

# **GKleNET**

Internetkutató és Tanácsadó Kft.

**Ügyfél-elégedettségi lekérdezés  
eredményei**

**Nyírmada 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.....                          | 6  |
| I.2.4 Városi honlap használata.....                          | 6  |
| I.2.5 Önkormányzati ügyintézés .....                         | 8  |
| I.2.6 Média igénybevétele .....                              | 9  |
| I.3 A kapott adatok elemzése – lakosság.....                 | 10 |
| I.3.1 Alapsokaság és minta .....                             | 10 |
| I.3.2 Internet-használat .....                               | 11 |
| I.3.3 Ügyfélkapu igénybevétele.....                          | 13 |
| I.3.4 Városi honlap használata.....                          | 13 |
| I.3.5 Önkormányzati ügyintézés .....                         | 16 |
| I.3.6 Média igénybevétele .....                              | 17 |
| 1. sz. melléklet.....  | 18 |
| 2. sz. melléklet.....  | 21 |

## I Az adatfelvétel eredményeinek bemutatása

### I.1 A vállalati, illetve lakossági lekérdezés módszere

A lekérdezés a nyírmadai telephellyel rendelkező társas vállalkozások, illetve a polgármesteri hivatalban 2007-2009. során ügyet intézett nyírmadai felnőtt lakosok körében került végrehajtásra. Vállalkozások esetében a minta mérete 29 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 Nyírmadai 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 a nyírmadai társas vállalkozások körét vizsgáltuk egy olyan **29-es elemszámú minta segítségével, amely megbízhatóan reprezentálja az alapsokaságot ágazati szektor, valamint az alkalmazottak száma szerint.**

A mintát olyan módon alakítottuk ki, 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 szerinti megoszlását súlyozással állítottuk elő.

1. TÁBLÁZAT A MINTA ÉS AZ ALAPSOKASÁG ÖSSZETÉTELE

|                                       | Minta     |            | Alapsokaság súlyozott |            |
|---------------------------------------|-----------|------------|-----------------------|------------|
|                                       | db        | %          | db                    | %          |
| <i>Az alkalmazottak száma szerint</i> |           |            |                       |            |
| 0-1 fő                                | 12        | 41         | 48                    | 66         |
| 2-4 fő                                | 9         | 31         | 15                    | 21         |
| 5 fő felett                           | 8         | 28         | 10                    | 14         |
| <b>Összesen</b>                       | <b>29</b> | <b>100</b> | <b>73</b>             | <b>100</b> |

Az adott mintanagyság mellett a vizsgálatban nyert adatokról 90 százalékos biztonsággal állítható, hogy legfeljebb **+/-13,8%-kal** térnek el attól, amit az összes nyírmadai telephellyel rendelkező cég megkérdezésével kaptunk volna. Ez a mintahiba meghaladhatja a fenti értéket azokban az esetekben, amikor egy megoszlást nem a kért vállalkozások összességére, hanem egy kisebb alcsoportra adunk meg.

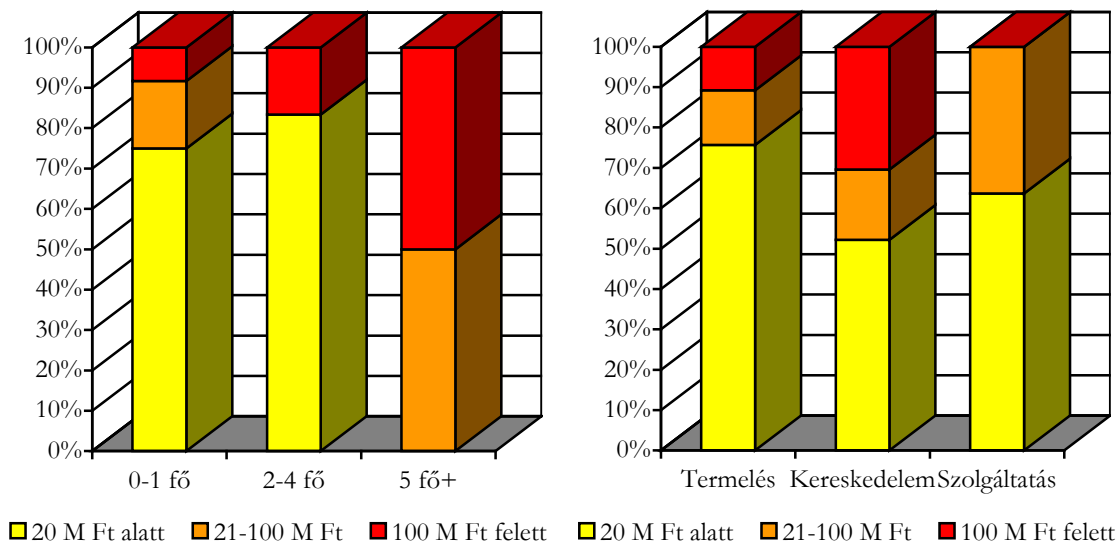
**Az elsődleges elemzési szempontot a foglalkoztatottak száma jelentette.** A nyírmadai vállalatok 27%-a nem foglalkoztat főállású munkavállalót, egy hetedéről pedig nincsenek létszámmal kapcsolatos információink. A cégek egynegyede 1 fővel, 8 %-a 2 fővel működik, 3-4 alkalmazottat pedig 12%-a foglalkoztat. Az 5-9 fős vállalkozások aránya 3%, szintén 3 % a 10-19 munkavállalóval rendelkező cégek aránya, 20-nál több alkalmazottja csak 6 vállalatnak van. A Nyírmadán bejelentett vállalatok 75%-a a mikrovállalati kategóriába tartozik, kisvállalat 5 darab, közép vállalat pedig 3 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 3%-a szakmai szolgáltatásokat nyújt, 19%-a a feldolgozóiparban, illetve 11%-a az építőiparban tevékenykedik, 38%-a foglalkozik kereskedelemmel és járműjavítással, illetve 12%-a a mezőgazdaság területén működik. A fennmaradó vállalkozások egyéb szolgáltatásokat végeznek (16%), oktatás, egészségügy (5%), vendéglátás, szálláshely-szolgáltatás (3%), illetve szállítmányozás, logisztika (8%).<sup>1</sup>

**A tanulmányozott sokaságban a vállalatok 59%-a 20 millió forintnál kevesebb nettó árbevételt ért el az előző évben**, 8%-a realizált 21-50 millió forint árbevételt, 15%-a 51-300 millió forint, egy cég pedig 301-500 millió forint közötti forgalmat bonyolított. Az egy milliárd forint feletti árbevétellel rendelkezők száma kettő volt 2008-ban, míg a cégek 14%-áról nincsenek érdemi 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 21 millió forintos árbevétellel bíró cégek hányada, ugyanakkor nullára csökken a 20 millió forint alatti bevétellel rendelkezők aránya. Az ágazati bontás azt mutatja, hogy a legnagyobb cégek a kereskedelem területén működnek, míg a szolgáltatási szektorban magasabb a kisebb vállalkozások részesedése.

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

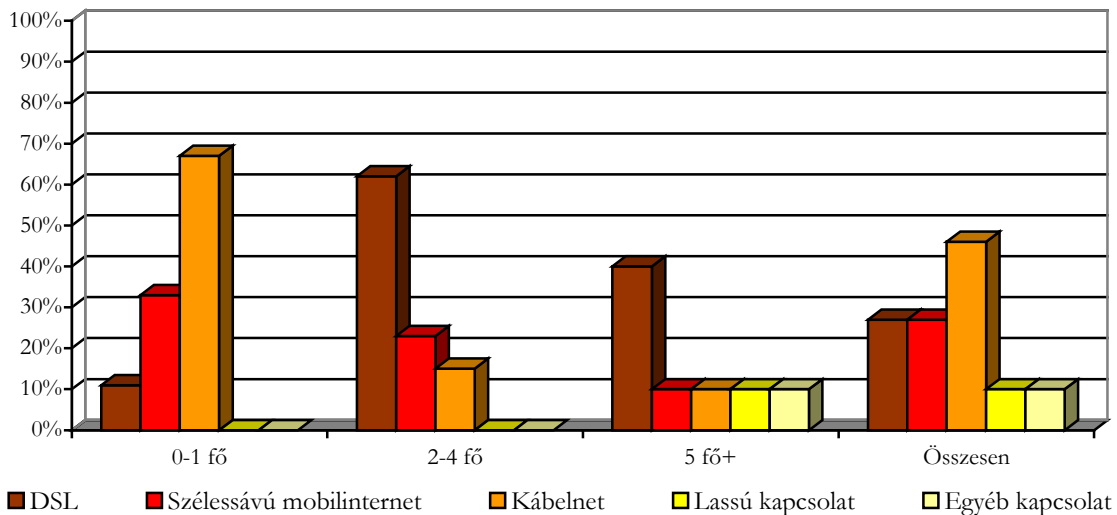


<sup>1</sup> A cégek ágazati besorolása kapcsán fontos megemlíteni az ilyen kategorizálások korlátait: a cégek nyilvántartása egy megjelölt főtevékenység szerint történik, de ez a megnevezés nem minden esetben fedi le a teljes tevékenységi kört.

## I.2.2 Internet-használat

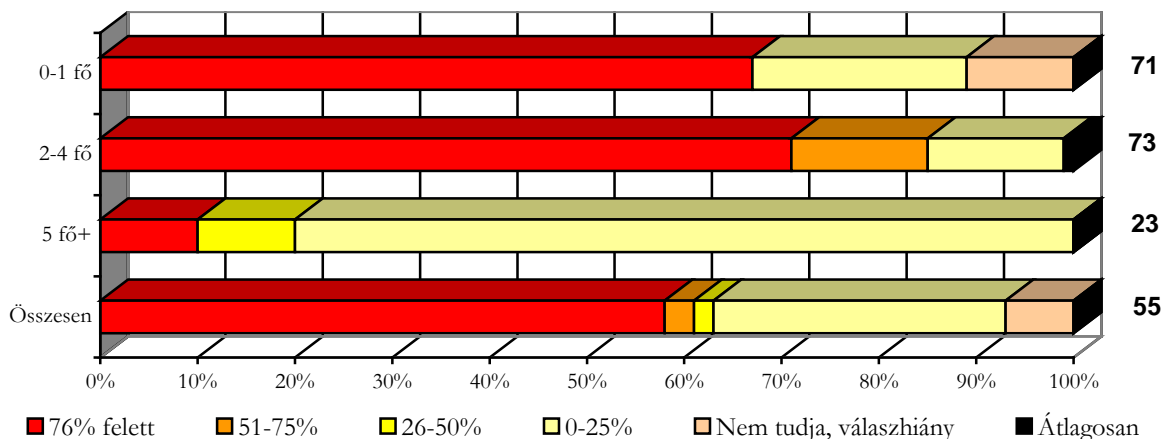
A nyírmadai társas vállalkozások 81%-a rendelkezik internet-előfizetéssel, ez mintegy 59 céget jelent a 73-ból. A 5 fő, illetve a 100 millió forint árbevétel feletti cégek mindegyikének van internet-kapcsolata. Az internet-hozzáféréssel bírók között a leggyakoribb kapcsolattípus a kábelt (46%), ezt a szélessávú mobilinternet (27%), a DSL (10%) és a lassú kapcsolatok (analóg modem, ISDN) követik (10%), egyéb kapcsolata a cégek 10%-ának van.

3. ÁBRA AZ INTERNET-ELŐFIZETÉSEK TÍPUSAI



A cégek bevallása alapján összességében a **vállalati alkalmazottak több mint a fele rendelkezik internet-hozzáféréssel**, az 5 fő feletti létszámnál ez az arány csökken. Az internet-előfizetéssel rendelkező cégek, illetve ezen vállalkozásoknál az internet-hozzáféréssel bíró alkalmazottak aránya (összességében a vállalatoknál foglalkoztatottak több mint a fele) is azt mutatja, hogy ebben a tekintetben nincs jelentős gátja az elektronikus ügyintézés használatának és terjedésének a nyírmadai vállalatok körében.

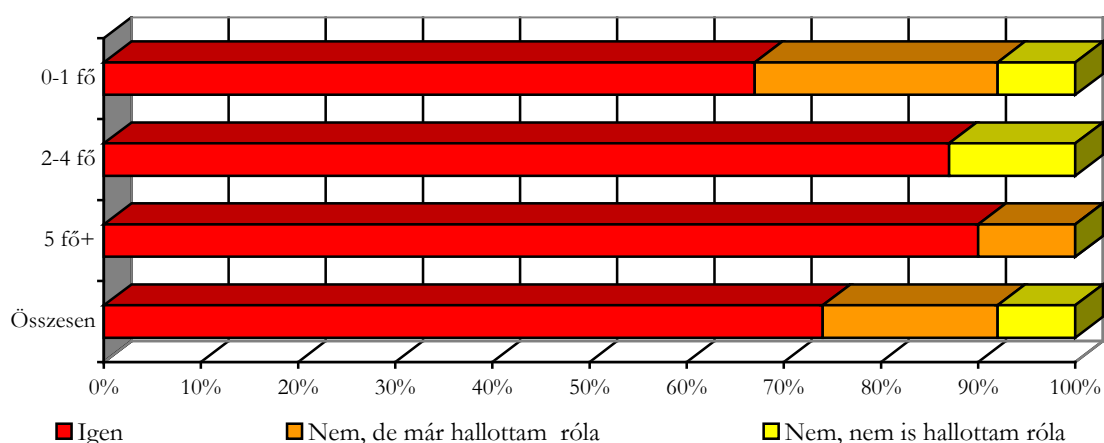
4. ÁBRA AZ INTERNET-HOZZÁFÉRÉSEL RENDELKEZŐ ALKALMAZOTTAK ARÁNYA



### I.2.3 Ügyfélkapu igénybevétele

A vállalatok 74%-a rendelkezik a [www.magyarorszag.hu](http://www.magyarorszag.hu) honlapon található Ügyfélkapu szolgáltatások igénybevételéhez szükséges okmányirodai regisztrációval, 18%-a már hallott az Ügyfélkapuról, de nincs regisztrációja, míg a cégek 8%-a még nem is hallott erről a lehetőségről. Az alkalmazottak számának emelkedésével az Ügyfélkapu ismertsége és használatának valószínűsége is növekszik, ez különösen a legalább 2 főt foglalkoztató vállalkozásoknál szembetűnő. A cégek, az adóbevallások miatt veszi igénybe az Ügyfélkaput.

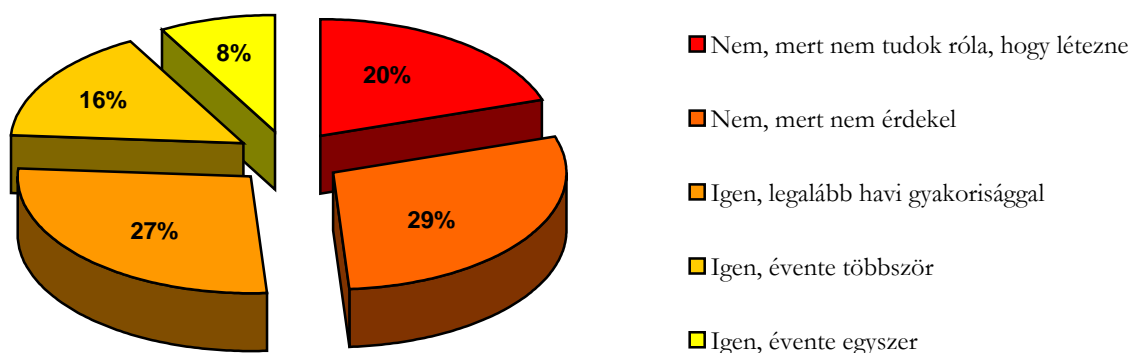
5. ÁBRA RENDELKEZIK-E ÖN A WWW.MAGYARORSZAG.HU HONLAPON TALÁLHATÓ ÜGYFÉLKAPU SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBE VÉTELÉHEZ SZÜKSÉGES OKMÁNYIRODAI REGISZTRÁCIÓVAL?



### I.2.4 Városi honlap használata

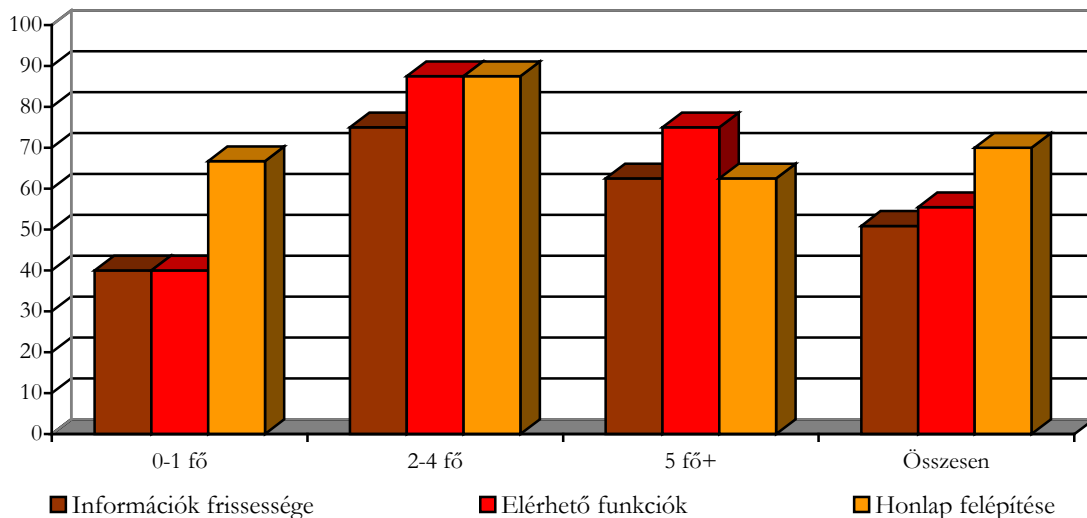
A vállalatok 43%-a legalább évente többször meglátogatja a [www.nyirmada.hu](http://www.nyirmada.hu) honlapot, ezen cégek 63%-a havi gyakorisággal keresi fel a weboldalt. A vállalkozások 8%-a csak évente legfeljebb egyszer nézi meg a website-ot, 20%-a azért nem látogatja, mert nem tud a létezéséről, 29%-át viszont egyáltalán nem érdekli a honlap. Megállapítható, hogy a cégméret csökkenésével a honlap látogatásának gyakorisága emelkedik.

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



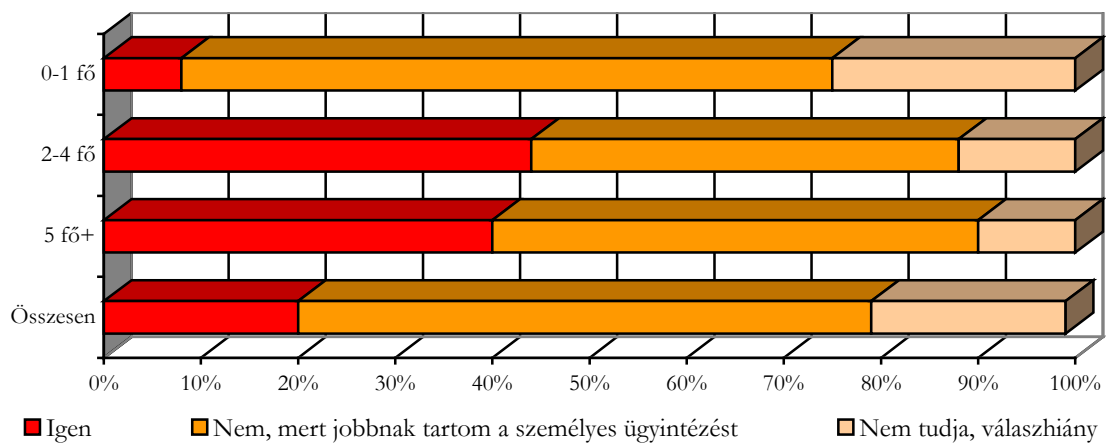
A városi honlapot látogató vállalatokat megkértük, osztályozzák 1-től 5-ig terjedő skálán, hogy mennyire elégedettek az önkormányzat honlapjának szolgáltatásaival, fejlettségével. A kapott válaszokat egy -100-tól +100-ig terjedő egyenlegskálán értékeltük, ahol a -100 jelentése egyáltalán nem elégedett, a +100 jelentése pedig teljes mértékben elégedett. **A cégek a honlap felépítésével, a weboldalon található információk frissességével és az elérhető funkciókkal egyértelműen elégedettek.** Kiemelkedő elégedettséget a 2-4 fős vállalatok mutattak a lekérdezések során, mind az információk frissessége, mind az elérhető funkciók, mind a honlap felépítése kapcsán.

7. 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 nyírmadai vállalkozások 20%-a szokott nyomtatványokat letölteni az önkormányzat weboldaláról,** 59%-a azért nem él ezzel az opcióval, mert a személyes ügyintézésben jobban bízik, 20%-a egyéb okokból mint például, hogy nincs rá szüksége, más intézi helyette, nem veszi igénybe ezt a szolgáltatást.

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

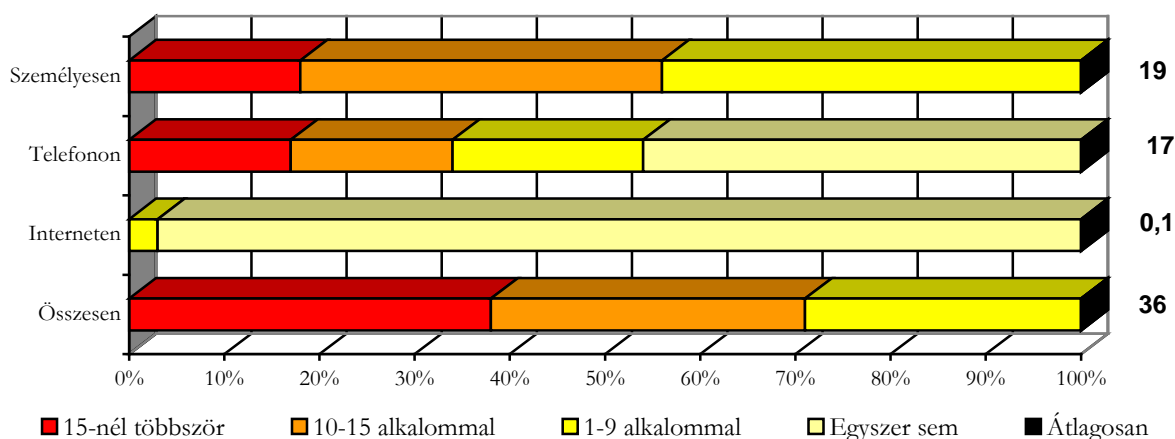


Az elektronikus ügyintézés következő szintjét a kérelmek, nyomtatványok online módon való benyújtása képezi, az eredmények alapján a vállalatok többsége nyitott ennek irányába. **A cégek 86%-a szívesen venné, ha internetes úton nyújthatna be kérelmet a hivatal felé**, illetve ilyen módon nyomon követhetné ügyének sorsát. Az online ügyintézés iránti fogadókészség erősödik a cég méretének növekedésével: amíg a 20 millió forint alatti árbevétellel rendelkező vállalkozásoknak 80%-a, addig a 20 millió forintnál is több árbevételt elérő vállalatok 100%-a élne az internetes kérelembenyújtás lehetőségével, amennyiben az elérhető lenne.

### I.2.5 Önkormányzati ügyintézés

**A nyírmadai telephellyel rendelkező vállalatok az elmúlt 3 évben átlagosan 19-szer intéztek ügyet személyesen a helyi polgármesteri hivatalban, 17-szer telefonon és kevesebb mint egyszer interneten, összességében közel 36 ügyintézés jutott egy ügyet intéző cégre.** A számok jól érzékeltetik, hogy valamivel még mindig a személyes eljárás a gyakoribb, a cégek 82%-ánál 1-15 alkalommal, 18%-ánál pedig legalább 15-ször került sor személyes ügyintézésre. A telefonos megoldás már ritkább, ezt csak a vállalkozások alig több mint fele vette igénybe, míg az online ügyintézés csak a vállalatok 3%-ánál fordult elő, akkor is csak legfeljebb 9 alkalommal. Megállapítható, nagyobb cégeknél egyre gyakoribb a telefonos ügyintézés is, míg a kisebb vállalkozások túlnyomó többségében a személyes kapcsolatfelvételt preferálják.

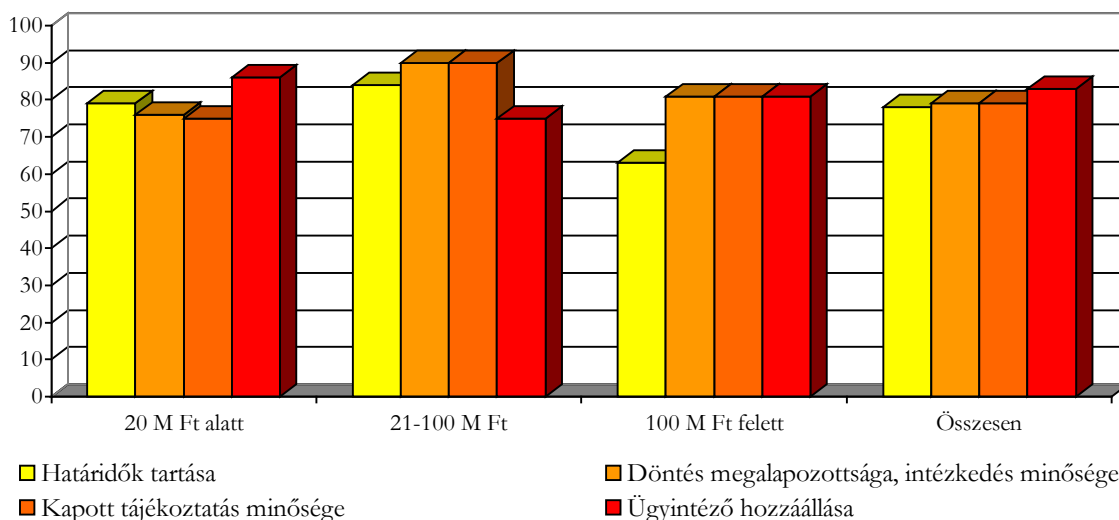
#### 9. ÁBRA HÁNY ALKALOMMAL INTÉZETT ÖN ÜGYET TELEPÜLÉSE POLGÁRMESTERI HIVATALÁBAN AZ ELMÚLT 3 ÉVBEN?



A vállalatokat megkértük, osztályozzák 1-től 5-ig terjedő skálán, hogy mennyire elégedettek a polgármesteri hivatalban való 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 (78-83 közötti értékek)**, jelentős eltéréseket nem tapasztaltunk a különböző változók szerinti vizsgálat során az egyes kategóriák között.



## 10. ÁBRA A HIVATALI ÜGYINTÉZÉSSSEL VALÓ ELÉGEDETTSÉG



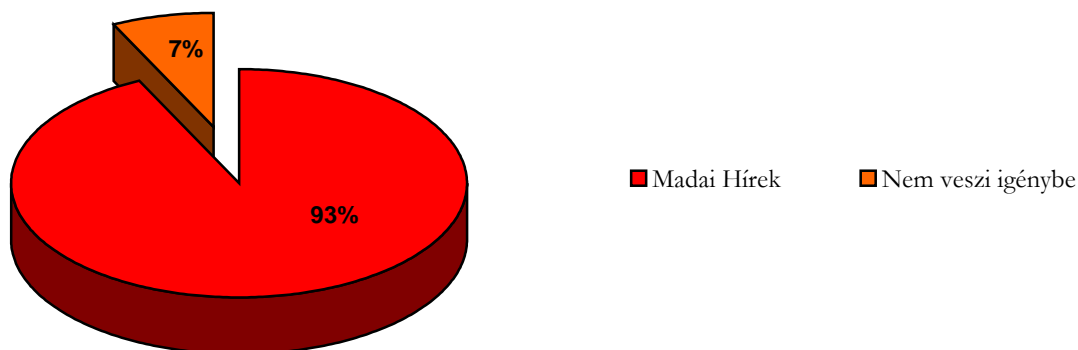
A hivatali ügyintézés fejlesztésével kapcsolatban a megkérdezettek egyharmada tett javaslatot, megjegyzést. Túlnyomó többsége örülne, ha az ügyintézés során nagyobb rugalmasságot tapasztalna, ha jobb tájékoztatást kapna. Többeknek elvárása lenne az internetes ügyintézés fejlesztése, illetve a kevesebb papírmunka.

Érdeemes azonban megjegyezni, hogy a polgármesteri hivatal hatósági feladatot is ellát, ennek következtében a törvények betartására kötelez, ami helyenként negatív hatással lehet a hivatal munkájával kapcsolatos vélekedésre, ezért a hivatali munkáról készült eredményfelmérés sosem lehet 100%-os, ennek tükrében Nyírmada Város Önkormányzata kiváló eredményeket ért el.

### I.2.6 Média igénybevétele

**A vállalatok megkérdezett vezetőinek 93%-a olvassa rendszeresen a Madai Híreket, míg 7%-a egyáltalán nem foglalkozik ezzel a médiummal.** Az eredmények azt jelzik, hogy a cégek vezetői rendszeresen tájékozódnak a helyi média segítségével, így érdemes lehet az önkormányzattal kapcsolatos híreket, információkat megjelentetni.

## 11. ÁBRA IGÉNYBE VESZI-E AZ ALÁBBI HELYI MÉDIUMOT INFORMÁCIÓSZERZÉSRE?



## I.3 A kapott adatok elemzése – lakosság

### I.3.1 Alapsokaság és minta

A nyírmadai lakhellyel rendelkező felnőtt lakosság lélekszáma 3674 körül alakult a felmérés időpontjában, ebből mintegy 1783 férfi és 1891 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 nyírmadai 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                  | 29         | 29         | 538         | 48         |
| Nő                     | 71         | 71         | 593         | 52         |
| <i>Életkor szerint</i> |            |            |             |            |
| 18-39 éves             | 23         | 23         | 532         | 47         |
| 40-49 éves             | 28         | 28         | 232         | 21         |
| 50 év felett           | 49         | 49         | 367         | 32         |
| <b>Összesen</b>        | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>1131</b> | <b>100</b> |

Az adott mintanagyság mellett a vizsgálatban nyert adatokról 90 százalékos biztonsággal állítható, hogy legfeljebb **+/-8,4%-kal** térnek el attól, amit az összes nyírmadai 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.

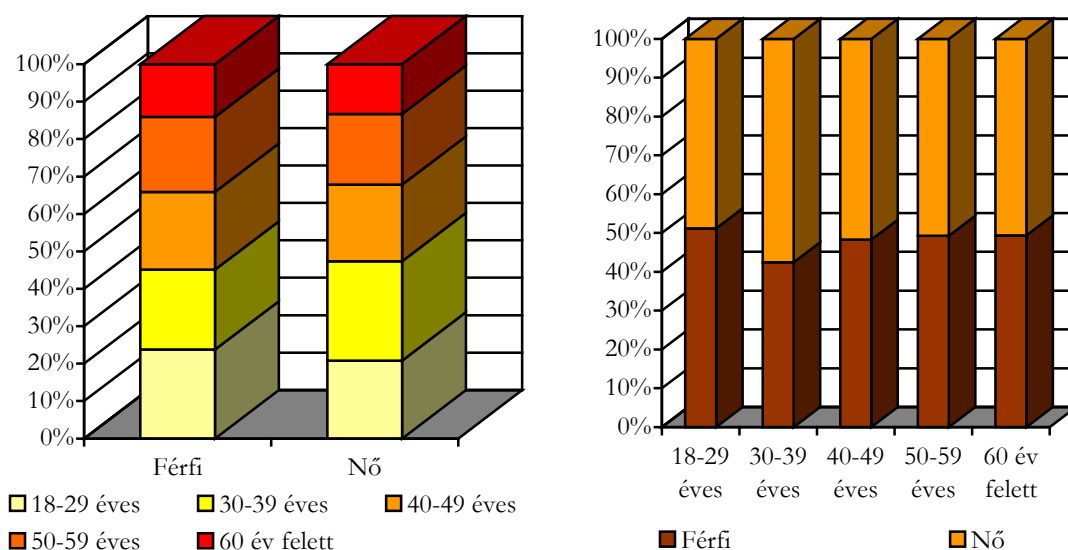
Az önkormányzati hivatalban ügyet intéző nyírmadai felnőtt lakosok 48%-a férfi és 52%-a nő, ezek az arányok közelítenek a teljes felnőtt lakosságban megfigyelhető hányadokkal. A vizsgált lakosság számát, megoszlását és teljes lakosságon belüli arányát korcsoportonként az alábbi táblázat mutatja be.

## 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      | 905             | 28%                         | 249                        | 22%                             |
| 30-39 éves      | 775             | 36%                         | 276                        | 24%                             |
| 40-49 éves      | 594             | 39%                         | 234                        | 21%                             |
| 50-59 éves      | 642             | 34%                         | 218                        | 19%                             |
| 60 év           | 758             | 20%                         | 154                        | 14%                             |
| <b>Összesen</b> | <b>3674</b>     | <b>31%</b>                  | <b>1131</b>                | <b>100%</b>                     |

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

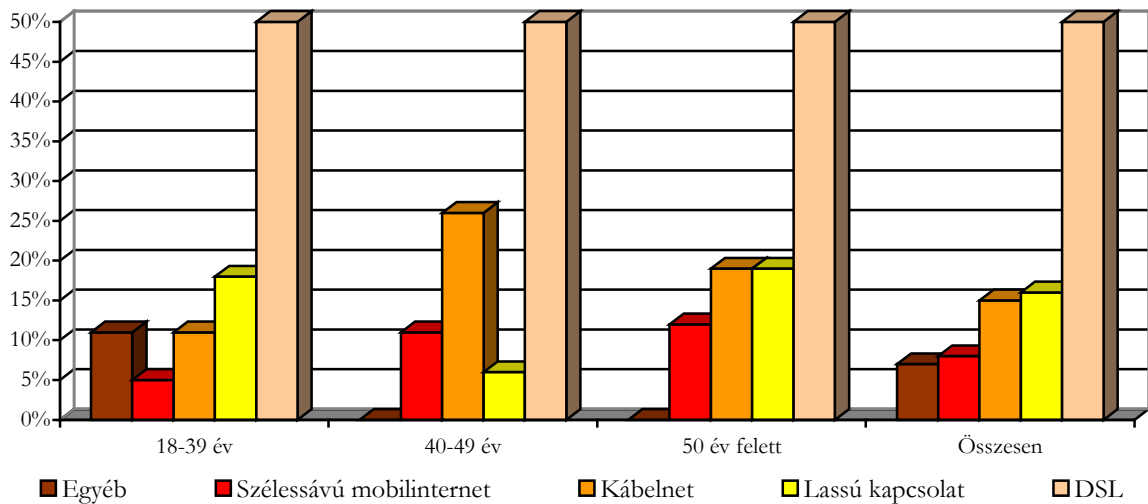
### 12. ÁBRA AZ ÜGYET INTÉZŐ LAKOSOK MEGOSZLÁSA NEM ÉS ÉLETKOR SZERINT



### I.3.2 Internet-használat

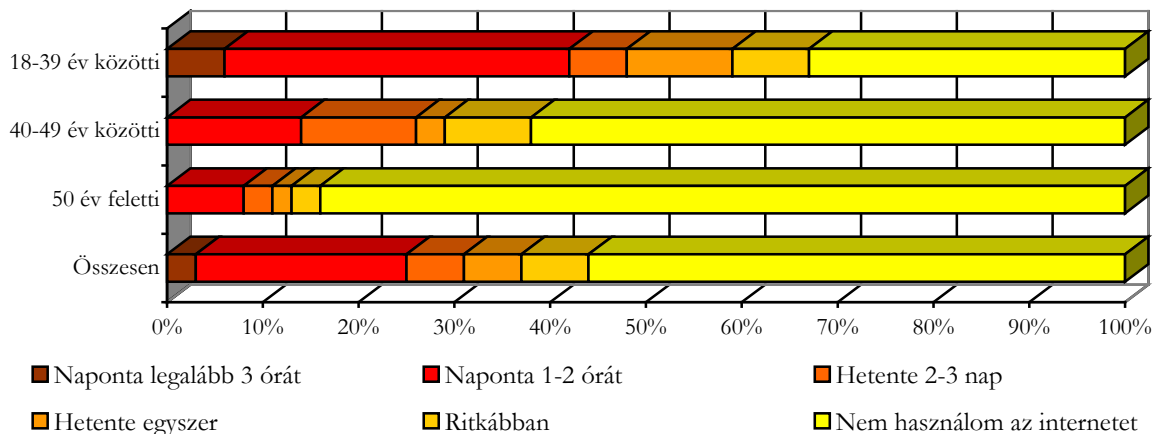
A nyírmadai illetőségű, a hivatalban ügyet intéző lakosok 45%-a rendelkezik internet-előfizetéssel, ez mintegy 509 lakost jelent az 1131-ből (a 3. táblázatban bemutatott, a lakosság az elmúlt 3 évben a hivatalban ügyet intézett része). A férfiak 51%-ának van internet-kapcsolata, ezzel szemben a nőknek csak a 40%-a bír internet-csatlakozással. Az életkor növekedésével fokozatosan csökken az internet-előfizetéssel rendelkezők aránya: amíg a 40 év alattiak közel 60%-ának van internet-hozzáférése, addig a 40-49 évesek körében 45%, az 50 éve felettiak esetében pedig 24% a megfelelő ellátottság. **Az internet-hozzáféréssel bírók között a leggyakoribb kapcsolattípus a DSL (56%),** ezt lényegesen lemaradva követi a lassú (analóg modemes, ISDN) kapcsolatok (16%), a kábeltel (15%) szélessávú mobilinternet (8%), és az egyéb kapcsolatok (7%). 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 3%-a tölt napi 3 óránál többet az internet böngészésével, közel egynegyede napi 1-2 órát internetezik, 6%-a legfeljebb hetente 2-3 napon veszi igénybe a világhálót, 13%-a pedig ennél is ritkábban, míg több mint a fele nem használja az internetet. Az életkor emelkedésével az internetezési gyakoriság fokozatosan csökken: amíg a legfiatalabb korcsoport 42%-a napi rendszerességgel böngész a netet, addig az 50 év felettek körében a megfelelő arány már csak 8%. A férfiak és a nők között is különbség tapasztalható, előbbiek közel 28%-a naponta internetezik, míg a nők körében ez a hányad 23%.

14. ÁBRA AZ INTERNET-HASZNÁLAT GYAKORISÁGA

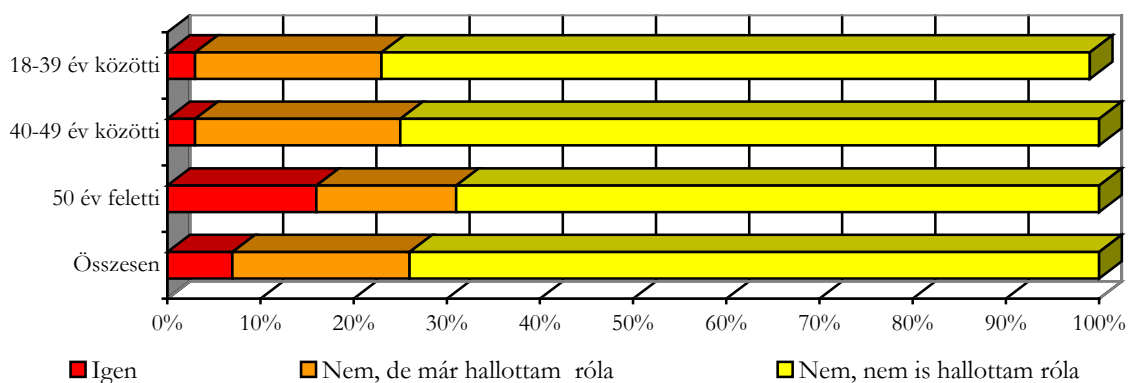


Az internetező lakosok több mint 77%-a rendelkezik e-mail címmel, ez az arány a férfiak körében 79%, a nők esetében pedig 75%. Az elektronikus levelezés használata is összefügg az életkorral, az 50 év alattiak több mint 78%-ának van e-mail címe, míg az 50 évnél idősebbek körében a megfelelő hányad 70%. 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 lakoságnak mindössze 7%-a rendelkezik a [www.magyarorszag.hu](http://www.magyarorszag.hu) honlapon található Ügyfélkapu szolgáltatások igénybevételéhez szükséges okmányirodai regisztrációval, 19%-a már hallott az Ügyfélkapuról, de nincs regisztrációja, míg a lakosok a 74%-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?

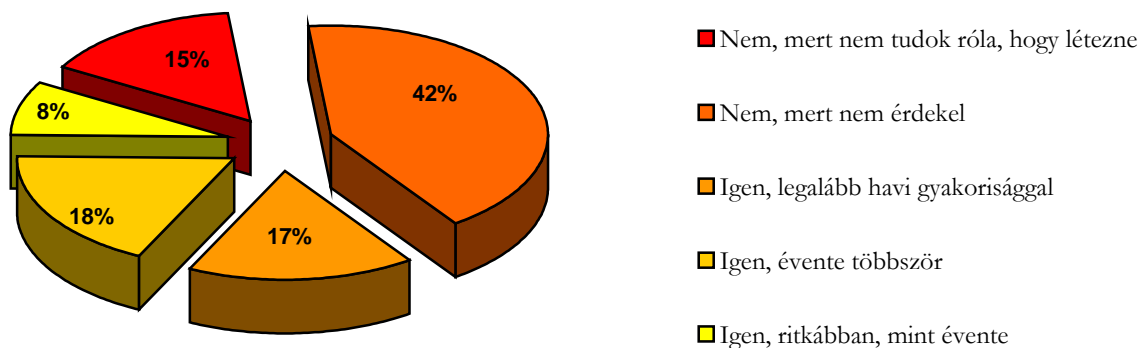


A nők körében magasabb a regisztrációval bírók hányada (8%), mint a férfiak esetében (6%). Korcsoportonként az Ügyfélkapu használatában, az 50 év felettek körében magasabb az Ügyfélkapu ismertsége, ezen lakosok 16%-ának van regisztrációja. Az Ügyfélkaput igénybe vevők 28%-a magánszemélyként döntött a regisztráció mellett, 36%-a céges kötelezettségek miatt hozta létre, 14%-a egyéb okból, 21%-a pedig nem tudta megmondani miért regisztrált.

### I.3.4 Városi honlap használata

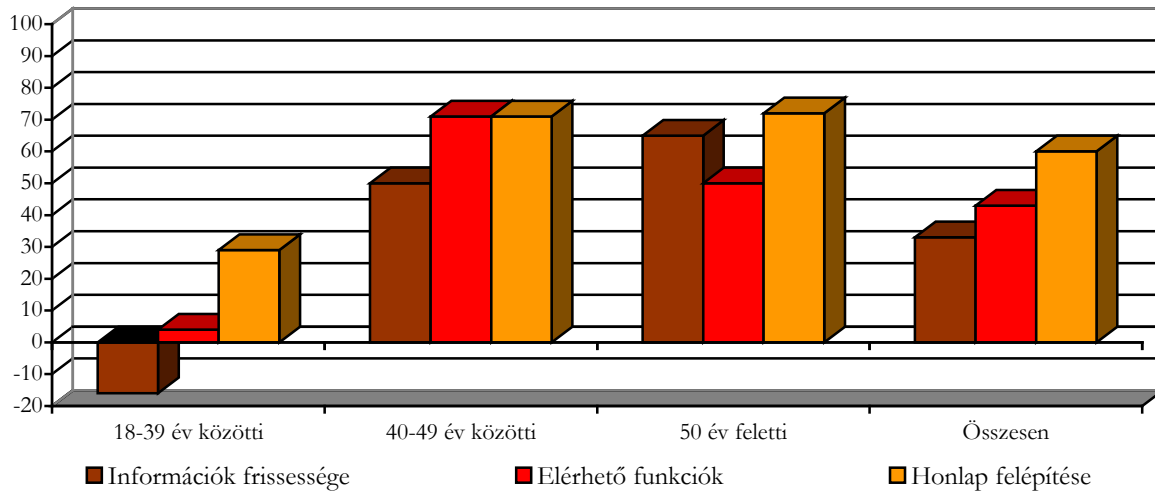
A vizsgált internetező lakosság 35%-a legalább évente többször meglátogatja a [www.nyirmada.hu](http://www.nyirmada.hu) honlapot. A lakosok 8%-a csak évente legfeljebb egyszer nézi meg a website-ot, 15%-a azért nem látogatja, mert nem tud a létezéséről, 42%-át viszont egyáltalán nem érdekli a honlap. Megállapítható, hogy az életkor növekedésével a honlap látogatásának gyakorisága valamelyest emelkedik.

16. ÁBRA SZOKTA ÖN LÁTOGATNI A WWW.NYIRMADA.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.

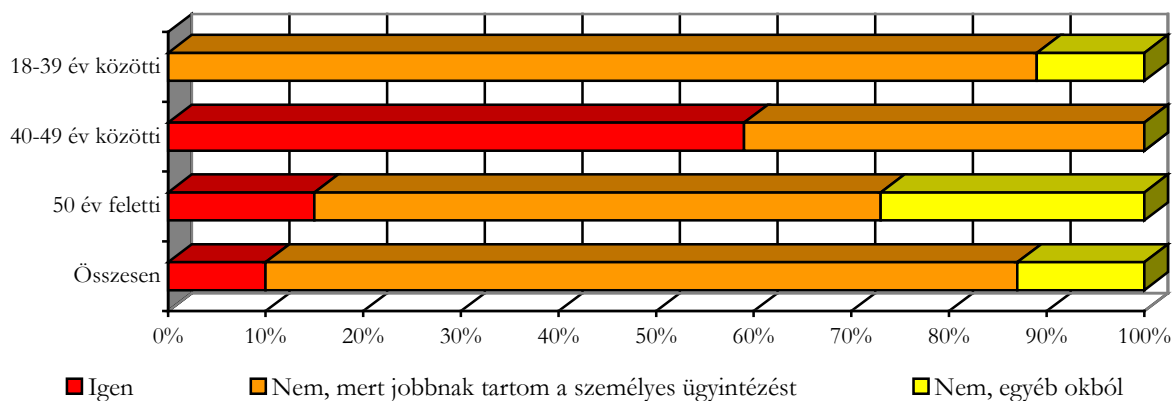
17. ÁBRA AZ ÖNKORMÁNYZAT HONLAPJÁVAL VALÓ ELÉGEDETTSÉG



**Az emberek összességében a honlap felépítésével egyértelműen elégedettek**, a weboldalon található információk frissességét és az elérhető funkciókat illetően is megfelelőnek ítélték a honlapot, kivéve a legfiatalabb korosztályt, akik az elérhető funkciókkal kevésbé elégedettek, az információk frissességével pedig elégedetlenek. Nemek szerint nem találhatók számottevő eltérések, ugyanakkor az életkor növekedésével a lakosok egyre jobbnak értékelték az információk frissességét és a honlap felépítését. Ebben valószínűleg közrejátszhat, hogy az idősebb korosztályoknak kevesebb tapasztalata van a honlapokkal szemben elvárható követelményekkel kapcsolatban.

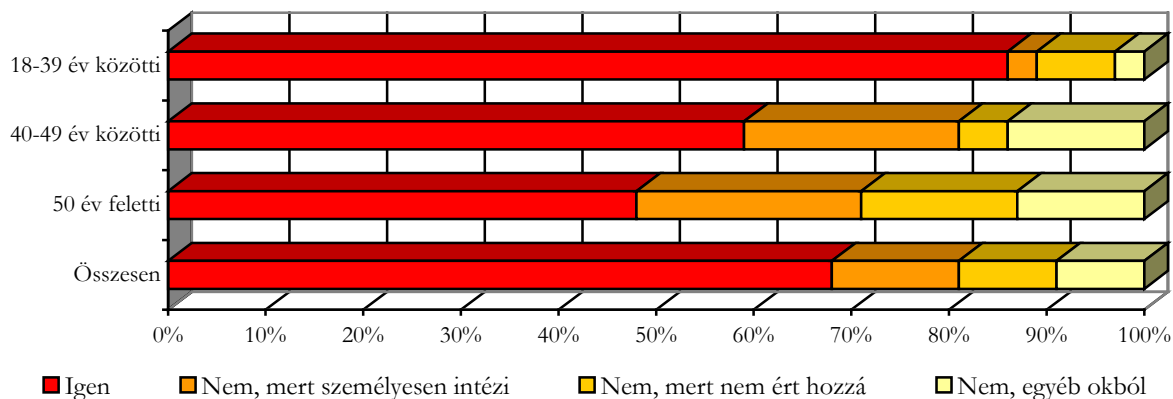
Az önkormányzati honlapról való nyomtatványletöltés fontos lépcsőfokot jelenthet az elektronikus ügyintézés elterjedése során, ennek megfelelően fontos kérdés, hogy a lakosok miként viszonyulnak ehhez a lehetőséghez. **A honlapot látogató lakosok 10%-a töltött már le nyomtatványokat az önkormányzat weboldaláról, 77%-a azért nem használja ezt a megoldást, mert a személyes ügyintézésben jobban bíz, 13%-a pedig egyéb okból nem veszi igénybe ezt a szolgáltatást.**

### 18. ÁBRA SZOKOTT- E NYOMTATVÁNYT LETÖLTENI NYÍRMADA VÁROS HONLAPJÁRÓL?



A nők esetében érezhetően alacsonyabb a nyomtatványokat letöltők aránya, a legfiatalabb korosztálynál ez az arány 0 %, ugyanakkor náluk magasabb a személyes ügyintézést preferálók hányada. 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 40-49 év közötti férfiak nyitottak.

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

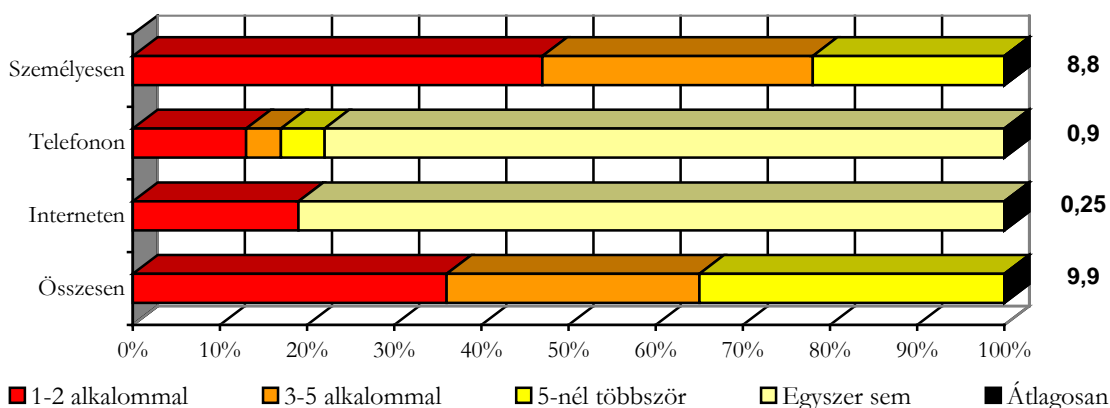


Az elektronikus ügyintézés következő szintjét a kérelmek, nyomtatványok online módon való benyújtása képezi, az eredmények alapján a lakosok több mint kétharmada nyitott ennek irányába. **A lakosok 68%-a szívesen venné, ha internetes úton nyújthatna be kérelmet a hivatal felé,** illetve ilyen módon nyomon követhetné ügyének sorsát. A lehetőségtől tartózkodók döntő hányada (az összes érintett 13%-a) itt is azt hozta fel érvként, hogy jobban bízik a személyes ügyintézésben, 10% állítása szerint nem ért az internethez, 9%-nak pedig egyéb okból nincs szüksége erre a megoldásra. Az online ügyintézés iránti fogadókészség is fokozatosan gyengül az életkor emelkedésével: amíg a 40 év alattiak 86%-a, addig az 50 év felettieknek már csak 48%-a élne az internetes kérelembenyújtás lehetőségével, amennyiben az elérhető lenne. A férfiak nyitottabbnak bizonyultak ebben a tekintetben a nőknél (72% vs. 65%).

### I.3.5 Önkormányzati ügyintézés

A vizsgált lakosok az elmúlt 3 évben átlagosan közel 9-szer intéztek ügyet személyesen a helyi polgármesteri hivatalban, 1-szer telefonon és jóval kevesebb mint egyszer interneten, összességében közel 10 ügyintézés jutott egy ügyet intéző lakosra. A számok jól érzékeltetik, hogy még mindig messze a személyes eljárás a leggyakoribb, a lakosok 78%-ánál 1 és 5 alkalom között, 22%-ánál pedig legalább 5-ször kerül sor személyes ügyintézésre. A telefonos megoldás már jóval ritkább, ezt csak a lakosok 22%-a vette igénybe, míg az online ügyintézés csak az emberek 19%-ánál fordult elő, akkor is jellemzően 1-2 alkalommal. Megállapítható, hogy az életkor csökkenésével lassan előtérbe kerül a telefonos ügyintézés, az idősebbek túlnyomó többségében a személyes kapcsolatfelvételt preferálják, míg az online ügyintézés még ritkábbnak mondható. Az is jól látható, hogy a férfiak inkább a személyes ügyintézészt részesítik előnyben, míg a nők szívesen veszik fel a kapcsolatot a hivatallal telefonon keresztül.

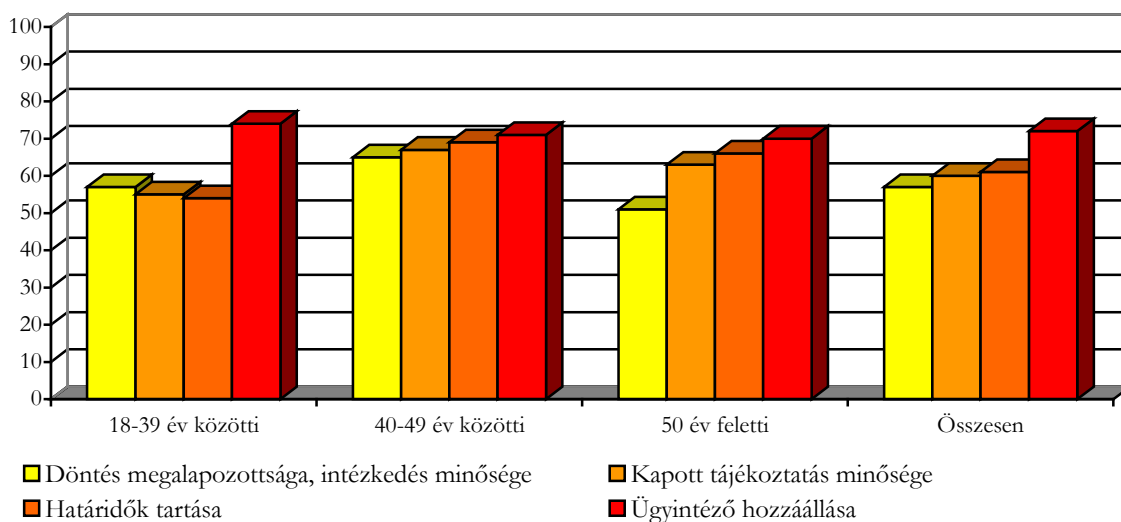
20. ÁBRA HÁNY ALKALOMMAL INTÉZETT ÖN ÜGYET TELEPÜLÉSE POLGÁRMESTERI HIVATALÁBAN AZ ELMÚLT 3 ÉVBEN?



Az ügyet intéző lakosokat megkértük, osztályozzák 1-től 5-ig terjedő skálán, hogy mennyire elégedettek a polgármesteri hivatalban való 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 (57-72 közötti értékek).**



## 21. ÁBRA A HIVATALI ÜGYINTÉZÉSSSEL VALÓ ELÉGEDETTSÉG

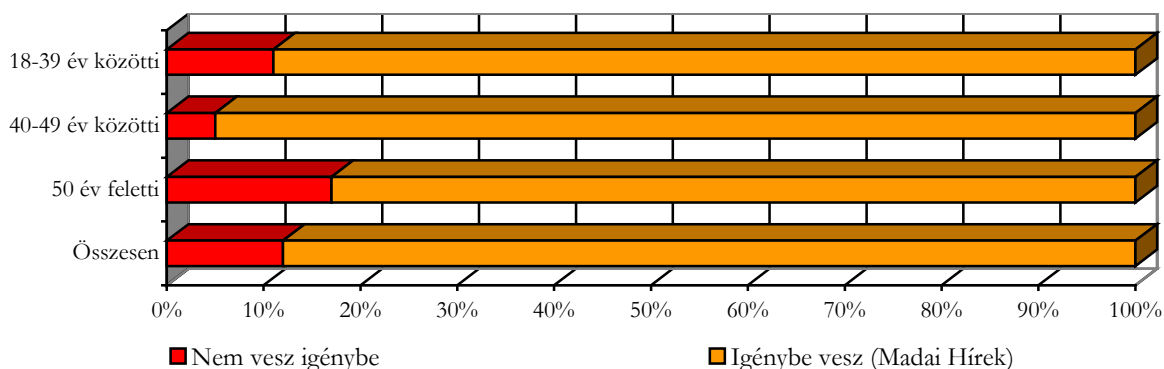


A hivatali ügyintézés fejlesztésével kapcsolatban a megkérdezettek közel egy ötöde tett javaslatot, megjegyzést. Többen kifogásolták az épületet, azt, hogy nincs okmányiroda, illetve, hogy az ügyintézési idő nagyon rövid. Néhányan megjegyezték, hogy az ügyintézők szakmai felkészültségén, empátiáján, illetve a tájékoztatás mélységén is javítani kellene.

### I.3.6 Média igénybevétele

A vizsgált lakosság mintegy 88%-a olvassa rendszeresen a Madai Híreket információszerezés céljából, míg 12%-a egyáltalán nem foglalkozik ezzel a médiummal. A nemek között nem találhatók számottevő különbségek ebben a tekintetben, ugyanakkor az életkor 50 év feletti növekedésével jellemzően fontosabbá válik a helyi média információszerezésre való igénybe vétele. Az eredmények alapján a lakosok többsége rendszeresen tájékozódik a helyi újság segítségével, így érdemes lehet az önkormányzattal kapcsolatos híreket, információkat megjelentetni.

## 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 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-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](http://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 Nyírmada Nagyközség Önkormányzatának ([www.nyirmada.hu](http://www.nyirmada.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 Nyírmada Nagyközség 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 Nyírmada Nagyközség 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:
  - (1) Madai Hírek

## 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 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) 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.magyarország.hu](http://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 Ön látogatni Nyírmada Nagyközség Önkormányzatának ([www.nyimada.hu](http://www.nyimada.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 Nyírmada Nagyközség 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 Nyírmada Nagyközség 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:  
Mada Hírek

## 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 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?**

.....