

GKleNET

Internetkutató és Tanácsadó Kft.

Vállalati és lakossági lekérdezés

Szécsény Város Polgármesteri Hivatala számára

Dátum: 2010

Tartalomjegyzék

Tartalomjegyzék.....	2
I Az adatfelvétel eredményeinek bemutatása	3
I.1 A vállalati, illetve lakossági lekérdezés módszere.....	3
I.2 Vállalati szektor	3
I.2.1 Alapsokaság és minta.....	3
I.2.2 Internet-használat	5
I.2.3 Ügyfélkapu igénybevétele.....	6
I.2.4 Városi honlap használata	7
I.2.5 Önkormányzati ügyintézés.....	9
I.2.6 Média igénybevétele	10
I.3 Lakossági szektor.....	11
I.3.1 Alapsokaság és minta.....	11
I.3.2 Internet-használat	12
I.3.3 Ügyfélkapu igénybevétele.....	13
I.3.4 Városi honlap használata	14
I.3.5 Önkormányzati ügyintézés.....	16
I.3.6 Média igénybevétele	18
1 sz. melléklet.....	19
2 sz. melléklet.....	23

I Az adatfelvétel eredményeinek bemutatása

I.1 A vállalati, illetve lakossági lekérdezés módszere

A lekérdezés a szécsényi telephellyel rendelkező társas vállalkozások, illetve a polgármesteri hivatalban 2007-2009. során ügyet intézett szécsényi felnőtt lakosok körében került végrehajtásra. Vállalkozások esetében a minta mérete 50 válaszadó volt, a lakossági lekérdezés során 100 olyan állampolgár került megkérdezésre, aki saját bevallása szerint az elmúlt 3 év során legalább egyszer intézett ügyet a Szécsényi Polgármesteri Hivatalban.

A lekérdezéshez használt kérdőívek jelen dokumentum 1. és 2. sz. mellékletében találhatóak.

I.2 Vállalati szektor

I.2.1 Alapsokaság és minta

A kutatás során a szécsényi társas vállalkozások körét vizsgáltuk egy olyan **50-es elemszámú minta segítségével, amely megbízhatóan reprezentálja az alapsokaságot ágazati szektor, valamint az alkalmazottak száma szerint.**

A mintát olyan módon alakítottuk ki, hogy az egyes szektorok, azaz a termelés (mezőgazdaság és ipar), a kereskedelem, valamint a szolgáltatások területe is megfelelő számú választ tartalmazzon, ami a kutatás eredményeinek a vállalatok fő ágazati hovatartozása szerinti elemezhetőségét biztosítja számunkra. Mindezek mellett ügyeltünk arra is, hogy a nagyobb létszámú vállalkozások az alapsokaságban megfigyelt arányukhoz képest a mintában nagyobb súlyt kapjanak, ezzel garantálva az egyes létszám-kategóriákban az elemezhetőséghez szükséges elemszámot. Az alapsokaság pontos létszám-kategória és ágazati szektor szerinti megoszlását pedig súlyozással állítottuk elő.

1. TÁBLÁZAT A MINTA ÉS AZ ALAPSOKASÁG ÖSSZETÉTELE

	Minta		Alapsokaság	
	db	%	db	%
<i>Ágazat szerint</i>				
Termelés	22	44	65	31
Kereskedelem	15	30	61	30
Szolgáltatások	13	26	80	39
<i>Az alkalmazottak száma szerint</i>				
0-1 fő	16	36	125	60
2-4 fő	12	24	40	20
5 fő felett	22	44	41	20
Összesen	50	100	206	100

Az adott mintanagyság mellett a vizsgálatban nyert adatokról 90 százalékos biztonsággal állítható, hogy legfeljebb **+/-12%-kal** térnek el attól, amit az összes szécsényi telephellyel rendelkező cég

megkérdezésével kaptunk volna. Ez a mintahiba meghaladhatja a fenti értéket azokban az esetekben, amikor egy megoszlást nem a kérdezett vállalkozások összességére, hanem egy kisebb alcsoportra adunk meg.

A felmérés során az elsődleges elemzési szempontot a foglalkoztatottak száma jelentette.

A szécsényi vállalatok 5%-a nem foglalkoztat főállású munkavállalót, 43%-ról pedig nincsenek létszámmal kapcsolatos információink. A vizsgált cégek közel egyharmada 1 fővel, 4%-a pedig 2 fővel működik, 3-4 alkalmazottat pedig 7%-a foglalkoztat. Az 5-9 fős vállalkozások aránya 7%, míg ennél több munkavállalóval mindössze a cégek 4%-a rendelkezik, 20-nál több alkalmazottja csak mintegy 5 vállalatnak van. A számok mutatják, hogy a Szécsényben bejelentett vállalatok több mint 90%-a a mikrovállalati kategóriába tartozik.

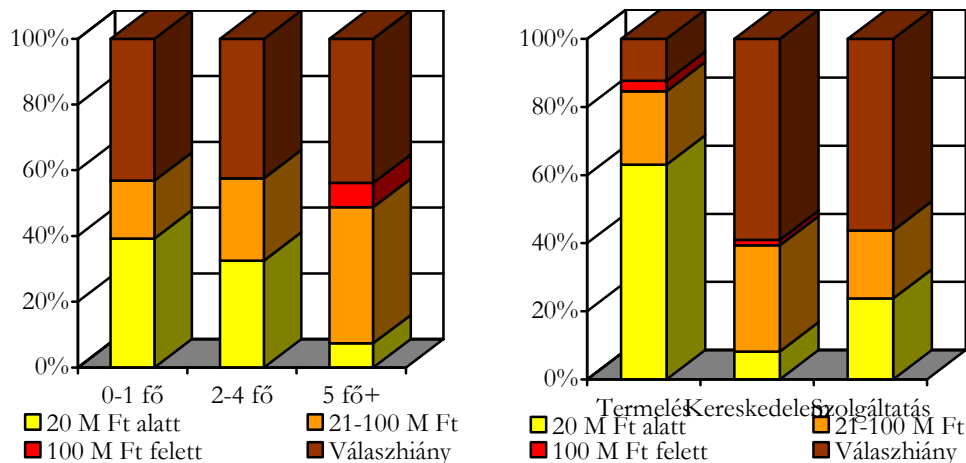
A másodlagos elemzési szempontunk a cégek ágazati (szektoriális) hovatartozása volt,

ennek megfelelően egy hármas tagolást állítottunk elő: termelés (mezőgazdaság és ipar), kereskedelem és szolgáltatások. A fenti táblázatból jól látható, hogy a minta megoszlása igen jól közelíti ebből a szempontból a sokasági megoszlást. Részletesebben vizsgálva az ágazati hovatartozást a cégek 18%-a szakmai szolgáltatásokat nyújt, 16%-a feldolgozóiparban, 13%-a építőiparban tevékenykedik, közel egyharmada foglalkozik kereskedelemmel és járműjavítással, illetve 7%-a végez valamilyen logisztikai, távközlési tevékenységet. A fennmaradó vállalkozások oktatás és egészségügyi szolgáltatást végeznek (6%), a vendéglátásban (7%), illetve a mezőgazdaságban működnek (3%). A cégek ágazati besorolása kapcsán fontos megemlíteni az ilyen kategorizálások korlátait: a cégek nyilvántartása egy megjelölt főtevékenység szerint történik, de ez a megnevezés nem minden esetben fedi le a teljes tevékenységi kört.

A tanulmányozott sokaságban a vállalatok 38%-a 20 millió forintnál kevesebb nettó árbevételt ért el az előző évben, 7%-a realizált 21-50 millió forint árbevételt, 11%-a 51-100 millió forint, 2%-a pedig 101-300 millió forint közötti forgalmat bonyolított. A válaszadó vállalatok 42% azonban nem adott információt árbevételéről.

Az alábbi ábra jól szemlélteti az árbevétel és a foglalkoztatott létszám közepesnél valamivel erősebb kapcsolatát. A létszám 5 fő feletti növekedésével erőteljesen emelkedik a legalább 20 millió forintos árbevétellel bíró cégek hányada, ugyanakkor drasztikusan csökken a 20 millió forint alatti bevétellel rendelkezők aránya. Az ágazati bontás azt mutatja, hogy a legnagyobb cégek a kereskedelem területén működnek, míg a termelés szektorban magasabb a kisebb vállalkozások részesedése.

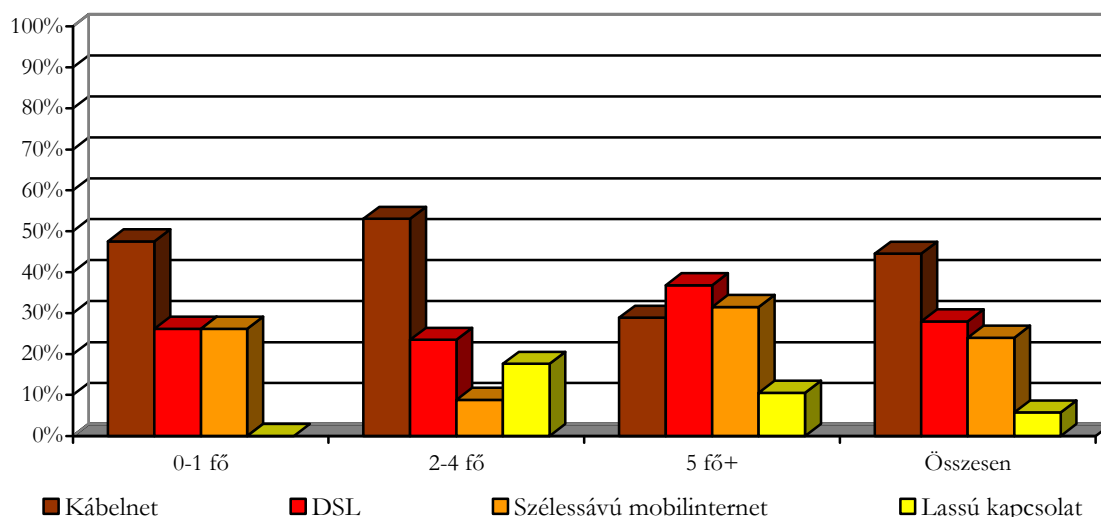
1. ÁBRA A VÁLLALATOK MEGOSZLÁSA ÁRBEVÉTEL-KATEGÓRIÁNKÉNT AZ ALKALMAZOTTAK SZÁMA, ILLETVE AZ ÁGAZATOK SZERINT



I.2.2 Internet-használat

A szécsényi társas vállalkozások 85%-a rendelkezik internet-előfizetéssel, ez 175 céget jelent a 206-ból. A 5 fő, illetve a 100 millió forint árbevétel feletti cégek szinte mindegyikének van internet-kapcsolata, az ágazatok között jelentősebb eltérést nem tapasztaltunk. Az internet-hozzáféréssel bírók között a leggyakoribb kapcsolattípus a kábeltelevíziós (kábelnetes) csatlakozás (45%), ezt a DSL (28%) a szélessávú mobilinternet (25%), a és a lassú kapcsolat (analóg modem, ISDN) követik (6%).

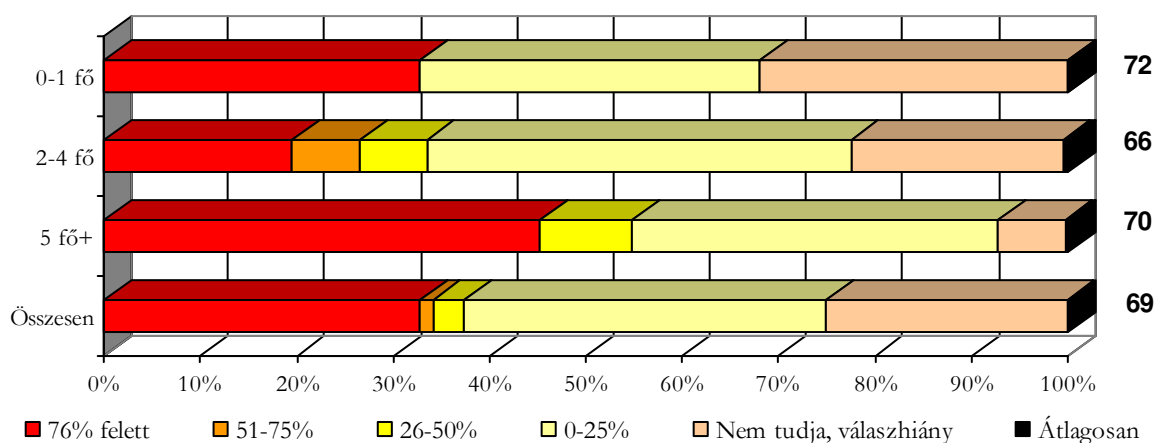
2. ÁBRA AZ INTERNET-ELŐFIZETÉSEK TÍPUSAI



A cégek bevallása alapján összességében **a vállalati alkalmazottak mintegy kétharmada rendelkezik internet-hozzáféréssel**, a létszám növekedésével ez az arány fokozatosan csökken. Az ágazatok között ebből a szempontból nem tapasztalhatunk számottevő eltérést. Az internet-előfizetéssel rendelkező cégek, illetve ezen vállalkozásoknál az internet-hozzáféréssel bíró alkalmazottak aránya (összességében a vállalatoknál foglalkoztatottak közel kétharmada) is azt

mutatja, hogy ebben a tekintetben nincs jelentős gátja az elektronikus ügyintézés használatának és terjedésének a szécsényi vállalatok körében.

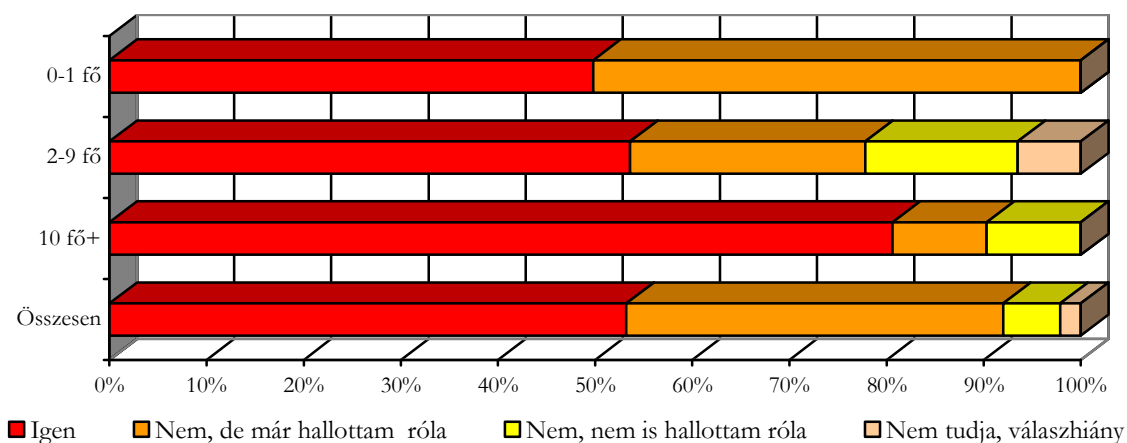
3. ÁBRA AZ INTERNET-HOZZÁFÉRÉSSSEL RENDELKEZŐ ALKALMAZOTTAK ARÁNYA



I.2.3 Ügyfélkapu igénybevétele

A vállalatok 68%-a rendelkezik a www.magyarország.hu honlapon található **Ügyfélkapu szolgáltatások igénybevételéhez szükséges okmányirodai regisztrációval**, egynegyede már hallott az Ügyfélkapuról, de nincs regisztrációja, míg a cégek 7%-a még nem is hallott erről a lehetőségről. Az alkalmazottak számának emelkedésével az Ügyfélkapu ismertsége és használatának valószínűsége is növekszik, ez különösen a legalább 5 főt foglalkoztató vállalkozásoknál szembetűnő. Az ágazatok közül itt is a szolgáltatást nyújtó cégek esetében tapasztalhatunk szignifikánsan átlag alatti használati gyakoriságot. A cégek többsége, közel háromnegyede az adóbevallások miatt veszi igénybe az Ügyfélkaput, mindössze 1%-a használja foglalkoztatási ügyek intézése érdekében, míg 26%-a egyéb célból regisztrált.

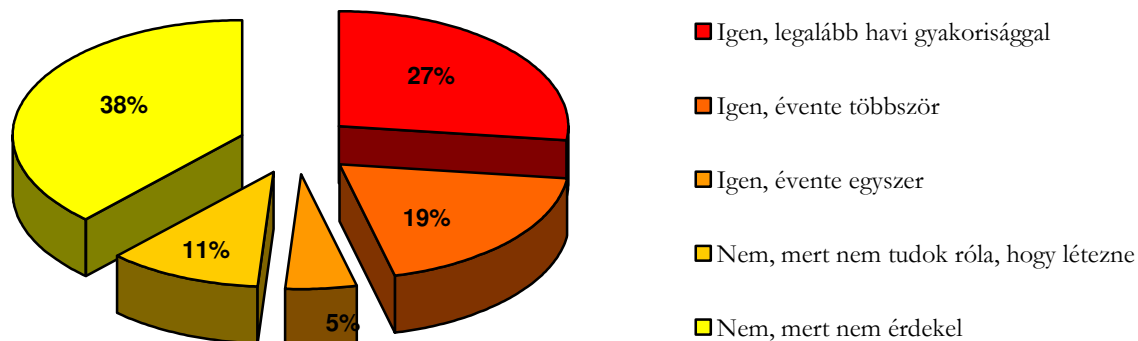
4. ÁBRA RENDELKEZIK-E ÖN A WWW.MAGYARORSZAG.HU HONLAPON TALÁLHATÓ ÜGYFÉLKAPU SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBE VÉTELÉHEZ SZÜKSÉGES OKMÁNYIRODAI REGISZTRÁCIÓVAL?



I.2.4 Városi honlap használata

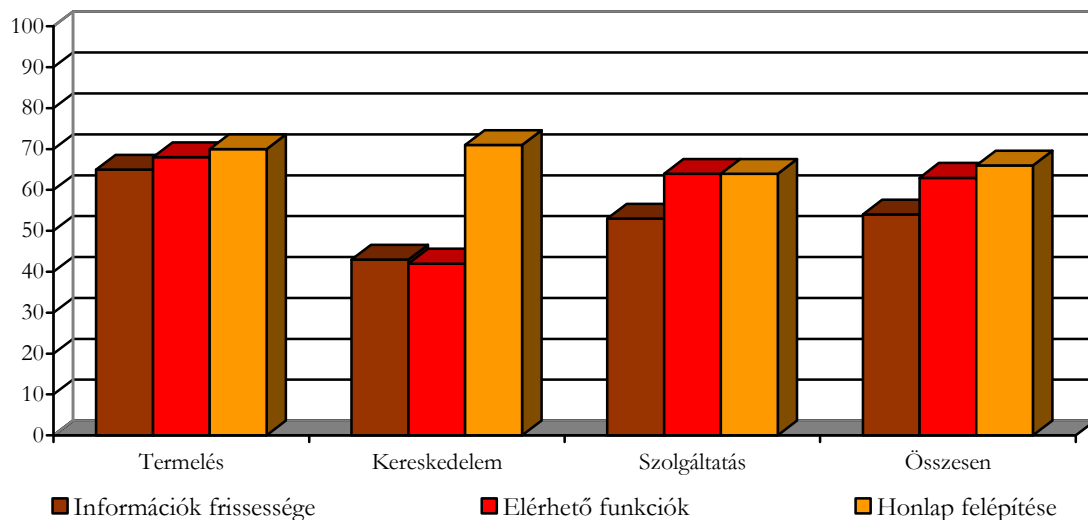
A vállalatok 46%-a legalább évente többször meglátogatja a www.szecseny.hu honlapot, ezen cégek több mint fele havi gyakorisággal keresi fel a weboldalt. A vállalkozások 5%-a csak évente legfeljebb egyszer nézi meg a website-ot, 11%-a azért nem látogatja, mert nem tud a létezéséről, 38%-át viszont egyáltalán nem érdekli a honlap. Megállapítható, hogy a cégméret növekedésével a honlap látogatásának gyakorisága emelkedik.

5. ÁBRA SZOKTA ÖN LÁTOGATNI A WWW.SZÉCSÉNY.HU HONLAPOT?



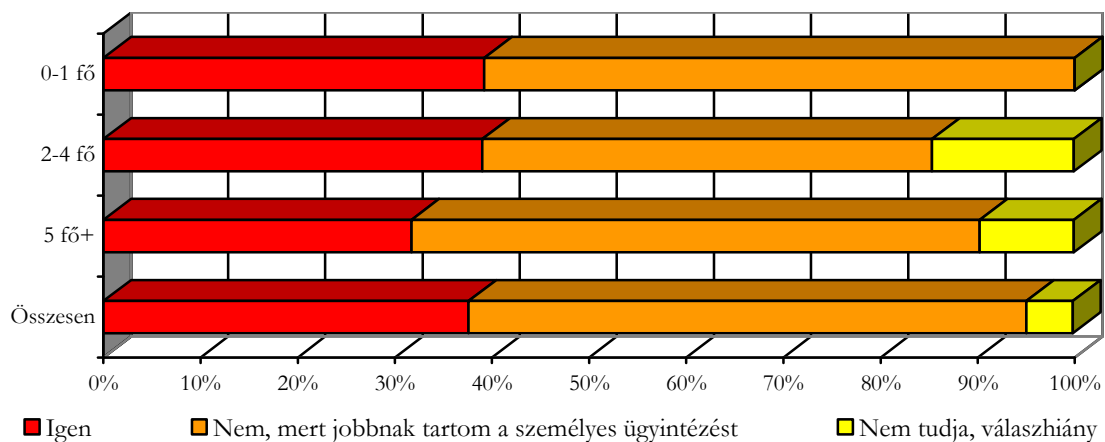
A városi honlapot látogató vállalatokat megkértük, osztályozzák 1-től 5-ig terjedő skálán, hogy mennyire elégedettek az önkormányzat honlapjának szolgáltatásaival, fejlettségével. A kapott válaszokat egy -100-tól +100-ig terjedő egyenlegskálán értékeltük, ahol a -100 jelentése egyáltalán nem elégedett, a +100 jelentése pedig teljes mértékben elégedett. **A cégek a honlap felépítésével, az elérhető funkciókkal és a weboldalon található információk frissességével egyértelműen elégedettek.** A vállalat mérete nem mutat összefüggést a vizsgált tényezővel, ugyanakkor ágazatok szerint azt láthatjuk, hogy a termelési tevékenységet végzők és a szolgáltatást nyújtó cégek mindegyik szempontot átlagosnak, a kereskedelmi cégek átlag alattinak ítélték meg.

6. ÁBRA AZ ÖNKORMÁNYZAT HONLAPJÁVAL VALÓ ELÉGEDETTSÉG



Az önkormányzati honlapról való nyomtatványletöltés jelentheti az első lépést az elektronikus ügyintézés felé való elmozdulás útján, ennek megfelelően fontos kérdés, hogy a vállalatok miként viszonyulnak ehhez a lehetőséghez. **A szécsényi vállalkozások 37%-a szokott nyomtatványokat letölteni az önkormányzat weboldaláról**, 57%-a azért nem él ezzel az opcióval, mert a személyes ügyintézésben jobban bízik, 6%-a pedig nem szolgált érdemi válasszal.

7. ÁBRA SZOKOTT- E NYOMTATVÁNYT LETÖLTENI SZÉCSÉNY VÁROS HONLAPJÁRÓL?



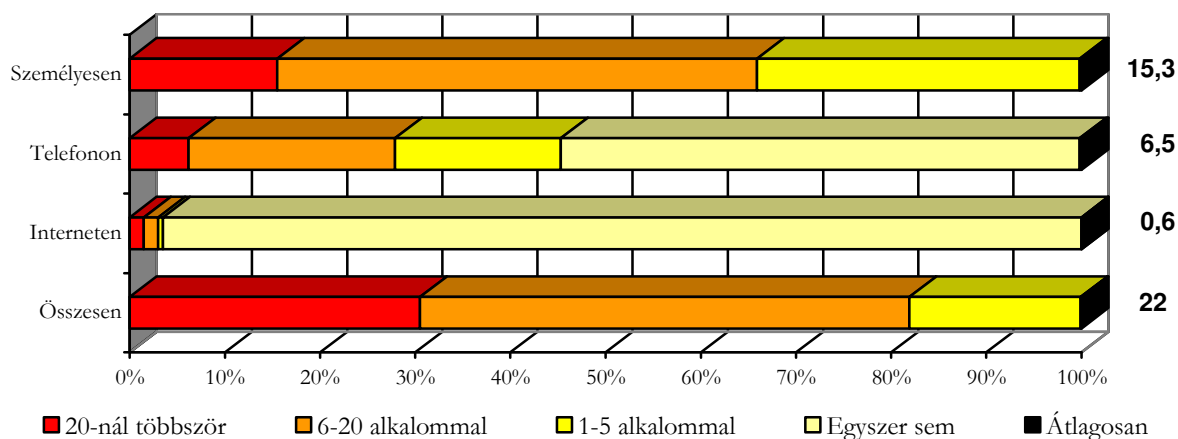
A kapott eredmények arra utalnak, hogy a vállalatok már kezdik felismerni az elektronikus ügyintézésben rejlő lehetőségeket és előnyöket.

Az elektronikus ügyintézés következő szintjét a kérelmek, nyomtatványok online módon való benyújtása képezi, az eredmények alapján a vállalatok többsége nyitott ennek irányába. **A cégek 90%-a szívesen venné, ha internetes úton nyújthatna be kérelmet a hivatal felé**, illetve ilyen módon nyomon követhetné ügyének sorsát. A lehetőségtől ódzkodók többsége itt is azt hozta fel indokként, hogy jobban bízik a személyes ügyintézésben. Az online ügyintézés iránti fogadókészség cégmérettől függetlenül nagyon erősnek mondható.

I.2.5 Önkormányzati ügyintézés

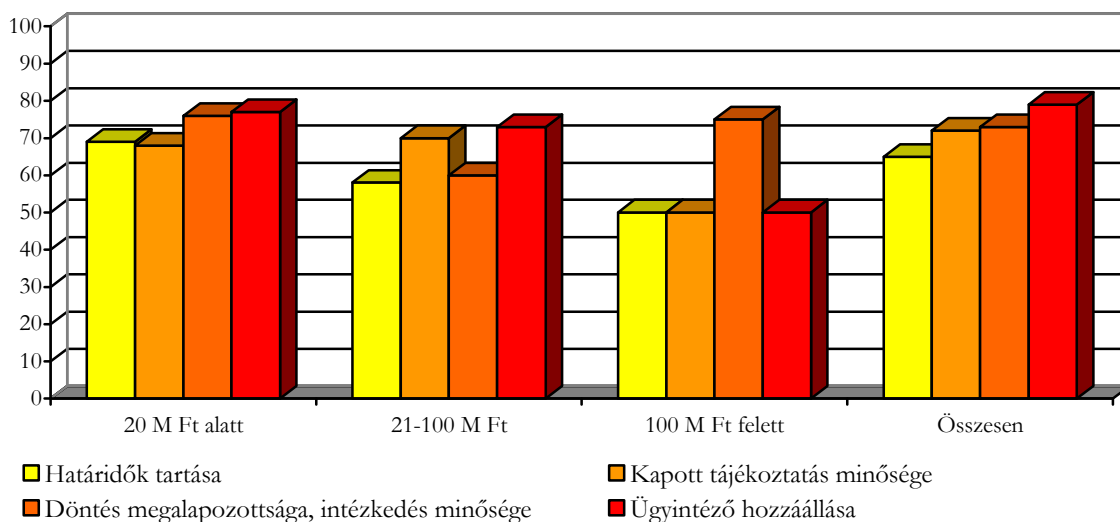
A szécsényi székhellyel rendelkező vállalatok az elmúlt 3 évben átlagosan 15-ször intéztek ügyet személyesen a helyi polgármesteri hivatalban, 7-szer telefonon és kevesebb mint egyszer interneten, összességében közel 22 ügyintézés jutott egy céges ügyintézőre. A számok jól érzékeltetik, hogy még mindig a személyes eljárás a leggyakoribb, a cégek 65% legalább 6-szor, 15%-ánál pedig legalább 20-ször került sor személyes ügyintézésre. A telefonos megoldás már jóval ritkább, ezt csak a vállalkozások kevesebb fele vette igénybe, míg az online ügyintézés csak a vállalatok 4%-ánál fordult elő, akkor is csak legfeljebb 5 alkalommal. Megállapítható, hogy a cég méretének növekedésével fokozatosan előtérbe kerül a telefonos és az internetes ügyintézés, míg a legkisebb vállalkozások túlnyomó többségében a személyes kapcsolatfelvételt preferálják.

8. ÁBRA HÁNY ALKALOMMAL INTÉZETT ÖN ÜGYET TELEPÜLÉSE POLGÁRMESTERI HIVATALÁBAN AZ ELMÚLT 3 ÉVBEN?



A vállalatokat megkértük, osztályozzák 1-től 5-ig terjedő skálán, hogy mennyire elégedettek a polgármesteri hivatalban való ügyintézéssel az alábbi szempontok szerint: tájékoztatás minősége, ügyintéző hozzáállása, határidők tartása, esetleges döntés (határozat) megalapozottsága, intézkedés minősége. A kapott válaszokat a fentebb már bemutatott -100-tól +100-ig terjedő egyenlegskálán értékeltük, ahol a -100 jelentése egyáltalán nem elégedett, a +100 jelentése pedig teljes mértékben elégedett. **A cégek összességében mindegyik tényező alapján abszolút pozitív módon nyilatkoztak a hivatali ügyintézésről** (65-79 közötti értékek), jelentős eltéréseket nem tapasztaltunk a különböző változók szerinti vizsgálat során az egyes kategóriák között.

9. ÁBRA A HIVATALI ÜGYINTÉZÉSEL VALÓ ELÉGEDETTSÉG

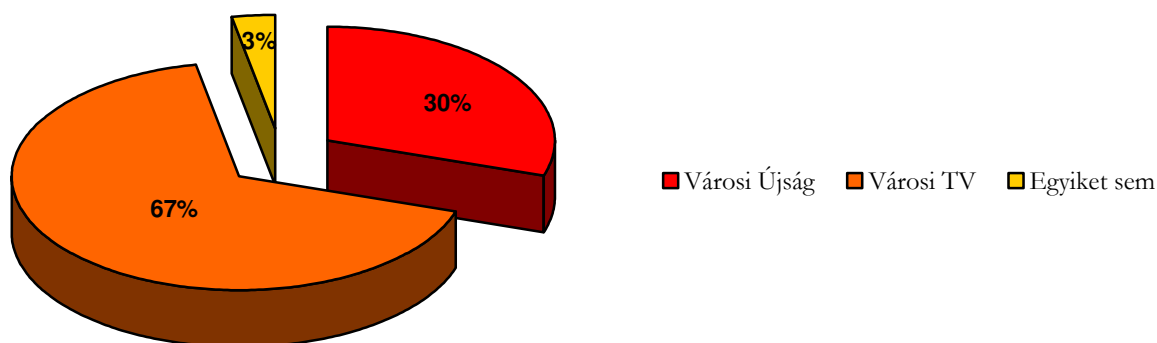


A hivatali ügyintézés fejlesztésével kapcsolatban a megkérdezettek több mint fele tett javaslatot, megjegyzést. Túlnyomó többségének azt volt a véleménye, hogy az ügyintézés során csökkenteni kellene a várakozási időt, akár a nyitvatartási idő hosszabbításával. Többen megjegyezték, hogy az ügyintézők szakmai felkészültségén, hozzáállásán is javítani kellene, néhányan a honlapon elérhető információk frissességét, részletességét, felhasználóbarát mivoltát hiányolták, illetve az internetes ügyintézési lehetőségek jelentős kibővítését tartanák fontosnak.

I.2.6 Média igénybevétele

A vállalatok 30%-a olvassa rendszeresen a Városi Újságot, 67%-a nézi a Városi TV-t, , míg 3%-a egyáltalán nem foglalkozik ezekkel a médiumokkal. Megállapítható, hogy a cégméret növekedésével az újság olvasása válik gyakoribb.. Az eredmények azt jelzik, hogy a cégek rendszeresen tájékozódnak a helyi média segítségével, a televízió azonban nagyobb súllyal képviselteti magát, így ebben érdemes lehet az önkormányzattal kapcsolatos híreket, információkat megjelentetni.

10. ÁBRA IGÉNYBE VESZI-E AZ ALÁBBI HELYI MÉDIUMOKAT INFORMÁCIÓSZERZÉSRE?



I.3 Lakossági szektor

I.3.1 Alapsokaság és minta

A lakhellyel rendelkező felnőtt lakosság lélekszáma 5200 körül alakult a felmérés időpontjában, ebből mintegy 2440 férfi és 2760 női lakos. Egy másik kutatásunk eredményei alapján a polgármesteri hivatalban ügyet intézők aránya a férfiak esetében 30%, a nők körében pedig 31% körül alakult 2008 végén. Ezen felmérés eredményeinek felhasználásával a kutatás során a továbbiakban a szécsényi illetőségű, az elmúlt 3 évben a polgármesteri hivatalban ügyet intéző felnőtt lakosság körét vizsgáltuk egy olyan **100-as elemszámú minta segítségével, amely megbízhatóan reprezentálja az alapsokaságot nem és életkor szerint.**

A minta kialakításánál arra ügyeltünk, hogy az ügyintézással leginkább érintett 40-59 éves korosztály az alapsokaságban megfigyelt arányához képest a mintában nagyobb súlyt kapjon, ezzel garantálva az egyes életkor-kategóriákban az elemezhetőséghez szükséges elemszámot. Az alapsokaság pontos nem és életkor szerinti megoszlását pedig súlyozással állítottuk elő.

2. TÁBLÁZAT A MINTA ÉS AZ ALAPSOKASÁG ÖSSZETÉTELE

	Minta		Alapsokaság	
	db	%	db	%
<i>Nem szerint</i>				
Férfi	37	37	744	47
Nő	63	63	850	53
<i>Életkor szerint</i>				
18-39 éves	13	13	634	40
40-59 éves	34	34	377	24
60 év felett	53	53	583	36
Összesen	100	100	2287	100

Az adott mintanagyság mellett a vizsgálatban nyert adatokról 90 százalékos biztonsággal állítható, hogy legfeljebb **+/-8,6%-kal** térnek el attól, amit az összes szécsényi lakhellyel rendelkező, az önkormányzati hivatalban az elmúlt 3 évben ügyet intéző lakos megkérdezésével kaptunk volna. Ez a mintahiba meghaladhatja a fenti értéket azokban az esetekben, amikor egy megoszlást nem az érintett lakosság összességére, hanem egy kisebb alcsoportra adunk meg.

Az önkormányzati hivatalban ügyet intéző szécsényi felnőtt lakosok 47%-a férfi és 53%-a nő, ezek az arányok gyakorlatilag megegyeznek a teljes felnőtt lakosságban megfigyelhető hányadokkal. A vizsgált lakosság számát, megoszlását és teljes lakosságon belüli arányát korcsoportonként az alábbi táblázat mutatja be.

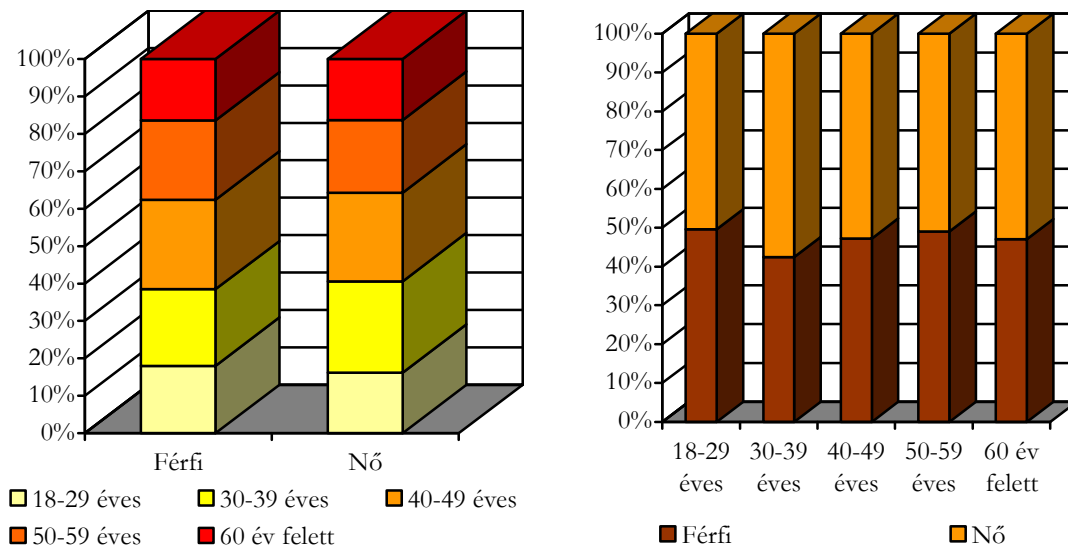
3. TÁBLÁZAT A HIVATALBAN ÜGYET INTÉZŐ LAKOSOK SZÁMA ÉS ARÁNYA

Teljes lakosság	Ügyet intéző	Ügyet intéző	Ügyet intéző
	lakosok aránya	lakosok száma	lakosok megoszlása

18-29 éves	978	28%	270	18%
30-39 éves	1022	36%	364	26%
40-49 éves	963	39%	379	19%
50-59 éves	948	34%	322	20%
60 év felett	1287	20%	261	17%
Összesen	5198	30%	1596	100%

Az alábbi két ábra jól szemlélteti, hogy a 30-39 éves korosztályban lényegesen magasabb az ügyet intéző női lakosok aránya, míg a többi korcsoportban teljesen kiegyenlített a két nem hányada.

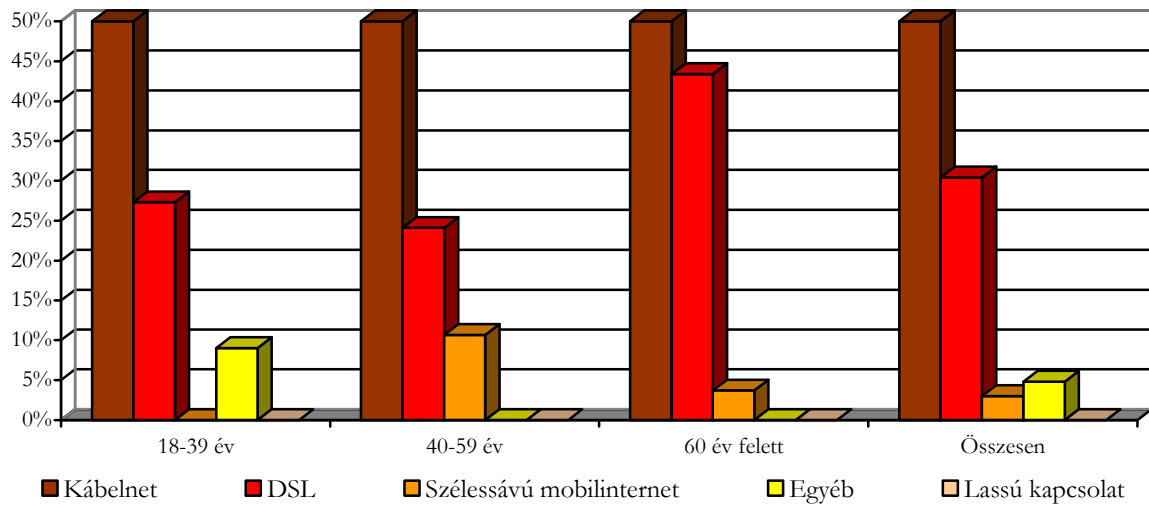
11. ÁBRA AZ ÜGYET INTÉZŐ LAKOSOK MEGOSZTLÁSA NEM ÉS ÉLETKOR SZERINT



I.3.2 Internet-használat

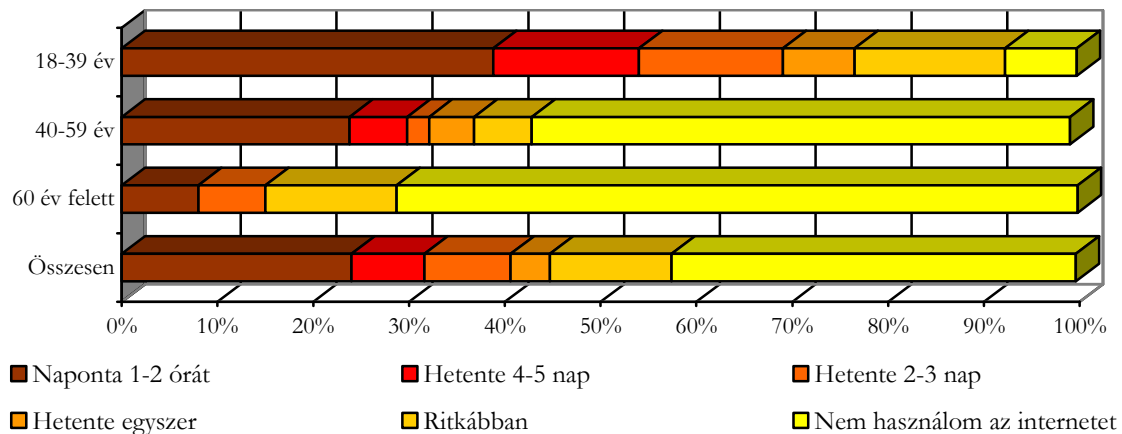
A szécsényi illetőségű, a hivatalban ügyet intéző lakosok 62%-a rendelkezik internet-előfizetéssel, ez mintegy 1000 lakost jelent a 1594-ből (a 3. táblázatban bemutatott, a lakosság az elmúlt 3 évben a hivatalban ügyet intézett része). A férfiak 58%-ának van internet-kapcsolata, ezzel szemben a nők 67%-a bír internet-csatlakozással. Az életkor növekedésével fokozatosan csökken az internet-előfizetéssel rendelkezők aránya: amíg a 40 év alattiak 85%-ának van internet-hozzáférése, addig a 40-59 évesek körében 60%, az 60 éve felettiak esetében pedig 41% a megfelelő ellátottság. **Az internet-hozzáféréssel bírók között a leggyakoribb kapcsolattípus a kábeltelevíziós (kábelnet) (63%) és a DSL (30%) csatlakozás,** ezeket lényegesen lemaradva követi a szélessávú mobilinternet (3%), és az egyéb kapcsolatok (4%). Az internet-előfizetés hiánya szűk keresztmetszetet jelenthet az elektronikus ügyintézés terjedését illetően, ugyanakkor az internet-ellátottság évek óta tartó növekedése bizakodásra adhat okot.

12. ÁBRA AZ INTERNET-ELŐFIZETÉSEK TÍPUSAI



Az érintett lakosság 24%-a tölt napi 1-2 órát az internet böngészésével, 7%-a heti 4-5 napot internetezik, 26%-a pedig ennél is ritkábban, míg 42% a egyáltalán nem használja az internetet. Az életkor emelkedésével az internetezési gyakoriság fokozatosan csökken: amíg a legfiatalabb korcsoport 39%-a napi rendszerességgel böngész a netet, addig az 60 év felettek körében a megfelelő arány már csak 8%. A férfiak és a nők között is különbség tapasztalható, előbbiek közel 24%-a naponta internetezik, míg a nők körében ez a hányad kevesebb, mint 16%.

13. ÁBRA AZ INTERNET-HASZNÁLAT GYAKORISÁGA



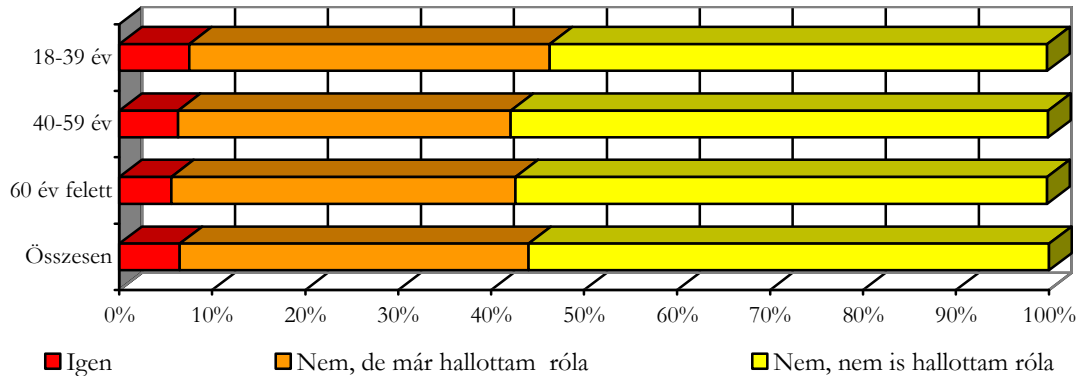
Az internetező lakosok 72% rendelkezik e-mail címmel, ez az arány a férfiak körében 62%, a nők esetében pedig 80%. A kapott eredmények azt mutatják, hogy minden korosztályban a nők körében várható legkorábban az elektronikus ügyintézés terjedése.

I.3.3 Ügyfélkapu igénybevétele

A vizsgált lakosságnak mindössze 7%-a rendelkezik a www.magyarorszag.hu honlapon található Ügyfélkapu szolgáltatások igénybevételéhez szükséges okmányirodai regisztrációval, 37%-a már hallott az Ügyfélkapuról, de nincs regisztrációja, míg a lakosok több

mint fele még nem is hallott erről a lehetőségről.

14. ÁBRA RENDELKEZIK-E ÖN A WWW.MAGYARORSZAG.HU HONLAPON TALÁLHATÓ ÜGYFÉLKAPU SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBE VÉTELÉHEZ SZÜKSÉGES OKMÁNYIRODAI REGISZTRÁCIÓVAL?

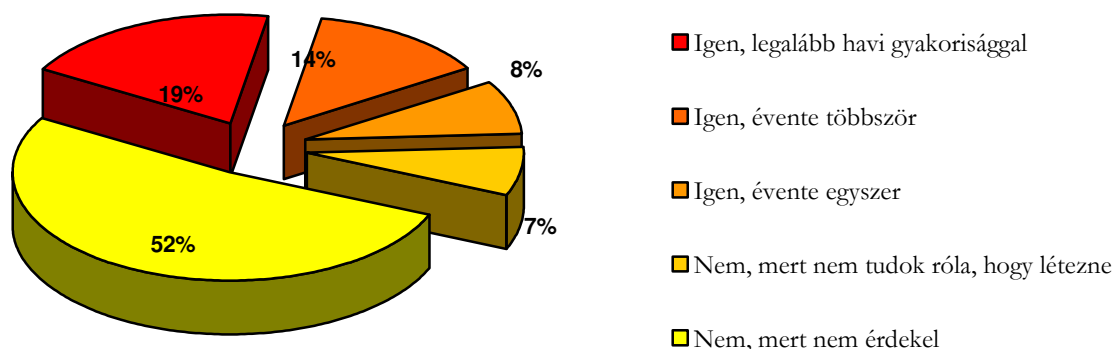


A férfiak körében lényegesen magasabb a regisztrációval bírók hányada (10%), mint a nők esetében (3%). Korcsoportonként nem tapasztalhatunk számottevő különbséget az Ügyfélkapu használatában. Az Ügyfélkaput igénybe vevők 91%-a céges kötelezettségek döntött a regisztráció mellett, 8%-a pedig magánszemélyként és céges kötelezettsége miatt is.

I.3.4 Városi honlap használata

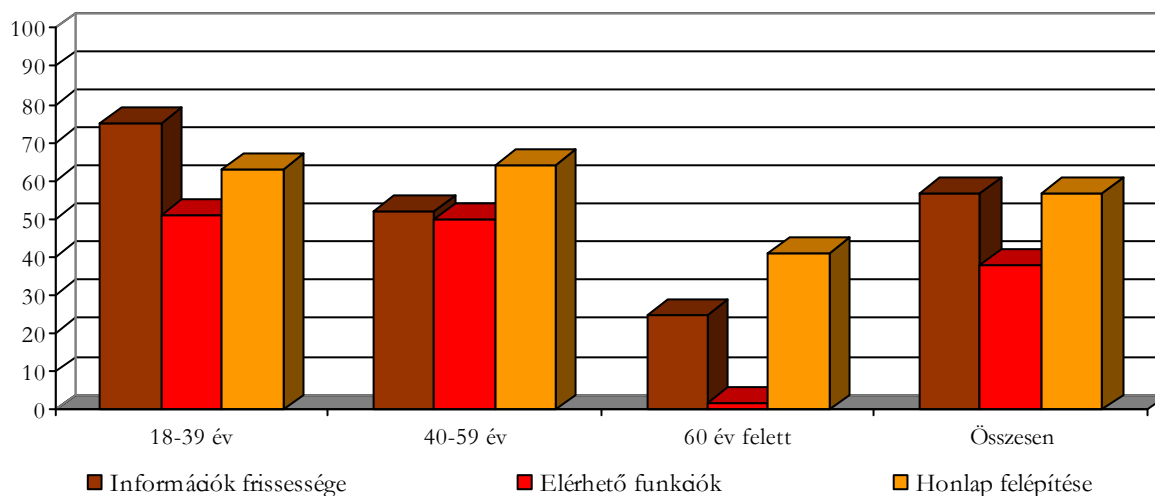
A vizsgált internetező lakosság egyharmada legalább évente többször meglátogatja a www.szecseny.hu honlapot, többségük havi gyakorisággal keresi fel a weboldalt. A lakosok 8%-a csak évente legfeljebb egyszer nézi meg a website-ot, 7%-a azért nem látogatja, mert nem tud a létezéséről, 52%-át viszont egyáltalán nem érdekli a honlap. Megállapítható, hogy az életkor növekedésével a honlap látogatásának gyakorisága valamelyest emelkedik.

15. ÁBRA SZOKTA ÖN LÁTOGATNI A WWW.SZECSENY.HU HONLAPOT?



A városi honlapot látogatókat megkértük, osztályozzák 1-től 5-ig terjedő skálán, hogy mennyire elégedettek az önkormányzat honlapjának szolgáltatásaival, fejlettségével. A kapott válaszokat egy -100-tól +100-ig terjedő egyenlegskálán értékeltük, ahol a -100 jelentése egyáltalán nem elégedett, a +100 jelentése pedig teljes mértékben elégedett.

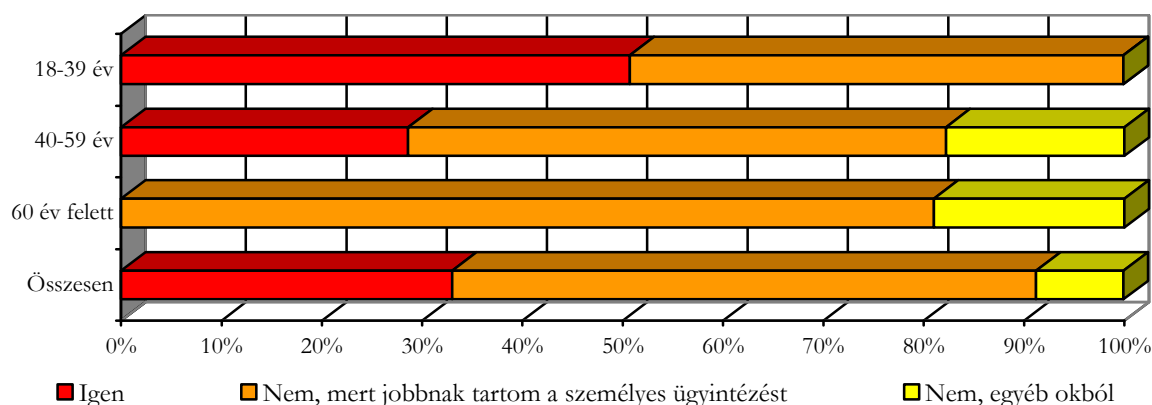
16. ÁBRA AZ ÖNKORMÁNYZAT HONLAPJÁVAL VALÓ ELÉGEDETTSÉG



Az emberek a honlap felépítésével, az elérhető funkciókkal és az információk frissességével elégedettek. Nemek szerint nem találhatók számottevő eltérések, ugyanakkor az életkor növekedésével a lakosok egyre rosszabbnak értékelték mindegyik szempont szerint a weboldalt. Ebben valószínűleg közrejátszhat, hogy az idősebb korosztályoknak kevesebb tapasztalata van a honlapokkal szemben elvárható követelményekkel kapcsolatban.

Az önkormányzati honlapról való nyomtatványletöltés fontos lépcsőfokot jelenthet az elektronikus ügyintézés elterjedése során, ennek megfelelően fontos kérdés, hogy a lakosok miként viszonyulnak ehhez a lehetőséghez. **A honlapot látogató lakosok 33%-a szokott nyomtatványokat letölteni az önkormányzat weboldaláról**, 58%-a azért nem használja ezt a megoldást, mert a személyes ügyintézésben jobban bízik, 9%-a pedig egyéb okból (túlnyomó többségében nincs szüksége rá) nem veszi igénybe ezt a szolgáltatást.

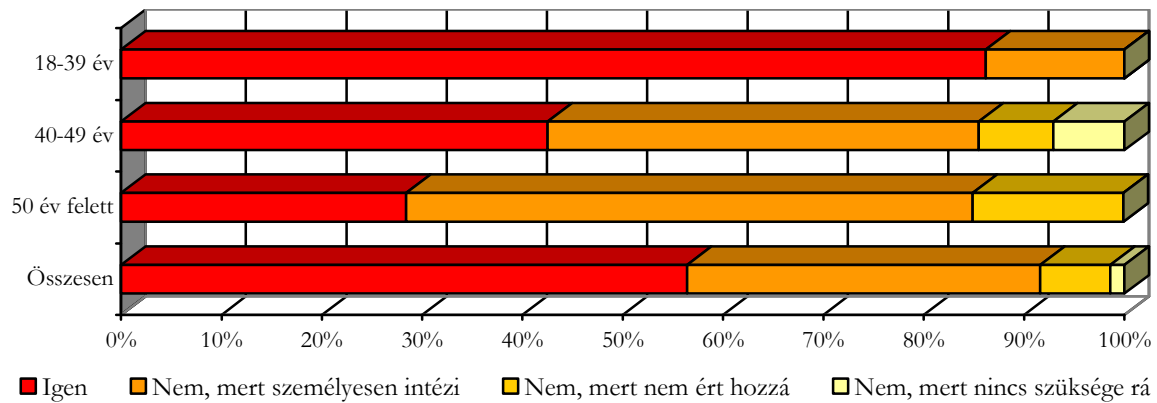
17. ÁBRA SZOKOTT- E NYOMTATVÁNYT LETÖLTENI SZÉCSÉNY VÁROS HONLAPJÁRÓL?



A nők és a legidősebb korcsoport esetében érezhetően alacsonyabb a nyomtatványokat letöltők aránya, ugyanakkor magasabb a személyes ügyintézést preferálók hányada. A kapott eredmények arra utalnak, hogy az emberek körében még igen magas a bizalmatlanság az elektronikus

ügyintézésrel szemben, többségük egyértelműen a hagyományos, személyes kapcsolatfelvételt favorizálja, az elektronikus útra leginkább a fiatal férfiak nyitottak.

18. ÁBRA HA LEHETNE, AKKOR NYÚJTANA-E BE KÉRELMET INTERNETES ÚTON, JÓNAK TARTANÁ-E, HA ÍGY NYOMON KÖVETHETŐ LENNE KÉRELMENEK SORSA?

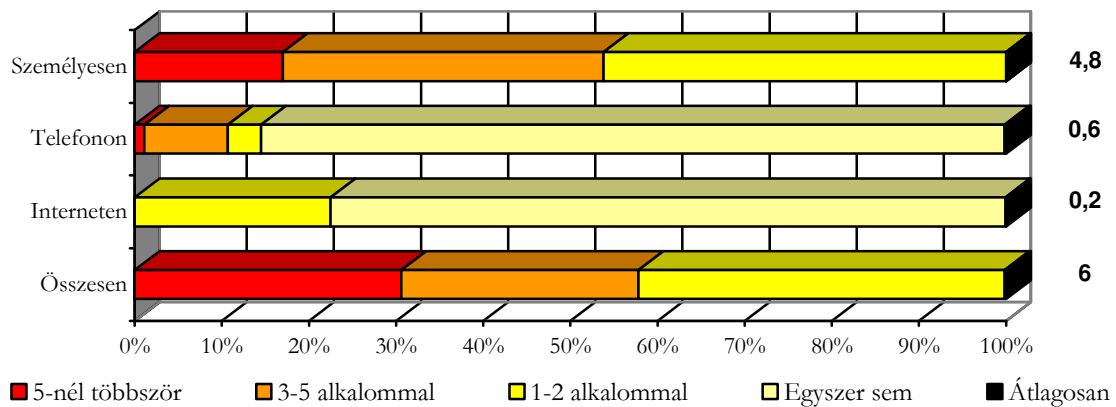


Az elektronikus ügyintézés következő szintjét a kérelmek, nyomtatványok online módon való benyújtása képezi, az eredmények alapján a lakosok fele nyitott ennek irányába. **A lakosok 73%-a szívesen venné, ha internetes úton nyújthatna be kérelmet a hivatal felé,** illetve ilyen módon nyomon követhetné ügyének sorsát. A lehetőségtől tartózkodók döntő hányada) itt is azt hozta fel érvként, hogy jobban bízik a személyes ügyintézésben, nem ért az internethez, vagy nincs szüksége erre a megoldásra.

I.3.5 Önkormányzati ügyintézés

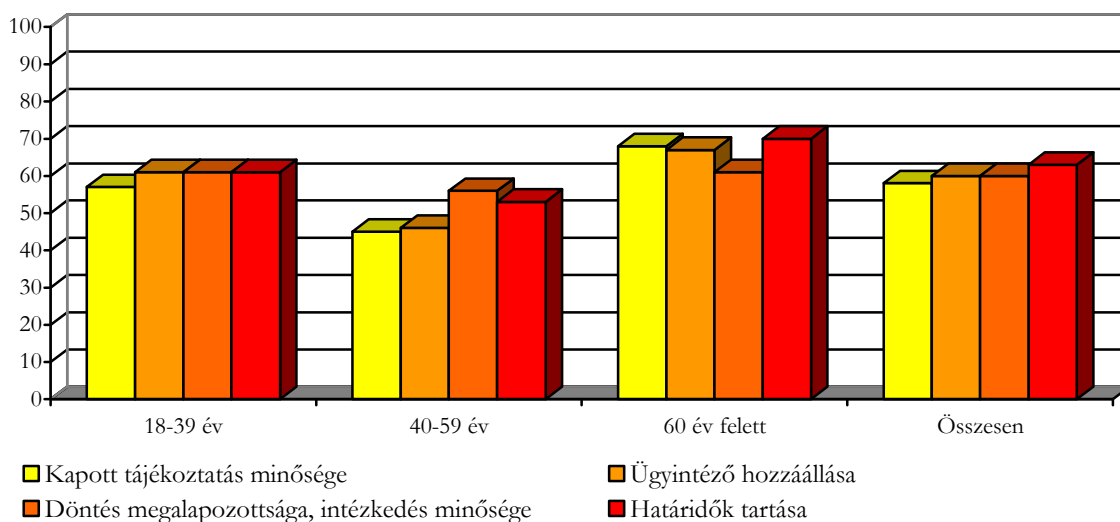
A vizsgált lakosok az elmúlt 3 évben átlagosan közel 6-szor intéztek ügyet személyesen a helyi polgármesteri hivatalban, kevesebb mint-egyszer telefonon és kevesebb mint egyszer interneten, összességében közel 5 ügyintézés jutott egy ügyet intéző lakosra. A számok jól érzékeltetik, hogy még mindig messze a személyes eljárás a leggyakoribb, a lakosok több mint felénél legalább 3-szor, 17%-ánál pedig legalább 6-szor került sor személyes ügyintézésre. A telefonos megoldás már jóval ritkább, ezt csak a lakosok alig több mint 15%-a vette igénybe, míg az online ügyintézés az emberek 22%-ánál fordult elő, akkor is jellemzően 1-2 alkalommal. Jól látható, hogy a Szécsényben élő emberek a személyes ügyintézészt preferálják. Az is észrevehető, hogy a telefonon történő ügyintézés helyett az emberek inkább az on-line megoldást keresik.

19. ÁBRA HÁNY ALKALOMMAL INTÉZETT ÖN ÜGYET TELEPÜLÉSE POLGÁRMESTERI HIVATALÁBAN AZ ELMÚLT 3 ÉVBEN?



Az ügyet intéző lakosokat megkértük, osztályozzák 1-től 5-ig terjedő skálán, hogy mennyire elégedettek a polgármesteri hivatalban való ügyintézésrel az alábbi szempontok szerint: tájékoztatás minősége, ügyintéző hozzáállása, határidők tartása, esetleges döntés (határozat) megalapozottsága, intézkedés minősége. A kapott válaszokat a fentebb már bemutatott -100-tól +100-ig terjedő egyenlegskálán értékeltük, ahol a -100 jelentése egyáltalán nem elégedett, a +100 jelentése pedig teljes mértékben elégedett. **A lakosok összességében mindegyik tényező alapján abszolút pozitív módon nyilatkoztak a hivatali ügyintézésről** (58-63 közötti értékek), ugyanakkor a 40-59 év közöttiek mindegyik tényezőt átlag alattinak ítélték, ennek oka lehet, hogy többen állnak kapcsolatban hivatallal, és mivel az Önkormányzat végrehajtó testület is, így sok ügyben a törvény betartatásáért felel, ezzel néha az emberek érdekeit háttérbe szorítja.

20. ÁBRA A HIVATALI ÜGYINTÉZÉSSSEL VALÓ ELÉGEDETTSÉG



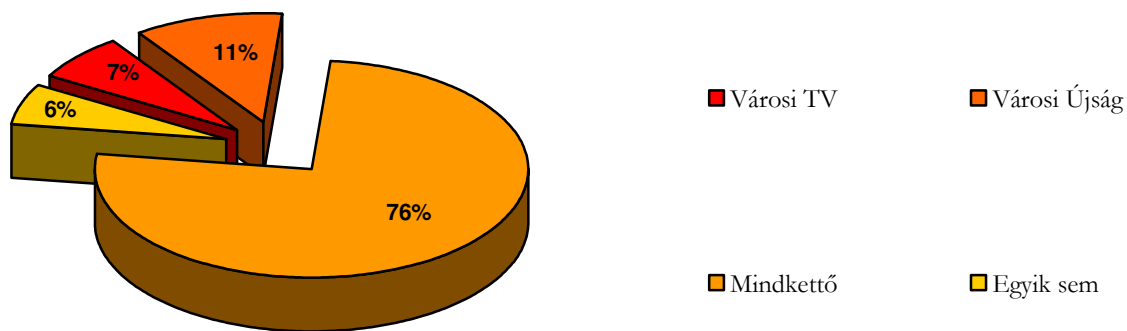
A hivatali ügyintézés fejlesztésével kapcsolatban a megkérdezettek egyharmada tett javaslatot, megjegyzést. Egynegyedük mindennel elégedett volt, többen kifogásolták a hosszadalmas, bonyolult ügyintézés, a hivatali bürokráciát, a hosszú várakozási és rövid nyitvatartási időt, illetve az időpont-egyeztetési rendszert. Néhányan megjegyezték, hogy az ügyintézők szakmai

felkészültségén, hozzáállásán, illetve a tájékoztatás minőségén is javítani kellene.

I.3.6 Média igénybevétele

A vizsgált lakosság mintegy 94%-a olvassa rendszeresen a Városi Újságot vagy nézi a Városi TV-t információszerezés céljából, 11%-a csak az újságot, 7%-a csak a televíziót követi figyelemmel, 76%-a mind a két médiumot, míg 6%-a egyáltalán nem foglalkozik ezekkel a médiumokkal. A nemek között nem találhatók számottevő különbségek ebben a tekintetben, ugyanakkor az életkor növekedésével jellemzően fontosabbá válik a helyi média információszerezésre való igénybe vétele. Az eredmények alapján a lakosok többsége rendszeresen tájékozódik a helyi források segítségével, a nyomtatott sajtó és a televízió nagyjából egyforma részarányt képvisel, így mindkettőben érdemes lehet az önkormányzattal kapcsolatos híreket, információkat megjelentetni.

21. ÁBRA IGÉNYBE VESZI-E AZ ALÁBBI MÉDIUMOKAT INFORMÁCIÓSZERZÉSRE?



1 sz. melléklet

SZŰRŐKÉRDÉS: Intézett-e Ön ügyet az elmúlt 3 évben a polgármesteri hivatalban?

Válaszadó

1. Válaszadó neme (a lekérdező rögzíti):

1. Férfi
2. Nő

2. Kora

.....

Alternatív csatornák

3. Rendelkezik-e otthonában internet-előfizetéssel?

(több válasz lehetséges)

a) Nem	1 igen / 2 nem
b) Lassú kapcsolattal (pld. modem, ISDN)	1 igen / 2 nem
c) Gyors kapcsolattal ADSL hálózaton	1 igen / 2 nem
d) Gyors kapcsolattal kábeltelevíziós hálózaton	1 igen / 2 nem
e) Szélessávú mobilinternet-kepcsolattal	1 igen / 2 nem
f) Egyéb kapcsolattal	1 igen / 2 nem

4. Milyen gyakran szokott Ön internetezni? (Függetlenül a felhasználás helyétől)

1. Naponta legalább 3 órát
2. Naponta 1-2 órát
3. Hetente 4-5 nap
4. Hetente 2-3 nap
5. Hetente egyszer
6. Ritkábban
7. Nem használom az internetet

5. Rendelkezik Ön e-mail címmel?

1. Igen
2. Nem

6. Rendelkezik-e Ön a www.magyarorszag.hu honlapon található Ügyfélkapu szolgáltatások igénybevételéhez szükséges okmányirodai regisztrációval?

1 – igen 2 – Nem, de már hallottam róla 3 – Nem, nem is hallottam róla

7. Miért igényelte Ön az Ügyfélkapus okmányirodai regisztrációt? (Ha a 6. kérdésre igennel válaszolt.)

- 1 – Magánszemélyként így döntött, vagy
- 2 – Céges kötelezettségei miatt kellett létrehozni
- 3 – mindkettő szerepet játszott?
- 4 – egyéb okból, és pedig
9. – NT X-

8. Szokta Ön látogatni Szécsény Város Önkormányzatának (www.szecseny.hu) honlapját?

1. Nem, mert nem tudok róla, hogy létezne
2. Nem, mert nem érdekel
3. Igen, legalább havi gyakorisággal
4. Igen, évente többször
5. Igen, évente egyszer
6. Igen, ritkábban, mint évente

a. Mire használja?

9. Elégedett-e Szécsény város honlapján található

Az értékeléshez használjon ötös skálát, amelyben az 1-es jelentése, hogy egyáltalán nem elégedett, az 5-ös pedig, hogy teljes mértékben elégedett- a közbülső értékekkel árnyalhatja véleményét!

- a. információk frissességével,
- b. az elérhető funkciókkal,
- c. felépítéssel?

10. Szokott-e nyomtatványt letölteni Szécsény Város honlapjáról?

- d. Igen
- e. Nem, mert jobbnak tartom a személyes ügyintézést
- f. Nem, mert ...

11. Ha lehetne, akkor nyújtana-e be kérelmet internetes úton, jónak tartaná-e, ha ilyen módon nyomon követhető lenne kérelmének sorsa?

- a. Igen
- b. Nem, mert

12. Igénybe vesz-e egyéb helyi médiákat információ szerzésre?

- a) Nem.
- b) Igen, az alábbiakat:
- c) Városi TV
- d) Városi Újság

Polgármesteri hivatali elégedettség

13. Hány alkalommal intézett Ön ügyet személyesen települése Polgármesteri Hivatalában az elmúlt 3 évben?

- a. személyes
- b. telefon
- c. interneten

14. Elégedett volt-e az alábbiakkal a Polgármesteri Hivatalban történő ügyintézései kapcsán?

Az értékeléshez használjon ötös skálát, amelyben az 1-es jelentése, hogy egyáltalán nem elégedett, az 5-ös pedig, hogy teljes mértékben elégedett- a közbülső értékekkel árnyalhatja véleményét!

- a. kapott tájékoztatás minősége
- b. ügyintéző hozzáállása
- c. határidők tartása

d. esetleges döntés (határozat) megalapozottsága, intézkedés minősége

15. Vannak-e észrevételei, javaslatai a hivatal működésének fejlesztésével kapcsolatban?

.....

2 sz. melléklet

Válaszadó

1. Válaszadó árbevétel kategóriája (a lekérdező rögzíti):

3. 0-20 millió Ft
4. 21-50 millió Ft
5. 51-100 millió Ft
6. 101-200 millió Ft
7. 201-300 millió Ft
8. 301-500 millió Ft
9. 500 millió Felett

2. Alkalmazottak száma

- a) 0-1
- b) 2-4
- c) 5-9
- d) 10-50
- e) 50 felett

Alternatív csatornák

3. Rendelkezik-e internet-előfizetéssel?

(több válasz lehetséges)

g) Nem	1 igen / 2 nem
h) Lassú kapcsolattal (pld. modem, ISDN)	1 igen / 2 nem
i) Gyors kapcsolattal ADSL hálózaton	1 igen / 2 nem
j) Gyors kapcsolattal kábeltelevíziós hálózaton	1 igen / 2 nem
k) Szélessávú mobilinternet-kapcsolattal	1 igen / 2 nem
l) Egyéb kapcsolattal	1 igen / 2 nem

4. Alkalmazottak hány %-a rendelkezik vállalati internet hozzáféréssel? (Függetlenül a felhasználás helyétől)

8. 0-25%

9. 26-50%

10. 51-75%

11. 76% felett

5. Rendelkezik-e az Ön cége a www.magyarország.hu honlapon található Ügyfélkapu szolgáltatások igénybevételéhez szükséges okmányirodai regisztrációval?

1 – igen 2 – Nem, de már hallottam róla 3 – Nem, nem is hallottam róla

6. (Ha az előzős kérdés 1) Milyen célra használja az Ügyfélkaput az Ön cége?

a) Adóbevallás

b) Cégalapítás működtetés

c) Egyéni vállalkozás

d) Foglalkoztatás

e) Egyéb ...

7. Szokta az Ön cége látogatni Szécsény Város Önkormányzatának (www.szecseny.hu) honlapját?

7. Nem, mert nem tudok róla, hogy létezne

8. Nem, mert nem érdekel

9. Igen, legalább havi gyakorisággal

10. Igen, évente többször

11. Igen, évente egyszer

12. Igen, ritkábban, mint évente

b. Mire használja?

8. Elégedett-e Szécsény város honlapján található

Az értékeléshez használjon ötös skálát, amelyben az 1-es jelentése, hogy egyáltalán nem elégedett, az 5-ös pedig, hogy teljes mértékben elégedett- a közbülső értékekkel árnyalhatja véleményét!

g. információk frissességével,

- h. az elérhető funkciókkal,
- i. felépítéssel?

9. Szokott-e nyomtatványt letölteni Szécsény Város honlapjáról?

- a. Igen
- b. Nem, mert jobbnak tartom a személyes ügyintézés
- c. Nem, mert ...

10. Ha lehetne, akkor nyújtana-e be kérelmet internetes úton, jónak tartaná-e, ha ilyen módon nyomon követhető lenne kérelmének sorsa?

- a. Igen
- b. Nem, mert

11. Igénybe vesz-e egyéb helyi médiákat információ szerzésre?

- a. Nem.
- b. Igen, az alábbiakat:
- c. Városi TV
- d. Városi Újság

Polgármesteri hivatali elégedettség

12. Hány alkalommal intézett Ön ügyet személyesen települése Polgármesteri Hivatalában az elmúlt 3 évben?

- d. személyes
- e. telefon
- f. interneten

13. Elégedett volt-e az alábbiakkal a Polgármesteri Hivatalban történő ügyintézési kapcsolatán?

Az értékeléshez használjon ötös skálát, amelyben az 1-es jelentése, hogy egyáltalán nem elégedett, az 5-ös pedig, hogy teljes mértékben elégedett- a közbülső értékekkel árnyalhatja véleményét!

- e. kapott tájékoztatás minősége

- f. ügyintéző hozzáállása
- g. határidők tartása
- h. esetleges döntés (határozat) megalapozottsága, intézkedés minősége

14. Vannak-e észrevételei, javaslatai a hivatal működésének fejlesztésével kapcsolatban?

.....