

GKleNET

Internetkutató és Tanácsadó Kft.

Vállalati és lakossági lekérdezés

**Simontornya Város Polgármesteri
Hivatala számára**

Tartalomjegyzék

Tartalomjegyzék	2
I Az adatfelvétel eredményeinek bemutatása	3
I.1 Vállalati szektor	3
I.1.1 Alapsokaság és minta	3
I.1.2 Internet-használat	7
I.1.3 Ügyfélkapu igénybevétele	8
I.2 Városi honlap használata	9
I.2.1 Önkormányzati ügyintézés	12
I.2.2 Média igénybevétele	13
I.3 Lakossági szektor	15
I.3.1 Alapsokaság és minta	15
I.3.2 Internet-használat	17
I.3.3 Ügyfélkapu igénybevétele	19
I.3.4 Városi honlap használata	20
I.3.5 Önkormányzati ügyintézés	23
I.3.6 Média igénybevétele	25
1. sz. melléklet	26

I Az adatfelvétel eredményeinek bemutatása

I.1 Vállalati szektor

I.1.1 Alapsokaság és minta

A kutatás során a simontornyai társas vállalkozások körét vizsgáltuk egy olyan **44-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	11	25	29	29
Kereskedelem	14	32	24	24
Szolgáltatások	19	43	48	47
<i>Az alkalmazottak száma szerint</i>				
0-1 fő	22	50	62	61
2-9 fő	13	30	26	26
10 fő felett	9	20	13	13
Összesen	44	100	101	100

Az adott mintanagyság mellett a vizsgálatban nyert adatokról 95 százalékos biztonsággal állítható, hogy legfeljebb **+/-12%-kal** térnek el attól, amit az összes simontornyai 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.

Az elsődleges elemzési szempontot a foglalkoztatottak száma jelentette. A simontornyai vállalatok nagyjából egynegyede nem foglalkoztat főállású munkavállalót, 15%-áról pedig nincsenek létszámmal kapcsolatos információink. A cégek egyötöde 1 fővel, egyhetede 2 fővel működik, 3-4 alkalmazottat pedig 11%-a foglalkoztat. Az 5-9 fős vállalkozások aránya 7% körüli, míg ennél több munkavállalóval a cégek 6%-a rendelkezik, 20-nál több alkalmazottja csak 2 vállalatnak van. A Simontornyán bejelentett vállalatok több mint 90%-a a mikrovállalati kategóriába tartozik, kisvállalat 5 darab, középvállalat pedig mindössze 1 darab található a városban.

A másodlagos elemzési faktor a cégek ágazati hovatartozása volt, ennek megfelelően egy nyolcas tagolást állítottunk elő, ami már jól elkülöníti egymástól a főbb ágazatokat, de nem aprózza fel nagyon a vállalati kört. A cégek közel egynegyede (28%) szakmai szolgáltatásokat nyújt, 14%-a a feldolgozóiparban, illetve 9%-a az építőiparban tevékenykedik, közel egynegyede (25%) foglalkozik kereskedelemmel és járműjavítással, illetve 5%-a a mezőgazdaság területén működik. A fennmaradó vállalkozások egyéb szolgáltatásokat végeznek (19%), oktatás, egészségügy (9%), vendéglátás, szálláshelyszolgáltatás (4%), illetve szállítmányozás, logisztika (5%).¹

A tanulmányozott sokaságban a vállalatok 67%-a 20 millió forintnál kevesebb nettó árbevételt ért el az előző évben, 8%-a realizált 21-50 millió forint árbevételt, 9%-a 51-300 millió közötti nettó bevétellel zárt. A 300 millió forint feletti árbevétellel rendelkezők aránya mintegy 4% volt, ebből csupán 1% haladta meg az 1 mrd. Ft.-os határt. A simontornyai cégek 12%-áról nincsenek érdemi információink.

A simontornyai vállalkozások 90%-a Kft. vagy Bt. formában működik, e két típus aránya 49% Kft, 41% Bt. A fennmaradó cégek közül 1 szövetkezet, 1 Rt. és 8 jogi személyiség nélküli egyéb társaság. Az alakulás dátumát tekintve megállapítható, hogy a vállalatok döntő hányada a rendszerváltás utáni időszakban jött létre, mindössze 2 olyan vállalkozás akad, amelyek már 1990 előtt is működtek. Az utóbbi 3 évben 25, az elmúlt 10 évben pedig közel 50 új cég alapult Simontornyán.

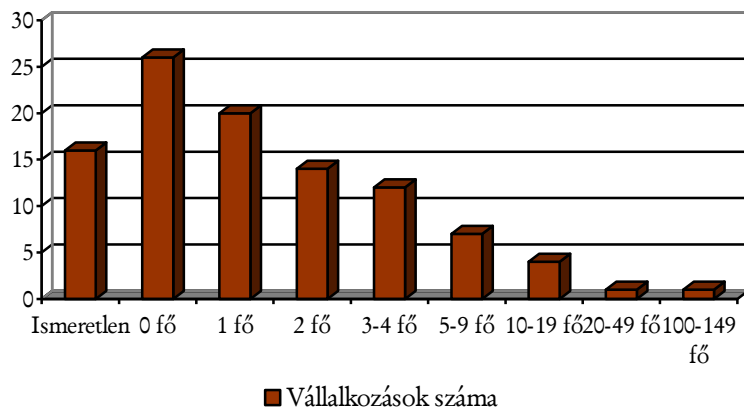
Az alábbi ábra jól szemlélteti az árbevétel és a foglalkoztatottak létszáma közötti

¹ 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 fedti le a teljes tevékenységi kört.

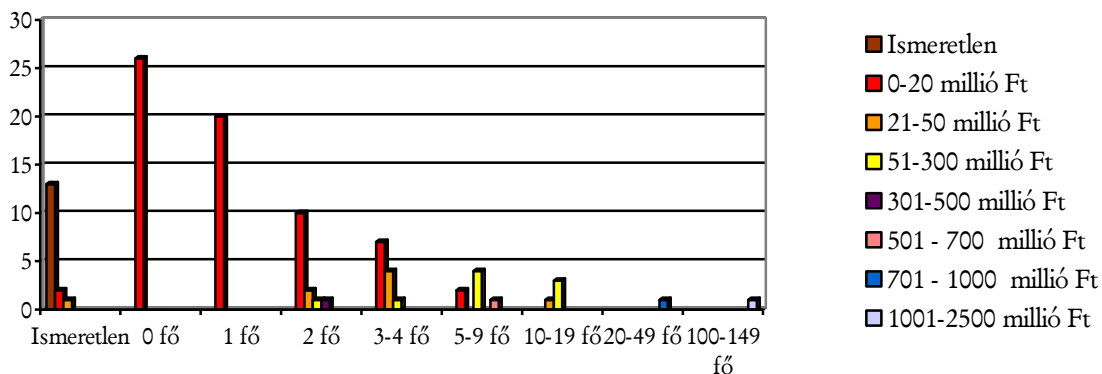
összefüggést. A létszám 10 fő feletti növekedésével erőteljesen emelkedik a legalább 50 millió forintos árbevétellel bíró cégek hányada, ugyanakkor drasztikusan csökken az 50 millió forint alatti bevétellel rendelkezők aránya.

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

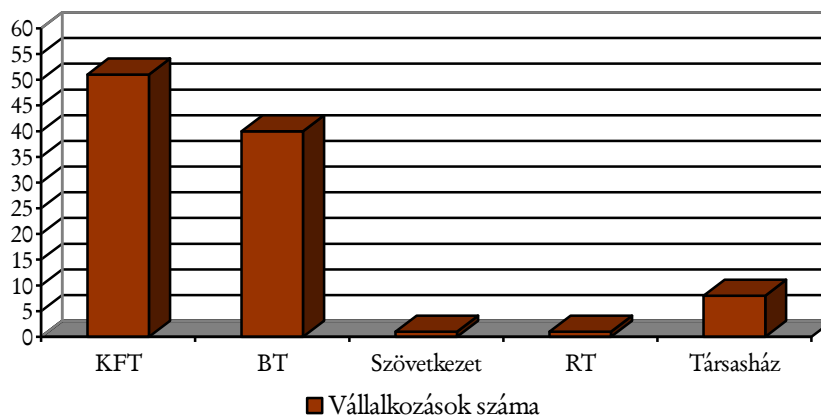
Foglalkoztatottak szerinti megoszlás



Árbevétel szerinti megoszlás



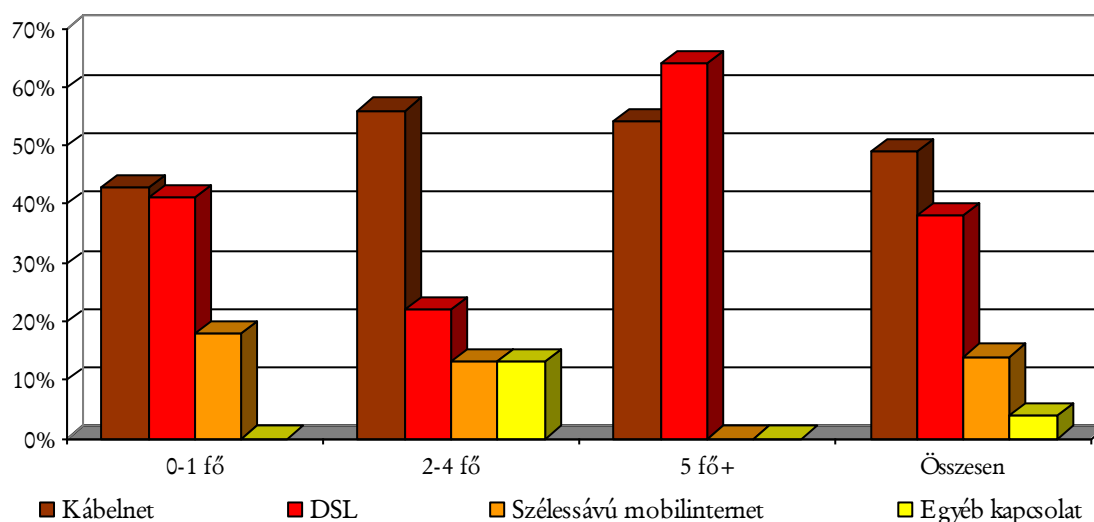
Tagsági forma szerinti megoszlás



I.1.2 Internet-használat

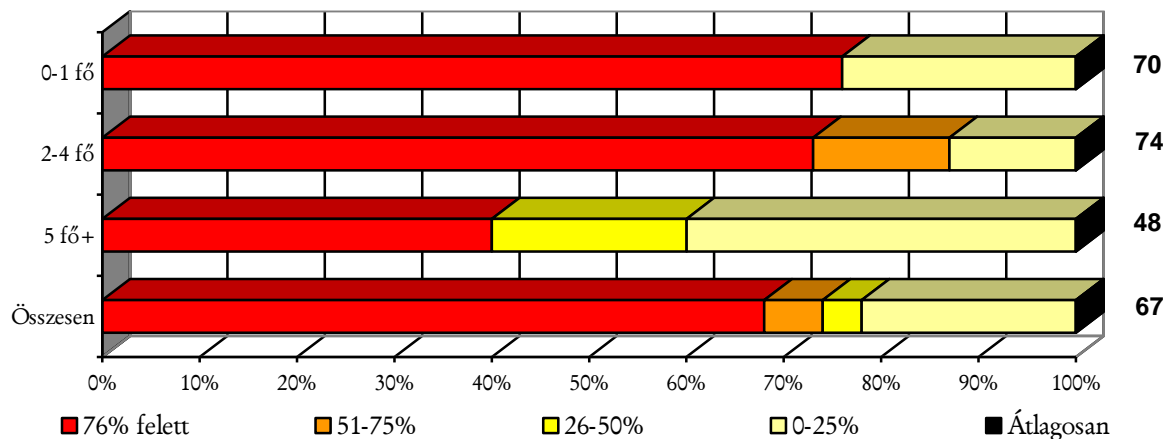
A simontornyai társas vállalkozások 76%-a rendelkezik internet-előfizetéssel, ez mintegy 77 céget jelent a 101-ből. Az 5 fő, illetve a 50 millió forint árbevétel feletti cégek szinte mindegyikének van internet-kapcsolata, az ágazatok közül a kereskedelmi cégek vannak némi lemaradásban (54%). Az internet-hozzáféréssel bírók között a leggyakoribb kapcsolattípus a kábeltelevíziós (kábelnetes) csatlakozás (49%) ezt a DSL (38%), a szélessávú mobilinternet (14%), és az egyéb kapcsolatok követik (4%) követik, míg lassú internet hozzáféréssel (ISDN, analóg vonal) senki nem rendelkezik.

1. ÁBRA AZ INTERNET-ELŐFIZETÉSEK TÍPUSAI



A cégek bevallása alapján összességében a vállalati alkalmazottak 68% rendelkezik internet-hozzáféréssel. Az internet-előfizetéssel rendelkező cégek, illetve ezen vállalkozásoknál az internet-hozzáféréssel bíró alkalmazottak aránya (összességében a vállalatoknál foglalkoztatottak 68%) is azt mutatja, hogy ebben a tekintetben nincs jelentős gátja az elektronikus ügyintézés használatának és terjedésének a simontornyai vállalatok körében.

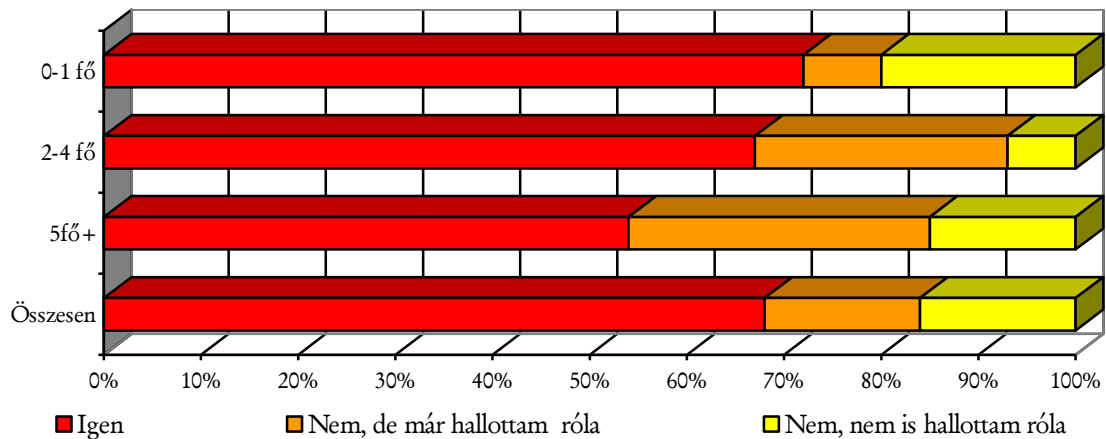
2. ÁBRA AZ INTERNET-HOZZÁFÉRÉSEL RENDELKEZŐ ALKALMAZOTTAK ARÁNYA



I.1.3 Ügyfélkapu igénybevétele

A vállalatok 68%-a rendelkezik a www.magyarország.hu honlapon található Ügyfélkapu szolgáltatások igénybevételéhez szükséges okmányirodai regisztrációval, 16%-a már hallott az Ügyfélkapuról, de nincs regisztrációja, míg a cégek 16%-a még nem is hallott erről a lehetőségről. Az alkalmazottak számának emelkedésével az Ügyfélkapu ismertsége és használatának valószínűsége csökken, ez különösen a legalább 5 főt foglalkoztató vállalkozásoknál szembeűnő. Az ágazatok közül a kereskedelem esetében tapasztalhatunk átlag feletti használati gyakoriságot. A cégek túlnyomó többsége, 94%-a az adóbevallások miatt veszi igénybe az Ügyfélkaput, mindössze 2%-a használja egyéni vállalkozási ügyei intézése érdekében, míg 2%-a egyéb célból regisztrált.

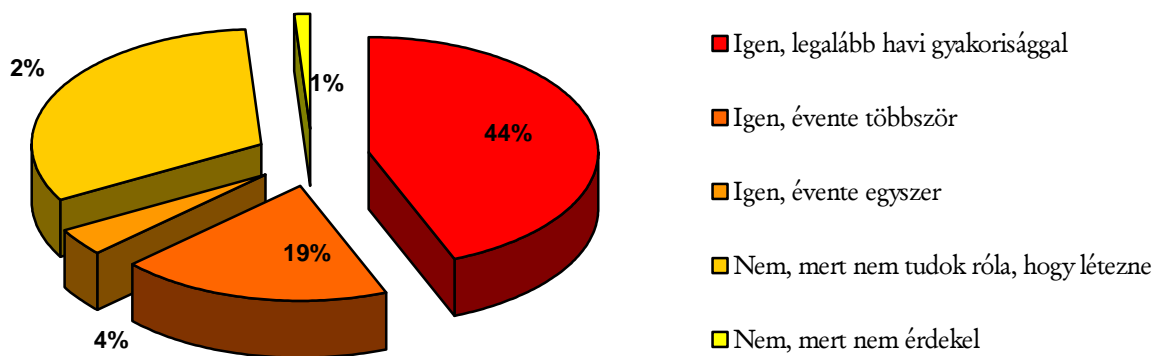
3. ÁBRA RENDELKEZIK-E ÖN A WWW.MAGYARORSZAG.HU HONLAPON TALÁLHATÓ ÜGYFÉLKAPU SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBE VÉTELÉHEZ SZÜKSÉGES OKMÁNYIRODAI REGISZTRÁCIÓVAL?



I.2 Városi honlap használata

A vállalatok 63%-a legalább évente többször meglátogatja a www.simontornya.hu honlapot, ezen cégek 69%-a havi gyakorisággal keresi fel a weboldalt. A vállalkozások 4%-a csak évente legfeljebb egyszer nézi meg a website-ot, kevesebb mint 1%-a azért nem látogatja, mert nem tud a létezéséről, 32%-át viszont egyáltalán nem érdekli a honlap.

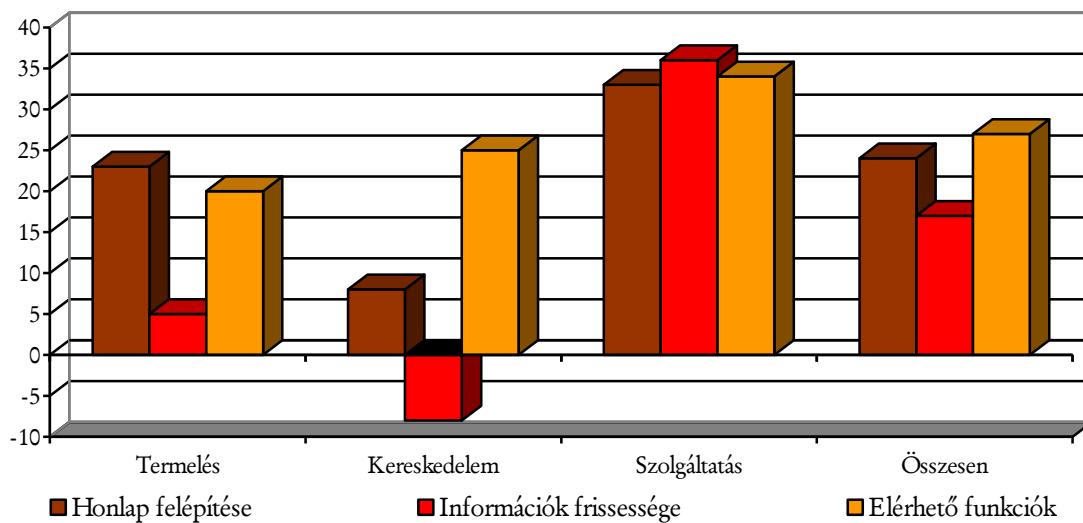
4. ÁBRA SZOKTA ÖN LÁTOGATNI A WWW.SIMONTORNYA.HU HONLAPOT?



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 közepesen mértékben elégedettek.** A vállalat mérete nem mutat összefüggést a vizsgált tényezővel, ugyanakkor ágazatok szerint azt láthatjuk, hogy a

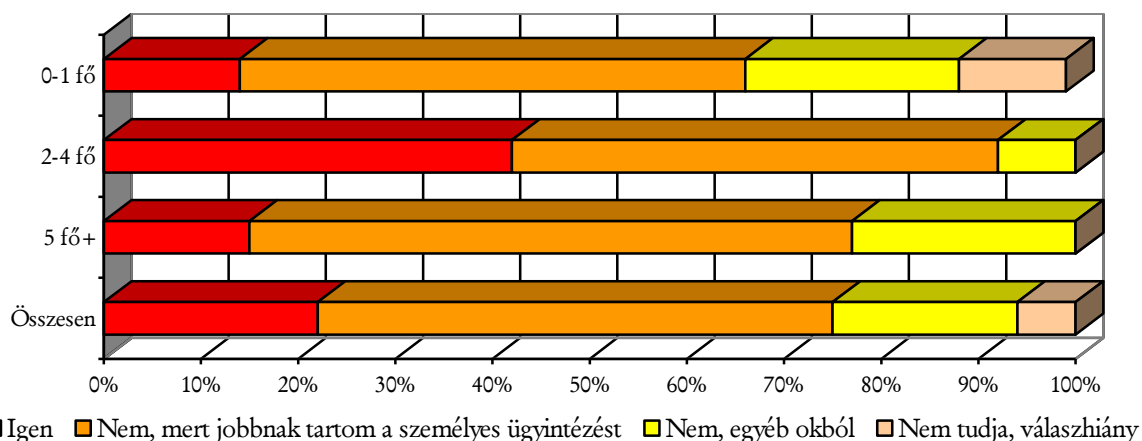
kereskedelmi tevékenységet végzők mindegyik szempontot átlag alattinak, a szolgáltatást nyújtó cégek pedig átlag felettinek értékelték a városi honlapot. A cégek az információk frissességét ítélték meg a legkritikusabban, az önkormányzatnak érdemes lehet ezen a területen lényeges erőfeszítéseket tenni.

5. 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 simontornyai vállalkozások 22%-a szokott nyomtatványokat letölteni az önkormányzat weboldaláról**, több mint fele azért nem él ezzel az opcióval, mert a személyes ügyintézésben jobban bízik, 19%-a egyéb okból (túlnyomó többségében nincs szüksége rá) nem veszi igénybe ezt a szolgáltatást, 7%-a pedig nem szolgált érdemi válasszal.

6. ÁBRA SZOKOTT- E NYOMTATVÁNYT LETÖLTENI SIMONTORNYA VÁROS HONLAPJÁRÓL?



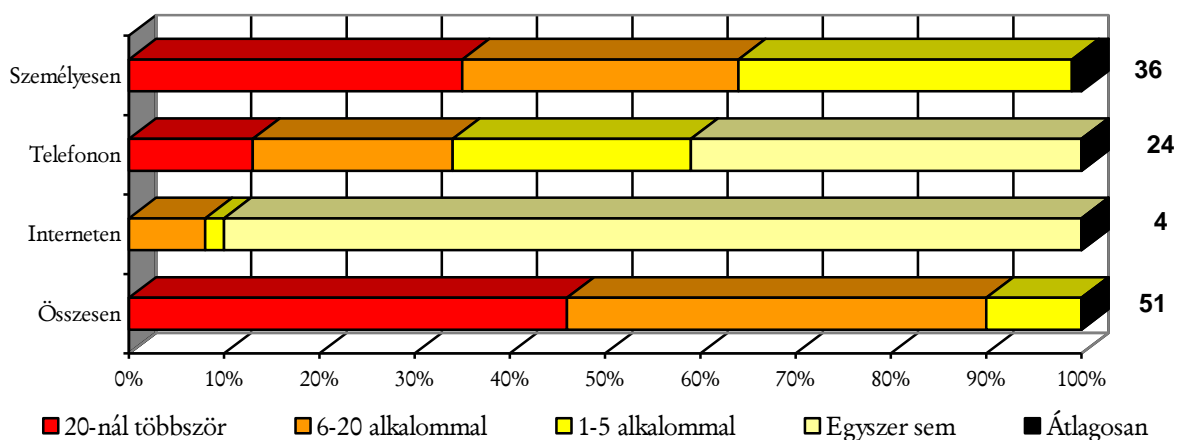
A kapott eredmények arra utalnak, hogy a vállalatok már kezdik felismerni az elektronikus ügyintézésben rejlő lehetőségeket és előnyöket.

Az elektronikus ügyintézés következő szintjét a kérelmek, nyomtatványok online módon való benyújtása képezi, az eredmények alapján a vállalatok többsége nyitott ennek irányába. **A cégek 88%-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 erősödik a cég méretének növekedésével: amíg a 50 millió forint alatti árbevétellel rendelkező vállalkozásoknak 77%-a, addig a 50 millió forintnál is több árbevételt elérő vállalatok több mint 88%-a élne az internetes kérelembenyújtás lehetőségével, amennyiben az elérhető lenne.

I.2.1 Önkormányzati ügyintézés

A simontornyai telephellyel rendelkező vállalatok az elmúlt 3 évben átlagosan 36-szor intéztek ügyet személyesen a helyi polgármesteri hivatalban, 24-szer telefonon és 4-szer interneten, összességében közel 51 ügyintézés jutott egy céges ügyintézőre. A számok jól érzékeltetik, hogy még mindig a személyes eljárás a leggyakoribb, a cégek 64%-ánál legalább 6-szor, 35%-ánál pedig legalább 20-szor került sor személyes ügyintézésre. A telefonos megoldás már jóval ritkább, ezt csak a vállalkozások alig több mint fele vette igénybe, míg az online ügyintézés csak a vállalatok 10%-ánál fordult elő, akkor is csak legfeljebb 5 alkalommal.

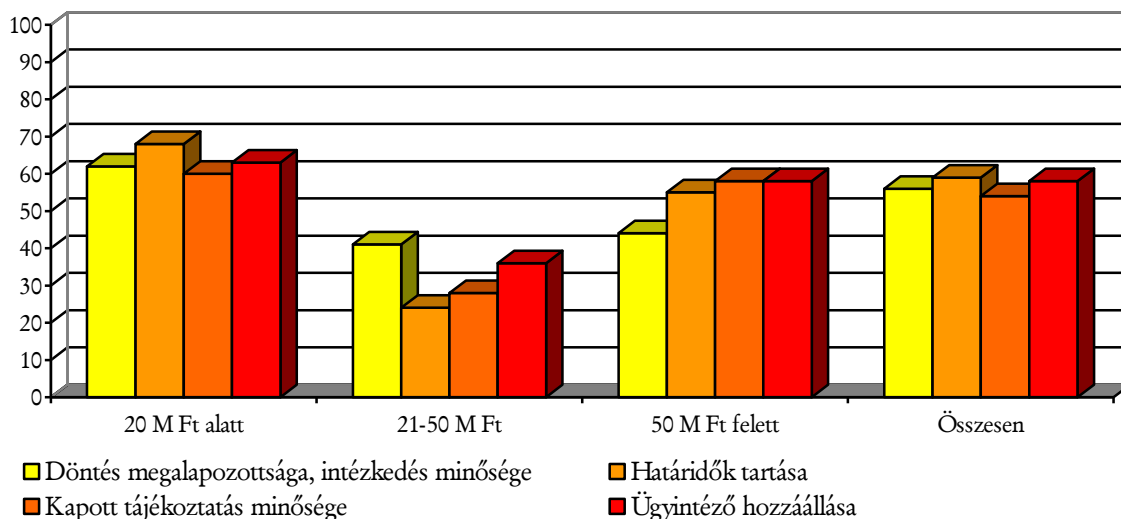
7. ÁBRA HÁNY ALKALOMMAL INTÉZETT ÖN ÜGYET TELEPÜLÉSE POLGÁRMESTERI HIVATALÁBAN AZ ELMÚLT 3 ÉVBEN?



A vállalatokat megkértük, osztályozzák 1-től 5-ig terjedő skálán, hogy mennyire

elégedettek a polgármesteri hivatalban való ügyintézással 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 pozitív módon nyilatkoztak a hivatali ügyintézéssel** (54-59 közötti értékek), jelentős eltéréseket nem tapasztaltunk a különböző változók szerint, azonban a 20-50 millió forint árbevételű cégek mindegyik szempontot átlag alattinak ítélték..

8. ÁBRA A HIVATALI ÜGYINTÉZÉSSSEL VALÓ ELÉGEDETTTSÉG



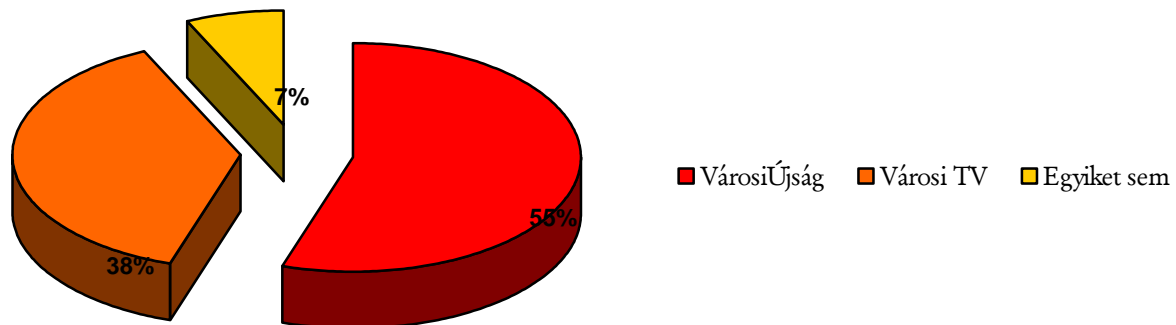
A hivatali ügyintézés fejlesztésével kapcsolatban a megkérdezettek közel fele tett javaslatot, megjegyzést. Túlnyomó többségének azt volt a véleménye, hogy az ügyintézés során csökkenteni kellene a várakozási időt. Többen megjegyezték, hogy az ügyintézők szakmai felkészültségén, hozzáállásán is javítani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

I.2.2 Média igénybevétele

A vállalatok 55%-a olvassa rendszeresen a Városi Újságot, 38%-a nézi a Városi TV-t, míg 7%-a egyáltalán nem foglalkozik ezekkel a médiumokkal. Megállapítható, hogy a cégméret növekedésével az újság olvasása válik gyakoribbá. Az eredmények azt jelzik, hogy

a cégek rendszeresen tájékozódnak a helyi média segítségével, a nyomtatott sajtó és a televízió nagyjából egyforma részarányt képvisel, így mindkettőben érdemes lehet az önkormányzattal kapcsolatos híreket, információkat megjelentetni.

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



I.3 Lakossági szektor

I.3.1 Alapsokaság és minta

A simontornyai lakhellyel rendelkező felnőtt lakosság lélekszáma 3720 körül alakult a felmérés időpontjában, ebből mintegy 1770 férfi és 1950 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 simontornyai 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 40-49 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	30	30	536	48

Nő	70	70	585	52
<i>Életkor szerint</i>				
18-39 éves	16	16	434	39
40-49 éves	27	27	229	20
50 év felett	57	57	458	41
Összesen	100	100	1121	100

Az adott mintanagyság mellett a vizsgálatban nyert adatokról 90 százalékos biztonsággal állítható, hogy legfeljebb **+/-9.9%-kal** térnek el attól, amit az összes simontornyai 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.

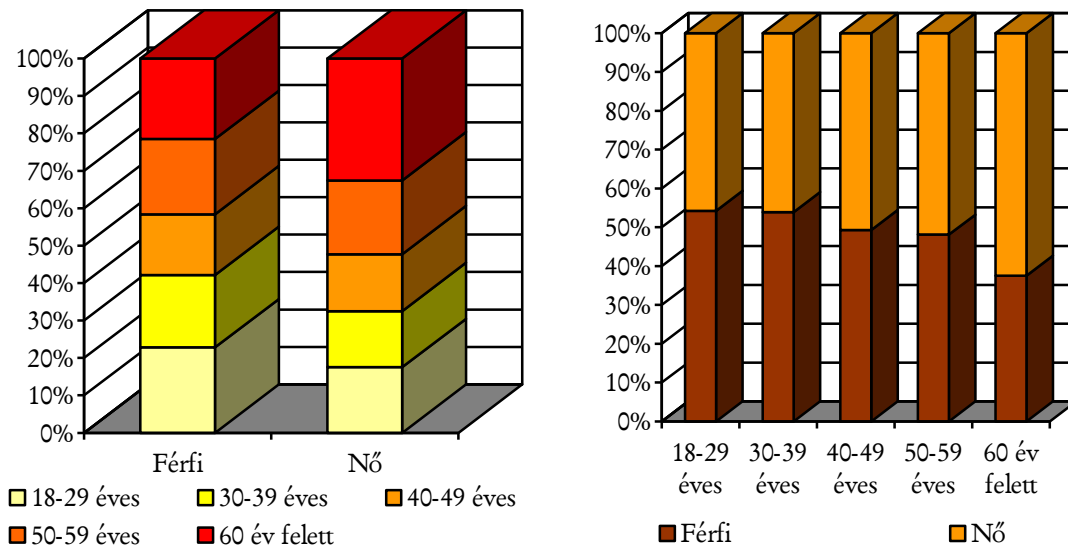
Az önkormányzati hivatalban ügyet intéző simontornyai felnőtt lakosok 48%-a férfi és 52%-a nő, ezek az arányok gyakorlatilag megegyeznek a teljes felnőtt lakosságban megfigyelhető hányadokkal. A vizsgált lakosság számát, megoszlását és teljes lakosságon belüli arányát korcsoportonként az alábbi táblázat mutatja be.

3. TÁBLÁZAT A HIVATALBAN ÜGYET INTÉZŐ LAKOSOK SZÁMA ÉS ARÁNYA

	Teljes lakosság	Ügyet intéző lakosok aránya	Ügyet intéző lakosok száma	Ügyet intéző lakosok megoszlása
18-29 éves	745	28%	205	18%
30-39 éves	634	36%	226	20%
40-49 éves	584	39%	230	21%
50-59 éves	740	34%	252	22%
60 év felett	1016	20%	206	18%
Összesen	3719	30%	1119	100%

Az alábbi két ábra jól szemlélteti, hogy a 60 év feletti korosztályban lényegesen magasabb az ügyet intéző női lakosok aránya, míg a többi korcsoportban teljesen kiegyenlített a két nem hányada.

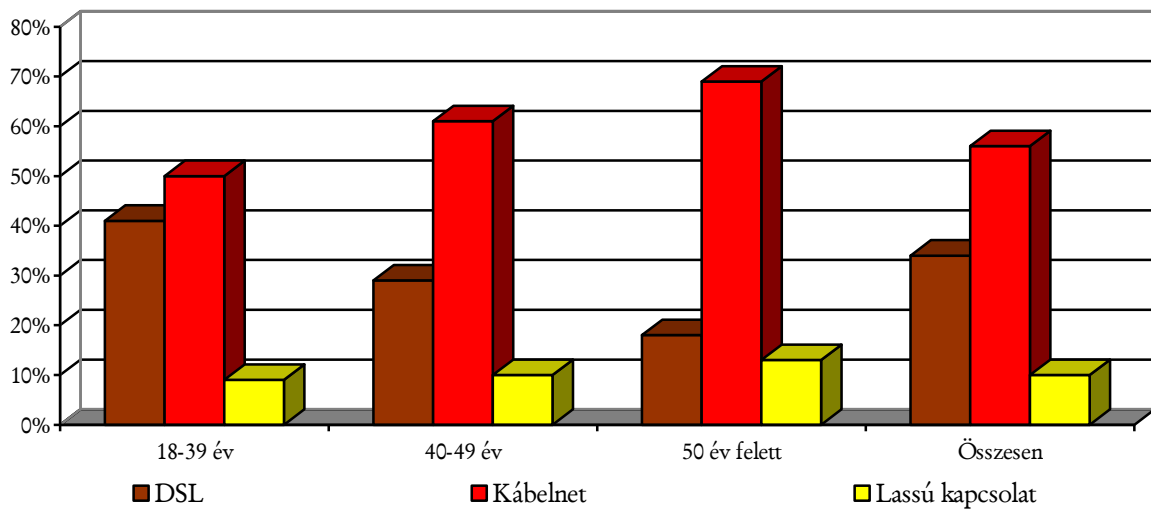
10. ÁBRA AZ ÜGYET INTÉZŐ LAKOSOK MEGOSZLÁSA NEM ÉS ÉLETKOR SZERINT



I.3.2 Internet-használat

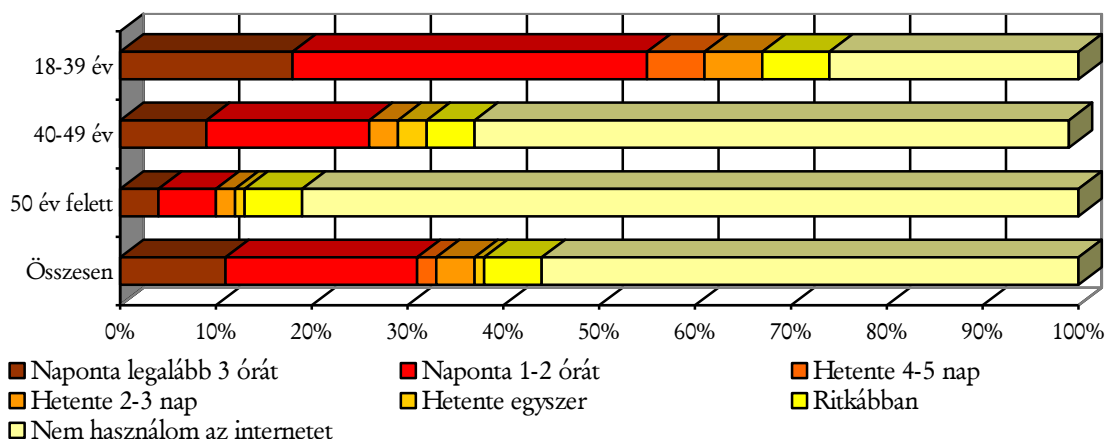
A simontornyai illetőségű, a hivatalban ügyet intéző lakosok 46%-a rendelkezik internet-előfizetéssel, ez mintegy 520 lakost jelent a 1120-ból (a 3. táblázatban bemutatott, a lakosság az elmúlt 3 évben a hivatalban ügyet intézett része). A férfiak 39%-ának van internet-kapcsolata, ezzel szemben a nőknek több mint fele (52%-a) bír internet-csatlakozással. Az életkor növekedésével fokozatosan csökken az internet-előfizetéssel rendelkezők aránya: amíg a 40 év alattiak 73%-ának van internet-hozzáférése, addig a 40-49 évesek körében 48%, az 50 éve felettek esetében pedig 19% a megfelelő ellátottság. **Az internet-hozzáféréssel bírók között a leggyakoribb kapcsolattípus a kábeltelevíziós (kábelnet) (55%) és a DSL (34%) csatlakozás, ezeket lényegesen lemaradva követi a lassú (analóg modemes, ISDN) (10%) kapcsolat, míg szélessávú mobilinternet és az egyéb kapcsolatokkal senki sem rendelkezik.** Az internet-előfizetés hiánya szűk keresztmetszetet jelenthet az elektronikus ügyintézés terjedését illetően, ugyanakkor az internet-ellátottság évek óta tartó növekedése bizakodásra adhat okot.

11. ÁBRA AZ INTERNET-ELŐFIZETÉSEK TÍPUSAI



Az érintett lakosság 11%-a tölt napi 3 óránál többet az internet böngészésével, egyötöde napi 1-2 órát internetezik, 2%-a legfeljebb hetente 4-5 napon veszi igénybe a világhálót, 11%-a pedig ennél is ritkábban, míg 56%-a egyáltalán nem használja az internetet. Az életkor emelkedésével az internetezési gyakoriság fokozatosan csökken: amíg a legfiatalabb korcsoport 55%-a napi rendszerességgel böngész a netet, addig az 50 év felettek körében a megfelelő arány már csak 10%.

12. ÁBRA AZ INTERNET-HASZNÁLAT GYAKORISÁGA

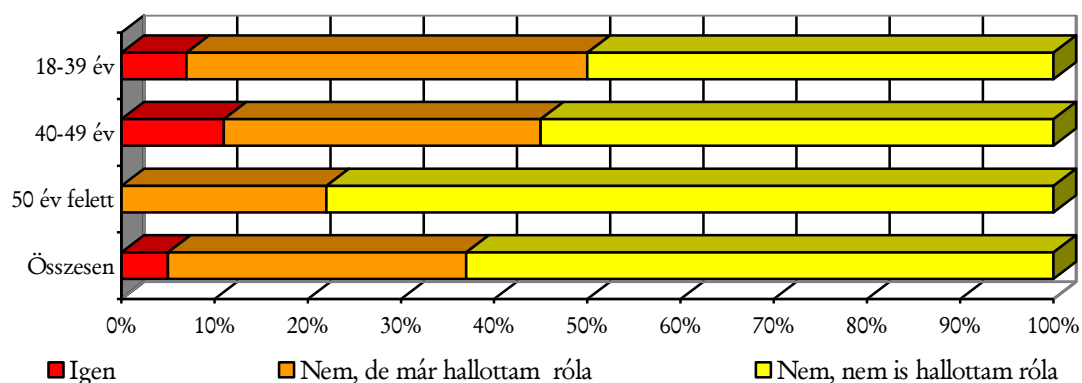


Az internetező lakosok több mint kilenczede rendelkezik e-mail címmel, ez az arány a férfiak körében 83%, a nők esetében pedig 96%. A kapott eredmények azt mutatják, hogy a fiatalok és a nők körében várható legkorábban az elektronikus ügyintézés terjedése.

I.3.3 Ügyfélkapu igénybevétele

A vizsgált lakosságnak mindössze 5%-a rendelkezik a www.magyarország.hu honlapon található Ügyfélkapu szolgáltatások igénybevételéhez szükséges okmányirodai regisztrációval, 32%-a már hallott az Ügyfélkapuról, de nincs regisztrációja, míg a lakosok 63%-a még nem is hallott erről a lehetőségről.

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



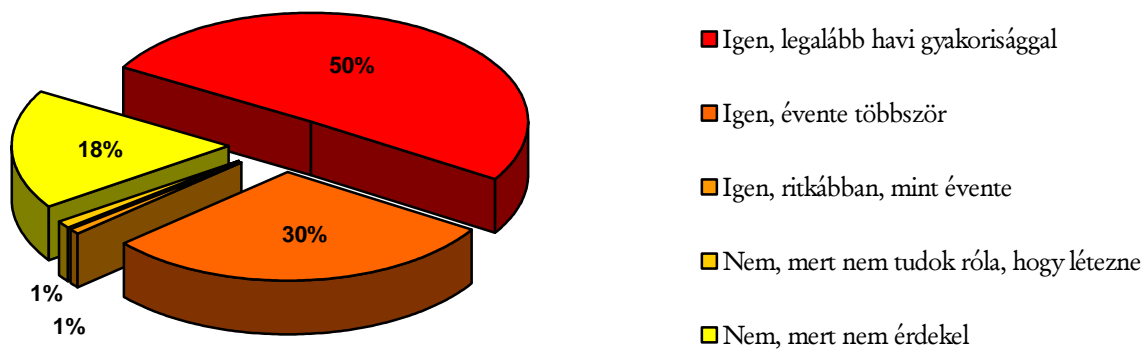
A férfiak körében magasabb a regisztrációval bírók hányada (7%), mint a nők esetében (2%). Az Ügyfélkaput igénybe vevők 32%-a magánszemélyként döntött a regisztráció mellett, 13%-a céges kötelezettségek miatt hozta létre, 54%-a pedig mindkét célból

használja.

I.3.4 Városi honlap használata

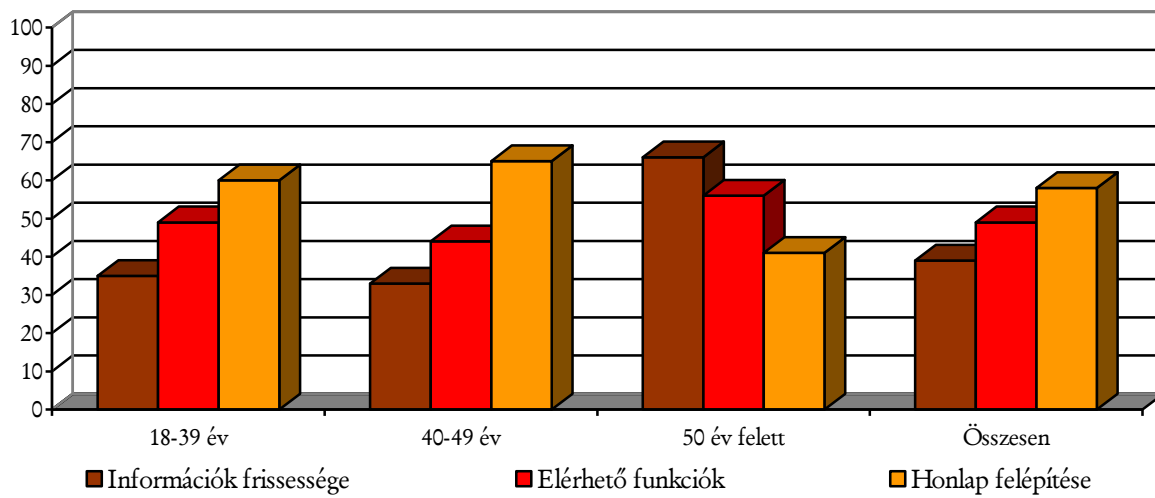
A vizsgált internetező lakosság 80%-a legalább évente többször meglátogatja a www.simontornya.hu honlapot, többségük havi gyakorisággal keresi fel a weboldalt. A lakosok 1%-a ritkábban mint évente nézi meg a website-ot, 1%-a azért nem látogatja, mert nem tud a létezéséről, 18%-át viszont egyáltalán nem érdekli a honlap. A rendelkezésre álló adatok nem elégségesek mélyebb elemzés elvégzésére, ugyanakkor az megállapítható, hogy az életkor növekedésével a honlap látogatásának gyakorisága valamelyest emelkedik.

14. ÁBRA SZOKTA ÖN LÁTOGATNI A WWW.SIMONTORNYA.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.

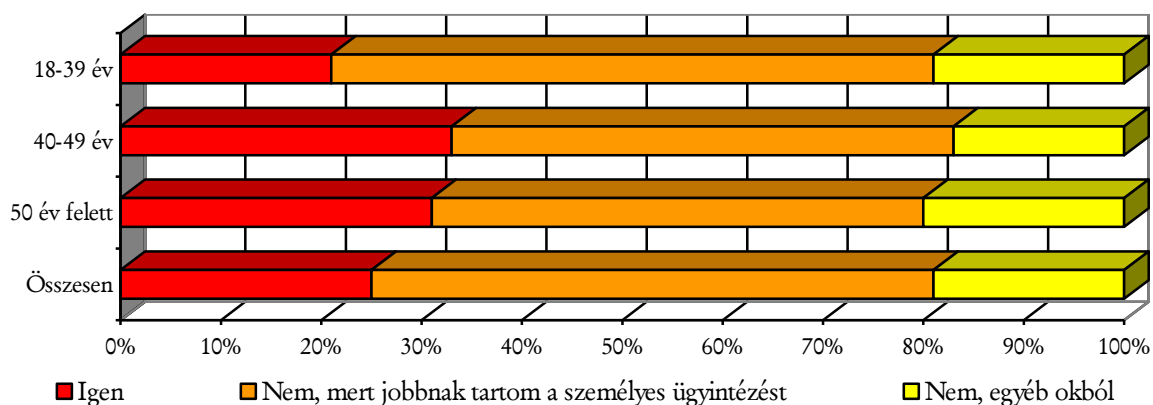
15. ÁBRA AZ ÖNKORMÁNYZAT HONLAPJÁVAL VALÓ ELÉGEDETTSÉG



Az emberek mind a három vizsgált tényezővel elégedettek. Nemek szerint nem találhatók számottevő eltérések, ugyanakkor az életkor növekedésével a lakosok egyre jobbnak értékelték mindegyik szempont szerint a weboldalt. Ebben valószínűleg közrejátszhat, hogy az idősebb korosztályoknak kevesebb tapasztalata van a honlapokkal szemben elvárható követelményekkel kapcsolatban.

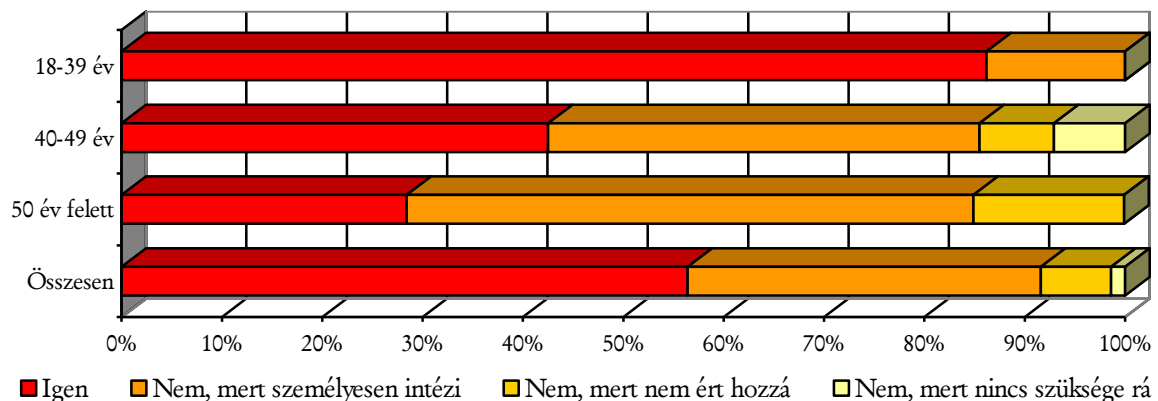
Az önkormányzati honlapról való nyomtatványletöltés fontos lépcsőfokot jelenthet az elektronikus ügyintézés elterjedése során, ennek megfelelően fontos kérdés, hogy a lakosok miként viszonyulnak ehhez a lehetőséghez. **A honlapot látogató lakosok 25%-a szokott nyomtatványokat letölteni az önkormányzat weboldaláról,** 56%-a azért nem használja ezt a megoldást, mert a személyes ügyintézésben jobban bízik, 19%-a pedig egyéb okból (túlnyomó többségében nincs szüksége rá) nem veszi igénybe ezt a szolgáltatást.

16. ÁBRA SZOKOTT- E NYOMTATVÁNYT LETÖLTENI SIMONTORNYA VÁROS HONLAPJÁRÓL?



A kapott eredmények arra utalnak, hogy az emberek körében még igen magas a bizalmatlanság az elektronikus ügyintézéssel szemben, többségük egyértelműen a hagyományos, személyes kapcsolatfelvételt favorizálja, az elektronikus útra leginkább a fiatal férfiak nyitottak.

17. ÁBRA HA LEHETNE, AKKOR NYÚJTANA-E BE KÉRELMEKET INTERNETES ÚTON, JÓNAK TARTANÁ-E, HA ÍGY NYOMON KÖVETHETŐ LENNE KÉRELMEINEK SORSA?

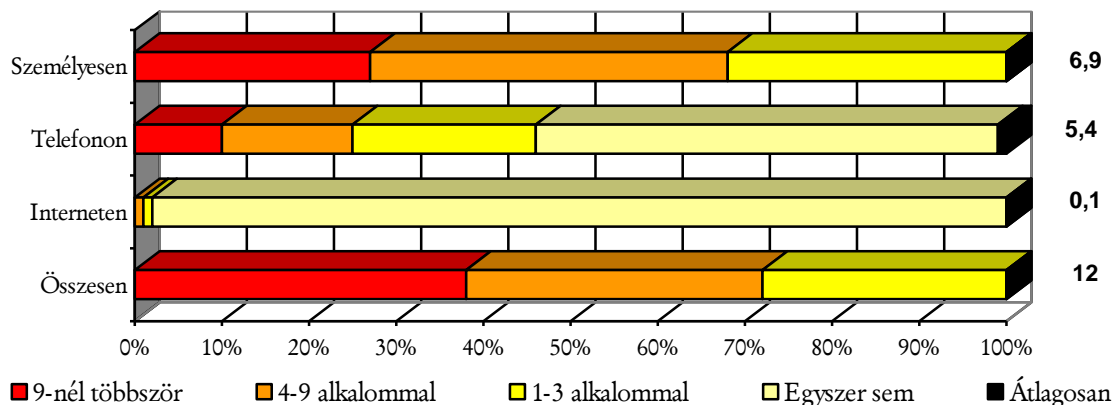


Az elektronikus ügyintézés következő szintjét a kérelmek, nyomtatványok online módon való benyújtása képezi, az eredmények alapján a lakosok fele nyitott ennek irányába. **A lakosok 41%-a szívesen venné, ha internetes úton nyújthatna be kérelmet a hivatal felé,** illetve ilyen módon nyomon követhetné ügyének sorsát. A lehetőségtől tartózkodók döntő hányada 65%-a itt is azt hozta fel érvként, hogy jobban bízik a személyes ügyintézésben, 7%-ának nincs szüksége erre a megoldásra, míg 28%-ukat nem érdekli vagy nem ért az internethez. Az eddigiekhez hasonlóan az online ügyintézés iránti fogadókészség is fokozatosan gyengül az életkor emelkedésével: amíg a 40 év alattiak 56%-a, addig az 50 év felettieknek már csak 22%-a élne az internetes kérelembenyújtás lehetőségével, amennyiben az elérhető lenne.

I.3.5 Önkormányzati ügyintézés

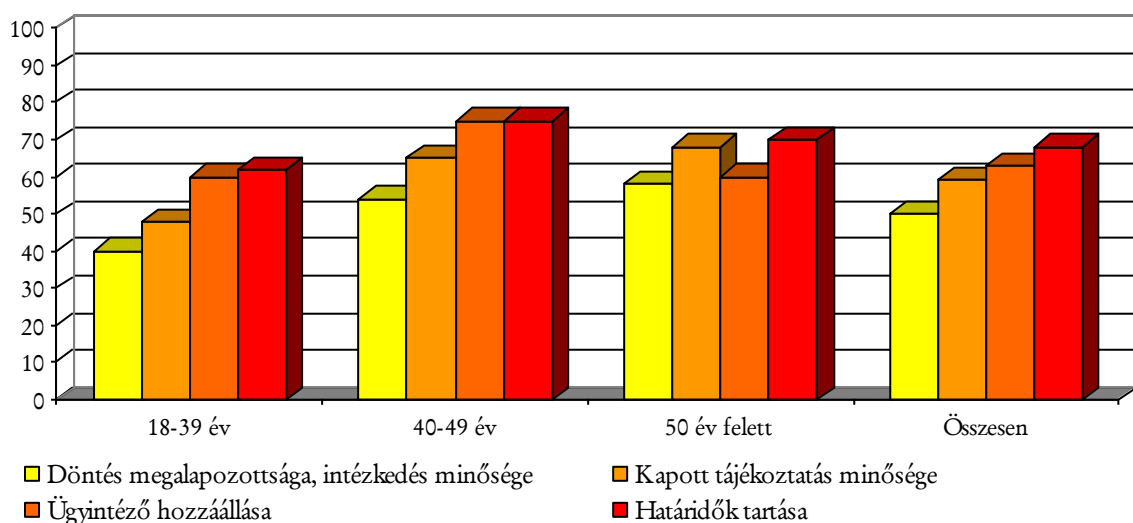
A vizsgált lakosok az elmúlt 3 évben átlagosan közel 7-szer intéztek ügyet személyesen a helyi polgármesteri hivatalban, 5-ször telefonon és kevesebb mint egyszer interneten, összességében közel 12 ügyintézés jutott egy ügyet intéző lakosra. A számok jól érzékeltetik, hogy még mindig a személyes eljárás a leggyakoribb, a lakosok 68%-ánál legalább 3-szor, 27%-ánál pedig legalább 9-szer került sor személyes ügyintézésre. A telefonos megoldás már jóval ritkább, ezt csak a lakosok 47%-a vette igénybe, míg az online ügyintézés csak az emberek 2%-ánál fordult elő, akkor is jellemzően 1-2 alkalommal. Megállapítható, hogy az életkor csökkenésével fokozatosan előtérbe kerül a telefonos ügyintézés, az idősebbek túlnyomó többségében a személyes kapcsolatfelvételt preferálják, míg az online ügyintézés még nagyon ritkának mondható.

18. 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 ügyintézással 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 ügyintézéstről** (50-68 közötti értékek).

19. ÁBRA A HIVATALI ÜGYINTÉZÉSSSEL VALÓ ELÉGEDETTSÉG



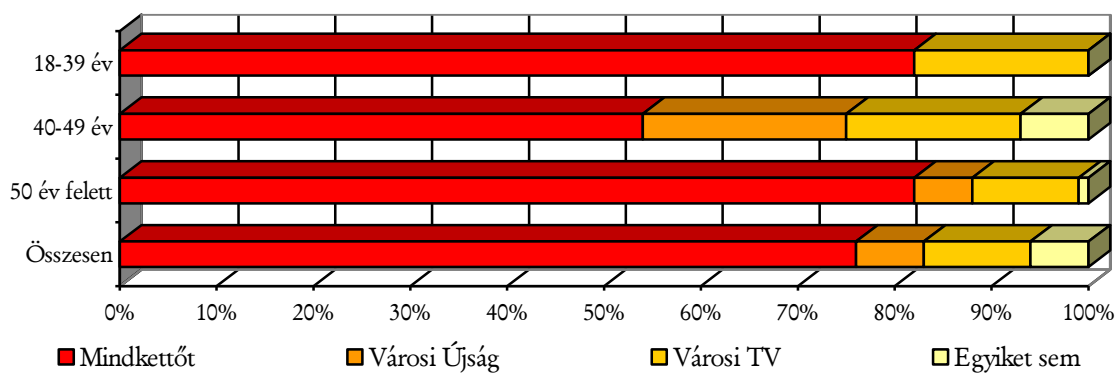
A hivatali ügyintézés fejlesztésével kapcsolatban a megkérdezettek egytizede tett javaslatot, megjegyzést. Többen javasolták, hogy az ügyintézők szakmai felkészültségén, hozzáállásán

kellene javítani. A javaslatot tevők között voltak akik az on-line ügyintézési lehetőségek fejlesztését tartanák fontosnak.

I.3.6 Média igénybevétele

A vizsgált lakosság mintegy 76%-a olvassa rendszeresen a Városi Újságot és nézi a Városi TV-t információszerzés céljából, 7%-a csak az újságot, 15%-a csak a televíziót követi figyelemmel, míg 2%-a egyáltalán nem foglalkozik ezekkel a médiumokkal. 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.

20. 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 neve (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-kapcsolattal	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, éspedig
9. - NT X-

8. Szokta Ön látogatni Simontornya Város Önkormányzatának (www.simontornya.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 Simontornya város honlapján található

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

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

10. Szokott- e nyomtatványt letölteni Simontornya Város honlapjáról?

- a. Igen
- b. Nem, mert jobbnak tartom a személyes ügyintézést
- c. 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 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 ügyintézési 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?

.....

Válaszadó

16. 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

17. Alkalmazottak száma

1. 1-9
2. 10-49
3. 50-99
4. 100-250
5. 250 felett

Alternatív csatornák

18. 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

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

8. 0-25%
9. 26-50%

10. 51-75%

11. 76% felett

20. 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

21. (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 ...

22. Szokta az Ön cége látogatni Simontornya Város Önkormányzatának (www.simontornya.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?

23. Elégedett-e Simontornya város honlapján található

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

d. információk frissességével,

- e. az elérhető funkciókkal,
- f. felépítéssel?

24. Szokott- e nyomtatványt letölteni Simontornya Város honlapjáról?

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

25. 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

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

- a. Nem.
- b. Igen, az alábbiakat:
- c. Városi újság

Polgármesteri hivatali elégedettség

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

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

28. 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-ösé 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

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

.....