan kínálja fel: a szolgáltató vagy szöveges feliratozással, vagy jelnyelvi tolmácsolással teljesítheti a kötelezettségét. A 2019-es nyitást követően a szolgáltatók elsősorban a teletextes feliratozás elérhetőségével tettek eleget a törvényi előírásoknak, a kérdezetteknek csak 38 százaléka érzékelte azt, hogy az elmúlt években a jelnyelvi tolmácsolású műsorok száma növekedett volna (**H32. sz. táblázat**). A kínálatra valamivel jobban rálátó jelnyelvhasználók ezt még kevésbé tapasztalták (32%). Körükben a többség pozitív típusú változásokat nem érzékelt és stagnálásról beszélt (48%), vagy csökkenésről (20%).

H32. táblázat: A jelnyelvhasználó személyek hogyan értékelik az elmúlt két-három évet, a jelnyelvi tolmácsolással elérhető műsorok száma miképpen változott? (%-os megoszlások annak függvényében, ki milyen gyakran használ jelnyelvet, N=jelnyelvhasználók és a kérdésre érdemben válaszolnak)

A jelnyelvi tolmácsolással elérhető műsorok száma miképpen változott?	Rendszeresen	Alkalmanként	Főátlag
Több lett	32	47	38
Ugyanannyi	48	40	45
Kevesebb lett	20	12	17
Összesen	100	100	100

Ha azt a tíz csatornát vizsgáljuk, amelyeknek jelenleg kötelezettségeik vannak, akkor elsősorban a közmédia újonnan belépő adásai kapcsán lehet azt mondani, hogy az érintettek érzékelik, hogy a csatornák sugároznak műsorokat jelnyelvi tolmácsolással (M1, M2). Mellettük még a „rég” szereplőkről (Duna TV, RTL Klub, TV2) mondják nagyobb számban a kérdezettek, hogy biztosítják ezt a fajta akadálymentesítést (**H33. sz. táblázat**).

H33. táblázat: A jelnyelvhasználók szerint a tévécsatornák biztosítják-e a hallássérült tévénezők számára a szóban elhangzottak jelnyelvi tolmácsolását? (az "igen” válaszolók %-os aránya annak függvényében, ki milyen gyakran használ jelnyelvet, N=jelnyelvhasználók)

Tévécsatorna	Rendszeresen	Alkalmanként	Főátlag
M1	69	58	64
M2	60	44	53
Duna TV	57	46	53
RTL Klub	54	42	50
TV2	57	41	50
Duna World	47	38	43
M5 – kulturális csatorna	43	31	38
Hír TV	43	29	38
ATV	42	27	36
M4 Sport	37	22	31

7.6.2. A jelnyelvi tolmácsolással ellátott műsorok nézői

A jelnyelvhasználók 81 százaléka szokott jeleléssel ellátott műsorokat nézni, de a korlátozottabb kínálatnak köszönhetően sokaknak erre ritkán van lehetősége (49% – **H34.sz táblázat**).

Összességében a válaszadók 31 százaléka nyilatkozott olyan értelemben, hogy heti gyakorisággal néz olyan műsort, amelynél az akadálymentesítés jelnyelvi tolmács közreműködésével valósul meg. Akik rendszeresen használják a jelnyelvet, azok körében 35 százaléknyan néznek gyakrabban ilyen jellegű műsorokat, akik inkább a hangzó nyelvet használják, azok körében ugyanez az arány 26 százalék. Elsőre ezeket az arányokat picit magasnak érezzük, ha figyelembe vesszük, hogy a műsorkínálatban mennyire alacsony az ilyen típusú műsorok részesedése. Igaz, más az, amikor a sugárzott műsorok előfordulási gyakoriságáról beszélünk és megint más, amikor a műsorok nézőinek a számarányáról.

H34. táblázat: Milyen gyakran szokott a hazai tévécsatornákon jelnyelvi tolmácsolással ellátott műsort nézni? (%-os megoszlások annak függvényében, ki milyen gyakran használ jelnyelvet, N=jelnyelvhasználók és érdemben válaszolnak a kérdésre)

Gyakoriság	Rendszeresen	Alkalmanként	Főátlag
Minden nap	17	9	14
Hetente többször	7	8	7
Hetente	11	9	10
Ennél ritkábban	48	50	49
Soha, mert nem érdekli	9	15	11
Soha, mert nincs rá lehetőség	7	10	8
Összesen	100	100	100

7.6.3. A jelnyelvi tolmácsolással ellátott műsorokkal való elégedettség

A jelnyelvi tolmácsolással való elégedettség összességében nem túl nagymértékű (3,12 – **H35. táblázat**), de érdekes módon, amikor részletesebben kérdezzük rá egy-egy működési jellemzőre, már nem annyira kedvezőtlenek a megítélések. (A megkérdezettek egy ötfokú Likert-skála segítségével adhattak értékelést, mennyire elégedettek a jelnyelvi tolmácsolás színvonalával – 1=nagyon rossz, 5=nagyon jó). Az egyedi paraméterek alapján jobbak a megítélések az olyan értékelési szempontoknál, amelyek nagyon fontosak, pl. a tolmácsolás sebessége, az időbeni folyamatosság és szinkronitás (3,8). Az elégedettségi pontszámok jóval felette vannak a teletextes szolgáltatás értékelésénél tapasztalt számoknak – igaz, nem érik el a szimbolikusnak tartott 4,0-s átlagot. Az érintettek legkevesebbé azzal elégedettek, hogy a jelnyelvi tolmács mennyire látható a képernyőn, mennyire dekódolható a jelelése. Azt gondoljuk, hogy az összességében jelentkező alacsonyabb értékű elégedettségi indexek hátterében talán azok a korlátozottabb jellegű vizuális élmények állhatnak, amelyekre ez a válaszelem is utal, és amelyre külön-külön nem kérdeztünk rá – pl. mennyire zavaró, hogy a képernyőt meg kell osztani, hogy a képi történések helyett inkább a jelelésre kell a nézőnek figyelnie -, mert a működési jellemzők elsősorban a jelnyelvi tolmácsra és a tolmácsolás színvonalára vonatkoztak és nem a tolmácsolás lehetséges indirekt hatásaira, amelyek a tévézés élményét ugyancsak komoly mértékben befolyásolják.

H35. táblázat: Mennyire elégedettek a jelnyelvhasználók a jelnyelvi tolmácsolás minőségével a következő szempontok alapján? (átlagosztályzatok annak függvényében, ki milyen gyakran használ jelnyelvet, 1=nagyon rossz, 5=nagyon jó, N=jelnyelvhasználók és érdemben válaszolnak a kérdésre)

Szempont	Rendszeresen	Alkalmanként	Főátlag
A tolmácsolás sebessége megfelelő, van elég idő megérteni	3,76	3,75	3,76
Időbeni folyamatosság, a jelnyelvi tolmács követi az aktuális eseményeket, szinkronban van a történésekkel	3,69	3,87	3,75
A jelnyelvi tolmács érhetően jelel, jól ismeri és használja a jelnyelvet	3,51	3,75	3,59
A jelnyelvi tolmács jól látható a képernyőn, jól látható, amit jelel	3,36	3,57	3,43
Elégedettség összességében – akadálymentesített tévéműsoroknál a jelnyelvi tolmácsolással	3,31	3,01	3,12

7.6.4. Jelnyelvi tolmácsolással ellátott műsorok a jövőben

A szolgáltatók elsősorban a szöveges feliratozású műsorok biztosításával próbálnak a törvényi kötelezettségüknek eleget tenni, de az érintettek – a jelnyelvet használók – azt szeretnék, ha az akadálymentesített médiatartalmak ezen a specifikus módon is jobban elérhetőek lennének a jövőben. A megkérdezettek 71 százaléka van azon a véleményen, hogy az elkövetkezendőkben a jelnyelvi tolmácsolással ellátott műsorok számát és kínálatát bővíteni kellene (**H36.sz. táblázat**).

H36. táblázat: A jelnyelvhasználó személyek szerint a jelnyelvi tolmácsolással ellátott műsorok számán és kínálatán a jövőben kellene-e változtatni? (%-os megoszlások annak függvényében, ki milyen gyakran használ jelnyelvet, N=jelnyelvhasználók és a kérdésre érdemben válaszolnak)

Válasz	Rendszeresen	Alkalmanként	Főátlag
Igen, növelni kellene	72	70	71
Nem, megfelelő a mostani helyzet	28	30	29
Összesen	100	100	100

A jövő vonatkozásában a lehetséges minőségi problémákra is rákérdeztünk, arra, hogy a kérdezettek szerint szükség van-e valamilyen minőségi fejlesztésre a jelnyelvi tolmácsolással kapcsolatban. A válaszadók 70 százaléka szerint igen, a minőségen szükséges lenne javítani, és elsősorban a rendszeresen jelelők vannak ezen a véleményen (**H37. sz. táblázat**).

H37. táblázat: A jelnyelvhasználó személyek szerint a jövőben a jelnyelvi tolmácsolás minőségén kellene-e változtatni? (%-os megoszlások annak függvényében, ki milyen gyakran használ jelnyelvet, N=jelnyelvhasználók és a kérdésre érdemben válaszolnak)

Válasz	Rendszeresen	Alkalmanként	Főátlag
Igen, javítani kellene	73	63	70
Nem, megfelelő a mostani helyzet	27	37	30
Összesen	100	100	100

7.6.5. Jelnyelvi tolmácsolás gyermekműsoroknál

A jelnyelvi tolmácsolás igénye a hallássérült gyermekpopuláción belül nagy lehet, ha a gyermek nem tud írni-olvasni, de ismeri a jelnyelvet. A felmérés során a megkérdezettek tíz százaléka jelezte, hogy a családban/ismeretségi körében van olyan kiskorú gyermek, aki még nem tud olvasni, de jelnyelvhasználó személy. A gyermekműsorok akadálymentesítésének ennek a formájáról mindössze 47 százaléknyan tudnak vagy hallottak, tehát – azok körében, akik ismernek potenciálisan érintett gyermekeket – maximum ennyien láthattak már jelnyelvi tolmácsolással ellátott gyermekműsort. A válaszadók szinte teljes számban úgy gondolják, hogy az érintett gyermekek számára elengedhetetlen, hogy nézhessenek ilyen műsorokat. 91 százaléknyan vannak azon a véleményen, hogy a jelnyelvi tolmácsolással ellátott gyermekműsorok számán emelni kellene és ugyanennyien mondják azt is, hogy ezekben a műsorokban a jelnyelvi tolmácsolás minőségén javítani kellene.

8. Célkutatás a látássérült személyek körében

8.1. A látássérült személyek körében elvégzett kutatás paraméterei

A látássérültek számára készített online kérdőívet 169 válaszadó töltötte ki egy akadálymentesített online kitöltői felületen. A kitöltők 50 százaléka látássérültsége alapján a vakok csoportjába sorolta önmagát. (Ők olyan személyek, akik nem rendelkeznek látásmaradvánnyal, akiknek látásteljesítménye nulla.) Minden harmadik válaszadó aliglátónak nevezte magát. (Az ő látásteljesítményük 0,01-0,1 között van, és bár a szakirodalmi hivatkozások szerint a 0,1-nél kevesebb látást is jól lehet hasznosítani, de e csoport látásproblémájának a súlyossága igen közel áll a vakokéhoz.) A harmadik csoportba a válaszadók 16 százaléka tartozik, ők a gyengénlátók. (Az ő látásteljesítményük 0,1-0,3 közé esik.) Látásveszteségük nagyfokú, de ezzel együtt sok esetben látó típusú életmódot tudnak folytatni.

A dolgozat bevezetőjében már szóltunk arról, hogy a fogyatékkal élők körében lebonyolított kutatások esetében teljeskörű reprezentativitást nem lehet elvárni. A látássérültség foka alapján azt állapíthatjuk meg, hogy a kutatásban a nagyon súlyos állapotban lévő személyek vettek részt sokkal nagyobb számban. A látássérült társadalmon belül a népszámlálási és más adatgyűjtésekből származó adatok alapján e csoport (a vakok) képviselői kisebbségben vannak, az érintettek nagyobb része a gyengénlátók, aliglátók közé tartozik.¹⁷ Felmérésünkben viszont minden második kitöltő személy a vakok csoportjába sorolta magát és minden második tekinthető aliglátónak, illetve gyengénlátónak. Mivel a látásteljesítmény alapvető különbségeket okozhat általában a megkérdezettek állapotában, igényeiben és elvárásaiban, az elemzés során az eredmények ismertetésekor az adatokat megbontjuk a látássérültség súlyossága alapján. A népszámlálási adatgyűjtések során alkalmazott csoportosítással élünk. A válaszadók két nagyobb csoportját különböztetjük meg, így a táblázatokban külön oszlopban jelöljük egyrészt a vakokra vonatkozó adatokat, másrészt (összevontan) a gyengénlátókra és az aliglátókra vonatkozókat.

A kérdőívet kitöltők társadalmi-demográfiai ismérvei alapján azt lehet megállapítani, hogy a kitöltők körében erőteljesen felülreprezentáltak a felsőfokú végzettséggel rendelkezők, illetve a fővárosban élők (**L1–4. sz. táblázat**). Ez megint csak arra utal, hogy a mintavételezés speciális jellege bizonyos társadalmi csoportok képviselőit jobban involválhatta a kutatásban való részvételre. Ha egyik oldalról feltételezhetők is bizonyos „elcsúszások” a mintakeretben, azonban fontos kihangsúlyozni, hogy ezek az eltolódások azt is eredményezik, hogy a kutatásban sokszor olyan személyek vesznek részt, akik a vizsgált téma iránt nagyobb affinitással rendelkeznek és határozottabb, karakterisztikusabb véleményük lehet a vizsgált témakörrel – jelen esetben az audionarrációs szolgáltatásokkal – kapcsolatban. A rendelkezésünkre álló adatok alapján összességében azt mondhatjuk, hogy a kérdőívet kitöltők iskolázottsági szintje a vártnál valamivel magasabb, és ezzel párhuzamosan sok olyan személy került be a mintába, akiknek látásproblémája nagyon súlyos és akik ezért nagyobb eséllyel tartozhatnak az audionarrációs szolgáltatásokkal elsődlegesen megcélzottak (nem-látók) közé.

¹⁷ Lásd erről részletesen jelen tanulmány 13. lábjegyzetét.

L1. táblázat: A látássérült személyek körében lebonyolított online célkutatás mintakeretének belső társadalmi-demográfiai összetétele a látássérültség jellege szerint (%-os megoszlások a **kérdezett neme szerint**, N=169, súlyozatlan minta)

A kérdezett neme	Vak	Gyengénlátó, aliglátó	Főátlag
Férfi	53	33	43
Nő	47	67	57

L2. táblázat: A látássérült személyek körében lebonyolított online célkutatás mintakeretének belső társadalmi-demográfiai összetétele a látássérültség jellege szerint (%-os megoszlások a **kérdezett életkora szerint**, N=169, súlyozatlan minta)

A kérdezett életkora	Vak	Gyengénlátó, aliglátó	Főátlag
18-29	17	8	13
30-39	23	8	15
40-49	26	32	29
50-59	23	19	21
60-xx	12	32	22

L3. táblázat: A látássérült személyek körében lebonyolított online célkutatás mintakeretének belső társadalmi-demográfiai összetétele a látássérültség jellege szerint (%-os megoszlások a **kérdezett iskolai végzettsége szerint**, N=169, súlyozatlan minta)

A kérdezett végzettsége	Vak	Gyengénlátó, aliglátó	Főátlag
alapfok	25	21	23
középfok	29	42	36
felsőfok	46	37	41

L4. táblázat: A látássérült személyek körében lebonyolított online célkutatás mintakeretének belső társadalmi-demográfiai összetétele a látássérültség jellege szerint (%-os megoszlások a **kérdezett iskolai végzettsége szerint**, N=169, súlyozatlan minta)

A kérdezett lakóhelye	Vak	Gyengénlátó, aliglátó	Főátlag
Budapest	40	29	34
megyeszékhely	16	25	21
egyéb város	24	33	28
község	20	13	17

8.2. A látássérült személyek tévénézési szokásai

A felmérésben szereplő látássérült személyek 96 százaléka szokott tévét nézni/hallgatni, napi szinten pedig 82 százaléka (**L5. sz. táblázat**). A tévénézési gyakoriságokra vonatkozó válaszok mintázata

nagyon hasonló az általános lakossági mintán mért adatokhoz. Jelentősebbnek mondható különbség nincs az adatsorok között.

L5. táblázat: A látássérültek egy nap általában hány órát szoktak tévézni? (%-os megoszlások a látássérültség jellege szerint)

Mennyit tévézik?	Vak	Gyengénlátó, aliglátó	Főátlag
Soha	0	7	4
Ritkábban, mint naponta	15	13	14
Naponta 1-2 órát	33	36	34
Naponta 2-3 órát	31	23	27
Naponta 4 órát vagy többet	21	21	21
Összesen	100	100	100

Összhangban az általános lakossági kutatás eredményeivel, a látássérültek körében is azt lehet megfigyelni, hogy a tévéhez képest ma már fontosabb információs, kommunikációs, szórakoztató és kikapcsolódási közegként jelentkezik az internet. A többség egyértelműen több időt fordít internetezésre, mint tévézésre, és ez az eltolódás valamelyest még erőteljesebb is, mint általában a felnőtt lakosság körében (**L6. sz. táblázat**). Ennek két fontosabb oka lehet. Az egyik, hogy a látássérült minta tagjainak iskolázottsági szintje az átlagnál magasabb és a magasabb társadalmi státuszúak időráfordítása mindig specifikus képet mutat. A másik ok, és ez ugyanolyan fontos, ha nem fontosabb, mint az előző, hogy az internet világa, a televíziózáshoz képest sokkal inkább biztosítja az akadálymentesített tartalmak fogyasztását, a technológia akadálymentesített használatát. Az audionarrációs szolgáltatás elindítása előtt – ami jelenleg inkább kísérleti szakaszban van és még nem beszélhetünk egy kiforrott, sok területet felölelő szolgáltatás-típusról – akadálymentesítés a televíziózás kapcsán nem igazán létezett, e média lényegében „csak” a rádió funkciójával bírt a látássérült személyek körében.

L6. táblázat: A látássérültek inkább tévézéssel vagy inkább internetezéssel töltnek el több időt? (%-os megoszlások a látássérültség jellege szerint, N=akik szoktak tévézni)

Tévézés vs. internetezés	Vak	Gyengénlátó, aliglátó	Főátlag
Sokkal többet tévézik	11	10	10
Valamivel többet tévézik	6	9	7
Kb. Egyformán	19	28	23
Valamivel többet internetezik	16	18	17
Sokkal többet internetezik	48	35	42
Összesen	100	100	100

Ellentétben azzal, hogy a hallássérültek esetében az akadálymentesítés elvben már teljeskörűen működik, így például időbeli korlátozás sincs, a jelenlegi törvényi szabályozás az audionarrációs szolgáltatást csak az esti műsorsávban (18.30-21.30 óra között) írja elő kötelezettséggént. Bár ez egy kötött időtartam, azonban a törvényalkotó azt az időszakot emelte ki, amikor a látássérültek valóban leginkább tévét szoktak nézni/hallgatni. Az általunk vizsgált időszakok közül legtöbbször a szabályozás által érintett időszavokban tévéznek (18-20 óra és 20-22 óra között). A megkérdezettek többsége ekkor

a képernyők előtt található (**L7. sz. táblázat**). Ehhez képest csekélyebbnek mondható a többi időzónában tévézők aránya, de ha az audionarrációs szolgáltatásokat egy bővebb időtartományban lehetne elérni, akkor a kora esti időszak (16-18 óra), illetve a késő esti időszak (22 óra után) lehetne még érdekes az érintettek számára, mert ezekben az időszakokban a látássérült személyek kb. egynegyede szokott tévézni.

L7. táblázat: A látássérültek mikor, milyen időszámban szoktak tévét nézni? (%-os arányok a látássérültség jellege szerint)

Mikor tévéznek?	Vak	Gyengénlátó, aliglátó	Főátlag
Reggel 6-9 óra között	13	9	11
Dél előtt 9-12 óra között	4	4	4
Délután 12-16 óra között	18	6	12
Koraeste 16-18 óra között	29	23	26
Este 18-20 óra között	59	49	54
Este 20-22 óra között	61	62	61
Este 22 óra után	23	26	24

Fontos kérdés, hogy a látássérültek hol, hogyan tévéznek, milyen eszközöket vesznek ehhez igénybe. Az audionarrációs szolgáltatás használata ugyanis megkövetel bizonyos típusú (digitális) eszközöket. Mivel a megkérdezettek túlnyomó többsége (80%) új típusú, sikképernyős tévét használ, ez arra utal, hogy komolyabb műszaki akadály a audionarrációs szolgáltatás igénybe vételének nem nagyon lehet (**L8.sz.táblázat**). Feltűnő azonban, hogy milyen sokan használnak a tévzéshez számítástechnikai eszközt (PC-t, tablet-et, mobilt), ami azt mutatja: a látássérültek sokszor nemcsak offline, hanem online módon is néznek/hallgatnak tévét. Összességében minden harmadik látássérült személyre (a vakok körében minden negyedik személyre) igaz ez, ami azért fontos, mert a médiaszolgáltatók által biztosított akadálymentes szolgáltatás általában csak offline módon érhető el, az audionarráció online módon történő biztosítására nincsenek kötelezve a csatornák.

L8. táblázat: A látássérültek hol, hogyan szoktak tévézni? (%-os arányok a látássérültség jellege szerint)

Milyen eszközön tévéznek?	Vak	Gyengénlátó, aliglátó	Főátlag
Új típusú, sikképernyős tévé	75	86	80
Számítógép, laptop	29	17	23
Mobiltelefon	22	12	17
Régebbi típusú, képcsöves tévé	13	8	10
Tablet	4	9	6
Egyéb eszköz	1	0	1

8.3. Az audionarrációs szolgáltatás használói

A célkutatás egyik legfontosabb kérdése, hogy az audionarrációs szolgáltatást mennyien vesznek igénybe. Az ezzel kapcsolatos kérdésre meglepő módon többen nem adtak érdemi választ (10%). A

megkérdezettek valamiért elhárították maguktól ezt a kérdést, talán nem tudták a szolgáltatás gyakoriságát meghatározni, vagy valami más ok miatt nem tudtak nyilatkozni. Mivel esetükben nem tudjuk eldönteni, hogy igazából használói vagy nem használói a vizsgált műszaki megoldásnak, az elemzésnek ezen a pontján időlegesen őket kihagyjuk a megfigyelési körünkéből. A kérdésben érdemben nyilatkozók válaszaiból kiindulva, a látássérültek 66 százaléka használta már az audionarrációs szolgáltatást és 41 százalékra tehető azok aránya, akik viszonylag gyakran, legalább heti gyakorisággal élnek e szolgáltatás adta lehetőségekkel (**L9. sz. táblázat**).

L9. táblázat: Az audionarrációs külön hangsávot a látássérültek szokták-e használni és ha igen, milyen gyakran (%-os megoszlások)

Használat gyakorisága	Az összes megkérdezett	Az érdemben válaszolók
Minden nap használja	15	17
Hetente többször használja	12	13
Hetente használja	10	11
Ennél ritkábban használja	22	25
Soha nem használja	30	34
Nem tudja, nincs válasz	10	-
Összesen	100	100

Összességében tehát három látássérült személy közül kettő használója a szolgáltatásnak és egy nem. Utóbbiak általában azért nem, mert nem is tudnak a szolgáltatásról, nem is hallottak róla. Ha ennek a típusú válasznak az előfordulási arányát a teljes állományra vetítjük, meghatározhatjuk a szolgáltatás ismertségét is. E szerint az audionarrációs szolgáltatásról a látássérültek 86 százaléka hallhatott már (**L10. sz. táblázat**). A szolgáltatás nem használásának az információhiányon túl még két tipikus indoka van. Korábban már utaltunk arra, hogy nem mindenki rendelkezik olyan médialejátszó eszközzel, amely ennek a funkciónak az igénybevételét lehetővé tenné. Ez az egyik ilyen tipikus ok (31%), a másik pedig az, hogy hiába tud valaki a szolgáltatásról és hiába alkalmas a készüléke a lejátszására, ha a szolgáltatást (egyedül) nem tudja aktiválni, elindítani (23%).

L10. táblázat: Mi az oka annak, hogy nem szokta használni az audionarrációs szolgáltatást? (az említések %-os aránya, N=akik nem használják a szolgáltatást)

Mi az ok?	A szolgáltatást nem használók indokai	A válaszok %-os aránya az összes megkérdezettre kivetítve
Nem ismeri ezt a szolgáltatást	48	14
Van tévéje, de nem alkalmas erre a szolgáltatásra	31	9
Van tévéje, de nem tudja bekapcsolni ezt a szolgáltatást	23	7
Nem szokott tévézni	12	4
Nincsen tévéje	2	1
Egyéb ok	1	4

8.4. Az audionarrációs szolgáltatással való elégedettség

Az audionarrációs szolgáltatással való elégedettség összességében nem mondható túl magasnak. A megkérdezettek egy ötfokú Likert-skála segítségével adhattak értékelést arról, hogy mennyire elégedettek, mennyire tartják jónak az audionarrációs szolgáltatások működését: az 1-es azt jelentette, hogy a vizsgált szempont szerint nagyon rossznak tartják, az 5-ös pedig azt, hogy nagyon jónak. Mint már említettük, az ilyen típusú „osztályozós” kérdéseknél ha a válaszok összesített értékelése eléri a 4-es átlagot, akkor azt mondhatjuk, hogy összességében az adott szempont szerint a szolgáltatás működését jónak tartják a kérdezettek.

Az adatok azt mutatják, hogy a vizsgált szempontok közül egyedül az – egyébként nagyon fontos – érthetőség dimenzióban teljesít jól a műszaki megoldás (átlag: 4,05). A megkérdezettek többsége az audionarrált tartalmakkal általában elégedett, a kérdezettek érthetőnek, követhetőnek tartják az elhangzó szövegeket (**L11. sz. táblázat**). Ebben a dimenzióban tehát jól teljesít a szolgáltatás, de van olyan terület, ahol a válaszok egyenlege már nagyon kritikus megítélést mutat. Ez pedig a funkció elindítása, aktiválása, illetve az, hogy mennyire könnyű, egyszerű a szolgáltatást használni (átlag: 2,38). A nagyon alacsony érték – ami a vakok csoportjában még alacsonyabb – azt mutatja, hogy itt mindenképpen valami változtatásra lenne szükség. Egyrészt azért, hogy mind többen tudják használni az alkalmazást, másrészt azért, hogy akik használják, azok komfortosabban, fogyasztóbarát módon tehessék azt meg. A további vizsgált megítélési szempontoknál, amelyek inkább a szolgáltatás hangji minőségét érintették, a válaszok egyenlege közepes értéket, illetve a közepesnél valamivel jobb értékelést mutat. Fejlődésre, fejlesztésekre abból a szempontból mindenképpen szükség lenne, hogy az audionarráció hangereje jobban alkalmazkodjon a bemutatott műsor hangerősségéhez, utóbbi ne nyomja el, az audionarráció jobban hallható legyen, pl. ha éppen zene szól alatta, akkor az audionarrációt lehessen inkább hallani. Emellett arra is jobban kellene figyelni, hogy az audionarráció azokon a pontokon jelenjen meg, amikor a műsorban nem hangzik el szöveges rész, éppen nem beszélnek a műsorban, tehát ne legyenek átfedések, egymásra csúszások.

L11. táblázat: Mennyire elégedettek a látássérültek az audionarrációs szolgáltatással a következő szempontok alapján? (átlagosztályzatok a látássérültség jellege szerint, 1=nagyon rossz, 5=nagyon jó, N=akik a kérdésre érdemben válaszoltak)

Szempont	Vak	Gyengénlátó, aliglátó	Főátlag
Az elhangzó audionarráció érthetősége, követhetősége	4,28	3,80	4,05
Az audionarráció hangereje (mennyire nyomja el a műsorban elhangzó eredeti hang, jól hallható-e, nem túl halk-e)	3,75	3,43	3,60
Ahogy az audionarráció szövege elválik a műsorban elhangzó többi szövegtől (nincsenek-e átfedések, párhuzamos beszédek)	3,53	3,48	3,51
Egyszerűen használható, beállítható, bekapcsolható	2,08	2,73	2,38

Jelenleg három csatorna nyújt audionarrációs szolgáltatást (RTL Klub, TV2, Duna TV). Ahogy a szolgáltatás megítélése általában közepes vagy a közepesnél valamivel jobb, az érintett csatornák által nyújtott szolgáltatásokat is ehhez hasonlóan értékelik a kérdezettek. A Duna TV és az RTL Klub értékelése ebben a tekintetben lényegében egybeesik (átlag: 3,64, illetve 3,61 – **L12. táblázat**). A TV2 minősítése viszont ettől a szinttől elmarad, a nézők/hallgatók tehát legkritikusabban e csatorna szolgáltatását értékelik (3,29).

L12. táblázat: Összességében mennyire elégedettek a látássérültek az érintett három tévécsatorna által nyújtott audionarrációs szolgáltatással? (átlagosztályzatok a látássérültség jellege szerint, 1=nagyon rossz, 5=nagyon jó, N=akik a kérdésre érdemben válaszoltak)

Tévécsatorna	Vak	Gyengénlátó, aliglátó	Főátlag
A Duna TV audionarrációs szolgáltatásával	3,65	3,64	3,64
Az RTL Klub audionarrációs szolgáltatásával	3,73	3,50	3,61
A TV2 audionarrációs szolgáltatásával	3,43	3,18	3,29

Az audionarrációs szolgáltatás lehetséges minőségi problémáira külön is rákérdeztünk a felmérésben egy nyitott kérdés segítségével. A kutatás során a megkérdezettek fele jelezte, hogy szerinte az audionarrációs szolgáltatással elérhető műsorok minőségén a jövőben javítani kellene (**L13–14. sz. táblázat**). A szabad szöveges válaszok azt mutatják, hogy a lehetséges minőségi problémák alapvetően két területet érintenek:

- az egyik a szolgáltatás tartalmi oldalát érinti, milyen maga az audionarrált tartalom: mennyire érthető, informatív, „színes” stb.),
- a másik pedig a szolgáltatás hangzó elemeire fókuszál inkább: milyen az a hang, milyen az a hangerő, amelyen az audionarrált tartalom elérhető (mennyire jó minőségű, kellemes, jól hallható stb.).

A minőségi problémák tekintetében mindkét területtel kapcsolatban elhangzottak segítő szándékú észrevételek. Ezek egy része érinti a korábban már említett problémákat is, így pl. az összecsúszást vagy a hangerő szabályozást:

- „Tömörebb, lényegre törőbb megfogalmazás legyen, párbeszédbe nem belecsúszó narráció. Jó példa lehet a Netflix és Amazon szolgáltatásain elérhető, angol nyelvű narráció.”
- „Legyen halkabb a kísérőzene, hogy a narrátort érteni lehessen.”
- „A párbeszéd közepében gyakran szerepel pl. "X elmosolyodott". Ezt többnyire egy tizedmásodperccel azután lehet hallani, ha pl. valaki mosolyog, mert ez hallható az ember hangján is. Miután a narráció úgymond beleszólt a párbeszédbe, ezzel picit megzavarja a cselekménykövetést, ami vakként a párbeszédet követve abszolút működőképes. Sokszor talán a narráció halkabb a film hangerejéhez képest, olyan helyeken, ahol csak a zene szól.”

Ha az említések százalékos arányára is tekintettel vagyunk, akkor az érthetőség, követhetőség tekintetében is lehetne még javulni:

- „Ha már nem tudom nézni a szemem elfáradása miatt a műsort, csak hallgatom, akkor is tudjam követni az eseményeket”.
- „A beszéd érthetőségén. Mint ahogyan tanultuk a mondat végén leviszem a hangot és nem fel. A szavak érthetősége nagyon sokat jelentene.”
- „Javítani a beszéd érthetőségén lehetne, mert nem csak látássérültek, hanem sokan nagyothallók is vannak köztünk.”

Az érthetőségen javíthatna, ha több információt tartalmaznának a beolvasásra kerülő szövegek:

- „Jobban jellemezni kéne a cselekmény szempontjából fontos környezeti elemeket egy filmben.”
- „A képi anyag részletesebb szemléltetése, leírása szükséges.”

Vannak, akik szerint érdemes figyelni a szövegmondás sebességére is, jobb lenne, ha lassabban olvasnák a szöveget. Ugyancsak érdekes meglátás, hogy jó volna, ha a beolvasásra kerülő szöveget

nem monoton jelleggel adnák elő, hanem átéléssel. Aki tolmácsolja a szöveget, annak a hangja, hangszíne legyen kellemesebb:

- „Kicsit olvasottan hangzik a szöveg, ezen lehetne javítani.”
- „Olyan embereknek kellene audionarrációt vállalni, akik megértik az ilyen állapotban lévő embereket. A hangjuk legyen megnyugtató és közeli, megértő, hogy az, aki hallgatja, át tudjon szellemülni, és élvezhesse a műsorokat anélkül is, hogy látná.”

Szorosan ehhez kapcsolódik azok véleménye is, akik szerint neves színészeket kellene felkérni az audionarrált tartalmak beolvasására, ami önmagában biztosíték lenne arra, hogy a hang kellemes, a megjelenítés kellően átélte, „színészi” legyen: „*úgy, mint a szinkron színészek esetében, több hangon szólaljanak meg, ne legyen monoton, játsszanak a hangjukkal.*”

Ha százalékos formában nem is jeleníthető meg, de eseti jelleggel megfogalmazódnak további érdekes javaslatok is:

- „A narrációnál több figyelem kellene, sokszor pontatlan információkat közölnek, pl. rossz szereplő neve hangzik el. Jobban tetszik a tandem csoport audionarrációja, mert ott mondják, mikor van váltás a helyszínek között. Nekem ez szimpatikus megoldás.”
- „Az nagyon tuti lenne, ha nem egy látót kellene megkérnem, hogy ezen a tetves box-on keresse elő a lehetőséget, és állítsa be nekünk, pl. tegyenek gyors gombot a távirányítóra, hogy csak megnyomja az ember.”
- „Mindig érdemes fejleszteni. Fontos lenne az előnarrációk általánossá tétele.”

L13. táblázat: Ön mit gondol, az audionarrációs szolgáltatással elérhető műsorok minőségén a jövőben kellene-e változtatni? (%-os arányok, N=akik a kérdésre érdemben válaszoltak)

Igen/Nem	Vak	Gyengénlátó/aliglátó	Főátlag
Igen, javítani kellene	39	61	50
Nem	61	39	50

L14. táblázat: Az audionarrációs szolgáltatással elérhető műsorok minőségén milyen módon kellene változtatni? (%-os arányok, N=akik az L13. sz. táblázatnál látható kérdésre igennel válaszoltak)

Mit kellene megváltoztatni?	Arány (százalék)
Legyen érthetőbb	23
A hangminőség legyen jobb	18
Legyen lassabb	9
A kísérő zene ne nyomja el a narrátor hangját	9
A narráció és a narrált anyag szövege ne ütközzön, ne fedje egymást	9
Átélt hang legyen, életteli, ne monoton szövegalámondás legyen	9
Legyen bővebb a narrált szöveg (több információ, a környezet részletesebb leírása)	9
A beszélő hangja legyen kellemes	7
Pontos szövegmondás legyen	7
A képminőség is javuljon	7
Legyen követhető	5

Mit kellene megváltoztatni?	Arány (százalék)
Általában a minőség javuljon	5
Profi színészeket kellene felkérni narrátornak	5
Egyéb, összesen	14

8.5. Az audionarrációs szolgáltatás beállítása, elindítása

Már az eddigiekből is látszik, hogy bár vannak minőségbeli problémák az elérhető szolgáltatással kapcsolatban, sokszor az igazi problémát a szolgáltatás igénybevételének az első fázisa jelenti, magának a szolgáltatásnak az elindítása, aktiválása. A legkritikusabban ezzel kapcsolatban nyilatkoznak a kérdezettek. Abban teljesen egységesen foglalnak állást a válaszadók – akár használják a szolgáltatást, akár nem, akár súlyos látásproblémáktól szenvednek, akár nem -, hogy ennek a műszaki megoldásnak a beállítása a látássérültek számára túlságosan bonyolult feladatot jelent (92% – **L15. sz. táblázat**). Éppen azért, mert a vizsgált sokaság nem vagy csak nagyon gyengén lát, mindenképpen ki kellene találni egy olyan megoldást, ami a szolgáltatás bekapcsolását jelentős mértékben megkönnyítené az érintettek számára.

L15. táblázat: A látássérült személyek mit gondolnak a műszaki megoldás beállításáról? (%-os megoszlások a látássérültség jellege szerint, N=akik a kérdésre érdemben válaszoltak)

Egyszerű/bonyolult	Vak	Gyengénlátó/aliglátó	Főátlag
Egyszerű	5	13	8
Bonyolult	95	87	92
Összesen	100	100	100

Az elindítással kapcsolatos nehézségekhez kapcsolódik az is, hogy egyáltalán mennyien tudják, hogyan kell bekapcsolni a szolgáltatást. A felmérés során mindössze a látássérültek 39 százaléka jelezte azt, hogy tudja, miképpen lehet beállítani egy tévén az audionarráció hangcsatornáját (**L16. sz. táblázat**). A szolgáltatást aktuálisan használók körében is csak 57 százaléknyan rendelkeznek ezzel az alapvető információval. Ez azt jelenti, ahhoz, hogy ők használni tudják a szolgáltatást, az kell, hogy valaki más (egy látó személy) állítsa be, indítsa el.

L16. táblázat: A látássérültek tudják-e, hogyan lehet beállítani egy tévén az audionarráció hangcsatornáját? (%-os megoszlások annak függvényében, hogy valaki használja-e az audionarrációs szolgáltatást)

Tudja/nem tudja	Használja	Nem használja	Főátlag
Tudja	57	16	39
Nem tudja	43	84	61
Összesen	100	100	100

8.6. Az audionarrációs szolgáltatás fejlesztési irányai

A jövő vonatkozásában egyértelműen abba az irányba mozdulnának el a kérdezettek, hogy a jelenlegi szelektív, korlátozott szabályozást nyissák meg, és ezzel – a hallássérülteket érintő műszaki megoldáshoz hasonlóan – az audionarrációs szolgáltatás is legyen általános, ne legyenek ennyire erős korlátozások az érintett csatornák, műsorszámok és sugárzási idők vonatkozásában.

A megkérdezettek a szokásos módon egy ötfokú Likert-skála segítségével adhattak értékelést, hogy mennyire értenek egyet a lehetséges változtatásokkal (az 1-es azt jelentette, hogy az adott változtatást egyáltalán nem tartják fontosnak, az 5-ös pedig azt, hogy nagyon fontosnak tartják). Az adatok azt mutatják, hogy ebben a vonatkozásban erős konszenzus jelentkezik a megkérdezettek körében, hiszen az indexek kiugróan magas értéktartományba kerülnek (4,4-4,6 – **L17. táblázat**), és a vakok esetében még magasabb, szinte maximális értékű átlagok figyelhetők meg (4,7-4,8). Ez alapján egyértelműen azt lehet megállapítani, hogy a látássérült személyek nagyon nagy számban azt szeretnék, ha a jelenlegi korlátozásokat feloldanák és ezáltal:

- minél többféle típusú film és műsor kerülhetne be a szolgáltatásba (ne csak filmek és ne csak magyar filmek),
- ne kizárólag a három nagy médiaszolgáltató (RTL Klub, TV2, Duna TV) biztosítson audionarrációs szolgáltatást, hanem más csatornák is,
- ne csak a 18.30 és 21.30 óra közötti műsorsávban legyen audionarráció, hanem azon kívül is.

Ezen túl az is teljesen általános igénynek mondható – összefüggésben azzal, hogy sokan online módon találkoznak a tévéműsorokkal -, hogy az audionarrált tartalmakat akkor is el lehessen érni, ha valaki online szeretné követni azokat.

L17. táblázat: A látássérült személyek a jövő vonatkozásában milyen irányba fejlesztenék tovább az audionarrációs szolgáltatást? Mennyire tartják fontosnak a következő dolgokat? (átlagosztályzatok a látássérültség jellege szerint, 1=egyáltalán nem fontos, 5=nagyon fontos, N=akik a kérdésre érdemben válaszoltak)

Fontos-e ez?	Vak	Gyengénlátó/aliglátó	Főátlag
Minél többféle típusú filmnél, műsornál biztosítsanak audionarrációt	4,79	4,49	4,65
Az audionarrált tartalmakat el lehessen akkor is érni, ha valaki felvételtől vagy online szeretne megnézni egy műsort	4,71	4,54	4,63
Ne csak a három nagy médiaszolgáltató (RTL Klub, TV2, Duna TV) biztosítson audionarrációs szolgáltatást, hanem más csatornák is	4,69	4,55	4,62
Ne csak a 18.30 és 21.30 óra között legyen audionarrációs szolgáltatás	4,66	4,43	4,55

8.7. Az audionarrált műsorkínálatról

A jelenlegi szabályozás alapján az audionarrációs szolgáltatás a hazai gyártású filmeket, sorozatokat érinti. A szabályozás – ha eltekintünk a további korlátozó elemektől – annyiban valós igényeket szolgál ki, hogy a legnagyobb érdeklődés ezen típusú műsorok iránt tételeződik, még annál is nagyobb számban, ahogy azt ma a szolgáltatók biztosítják. A látássérült megkérdezettek egyértelműen azon az állásponton vannak, hogy ami ma elérhető, az kevés, az audionarrációs szolgáltatással elérhető műsorok számát és kínálatát a jövőben mindenképpen növelni kellene (97% – **L18–19.sz. táblázat**). Az audionarrált tartalmakat elsősorban a filmeknél, sorozatoknál hiányolják a kérdezettek – ott, ahol pedig ez a szolgáltatás részben már elérhető. A nyitott kérdésre, szabad szöveges válaszként legtöbbször ilyen típusú műsorokat említettek meg (68%). Valóban új műfajként a szolgáltatás alá többen bevonnák a dokumentumfilmeket, a természetfilmeket, az ismeretterjesztő filmeket is, és ha nem is ilyen volumenben, de többen szóba hozzák a sport-, hír- és kulturális jellegű műsorok bevonásának szükségességét is.

L18. táblázat: Ön mit gondol, az audionarrációs szolgáltatással elérhető műsorok számán és kínálatán a jövőben kellene-e változtatni? (%-os arányok, N=akik a kérdésre érdemben válaszoltak)

Igen/Nem	Vak	Gyengénlátó/aliglátó	Főátlag
Igen, növelni kellene	99	96	97
Nem	1	4	3

L19. táblázat: Az audionarrációs szolgáltatással elérhető műsorok számán és kínálatán **milyen típusú műsoroknál** kellene változtatni? (%-os arányok, N=akik az L18. sz. táblázatnál látható kérdésre igennel válaszoltak)

Mit kellene megváltoztatni?	Arány (százalék)
(Játék)filmek, sorozatok	68
Dokumentumfilmek	22
Természetfilmek	18
Ismeretterjesztő filmek	17
Sport	13
Hírműsorok (híradó)	11
Kulturális műsorok	11
Mese, rajzfilmek	8
Vetélkedők	7
Tudományos műsorok	6
Zenei műsorok	5
Szórakoztató jellegű műsorok	3
Gasztronómiai műsorok	3
Egyéb, összesen	11

Az audionarrált műsorkínálattal kapcsolatban mindenkitől választ vártunk arra a kérdésre, hogy milyen típusú műsoroknál tartják fontosnak, hogy a programok ezzel a kiegészítő szolgáltatással egyetemben legyenek elérhetők. A megkérdezettek a szokásos módon, egy ötfokú Likert-skála segítségével adhattak értékelést, az 1-es azt jelentette, hogy az adott műsортípus audionarrációját egyáltalán nem tartják szükségesnek a kérdezettek, az 5-ös pedig azt, hogy nagyon szükségesnek tartják.

Összesen 18 féle műsортípust vizsgáltunk és ez alapján megállapítható, hogy tömeges (4,0-ás szintnél erősebb) igény a következő műsортípusoknál jelentkezik (**L20. sz. táblázat**):

- filmek,
- sorozatok,
- ismeretterjesztő, természeti és tudományos műsorok,
- dokumentumfilmek.

A jelenlegi szabályozás ezek közül csak a filmeket emeli ki és csak a magyar készítésű filmeket („*hazai gyártású filmalkotások*”). Nézői szemszögből ezzel a fajta korlátozással nem értenek egyet a kérdezettek. A látássérült személyek egyaránt fontosnak tartanak a hazai és a külföldi gyártású filmek, sorozatok akadálymentesítését.

L20. táblázat: A látássérült személyek milyen típusú műsoroknál tartják fontosnak, hogy biztosítsák az audionarrációs szolgáltatást? (átlagosztályzatok a látássérültség jellege szerint, 1=egyáltalán nem fontos, 5=nagyon fontos, N=akik a kérdésre érdemben válaszoltak)

Műsor típusa	Vak	Gyengénlátó/aliglátó	Főátlag
Magyar gyártású filmek	4,53	4,21	4,38
Külföldi gyártású filmek	4,42	4,24	4,34
Ismeretterjesztő, természeti és tudományos műsorok	4,30	4,32	4,31
Magyar gyártású sorozatok	4,37	4,03	4,21
Dokumentumfilmek	4,19	4,24	4,21
Külföldi gyártású sorozatok	4,30	3,90	4,11
Kulturális, művészeti műsorok	3,80	4,15	3,97
Rajzfilmek, mesefilmek, gyermekműsorok	3,85	3,78	3,82
Sportműsorok	3,54	3,68	3,61
Vetélkedők, showműsorok	3,41	3,69	3,55
Hírműsorok	3,41	3,49	3,45
Műsorelőzetesek	3,00	3,08	3,04
Beszélgetős, riportokat is tartalmazó magazinműsorok (pl. Reggeli, délelőtti magazinműsorok)	2,76	3,18	2,96
Zenei műsorok, zenei vetélkedők	2,86	2,97	2,92
Vallási műsorok	2,77	3,04	2,90
Politikai vitaműsorok	2,44	2,78	2,60
Televíziós vásárlások	2,63	2,54	2,59
Reklámok	2,19	1,90	2,05

8.8. Az audionarrált tartalmakat kínáló csatornákról

A törvényi szabályozás jelenleg csak a JBE csatornák esetében fogalmaz meg kötelezettséget az audionarrációs szolgáltatások biztosításával kapcsolatban. Ezek a csatornák egyébként kifejezetten „nézetek”, keresettek a megkérdezettek körében (RTL Klub: 68%, TV2: 67%, Duna TV: 65%). Abban teljes egyetértés figyelhető meg a kérdezettek körében, hogy jó volna, ha nemcsak ez a három csatorna közvetítené audionarrációs tartalmakat. Ha arról érdeklődünk a megkérdezettektől – arra is felhívva a figyelmet, hogy a kérdés kapcsán elsősorban hazai gyártású filmekre gondoljanak –, hogy van-e olyan csatorna, amelyet nézni szoktak és ahol hiányolják az ilyen típusú audionarrációs tartalmakat, akkor minden második kérdezett jelezte, hogy van ilyen csatorna (**L21–22. sz. táblázat**). Bár a kérdés kapcsán a hazai gyártású műsorokra szerettünk volna koncentrálni, de látva a kérdezettek által említett csatornák listáját, feltehetően sokan a válaszadás során nem tettek különbséget arra vonatkozóan, hogy ki a gyártója a tévén futó műsoroknak. Összhangban azzal, hogy a megkérdezettek elsősorban a filmekre, sorozatokra lennének mind nagyobb számban „vevők” – legyen az akár magyar, akár külföldi gyártású –, az audionarrációs szolgáltatási kötelezettséggel potenciálisan érintett adók listáját is az ún. filmcsatornák vezetik (pl. Film+, Viasat 3) és a teljes, igen bő listán rajtuk kívül még sokszor kerülnek szóba, ha fragmentáltan is, egyéb filmcsatornák (Mozi+, Sorozat+, Izaúra, Filmcafé stb.). Ugyancsak összhangban azzal, hogy a műsортípusok kapcsán viszonylag sokan nyitnának az audionarrált ismeretterjesztő, természettudományos, dokumentarista jellegű filmek irányába, az ajánlott csatornák listáján is előkelő helyre kerülnek az erre fókuszáló adók (pl. Spektrum, National Geographic, Discovery).

L21. táblázat: Van-e olyan tévécsatorna, ahol problémának tartja, hogy nincs audionarrációja a hazai gyártású filmeknek? Ha igen, mely adókra gondol? (%-os arányok)

Van/nincs	Vak	Gyengénlátó/aliglátó	Főátlag
Van ilyen csatorna	60	42	51
Nincs ilyen csatorna	40	58	49

L22. táblázat: Melyik ez a csatorna? (%-os arányok, N=akik az L21. sz. táblázatnál látható kérdésre igennel válaszoltak – 2%-nál nagyobb említési arányú csatornák)

Mit kellene megváltoztatni?	Arány (százalék)
Film+	23
Spektrum	20
National Geographic	19
Viasat 3	14
Cool	11
m5	10
Mozi+	10
Sorozat+	10
ATV	8
Duna World	8
Izaura	8
általában sportcsatorna	8
Discovery	7
Filmcafe	7
HBO	7
Life	7
minden csatornánál szükség volna erre	7
AXN	6
Comedy Central	6
RTL Gold	6
Story 4	6
Film 4	5
Filmbox	5
Filmmánia	5
ismeretterjesztő műsort sugárzó csatornák	5
Jocky	5
gyerekcsatornák	5
Moziverzum	5
National Wild	5
Super TV	5
Viasat	5

Mit kellene megváltoztatni?	Arány (százalék)
Viasat 6	5
Hír TV	4
M1	4
M2	4
M3	4
M4	4
RTL+	4
természetfilmeket sugárzó csatornák	4
TV4	4
Viasat History	4

9. Célkutatás a kiskorú gyermekkel együtt élő szülők körében

9.1. A gyermekes családok körében elvégzett kutatás paraméterei

A szülői kutatás keretében 547-en töltötték ki a kérdőívünket. A válaszadók egy online panel mintából voltak véletlenszerűen meghívva a kutatásba. A kérdőívet érdemben csak az tölthette ki, aki a kutatás szempontjából célcsoportként kezelt 0-17 éves gyermekkel közös háztartásban élt, és aki a kiskorú gyermeknek a (vér szerinti) szülője volt. A mintavételezés során fellépő esetleges mintatorzulások utólag súlyozással lettek korrigálva. A súlyváltozók között a gyermek életkorát, lakóhelyét és a szülő iskolai végzettségének szintjét szerepeltettük. A súlyozás során a KSH (részben továbbvezetett) adatai alapján képzett peremeloszlásokat vettük alapul. A súlyozást követően a minta a gyermekek neme, a területi rétegzettség és a szülők iskolai végzettsége alapján a várt mintaeloszlásokat követi (**GY1–4.sz. táblázat**).

A médiatörvény korhatár-besorolása a kiskorú gyermekek egy-egy emblematikus, a fejlődésben vízválasztónak tekintett életkorát emeli ki a 6 éven, 12 éven, 16 éven, illetve 18 éven aluliak számára nem ajánlott médiatartalmak meghatározásával. Ezek a besorolások a szülők számára is mankóul szolgálnak, milyen műsorok, filmek megnézését engedélyezhetik a gyerekek részére. A korhatár-besoroláshoz egy hatékony műszaki megoldás is társul a szülők számára, az ún. gyerekzár szolgáltatással automatikusan letilthatják a korhatáros tartalmakat, s ugyanezen megoldás keretében pedig egyes csatornákat teljes mértékben elzárhatnak – az ún. csatornazárral – a gyermekek elől.

Mivel a mintában szereplő gyermekek életkora komoly mértékben befolyásolhatja ezeknek a műszaki megoldásoknak az igénybevételét – a nagyon picik esetében még nem biztos, hogy élnek ezekkel az eszközökkel a szülők, a nagyobbak, a tinédzserek esetében pedig már lehet, hogy nem tartják ezeket a lezárásokat fontosnak – az elemzés során az eredmények ismertetésekor az adatokat megbontjuk a mintában szereplő gyermekek életkora szerint. Részben a mintabeli elemszámokra, részben a fontosabb életkori fordulópontokra tekintettel, hármass csoportbontást alkalmazunk. Megkülönböztetjük egymástól:

- az iskoláztatás előtt álló kisgyermekek (0-6 évesek) szüleit,
- az általános iskolás korosztályú (7-12 évesek) gyermekek szüleit, illetve
- a felsős, illetve középiskolás kamasz, tinédzser korosztályú (13-17 évesek) gyermekek szüleit.

Abban az esetben, ha a kérdezettnek több kiskorú gyermeke van, akkor a besorolásnál a legfiatalabbat vettük figyelembe. A kérdőívben szereplő kérdések is erre a legkisebb gyermekre vonatkoztak.

GY1. táblázat: A gyermekes családok körében lebonyolított online célkutatás mintakeretének belső társadalmi-demográfiai összetétele a gyermek életkora szerint (%-os megoszlások a gyermek életkora szerint, N=547, súlyozott minta)

A gyermek életkora	0–6 éves	7–12 éves	13–17 éves	Főátlag
0-6 éves	100	0	0	37
7-12 éves	0	100	0	34
13-17 éves	0	0	100	29

GY2. táblázat: A gyermekes családok körében lebonyolított online célkutatás mintakeretének belső társadalmi-demográfiai összetétele a gyermek életkora szerint (%-os megoszlások a gyermek lakóhelye szerint, N=547, súlyozott minta)

A gyermek lakóhelye	0–6 éves	7–12 éves	13–17 éves	Főátlag
Budapest	14	12	18	15
megyeszékhely	13	16	19	16
egyéb város	33	43	35	37
község	40	29	28	33

GY3. táblázat: A gyermekes családok körében lebonyolított online célkutatás mintakeretének belső társadalmi-demográfiai összetétele a gyermek életkora szerint (%-os megoszlások a felmérésben szereplő szülő iskolai végzettsége szerint, N=547, súlyozott minta)

A felmérésben szereplő szülő iskolai végzettsége	0–6 éves	7–12 éves	13–17 éves	Főátlag
alapfok	44	41	36	41
középfok	30	32	34	32
felsőfok	27	27	30	28

GY4. táblázat: A gyermekes családok körében lebonyolított online célkutatás mintakeretének belső társadalmi-demográfiai összetétele a gyermek életkora szerint (%-os megoszlások a felmérésben szereplő szülő neme szerint, N=547, súlyozott minta)

A felmérésben szereplő szülő neme	0–6 éves	7–12 éves	13–17 éves	Főátlag
férfi	34	45	49	42
nő	66	55	51	58

9.2. A gyermekek tévézési szokásai

A kiskorú gyermekek 95 százaléka tévéznek. Napi szinten 84 százalékuk szokott leülni a tévé képernyője elé (**GY5.sz. táblázat**). A gyermekek életkora jelentősebb különbséget nem mutat a tévézési gyakoriságokban, de az adatok azért arra hívják fel a figyelmet, hogy a 13-17 évesek napi szinten kisebb számban fogyasztanak tévés tartalmakat (legalábbis offline). Egynegyedük napi szinten nem szokott már tévézni, miközben a fiatalabb gyermekeknél ugyanez az arány csak egytized körül mozog. (Ha ezeket az adatokat a legfiatalabb felnőtt korosztály, a 18-29 évesek adataival vetjük össze, ebben a korcsoportban kb. egyötödnyien nem néznek napi szinten tévét, tehát ez az érték is elmarad a 13-17 évesek adatától. Mindez arra utal, hogy a fiatal felnőttkorba belépő korosztályok esetében a tévézési számának fokozatos csökkenése prognosztizálható.)

GY5. táblázat: A mintában szereplő gyermekek a szülők szerint egy nap általában hány órát szoktak tévézni? (%-os megoszlások a gyermekek életkora szerint)

Mennyit tévéznek?	0–6 éves	7–12 éves	13–17 éves	Főátlag
Soha	5	3	6	5
Ritkábban, mint naponta	8	10	18	11
Naponta 1-2 órát	55	59	51	55
Naponta 2-3 órát	24	20	18	21
Naponta 4 órát vagy többet	7	7	7	7
Összesen	100	100	100	100

Ehhez képest az internethasználat már jelentős életkori különbségeket mutat. A 13-17 évesek 70 százaléka naponta több mint két órát netezik, tévét viszont ugyanilyen gyakorisággal már csak 25 százalékuk néz (**GY6.sz. táblázat**). Az internet – szülői segítséggel, felügyelettel – már a 0-6 évesek körében is megjelenik: 64 százalékuk napi szinten találkozik valamilyen internetes tartalommal.

GY6. táblázat: A mintában szereplő gyermekek a szülők szerint egy nap általában hány órát szoktak internetezni? (%-os megoszlások a gyermekek életkora szerint)

Mennyit interneteznek?	0–6 éves	7–12 éves	13–17 éves	Főátlag
Soha	36	2	1	14
Ritkábban, mint naponta	10	10	1	7
Naponta 1-2 órát	40	50	29	40
Naponta 2-3 órát	8	25	36	22
Naponta 4 órát vagy többet	6	13	34	16
Összesen	100	100	100	100

A 0-6 évesek számára még a televízió jelenti az elsődlegesen használt médiaeszközt. Az idősebbek körében viszont már nem. A 7-12 évesek esetében az adatok azt mutatják, hogy a televízió dominanciája – az „időmérleg-adatok” szerint – csak 27 százalékos (**GY7. sz. táblázat**), a 13-17 évesek körében pedig szinte elhanyagolhatónak mondható azok aránya, akik többet tévéznek, mint interneteznek (9%). Természetesen itt is fel kell hívni a figyelmet arra, hogy tévés tartalmakat online is fogyaszthatnak a gyermekek. Illetve az internet világa sokkal szélesebb spektrumú médiafogyasztást jelent, például a közösségi média tömeges fogyasztása miatt is. De az oktatás digitalizációja, internetalapúvá válása is komoly mértékben átrajzolja a különböző média-, kommunikációs eszközök használatát.

GY7. táblázat: A mintában szereplő gyermekek a szülők szerint inkább tévé nézéssel vagy inkább internetezéssel töltenek el több időt? (%-os megoszlások a gyermekek életkora szerint, képzett mutató a tévé nézésre, illetve internetezésre fordított időmennyiségek összevetése alapján)

Tévézés vs. internetezés	0–6 éves	7–12 éves	13–17 éves	Főátlag
Inkább tévézik	62	27	9	35
Kb. Ugyanannyi időt tölt el vele	26	40	20	29
Inkább internetezik	13	33	71	37
Összesen	100	100	100	100

9.3. Szülői félelmek, aggodalmak a tévében bemutatott tartalmakkal kapcsolatban

A felmérés során minden második szülő jelezte, hogy komoly veszélyeket lát abban, hogy gyermeke milyen médiatartalmakkal találkozhat a televízióban. Túlzott aggodalomról nem beszélhetünk, hiszen mindössze 18 százaléknian mondják azt, hogy nagyon aggódnak emiatt és összességében 48 százaléknian azt, hogy valamennyire (**GY8. sz. táblázat**). Az, hogy a szülői társadalom egy nagy része nem aggódik emiatt, sok mindennel magyarázható. A pozitív megközelítés az, hogy kellően fel vannak készítve ők is, meg a gyermekek is erre a helyzetre, és valamilyen módon ellenőrzik, szabályozzák ezt a területet. A negatív értelmezés pedig azt jelenti, hogy a szülők egy része nem tartja ezt az egészet olyan nagy problémának, mert például már nagyobb a gyermeke, vagy valamiért negligálja ezt a területet. Elsősorban a 0-6 és a 7-12 éves gyermekek szülei aggódnak (58% illetve 53%), a nagyobb, inkább már a tinédzser korosztályhoz tartozó gyermekek szülei a lehetséges veszélyekkel szemben védettebbnek gondolják a gyermekeiket és magukat is (38%).

GY8. táblázat: A szülők mennyire aggódnak amiatt, hogy gyermekük milyen tartalmakkal találkozhat a televízióban? (%-os megoszlások a gyermekek életkora szerint, N=ahol a gyermek tévézik)

Mennyire aggódik?	0–6 éves	7–12 éves	13–17 éves	Főátlag
Egyáltalán nem aggódik	22	17	36	24
Inkább nem aggódik	20	31	25	25
Inkább aggódik	33	32	32	32
Nagyon aggódik	25	21	6	18
Összesen	100	100	100	100

A felmérés adatai azt sugallják, hogy inkább az előbbi értelmezés a helytálló, mert a szülők 82 százaléka a gyermeke tévé nézését valamiképpen ellenőrizni szokta és 63 százalékuk mondja azt, hogy van valamilyen lefektetett szabályrendszerük, amelyet a gyermekeknek követniük kell (kellene) a tévézés során. Ezeket a magas arányszámokat érdemes azért fenntartásokkal kezelni, és úgy tekinteni rájuk, mint egyfajta szándéknyilatkozatokra a szülők részéről, amit a gyakorlat, illetve a valóság gyakran felülírhat. Erre utal az is, hogy ha a gyermekek által nézhető tartalmak zsinórmértékeként a hivatalos korhatár-besorolásokat vesszük, akkor még az elvben ellenőrző szerepet felvállaló családok képviselőinek is csak a fele mondja azt, hogy minden esetben figyelni szoktak arra, hogy a gyermek olyan műsorokat, programokat nézzon a tévében, amelyek a korhatár-besorolás alapján engedélyezettek a számára (**GY9.sz. táblázat**).

GY9. táblázat: A szülők figyelni szoktak-e arra, hogy a gyermek csak olyan műsorokat nézhet meg a tévében, amelyek a korhatár-besorolás alapján engedélyezettek a számára? (%-os arányok az alapján, hogy a családban a szülők ellenőrzik-e a gyermekek tévé nézését)

Gyakoriság	Ellenőrzik	Nem ellenőrzik	Főátlag
Minden esetben	44	11	39
Az esetek nagy részében	40	13	36
Az esetek kisebb részében	10	19	12
Nem	5	57	14
Összesen	100	100	100

A korhatáros tartalmakra való odafigyelést alapvetően a gyermekek életkora határozza meg. A 0-6 éves gyermekek szülei ezt még nagyon fontosnak tartják, de ahogy növekszik a gyermek, azzal párhuzamosan egyre csökken ez a fajta odafigyelés, enyhül a kontroll, lazulnak a szabályok (**GY10. sz. táblázat**).

GY10. táblázat: A szülők figyelni szoktak-e arra, hogy a gyermek csak olyan műsorokat nézhet meg a tévében, amelyek a korhatár-besorolás alapján engedélyezettek a számára? (%-os megoszlások a gyermekek életkora szerint)

Gyakoriság	0–6 éves	7–12 éves	13–17 éves	Főátlag
Minden esetben	56	39	16	39
Az esetek nagy részében	29	42	36	36
Az esetek kisebb részében	8	9	20	12
Nem	6	10	28	14
Összesen	100	100	100	100

Jelen tanulmányban – bármely célcsoportot, részterületet is néztük – a médiaágazatok közül kizárólag a televíziózással foglalkoztunk, érintőlegesen azonban egy-egy esetben bevontuk az internet világát is. A gyermekek esetében ez azért is fontos, mert a kiskorúak digitális médiafogyasztása egyértelműen kezd eltolódni az internet irányába. Ez a szülői aggodalmak természetére is jelentős hatást gyakorol. Az internethez képest ugyanis a televíziózást ma már kevésbé tartják veszélyes terepnek a kérdezettek. Az internetre sokkal inkább úgy tekintenek, mint ami rengeteg kockázati tényezőt rejt magában, ahol sokkal inkább találkozhatnak káros tartalmakkal a gyermekek. Nem véletlen, hogy az internet lehetséges veszélyeitől a szülők 68 százaléka tart (**GY11. sz. táblázat**), tehát ezen a területen egyértelműen erőteljesebb félelmi pszichózisok jelennek meg. Három szülőből kettőt tölti el aggodalommal az, hogy gyermeke mivel találkozhat az interneten és két szülőből egyet az, hogy mit láthat a tévében.

GY11. táblázat: A szülők mennyire aggódnak amiatt, hogy gyermekük milyen tartalmakkal találkozhat...? (%-os megoszlások, N=ahol a gyermek tévézik/internetezik)

Mennyire aggódik?	A televízióban	Az interneten
Egyáltalán nem aggódik	24	13
Inkább nem aggódik	25	19
Inkább aggódik	32	40
Nagyon aggódik	18	28

Mennyire aggódik?	A televízióban	Az interneten
Összesen	100	100

A félelmek, aggodalmak nagy része tehát az offline térről áttevődik az online térre. Részben jogosan, mert a lehetséges veszélyek itt szélesebb spektrumban jelentkezhetnek. Nemcsak pusztán a médiatartalmak fogyasztása, hanem egyéb tevékenységi formák gyakorlása is magában hordozza a kockázatokat (idegenekkel való kapcsolatfelvétel/chat-elés, személyes adatok/információk kiadása stb.). A televíziózás még egy passzívabb, egyirányú, befogadói típusú cselekvésforma, az internetezés már nem. Ha a lehetséges aggodalmak főbb típusait nézzük, amelyek mindkét médiatérben megjelenhetnek, akkor az aggodalmak jellegében inkább a hasonlóságok dominálnak. A szülői félelmek tehát egy töről fakadnak, ennek generálódása független attól, hogy a gyermek éppen tévét néz, vagy fenn van az interneten. A szülők általában attól tartanak, hogy ezeken a felületeken gyermeke erőszakos, szexuális, vagy valamilyen félelemkeltő tartalommal találkozhat (**GY12. sz. táblázat**).

GY12. táblázat: Melyek azok a médiatartalmak/dolgok, amelyektől a szülők tartanak és amelyektől szeretnék megóvni a gyermeküket? (%-os arányok, N=ahol a gyermek tévézik/internetezik)

Médiatartalmak/dolgok	A televízióban	Az interneten
Erőszakot, verekedést, durvaságot lát	78	74
Szexualitás, szexuális tartalmat lát	71	69
Félelemkeltő képeket, eseményeket lát	69	63
Zaklatják	–	62
Idegenek becsapják, megtévesztik	–	59
Deviáns viselkedési formákat (bűnözés, alkoholizmus, kábítószerfogyasztás) lát	67	58
Rosszindulatú, bántó üzeneteket kap	–	53
Idegenekkel kerül kapcsolatba	–	52
Személyes adatokat/képeket küld egy idegennek	–	49
Csúnya szavakat, káromkodást hall	56	47
Rosszindulatú, bántó dolgokat írnak róla	–	43
Kihagyják vagy kizárják valamiből	–	20

Az aggodalmak jellegében, irányában inkább az okoz különbséget, hogy hány éves gyermek médiafogyasztásáról van szó. A válaszok mintázata a 0-6 éves, illetve a 7-12 éves gyermek esetében elég hasonló, itt általában mindentől tartanak a szülők. Ettől markánsan eltér a 13-17 éves gyermekek szüleinek „félelem-térképe”, itt már inkább egypólusúak a félelmek, jobban koncentrálnak az erőszakos, illetve deviáns magatartásformákkal kapcsolatos tartalmakra. A többi tartalom – akár a szexualitás – az életkor emelkedésével párhuzamosan már elfogadottabbá válik a számukra (**GY13. sz. táblázat**).

GY13. táblázat: Ha a tévéműsorok tartalmára gondol, akkor melyek azok a tartalmak, amelyektől tart és amelyektől szeretné megóvni a gyermekét? (%-os megoszlások a gyermekek életkora szerint, N=ahol a gyermek tévézik)

Médiatartalom	0–6 éves	7–12 éves	13–17 éves	Főátlag
Erőszakot, verekedést, durvaságot lát	85	76	72	78

Médiatartalom	0–6 éves	7–12 éves	13–17 éves	Főátlag
Szexualitás, szexuális tartalmat lát	72	80	56	71
Félelemkeltő képeket, eseményeket lát	80	74	45	69
Deviáns viselkedési formákat (bűnözés, alkoholizmus, kábítószerfogyasztás) lát	68	65	69	67
Csúnya szavakat, káromkodást hall	69	59	32	56

9.4. A kiskorúak védelmében alkalmazandó műszaki megoldások ismertsége

A hatékony műszaki megoldások (csatornazár, gyerekzár) ismertségét nem azon a módon mértük fel, vajon hányan hallottak vagy olvastak már ezekről a szolgáltatásokról. A szülőket arra kértük, mondják meg – önbevallás alapján –, tudják-e hogyan kell ezeket a szolgáltatásokat aktiválni. Bár a vizsgált két megoldás műszaki, technikai paramétereiben és abban, hogyan kell őket bekapcsolni, nincs nagy különbség, mégis a két szolgáltatás ismertsége jelentősen eltér egymástól. A szülők elsősorban a csatornazárak működésével, működtetésével vannak tisztában (69%). A gyermekzárak már ismeretlenebb területet jelentenek a számukra. A szülőknek csak 55 százaléka tudja, hogy a gyerekzárat hogyan kell használni (**GY14.sz. táblázat**). Itt feltehetően az okozhat többeknek problémát, hogy a szolgáltatás működtetése összetettebb, és talán a beállítás is több munkafeladatot igényel, mivel a szolgáltatás a különböző korhatáros műsorokat tiltja le. Az adatok azt mutatják, hogy minél fiatalabb gyermekről van szó a családban, annál valószínűbb, hogy több ismerettel rendelkeznek a szolgáltatásról a szülők, ami arra utal, hogy ezek a megoldások inkább az óvodás, kisiskolás korosztály szüleinek a fantáziáját mozgatják meg.

GY14. táblázat: A szülők ismerik-e a kiskorúak védelmét szolgáló hatékony műszaki megoldásokat? (%-os arányok a gyermekek életkora szerint)

Hatékony műszaki megoldás ismerete	0–6 éves	7–12 éves	13–17 éves	Főátlag
Tudja, hogy a tévénél egyes tévécsatornákat hogyan lehet teljesen lezárni (a csatorna egyáltalán nem látható)	73	70	63	69
Tudja, hogy a korhatáros műsorokat (pl. 12 éven aluliaknak nem ajánlott, 16 éven aluliaknak nem ajánlott műsorokat) hogyan lehet letiltani a tévében (a zárolás miatt ezek a korhatáros műsorok nem lesznek láthatóak a képernyőn)	57	57	51	55
Összesen, ismeri valamelyiket	76	71	64	71

9.5. A kiskorúak védelmében alkalmazandó műszaki megoldások használói

A kiskorúak védelmét szolgáló műszaki megoldások alkalmazásával a szülők sokat tehetnek azért, hogy korlátok közé szorítsák gyermekeik médiafogyasztását, csökkentsék annak esélyét, hogy káros tartalmakkal találkozassanak. A felmérés adatai azt mutatják, hogy a meglévő szülői ellenőrzési stratégiákban ezeknek a műszaki segítségnek az igénybevétele nem kap fontos szerepet, háttérbe szorul. Ahogy korábban említettük, a kutatás során a szülők 82 százaléka jelezte, hogy szokták valamiképpen ellenőrizni, hogy a gyermek milyen tévéműsorokat néz. Ez azonban az esetek nagy

részében nem kapcsolódik az általunk vizsgált hatékony műszaki megoldásokhoz. Összességében a szülők 28 százalékanak válasza utalt arra, hogy a vizsgált megoldások (csatornazár, gyerekzár) közül valamelyiket használják odahaza (**GY15. sz. táblázat**). Elsősorban a csatornazárat (25%), másodsorban pedig a gyerekzárat (20%). E műszaki megoldások használatával kapcsolatban készültek korábban is felmérések, és ezek eredményei, ha az adatokat idősorba rendezzük, azt mutatják, hogy ha lassan is, de terjed a gépi szolgáltatások igénybevétele. Egy 2017-ben készült kutatás szerint a szülők 12 illetve 10 százaléka használta a csatornazárat, illetve a gyerekzárat, egy 2020-as felmérésben pedig 14 illetve 13 százaléknyan mondták azt, hogy élnek ezekkel a műszaki megoldásokkal.¹⁸ Ehhez képest a mostani eredmények egy kismértékű ugrást mutatnak a használatban.

Az idősoros adatok értelmezése során tekintettel kell lenni arra – és a mostani felmérés nagyon fontos tanulsága –, hogy ezeket a hatékony műszaki megoldásokat inkább a kisebb gyermekek szülei szokták alkalmazni. A csatornák teljes lezárásával elsősorban a 0-6 éves gyermek szülei élnek, a gyerekzár bekapcsolásával pedig mellettük még a 7-12 éves gyermek szülei. Az idézett kutatások a 7-16 éves korosztály médiafogyasztási szokásait vizsgálta, tehát a kutatás nem vonta be ezt a legfiatalabb, a legújabb, mostani kutatás szerint meglepően erőteljesen involválódó, 0-6 éves gyermekeket nevelő szülői társadalmat. Ha a valóban összehasonlítható jellegű adatokat nézzük, akkor már nem annyira ugrásszerű a növekedés a használati adatokban, az emelkedő trendvonal azonban egyértelmű. A mostani felmérés adatai a 7-16 éves korosztályra vetítve 20 illetve 18 százalékos használatot mutatnak.

GY15. táblázat: A szülők jelen pillanatban használják-e a zárolási, műszaki megoldások valamelyikét? (%-os arányok a gyermekek életkora szerint)

Zárolási, műszaki megoldás	0–6 éves	7–12 éves	13–17 éves	Főátlag
Csatornazár – egyes tévécsatornák teljes lezárását (az adott csatorna egyáltalán nem nézhető)	31	25	17	25
Gyerekzár – a korhatáros műsor (pl. 12 éven aluliaknak nem ajánlott, 16 éven aluliaknak nem ajánlott műsorok) automatikus, elektronikus letiltását	24	24	11	20
Összesen, valamelyiket	32	32	18	28

Bár emelkedik a szolgáltatást használók aránya, a többség még nem él ezekkel a lehetőségekkel. Ebben komoly szerepet játszik, hogy a szülők egy jelentős része nem is tud ezekről a szolgáltatásokról, különösen a gyerekzár lehetséges beállításáról. Ugyan a felmérés során sok család jelezte, hogy házon belül megvannak a maguk belső szabályai, van valamilyen ellenőrzési „protokolljuk” a gyermekek tévénezésével – hogy milyen műsorokat nézhetnek – kapcsolatban, de ha azt nézzük, hogy a vizsgált műszaki megoldásokat miért nem szokták használni a családok, az adatok azt mutatják, hogy ezek a stratégiák gyakran csak bizalmi elvre épülnek. Arra, hogy a szülők

¹⁸ Az NMHH 2017-ben indította el azt a nagymintás (2000 fős) adatfelvétellel épülő kutatássorozatot, amelyben a 7-16 éves gyermekek médiahasználatát, és szüleik ezzel kapcsolatos attitűdjeit méri fel. A kutatás második hulláma 2020 őszén futott. Az adatok forrása: Kutatási jelentés - Médiahasználat-, média-fogyasztás-, médiaértés-kutatás 7–16 éves gyermekekkel és szüleikkel (készítette: Psyma Hungary Kft.), illetve Kutatási jelentés – Digital parenting kutatás 7-16 éves gyermekekkel és szüleikkel (készítette: Psyma Hungary Kft.)

megbízna a gyermekükben, szerintük maguktól is tudják, hogy mit szabad, vagy mit nem szabad megnézniük a tévében. Sok szülőben van egyfajta hit azzal kapcsolatosan, hogy a gyermekük ezt magától, mindenfajta érdemi szülői felügyelet, kontroll, illetve segítség nélkül meg tudja oldani. Ezek a bizalmi „szabályok” a nagyobb gyermekek esetében működnek elsősorban. Az adatok azt mutatják, hogy valós ellenőrzésekről, odafigyelésről inkább a 0-6 éves gyermekek esetében beszélhetünk (**GY16. sz. táblázat**). Egyrészt a 0-6 éves gyermekek esetleges médiafogyasztásakor ezeknek a műszaki alkalmazásoknak a használata intenzívebb, másrészt, ha a szülők nem is használják ezeket a megoldásokat, akkor másfajta módon próbálják szűrni, befolyásolni a gyermekek médiafogyasztását.

GY16. táblázat: Mi az oka annak, hogy a szülők nem használják a hatékony műszaki megoldásokat (a gyermekzárát/csatornazárát)? (%-os arányok a gyermekek életkora szerint, N=a szülő a kérdésre érdemben választ ad)

Miért nem használja a hatékony műszaki megoldásokat?	0–6 éves	7–12 éves	13–17 éves	Főátlag
Mert a megbízom a gyermekében	23	46	44	37
Mert a gyermeke tudja, mit szabad és mit nem szabad megnéznie	28	47	35	36
Mert keveset szokott tévézni a gyermeke	30	35	37	34
Mert a gyermeke tévézését máshogy ellenőrzik	37	34	17	29
A gyermek életkora miatt	33	12	37	28
Mert a tévé műszakilag nem alkalmas erre	10	12	8	10
Mert szülőként nem ért hozzá, nem tudja, hogyan működik	5	16	9	10
Mert nem hatásos, nem eredményes (pl. A gyermeke ki tudja játszani)	3	4	9	6
Mert mások tévézését ez zavarhatja	2	7	2	4
Mert túl komplikált alkalmazni, installálni	1	4	2	3
Mert negatív üzenete, hatása van (rosszul hat a gyerek-szülő kapcsolatra)	0	4	4	3

9.6. A szülők ismeretei a gyerek-, csatornazárhoz kapcsolódó PIN-kódokról

A csatornazárak, gyermekzárak működtetésében kulcsszerepet töltenek be a PIN-kódok. A PIN-kódok beütésével tudja valaki – aki éppen leül a tévé elé és zárolt tartalommal találkozik – a tiltást feloldani. A szülők 54 százaléka tudja, vagy legalábbis feltételezi azt, hogy a tévéjéhez/set-top-box-ához van PIN-kód, és általában a számával is tisztában vannak (41% – **GY17.sz. táblázat**). Odáig viszont elég kevesen jutottak el, hogy a szolgáltatótól kapott kódot (pl. 1234, 0000, 1111) menet közben meg is változtassák (28%). Ez különösen ott lehet érdekes, ahol jelenleg is használják a letiltásokat. Itt értelemszerűen általában tudnak a PIN-kódról, vagy ha éppen nem, akkor valaki más tud róla a családban (a férj vagy a feleség, vagy az a családtag, aki beállította a rendszert). E műszaki megoldások valós kontrollját viszont meglehetősen gyengíti az a tény, hogy az esetek majdnem felében a gyárilag kapott egyenkódot használják az érintettek, nem módosították, szabták magukra a kódot. Ez talán az írni-olvasni nem tudó óvodás korosztály tévézésére kapcsán nem jelent akkora

problémát, de az iskolás korosztály esetében már igen. Ezek a gyermekek a kód beütésével könnyen inaktíválhatják a letiltást.

GY17. táblázat: A szülők ismeretei a gyermek/csatornazár működtetéséhez szükséges PIN-kódról (%-os arányok az alapján, hogy a kérdezettek használják-e jelenleg a gyerek-, csatornazárát vagy sem)

Mennyire ismeri?	Használja	Nem használja	Főátlag
A kérdezett tud arról, hogy van PIN-kódjuk (amellyel a gyerek/csatornazár feloldható)	87	41	54
A kérdezett tudja a négyjegyű PIN-kódjuk számát	74	29	41
Előfordult, hogy az alapértelmezett, pl. 1234, 0000, 1111 értékű pin-kódot megváltoztatták	60	16	28

9.7. A hatékony műszaki megoldásokkal való elégedettség

A szülők egy ötfokú Likert-skála segítségével adhattak értékelést, hogy mennyire elégedettek az általuk használt médiafogyasztást korlátozó műszaki megoldásokkal (az 1-es azt jelentette, hogy az adott szempont alapján az alkalmazás működését nagyon rossznak tartják, az 5-ös pedig azt, hogy nagyon jónak). Az adatok azt mutatják, hogy az érintett szülők nagyon elégedettek a szolgáltatással. Bármelyik szempontot is nézzük – akár a működés folyamatossága, akár a használat egyszerűsége, akár a szűrés által lefedett műsorok mennyisége stb. -, nagyon magas elégedettségi pontszámokat kapunk (4,6-4,8 – **GY18.sz. táblázat**). Egyedül a rendszer kijátszhatósága kap valamivel gyengébb értékelést, de összességében itt is nagyon pozitívan nyilatkoznak a kérdezettek (4,4). Igaz, az esetek egy részében ez túlzott optimizmusra is vallhat, mert a rendszer kijátszásáról nem biztos, hogy tudnak a szülők, nem biztos, hogy látják ennek a jeleit. A lehetősége pedig biztos, hogy adott, elég csak a gyári PIN-kódok családokon belüli gyakori használatára gondolnunk. Mindenképpen örömteli, hogy ilyen nagyfokú elégedettség mutatkozik a szolgáltatásokkal kapcsolatban. Értelemszerűen ezek az adatok csak az aktív felhasználók véleményét tükrözik, akik valamiért csatlakoztak a rendszerhez vagy felhagytak a használatával, azoknak a véleménye ezekben az értékelésekben nem jelenik meg – ők biztosan másképpen nyilatkoznának. A rendelkezésünkre álló adatok alapján azt valószínűsítjük, hogy nem sok ilyen korábbi felhasználó, alkalmazást kipróbáló lehet a szülői társadalmon belül. Akik a rendszert kipróbálták, azok általában elégedettek is vele. Az elsődleges problémát, illetve nehézséget az jelenti, hogy a szülők nagy részét nem sikerült bevonni az alkalmazás felhasználói közé. Feltehetően, ha a szülőknek ez a csoportja használná ezeket a megoldásokat, akkor jó esély lenne arra, hogy a rendszer működésével is elégedettek legyenek. Első lépésként tehát az érdeklődést kellene valahogy felkelteni a szolgáltatás iránt, a gyermekek tudatosabb médiafogyasztásának, médiaértésének a fontosságára felhívva a szülők figyelmét és arra, hogy ebben megvan az ő felelősségük is.

GY18. táblázat: Mennyire elégedettek a szülők a hatékony műszaki megoldásokkal a következő szempontok alapján? (átlagosztályzatok a gyermekek életkora szerint, 1=nagyon rossz, 5=nagyon jó, N=akik jelenleg használják ezeket a megoldásokat és a kérdésre érdemben)

Szempont	0–6 éves	7–12 éves	13–17 éves	Főátlag
Ingyenesen elérhető szolgáltatás	4,71	4,88	4,73	4,78
Állandóan, folyamatosan működik	4,56	4,60	4,76	4,61
Egyszerűen használható, beállítható	4,60	4,62	4,61	4,61

Szempon	0–6 éves	7–12 éves	13–17 éves	Főátlag
Sok mindent le lehet ezen a módon tiltani, sok minden szűrhető vele	4,55	4,60	4,58	4,57
Nem lehet kijátszani, nagyon biztonságos	4,41	4,38	4,42	4,40

9.8. Információs csatornák a hatékony műszaki megoldásokról

A kommunikációs mezőben sokféle intézményi szereplő jelenhet meg, de ha szülők a kiskorúak védelmét szolgáló hatékony műszaki megoldásokról szeretnének tájékozódni (pl. a gyerekzár beállításáról PIN-kód használatával, megváltoztatásával kapcsolatban), akkor elég egyértelmű, hogy elsődlegesen hova fordulnak vagy fordulnának. A kérdés kapcsán szinte majdnem kizárólagos jelleggel a médiatartalmakat továbbító, a tévévételi szolgáltatást biztosító szolgáltatók nevei kerülnek szóba: Telekom, Vodafone stb. (82% – **GY19.sz. táblázat**). Más szereplőhöz, mint fontosabb információs-kommunikációs partnerhez, első körben jóval kevesebben folyamodnának az érintettek, így a médiaszolgáltatás felügyeletét ellátó hatóságot is jóval kisebb számban keresnék meg, hogy tájékoztatást, segítséget kérjenek (8%).

GY19. táblázat: Ha a gyerekzár beállításáról, annak menetéről, vagy a zárolás feloldásához szükséges PIN-kód használatával, megváltoztatásával kapcsolatban a szülő szeretne informálódni, akkor milyen információs csatornákat használna, elsősorban hol próbálna meg tájékozódni? (%-os arányok a gyermekek életkora szerint, N=akik próbálnának valahogy tájékozódni)

Hol tájékozódna?	0–6 éves	7–12 éves	13–17 éves	Főátlag
A tévévételi szolgáltatást biztosító szolgáltatóknál (pl. Telekom, Vodafone, DIGI)	79	81	88	82
A tévéket, set-top-box-okat forgalmazó műszaki, számítástechnikai boltoknál	16	12	9	13
A tévék, set-top-boxok gyártóinál	11	18	8	12
A médiaszolgáltatás felügyeletét ellátó hatóságoknál	8	8	7	8
Gyermekevédelmi, gyermekjóléti szervezeteknél, nevelési tanácsadóknál	2	7	1	4
A gyermekek védelmével foglalkozó civil szervezeteknél, alapítványoknál	2	4	4	3

Ha a tájékozódás eszközeit, lehetséges platformjait nézzük, akkor is egyirányú, egypólusú válaszokat kapunk. A legfontosabb információs csatornát ma az internet jelenti. A szülők vagy dedikáltan, név szerint felkeresik a fontosabb intézményi szereplők honlapjait (54% – **GY20.sz. táblázat**), vagy egyénileg próbálnának a keresők révén információkhoz jutni (36%). Az internet a mai világban már mindent „visz” – a két internetes stratégia valamelyikét a kérdezettek 73 százaléka említette meg -, ehhez képest jóval kevesebben választanák a telefonos kapcsolatfelvételt, illetve információszerzési módot – például az intézményi szereplő telefonos ügyfélszolgálatát felhívva -, bár minden harmadik szülő számára ez is egy fontos alternatíva lehet (34%).

GY20. táblázat: Milyen formáját választaná a szülő a tájékozódásnak, hogyan próbálna meg tájékozódni? (%-os arányok a gyermekek életkora szerint, N=akik próbálnának valahogy tájékozódni)

A tájékozódás formája	0–6 éves	7–12 éves	13–17 éves	Főátlag
Célzottan az érintett szolgáltatók, intézmények internetes honlapjait keresné meg	57	51	52	54
Az internetet nézné, saját internetes keresések után	36	39	31	36
Az érintett szolgáltatók, intézmények telefonos ügyfélszolgálatát hívná fel	35	29	40	34
A tévék, set-top-boxok használati útmutatóit nézné meg	11	15	14	13
Az érintett szolgáltatókat, intézményeket személyesen keresné meg	6	12	9	9
A tévévételi szolgáltatást biztosító szolgáltatók (pl. Telekom, Vodafone, Digi) számlalevéllal megküldött hírleveleit, tájékoztatóit nézné meg	6	10	9	8
A tévévételi szolgáltatást biztosító szolgáltatók (pl. Telekom, Vodafone, Digi) saját, információs tévécsatornáit nézné meg, amelyeket odahaza fogni tudnak	2	6	2	3