

Projekt: ÁROP-1.A.5-2013-2013-0030 „Gyöngyös Város Önkormányzatának szervezetfejlesztése”

# **Elemző tanulmány Gyöngyös lakosságának az önkormányzat által biztosított közszolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettségéről és a felmerülő igényekről**

Gyöngyös Város Önkormányzata

2014. március 31.



A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósul meg.

# A lakosság körében átfogó felmérés és elemzés a közszolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettségéről és felmerülő igényekről

---

*Gyöngyös lakosságának kérdőíves lekérdése 1. forduló (2014. március)*

## **Tartalom**

1. Vezetői összefoglaló .....	4
2. A felmérés háttere és módszertana .....	4
3. A felmérés eredményei .....	5
3.1. Reprezentativitás vizsgálata .....	5
3.1.1. Nem és kor szerinti demográfiai adatok .....	5
3.1.2. Egyéb demográfiai adatok.....	6
3.2. Preferenciák és elégedettség az önkormányzat által biztosított közszolgáltatásokkal (1., 4. kérdés).....	7
3.2.1. A kérdőív részletei .....	7
3.2.2. Módszertan .....	8
3.2.3. Primer adatok (gyakoriság) .....	9
3.2.4. Elemzés.....	11
3.3. Polgármesteri hivatalban történő ügyintézésrel való elégedettség (2., 3., 5. kérdés) .....	18
3.3.1. A kérdőív részletei .....	18
3.3.2. Módszertan .....	20
3.3.3. Primer adatok (gyakoriság) .....	21
3.3.4. Elemzés.....	27
3.4. Önkormányzati fejlesztési prioritások értékelése (6-7. kérdés).....	30
3.4.1. A kérdőív részletei .....	30
3.4.2. Módszertan .....	31
3.4.3. Primer adatok (gyakoriság) .....	31
3.4.4. Elemzés.....	33
1. sz. melléklet: Lekérdezési segédlet .....	36

1	Bevezetés.....	37
2	Lekérdezési segédlet a kérdezőbiztosok számára.....	37
3	Lekérdezési segédlet az ügyintézők számára.....	38
4	Általános kitöltési alapelvek a kérdőív kitöltéséhez.....	39
5	A kérdőív felépítése.....	40
	2. sz. melléklet: Lekérdezési módszertan.....	42
1.	A lakossági lekérdezés általános célja és lépései.....	43
1.1.	Lakossági lekérdezés mintavételi módszertanának és mintanagyságának meghatározása 43	
1.2.	A lakossági lekérdezés kérdőívének összeállítása.....	44
1.3.	Lekérdezés elvégzése.....	45
2.	A kérdőív kialakításának általános szempontjai.....	46
2.1.	A lekérdezés célja.....	46
2.2.	Hatékonyság.....	46
2.3.	A beavatkozási pontok azonosíthatósága.....	46
2.4.	Változások hatásának felmérése.....	46
2.5.	Hatékony adatfelvétel, gyors adatbevitel és feldolgozás.....	46
3.	A kérdőív javasolt felépítése.....	46

## 1. Vezetői összefoglaló

Gyöngyös Város Önkormányzata az általa megvalósított ÁROP-1.A.5-2013-2013-0030 azonosítójú projekt keretében lakossági véleményfelmérést végzett 1530 fő felnőtt korú gyöngyösi lakos körében. A felmérés elsősorban kérdezőbiztosokkal valósult meg Gyöngyös közterein, illetve kiegészítő jelleggel online és papír alapú önkitöltés keretében. A válaszadók mintájának reprezentativitása utólag került megvizsgálásra, a szegmentálás módszerének segítségével megállapítást nyert, hogy a primer adatok súlyozására nincs szükség.

A kérdőív három fókusza a közszolgáltatásokkal való elégedettség és preferencia, a polgármesteri hivatali ügyintézésrel való elégedettség és preferencia, valamint az önkormányzati fejlesztésekkel kapcsolatos percepció vizsgálata volt.

Általánosságban megállapítást nyert, hogy a lakosok pozitívan ítélik meg mind a városi közszolgáltatások színvonalát, mind a közigazgatási ügyintézés különböző szempontjait. A rangsorok ugyanakkor rávilágítanak néhány olyan területre, amelyek esetében a markánsabban megjelennek a kritikai hangok és észrevételek. A közszolgáltatások közül a közterületek, utak állapota és a parkolás helyzete található a sor végén, míg az ügyintézés szempontjai közül az ügyintézés gyorsasága, időigénye kaptak alacsonyabb elégedettségi értékeket.

Az önkormányzati beruházásokkal kapcsolatban egy alapvető konszenzus tapintható ki a fejlesztések fontosságát illetően. A gyöngyösi többsége úgy gondolja, hogy az önkormányzat aktívan és sikeresen vállalt szerepet a városi beruházások megvalósításában és a munkalehetőségek bővítésében.

## 2. A felmérés háttere és módszertana

Gyöngyös Város Önkormányzata az általa megvalósított ÁROP-1.A.5-2013-2013-0030 szervezetfejlesztési projekt keretében vállalta, hogy a lakosság körében átfogó felmérést és elemzést készít a közszolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettségről és felmerülő igényekről. A tevékenység keretében a lakosság véleményének, igényeinek és javaslatainak felmérése történt meg az első lekérdezési fordulóban.

A felmérésbe kerülő minimális megkérdezetti létszám az elfogadott projekt adatlap értelmében 1500 fő felnőtt korú lakos.

A projekt keretében 2014. március hónapban – az előírt mennyiséget meghaladó – összesen 1530 fő 18 év feletti, gyöngyösi lakos megkérdezésére került sor. Az 1530 főből 709 főt kérdezőbiztosokkal végzett interjúk keretében kérdeztünk meg Gyöngyös közterein, további 821 db – önkitöltéses módszerrel készült – kérdőívet pedig az Önkormányzat hivatalos ügyfélszolgálati helyiségeiben kihelyezett urnákból, valamint az interneten elérhető online lekérdezési felületről gyűjtöttük be. A kitöltött kérdőíveket archiváltuk, és az adatokat egy erre a célra szolgáló adatbázisba rögzítettük.

A lakossági lekérdezés projekt keretében elfogadott részletes módszertanát az 1. sz. melléklet, az elemzés módszertanát pedig a 3. fejezet alfejezetei tartalmazzák.

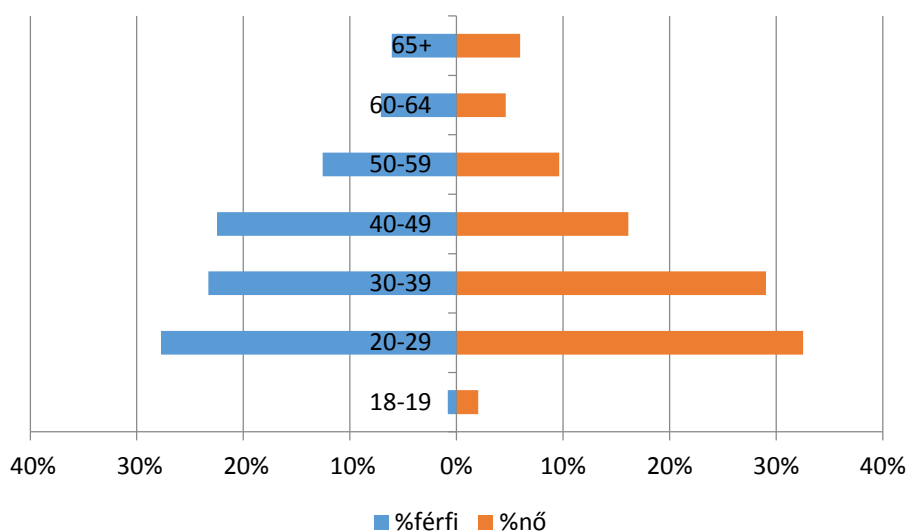
## 3. A felmérés eredményei

### 3.1. Reprezentativitás vizsgálata

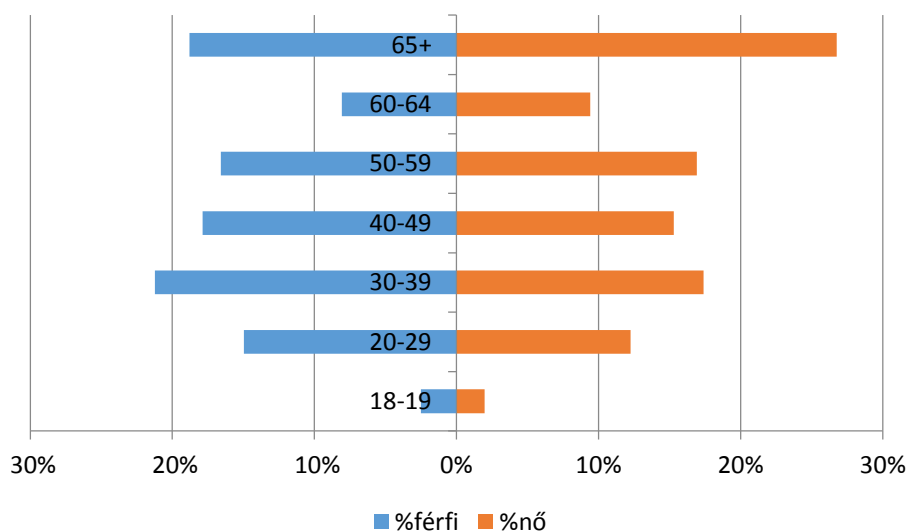
#### 3.1.1. Nem és kor szerinti demográfiai adatok

Mivel a felmérés nem előzetes mintavétel alapján, direkt megkereséssel valósult meg, ezért a lekérdezett személyek – önbevalláson alapuló – alapvető demográfiai adataiból (nem, kor) kiindulva vizsgáltuk a véletlenszerű minta adatainak reprezentativitását. A mintába került egyedek nem és kor szerinti megoszlását a Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatala (KEKKH) által közölt (állandó) népesedési adatokkal vetettük össze.

1. ábra - Mintába került egyedek nem és kor szerinti megoszlása, 2014 (%)



2. ábra - Gyöngyös felnőtt korú állandó lakosságának korfája, 2013 (%)



A két ábra összehasonlításából jól kiolvasható, hogy egyrészt a huszonéves, másrészt a 65 év feletti korcsoport esetében térnek el az arányok a hivatalos statisztikai adatoktól. Előbbi annak tudható be, hogy a Károly Róbert Főiskola hallgatói – akiknek jellemzően nincs bejelentett lakcímük a városban – a statisztikai kimutatásban nem szerepelnek, de a válaszadói mintában viszont igen. Utóbbi viszont elsősorban a lekérdezés módszerének köszönhető, hiszen a köztereken járókelőkkel történő interjúkból jellemzően kimaradnak az idősebb korosztály tagjai, illetve az online kérdőívek kitöltése sem erre a korcsoportra jellemző. A felmérés eredményeit megvizsgálva megállapítható, hogy a 65+ korosztály válaszai nem térnek el szignifikánsan a sorban következő korosztályétól, ezért az eredmények reprezentativitást erősítő súlyozását nem tartottuk szükségesnek.

### 3.1.2. Egyéb demográfiai adatok

A kérdőívet záró demográfiai adatok nemre és korra vonatkozó felvételén kívül négy további információra is rákérdeztünk:

- Hány éve él Gyöngyösön?
- Rendelkezik-e állandó lakóhellyel Gyöngyösön?
- Él gyermek az Ön háztartásában?
- Van Önnek internet hozzáférése?

Ezekre az információkra azért tartottuk szükségesnek rákérdezni, hogy a válaszadók szegmentálását lehetővé tegyék, illetve rávilágítsanak azokra a magyarázó változókra, amelyek meghatározott attribútumú válaszadói csoport véleményét adott esetben befolyásolják. Kíváncsiak voltunk olyan összefüggésekre, korrelációs kapcsolatokra, amelyeket vagy a kor, vagy a településen tartózkodás időtartama befolyásol akár pozitívan, akár negatívan.

Az alábbiakban a válaszadók fenti kérdéseknek megfelelő csoportjait mutatjuk be.

<b>2. Hány éve él Gyöngyösön? (év, %)</b>	
<b>0-9</b>	17,45%
<b>10-19</b>	13,33%
<b>20-29</b>	23,79%
<b>30-39</b>	19,48%
<b>40-49</b>	14,44%
<b>50-59</b>	5,03%
<b>60-69</b>	4,77%
<b>70-80</b>	1,70%
	<b>100,00%</b>

<b>3. Rendelkezik-e állandó lakóhellyel Gyöngyösön?</b>	
<b>Nem válaszolt</b>	0,13%
<b>igen</b>	86,21%
<b>nem</b>	13,66%
	<b>100,00%</b>

4. Él gyermek az Ön háztartásában?	
igen	62,03%
nem	37,84%
NV	0,13%

Ezen csoportok (szegmensek) viselkedését az egyes tématerületeknél külön vizsgáltuk, eredményeit a további fejezetekben ismertetjük.

## 3.2. Preferenciák és elégedettség az önkormányzat által biztosított közszolgáltatásokkal (1., 4. kérdés)

### 3.2.1. A kérdőív részletei

#### 1. Mennyire elégedett Ön...

#		teljesen elégedett	inkább elégedett	inkább nem elégedett	egyáltalán nem elégedett	N T	N V
a1	a bölcsődei ellátás színvonalával?	4	3	2	1	0	9
a2	az óvodai ellátás színvonalával?	4	3	2	1	0	9
a3	a szociális ellátó intézmények színvonalával? (pl. Idősek Bentlakásos Otthona, Hajléktalanok Gondozóháza, Családok Átmeneti Otthona, Gyermek Átmeneti Otthona)	4	3	2	1	0	9
a4	a településen levő utak, járdák állapotával?	4	3	2	1	0	9
a5	a településen lévő parkok, közterek állapotával?	4	3	2	1		
a6	a közterületek tisztaságával?	4	3	2	1	0	9
a7	a játszóterek állapotával?	4	3	2	1		
a8	a településen belüli közlekedési lehetőségekkel? (helyi autóbusz közlekedés színvonala)	4	3	2	1	0	9
a9	a településen belüli parkolási lehetőségekkel?	4	3	2	1	0	9
a10	a Város kulturális rendezvényeivel, a kulturális események számával, kínálatával?	4	3	2	1	0	9
a11	az Önkormányzat turisztikai fejlesztésével, beruházásaival (pl. Sástói fejlesztések)?	4	3	2	1	0	9
a12	a Városi Sportegyesületek működésével (pl. labdarúgás, kézilabda, úszás)?	4	3	2	1	0	9
a13	a Belváros városképével?	4	3	2	1	0	9

#### 4. Mennyire fontos az Ön számára...

#		nagyon fontos	inkább fontos	inkább nem fontos	egyáltalán nem fontos	nem tudja	nem válaszol
d1	a bölcsődei ellátás színvonala?	4	3	2	1	0	9

d2	az óvodai ellátás színvonala?	4	3	2	1	0	9
d3	a szociális ellátó intézmények színvonala? (pl. Idősek Bentlakásos Otthona, Hajléktalanok Gondozóháza, Családok Átmeneti Otthona, Gyermek Átmeneti Otthona)	4	3	2	1	0	9
d4	a településen lévő utak, járdák állapota?	4	3	2	1	0	9
d5	a településen lévő parkok, közterek állapota?	4	3	2	1	0	9
d6	a közterületek tisztasága?	4	3	2	1	0	9
d7	a játszóterek állapota?	4	3	2	1	0	9
d8	a településen belüli közlekedési lehetőségek? (helyi autóbusz közlekedés színvonala)	4	3	2	1	0	9
d9	a településen belüli parkolási lehetőségek?	4	3	2	1	0	9
d10	a Város kulturális rendezvényeivel, a kulturális események száma, kínálata?	4	3	2	1	0	9
d11	az Önkormányzat turisztikai fejlesztései, beruházásai (pl. Sástói fejlesztések)?	4	3	2	1	0	9
d12	a Városi Sportegyesületek működése (pl. labdarúgás, kézilabda, úszás)?	4	3	2	1	0	9
d13	a Belváros városképe?	4	3	2	1	0	9

### 3.2.2. Módszertan

A lakosság elégedettségi szintjének meghatározása nem egyszerű feladat. Szubjektív percepció mérésekor ugyanis mindig felmerül annak kérdése, vajon mennyire lehetséges az adott válaszok összehasonlítása, azonos bázison történő értékelése. A változó ugyanis ezekben az esetekben nem kizárólag a szolgáltatás maga, hanem minden válaszadó eltérő elvárásai, preferenciái, az általánosítás képessége vagy éppen az egyedi élmények meghatározó szerepe egy-egy értékítélet megalkotásakor.

A kérdőívbe kerülő közszolgáltatások körének meghatározása elsősorban az Önkormányzat által meghatározott elvárások szerint történt, amely egyrészt igazodott a legfontosabb humán- és településüzemeltetési közszolgáltatásokhoz, másrészt néhány kevésbé fajsúlyos, de a városvezetés számára fontos önkormányzati szolgáltatás is a felmérés tárgya lett. A közszolgáltatások önmagukban is elég komplex értékelési tárgynak tekinthetők ahhoz, hogy részletes képet nyerjünk az elégedettség mélységeiről és összetevőiről, hiszen pl. a szociális ellátó intézmények számos egymástól független szolgáltatást nyújtanak, vagy a településen lévő utak, járdák állapota pl. erősen helyszín-specifikus. Ez azt is jelenti, hogy a felmérés keretei az első fordulóban csupán arra adnak lehetőséget, hogy az egyes szolgáltatásokról alkotott sommás ítéletekből következtethessünk általánosabb megállapításokra. Ugyanakkor a 2. körös felmérés már lehetőséget nyújt egyes kiválasztott szolgáltatás részletesebb megvizsgálására, vagy akár egy-egy kiemelt célcsoport számára eltérő szolgáltatások mélyre hatóbb elégedettség-mérésére.



### 3.2.3. Primer adatok (gyakoriság)

<b>1. Mennyire elégedett Ön...</b>	
<b>a bölcsődei ellátás színvonalával?</b>	
egyáltalán nem elégedett	1,77%
inkább nem elégedett	8,20%
inkább elégedett	22,31%
teljesen elégedett	32,28%
nem tudja	34,32%
nem válaszol	1,12%
<b>az óvodai ellátás színvonalával?</b>	
egyáltalán nem elégedett	5,77%
inkább nem elégedett	8,27%
inkább elégedett	23,62%
teljesen elégedett	33,01%
NT	27,82%
NV	1,51%
<b>a szociális ellátó intézmények színvonalával?</b>	
egyáltalán nem elégedett	5,37%
inkább nem elégedett	11,92%
inkább elégedett	22,00%
teljesen elégedett	19,65%
NT	40,47%
NV	0,59%
<b>a településen levő utak, járdák állapotával?</b>	
egyáltalán nem elégedett	17,35%
inkább nem elégedett	25,61%
inkább elégedett	33,60%
teljesen elégedett	23,44%
<b>a településen lévő parkok, közterek állapotával?</b>	
egyáltalán nem elégedett	7,20%
inkább nem elégedett	20,37%
inkább elégedett	41,91%
teljesen elégedett	29,93%
NT	0,39%
NV	0,20%
<b>a településen belüli közlekedési lehetőségekkel?</b>	

egyáltalán nem elégedett	5,44%
inkább nem elégedett	14,80%
inkább elégedett	37,26%
teljesen elégedett	35,04%
NT	7,27%
NV	0,20%
<b>a településen belüli parkolási lehetőségekkel?</b>	
egyáltalán nem elégedett	18,53%
inkább nem elégedett	26,26%
inkább elégedett	23,38%
teljesen elégedett	23,38%
NT	8,12%
NV	0,33%
<b>a Város kulturális rendezvényeivel, a kulturális események számával, kínálatával?</b>	
egyáltalán nem elégedett	3,61%
inkább nem elégedett	9,38%
inkább elégedett	36,94%
teljesen elégedett	47,64%
NT	2,23%
NV	0,20%
<b>az Önkormányzat turisztikai fejlesztésével, beruházásaival?</b>	
egyáltalán nem elégedett	1,51%
inkább nem elégedett	10,05%
inkább elégedett	43,63%
teljesen elégedett	41,85%
NT	2,76%
NV	0,20%
<b>a Városi Sportegyesületek működésével?</b>	
egyáltalán nem elégedett	4,07%
inkább nem elégedett	11,21%
inkább elégedett	39,74%
teljesen elégedett	32,46%
NT	11,74%
NV	0,79%
<b>a Belváros városképével?</b>	
egyáltalán nem elégedett	4,01%
inkább nem elégedett	8,80%
inkább elégedett	40,71%

teljesen elégedett	45,76%
NT	0,72%

### 3.2.4. Elemzés

A teljes lakossági minta által adott válaszok alapján elmondható, hogy a közszolgáltatások zömével a lakosság inkább elégedett vagy teljesen elégedett. Egyetlen közszolgáltatás esetében sem beszélhetünk negatív elégedettségről hiszen a két legrosszabbul megítélt szolgáltatás esetében is az elégedetlenek tábora a válaszadók 45%-át teszi ki, míg ez az érték a többi szolgáltatás esetében 10-25% között marad. A már említett módszertani nehézségek folytán a kapott értékek abszolút értékelésén túl, azok relatív, mezőnyben elfoglalt helyét vizsgáltuk annak kiderítésére, hogy egy általános elégedettségen túlmenően mely szolgáltatások azok amelyekkel jobban, és melyek, amelyekkel kevésbé elégedettek a lakosok. Az elégedettségi rangsor tehát az alábbiak szerint alakult.

	Elégedettségi index	Rangsor
<b>kulturális rendezvények</b>	1,18	1
<b>turisztikai beruházás</b>	1,18	2
<b>bölcsőde</b>	1,16	3
<b>belvárosi városkép</b>	1,16	4
<b>óvoda</b>	0,99	5
<b>városi sportegyesületek</b>	0,98	6
<b>települési tömegközlekedés</b>	0,88	7
<b>parkok, közterek</b>	0,67	8
<b>szociális intézmények</b>	0,66	9
<b>játszóterek</b>	0,46	10
<b>közterületek tisztasága</b>	0,37	11
<b>utak, járdák</b>	0,20	12
<b>parkolás</b>	0,07	13

Az elégedettségi index a négyfokú ordinális skálára vetített súlyozott átlagszámítással került kiszámításra, amelyben a két pozitív (teljesen elégedett, inkább elégedett) és két negatív (inkább nem elégedett, egyáltalán nem elégedett) válasz egymás közti távolságát azonosra, míg a kevésbé pozitív válasz és a kevésbé negatív (inkább elégedett, inkább nem elégedett) válasz közötti távolságot ezek kétszeresére határoztuk meg.

A kapott értékek alapján jól elkülöníthető három csoport, amely szerint a legnagyobb elégedettséget kivívó elemek a kulturális rendezvények, a turisztikai fejlesztések, beruházások, a bölcsődei ellátás és a belvárosi városkép voltak. A többi szolgáltatáshoz képest szignifikánsan alacsonyabb a megítélése az egyébként „rokon” közszolgáltatásoknak: a játszóterek, közterületek, utak és járdák állapotának. Hozzájuk képest is markánsan leszakad a parkolási helyzet megítélése. (Fontos megjegyezni azonban azt is, hogy a válaszadók többsége ezek esetében is az inkább elégedett vagy teljesen elégedett választ adta.)

A közvélemény-kutatások, felmérések egyik fontos elemzési feladata a szegmentálás, azaz a válaszadó sokaság csoportjainak elkülönítése valamely releváns szempont vagy éppen a megfogalmazott

válaszaik összessége alapján. Heterogén ügyfélkör esetén ez elengedhetetlen ahhoz, hogy a mérést végző valós (és ne csupán egy összemossott) képet kapjon az ügyfelei elégedettségéről és egyéb értékvalasztásairól. (Például nem mindegy, hogy a „0,5” érték a válaszadók mindegyikének azonos „0,5” értékeléséből, vagy a válaszadók egyik felének „1” míg a másik felének „0” értékeléséből került átlagolásra.)

Az egyéni átlagelégedettségeket egy válaszadó összes szolgáltatásra leadott értékeléséből számítottuk. Az alábbi táblázatban az egyéni elégedettségi index átlagához (.72) képest történő eltéréseket vizsgáljuk az egyes demográfiai csoportokban.

Demográfiai csoport	Egyéni elégedettségi index átlag	Eltérés a populációs átlagtól
Teljes	.72	-
Fiatal (35 év alatt), gyermekkel egy háztartásban élő	1.02	+42%
60 év feletti	.53	-27%

A táblázatból kiolvasható, hogy a fiatalabb generáció közzolgáltatásokkal való elégedettsége jelentősen magasabb, míg a 60 év felettek (alacsonyabb elemszám mellett) markánsan negatívabban ítélik meg a közzolgáltatások színvonalát.

Bár minden megkérdezett személynek ugyanazon kérdéseket tettük fel, a kiemelt célcsoportok szerinti értékelésre már ezen felmérés keretében is sort kerítettünk. Ennek kapcsán azt vizsgáltuk, hogy melyik lehet az a célcsoport szegmens, amelyik elsődleges felhasználója, igénybe vevője az adott szolgáltatásnak, ill. kiemelten fontos a véleményük a szolgáltatás nyújtói számára.

Közzolgáltatás	Elégedettségi index	Kiemelt célcsoport	Érték (elégedettség) - kiemelt célcsoport	Diff
bölcsődei ellátás	1.16	van gyermeke és 18-35 éves	1.20	+
óvodai ellátás	.99	van gyermeke és 18-35 éves	.88	-
szociális ellátó intézmények	.66	60 év felettek	.34	-
		van gyermeke és 18-35 éves	.89	+
játszóterek állapota	.46	van gyermeke és 18-35 éves	.69	+
települési tömegközlekedés	.88	60 év felettek	.80	-
sportegyesületek	.98	18-35 éves	1.09	+

A fenti táblázat tehát adott közzolgáltatással való átlagos lakossági elégedettség és a kiemelt célcsoport elégedettségi közötti differenciát mutatja be. Ezek közül szignifikáns eltérésnek értékeljük, ha a két érték között legalább 15% eltérés van akár negatív, akár pozitív irányba. Az így kiemelhető különbségek az alábbi szolgáltatások és célcsoport-szegmensek esetében említhetők meg.

- ⇒ a szociális ellátó intézmények színvonalával való elégedettséget érintően egy szakadék van a fiatal és gyermeket nevelők, valamint a nyugdíjas korosztály között: míg előbbiek esetében az átlaghoz képest pozitívabb, utóbbiaknál egyértelműen negatív a kép;
- ⇒ a játszótérek állapotát érintően megnyugtató lehet, hogy azok számára, akik potenciálisan használják ezeket a közterületeket, határozottan pozitívabb a benyomása, mint az átlagnak.

Részleteiben az alábbiak szerint alakultak az elégedettségi rangsorok.

Elégedettség / teljes	rangsor	Index	ÁTL.ELTÉRÉS	MÓDUSZ
a bölcsődei ellátás színvonalával?	3	1,16	0,68	4
az óvodai ellátás színvonalával?	5	0,99	0,76	4
a szociális ellátó intézmények színvonalával?	9	0,66	0,74	3
a településen levő utak, járdák állapotával?	12	0,20	0,89	3
a településen lévő parkok, közterek állapotával?	8	0,67	0,67	3
a közterületek tisztaságával?	11	0,37	0,86	3
a játszótérek állapotával?	10	0,46	0,78	3
a településen belüli közlekedési lehetőségekkel?	7	0,88	0,68	3
a településen belüli parkolási lehetőségekkel?	13	0,07	0,96	2
a Város kulturális rendezvényeivel, a kulturális események számával, kínálatával?	1	1,18	0,67	4
az Önkormányzat turisztikai fejlesztésével, beruházásaival?	2	1,18	0,61	3
a Városi Sportegyesületek működésével?	6	0,98	0,63	3
a Belváros városképével?	4	1,16	0,65	4

Elégedettség / FIATAL(18-35év) + GYERMEKET NEVEL	rangsor	INDEX	ÁTL.ELTÉRÉS	MÓDUSZ
a bölcsődei ellátás színvonalával?	5	1,20	0,70	4
az óvodai ellátás színvonalával?	9	0,88	0,87	4
a szociális ellátó intézmények színvonalával?	8	0,89	0,75	4
a településen levő utak, járdák állapotával?	10	0,88	0,69	4
a településen lévő parkok, közterek állapotával?	7	1,08	0,67	4
a közterületek tisztaságával?	11	0,83	0,79	4
a játszótérek állapotával?	12	0,69	0,73	4
a településen belüli közlekedési lehetőségekkel?	4	1,27	0,62	4
a településen belüli parkolási lehetőségekkel?	13	0,43	0,95	4
a Város kulturális rendezvényeivel, a kulturális események számával, kínálatával?	2	1,39	0,60	4
az Önkormányzat turisztikai fejlesztésével, beruházásaival?	3	1,36	0,58	4
a Városi Sportegyesületek működésével?	6	1,13	0,58	3
a Belváros városképével?	1	1,41	0,60	4

Elegedettség / 60 év felettek	rangsor	INDEX	ÁTL.ELTÉRÉS	MÓDUSZ
a bölcsődei ellátás színvonalával?	5	0,96	0,68	3

az óvodai ellátás színvonalával?	2	1,05	0,73	4
a szociális ellátó intézmények színvonalával?	10	0,34	0,92	3
a településen levő utak, járdák állapotával?	13	-0,23	0,91	2
a településen lévő parkok, közterek állapotával?	8	0,39	0,83	3
a közterületek tisztaságával?	11	0,10	0,89	3
a játszóterek állapotával?	9	0,36	0,89	3
a településen belüli közlekedési lehetőségekkel?	6	0,80	0,71	3
a településen belüli parkolási lehetőségekkel?	12	-0,20	0,89	3
a Város kulturális rendezvényeivel, a kulturális események számával, kínálatával?	1	1,21	0,69	4
az Önkormányzat turisztikai fejlesztésével, beruházásaival?	3	1,04	0,63	3
a Városi Sportegyesületek működésével?	7	0,61	0,86	4
a Belváros városképével?	4	1,00	0,68	3

Az önkormányzati közszolgáltatásokkal való elégedettségre kérdezéskor elsősorban arra próbáltunk választ kapni, hogy mely szolgáltatásoknak inkább pozitív, és mely szolgáltatásoknak kevésbé kedvező a lakossági megítélése. Ebben a tekintetben a szolgáltatások természete, fajsúlya is különbözhet, ezért annak érdekében, hogy az Önkormányzat számára kézzelfogható fejlesztési javaslatokat lehessen megfogalmazni, az értékelés körébe vontuk a közszolgáltatások fontosságának paraméterezését is.

Fontosság / teljes	rangsor	index	egyáltalán nem fontos (db)	- (db)	+ (db)	nagyon fontos (db)
a bölcsődei ellátás színvonala	11	1,20	146	99	231	907
az óvodai ellátás színvonala	10	1,28	122	112	188	976
a szociális ellátó intézmények színvonala	13	0,92	142	194	345	697
a településen levő utak, járdák állapota	2	1,86	3	20	148	1351
a településen lévő parkok, közterek állapota	3	1,84	3	18	180	1321
a közterületek tisztasága	1	1,87	6	12	137	1364
a játszóterek állapota	8	1,49	64	103	198	1135
a településen belüli közlekedési lehetőségek	7	1,54	24	104	290	1089
a településen belüli parkolási lehetőségek	6	1,56	58	64	229	1140
a Város kulturális rendezvényeivel, a kulturális események számával, kínálata	5	1,59	12	78	345	1080
az Önkormányzat turisztikai fejlesztései, beruházásai	9	1,48	18	102	416	980
a Városi Sportegyesületek működése	12	0,99	104	202	482	702
a Belváros városképe	4	1,66	5	33	403	1073

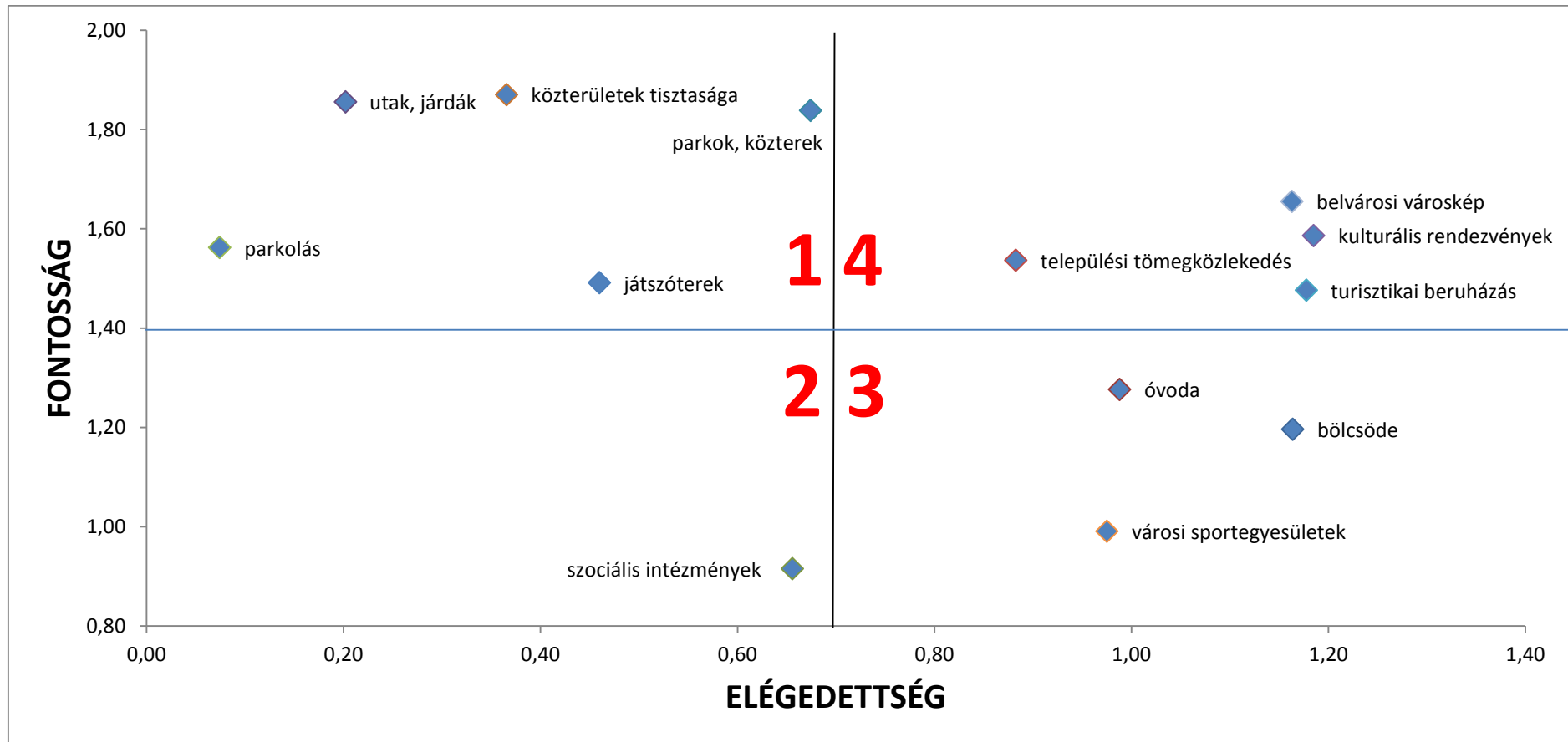
A fenti táblázatban meghagytuk az elégedettségi rangsor szerinti felsorolást, és a színekkel jelöltük a halmazokat a magas, közepes és relatív alacsonyabb elégedettségi szintekkel. Jól látszik, hogy az

elégedettség és a fontosság mértéke nem jár együtt, tehát pl. nem a legfontosabb szolgáltatásokkal a legelégedettebbek, ugyanakkor a negatív korreláció sem mutatható ki a két rangsor között.

Mindazonáltal ennek a két dimenzióknak az értékelése lehetőséget ad arra, hogy egy négy halmazból álló mátrix segítségével csoportosítsuk az egyes közszolgáltatások lakossági megítélését és fejlesztési prioritásait.

Magas fontosság	1 <b>Kritikus területek: elsődleges fejlesztési fókusz</b>	4 Erősségek
	2 Másodlagos fejlesztési fókusz	3 Nem problémás területek (de jelezhetnek téves prioritásokat)
Alacsony fontosság	Alacsony elégedettség	Magas elégedettség

A következő koordináta-rendszerben a 13 közszolgáltatásra leadott elégedettségi és fontossági indexek eredményeit mutatjuk be.





A fenti grafikonból képzett mátrix segítségével a közszolgáltatások alábbi csoportjait képezhetjük, amelyek tehát elsősorban a városvezetés számára nyújtanak javaslatot a fejlesztési feladatok közötti prioritizálásra, amennyiben – egyéb szempont híján vagy azokon felül – a lakossági elégedettség szintjét kívánják minél jobban növelni.

### **(1) Elsődlegesen fejlesztendő – kritikus – területek**

Ebbe a körbe tartoznak az egyéni preferenciák alapján fontosabbnak ítélt, ugyanakkor alacsonyabb elégedettségi szinttel bíró szolgáltatások. Ebbe a halmazba a település útjainak, járdáinak, közterületeinek állapota, valamint a parkolás helyzete került.

### **(2) Másodlagos fejlesztési fókuszba tartozó területek**

Ezen halmaz részei azok a szolgáltatások, amelyek ugyan alacsony elégedettségi szintet tudhatnak magukénak, de fontosságukat is alacsonyra értékelték a válaszadók. Mivel ezek színvonala nem annyira fontos szempont a városlakók szempontjából, ezért ezek fejlesztése az alacsony elégedettség miatt feladat ugyan, de másodlagos prioritást élvezhetnek az (1) csoport után. Ebbe a kategóriába Gyöngyös lakosai egyedül a szociális ellátó intézményeket sorolták (melynél némiképp meglepő az alacsony fontossági érték).

### **(3) Nem problémás területek**

Az alacsony preferenciával bíró szolgáltatások másik halmazába pedig azok kerültek, amelyek magas elégedettség mellett működnek. Ezek az ún. nem problémás területek, de a szakirodalom felhívja arra is a figyelmet, hogy további fejlesztések helyett itt elegendő lehet a szolgáltatások színvonalának szinten tartása is. Gyöngyös esetében ezek az óvoda, a bölcsőde és a városi sportegyesületek voltak.

### **(4) Erősségek**

Az utolsó kategória a mindkét (elégedettségi és fontossági) tengelyen magas értékekkel bíró szolgáltatások köre, melybe négy szolgáltatás is került: a legmagasabb elégedettségi szintet elnyerő kulturális és turisztikai fejlesztés (Sástó), a belvárosi városkép és a városi tömegközlekedés (busz). Ezek tekinthetők a gyöngyösi közszolgáltatási portfólió erősségeinek.

Az alábbi táblázatokban a már ismert szegmensekre vonatkozóan is megismerhetők a részletes preferencia-sorrendek.

<b>Fontosság / FIATAL (18-35év) + GYERMEKET NEVEL</b>	<b>rangsor</b>	<b>INDEX</b>	<b>ÁTL.ELTÉRÉS</b>	<b>MÓDUSZ</b>
<b>a bölcsődei ellátás színvonalával?</b>	7	1,77	0,32	nagyon fontos
<b>az óvodai ellátás színvonalával?</b>	5	1,84	0,24	nagyon fontos
<b>a szociális ellátó intézmények színvonalával?</b>	13	0,70	0,89	nagyon fontos
<b>a településen levő utak, járdák állapotával?</b>	2	1,94	0,11	nagyon fontos
<b>a településen lévő parkok, közterek állapotával?</b>	1	1,95	0,10	nagyon fontos

a közterületek tisztaságával?	3	1,94	0,11	nagyon fontos
a játszóterek állapotával?	4	1,91	0,13	nagyon fontos
a településen belüli közlekedési lehetőségekkel?	9	1,70	0,41	nagyon fontos
a településen belüli parkolási lehetőségekkel?	6	1,78	0,32	nagyon fontos
a Város kulturális rendezvényeivel, a kulturális események számával, kínálatával?	10	1,65	0,45	nagyon fontos
az Önkormányzat turisztikai fejlesztésével, beruházásaival?	11	1,54	0,54	nagyon fontos
a Városi Sportegyesületek működésével?	12	1,02	0,76	nagyon fontos
a Belváros városképével?	8	1,74	0,38	nagyon fontos

Fontosság / 60 év feletti	rangsor	INDEX	ÁTL.ELTÉRÉS	MÓDUSZ
a bölcsődei ellátás színvonalával?	13	0,36	1,18	4
az óvodai ellátás színvonalával?	12	0,42	1,16	4
a szociális ellátó intézmények színvonalával?	8	1,30	0,75	4
a településen levő utak, járdák állapotával?	2	1,87	0,23	4
a településen lévő parkok, közterek állapotával?	3	1,85	0,24	4
a közterületek tisztaságával?	1	1,90	0,18	4
a játszóterek állapotával?	10	0,78	1,02	4
a településen belüli közlekedési lehetőségekkel?	4	1,79	0,31	4
a településen belüli parkolási lehetőségekkel?	9	0,96	1,04	4
a Város kulturális rendezvényeivel, a kulturális események számával, kínálatával?	5	1,70	0,41	4
az Önkormányzat turisztikai fejlesztésével, beruházásaival?	7	1,34	0,64	4
a Városi Sportegyesületek működésével?	11	0,58	0,86	4
a Belváros városképével?	6	1,58	0,50	4

### 3.3. Polgármesteri hivatalban történő ügyintézással való elégedettség (2., 3., 5. kérdés)

#### 3.3.1. A kérdőív részletei

2. Tapasztalatai alapján Ön mennyire elégedett a Polgármesteri Hivatalban történő ügyintézással a következők szerint?

#		teljesen elégedett	inkább elégedett	inkább nem elégedett	egyáltalán nem elégedett	nem tudja	nem válaszol
b1	a várakozási idő rövideége	4	3	2	1	0	9
b2	az ügyintézés egyszerűsége	4	3	2	1	0	9
b3	az ügyfélfogadás kulturáltságával	4	3	2	1	0	9

b4	az ügyintézésrel kapcsolatos információk rendelkezésre állása	4	3	2	1	0	9
b5	az ügyintézési határidők betartása	4	3	2	1	0	9
b6	az ügyintézők szakértelme	4	3	2	1	0	9
b7	az ügyintézők udvariassága	4	3	2	1	0	9
b8	az ügymenet érthetősége	4	3	2	1	0	9
b9	ügyintézők megvesztegethetetlensége	4	3	2	1	0	9
b10	a döntések gyorsasága	4	3	2	1	0	9

**3. Saját tapasztalatai, vagy ismerősei elbeszélése alapján, Ön szerint összességében hogyan változott a polgármesteri hivatali ügyintézés színvonala az elmúlt két évben?**

#	jelentősen javult	inkább javult	inkább nem javult	egyáltalán nem javult	nem tudja	nem válaszol
c1	4	3	2	1	0	9

**3.3.2. Módszertan**

A lakossági felmérés másik kiemelt elemzési területe a Polgármesteri Hivatalban történő ügyintézés színvonalával való elégedettség mérése. A kérdezés módszertana szintén zárt kérdéseket alkalmaz, megtartva a négyfokozatú ordinális skálát a kettő negatív és kettő pozitív válaszlehetőséggel. A hivatali ügyintézéssel való elégedettség a közszolgáltatások értékeléséhez hasonlóan komplex terület, azonban lehetőség nyílt arra, hogy az ügyintézés megítéléséhez szükséges szempontokkal való elégedettségre külön-külön rákérdezzünk. Ezen részszempontok felsorolását tartalmazza az alábbi táblázat, amely megítélésünk szerint magyarázza egy közigazgatási ügyintézéssel való elégedettséget.

<b>Ügyintézéssel való elégedettség szempontjai</b>
a várakozási idő hossza
az ügyintézés egyszerűsége
az ügyfélfogadás kulturáltsága
az ügyintézéssel kapcsolatos információk rendelkezésre állása
az ügyintézési határidők betartása
az ügyintézők szakértelme
az ügyintézők udvariassága
az ügymenet érthetősége
a döntések gyorsasága
az ügyintézők megvesztegethetlensége

A 3.2. alfejezetben megismert elégedettség-preferencia/fontosság dimenziópár értékelését itt is alkalmaztuk, azonban nem pontosan ugyanazon szempontok kerültek felsorolásra. Ez csökkentette a két dimenzió összevethetőségének fokát, ugyanakkor többlet-információkhoz is juthattunk.

<b>Ügyintézési preferenciák</b>
Korrupció visszaszorítása
Gyorsabb ügyintézés
Információ kérése az ügyintézés menetéről telefonon
Ügyintézés szakszerűségének javítása
Időpont kérése telefonon
Ügyintézéshez szükséges dokumentumok, nyomtatványok számának csökkentése
Ügyfélfogadási idő meghosszabbítása
Internetről letölthető nyomtatványok
Időpont kérése interneten, e-mailben
Teljes körű internetes ügyintézés (személyes megjelenés nélkül)
Ügyfélfogadás kulturáltságának javítása

A részletszemponatok megkérdezésén túl egy általános kérdéssel arra is rákérdeztünk, hogy összességében javuló vagy romló tendenciát mutat-e a polgármesteri hivatali ügyintézés. Mivel ezeknek a kérdéseknek a megválaszolása sokkal inkább kötődhet egyedi élményekhez (szemben a közszolgáltatásokkal, amelyeket jellemzően folyamatosan, vagy huzamosabb időn keresztül tapasztal meg a válaszadó), ezért a kérdéseket is a „saját tapasztalatai vagy ismerősei elbeszélése alapján...” formulával tettük fel. A saját tapasztaláson túl egyrészt azért fontos a válaszadótól független ismerős élményére is rákérdezni, mert így azok számára is megnyílik a válaszadás lehetősége, akik még nem vagy nagyon régen intéztek ügyet a Hivatalban, másrészt ez lehetőséget adhat bizonyos frusztrációk vagy gátak átugrására. Ezáltal csökkenthető nemleges válaszok aránya.

### 3.3.3. Primer adatok (gyakoriság)

2. Tapasztalatai alapján Ön mennyire elégedett a Polgármesteri Hivatalban történő ügyintézéssel a következők szerint?	
Sorcímkék	<b>Mennyiség / a várakozási idő rövideje</b>
<b>egyáltalán nem elégedett</b>	3,62%
<b>inkább nem elégedett</b>	13,35%
<b>inkább elégedett</b>	37,54%
<b>teljesen elégedett</b>	39,18%
<b>(üres)</b>	0,00%
<b>N</b>	6,11%
<b>NV</b>	0,20%
<b>Végösszeg</b>	<b>100,00%</b>
Sorcímkék	<b>Mennyiség / az ügyintézés egyszerűsége</b>
<b>egyáltalán nem elégedett</b>	4,85%
<b>inkább nem elégedett</b>	13,43%
<b>inkább elégedett</b>	37,79%
<b>teljesen elégedett</b>	38,44%
<b>(üres)</b>	0,00%
<b>N</b>	5,30%
<b>NV</b>	0,20%
<b>Végösszeg</b>	<b>100,00%</b>
Sorcímkék	<b>Mennyiség / az ügyfélfogadás kulturáltságával</b>
<b>egyáltalán nem elégedett</b>	2,03%

inkább nem elégedett		11,13%
inkább elégedett		37,46%
teljesen elégedett		44,99%
(üres)		0,00%
<b>N</b>		3,80%
<b>NV</b>		0,59%
Végösszeg		<b>100,00%</b>
Sorcímkék	<b>Mennyiség / az ügyintézással kapcsolatos információk rendelkezésre állása</b>	
egyáltalán nem elégedett		1,90%
inkább nem elégedett		15,72%
inkább elégedett		38,44%
teljesen elégedett		38,18%
(üres)		0,00%
<b>N</b>		5,17%
<b>NV</b>		0,59%
Végösszeg		<b>100,00%</b>
Sorcímkék	<b>Mennyiség / az ügyintézési határidők betartása</b>	
egyáltalán nem elégedett		3,28%
inkább nem elégedett		13,32%
inkább elégedett		36,68%
teljesen elégedett		41,08%
(üres)		0,00%
<b>N</b>		5,25%
<b>NV</b>		0,39%
Végösszeg		<b>100,00%</b>
Sorcímkék	<b>Mennyiség / az ügyintézők szakértelme</b>	
egyáltalán nem elégedett		2,17%
inkább nem elégedett		10,84%
inkább elégedett		35,15%
teljesen elégedett		46,06%
(üres)		0,00%
<b>N</b>		4,73%
<b>NV</b>		1,05%
Végösszeg		<b>100,00%</b>

Sorcímkék	Mennyiség / az ügyintézők udvariassága
egyáltalán nem elégedett	2,43%
inkább nem elégedett	13,12%
inkább elégedett	31,50%
teljesen elégedett	48,75%
(üres)	0,00%
N	3,61%
NV	0,59%
Végösszeg	<b>100,00%</b>
Sorcímkék	Mennyiség / az ügymenet érthetősége
egyáltalán nem elégedett	2,37%
inkább nem elégedett	12,62%
inkább elégedett	37,67%
teljesen elégedett	41,22%
(üres)	0,00%
N	5,33%
NV	0,79%
Végösszeg	<b>100,00%</b>
Sorcímkék	Mennyiség / ügyintézők megvesztegethetetlensége
egyáltalán nem elégedett	2,30%
inkább nem elégedett	9,57%
inkább elégedett	27,41%
teljesen elégedett	38,49%
(üres)	0,00%
N	20,20%
NV	2,03%
Végösszeg	<b>100,00%</b>
Sorcímkék	Mennyiség / a döntések gyorsasága
egyáltalán nem elégedett	3,75%
inkább nem elégedett	13,99%
inkább elégedett	36,20%
teljesen elégedett	39,68%
(üres)	0,00%
NV	0,92%
N	5,45%

Végösszeg		<b>100,00%</b>
3. Saját tapasztalatai, vagy ismerősei elbeszélése alapján, Ön szerint összességében hogyan változott a polgármesteri hivatali ügyintézés színvonala az elmúlt két évben?		
Sorcímkék	<b>Mennyiség / 3. Saját tapasztalatai, vagy ismerősei elbeszélése alapján, Ön szerint összességében hogyan változott a polgármesteri hivatali ügyintézés színvonala az elmúlt két évben?</b>	
egyáltalán nem javult		3,92%
inkább nem javult		13,33%
inkább javult		50,07%
jelentősen javult		23,20%
N		8,43%
NV		1,05%
Végösszeg		<b>100,00%</b>
5. Mennyire tartja fontosnak a következő szempontokat a Polgármesteri Hivatalban történő ügyintézés során?		
Sorcímkék	<b>Mennyiség / Információ kérése az ügyintézés menetéről telefonon</b>	
egyáltalán nem fontos		1,18%
inkább nem fontos		2,88%
inkább fontos		19,06%
nagyon fontos		75,25%
N		1,38%
NV		0,26%
(üres)		0,00%
Végösszeg		<b>100,00%</b>
Sorcímkék	<b>Mennyiség / Ügyfélfogadási idő meghosszabbítása</b>	
egyáltalán nem fontos		1,97%
inkább nem fontos		7,82%
inkább fontos		16,43%
nagyon fontos		72,14%
N		1,38%
NV		0,26%
(üres)		0,00%
Végösszeg		<b>100,00%</b>
Sorcímkék	<b>Mennyiség / Időpont kérése telefonon</b>	



<b>egyáltalán nem fontos</b>		1,31%
<b>inkább nem fontos</b>		4,07%
<b>inkább fontos</b>		15,42%
<b>nagyon fontos</b>		77,69%
<b>N</b>		1,18%
<b>NV</b>		0,33%
<b>(üres)</b>		0,00%
Végösszeg		<b>100,00%</b>
Sorcímkek	<b>Mennyiség / Időpont kérése interneten, e-mailben</b>	
<b>egyáltalán nem fontos</b>		5,00%
<b>inkább nem fontos</b>		9,07%
<b>inkább fontos</b>		15,32%
<b>nagyon fontos</b>		68,18%
<b>N</b>		2,17%
<b>NV</b>		0,26%
<b>(üres)</b>		0,00%
Végösszeg		<b>100,00%</b>
Sorcímkek	<b>Mennyiség / Ügyintézéshez szükséges dokumentumok, nyomtatványok számának csökkentése</b>	
<b>egyáltalán nem fontos</b>		2,23%
<b>inkább nem fontos</b>		5,71%
<b>inkább fontos</b>		21,65%
<b>nagyon fontos</b>		68,24%
<b>N</b>		2,03%
<b>NV</b>		0,13%
<b>(üres)</b>		0,00%
Végösszeg		<b>100,00%</b>
Sorcímkek	<b>Mennyiség / Internetről letölthető nyomtatványok</b>	
<b>egyáltalán nem fontos</b>		4,86%
<b>inkább nem fontos</b>		6,56%
<b>inkább fontos</b>		15,75%
<b>nagyon fontos</b>		70,34%
<b>N</b>		2,17%
<b>NV</b>		0,33%
<b>(üres)</b>		0,00%

Végösszeg		<b>100,00%</b>
Sorcímkék	<b>Mennyiség / Ügyintézés szakszerűségének javítása</b>	
<b>egyáltalán nem fontos</b>		0,39%
<b>inkább nem fontos</b>		5,77%
<b>inkább fontos</b>		17,65%
<b>nagyon fontos</b>		74,02%
<b>N</b>		1,51%
<b>NV</b>		0,66%
<b>(üres)</b>		0,00%
Végösszeg		<b>100,00%</b>
Sorcímkék	<b>Mennyiség / Gyorsabb ügyintézés</b>	
<b>egyáltalán nem fontos</b>		0,52%
<b>inkább nem fontos</b>		2,10%
<b>inkább fontos</b>		17,13%
<b>nagyon fontos</b>		78,67%
<b>N</b>		1,44%
<b>NV</b>		0,13%
<b>(üres)</b>		0,00%
Végösszeg		<b>100,00%</b>
Sorcímkék	<b>Mennyiség / Korrupció visszaszorítása</b>	
<b>egyáltalán nem fontos</b>		1,18%
<b>inkább nem fontos</b>		3,34%
<b>inkább fontos</b>		10,02%
<b>nagyon fontos</b>		74,33%
<b>N</b>		10,02%
<b>NV</b>		1,11%
<b>(üres)</b>		0,00%
Végösszeg		<b>100,00%</b>
Sorcímkék	<b>Mennyiség / Teljes körű internetes ügyintézés (személyes megjelenés nélkül)</b>	
<b>egyáltalán nem fontos</b>		7,53%
<b>inkább nem fontos</b>		10,48%
<b>inkább fontos</b>		15,72%

<b>nagyon fontos</b>		63,98%
<b>N</b>		1,96%
<b>NV</b>		0,33%
<b>(üres)</b>		0,00%
Végösszeg		<b>100,00%</b>
Sorcímkék	<b>Mennyiség / Ügyfélfogadás kulturáltságának javítása</b>	
<b>egyáltalán nem fontos</b>		0,52%
<b>inkább nem fontos</b>		5,84%
<b>inkább fontos</b>		19,21%
<b>nagyon fontos</b>		72,46%
<b>N</b>		1,64%
<b>NV</b>		0,33%
<b>(üres)</b>		0,00%
Végösszeg		<b>100,00%</b>

### 3.3.4. Elemzés

A Polgármesteri Hivatalban történő ügyintézésrel Gyöngyös felnőtt lakossága egyértelműen elégedettnek mondható, amelyet bizonyít, hogy minden részszerpont esetén meghaladta a 70%-ot, helyenként a 80%-ot is az inkább, illetve teljes mértékben elégedettek aránya. Az egyes értékelési szempontok elégedettségi mutatói között nüansznyi különbségeket lehet csak felfedezni, melyet mindenképp szükséges hangsúlyozni a rangsor alábbi felállításakor.

<b>Elégedettség / Teljes</b>	<b>Rangsor</b>	<b>INDEX</b>	<b>ÁTL.ELTÉRÉS</b>	<b>MÓDUSZ</b>
az ügyintézők szakértelme	1	1,19	0,66	teljesen elégedett
az ügyfélfogadás kulturáltságával	2	1,17	0,65	teljesen elégedett
ügyintézők megvesztegethetetlensége	3	1,16	0,68	teljesen elégedett
az ügyintézők udvariassága	4	1,16	0,69	teljesen elégedett
az ügymenet érthetősége	5	1,09	0,65	teljesen elégedett
az ügyintézési határidők betartása	6	1,05	0,68	teljesen elégedett
a várakozási idő rövidegsége	7	1,02	0,67	teljesen elégedett
az ügyintézésrel kapcsolatos információk rendelkezésre állása	8	1,01	0,65	inkább elégedett
a döntések gyorsasága	9	1,00	0,68	teljesen elégedett
az ügyintézés egyszerűsége	10	0,97	0,68	teljesen elégedett

Összességében hogyan változott a polgármesteri hivatali ügyintézés színvonala az elmúlt két évben?	0,83	0,5	inkább javult
--	------	-----	---------------

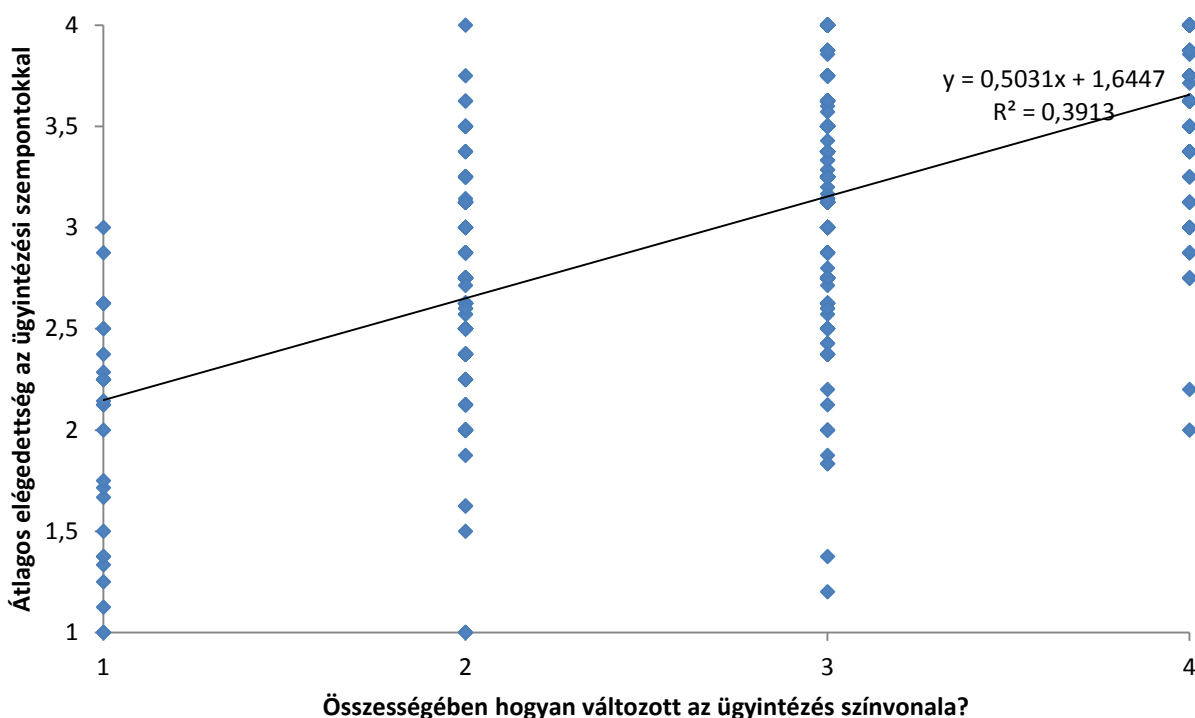
Az ügyintézés egyes aspektusaival való legmagasabb elégedettséget az ügyintézők szakértelme és az ügyfélfogadás kulturáltsága kapta, míg a lista végén az ügyintézés egyszerűsége szerepel. Megfigyelhető a szempontok értékeinél, hogy az ügyintéző személyéhez köthető jellemzőket pozitívabban ítélik meg a lakosok, míg a jogszabályok által rögzített – nem személyes – adottságokról, mint az ügyintézés egyszerűsége kevésbé kedvező megítélésű.

Az elégedettség mértékének kiegyensúlyozottságát mutatja, hogy minden egyes szempont esetében a leggyakoribb válasz az erős pozitív, azaz a „teljesen elégedett” volt.

Érdekes megfigyelni azt a jelenséget továbbá, hogy az egyes részszerzőpontokkal való elégedettségmérést követő generális kérdés az ügyintézés színvonalával kapcsolatban alacsonyabb értéket (0,83) vesz fel, mint a szempontokkal való elégedettség átlagos értéke (1,08).

Ez a jelenség ugyanakkor általánosnak tekinthető főleg a hazai véleménykutatások körében. Ha a válaszadókat minél konkrétabb, a személyes tapasztaláshoz közeli (kisebb absztrakciót igénylő) benyomásáról faggatjuk, akkor rendre jobb eredményeket kapunk, mint amikor általános értékelésre kérjük fel. Utóbbi esetében ugyanis gyakran a magasabb szintű elvonatkoztatás folytán az általánosításba nem vagy kevésbé releváns (döntően szubjektív) tényezők is vegyülnek, amelyek torzíthatják az észlelést. Továbbá azt is figyelembe kell venni az értékelés során, hogy a generális kérdés a színvonal változására és nem az összéledettségre kérdez rá, vagyis teljesen validnak tekinthetők az olyan válaszok is, amelyek egyértelmű elégedettség mellett is romló tendenciát figyeltek meg (és fordítva).

Mégis, az adatok azt bizonyítják számunkra, hogy a válaszok következetesnek bizonyultak abból a szempontból, hogy a minél magasabb elégedettségi értékek pozitívabb színvonalváltozásra utaló válaszokkal párosultak. Mérsékeltén erős pozitív korreláció áll fenn az ügyintézés színvonalának általános értékváltozása és az ügyintézési szempontokkal való általános elégedettség között. (A korrelációs koefficiens értéke: 0,63.)



Az elégedettség mérése mellett megvizsgáltuk azt is, hogy a lakosságnak az ügyintézés során melyek azok a szempontok, amelyek „fontosak”, azaz feltételezhetően az elégedettséget is befolyásolják.

Fontosság / teljes	rangsor	INDEX	ÁTL.ELTÉRÉS	MÓDUSZ
Információ kérése az ügyintézés menetéről telefonon	3	1,67	0,44	4
Ügyfélfogadási idő meghosszabbítása	7	1,51	0,57	4
Időpont kérése telefonon	4	1,67	0,44	4
Időpont kérése interneten, e-mailben	10	1,36	0,69	4
Ügyintézéshez szükséges dokumentumok, nyomtatványok számának csökkentése	8	1,51	0,57	4
Internetről letölthető nyomtatványok	9	1,44	0,64	4
Ügyintézés szakszerűségének javítása	5	1,63	0,47	4
Gyorsabb ügyintézés	1	1,74	0,37	4
Korrupció visszaszorítása	2	1,72	0,38	4
Teljes körű internetes ügyintézés (személyes megjelenés nélkül)	11	1,21	0,79	4
Ügyfélfogadás kulturáltságának javítása	6	1,60	0,49	4

Minimális mértékben ugyan, de három szempontnak tulajdonítanak az átlaghoz képest magasabb fontosságot a lakosok: információ kérésének lehetősége az ügyintézés menetéről telefonon, a korrupció visszaszorítása, valamint a gyorsabb ügyintézés. Ezt erősíti az alábbi táblázat is, amely az ügyintézési preferenciák vizsgálatát két szegmens értékeléseire is lebontja. A 60 év felettek és az

össességében elégedetlenek (tehát azok, akik szerint a polgármesteri hivatali ügyintézés színvonala az elmúlt években „inkább nem javult”, illetve „egyáltalán nem javult”) körében is eltérő sorrendben, de ugyanazon szempont kerültek a dobogóra. Szignifikáns eltérést egyedül az internetről letölthető nyomtatványok körében tapasztaltunk: az idősebb (internettel jellemzően nem rendelkező) korosztály számára érthető módon ez a szempont kevésbé fajsúlyos az ügyintézés megítélésekor.

### Ügyintézési preferenciák

Mennyire tartja fontosnak az alábbi szempontokat az ügyintézés során?	rangsor	INDEX	35 év alatti és 60 év feletti	
			gyermeket nevel	60 év feletti
Gyorsabb ügyintézés	1	1,74	6	2
Korrupció visszaszorítása	2	1,72	4	1
Információ kérése az ügyintézés menetéről telefonon	3	1,67	5	3
Időpont kérése telefonon	4	1,67	3	4
Ügyintézés szakszerűségének javítása	5	1,63	2	6
Ügyfélfogadás kulturáltságának javítása	6	1,60	1	5
Ügyfélfogadási idő meghosszabbítása	7	1,51	7	7
Ügyintézéshez szükséges dokumentumok, nyomtatványok számának csökkentése	8	1,51	10	8
Internetről letölthető nyomtatványok	9	1,44	8	10
Időpont kérése interneten, e-mailben	10	1,36	9	9
Teljes körű internetes ügyintézés (személyes megjelenés nélkül)	11	1,21	11	11

A preferenciák elégedettségi értékekkel való összevetése további elemzési távlatokat nyit. Ebből most az egyik kritikus tényező: a gyorsabb ügyintézés vesszük górcső alá. Mint említettük, a kérdőív nem ugyanazokat a szempontokat tartalmazza az elégedettség és a fontosság értékeléséhez, ezért első lépésként azt szükséges megvizsgálni, hogy melyek azok az elégedettségi szempontok, amelyek a gyorsabb ügyintézésrel kapcsolatba hozhatók. A várakozási idő hossza, az ügyintézési határidők betartása a döntések gyorsasága szempontokat véljük relevánsnak a gyors ügyintézés preferenciája esetében. Ha a 3.3.4. pont szerinti táblázat adatait nézzük, láthatjuk, hogy ehhez kapcsolódó elégedettségi adatok a „középmezőnyben” foglalnak helyet, így – a magasabb elégedettség elérése érdekében – mindenképp érdemes megvizsgálni azokat a fejlesztési lehetőségeket, amelyek az ügyintézés időigényének csökkentését célozzák.

## 3.4. Önkormányzati fejlesztési prioritások értékelése (6-7. kérdés)

### 3.4.1. A kérdőív részletei

**6. Az Önkormányzat a városi beruházások (útfelújítások, közvilágítás korszerűsítés, csapadékvíz- és szennyvízesatorna felújítás), és a munkalehetőségek bővítése (pl. a Procter & Gamble zöldmezős beruházás az Ipari Parkban) terén végzett munkájával kapcsolatban Ön melyik kijelentéssel ért leginkább egyet? (f1)**

- 1 – az önkormányzat aktívan és sikeresen vállalt szerepet a városi beruházások megvalósításában és a munkalehetőségek bővítésében  
 2 – az önkormányzat próbált ugyan nagyobb szerepet vállalni, de kevés sikerrel  
 3 – az önkormányzat próbált szerepet vállalni, de egyáltalán nem volt sikeres  
 4 – az önkormányzat nem is próbált szerepet vállalni, passzívnak bizonyult ezen a területen  
 0 – nem tudja  
 9 – nem válaszol

**7. Tegye fontossági sorrendbe az alábbi – elmúlt években megvalósuló – beruházásokat a Város és a Városlakók szempontjából! (1 – legfontosabb, 5 – legkevésbé fontos)**

#	Beruházás megnevezése (befejezés éve)	Fontossági sorrend
g1	<b>Funkcióbővítő városrehabilitáció (2012.)</b> <i>Zeneiskola felújítása, Városháza részleges felújítása, Házasságkötő terem felújítása, Huszár szobor és környéke parki felújítása, belvárosi fizetős parkolók felújítása, belvárosi díszburkolatok, szökőkutak felújítása</i>	
g2	<b>Északi városrészben csapadécsatorna felújítása és építése (2011.)</b>	
g3	<b>Észak-nyugati városrész szociális városrehabilitációja (2012.)</b> <i>közmű- és útépités, Petőfi S. u. 105. szám alatt 6 db bérlakás kialakítása, a Menház u. 33. szám alatti szociális épület külső felújítása</i>	
g4	<b>Koháry úti lakótelep utcáinak felújítása (2010.)</b>	
g5	<b>Egri út környéki csapadékvíz-hálózat, valamint az utak felújítása (2010.)</b>	

### 3.4.2. Módszertan

Ez a fejezet az önkormányzati fejlesztések és beruházások lakossági prioritásoknak való megfeleltetését célozza. A kérdések arra keresik a választ, hogy az elmúlt években már megvalósult fejlesztések és beruházások a város, valamint a városlakók számára mennyire számítanak fontosnak a válaszadó véleménye szerint, illetve a fejlesztések kapcsán milyen kép alakult ki a válaszadókban az Önkormányzatról. A 7. kérdésben nem a válaszadó személyére szűkítjük le a preferencia fókuszát, hiszen nem azt kérdezzük, hogy „számára melyik beruházás a fontosabb”, hanem arra kérjük, hogy saját szubjektív preferenciái mellett vagy azok felett a város és városlakók absztraktabb és szükségképpen komplexebb érdekrendszerét vegye figyelembe.

Tekintettel a kérdőív terjedelmi és kitöltésének időbeli korlátaira, valamint a kitöltési hajlandóság szinten tartására, ezen kérdéseknél eltekintettünk az egyes változók ordinális skálán történő egyenkénti értékelésétől. Helyette arra kértük a kérdőívet kitöltőket, hogy a 7. kérdés esetében az előzetesen az Önkormányzat által felsorolt fejlesztések, beruházások között állítsanak fel egy fontossági sorrendet. Ennek előnye, hogy nem mondhatják mindegyik fejlesztésre, hogy pl. „nagyon fontos”, kénytelenek egy prioritási rangsort képezni. A 6. kérdés esetében pedig előre definiált kijelentésekkel való egyetértésükről szondáztuk a lakosságot.

### 3.4.3. Primer adatok (gyakoriság)

<p><b>6. Az Önkormányzat a városi beruházások (útfelújítások, közvilágítás korszerűsítés, csapadékvíz- és szennyvízcsatorna felújítás), és a munkalehetőségek bővítése (pl. a Procter &amp; Gamble zöldmezős beruházás az Ipari Parkban) terén végzett munkájával kapcsolatban Ön melyik kijelentéssel ért leginkább egyet?</b></p>

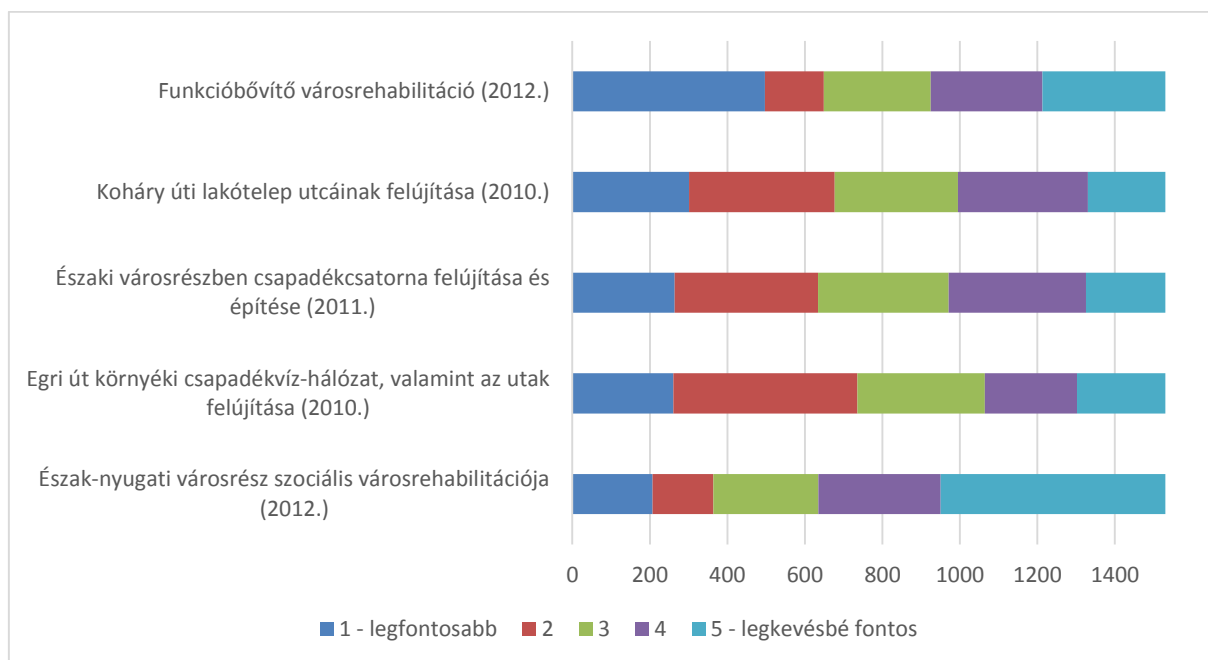
Sorcímkék	<b>Mennyiség / 6. Az Önkormányzat a városi beruházások (útfelújítások, közvilágítás korszerűsítés, csapadékvíz- és szennyvízcsatorna felújítás), és a munkalehetőségek bővítése (pl. a Procter &amp; Gamble zöldmezős beruházás az Ipari Parkban) terén végzett munkájával kapcsolatban Ön melyik kijelentéssel ért leginkább egyet?</b>
az önkormányzat aktívan és sikeresen vállalt szerepet a városi beruházások megvalósításában és a munkalehetőségek bővítésében	48,17%
az önkormányzat nem is próbált szerepet vállalni, passzívnak bizonyult ezen a területen	3,27%
az önkormányzat próbált szerepet vállalni, de egyáltalán nem volt sikeres	10,20%
az önkormányzat próbált ugyan nagyobb szerepet vállalni, de kevés sikerrel	34,25%
<b>N</b>	2,68%
<b>NV</b>	1,44%
Végösszeg	<b>100,00%</b>
<b>7. Tegye fontossági sorrendbe az alábbi – elmúlt években megvalósuló – beruházásokat a Város és a Városlakók szempontjából!</b>	
Sorcímkék	<b>Mennyiség / Funkcióbővítő városrehabilitáció (2012.)</b>
<b>1</b>	32,48%
<b>2</b>	9,93%
<b>3</b>	18,04%
<b>4</b>	18,82%
<b>5</b>	20,72%
Végösszeg	<b>100,00%</b>
Sorcímkék	<b>Mennyiség / Északi városrészben csapadékcatorna felújítása és építése (2011.)</b>
<b>1</b>	17,25%
<b>2</b>	24,18%
<b>3</b>	22,03%
<b>4</b>	23,14%
<b>5</b>	13,40%
Végösszeg	<b>100,00%</b>



Sorcímkek	Mennyiség / Észak-nyugati városrész szociális városrehabilitációja (2012.)
<b>1</b>	13,53%
<b>2</b>	10,26%
<b>3</b>	17,71%
<b>4</b>	20,59%
<b>5</b>	37,91%
Végösszeg	<b>100,00%</b>
Sorcímkek	Mennyiség / Koháry úti lakótelep utcáinak felújítása (2010.)
<b>1</b>	19,67%
<b>2</b>	24,58%
<b>3</b>	20,78%
<b>4</b>	21,90%
<b>5</b>	13,07%
Végösszeg	<b>100,00%</b>
Sorcímkek	Mennyiség / Egri út környéki csapadékvíz-hálózat, valamint az utak felújítása (2010.)
<b>1</b>	17,06%
<b>2</b>	31,05%
<b>3</b>	21,44%
<b>4</b>	15,56%
<b>5</b>	14,90%
Végösszeg	<b>100,00%</b>

#### 3.4.4. Elemzés

Az elmúlt években már megvalósult fejlesztések és beruházások a város és városlakók számára az alábbi fontossági sorrendet veszik fel a válaszadók összesített véleménye szerint.



Ha ezeket az adatokat összevetjük a közszolgáltatások fontosságának értékelésével, akkor arra a megállapításra juthatunk, hogy a válaszok következetesek abból a szempontból, hogy a városlakók számára legfontosabb közszolgáltatások terén végzett beruházásokat ítélték a legfontosabbnak. A legkevesebb 1. helyes (legfontosabb) és legtöbb 5. helyes (legkevésbé fontos) az É-NY-i városrész szociális városrehabilitációja kapta, míg a funkcióbővítő városrehabilitáció kapta a legtöbb preferenciát.

A 6. kérdésben az önkormányzati szerepvállalás és annak teljesítményének percepcióját vizsgáltuk. Az egyes szegmensekre is lebontott eredményeket tartalmazza az alábbi táblázat

	index	átl.eltérés	módusz
<b>Teljes</b>	1,19	0,68	az önkormányzat aktívan és sikeresen vállalt szerepet a városi beruházások megvalósításában és a munkalehetőségek bővítésében
<b>60 év feletti</b>	1,09 (-)	0,68	az önkormányzat aktívan és sikeresen vállalt szerepet a városi beruházások megvalósításában és a munkalehetőségek bővítésében
<b>18-35 éves és gyermeket nevel</b>	1,41 (+)	0,61	az önkormányzat aktívan és sikeresen vállalt szerepet a városi beruházások megvalósításában és a munkalehetőségek bővítésében
<b>Férfiak</b>	0,97 (-)	0,66	az önkormányzat próbált ugyan nagyobb szerepet vállalni de kevés sikerrel
<b>Nők</b>	1,29 (+)	0,66	az önkormányzat aktívan és sikeresen vállalt szerepet a városi beruházások megvalósításában és a munkalehetőségek bővítésében

<b>Állandó lakos</b>	1,28 (+)	0,66	az önkormányzat aktívan és sikeresen vállalt szerepet a városi beruházások megvalósításában és a munkalehetőségek bővítésében
<b>Nem állandó lakos</b>	0,55 (-)	0,55	az önkormányzat próbált ugyan nagyobb szerepet vállalni de kevés sikerrel
<b>Kevesebb mint 10 éve él Gyöngyösön</b>	0,87 (-)	0,56	az önkormányzat próbált ugyan nagyobb szerepet vállalni de kevés sikerrel
<b>Több mint 10 éve él Gyöngyösön</b>	1,27 (+)	0,67	az önkormányzat aktívan és sikeresen vállalt szerepet a városi beruházások megvalósításában és a munkalehetőségek bővítésében

## **1. sz. melléklet: Lekérdezési segédlet**

### **Lekérdezési segédlet és kitöltési útmutató**

**a Kérdőív a közszolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettségéről és a felmerülő igényekről Gyöngyös Város Önkormányzata esetében**

## 1 Bevezetés

Gyöngyös Város Önkormányzata az ÁROP-1.A.5-2013 „Szervezetfejlesztés konvergencia régiókban levő önkormányzatok számára” című felhívásra benyújtott ÁROP-1.A.5-2013-2013-0030 azonosítószámú, „Gyöngyös Város Önkormányzatának szervezetfejlesztése” című nyertes pályázata keretében átfogó felmérést készít a közszolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettségéről.

A pályázati kiírásnak megfelelően a lakossági lekérdezés fő célja, hogy Gyöngyös Város Önkormányzata képet kapjon a lakosság közszolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettségéről és az azokkal kapcsolatban felmerülő igényekről, valamint figyelemmel kísérje ezek változását.

Az Önkormányzat a lakossági lekérdezéshez külső szakértőt vont be, a feladattal az iAgency Kft-t bízta meg.

A megkérdezendő (felnőtt korú) lakosok teljes elemszáma 1500 fő, mely minta kétszer kerül lekérdezésre. A megkérdezés módjai az ügyintézés helyszínén, illetve Gyöngyös közösségi terein végzett személyes lekérdezés és önkitöltés kihelyezett kérdőívek, illetve kérdezőbiztosok segítségével. A személyes megkérdezést online lekérdezéssel egészítjük ki.

Jelen dokumentum kitöltési útmutatóként szolgál a kérdezőbiztosok, illetve az ügyintézők számára, célja továbbá, hogy segítséget nyújtson a lekérdezés gyakorlati megvalósításához.

## 2 Lekérdezési segédlet a kérdezőbiztosok számára

Az alábbiakban felsorolás szerűen foglaljuk össze azokat a hasznos tudnivalókat, amelyek a személyes lekérdezés során segítséget jelentenek a kérdezőbiztosoknak.

- A kérdőíveket papír alapon vagy elektronikus formában kell kitölteni.

A hallgatók számára az Önkormányzat papír alapon rendelkezésre bocsátja a szükséges mennyiségű kérdőívet.

Amennyiben a hallgató rendelkezik notebookkal/tablettel, úgy lehetőség van arra, hogy a válaszokat elektronikusan rögzítse, így csökkentve a papír felhasználást. Ebben az esetben is szükséges azonban rögzíteni, hogy az adatfelvétel hol és mikor történt (lásd utolsó pont).

- A lekérdezést Gyöngyös város közösségi terein, utcáin szükséges elvégezni.
- A lekérdezés megkezdésekor tisztázandók az alábbiak:
  - A megkérdezett korábban töltötte-e már ki ezt a kérdőívet. Amennyiben igen, úgy nem szabad lekérdezni újra!
  - A feladat megbízója Gyöngyös Város Önkormányzata.

- A lekérdezés anonim, önkéntes alapon történik.
- A lekérdezés célja nem adománygyűjtés, vagy más támogatás gyűjtése, kizárólag a lakosság véleményére vagyunk kíváncsiak.
- A kérdőív kitöltése kb. 8-10 percet vesz igénybe.
- 
- A lekérdezés során figyelembe veendő:
  - Valamennyi kérdést meg kell kérdezni, azonban nem szükséges minden kérdésre válaszolnia az ügyfélnek.
  - A lekérdezés ne vegyen igénybe indokolatlanul sok időt.
- A lekérdezés lezárásakor:
  - Köszönje meg, hogy a lekérdezett részt vett a kitöltésben.
  - Rögzítse, hogy hol és mikor (nap, óra) vette fel az adatokat.
  
- A kitöltött kérdőíveket meg kell őrizni, és az Önkormányzatnak átadni az alábbi elérhetőségre:

Polgármesteri Hivatal Gyöngyös, Fő tér 13.

- A lekérdezés során kérdés, probléma esetén az alábbi elérhetőségeken állunk rendelkezésre:

[fibingeranita@gmail.com](mailto:fibingeranita@gmail.com)

06-30/281-9988

### **3 Lekérdezési segédlet az ügyintézők számára**

- A lekérdezés megkezdésekor tisztázandók az alábbiak:
  - A megkérdezett korábban töltötte-e már ki ezt a kérdőívet. Amennyiben igen, úgy nem szabad lekérdezni újra!
  - A feladat megbízója Gyöngyös Város Önkormányzata.
  - A lekérdezés anonim, önkéntes alapon történik.
  - A kérdőív kitöltése kb. 8-10 percet vesz igénybe.
  -
  
- Az ügyfél a kérdőívet úgy tudja kényelmesen kitölteni, hogy ne kelljen attól tartania, hogy annak tartalmát mások megismerhetik.
  
- A kitöltött kérdőíveket az arra a célra elhelyezett ládába kell bedobnia az ügyfélnek.

- A lekérdezés során kérdés, probléma esetén az alábbi elérhetőségeken állunk rendelkezésre:

[fibingeranita@gmail.com](mailto:fibingeranita@gmail.com)

06-30/281-9988

## 4 Általános kitöltési alapelvek a kérdőív kitöltéséhez

Jelen pontban az egész kérdőívre vonatkozóan fogalmazzuk meg az általánosan használandó kitöltési alapelveket, melyek a következők:

1. A válaszok jelölése minden esetben a válaszok jól látható bekarikázásával, vagy a válasz olvasható leírásával történjen.

*Példa:*

3. Saját tapasztalatai, vagy ismerősei elbeszélése alapján, Ön szerint összességében hogyan változott a polgármesteri hivatali ügyintézés színvonala az elmúlt két évben?

#	jelentősen javult	inkább javult	inkább nem javult	egyáltalán nem javult	nem tudja	nem válaszol
c1	4	3	2	1	0	9

Amennyiben technikailag nem kivitelezhető, és a kérdőív lekérdezése elektronikusan történik, jó megoldásként tekinthető, ha a választ félkörvél betűtípussal jelöljük, az alábbiak szerint:

*Példa:*

3. Saját tapasztalatai, vagy ismerősei elbeszélése alapján, Ön szerint összességében hogyan változott a polgármesteri hivatali ügyintézés színvonala az elmúlt két évben?

#	jelentősen javult	inkább javult	inkább nem javult	egyáltalán nem javult	nem tudja	nem válaszol
c1	4	3	2	1	0	9

2. Kövesse a megjelölt ugrást.

*Példa:*

**8. Az elmúlt két évben, tehát 2012-2013-ban, Önnek vagy családjának személyes ügyben volt-e elintézni valója a Polgármesteri Hivatalban? (h1)**

- 1 - igen  
2 - nem ☞KÉRJÜK, UGORJON A  
DEMOGRÁFIAI KÉRDÉSEKRE!  
0 - ~~nem tudja~~ ☞KÉRJÜK, UGORJON  
A DEMOGRÁFIAI KÉRDÉSEKRE!  
9 - nem válaszol ☞  
KÉRJÜK, UGORJON A  
DEMOGRÁFIAI  
KÉRDÉSEKRE!

Fenti esetben a következő kérdéseket szükséges megválaszolni. A példa rávilágít arra is, hogy ha több válasz is lehetséges, akkor mindegyik válasznál a megjelölt kérdésekre kell továbblépni.

### 3. NT és NV jelentése

Az NT: nem tudom, az NV: nem válaszolok jelentéssel bír.

### 4. Négy fokozatú skála alkalmazása

A skálázható válaszok esetében négy fokozatú skálát használunk.

## 5 A kérdőív felépítése

Az alábbiakban pontonként szedve mutatjuk be a kitöltéshez szükséges információkat, tudnivalókat.

*Az Önkormányzattal és az általa biztosított közszolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettség és elvárások*

1. és 2. kérdés az Önkormányzat által biztosított közszolgáltatásokkal és a Polgármesteri Hivatalban történő ügyintézéssel kapcsolatos elégedettség felmérése, melyet kiegészít a 3. kérdés azzal, hogy ez az ügyintézés hogyan változott az elmúlt két évben.

A 4. és 5. kérdés az elégedettséggel kapcsolatos kérdéseknek megfelelően azok fontosságára kérdez rá.

A 6. kérdés az önkormányzati beruházásokra és munkalehetőségekre, illetve az Önkormányzat azokban vállalt szerepére kérdez rá. A válaszok itt is négy fokozatú skálán mozognak azonban azok besorolása más, mint a többi válasz esetében.

A 7. kérdésnél sorrendbe kell rakni a válaszokat. Fontos, hogy 1-től 5-ig valamennyi számot osszanak ki a megkérdezettek. Egy számot csak egy helyre lehet kiosztani.

*Ügyintézés, személyes tapasztalat*

### **8. Az elmúlt két évben, tehát 2012-2013-ban, Önnek vagy családjának személyes ügyben volt-e elintézni valója a Polgármesteri Hivatalban?**

Zárt kérdés. Kérjük az általános alapelveknek megfelelően (4. fejezet) szíveskedjen megadni a választ.



**9. kérdés**

Csak abban az esetben kell lekérdezni, ha a 8. kérdésre igen a válasz.

**10. kérdés**

Zárt kérdés. Kérjük az általános alapelveknek megfelelően (4. fejezet) szíveskedjen megadni a választ.

## 2. sz. melléklet: Lekérdezési módszertan

# A lakossági lekérdezés módszertana

Feladat gazdája/megbízó:	Gyöngyös Város Önkormányzat / Dr. Rédei Rita aljegyző
Határidő:	2014. február 28.
Feladat leírása, tartalmi követelmények:	A 6. sz. szakmai résztevékenységhez kapcsolódó „A lakosság körében átfogó felmérés és elemzés készítése a közszolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettségéről és felmerülő igényekről” c. feladathoz kapcsolódó módszertani dokumentum, amely rögzíti a feladat elvégzésének módszertanát, ütemezését, feladatmegosztását és a kérdőív tartalmára vonatkozó javaslatot.
Formai követelmények:	-

Dokumentum címe:	A lakossági lekérdezés módszertana
Verzió:	3.0
Dátum:	2014.03.04. 08.00
Verziókövetés:	1.0 [2014. 02. 23. 22.00] 2.0 [2014.02.26. 22.00]
Legutóbbi verzió óta végzett módosítások:	Projektgazda és Vállalkozó közötti egyeztetések alapján a kérdőív módosítására került sor az alábbiak szerint: <ul style="list-style-type: none"><li>- a Projektgazda által megjelölt 3. kérdés beépítése az 1., illetve 4. kérdéscsoportba, az a13. és d13. pontba (Mennyire elégedett a Belváros városképével? illetve Mennyire tartja fontosnak a Belváros városképével kapcsolatos további fejlesztéseket?)</li><li>- 4. kérdéscsoport kiegészítése az 1. kérdéscsoportnál javasolt bővítésnek megfelelően (d10-d12. pont)</li><li>- a Projektgazda által megjelölt további 2 plusz kérdés beillesztése 6. és 7. kérdésként, az első kérdéscsoport végére</li></ul>
Szerző(k):	iAgency
Kapcsolattartás:	arop1a5projekt@gmail.com

Megjegyzések:	
---------------	--

Az ÁROP-1A.5-2013-2013-0030 azonosítószámú, „Gyöngyös Város  
Önkormányzatának szervezetfejlesztése” című projekt keretében  
megvalósítandó

**„A lakosság körében átfogó felmérés és elemzés készítése a  
közszolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettségéről és felmerülő  
igényekről”**

### **1. A lakossági lekérdezés általános célja és lépései**

A pályázati kiírásnak megfelelően a lakossági lekérdezés fő célja, hogy Gyöngyös Város Önkormányzata képet kapjon a lakosság közszolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettségéről és az azokkal kapcsolatban felmerülő igényekről, valamint figyelemmel kíséresse ezek változását. A felmérés módszertanát ezen célok megvalósulásának tükrében alakítottuk ki.

#### **1.1. Lakossági lekérdezés mintavételi módszertanának és mintanagyságának meghatározása**

Az adatfelvétel koncepciója szerint meg kell határozni, hogy:

- mennyi a megkérdezendő lakosok száma,
- milyen célcsoport kerül megkérdezésre az egyes eljárások esetében,
- mi a megkérdezés módszertana az egyes ügyeknél.

A megkérdezendő (felnőtt korú) lakosok teljes **elemszáma** 1500 fő, mely minta kétszer kerül lekérdezésre. Javasoljuk, hogy a kérdőívben a közszolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettség felmérése mellett kerüljenek lekérdezésre az önkormányzati ügyek is, így a lekérdezett lakosság szám az egyes önkormányzati ügytípusoknak megfelelően kerüljön meghatározásra, azaz az egy év alatt lebonyolított ügyszám szerint súlyozzuk a mintát, vagyis az egyes ügytípusok tényleges darabszáma szerint legyen az arányos.

Ennek érdekében szükséges annak meghatározása, hogy az alábbi ügytípusokhoz mekkora éves ügyszám rendelhető:

<b>Ügytípus</b>	<b>Éves ügyszám 2013-ban</b>
Szociális ügyek	főszámon: 4976, alszámon: 25108
Anyakönyvi ügyek	fősz.: 506 alsz.: 1310
Adóügyek	fősz.: 7715 alsz.: 25267
Kereskedelmi és ipari igazgatás	fősz.: 675 alsz.: 1728
Környezetvédelem, építési ügyek, településrendezés, területrendezés, kommunális igazgatás	fősz.: 1143 alsz.: 4150

Az ügyszám szerinti arányosítás mellett lehetőség van demográfiai jellemzők (nem, kor, iskolai végzettség) alapján való súlyozásra is.

Amennyiben eszerint történik a minta összeállítása, szükséges a gyöngyösi lakosok vonatkozásában meghatározni az egyes kategóriákba tartozó lakosság számot.

A mintába kerülő megkérdezettek (**célcsoport**) olyan felnőtt lakosok lesznek, akik az elmúlt két évben /felmérés időtartama alatt a fenti ügýtípusok valamelyikét intézték. A lekérdezendő minta elemszáma lehetőséget biztosít arra, hogy az adatelemzés során szociológiai jellemzők szerinti bontásokat készítsünk.

**A megkérdezés módjára** alapesetben három lehetőség (személyes, telefonos, online) közül lehet választani. Elsődlegesen az ügyintézés helyszínén vagy Gyöngyös közösségi terein végzett **személyes lekérdezést/önkitöltést javasoljuk** kihelyezett kérdőívek, illetve kérdezőbiztosok segítségével. A lekérdezésben az ügyintézők segítségére is számítunk, kérve őket arra, hogy a kérdőíveket bocsássák az ügyfelek rendelkezésére. Az ügyintézőket a kérdőívhez tartozó kitöltési útmutató segíti.

**Kérjük az ügyfélkapcsolatokkal rendelkező ügyintézőket, hogy szíveskedjenek az ügyfélelégedettségi kérdőívet papír alapon az ügyfelek rendelkezésére bocsátani. Továbbá minden ügyfélszolgálati helyiségben szükséges egy doboz kihelyezése, amely lehetőséget nyújt az anonim adatgyűjtésre.**

A kérdezőbiztosok felkészítése és megbízása a szakmai tanácsadó feladata.

Azokat a lakosokat kérdeznénk meg, akik végeztek az adott ügy elintézésével, természetesen a válaszadás önkéntességének és anonimitásának figyelembevételével. A megkérdezettek kiválasztása biztosítja a véletlenszerűséget, amennyiben minden soron következő ügyfél számára felkínálja az ügyintéző a kérdőív kitöltésének lehetőségét.

A személyes megkérdezést **online lekérdezéssel javasoljuk kiegészíteni**. Ennek indoka, hogy párhuzamosan végezhető a személyes lekérdezéssel, az többszörös fordítást nem igényel.

**Kérjük az önkormányzat képviselőit, hogy az ügyfélelégedettségi kérdőív online kitöltésének lehetőségét biztosítani szíveskedjenek a település honlapján/honlapjain a lekérdező felületre mutató link elhelyezésével.**

A **telefonos lekérdezés alkalmazását nem javasoljuk**, tekintettel arra, hogy az hosszabb előkészítést igényel, telefonszámokat tartalmazó adatbázis pedig nem áll az Önkormányzat rendelkezésére.

## **1.2. A lakossági lekérdezés kérdőívének összeállítása**

A lekérdezésnek alkalmasnak kell lennie az ügyfélelégedettség-mérésére, valamint az egyes közszolgáltatásokkal kapcsolatos igények feltárására. A kérdőív tervezett struktúrája a 3. pontban olvasható.

### 1.3. Lekérdezés elvégzése

A pályázati kiírás alapján a lakossági ügyfélelégedettség-mérést két alkalommal, a projekt elején és végén, de minimum 8 hónap különbséggel kel megvalósítani.

Ennek megfelelően az első lekérdezést mihamarabb szükséges elindítani. A minta magas elemszáma miatt javasoljuk, hogy minimum 1 hónap időintervallum álljon rendelkezésre a felmérésre.

A lekérdezés javasolt ütemezését az alábbi táblázat tartalmazza:

Feladat	Ütemezés	Felelős
Tematika összeállítása	febr. 14-17.	Vállalkozó
Tematika véleményezése	febr.17- 19.	Önkormányzat
Kérdőív összeállítása	febr.19-20.	Vállalkozó
Javasolt kérdőív véleményezése	febr.20-febr.21.	Önkormányzat
Kérdőív véglegesítése	febr.21-24.	Vállalkozó
1. lekérdezés online felületének kialakítása	febr.24-febr.25.	Vállalkozó és Önkormányzat
1. lekérdezés az önkormányzatnál	febr.25-márc.25.	Önkormányzat
1. lekérdezéshez támogatás nyújtása	febr.25-márc.25.	Vállalkozó
1. összefoglaló tanulmány elkészítése	márc.25-ápr.15.	Vállalkozó
2. lekérdezés online felületének kialakítása	jún.2-jún.4	Vállalkozó és Önkormányzat
2. lekérdezés az önkormányzatnál	okt. 13-nov.7	Önkormányzat
2. lekérdezéshez támogatás nyújtása	okt. 13-nov.7	Vállalkozó
2. összefoglaló tanulmány elkészítése	nov.10-nov.28	Vállalkozó

## **2. A kérdőív kialakításának általános szempontjai**

### **2.1. A lekérdezés célja**

Négy fő célként az alábbiakat definiáltuk:

- a kérdőív eredményei megfelelően tükrözzék a lakosság elégedettségét és igényeit (hatékonyság),
- az eredmények alapján kiszűrhetőek legyenek a megfelelő beavatkozási pontok,
- a felmérés után eszközölt változtatások hatásai a visszamérés során egyértelműen mérhetőek legyenek, valamint
- az adatfelvétel és feldolgozás a lehető leghatékonyabb legyen és a megkérdezettek számára a lehető legkisebb adminisztratív terhet jelentse.

### **2.2. Hatékonyság**

Az ügyfél-elégedettség méréséhez elengedhetetlen, hogy a kérdőívben az összes fontos és az Önkormányzat által relevánsnak ítélt önkormányzati feladat, illetve intézmény szerepeljen. Emellett szükséges az ügyintézés valamennyi aspektusára kitérni.

### **2.3. A beavatkozási pontok azonosíthatósága**

A kérdések megfogalmazásából egyértelműen tűnjön ki, hogy melyek azok a területek, amelyekre vonatkozóan az ügyfelek javulást várnak el.

### **2.4. Változások hatásának felmérése**

A kérdőív zárt kérdéseket tartalmaz, az adott válaszok számszerűsítve kerülnek feltüntetésre. Ez egyrészt a hatékony adatfelvételt (lásd következő pont), másrészt a változás mérését is lehetővé teszi. A válaszok esetében javasoljuk a 4 fokozatú skála alkalmazását, mivel ezzel a lekérdezettnek „döntenie” kell pozitív vagy negatív irányban, középértéket nem jelölhet.

### **2.5. Hatékony adatfelvétel, gyors adatbevitel és feldolgozás**

A kérdések egyértelmű, egyszerű megfogalmazása, valamint a zárt kérdések alkalmazása lehetővé teszi a hatékony adatfelvételt. A mérési skála alkalmazásával az adatbevitel gyorsítására nyílik mód, valamint az eredmények egyszerűbb elemzését teszi lehetővé.

## **3. A kérdőív javasolt felépítése**

A kérdőív kialakításánál az alábbi szerkezetet javasoljuk követni:

1. Az önkormányzattal és az általa biztosított közszolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettség és elvárások

2. Ügyintézés, személyes tapasztalat
3. Demográfiai kérdések

Fenti kategóriákban összesen 22 kérdést definiáltunk, melyből 6 kérdés a részletesebb elemzés megtételéhez szükséges demográfiai kérdéseket tartalmazza.

A kérdőív javasolt felépítése a módszertani anyag mellékleteként olvasható, a kitöltést útmutató fogja segíteni.