

Elemző tanulmány Gyöngyös lakosságának az önkormányzat által biztosított közszolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettségéről és a felmerülő igényekről 2. forduló

Gyöngyös Város Önkormányzata

1. Vezetői összefoglaló

Gyöngyös Város Önkormányzata az általa megvalósított ÁROP-1.A.5-2013-2013-0030 azonosítójú projekt keretében 2014 novemberében lakossági véleményfelmérést végzett 1502 fő felnőtt korú gyöngyösi lakos körében. A felmérés elsősorban kérdezőbiztosokkal valósult meg Gyöngyös közterein, illetve kiegészítő jelleggel online és papír alapú önköltés 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 olyan egyedi önkormányzati szolgáltatásokkal való elégedettség és preferencia, amelyek részletesebb megvizsgálását az első lekérdezési forduló eredményei és elemzése indokolta.

Három fókusza volt a jelen véleményfelmérésnek: (1) a díjköteles parkolási rendszerrel kapcsolatos információk, (2) a internetes ügyintézés szélesebb körű használatának lehetőségei, (3) a jövőbeni önkormányzati fejlesztési tervekkel kapcsolatos preferenciák.

Általánosságban megállapítást nyert, hogy

- a lakosok értik és pozitívan ítélik meg a parkolási rendszer szükségességét,
- az internetes ügyintézésnek sem kognitív, sem inkognitív gátjai nincsenek a lakosok körében, ugyanakkor a használat elmarad a lehetőségekhez képest, amelyek akár rövid távon is csökkenthetnék mind a közigazgatás, mind az ügyfelek terheit,
- a jövőbeni tervezett beruházások tekintetében a lakosság legfontosabbnak az utak, járdák felújítását, valamint a buszpályaudvar áthelyezését tartja.

2. Felmérés eredményei és azok elemzése

2.1. Parkolási helyzettel kapcsolatos felmérés

A lakossági lekérdezés 2. körében, 2014. novemberben elsősorban azokat a területeket vizsgáltuk meg részletesebben, amelyek a tavaszi átfogó felmérésben alacsonyabb elégedettségi szintet értek el annak érdekében, hogy felmérjük, melyek azok a részszempontok, amelyek mentén a lakosság preferenciája az adott szolgáltatással szemben tetten érhető.

A közszolgáltatások körében a parkolásra esett a választásunk, mert egyrészt magasabb preferencia értéket – tehát a fontossági sorrendben előrébb állt -, másrészt a legalacsonyabb elégedettségi értéket kapta.

Az első kérdőívben a parkolást érintően a következő kérdésre kellett felelniük a válaszadóknak: „mennyire elégedett Ön a településen belüli parkolási lehetőségekkel?”. Jelen lekérdezésben arra igyekeztünk választ kapni, hogy a parkolási lehetőségek percepciója mire irányul. Az absztrakt megfogalmazás ugyanis meglehetősen komplex percepciót feltételez. A részletkérdésekkel lehetőségünk nyílt arra, hogy a városi parkolási rend érveivel és ellenérveivel mennyire vannak tisztában a lakosok, és azokkal mennyire értenek egyet.

Az 1. kérdés állításokat fogalmaz meg, amely a díjköteles parkolási rendszer bevezetésének köszönhető változásokat tartalmaz oksági kapcsolatot feltételezve (bár explicit a kauzális összefüggés nincs

kimondva, de feltételezhetjük, hogy a szóbeli lekérdezés során a válaszadók ezt nem veszik figyelembe). Az A-D. alkérdések olyan állításokat tartalmaznak, amelyek pozitív érvek, pl. egy önkormányzati vagy üzemeltetői érvkészletből, állásfoglalásból is származhatnak. Az ezekkel való egyetértés az alábbiak szerint alakult:

Az E. kérdés ezzel szemben egy negatív következményt is megfogalmaz, amely – igaz csak szűkebb érdekkört érintően (ti. az üzletlajdonosok) – az ellentábor érvkészletét gazdagíthatja.

Az F. kérdés pedig már nem percepcióra, véleményre, hanem egy konkrét magatartásra kérdez rá a válaszadó személyét illetően, miszerint változott-e az ő parkolási szokása a díjkötelezettség bevezetése óta.

A G-H. kérdések már elhagyják az oksági kapcsolatot, és a jelenlegi parkolási rendszer lehetséges változtatásaira kérdeznek rá, illetve az azzal kapcsolatos konszenzusra vagy egyet nem értésre.

Végezetül az I. kérdés egy sommás ítéletet kér a lakosoktól: vajon a díjköteles parkolási rendszernek csak hátrányai vannak?

1. Mennyire ért egyet az alábbi állításokkal?

A. A belvárosi utcák megszabadultak a parkoló autók sokaságától.			
		Gyakoriság	Százalék
Nem tudja	0	17	1,13
Egyáltalán nem ért egyet	1	174	11,58
Inkább nem ért egyet	2	277	18,44
Inkább egyetért	3	486	32,36
Teljes mértékben egyetért	4	546	36,35
Adathiány	888888	2	,13
	Összesen	1502	100,0

B. A belváros légszennyezettsége csökkent.			
		Gyakoriság	Százalék
Nem tudja	0	42	2,80
Egyáltalán nem ért egyet	1	118	7,86
Inkább nem ért egyet	2	272	18,11
Inkább egyetért	3	557	37,08
Teljes mértékben egyetért	4	511	34,02
Adathiány	888888	2	,13
	Összesen	1502	100,0

C. Több pénz jut a parkolók fenntartására, kialakítására, tisztán tartására.			
		Gyakoriság	Százalék

Nem tudja Egyáltalán nem ért egyet Inkább nem ért egyet Inkább egyetért Teljes mértékben egyetért Adathiány	Valid	0	125	8,32
		1	109	7,26
		2	304	20,24
		3	428	28,50
		4	534	35,55
		888888	2	,13
		Összesen	1502	100,0

D. Könnyebben és gyorsabban tudnak parkolni az ott élők és dolgozók.				
		Gyakoriság	Százalék	
Nem tudja Egyáltalán nem ért egyet Inkább nem ért egyet Inkább egyetért Teljes mértékben egyetért Nem válaszol Adathiány	Valid	0	72	4,79
		1	170	11,32
		2	352	23,44
		3	496	33,02
		4	405	26,96
		9	5	,33
		888888	2	,13
		Összesen	1502	100,00

E. A belvárosi üzletek forgalma csökkent.				
		Gyakoriság	Százalék	
Nem tudja Egyáltalán nem ért egyet Inkább nem ért egyet Inkább egyetért Teljes mértékben egyetért Adathiány	Valid	0	128	8,52
		1	293	19,51
		2	413	27,50
		3	476	31,69
		4	186	12,38
		888888	6	,40
		Összesen	1502	100,00

Már a fenti adatokból is leszűrhető, hogy a lakosság érti, és elfogadja a díjköteles parkolási rendszer bevezetésének szükségét és indokait, annak fenntartását nem ellenzik. A megfogalmazott következtetésekkel a többség inkább vagy teljes mértékben egyetért. Ez a konszenzus megtörik az E. kérdésnél, ahol egy lehetséges externáliával kapcsolatban majdnem egyenlő arányban kapunk konszenzust és disszenzust, Sőt pár %-kal az utóbbiak felé billen a mérleg nyelve.

6. Ritkábban parkolok a díjfizetési zónákban (Belváros, Sástó, Kékestető).				
		Gyakoriság	Százalék	
Nem tudja Egyáltalán nem ért egyet	Valid	0	7	,47
		1	187	12,45

Inkább nem ért egyet	2	214	14,25
Inkább egyetért	3	425	28,30
Teljes mértékben egyetért	4	662	44,07
Nem válaszol	9	3	,20
Adathiány	888888	4	,27
	Összesen	1502	100,00

7. Ki kell terjeszteni a belvárosi gyalogos övezetet (ahova gépjárművek nem hajthatnak be).				
		Gyakoriság	Százalék	
Nem tudja	Valid	0	6	,4
Egyáltalán nem ért egyet		1	111	7,4
Inkább nem ért egyet		2	152	10,1
Inkább egyetért		3	515	34,3
Teljes mértékben egyetért		4	710	47,3
Adathiány		888888	8	,5
		Összesen	1502	100,0

8. Ne kelljen parkolási díjat fizetniük azoknak, akik legfeljebb 30 percig várakoznak gépjárművükkel.				
		Gyakoriság	Százalék	
Nem tudja	Valid	0	5	,3
Egyáltalán nem ért egyet		1	50	3,3
Inkább nem ért egyet		2	190	12,6
Inkább egyetért		3	492	32,8
Teljes mértékben egyetért		4	758	50,5
Adathiány		888888	7	,5
		Összesen	1502	100,0

A 2. kérdés elsősorban arra törekszik, hogy beazonosítsa azokat a konkrét preferenciákat, amelyek az adott szolgáltatás esetében felmerülhetnek, és képet kaphassunk a lakosság parkolással szembeni elvárásairól, igény szintjéről. A válaszadók ugyanis sok esetben nem is hozzák összefüggésbe a díjköteles parkolási rendszer által kínált előnyöket a személyes preferenciáikkal, legyen az a biztonság, a közelség, a kényelem, és nem csupán a térítéskötelezettség negatívumára koncentrálni.

A kérdőív kitöltésekor arra kértük a válaszadókat, hogy a négy lehetőség közül válasszák ki a számukra két legfontosabbat. Ezzel a módszerrel egyfajta súlyozást is „ki lehetett kényszeríteni”, hiszen nem lehetett automatikusan az összes opcióra „nagyon fontos” jelölést adni.

2. Gépjármű vezetőjeként vagy utasaként mi az Ön számára kettő legfontosabb szempont a parkolás során?

**Biztonságos helyen hagyni a gépjárművet.
Az úti célhoz legközelebbi helyen hagyni a gépjárművet.
Olyan helyen hagyni a gépjárművet, ahol nem kell fizetni.
Adathiány**

1. legfontosabb szempont:			
		Gyakoriság	Százalék
Valid	1	925	61,58
	2	444	29,56
	3	128	8,52
	888888	5	,33
	Összesen	1502	100,00

**Biztonságos helyen hagyni a gépjárművet.
Az úti célhoz legközelebbi helyen hagyni a gépjárművet.
Olyan helyen hagyni a gépjárművet, ahol nem kell fizetni.
Fedett helyen hagyni a gépjárművet.
Nem válaszol.
Adathiány**

2. legfontosabb szempont:			
		Gyakoriság	Százalék
Valid	1	44	2,93
	2	491	32,69
	3	664	44,21
	4	295	19,64
	6	3	,20
	888888	5	,33
	Összesen	1502	100,00

2.2. Jövőbeni fejlesztések preferencia sorrendje

A jövőbeni fejlesztéseket érintően a válaszadók feladata az volt, hogy egy hét fejlesztési beruházást tartalmazó listából válasszák ki azt a négyet, amelyik szerintük a legfontosabb a város és a városiak szempontjából. Az adatokra tekintve megállapítható, hogy ha nem is egyértelmű elutasítotttság övezi, de szignifikáns a távolság az átlagtól a műemlékek felújítása és a köztemető felújítása tekintetében. Következésképp viszont van két olyan tervezett beruházás, amely egyértelmű támogatottságot élvez a lakosság körében: a buszpályaudvar áthelyezése az Egri útra, valamint a járdák építése és felújítása.

3. Ha az elkövetkező években az Önkormányzat csak négy városfejlesztési beruházást valósíthatna meg, az alábbiak közül Ön szerint melyek legyenek azok?

Buszpályaudvar áthelyezése az Egri útra		
	Gyakoriság	Százalék

kipipálta	Valid	1	1279	85,15%
	Missing	System	223	
	Total		1502	
Járdák építése, felújítása				
kipipálta			Gyakoriság	Százalék
	Valid	1	1256	83,62%
	Missing	System	246	
Total		1502		
Kerékpárutak építése				
kipipálta			Gyakoriság	Százalék
	Valid	1	843	56,13%
	Missing	System	659	
Total		1502		
Közvilágítás korszerűsítése és bővítése				
kipipálta			Gyakoriság	Százalék
	Valid	1	752	50,07%
	Missing	System	750	
Total		1502		
Műemlékek felújítása, védelme				
kipipálta			Gyakoriság	Százalék
	Valid	1	432	28,76%
	Missing	System	1070	
Total		1502		
Köztemetők felújítása (útépítés, illemhelyek építése)				
kipipálta			Gyakoriság	Százalék
	Valid	1	523	34,82%
	Missing	System	979	
Total		1502		
Parkosítás, virágosítás, játszóterek felújítása, bekerítése				
kipipálta			Gyakoriság	Százalék
	Valid	1	841	55,99%
	Missing	System	661	
Total		1502		

2.3. Ügyintézés szempontjai

A 4. kérdés egy „ismétlő” kérdés, amely a márciusi lekérdezés során is szerepelt a kérdőívben, és a polgármesteri hivatali ügyintézésrel kapcsolatos szempontok fontosságát méri. Ez egyben bevezeti az ügyintézési szempontokkal kapcsolatos mélyfúrást. Ennek a vizsgálatnak az a célja, hogy rávilágítson egy ellentmondásra, miszerint az ügyintézésrel kapcsolatban az ügyfelek leginkább annak időigényességét emelik ki problémaként. Felmérésünkben arra keressük a választ, hogy vajon az ügyfelek az ő érdekkörükben megtesznek-e mindent azért, hogy minél gyorsabban bonyolódjon le az ügyintézési folyamat. Ennek eszköze az előzetes tájékoztatás intézménye, amelyet Gyöngyös Város Önkormányzata ügyleírások, tájékoztatók és űrlapok formájában saját honlapján keresztül tesz lehetővé.

Az internetes ügyintézés első szintű megvalósulását, a tájékozódás (vagy egyirányú interakció, letöltés) lehetőségének igénybe vételét járjuk körbe. Ennek akadályai között kognitív és inkognitív gátakat is fel szoktak sorolni a témával foglalkozó szakirodalmak. Ezen gátak kiszűrésére szolgálnak egyfelől a demográfiai részben található internetezési szokásokra utaló kérdések. Feltételezzük ugyanis, hogy ha valaki használja az internetes alkalmazásokat, akkor van elegendő kompetenciája az elektronikus ügyintézési tartalmakhoz való hozzáféréshez is. Másfelől a lehetőség, mint szolgáltatás létezéséről való ismeret hiánya is gátolhatja értelemszerűen a használatot. Erre vonatkozik a 9. kérdés, amely arra kérdez rá, hogy tudta-e a válaszadó, hogy Gyöngyös honlapjáról olvashat, ill. letölthet tájékoztató anyagokat és űrlapokat az ügyintézéshez. A harmadik kognitív gát a motiváció hiánya, hiszen ha valaki ismeri is a szolgáltatást és képes is használni, akkor sem feltétlenül teszi ezt meg. A 10. kérdés így arra kíváncsi, hogy használná-e a válaszadó az önkormányzati honlapot ilyen céllal? Az inkognitív gátak kiszűrésére szolgál a D3. kérdés, amely az internet fizikai elérhetőségére vonatkozik akár a munkahelyen, akár az otthonában.

4. Mennyire tartja fontosnak a következő szempontokat a közigazgatási ügyintézés során?

1. Információ kérése az ügyintézés menetéről telefonon.				
		Gyakoriság	Százalék	
Egyáltalán nem fontos Inkább nem fontos Inkább fontos Nagyon fontos Adathiány	Valid	1	30	2,00
		2	70	4,66
		3	392	26,10
		4	1005	66,91
		888888	5	,33
		Összesen	1502	100,00
2. Információ kérése az ügyintézés menetéről interneten.				
		Gyakoriság	Százalék	
Nem tudja Egyáltalán nem fontos Inkább nem fontos Inkább fontos	Valid	0	6	,40
		1	48	3,20
		2	92	6,13
		3	318	21,17

Nagyon fontos Adathiány	4	1036	68,97
	888888	2	,13
	Összesen	1502	100,00

3. Internetről letölthető nyomtatványok.

		Gyakoriság	Százalék
Nem tudja Egyáltalán nem fontos Inkább nem fontos Inkább fontos Nagyon fontos Adathiány	Valid	0	3 ,20
		1	46 3,06
		2	84 5,59
		3	302 20,11
		4	1065 70,91
		888888	2 ,13
		Összesen	1502 100,00

4. Időpont kérése telefonon.

		Gyakoriság	Százalék
Egyáltalán nem fontos Inkább nem fontos Inkább fontos Nagyon fontos Adathiány	Valid	1	24 1,6
		2	87 5,8
		3	420 28,0
		4	969 64,5
		888888	2 ,1
		Összesen	1502 100,0

5. Időpont kérése interneten, e-mailben.

		Gyakoriság	Százalék
Nem tudja Egyáltalán nem fontos Inkább nem fontos Inkább fontos Nagyon fontos Adathiány	Valid	0	3 ,20
		1	56 3,73
		2	96 6,39
		3	257 17,11
		4	1088 72,44
		888888	2 ,13
		Összesen	1502 100,00

6. Áttekinthetőek és könnyen érthetőek legyenek a nyomtatványok

		Gyakoriság	Százalék
Egyáltalán nem fontos Inkább nem fontos Inkább fontos Nagyon fontos Adathiány	Valid	1	6,0 0,4
		2	41,0 2,7
		3	349,0 23,2
		4	1094,0 72,8
		888888	12,0 0,8

	Összesen	1502,0	100,0
--	-----------------	---------------	--------------

A fenti eredmények erősíteni látszanak azt a hipotézist, hogy a közigazgatási ügyintézés esetében a lakosok nem preferálják az internetes megoldásokat. A hat szempont közül három internet alapú megoldás a fontossági lista végén végzett, a telefonos csatorna egyértelműen megelőzte. Ugyanakkor a legfontosabb szempontként az áttekinthető és könnyen érthető nyomtatványokat jelölték meg. Ez utóbbi pedig alátámasztja azt az igényét az ügyfeleknek, hogy szeretnék minél kevesebb időt tölteni, minél kevesebb külső segítség igénybe vétele nélkül az űrlapok kitöltésével.

Az 5. kérdés a lakossági igény szint pontosabb meghatározására, annak kvantifikálására, számszerűsítésére tesz kísérletet. Az eredményeket az alábbi táblázat tartalmazza.

5. Most egy-két terület vonatkozásában arra kérném, hogy számszerűsítsük, hogy mik volnának az Ön elvárásai?

1. Ha telefonon felhívja az önkormányzati hivatalt, akkor legfeljebb hány perces várakoztatási időt tart elfogadhatónak arra, amíg kapcsolják az ügyintézőt?			
		Gyakoriság	Százalék
perc	Valid	0	5 ,33
		1	316 21,04
		2	197 13,12
		3	238 15,85
		4	3 ,20
		5	606 40,35
		10	131 8,72
		15	6 ,40
		Összesen	1502
2. Ha felkeres egy ügyfélszolgálati irodát, akkor legfeljebb hány perces várakozási időt tart elfogadhatónak?			
		Gyakoriság	Százalék
perc	Valid	0	2 ,13
		1	16 1,07
		2	17 1,13
		3	21 1,40
		5	306 20,37
		6	3 ,20
		8	8 ,53
		10	540 35,95
		15	331 22,04

	20	167	11,12
	25	25	1,66
	30	60	3,99
	60	3	,20
	101	3	,20
	Összesen	1502	100,00

nap

3. Ha postán levelet küld a polgármesteri hivatalnak, akkor legfeljebb hány napon belül tartja elfogadhatónak, hogy választ kapjon a megkeresésére?			
		Gyakoriság	Százalék
Valid	1	317	21,1
	2	406	27,0
	3	339	22,6
	4	4	,3
	5	242	16,1
	6	2	,1
	7	37	2,5
	8	10	,7
	9	2	,1
	10	54	3,6
	14	7	,5
	15	30	2,0
	20	5	,3
	21	5	,3
	30	42	2,8
	Összesen	1502	100,0

nap

4. Ha e-mailt küld a polgármesteri hivatalnak, akkor legfeljebb hány napon belül tartja elfogadhatónak, hogy választ kapjon a megkeresésére?			
		Gyakoriság	Százalék
Valid	0	19	1,3
	1	723	48,1
	2	475	31,6
	3	131	8,7
	4	3	,2
	5	81	5,4
	7	17	1,1
	8	3	,2
	10	21	1,4

	14	2	,1
	15	13	,9
	30	11	,7
	888888	3	,2
	Összesen	1502	100,0

A számszerűsített igények természetesen szintén percepció alapú puha adatok, de nagy előnyük, hogy nem annyira szétartóak a mértékegység jobb meghatározottsága folytán. Ez azt jelenti, hogy az „inkább elégedett”, vagy a „közepesen hosszú” válaszokhoz képest a percben, napban vagy más közismert mértékegységben megadott válaszok könnyebb hasonlíthatók össze, és hozhatók közös nevezőre.

Az adatokból leszűrhetjük, hogy a személyes ügyintézésnél az elfogadható várakozási idő kb. kétszer hosszabb, mint a telefonos esetében. Kissé meglepő, hogy a postai úton történő levelezésnél mindössze két nap reakcióidőt tartanak elfogadhatónak a lakosok, míg az e-mail esetében ez a mérték 1 nap.

A 6-8. kérdés egy múltbeli konkrét személyes ügyintézési tapasztalatra kérdez rá, illetve annak körülményeire az alábbiak szerint. A 6. kérdés elsősorban azt a célt szolgálja, hogy a válaszadó az emlékeimben kereséssel, a tapasztalat előhívásával „belehelyezkedik” a múltbeli szituációba, és a következő kérdésekre érvényesebb információra lehet számítani. A 7. és a 8. kérdés kapcsolt kérdések, tehát amennyiben tájékozódott az ügyintézés előtt, abban az esetben válaszolandó meg a következő, tájékozódás módjára vonatkozó kérdés.

6. Mi volt a legutolsó ügy, amit a Polgármesteri Hivatalban intézett?

		Gyakoriság	Százalék
Nem tudja	0	261	17,38
Szociális ügyek	1	243	16,18
Anyakönyvi ügyek	2	185	12,32
Adóügyek	3	214	14,25
Kereskedelmi és ipari igazgatás	4	49	3,26
Környezetvédelem, építési ügyek, településrendezés, területrendezés, kommunális igazgatás	5	48	3,20
Egyéb	6	210	13,98
Adathiány	888888	39	2,60
Nem Válaszol	9	253	16,84
	Összesen	1502	100,0

7. Ezen ügy intézését megelőzően tájékozódott-e az ügyintézés menetéről és a szükséges nyomtatványokról, dokumentumokról?

		Gyakoriság	Százalék
igen	Valid 1	697	46,40

nem
nem tudja
nem válaszol

	2	780	51,93
	3	23	1,53
	4	2	,13
	Összesen	1502	100,0

8. Milyen módon tájékozódott?

igen
nem
nem releváns
adathiány

1. Személyesen			
		Gyakoriság	Százalék
Valid	1	376	25,03
	2	265	17,64
	222222	805	53,60
	888888	56	3,73
	Összesen	1502	100,00

igen
nem
nem válaszol
nem releváns
adathiány

2. Telefonon			
		Gyakoriság	Százalék
Valid	1	264	17,58
	2	383	25,50
	9	3	,20
	222222	805	53,60
	888888	47	3,13
	Összesen	1502	100,00

igen
nem
nem válaszol
nem releváns
adathiány

3. Levélben			
		Gyakoriság	Százalék
Valid	1	8	,53
	2	609	40,55
	9	5	,33
	222222	805	53,60
	888888	75	4,99
	Összesen	1502	100,00

igen
nem
nem válaszol

4. Interneten megnézte			
		Gyakoriság	Százalék
Valid	1	263	17,51
	2	392	26,10
	9	3	,20

nem releváns adathiány		222222	805	53,60
		888888	39	2,60
		Összesen	1502	100,00
5. Internetről előre kinyomtatta a kapcsolódó nyomtatványt				
			Gyakoriság	Százalék
igen	Valid	1	156	10,39
nem		2	471	31,36
nem válaszol		9	6	,40
nem releváns adathiány		222222	805	53,60
		888888	64	4,26
		Összesen	1502	100,00

A 7. kérdésre adott válaszok alapján megállapítható, hogy az ügyet intézők kicsit kevesebb, mint fele tájékozódott előre az előtte álló ügyintézési feladról. A 8. kérdés táblázata szintén a teljes mintát veszi alapul, ezért az 53%-nyi nemleges válaszadó értékeit figyelmen kívül hagyjuk. A csatornaválasztás preferenciája alapján a személyes megjelenés az elsődleges tájékoztatósi mód, a levélben, postai úton történő gyakorlatilag nem létezik, míg a telefonos és internetes csatornát ugyanannyian választják. Sőt, az internetes nyomtatványletöltés funkciót minden 4. ember használta azok közül, akik az ügyintézését megelőzően már tájékoztak valamilyen formában.

Az internetes ügyintézésrel szembeni kognitív gátak kiszűrésére tettük fel a következő két kérdést, amely az alábbi válaszadási eredményeket hozta.

9. Tudta Ön, hogy Gyöngyös honlapjáról olvashat, illetve letölthet tájékoztató anyagokat és űrlapokat az ügyintézéshez?

			Gyakoriság	Százalék
igen	Valid	1	750	49,93
nem		2	752	50,07
		Összesen	1502	100,00

10. Használná Gyöngyös Város Önkormányzat honlapját, ha tudná, hogy van ilyen letöltési és tájékoztatósi lehetőség?

			Gyakoriság	Százalék
igen	Valid	1	653	43,48
nem		2	95	6,32
nem releváns adathiány		222222	750	49,93
		888888	4	,27
		Összesen	1502	100,00

Az internetes nyomtatvány letöltési lehetőségről a megkérdezett felnőtt lakosság csak 50%-a tud, és a másik 50% közel 87%-a használná a szolgáltatást. Természetesen figyelembe kell vennünk az ún. megfelelési tényezőt, amely arról szól, hogy a válaszadást torzíthatja egy pozitív, megfelelő magatartást sugalló készítés, de mindenesetre a fenti adatok egyrészt feladatot rónak az Önkormányzatra az internetes tájékoztatók, ügyleírások lakossági megismertetésével, népszerűsítésével kapcsolatban, másrészt pedig az egyhangú pozitív attitűdből fakadóan optimizmussal töltheti el a Hivatalt.

A már említett inkognitív akadály kiszűrésére szolgál a demográfiai rész C. kérdése, valamint az online használat prevalenciájának felmérésére a D. kérdés.

C. Van-e otthon vagy munkahelyén internetezési lehetősége?

		Gyakoriság	Százalék	
igen nem	Valid	1	1414	94,14
		2	88	5,86
		Összesen	1502	100,00

4. Használta-e már az alábbi szolgáltatásokat, alkalmazásokat az interneten?

E-mail küldés/fogadás (pl. Gmail)				
		Gyakoriság	Százalék	
kipipálta Nem releváns	Valid	1	1401	95,24
		22222	70	4,76
		Összesen	1471	100,00
Missing	System	31		
Total		1502		

Telefonálás (pl. Skype)				
		Gyakoriság	Százalék	
kipipálta Nem releváns	Valid	1	554	88,78
		22222	70	11,22
		Összesen	624	100,00
Missing	System	878		
Total		1502		

Internetes vásárlás (pl. Vatera)				
		Gyakoriság	Százalék	
kipipálta Nem releváns	Valid	1	815	92,09
		222222	70	7,91
		Összesen	885	100,00
Missing	System	617		

Total		1502	
Zene, filmletöltés (pl. youtube)			
		Gyakoriság	Százalék
kipipálta Nem releváns	Valid	1	759
		222222	70
		Összesen	829
Missing	System	673	
Total		1502	
Online banki ügyintézés			
		Gyakoriság	Százalék
kipipálta Nem releváns	Valid	1	637
		222222	70
		Összesen	707
Missing	System	795	
Total		1502	
Ügyfélkapu regisztráció			
		Gyakoriság	Százalék
kipipálta Nem releváns	Valid	1	297
		222222	70
		Összesen	367
Missing	System	1135	
Total		1502	
Közösségi alkalmazások (pl. Facebook, Iwiw)			
		Gyakoriság	Százalék
kipipálta Nem releváns	Valid	1	1319
		222222	70
		Összesen	1389
Missing	System	113	
Total		1502	

Bátran kijelenthető, hogy a gyöngyösi lakosok internet hozzáférése megoldott: 95% nyilatkozta azt, hogy vagy a munkahelyén/iskolában vagy otthonában van lehetősége internetezni. Az internetes alkalmazás használatát illetően hasonlóképp „masszív” a felhasználók tábora (noha nem aktív, rendszeres használatra kérdeztünk rá), a közigazgatási ügyintézésel rokon banki ügyintézés is 90%-os gyakoriságot ért el a válaszadók körében.

1. sz. melléklet

KÉRDŐÍV

a közszolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettségről és a felmerülő igényekről

A VÁLASZADÁS ÖNKÉNTES!

Az ÁROP-1.A.5-2013-2013-0030 „Gyöngyös Város Önkormányzatának szervezetfejlesztése” című projekt keretében közvélemény-kutatást végzünk az Önkormányzat munkájával kapcsolatos elégedettségről. Kérjük, válaszaival segítse munkánkat!

1. Mennyire ért egyet az alábbi állításokkal?

A díjköteles parkolási rendszer bevezetése óta...	teljes mértékben egyetért	inkább egyetért	inkább nem ért egyet	Egyáltalán nem ért egyet	NT	NV
A. a belvárosi utcák megszabadultak a parkoló autók sokaságától.	4	3	2	1	0	9
B. a Belváros légszennyezettsége csökkent.	4	3	2	1	0	9
C. több pénz jut a parkolók fenntartására, kialakítására, tisztán tartására.	4	3	2	1	0	9
D. könnyebben és gyorsabban tudnak parkolni az ott élők és dolgozók.	4	3	2	1	0	9
E. a belvárosi üzletek forgalma csökkent.	4	3	2	1	0	9
F. ritkábban parkolok a díjfizetési zónákban (Belváros, Sástó, Kékestető)	4	3	2	1	0	9

Mennyire ért egyet az alábbi állításokkal?	teljes mértékben egyetért	inkább egyetért	inkább nem ért egyet	Egyáltalán nem ért egyet	NT	NV
G. Ki kell terjeszteni a belvárosi gyalogos övezetet (ahova gépjárművek nem hajthatnak be).	4	3	2	1	0	9
H. Ne kelljen parkolási díjat fizetniük azoknak, akik legfeljebb 30 percig várakoznak gépjárműjükkel.	4	3	2	1	0	9
I. A díjköteles parkolási rendszernek csak hátrányai vannak.	4	3	2	1	0	9

2. Gépjármű vezetőjeként vagy utasaként mi az Ön számára kettő legfontosabb szempont a parkolás során?

	1. legfontosabb szempont	2. legfontosabb szempont	NT	NV/A
A – Biztonságos helyen hagyni a gépjárművet. B – Az úti célhoz legközelebbi helyen hagyni a gépjárművet. C – Olyan helyen hagyni a gépjárművet, ahol nem kell fizetni. D – Fedett helyen hagyni a gépjárművet.			0	9

3. Ha az elkövetkező években az Önkormányzat csak négy városfejlesztési beruházást valósíthatna meg, az alábbiak közül Ön szerint melyek legyenek azok?

#	Javasolt beruházás	Választás (a négy kiválasztott mellé 1-et, a többihez 0-át jelöljön)
A	Buszpályaudvar áthelyezése az egri útra	
B	Járdák építése, felújítása	
C	Kerékpárutak építése	
D	Közvilágítás korszerűsítése és bővítése	
E	Műemlékek felújítása, védelme	
F	Köztemetők felújítása (útépítés, illemhelyek építése)	
G	Parkosítás, virágosítás, játszóterek felújítása, bekerítése	

4. Mennyire tartja fontosnak a következő szempontokat a közigazgatási ügyintézés során?

	nagyon fontos	inkább fontos	inkább nem fontos	egyáltalán nem fontos	NT	NV
A – Információ kérése az ügyintézés menetéről telefonon.	4	3	2	1	0	9
B – Információ kérése az ügyintézés menetéről interneten.	4	3	2	1	0	9
C – Internetről letölthető nyomtatványok.	4	3	2	1	0	9
D – Időpont kérése telefonon.	4	3	2	1	0	9
E – Időpont kérése interneten, e-mailben.	4	3	2	1	0	9
F – Áttekinthetőek és könnyen érthetőek legyenek a nyomtatványok	4	3	2	1	0	9

5. Most egy-két terület vonatkozásában arra kérném, hogy számszerűsítsük, hogy mik volnának az Ön elvárásai.

		NT	NV
A. Ha telefonon felhívja az önkormányzati hivatalt, akkor legfeljebb <u>hány perces</u> várakoztatási időt tart elfogadhatónak arra, amíg kapcsolják az ügyintézőt?perc	998	999
B. Ha felkeres egy ügyfélszolgálati irodát, akkor legfeljebb <u>hány perces</u> várakozási időt tart elfogadhatónak?perc	998	999
C. Ha postán levelet küld a polgármesteri hivatalnak, akkor legfeljebb <u>hány napon</u> belül tartja elfogadhatónak, hogy választ kapjon a megkeresésére?nap	998	999
D. Ha e-mailt küld a polgármesteri hivatalnak, akkor legfeljebb <u>hány napon</u> belül tartja elfogadhatónak, hogy választ kapjon a megkeresésére?nap	998	999

KONKRÉT ÜGYEKKEK KAPCSOLATOS SZEMÉLYES TAPASZTALAT

6. Mi volt a legutolsó ügy, amit a Polgármesteri Hivatalban intézett?

.....

00 - NT

99 - NV

Szociális ügyek (1), Anyakönyvi ügyek (2), Adóügyek (3), Kereskedelmi és ipari igazgatás (4),
Környezetvédelmi ügyek, építési ügyek, településrendezés, területrendezés, kommunális igazgatás (5),
Egyéb (6)

7. Ezen ügy intézését megelőzően tájékozódott-e az ügyintézés menetéről és a szükséges nyomtatványokról, dokumentumokról?

1 - igen

2 - nem ➔ UGRÁS A 11. KÉRDÉSRE!

0 - NT

9 - NV

8. Milyen módon tájékozódott?

TÖBB VÁLASZ ADHATÓ!

	igen	nem	NT	NV
1 - személyesen	1	2	0	9
2 - telefonon	1	2	0	9
3 - levélben	1	2	0	9
4 - interneten megnézte	1	2	0	9
5 – internetről előre kinyomtatta a kapcsolódó nyomtatványt	1	2	0	9

9. Tudta Ön, hogy Gyöngyös honlapjáról olvashat, illetve letölthet tájékoztató anyagokat és űrlapokat az ügyintézéshez?

1 – igen -> D1.

2 – nem -> 14. kérdés

10. Használná Gyöngyös Város Önkormányzat honlapját, ha tudná, hogy van ilyen letöltési és tájékoztatói lehetőség?

1 – igen

2 – nem

DEMOGRÁFIA

Végezetül néhány, az adatok feldolgozásához szükséges kérdést fogok feltenni.

D1. Ön melyik évben született?

.....

D2. Milyen gyakran utazik személygépjárművel?

1. Soha vagy ritkábban mint havonta egyszer
2. Havonta 1-2 alkalommal
3. Hetente egyszer
4. Heti 2-3 alkalommal
5. Minden nap

D3. Van-e otthon vagy munkahelyén internetezési lehetősége?

1 – igen

2 – nem -> ugrás a végére!

D4. Használta-e már az alábbi szolgáltatásokat, alkalmazásokat az interneten?

1. E-mail küldés/fogadás (pl. Gmail)
2. Telefonálás (pl. Skype)
3. Internetes vásárlás (pl. Vatera)
4. Zene, filmletöltés (pl. youtube)
5. Online banki ügyintézés
6. Ügyfélkapu regisztráció
7. Közösségi alkalmazások (pl. Facebook, iwiw)

A TOVÁBBI KÉRDÉST NEM SZABAD LEKÉRDEZNI, ÖNÁLLÓAN TÖLTSE KI!

D5. A válaszadó neme

1 – férfi

2 – nő