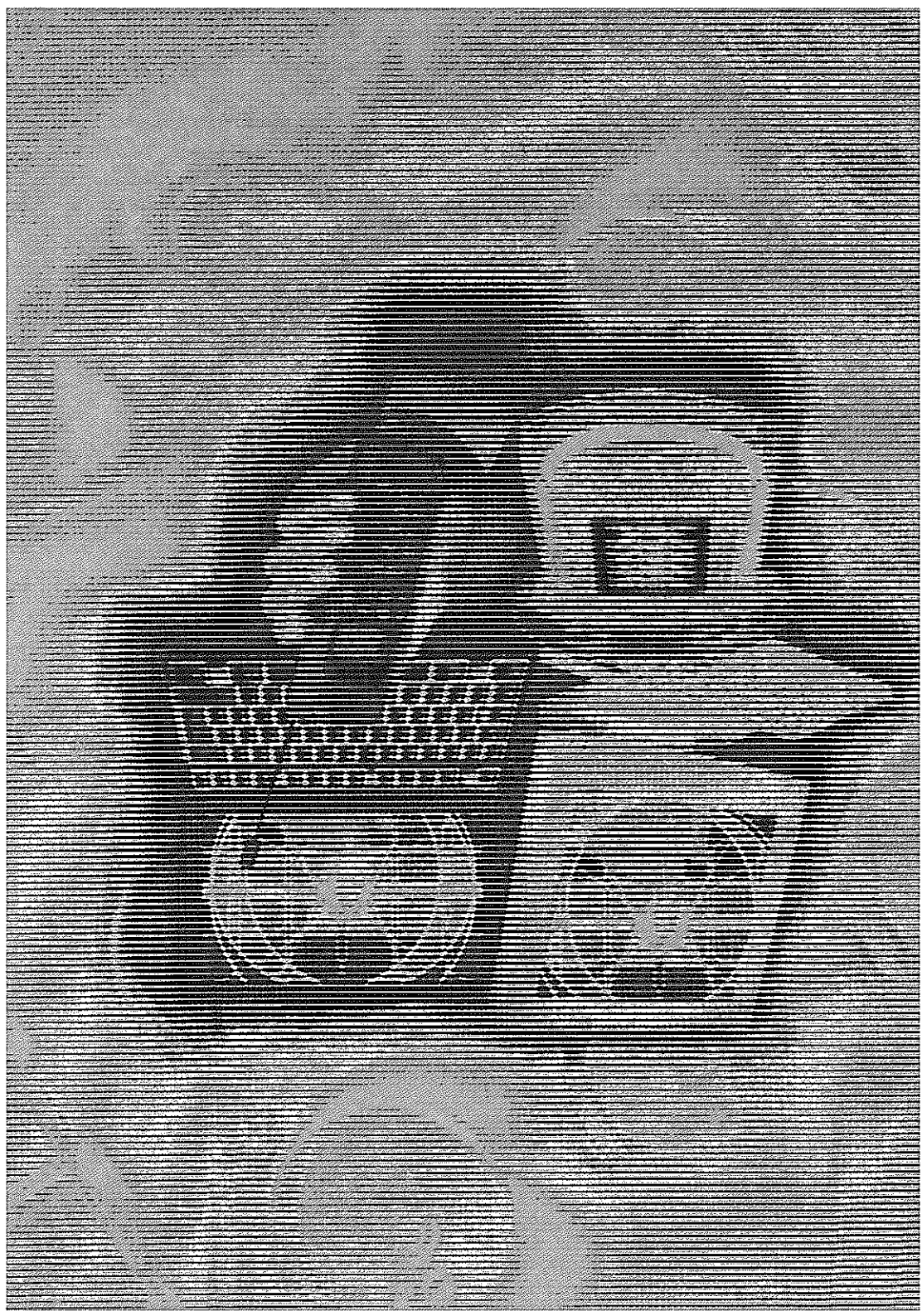




A tervezők a távíró feltalálásától kezdve folyamatosan törekedtek olyan előfizetői készülékek megvalósítására, amelyek a korábbinál kényelmesebb hívást és jobb minőségű kommunikációt tettek lehetővé. A készülékek és vegberendezések szolgáltatásai mennyiségében és minőségében jelentős fejlődés az 1980-as évektől következett be, ekkor indult meg ezen készülékekben az elektronika nagyobb mértékű alkalmazása. Az 1990-es évektől a távközlési készülékek, vegberendezések és alközpontok olyan nagy választéka áll az előfizetők rendelkezésére, hogy a választásnál előnyös szakember véleményét kikérni. A készülékek szolgáltatásai ugyanis pénzbe kerülnek. Kevesebb szolgáltatást annál, mint amire szükségünk van, nem szabad, többet pedig nem érdemes vásárolni, mert nem fogjuk kihasználni. Az alközpontok kiválasztása tervezői feladat.

A különböző távközlési készülékeket a szolgáltatásaik mennyisége és minősége szempontból osztályozzuk. Ez az elvi megkülönböztetés lehetővé teszi, hogy vásárláskor az igen nagy választékból ennek a szempontnak az alapján válasszunk a készülékek és vegberendezések közül:

- alacsonyabb bonyolultságú (low-end) termékek;
- telefonkészülékek,
- a faxkészülékek és
- a videokészülékek,
- nagyobb bonyolultságú (high-end) termékek;
- az alközpontok,
- a routerek és
- a szerverek.

A megvásárolt készülékek kezelését a használati utasításból kell elsajátítani. A sikeres távközlési hívások lebonyolításában és az eredményes kommunikációban jelentős szerepe van a készülékek elhelyezésének, az elhelyezést lehetővé tevő helyiségnek, a bútornak és a távközlési számok és címek feljegyzésének is. Ezért ezekre a szempontokra is kitérünk.

6.1 Távíró- és telekkészülékek, a készülékek kiválasztása és elhelyezése

A hagyományos telex és távíró (lapíró) vegberendezések írógéphez hasonló kivitelűek. Ezek elhelyezése szokásos módon, alacsony gépasztalon történik. Ügyelni kell a lyukszállagos periferiák hozzáférhetőségére.

A számítógépes telexek elhelyezésére a számítógépekre vonatkozó általános szabályok vonatkoznak, különleges szempont nincs.

Tekintettel arra, hogy a telex vegberendezés állandó készenlétet igényel (a bejövő hívást automatikusan meg kell válaszolni), ezért a vegberendezés folyamatos üzemével kell számolni.

Ehhez megfelelő szünetmentes áramellátásról kell gondoskodni, és ennek megfelelő tűz-
védelmi szabályokat kell betartani.
Mivel a tálexüzemeket jogérvénnyel bíró elektronikus üzenetek, ezért adott esetben korlá-
tozni szükséges a végkészülékhez való illetéktelen hozzáférést. A tálex végberendezéseket
általában külön, zárható helyiségben helyezik el, ahova a belépés szabályokhoz kötött.

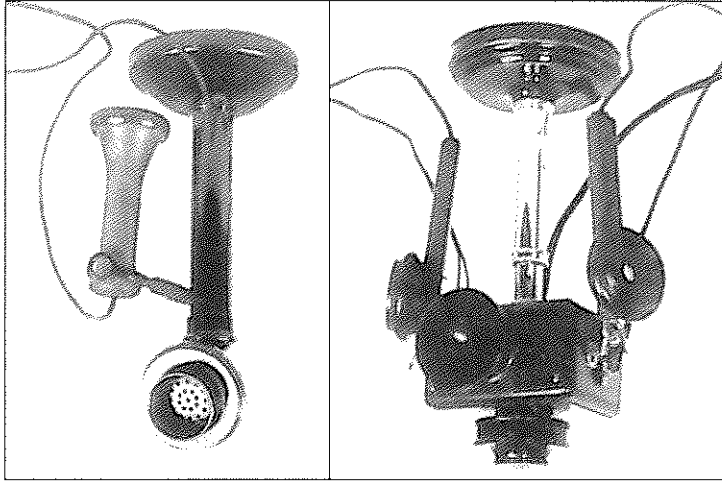
6.2 Vezetékes telefonkészülékek, a készülékek kiválasztása és elhelyezése

A telefonkészülékek tervezői – a telefon felállításától kezdve – folyamatosan törekednek olyan
telefonkészülékek megvalósítására, amelyek a korábbiaknál kényelmesebb hívást és beszél-
gést tesznek lehetővé. A sikeres hívásban és eredményes beszélgetésben a készülékek mel-
lett jelentős szerepe van a készülékek elhelyezésének, az elhelyezést megoldó bútoroknak
és a telefonszámok helyes feljegyzésének, megőrzésének. A kényelmes telefonálást, más
néven a telefonálás komfortját:

- a telefonkészülékek szolgálatátási,
- a telefonkészülékek elhelyezése és
- a telefonszámok feljegyzése

nyújtja.

A telefonkészülékek fejlesztése A korszerű készülékek ismertetése előtt – az érdekes fej-
lesztési, fejlődési folyamat miatt – néhány mondatot a kezdetek telefonkészülékeiről is írunk.
Az első telefonkészülékek. Az első telefonkészülékek használata meglehetősen kényel-
metlen volt. A kényelmetlen használatot az okozta, hogy a mikrofon és a hallgató tartásához
két kézre volt szükség, l. a 6.2.1 ábrát. Beszélgetés közben tehát jegyzetelni nem lehetett.
Ezenkívül a híváskezdeményezést és a beszélgetés befejezését egy induktor karjának a meg-
forgatásával jelezni kellett. Az induktort tartalmazó készülékek neve LB készülék. Az LB betűszó,
a Local Battery (helyi tápell) angol szavak rövidítése. Az LB elnevezés azt jelenti, hogy a mikro-
fon egyenáramú táplálása helyből történik.



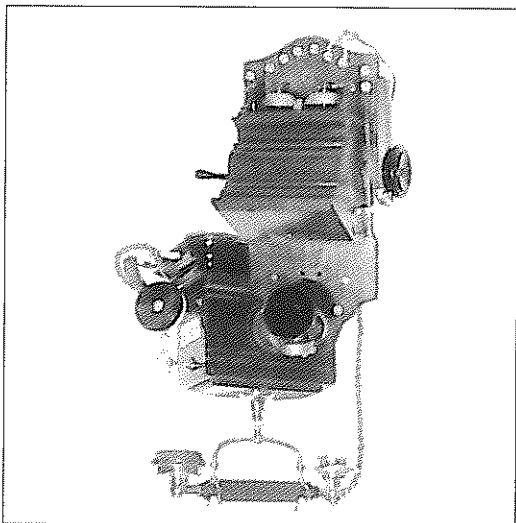
6.2.1 ÁBRA
Kétkezes
telefonkészülékek
az 1880-as
évekből

A készülékhez rögzített mikrofonból addott kényelmetlenséget a mikrofon és a hallgató közös nyélre szerelésével oldották meg. Ezzel a megoldással az egyik kéz felszabadult és így már beszélgetés közben jegyzetelni is lehetett. Ezt a konstrukciót kézibeszélőnek nevezték el.

Kézibeszélős készülék. Az első kézibeszélős készüléket 1882-ben, Európában fejlesztették ki. Egy korai kézibeszélős készüléket a 6.2.2 ábrán mutatunk be. Ez a megoldás beszélgetés közben az egyik kezét szabaddá teszi, és ugyanakkor szabályozza a száj és mikrofon közötti távolságot, ami a korábbihoz képest jelentősen javított a beszéd érthetőségén. A mikrofon és hallgató távolságát az átlagos emberi fej méretei alapján határozták meg.

6.2.2 ABRA

Magyar gyártmány
LB kézibeszélős
és falra szerelhető
készülék 1910-ből

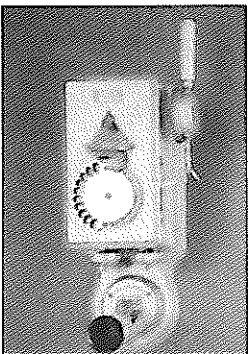


CB készülék. Az első CB rendszerű telefonközpontot és készüléket 1893-ban, az USA-ban helyezték üzembe. A CB betűszó, a Central Battery (központi telep) angol szavak rövidítése. A CB rendszerű készülékek mikrofonját a telefonközpont táplálja. A korszerű készülékek is ezen az elven működnek. Az ISDN telefonkészülékek mikrofonját az NT (Network Terminal = hálózatterminal) táplálja. A CB készülékre, ha manuális központhoz csatlakozik, az a jellemző, hogy nincs induktora. Automatikus központhoz csatlakozó CB készüléken korábban számtárcsa volt, az 1980-as évek óta számbillentyű van.

A telefonkészülékek szolgáltatásai A telefonkészülékek és a készülékekhez kapcsolható eszközök szolgáltatásainak ismertetésével segíteni kívánjuk a családoknak, az egyes személyeknek és a munkahelyeknek a legmegfelelőbb készülék kiválasztását. Megjegyezzük, hogy körülbelül 1980 óta már csak billentyűs készülékeket gyártanak. A billentyűs készülékeken – hasonlóan más billentyűs készülékekhez – a vakok, gyengén látók és a „vakon” billentyűzők részére az 5-ös billentyűt egy kiemelkedő ponttal vagy vonással jelölik meg.

Asztali és fali készülékek. A kényelmes telefonálást nagymértékben elősegítik az olyan készülékek, amelyek asztalon és falon egyaránt elhelyezhetők. Ilyen készülékeket az 1900-as évek óta gyártanak.

Az első európai számtárcsás készüléket a 6.2.3. ábra mutatja.



6.2.3. ÁBRA
Az első európai számtárcsás készülék 1908-B61

Külföldön hívásjelzők. A külföldön hívásjelző korábban csendő volt, amelyet más helyiségekben helyeztek el, mint a készüléket. Az 1980-as évek óta csendő helyett akusztikus hangkeletet és lámpát gyártanak. A külföldön hívásjelző alkalmas az alkatrészekkel valószínűsége növelésére. A külföldön hívásjelzőt abba a helyiségbe célszerű felszerelni, ahová a készülék hívásjelzője már nem hallatszik és ahol viszonylag sokat tartózkodnak. Zajos helyiségekben – útlevelekben, műhelyekben stb. – vagy gyengébben hallók részére a telefonhívás észlelését különleges lámpa alkalmas az alkatrészekkel való növelni. A lámpa a telefonkészülék hívásjelzőjének ütemében jelez, és így jól figyelmeztet a kézibeszélő felismerésére.

Szabályozható hangosságú telefonhallgató. Gyengén hallók telefonálását könnyíti meg a szabályozható hangosságú telefonhallgató, de jó szolgálatot tesz gyengén hallók számára is. A szabályozógomb általában a kézibeszélőn található.

Kihangosítható telefonkészülék. A beszélgétes egy billentyű lenyomásával, a készülék hangszórója által a szobában levők részére hallhatóvá válik. Sokak által kedvelt szolgáltatás, mert a távoli hozzáféréssel a hívást a készülékkel folytatott beszélgetéskor a kedves hangok az egész család számára hallhatóak. Üzleti tárgyalásokkor pedig a másik fél által mondottak megismerését feleslegessé teszi, ugyanakkor a korrektséget is biztosítja. A kihangosítást azonban a beszélgető partnerrel illik közölni.

Hangos telefonkészülék. Olyan készülék, amely hangos telefon-üzemre képes. Az ilyen szolgáltatással rendelkező készülék – a készülékbe épített mikrofonnal és hangkelettel – lehetővé teszi a kézibeszélő nélküli híváskezdésmegkezdést és beszélgetést.

Komfort telefonkészülék. A komfortos vagy más néven kényelmes telefonkészülékeknek sok változata van. Az áruk összhangban van az általuk nyújtott szolgáltatások mennyiségével és minőségével. A következőkben néhány jellemző komfortszolgáltatást ismertetünk, amelyek a különböző készülékekben eltérő mértékben találhatók meg.

■ Hívásismétlés. A hívásismétlő billentyű (RD = redial) lenyomásával az utóljárá hívott szám felhívása megismételhető.

■ Hívószám-tárolás. Általában 10 vagy 20, egyenként max. 16 számjegyből álló telefonszám tárolására van lehetőség. Természetesen a gyakrabban hívott számokat célszerű tárolni és ezeket meg is lehet változtatni. A tárolt számokat egy gomb lenyomásával lehet felhívni. A gombok mellett lehetőség van a hívandó nevének feljegyzésére. Beföldi és nemzetközi hívásoknál az előtétszámot és a teljes telefonszámot kell beprogramozni.



ISDN készülék
6.2.4 ÁBRA

- ISDN vonalon és
 - ISDN készülékkel
- lehet igénybe venni.

Az ISDN szolgáltatásokat:

menürendszer, azok az ISDN készülék használatával könnyen megtanulhatják. tanulták, az ISDN készülék kezelése nem jelent problémát. Akik pedig még nem használtak szerben történik. Azoknak, akik a menürendszerű készülékek bármelyikének kezelését meg- – más korszerű, sok szolgáltatást nyújtó elektronikus készülékekhez hasonlóan – menürend- (display), legjellemzőbb tulajdonsága pedig, hogy az igen sok szolgáltatás igénybevétele alap- vagy primer csatlakozás esetén lehetséges. A készülékek legfontosabb része a kijelző, jak a legtöbb szolgáltatást. Az ilyen készülék szolgáltatásait jól kihasználni azonban csak ISDN ISDN telefonkészülékek szolgáltatása! A telefonkészülékek közül az ISDN készülékek nyújt-

lad számára szükségesséket meg kell beszélni. ismertették. Ezek tanulmányozása után ki-ki kiválaszthatja a számára legmegfelelőbbet. A csa- A komfortkészülékeknek még más szolgáltatásaik is vannak, de csak a legjellemzőbbeket lekérdeshető.

szabb ideig őrizten. Az üzenetrögzítő általunk távból – beíróldról és külföldről is – miat – körütekintő legyen. Ne keletsen az üzenet olyan benyomást, hogy a lakás hosz- tek hagyását. Megjegyezzük, hogy a hívók tájékoztatása – az esetleges visszaélések

- Üzenetrögzítő. Az előfizető távollétében lehetővé teszi a hívók tájékoztatását és üzene-
- A kijelzőn megjeleníthető a hívó telefonszáma is.

- A díjmutatásra alkalmas készülék kijelzője jelzi a folyamatban lévő beszélgetés díját is. napot, órát és percet, híváskezdeményezéséskor pedig a hívott telefonszámot jelzi.
- Kijelző. A telefonkészülék nyugalmi helyzetében a kijelző (display) általában a hónapot, a kézibeszélőt.

helyezhető, ekkor például a falrasszerelt készüléknél átmenetileg visszahelyezhetjük

- Beszélgetés tartása. A hold (tartás) gomb lenyomásával a fennálló beszélgetés tartásba telefonálásra, aza hangostelefon-üzemmodorra.
- Hangostelefon-üzemmod. Kézi- és távbeszélő telefonálásra át lehet térni kézi- és távbeszélő nélkül- ségével, a helyiségben hallhatóvá válik.
- Kihangosítás. Egy gomb lenyomásával a hallgatásban hallható hang, hangszóró segít- van a hallgatásban hallható hang erősségének szabályozására.
- Szabályozható hangosságú telefonhallgató. Értéketőségi probléma esetén lehetőség

A készülék vásárlása előtt hasznos könyvünk 5.2.3 ISDN távközlési szolgálat és szolgáltatási című aféjezetét tanulmányozni és a szolgáltató ISDN előadójával beszélgetést folytatni arról, hogy a helyi központból milyen ISDN szolgáltatásokat nyújtanak. A következőkben – gyártótól függetlenül – általánosságban ismertetjük a készülékek szolgáltatását.

Az ISDN készülékeken két vagy három csoportba elhelyezett billentyűzet van. Az egyik csoport billentyűzet a telefonszámok billentyűzésére, a másik csoport a menüben való keresésre és bizonyos készülékszolgáltatások aktiválására (pl. redial = újrahívás stb.) szolgál.

A harmadik csoport billentyűzet a menüből kiválasztott – és a kijelzőn megjelenő – szolgáltatás kapcsolására szolgál. Ezt a billentyűzetcsoportot Softkey-nyomógomboknak nevezik. A Softkey magyarul azt jelenti, hogy ezen gombokhoz a használó saját igénye szerint könnyen választhat szolgáltatást és ezt bármikor megváltoztathatja.

A készülékek telefonkönyvbe 40-100 nevet és hozzájuk tartozó telefonszámokat lehet beírni és természetesen tárolni. A neveket is a számok billentyűzésére szolgáló billentyűkkel kell beírni. Amennyiben a számbillentyűzőn nincsenek betűk feltüntetve, akkor a nevek beírásához táblázatot kell használnunk. Ilyen táblázat könyvünkben is van, de a készülék használati utasításában is megtalálható. A beírt nevek és számok bármelyikét bármikor törölni lehet és helyette újat lehet beírni.

A készülék telefonkönyvből közvetlenül hívhatunk, ekkor a hívandó nevéhez kell lapoznunk.

A készülékek általában három-négy világnyelven írják ki a szöveget a kijelzőre. Magyar nyelvű készüléket csak Magyarországon vásárolhatunk.

A készülékbe a tulajdonos PIN (Personal Identification Number) kódját be kell írni. A PIN védi a telefont az illetéktelen használattól, mert bizonyos adatokat beírni vagy megváltoztatni csak a PIN kód beadása után lehet.

Megtagadott szolgáltatások hívása (pl. nemzetközi, emeltdíjas stb.) jelelthető.

Határtdós hívások beállíthatók és ezekhez a kijelzőn szöveg is megjeleníthető.

Az ISDN készülékek még sok más szolgáltatást is nyújtanak, de a felsoroltak a legfontosabbak.

A kijelzők is sok funkciót tudnak, de legfőbbjük:

- nyugalmi állapotban jelzi az időt,
- a készülékre érkező híváskor a hívó telefonszámát, ha az nem tiltotta le,
- a hívandó nevet és számot,
- a hívás díját,
- ha üzenetet hagyunk, akkor az üzenet szövegét.

A megvásárolt készülékek bevizsgálása, az általunk igényelt szolgáltatások kijelölése és aktiválása a készülékek használati utasítása alapján lehetséges. Ehhez időre és nyugodt körülményekre van szükség.

A telefonkészülékek elhelyezése A legfontosabb szabály, hogy zajos helyiségben ne helyezünk el telefonkészüléket. Ha ilyen helyiségben tartózkodnak azok, akik a hívásra jelentkeznek, akkor lámpajelzést kell alkalmazni. A telefonkészüléket azonban más, zajtalan helyiségben, vagy legalább zajtól valamennyire védett, árnyékolott helyre kell helyezni.

Nyilvános készülékeket az épületek északi oldalára – vagy a nap nagyobb részében árnyékos helyre – és a közutól viszonylag távol kell elhelyezni. A fűlke elhelyezésénél célszerű még arra is figyelni, hogy az uralkodó széljárás az ajtót csukásra kényszerítse. Fontos még az



– alapkategóriájú,

Telefexkészülék A telefexkészülékeket:

A telematikai (távközlési) készülékek ismertetése is fejlesztésük időrendjében történik.

6.3 Telematikai készülékek kiválasztása és elhelyezése (telefax, ISDN, PC, TV stb.)

A telefonszámok és távközlési címek feljegyzését a 6.10 számú alfejezet ismerteti.

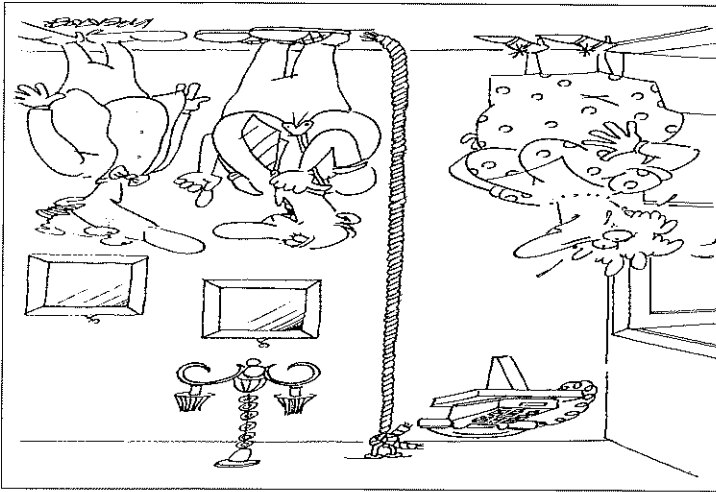
számítógép és kábeltelevé-vezeték elhelyezését tervezetessük és építessük meg.

Új lakások, épületek építéskor vagy jelentősebb átalakításukkor a telefonvezeték, a

idős vagy beteg személyeknek a telefont ülő- vagy fekvőhelyük közelében kell elhelyezni.

szerezte.

Nagy és/vagy többszintes lakásokban otthonközpontot és több készüléket érdemes fel-



Krenner István rajza

Így biztosan nem fog
olyan gyakran
és hosszan beszélgetni
az asszony

A KÉSZÜLÉK
ELHELYEZÉSE...
DÍJMELES UTÁN

helyezzünk jegyzettömböt és tollat.

léket célszerű felszereltetni! Telefonálás közben gyakran kell jegyzetelni, ezért a készülék mellé

lehetősege megdövelni a telefonálási kedvet és a beszélgetési időt. Kis előszobában falkészü-

beépített telefonasztalt, így kényelmesben tudunk a telefonálni. A kényelmes telefonálás

legkevésbé a család többi tagját. Ha az előszoba elég nagy, akkor szerezzünk be ülőkével egy-

a hívás jelzése (csengetése) bármely helyiségben hallható és a telefonálással így zavarjuk a

Kis és közepes lakásokban a telefonkészülék legjobb helye az előszobában van, mert ekkor

készülék nagy intelligenciájú komfortkészülék legyen, a másik kettő egyszerűbb is lehet.

például az íróasztal, a tárgyalasztal és a vendégasztal mellett. Az íróasztalon elhelyezett

Magas beosztású vezetők nagy dolgozószobákban több telefonkészüléket kell elhelyezni:

hogy telefonálás közben akadályoztatás nélkül tudjanak jegyzetelni.

Íróasztalokon a jobbkezeseknek baloldalon célszerű a telefonkészüléket elhelyezni, azért,

időtartama a komforttérzettel is függ.

figyelmet fordítottak. Pedig ismertes, hogy a szolgáltatás igénybevétele érdekében gyakorisága és

utcan levő készülékek szelőlésének és hőszigetelésének megoldása, amire eddig kevesebb

– közpalkatagórjárú és
– csúcskatagórjárú

oporta ltht soroln.

Alpalkatagórjárú kszülkék. Az ebbe a csoportba tartozó kszülkék szolgálatatásai:

- csak másolt (fax) tartalmaz,
- a nyomtatás hőnyomtatás, hőpapír,
- tlfonkkszlkét igény esetén csatlakoztatni ltht,
- üzentrögzítőt igény esetén csatlakoztatni ltht,
- nyugtakészítés és
- másolás.

lvel az alapkatagórjárú faxkkszlék a tlfonhívásoktól ntm tudja megkülönl-
ztni, ezért alkalmazása csak kis faxforralom mllt lthtsges.

Közpalkatagórjárú kszülkék. Az ebbe a csoportba tartozó kszülkék szolgálatatásai:

- tlfonkkszlkét és üzentrögzítőt tartalmaz,
- nyomtatás normál papír, tintasugárral,
- tónusok: a szürke 16 árnyalata,
- mikrokazettás üzentrögzítés,
- automatikus tlfax-/tlfonhívás-sztválasztás (csendes üzemmód),
- letapogatás (kpfelbontás) normál és fnom módon,
- adási sebsség 15 mp/lap,
- nyugtakészítés,
- töbpéldányú másolóként is használható,
- számítógp nyomtatójaként is használható,
- tlfax- és tlfonszámtróla,
- hívásismétlés,
- folykony krstályos kijlző.

Csúcskatagórjárú kszülkék. A csúcskatagórjárú kszülkék szolgálatatásai:

- tlfonkkszlkét és üzentrögzítőt tartalmaz (az üzentrögzítés tlfonikus),
- nyomtatás normál papír, lézrral,
- tónusok: a szürke 64 árnyalata,
- automatikus tlfax-/tlfonhívás-sztválasztás,
- nyugtakészítés,
- töbpéldányú másolóként is használható,
- számítógp nyomtatójának is használható,
- adási sebsség 9 mp/lap,
- letapogatás (kpfelbontás) fnom és szuprfnوم módon,
- folykony krstályos kijlző,
- automatikus lapdagolás (papradagolás),
- tlfax- és tlfonszámok trólasa,
- tlfonikus tlfonknyv,
- vétel tlfonikus trólból,
- adás tlfonikus trólból,
- programozott adás,
- körözvényadás,
- bizalmas lvelsláda és

ég egyéb, ritkábbban használatos szolgálatások.

Kinek:
 Név:
 Helység:
 Telefax:
 Telefonszám:

peljen rajta a faxot küldő és faxot kapó alábbi adatait:

A *távmasolat formája*. A távmasolat első lapja feljelen meg az ITU-T ajánlásának, azaz szere-
 oldalakat és könyvet nem.
 iratnagyság A4-es. Csak önálló lapokból álló küldeményeket lehet továbbítani, összefűzött
 tanak, de jellemző, hogy a maximális iratnagyság A4-es formátumú (210 x 297 mm). A vételi
 A *továbbítandó ábra vagy irat mérete*. A telefaxok különböző méretű iratokat továbbí-
 a faxfunkción kívüli másolásra, nyomtatásra és szkennerezésre is alkalmasak.
 Az ezredfordulón már célszerű többfunkciós telefaxkészüléket vásárolni. Ezek a készülékek
 A telefaxkészülékek kezelését leírásukból kell elsajátítani!

hívásokat.
 kihasználhatók, mert éjszakára vagy más kedvezményes időszakra programozhatjuk a
 önmaguk hajtják végre. A hívások programozásával, a díjkedvezményes időszakok jól
 ■ **Automatikus adás** – *automatikus vétel* esetén a telefaxkészülékek a hívást és másolást
 indító gombot.

zibeszélt felémelő meghallja a hívó faxkészülék hangját és erre megnyomja a vételi
 matikus hívásszétválasztó, és a faxhívás is telefonként csengget. Ebben az esetben a ké-
 ■ **Automatikus adás** – *manuális vétel* akkor fordul elő, ha a vételi oldalon nincs auto-
 szágok közötti időeltérés.

latot fogadni, és ez különösen olyan nemzetközi hívásoknál hasznos, ahol nagy az or-
 a legjobban. Az automatikus vételi készülékek a nap bármely szakában képesek máso-
 latára a hívó gomb lenyomásával elindítja a faxolást. Ez az üzemmód terjedt el
 periódus csengései hang után, a telefaxkészülék faxhanggal jelentkezik, e hang hal-
 ■ **Manuális adás** – *automatikus vétel* esetén a hívó billentyűzi a telefaxszámot. Néhány
 adást.

készülék a vételi elindítását hanggal jelzi (2100 Hz 3-4 mp-ig), mire a hívó elindítja az
 jelentkezése esetén megkéri, hogy kapcsolja a telefaxkészülékét vételre. A hívott szöbe-
 ■ **Manuális adás** – *manuális vétel* esetén a hívó billentyűzi a hívott szöbe-
 azonos a telefonhívással.

Megjegyezzük még, de ma már közhely, hogy a telefaxkészülékek felhívásának folyamata
 – automatikus adás – automatikus vétel.
 – automatikus adás – manuális vétel,
 – manuális adás – automatikus vétel,
 – manuális adás – manuális vétel,

automatikus, illetőleg ezek alábbi változata:

Faxhívásnál a híváskézdeményezés és a vételi oldalon a hívás fogadása lehet manuális és
 fonként ne közülük és ne használjuk.

getés is folytatható. Nagy másolóforgalomú faxvonalat csak faxolásra alkalmazunk, azaz tele-
 telefaxkészülékek telefonkészüléket is tartalmaznak, ezért ha nem másolunk, telefonbeszél-
 sulyuk, működésükhöz telefonvonalra és hálózati feszültségre van szükség. A korszerű
 A telefaxkészülékek mindenféle környezetbe egyszerűen beilleszthetők. Kisméretűek és

Nemzetközi viszonylatban – ha a címzettnek nincs telefaxkészüléke – az ügyfélszolgálati
vatalokat a telefonkönyvek és a telefaxkönyv tartalmazza.

Belföldi viszonylatban – ha a címzettnek nincs telefaxkészüléke – a címzethez legköze-
– postahivatalokból-postahivatalokba is küldhetünk telefaxot.

– postai vagy más nyilvános hivatalokból olyanoknak küldhetünk telefaxot, akik rendelkez-
nek faxkészülékkel;

– telefaxkészülékkel küldhetünk olyanoknak, akik nem rendelkeznek tele-
fóddal, mind nemzetközi viszonylatban a következők lehetőségei:

A telefax- és telefaxszolgálat együttműködése. Búrófaxszolgálat felhasználásával mind
in 26 postahivatalban működött búrófax szolgálat.

nylatban igénybe venni. A nemzetközi búrófax bevezetésére 1987-ben került sor. 1987 vé-
in, az öt vidéki nagyvárosban pedig egy-egy hivatalban lehetett a szolgálatat belföldi vi-
A Magyar Posta a búrófaxszolgálatot 1985-ben nyitotta meg. Ekkor Budapestten két hivatal-
enében – bárki küldhet telefaxot.

ilvákos hivatalban, ilvábbban helyezi el a faxkészüléket, ahonnan – meghatározott díjazás
búrófaxszolgálatot nyújtó posta- vagy távközlési szervezet mindenki számára hozzáférhető
ok számára is lehetővé teszi telefax küldését vagy vételét, akiknek nincs telefaxkészüléke.

irofaxszolgálat A búrófax olyan nyilvános (postai vagy nem postai) telefaxszolgálat, amely
szülék vásárlási költségeitől.

énybe vevőjét mentesíti a faxolás kényelmetlenségeitől, illetőleg egy intelligensebb fax-
A faxposta központilag megvalósított faxtároló, -továbbító rendszer, amely a szolgálatatás
as telefaxokat csak jeliszó „befrásával”, bebillentyűzésével lehet kikérni.

ő megjelöli. Az üzenet normál, sürgős, személyes és bizalmas is lehet. A személyes és bizal-
A faxposta-szolgáltatások egyike az üzenetek sürgősségét is rangsorolni tudja, ha azt a
földről is kikérheti.

őfizető távollétében érkező telefaxokat tárolják. A tárolt faxokat az előfizető belföldről és
ódó sikertelen távmásolatokat csökkentik és az intelligenciahiányt pótolják, továbbá a fax-
és/vagy a hívó telefaxkészülék alacsony intelligenciájából

■ közös telefon- és faxvonalaiból

■ gyakori foglaltságából,

xposta-szolgáltatás A faxposta-szolgáltatások a hívott telefax:

piót készítenek. Fontos dokumentumoknál célszerű a nyugtát megőrizni.

Telefaxok nyugtázása. A telefaxkészülékek a továbbított távmásolatokról nyugtát és/vagy

Dátum: év hónap nap

Lapok száma, fedlappal együtt:

Telefonszám:

Telefax:

Helység:

Név:

Kitől:



azokba az országokba küldhető telefax, amelyek a telefonkönyvekben és a telefaxkönyvekben szerepelnek.

Postahivatalokban feladandó és/vagy postahivataloknak címzett telefaxokat csak erre a célra rendszerezett nyomtatványokon fogadnak el. A postahivatalok részére küldött nyomtatványokon a 7-es rovatban, nyomtatott nagybetűvel kell jelölni a kézbesítés módját, amely az alábbi lehet:

A: házhoz kézbesítés levélként (normal delivery),
B: házhoz kézbesítés külön kézbesítővel (special delivery),

C: expressz levél (express mail),

D: postán maradó (counter collection),

E: postán maradó, telefonon történő értesítéssel

(counter collection with telephone advice),

F: kézbesítés a címzett telefaxkészülékére (telefax with call number),

G: postán maradó, telexértesítéssel (counter collection with telex advice).

ISDN telefonkészülék elhelyezése Az ISDN telefonkészülék elhelyezésénél ugyanazokra kell tekintettel lenni, mint a normál telefonkészüléknél.

PC készülékek elhelyezése Amennyiben a lakásban van dolgozószoba, úgy a PC legjobb helye ott van, ennek hiányában erre a célra egy elkülönített sarkot célszerű kialakítani. A PC elhelyezésére sokféle asztal közül választhatunk. A vásárolandó asztal mérete az elhelyezésére rendelkezésre álló területtől, az asztalon elhelyezni kívánt eszközöktől függ. Ha a PC-hez kapcsolható eszközöket (nyomtató, szkennér) részletekben fogjuk megvásárolni, akkor ezek elhelyezhetőségére is gondoljunk. Döntésünkre jól meg kell fontolnunk, hiszen sok időt fogunk eltölteni a PC használatával és tevékenységünk idővel valószínűleg bővülni fog.

6.4 Mobiltelefonok és a hozzájuk kapcsolódó eszközök, a készülékek kiválasztása és elhelyezése

Ha a lakosság, vagy a távközlés végző felhasználói szempontjából vizsgáljuk a távközlés készülőket és a hozzájuk kapcsolódó eszközöket, akkor egyértelmű, hogy az ezredfordulón a mobiltelefonoknak jut a legnagyobb szerep. A robbanásszerű mennyiségi növekedés mellett – éppen annak hatására – a mobiltelefonok típusválasztéka, szolgáltatásai sokfélesége soha nem látott gazdagságot mutat. Egyre több gyártó, újabb és újabb megoldásokkal villi, hogy érdemes ebbe az üzletbe bekapcsolódni; vállalva az igen erőteljes konkurenciát, akár is. A számítástechnikát többnyire beveszik a mobiltelefonokba, így a mobiltelefon minden esetben abszolút tömegtermékeknek tekinthető.

6.4.1 A mobiltelefonok csoportosítása

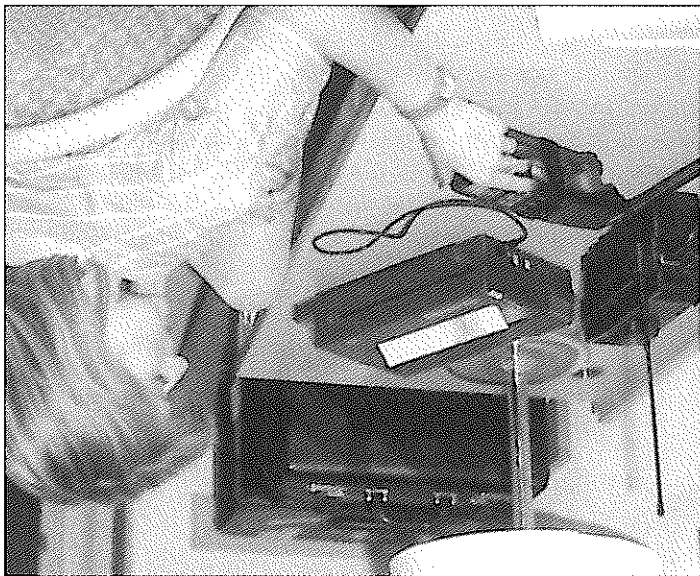
Ha mobiltelefonokról esik szó, akkor általában az egyre kisebb méretű, kézben elférő, kis energiatartalommal rendelkező készülékekre gondolunk. Mobiltelefonok azonban több más módon is használhatók, és az alábbi módon csoportosíthatók:

- fix telephíres telefonok,
- járműbe szerelt telefonok,

- hordozható készülékek,
- készülékek (maroktelefonok).

A fix telepítésű telefonokat általában lakásban vagy irodában, vezetékes telefon helyettesítésére használják olyan helyeken, ahol a vezetékes telefonok miatt nem áll rendelkezésre. Különös gondot kell fordítani a fixként használt mobiltelefonok elhelyezésére, hogy a legmegbízhatóbb és legjobb minőségű hívásokat adjuk felépíteni rajtuk (l. az 5.4.1 fejezetet). Energiaellátásuk általában hálózati adapterről történik. Mivel a rádiótelefonok lenyegi szolgáltatása a mobilitás, ez a fajta felhasználás tulajdonképpen „nem rendeltetésszerű”. Egy fix alkalmazású rádiótelefon látható a 6.4.1 ábrán.

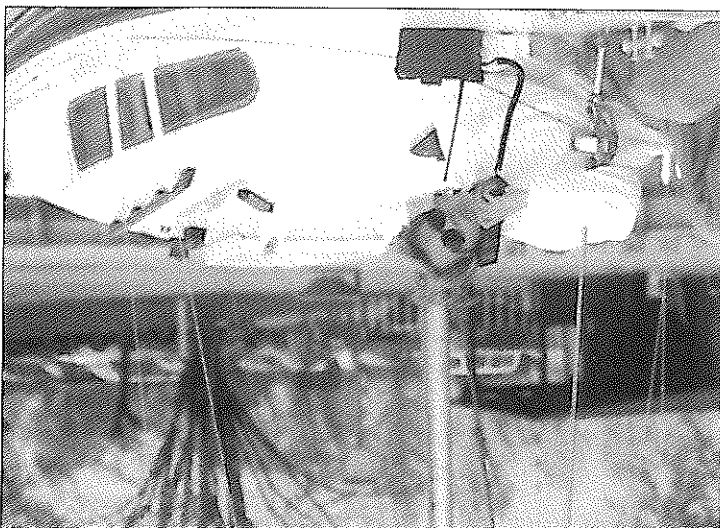
6.4.1 ÁBRA
Fix telepítésű
rádiótelefon
Fotó: Kapsch



A járműbe szerelt telefonok A járműbe szerelt telefonok gépkocsiba, motorkerékpárra, teherautóbuszra, vonatra, valamint belvizeken vagy parti vizeken közlekedő hajókba építve, általában a rendszerre jellemző legnagyobb teljesítménnyel üzemelhetnek. Energiaforrásuk többször a jármű akkumulátora. A jó minőség érdekében járműre szerelt antennával működnek. Létezik olyan típus, melynek kézibeszélője néhány száz méterre elvihető a járműtől. Ekkor a készülék és a kézibeszélő között – magától a rendszertől függetlenül, a vezetékes telefonnál használt zsinór nélküli telefonokhoz hasonlóan – külön rádió adó-vevő pár biztosítja a kapcsolatot.

A járműbe szerelt telefonokat ma már a legtöbb esetben kiváltották a beszerelési költség idejére rögzítjük a gépkocsiban. Kiszálva onnan, a mobiltelefon is magunkkal viszzük agal ellátott készülékek. Ebben a megoldásban a készülékeket csak az autóban tartózkodás idejére rögzítjük a gépkocsiban. Kiszálva onnan, a mobiltelefon is magunkkal viszzük. A járműbe szerelt telefonokat ma már a legtöbb esetben kiváltották a beszerelési költség idejére rögzítjük a gépkocsiban. Kiszálva onnan, a mobiltelefon is magunkkal viszzük. A járműbe szerelt telefonokat ma már a legtöbb esetben kiváltották a beszerelési költség idejére rögzítjük a gépkocsiban. Kiszálva onnan, a mobiltelefon is magunkkal viszzük.

A hordozható készülékek A hordozható készülékek villon vagy kézben vihetők. Nagy vagy közepes teljesítménnyel üzemelhetnek. Tömegük jelentős részét az akkumulátor teszi ki. Jellemző tulajdonságuk, hogy az antenna levehető, cserélhető, vagyis nincs egybeépítve a mobil rádióval.



6.4.2 ÁBRA
Hordozható
mobiltelefon
Foto: Kapsch

Elsősorban olyan rendszerekben használják, ahol nagy teljesítmény szükséges a megfelelő kapcsolat létesítéséhez. (Például ritkán lakott területen, távoli bázisállomás elérésére.) A technika fejlődésével jelentőségük csökken, hisz ma már a legtöbb ember a készülékeket keresi.

Készülékek A készülékek (hand-held) kisméretű, a hordozható készüléknél lényegesen könnyebb, de jellemzően kis teljesítményű telefonok. (A magyar köznyelvben terjed a mobiltelefon elnevezés.) Rendeltetésük, hogy egy személy kényelmesen hordozhassa kezében, zsebben, táskában. A méret és a súly csökkenése, valamint az egyszerű akkumulátorfőtöltéssel elérhető készenléti és beszélgetési idő növekedése olyan gyorsan ment végbe, hogy 2000-ben már történelmi adatnak minősül a GSM ajánlások hat évvel korábbi előírása:

- maximális tömeg: 0,8 kg
- maximális térfogat: 0,9 l

■ akkumulátor: 1 óra beszélgetésre, illetve 10 óra készenléti állapatra elegendő.

Ezek mai jellemző értékeit a 6.4.2 táblázat tartalmazza. A fejlődés gyorsaságát mutatja, hogy bár ezek GSM specifikus adatok, ma már a régebbi analóg rendszerekre kifejlesztett kézi készülékek jellemzői is sokkal jobbak ezeknél.

A méret csökkenésének gyakorlatilag csak a használhatóság szab határt: például a fül-száj távolság, vagy hogy egy felnőtt ember ujjával egyszerre csak a hordozható készülékeket követő ké-sőbbi fejlesztések eredménye lett, addig a GSM hálózatokban – mivel a GSM hálózatok indu-lasi időpontja egybeesett a készülékek megjelenésével – már a kezdetektől ez a meghatá-rozó méret. A 6.4.3 ábrán egy GSM és egy NMT készülék látható.

A mobiltelefonok fejlődése (a méret- és súlycsökkenés) odavezetett, hogy az ezredfordulón már a mobiltelefonok többsége készülékcsatlósok. A GSM hálózatok is olyan mértékben épültek, hogy a kisebb teljesítményű készülékcsatlósok szinte egységesen 2 W 900 MHz-en és 1 W 300 MHz-en.

figyelmeztetés: Az 1. osztályú, 20 W-os készülékeket soha nem gyártották.

osztály	teljesítmény	felhasználás
osztály	20 W	autó/(hordozható)
osztály	8 W	hordozható/(autó)
osztály	5 W	kézi
osztály	2 W	kézi
osztály	0,8 W	kézi

A GSM TELEFONOK TELJESÍTMÉNYOSZTÁLYAI
A 900 MHz-ES FREKVENCIAVÁRSZAKBAN

1. TÁBLÁZAT

5.4.1 táblázat szerinti teljesítményosztályokat határozza meg.

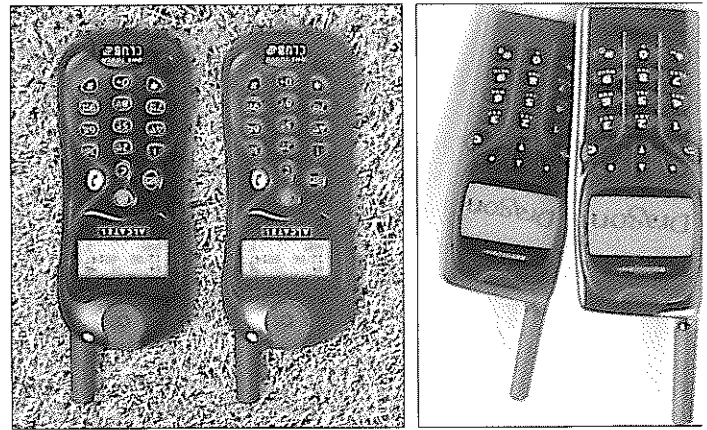
teljesítmény A rádiótelefonokat teljesítményük alapján is csoportosíthatjuk. A GSM szabvány

- teljesítménye,
 - súlya és mérete,
 - készenléti ideje és
 - beszélgetési ideje.
- előírt szempontból a mobilítás legfontosabb paraméterei a mobiltelefon

4.3 Mobiltelefon-jellemzők

mobiletelefonok szolgáltatásairól az 5.4.1.4 fejezetben „A telefonkészülékek szolgáltatásai”
rész alatt írunk részletesen.

4.2 A mobiltelefonok szolgáltatásai



6.4.3 ÁBRA
NMT és GSM
készülékek

Az NMT-450 rendszerben is többféle teljesítményű készülék van forgalomban. A hordozható vagy gépkocsiba szerelt telefonok jellemző teljesítménye 15, míg a kézikészülékekre 2 W, Súly és méret Amíg a gépkocsiba épített telefonoknál nem volt nagy jelentősége annak, hogy kicsit nehezebb vagy nagyobb egy rádiótelefon, addig a kézikészülékeknél a súly és a méret a legfontosabb paraméterek közé tartoznak. Mindeket jellemző alakulásában meghatározó az akkumulátorok szerepe. A technikai fejlődés eredményeként – elsősorban a régebbi rendszerekben – drasztikus méret- és súlycsökkenés figyelhető meg (l. az 5.4.1 táblázatot). Míg a kilencvenes évek közepén egy hordozható mobiltelefon tömege 2-2,5 kg, a kézikészülékeké pedig 250-300 g volt, addig az ezredforduló maroktelefonjaira jellemző érték már a 90-130 g tartományban van. A súllyal arányosan csökkent a mobiltelefonok mérete is, elsősorban a hosszúság és a vastagság. A szélesség – a billentyűzet mérete miatt – csak kismértékben változott.

Készenléti idő A készenléti idő azt az időtartamot jelenti, amíg egyszeri akkumulátorfeltöltés után – hívás kezdeményezése vagy fogadása nélkül – bekapcsolott állapotban lehet egy rádiótelefon. Ezen idő alatt a hálózattal folyamatosan tartja a kapcsolatot, tehát bármikor hívást fogadhat, vagy hívás kezdeményezhető róla.

Beszélgetési idő A beszélgetési idő az az időtartam, amely a rádiótelefonról lefolytatható beszélgetések idejének összességét adja meg egyszeri akkumulátorfeltöltés mellett. Az előfizetők szempontjából a rádiótelefonok fontos paraméter-párosa a készenléti és a beszélgetési idő. E paraméterek értékének növekedése nagyobb akkumulátorkapacitást követel, ami viszont csak a súly és a méret rovására valósítható meg. Ez az oka annak, hogy a gyártók a készülékeiket többféle akkumulátorral hozzák forgalomba, így mindenki mérlegelheti, hogy számára mi a fontosabb: a kisebb súly és méret, vagy a hosszabb készenléti és beszédidő.

6.4.4 A mobiltelefonok kiválasztása

Az ezredfordulóra a hatalmas kereslet miatt jelentősen kibővült a mobiltelefon-választék. Egyre több gyártó kapcsolódik be ebbe a nagy haszonnal kecsegtető üzletbe. A kilencvenes évek közepén jellemzően 10-12-fajta készülékből vásárolhattunk. Az ezredfordulón már 25-30-féle mobiltelefon-készülék piaci jelenléte nehezíti a választást. A legfontosabb gyártók Magyarországon is forgalmazott GSM készülékeinek tömeg-, méret-, készenléti- és beszédidő-adatait a 6.4.2 táblázatban foglaltuk össze (a Westel katalógusa alapján). A táblázatban szereplő mobiltelefonok mind kétnormásak, azaz 900 és 1800 MHz-en is használhatók.

gyártó	típus	tömeg [g]	méret [mm]	beszélgetési idő [perc]	készletli idő [óra]
--------	-------	-----------	------------	-------------------------	---------------------

Ericsson	A1018s	163	130x49x27	210-240	85-100
	R250s	325	148x59x32	240	160
	R320s	95	130x51x15	160	70
	T10s	146	105x49x24	120-140	80-100
	T18s	146	105x49x24	240	100
	T28s	90	97x50x15	93-215	32-50
Nokia	3210	156	124x50x23	150-270	55-260
	6150	137	130x47x28	180-300	60-270
	7110	141	125x53x24	150-270	55-260
	8210	79	102x45x17	120-200	50-150
	8850	91	100x44x17	120-200	50-150
	One touch 301	105	109x45x22	max. 285	max. 165
Alcatel	One touch max.	150	122x52x29	max. 285	max. 130
	One touch club	150	122x52x29	max. 285	max. 130
	M3888	170	140x50x27	160-230	74-110
	V3688	83	83x44x28	130-200	75-115
	V2288	140	139x50x30	140-210	100-135
	P7389	108	130x46x23	120-210	40-150
Siemens	C25	135	117x47x27	max. 300	max. 100
	C351	110	118x46x21	90-300	50-180
	S25	125	117x47x24	max. 300	max. 200
	S35	110	118x46x21	90-300	50-180
	M35	110	118x46x21	90-300	50-180

Csaknem minden gyártó összes készülékéről külön-külön prospektus készül. Ezekben részletes leírás olvasható az adott készülék adatairól és képességeiről. Ezek összehasonlításával könnyebb lehet a választás.

A legfontosabb az, hogy tisztázzuk magunkban: mire és milyen körülmények között akarjuk használni a mobiltelefonunkat. Sok olyan mobiltelefonba épített képesség és csatlakozó-eszköz létezik, amire nem biztos, hogy mindenkinek igénye van. A rengeteg fellelengzős reklámszöveg és a sugalmazott „életérzés” hatására sokan hajlamosak elhinni, hogy elni sem tudnának egy adott funkció vagy segédeszköz nélkül, azután a gyakorlat azt bizonyítja, hogy semmi szükség rájuk.

6.4.5 A mobiltelefonok tartozékai

A legtöbb mobilkészülékhez számos tartozék vásárolható. Ezek a használhatóságot növelik, kényelmesebbé vagy biztonságosabbá teszik a telefonálást, vagy egyszerűen a mobiltelefon megjelenését teszik változatossá és javítják az eladhatóságát (l. a 6.4.4 ábrát). Néhány fontos tartozékot az alábbiakban veszünk sorra.

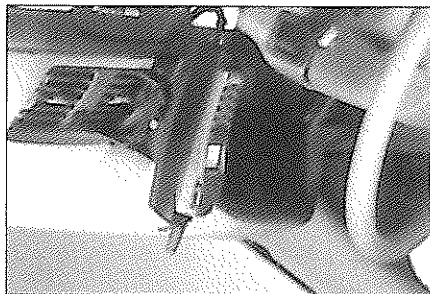


Gépkocsi-beszerelési csomag Mind a hordozható, mind a kézikészülékek rendelkeznek ún. gépkocsi-beszerelési csomaggal. Ennek segítségével az utazás időtartamára egyetlen mozdulattal a gépkocsi műszerfalára rögzíthető a mobiltelefon (l. a 6.4.5 ábrát).

6.4.5 ABRA

Kézikészülék
rögzítése
gépkocsi-ban

Fotó: Ericsson, Nokia



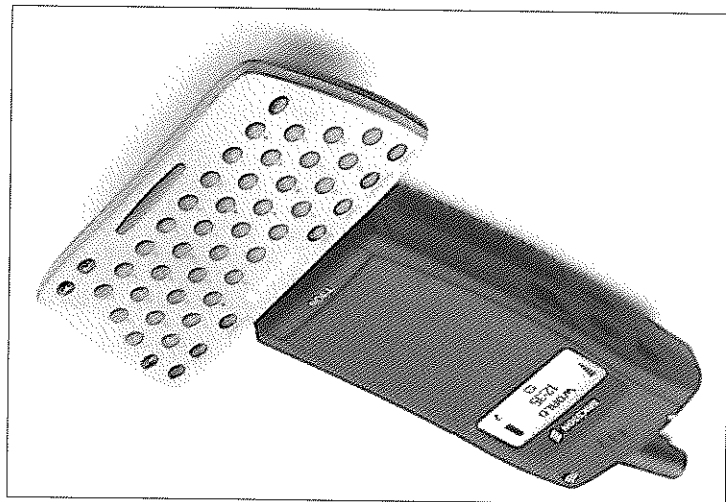
(A hordozható mobiltelefonok esetében csak a kézi-beszélő kerül a műszerfalra, a készüléket magát rendszerint a csomagtartóban helyezik el.) Ha a mobiltelefon gépkocsi-ban használjuk, akkor a készülék a gépkocsira szerelt külső antennát és általában a gépkocsi akkumulátorát használja. A – KRESZ által is megkövetelt – kéz nélküli üzemmódot tesztí lehetőségre a kihangosítás és a vezetőlámpa elhelyezése mikrófon.

Akkumulátorok Ha nem a gépkocsi-ban használjuk a telefont, fontos az akkumulátor kapacitása. Nagyobb teljesítményű akkumulátorral többeszközre növelhető a beszédidő és a készenléti idő. Ezért a legtöbb gyártó többféle kapacitású akkumulátort is árul egy-egy mobiltelefon-

tipushoz (l. még a "Beszélgetési idő" címszó alatt írottakat). Az akkumulátorok élettartamát nagymértékben megnövelhetjük, ha a kezelési utasításokban leírt formázási, kistüési és feltöltési szabályokat betartjuk.

Akkumulátor-töltők Az akkumulátorok töltésére szolgáló eszközök. Általában a mobiltelefonra rögzítve (bekapcsolva, üzemi-kész állapotban) vagy a mobiltelefonról leválasztva tölthetjük fel az akkumulátorokat. Az akkumulátorok élettartamának növelése érdekében mindig olvassuk el a használati útmutatót.

Csatlakoztatható billentyűzet Az írott szöveges információkatvitelen alapuló szolgáltatások (SMS, WAP, e-mail stb.) kialakulásával és fejlődésével megnőtt a gyors szövegbeviteli iránti igény. Ennek kielégítésére születtek a mobiltelefonhoz csatlakoztatható billentyűzetek (l. a 6.4.6 ábrát).



6.4.6 ÁBRA
Mobiltelefonhoz
csatlakoztatott
billentyűzet
Foto: Ericsson

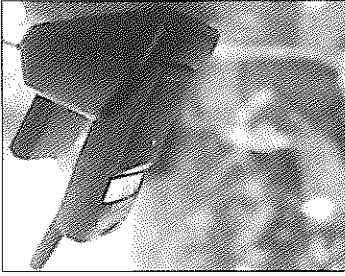
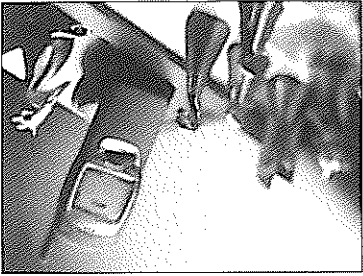
Rögzítőeszközök A mobiltelefonokat rögzítő és a viselésüket segítő eszközökről, megoldásokról a következő fejezetben írunk.

Előlapok A mobiltelefonok megjelenését teszik változatossá a készülékekre patinítható, ren-
geteg színben és mintával kapható előlapok (l. az 5.4.1.3 ábrát). A divatigények kielégítésére a mobiltelefon-gyártókon kívül nagyon sok műanyaggyártó cég foglalkozik az előállítással. Tanácsos a márkakereskedésekben vagy a szolgáltatóknál vásárolni, különben sok bosszúságot okozhatnak.

6.4.6 A mobiltelefonok elhelyezése

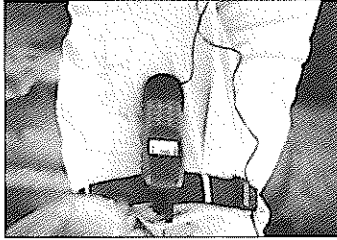
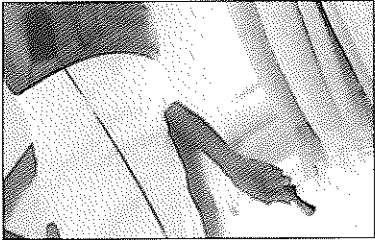
Amint a mobiltelefonok bekerültek az üzleti és a magánélet számos területére, úgy a biztonságos használatot és a kényelmet szolgáló eszközök is szaporodtak. Ezek között is fontos szerepet játszanak a mobiltelefonok rögzítését és elhelyezését biztosító eszközök. Közlekedésbiztonsági és kényelmi szempontok miatt is fontos, hogy a mobiltelefonokat megfelelően rögzítsük az autókban. Erre szolgálnak a gépkocsi-beszerelési csomagok (l. előbb).

Vannak olyan helyeztetek, amikor már a mobiltelefon sem elég „mobil”, és a vezetékes, zsinór nélküli telefonokhoz hasonlóan (l. az 5.3.1 fejezetben) a mobiltelefonnak is „zsinór nélküli” meghosszabbítása van (l. a 6.4.10 ábrát).



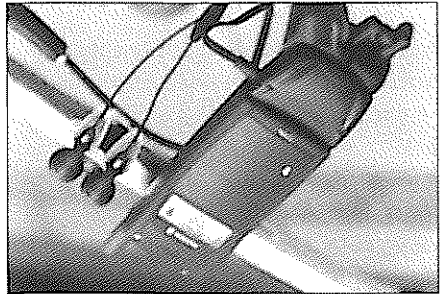
6.4.9 ABRA
Mobiltelefon tárolása
akkumulátortöltőn
Foto: Ericsson, Nokia

Asztalnál ülve, a mobiltelefon tárolására a legjobb hely az akkumulátortöltő. (Bár a legújabb készülékekhez már nem asztali kivitelű töltőt adnak) Itt nehezebben kerül iratkupacok alá, könnyen elérhető, ugyanakkor energiával is feltöltődik a telefon (l. a 6.4.9 ábrát). (Vigyázzunk azonban az akkumulátor szabályaira. Ha nem akarjuk, hogy folyamatosan töltődjön az akkumulátor, akkor húzzuk ki a töltőt a konnektorból.)



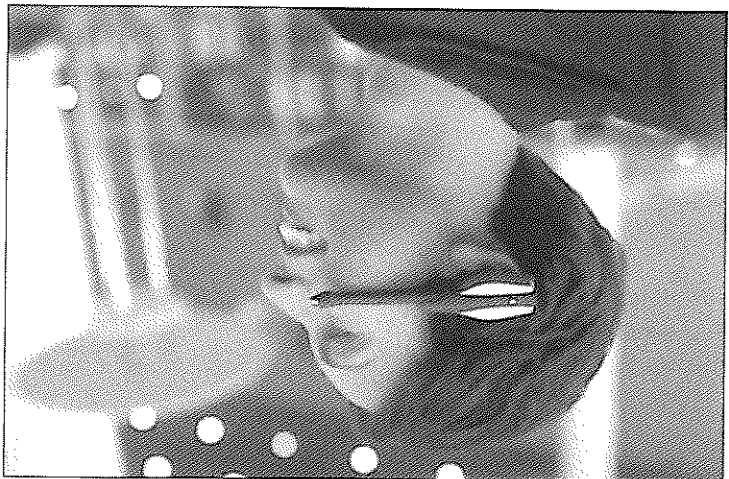
6.4.8 ABRA
Övcsipesz
és telefonok
Foto: Ericsson

A legjobban övcsipeszen szerelt viselni a mobiltelefonjukat, mert innen gyorsan és viszonylag bonyodaltnak nélkül kézbe vehetik, ha hívásuk érkezik (l. a 6.4.8 ábrát). (Ennek ellenpéldája a táská fenekére rejtett készülék, ami, ha megszűnik, csak intenzív turkálás után vehető kézbe – többnyire, mire a hívó már leterte.) Léteznek még különféle módon viselhető – karra, nyakra, vállra rögzíthető – tokok is a mobiltelefon tárolására (l. a 6.4.8 ábrát).



6.4.7 ABRA
Mobiltelefon rögzítése kerékpáron
Foto: Ericsson

Felmerült az igény azonban a kerékpáron vagy motorkerékpáron való telefonálásra is, ami természetesen maga után hozta az ehhez szükséges eszközök megjelenését. (Kerékpáros megoldás látható a 6.4.7 ábrán.)



6.4.10 ABRA
Zsinór nélküli
csatlakozás
mobiltelefonhoz
Fotó: Ericsson

A fejre rögzített eszközzel 5-6 méterre elmehehünk a kocsiban vagy a táskában levő mobil-telefonról, amivel rádiós összeköttetést tart. Bár ez a – GSM rendszerrel független – rádiós kapcsolat nagyon kis energiájú, a rádiófrekvenciás sugárzástól idegenkedők bizonyára előnyben részesítik a vezetékes, „James Bond”-megoldást (l. a 8.6.1 ábrát).

6.4.7 A mobiltelefonok karbantartása

A mobiltelefonok – annak ellenére, hogy mindinkább tömegtermékként jelennek meg – korunk technikájának csúcsteljesítményei. A kis műanyag házban rendkívül sok elektronikus elem található, integrált áramkörök formájában. De még a nyomógombok vagy a csatlakozók is a csúcstechnikát képviselik. Ne gondoljunk tehát arra, hogy ha telefonunk meghibásodott, akkor azt ottthon megjavíthatjuk. Ha bármilyen hibát, vagy rendellenességet észlelünk, forduljunk szakszervízhez, és bízzuk a javítást a speciális műszerekkel és eszközökkel rendelkező, jól képzett szakemberekre.

A készülékek – bonyolultságuk ellenére – gyakorlatilag nem igényelnek karbantartást. Nagyon fontos azonban, hogy az akkumulátorok használatával kapcsolatos javaslatokat megfogadjuk.

A legtöbb meghibásodás a készülék leejtéséből, más mechanikai sérüléséből vagy beázásból származik. A víz a rádiótelefonok nagy ellensége. Úgyeljünk tehát arra, hogy esőben, sípályán, strandoláskor, autósétáskor és egyéb nedves helyeken ne kerüljessen víz a készülékbe. Beázási tünetek jelentkezhetnek a páralecsapódás miatt akkor is, ha nagyon hideg helyről párák, meleg helyre érkeünk. Ilyen esetben célszerű hosszabb ideig kikapcsolni állapotban tartani a készüléket. Ha a beázásnak csak a gyanúja is felmerül, ne kapcsoljuk be a készüléket, illetve ha be volt kapcsolva, azonnal kapcsoljuk ki és vigyük szervízbe. Nagyon komoly károkat okozhat a kímélhetjük meg ezzel magunkat.

6.4.8 A fejlődés várható iránya

A harmadik generációs mobilhívások közötti rendszerek kialakításával párhuzamosan lényegesen változás várható a felhasználói terminálok területén is. A második generációs mobiltelefon-rendszereket beszédatvitelre tervezték. A felhasználói terminál is ennek megfelelően mobiltelefon-

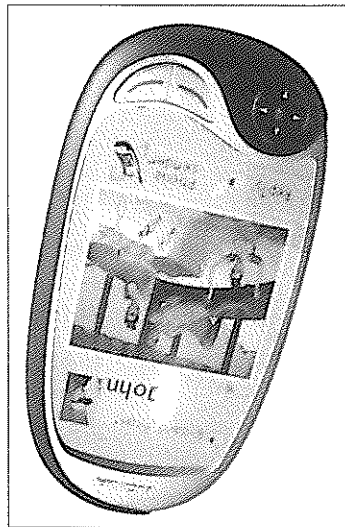
Az ezredfordulón a korszerű modemek háromféle kivitelben kaphatók: asztali, PC kártya és hordozható (laptop) számítógépbe dugaszolható. Ezek közül az asztali kivittel néhány kijelzővel

6.5.2 A modemek elhelyezése

Az ITU által 18-féle szabványosított modem létezik. A mai modemek egy készülékben ezen szabványos eljárások valamelyiken keresztül valószínűleg meg, és ezek kiválasztása a telepítéskor vagy üzem közben (pl. az észlelt átviteli minőségétől függően) automatikusan történik. A rek-lámok – természetesen – a megvalósított eljárásokkal leggyakrabban a leggyorsabb, pontos tudni, hogy ezen csúcssebesség a modem csak kiváló átviteli körülmények között (korszerű digitális hálózat, rövid távolság stb.) képes működni. Rosszabb körülményeket tapasztalva automatikusan alacsonyabb sebességre (fallback speed) kapcsol át. A "FAXmodem" jelölés az eljárásokkal kapcsolatos az azt jelenti, hogy az eljárások megvalósítására készültek, amelyek a telefaxátvitel számára kötelezően elő vannak írva. Ilyen modemmel számítógépes faxszoftverek használhatók telefaxátvitelre is.

6.5.1 A modemek kiválasztása

6.5 Adatátviteli modemek, a modemek kiválasztása és elhelyezése



6.4.11 ABRA
Egy lehetséges
"mobiltelefon"
a jövőből
Fotó: Nokia

A gyártók már olyan készülékek fejlesztésén dolgoznak, mint a mobiltelefon, a kar-képtelefon, a mobilmodemes kisszámítógép, a nagy sebességű internetezőmobil, a fényképezőgépes képtovábbító mobiltelefon, az orvosi diagnosztikai mobilkészülék stb. Ezek az elnevezések elég szemléltetések ugyan, de biztos, hogy a konkrét felhasználási területek és módok olyan sokasága várható, amit ma még el sem tudunk képzelni.

Az igények változásával ezeket a mobiltelefonokat ruházták fel egyre több tudománnyal vagy kapcsolatok hozzájuk újabb és újabb eszközöket. A harmadik generációs mobilhálók közötti rendszerekben várhatóan a termínálok sokasága fog megjelenni, az egyszerű telefonról a speciális igényeket kielégítő céleszközökig. Várható az a megoldás is, hogy egy adott mobiltelefont magunk tölthetünk majd fel szoftverekkel, annak megfelelően, hogy mire van szükségünk. Így tehát nem kell megvenni a számunkra felesleges szolgáltatásokat.

6.6 A kabételelevízió-hálózat használatához szükséges készülékek, azok kiválasztása és elhelyezése

an ellátva, melyek az internetez jelvezetékének állapotát mutatják. Emiatt a modemet célszerű úgy elhelyezni, hogy ezek a kábelzők üzem közben láthatók legyenek.

Amennyiben a telefonvonalat több célra kívánjuk használni (pl. telefonálás, üzzenetrögzítő, telefax, internet) a modemnek csatlakoztatásánál ügyelni kell arra, hogy a többi készülék csatlakoztatás is megfelelő legyen. Az üzzenetrögzítő, a modem és a telefaxkészülékek mindegyike rendelkezik telefonkészülék-csatlakozóval. Alapállapotban vagy kikapcsolt állapotban a vonalat a készülék a telefonkészülék-csatlakozóra kapcsolja és csak aktív állapotban kapcsolódik rá a vonalra.

Ha több készüléket akarunk felváltva használni, akkor ezeket láncha kapcsolhatjuk (l. 6.5.1. ábra). A lánca végén mindig a telefonkészülék helyezkedik el.

jeenek), – illészkedniük az összekapcsolandó berendezésekhez. A tv készülékek szinté kizárólag DIN-típusú csatlakozóval vannak ellátva, a fali csatlakozó vagy ugyanilyen vagy – újabb – F-típusú (ez utóbbi a jobb). Az összekötő kábel végeire tehát ilyen csatlakozókat kell szerezni. Ez a szerelés nem villanyyszerelő munka: mind a középső ér bekötése, de különösen az ármegkötés helyes elrendezése gyakorlatot igényel. Nem célszerű házilag barkácsolni, mert zavarokat tartalmazó kép lesz az eredménye. Megemlítiük, hogy a kereskedelemben kaphatók kézszerelt tv-kábelek is.

Hasonlóképpen nagy gonddal kell eljárni a kábelek toldása, különözó passzív és aktív elemek (elágazók, erősítők) csatlakoztatásakor. Ez utóbbiak (legalábbis a jó minőségűek) ma már szinte kizárólag F-csatlakozóval vannak ellátva, így összekapcsolásukhoz ilyen kábelek kell használni.

A KTV technológiát kell alkalmazni az egyedi műholdvevők szerelésénél is (ami nem ennek a könyvnek a témája), azzal a különbséggel, hogy ott a még nagyobb frekvenciák miatt fókuszottan érvényesek a jó minőségű alkatrészekkel és azok pontos szerelésével kapcsolatban az előzőekben elmondottak.

Milyen készülékeket válasszunk a KTV hálózataban való megbízható működéshez? Ezt pontosítani kell a hálózaton – amelyhez csatlakozunk – az azt működtető szolgáltatóstanfandó: fel kell tételni, hogy a hálózaton – mely a fali csatlakozóig terjed – illetve bírósági eljárás segít a gondokon, hiszen a hálózaton – mely a fali csatlakozóig terjed – nincs módja a felhasználónak változtatni. Még a fali csatlakozó lecserélése is a szolgáltató dolga, mert a csatlakozónak több kivételi változata van és az a hálózatomérteretése része, nem megfélelő típusra cserélése a sajátunkon kívüli a többi előfizető vételei minőségét is befolyásolhatja (különösen olyan társasházakban, ahol felfűzött rendszerű hálózati topológiá van).

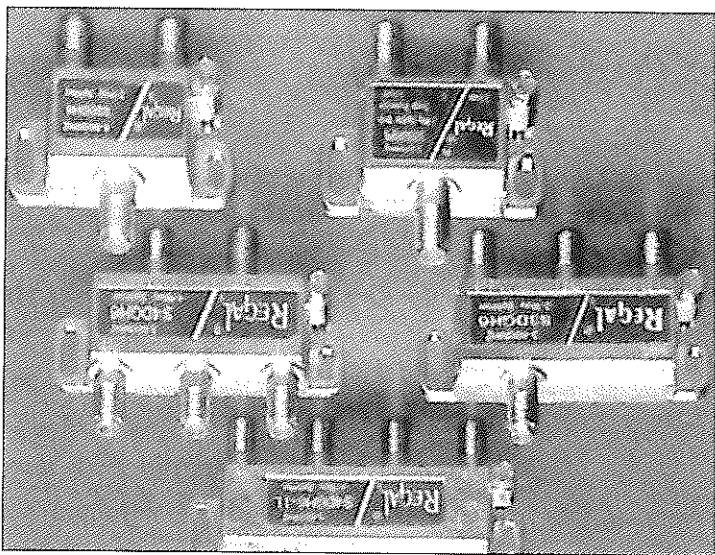
„Hálózatepítés” legfeljebb saját lakásunkban végezhetünk, amennyiben több szobát, illetve tv készüléket kívánunk jellel ellátni. Mielőtt ilyen munkába kezdenénk, alapevő annak megismerése, hogy mekkora RF jelel szint áll rendelkezésre a fali csatlakozóunkban. A szabvány szerint ennek 62–80 dBµV-nak kell lennie a teljes frekvenciatartományban (amely 50–550, illetve 862 MHz). Ha a jelel szint a 72–80 dBµV között van, nincs akadálya a passzív jelel szétosztásnak, (ránycsatoló (tap splitter) segítségével. Kettes vagy legfeljebb hármas elosztót használhatunk (lásd a 6.6.1 ábrát), ezek csillapítása 4, illetve 7 dB körüli van, tehát még utána is a szabványon beüli jelel szint áll a tv rendelkezésére, így kábelek kívüli ilyeneket is be kell szerezniünk a toldás számára. A 75 ohmos tv-kábelet és a csatlakozót célszerű egy üzleiben venni, és ellenőrizni, hogy megfélelő mérőűek-e, ugyanis mind a kábel, mind pedig az F-csatlakozó különbözó külső ármérővel létezik, és ha ezek nem egyeznek, nem lehet megfélelőben összerendezni őket. A csatlakozó megfélelő minőségű felszerelése a kábelre speciális ismereteket, gyakorlatot és szerzőmókat igényel, így azt szakemberre kell bízni.

Ha fali csatlakozóunkban a jelel szint 60 dBµV körüli van, akkor a további jelel szétosztás már erősítőt igényel. Ilyen célra szélesávú erősítőt kapható a kereskedelemben, de sajnos az olcsók között (de még a drágábbak között is) gyakran a silány minőségű. Ha módunkban áll, feltétlenül neves gyártó (pl. Fuba, Hirschmann stb.) terméket vegyünk meg. Itt vigyázzunk: nehogy nagy erősítésű, ún. antennae erősítőt vegyünk, hanem kifejezetten a lakásban történő jelel szétosztásra gyártott kis erősítésű (10–12 dB) típusú.

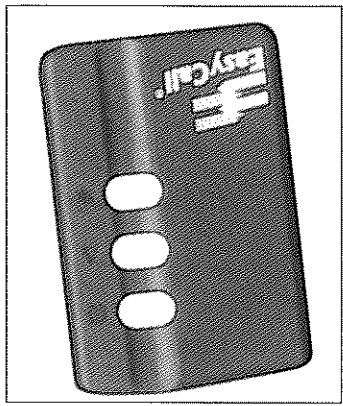
Milyen tv-készüléket vásároljunk? Mivel a korszerű KTV az 50–862 MHz-es teljes frekvencia-tartományt kihasználja, célszerű, ha a tv-vevő is alkalmas a teljes frekvenciasáv vételére (bele-érve a kiegészítő sávokat: S, illetve F-csatornák) és a hipersávot (302–400 MHz) is. A korszerű tv-k rendszerint már ilyenek. Azonban nem minden készülék egyformán alkalmas a sokcsatornás

KTV jel vételére. Sajnos sok olyan (néha jó márkájú) készülék is van, amely a sok csatorna RF jeleiből (különösen, ha azok a 80 dBµV-ot megközelítő szinten vannak jelen) intermodulációs torzításokat hoznak létre a készüléken belül, ami zavaró csíkok formájában jelentkezik a képernyőn. Bizonyos mértékben segíteni lehet ezen a bemenő jelszint csökkentésével. Ez történhet az előzőekben említett jelszétosztókkal vagy külön erre a célra gyártott nagyfrekvenciás, változtatható csillapítóval. Ez utóbbit kísérletekkel, kompromisszumos módon lehet csak beállítani: azaz hogy a jel ne legyen túl kicsi a tv-készülék számára (mert ekkor zajos lesz a kép), de ne legyen túl nagy se (mert ekkor jelentkezhetnek az intermodulációs torzítások). Itt kell megjegyezni, hogy sajnos ezek a torzítások a tv-vevőkön kívül a rosszul színtezett KTV hálózatban is előállhatnak, így esetleges fellépésük esetén célszerű a szolgáltató szakszervizét is megkeresni a problémával. A sok szolgáltatót nyújtó, lehetőleg 100 Hz-es, viszonylag drága tv készülékek vásárlásához is célszerű szakember véleményét kérni.

Hogyan helyezzük el a KTV-re kapcsolt tv- és rádióvevő készülékeket? Ismert tény, hogy az elektromos berendezések (különösen, amelyekben szikraképződés van: ilyenek például a háztartási gépek) jó része zavarja a nagyfrekvenciás rendszereket, így a rádiót, televíziót, rádiótelefont. E zavarás mértéke függ az érintett készülékek egymástól való távolságától és a köztük lévő kapcsolattól (így az antennák és antennaként szolgáló vezetékek elhelyezkedésétől, a csatolás mértékétől). Mindez a KTV hálózatra kapcsolt vevőkészülékek esetében kisebb mértékű lehet, mert itt jelfelvő antennaként a kis impedanciás, árnyékolt, viszonylag nagy szintű jeleket továbbító koaxiális kábel szolgál, ami sokkal kevesebb zavart vesz fel. Ettől függetlenül tapasztalhatunk ilyenkor is külső zavart, de ezt többnyire maga a készülék veszi fel, ami ellen nem sokat lehet tenni. (Régén a tv-vevők belül árnyékoltak voltak, ma már sajnos nem). A fentiek alapján általánosságban kijelenthetjük, hogy a KTV-re kapcsolt vevőkészülékek elhelyezése nem kritikus, de a zavarforrásoktól (gyakran üzemelő motoroktól) a lehető legtávolabba helyezendő el, és csatlakoztatásukra rövid, kizárólag jól szerelt, jól árnyékolt koaxiális kábeleket alkalmazunk.



6.6.1 ABRA
Körzerű, szélessávú
KTV elosztók,
F csatlakozóval



6.7.1 ABRA
Számkijelzés
személyhívó készülék
Fotó: EasyCall

Szuper számkijelzés készülékek A szuper számkijelzés személyhívót (Super Numeric Pager) az átvitt üzenet alapján lényegében számkijelzés készüléknek kell tekinteni. Ebben az esetben a készülékbe kóddal ellátott, előre programozott szövegeket lehet írni. A személyhívás során a hívott azonosítója (RIC) után számjegyeket visznek át, amelyek egyrészt az előre programozott szövegek kódjai, másrészt számjegyes információk. Ha például az 55 115 0150 számot veszi a készülék, akkor a kijelzőjén a „Hívoja fel a

Normal számkijelzés készülékek A számkijelzés személyhívók (Numeric Pager) kijelzőjén üzenetként egy szám sor jelenik meg. Ez rendszerint egy telefonszám, ahová visszahívást kér az üzenet feladója. Természetesen annak sincs akadálya, hogy egy-egy szám sor tetszőleges üzenetet jelentsen a címzettnek, ha valakivel előzőleg megállapodik a kódolásban. Egy Magyarországon forgalmazott (EasyCall) számkijelzés készülék látható a 6.7.1 ábrán.

SZÁMKIJELZŐS SZEMÉLYHÍVÓK

A hangjelzés személyhívók (Tone Pager) jelentik a személyhívók legegyszerűbb típusát. A személyhívás ebben az esetben úgy zajlik le, hogy amikor egy készülék azonosítja a saját kódját, hangjelzést ad. Ezenkívül villogó fény is figyelmeztethet, hogy üzenet érkezett. A hangjelzés csak a tulajdonosnak jelent valamit (pl. hívja fel a főnökét). Létezik olyan típus is, amely többféle hangjelzésre vagy a csipogó hang többféle ütemezésére képes. Ebben az esetben minden hang vagy a hang különböző ütemezése más-más információt közöl a kódot ismerő felhasználóval.

HANGJELZŐS SZEMÉLYHÍVÓK

Minden vevőkészüléknek ismerni kell az adás pontos folyamatát és a kiegészített információ formális szerkezetét (az ún. protokollt), hisz ez alapján tudja a vett jeleket dekódolni. Működésük és szolgáltatásai alapján a személyhívók négy nagy csoportba sorolhatók:

- hangjelzés személyhívók,
- számkijelzés személyhívók,
- alfanumerikus személyhívók,
- beszéző személyhívók.

6.7.1 Személyhívó készülékek

Személyhívó készülékeket nagyon sok gyártó, számtalan formában állít elő. A személyhívó szolgáltatást jellegeből és a felhasználás módjából adódóan alapvető követelmény a kis méret és súly, valamint a kis energiafelhasználás.

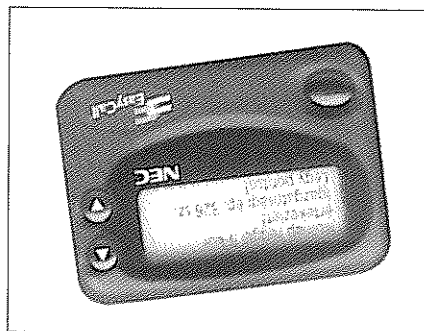
6.7 Személyhívó készülékek, a készülékek kiválasztása és elhelyezése

1 15 01 50 telefonszámot" szöveg jelenhet meg. Ebben az esetben a kiírt szöveg kódja 55, amihez szabványos felírási formában, változtatás nélkül hozzáadta a készülék a telefonszámot.

ALFANUMERIKUS SZEMÉLYHÍVÓK

Az alfanumerikus személyhívóknál az üzenet a teljes szám- és betűtartomány felhasználásával állítható össze. Ez a kezdetben maximum 70-400 karakterből álló szöveg ma már több ezer karakterből álló üzenet is lehet, így jelentős információt hordozhat a felhasználók számára. (Pl. az ERMES rendszerben maximum 7.800 karakter küldhető, ami 4 gépett oldalnak felel meg.) A készülékek memóriában általában számos üzenet tárolható és újra visszaolvasható. Az alfanumerikus személyhívó a legfejlettebb, széles körben használt készülékek tekinthető.

Alfanumerikus személyhívók láthatók a 6.7.2 ábrán.



6.7.2 ÁBRA AlfaNumerikus személyhívó készülékek

Forrás: EasyCall

TESZTELŐ SZEMÉLYHÍVÓK

Egyirányú beszélő személyhívók A beszélő személyhívót (Voice Pager) csak a felsorolás teljes egészének kedvéért említjük meg. Ez a típus a RIC után egy szövegi üzenet vételére képes, amit a beépített hangszórón át tesz hallhatóvá. Adódhatnak helyzetek, amikor egyazon időben elmondott üzenet fontos lehet. Ennek ellenére ez a típus nem terjedt el, részben mert szövegi közlései miatt nem vált népszerűvé a felhasználók között, részben pedig azért, mert az izmeltetés a szolgáltatók számára sokkal költségesebb az alfanumerikus megoldásnál. Kétirányú beszélő személyhívók A kétirányú beszélő személyhívók (Two-way Voice Pager) csak a helyszíni személyhívásban ismert. Ebben az esetben a készülék segítségével szövegi üzenet adható a hívónak.

6.7.2 Személyhívók kiválasztása és elhelyezése

Az elmondottak alapján ki-ki eldöntheti, hogy számára milyen személyhívó volna kívánatos. Természetesen azt nem lehet figyelmen kívül hagyni, hogy az adott területen melyik szolgáltató milyen rendszerben szolgáltat. Egy-egy rendszeren belül is lehetnek különbségek a készülékek között, például a kezelhetőségben, a kijelző méretében, vagy hogy a készülék hogyan küldi az üzenet érkezését. Amikor üzenet érkezik egy személyhívóhoz, mindegyik típus hangjelzéssel hívja fel az aszálóját figyelmeztet. Van olyan készülék, ahol ez a hangjelzés kikapcsolható. Ilyenkor villogó

6.8 Internethez és elektronikus levelezéshez használható készülékek, a készülékek kiválasztása és elhelyezése

fény jelzi az üzenet vételét. Ezzel a megoldással elkerülhető, hogy a hangjelzéssel másokat zavarjunk. Aki üzenetet vár – mondjuk egy érekeztetést – az a maga elé tett készüléken láthatja, ha üzenete érkezik. Ha szobában van a készülék, zajos helyen jó megoldás lehet a „moccorgó” személyhívó, ami enyhén remegéssel tudatja, hogy üzenetet vett.

A számítógépes és állanumerikus készülékek, általában tárolják a vett üzenetet. Ha egy előfizetőnek túl sok üzenete érkezne, a memória telítődése után a legfrissebb üzenetet írja felül a készülék. Egyes típusoknál lehetőség van arra, hogy egy üzenetet „fontosnak” vagy „védettnak” nyilvánítsunk. Ezek az üzenetek nem írhatók felül.

Létezik olyan megoldás is, hogy printer kapcsolható a számítógépes vagy állanumerikus személyhívóhoz. Ennek akkor van jelentősége, ha fontos, hogy írott formában nyoma maradjon egy vett üzenetnek.

A csatlakozáshoz alapvetően az alábbi készülékekre van szükség:

- adathálózati végberendezés: ez többnyire modem (klasszikus, analóg PSTN-modem vagy digitális kábelmodem, ADSL modem) vagy LAN esetében hálózati kártya a PC-ben;
- megjelenítő készülék: tipikusan Ethernet kártyával ellátott PC (bár speciális set-top-box segítségével ez lehet a tv-készülék is) és
- internetböngésző és levelezőszoftver.

A modemek (mind az analógok, mind a digitálisak) kaphatók PC-be szerelhető kártya vagy önálló doboz formájában. Sebességük kezdetben 14,4 kbit/s volt, az 1990-es évek végén tipikusan 56 kbit/s. Természetesen a nagyobb sebességük elajánlható, bár tény az is, hogy az internetelés sebességét többnyire nem ez határozza meg, hanem a hálózat (bárhol fellelhető, pillanatnyi) szűk kapacitása, illetőleg az egyidejű igénybe vevők száma. A modem bemenő-portja vagy szabványos telefontcsatlakozó (RJ 11), vagy kábelmodem esetén a KTV hálózati RF (f típusú) csatlakozó. A LAN kártya is tipikusan a számítógépbe kerül beépítésre. Kimenő-port a külsőegységnek (kivéve az analóg modemet) Ethernet TBase 10, ezt kell összekötni a számítógép hálózati kártyájával. Ma a leggyorsabb és valószínűleg a legolcsóbb internetelést a KTV hálózaton keresztül lehet megvalósítani. Sajnos még kevés KTV hálózat-üzemeltető kínálja ezt a szolgáltatást, bár 2000-ig már többen is bejelentették ez irányú szándékukat.

Tudni kell, hogy az internetezés költsége (a szükséges hardvertől és szoftvertől eltekintve) két részből tevődik össze: az internetsszolgáltatók fizetendő összegéből és a távközlési hálózat igénybevételei díjából. Az ezredforduló körül években Magyarországon még mindkettő elég magas, bár vannak kezdeményezések a csökkentésre. KTV hálózatban történő internetezés esetén a távközlési díjjal nem kell számolni, így az elvileg olcsóbb lehet, bár a folyamatos felkapcsoltság és nagyobb sebesség ürügyet szolgáltathat az áremelésre.

Ha csak elektronikus levelezésre kívánjuk használni az internetet, akkor külön szoftverre általában már nincs is szükség, mivel a Windows operációs rendszerek (kezdvé a 98-asról) már

de építetten tartalmaznak hálózatalelérésre és elektronikus levelezésre szolgáló szoftvert (Outlook). Természetesen ha valakinek más a kedvenc levelezőszoftvere (pl. Eudora, Lotus, Free-mail stb.) akkor ezt – és adott esetben internetelő szoftvereket – még telepítenie kell a számítógépre. Itt jegyezzük meg, hogy vannak olyan ingyenes – internet nélkül is használható – e-mail programok (pl. a Dröpposta), amelyekhez nem szükséges az internet igénybevétele, ezeknél csak a távközlési költség jelentkezik.

Az interneten való böngészéshez azonban feltétlenül szükség van valamilyen szoftverre, így ilyen, általában használt program a Microsoft Explorer, amely része az újabb Windows operációs rendszereknek, de díjmentesen letölthető a hálózatról is. Másik, széles körben kedvelt internetböngésző a Netscape. Ezek telepítése, de különösen a konfigurálása szakértelmet igényel, tehát érdemes számítógépes „gurukat” megkérni erre a feladatra.

5.8.1 Internet- és e-mail használat számítógép nélkül

Az internet és az e-mail is legflexibilisebben, legkényelmesebben (és legszébben is) PC segítségével használható. Azonban a számítógép-főbiában szenvedők számára megjelentek olyan set-top-boxok (és más készülékek, pl. WAP-os mobiltelefonok) is a piacon, amelyek feleslegessé teszik a személyi számítógépek használatát erre a célra. Tehát bizonyos, előre konfigurált és számrítógépet tartalmazó guszarusos dobozok tv-készülékekhez csatlakoztatva és távirányítóval kezelve felhasználóbarát módon elláthatják az alapvető webböngésző és levelezési funkciókat. Ezek minden esetben szegényesebbek a PC-használatával elérhetőknél, de vitatatan előnyök, hogy semmiféle számítástechnikai ismeret nem kell a használatukhoz. nstallálásuk is rendkívül egyszerű, szakértelmet nem igényel. A set-top-boxos megoldás néha riegyszerű más hasznos szolgáltatással is (pl. hosszú fájlok automatikus letöltése éjszaka, offline böngészés, interaktív televízió stb.) és állandó fejlődésben van. Költsege nem feltétlenül alacsonyabb, mint a PC-s lehetőségé, de az internet és az e-mail népszerűségét, elterjedtségét feltétlenül pozitívan befolyásolja.

Nem feltétlenül ez a helyzet a mobiltelefonokba integrált (WAP-os vagy UMTS-es) böngézőkkel. (Itt az e-mailt elég jól helyettesíti az SMS). Ezek a kis és fekete-fehér képernyő miatt alig-alig alkalmasak az igazi webbarangolásra, nem is beszélve a költségeiről. Természetesen a mobil kommunikáció gyors fejlődése miatt itt is előfordulhat technológiai áttörés és a ma érvényes axiómák megdőlhetnek.

5.9 Alközpontok, az alközpontok kiválasztása és elhelyezése

Mind a vonalkapcsolt, mind a vonal- és csomagkapcsolt (PCX) alközpontok paramétereinek meghatározása, majd a megfelelő típus kiválasztása tervezéssel történik. A tervezési alapadatok állítását a vállalat, intézmény informatikai szakembereire célszerű bízni. De már a tervezési alapadatok összeállításához is hasznos információk szakkembereket segítségét kérik. Az alközpont kiválasztása a felhasználó igényei, a szolgáltatások és az ár együttes mérlegelésével történik.

Az alközpont vásárlni szándékozó nem távközlési szakembert az alább frottakkal nagyobb eligazítjuk. Az ezredfordulón telefonközpont már nem szabad vásárolni, a kapcsolóközpontok közül csak ISDN jöhet szóba. Ha távlatban is gondolkodunk, akkor pedig távközlő alközpontot (PCX = Private Communication Exchange) célszerű választani.

A szállított, felszerelő, hálózatepítő és üzembe helyező kiválasztása pályázat útján történjék. A pályázat kiírását ismert távközlési tervező cégre kell bízni.



6.10 Telefonszámok, távközlési címek, kommunikációs kapcsolatok és távközlési szolgáltatások feljegyzése

Telefon- és távközlési hívásainkat, a szolgáltatások igénybevételét nagymértékben meggyorsítjuk, ha a gyakrabban hívott telefonszámainkat és távközlési címünket, továbbá megrendelt szolgáltatásainkat, szolgáltatáscsomagunkat:

- ☐ jegyzetfüzetben,
- ☐ zsebnaptárban,
- ☐ telefonregiszterben,
- ☐ telefonkészülék memóriájában,
- ☐ faxkészülék memóriájában,
- ☐ zsebszámológépben vagy
- ☐ személyi számítógépben,

illetőleg ezek egyikében feljegyezzük. A menedzserkalukulátorba vagy személyi számítógépbe a hívással összefüggő adatokat is beprogramozhatjuk. Így például a külföldi telefonszámnál az időeltérést, a hívás kedvező időpontját és az egy perc beszélgetési időhöz tartozó díjat. A tervezett hívás időpontjában a készülék figyelmeztető jelzést is adhat. A beprogramozott számok egy vagy két gomb lenyomására egyszerűsítik a hívást.

A feljegyzett telefonszámok és távközlési címek első helyein a legfontosabb kapcsolataink szerepeljenek. A telefonszámokat nével, címvel, postai irányítószámmal, e-mail és internetcímmel együtt célszerű feljegyezniünk, mert ebben az esetben nemcsak távközlésnél, hanem hagyományos levél küldésénél sem lesz problémánk. Az előzőekre példát a 6.10.1 táblázat mutat.

6.10.1 TÁBLÁZAT

NEV:			
NÉV, CÍM, POSTAI IRÁNYÍTÓSZÁM, TELEFON, FAXSZÁM, E-MAIL ÉS INTERNETCÍM, TÁVKÖZLÉSI			

Cím:	ország:	város, falu:	út, utca és házszám:	postai irányítószám:
telefon:	ország/hívószám:	körzetszám:	előfizető telefonszáma:	
telex:	ország/hívószám:	körzetszám:	előfizető telexszáma:	
e-mail:				
internet:				

Távjegyek és névjegyzárak A hivatali és magánnévjegyek nagyon fontos adathordozók. A magánnévjegyen a nevet, a foglalkozást, a lakáscímet, a postai irányítószámot és a teljes telefonszámot, továbbá, ha van, az e-mail és internetcímet is. A hivatali névjegyen a nevet, foglalkozást, beosztást, a vállalat vagy intézmény nevet és címét, a postai irányítószámot, a teljes telefonszámot, a telexszámot, az e-mail és internetcímet tüntessük fel.

A névjegy mérete: 50 x 90 ± 1 mm.

üzeneteket a felelős személy aláírásával nem lehet ellátni.

nak, peres ügyekben a bíróságok bizonyítékként elfogadják. Ez annak ellenére így van, hogy az lezés szabályait kell alkalmazni. Nem szabad elfelejteni, hogy a telexüzenetek jogérvényesítő bír-

A *telex* alapvetően az üzleti életben használatos. Ennekfoglva a levelezésnél az üzleti leve-egyszerűsítéseket, rövidítéseket, amelyek az egyértelműséget zavarják.

ezt indokolja. Az esetek többségében tömören kell fogalmazni, de különli kell az olyan le-térnek el, amikor valamilyen különleges esemény (jelentős szerződés aláírása, diplomácia stb.) a mondanivaló megfogalmazásakor a tömörségre szokás törekedni. Ettől olyan esetekben

Tekintettel arra, hogy a táviratozásnál a fizetendő díj az üzenet szavainak a számától függ,

ságt az elektronikusban továbbított üzenetben elhelyezett megfelelő kóddal jelzi.

stb.) valamilyen díszes, udvozlódlaphoz hasonló papírt használnak. A feladó erre irányuló kíván-nél környezetkor az üzenet tartalmától és a helyzettől függően (esküvő, haláleset, kitüntetés

vataban papírra környezetkor az üzenetet. Külön választható szolgálattatás a *disztávírat*, amely-

A *távíratot* postai kézbesítéssel juttatják el a címzetthez. Ennek érdekében a fogadó postahí-

7.1 A táviratozás és a telexezés illemszabályai

a kulturált távkommunikációt is elcsatítják.

érdekek fűződik ahhoz, hogy az előfizetők és a felhasználók a technika alkalmazásán kívül,(beszed és/vagy nem beszed) emberi kommunikációra is. A vezetó távközlési szolgálattatónak

lési készülék között a jó minőségű kapcsolat létrejöttön, hanem szükség van még a kulturált

A távkommunikáció eredményességéhez nem elegendő, hogy a hívó és a hívott távköz-

zation és tisztázatlan, ilyen esetekben között a szerzői jog védelme is.

kialakulásban. Példaként megemlítfük, hogy az internet esetében még sok minden szabályo-

az internet – kommunikációs kultúrája, az erkölcsöt is beleértve, pedig még csak most van

közlelmültban juttatott távközlési vonalhoz és készülékekhez. Az új szolgálattatok – mint az ISDN és

ható azonban, hogy ez általában ismert és alkalmazott lenne, mert igen sokan csak a

legkorábbi távközlési szolgálattatok (távíró, telefon) távkommunikációs kultúrája is. Nem mond-

kommunikáció eredményessége érdekében – több évtized alatt – természetesen kialakult a

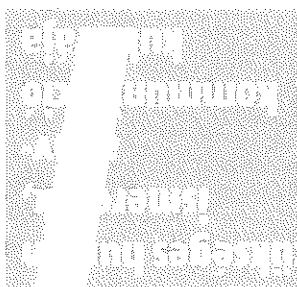
szabályozzák. Példaként két igen fontos területet, az orvost és a diplomáciát említfük. A táv-

kódexek nemcsak az erkölcsös magatartást, hanem az emberekkel való kapcsolatartást is

sziinte minden szakterületnek van sajátos írott és/vagy íratlan etikai kódexe. A különböző etikai

és sokszor leírták a kulturált kommunikációt. Az általábanosan érvényes viselkedési kultúrán kívül

Az emberi kapcsolatokkal, az emberi kommunikációval hivatásszerűen foglalkozók már régen



72 A kulturált telefonálás, a telefonálás illemszabályai

A telefon kulturált használata hozzátartozik és hozzájárul az emberek közötti kulturált kapcsolatokhoz, ezért szükségesnek tartjuk az ezen a területen felhalmozott ismeretek közreadását. Minden beszélgetésnek, így a telefonbeszélgetésnek is, valamilyen célja van. A telefonbeszélgetésre, hasonlóan más beszélgetéshöz, az elérendő cél érdekében előre készülünk fel. A beszélgetésre való felkészülésnél röviden gondoljuk át, hogy miért telefonálunk. Azért telefonálunk, hogy:

- tájékozódjunk,
- tájékoztassunk,
- szolgáltatásokat és azok szolgáltatásait igénybe vegyük,
- üzleti kapcsolatokat létesítsünk,
- üzleti kapcsolatokat ápoljunk,
- emberi kapcsolatokat létesítsünk vagy
- emberi kapcsolatokat ápoljunk?

A fenti kérdések közül egynek vagy többnek a megválaszolása után már világos lesz, hogy a tervezett beszélgetésünket:

- üzleti kapcsolat vagy
- emberi, baráti kapcsolat

határozzák-e meg. Mindkét esetben a tartalmas és eredményes beszélgetés érdekében a határozható helyzetekre készülünk fel. Ha nem fogalmazzuk meg előre és jól azt, amit el akarunk érni, akkor valószínűleg nem is fogjuk tudni elérni. Egyzerűbb esetben csak fejben, komolyabban, nagyobb jelentőségű esetben sorrendben feljegyzett gondolatokkal készülünk fel. Nagyon fontos ügyekben vagy fontos beosztású emberek felhívása esetén célszerű világos, tömör mondatok feljegyzése. Ezt akkor is érdemes megtennünk, ha idegen nyelven telefonálunk.

Az üzenet rögzítő készülékek, a hangposta elterjedésével arra is készülünk fel, hogy mit fogunk mondani akkor, ha nem személy, hanem gép jelentkezik. E helyen jegyezzük meg azt is, hogy legyünk türelmesek a csengetési hang hallgatásánál, azaz a hívott csengetése esetén. Egy csengetéshang-periódus (hang és szünet), illetőleg csengetés 5 másodperc. Az üzenet-rögzítőknél lehetőség van különböző csengetési idő beállítására a gép vagy személy jelentekezéséhez, ezért minimálisan egy perc csengetést várjunk meg, ami 12 csengetési hang. A kapcsolóközpontok 1,5 percre csengetnek és csak ezután bontanak el és adnak foglaltsági hangot. Különbözően idős emberek hívása esetén legyen türelmünk kívánni, míg a központ pont el.

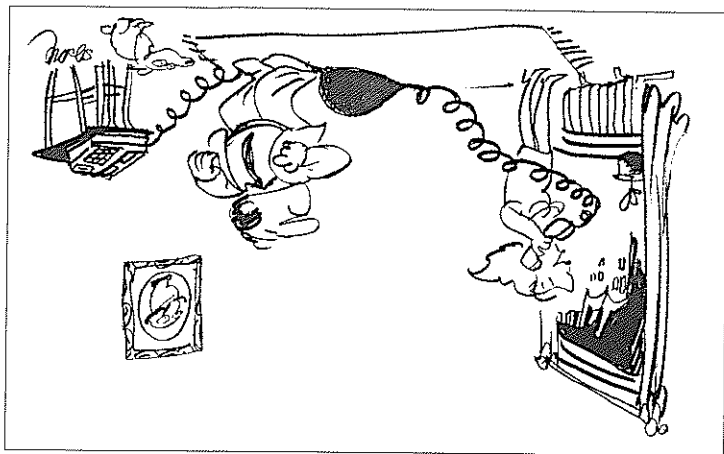
A telefonálás humán ismeretei:

- a mit,
- hogyan,
- mikor és
- mibe kerüli

kérdések köre csoportosulnak. Az e kérdésekre adott helyes válaszok és azok megtartása nagymértékben hozzájárul az eredményes beszélgetésekhez.

Alapvető illemszabályok. A telefonálás elsődleges illemszabálya, hogy hívásunk a hívotthoz kedvező időpontban érkezzen. Lehetőleg ne zavarjuk a hívottat. Ehhez üzleti beszélgetéseknél a hivatali, intézményi, gyári stb. munkaidőt és munkarendet, magánbeszélgetéseknél az egyén vagy család életrendjét nagyjából ismernünk kell.

A modern készülékeken a beszélgetés kihangosítható. Ez sok esetben hasznos, mert bizonyos dolgokat nem kell megismételni, ha egyszerre többen hallhatják. Mivel azonban a telefonbeszélgetések döntő többsége két ember között zajlik és ezért bizalmasnak tekinthető, ebből következik, hogy mielőtt valamelyik fél bekapcsolja a kihangosítást, illik arról a másik



MIT TEHET A FÉRJ,
HA AZ ASSZONY
HOSSZAN BESZÉL?
Sajdik Ferenc rajza

A kulturált telefonáláshoz – a személyes beszélgetéssel megegyezően – hozzátartozik, hogy hagyjuk a másik felet is szóhoz jutni és bő beszéléssel ne pazaroljuk mások idejét. Ha a másik fél kisebb szünetet tart és mi nem folytatjuk azonnal, hanem kicsit kíváncsiak vagyunk, akkor lehet, hogy tovább fog beszélni és még fontos dolgokat fogunk megtudni. Olykor a csend is beszél, illetőleg a válasz diplomatikus elmaradásának is jele lehet. Ez hasonló lehet ahhoz, mint amikor egy hírt nem erősítenek meg, de nem is cáfolnak.

Amennyiben a hívott hivatali vagy magánszemély nincs a helyén, illetőleg otthon, kérdezzük meg, hogy mikor hívhatjuk ismét. Ha a hívó bemutatkozott, a hívott oldalán megkérdezzük meg, hogy a keresett személy mikor és milyen számon hívhatja vissza.

A hívott jelentkezése és a kölcsondás bemutatkozás után illik megkérdezni a hívottat, hogy nem zavarjuk-e, ráér-e ennyi-annyi percre, mert ezzel lehetővé tesszük számára egy esetleg kedvezőbb időpont megválasztását.

Ha a hívott bemutatkozással jelentkezik, bemutatkozással illik válaszolni. Ettől csak abban az esetben lehet eltérni, ha a hívott bemutatkozásából kiderül, hogy téves a hívásunk vagy kezelőt hívunk. Téves hívás esetén illik elnézést kérn. Az alközpontok kezelői a vállalat nevével jelentkeznek, nekik nem kell bemutatkoznunk, csak a kért mellékközlőre jelentkezünk.

Ha a hívott bemutatkozással jelentkezik, bemutatkozással illik válaszolni. Ettől csak abban az esetben lehet eltérni, ha a hívott bemutatkozásából kiderül, hogy téves a hívásunk vagy kezelőt hívunk. Téves hívás esetén illik elnézést kérn. Az alközpontok kezelői a vállalat nevével jelentkeznek, nekik nem kell bemutatkoznunk, csak a kért mellékközlőre jelentkezünk.

- üzenetben; elelmiszertölt stb.
- otthon; Kovács-lakás,
- vállalatnál; humánpolitikai, Kovács,

legyenek, például:
Ha a telefon csempészére felemeljük a kézibeszélőt, az első szavak a bemutatkozási

fellet tájékoztatnia. Ugyancsak nem illik, sőt jogilag is megengedhetetlen a másik fel tudta és beegyezése nélkül a beszélgetést rögzíteni!

A beszélgetés végén a hívónak illik a búcsúzat kezdeményezni, mert ha ezt a hívott teszi, lerázásnak is tűnhet és esetleg sértődés lehet belőle.

Alapvető illemszabály az is, hogy barátoknak, ismerősöknek gratulálni lehet telefonon is, bár szebb, ha ezt leveleiben esetleg e-mailen tesszük, mert a levél megőrizhető, az e-mail kinyomtatható. A telefonon történő részvételyilvánítás a körülményektől függ.

Idetartozik még, hogy udvarlatianságra ne udvarlatiansággal válaszoljunk, ellenkezőleg, udvarlatianságot fokozott udvarlatiansággal szerezhetünk le. Ez egyébként a zaklató hívások leszerelésének is egyik hatásos mód. A zaklató vagy más okból zavaró hívásokat hangposta bekapcsolásával vagy kettős telefonszám megrendelésével is kiszűrhetjük.

Mikor telefonáljunk? A telefonálás időpontjának meghatározása összetett feladat. Az elsődleges cél olyan időpont megválasztása, amelynél a legvalószínűbb, hogy sikeres lesz a hívásunk, azaz a hívott jelentkeznél fog. A másodlagos cél, hogy olyan időpontban hívjunk, amikor valamilyen díjkezdésményért beszélhetünk. Tudomásul kell azonban venni, hogy nem lehet mindig minden szempontot figyelembe venni. Az elsődleges cél tehát, hogy sikeres legyen a hívásunk – és eredményes legyen a beszélgetésünk, vagyis elérjük a kitűzött célunkat.

Nemzetközi hívásoknál az időeltéréshez a hívónak illik alkalmazkodni. Ha nem alkalmazkodunk, akkor a hivatal vagy intézmény nem jelenkezik, illetőleg a lakásban az alvást zavarjuk meg.

A telefonálás helyes időpontját úgy is meghatározhatjuk, hogy átgondoljuk a legkedvezőtebb időpontokat, amelyeket azután igyekezzünk elérni. Például hivatalos ügyekben kedvezőten a hétfő reggel, a péntek és ünnep előtti délután. A kellemtelen időpontokhoz tartozik még hivatalos ügyekben, a hivatali időn túli és a hétvégi vagy ünnepnapai telefonálás, magánügyekben pedig a pihenést, szórakozást megzavaró telefonálás.

Kivételes esetekben kellemtelen időpontokban is lehet telefonálni, de az ilyen hívásokból hasznunk és kárunk is származhat. Ha okosan beszélünk, hasznunkra lehet, például: „...a dolog annyira fontos, olyan nagy lehetőség, üzlet lehet belőle, hogy nem halasztgattam el a hívást...” stb.

A telefonálás helyes időpontjának megválasztásához tartozik még, hogy fontos dolgokban legyen türelmünk kívánni a legalkalmasabb időpontot, amikor a legvalószínűbb, hogy nem utasítanak el bennünket. Türelem és kívánn, ki kell várni a legkedvezőbb időpontot! A jó gondolatunkat ne veszítsük el azért, mert rosszul időzítettünk egy telefonhívást! A jó gondolatot egyszer majd jól el lehet adni, mert a jó gondolat időálló!

Mit tegyünk, ha elkészünk valahonnan? Bármikor előfordulhat, hogy – akaratunk ellenére – elkészünk egy fontos megbeszéléstől, egy családi látogatástól vagy csak késve indulhatunk haza a munkahelyünkről. Ekkor a legfontosabb, hogy a reánk várakat, az értünk aggodákat mihamarabb tájékoztassuk késésünk okáról és érkezésünk várható idejéről. Tájékoztatásunknak nemcsak embeírlig lesz jó hatása, hanem kisebb-nagyobb megtakarítással is jár. A gyors tájékoztatásra természetesen a telefon a legalkalmasabb. A telefonon jól ellátott országok – ahol a telefonálási kultúra is magas – utcai hirdetések, hirdetéseket humán szolgáltatást teljesítők, például ilyen hirdetésekkel: „Kérlek, hívj fel!”. Az ilyen hirdetések humán szolgáltatást teljesítők, ugyanakkor növelik a telefonszolgáltatások bevételeit is. Ha utcákban derül ki, hogy késni fogunk (például dugóba kerülünk), akkor a mobiltelefon nagyon jó szolgálatot tehet.

Mit tegyünk, ha egy beszélgetés megszakad? Ha beszélgetés közben a kapcsolatot – emberi vagy műszaki hibából – elbomlik, úgy mindkét fél tegye a helyére a kézbeszélést és csak a hívó hívjon újra. Maskulinben előfordulhat, hogy mindkét fél hívja egymást és kölcsönösen



7.3 A mobiltelefonálás alapvető illemszabályai

fonkészülékről vagy mobilkészülékről kezdeményezett hívással segíthetünk magunkon. eltevedéstől kímélhetjük meg magunkat. Ha ennek ellenére eltevedünk, akkor nyilvános tele- egyszerűbb megközelítést, tájékozódási helyeket. Ezzel a módszerrel sok kellemetlenségtől, Ha olyan helyre utazunk, ahol még nem jártunk, akkor utazás előtt kérdezzük meg a leg- akar majd velünk. modorban beszélünk, akkor beszélgetőpartnerünk úgy fog reagálni, hogy mielőbb találkozní lehet készíteni egy találkozást, sőt kívánatossá lehet tenni azt. Ha megfelelő hangnemből, lennünk azzal, hogy nem lehet mindent telefonon elintézni. A telefonálással viszont jól elő *Nem lehet mindent telefonon elintézni.* Bármilyen hasznos is a telefonálás, tisztában kell *Az újrAhívások és visszAhívások megbeszélT időpontját tartuk be!* mert ezzel kellemetlen helyzeteket, „telefonos üldözést” kerülnhetünk el. Ha nem a munkahelyünkről vagy otthonról hívunk valakit, akkor közöljük, hogy honnan, keresett személy részére jegyezzük fel és közöljük a hívóval, hogy mikor találja helyén a hívottat. illendőségből is, kérdezzük meg, hogy ki, mikor és milyen számon hívható vissza. Ezen adatokat a mon lehetőséges elérhetőségéről. Altalában a hívás a hívottnak is érdeke, ezért, de alapvető tatást kell adnia a hívott személy elérhetőségéről, annak idejéről, esetleg egy másik telefonszá- tartózkodik a hívott telefonkészülék közelében, ekkor a hívást fogadónak a legkorrektebb tájékoz- Visszahívás. Mind üzleti, mind magánügyben gyakran előfordul, hogy a keresett személy nem éppen visszahívásunkkal derül ki.

A rádiótelefon használata a telefonálás alapvető illemszabályain tul, sajátstágos, új telefonálási illemszabályok megismerését és alkalmazását teszi szükkségessé. A vezetékes telefonokat a munkahelyeken is, a lakásokban is oda telepítik, ahonnan a legto- bet telefonálnak. Ebben az esetben adott a telefonálás helyszíne, és csak a hívás időpontja lehet alkalmatlan vagy kellemetlen. A rádiótelefonok lényegi szolígáztatása azonban a mobilitás. Az alkalmatlan időpont így kiegészül az alkalmatlan helyszínnel. Az a tény, hogy a rádiótelefon használója bárhol elérhető, a legnagyobb vonzerőt jelentí e telefonok megvételére. Nagyon könnyű azonban ezzel a lehetőséggel visszaelni, és súlyosan megzavarni mások pihenését vagy szórakozását. Bár az utcán „magában beszélő” vagy hangosan kiabáló rádiótelefonáló mára már teljesen megszokott látvány lett, illik önmérsékletet tanúsítani.

Míg a telefonálásra alkalmas időpontot a hívó tudja meghatározni, a rádiótelefon esetében az alkalmas helyszíni kiválasztása kizárólag a rádiótelefon tulajdonosának a lehetősége, akár ő a hívó, akár őt hívják. Kezdetben, amikor még ritkaság volt a rádiótelefon, könnyen lehetett feltűnést kelteni az utcán egy hangos telefonbeszélgetéssel. A „nagymenők” és a „rendkívüli fontos emberek” szívesen éltek is ezzel a lehetőséggel. Mára azonban már megszokott dolog lett a rádiótelefon és tapasztalat szerint az utca embeében már nem csodálkozást, hanem ingerültiséget vagy fásult belenyugvást vált ki, ha valaki feltűnően telefonál. A telefonálással feltűnést kéltő vagy másokat zavaró emberek kezében válik a mobiltelefon „bunkófonná”. Remélhető, hogy a mobil- telefonok tömeges elterjedésével hamarosan észrevevessük magukat azok is, akik ma még egy mobiltelefon megvételével és látványos használatával kívánják elérni, hogy „valakik” legyenek.

Fontoljuk meg, hogy ott és akkor, amikor és ahol éppen vagyunk, valóban elérhetőnek kell-e lennünk. Ha nem, kapcsoljuk ki a rádiótelefont. Természetesen sokszor előfordulhat, hogy valóban fontos hívést várunk és megszólal a telefonunk. Ilyenkor igyekezzünk a lehető legkisebb feltűnést keltve válaszolni a hívásra. Szükség esetén kérjük, hogy néhány perc múlva hívjanak vissza, vagy ajánljuk fel, hogy mi hívunk újra. Ezután – a lehetőségekhez képest – vonjunk felre, és feltűnés nélkül kezdjük a beszélgetéshoz.

Vannak olyan területek, ahol nincs mérlegelési joga a mobiltelefon tulajdonosának, és ki kell kapcsolnia a készüléket. Ha ezt mégsem teszi meg, igen durva modortartanságot követ el, és a legszélcsétségesebb sértést vagy minősítést is joggal kell elviselnie. Példaként képzeljük el, hogy egy színházi nézőtérben – sőt csendben, mondjuk Hamlet monológja közben – elkezd csörögni egy rádiótelefon. Színházban, moziban, koncertteremben, kiállításon, könyvtári olvasótérben, egy diplomában és minden más helyen, ahol bármilyen külső zaj zavarja az ott tartózkodók művel-

vezetét vagy elmélyültését, tilos a rádiótelefonok használata. Ezt figyelmen kívül hagyni rend- kívül nagy faragatlanság.

Az olyan értékezelésként is megkérdőjelezhető a hatékonysága, ahol hat tárgyaló partner közül egy-kettő mindig telefonál. Bizony nem tekinthető ez másnak, mint a többi résztvevő ideje, munkája semmiide vételének. Nyilván nem véletlen, hogy a parlamenti ülésteremből kitalították a rádiótelefonokat, és egyre több értékezet kezdődik úgy, hogy felkérlik a résztvevőket

a rádiótelefonok kikapcsolására.

Az étterembeli használatról kialakult közvélekedést úgy hisszük, jól példázza az egyik új-ság éttermi ajánlata: "... ideális hely azok számára, akik kelkápóztatófőzőkük mellé nem akarnak feltét gyánánt maroktelefon-csörgést." Egyre több étterem bejáraatánál olvasható olyan felirat, amelyben kéri a mobiltelefonok használatának mellőzését. Legyünk tekintettel tehát arra, hogy a legtöbb ember nyugodtan szeretne enni, és a telefoncsörgés idegesíti, üzleti ügyeink

telefonon történő megbeszélésében pedig nem kíván részt venni.

Tudjuk, hogy a rádiótelefon sok embernek munkaeszköze és nem éppen olcsó a használata sem. Mindezek ellenére be kell látni és tudomásul kell venni, hogy mások zavarásának joga nem vehető meg. Melleslegesen magunknak is jót teszünk azzal, ha néha kikapcsoljuk a rádió-telefon, megfogadva azt az orvosi tanácsot, hogy válasszuk szét a munkát és a szórakozást vagy egy jó vacsorát. Arról sem szabad megfeledkeznünk, hogy a folyamatos telefonálgatásnál sokszor kellőmesebb vagy hasznosabb azokkal beszélgetni, akikkel éppen együtt vagyunk.

Természetesen, ha kikapcsoljuk a rádiótelefont, akkor korlátozódik a "bármikor, bárhol" elérhetőség elve. De ez az elv csak egy lehetőséget jelent. Saját érdekünkben is ügyeljünk arra, hogy ne váljunk egy lehetőség rabjává. Ezt felismerve, ma már a legtöbb mobiltelefon-szoft-gátatató ajánlja a központi üzenetregiztót. Ennek segítségével egy nyugodtan elfogyasztott ebéd után a rádiótelefont bekapcsolva azonnal megtudhatjuk, hogy közben hívott-e valaki

hálaaszthatatlan ügyben.

Több mint illem kérdése, hogy ne veszélyeztessük a közlekedés résztvevőinek életét, testi és lelki egészségét. A jármű vezetője vezetés közben ne telefonáljon! A telefonálás még egyszerűbb for-galmi helyzetekben is elvonja a figyelmet. Egyre több országban – így Magyarországon is – már jogszabályban korlátozták a vezetés közbeni telefonálást. Valamit enyhít a helyzet, ha a telefonálást technikaiilag egyszerűsítik. Erre való a kéz nélküli (hands-free) üzemmód. Ilyenkor az autó hangszóróin és a vezérlő és elhelyezett mikrofonon keresztül folyik a kihatóság-tott beszélgetés. Minden mobiltelefonátató ajánlja, és igény szerint beszerezli a járműbe az ehhez szükséges eszközöket. A megoldás hátánya, hogy ha utas is van a kocsiában, a beszél-

getés titkossága megszűnik.

- a hívó neve,
- a hívó vállalatának neve,

kező rovatok legyenek:

Ha a főnök tárgyal vagy fontos íratokkal foglalkozik, akkor csak a legfontosabb hívásokat kapcsolja be, olyanokat, amelyek nem halaszthatók el. Azokat a hívásokat, amelyeket nem kapcsol be vagy a főnök távollétében érkeztek, jegyezze fel. A főnök majd eldönti, kit hív vissz-
za. A telefonhívások feljegyzésére szolgáló üzenő füzetben vagy számtógépfájllban a követ-
tást adni.

intelligenciájukkal, szakmai ismereteikkel, jó vagy rossz modorukkal hozzájárulnak a vállalat, intézmény eredményéhez, de veszteségeihez is. A titkárnőnek biztosítani kell a főnök nyugodt munkavégzését, de ugyanakkor illik a beosztottak vagy külső felek számára udvarias tájékoz-
A *titkárnők szerepe a telefonálásokban*. A titkárnők szerepe, felelőssége óriási. Általános
akáranak velünk.

Telefonon is elő kell tudni adni gondolatokat. Sőt úgy kell előadni, hogy mielőbb találkozni
helyű visszahívásokat kerüljük, mert gondot okozunk vele magunknak és másoknak.

abban, hogy a következő telefonhívást ki és mikor kezdeményezi. A határozatlan idejű és
szert megismételni. A beszélgetés befejezése előtt a legfontosabb, hogy megállapodjunk
igyekezzünk saját sorrendünket követni. A beszélgetés végén a legényegesebb dolgokat cél-
a beszélgetés folyamán egy fontos téma se merüljön feledésbe. A beszélgetés folyamán
A beszélgetés tartalmi részét célszerű címszavakban és fontossági sorrendben felírni, hogy
hatást gyakorló főnökükkel beszélünk.

fogalmazással el fogjuk érni a célunkat. Egyes nehézkes ügynitézók esetében jobb, ha a ráluk
Az előző kérdésekre adott válaszok alapján már kialakíthatjuk a mondanivalókat és megfelelő
■ hivatkozatom-e egy vagy több közös ismerősré?

- milyen reagálás várható tőle,
- milyennek ismerem,
- ismerem-e az ügynitézót,
- ki intézi el az ügyemet,
- ismerem-e a céget,

A felkészülésnél át kell gondolni, hogy:

Felkészülés az üzleti vagy hivatali beszélgetésre. A mondanivalóra fel kell készülni.

fogjuk elérni.

sal el kell válni érni! Ha nem fogalmazzuk meg jól és előre, hogy mit akarunk elérni, nem is
Minden üzleti telefonálásnak határozott célja legyen! És, legalább elvben, minden telefonálás-

7.4 Üzleti telefonálások

emberi kapcsolattartás fontos eszközevé.

hető – meg fog szünni, és egyre inkább azzá válik, amire kitálaták: munkaeszközzé és az
tuszszimbólum jellege – amely a fejlődés kezdeti szakaszában minden országban megfigyel-
Várható, hogy az előfizetőség szám rohamos növekedése miatt a rádiótelefon még létező stá-
osztályain. Az ilyen helyeken található figyelmeztetéseket, tiltó táblákat vegyük komolyan!

jelzett részén, a repülőgépeken vagy a körházak érzékeny műszerekkel felszerelt intenzív
vencias energia zavart vagy veszélyt jelenthet. Ezért nem szabad telefonálni a repülőterek
használo kultúrátására vagy illetmudására. Ezek azok a helyek, ahol a kisugárzott rádiófrek-
Vannak olyan területek, ahol nem bízható a rádiótelefon kikapcsolása a tulajdonos vagy fel-

AZ ALDOZAT

Imádom Arankát. Mert Aranka nem egyszerűen és hétköznapi módon titkárnő, hanem kész kis csoda, a megbízhatóság hét pillére, világítótorony. Arankával bármikor elmenekülök lopni, s az életemet is rábízám, mert tudom, hogy lejárta kor hiány nélkül adná vissza a maradékot s a többiről pecsétet belegyet mutatna.

Nagy nyugati képeslapokban gyakorta látni különböző és világűrű óragyárak izgalmas reklámjait. Páratlanul precíz kis műszereket kínálnak, a pontosság ékköves remekait. Hangvillával hajtott smukkokat, amelyek a Mariana-árok tíz kilométeres tengermélységében vagy az Antarktiszigéviharai között is másodpercnyi pontossággal mutatják a greenwich-i időt s azt, hogy meddig kell főzni egy háromperces lagytóást. Nos, mindez semmi. Aranka pontosságához képest. Annnyit ér csak, mint szénbányában a napóra. Aranka nem az a nő, akivel víz alá megy az ember, és eszébe sem jut azt titlanni, hogyan viselkednek ötvenfokos hidegben, feje felett a Dél Keresztjével. Nekem elég, hogy Aranka naponta ötször órákat adhatna Seikőeknek pontosságból és köznevelésig tárgyává tethetné a szakma minden kakukkját.

Arankát a feszültségek hajtják. Az irodai telefonok behatásai, amelyek percenként érik szegénykémet. A csengetések, foglaltsági hangok és jelek, billentyűzések Aranka idegrendszerében gyengeáramú impulzusokká alakulnak és újra a felszínre bukkanna, halálos pontossággal jelzik az időt.

Persze ismerni kell a számlapöt.

Arankor Aranka a serdülő magasugró, egy fiatalkorú grúz néptáncos léptelével suhan át a színen s a szeme tele csillaggal, a szíve meg dallal, akkor pontosan nyolc óra. Azután jönnek a telefonok, és ettől kezdve percről percre nyomom lehet követni az idő múlását.

Aranka merengve ül az asztal mellett, kezében a kagylóval. Pár csillag már kihunyt, a tekintete egy fóká mervebb, oldal, a szája mellett alig láthatóan táncolni kezd egy kis valami. Az alumínium kávéspótl mintha egy cseppet táncolna a másik kezében. A kiskanál finom xilofonszólot kalimpál a pitli oldalán. Fel kilenc múlt három perccel. Aranka megtámaszkodik az asztal szélén. Jobbal billentyűzik. Tekintete nem mentes az üdítő ezek riadt fájdalmaiból. A serdülő magasugró rég kintette korosztályát.

A felsorolt rovatok közül a titkárnő tapasztalataiból annyit töltsön ki, amennyit szükségesnek tart. A főnök pedig az üzenőfüzet vagy a fájli áttekintése alapján eldönti, hogy kit kell, illetőleg kit illik visszahívni.

Ha a főnök éppen mással beszél, akkor a titkárnő a hívó néhány perces – még elviselehető várakoztatása után – kérjen időpontmegadással újrahívást vagy ígéren visszahívást. A titkárnő csak igen kevés hívót utasítson el, leginkább olyanokat, akik tévedésből hívtak. Az elutasításokat is udvariasan tegye.

- ☐ a hívó telefonszáma,
- ☐ a hívás ideje (nap, óra, perc),
- ☐ a hívó hívójára,
- ☐ a hívó mikor hívható vissza,
- ☐ az üzenet rövid tartalma.

esetben szavahihetőségét romlja, igaz viszont, hogy ezt nem kell mindenkinnek megígérni. Ha a vezető megígéri valakinek, hogy visszahívja, akkor tartsa is meg az ígértét, ellenkező esetben a vezető pozitív hatást gyakorolhat az, hogy hogyan telefonálunk. ■ ha a szobában levőkre pozitív hatást gyakorolhat az, hogy hogyan telefonálunk (akkor még ki is hangosíthatja a beszélgetést); ■ ha a beszélgetés érinti, érdeklí a szobában levőket hogyan telefonáljanak; ■ meg akarja tanítani a szobájában ülőket arra, hogy adott helyzetben

sej rabolni. Kivétel lehet, ha a vezető: ■ Ekkor a vezető is tudassa a hívóval, hogy mások is hallják a beszélgetést és ezért röviden és elszokottan fog beszélni. Nem illik ugyanis mások idejét hosszú beszélgetéssel, netán fecsegéssel Targyalás közben a titkárnő csak halaszthatatlan hívásokat kapcsolhasson be a vezetékhöz. ■ rülheti az egymásra várás, a félreértést és a sértődést. ■ folytatásának időpontjában és abban, hogy ki fogja a hívást kezdeményezni. Ez utóbbival el lehet kritani. Ekkor a vezető kérjen elnézést beszélő partnereitől, és állapodjon meg a beszélgetés azonban, hogy egy telefonbeszélgetést – egy közbejött fontosabb hívás miatt – meg kell szüntetni. A tárgyalások és telefonálások folytonosságát a titkárnőnek kell biztosítani. Előfordul személyek hívásai. Ezért a vezetőknek legyen közvetlen, a titkárnőnél nem jelző vonala is. ■ illetőleg kezdeményezni és lebonyolítani. Ilyen hívások az azonos vagy magasabb beosztású Nem lehet azonban minden hívást a titkárnőre bízni, van amit a vezetőnek kell vagy illik fogadni, töltik ki. A vezetők telefonhívásai kezdeményezését és fogadását általában a titkárnőkre bízák. ■ A vezetők telefonálási: A vezetők idejének nagy részét általában a telefonálások és tárgyalások

Peterdi Pál

órával? Aztán rájöttem. Elromlottak a telefonvonalak. És Aranát nem tudták felhívni. Aranaka arcára néztem, hogyan kényszerített ennyit, mi történt ezzel a rettenő pontos íratban megszólalt a zsebrádió. „Pontos idő tíz óra... hírek... időjárás-jelentés...” annak ritmusára verte a billentyűket, trallala, tam tam, trallala, tam tam... És ebben a pillanatban megszólalt a zsebrádió. „Pontos idő tíz óra... hírek... időjárás-jelentés...” számitógép mellett, üdén és habosan, mint egy fiatal barackfa. Kis nőtát dudogtatott, megnyugodtam, van még idő bőven. Aranaka negyedkilences arccal üldögélt a Ertekezletre kellett rohannom, valami papírokról mentem be a titkárságra, aztán És lám, milyenek a nők, egyszer még ő is becsapott. Aranaka időérzékére tehát programot lehetne építeni, holdtúrát lehetne szervezni. leveskét. akkor megyek kezet mosni, mert pontosan tízenkét óra és a konnyhán már melegítik a – Az csinálja ezt nektek tovább, akinek a nénikéje homoktört tancolt a Szaharában... –, amelyet e célra készítettem a telefonja mellé, és messzszehangzóan azt kiabálta: Amikor aztán Aranaka önfeléd mozdulattal földhöz vágja az olcsó gipszmaimot, megroggyan, mintha már szememnyi méz sem lenne a csontjaiban. Fél tízenkettő. olvasni, mert Aranaka tartózkodó nő s egy életre elvágnam magam nála. A tünde egy kicsit mondatokat formál, de nem fohászskodik. A világért sem jelzem, hogy tudok szájfolyán, amikor látja, hogy a pibék már közeledik a pilláccsal. Szája hosszú és hangtalan Aranaka nekiddől a főnöki ajtó feléjének. A szeme most olyan, mint Jóhannáé a mágarakor menni. Háromnegyed tízenegy.

Most egy pillanatra felne, és egy súlyosan beteg rigó hangján azt fuvolózza: „Haza

A vezető koncentráli a "kis", esetleg ismeretlen telefonálóra is, aki napokig készült arra, hogy részben tisztában van azzal, hogy a kölcsond érdekében alapuló ügyek haladnak. Végül, a vezető az esetleges rossz hangulatát ne éreztesse a hívóval, mert elronthat egy

zletet.

Milyen módszereket alkalmazunk, ha nem akarják fogadni a telefonhívásunkat? Mindenkit meg kell hívni, és egyáltalán nem biztos, hogy csak számára fontos a beszélgetés. Az emberek már rideg elutasítás, függetlenül attól, hogy milyen ügyben telefonált. Sok hivatalnok, ügyvezető nem érti, hogy a hívás nemcsak a hívó érdekében, hanem közvetlenül vagy közvetve a hívotté is. Nem értik általában azt sem, hogy vállalatuk, intézményük érdeke közvetve a saját érdekük, és a vezetőnek is.

Ha telefonhívásunkkal előterjesztendő kérésünk, üzleti ajánlatunk elutasítása várható, akkor célszerű olyan közvetítőt keresnünk, akivel vagy akinek közvetítésével ügyünk elintézendő. Majd magasabb beosztású szinten vagy közvetítő útján kell hívásunkat folytatni és amikor a magasabb beosztású vagy a közvetítő küld az alsóbb szinten levő személyhez, akkor már lehet rájuk hivatkozni. Ez ezután már nagy valószínűséggel haladni fog az ügyünk.

Külföldi látogatók távközlési támogatása. A legtöbb vállalat, intézmény fogad külföldi látogatókat. Természetesen a vendégeknek szabadidejük is van, de a különböző és előre nem látható események, esetleg programváltozások miatt szükség lehet a kapcsolattartásra. Előfordulhat olyan eset is, amikor a külföldieknek szükségük lehet hazájuk követtségének segítségére. Az ilyen esetekre is gondolva, azzal segíthetünk a legjobban, ha már az első találkozáskor úgynevezett "segélykérő kapcsolattartás" (emergency contact) című lapot adunk át a látogatóknak. Zen a lapon – a tárgyalási nyelven – a következőket célszerű feltüntetni:

- ☛ a fogadó intézmény címe és telefonszáma,
- ☛ a kísérő(k) vállalati és lakástelefonszáma,
- ☛ a szállás címe és telefonszáma,
- ☛ mentők, tűzoltók, rendőrség telefonszáma,
- ☛ a látogatók követtségének címe és telefonszáma.

- aminek érdekében a következők betartása kívánatos:

A telefonszámokat közzététellel együtt adjuk meg, mert a látogatók szabad idejükben más közzététellel helyszíneket is látogathatnak.

Ha igazán udvariasak akarunk lenni, akkor mobiltelefon-készüléket is rendelkezésükre bocsátunk.

(Emergency Contact)
 SEGÉLYKÉRŐ KAPCSOLATTARTÁS
 Elő Pest! Telefonszolgálat
 1103 Budapest,
 Haladás utca 5.
 Telefon (1) 292 9200
 Kisérő: Kovács János
 Telefon: (1) 292 9256
 Lakástelefon: (1) 280 5969
 Hotel: HOTEL
 Budapest, V., utca szám
 telefon:
 Altalános segélykérő telefon: 112
 Követsegyük címe:
 Követsegyük száma:

videokonferencia. A videokonferencia az ISDN szolgálat szolgáltatása. Előnye a konferenciáshoz viszonyítva, hogy a személyek láthatók és dokumentumok is bemutathatók. ISDN távközlési szolgálat és a hozzá tartozó demonstrációs eszközök minősége lehetővé teszi, hogy sürgös orvosi vagy bonyolult technikai beavatkozás esetén távollevő szakértők zreműködjenek. A videokonferencia emberi követelményei megegyeznek a konferenciáshoz szükségesekkel.

6 Magántelefonálások

Magántelefonálások célja az emberi kapcsolatok létesítése vagy ápolása. Az emberi kapcsolatok létesítése általában nem telefonon kezdődik, bár ez sem kizárt. Előfordulhat, hogy hivatalos beszélgetés folyamán rokonzenves lesz egy hang és a töle elválaszthatatlan módon, amely alapján – kellő tapintattal – kezdeményezhetjük a személyes találkozást. Kimondhatjuk tehát, hogy a telefonbeszélgetések hozzájárulnak az emberi kapcsolatok létesítéséhez, kívánatos

Ha bármilyen alkalomból megismerkedünk valakivel és érezzük a kölcsönös rokonszenvet egymás iránt, ne feledkezzünk meg a telefonszámot is tartalmazó névjegyek cseréjéről. Ennek felhasználását sokszor banni fogjuk.

Ha baráti kapcsolatainkat nem ápoljuk, akkor az idő múlásával elhidegülnek, majd megünnelünk. Sok elfoglaltságot adó világunkban a baráti kapcsolatok ápolásának egyik legjobb eszköze a telefon. A telefon érzelmileg közelséget tesz lehetővé akkor is, amikor a beszélgetők nem tudnak vagy nem akarnak együtt lenni.

Ha panaszkodunk magunknak vagy másoknak, hogy ritkán hívnak fel bennünket, akkor gondoljunk arra, hogy ez kölcsönösségen alapszik. A telefontal foglalkozó szakemberek megfigyelték, hogy egy adott telefontal kezdeményezett és fogadott hívások nagyjából megegyeznek. Ugyanez igaz két vagy több egymással kapcsolatban levő telefonra, illetőleg személyre. Poljuk tehát rokon, baráti kapcsolatainkat, mert akkor nem maradunk magunkra.

Ha nem hív fel senki, akkor hívj fel te valakit!

A telefonbeszélgetés a hívott meglatogatásához hasonlítható, ezért a kulturált látogatások elengedhetetlenül fontosak. A telefonbeszélgetés során csupán annyi, hogy nem a beszélgetőre, hanem a telefonkészségekre csengetünk be és a beszélgetőknek nem feltétlenül kell a magántelefonálás egyik módszere, hogy a telefonálásra alkalmas időpontokban áttekinthetők barátaink, rokonaink és ismerőseink neveit, címét, telefonszámait tartalmazó könyvecsket, zsebszámtölgépünket vagy számtölgépünket és felhívjuk azt, akivel legelőbb beszélgetni szeretnénk vagy akivel időszertü beszélünk. Ennek lényegét Ady Endre már 1900-ban felis

DAL AZ INTER-URBÁN TELEFONRÓL

Gizust Temásvárt ismerem meg,
Bájos, kacér lány, nagy hamis,
Ígaz híve a nő-erénynek,
Fájón vallom be magam is.
A búcsún csókot kértem tőle,
S ő azt felelte dévajon:
Majd, ha Váradról diskurálhat,
Majd, ha megnyílt a telefon.
Az inter-urbán telefon.

Gizust, a kis kacért, az édest,
Tegnap zavarba hoztam ám,
Felcsenggetém sürgős beszédhez,
Tudom, pirult a kis leány.
Bejelentém, hogy a jövő héten
Bizonyal szaván fogom,
Mert most Váradról diskurálok,
Mert hát megnyílt a telefon.
Az inter-urbán telefon.

Es e hír hány Gizust, Ilonkát,
Szökét és barnát érdekel!...
Poste restante-ért jární a postát
Csak egyszer s többé sohse' kell.
A megjelölt órában felcseng,
Mi két szerelmest összehoz,
Óh, hány viszonyt tesz edesebbé
A most megnyitott telefon,
Az inter-urbán telefon.

Halló Arad, Temesvár és Pest!
Nincs már távoltság ezután!
Mily haladás a múlthoz képest!
Most reggel, délbén, délután,
Ha egy küssé unjuk magunkat,
Unalmunk mindjárt eloson,
Avval akiről ábrándoztunk,
Összekapcsol a telefon,
Az inter-urbán telefon.

Még ifjú vagy. Reménnyel, vágyal,
 Állunk körül és becézgetünk,
 De kérdés, hogy növesztett számmal,
 Felelsz-e majd mindig nekünk?
 Mert fájna, hogyha méltatlanságról
 Daloltunk volna - egykoron,
 Ha elromlász, mint annyi társad,
 Oh, pontos, ifjú telefon,
 Oh, inter-urban telefon!...

(1900)

Egy másik nagy magyar költő, Juhász Gyula a XX. század első harmadában így írt a telefonról:

Juhász Gyula:

TELEFON

Hallom a hangod messze, melyből,
 Egy régi nyárból száll felém,
 Egy mámoros és fényes éjből
 Dalol, mint álom és remény.

Hallom a hangod, selyme simít,
 Bársonya borzongat megint,
 A szavaid, e pajkos villik*
 Csapata surran szivemig.

A kagyló** bug, ó, áldott kagyló,
 Mely ily dús gyöngyöket terem,
 Úgy érzem, édesbűs viharzón
 A tenger zeng, a végtelen.

1920

mágnabeszélgetések időpontjának megválasztásához ismerni kell a család, barát vagy merős életrendjét. Ha a jól átgondolt időpont ellenére azt tapasztaljuk, hogy hívásunkkal várunk, akkor javasoljuk a beszélgetés elhalasztását egy későbbi időpontra és kérdezzük meg ezt az időpontot.

A mágnabeszélgetésekre is készüljünk fel és legalább gondolatban jegyezzük fel a mákat, valamint sorrendjüket. Ebben az esetben nagyobb az esély arra, hogy tartalmas és



ÓDA A TELEFONHOZ

(1885–1936)

Kosztolányi Dezső:

- Halló! – szólít fel egy hang.
- Halló.
- Bocsánatot kérek.
- Miért?
- Hogy csak telefonon.
- Ugyan.
- Tudnillik szerettem volna inkább személyesen.
- Főlölséges kérem.
- De fontos ügyről van szó.

– Éppen ezért – mondom már dühösen, aztán így folytatom: – Kedves uram, enged-
je meg, hogy tisztázzunk valamit, mielőtt előadja kérését, melyre ezennel újra följos-
tom. Először is arra kérem, ne sertegetse a telefonomat. En a telefonomat nagyra be-
csúszom. Majdnem annyira, mint önmagammat. Huzalai: az idegrendszerem, tölcse-
rem, melybe belebeszélék: a szájam, hallgatója, mellével hallok: a fülem. Ennél fogva telefonomat
éppoly kevésbé kisebbítheti, mint önmagammat. Hozzám tartozik, az egyéniségemhez.
Ön azt jegyezte meg az imént, hogy csak telefonon. Hát van-e ennél több a világon?
Van-e nagyobb megítéztelenség a számomra, mint az, ha valaki a testét kikapcsolva azt
küldi hozzám, ami igazán fontos belőle, a szavait, a gondolatait, a lelkét? Előve megbo-
csátom, hogy nem hozza be hozzám bibircsókját az orrán, cipőjén a sarát, melyet örök
emléküli hagy szönyegemen, s nem masszatoja össze kezemet és kilincsemet. Biztosítom,
önre nézve is megtisztelőbb, hogy *nem fogadom*, s pusztán mint szellem létezem
számára. Higgye el, ez a lelkek eszményien tiszta, fertőzésmentes érintkezése. Aztán
milyen istenien kényelmes. Hálókönnyben s meztelenül is ünnepélyesek lehetünk,
felöltözve, állig begombolkozva is közvetlenül. Most például fogalmam sincs, hogy ön
áll-e egy utcai telefonfülkében, téllikabátban, vagy ül-e otthon, vagy csak fekszik ren-
detlen, kétést tisztaságú ágyában, borotválatlanul. Mindezzel nem törődöm, és nem
törődhetem. Hangja beleng fülembé, megrezegtetti dobhártyámat, s agyvelőmben egy
ember képzetét támasztja. Ezt az embert majd úgy itélem meg, amint megérem illi,
véralakata, képessége, értelme szerint, vagyis mint embert. Itt nem függünk azoktól a sok-
szor zavaró, állati külsőségektől, melyek unos-untan megéltévesztenek. Szinte
testetlenek vagyunk, de mégse száraz, elvont képletek, mert hangunk eleven remegése,
kifejező és változó rugalmassága érzékelteti, jelképezi egész életünket. Ez a kis gép
olyan, mint Siegfried ködsüvege. Láthatatlanná teszi testünket. Lelkünk azonban látha-
tóra válik általa. Szellemünk pedig áttetszővé lesz, mintha X-sugarak világítanák át. Csak

szórakoztató lesz a beszélgetésünk. Az azonos gondolkodású és életelfogású emberek közötti
telefonbeszélgetés a legolcsóbb és legkellélemesebb szórakozások közé tartozik.
Kosztolányi Dezső költő és író a telefonon történő beszélgetésről gondolatait az: Óda a
telefonhoz című írásában fogalmazta meg.

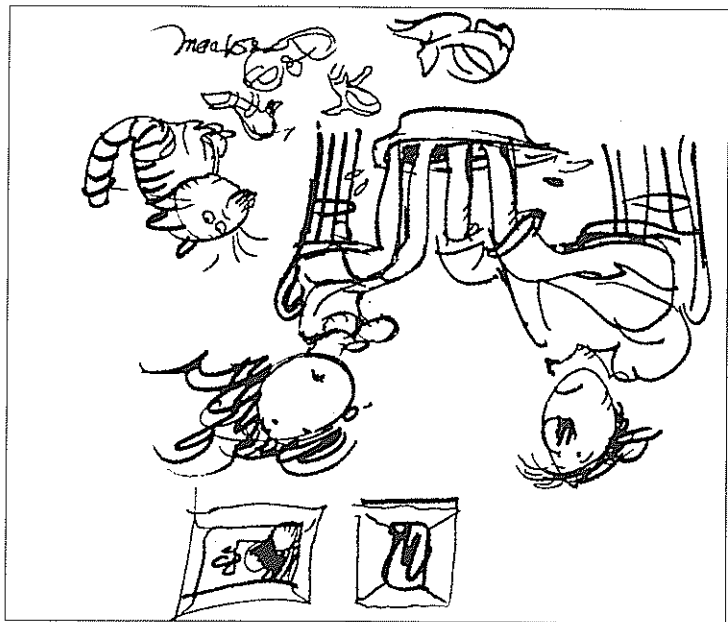
7 A telefon szerepe a családi életben

gondolataink keresztmetszetét, gerincét, csontszerkezetét észleljük ilyenkor. Gondolataink röntgenfényképet olvasunk, melyen mindaz, ami nem kézzelfogható és nem határozott, mindaz, ami kocsonyás és pépes, árnyék gyanánt imbolyog. Micsoda föl szabadulás ez. Csak a megdicsőült és üdvözült angyalok lehetnek ennyire szabadok és könnyűek. Egy ember a telefonban csupa szárnny, csupa zene, csupa fény. Azaz egyszerűsödik, azzá nemeseedik, ami a mi volta, lelekké és szellemmé. Nincs is ehhez fogható elmés találmány. Ha választanom kellene, hogy repülőgépem legyen, mely mint valami tündéri alkalmatosság elröpt bárhova, ahova akarom, vagy telefonom, én habozás nélkül az utóbbit közlekedési eszközt választanám, mert az mindennél csodásabb csoda, a lelkemet és szellememet fuvarozza el abban a pillanatban, amikor óhajtom, anélkül hogy mellékelnem kellene hozzá – tehát ráként – a testemet is. Gép, de a lélek és a szellem gépe. Az egyéniség messzi érző csápjá, mely elér mindenhová. Milyen merev hozzá képest a rádió, s milyen gyatra tömegcikk. A telefon, úgy, ahogy van – mai világban is – maga a tökély. Köve hiszem, hogy a távölbalátás majd nőveli értékét. A távölbalátás, melynek segítségével láthatom is a beszélőt, éppúgy elveszi a varázsát és fűszerét, a hang egyedülálló uralmát, ahogy a néma mozi is elkorcsosult, mióta nemcsak szemünket foglalkoztatja, hanem fülünket is. Szent előttem a telefon. Hány kéz-íratomat olvastam belé, még azon forrón, mielőtt elkészült, és soha hangversenydobogón ezer és ezer ember előtt nem voltam olyan őszinte és megindult, mint e fekete tárgy előtt. Hány orvos köllezést hallottam rajta keresztül, s hány jó és rossz hírt. Mindent rábizhatunk, mindent elintézhetünk vele. Mennél fontosabb, annál inkább. Telefonon kitűnően lehet szerelmeket vallani és szakítani, barátságot kötni és oldani, forradalmat indítani, országokat földarabolítani és új országokat teremteni. Ez a tölcse és hallgató éppoly terhes az élettől, mint a szájunk vagy a fülünk. Ha haldoklom, lehet, hogy úgynevezett *utolsó szavaim*-at nem is közvetlenül környezetemnek suttogom el, hanem föltárcsázatok egy számot az ápolónővel, s lelkemet ebbe a tölcsebe leheltem bele. Csak az veheti meg a telefont, aki nagyképp, fontoskodó és üres, aki a formáságot többre tartja a lényegnél, aki a lelket és a szellemet is megveti. Arra kérem tehát, hogy bármi bizalmas vagy életbevágó közölnivalója van is, mondja el, de lehetőleg röviden és tárgyilagosan, mint én ezt az ódát, melyet egyébként csak egy alkalom, az Ön flitymáló megjegyzése zaklatott föl bennem. Halló, halló. Szóval, rendelkezésére állok.

telefon a családi életben is nélkülözhetetlen. Segítségével a család tagjainak egyéni és családi életét jól megszervezhető. A kiegyensúlyozott családi élethez hozzátartozik a családtagok és a család munkájának, pihenésének, szórakozásának, együttöltésének és elkülönülésének egyféléi aránya. A harmonikus család egyben demokratikus is, amelyben a családi élethez tartozó feladatokat mindenki – korához és képességeihez mérten – kivesszi a részét. demokratikus családban is megvan az apa és az anya kiemelkedő szerepe. A családtagok megfélelő határok között – tudomásul veszik, hogy az egyes családtagoknak az együttöltés, stb. az egyedülöltés különböző az igényük.

A családi élet örömeinek, gondjainak és feladatainak megbeszélésére legalkalmasabban közös étkezések. Az együtt étkező családnál a telefonálás főleg a váratlanul bekövetkező

Othon levő idős vagy beteg családtag helyzetéről, igényeiről érdeklődhetünk. A szokásos hazaérkezési idejétől való eltérés esetén tájékoztathatjuk a családot és ezzel a felesleges aggodásokat elkerülhetjük. Kimondhatjuk tehát, hogy a telefon hozzájárul a tartalmasabb, hatékonyabb családi élethez, a családi élet minőségének növeléséhez.



Elkerülhetik,
ha telefonálnak
Sajdik Ferenc rajza

CSALÁDI ÉLET

és ajándékkal.
delhető. Ugyancsak megrendelhetők a családi ünnepségek, baráti összejövetelek étellel, itallal
A fejlett kereskedelemmel rendelkező országokban az árak egy része telefonon is megren-
intenzívebb lehet, mint levelezéssel.
A más városban, esetleg külföldön dolgozók vagy tanulók kapcsolata a családdal sokkal
rohamosan terjedő mobiltelefon.
nyújt segítséget. Hogy ez mennyire fontos, azt mi sem bizonyítja jobban, mint a fiatalok körében
mennyi problémamegoldásához, továbbá a kikapcsolódás, a szórakozás megszervezéséhez
Egyetemi és főiskolai hallgatóknak a tanulás, feladatokat és vizsgákkal összefüggő vála-
megbízhatósága és a játékos megszervezése.
és ezáltal a nyugodt munkavégzést. A gyerekeknek pedig lehetőséget ad a házfeladatok
A lakástelefon lehetővé teszi a szülőknek az iskolából hazatért gyermekek ellenőrzését
keket segítik a magánbeszélgetéseket, amelyeket a munkaszünetekben lehet igénybe venni.
ezt bármely időpontban nem teszi lehetővé, ott felhívható (visszahívható) nyilvános készülé-
gyakran, továbbá viszonylag rövid ideig a munkahelyről telefonálhatnak. Ahol a munka jellege
A legtöbb országban elhözön tudomásul veszik, ha fontosabb családi ügyben és nem túl
fenntartásban és ápolásban is szerepe van.
vagy rendszertelenenbbül vannak együtt. Ezeknél családoknál a telefonnak még az érzelmek
családok életében, amelyek változó munkarend vagy tartósabb távollét miatt kevesebbet
események, problémák megoldásában nyújt segítséget. Sokkal többet jelent a telefon azon

7.8 A kulturált internetezés, a kulturált elektronikus levelezés

Az interneten nincs hatalom, amely mindenki számára kötelezően előírná, még kevésbé betartatná, hogy hogyan viselkedjen. Mégis a virtuális együttlétésnek is megvannak a maga frott- és íratlan szabályai, amelyeket hasznos betartanunk.

Az elektronikus levelezés szabályai nem különböznek a hagyományos levelezés szabályaitól. Tartasuk be az elemi formai szokásokat ezen a területen is, például használjunk megszólítást, és köszönjünk el. Az üzlet, illetve hivatalos levelezésnél figyelembe kell venni, hogy az internet korlátozott biztonsága miatt jogérvényesítő bíró üzenetünket csak indokolt esetben küldjük elektronikus levélben. Esetleg célszerű hagyományos levélben ezt megismételni. Az elektronikus levél a gyorsaság miatt lehet célszerű.

A levelezőrendszerek könnyedén továbbíthatják üzeneteinket több – esetenként igen sok – címzettnek. Nem illik ezzel visszaélni, mert magunk is tapasztaíjuk, hogy postafiókunkban bőven található olyan üzenetek, amelyek elolvasása és azonnali törlése is időrabló, esetleg bosszantó. Közismert a levelezés útján terjesztett fertőzések, a számítógépvírusok terjedése. Ilyen szándékosan terjesztett bűn. Ma már számos országban a bűnüldöző szervek üldözik az ilyen cselkeményeket. Hasznos lehet, ha levelezőpartnerjeinket értesítjük a veszélyről, ha ilyet tapasztalunk.

A hálózati hírcsoportokban (newsgroup), levelezési listákon s minden más virtuális közösségben – a reális világban érvényes etikai szabályokon túlmenően – néhány speciális illemszabályt is figyelembe kell venni. Ezek főként attól különlegesek, hogy a közösség többi tagjával nem személyesen, illetve nem valós időben, hanem virtuálisan találkozzunk. A szavainkhoz nem tehetünk például hozzá egy mosolyt vagy más gesztust, nem reagálhatunk azonnal a kapott információra. Ezek pótlására találtak ki a hálózaton az úgynevezett e-mot ikonokat, más néven „smiley-kat („mosolygó”-kat), például



Ha például valamit nem gondolunk „vére sen komolyan”, hasznos odabígyesztetnünk egy ilyet: :-), amit fejünket balra döntve kell „olvasni”, esetleg egy kacsinót: :-). Szintén a közösség virtuálitásából adódóan (azaz a többiek nem látnak, nem hallanak, esetleg nem is ismernek minket) az előbeszédben meg szokottnál gyakra bban tegyük hozzá a véleményünk- hoz, hogy „szerintem”. Az internetben gyakori angol nyelvhasználat néhány rövidítést alakított ki, l. a 7.8.1 táblázatot.

7.8.1 TÁBLÁZAT

kód	angol	magyar
IMO	In my opinion	Véleményem szerint
IMHO	In my humble opinion	Szerény véleményem szerint

Ha újak vagyunk az adott virtuális csoportban, a leghasznosabb, ha egy ideig nem szólalunk meg, csak figyelünk. Így kisebb a valószínűsége annak, hogy akaratlanul megsértünk valakit egy számára érzékeny téma felvetésével vagy olyan stílussal, amely bántó lehet. Természetesen vannak, akik éppen a lán gólást (flame) keresik, előnyben részesítik azokat a forró témákat, amelyekre a csoport többi tagja l közül többen „ugranak”. A provokatív üzene-

TELEFONOLÓGIA

A telefonológia és a telekomológia nem más, mint a telefonálással és a távközléssel kapcsolatos megfigyelések, tapasztalatok, tanulságok, igazságok és törvényszerűségek, amelyeket olyan emberek állapítottak meg, akik sokat telefonálnak és gyakran veszik igénybe a távközlést, vagy ezekkel hivatásszerűen foglalkoznak.

Mindkét területről azért közlünk példákat, hogy a tisztelt Olvasók tovább bővíthessék, is lehet.

A levelezési listákon és hírcsoportokban zajtó viták közben, amikor egymás e-mailjeire válaszolunk, illendő idézni azt az egy vagy több mondatot, amelyhez hozzá szeretnénk fűzni véleményünket, mert enélkül leveletünk a levegőben lóg. A megválaszolt levél és a miénk között esetleg már több is érkezett. Am kifejezetten illetlenségnek számít, ha túl sokat, esetleg egy egész hosszú levelet idézünk, és ehhez csak annyit fűzünk hozzá, hogy „egyetértek”. Az is illetlenségnek számít, ha valaki csupa nagybetűvel ír. Ez a hálózaton a KIBÁLÁS MEGFELLEŐJE. Altabban elmondható, hogy a hálózaton is az számít illetelmeseinek, aki tiszteli a másik felet, s illetlennek az, aki nem. A kellő tisztelt jele az is, ha nem hosszan mondjuk el azt, amit röviden

7.9 Telefonológia, telekomológia

BELL MAMA TÖRÉNYE

BELLAI HIRMONDÓ TÖRÉNYE

BUZÁS O. KÖVETKEZETÉSE

BUZÁS O. MEGFIGYELÉSEI

HOZZÁSZÓLÁS

FALFIRKA (GRAFFITI)

BERGMANN TÖRÉNYE

A KÉSZÜLTEK BEFOLYÁSOLHATATLANSÁGÁRÓL

FOLYOMÁNYA:

A töksüket telefon is képes éjszaka megszólalni.
Kivéve, ha akkor egy fontos hívást vársz.

de olyan pech-es vagyok, hogy akkor meg foglalt voltam.
Olyan régen nem hívott fel senki, hogy felhívtam magamat.
Miert másokat hívsz fel?

Ha nem hív fel senki, hívj fel Te valakit!
Soha nem hív fel az, akinek nagyon várod a hívását.

Jó lenne, ha a hívók legalább a cseengtetéseket kívánnák.
A postás kétszer, a telefon 18-szor cseng.

Valahol mindig cseng egy telefon!
Ezért talán egyszer Pest felválthatja már az unalmas Monte-Carlot.

szerencsével lehet vonalat nyerni!
A pesti telefonfülkékbe szerelt jatekauutomatákból csak ritka

2. Ha megjön a telefonszámla, téged keresnek.

1. Ha szól a telefon, a kamasz lányodat keresik.

KOVÁCS ÚR TALÁNYA Erdekes, ha rossz számot tárcsázok, az állomás sohasem foglalt.

BUZÁS O. ÉPÉS KIEGÉSZÍTÉSE Kovács úr, szomorú vagyok, de ezért a hívásáért is fizetnie kell.

E területről többet a *Telefonkultúra* című könyvben találnak.

TELEKOMOLÓGIA

BUZÁS O. TÜNDÉSE Miért van az, hogy a sávszélesség, az átviteli sebesség és a nyugdij mindig kevesebb a szűkségesenél?
BUZÁS O. MEGFIGYELÉSE A személyes kommunikáció elményét a legnagyobb sávszélességgel sem lehet megközelíteni.



Az elmúlt évek során meghatározó jelentőséggű lépések történtek nálunk, hogy a jogállamiság eszméiségét, normatív szabályozási, intézményi és eljárási formáit valamennyien megtanuljuk, átvegyük és a magunk módján a gyakorlatba is átültessük. Megalapozó jellegű lépésekről lévén szó, természetesen mindaddig erőteljesen érvényesülhetek azok a törekvések, hogy a kész modelleket átvegyük, másfelől pedig, hogy a saját köryezetünkből érkező kihívásoknak megfeleljünk. A különféle szabályozási és intézményi rendszerek kiépülése azonban csak finom építkezés során és ezek eredményeként történhetett és történhet meg.

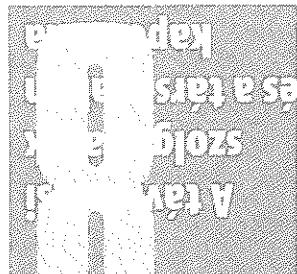
A jogállamiság nem valamiféle egyszerűs mindenkorra elcsajátított kész vívmány, hanem minden pillanatban újból és újból kivandó, megőrzendő gyakorlat. A közügy és esetenként társadalmi életben a nemzetvédelem megfontolásait, sok, kölcsönös mérlegelések és kiegyensúlyozások összetett mechanizmusát, a közbiztonság, termékeként jött létre. Nem túlzó végül kritizáltszán a közérdektől parancsolt megszoritást, tézényrendszereink egy kiegyensúlyozottan fejlődő társadalom belső konszolidációjának amerikai kultúra talaján fogant változatot. Nem túlzó: továbbá, hogy jogállamiságunk és innem túlzó: sem a demokratikus európai országokban kialakult német gyökere, sem az angol ezredfordulón Magyarország és a volt szocialista országokban a jogi intézményrendszer egyszerűsítve jelent meg a jog- és törvényalkotók gondolkodásában. Ezért érthető, hogy az után valtak. Hagyományok és történelmi tapasztalatok hiányában a jogállamiság azonban leképzettségű jogalkotók feladata volt, törvényé pedig a demokratikus parlament elfogadása tüzése a jogállamiság megvalósítása volt. A jogállamiság normáinak megfogalmazása magas A politikai rendszerváltozást folyamatban közreműködő politikai erők egyik legfontosabb célki-

8.1 A távközlés létesítéséhez és használatához kapcsolódó jog, jogalkotás, jog- és információvédelem

A távközlés állami szervezeteivel és feladataival a 3.2.1., a civil szervezeteikkel pedig a 3.2.2. alfejezetben foglalkoztunk. E helyen ezeket csak a teljesség érdekében említettük meg.

- a távközlés állami szervezete és civil szervezetei;
- a távközlés környezet- és egészségkárosítása és
- a távközlési szolgáltatások minősége,
- a távközlési szolgáltatások és az előfizetők szerződéses kapcsolata,
- a távközlési díjak,
- a távközlési szolgáltatások tájékoztatási (PR) tevékenysége,
- a távközlési szolgáltatások marketingtevékenysége,
- az állampolgárok kommunikációjának védelme,
- az állampolgárok joga a távközléshez,

A távközlési szolgáltatások és a társadalom a következő területeken kapcsolódhatnak egymáshoz:



A távközlés újraszabályozásának célja a társadalom fejlődése érdekében a korszerű piacgazdaság működéséhez szükséges informaticai és távközlési szolgáltatások lehetőségének megteremtése, elterjesztése, fejlesztése, valamint a vállalkozások és a verseny előkészítése volt.

A távközlésről szóló 1992. évi LXXII. törvényt (a továbbiakban Tt) – amely a postáról és távközlésről szóló 1964. évi II. törvény helyébe lépett – a rendszerváltozás jogállamiságának megteremtésére irányuló szabályok közül az egyik sarkalatos ágazati törvényként tarthatjuk számon.

A Tt beilleszkedett a formálódó jogrendbe és az 1991-ből származó új jogintézmény a koncesszió lehetővé tételével megteremtette a feltételeket, az anyagi és eljárási szabályokat az iparág magánosításához. A Tt nélkül a távközlési piac szerkezetének gyökeres átalakítása, a közép-európai viszonylatban is elmaradt távközlési infrastruktúra és szolgáltatások fejlesztése nem lett volna lehetséges. A szabályozás hatását elemző, a Gazdaságkutató Intézet által 2000-ben készített, tanulmány szerint: „A rendszerváltoást követően a távközlés volt szinte az egyetlen olyan jelentős nemzeti vállalkozási ágazat, amely töretlenül fejlődött és évenként két számjegyű növekedést produkált. Különösen látványossá vált a fejlődés a privatizációt követően. A posta és a távközlés együttes GDP-je 1994–98 között, folyó áron számolva három és félszeresére nőtt, a távközlés GDP-je pedig ugyanezen időszakban több, mint ötszörösére emelkedett. A távközlés dinamikájára realitérken is 60% körül volt.

A posta és távközlés nemzetgazdasági szakágazat fejlődése az elmúlt hét évben olyan erőteljes volt, hogy a növekedés üteme jóval meghaladta a GDP dinamikáját.

A naturáliákban és az értékmutatókban is megjelenő igen gyors fejlődés magyarázata, hogy az alapvető szabályok (jogi normák és szerződések) eredményeként az egész ágazat infrastruktúráját megújító és jelentősen bővítő, a tudomány és technika legkorszerűbb megoldásait alkalmazó beruházási tevékenység bontakozott ki. A '80-as évek átlagában a távközlésben megvalósított beruházások aránya a nemzetgazdasági beruházások egészének 1,5–2%-át tette ki, míg a 90-es években ez az arány megközelítette a 10%-ot. A távközlésben megvalósított beruházások folyó áron számított értéke 1994–99 között együttesen közel 800 milliárd forint, éves átlagban kb. 160 milliárd forint, azaz 3–3,2 milliárd dollár volt. Az erőteljes beruházási tevékenység következtében az az ágazat eszközállománya gyorsan nőtt, 1998 végén a bruttó állóeszközérték közel 900 milliárd forint volt.

A technikai, technológiai fejlődésnek, valamint az ehhez kapcsolódó, intenzív beruházási tevékenységnek, a korlátozottan működő, de igéretesen közeli versenypiaci lehetőségek miatt a távközlés hűzözgázattá vált, amelynek a gazdasági növekedésben betöltött szerepe folyamatosan tovább erősödik. A távközlési ágazat 2010-re várhatóan a GDP 6,1%-át adja majd.”

A Tt-ben felismerhető volt az a törekvés, hogy a szolgáltatatók fennálló vagy kialakuló helyzeti előnyeit a felhasználók, előfizetők, megrendelők, igénybevevők érdekében ellensúlyozza. A Tt megállapította a közcélú és nem közcélú szolgáltatások nyújtásának feltételeit, a piacra lépés módját, a szolgáltatás résztvevőinek jogait, kötelezettségeit, a szolgáltatásokra köthető szerződések két nagy, egymástól tartalmában, teljesítési körülményeiben és felelősségében is eltérő típusát.

A Tt az egységes hírközlési hatóság intézményrendszerének életre hívásával fenntartotta az alapvető hatalmi ágak elkülönített rendszerét, a jogállamiság eszmérendszerét követve továbbfejlesztette az 1989-ben már szétválasztott jogalkotói, jogalkalmazói, hatósági és gazdálkodói feladatokat, illetőleg módot adott az ágazatot irányító miniszternek, hogy formálhassa a működéséhez szükséges struktúrát. A Tt felhatalmazása alapján kiadott, 1993-ban készült

Ugyanezen csoportba tartozik az a bekezdés is, amely kimondja, hogy állami feladat az orszá-
gos távközlőhálózat műszaki és forgalmi biztonságát, valamint az ezek használatával szemben
értésével alkalmazhatók.

kettinghez nem használható. A modern technika új vívmányai csak az igénybevevők egyet-
nyilatkozata is szükséges. Az adatkezelésnek megfelelő zárttsággal kell működnie, direkt mar-
és ellenszolgáltatás hibátlan teljesítését biztosító adatok kerülhetnek, amelyekhez az előfizető
lezettséget állapítja meg. Az előfizetői szerződésbe a közérdekűnek minősülő, a szolgáltatás
együttesen szabályozó 243/1997. (XII. 20.) Korm.rendelet a fogyasztók alapvető jogait és köte-
szerződési feltételeket jelentő üzletszabályzat tartalmát és az egyéni előfizetői szerződéseket
gostívnnyal rendelkező hatóságokkal való egyeztetésének elrendelése sem. Az általános
hatósági kontrolljának, jóváhagyásának, fogyasztóvédelmi szervezettel, vagy más ilyen jo-
tömeges, a közeli távközlő-hálózatokra kötött előfizetői szerződések (üzletszabályzatok)
– különösen fogyasztóvédelmi szempontból – az általános szerződési feltételeként bevezetett,
telezetttséget a koncessziós szerződések tartalmazzák) figyelemre méltó. Nem hanyagolható el
sérültek és mozgáskorlátozottak távközlési szolgáltatással való ellátásáról gondoskodik (e kö-
pontból hátrányos helyzetű fogyasztók preferálása. Az a követelmény, hogy az állam a hallás-
E politikai és igazgatási funkciók sorába tartozik a szociálisan, továbbá egészségügyi szem-

tatást végzők és távközlőhálózatokat üzemben tartók ellenőrzését biztosít.

vezetve elsősorban a távközlési hatóság feladatainak ellátását, illetőleg a távközlési szolgál-
hívott életre. Megteremtve az egyetemes hírközlési hatóság intézményrendszerét, amely szer-
hogy a Tt dekoncentrált köz igazgatási szerveket, regionálisan szervezett helyi felügyeletet

A politikai-igazgatási funkciókat már részlegesen áttekinthetjük akkor, amikor arról volt szó,
megszűnt két, miniszteri szinten kiadott ájogszabály.

évről évre, újból és újból érdekegyeztetési, politikai és lobbicatatározások keresztülvében
vehető beéltvonall szolgáltatások díját és a szolgáltatások közötti bevételmegosztást szabályozó,
valamint a közeli távközlő-hálózatok összekapcsolásáról szóló 158/1993. (XI. 11.) Korm.rendelet,
és az egyes távközlőhálózatok összekapcsolásáról szóló 158/1993. (XI. 11.) Korm.rendelet,
ilyen jogintézmény volt a kifejezetten üzleti lehetőségeket rögzítő, a hálózati szerződések
piacra belépő új magánátársaságok szolgáltatási és üzleti lehetőségeinek állami garanciával.
tézsménye volt. A koncessziós szerződések szorosan összefüggtek a privatizációval, illetőleg a
ellátási kötelezettséggel terhelt szolgáltatások nyújtására kötött koncessziós szerződések in-
a közeli távközlő-hálózatok és mobilrádiótelefon-hálózatok létrehozatalára, fejlesztésére,
A gazdasági funkciók egyik legjelentősebb megvalósítója az állami feladatokat átvállalására,

– külpolitikai funkciók, nemzetközi együttműködés.

– politikai-igazgatási funkciók,

– gazdasági funkciók,

feladatokat a következők szerint osztályozhatjuk:

A Tt-ben pontosan nyomon követhetjük, és a funkcióteljesítést alapul véve az állami
lyozott piacgazdaság és jogállam igényei szerint próbálták meg elkülöníteni.

hogy az állam irányító, szabályozó, gazdálkodó és tulajdonosi funkciói egy modern, szabá-
Az állami feladatokat meghatározása és felsorolása kapcsán egyértelművé vált az a törekvés,

Korm.rendelet.

tárgyaló, a jogharmónia érdekében teljesítendő megközelítéssel (XII. 12.)
a hatóságok teljes feladatait, hatósági hatáskörét, ellenőrzési, állami és intézményi szerepét
mennyrendszert feladat- és hatáskörét. Még a Tt keretein belül maradvá váltotta fel a jogszabályt
– és a hírközlési hatóságok státusmául szolgáló – kormányrendelet rögzítette a hatósági intéz-

A kormány 107/1998. (V. 22) kormányhathatározatával tette közzé az 1998–2002-ig terjedő időszakra vonatkozó hírközlés-politikáját. A hírközlés-politika Cselekvési Program mellékletében időrendbe szedte az állami, kormányzati és operatív szabályozási teennivalókat. A dokumentum az ezredforduló után tervezett liberalizálандó piac létrejöttének elősegítése céljából a szabályozás továbbfejlesztését is rögzítette. Ennek megvalósulását a hírközlés-politikában elfogadott alapelveknek, valamint az Európai Unióban megjelölt és állandóan formálódó jogi normák, ajánlások és harmonizációra érdemes szabályok figyelembevételével egy, a 2001. évben megalkotandó, új, egységes hírközlési szöveg törvényben látta.

A közlekedési, hírközlési és Vízügyi Minisztérium hírközlési ágazata a csatlakozást előkészítő tárgyalások keretében 1998. május 7-én szövegezte be Brüsszelben a hazai szabályozás és

8.1.2 Az egységes hírközlési törvény előkészítése

A Tt. illetőleg a végrehajtására kiadott jogszabályok az általuk kialakított piac területén és szabályok megtartása mellett engedett végezni.

A Tt. illetőleg a végrehajtására kiadott jogszabályok az általuk kialakított piac területén és szabályok megtartása mellett engedett végezni.

A Tt. illetőleg a végrehajtására kiadott jogszabályok az általuk kialakított piac területén és szabályok megtartása mellett engedett végezni.

A Tt. illetőleg a végrehajtására kiadott jogszabályok az általuk kialakított piac területén és szabályok megtartása mellett engedett végezni.

A Tt. illetőleg a végrehajtására kiadott jogszabályok az általuk kialakított piac területén és szabályok megtartása mellett engedett végezni.

A Tt. illetőleg a végrehajtására kiadott jogszabályok az általuk kialakított piac területén és szabályok megtartása mellett engedett végezni.

A Tt. illetőleg a végrehajtására kiadott jogszabályok az általuk kialakított piac területén és szabályok megtartása mellett engedett végezni.

A Tt. illetőleg a végrehajtására kiadott jogszabályok az általuk kialakított piac területén és szabályok megtartása mellett engedett végezni.

A Tt. illetőleg a végrehajtására kiadott jogszabályok az általuk kialakított piac területén és szabályok megtartása mellett engedett végezni.

az európai követelményrendszer összehasonlításból megállapítható helyzetről, és mindazon pontoknál, ahol a különbség nem volt fenntartható – azaz az európai szabályozók a megoldást nem tartották a nemzeti szabályozás területére esőnek –, az új hírközlésről szóló törvényben ígértünk megoldást. A KHVМ kötelezettségét ennek megfelelően így rögzítette a 2280/1999. (XI. 5.) Korm.határozat is.

A kormány a hírközlés-politika, valamint a csatlakozási dokumentumban foglaltak alapján a KHVМ által 1999-ben folyamatosan végzett szakértői és közigazgatási egyeztetések eredményeként elfogadta és 2350/1999. (XII. 21.) Korm.határozatával közzétette a hírközlésről szóló törvény téziséit. A tézisek megalkotását szolgáló előterjesztés bemutatva a hírközlési szak-ágazat piaci helyzetét, struktúráját, szabályozását, mindezekre vonatkozóan a várható fejlődési irányokat. Egyes kulcskérdéseknél, döntési szempontoknál alternatív lehetőségeket is tar-

talmazott.

A tézis tartalmazza az új törvény céljait, alapelveit, a szabályozás területét (személyi és tár-gyi hatálya tekintetében), az állami szerepvállalást, egyes állami feladatokat prioritásként, az állami intézményrendszer működésének alapvető funkciómegosztását, a hírközlési szolgáltatások piacára való beépésének új elveit. Kitért egyes, a szabályozandó területre jellemző különös körtelemi viszonyok jellemzőire, illetőleg utalt néhány ágazatspecifikus rendelkezésre, amelyek a korlátos erőforrásokkal való gazdálkodást, az ingatlan- és eszközhasználatát, infrastruktúra-használattal összefüggő tulajdoni korlátozó szabályokat jelentették.

A törvényjavaslat-tervezet 2000. május végéig többszörös, különféle egyeztetéseken, nyil-vános vitákon és műhelymunkák keretében formált, 8. számmal, majd az érdekeltek részvete-lével továbbbővítve, 9. számmal jelzett változata tükrözi azt az állapotot, amelyen az alap-

vető jogintézmények vizsgálatát elvégezték.

A hírközlésről szóló törvényjavaslat-tervezet – a hozzá elkészített megalkotó és háttér-tanulmányok megállapításainak figyelembevételével, valamint a 2000. május óta született új javaslatokkal – hozzásegíti a munkát végző ágazati minisztériumot, hogy elkészítse a szabályozást bevezető előterjesztést, valamint a törvényjavaslat-tervezet általános és részletes indoklását. A jogalkotásról szóló 1997. évi XI. törvény rendelkezéseit megtartva, a jogállamiság feltéte-leinek az felelne meg legjobban, ha az új – az alap- vagy kerettörvénynek készülő, a részletes eljárási szabályokat és helyenként a normatívítást mellőző – törvényhez legáltal-bb kormány-

rendeleti szintig elkészítenék a végrehajtást szolgáló jogszabályok is.

A törvényjavaslat-tervezet azonban – a könyv kiadása előtti készülté-ig! – fókán is – megengedi annak kijelentését, hogy az számtalan intézményével az információs társadalom infrastruktúrájá-nak fejlődését, működését szolgálja, innovatív szemléletével a szolgáltatások és technológiák fejlesztését segíti, a piac zavarmentes és versenybarát működésének fenntartását célozza, segíti a részorúli fogyasztói rétegeket az alapvető információs technológiai alapú szolgáltatások igénybevételeében.

A törvényjavaslat-tervezet több rendelkezéssel A hírközlésről szóló törvényjavaslat-ter-vezet öt fejezetből és közel 100 §-ból áll.

Az öt fejezet logikusan követi és tükrözi azokat a kulcs szabályozási kérdéseket, amelyeket az Európai Unió 1999 végén megindított, 2000 tavaszán egyeztetett szabályozási reformcsomagjában kezel. (Az említett európai jogszabályok tervezetét az Európai Bizottság 2000. július 12-én tette közzé. A tervezetcsomag, – amely összesen öt iránylevélből, egy rendeletről és egy határozatról áll –, elfogadása esetében felváltja, hatályon kívül helyezi, illetőleg egybefoglalja az eddig alkalmazott jogforrásokat.)

A tervezet első fejezetének rendelkezései a törvény céljának megfogalmazásával indítanak. A célok – háromszáza – európai irányultástól a piacnyitástól a fogyasztóvédelemen keresztül a verseny továbbfejlesztésének elősegítését jelölik meg első helyen. A tervezet meghatározza a hirtőközölésű kapcsolatos állam feladatok, amelyek nem térnek el jelentősen a T-ben rögzített feladatoktól, csupán a gazdasági, politikai és nemzetközi befolyásolás eszközrendszerét módosul. A piaci verseny szabályozása, a társadalom széles rétegei által megfizethető áron nyújtandó alapvető távközölési szolgáltatás, a nemzetközi kötelezettségek teljesítése és a biztonság követelményeinek érvényesítése a jövőben is az állam feladata lesz.

A tervezet kimondja, hogy a törvény tartalmazza a hirtőközölési piac működésének alapvető szabályait, hogy a törvény kell alkalmazni a Magyar Köztársaság területén végzett hirtőközölési tevékenységek, illetőleg a nyújtott vagy igénybe vett szolgáltatásokra, függetlenül attól, hogy az alyan beföldi vagy külföldi illetőségű. Mivel a tervezet tárgyi hatályának megállapítása a távközölés hordozószolgáltatási jellege miatt az egyik legnehezebb feladat volt, szükséges tisztázni, és a későbbi felelősséghatárolás megkönnyítése céljából rögzíteni, hogy nem terjed ki a törvény hatálya azokra a tevékenységekre, illetőleg alkalmazásokra, amelyeket a törvény hatálya alá tartozó szervezetek, személyek hirtőközölési tevékenység vagy szolgáltatás felhasználásával, igénybevételeivel, szolgáltatásuk, illetőleg szolgáltatásuk.

A második fejezet részletesen felsorolja a törvény céljainál is feltüntetett állam feladatok. Az állam feladatok ellátása tételen megoszlik a kormány és az illetékes minisztérium között. A legfelsőbb szintű állam irányítás, szabályozási és közigazgatási munkát – véleményező, javaslattevő szervezetként – a Nemzeti Hirtőközölési és Informatikai Tanács segíti.

Az állam intézményrendszer kiemelt szerepét az új státusi hirtőközölési hatóság, a tervezetben megjelenő új intézményrendszer nem elnevezésében, szervezeti tagozódásában lesz más, mint a jelenlegi, hanem szerepkörre változik. Az új hirtőközölési hatóság a törvény vagy a törvény felhatalmazása alapján kiadott jogszabályokban hatáskörébe utalt hatóság, egyeztető, szakértői feladatokat végző, a piaci szereplőktől minden tekintetben független központi közigazgatási szerv. A hatóság eljárásait csak a jogszabályok alapozhatják meg, feladat- és hatásköre nem vonható el, állam operatív intézkedéssel közvetlenül nem utasítható. Működésének fedezetét, éves költségvetésének megalapozását a jogszabályok által meghatározott mértékű és esedékességű díjakból fedezi.

A hirtőközölési hatóság politikai szempontú függetlenségét hivatott biztosítani az a rendelkezés, mely szerint vezetését, illetőleg a hirtőközölési felügyeleti részeként felállítandó hirtőközölési egyeztető Testület elnökét pályázat alapján történő kiválasztás útján, hat évre a miniszterelnök nevezi ki, tanácsadói szakértői vélemények és javaslatok figyelembevételével. A tervezet alapvetően új jogintézménye tehát ez a Testület, amely sajátos eljárási rendben, a közigazgatási és államigazgatási eljárás szabályainak alapvető ismerkedhetünk meg azokkal az esetekkel, amelyeknél lehet és amelyeknél kötelező a Testület igénybevétele a piac szereplői számára.

A hirtőközölési hatóságok klasszikus közigazgatási aktusai, a hatóság engedélyezési eljárások ártóan szám szerint is csökkenni fognak. Megerosodik viszont a közigazgatási szabályozás másik alapvető módszere, nevezetesen az, hogy a közigazgatási jog szabályozza az adott tevékenység során a jogalanyok magatartását, meghatározza az adott tevékenység jogi keretét, és a jogalanyok az anyagi jogi normát minden külön aktus nélkül kötelesek megtartani. A közigazgatási szerv tehát felhatalmazást kap arra, hogy felügyelje a jogszabályok megartását. A közigazgatási eljárás elsődleges célja a közcelok megvalósítása, ezért a hirtőközölési hatóságoknak szűkségszerűen el kell látniuk valamiféle jogszolgáltatási, bíráskodási funkciót.

Komoly hangsúlyt kap a modern közigazgatásban a nyilvánartartási és információs tevékenység. Ha a közigazgatás az állam információs rendszerét is jelenti, adatrendszereknek közzihitelésnek, naprakésznek kell lennie, meg kell alapoznia a szabályozást az állam számára saját intézkedés-selhez, eljárásaihoz, továbbá a fogyasztók biztonságát is szem előtt kell tartania.

A tervezet azonban a közigazgatás piacszabályozói helyzetének megteremtésében újszerű igazán. A testület sajátos államigazgatási eljárásainak során egyeztetést folytat le, amelynek végéreményeként testületi döntést hoz vagy nyilvános vitára bocsátás után ajánlást vagy szabályzatot alkot. Az ajánlás célja a jogalkotó intézkedésre készítése, míg a szabályzat saját hatósági eljárására vonatkozóan mutat iránymutatást. A hatósági aktusokkal kapcsolatos jogorvoslati intézményrendszerre tökéletesen tisztázott. A törvénysértő vagy megalapozatlan jogerős határozat ellen jogorvoslatot lehet kérni. A tervezet tartalmaz rendelkezést az önkéntes alávetés alapján lefolytatott egyeztetéssel születtet testületi döntés sorára nézve. Ilyen esetben a felek – mivel a vita rendezését maguk fordultak a hatósághoz – a továbbiakban, egészen kivétel-les esetektől eltekintve, nem igényelhetnek jogorvoslatot. Más a helyzet azonban, ha a törvény rendelkezése folytán kötelezően kell igénybe venniük ezt az állami szolgáltatást. A hatóság, tisztán jogalkalmazói tevékenységtől és az ehhez kapcsolódó, de bizonyos mértékig több jogosítványt tartalmazó felügyeleti tevékenységtől kétségtelenül különbözik az ajánlás és a szabályzat megítélése. A tervezet részletes szabályok hiányában nem ad eligazítást abban a kérdésben, hogy mi a teendő, ha a jogalkotásra illetékes miniszter a felterjesztett ajánlást figyelmen kívül hagyja. Még ennél is érzékenyebb kérdésnek tűnik a nyilvános vitára bocsátásos eljárások eredményeként kiadott szabályzatok sorsa, ha csak a részletes szabályok nem rendelkeznek akként, hogy a szabályzat nem általános, hanem egyedli joghatású döntés, amely a rendes jogorvoslat igénybevétele nélkül lehetőséget biztosítja. Ezzel azonban lehet hogy felülvizsgá-lódnak az eljárás alkalmával lefolytatott egyeztetések és az így kialakított közmegegyezéses eredmények.

A tervezet harmadik fejezete a hírközlési piac szabályozásáról szól. A hírközlő berendezések a jogszabályban foglalt normatív feltételek teljesítésével szabadon forgalomba hozhatók, az interfészek regisztrációját a hatóságnak azonban nyilvánartartási és adatszolgáltatási feladatként kell teljesítenie.

A tervezet a piacra lépés tekintetében lágy szabályozást tartalmaz, a normatív feltételek meg-tartásával a gazdálkodó szervezetek bejelentés alapján véggezhetnek hírközlési szolgáltatást. Ma még vita tárgyát képezi, hogy lesz-e olyan kitüntetétt szolgáltatás, amely akár jelentő-sége, akár a hozzá szükséges szűkös erőforrások használata miatt tevékenységienegedély-típust hatósági aktus után léphet piacra.

A tervezet új alapvető jogintézménye az egyetemes szolgáltatások körének meghatá-rozása. Az egyetemes szolgáltatás – hasonlóan a hatályos Tt-bei közeli távbeszélő-szolgá-ltás meghatározott díjkonstrukcióban nyújtott változatára, továbbá ma az állami postai szol-gáltatónál kötelezően végzett alapszolgáltatásokra még az Európai Unió tagországai-ban is igen vegyes képet mutat. Az EU sokat idézett „az egyetemes szolgáltatást mindenki által elérhetően és megfizethető áron kell nyújtani” definíciója nem mond túl sokat a nemzeti szabályozónak, akinek a megfizethető árat, a fogyasztói igényeket kell pontosan ismerie és felmérnie, a finanszírozás és kompenzáció megfelelő és igazságos módszereit kell kitárlalnia. Az egyetemes szolgáltatás az a pont, ahol a tervezetnek tovább kell formálódnia és a végrehajtási részletes szabályokat a törvény hatálybalépésétől kezdődően alkalmazni kell. A koncesszió jog-intézményéből fakadó kötelezettségek átértékelése és az egyetemes szolgáltatások beve-zetése célszertően összekapcsolhatók a koncessziós szabályozási rezsim megszűnésével.

Az a szerződéskötési és ellátási kötelezettség, amely a koncessziós szolgáltatásokat terhelte, átmenthető a szerződés módosításával és megfelelő kiegészítéssel. A törvényjavaslat-tervezetben az átmeneti rendelkezések között ennek megoldására nézve több iránymutatás szükséges, továbbá arra is, hogy a jelenlegi koncessziós szolgáltatási körbe tartozó piaci szereplőkön kívül más jogosíthat, illetőleg terhelhet az egyetemes szolgáltatás mellett nyújtható távközlési szolgáltatásokhoz, akár pedig az egyedi tevékenységienegedély-ilegű szolgáltatásokhoz kapcsolódhatnak. A korlátos erőforrások kijelölése, használatra történő átengedése, a nyomvonalas infrastruktúrák létesítése, a távközlési magasepítmények és egyéb sajátos építményfajták munkáinak engedélyezése klasszikus közigazgatási aktus, hatósági eljárási rendben, esetenként szakhatósági közreműködéssel.

A távközlési szolgáltatások „közélt” jelzőjének és megkülönböztetésének megszűnése miatt valamennyi szolgáltatató előnyhelyeztet élvez az ingatlanulajdonosokkal szemben, így a Ptk-ban lehetővé tett tulajdonjog-korlátozás igen tág körben érvényesül. Igaz, hogy a korlátos első helyen a közterületeket és az önkormányzati ingatlanokat érinti, míg a magántulajdon igénybevétele csak végzős soron és előzetes tárgyalásosorozat, majd megállapodás alapján lehetséges, mégis itt várható a legtöbb ellenvetés. Itt kellene szabályozni, a tervezet azonban nem a használati jogokon alapítható közérdekű további használati jogok mellett ezzel az ún. undbundling szerződéseket és az eszközhasználati szerződéseket. E szerződések ugyanis a törvény erejénél fogva nem az ingatlanok, hanem az ingók (távközlőhálózatok, hálózati elemek, illetőleg tartószerkezetek, tornyok) más szolgáltatató általi igénybevételeinek ehetőségét hivatottak biztosítani a tulajdonos türeli kötelezettségének rögzítésével. Kérdés, hogy az Országgyűlés egyetért-e majd az ilyen nagymérvű, tövényben rögzített tulajdon-

og-korlátozással.

A tervezet negyedik fejezete foglalja közli a hírközlési szerződésekkel. Az európai elveknek megfelelően az infrastruktúra-tulajdonosoknak hozzáfért kell biztosítaniuk hálózatukhoz a társzolgáltatók és új piacra lépők számára. Az összekapcsolási kötelezettség leginkább a jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltatásokat terhel, akárcsak a hozzáférési szolgáltatások nyújtása. A legújabb tervezetben azonban részletesen kifejtve olvasható a helyi hurok rendelkezésre bocsátása, illetőleg az ezzel kapcsolatos szabályok. Mindezek a kérdések azok, amelyek az új hatósági jogintézmény, a testületi jogosítványra les, valamint a jelentős megítélése az adott szolgáltatás tekintetében a testület jogosítványra les, valamint a jelentős piaci erővel rendelkező státusba történő besorolást is ő végzi el, amely státus – az aszimmetrikus szabályozási modell átvétele folytán – jelentős többletkötelezettségeket ró a meghatározó helyzeti szolgáltatóra.

Az ötödik fejezet egyéb rendelkezései közül elsősorban az árszabályozásra vonatkozókat kell kiemelni.

A közélti távbeszélő-szolgáltatások díjáról és a bevételeimegosztásról szóló árszabályozkörtl már az állami feladatokról említett tettünk. Az árszabályozkörtl elkészítése és hatálybaépítése 1993-ban megelőzte a privatizációt. A két miniszteri rendelet előkészítése pártuzamosan folyt az integrált koncessziós és privatizációs pályázat lebonyolításával. A beletekőrdékdőését és szándékait elsősorban az befolyásolta, hogy milyen terjedelmű az üzleti is a díjak folytán milyen megtérülési idő az, amire befektetésük hasznosulását kalkulálhatják.



■ árak,

■ díjak,

■ szolgáltatások,

■ minőség és

■ ügyfélszolgálat.

Az említett két országban – az 1980-as évek közepén – arra a következtetésre jutottak, hogy a távközlési szolgáltatók és előfizetők, továbbá a szolgáltatásokat használók között a kapcsolattartást javítani kell. E célból létrehozták a Front Office-okat, amelyeket magyarul (fronthivatal helyett) ügyfélszolgálati irodának neveztek el.

A távközlési igények felmérése A igények felmérése már családi szinten is minimálisan a család tagjainak konzultációját igényli. Ha azonban a család a sok szolgálat sok szolgáltatást a lehető legkorszerűbb eszközökkel vagy éppen minimalizált áron kívánja igénybe venni, akkor mindenképpen távközlési és informatikai szakemberek tanácsát kell kérnie. A szaktanácsot nemcsak a beszerzési, hanem a várható üzemeeltetési költségekre is kérni kell.

Kis-, közepes és nagyvállalatok távközlési és informatikai igényének felmérését tapasztalt szakértőkre kell bízni. Ennek elmulasztása igen sokba kerülhet.

A Matáv és más távközlési szolgáltatók ügyfélszolgálatára Az ügyfélszolgálati irodák a Matáv és a többi szolgáltató olyan egykapus kapcsolati helyiségek, ahol az előfizetők és használók minden vállalat szolgálatáról, szolgáltatásáról és a felmerült problémákról tájékoztatást kapnak. A Matáv telefonos ügyfélszolgálatára a:

1212 telefonszámon

helyi hívásként és ingyenesen hívható fel. A hívásokat, híváselosztó (Call Centre) fogadja, majd a tájékoztatás alapján kiválasztott szám billentyűzése után ügyintéző fogadja hívásunkat. Az ügyintéző felveszi rendelésünket és/vagy tájékoztatást ad kérdéseinkre. A távközlési szolgálatokkal és szolgáltatásaikkal kapcsolatos ügyintézés szempontjából az ügyfélszolgálatok a legzárkózottabb élelemben vett gyors és egyszerű hivatali ként, a kérdések megválaszolását tekintve pedig távközlési tudakozóként működnek. Az ügyfélszolgálatok színvonalas működését szakkepzett személyzet biztosítja.

3.2.1 A távközlési szolgáltatók tanácsadó szolgálata

A Matáv és más szolgáltatók üzletei A Matáv Pontokban és a különböző szolgáltatók üzleteiben egyrészt megvásárolhatók a hazánkban alkalmazható távközlési készülékek, másrészt ezek az üzletek nyilvános távközlési szolgálatoként (Business Box) működnek, ahol szinte minden szolgálat szolgáltatását igénybe lehet venni.

A távközlés valamennyi országban szükség volt a leendő előfizetőknek a szolgálatról és azok szolgáltatásairól, továbbá a díjazásról történő tájékoztatására. A vállalatok, intézmények alközükonti beruházása és üzemeeltetése a felmerülő költségek miatt is komoly tájékoztatást, konzultációt igényelt. A lakások, kis üzleti tevékenységek folytatást és konzultációját sorában telefonon is le lehetett folytatni. Közepes és nagyvállalatok, intézmények távközlésének megoldása mindig konzultációt igényelt. Ezért a távközlési szolgálatoknak korábban is



voltak szakmailag képzet, jól kommunikáló és a vállalatok igényeit gazdaságosan kielégítő távközlési berendezések ismeretével rendelkező munkatársaik.

Az 1990-es évek óta a távközlés szolgáltatásai rendkívül mértékben meg-növekedtek, ezenfelül a távközlés és az informatika közzeledése, sőt elválaszthatatlansága következtében minden leendő – kis, közepes és nagy – előfizetőnek saját érdekében szűsége van konzultációra. A konzultáció nemcsak a leendő előfizetőnek, hanem a szolgáltatónak is hasznos. A konzultáció lényege, hogy viszonylag alacsony összegű beruházás mellett az infokommunikáció minél több értéket termeljen. A társadalom minden szintjén megjelent összetett kommunikációs igények (telefon, fax, internet, kábeltelevé) kielégítése, a szolgáltatók és az előfizetők kölcsönös hasznára, mindkét fél részéről elmélyült felkészülést és közös gon-dolkodást igényel.

A vállalatok, intézmények versenyképességének növelése egyre nagyobb gondot jelent a vezetés számára. A vállalatoktól, intézményektől a gazdaságos működtetés az üzemmivel, a szervezési, gazdálkodási, logisztikai stb. feladatok ellátása nagyfokú hatékonyságot kíván. Ennek egyik nélkülözhetetlen része az infokommunikáció magas szintű megvalósítása. Az előzőeket a felleltetb országokkal szinte egy időben Magyarországon is felismerték, en-nek ellenére a legnagyobb magyar távközlési szolgáltató, csak 2000-ben hozta létre konzul-tációs szervezetét. Várható, hogy érdeküket felismerve, hamarosan mások is követni fogják.

8.3 A távközlési szolgáltatók és előfizetők szerződéses kapcsolata

A távközlési szolgáltatók és előfizetők kapcsolatát, jogviszonyát szerződésben rögzítik. A szer-ződés – a Magyar értelmező szótár szerint – két vagy több egyenrangú fél megállapodása. A szerződéses viszony minden résztvevő jogait és kötelezettségeit tartalmazza. Az előfizetőkön kívül a nyilvános szolgáltatásokat igénybe vevők is, a szolgáltatás igénybevételeinek idejére, jogi kapcsolatba kerülnek a szolgáltatóval, még ha erről kevesen is tudnak. Ebből addódan, ha az igénybe vevőt a szolgáltatás hibájából anyagi vagy erkölcsi kár éri, jogorvoslatot kérhet.

A szolgáltatók, a némileg eltérő jogok és kötelezettségek miatt, külön szerződéseket készí-tenek az egyén, a kis és közepes üzleti előfizetők és a nagy üzleti előfizetők részére. A szerző-dések részletezik a szolgáltatató és az előfizető jogait és kötelezettségeit. A szolgáltatatók talán legfontosabb kötelezettsége az adat- és információvédelem. A szolgáltatatók kapcsolataiban felmerülő probléma esetén az előfizetőnek célszerű tanulmányoznia a szerződést és a prob-lémának megfelelő szerződési fejezetre hivatkozva kérheti annak megoldását. A szerződésben nem szereplő, de az előfizetők nagyobb számát érintő problémákkal távközlési civil szervezet-hez és a Hírközlési Főfelügyelethez lehet fordulni.

8.4 Távközlési marketing- és PR-tevékenység a mérnökök támogatásával

A magyar távközlés és azon belüli a telefontszolgáltatás területén kezdetektől fogva művelték a piacutatást és a közönségutatást. A hiánygazdálkodás évtizedeiben (1945–1990) mind-két tevékenység a korábbihoz viszonyítva csökkent és háttérbe szorult, de a közönség utáékoz-tatására még ebben az időszakban is szükség volt. Hiszen ebben az időszakban került beve-zetésre a belföldi és nemzetközi előfizetői hívás, a budapesti hét számjeggyű, a vidéki négy, öt majd hat számjeggyű előfizetői szám, továbbá termékeszetesen több alkalommal díjútátatás is történt. A rendszerváltozás után körülbelül 5-6 ével egyet területeken és egyes szolgáltatokban

már kinalati piac alakult ki, amely a további években folyamatosan minden területre és szolgáltatásra kiterjedt. A többszereplős és kinalati piac kialakulása kezdetén a marketing- (piackutatás) és PR- (Public Relation = közönségtájékoztatás) tevékenység jelentősége rendkívül mértékben megnövekedett, mert a befektetett tőkének megtérülés után nyereséget kell teremnie. Ebben az affejezetben nem az ismert és oktatott marketing- és PR-tevékenységet, hanem annak – az üzemei hálózatokból gyújtott és rendszerezett adatokkal – a mérnökök támogatásával végezhető módszereit ismertettük.

Könyvünk korábbi fejezeteiből már érzékelhető volt, hogy a vonalkapcsolt távközlési marketing- és közönségtájközöztató tevékenysége jól képzett és szolgáltatásra szakosodott szakembereket igényel. Megállapítható továbbá, hogy a piackutatás és a közönségtájközöztató távközléskultúra része, amelynek a fejlett távközléssel rendelkező országokban és hazánkban is jelentős múltja és nagy jövője van.

8.4.1 A vonalkapcsolt távközlésszolgálat marketing- és PR-tevékenysége a mérnökök támogatásával

Az üzemeletetmőrnők a marketing- és PR-tevékenységeket a rejtett (latens) igények és problémák számszerű feltárásával támogathatják. A rejtett igényeket más módszerekkel csak költéségekben és pontatlanabbul lehet feltárni.

A távközlési piackutatás és közönségtájközöztató főbb jellemzői A vonalkapcsolt nyilvános távközléshálózatra, annak piackutatására és közönségtájközöztatóására az a jellemző, hogy:

- sok szolgálatot és igen sok szolgálatot
- kell eladni és megvásárlásuk hasznosságáról, igénybevételük módjáról, a kapcsolódó díjakról, kedvezményeikről közérthető tájközöztatóst szükséges nyújtani. Jellemző továbbá, hogy:

- a szolgálatok száma növekszik;
- meglevő szolgálatok szolgáltatásainak száma növekszik;
- a szolgálatok igénybevételére nem minden esetben egyszerű;
- a szolgálatokhoz kapcsolódó díjak és kedvezmények sokfélék;
- a szolgálatok igénybevételével elérhető haszon nem magától értetődő;
- a szolgálatok hiányából keletkező kár vagy haszon elmaradásának becslése nagyon pontatlan;
- az igények egy részét az előfizetők meg tudják fogalmazni, a másik része számukra rejtve marad;
- az előfizetők marketingrendszerben szegmálása többféle;
- az előfizetők és felhasználók humán- és távközléskultúrája eltérő;
- az előfizetők és használók minden lehetséges eszközzel (média, telefonkönyvek, tudakozók, egyéni tájközöztatók és kapcsolt automatikus tájközöztatók) esetenként és/vagy folyamatosan tájközöztatni kell.

A vonalkapcsolt távközlésszolgálat minősége Magyarországon, de más olyan országok kapcsolt távközlésszolgálatainak minősége, amelyekben a digitális kapcsolás- és átviteltechnika az uralkodó, kiváló. Az ilyen hálózatokban a műszaki hibáknak a sikertelen hívásokhoz viszonyított aránya kevesebb mint 1%. Ennek ellenére az előfizetők, a használók és a szakemberek által tapasztalt minőség még nem éri el a technika által kínált lehetőségeket. Lassú javulás

világszerre tapasztalható, de az internet bevezetésével átmenetileg még romlás is bekövetkezhet.

Ismeretes, hogy a szolgáltatások igénybevételeinek gyakoriságát és időtartamát a minőség is befolyásolja, de ezenkívül meghatározó még az igénybevétel egyszerűsége, hasznossága és nem utolsósorban a díja is. Mindenesetre jó minőségű és igénybevételeire ösztönző díjazásu szolgáltatásokat gyakrabban és hosszabban vesznek igénybe, mint a kevésbé jó minőségű, bonyolultan igénybevehető és magas díjút. Megállapítható tehát, hogy a minőség javításával az abszolút és relatív bevétel is növelhető.

A vonalkapcsolt távközlőhálózat minőségét az ITU-T kézikönyve (Handbook on quality service and network performance, Geneva 1993) alapján 25-30 paraméterrel lehet megadni. A következőkben ezek közül hárommal részletesebben és, saját kiegészítésünként, további kettővel foglalkozunk, mert megítélésünk szerint ezek elemzésével, majd az elemzést követő beavatkozással a marketing- és PR-tevékenység hatékonysága jelentősen növelhető. A kétféle hatékonysági-arány a sikertelen hívások arányát mutatja, míg a harmadik a szolgálatások kezelhetőségére, azaz az előfizetők tájékoztatásából létre nem jövő kapcsolásokra jellemző. A további két mutató az áramkörök, az összeköttetések teljesítményét és hatástofokát jellemzi. A minőségi mutatók kiválasztása részünkről nem önkényes, hanem többévi vizsgálat és több millió hívás elemzése alapján megállapítottuk, hogy ezek a mutatók jellemzik a legjobban az 1990-es évek magyar vonalkapcsolt távközlőhálózatának minőségét. Ezek a minőségi mutatók a következők:

Hatékonysági-arányok. A kétféle hatékonysági-arány:

híváskezdeményezési hatékonysági-arány = $HHA = ABR$ = Answer Bid Ratio
 lefoglalási hatékonysági-arány = $LHA = ASR$ = Answer Seizure Ratio

A híváskezdeményezési hatékonysági-arány valamennyi hívást tartalmazza, így olyan hívásokat is, amelyek az előfizető tájékoztatásából vagy hibájából eredően nem sikerülhetnek. A híváskezdeményezési hatékonysági-arány:

$$HHA = \frac{\text{információátvitelben végződött hívások száma}}{\text{összes híváskezdeményezések száma}} \times 100 [\%]$$

A HHA tehát azt fejezi ki, hogy az összes hívás hány százaléka végződött beszélgetésben vagy más információátvitelben, illetőleg cserében. A lefoglalási hatékonysági-arány azokat a hívásokat tartalmazza, amelyeknél az előfizetők a kapcsolás felépítéséhez szükséges valamennyi számot, helyes sorrendben, lebillentyűzték. A lefoglalási hatékonysági-arány:

$$LHA = \frac{\text{információátvitelben végződött hívások száma}}{\text{összes helyes híváskezdeményezés száma}} \times 100 [\%]$$

Az LHA tehát azt fejezi ki, hogy az összes helyes híváskezdeményezés hány százaléka végződött beszélgetésben vagy más információátvitellel, illetőleg csereben. Az összes helyes híváskezdeményezés kevesebb, mint az összes híváskezdeményezés, ezért az LHA is kisebb, mint a HHA:

A szolgáltatások kezelhetősége. A szolgáltatások kezelhetősége az összes híváskezdeményezésből és az összes helyes híváskezdeményezésből a következőképpen számítható:

$$SZK = 100 - \frac{\text{összes helyes híváskezdeményezés}}{\text{összes híváskezdeményezés}} \times 100 [\%]$$

A szolgáltatás kezelhetősége tehát azt mutatja meg, hogy az összes híváskezdeményezés hány százalékában nem tudták az előfizetők a szolgáltatásokat igénybe venni. Ezen hívások egy részéről az előfizetők és felhasználók lemondanak. Ismeretünk szerint hazánkban e mutató mérésével, a mért eredmények tudatos javításával, tehát csökkentésével még nem foglalkoznak.

Az áramkörök, összeköttetések teljesítménye és hatások. Egy áramkör vagy az áramkörök egy csoportjának teljesítményén a forgalmas óra alatt foglaltsági időt értjük:

$$\text{Az áramkör teljesítménye} = \hat{at} = \frac{\text{forgalmas órai fogalom [perc]}}{\text{60 [perc]}} \times 100 [\%]$$

Példaként, ha egy áramkör a forgalmas órában 45 percig foglalt, akkor a teljesítménye:

$$\hat{at} = \frac{45}{60} \times 100 = 75 \%$$

A nagy teljesítmény még nem biztos, hogy nagy hatásfokot jelent, ezért a hatásfokot is mérni kell. Az áramkörök hatásfoka azt fejezi ki, hogy egy áramkör vagy az áramkörök egy csoportja a forgalmas órában a teljes foglaltsági idő hány százalékában továbbított beszédet vagy más információt.

$$\text{az áramkör hatásfoka} = \hat{ah} = \frac{\text{forgalmas órai beszéd- vagy információátviteli időtartama}}{\text{forgalmas órai foglaltság időtartama}} \times 100 [\%]$$

A felsorolt öt minőségi mutató közül az első három (HHA, LHA és SZK) a marketing- és PR-szakembereknek, továbbá a bevételeket tervezőknek kell figyelemmel kísérniük, míg az adatgyűjtéssel és -elemzéssel foglalkozó mérnököknek valamennyit.

Megjegyezzük még, hogy az ETNO munkaközi anyaga által a digitális betéltvonali összetettességre ajánlott 10 minőségű mutatónak az ismertetett ötlet való kibővítése, az összetettességek növekvő száma és jelentősége miatt, megfontolandó lenne.

A hálózati forgalma, minősége és a bevétel közötti összefüggés A vonalkapcsolt távközlőhálózat forgalma, minősége és a statisztikai mérések adatbázisai. A vonalkapcsolt távközlőhálózat forgalmára és minőségére jellemző adatok a kapcsolókörzetekben (SC = Switching Centre) – korábbi elnevezéssel telefontörzsekben – mérhetők. A központi OMS rendszer (Operation and Maintenance) az adatok elemzését, majd tárolását, archiválását számítástechnikai eszközökkel kell megoldani. A kapcsolókörzetek és szolgáltatások igénybevételeinek díjazásához szükséges alapadatok a kapcsolókörzetekben keletkeznek, a számlák elkészítését ezen adatok felhasználásával az OSS rendszer (Operation Support System = üzemeletetéstámogató rendszer) készíti. Az OSS rendszer az az adatbázis, amelyből az előfizetők és felhasználók telefonálási és távközlési szokásai szegmentáltak és használók, hogy az előfizetők és használók, milyen szolgáltatásokat, milyen szolgáltatókat, mikor, hányszor, mennyi ideig és mennyit

vettek igénybe. Ezen adatok legálább egy éves gyűjtése, rendszerezése és elemzése alapján igénybevételei ösztönöz, a szolgáltatónak is kedvező, tehát optimális tarifapolitika alakítható ki. Az adatok egy éves gyűjtése és elemzése a forgalom szezonális jellege és a beavatkozások megmondása miatt is szükséges. A fenti két adatbázissal kapcsolatban meg kell jegyezni, hogy hatalmas mennyiségű adatot tartalmaznak, ezért a gyűjtési szempontok megfogalmazása, a küszöbértékek helyes meghatározása az énkékelhetőség miatt nagyon fontos. (Példaként az AXE központok közötti tárolási kapacitások meg, hogy a marketing- és PR-szakemberek kérdéseire az üzemeletetők választ tudnak adni.

A hatékony marketing- és PR-tevékenység az e területet szakemberei az üzemeletetők együttműködését igényli.

A közölt méréseket, adatgyűjtéseket az adatbázisok lehetővé teszik, de a módszereket az üzemeletetőknek kell kitálatniuk, megtervezniük, mert a gyártók ilyeneket nem adnak. Az üzemeletetőknek meg kell felelniük Galilei axiómájának:

„Ami mérhető, azt mérd meg,

ami nem mérhető, azt tedd mérhetővé!”

A forgalomra és a minőségére vonatkozó adatokat az AXE kapcsolókörzetekből, a díjimpulzusokra vonatkozókat pedig az EPT TT (Toll Ticketing) rendszerekből nyertük. TT rendszer

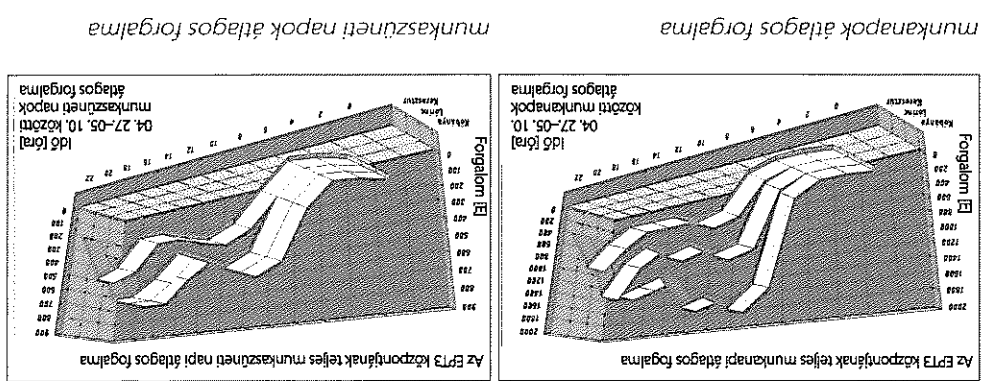
Befövő forgalom és hatékonyság. A befövő, a központokban végződő hívások hatékonysági arányának elemzésekor megállapítottuk, hogy a sikertelen hívások a hívott foglalt és nem felel állapotból adódnak. Kőbánya központ munkanapok és munkaszüneti napok bejövő hívásainak átlagos hatékonysági-arányát, a foglalt és nem felel hívások eloszlását a 8.4.2. ábra, Rákosszentimre és ISDN állomások hiányoznak a statisztikából)

VONALAT	KÖBÁNYA KÖZPONT	RÁKOSKESZTÜR KÖZPONT
lakásállomások	27 266 [75,94 %]	23 747 [92,76 %]
üzleti előfizetői vonalak	8 314 [23,15 %]	1 609 [6,28 %]
összes bekapcsolt vonal	35 580	25 356

8.4.1. TÁBLÁZAT

zárjuk tartozó paramétereket bemutatójuk. Az 8.4.1. táblázatban megadjuk és a hoz-
közni, ezért e két központ bekapcsolt előfizetői adatait a 8.4.1. táblázatban megadjuk és a hoz-
Mivel a továbbiakban elegendő két központtal – Kőbányával és Rákosszentimrével – foglalt-
nya központ munkaszüneti napi forgalmas órája érthetően megfigyelhető a másik két központról.
forgalmas óra munkanapokon és munkaszüneti napokon egyaránt 18.30–19.30 közé esik. Kőbá-
és Rákosszentimre központok forgalmában a lakástelefonok dominálnak, ez abból látható, hogy a
abból, hogy a központ munkanapi forgalmas órája délelőtti 9.30–10.30 közé esik. Pestlőrinc
Kőbánya központ előfizetői között viszonylag nagyszámú üzleti állomás van, és ez jól látható
– a forgalom mértéke, nagysága különböző.
Rákosszentimre) lényegében azonos, Kőbányánál különböző.
– a munkanapok és munkaszüneti napok forgalomeloszlása két központról (Pestlőrinc és
– forgalomeloszlása kétféle;
Az 8.4.1. ábráról leolvasható, hogy a három központ:

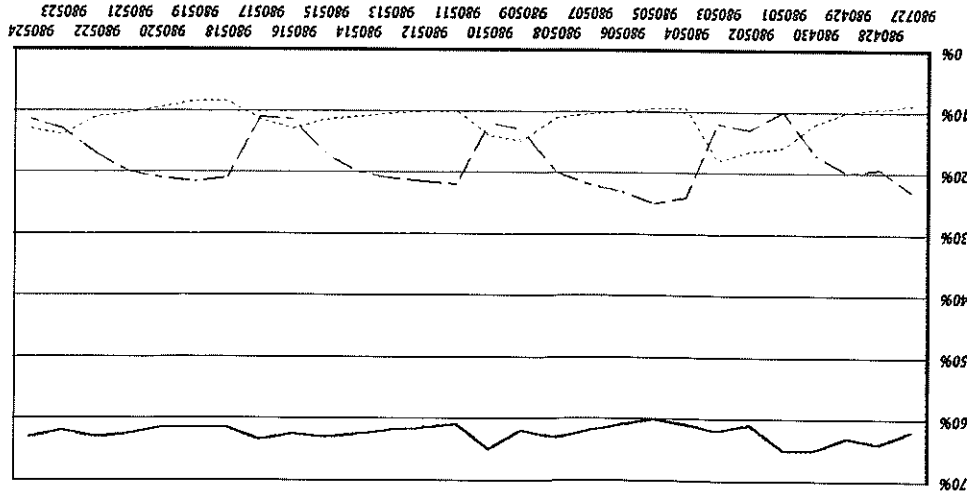
8.4.1. ÁBRA Kőbánya, Pestlőrinc és Rákosszentimre központ átlagos teljes forgalma



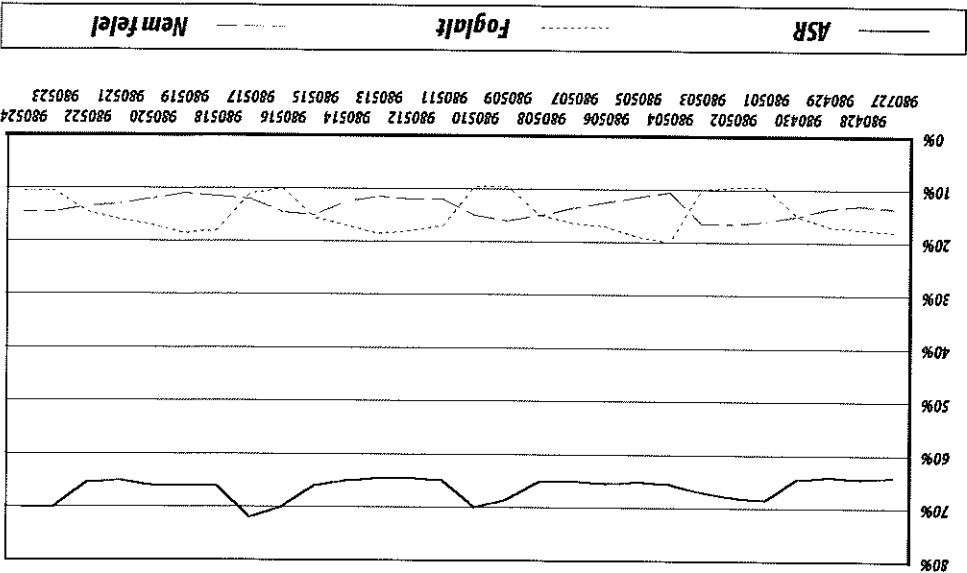
csak az EPT-nél van, a többi üzemeltetőnél az OSS szolgáltatóra a célra. Először a három anya-
központ (host) és kihelyezett központjainak (RSS-ek) munkanapok és munkaszüneti napok
szerint szétválasztott, átlagos (több nap átlaga) és teljes (kezdemenyített és fogadott)
forgalmát a 8.4.1. ábrán mutatjuk be.

adatról tartalmaznak és jól látható, hogy munkaszüneti napokon a hívott foglalt hívások lecsök-

kennek, a nem felelt pedig megnövekszenek.



8.4.2 ABRA Kőbánya központ munkanapok és munkaszüneti napok bejövő hívásai átlagos hatékonysági-arányának és sikertelen hívásainak eloszlása



8.4.3 ABRA Rákoskeresztúr központ munkanapok és munkaszüneti napok bejövő hívásai átlagos hatékonysági-arányának és sikertelen hívásainak eloszlása

A 8.4.2. és 8.4.3. ábrán látható még, hogy a hatékonysági-arány csökkenése a foglalt hívások növekedéséből származik. Rákoskerekre szűrő központnál munkaszüneti napokon a hatékonysági-arány kb. 5%-kal nagyobb, mint munkanapokon.

A különböző paraméterek átlaga kiakulásiának szemléltetésére a paraméterek naponként elosztását később külön is szemléltetjük, mert az átlag elfedi a szélsőségeket (a szórást).

az előfizetőt viszont azt is érintik.

A hívott foglalt és nem felel hívások telefonszámainak meghatározása. A foglalt hívások domináns okozója Magyarországon a fővonalakkal csatlakozó (a nem beválasztásos) alközpontok hiányzó PBX sorozatai és/vagy nem elegendő számú fővonalai. (A hiányzó PBX sorozatok megállapításának elfogadásához elegendő bármely magyar telefonkönyv lapozgatása.) Meglévő vezetésként vizsgálni kell a közvetlen tagrhívást is és ilyen esetekben hívásátírányítással a vezetésként automatikus tájékoztatást kell adni, továbbá szükség esetén javítani kell a telefonkönyvet, a vállalati levelepapírokat, tájékoztatásokat és névjegyeket. Tapasztalataink alapján automatikus tájékoztatással 7-10 nap alatt meg lehet tanítani, illetőleg el lehet fogadtatni a vezetésként, a telefonkönyvben csillaggal jelölt számot. A vezetésként kap-csolatban meg kell magyarázni a vállalatoknak, intézményeknek, hogy nem elegendő, ha sok telefonszámuk van, hanem az a fontos, hogy mindig elérhetők legyenek.

Az előző mellett már megjelent a kis üzleti előfizetők másodkivonalai-génye és a közös telefon- és faxvonalak esetében az automatikus hívásátválasztás vagy a külön telefon- és faxvonalal-génye. A kis üzleti előfizetőknél, de a nagyobb forgalmú lakásoknál is igen jó megoldás az ISDN 2. igénye. A nem felel hívások legfőbb okozója a lakástól vagy készüléktől való távollét és a csendgetés nem érzékelése. A hívások fogadását ma már: üzenetrögzítő készülék, hangposta (voice ser-vice = hangszolgálat), automatikus visszahívás stb. alkalmazása lehetővé teszi, illetőleg zajos környezetben vagy idősebb emberek számára az érzékelést optikai jelző felszereltetése segíti.

A fenti két csoportba tartozó sikertelen hívások a hívott előfizetők részére nagyobb részben rejtett módon jelennek meg, ezért a szolgáltatások eladási kezdeményezésekor lehetőleg az előfizető vonalához, vonalához tartozó számadatokkal célszerű érvelni.

A foglalt és nem felel hívásokat megszüntető szolgáltatásokat általában elegendő olyan érveléssel kínálni, hogy minden elvesztett hívás valamilyen kárt okoz vagy haszon-radással jár. Az előfizető igénye esetén az üzemeitől az előfizetőre vonatkozó számokkal is tud érvelni. A sikertelen hívásokat okozó előfizetői telefonszámok kigyűjtése – megfelelő küszöbértékek meghatározása után – a kapcsolóközpontok OMS rendszeréből és előfizetői adatbázisokból, továbbá az OSS rendszerből lehetséges.

PBX csoportok képzésének jelentősége. Az EPT központjaiban végződő hívások közül kiemelten foglalkozunk a foglaltságban végződő hívásokkal. Az elemzések kimutatták, hogy ezen hívásokban jelentős szerepe van a PBX csoportok hiányának. Tapasztalatunk szerint ez – részben a nagy társadalmi és gazdasági átalakulás következményeként – országos probléma, ezért a PBX csoportok jelentőségével kicsit részletesebben foglalkozunk.

PBX csoport. PBX csoportnak (Private Branch Exchange line group) az ugyanazon előfizetőhöz tartozó vonalak összességét hívjuk. PBX csoportképzéssel lehetővé válik a több vonallal rendel-kező előfizető egyetlen telefonszámmal való felhívása. Ennek hiányában a vételneve mülk, hogy hány hívással érünk el egy szabad vonalat.

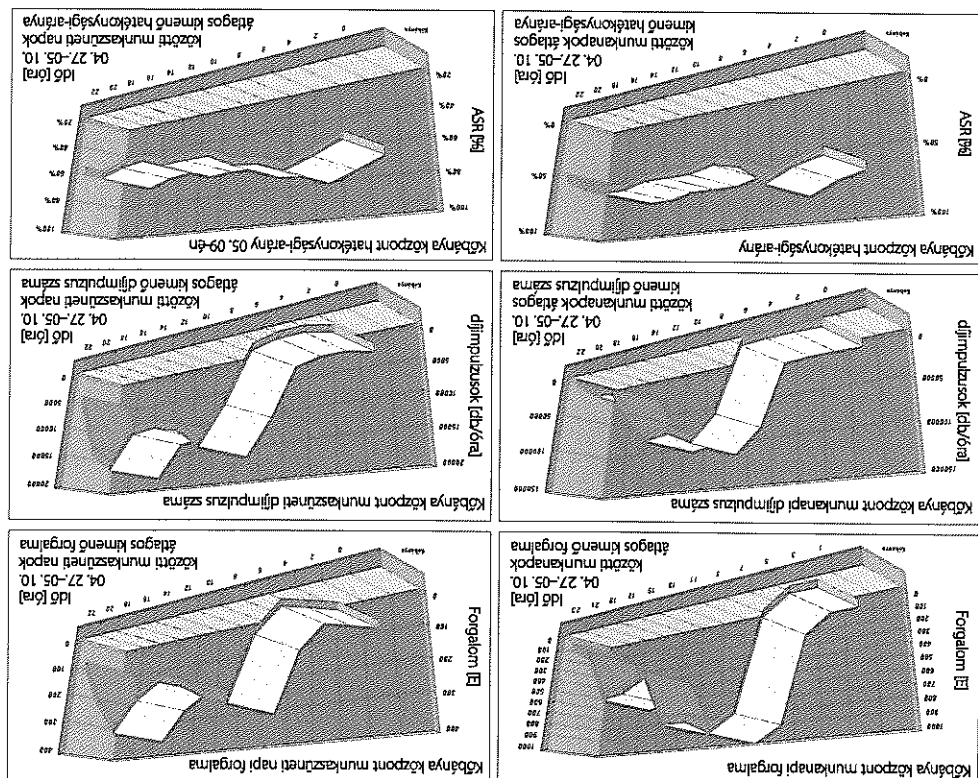
A PBX csoportképzés lényege az, hogy a vonalakból képzett csoport teljesítménye nagyobb, mint az egyes vonalak teljesítményének összege. Ezenkívül az egy telefonszámmal való fel-hívhatóság következményeként az egyes vonalak hatékonysági-aránya és határfoka is nő. „Fedezzük fel ismét” és alkalmazzuk a több mint nyolcvan éves PBX szolgáltatást!



8.4.4. Ábra Kőbánya központ kimenő forgalmának, hatékonysági-arányának és díjimpulzusainak eloszlása

munkanapok átlagos eloszlása

munkaszüneti napok átlagos eloszlása



felbontásban – nem látható.

szont a hajnali órák viszonylag magas hatékonysági-aránya, ez a díjimpulzusokban – ebben a látható. A hatékonysági-arány 6 órától 20 óráig mintegy állandónak tekinthető. Feltűnő vi- A munkanapok forgalmi és díjimpulzus-eloszlásában a délutáni díjkezdvezmény hatása jól szemlélteti. A kimenő forgalomban a külföld felé irányuló forgalom is benne foglaltatik. rinti eloszlását Kőbánya központ esetében a 8.4.4. Rákoskeresztúr központ esetében a 8.4.5. ábra szonyát szemléltethessük. Az előző paramétereknek munkanapok és munkaszüneti napok sze- deményezett hívásokat azért vizsgáltuk, hogy a forgalom, a hatékonyság és a díjimpulzusok vi- A kimenő forgalom, a hatékonyság és a díjimpulzusok viszonya. Az EPT központjából kez-