

GKleNET

Internetkutató és Tanácsadó Kft.

Vállalti és lakossági lekérdezés

**Ibrány Város Polgármesteri Hivatala
számára**

Tartalomjegyzék

Tartalomjegyzék.....	2
I Az adatfelvétel eredményeinek bemutatása.....	3
I.1 A vállalati, illetve lakossági lekérdezés módszere	3
I.2 A kapott adatok elemzése – vállalati szektor.....	3
I.2.1 Alapsokaság és minta.....	3
I.2.2 Internet-használat	5
I.2.3 Ügyfélkapu igénybevétele.....	7
I.2.4 Városi honlap használata	7
I.2.5 Önkormányzati ügyintézés.....	9
I.2.6 Média igénybevétele	11
I.3 A kapott adatok elemzése – lakosság	12
I.3.1 Alapsokaság és minta.....	12
I.3.2 Internet-használat	13
I.3.3 Ügyfélkapu igénybevétele.....	15
I.3.4 Városi honlap használata	15
I.3.5 Önkormányzati ügyintézés.....	17
I.3.6 Média igénybevétele	19
1. sz. melléklet	20
2. sz. melléklet	23

I Az adatfelvétel eredményeinek bemutatása

I.1 A vállalati, illetve lakossági lekérdezés módszere

A lekérdezés az ibrányi telephellyel rendelkező társas vállalkozások, illetve a polgármesteri hivatalban 2007-2009. során ügyet intézett ibrányi felnőtt lakosok körében került végrehajtásra. Vállalkozások esetében a minta mérete 24 válaszadó volt, a lakossági lekérdezés során 100 olyan állampolgár került megkérdezésre, aki saját bevallása szerint az elmúlt 3 év során legalább egyszer intézett ügyet az ibrányi Polgármesteri Hivatalban.

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

I.2 A kapott adatok elemzése – vállalati szektor

I.2.1 Alapsokaság és minta

A kutatás során az ibrányi társas vállalkozások körét vizsgáltuk egy olyan **24-es elemszámú minta segítségével, amely megbízhatóan reprezentálja az alapsokaságot 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>Az alkalmazottak száma szerint</i>				
0-1 fő	11	46	66	58
2-4 fő	7	29	25	22
5 fő felett	6	25	23	20
Összesen	24	100	114	100

Az adott mintanagyság mellett a vizsgálatban nyert adatokról 90 százalékos biztonsággal állítható, hogy legfeljebb **+/-17,3%-kal** térnek el attól, amit az összes ibrányi 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.

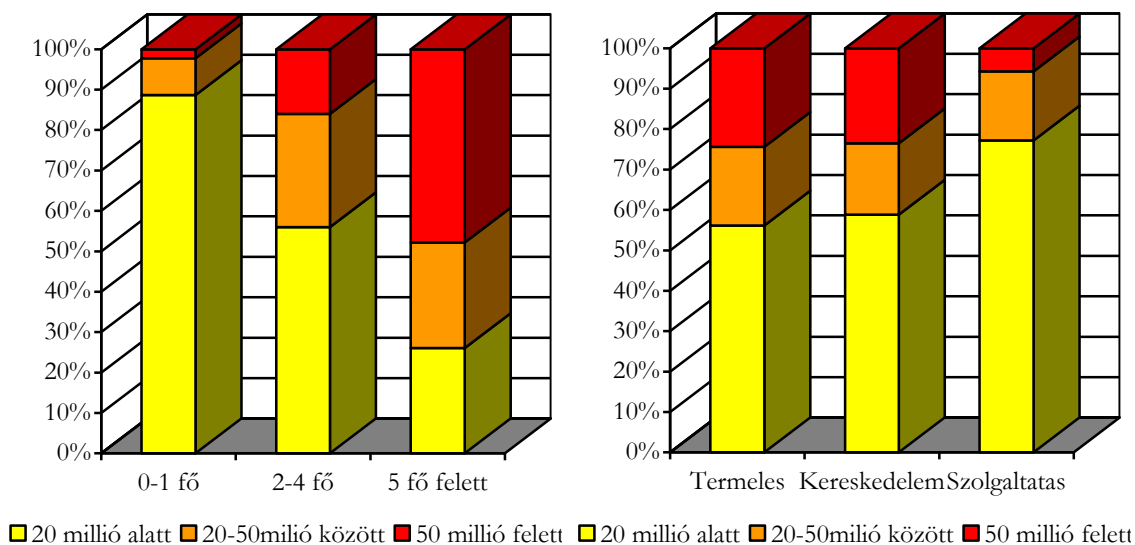
Az elsődleges elemzési szempontot a foglalkoztatottak száma jelentette. Az ibrányi vállalatok 17%-a nem foglalkoztat főállású munkavállalót, 19%-ról pedig nincsenek létszámmal kapcsolatos információink. A cégek 22%-a 1 fővel, 11%-a 2 fővel működik, 3-4 alkalmazottat pedig több mint az egytizede foglalkoztat. Az 5-9 fős vállalkozások aránya 14% körüli, míg ennél több munkavállalóval a cégek 6%-a rendelkezik, 50-nél több alkalmazottja csak a vállalatok 3%-nak van. Az Ibrányban bejelentett vállalatok 75%-a a mikrovállalati kategóriába tartozik, kisvállalat 4%, középvállalat mindössze 3%.

A másodlagos elemzési szempontunk a cégek ágazati (szektoriális) hovatartozása volt, ennek megfelelően egy hármas tagolást állítottunk elő: termelés (mezőgazdaság és ipar), kereskedelem és szolgáltatások. Részletesebben vizsgálva az ágazati hovatartozást a cégek 32%-a az építőiparban, 21%-a gazdasági szolgáltatásokban, 15%-a kereskedelemben és járműjavításban tevékenykedik. A fennmaradó vállalkozások a vendéglátásban (5%), a mezőgazdaságban (4%), a bányászatban (9%), az oktatás egészségügyben (8%), illetve a logisztikai szektorban (6%) működnek. 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 több mint 50%-a 20 millió forintnál kevesebb nettó árbevételt ért el az előző évben, 15%-a realizált 21-50 millió közötti, 10%-a 50-301 millió közötti míg 5% 300 millió forintnál is nagyobb árbevételt ért el. A cégek 18%-ról nincs árbevétellel kapcsolatos információink.

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 50 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 termelés és a kereskedelem területén működnek, míg a szolgáltatói szektorban magasabb a kisebb vállalkozások részesedése.

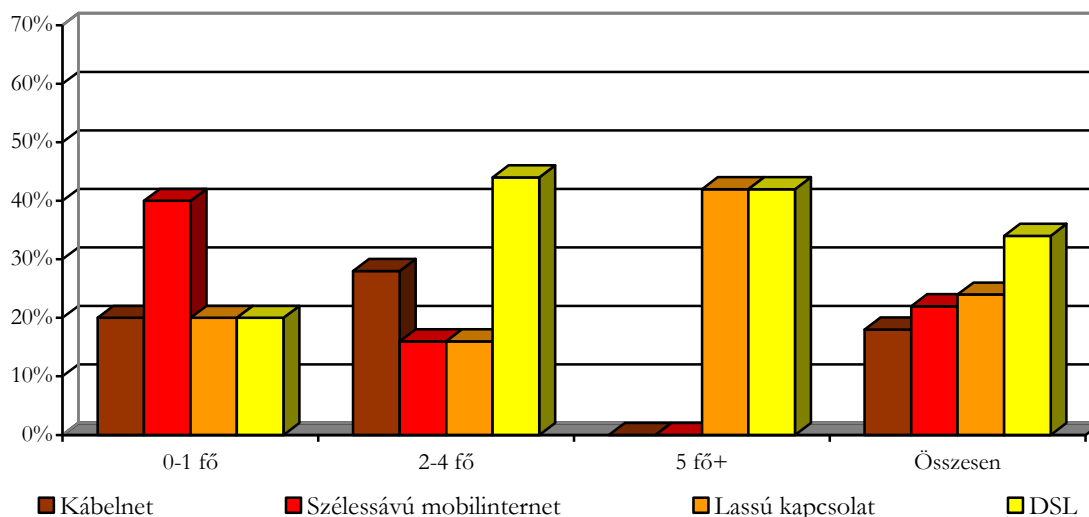
2. ÁBRA A VÁLLALATOK MEGOSZLÁSA ÁRBEVÉTEL-KATEGÓRIÁNKÉNT AZ ALKALMAZOTTAK SZÁMA, ILLETVE AZ ÁGAZATOK SZERINT



1.2.2 Internet-használat

Az ibrányi társas vállalkozások 65%-a rendelkezik internet-előfizetéssel, ez mintegy 74 céget jelent a 114-ből. Az 51 millió forint feletti árbevétellel rendelkező cégek, illetve a 2-4 főt foglalkoztató cégek 100%-a rendelkezik internet kapcsolattal. Az internet-hozzáféréssel bírók között a leggyakoribb kapcsolattípus a DSL (34%), ezt a lassú kapcsolatok (analóg modemes, ISDN) (24%), a szélessávú mobilinternet (22%), és a kábeltelevíziós (kábelnetes) csatlakozás (18%) követik.

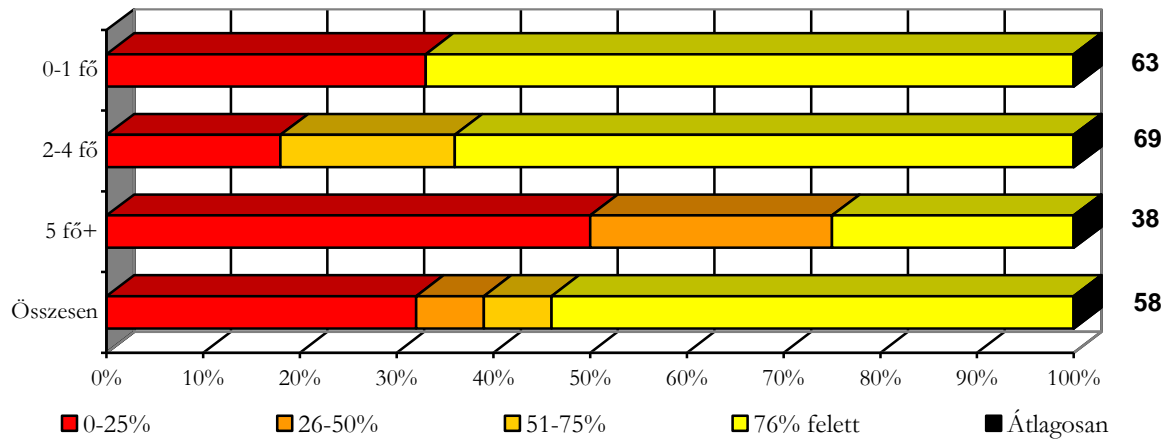
3. ÁBRA AZ INTERNET-ELŐFIZETÉSEK TÍPUSAI



A cégek bevallása alapján összességében a vállalati alkalmazottak 58%-a rendelkezik internet-hozzáféréssel, a 5 fő felett ez az arány csökken. Az internet-előfizetéssel rendelkező cégek, illetve ezen vállalkozásoknál az internet-hozzáféréssel bíró alkalmazottak aránya is azt mutatja, hogy ebben a tekintetben nincs jelentős gátja az elektronikus ügyintézés használatának és

terjedésének az ibrányi vállalatok körében.

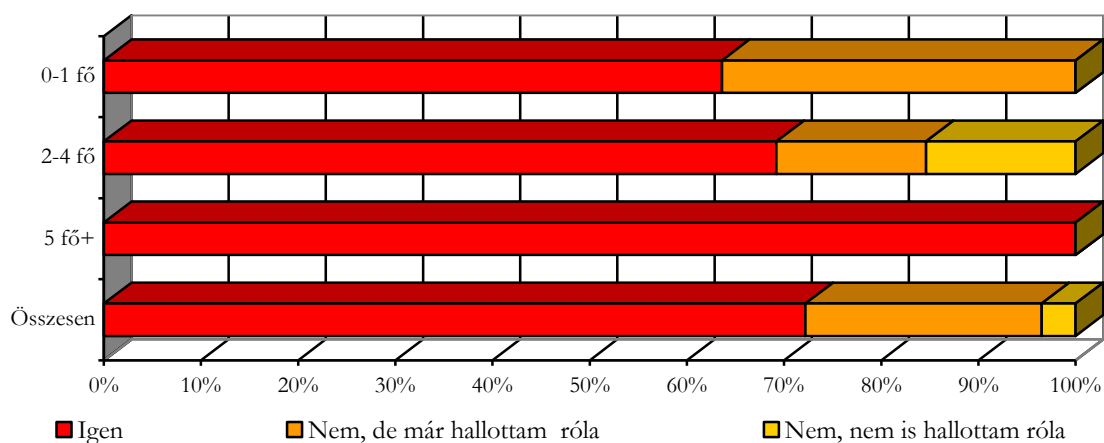
4. ÁBRA AZ INTERNET-HOZZÁFÉRÉSEL RENDELKEZŐ ALKALMAZOTTAK ARÁNYA



I.2.3 Ügyfélkapu igénybevétele

A vállalatok több mint 70%-a rendelkezik a www.magyarország.hu honlapon található Ügyfélkapu szolgáltatások igénybevételéhez szükséges okmányirodai regisztrációval, 23%-a hallott már az Ügyfélkapuról, de nincs regisztrációja, míg a fennmaradó közel 4% nem is hallott az Ügyfélkapuról. Az 5 fő feletti cégek 100%-a rendelkezik Ügyfélkapuval. A cégek 94%-a az adóbevallások miatt veszi igénybe az Ügyfélkaput, míg 6%-a egyéb célból regisztrált.

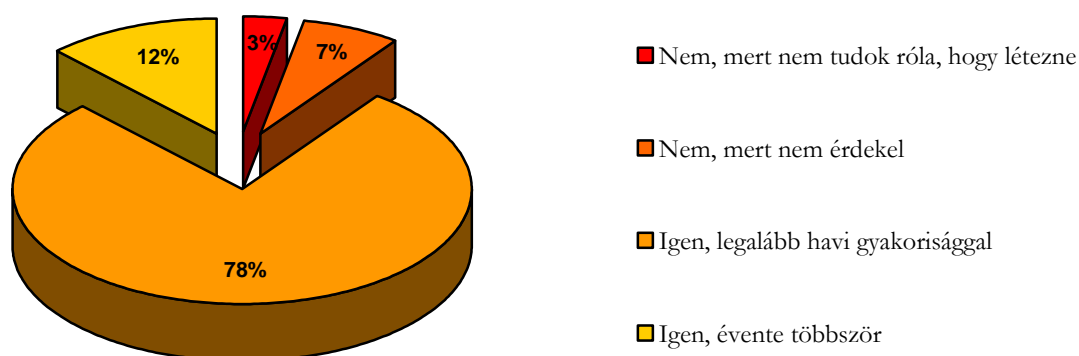
5. ÁBRA RENDELKEZIK-E ÖN A WWW.MAGYARORSZAG.HU HONLAPON TALÁLHATÓ ÜGYFÉLKAPU SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBE VÉTELÉHEZ SZÜKSÉGES OKMÁNYIRODAI REGISZTRÁCIÓVAL?



I.2.4 Városi honlap használata

A vállalatok 90%-a legalább évente többször meglátogatja a www.ibrany.hu honlapot, ezen cégek közel 90%-a havi gyakorisággal keresi fel a weboldalt. 7%-át egyáltalán nem érdekli a honlap, 3%-a pedig nem is hallott róla.

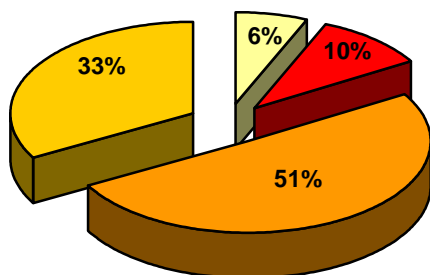
6. ÁBRA SZOKTA ÖN LÁTOGATNI A WWW.IBRANY.HU HONLAPOT?



A városi honlapot látogató vállalatokat megkértük, osztályozzák 1-től 5-ig terjedő skálán, hogy mennyire elégedettek az önkormányzat honlapjának szolgáltatásaival, fejlettségével. **A cégek a honlap felépítésével és az elérhető funkciókkal kiemelkedően elégedettek**, míg az információk frissességével pedig elégedettek.

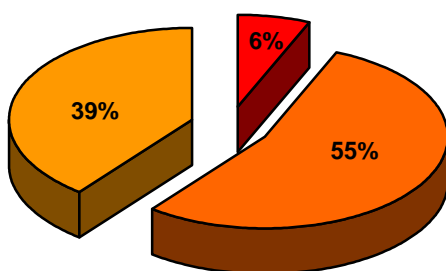
7. ÁBRA AZ ÖNKORMÁNYZAT HONLAPJÁVAL VALÓ ELÉGEDETTSÉG

Információk frissessége



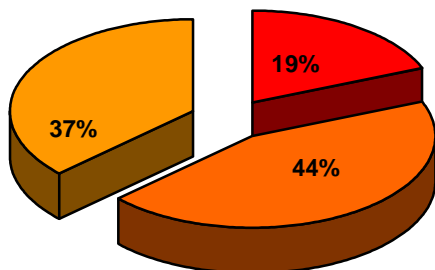
- Nem elégedett
- Közepesen elégedett
- Elégedett
- Teljes mértékben elégedett

Elérhető funkciók



- Közepesen elégedett
- Elégedett
- Teljes mértékben elégedett

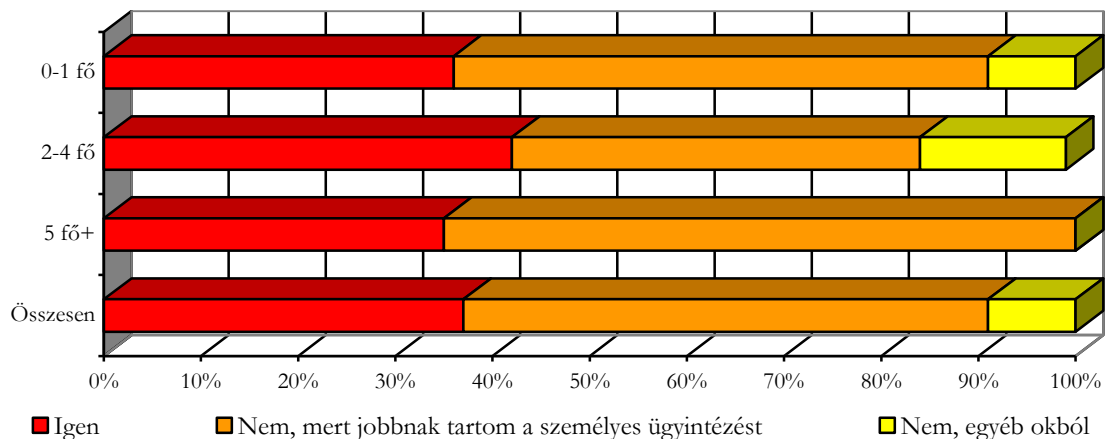
Honlap felépítése



- Közepesen elégedett
- Elégedett
- Teljes mértékben elégedett

Az önkormányzati honlapról való nyomtatványletöltés jelenti az első lépést az elektronikus ügyintézés felé való elmozdulás útján, ennek megfelelően fontos kérdés, hogy a vállalatok miként viszonyulnak ehhez a lehetőséghez. **Az ibrányi vállalkozások 37%-a szokott nyomtatványokat letölteni az önkormányzat weboldaláról**, több mint a fele azért nem él ezzel az opcióval, mert a személyes ügyintézésben jobban bízik, 9%-ának pedig nincs szüksége rá, azért nem veszi igénybe ezt a szolgáltatást.

8. ÁBRA SZOKOTT- E NYOMTATVÁNYT LETÖLTENI IBRÁNY VÁROS HONLAPJÁRÓL?



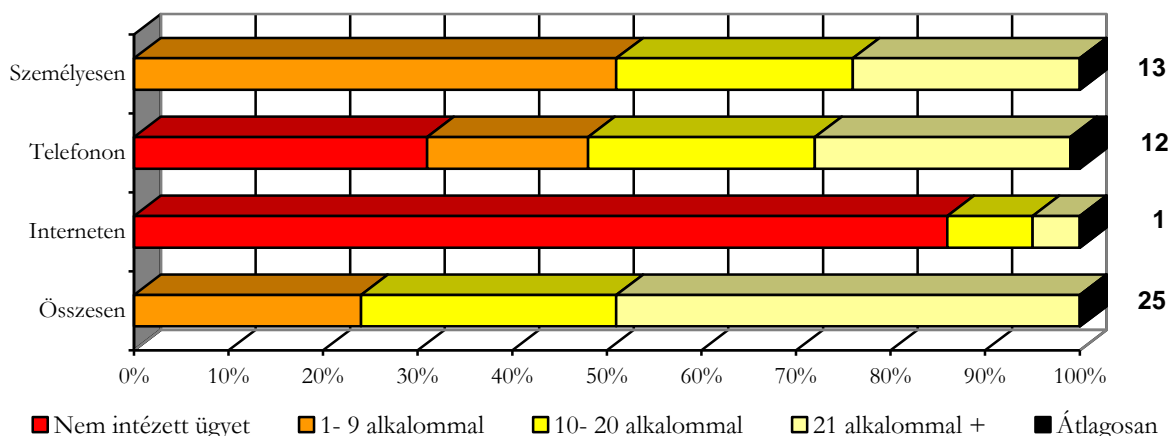
A 2-4 fős vállalatok töltik le a legtöbb nyomtatvány a honlapról, míg az 5 fő feletti vállalatok jobban preferálják a személyes ügyintézést. A kapott eredmények szerint a 2-4 fős vállalatok már valamivel jobban felismerték az elektronikus ügyintézésben rejlő lehetőségeket és előnyöket, míg a többi vállalatnál még kicsivel nagyobb a bizalmatlanság az elektronikus úttal szemben.

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 azt hozták fel indokként, hogy jobban bíznak a személyes ügyintézésben. Az online ügyintézés iránti fogadókészség a 51 millió forint feletti árbevétellel rendelkező cégeknél a legerősebb, ezen cégek mindegyike élne ezzel a lehetőséggel, amennyiben az elérhető lenne.

I.2.5 Önkormányzati ügyintézés

Az ibrányi telephellyel rendelkező vállalatok az elmúlt 3 évben átlagosan közel 13-szor intéztek ügyet személyesen a helyi polgármesteri hivatalban, 12-szer telefonon és egyszer interneten, összességében 25 ügyintézés jutott egy ügyet intéző cégre. A számok jól érzékeltetik, hogy a személyes és a telefonos eljárás a leggyakoribb, a személyes eljárásnál cégek 50%-a 1-9 alkalommal, 25%-a 10-20 alkalommal, 25%-uk pedig még ennél is többször intézet ügyet a hivatalban, a cégek 31%-a nem intézett ügyet telefonon. Online ügyintézés a vállalatok mindössze 14%-ánál fordult elő.

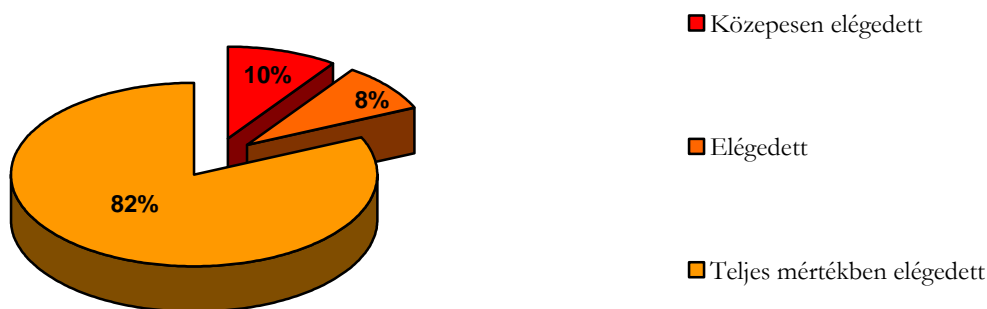
9. ÁBRA HÁNY ALKALOMMAL INTÉZETT ÖN ÜGYET TELEPÜLÉSE POLGÁRMESTERI HIVATALÁBAN AZ ELMÚLT 3 ÉVBEN?



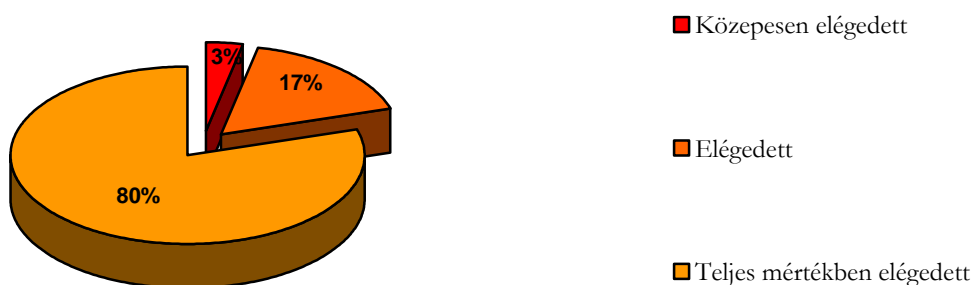
A vállalatokat megkértük, osztályozzák 1-től 5-ig terjedő skálán, hogy mennyire elégedettek a polgármesteri hivatalban való ügyintézással az alábbi szempontok szerint: tájékoztatás minősége, ügyintéző hozzáállása, határidők tartása, esetleges döntés (határozat) megalapozottsága, intézkedés minősége. **A cégek összességében mindegyik tényező alapján pozitív módon nyilatkoztak a hivatali ügyintézésről.** A kapott tájékoztatás minőségét, az ügyintézők hozzáállását kiemelkedően magasán értékelték.

10. ÁBRA A HIVATALI ÜGYINTÉZÉSSSEL VALÓ ELÉGEDETTSÉG

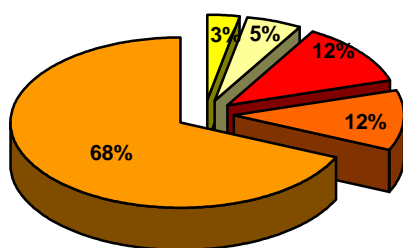
Kapott tájékoztatás minősége



Ügyintéző hozzáállása



Határidők betartása



■ Egyáltalán nem elégedett

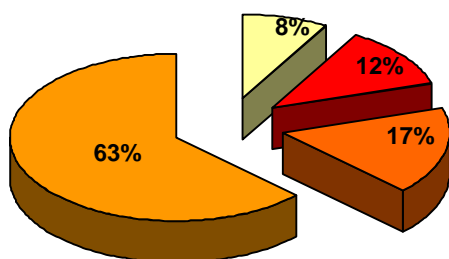
■ Nem elégedett

■ Közepesen elégedett

■ Elégedett

■ Teljes mértékben elégedett

Döntés megalapozottsága



■ Nem elégedett

■ Közepesen elégedett

■ Elégedett

■ Teljes mértékben elégedett

A hivatali ügyintézés fejlesztésével kapcsolatban a megkérdezettek több mint 40%-a tett javaslatot, megjegyzést. Többen javasolták az internetes ügyintézés fejlesztését, illetve az ügyintézők képzését.

I.2.6 Média igénybevétele

A vállalatok megkérdezett vezetőinek 100%-a olvassa rendszeresen az Ibrányi Újságot. Az eredmények azt jelzik, hogy a cégvezetők rendszeresen tájékozódnak a helyi média segítségével, így érdemes lehet az önkormányzattal kapcsolatos híreket, információkat a megjeleníteni.

I.3 A kapott adatok elemzése – lakosság

I.3.1 Alapsokaság és minta

Az ibrányi lakhellyel rendelkező felnőtt lakosság lélekszáma 5330 körül alakult a felmérés időpontjában, ebből mintegy 2570 férfi és 2760 női lakos. Egy másik kutatásunk eredményei alapján a polgármesteri hivatalban ügyet intézők aránya a férfiak és a nők esetében is 30% körül alakult 2008 végén. Ezen felmérés eredményeinek felhasználásával a kutatás során a továbbiakban az ibrányi 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 ügyintézővel 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.

1. TÁBLÁZAT A MINTA ÉS AZ ALAPSOKASÁG ÖSSZETÉTELE

	Minta		Alapsokaság	
	Db	%	db	%
<i>Nem szerint</i>				
Férfi	35	35	779	47
Nő	65	65	867	53
<i>Életkor szerint</i>				
18-39 éves	15	15	765	46%
40-49 éves	35	35	359	22%
50 év felett	50	50	522	32%
Összesen	100	100	1646	100

Az adott mintanagyság mellett a vizsgálatban nyert adatokról 90 százalékos biztonsággal állítható, hogy legfeljebb **+/-8,5%-kal** térnek el attól, amit az összes ibrányi 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.

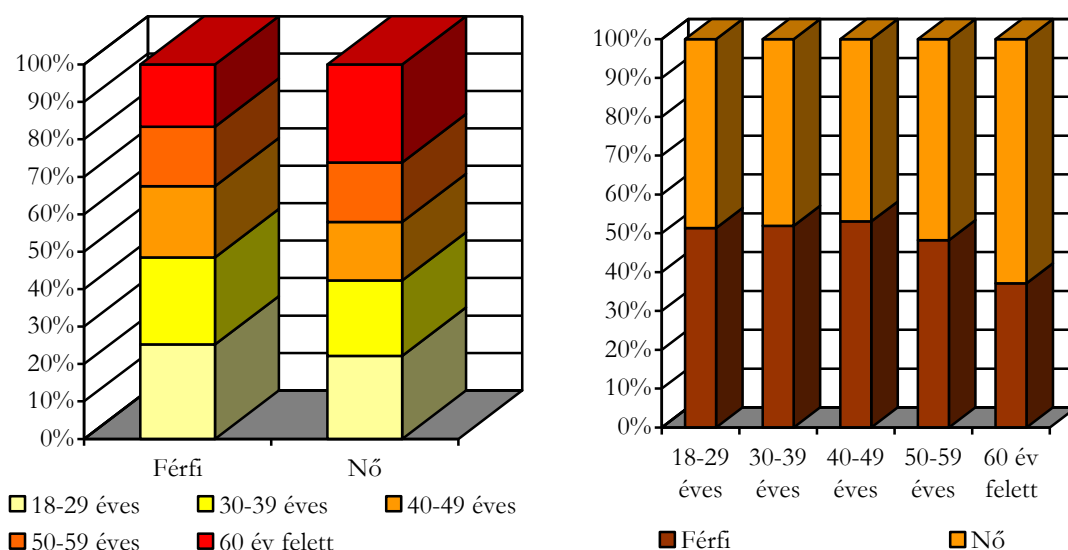
A Polgármesteri hivatalban ügyet intéző ibrányi felnőtt lakosok 47%-a férfi és 53%-a nő, ezek az arányok közel megegyeznek a teljes felnőtt lakosságban megfigyelhető hányadokkal. A vizsgált lakosság számát, megoszlását és teljes lakosságon belüli arányát korcsoportonként az alábbi táblázat mutatja be.

2. 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	1261	28%	348	21%
30-39 éves	1154	36%	411	25%
40-49 éves	920	39%	362	22%
50-59 éves	848	34%	288	18%
60 év	1152	20%	234	14%
Összesen	5335	31%	1643	100%

Az alábbi két ábra jól szemlélteti, hogy a 60 év felettiéknél lényegesen magasabb az ügyet intéző női lakosok aránya.

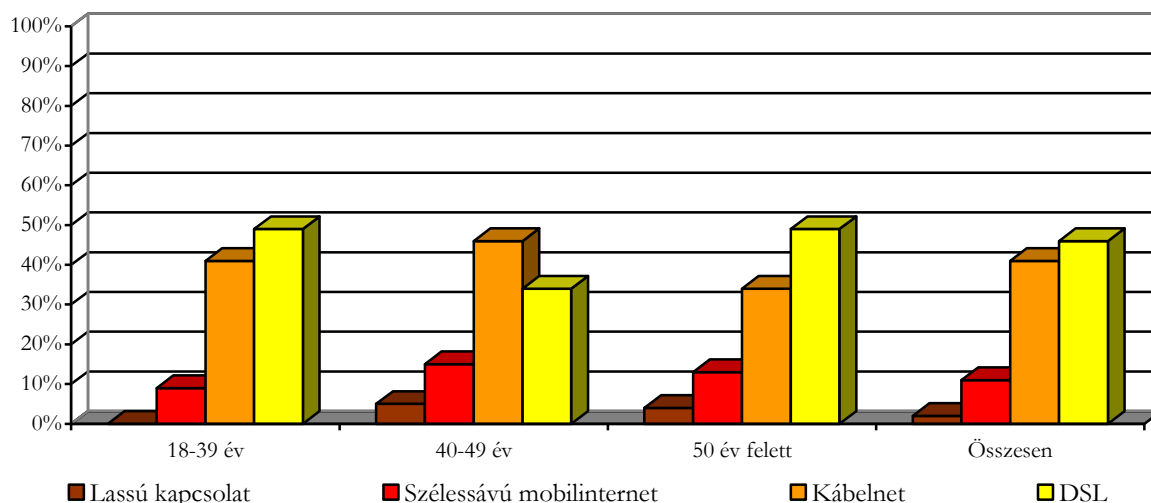
12. ÁBRA AZ ÜGYET INTÉZŐ LAKOSOK MEGOSZLÁSA NEM ÉS ÉLETKOR SZERINT



I.3.2 Internet-használat

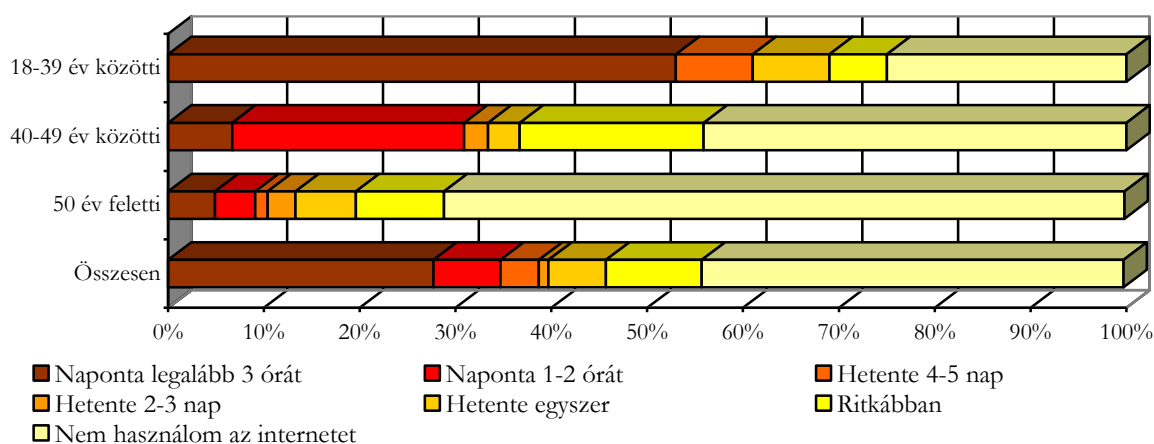
Az ibrányi illetőségű, a hivatalban ügyet intéző lakosok 60%-a rendelkezik internet-előfizetéssel, ez mintegy 982 lakost jelent a 1646-ból (a 2. táblázatban bemutatott, a lakosság az elmúlt 3 évben a hivatalban ügyet intézett része). A férfiak és a nők azonos arányban rendelkeznek internet-kapcsolattal (60%-60%). A 18-39 év közöttiek használják a legnagyobb arányban az internetet (80%), míg az 50 év felettiéket a legkisebb arányban (33%), megállapítható, hogy a kor növekedésével csökken az internetkapcsolattal rendelkezők száma. **Az internet-hozzáféréssel bírók között a leggyakoribb kapcsolattípus a DSL (46%)** ezt követi a kábeltelevíziós (kábelnet) csatlakozás (41%), a szélessávú mobilinternet (11%) és a lassú kapcsolatok (2%). Az internet-előfizetés hiánya szűk keresztmetszetet jelenthet az elektronikus ügyintézés terjedését illetően, ugyanakkor az internet-ellátottság évek óta tartó növekedése bizakodásra adhat okot.

13. ÁBRA AZ INTERNET-ELŐFIZETÉSEK TÍPUSAI



Az érintett lakosság közel 28%-a tölt napi 3 óránál többet az internet böngészésével, 7%-a napi 1-2 órát internetezik, 4%-a legfeljebb hetente 4-5 napon veszi igénybe a világhálót, 18%-a pedig ennél is ritkábban, míg 44%-a egyáltalán nem használja az internetet. Az életkor emelkedésével az internetezési gyakoriság fokozatosan csökken: amíg a legfiatalabb korcsoport 53%-a napi rendszerességgel böngészzi a netet, addig az 40 év felettek körében a megfelelő arány már csak 18%. A nők magasabb arányban interneteznek naponta mint a férfiak (37%-29%).

14. ÁBRA AZ INTERNET-HASZNÁLAT GYAKORISÁGA

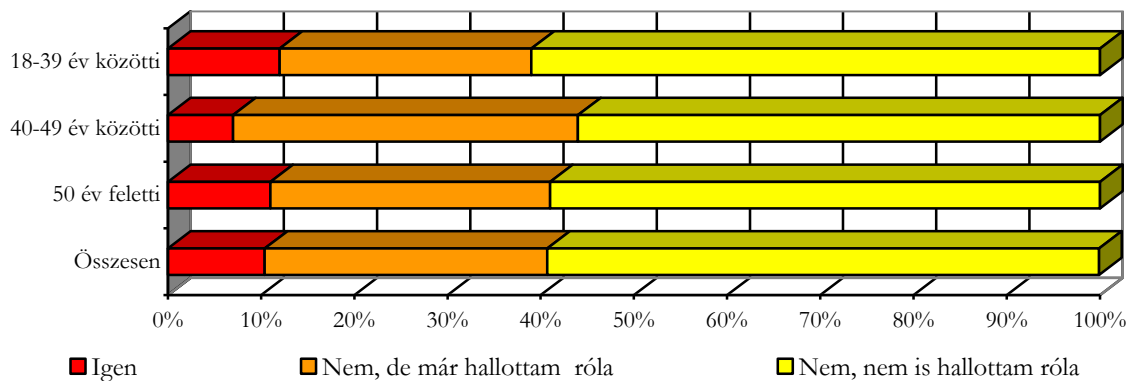


Az internetező lakosok 87%-a rendelkezik e-mail címmel, ez az arány a férfiak körében 93%, a nők esetében pedig 83%. Az elektronikus levelezés használata a 18-39 év közöttiek 100%-ánál, a 40-49 év közöttiek 55%-ánál jellemző, míg az 50 évnél idősebbek körében a megfelelő hányad 80%. A kapott eredmények azt mutatják, hogy a fiatalok és a férfiak körében várható legkorábban az elektronikus ügyintézés terjedése.

I.3.3 Ügyfélkapu igénybevétele

A vizsgált lakosságnak mindössze 10%-a rendelkezik a www.magyarorszag.hu honlapon található Ügyfélkapu szolgáltatások igénybevételéhez szükséges okmányirodai regisztrációval, 30%-a már hallott az Ügyfélkapuról, de nincs regisztrációja, míg a lakosok 60%-a még nem is hallott erről a lehetőségről.

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

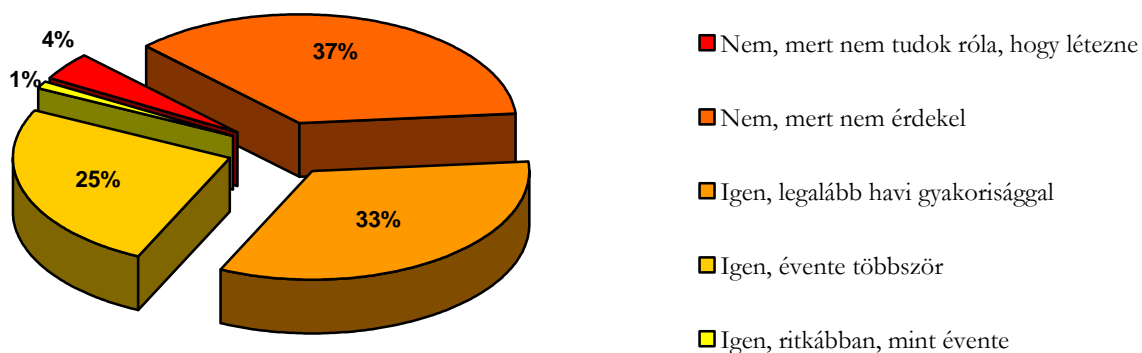


A férfiak körében alacsonyabb a regisztrációval bírók hányada (7%), mint a nők esetében (12%). Korcsoportonként a fiatalok és az 50 év felettek körében a leggyakoribb az Ügyfélkapu használata (12-11%), míg a 40-49 év közöttiek csak 7%-a használja. Az Ügyfélkaput igénybe vevők 40%-a magánszemélyként döntött a regisztráció mellett, míg 60%-a céges kötelezettségek miatt hozta létre az Ügyfélkapu regisztrációját.

I.3.4 Városi honlap használata

A vizsgált internetező lakosság több mint a fele legalább évente többször meglátogatja a www.ibrany.hu honlapot, többségük havi gyakorisággal keresi fel a weboldalt. A lakosok 1%-a még az évenkénti gyakoriságnál is ritkábban látogatja a website-ot, 4%-a azért nem látogatja, mert nem tud a létezéséről, közel 37%-át viszont egyáltalán nem érdekli a honlap. Megállapítható, hogy az életkor növekedésével a honlap látogatásának gyakorisága valamivel csökken.

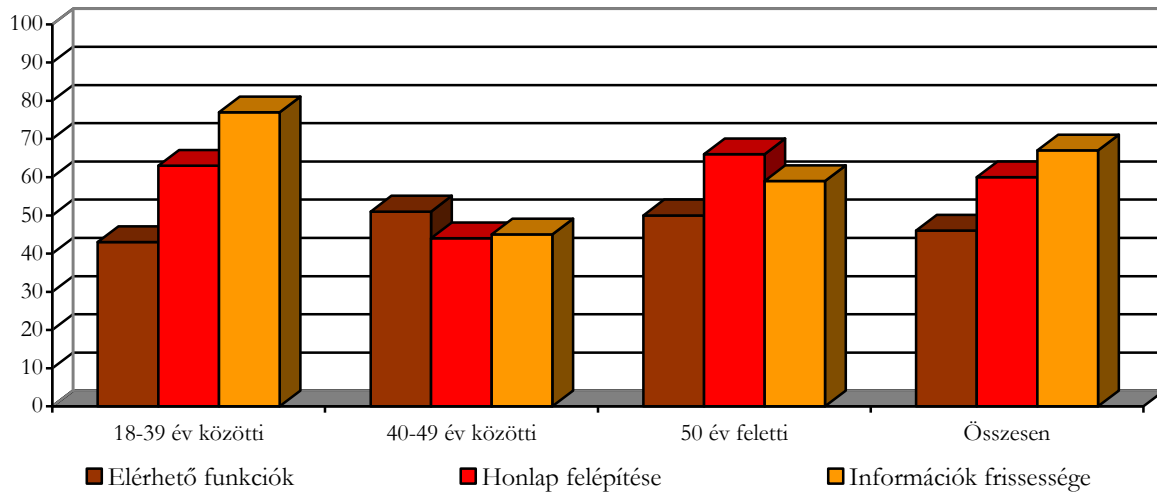
16. ÁBRA SZOKTA ÖN LÁTOGATNI A WWW.IBRANY.HU HONLAPOT?



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.

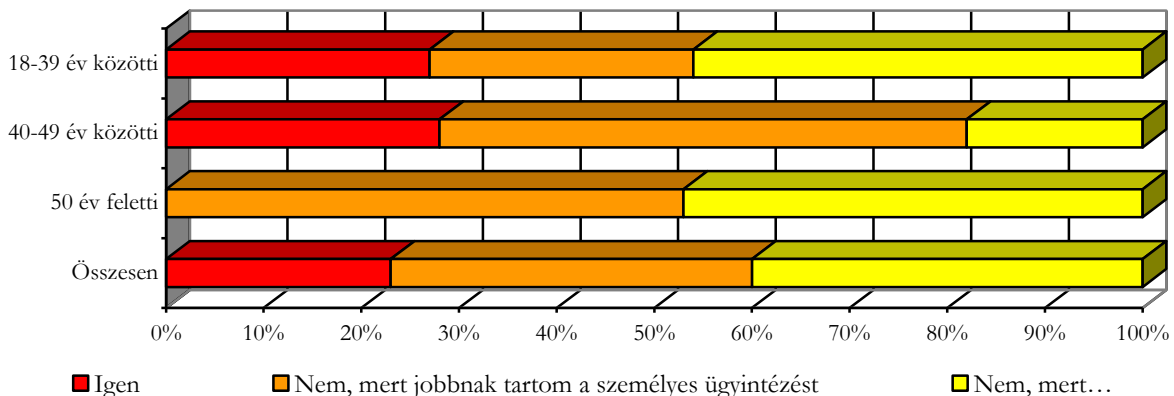
17. ÁBRA AZ ÖNKORMÁNYZAT HONLAPJÁVAL VALÓ ELÉGEDETTSÉG



Az emberek a honlappal összességében elégedettek, a 18-39 év közöttiek átlag felettinék ítélték az információk frissességét. A 40-49 év közöttiek átlag alattinak ítélték a honlap felépítését és az információk frissességét. Az 50 év felettiak kicsivel átlag felettinék ítélték a honlap felépítését. A nők az elérhető funkciókat rosszabbak ítélték, mint a férfiak. Az eredményekben valószínűleg közrejátszhat, hogy az idősebb korosztályoknak kevesebb tapasztalata van a honlapokkal szemben elvárható követelményekkel kapcsolatban.

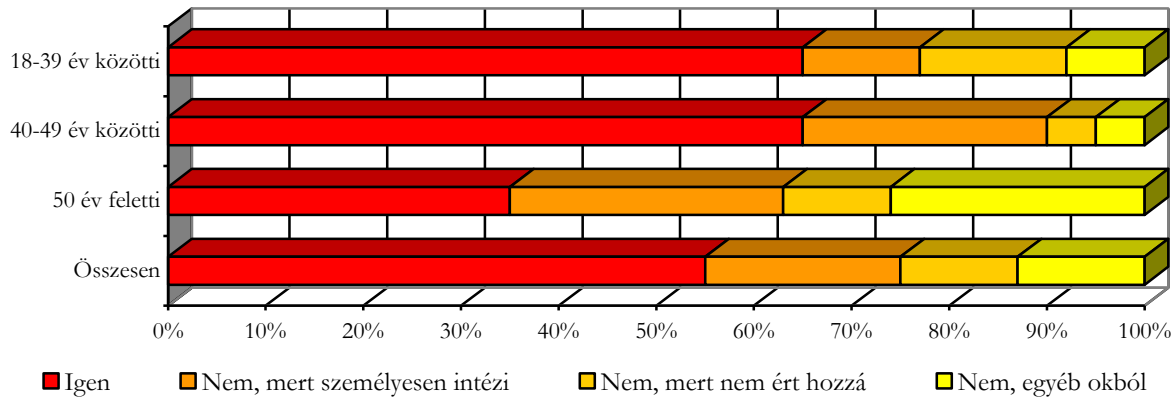
Az önkormányzati honlapról való nyomtatványletöltés fontos lépcsőfokot jelent az elektronikus ügyintézés elterjedése során, ennek megfelelően fontos kérdés, hogy a lakosok miként viszonyulnak ehhez a lehetőséghez. **A honlapot látogató lakosok 23%-a töltött már le nyomtatványokat az önkormányzat weboldaláról.** Azok, akik nem használják ezt a megoldást 37%-ban azt hozták fel indokként, hogy a személyes ügyintézésben jobban bíznak, 41%-uk pedig egyéb okból (túlnyomó többségében nincs szüksége rá) nem veszi igénybe ezt a szolgáltatást.

18. ÁBRA SZOKOTT- E NYOMTATVÁNYT LETÖLTENI IBRÁNY VÁROS HONLAPJÁRÓL?



Nemek szerint nem találtunk számottevő különbséget, viszont az idősebb korosztály egyáltalán nem szokott nyomtatványt letölteni. 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 nyomtatvány letöltésre leginkább a 40-49 év közöttiek nyitottak.

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

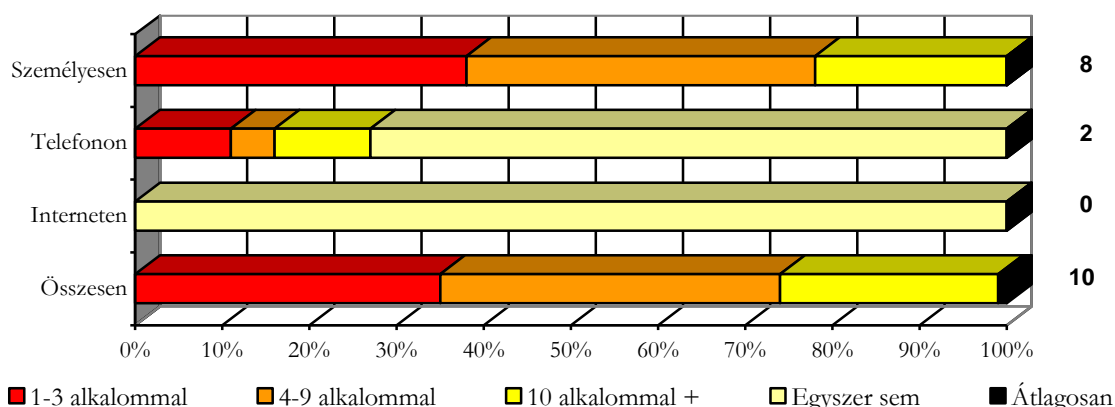


Az elektronikus ügyintézés következő szintjét a kérelmek, nyomtatványok online módon való benyújtása képezi. Az eredmények alapján a lakosok több mint a fele nyitott ennek irányába. **A lakosok 55%-a szívesen venné, ha internetes úton nyújthatna be kérelmet a hivatal felé,** illetve ilyen módon nyomon követhetné ügyének sorsát. A lehetőségtől tartózkodók döntő hányada (az összes érintett 20%-a) itt is azt hozta fel érvként, hogy jobban bízik a személyes ügyintézésben, 12% állítása szerint nem ért az internethez, ezért nincs szüksége erre a megoldásra. Az online ügyintézés iránti fogadókészség is fokozatosan gyengül az életkor emelkedésével: amíg az 50 év alattiak 65%-a, addig az 50 év felettieknek már csak 35%-a élne az internetes kérelembenyújtás lehetőségével, amennyiben az elérhető lenne. A nők valamivel nyitottabbak az internetes kérelem benyújtás tekintetében, mint a férfiak (62-44%).

I.3.5 Önkormányzati ügyintézés

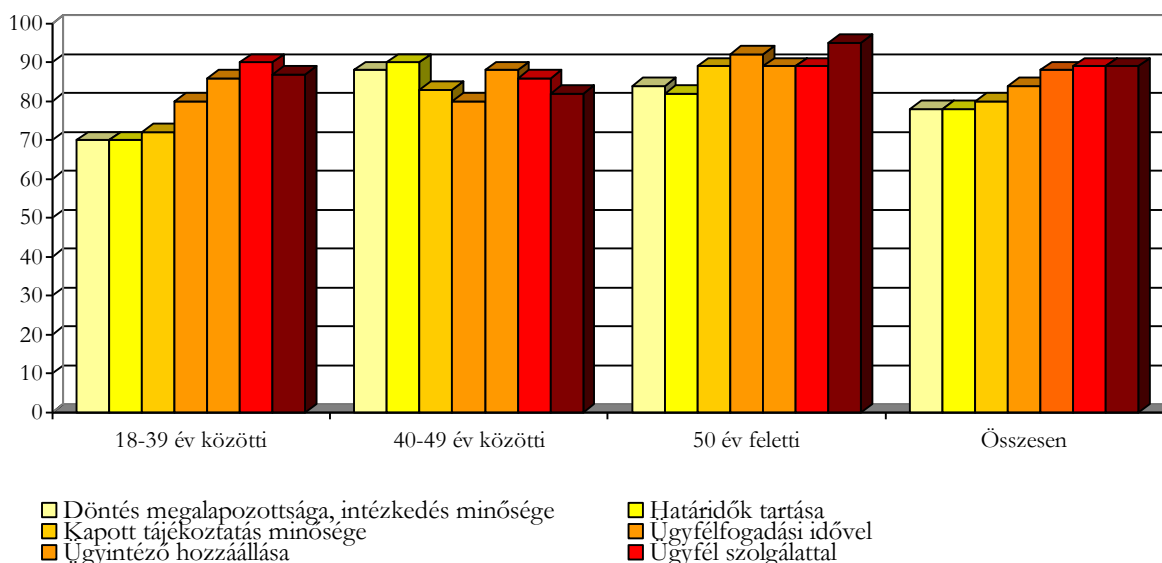
A vizsgált lakosok az elmúlt 3 évben átlagosan közel 8-szor intéztek ügyet személyesen a helyi polgármesteri hivatalban, 2-szer telefonon és egyszer sem interneten, összességében 10 ügyintézés jutott egy ügyet intéző lakosra. A számok jól érzékeltetik, hogy még mindig a személyes eljárás a leggyakoribb, a lakosok kétharmadánál legalább 4-szer, 25%-ánál pedig legalább 10-szer került sor személyes ügyintézésre. A telefonos megoldás már jóval ritkább, ezt csak a lakosok 27%-a vette igénybe, míg online ügyintézés nem történt. Megállapítható, hogy az életkor növekedésével előtérbe kerül a telefonos ügyintézés, a fiatalabbak túlnyomó többségében a személyes kapcsolatfelvételt preferálják. Az is jól látható, hogy a férfiak inkább a személyes ügyintézészt részesítik előnyben, míg a nők valamivel szívesebben veszik fel a kapcsolatot a hivattal telefonon keresztül.

20. 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 ügyintézés az alábbi szempontok szerint: tájékoztatás minősége, ügyintéző hozzáállása, határidők tartása, esetleges döntés (határozat) megalapozottsága, intézkedés minősége, ügyfélfogadási idő, ügyfélszolgálat. 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 kimagaslóan pozitív módon nyilatkoztak a hivatali ügyintézésről.** A 78-89 közötti értékek magas elégedettséget mutatnak, ugyanakkor az 18-39 év közöttiek az ügyfélszolgálat kivételével, mindegyik tényezőt valamivel rosszabbra értékelték, mint az idősebb társaik.

21. ÁBRA A HIVATALI ÜGYINTÉZÉSSSEL VALÓ ELÉGEDETTSÉG

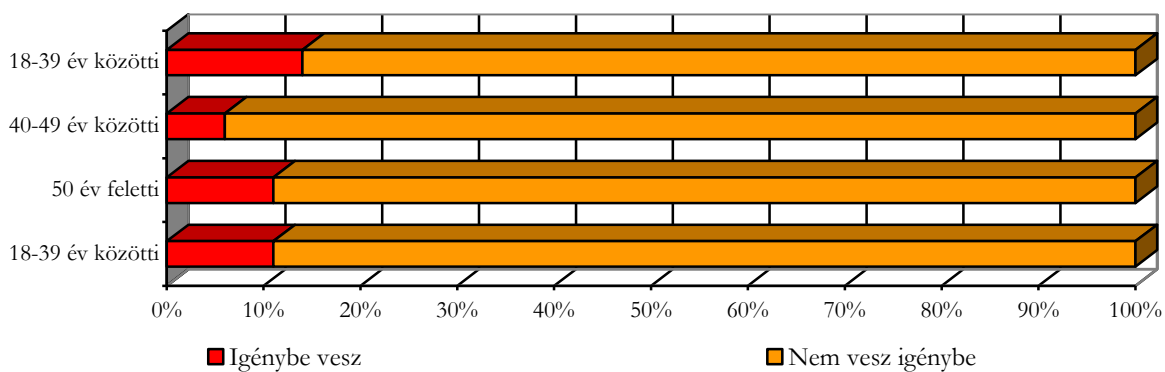


A hivatali ügyintézés fejlesztésével kapcsolatban a megkérdezettek 15%-a tett javaslatot, megjegyzést. Egyharmaduk mindennel elégedett volt, viszont többen javasolták az ügyfélfogadási idő kiterjesztését, illetve a pénteki nyitva tartást.

I.3.6 Média igénybevétele

A vizsgált lakosság mintegy 11%-a olvassa rendszeresen az Ibrányi Újságot információszerzés céljából, míg 89%-a egyáltalán nem foglalkozik ezzel a médiummal. A férfiak szívesebben tájékozódnak az újság segítségével, mint a nők, a 18-39 év közöttiek érdeklődése a legnagyobb a médium iránt. Az eredmények alapján a lakosok csak kis százaléka tájékozódik rendszeresen a helyi forrás segítségével.

22. 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.magyarország.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 Ibrány Város Önkormányzatának (www.ibrany.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 Ibrány 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 Ibrány 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 alábbi:
Ibrányi Hírlap

Polgármesteri hivatali elégedettség

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

- a. Személyes: alkalommal
- b. telefon: alkalommal
- c. interneten: alkalommal

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?

.....

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) 1-9
- b) 10-49
- c) 50-99
- d) 100-250
- e) 250 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.magyarorszag.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 Ibrány Város Önkormányzatának (www.ibrany.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 Ibrány 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?

9. Szokott-e nyomtatványt letölteni Ibrány Város honlapjáról?

- a. Igen
- b. Nem, mert jobbnak tartom a személyes ügyintézést
- 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 alábbi:
Ibrányi Hírlap

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 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!

- 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?

.....