

I Az adatfelvétel eredményeinek bemutatása

I.1 A vállalati, illetve lakossági lekérdezés módszere

A lekérdezés a gödöllői telephellyel rendelkező társas vállalkozások, illetve a polgármesteri hivatalban 2007-2009. során ügyet intézett gödöllői felnőtt lakosok körében került végrehajtásra. Vállalkozások esetében a minta mérete 140 válaszadó volt, a lakossági lekérdezés során 399 olyan állampolgár került megkérdezésre, aki saját bevallása szerint az elmúlt 3 év során legalább egyszer intézett ügyet a Gödöllői 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 gödöllői társas vállalkozások körét vizsgáltuk egy olyan **140-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	28	20	452	18
Kereskedelem	29	21	524	21
Gazdasági szolgáltatások	54	39	1042	41
Egyéb szolgáltatások	29	21	512	20
<i>Az alkalmazottak száma szerint</i>				
0 fő	37	26	1009	40
1 fő	37	26	704	28
2-4 fő	34	24	522	21
5 fő felett	32	23	295	12
Összesen	140	100	2530	100

Az adott mintanagyság mellett a vizsgálatban nyert adatokról 90 százalékos biztonsággal állítható, hogy legfeljebb **+/-7%-kal** térnek el attól, amit az összes gödöllői 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 gödöllői vállalatok 40%-a nem foglalkoztat főállású munkavállalót, vagy pedig nincsenek róla létszámmal kapcsolatos információink. A cégek 28%-a 1 fővel, 12%-a 2 fővel működik, 3-4 alkalmazottat pedig szintén mintegy egytizede foglalkoztat. Az 5-9 fős és a 10-19 fős vállalkozások aránya 6% és 3%, míg ennél több munkavállalóval a cégek 2%-a rendelkezik, 50-nél több alkalmazottja csak 27 vállalatnak van. A Gödöllőn bejelentett vállalatok több mint 90%-a a mikrovállalati kategóriába tartozik, a kisvállalatok 4%-ot tesznek ki, középvállalat 20 db, nagyvállalat pedig mindössze 7 db található a városban.

A másodlagos vizsgálati szempontunk a cégek ágazati (szektoriális) hovatartozása volt, eszerint a cégek 40%-a gazdasági, szakmai szolgáltatásokat nyújt, több mint egyötöde foglalkozik kereskedelemmel és járműjavítással, 9%-a az oktatás, egészségügy, egyéb szolgáltatások ágazatban, 8-8%-a a feldolgozóiparban, az építőiparban, illetve a logisztika területén működik. A fennmaradó vállalkozások vendéglátó-ipari (4%), illetve mezőgazdasági tevékenységet végeznek (2%). 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 közel kétharmada 20 millió forintnál kevesebb nettó árbevételt ért el az előző évben, 10-10%-a realizált 21-50 millió forint közötti, illetve 50-300 millió forint közötti árbevételt, míg 3%-a 300 millió forintnál is nagyobb forgalmat bonyolított. A 10 legnagyobb cég árbevétele a Gödöllőn működő vállalatok teljes árbevételének háromnegyedét adja. A cégek 10%-áról nincs árbevétellel kapcsolatos információnk.

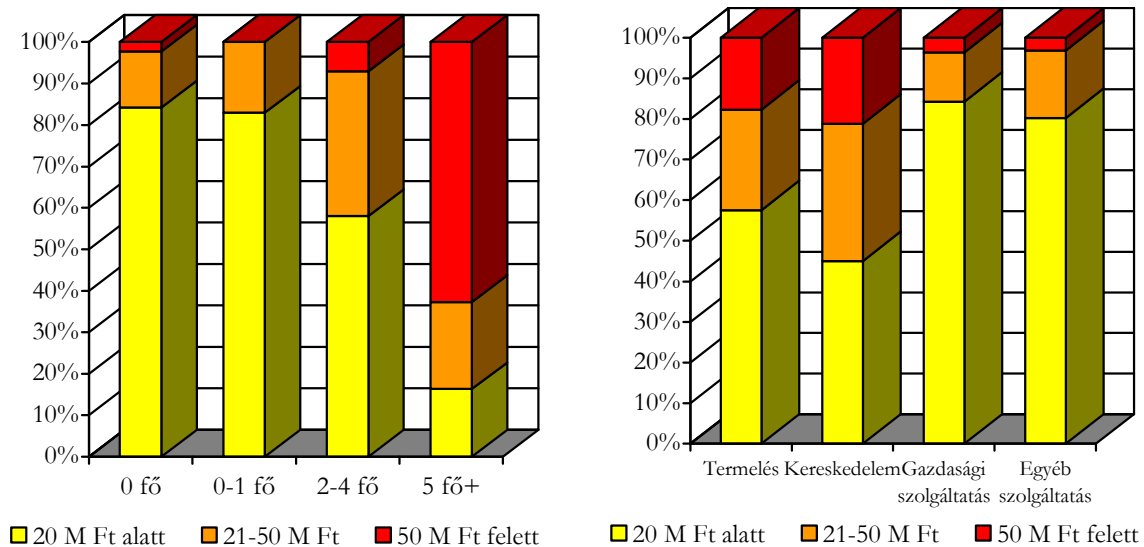
A gödöllői vállalkozások 54%-a Kft., 37%-a Bt. formájában működik. A fennmaradó cégek között 23 db Rt., 15 db szövetkezet, 26 db egyéb jogi személyiségű vállalkozás, 24 db Kkt., 127 db társasház és 7 db egyéb jogi személyiség nélküli vállalkozás található. Az alakulás dátumát tekintve megállapítható, hogy a vállalatok döntő hányada a rendszerváltás utáni időszakban jött létre, mindössze 108 olyan vállalkozás akad, amelyek már 1990 előtt is működtek. Az utóbbi 4 évben 560, az elmúlt 9 évben pedig mintegy 800 új cég alapult Gödöllőn

Az alábbi ábra jól szemlélteti az **árbevétel és a foglalkoztatott létszámok kapcsolatát**. **A 0-1 főt foglalkoztató vállalatok** 84%-ának árbevétele 20 millió forint alatt van, 15%-ának 21 és 50 millió forint között, míg a maradék 1% az alkalmazottal nem rendelkező cégeknél 50 millió forint feletti árbevételt ért el. **A 2-4 főt foglalkoztató vállalatoknál** a 20 millió forint alattiak aránya lecsökken 58%-ra, míg a 21 és 50 millió forint közötti árbevétel 35%-ra nő. A 2-4 főt foglalkoztató cégek körében már jelentős hányadot (7%) érnek a legalább 50 millió forintos árbevételt teljesítő vállalatok. **Az 5 fő, vagy afölötti alkalmazottal rendelkező cégek** esetében tovább csökken a 20 millió forint alatti árbevétellel bíró vállalatok száma 17%-ra, míg a 21 és 50 millió forint között a vállalkozások 20%-on áll. A legalább 50 millió forint bevételt elérő cégek aránya az 5 fő feletti vállalkozásoknál már 63%.

Az **ágazati bontás** szerint a termelés és a kereskedelmi területén több nagy árbevételű vállalat működik, mint a szolgáltatási szektorban. A **termelési ágazatban** a 20 millió forint alatt teljesítő cégek aránya 57%, a 21 és 50 millió forint közöttieké pedig 25%. Az 50 millió forintot meghaladók aránya 18%-ot tesz ki ebben az ágazatban. A **kereskedelem területén** is a 20 millió forint alatti bevétellel rendelkező cégek aránya a legmagasabb (45%), míg 21 és 50 millió forint között a kereskedelem területén működő cégek 33%-a teljesít. Az 50 millió forint feletti árbevétellel a vállalkozások 21%-a rendelkezik ebben a kategóriában. A **gazdasági szolgáltatóknál** a 20 millió forint alatti árbevétellel rendelkező cégek aránya 84%, a 21 és 50 millió forint közötti vállalatok aránya pedig 12%. 50 millió forint feletti bevétellel rendelkező csak a cégek 4%-a rendelkezik. Az egyéb szolgáltatások ágazati kategóriában a 20 millió forint alatti

bevétellel rendelkező vállalatok aránya 80%. A 21 és 50 millió forint közötti cégek 17%-ot tesznek ki, az 50 millió feletti kategóriában pedig 3%-os érték mutatkozik.

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

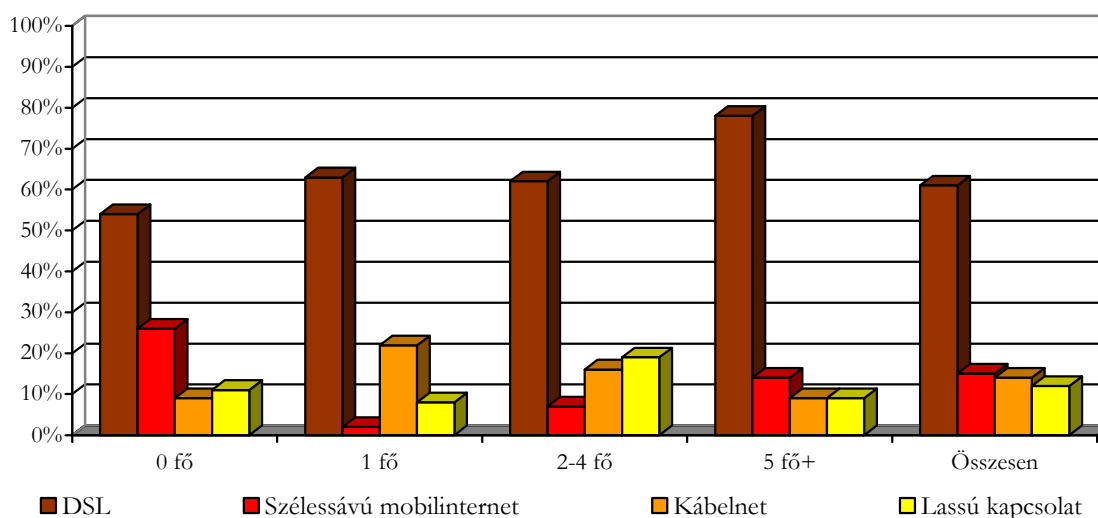


I.2.2 Internet-használat

A gödöllői társas vállalkozások 92%-a rendelkezik internet-előfizetéssel, ez mintegy 2340 céget jelent a 2530-ból. Az 5 fő, illetve az 50 millió forint vagy a fölötti árbevételű vállalatok mindegyikének van internet-kapcsolata. Az internet-hozzáféréssel bírók között a leggyakoribb kapcsolattípus a DSL (61%), ezt a szélessávú mobilinternet (15%), a kábeltelevíziós (kábelnetes) csatlakozás (14%) és a lassú kapcsolatok (analóg modem, ISDN) követik (12%).

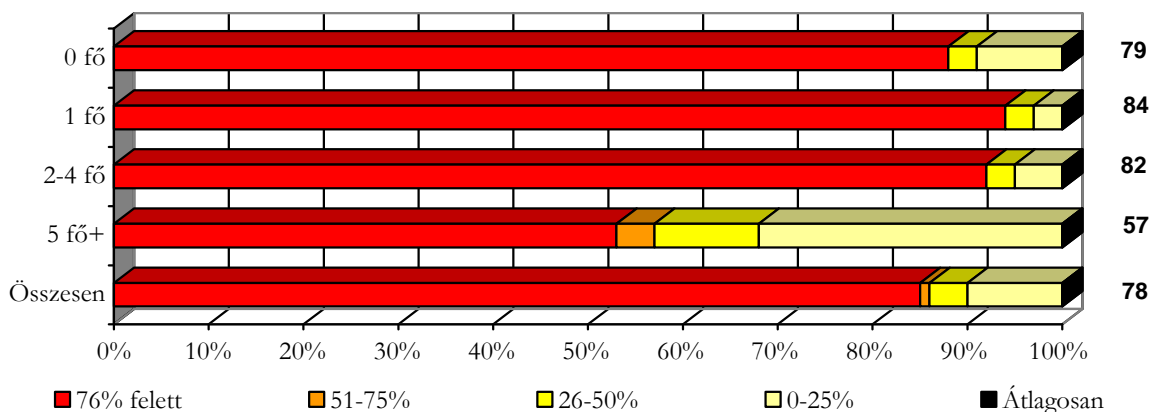
A 0 fővel működő vállalatok 54%-a DSL internetet, valamivel több mint negyede (26%) szélessávú mobilinternetet, 11%-a lassú kapcsolatú hozzáférést és 9%-a kábeles internetet használ. **Az 1 főes cégek** az összes vállalkozáshoz képest előnyben részesítik a DSL és kábeles szolgáltatókat. Ezek aránya 66% és 23%, míg lassú kapcsolattal 8%-uk, szélessávú mobilinternettel pedig mindössze 2%-uk rendelkezik. A közepes méretű, **2-4 főes gödöllői cégeknél** található a legtöbb lassú elérést (18%), a DSL és kábeles internetkapcsolatok aránya átlag közeli (60% és 15%), míg szélessávú mobilkapcsolattal mindössze 6%-uk rendelkezik. **Az 5, vagy annál több alkalmazottat foglalkoztató vállalkozások** esetében a legmagasabb a DSL kapcsolatok aránya (71%), második a szélessávú mobil elérés (13%), míg a kábeles és a lassú internetkapcsolat 8-8%-ot tesz ki.

2. ÁBRA AZ INTERNET-ELŐFIZETÉSEK TÍPUSAI



A cégek bevallása alapján összességében **a vállalati alkalmazottak több mint háromnegyede rendelkezik internet-hozzáféréssel. A 0 és 1 főt foglalkoztató cégek** körében hasonlóak az eredmények, a vállalkozások 88 és 94%-ában az alkalmazottak rendelkeznek internet kapcsolattal. **A 2-4 fős vállalatok** 92%-ában az alkalmazottak legalább 76%-a, 3%-ában az alkalmazottak 26-50%-a rendelkezik munkahelyi interneteléréssel. Az 5 vagy annál több alkalmazottal rendelkező cégeknél a legrosszabb az internet ellátottság aránya, náluk a cégek alig több mint felében (53%-ában) rendelkeznek a dolgozók 76% feletti interneteléréssel, 4%-uknál 51-75%, 11%-nál 26-50% míg 32%-nál a dolgozóknak kevesebb mint a negyede használhat internetet. Az internet-előfizetéssel rendelkező cégek, illetve ezen vállalkozásoknál az internet-hozzáféréssel bíró alkalmazottak aránya (összességében a vállalatoknál foglalkoztatottak több mint háromnegyede) is azt mutatja, hogy ebben a tekintetben nincs jelentős gátja az elektronikus ügyintézés használatának és terjedésének a gödöllői vállalatok körében.

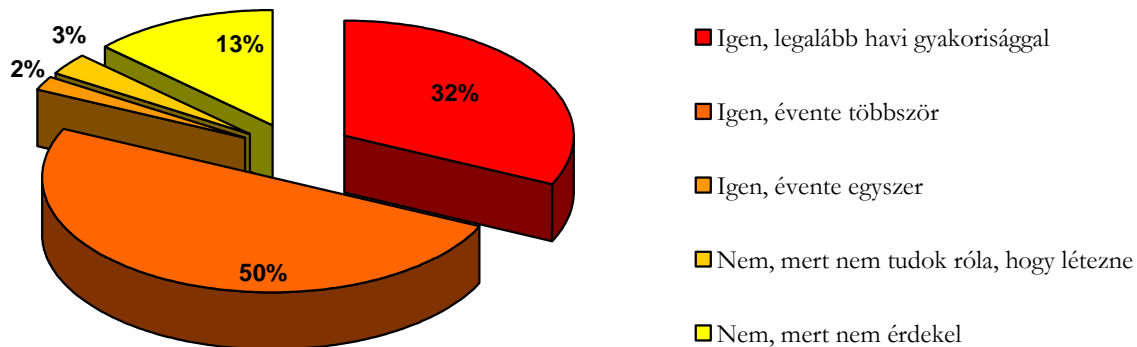
3. ÁBRA AZ INTERNET-HOZZÁFÉRÉSEL RENDELKEZŐ ALKALMAZOTTAK ARÁNYA



I.2.3 Városi honlap használata

A vállalatok 82%-a legalább évente többször meglátogatja a www.godollo.hu honlapot, ezen cégek több mint egyharmada (32%) havi gyakorisággal keresi fel a weboldalt. A vállalkozások 2%-a csak évente legfeljebb egyszer nézi meg a website-ot, 3%-a azért nem látogatja, mert nem tud a létezéséről, 13%-át viszont egyáltalán nem érdekli a honlap.

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

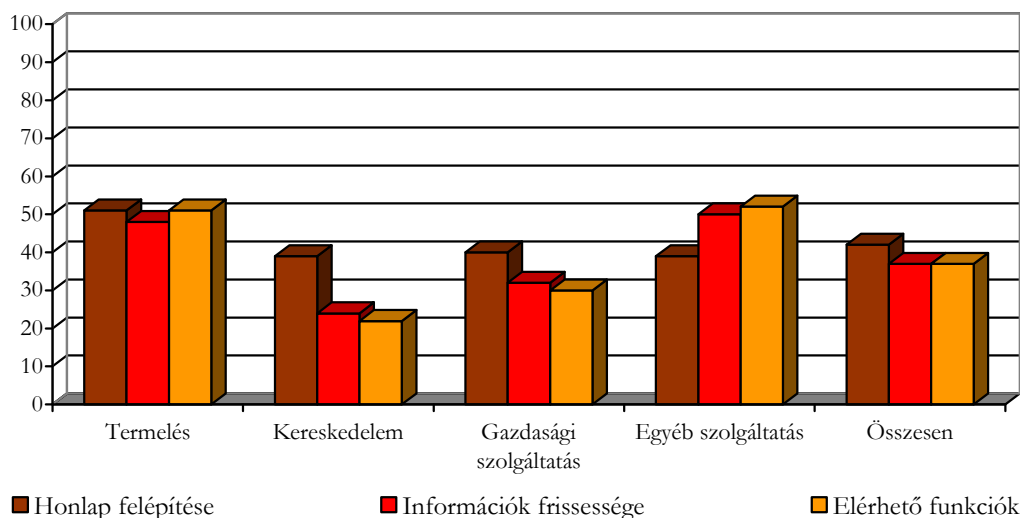


A városi honlapot látogató vállalatokat megkértük, osztályozzák 1-től 5-ig terjedő skálán, hogy mennyire elégedettek az önkormányzat honlapjának szolgáltatásaival, fejlettségével. A kapott válaszokat egy -100-tól +100-ig terjedő egyenlegskálán értékeltük, ahol a -100 jelentése egyáltalán nem elégedett, a +100 jelentése pedig teljes mértékben elégedett. **A cégek mind a három vizsgált területtel elégedettek**, de a honlap felépítésével (42 pont) valamivel jobban meg voltak elégedve, mint az információk frissességével (37 pont) és az elérhető funkciókkal (37 pont).

A **vállalat mérete nem mutat összefüggést a honlappal való elégedettséggel**, ugyanakkor ágazatok szerint azt láthatjuk, hogy a termelési tevékenységet végzők mindegyik szempontot átlag felettinek (51, 48 és 51 pont), a kereskedelmi és gazdasági szolgáltatást nyújtó cégek pedig átlag alattinak (39-41, 24-32, és 22-30 pont) értékelték a városi honlapot.

A **honlap felépítésére** a cégek átlagosan 42 pontot adtak ezen belül a termelési szektor 51 pontot, a kereskedelmi 39 pontot, a gazdasági szolgáltatásokat nyújtó cégek 40 pontot, az egyéb szolgáltatásokkal foglalkozó vállalatok pedig szintén 39 pontot. Az **információk frissességéről** és az **elérhető funkciókról** valamivel rosszabb véleménnyel vannak a gödöllői vállalkozások, mindkettő 37 pontot ért el a skálán. A termelési szektor és az egyéb szolgáltatással foglalkozó vállalkozások átlag felett értékelték a két kérdést, az információk frissessége 48 és 50 pontot kapott, az elérhető funkciók pedig 50-et és 52-t. Az átlagnál kevesebb pontot kapott mind az információk frissességére (24 és 32 pont) mind az elérhető funkciókra (22 és 30 pont) vonatkozó kérdés a gazdasági szolgáltatóktól és a kereskedelmi szektortól.

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 gödöllői vállalkozások 48%-a szokott nyomtatványokat letölteni az önkormányzat weboldaláról**, 52%-a pedig azért nem él ezzel az opcióval, mert a személyes ügyintézésben jobban bízik. Az alkalmazottak számának növekedésével párhuzamosan fokozatosan csökken a nyomtatványokat letöltők aránya, illetve nő a személyes ügyintézés preferálók és a szolgáltatás szükségét nem érzők hányada. Míg a 0 fővel működő cégek 53%-a szokott nyomtatványt letölteni Gödöllő Város honlapjáról, addig az 1 fős cégeknél ez az arány 48%, a 2-4 főt foglalkoztatóknál 46%, míg az 5 vagy több fővel működő vállalkozások már csak 36%. A kapott eredmények arra utalnak, hogy a kisebb vállalatok már felismerték az elektronikus ügyintézésben rejlő lehetőségeket és előnyöket, míg az 5-nél több fős cégeknél még nagyobb a visszatartó erő az elektronikus úttal szemben.

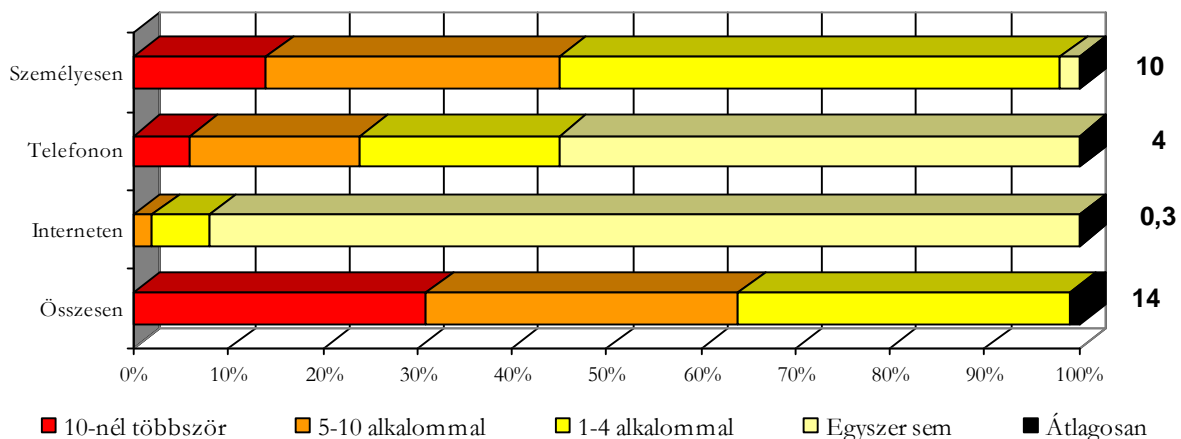
Az elektronikus ügyintézés következő szintjét a kérelmek, nyomtatványok online módon való benyújtása képezi, az eredmények alapján a vállalatok többsége nyitott ennek irányába. **A cégek 95%-a szívesen venné, ha internetes úton nyújthatna be kérelmet a hivatal felé**, illetve ilyen módon nyomon követhetné ügyének sorsát. A cégek által adott válaszok egységesek voltak. Nem volt számottevő különbség a különböző szektorok és különböző méretű vállalkozások között. A lehetőségtől ódzkodók többsége itt is azt hozta fel indokként, hogy jobban bízik a személyes ügyintézésben.

I.2.4 Önkormányzati ügyintézés

A gödöllői telephellyel rendelkező vállalatok az elmúlt 3 évben átlagosan 10-szer intéztek

ügyet személyesen a helyi polgármesteri hivatalban, 4-szer telefonon és kevesebb, mint egyszer interneten, összességében közel 14 ügyintézés jutott egy ügyet intéző cégre. A számok jól érzékeltetik, hogy még mindig a személyes eljárás a leggyakoribb, a cégek 56%-ánál 1-4 alkalommal, 30%-ánál legalább 5-ször, 12%-ánál legalább 10-szer került sor személyes ügyintézésre. A telefonos megoldás már jóval ritkább, ezt csak a vállalkozások 45%-a vette igénybe, közülük 21% csak 1-4 alkalommal, 18%-uk 5-10 alkalommal és csak 8% használta ezt az ügyintézési formát 10-nél többször. Az online ügyintézés csak a vállalatok 8%-ánál fordult elő, akkor is csak legfeljebb 5 alkalommal. Megállapítható, hogy a cég méretének növekedésével fokozatosan előtérbe kerül a telefonos ügyintézés iránti igény, míg a legkisebb vállalkozások túlnyomó többségében a személyes kapcsolatfelvételt preferálják. Az 0 fős vállalkozások 46%-ka intézett telefonon ügyet az elmúlt 3 évben, az 1 főseknek csak 33%-a, a 2-4 főseknek 47%-a míg az 5 fő vagy annál több alkalmazottal rendelkező cégek 60%-a.

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



A polgármesteri hivatalban az elmúlt 3 évben ügyet intéző cégek legnagyobb arányban az Adó Irodát keresték fel (75%), ezt követi Lakosságszolgálati Iroda (50%), és a Főépítészeti Iroda (11%). A többi iroda esetében 10% alatti volt a látogatottság. A vállalati hivatali ügyintézés legkevésbé a Költségvetési Irodát (1%), a Népjóléti Irodát (2%), a Családi Irodát (2%), és a Közoktatási Művelődési és Sport Irodát (3%) érintette. Középen helyezkedik el ebben a sorrendben a Városüzemeltető és a Vagyonkezelő iroda 7%-os és a Hatósági Iroda pedig 10%-os látogatottsággal. A kérdések között szerepelt még a polgármesteri és a jegyzői fogadóóra, amit a gödöllői cégek 1, illetve 7%-a keresett fel a kérdéses időszakban.

A **termelő szektor** cégei az átlagnál többször keresték fel ügyintézési céllal a hivatalt, eltekintve a 2 leglátogatottabb irodától, ahol átlag alatt szerepelnek, így az Adó és a Lakossági Iroda termelői

megkeresése 2%-kal az átlag alatt maradt (73 és 48%). A Főépítészeti Irodát ezen a területen tevékenykedő cégek 18 %-a (a szektorok átlaga 11%), a Népjóléti Irodát 4%-a (a szektorok átlaga 2%), a Hatósági Irodát 15%-a (a szektorok átlaga 10%), a Városüzemeltető és Vagyonkezelő Irodát 9%-a (a szektorok átlaga 7%), a Családi Irodát 10%-a (a szektorok átlaga 2%), a Közoktatási Irodát 11%-a (a szektorok átlaga 3%), és a Jegyzői fogadóórát pedig 10%-a (a szektorok átlaga 7%) kereste fel. A termelő szektorban működő cégek egyszer sem keresték fel a Költségvetési irodát és a Polgármesteri fogadóórát.

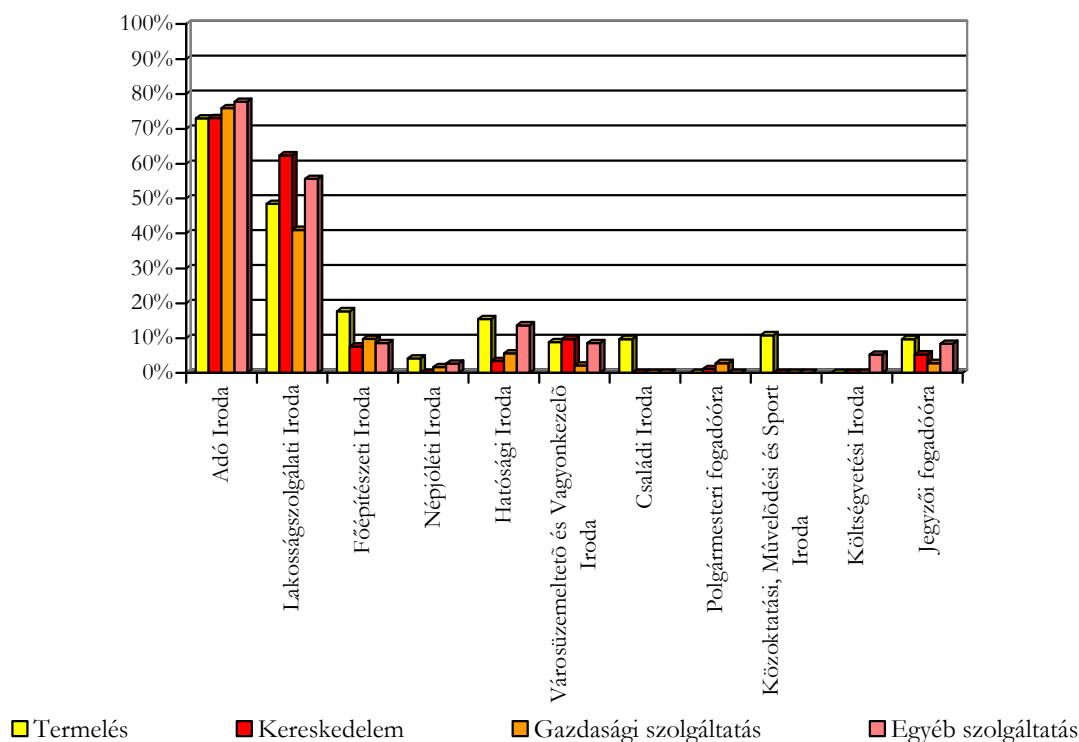
A **kereskedelmi tevékenységet** végző vállalkozások a Lakosságszolgálati Irodát az átlagosnál 12%-kal nagyobb arányban keresték fel, vagyis az elmúlt 3 évben a szektor gödöllői cégeinek 62%-a végzett ügyintézés a fent említett irodában. A további irodák, illetve a polgármesteri és jegyzői fogadóórák adatai a következők voltak az ügyintézési gyakoriságok: az Adó Irodánál 75% (a szektorok átlaga 75%), a Főépítészeti Irodánál 8 % (a szektorok átlaga 11%), a Hatósági Irodánál 3% (a szektorok átlaga 10%), a Városüzemeltető és Vagyonkezelő Irodánál 10% (a szektorok átlaga 7, a Polgármesteri fogadóórán 1% (szektorok átlaga 1%), a Költségvetési Irodánál 0% (a szektorok átlaga 3%) és a Jegyzői fogadóórán pedig 10% (a szektorok átlaga 7%). A kereskedelem területén tevékenykedő vállalatok nem intéztek ügyet az alábbi irodákban: a Népjóléti Iroda, Családi Iroda valamint a Közoktatási Iroda.

A **gazdasági szolgáltató szektorban** működő cégek a többi csoporthoz képest valamivel kevesebbszer keresték fel a Polgármesteri Hivatalt az elmúlt 3 évben ügyintézés céljából: az Adó Irodánál 76%-uk (a szektorok átlaga 75%), a Lakosságszolgálati Irodánál 41%-uk (a szektorok átlaga 50%), a Főépítészeti Irodánál 10 %-uk (a szektorok átlaga 11%), a Népjóléti Irodánál 2%-uk (a szektorok átlaga 2%), a Hatósági Irodánál 6%-uk (a szektorok átlaga 10%), a Városüzemeltető és Vagyonkezelő Irodánál 2%-uk (a szektorok átlaga 7%), a Polgármesteri fogadóórán 3%-uk (a szektorok átlaga 1%)és a Jegyzői fogadóórán pedig 3%-uk (a szektorok átlaga 7%) intézett valamilyen ügyet az elmúlt három évben. A gazdasági szolgáltató szektorban tevékenykedő vállalatok nem intéztek ügyet az alábbi irodákban: Családi Iroda, Közoktatási Iroda valamint a Költségvetési Iroda.

Az **egyéb szolgáltató szektor** vállalkozásai a cégek körében leglátogatottabb Adó és Lakosságszolgálati Irodákat az átlagnál többször keresték fel az elmúlt 3 évben. A többi irodára vonatkozó ügyintézési intenzitások a következők: az Adó Iroda 78% (a szektorok átlaga 75%), a Lakosságszolgálati Iroda 56% (a szektorok átlaga 50%), a Főépítészeti Iroda 9 % (a szektorok átlaga 11%), a Népjóléti Iroda 3% (a szektorok átlaga 2%), a Hatósági Iroda 14% (a szektorok átlaga 10%), a Városüzemeltető és Vagyonkezelő Iroda 9% (a szektorok átlaga 7%) és a Jegyzői

fogadóóra pedig 8% (a szektorok átlaga 7%). Az egyéb szolgáltató szektorban tevékenykedő vállalatok nem intéztek ügyet az alábbi irodákban: Családi Iroda, Polgármesteri fogadóóra, Közoktatási Iroda valamint a Költségvetési Iroda.

7. ÁBRA A HIVATALI ÜGYINTÉZÉSEL ÉRINTETT IRODÁK LÁTOGATOTTSÁGA



Az ügyet intéző 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 valamint az ügyfélszolgálat nyitvatartása. 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.

Az Adó Iroda kapcsán a megkérdezett vállalatok összességében mindegyik tényező alapján elégedettek a hivatali ügyintézással. A cégek a legtöbb pontot a határidők betartására adták (82 pont), ennél valamivel gyengébben értékelték a döntés megalapozottságát (80 pont), az ügyintéző hozzáállását (79 pont), a kapott tájékoztatást (78 pont) és az ügyfélszolgálat nyitvatartását (70 pont).

Minden tényezőt átlag felettinek értékelték a **gazdasági szolgáltatásokat** nyújtó vállalatok, akik a kapott tájékoztatásra 84, az ügyintéző hozzáállására 86, a határidők betartására 92, a döntés

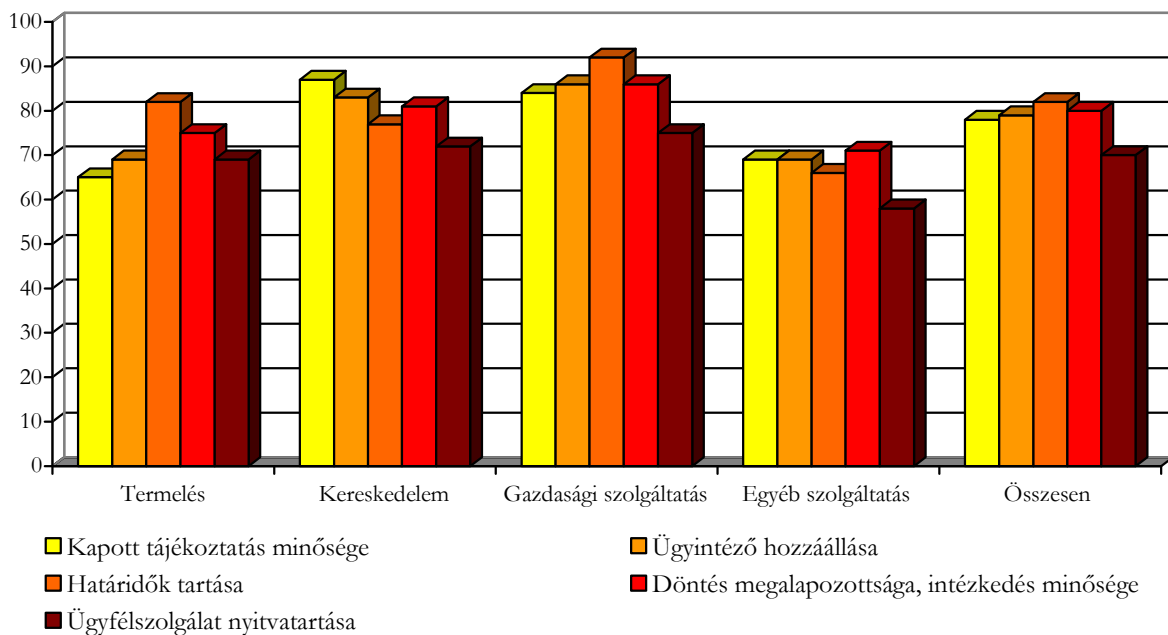
megalapozottságára 86, az ügyfélszolgálat nyitvatartására pedig 75 pontot adtak. Ezek átlaga 85 pontot tesz ki.

A **kereskedelmi szektor** cégei egy kérdést kivéve, szintén az összes tényezőről átlag feletti véleménnyel vannak. A kapott tájékoztatás minőségére 87, az ügyintéző hozzáállására 83, a határidők betartására 77, a döntés megalapozottságára 81, az ügyfélszolgálat nyitvatartására pedig 72 pontot adtak. Ezek átlaga 80 pont.

Harmadik a sorban a **termelési szektor**, ebben a szektorban tevékenykedő cégek a határidők betartását 82 pontra, vagyis az átlaggal megegyezően értékelték az Adó Iroda munkáját, a többi szempontban viszont átlag alatt: a kapott tájékoztatásra 65, az ügyintéző hozzáállására 69, a döntés megalapozottságára 75, az ügyfélszolgálat nyitvatartására pedig 69 pontot adtak. Ezek átlaga 72 pont.

Az iroda munkájáról a legrosszabb, de még mindig pozitív véleménnyel az **egyéb szolgáltató** vállalkozások vannak. Ők a kapott tájékoztatásra 69, az ügyintéző hozzáállására 69, a határidők betartására 66, a döntés megalapozottságára 71, az ügyfélszolgálat nyitvatartására pedig csak 58 pontot adtak. Ezek átlaga 67 pontot tesz ki.

8. ÁBRA A HIVATALI ÜGYINTÉZÉSSSEL VALÓ ELÉGEDETTSÉG AZ ADÓ IRODÁBAN



A Lakosságszolgálati Irodát tekintve a vállalkozások összességében mindegyik tényező alapján pozitív módon nyilatkoztak a hivatali ügyintézésről (53-70 közötti értékek), az egyes

tényezők között csak a nyitvatartási időt tekintve tapasztalható érdemi különbség: ezt a vállalatok a többi szemponthoz képest némileg rosszabbnak (52 pont) ítélték meg.

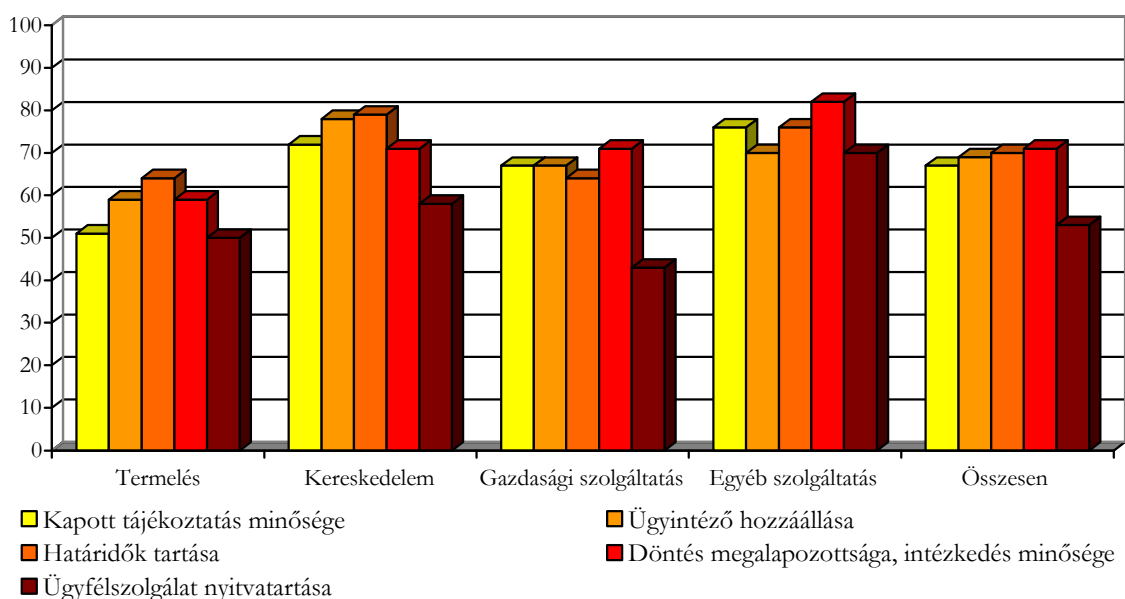
Minden tényezőt átlag felettinek értékelték az egyéb szolgáltatásokkal foglalkozó vállalatok, akik a kapott tájékoztatásra 85, az ügyintéző hozzáállására 86, a határidők betartására 92, a döntés megalapozottságára 86, az ügyfélszolgálat nyitvatartására pedig 75 pontot adtak. Ezek átlaga 85 pontot tesz ki.

A kereskedelmi szektor cégei egy kérdést kivéve, szintén az összes tényezőről átlag feletti véleménnyel vannak. A kapott tájékoztatásra 87, az ügyintéző hozzáállására 83, a határidők betartására 77, a döntés megalapozottságára 81, az ügyfélszolgálat nyitvatartására pedig 72 pontot adtak. Ezek átlaga 80 pont.

Harmadik a sorban a gazdasági szolgáltatással foglalkozó cégek, akik a határidők betartását 64 pontra, a kapott tájékoztatás minőségét 67 pontra, az ügyintéző hozzáállását 67 pontra, a döntés megalapozottságát 71 pontra, az ügyfélszolgálat nyitvatartását pedig 43 pontot értékelték. Ezek átlaga 62 pont.

Az iroda munkájáról a legrosszabb, de még mindig pozitív véleménnyel az termeléssel foglalkozó vállalkozások vannak. Ők a kapott tájékoztatásra 51, az ügyintéző hozzáállására 59, a határidők betartására 64, a döntés megalapozottságára 59, az ügyfélszolgálat nyitvatartására pedig 50 pontot adtak. Ezek átlaga 57 pontot tesz ki.

9. ÁBRA A HIVATALI ÜGYINTÉZÉSSSEL VALÓ ELÉGEDETTSÉG A LAKOSSÁGSZOLGÁLATI IRODÁBAN



Az alábbi ábrán a látogatottsági sorrend szerint szerepeltetjük az egyes irodákat, ezek esetében a részletesebb bontások az alacsony látogatottság miatt már nem nyújtanának megbízható eredményeket, sőt egyes irodák kapcsán annyira alacsony a válaszsám, hogy az összesített eredmények sem értelmezhetőek.

A kapott **tájékoztatás minőségére** a Főépítészeti Iroda 53 pontot, a Hatósági Iroda 65 pontot, a Városüzemeltető és Vagyonkezelő Iroda 53 pontot, a Jegyzői fogadóóra 58 pontot, a Népjóléti Iroda 58 pontot, a Közoktatási és Művelődési és Sport Iroda 75 pontot, a Családi Iroda 50 pontot, a Polgármesteri fogadóóra 92 pontot, a Költségvetési Iroda pedig 100 pontot kapott a vállalkozásoktól

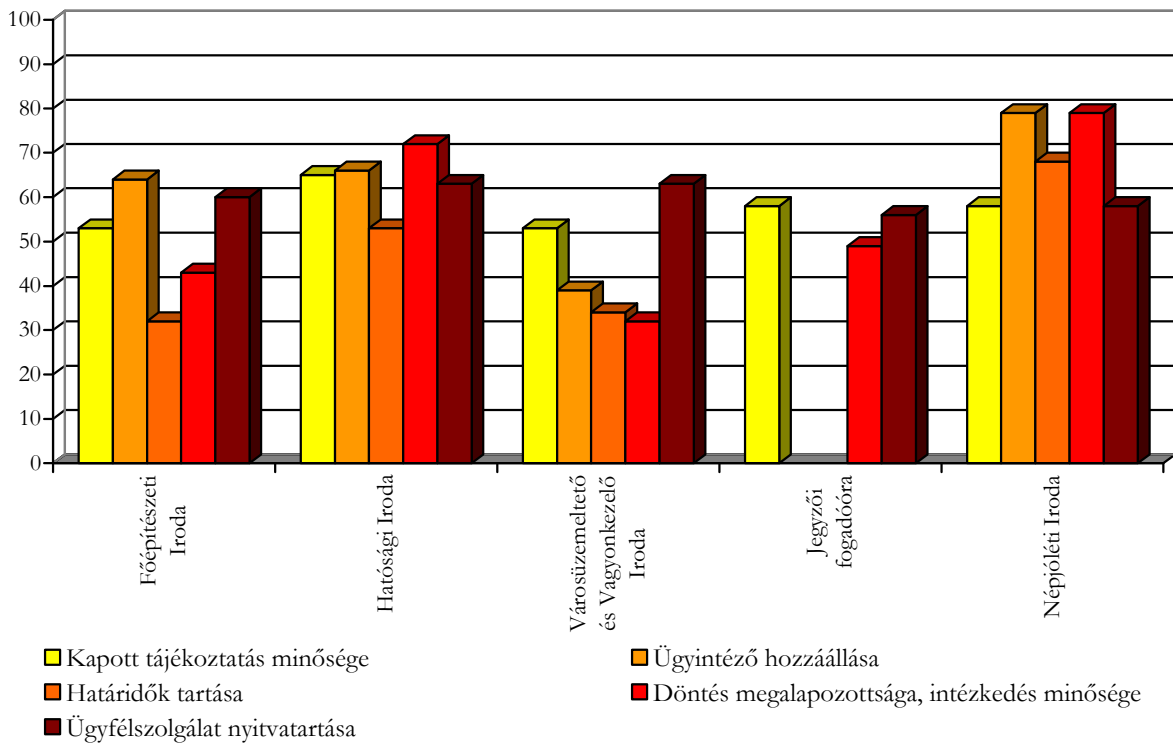
Az **ügyintéző felkészültségére** a Főépítészeti Iroda 64 pontot, a Hatósági Iroda 66 pontot, a Városüzemeltető és Vagyonkezelő Iroda 39 pont, a Népjóléti Iroda 79 pontot, a Közoktatási és Művelődési és Sport Iroda 75 pontot, a Családi Iroda 50 pontot, a Költségvetési Iroda pedig 50 pontot kapott a vállalkozásoktól.

A **határidők tartására** a Főépítészeti Iroda 32 pontot, a Hatósági Iroda 53 pontot, a Városüzemeltető és Vagyonkezelő Iroda 34 pont, a Népjóléti Iroda 68 pontot, a Közoktatási és Művelődési és Sport Iroda 100 pontot, a Családi Iroda 100 pontot, a Költségvetési Iroda pedig 100 pontot kapott a vállalkozásoktól.

A **döntés megalapozottságára és az intézkedés minőségére** a Főépítészeti Iroda 43 pontot, a Hatósági Iroda 72 pontot, a Városüzemeltető és Vagyonkezelő Iroda 32 pontot, a Jegyzői fogadóóra 49 pontot, a Népjóléti Iroda 79 pontot, a Közoktatási és Művelődési és Sport Iroda 75 pontot, a Családi Iroda 50 pontot, a Polgármesteri fogadóóra 92 pontot, a Költségvetési Iroda pedig 100 pontot kapott a vállalkozásoktól

Az **ügyfélszolgálat nyitvatartására** a Főépítészeti Iroda 60 pontot, a Hatósági Iroda 63 pontot, a Városüzemeltető és Vagyonkezelő Iroda 63 pontot, a Jegyzői fogadóóra 56 pontot, a Népjóléti Iroda 58 pontot, a Közoktatási és Művelődési és Sport Iroda 100 pontot, a Családi Iroda 100 pontot, a Polgármesteri fogadóóra -83 pontot, a Költségvetési Iroda pedig 100 pontot kapott a vállalkozásoktól.

10. ÁBRA A HIVATALI ÜGYINTÉZÉSEL VALÓ ELÉGEDETTSÉG AZ EGYES IRODÁKBAN
(A LÁTOGATOTTSÁGI SORREND SZERINT)



A cégek mindegyik iroda szolgáltatásaival elégedettnek bizonyultak. Érdekes azonban megemlíteni, hogy a vállalatok egyöntetűen negatívan ítélték meg a polgármesteri fogadóóra időpontját.

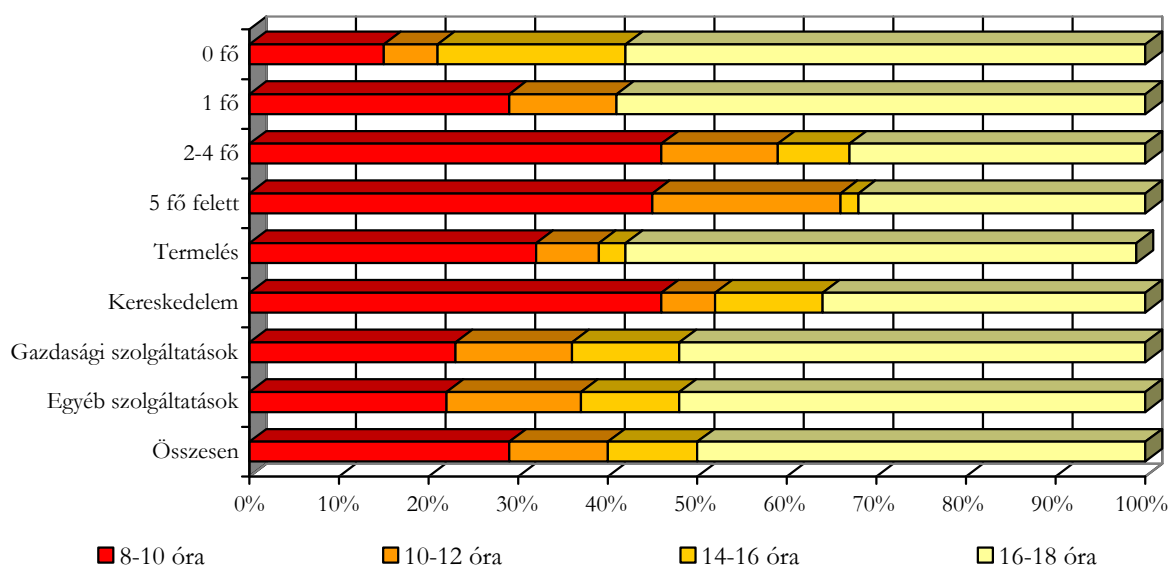
Az ügyfélfogadásra leginkább a 16-18 óra közötti (50%) időszavat tartanák megfelelőnek az ügyintézők, ezt követi a reggel 8-10 óra (29%) és a 10-12 óra (11%), míg a legalkalmatlanabb intervallumnak a 14-16 óra bizonyult (10%). Az alkalmazottak száma szerinti bontásban, a munkavállalók számának növekedésével nő a 8-10 óra közötti ügyintézés igénye, a 16-18 óra közti pedig csökken.

A **reggel 8-tól 10-ig terjedő intervallum** a 0 fős vállalkozások 15%-ának, az 1 fős cégek 29%-nak, a 2-4 alkalmazottal rendelkező vállalatok 46%-ának, míg ahol 5-en, vagy annál többen dolgoznak ott 45%-nak lenne az ügyintézésre legalkalmasabb ez az időpont. **A 10-12 órát kevesebben preferálják**, a 0 fős vállalkozások 6%-a találta az ügyintézésre legalkalmasabbnak, az 1 fős cégek 12%-a, a 2-4 alkalmazottal rendelkező vállalatok 13%-a, míg ahol 5-en, vagy annál többen dolgoznak ott 21% mondta ugyanezt. **A 14-16 óráig tartó időpontot** szinte kizárólag a 0 fős vállalkozások szerint (21%) a legjobb ügyintézési idő, az 1 fős cégek közül senki sem mondta kedvezőnek az időintervallumot, a 2-4 alkalmazottal rendelkező vállalatok 8%-a, míg a legalább 5 fővel működő cégek 2%-ának lenne alkalmas ez az időpont. A legkésőbbi, délután **4 órától 6**

óraig tartó ügyintézés volt a legnépszerűbb, az intervallumot a 0 fős vállalkozások 58%-a, az 1 fős cégek 59%-a, a 2-4 alkalmazottal rendelkező vállalatok 33%-a, míg az 5 főnél több alkalmazottal rendelkező cégek 32%-a találta ezt az időpontot a legalkalmasabbnak.

Az **ágazati bontás szerint** a gazdasági és egyéb szolgáltatásokat nyújtó cégek válaszai minimálisan térnek el egymástól, esetükben az átlaghoz képest pedig néhány százalékkal többen preferálják a legkorábbi ügyintézési időt. A két szolgáltató szektor 23-22%-ának a reggel 8-10 órás, 13-15%-ának a 10-12 órás, 12-11%-ának a 14-16 órás 52%-uknak pedig a késő délutáni 16-18 órás időszak a megfelelő. A termelő szektorban tevékenykedő cégek körében a 8-10 óra közötti ügyintézés 32%-ot kapott, a 10-12 óra 7%-ot, a 14-16 óra mindössze 3%-ot, a legnépszerűbb pedig náluk is késő délutáni ügyfélfogadás volt (16-18). A kereskedelmi szektor preferenciái abban különböznek az előző háromtól, hogy náluk a legtöbben a 8-10 órás ügyintézészt választanák (46%), a 10-12 óra csak 6%, a 14-16 óra 12%, a 16-18 órás pedig 36%.

11. ÁBRA MELY IDŐPONT LENNE ÖNNEK A LEGALKALMASABB ÜGYFÉLFOGADÁSRA?

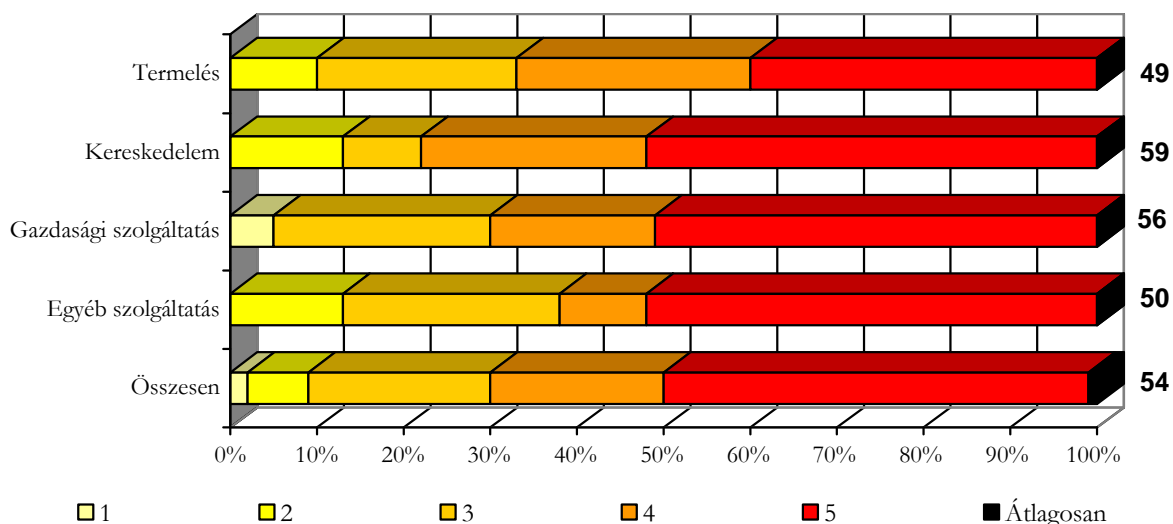


Az ügyet intéző cégeket megkértük, osztályozzák 1-től 5-ig terjedő skálán, hogy a Polgármesteri Hivatal előterében elhelyezett eligazító táblák és feliratok mennyire segítik a hivatalon belüli tájékozódást, az 1-es jelentése az érték egyáltalán nem segítenek az 5-ös érték jelentése pedig a teljes mértékben segítenek. A kapott válaszokat a fentebb már bemutatott -100-tól +100-ig terjedő egyenlegskálán értékeltük, ahol a -100 jelentése egyáltalán nem segíti, a +100 jelentése pedig teljes mértékben segíti.

A kapott eredmények azt mutatják, hogy a cégek elégedettek a kihelyezett eligazító táblákkal (54 pont). Az 1-től 5-ig terjedő skálán mindössze a vállalkozások 2%-a adott 1 pontot a tájékoztató táblákra, 7%-uk gondolja hogy ezek 2 pontot érdemelnek, 21% mondott 3 pontot, 20% 4-et és a cégek közel fele, 49%-a volt teljesen elégedett.

A szektorok szerint csoportosított eredmények, és a válaszok szerkezete szerint között nincsen jelentős eltérés, így csak azok eredményét mutatjuk be visszatérve a -100-tól +100-ig terjedő listához. A termelési szektor és az egyéb szolgáltatást végző vállalkozások valamivel az átlag alatt (49 és 50 pont) értékelték a táblák által nyújtott segítséget, a kereskedelmi tevékenységet végző és a gazdasági szolgáltatást nyújtó cégek pedig valamivel az átlag felett (59 és 56 pont).

12. ÁBRA ÖN SZERINT AZ ELŐTÉRBE ELHELYEZETT ELIGAZÍTÓ TÁBLÁK ÉS A FELIRATOK SEGÍTETÉK-E A HIVATALON BELÜLI TÁJÉKOZÓDÁST?



Az ügyintéző cégeket megkértük, hogy válasszanak ki 3 olyan intézkedést az általunk felkínált listából, amelynek megvalósulását szívesen látnák a Hivatalban. Az első két helyen az internetes ügyintézés bevezetése és az ügyintézés átfutási idejének csökkentése szerepel, ezeket a vizsgált kör 82%-a és 55%-a jelölte meg. Harmadik helyen az ügyfélfogadási idő kibővítése található, a vizsgált vállaltok 46%-a örülne ennek a változásnak. Elvihető nyomtatványokat a cégek 38%-a látna szívesen a Polgármesteri Hivatalban, az infrastruktúra fejlesztését 20%-uk jelölte meg, míg a legkevesebben (13%) az ügyintézők képzettségének fejlettségét jelölték meg a 3 intézkedés közül.

Az intézkedések közül a **termelői szektor** több mint háromnegyede (85%) jelölte meg az internetes ügyintézés bevezetését, több mint fele (60%) az ügyintézés átfutási idejének csökkentését, 49% az ügyfélfogadási idő kibővítését, 40% az elvihető nyomtatványokat, 24% az ügyfélhívó rendszer bevezetését, 27% az infrastruktúra fejlesztését és 6% az ügyintézők

képzettségének fejlesztését tartja fontosnak.

Az intézkedések közül a **kereskedelmi szektor** több mint háromnegyede (77%) jelölte meg az internetes ügyintézés bevezetését, közel háromnegyede (73%) az ügyintézés átfutási idejének csökkentését, 42% az ügyfélfogadási idő kibővítését, 29% az elvihető nyomtatványokat, 26% az ügyfélhívó rendszer bevezetését, 16% az infrastruktúra fejlesztését és 11% az ügyintézők képzettségének fejlesztését tartja fontosnak.

Az intézkedések közül a **gazdasági szolgáltató szektor** több mint háromnegyede (84%) jelölte meg az internetes ügyintézés bevezetését, közel fele (48%) az ügyintézés átfutási idejének csökkentését, 48% az ügyfélfogadási idő kibővítését, 40% az elvihető nyomtatványokat, 28% az ügyfélhívó rendszer bevezetését, 21% az infrastruktúra fejlesztését és 17% az ügyintézők képzettségének fejlesztését tartja fontosnak.

Az intézkedések közül az **egyéb szolgáltató szektor** több mint háromnegyede (83%) jelölte meg az internetes ügyintézés bevezetését, közel fele (47%) az ügyintézés átfutási idejének csökkentését, 44% az ügyfélfogadási idő kibővítését, 45% az elvihető nyomtatványokat, 35% az ügyfélhívó rendszer bevezetését, 15% az infrastruktúra fejlesztését és 17% az ügyintézők képzettségének fejlesztését tartja fontosnak.

Az intézkedések közül a **0 fővel működő vállalkozások** több mint háromnegyede (81%) jelölte meg az internetes ügyintézés bevezetését, több mint fele (56%) az ügyintézés átfutási idejének csökkentését, 49% az ügyfélfogadási idő kibővítését, 33% az elvihető nyomtatványokat, 30% az ügyfélhívó rendszer bevezetését, 24% az infrastruktúra fejlesztését és 11% az ügyintézők képzettségének fejlesztését tartja fontosnak.

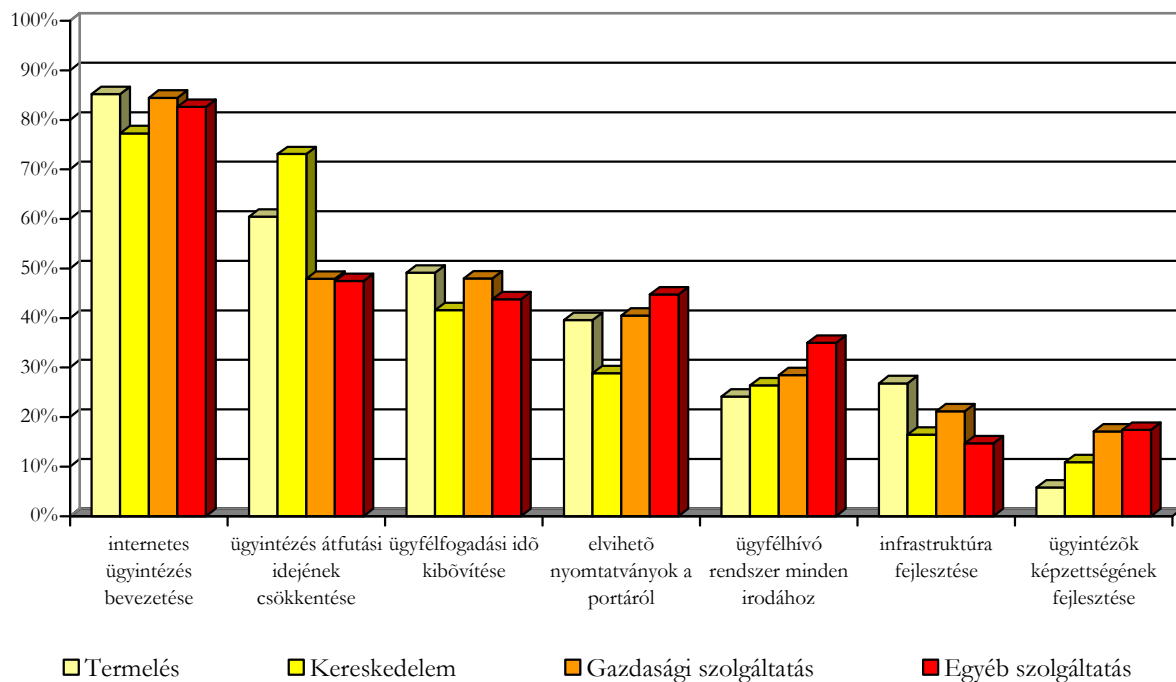
Az intézkedések közül az **1 fővel működő vállalkozások** közül szinte mindenki (94%) megjelölte az internetes ügyintézés bevezetését, fele (50%) az ügyintézés átfutási idejének csökkentését, 41% az ügyfélfogadási idő kibővítését, 46% az elvihető nyomtatványokat, 34% az ügyfélhívó rendszer bevezetését, 11% az infrastruktúra fejlesztését és 13% az ügyintézők képzettségének fejlesztését tartja fontosnak.

Az intézkedések közül a **2-4 fővel működő vállalkozások** közel háromnegyede (72%) jelölte meg az internetes ügyintézés bevezetését, több mint fele (55%) az ügyintézés átfutási idejének csökkentését, 53% az ügyfélfogadási idő kibővítését, 41% az elvihető nyomtatványokat, 17% az ügyfélhívó rendszer bevezetését, 23% az infrastruktúra fejlesztését és 23% az ügyintézők képzettségének fejlesztését tartja fontosnak.

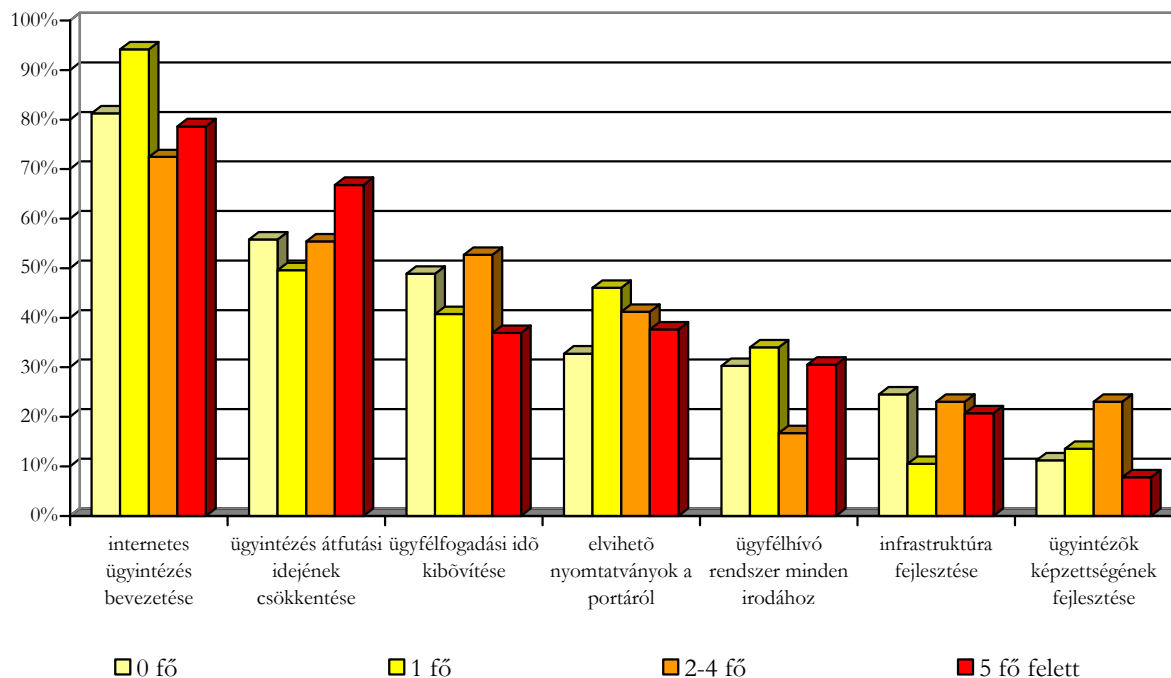
Az intézkedések közül az **5, vagy több fővel működő vállalkozások** több mint háromnegyede

(79%) jelölte meg az internetes ügyintézés bevezetését, több mint fele (67%) az ügyintézés átfutási idejének csökkentését, 37% az ügyfélfogadási idő kibővítését, 38% az elvihető nyomtatványokat, 31% az ügyfélhívó rendszer bevezetését, 21% az infrastruktúra fejlesztését és 8% az ügyintézők képzettségének fejlesztését tartja fontosnak.

13. ÁBRA AZ ALÁBBIK KÖZÜL MELYEK AZOK AZ INTÉZKEDÉSEK, AMELYEKET SZÍVESEN LÁTNA, HA MEGVALÓSULNA A POLGÁRMESTERI HIVATALBAN? (ÁGAZAT SZERINT, 3 INTÉZKEDÉST LEHETETT MEGJELÖLNI)



14. ÁBRA AZ ALÁBBIAK KÖZÜL MELYEK AZOK AZ INTÉZKEDÉSEK, AMELYEKET SZÍVESEN LÁTNA, HA MEGVALÓSULNA A POLGÁRMESTERI HIVATALBAN? (CÉGMÉRET SZERINT, 3 INTÉZKEDÉST LEHETETT MEGJELÖLNI)



Az ügyintéző vállalatokat megkértük, hogy válasszanak ki 3 olyan intézkedést az általunk felkínált listából, amelynek megvalósulását szívesen látnák Gödöllő városában. Az első két helyen szoros versenyben az utak felújítása és a munkahelyteremtés végzett, ezeket a vizsgált cégek több mint fele jelölte meg (64% és 53%). A parkok karbantartását, a köztisztaság javítását és a közlekedés korszerűsítését az cégek egyharmada nevezte meg fontos feladatként, ezek az intézkedések ágazattól függően nagy jelentőséggel bírhatnak a jövőben. A többség válaszaitól némileg eltérnek a kereskedelmi szektor preferenciái. Számukra a legfontosabb az utak felújítása (77%), a parkok karbantartása (55%) és csak ezek után következik a munkahelyteremtés 39%-kal. Alulreprezentált a közlekedés fejlesztése, amit a válaszadók mindössze 14%-a gondolt fontosnak. A megkérdezett vállalkozások közül a legkevesebben a köztisztaság javítását, a közművesítést és a szociális ellátás javítását jelölték meg a 9 intézkedést tartalmazó listából.

Az intézkedések közül a **termelői szektorban** tevékenykedő cégek több mint fele (61%) jelölte meg az utak felújítását, 60%-uk a munkahelyteremtést, 44%-uk a közlekedés korszerűsítését, 23%-uk a parkok karbantartását, 33%-uk a közoktatás korszerűsítését, 23%-uk a kulturális, sport és művészeti rendezvényeket, 23%-uk a köztisztaság javítását, 4%-uk a közművesítést és 7%-uk a szociális ellátottság javítását tartja fontosnak.

Az intézkedések közül a **kereskedelmi szektorban** tevékenykedő cégek több mint háromnegyede (77%) jelölte meg az utak felújítását, 39%-uk a munkahelyteremtést, 14%-uk a közlekedés korszerűsítését, 55%-uk a parkok karbantartását, 22%-uk a közoktatás korszerűsítését, 30%-uk a kulturális, sport és művészeti rendezvényeket, 18%-uk a köztisztaság javítását, 18%-uk a közművesítést és 8%-uk a szociális ellátottság javítását tartja fontosnak.

Az intézkedések közül a **gazdasági szolgáltató szektorban** tevékenykedő cégek több mint fele (62%) jelölte meg az utak felújítását, 57%-uk a munkahelyteremtést, 46%-uk a közlekedés korszerűsítését, 19%-uk a parkok karbantartását, 16%-uk a közoktatás korszerűsítését, 21%-uk a kulturális, sport és művészeti rendezvényeket, 19%-uk a köztisztaság javítását, 17%-uk a közművesítést és 11%-uk a szociális ellátottság javítását tartja fontosnak.

Az intézkedések közül az **egyéb szolgáltató szektorban** tevékenykedő cégek több mint fele (56%) jelölte meg az utak felújítását, 54%-uk a munkahelyteremtést, 34%-uk a közlekedés korszerűsítését, 38-38%-uk a parkok karbantartását és a közoktatás korszerűsítését, 13%-uk a kulturális, sport és művészeti rendezvényeket, 22%-uk a köztisztaság javítását, 8%-uk a közművesítést és 20%-uk a szociális ellátottság javítását tartja fontosnak.

Az intézkedések közül a **0 fővel működő vállalkozásokban** tevékenykedő cégek több mint fele (59%) jelölte meg az utak felújítását, 51%-uk a munkahelyteremtést, 40%-uk a közlekedés korszerűsítését, 34%-uk a parkok karbantartását, 28%-uk a közoktatás korszerűsítését, 14%-uk a kulturális, sport és művészeti rendezvényeket, 16%-uk a köztisztaság javítását, 12%-uk a közművesítést és 9%-uk a szociális ellátottság javítását tartja fontosnak.

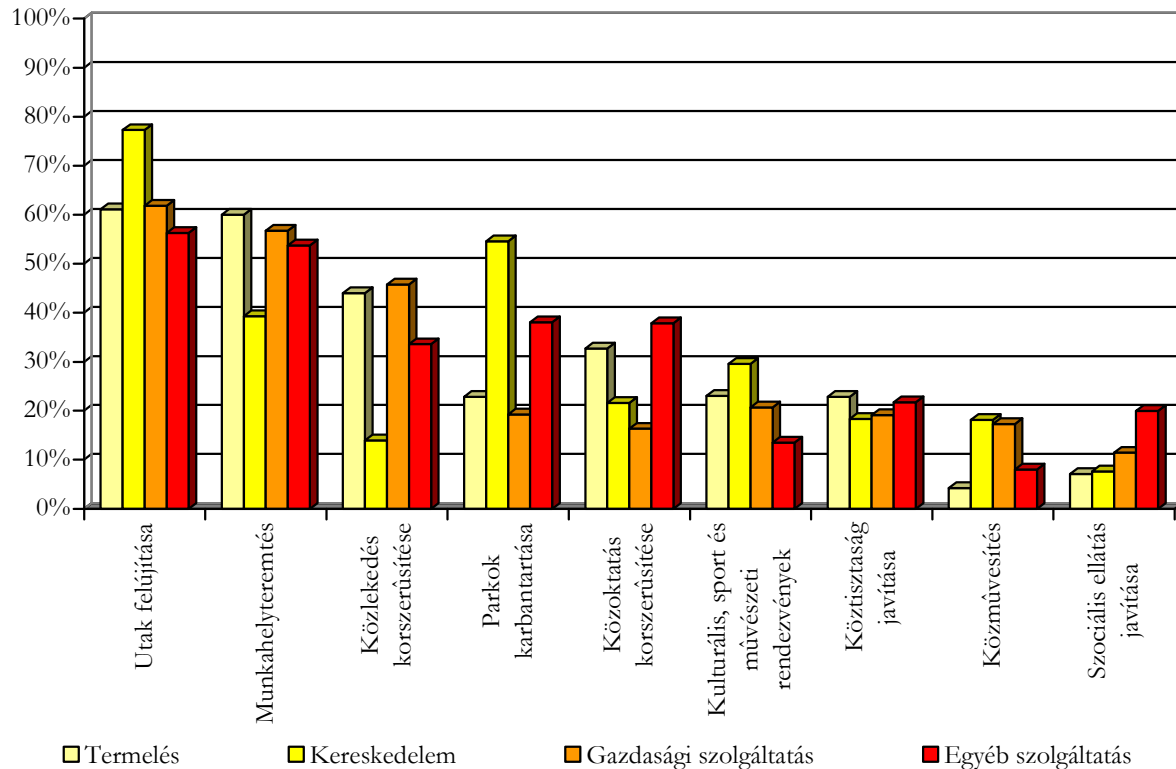
Az intézkedések közül az **1 fővel működő vállalkozásokban** tevékenykedő cégek több mint fele (67%) jelölte meg az utak felújítását, 55%-uk a munkahelyteremtést, 34%-uk a közlekedés korszerűsítését, 28%-uk a parkok karbantartását, 24%-uk a közoktatás korszerűsítését, 38%-uk a kulturális, sport és művészeti rendezvényeket, 16%-uk a köztisztaság javítását, 18%-uk a közművesítést és 9%-uk a szociális ellátottság javítását tartja fontosnak.

Az intézkedések közül a **2-4 fővel működő vállalkozásokban** tevékenykedő cégek közel háromnegyede (73%) jelölte meg az utak felújítását, 56%-uk a munkahelyteremtést, 25%-uk a közlekedés korszerűsítését, 30%-uk a parkok karbantartását, 26%-uk a közoktatás korszerűsítését, 17%-uk a kulturális, sport és művészeti rendezvényeket, 28%-uk a köztisztaság javítását, 13%-uk a közművesítést és 18%-uk a szociális ellátottság javítását tartja fontosnak.

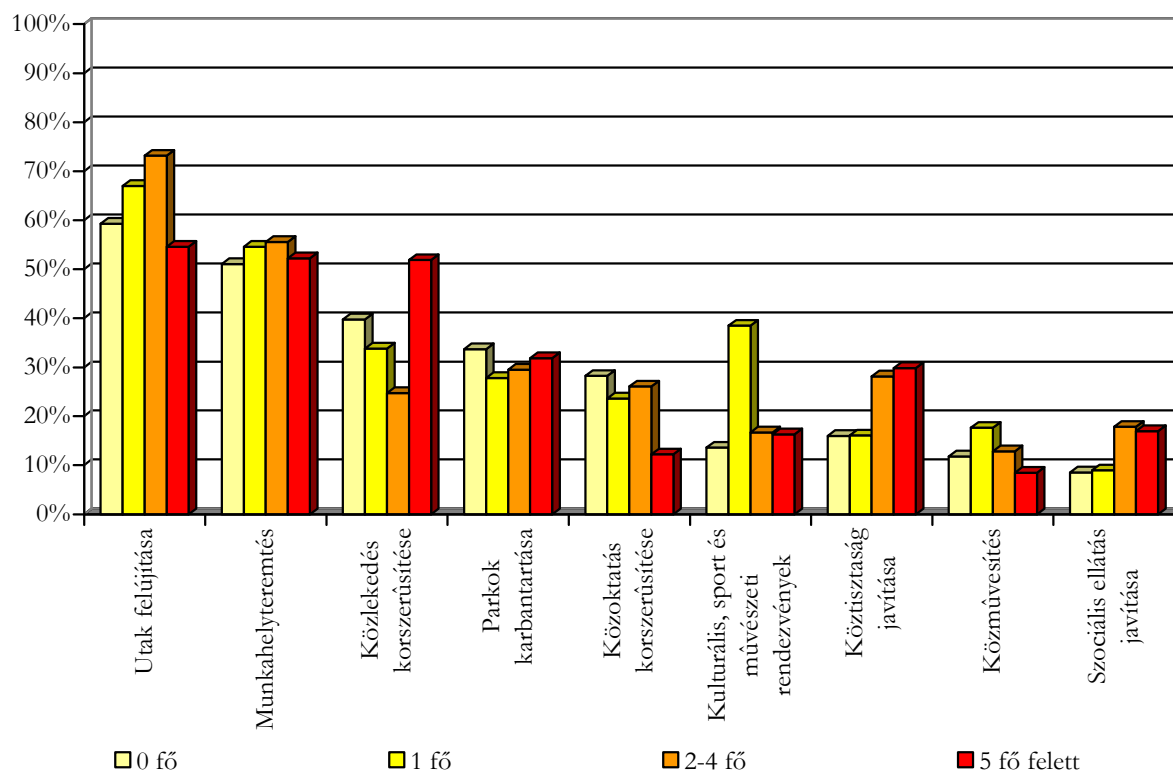
Az intézkedések közül az **5 vagy ennél több fővel működő vállalkozásokban** tevékenykedő cégek több mint fele (55%) jelölte meg az utak felújítását, 52%-uk a munkahelyteremtést, 52%-uk

a közlekedés korszerűsítését, 32%-uk a parkok karbantartását, 12%-uk a közoktatás korszerűsítését, 16%-uk a kulturális, sport és művészeti rendezvényeket, 30%-uk a köztisztaság javítását, 8%-uk a közművesítést és 17%-uk a szociális ellátottság javítását tartja fontosnak.

15. ÁBRA AZ ALÁBBIAK KÖZÜL MELYEK AZOK AZ INTÉZKEDÉSEK, AMELYEKET SZÍVESEN LÁTNA, HA MEGVALÓSULNA A POLGÁRMESTERI HIVATALBAN? (ÁGAZAT SZERINT, 3 INTÉZKEDÉST LEHETETT MEGJELÖLNI)



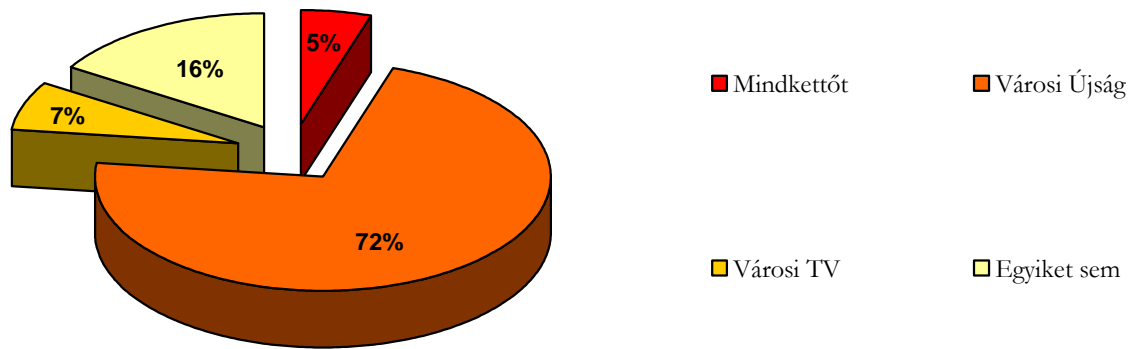
16. ÁBRA AZ ALÁBBIK KÖZÜL MELYEK AZOK AZ INTÉZKEDÉSEK, AMELYEKET SZÍVESEN LÁTNA, HA MEGVALÓSULNA A POLGÁRMESTERI HIVATALBAN? (CÉGMÉRET SZERINT, 3 INTÉZKEDÉST LEHETETT MEGJELÖLNI)



I.2.5 Média igénybevétele

A vállalatok megkérdezett vezetőinek 72%-a olvassa rendszeresen a **Városi Újságot**, 7%-a nézi a **Városi TV-t**, 5%-a mindkettőt **figyelemmel követi**, míg 16%-a egyáltalán nem foglalkozik ezekkel a médiumokkal. Gödöllő Város Önkormányzata 2 újsággal rendelkezik, amelyek a Szolgálat és a Gödöllői Hírek. A lekérdezés során az érintett válaszadók valószínűleg a Szolgálat című lapról szolgáltattak információt tekintve hogy ez a médium ingyenes hozzáférhető a vállalkozások számára és 12.000-es példányszámban jelenik meg. Megállapítható, hogy a cégméret növekedésével az újság olvasása válik gyakoribbá, illetve a termelési tevékenységet végzők mindkét közvetítőt átlag feletti arányban veszik igénybe. Az eredmények azt jelzik, hogy a cégek vezetői rendszeresen tájékozódnak a helyi média segítségével, a nyomtatott sajtó nagyobb részarányt képvisel, így ebben érdemes lehet az önkormányzattal kapcsolatos híreket, információkat megjelentetni.

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



I.3 A kapott adatok elemzése – lakosság

I.3.1 Alapsokaság és minta

A gödöllői lakhellyel rendelkező felnőtt lakosság lélekszáma 25.000 körül alakult a felmérés időpontjában, ebből mintegy 11.600 férfi és 13.500 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 gödöllői illetőségű, az elmúlt 3 évben a polgármesteri hivatalban ügyet intéző felnőtt lakosság körét vizsgáltuk egy olyan **400-as elemszámú minta segítségével, amely megbízhatóan reprezentálja az alapsokaságot nem és életkor szerint.**

A minta kialakításánál ügyeltünk arra, hogy az ügyintézővel leginkább érintett 40-49 éves és 50-59 éves korosztály az alapsokaságban megfigyelt arányához képest a mintában nagyobb súlyt kapjon, ugyanakkor a többi korosztály esetében is rendelkezésre álljon az elemzethez szükséges elemszám. Az alapsokaság pontos nem és életkor szerinti megoszlását súlyozással állítottuk elő.

2. TÁBLÁZAT A MINTA ÉS AZ ALAPSOKASÁG ÖSSZETÉTELE

	Minta		Alapsokaság	
	db	%	db	%
<i>Nem szerint</i>				
Férfi	144	36	3511	46
Nő	255	64	4185	54
<i>Életkor szerint</i>				
18-29 éves	36	9	1316	17
30-39 éves	44	11	1935	25
40-49 éves	119	30	1608	21
50-59 éves	152	38	1567	20
60 év felett	48	12	1271	17
Összesen	399	100	7697	100

Az adott mintanagyság mellett a vizsgálatban nyert adatokról 90 százalékos biztonsággal állítható, hogy legfeljebb **+/-4,1%-kal** térnek el attól, amit az összes gödöllői 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 gödöllői felnőtt lakosok 46%-a férfi és 54%-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.

Az elsődleges elemzési szempontot a megkérdezettek életkora jelentette. A gödöllői hivatalban ügyet intéző lakosság legnagyobb hányada a 30-39 évesek korosztálya közül kerül ki, akik a teljes lakosság 25%-át teszik ki (1935 fő). A hivatalban ügyet intéző lakosság 17-17%-a a legfiatalabb (18-29 év) és a legidősebb (60 év felett) korosztály tagjaiból tevődik össze, akiknek abszolút népessége 1316 és 1271 fő. A 40 és 49 év közöttiek aránya 21% (1608fő), míg az 50-59 éveseké 20%-ot tesz ki (1567 fő).

A másodlagos vizsgálati szempontunk a nemek szerinti bontás volt, eszerint a lakosság 46%-a, 3511 fő férfi és 54%-a, 4185 fő nő nemű.

A megkérdezettek 36%-a volt férfi és 64%-a nő. A tanulmányozott sokaságban, legkisebb arányban a 18-29 éves korosztály 9%-kal szerepel, a 30-39 évesek pedig 11%-kal. A megkérdezettek közel harmada, 30% került ki a 40-49 évesek közül, 38%-uk az 50-59 korosztályból, míg a legidősebbek (60 év vagy több) a sokaság 12%-át adták.

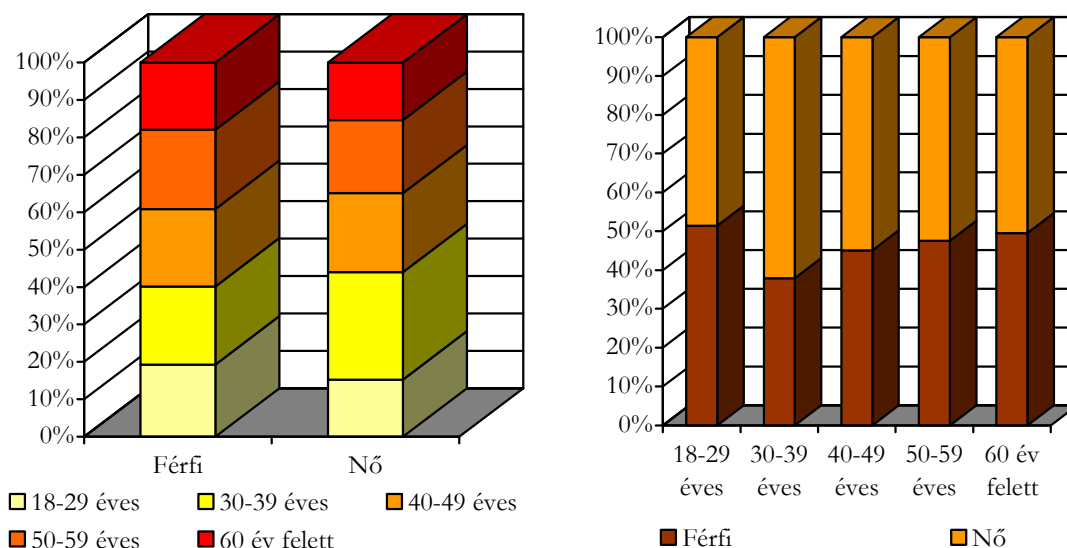
A vizsgálat során a mintában az elmúlt 3 évben ügyet intézők és az alapsokaság adatainak segítségével kiszámoltuk az egyes korcsoportokon belüli ügyintézési arányt, illetve hogy ez milyen kormegoszlást jelent az összes ügyet intézőre nézve. Eszerint a leggyakrabban a 40-49 évesek intéznek ügyet, akiknek 39%-a szokott a polgármesteri hivatalban ügyet intézni. Abszolút arányban mégis 30-39 éves korosztály tagjai fordulnak meg a hivatalban a teljes lakosságban képviselt nagy számuk miatt. A legkevésbé érintett mindkét szempontból a 60 év feletti csoportja, akiknél az ügyintézési arány a legalacsonyabb (20%), az összes ügyet intéző lakosra továbbszámolva arányuk pedig csak 16%. A megkérdezettek közül a 18-29 évesek 28%-a, a 30-39 évesek 36%-a, az 50-59 évesek 34%-a intézett ügyet az elmúlt 3 évben a Polgármesteri Hivatalban. Ez az összes ügyintéző lakosra lebontva 17, 25 és 20%-ot jelent.

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	4775	28%	1316	17%
30-39 éves	5411	36%	1935	25%
40-49 éves	4098	39%	1608	21%
50-59 éves	4615	34%	1567	20%
60 év felett	6246	20%	1271	16%
Összesen	25145	30%	7697	100%

A nem és kor szerinti megoszlásban nem látható komoly eltérés a két csoport között. A különböző nemű korcsoportok ügyintézési mennyiségű közel egyenlő. Jelentősebb eltérés a 18-29 és a 30-39 évesek esetében tapasztalható. A nők esetében az utóbbi korcsoport aránya az átlagnál kicsit magasabb (29%), előbbinél pedig valamivel alacsonyabb (15%).

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

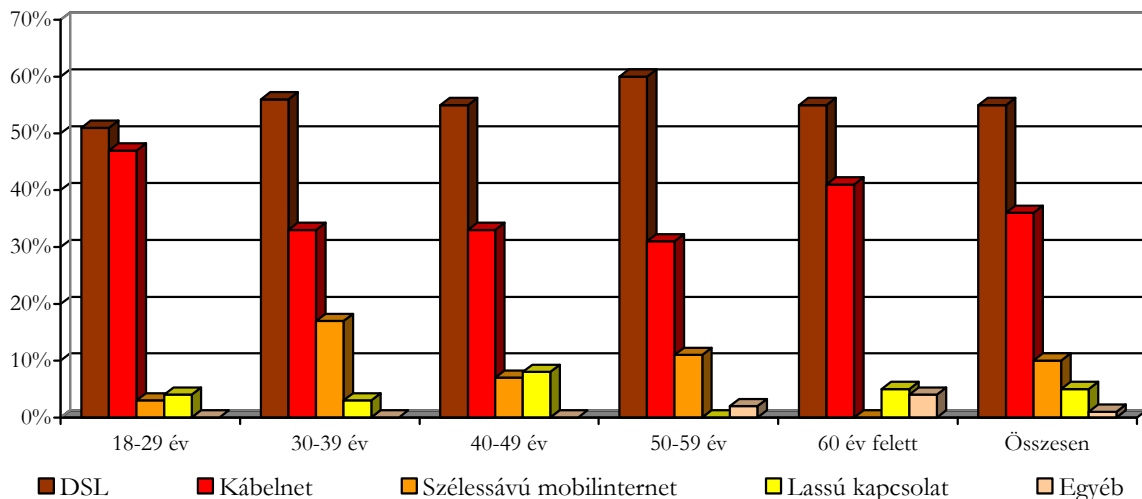


I.3.2 Internet-használat

A gödöllői illetőségű, a hivatalban ügyet intéző lakosok 69%-a rendelkezik internet-előfizetéssel, ez mintegy 5200 lakost jelent a 7700-ból (a 3. táblázatban bemutatott, a lakosság az elmúlt 3 évben a hivatalban ügyet intézett része). A férfiak 72%-ának van internet-kapcsolata, ezzel szemben a nőknek 66%-a bír internet-csatlakozással. Az életkor növekedésével fokozatosan csökken az internet-előfizetéssel rendelkezők aránya: amíg a 40 év alattiak 85%-ának van internet-hozzáférése, addig a 40-49 évesek körében 63%, az 50 éve felettek esetében pedig 53% a megfelelő ellátottság. **Az internet-hozzáféréssel bírók között a leggyakoribb kapcsolattípus a DSL (55%) és a kábeltelevíziós (kábelnet) csatlakozás (36%),** ezeket lényegesen lemaradva követi a szélessávú mobilinternet (10%), a lassú (analóg modemes, ISDN) és az egyéb kapcsolatok (5% és 1%). Az internet-előfizetés hiánya szűk keresztmetszetet jelenthet az elektronikus ügyintézés terjedését illetően, ugyanakkor az internet-ellátottság relatíve magas értéke és évek óta tartó növekedése bizakodásra adhat okot. A fiatalok körében a kábelnetes kapcsolat valamivel magasabb az átlagosnál (47%), a mobilinternet pedig a 30-39 éveseknél a legelterjedtebb (17%). Érdekes jelenség, hogy egyik 60 év feletti megkérdezett sem rendelkezett szélessávú mobilnettel.

A legfiatalabb korosztály (18-29 év) 51%-a DSL internetet, majdnem ugyanennyien (47%) kábeles internetet, 4%-a lassú kapcsolatú hozzáférést és 43%-a szélessávú mobilinternetet használ. A 30-39 évesek előnyben részesítik a DSL-t. Ennek aránya 56%, míg kábellel 33%-uk, szélessávú mobilnettel 16%-uk, lassú kapcsolattal pedig mindössze 3%-uk rendelkezik. A 40-49-eseknél található a legtöbb lassú elérést (8%), a DSL és kábeles internetkapcsolatok aránya átlag közeli (55% és 33%), míg szélessávú mobilnettel mindössze 7%-uk rendelkezik. Az 50-59 éveseknél a legmagasabb a DSL kapcsolat aránya (60%), második a kábeles elérés (31%), míg a szélessávú mobilinternet és az egy kapcsolat 11-3%-ot tesz ki. A legidősebbek nagyrészt DSL (55%) és kábeles internetet (41%) használnak, szélessávú mobilinternetet egyik megkérdezettnek sem volt, 5% lassú kapcsolatot használ és 4% volt azoknak az aránya, akik rendelkeznek internettel, de nem tudták megmondani az elérés típusát.

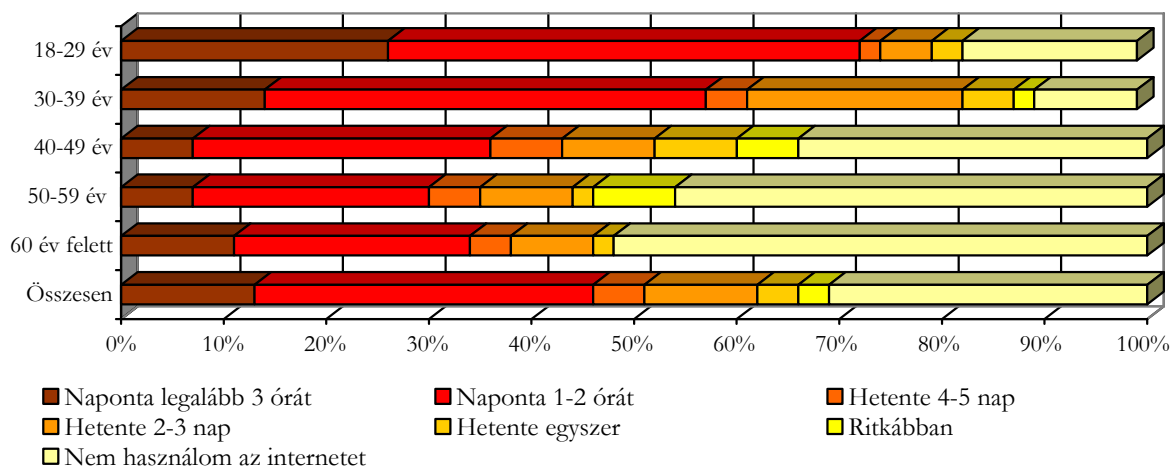
19. ÁBRA AZ INTERNET-ELŐFIZETÉSEK TÍPUSAI



Az érintett lakosság 13%-a tölt napi 3 óránál többet az internet böngészésével, egyharmada napi 1-2 órát internetezik, 5%-a legfeljebb hetente 4-5 napon veszi igénybe a világhálót, 18%-a pedig ennél is ritkábban, míg közel egyharmada egyáltalán nem használja az internetet. Az életkor emelkedésével az internetezési gyakoriság fokozatosan csökken: amíg a legfiatalabb korcsoport közel kétharmada napi rendszerességgel böngész a webet, addig a 60 év felettek körében ez az arány már csak 33% és 53%-uk egyáltalán nem használja a világhálót. Az elektronikus ügyintézés szempontjából jó jel, hogy a legtöbb ügyet intéző 30-39 éves korosztály számít a legaktívabb internet használónak a városban, míg a 60 év felettek, akik közül kevesen rendelkeznek internet eléréssel, mindössze 20% járt ügyintézési céllal a Polgármesteri Hivatalban az elmúlt 3 évben, a lekérdezés alapján 1271 fő. A legfiatalabbak negyede naponta legalább 3 órát internetezik, közel fele (46%) naponta 1-2 órát tölt el a weben, 10%-uk hetente legalább egyszer

meglátogatja a világhálót és 17-uk pedig egyáltalán nem használja azt. A 30-39 évesek között valamivel kevesebben vannak, akik napi szinten interneteznek (57%), negyedük hetente legalább 2-3 alkalommal és 7% az, akik havonta legalább egyszer, de heti két alkalomnál ritkábban internetezik. A korosztály 10%-a egyáltalán nem használja a világhálót. 40-49 éves hivatásban ügyet intéző gödöllőiek már abba a korosztályba tartozik, akiknek az internet használata kevésbé természetes, mint a két fiatalabb csoportnál. A napi internethasználók aránya náluk már csak 26%, míg a 34%-uk egyáltalán nem internetezik. A fennmaradó lakosok 24%-a ebben a korcsoportban legalább heti egyszer, 6%-uk legalább havi egyszer használja a webet. Az 50 év felettiek körében az internetet nem használók arány meghaladja az 50%-ot. Ebben a korcsoportban az internethasználók között nagyobb arányban vannak a naponta böngészők (32%), mint a havonta, vagy hetente internetezők (18%).

20. ÁBRA AZ INTERNET-HASZNÁLAT GYAKORISÁGA

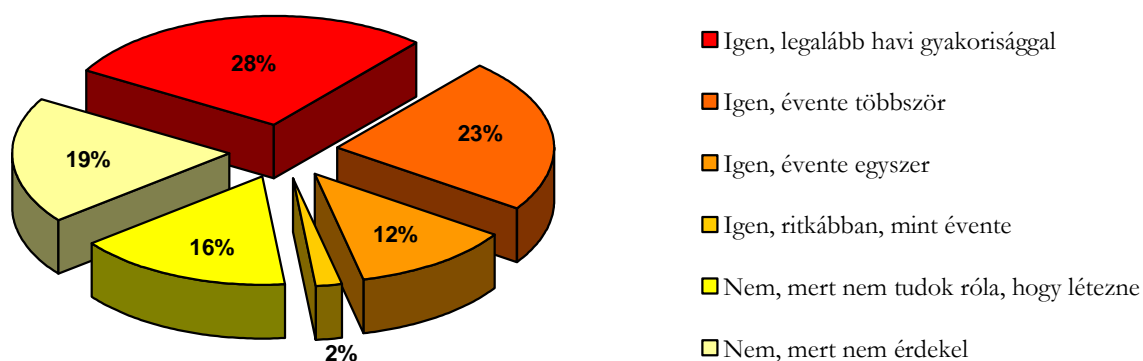


Az internetező lakosok 83%-a rendelkezik e-mail címmel, ez az arány a férfiak körében 79%, a nők esetében pedig 88%. Az elektronikus levelezés használata is összefügg az életkorral, amíg a 60 év alattiak több mint 80%-ának van e-mail címe, addig a 60 évnél idősebbek körében a megfelelő hányad 68%, a többi korosztályban nem tapasztalható lényeges eltérés az átlagos adatokhoz képest. A kapott eredmények azt mutatják, hogy a fiatalok és a férfiak körében várható legkorábban az elektronikus ügyintézés terjedése.

I.3.3 Városi honlap használata

A vizsgált internetező lakosság több mint fele (51%) legalább évente többször meglátogatja a www.godollo.hu honlapot, többségük havi gyakorisággal keresi fel a weboldalt. A lakosok 12%-a csak évente legfeljebb egyszer nézi meg a website-ot, 16%-a azért nem látogatja, mert nem tud a létezéséről, 19%-át viszont egyáltalán nem érdekli a honlap.

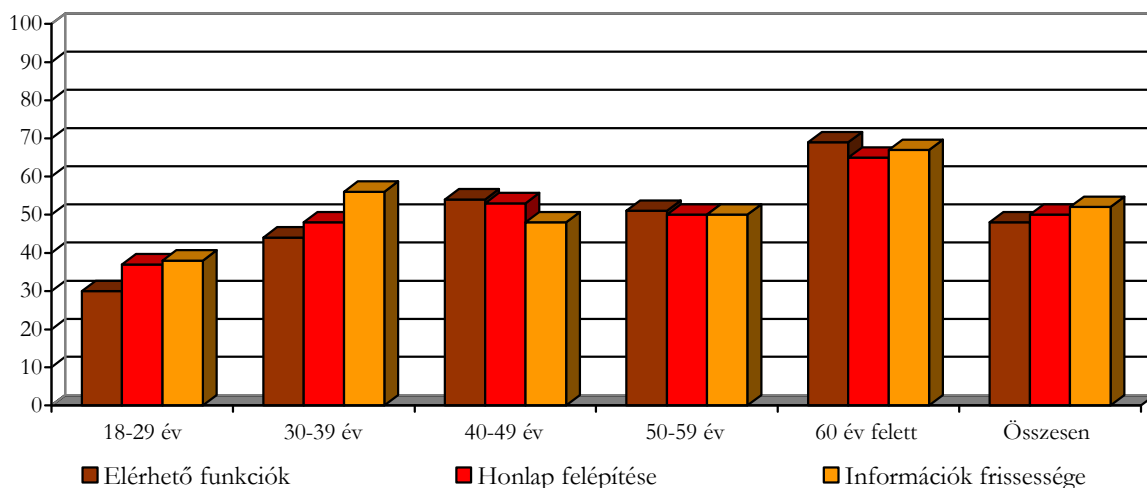
21. ÁBRA SZOKTA ÖN LÁTOGATNI A WWW.GODOLLO.HU HONLAPOT?



Az érintett lakosság a városi honlapot főként információszerzésre használja, amely kiterjed az ügyfélfogadásra, az orvosi ügyelet elérhetőségére, a városban történő folyamatokra, valamint az aktuális hírekre.

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 egyenlegszállán értékeltük, ahol a -100 jelentése egyáltalán nem elégedett, a +100 jelentése pedig teljes mértékben elégedett.

22. ÁBRA AZ ÖNKORMÁNYZAT HONLAPJÁVAL VALÓ ELÉGEDETTSÉG



Az emberek mind a három vizsgált területtel elégedettek, minimális különbséggel a vizsgált területek között (48, 50 és 52 pont). 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.

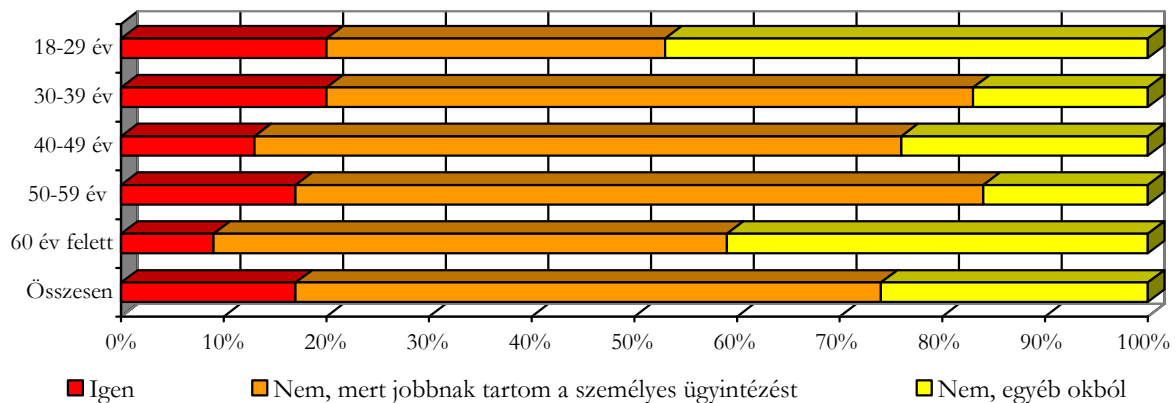
A legfiatalabb korosztály (18-29 év) értékelt a városi honlapot a legrosszabbul, azonban még így

elért értékek is jónak mondhatóak. Ebben a korosztályban válaszadók az elérhető funkcióra 30 pontot, a honlap felépítésére 37 pontot, míg az információk frissességére 38 pontot adtak. A következő vizsgált korcsoport a 30-39 évesek. Az ebben a korosztályban válaszolók mind a három területet átlag közelinek ítélték meg. Az elérhető funkciókra 44 pontot, a honlap felépítésére 48 pontot, míg az információk frissességére 56 pontot adtak. A 40-49 év közötti személyek az információk frissességét kivéve kicsivel átlag felettinek ítélték meg Gödöllő város honlapját. Az elérhető funkciókra 54 pontot, a honlap felépítésére 53 pontot, míg az információk frissességére 48 pontot adtak. Az 50-59 év közötti lakosok szintén átlag közelinek értékelték a városi honlapot. Az elérhető funkciókra 51 pontot, a honlap felépítésére 50 pontot, míg az információk frissességére 50 pontot adtak. A 60 év feletti lakosok a vizsgált tényezőket átlag felett értékelnék, az elérhető funkciókra 69 pontot, a honlap felépítésére 65 pontot, míg az információk frissességére 67 pontot adtak. A városi honlap fejlesztésénél érdemes azonban a fiatalabb korcsoportok véleményére támaszkodni, hiszen Ők nagyobb arányban és többet használják az internetet, így jobban meg tudnak ítélni egy honlapot működés szempontjából.

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 17%-a töltött már le nyomtatványokat az önkormányzat weboldaláról**, több mint fele azért nem használja ezt a megoldást, mert a személyes ügyintézésben jobban bízik, 26%-a pedig egyéb okból (túlnyomó többségében nincs szüksége rá) nem veszi igénybe ezt a szolgáltatást.

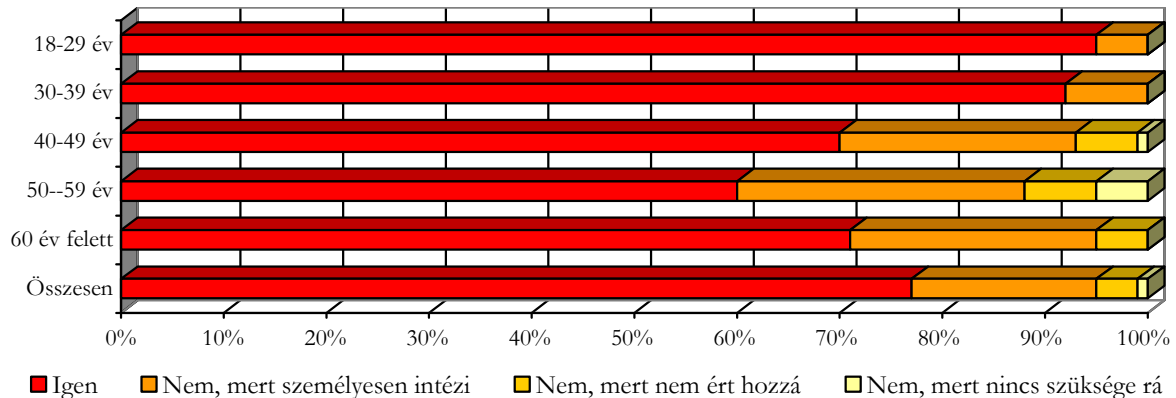
Korosztályok szerint értékelve az eredményeket azt látjuk, hogy minden korcsoportban 20 % alatt marad az e-nyomtatványt használók aránya. 18 és 39 év között ez 20%, a 40-49-esek között 13%, az 50-59 évesek körében 17%, 60 év felett pedig csak a lakosok 9%-a élt ezzel a lehetőséggel. A 30-59 éveseknél nagyon magas a személyes ügyintézés iránti elkötelezettség (30-49 év között 63, 50-59 év között 67%), de még a legfiatalabbak 33%-a és a legidősebbek fele is ezt az opciót választotta. Amennyiben elmozdulás történik az e-önkormányzatiság irányába kiemelten fontos lesz megismertetni a lakossággal az elektronikus forma előnyeit, illetve meggyőzni őket annak biztonságáról.

23. ÁBRA SZOKOTT- E NYOMTATVÁNYT LETÖLTENI GÖDÖLLŐ VÁROS HONLAPJÁRÓL?



A nők és a legidősebb korcsoport esetében érezhetően alacsonyabb a nyomtatványokat letöltők aránya, ugyanakkor magasabb a személyes ügyintézést preferálók hányada. A kapott eredmények arra utalnak, hogy az emberek körében még igen magas a bizalmatlanság az elektronikus ügyintézéssel szemben, többségük egyértelműen a hagyományos, személyes kapcsolatfelvételt favorizálja, az elektronikus útra leginkább a fiatal férfiak nyitottak.

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



Az elektronikus ügyintézés következő szintjét a kérelmek, nyomtatványok online módon való benyújtása képezi, az eredmények alapján a lakosok háromnegyede nyitott ennek irányába. **A lakosok több mint 75%-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 17%-a) itt is azt hozta fel érvként, hogy jobban bízik a személyes ügyintézésben, 4% állítása szerint nem ért az internethez, 2%-nak pedig nincs szüksége erre a megoldásra.

A megoldás legaktívabb használói a 18-29 és a 30-39 évesek lennének. A kérdésre 95 és 92%-uk

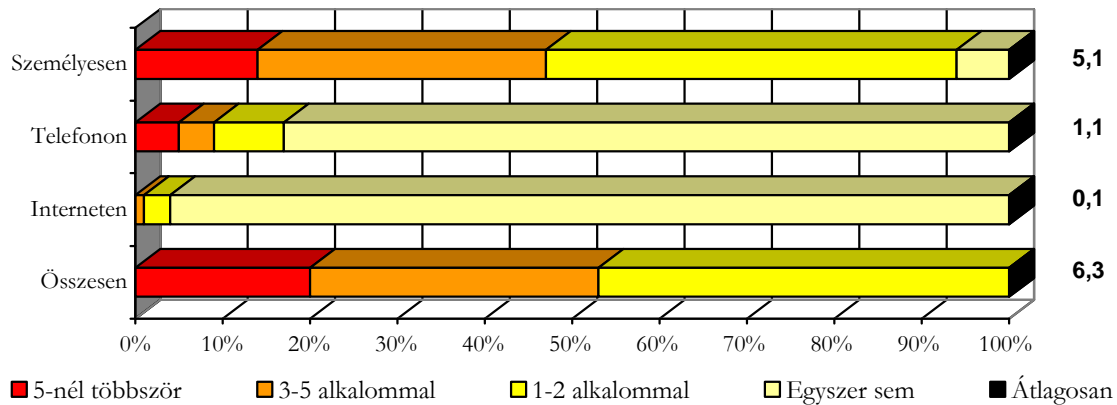
pozitív választ adott és mindössze 5 és 8% részesítette előnyben a személyes ügyintézést. A 40-49 évesek és 60 év felettek azonosan vélekedtek az e-nyomtatvány benyújtásával kapcsolatban, 70%-uk használná, ha lehetséges lenne, közel negyedük jobban bízik a személyes ügyintézésben, 5 %-uk nem zárkózik el, de nem ért a technológiához. Legkisebb arányban (60%) várhatóan az 50-59-es korosztály venne igénybe egy ilyen szolgáltatást, 28%-uk a személyes ügyintézést preferálja, 7% nem ért hozzá, 6%-nak pedig nincsen rá szüksége.

Az eddigiekhez hasonlóan az online ügyintézés iránti fogadókészség is fokozatosan gyengül az életkor emelkedésével. Ezek a számok némileg ellentmondásosak az előző kérdésre kapott válaszokkal, mikor a többség arról nyilatkozott, hogy a személyes ügyintézést preferálják az internetessel szemben. A jelenség hasonló az online vásárlásban tapasztalhatóhoz, ahol folyamatosan kétszer annyian tervezik az internetes vásárlást, mint ahányan ténylegesen belevágnak. A ténylegesen online megoldást választók száma várhatóan lassan, évek alatt közelíti meg az azt tervezők számát, amit az önkormányzat a lakosok bizalmának megnyerésével közérthető leírásokkal és könnyen használható felületek kiépítésével gyorsíthat.

I.3.4 Önkormányzati ügyintézés

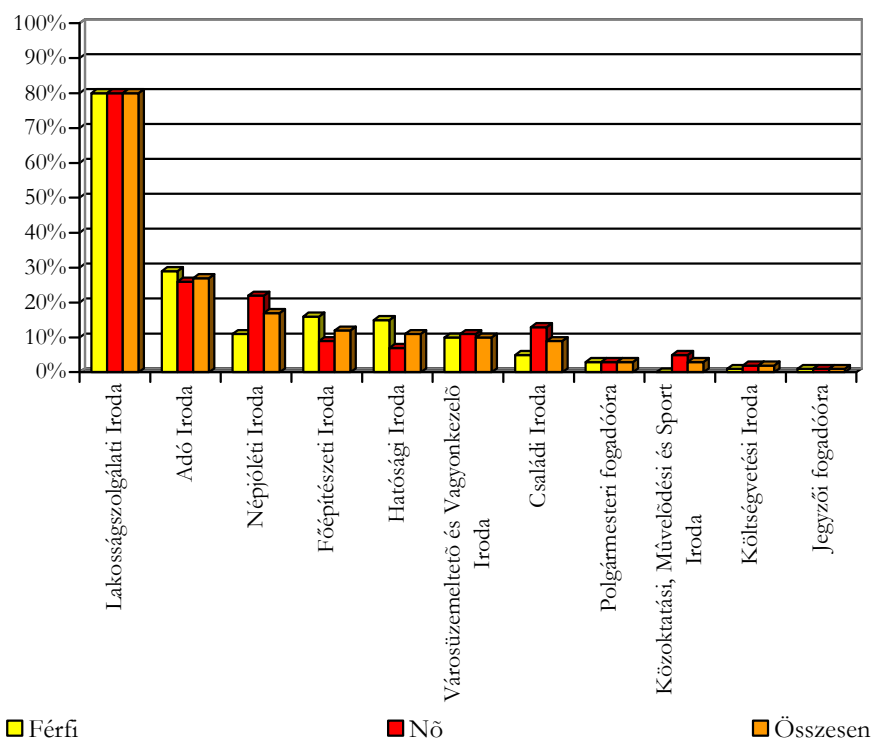
A vizsgált lakosok az elmúlt 3 évben átlagosan közel 5-ször intéztek ügyet személyesen a helyi polgármesteri hivatalban, 1-szer telefonon és kevesebb mint egyszer interneten, összességében közel 7 ügyintézés jutott egy ügyet intéző lakosra. A számok jól érzékeltetik, hogy még mindig a személyes eljárás a leggyakoribb, a lakosok közel felénél legalább 3-szor, 14%-ánál pedig legalább 6-szor került sor személyes ügyintézésre. A telefonos megoldás már jóval ritkább, ezt csak a lakosok 17%-a vette igénybe, míg az online ügyintézés csak az emberek 4%-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 (4%). Az is jól látható, hogy a férfiak inkább a személyes ügyintézést részesítik előnyben, míg a nők szívesen veszik fel a kapcsolatot a hivattal telefonon keresztül.

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



A polgármesteri hivatalban az elmúlt 3 évben ügyet intéző lakosok legnagyobb arányban a Lakosságszolgálati Irodát keresték fel (80%), ezt követi az Adó Iroda (27%) és a Népjóléti Iroda (17%), míg a többi iroda esetében 10% körüli vagy ennél alacsonyabb volt a látogatottság. Amikor szükséges kitérünk a nők és a férfiak ügyintézési szokásai közti különbségekre, de a legtöbb esetben nem tapasztaltunk lényegi különbséget. Az adatok alapján a legkevesebben a Jegyzői fogadóórát (1%), a Költségvetési Irodát (2%), a Közoktatási, Művelődési és Sport Irodát (3%) és a Polgármesteri fogadóórát látogatják (3%). E négy irodát, eseményt az általunk megkérdezett Hivatalban ügyet intéző válaszadók kevesebb, mint 4%-a kereste fel az elmúlt 3 évben. A sorban következő közepes látogatottsággal rendelkező szervezeti egységek a Családi Iroda (9%), a Városüzemeltető és Vagyon Iroda (10%), a Hatósági Iroda és a Főépítészeti Iroda (12%). A nemek között számottevő különbséget találunk a Népjóléti Irodában, amit a férfiak 11%-a a nőknek pedig 22% keresett fel az elmúlt 3 évben. Ehhez hasonlóan több nő keresi fel a Családi (13 és 5%) és a Közoktatási Irodát (5 és 0%) is, a Főépítészeti Irodát viszont a férfiak látogatják gyakrabban (9 és 16%)

26. ÁBRA A HIVATALI ÜGYINTÉZÉSSSEL ÉRINTETT IRODÁK LÁTOGATOTTSÁGA



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 valamint az ügyfélszolgálat nyitvatartása. 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 Lakosságszolgálati Irodát tekintve a lakosok összességében mindegyik tényező alapján abszolút pozitív módon nyilatkoztak a hivatali ügyintézésről (70-82 közötti értékek), az egyes korcsoportok között, a vállalkozásokhoz hasonlóan csak a nyitvatartási időt tekintve tapasztalható érdemi különbség: a gazdaságilag aktívabb korosztályok kevésbé elégedettek az ügyfélszolgálat nyitvatartásával.

A lakosok átlagosan az ügyintézők hozzáértésért értékelték a legjobbra (83 pont), ettől lényegileg nem különböző (82 pont) pontszámot kapott a kapott tájékoztatás minősége, a határidők betartása és a döntés megalapozottsága, ezeknél valamivel gyengébb, 69 pontos értékelést kapott az iroda nyitvatartási ideje.

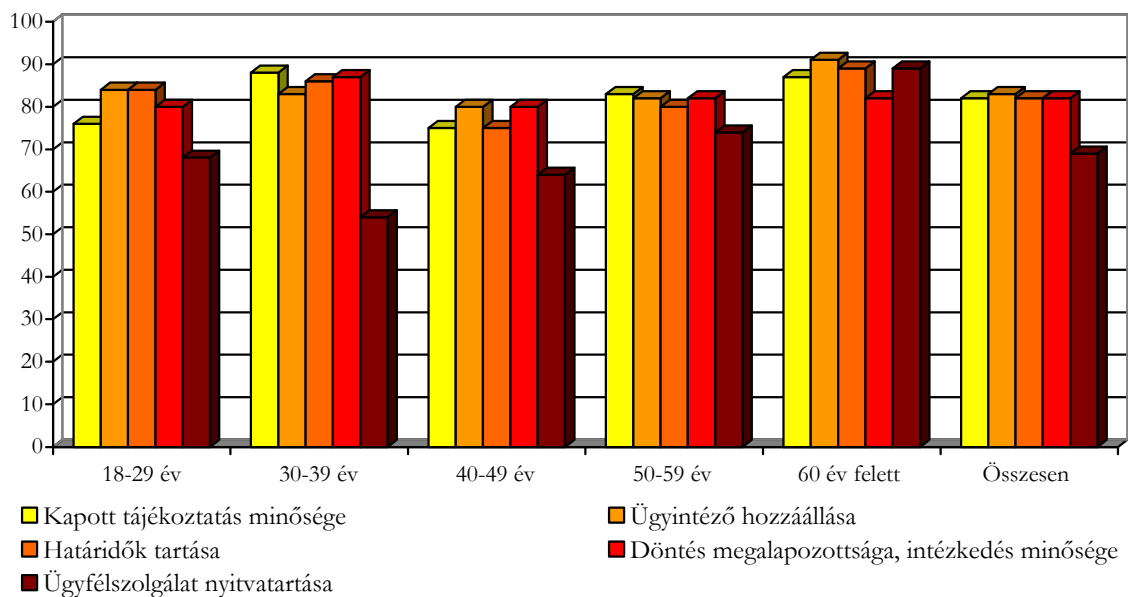
A legtöbb szempontból az átlaghoz közeli módon értékelték a 18-29 évesek, a 30-39 évesek és az 50-59 évesek az iroda munkáját. Ez alól a legfiatalabb korosztály kapott tájékoztatásra vonatkozó

véleménye tért el 6 pont értékben, a 30-39 évesek értékelése a nyitvatartásra (54 pont) és a kapott tájékoztatásra (88 pont) vonatkozóan.

Minden tényezőt az átlag felett értékelték az Iroda tevékenységét a 60 év feletti lakosok, akik a kapott tájékoztatásra 87, az ügyintéző hozzáállására 98, a határidők betartására 89, a döntés megalapozottságára 82, az ügyfélszolgálat nyitvatartására pedig 89 pontot adtak. Ezek átlaga 88 pontot tesz ki.

Az iroda munkájáról a legrosszabb, de még mindig pozitív véleménnyel az **a 40-49 éves lakosok** vannak. Ők a kapott tájékoztatásra 75, az ügyintéző hozzáállására 80, a határidők betartására 75, a döntés megalapozottságára 80, az ügyfélszolgálat nyitvatartására pedig csak 64 pontot adtak. Ezek átlaga 75 pontot tesz ki.

27. ÁBRA A HIVATALI ÜGYINTÉZÉSEL VALÓ ELÉGEDETTSÉG A LAKOSSÁGSZOLGÁLATI IRODÁBAN



Az Adó Iroda kapcsán a lakosok összességében szintén mindegyik tényező alapján elégedettek a hivatali ügyintézéssel (60-74 közötti értékek), ugyanakkor az életkor csökkenésével egyre inkább mérséklődik az elégedettség mindegyik vizsgált tényező kapcsán, ez alól némi kivételt jelent a 40-49 éves korosztály, ahol a legalacsonyabb elégedettséget tapasztaltuk.

A 18-29 évesek minden szempontot valamivel átlag alatt értékelték. A kapott tájékoztatásra 65, az ügyintéző hozzáállására 60, a határidők betartására 65, a döntés megalapozottságára 60, az ügyfélszolgálat nyitvatartására pedig 80 pontot adtak. Ezek átlaga 61 pontot tesz ki.

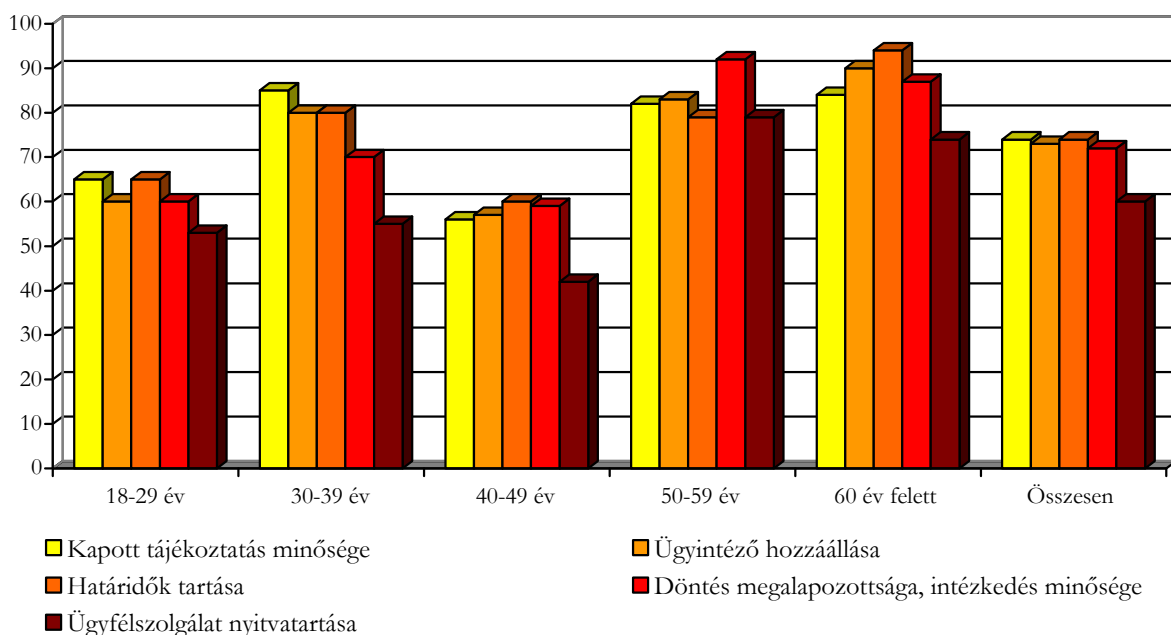
A 30-39 évesek az utolsó két kérdés kivételével átlag felett értékelték az Adó iroda munkáját. A kapott tájékoztatásra 85, az ügyintéző hozzáállására és a határidők betartására 80-80, a döntés megalapozottságára 70, az ügyfélszolgálat nyitvatartására pedig 55 pontot adtak. Ezek átlaga 74 pont.

Az iroda munkájáról a legrosszabb, de még mindig pozitív véleménnyel a 40-49 éves korosztály volt. Ez a határidők betartásában 56, kapott tájékoztatásban 57, az ügyintéző hozzáállásában 60, a döntés megalapozottságában 59, az ügyfélszolgálat nyitvatartásában pedig csak 42 pontot jelent. Ezek átlaga 55 pont.

A 50-59 évesek minden szempontot valamivel átlag felett értékelték. A kapott tájékoztatásra 82, az ügyintéző hozzáállására 83, a határidők betartására 79, a döntés megalapozottságára 92, az ügyfélszolgálat nyitvatartására pedig 79 pontot adtak. Ezek átlaga 83 pontot tesz ki.

Az adó iroda munkájáról a legjobb véleménnyel a 60 év felettek voltak. A kapott tájékoztatásra 84, az ügyintéző hozzáállására 90, a határidők betartására 94, a döntés megalapozottságára 87, az ügyfélszolgálat nyitvatartására pedig 74 pontot adtak. Ezek átlaga 86 pont.

28. ÁBRA A HIVATALI ÜGYINTÉZÉSEL VALÓ ELÉGEDETTSÉG AZ ADÓ IRODÁBAN



A Népjóléti Iroda kapcsán a lakosok összességében szintén mindegyik tényező alapján elégedettek a hivatali ügyintézéssel. Az utóbbi 3 évben ügyet intézett gödöllőiek 88 pontot adtak a Népjóléti Irodában kapott tájékoztatásra, 84 pontot az ügyintézők hozzáállására és a döntés megalapozottságára, 81 pontot a határidők betartására, és 76-ot az ügyfélszolgálat nyitvatartására.. Ugyanakkor a legfiatalabb korosztály (18-29 év között) és a 40-49 éves

korcsoport mindegyik szempontot átlag alattinak ítélte meg. Az összes megkérdezett közül a 30-39 évesek és a 60 év felettek kiemelkedően pozitívan értékelték az iroda munkájáról (100-95 pont). A korábbi eredményekhez hasonlóan a Népjóléti Irodában is a nyitvatartási idővel a legkevésbé elégedettek az ügyfelek (76 pont).

A 18-29 évesek minden szempontot átlag alatt értékelték. A kapott tájékoztatásra 67, az ügyintéző hozzáállására 50, a határidők betartására 17, a döntés megalapozottságára 50, az ügyfélszolgálat nyitvatartására pedig 17 pontot adtak. Ezek átlaga 40 pontot tesz ki.

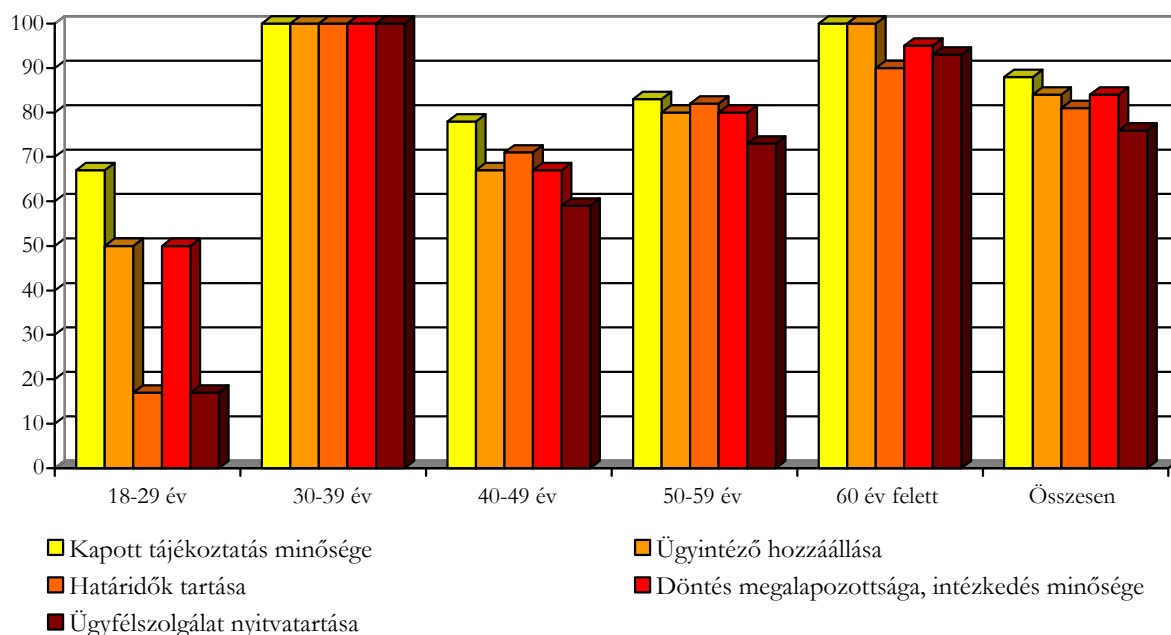
A 30-39 évesek az iroda munkáját minden szempont szerint 100 pontosra értékelték.

Az iroda munkájáról valamivel átlag alatti, de jó véleménnyel volt a 40-49 éves korosztály. A kapott tájékoztatásra 78, az ügyintéző hozzáállására 67, a határidők betartására 71, a döntés megalapozottságára 67, az ügyfélszolgálat nyitvatartására pedig 59 pontot adtak. Ezek átlaga 68 pont.

Az 50-59 évesek az átlag közeli értékelést adtak az iroda munkájáról. A kapott tájékoztatásra 83, az ügyintéző hozzáállására 80, a határidők betartására 82, a döntés megalapozottságára 80, az ügyfélszolgálat nyitvatartására pedig 73 pontot adtak. Ezek átlaga 80 pontot tesz ki.

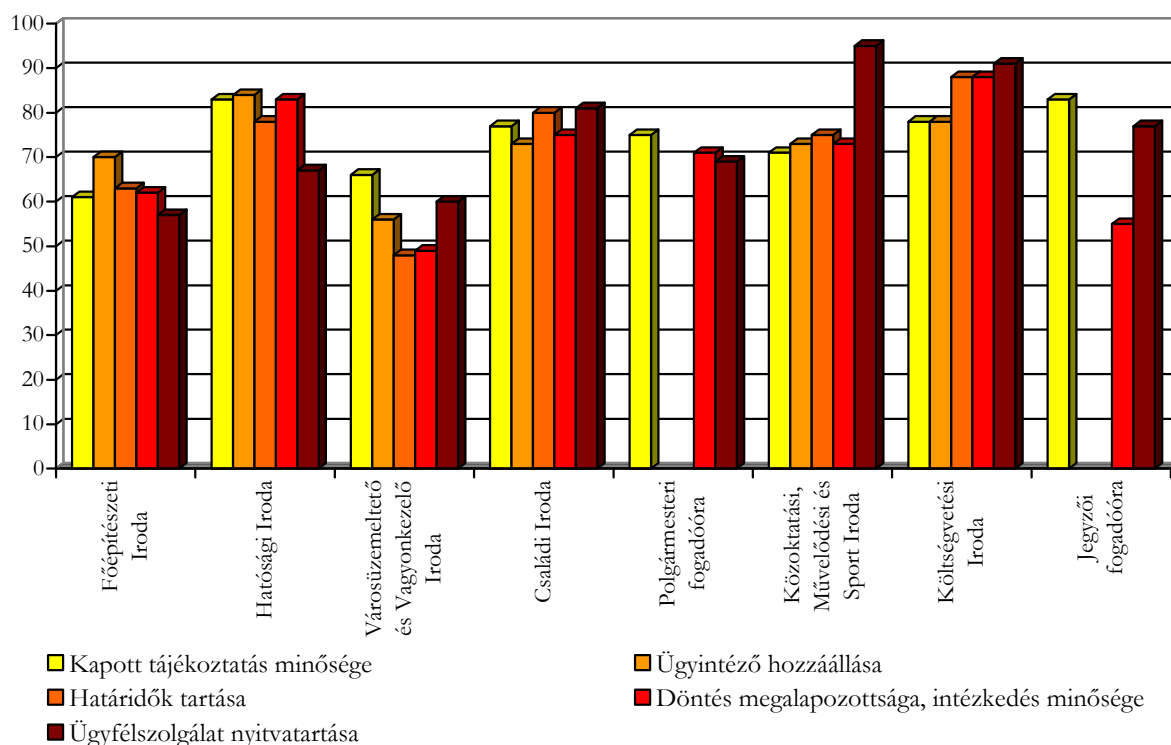
Az Népjóléti Iroda munkájáról szintén nagyon jó véleménnyel voltak a 60 év felettek. A kapott tájékoztatásra 100, az ügyintéző hozzáállására 100, a határidők betartására 90, a döntés megalapozottságára 95, az ügyfélszolgálat nyitvatartására pedig 93 pontot adtak. Ezek átlaga 96 pont.

29. ÁBRA A HIVATALI ÜGYINTÉZÉSEL VALÓ ELÉGEDETTSÉG A NÉPJÓLÉTI IRODÁBAN



Az alábbi ábrán a látogatottsági sorrend szerint szerepeltetjük az egyes irodákat, ezek esetében a részletesebb bontások az alacsony látogatottság miatt már nem nyújtanának megbízható eredményeket.

30. ÁBRA A HIVATALI ÜGYINTÉZÉSEL VALÓ ELÉGEDETTSÉG AZ EGYES IRODÁKBAN (A LÁTOGATOTTSAGI SORREND SZERINT)



A lakosok ezen irodák körében is elégedettnek bizonyultak, ezek közül a Költségvetési (85 pont), a Hatósági (79 pont), illetve a Közoktatási, Művelődési és Sport Iroda (77) kapta a legmagasabb pontszámokat. A megkérdezettek legkevésbé pozitívan a Főépítészeti Iroda (63 pont) és a Városüzemeltető és Vagyonkezelő Iroda (56) munkájáról nyilatkoztak, ugyanakkor így is mindenhol 50 feletti értékről beszélhetünk.

Az ügyfélfogadásra leginkább a 16-18 óra közötti (31%) időszavat tartanák megfelelőnek az ügyet intézők, ezt követi a reggel 8-10 óra (26%) és a 10-12 óra (25%), míg a legalkalmatlanabb intervallumnak a 14-16 óra bizonyult (18%). A fiatalabb korosztályok egyértelműen a késő délutáni (44-47%), míg a legidősebbek túlnyomó többségében (42%) a délelőtti ügyfélfogadást preferálják.

A női lakosok több mint harmada (34%), a késő délutáni időszakot tartja a legideálisabbnak az ügyintézéshez, amikor véget ért a munkaidő. Valószínűleg ezzel, a családi felelősséggel magyarázható a 14-16 órás időszak alacsony népszerűsége (13%) is. A nők a két délelőtti időpont között nem tettek ilyen nagy különbséget, 8-10 óra között a 24%-uknak, 10 és 12 óra között 28%-uknak lenne a legjobb ügyintézési időpont.

A férfiaknak nem tettek ekkora különbséget az időszakok között, a reggeli és késő délutáni intervallumot valamivel többen (29 és 27%), a 10-12 órás és a 14-16 órás időszakot valamivel kevesebben jelölték meg, de összességében a preferenciák eloszlása szinte egyenletes az ő körükben.

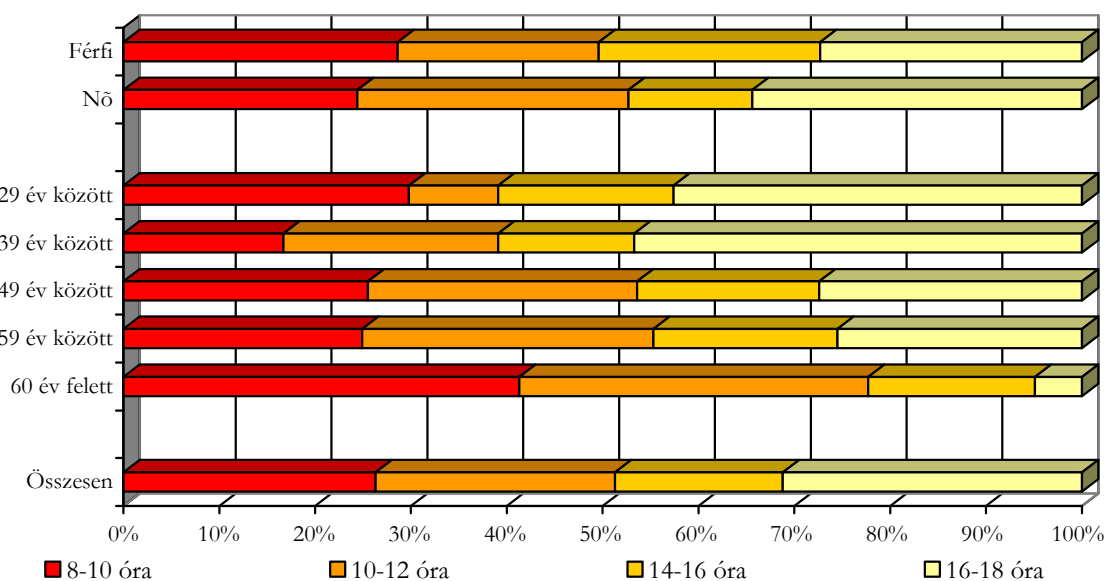
A reggel 8-tól 10-ig terjedő intervallumot a teljes lakosság 26%-a gondolja az ügyintézésre legalkalmasabbnak. Korcsoportokra bontva a 18-29 évesek 30%-a, 30-39 évesek 17%-a, a 40-49-es korosztály 26%-a, az 50-59 évesek 25%-a, míg a 60-on felüliek 41%-a mondta ezt.

A 10-12 órát kerekén a lakosság negyede preferálja. Korosztályok szerint a 18-29 évesek 9%-a, 30-39 évesek 22%-a, a 40-49-es korosztály 28%-a, az 50-59 évesek 30%-a, míg a 60-on felüliek 5%-a mondta ezt.

A 14-16 óráig tartó időszak bizonyult a legkevésbé népszerűnek, a gödöllői lakosoknak mindössze 18%-a találta az ügyintézésre alkalmasnak. A 18-29 évesek 18%-a, 30-39 évesek 14%-a, a 40-49-es korosztály 19%-a, az 50-59 évesek 19%-a, míg a 60-on felüliek 17%-a mondta ezt.

A legkésőbbi, 4 órától 6 óráig tartó ügyintézés volt a legnépszerűbb összesen 31%-kal. A 18-29 évesek 43%-a, 30-39 évesek 47%-a, a 40-49-es korosztály 27%-a, az 50-59 évesek 26%-a, míg a 60-on felüliek 5%-a mondta ezt.

31. ÁBRA MELY IDŐPONT LENNE ÖNNEK A LEGALKALMASABB ÜGYFÉLFOGADÁSRA?



Az ügyet intéző lakosokat megkértük, osztályozzák 1-től 5-ig terjedő skálán, hogy a Polgármesteri Hivatal előterében elhelyezett eligazító táblák és feliratok mennyire segítik a hivatalon belüli tájékozódást. A kapott válaszokat a fentebb már bemutatott -100-tól +100-ig terjedő egyenlegskálán értékeltük, ahol a -100 jelentése egyáltalán nem segíti, a +100 jelentése pedig teljes mértékben segíti.

A kapott eredmények azt mutatják, hogy a nők némileg hasznosabbnak vélik ezeket az eligazító táblákat, mint a férfiak, míg a korcsoportok közül a 30-39 évesek átlag feletti (66 pont), a 40-49 évesek átlag alatti pontszámot (48 pont) adtak a tájékozódást segítő feliratoknak. A válaszokat összesítve a megkérdezett lakosok 58 pontra értékelték a Hivatalban kifüggesztett iránymutató táblákat. Összességében minden csoport hasznosnak látja az eligazító táblákat, az értékelések 48 és 66 pont között változnak.

Az 1-től 5-ig terjedő skálán a **férfiak** mindössze 5%-a adott 1-es, vagy 2-es értékelést, 21%-uk 3 pontot, 29%-uk 4-et, közel felük (45%) pedig 5 pontot. A -100-tól +100-ig terjedő egyenlegskálán ez 54 pontot jelent összesen. Az 1-től 5-ig terjedő skálán a **nőknek** szintén csak az 5%-a adott 1-es, vagy 2-es értékelést, 16%-uk 3-pontot, 28%-uk 4-et, valamivel több mint a felük (52%) pedig 5 pontot. A -100-tól +100-ig terjedő egyenlegskálán ez 61 pontot jelent összesen.

Az 1-től 5-ig terjedő skálán a **18-29 évesek** mindössze 3%-a adott 1-es értékelést, 21%-uk 3 pontot, 40%-uk 4-et, 37%-uk pedig 5 pontot. A -100-tól +100-ig terjedő egyenlegskálán ez 54 pontot jelent összesen.

Az 1-től 5-ig terjedő skálán a **30-39 évesek** mindössze 3%-a adott 2-es értékelést, 13%-uk 3 pontot, 32%-uk 4-et, valamivel több mint a fele (52%) pedig 5 pontot. A -100-tól +100-ig terjedő egyenlegskálán ez 66 pontot jelent összesen.

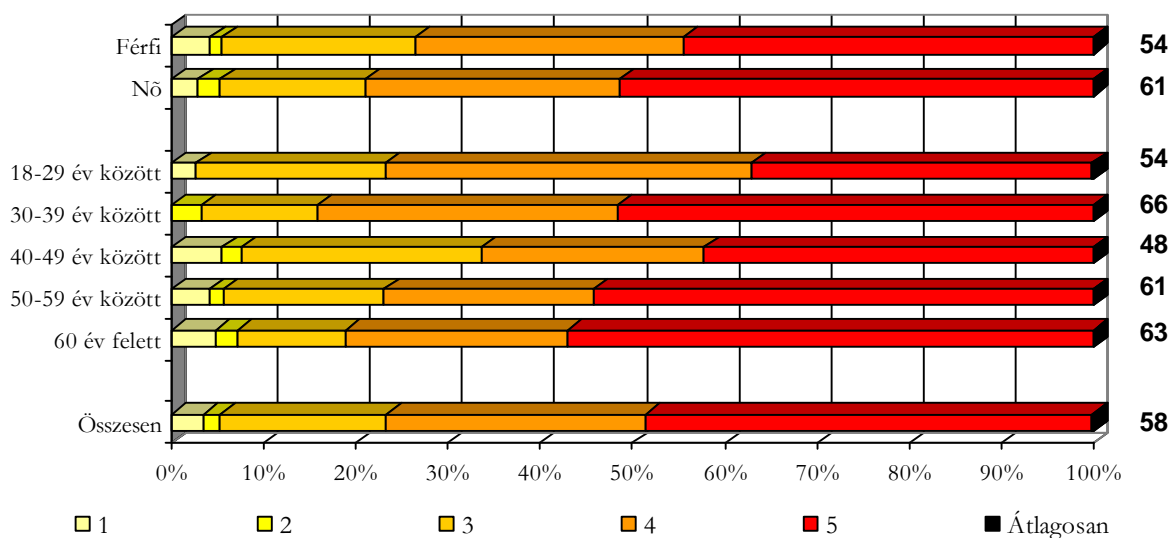
Az 1-től 5-ig terjedő skálán a **40-49 évesek** mindössze 8%-a adott 1-es, vagy 2-es értékelést, 26%-uk 3 pontot, 24%-uk 4-et, közel fele (42%) pedig 5 pontot. A -100-tól +100-ig terjedő egyenlegskálán ez 48 pontot jelent összesen.

Az 1-től 5-ig terjedő skálán az **50-59 évesek** mindössze 6%-a adott 2-es értékelést, 18%-uk 3 pontot, 23%-uk 4-et, valamivel több mint a fele (54%) pedig 5 pontot. A -100-tól +100-ig terjedő egyenlegskálán ez 61 pontot jelent összesen.

Az 1-től 5-ig terjedő skálán a **60 év feletti**ek mindössze 7%-a adott 2-es értékelést, 12%-uk 3 pontot, 24%-uk 4-et, valamivel több mint a fele (57%) pedig 5 pontot. A -100-tól +100-ig terjedő egyenlegskálán ez 63 pontot jelent összesen.

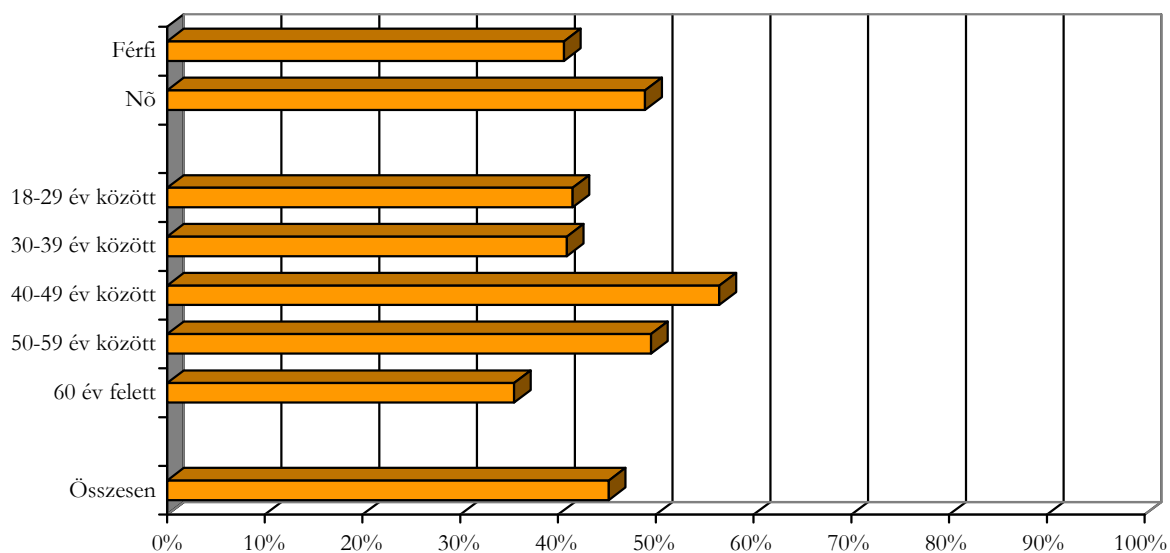
Az 1-től 5-ig terjedő skálán a **az összesített eredmények** szerint a helyiek mindössze 5%-a adott 2-es értékelést, 18%-uk 3 pontot, 28%-uk 4-et, közel fele (49%) pedig 5 pontot. A -100-tól +100-ig terjedő egyenlegskálán ez 58 pontot jelent összesen.

32. ÁBRA ÖN SZERINT AZ ELŐTÉRBE ELHELYEZETT ELIGAZÍTÓ TÁBLÁK ÉS A FELIRATOK SEGÍTETTÉK-E A HIVATALON BELÜLI TÁJÉKOZÓDÁST?



A vizsgált lakosság szinte minden tagjának (99%-ának) okozott már gondot a sorban állás az ügyintézés során, ezen csoport közel felének (45%-ának) véleménye szerint az ügyfélhívó rendszer használata segítené az ügyintézést.

33. ÁBRA VÉLEMÉNYE SZERINT SEGÍTENÉ-E AZ ÜGYINTÉZÉST AZ ÜGYFÉLHÍVÓ RENDSZER HASZNÁLATA? (AZ IGEN VÁLASZOK ARÁNYA)



Az ügyintéző lakosokat megkértük, hogy válasszanak ki 3 olyan intézkedést az általunk felkínált

listából, amelynek megvalósulását szívesen látnák a Hivatalban. Az első két helyen szoros versenyben az internetes ügyintézés bevezetése és a portáról elvihető nyomtatványok végeztek, ezeket a vizsgált kör mintegy fele jelölte meg (54% és 53%), előbbi egyértelműen a fiatalok, utóbbi inkább az idősebbek körében lenne népszerű. Az ügyfélhívó rendszer bevezetése minden irodához, az ügyfélfogadási idő kibővítése és az ügyintézés átfutási idejének csökkentése egyaránt a lakosok 40%-a által került említésre, ezek főként a középső korosztályok számára bírnának nagyobb jelentőséggel. Az infrastruktúra fejlesztése és az ügyintézők képzése az előzőekhez képest jóval csekélyebb fontosságú, ezeket már csak az emberek 10-15%-a jelölte meg.

Az intézkedések közül a **18-29 évesek** háromnegyede (76%) jelölte meg az internetes ügyintézés bevezetését, fele (48%) az elvihető nyomtatványokat, 38-38%-a az ügyfélhívó rendszer bevezetését és az ügyfélfogadási idő kibővítését, 40%-a az ügyintézés átfutási idejének csökkentését, 14%-a az infrastruktúra fejlesztését és 6%-a az ügyintézők képzettségének fejlesztését tartja fontosnak.

Az intézkedések közül a **30-39 évesek** 67%-a jelölte meg az internetes ügyintézés bevezetését, 42%-a az elvihető nyomtatványokat, 37%-a az ügyfélhívó rendszer bevezetését, 42%-a az ügyfélfogadási idő kibővítését, 33%-a az ügyintézés átfutási idejének csökkentését, 13%-a az infrastruktúra fejlesztését és 7%-a az ügyintézők képzettségének fejlesztését tartja fontosnak.

Az intézkedések közül a **40-49 évesek** 47%-a jelölte meg az internetes ügyintézés bevezetését, 62%-a az elvihető nyomtatványokat, 46%-a az ügyfélhívó rendszer bevezetését, 51%-a az ügyfélfogadási idő kibővítését, 39%-a az ügyintézés átfutási idejének csökkentését, 14%-a az infrastruktúra fejlesztését és 16%-a az ügyintézők képzettségének fejlesztését tartja fontosnak.

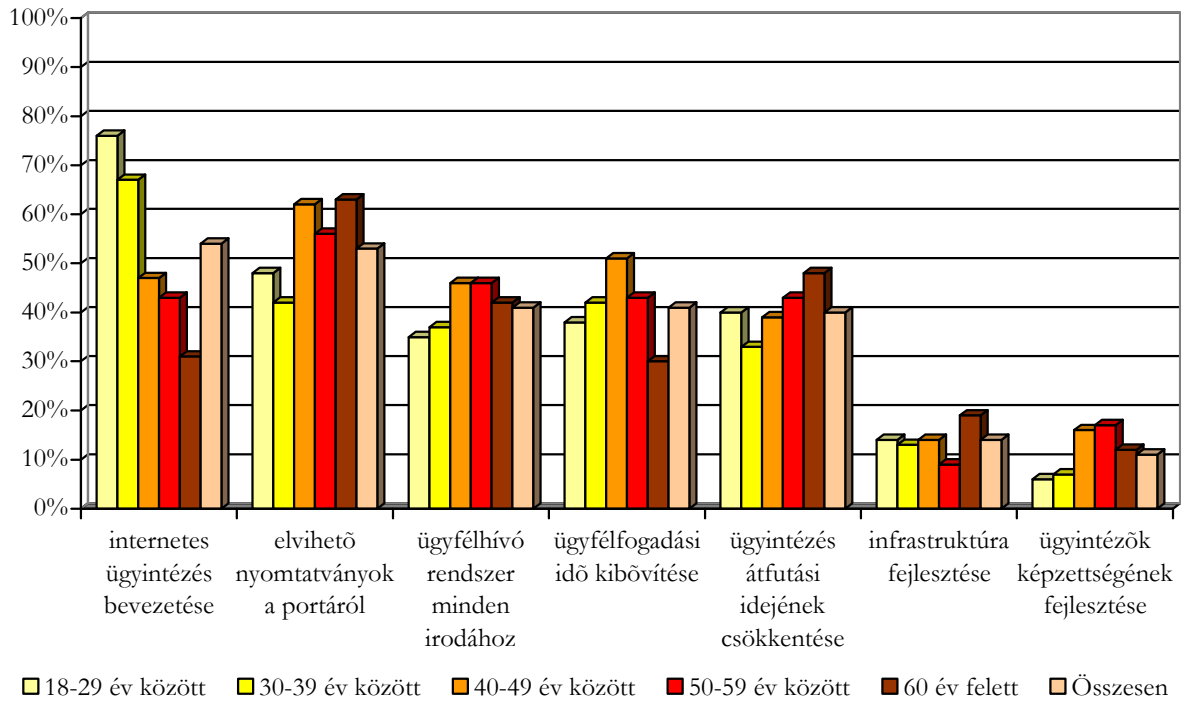
Az intézkedések közül az **50-59 évesek** 43%-a jelölte meg az internetes ügyintézés bevezetését, 56%-a az elvihető nyomtatványokat, 46%-a az ügyfélhívó rendszer bevezetését, 43%-a az ügyfélfogadási idő kibővítését, 43%-a az ügyintézés átfutási idejének csökkentését, 9%-a az infrastruktúra fejlesztését és 17%-a az ügyintézők képzettségének fejlesztését tartja fontosnak.

Az intézkedések közül a **60 év feletti**ek 31%-a jelölte meg az internetes ügyintézés bevezetését, 63%-a az elvihető nyomtatványokat, 42%-a az ügyfélhívó rendszer bevezetését, 30%-a az ügyfélfogadási idő kibővítését, 48%-a az ügyintézés átfutási idejének csökkentését, 19%-a az infrastruktúra fejlesztését és 12%-a az ügyintézők képzettségének fejlesztését tartja fontosnak.

Az eredményeket **összesítve** a lakosok 54%-a támogatja az internetes ügyintézés bevezetését, 53%-a az elvihető nyomtatványokat, 41%-a az ügyfélhívó rendszer bevezetését, 41%-a az ügyfélfogadási idő kibővítését, 40%-a az ügyintézés átfutási idejének csökkentését, 14%-a az

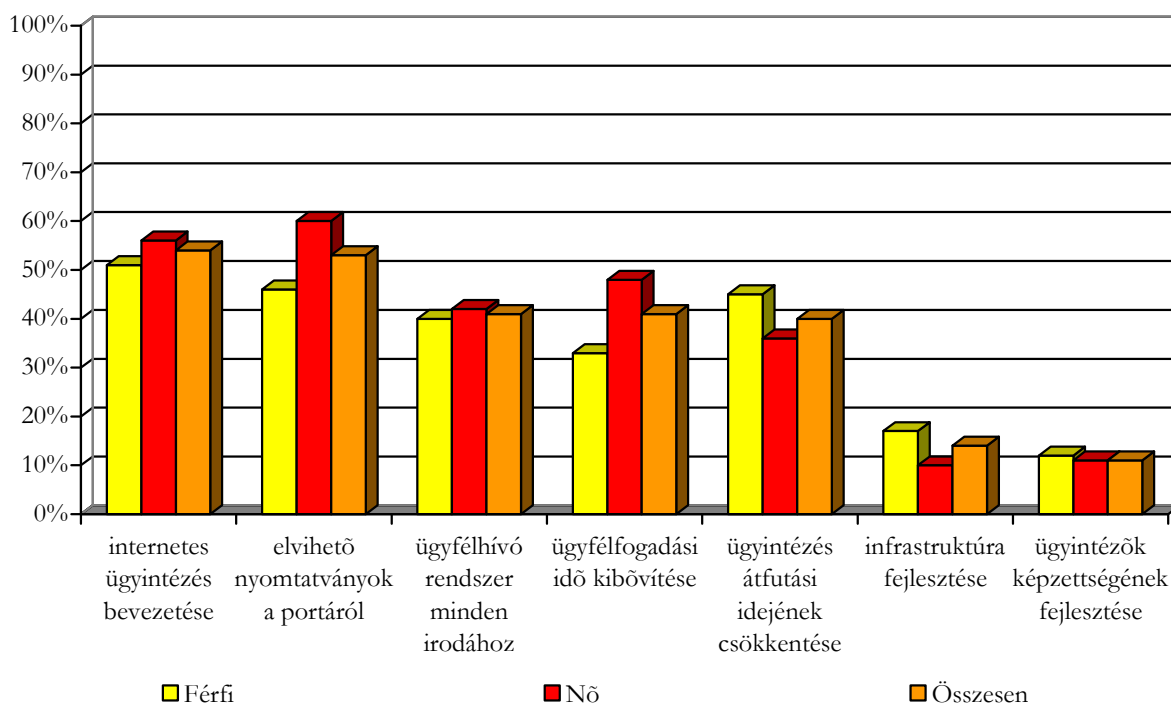
infrastruktúra fejlesztését és 11%-a az ügyintézők képzettségének fejlesztését tartja fontosnak.

34. ÁBRA AZ ALÁBBIAK KÖZÜL MELYEK AZOK AZ INTÉZKEDÉSEK, AMELYEKET SZÍVESEN LÁTNA, HA MEGVALÓSULNA A POLGÁRMESTERI HIVATALBAN? (ÉLETKOR SZERINT, 3 INTÉZKEDÉST LEHETETT MEGJELÖLNI)



A nők szívesebben vennék a portáról elvihető nyomtatványokat (60 és 46%) és az ügyfélfogadási idő kibővítését (48 és 33%), mint a férfiak, míg utóbbiak az ügyintézés átfutási idejének csökkentését (45 és 36%) és az infrastruktúra fejlesztését vélik fontosabbnak (17 és 10%). Az ügyfélhívó rendszert (40 és 42%) és az ügyintézők képzettségének (12 és 11%) fejlesztését egyenlő arányban támogatja a két nem.

35. ÁBRA AZ ALÁBBIAK KÖZÜL MELYEK AZOK AZ INTÉZKEDÉSEK, AMELYEKET SZÍVESEN LÁTNA, HA MEGVALÓSULNA A POLGÁRMESTERI HIVATALBAN? (NEM SZERINT, 3 INTÉZKEDÉST LEHETETT MEGJELÖLNI)



Az ügyintéző lakosokat megkértük, hogy válasszanak ki 3 olyan intézkedést az általunk felkínált listából, amelynek megvalósulását szívesen látnák Gödöllő városában. Az első két helyen szoros versenyben az utak felújítása és a munkahelyteremtés végzett, ezeket a vizsgált lakosság több mint fele jelölte meg (58% és 56%), előbbi minden korosztály, utóbbi inkább a gazdaságilag aktív korúak körében számíthat pozitív fogadtatásra. A parkok karbantartását, a köztisztaság javítását és a közlekedés korszerűsítését az emberek egyharmada nevezte meg fontos feladatként, ezek az intézkedések korcsoporttól függetlenül nagy jelentőséggel bírnának a jövőben. A közoktatás korszerűsítése, illetve a kulturális, sport és művészeti rendezvények számának növelése elsősorban a fiatalok számára, a szociális ellátás javítása pedig inkább az idősek esetében kapna nagyobb szerepet. A közművesítés összességében nem érte el a 10%-ot, míg az egyéb kategóriában főként a parkolóhelyek számának növelését, játszóterek létesítését, a közbiztonság javítását és fürdőhely létrehozását említették.

Az intézkedések közül a **18-29 évesek** több mint fele (64%) jelölte meg az utak felújítását, közel fele (41%) a munkahelyteremtést, 39%-a a parkok karbantartását, 41%-a a köztisztaság javítását, 31%-a a közlekedés korszerűsítését, 28%-a a közoktatás korszerűsítését, 10%-a a szociális ellátás javítását, 21%-a a kulturális, sport és művészeti rendezvényeket, 8%-a a közművesítést és 5%-ot kaptak az egyéb intézkedések.

Az intézkedések közül a **30-39 évesek** több mint fele (61%) jelölte meg az utak felújítását, 57%-a a munkahelyteremtést, 30%-a a parkok karbantartását, 28%-a a köztisztaság javítását, 25%-a a közlekedés korszerűsítését, 21%-a a közoktatás korszerűsítését, 12%-a a szociális ellátás javítását, 18%-a a kulturális, sport és művészeti rendezvényeket, 7%-a a közművesítést és 12%-ot kaptak az egyéb intézkedések.

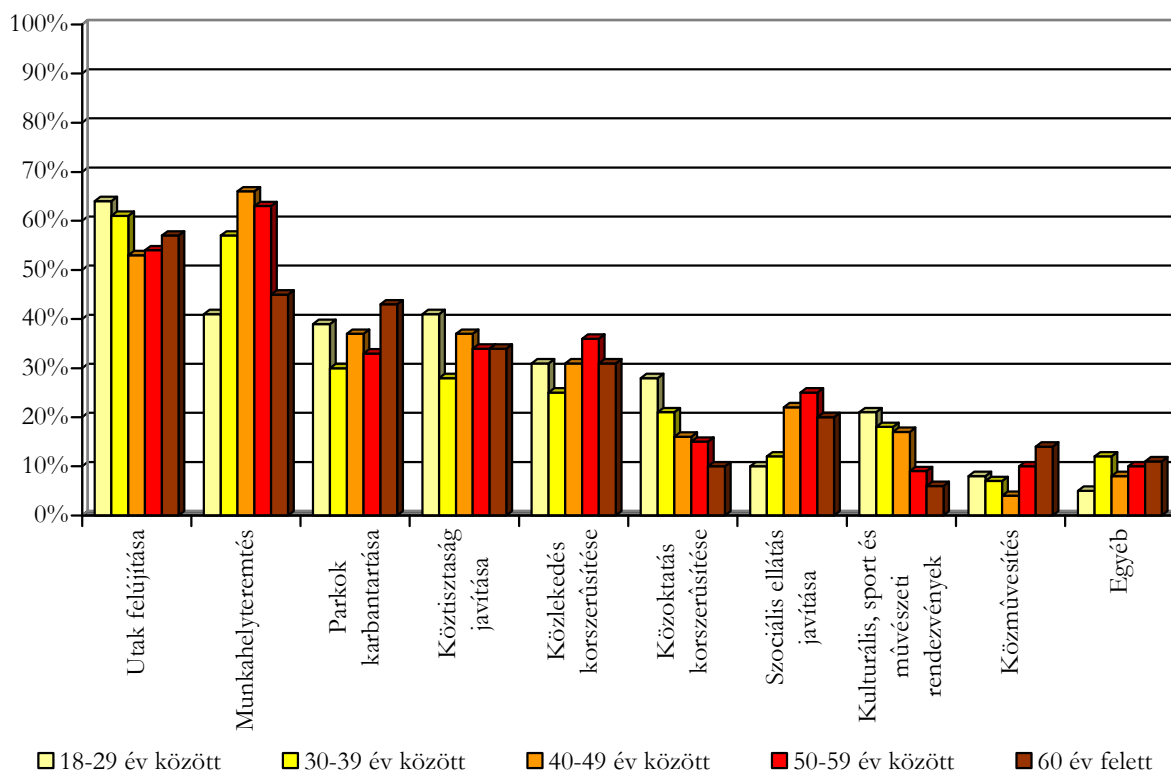
Az intézkedések közül a **40-49 évesek** több mint fele (53%) jelölte meg az utak felújítását, 66%-a a munkahelyteremtést, 37%-a a parkok karbantartását, 37%-a a köztisztaság javítását, 31%-a a közlekedés korszerűsítését, 16%-a a közoktatás korszerűsítését, 22%-a a szociális ellátás javítását, 17%-a a kulturális, sport és művészeti rendezvényeket, 4%-a a közművesítést és 8%-ot kaptak az egyéb intézkedések.

Az intézkedések közül az **50-59 évesek** több mint fele (54%) jelölte meg az utak felújítását, 63%-a a munkahelyteremtést, 33%-a a parkok karbantartását, 34%-a a köztisztaság javítását, 36%-a a közlekedés korszerűsítését, 15%-a a közoktatás korszerűsítését, 25%-a a szociális ellátás javítását, 9%-a a kulturális, sport és művészeti rendezvényeket, 10%-a a közművesítést és 10%-ot kaptak az egyéb intézkedések.

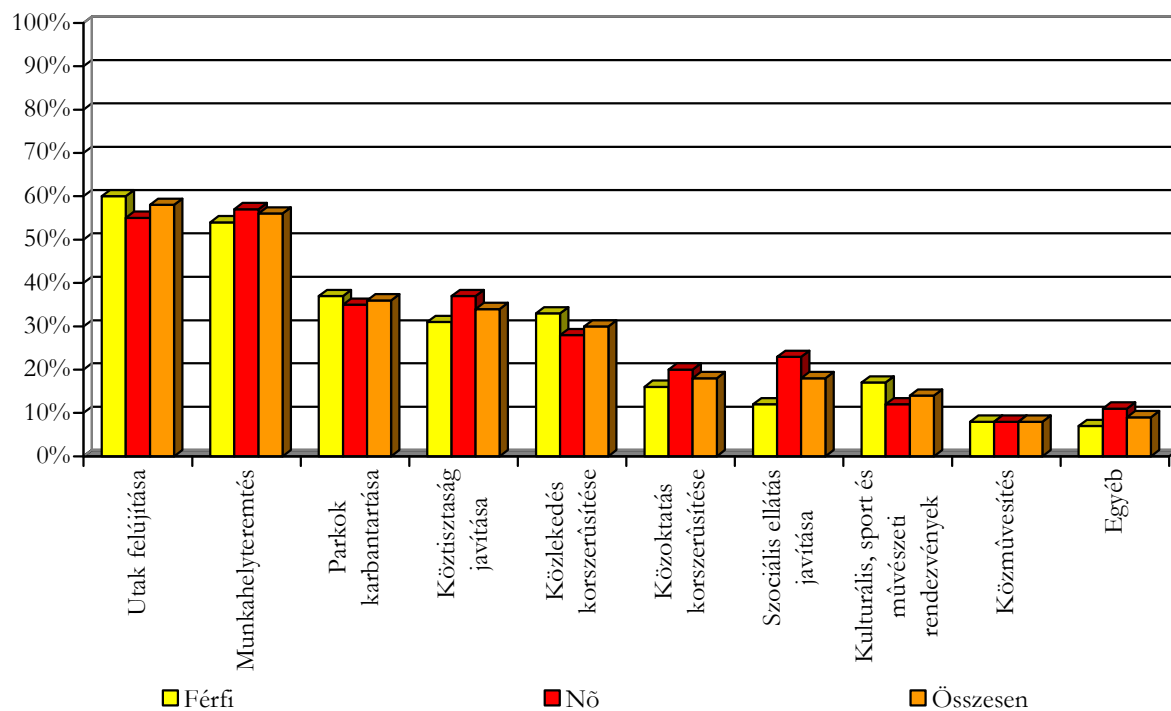
Az eredményeket **összesítve** a lakosok több mint fele (58%) támogatja meg az utak felújítását, 56%-a a munkahelyteremtést, 36%-a a parkok karbantartását, 34%-a a köztisztaság javítását, 30%-a a közlekedés korszerűsítését, 18%-a a közoktatás korszerűsítését, 18%-a a szociális ellátás javítását, 14%-a a kulturális, sport és művészeti rendezvényeket, 8%-a a közművesítést és 9%-ot kaptak az egyéb intézkedések.

A férfiak és a nők válaszai ebben a kérdésben csak egy esetben tértek el érdemben, ahol az előbbiek 12%-a, utóbbiak 23%-a gondolta fontos intézkedésnek a szociális ellátás javítását. A többi esetben a nemek szerinti preferencia maximum 3%-os eltérést mutat az átlagos értékhez képest.

36. ÁBRA AZ ALÁBBIAK KÖZÜL MELYEK AZOK AZ INTÉZKEDÉSEK, AMELYEKET SZÍVESEN LÁTNA, HA MEGVALÓSULNA A POLGÁRMESTERI HIVATALBAN? (ÉLETKOR SZERINT, 3 INTÉZKEDÉST LEHETETT MEGJELÖLNI)



37. ÁBRA AZ ALÁBBIAK KÖZÜL MELYEK AZOK AZ INTÉZKEDÉSEK, AMELYEKET SZÍVESEN LÁTNA, HA MEGVALÓSULNA A POLGÁRMESTERI HIVATALBAN? (NEM SZERINT, 3 INTÉZKEDÉST LEHETETT MEGJELÖLNI)



I.3.5 Média igénybevétele

A vizsgált lakosság közel **30%-a olvassa rendszeresen a Városi Újságot és nézi a Városi TV-t információszerzés céljából**, 57%-a csak az újságot, 3%-a csak a televíziót követi figyelemmel, míg 11%-a egyáltalán nem foglalkozik ezekkel a médiumokkal. Gödöllő Város Önkormányzata 2 újsággal rendelkezik, amelyek a Szolgálat és a Gödöllői Hírek. A lekérdezés során az érintett válaszadók valószínűleg a Szolgálat című lapról szolgáltattak információt tekintve hogy ez a médium ingyenesen hozzáférhető a lakosság számára és 12.000-es példányszámban jelenik meg. A nemek, illetve az egyes korosztályok között nem találhatók számottevő különbségek ebben a tekintetben. Az eredmények alapján a lakosok többsége rendszeresen tájékozódik a helyi források segítségével, a nyomtatott sajtó lényegesen nagyobb részarányt képvisel, ugyanakkor mindkettőben érdemes lehet az önkormányzattal kapcsolatos híreket, információkat megjelentetni.

A **férfiak** 15%-a nem kíséri figyelemmel egyik városi médiumot sem, 4%-uk használja információszerzésre a Városi TV-t, 50%-uk a Városi újságot, 31%-uk pedig mindkettőt. A **nők** 8%-a nem kíséri figyelemmel egyik városi médiumot sem, 2%-uk használja információszerzésre a Városi TV-t, 63%-uk a Városi újságot, 26%-uk pedig mindkettőt.

A **18-29 évesek** 9%-a nem kíséri figyelemmel egy helyi médiumot sem, 5%-uk használja információszerzésre a Városi TV-t, 61%-uk a Városi újságot, 26%-uk pedig mindkettőt.

A **30-39 évesek** 21%-a nem kíséri figyelemmel egy helyi médiumot sem, 2%-uk használja információszerzésre a Városi TV-t, 60%-uk a Városi újságot, 17%-uk pedig mindkettőt.

A **40-49 évesek** 8%-a nem kíséri figyelemmel egy helyi médiumot sem, 4%-uk használja információszerzésre a Városi TV-t, 57%-uk a Városi újságot, 31%-uk pedig mindkettőt.

A **50-59 évesek** 7%-a nem kíséri figyelemmel egy helyi médiumot sem, 5%-uk használja információszerzésre a Városi TV-t, 51%-uk a Városi újságot, 38%-uk pedig mindkettőt.

A **60 év felettek** 11%-a nem kíséri figyelemmel egy helyi médiumot sem, 3%-uk használja információszerzésre a Városi TV-t, 57%-uk a Városi újságot, 28%-uk pedig mindkettőt.

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

