

OROSHÁZA VÁROS ÖNKORMÁNYZATÁNAK SZERVEZETFEJLESZTÉSE

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

LAKOSSÁGI IGÉNYFELMÉRÉS



Készítette: Irimiás Kft.

Adatfelvétel ideje:

2014. november 3. – november 20.

A KUTATÁS BEMUTATÁSA

Orosháza Város Önkormányzata az ÁROP-1.A.5.-2013. kódszámú „Szervezetfejlesztés a konvergencia régiókban lévő önkormányzatok számára” című pályázat keretében kötelezően teljesítendő projektelemként, a projekt megvalósítási időszakának elején és végén lakossági igényfelmérést végeztet az orosházi lakosok körében az önkormányzat, illetve az önkormányzat intézményeinek tevékenységével, munkájával kapcsolatban.

Az anonim adatfelvételek között hat hónap telt el. Az adatfelvétel telefonos interjú, személyes interjú, illetve a kérdőív önkéntes kitöltése segítségével valósul meg 1500 fős mintán. Az első adatfelvételre 2014. április 30. és május 9. között került sor Orosházán.

A kutatások célja, hogy megismerje az ügyfelek véleményét Orosháza Város Önkormányzata tevékenységével, szolgáltatásaival kapcsolatban.

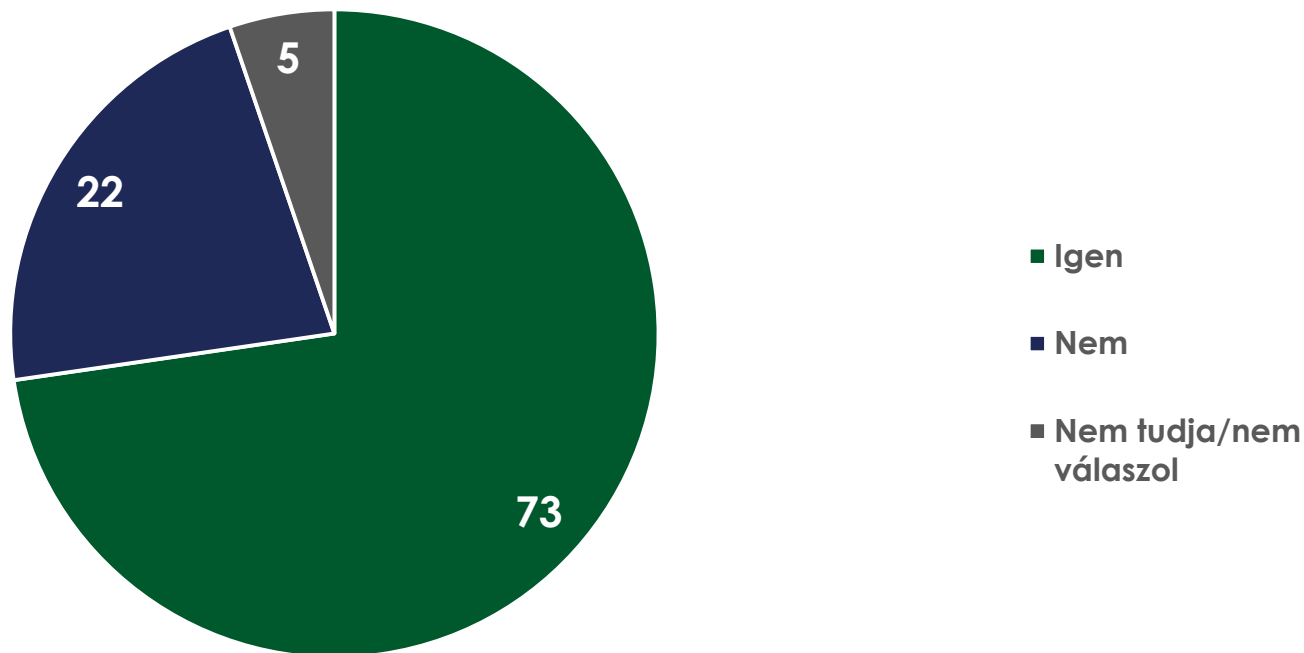
A második ütem adatfelvétele 2014. november 3-20. között történt, melynek eredményeit jelen elemzés mutatja be részletesen.

A MINTA ÖSSZETÉTELE

A minta nagysága	1509 fő
Nem	Százalékos megoszlás
Férfi	46 százalék
Nő	54 százalék
Kor	Százalékos megoszlás
18-29	20 százalék
30-44	29 százalék
45-59	26 százalék
60 +	25 százalék
Iskolai végzettség	Százalékos megoszlás
Alapfokú	22 százalék
Középfokú	60 százalék
Felsőfokú	18 százalék

A KUTATÁS EREDMÉNYEINEK BEMUTATÁSA

Elégedett-e Ön a polgármesteri hivatal ügyfélfogadási idejével (N=1509)?



A KUTATÁS EREDMÉNYEINEK BEMUTATÁSA

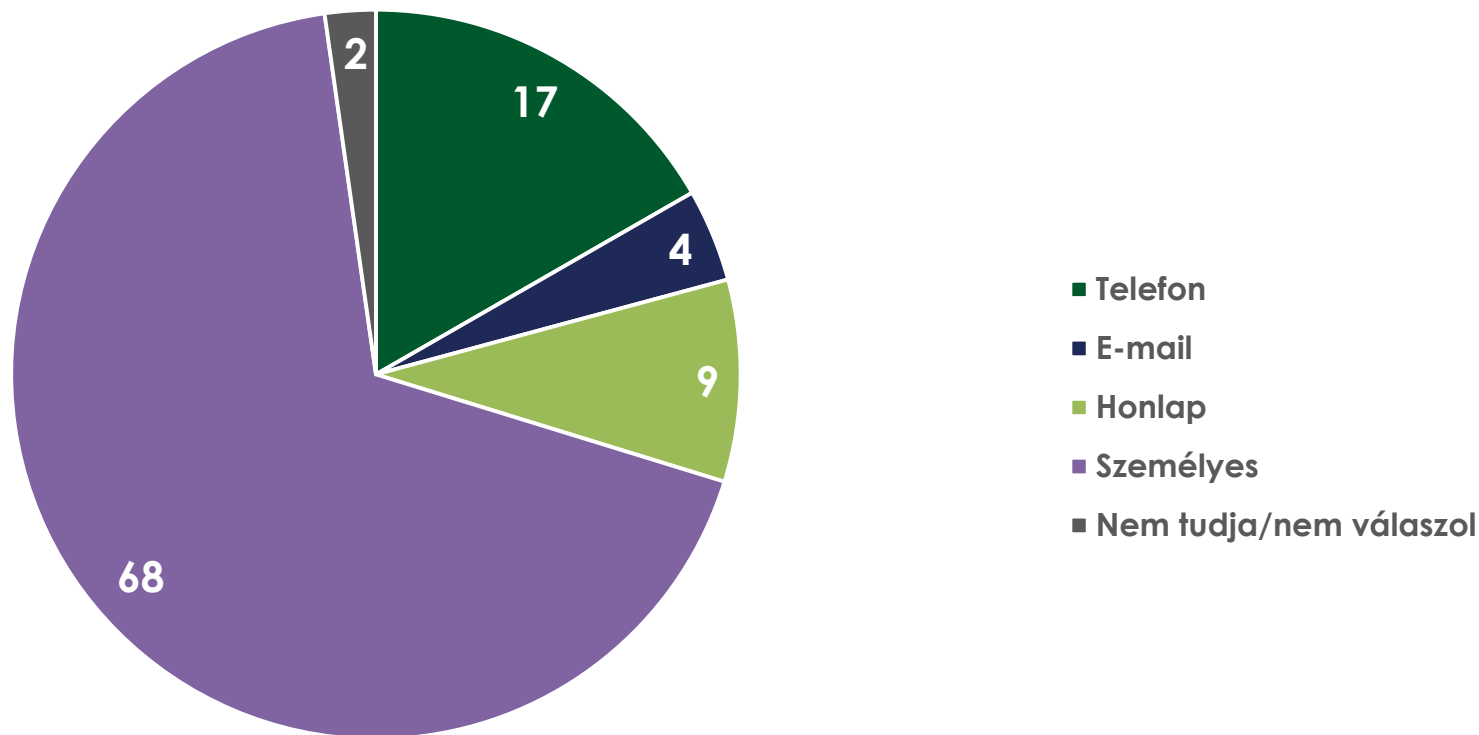
A polgármesteri hivatal ügyfélfogadási idejével a megkérdezettek túlnyomó többsége, 73 százaléka elégedett. Mindössze a válaszadók kevesebb mint negyede véli úgy, hogy tarthatna tovább, illetve más időintervallumban az ügyfélfogadás. A visszajelzések alapján kijelenthető, hogy a mindennapos ügyfélfogadási rend bevezetése találkozott az ügyfelek elképzeléseivel, igényeivel.

A nemek szerinti bontás alapján megállapítható, hogy a nők elégedettebbek az ügyfélfogadás idejével, mint a férfiak. A korcsoportokat tekintve, a 60 év felettiek esetében találkozhatunk eltérő értékekkel, azonban esetükben is többségben vannak azok, akik elégedettek az ügyfélfogadás idejével.

A felsőfokú végzettséggel rendelkezők többsége mondta azt, hogy nem elégedett az ügyfélfogadás idejével, viszont a többi végzettségi kategóriában jelentős többségben voltak az elégedettek.

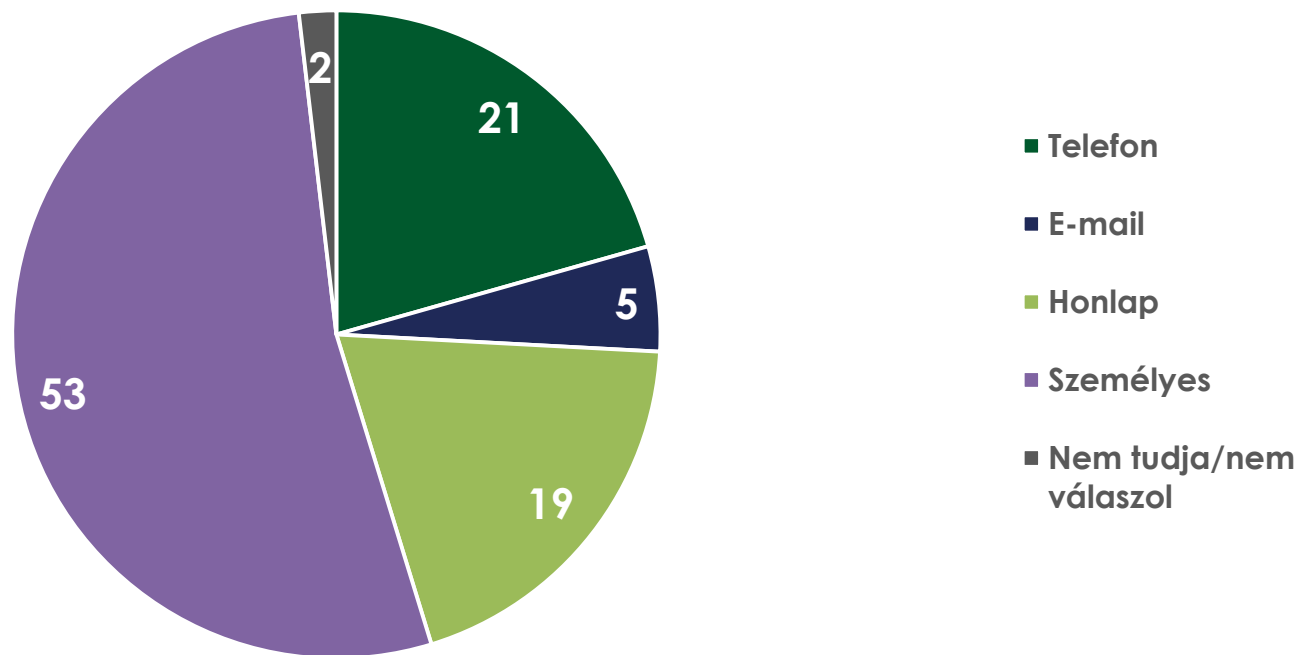
A KUTATÁS EREDMÉNYEINEK BEMUTATÁSA

A tájékozódás mely formáját választja leggyakrabban az ügyintézéshez (N=1509)?



A KUTATÁS EREDMÉNYEINEK BEMUTATÁSA

A tájékozódás mely formáját választaná legszívesebben az ügyintézéshez a jövőben (N=1509)?



A KUTATÁS EREDMÉNYEINEK BEMUTATÁSA

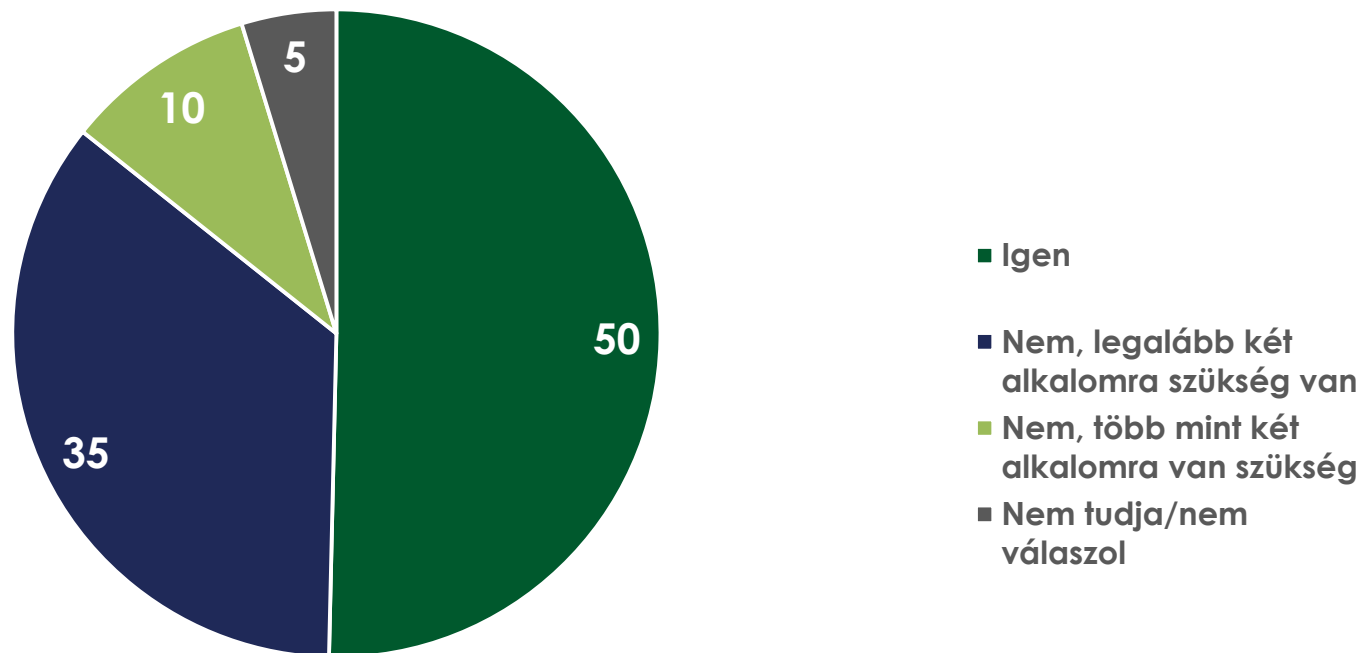
Az előző diagramokon egyértelműen látszik, hogy a lakosság elsősorban személyesen és telefonon keresztül szeret informálódni az ügyintézés előtt. Ugyancsak megállapítható, hogy ezen szokásukon az orosháziak a jövőben sem kívánnak drasztikusan változtatni. A megkérdezettek ugyanakkor a jövőben szívesebben használnák a honlapot és az e-mail-t ügyeik intézésére, illetve a telefont inkább igénybe vevők száma is növekedett.

A 60 éven felüliek részesítik előnyben a legnagyobb arányban (84 százalék) a személyes tájékozódást, míg a 18 és 29 év, valamint a 30 és 44 év közöttiek körében találjuk a legtöbb internetes csatornára fogékony válaszadót (összesen 18 százalék).

A jövőben szintén a fiatalabbak választanák a legnagyobb arányban az e-mailen, valamint a honlapon keresztül történő tájékozódást (összesen 43 százalék), míg továbbra is a 60 éven felüliek között vannak a legtöbben azok (77 százalék), akik ragaszkodnak a személyes tájékozódáshoz.

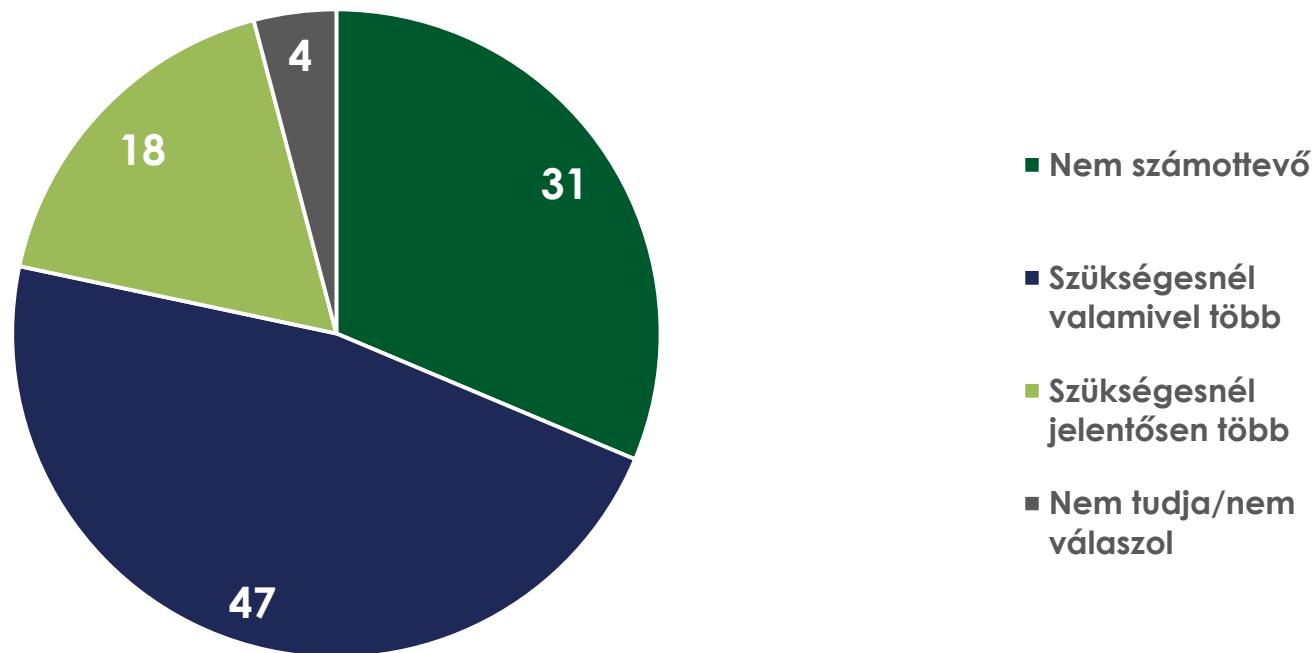
A KUTATÁS EREDMÉNYEINEK BEMUTATÁSA

Személyes ügyintézés során általában sikerül-e elsőre elintézni hivatalos ügyeit (N=1509)?



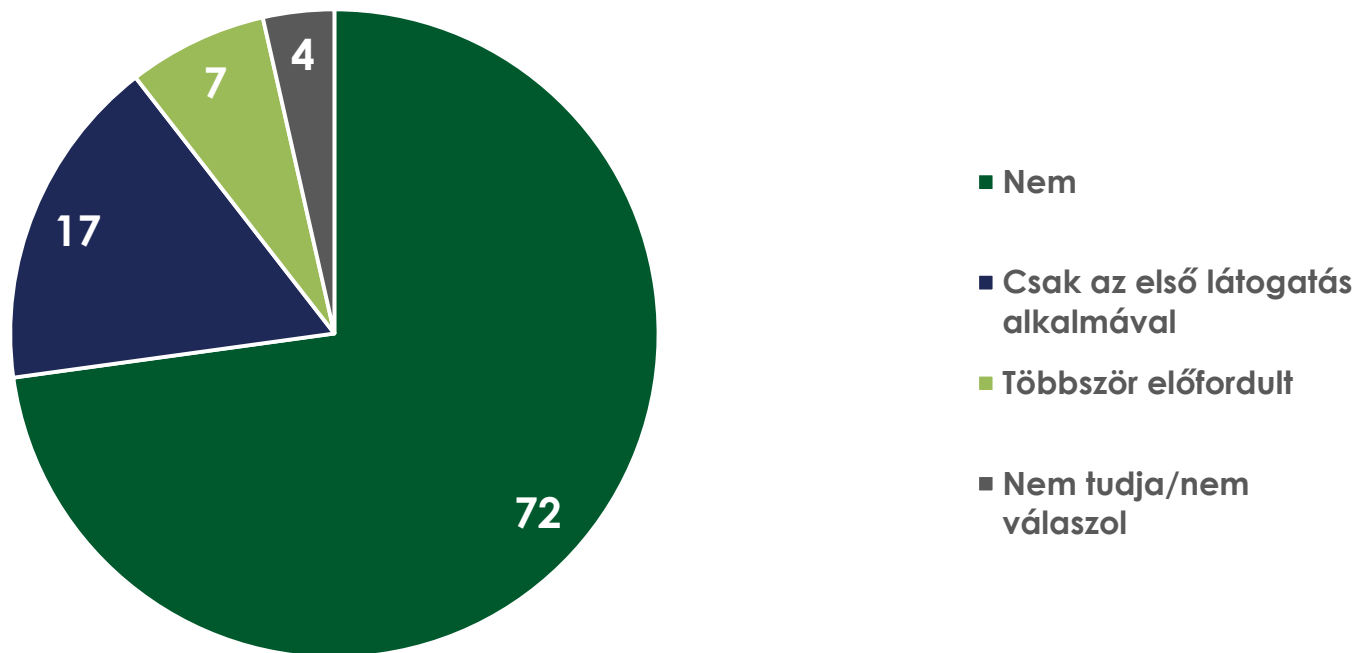
A KUTATÁS EREDMÉNYEINEK BEMUTATÁSA

Hogyan ítéli meg Ön az ügyintézés során várakozással eltöltött időt (N=1509)?



A KUTATÁS EREDMÉNYEINEK BEMUTATÁSA

Okozott-e Önnek problémát a polgármesteri hivatalban történő eligazodás (N=1509)?



A KUTATÁS EREDMÉNYEINEK BEMUTATÁSA

Mindössze tíz százaléka a megkérdezetteknek válaszolt úgy, hogy többszöri nekifutásra sem sikerült elintéznie ügyét, amivel a polgármesteri hivatalhoz fordult. A válaszadók fele (50 százalék) elsöre el tudja intézni ügyes-bajos dolgát az Orosházi Polgármesteri Hivatalban.

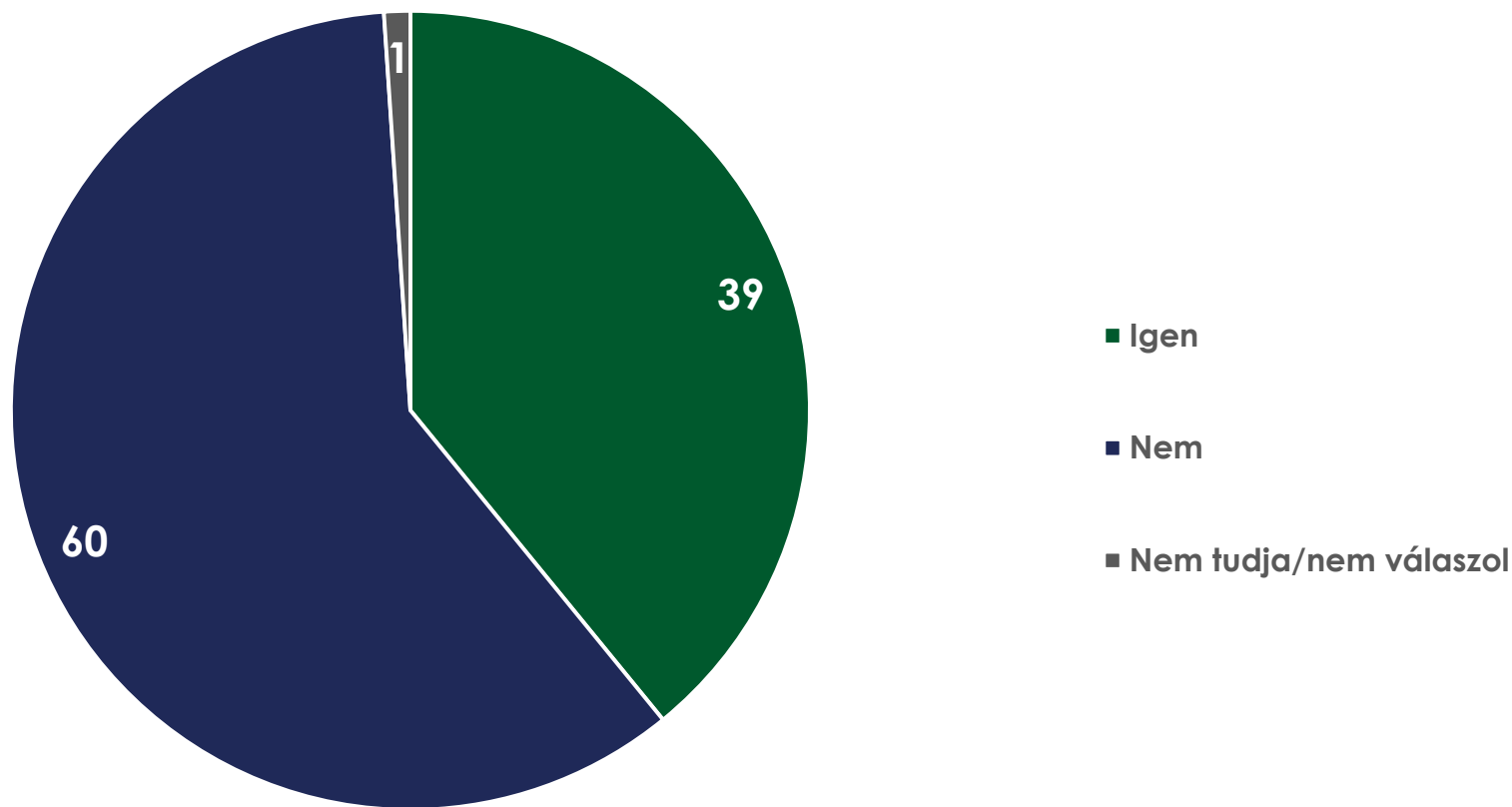
A 30-44 éves korosztály között voltak a legtöbben (65 százalék), a 45 év felettiek körében pedig a legkevesebben (37 százalék), akik azt mondták, hogy elsöre el tudják intézni ügyeiket az Orosházi Polgármesteri Hivatalban.

A válaszadók 31 százaléka szerint az ügyintézés során a várakozással töltött idő nem számottevő. A mintába bekerült megkérdezettek többsége (47 százalék) úgy gondolja, hogy a szükségesnél valamivel tovább kényszerül várni, míg 18 százaléka szerint kifejezetten sokat kell várakozni a sorra kerülésig.

Alapvetően könnyen eligazodnak az ügyfelek az Orosházi Polgármesteri Hivatalban; a válaszadók 72 százaléka számára nem jelent problémát az intézményben történő eligazodás.

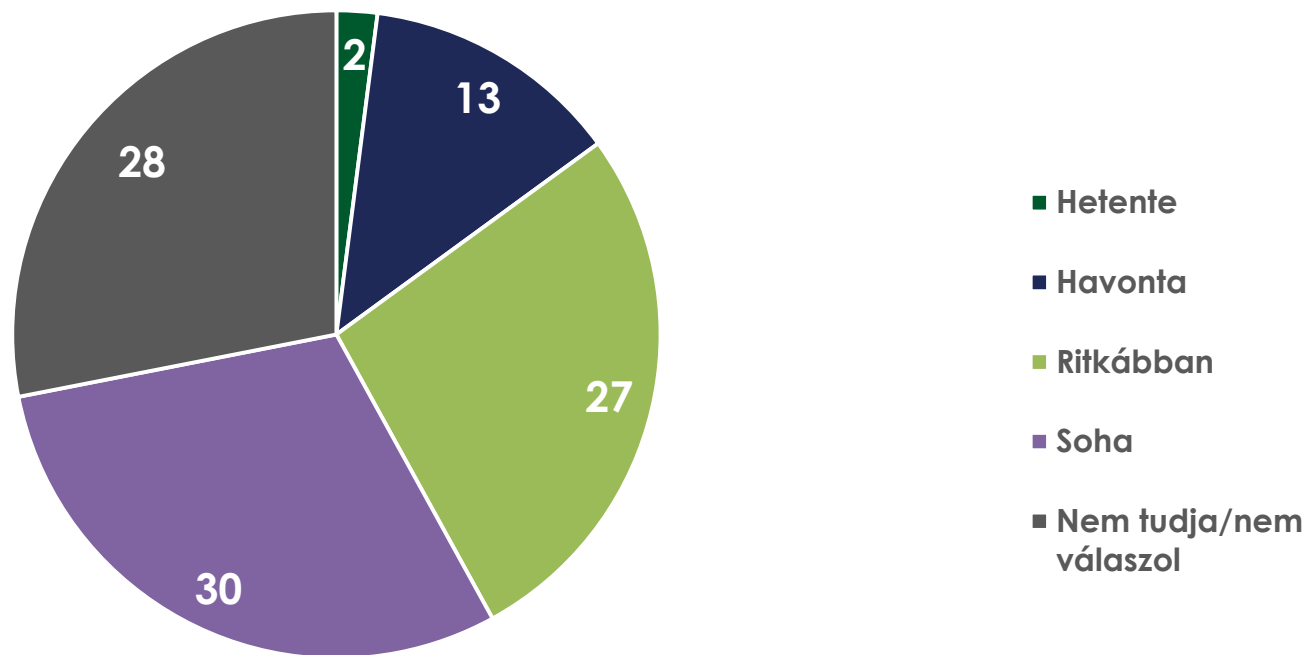
A KUTATÁS EREDMÉNYEINEK BEMUTATÁSA

Felkereste-e már Orosháza Város közelmúltban megújult hivatalos honlapját (N=1509)?



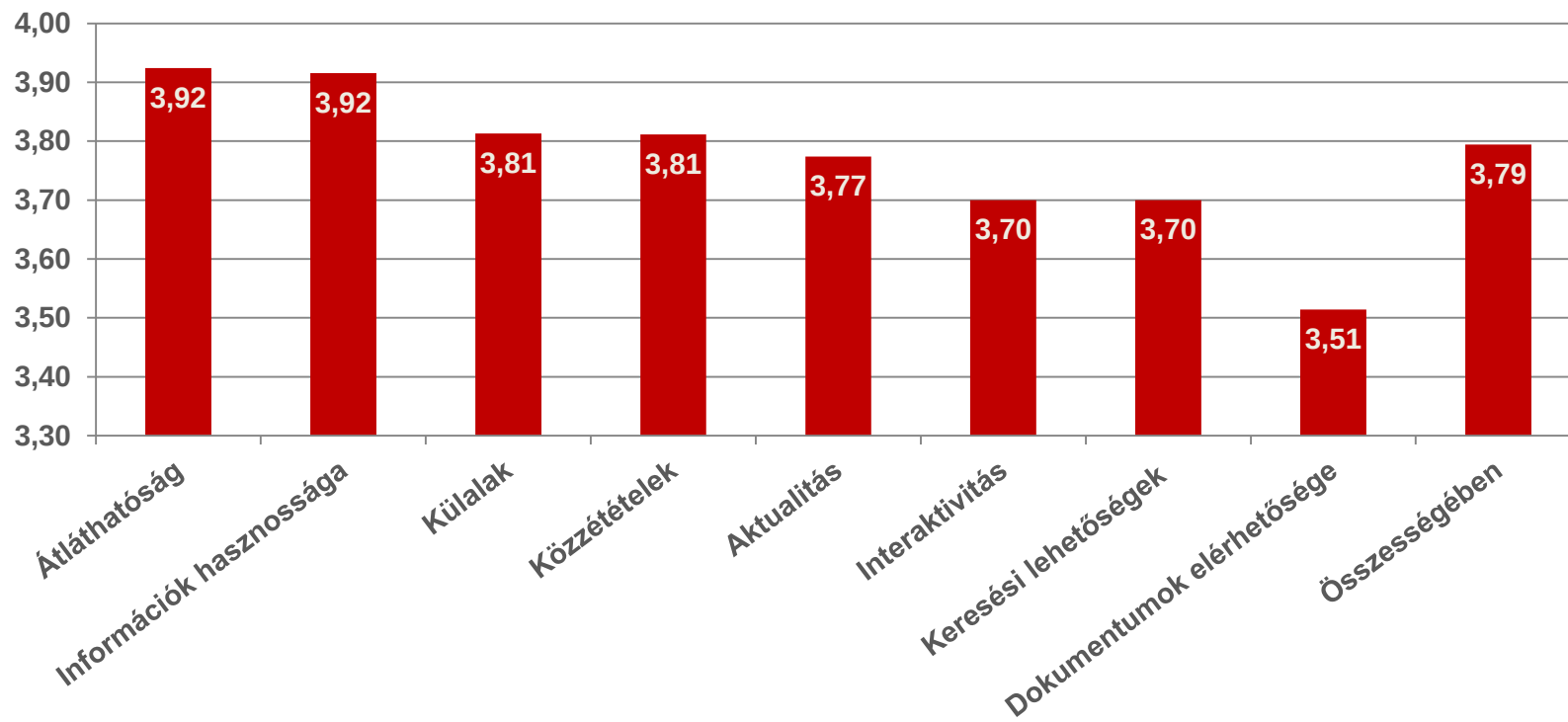
A KUTATÁS EREDMÉNYEINEK BEMUTATÁSA

Milyen gyakran keresi fel Orosháza Város hivatalos honlapját (N=1509)?



A KUTATÁS EREDMÉNYEINEK BEMUTATÁSA

Értékelje Orosháza Város hivatalos honlapját az alábbi szempontok szerint 1-től 5-ig terjedő skálán!



A KUTATÁS EREDMÉNYEINEK BEMUTATÁSA

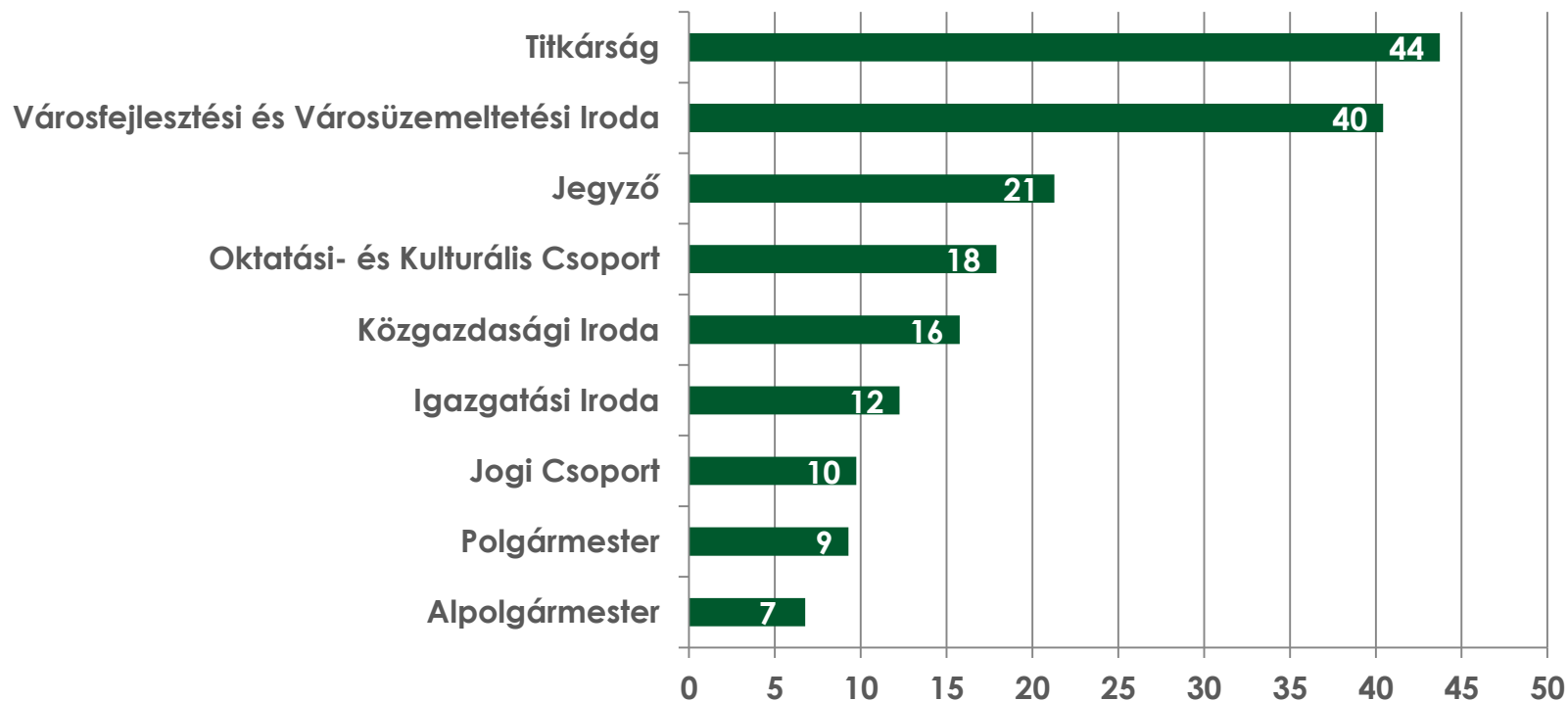
Önbevallás alapján a válaszadók 39 százaléka meglátogatta már Orosháza közelmúltban megújult hivatalos honlapját (www.oroshaza.hu), a többség pedig még nem járt az új portálon. Legnagyobb arányban a fiatalok és a alapfokú végzettségűek keresték fel a megújult honlapot, 62 százalékuk, illetve 42 százalékuk meglátogatta már legalább egyszer.

A megkérdezettek mintegy 13 százaléka legalább havi szinten felkeresi a város hivatalos honlapját.

Az új honlap összességében jó osztályzatnál valamivel gyengébb osztályzatot kapott a válaszadóktól (3,79). A felület átláthatósága (3,92), illetve az információk hasznos mivolta (3,92) találkozott leginkább a felhasználók elképzeléseivel. Az átlagosnál gyengébb osztályzatra méltatták a megkérdezettek a keresési lehetőségeket (3,70), az interaktivitást (3,70) és a dokumentumok elérhetőségét (3,51).

A KUTATÁS EREDMÉNYEINEK BEMUTATÁSA

Mely szervezeti egységekkel került kapcsolatba az elmúlt egy évben?

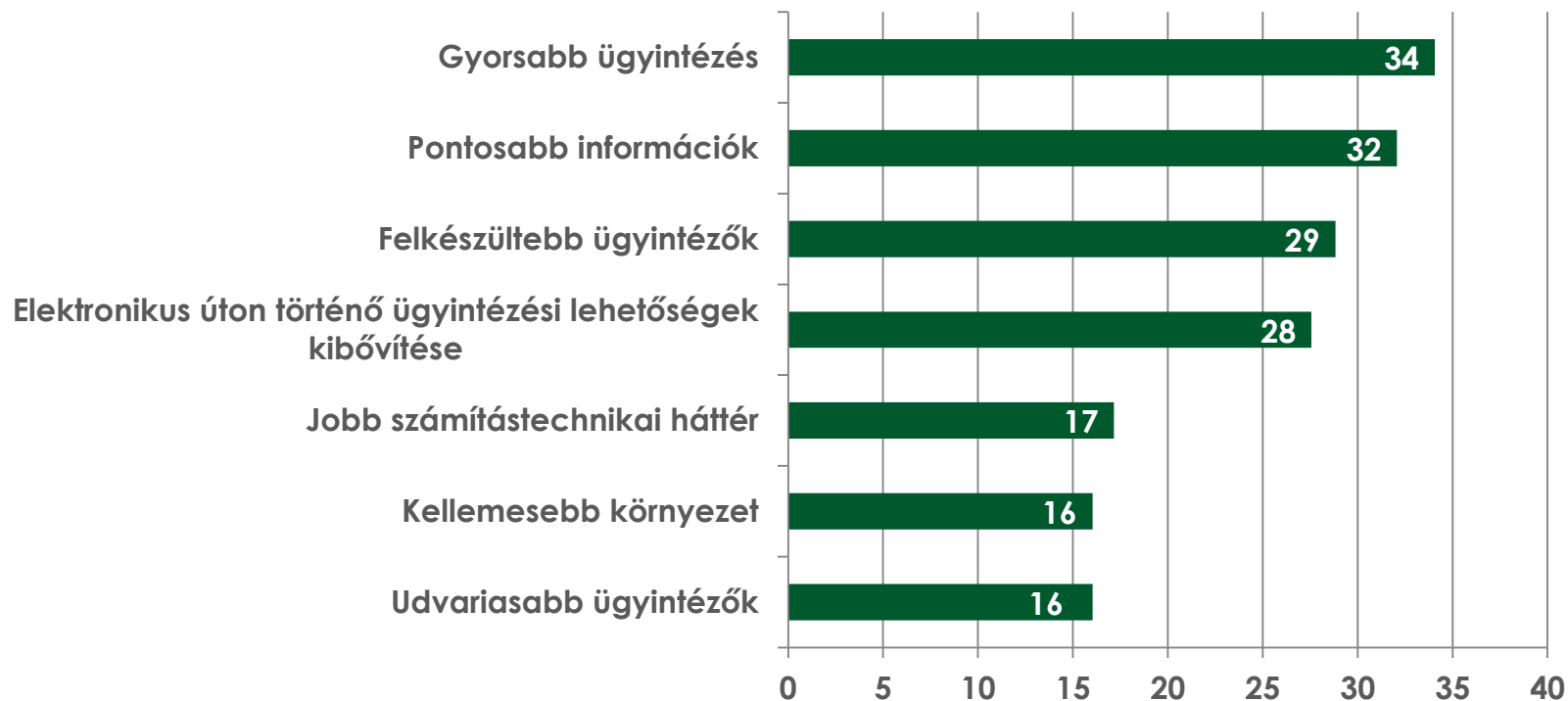


A KUTATÁS EREDMÉNYEINEK BEMUTATÁSA

A válaszadók az adatfelvétel során zárt listából választhattak maximum három olyan szervezeti egységet az Orosházi Polgármesteri Hivatalban, amellyel az elmúlt egy évben kapcsolatba kerültek. A válaszadók kiugróan magas arányban választották a Titkárságot (44 százalék), illetve a Városfejlesztési és Városüzemeltetési Irodát (40 százalék). A jegyzőt (aljegyzőt) 21 százalék, míg az Oktatási- és Kulturális Csoportot 18 százalék jelölte meg. A polgármesterrel és az alpolgármesterekkel mindössze a válaszadók 9, illetve 7 százaléka került kapcsolatba az elmúlt egy évben. Feltételezhető, hogy a Városfejlesztési és Városüzemeltetési Iroda magas számú jelölése összefügg az Orosházán zajló, sok embert érintő beruházásokkal, így például a csatornázási munkálatokkal is.

A KUTATÁS EREDMÉNYEINEK BEMUTATÁSA

Véleménye szerint, mely területeken kellene javítani a hivatali ügyintézés?

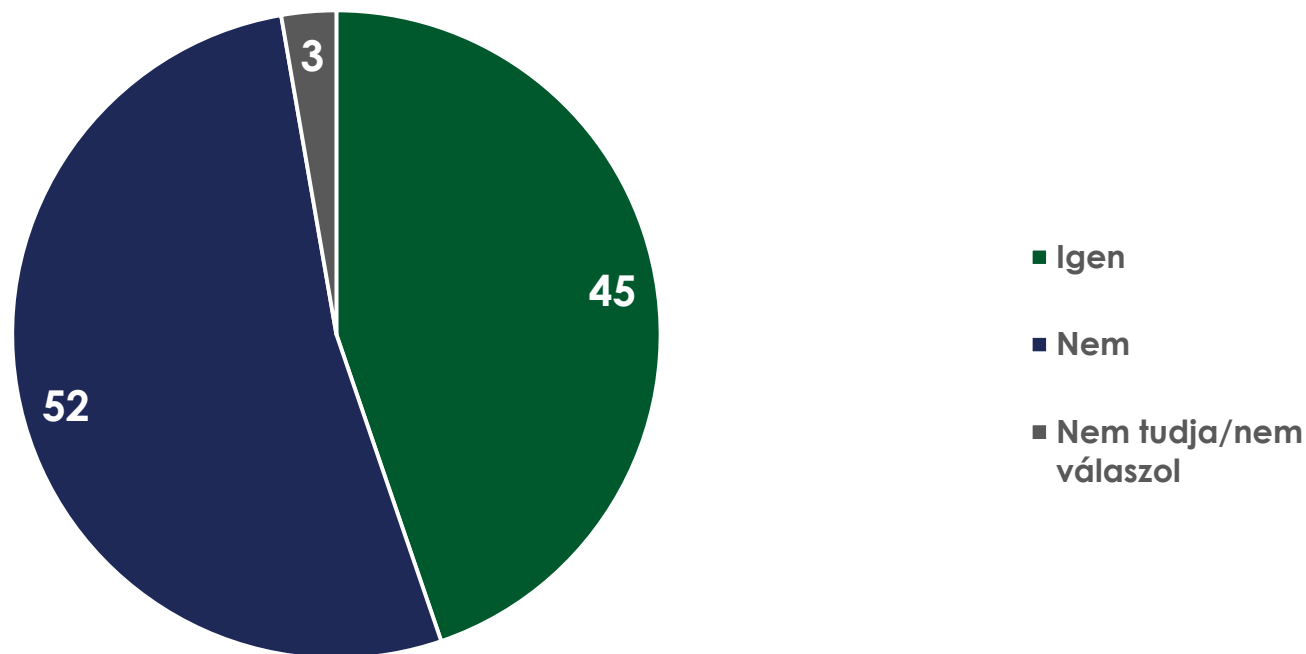


A KUTATÁS EREDMÉNYEINEK BEMUTATÁSA

Annak ellenére, hogy a várakozással töltött időt jellemzően reálisnak ítéli meg a válaszadók többsége, az ügyintézással töltött időt már sokallják; 34 százalék választotta a gyorsabb ügyintézést, mint javítandó területet. A kapott információk pontosságával, közérthetőségével sem elégedett az ügyfelek egy jelentős része: 32 százalékuk szerint még pontosabb információkra van szükség. A válaszadók több mint ötöde úgy véli, hogy az elektronikus úton történő ügyintézési lehetőségeket ki kellene bővíteni a jövőben. A megkérdezettek 29 százaléka szerint az ügyintézők felkészültségén lehet még mit javítani, 16 százaléka szerint az ügyfélterek fejlesztése fontos jövőbeli feladat, szintén 16 százaléka szerint az ügyintézők udvariassága hagy némi kívánni valót maga után, míg 17 százaléka szerint a számítástechnikai háttér javításával lehetne gördülékenyebbé tenni a hivatali ügyintézést.

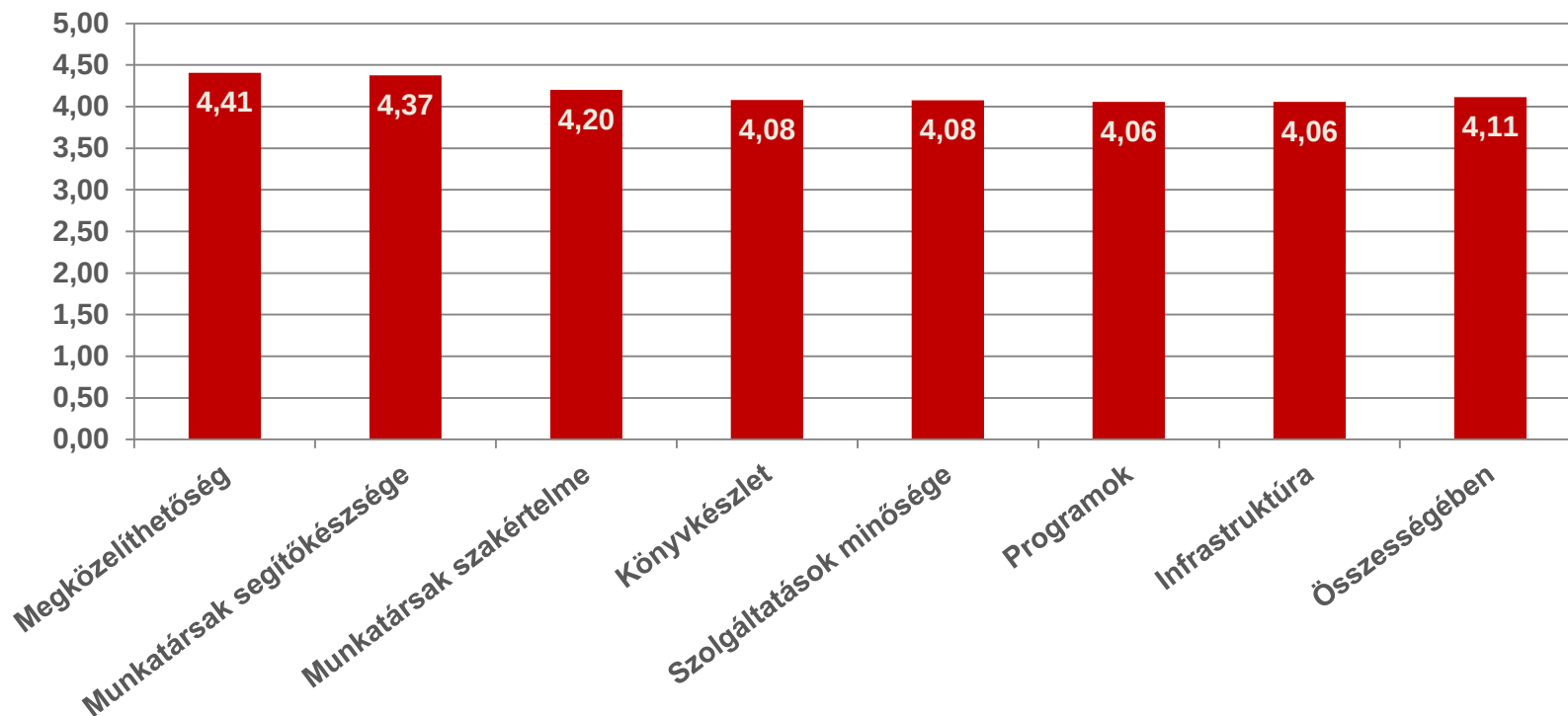
A KUTATÁS EREDMÉNYEINEK BEMUTATÁSA

Követi-e Ön a Petőfi Művelődési Központ tevékenységét, munkásságát (N=1509)?



A KUTATÁS EREDMÉNYEINEK BEMUTATÁSA

Értékelje a Petőfi Művelődési Központ szolgáltatásai tevékenységét, az alábbiak szerint 1-től 5-ig terjedő skálán!



A KUTATÁS EREDMÉNYEINEK BEMUTATÁSA

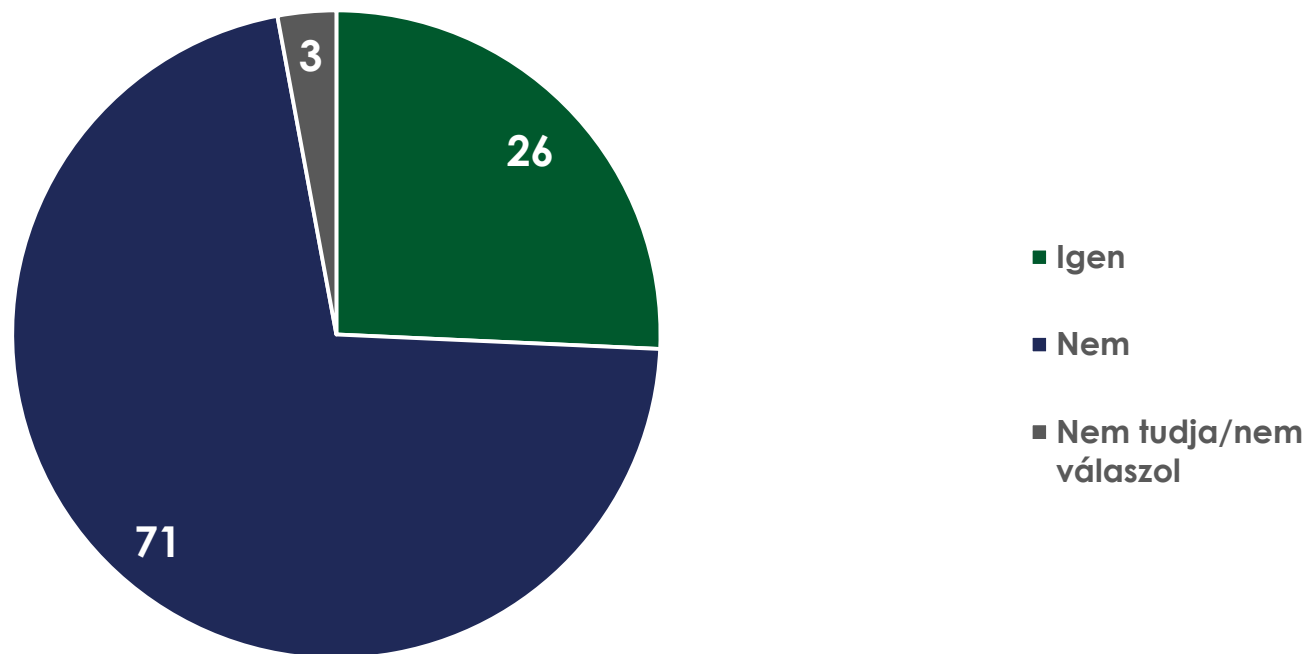
A megkérdezettek 45 százaléka nyomon követi a Petőfi Művelődési Központ tevékenységét, munkásságát.

Jellemzően a nők és a fiatalabb korosztályok képviselői tájékozottak az intézmény munkájával kapcsolatban.

Összességében 4,11-es osztályzatot kapott a Petőfi Művelődési Központ a válaszadóktól. A megkérdezettek elégedettek az intézmény megközelíthetőségével (4,41), és a munkatársak segítőkészségével (4,37). Az átlagtól leginkább elmaradó területnek a Petőfi Művelődési Központ infrastruktúrája bizonyult (4,06). A munkatársak szakértelmét 4,20-as, a könyvtár könyvkészletét és a szolgáltatások minőségét 4,08-as osztályzattal értékelték a kérdésre válaszoló megkérdezettek.

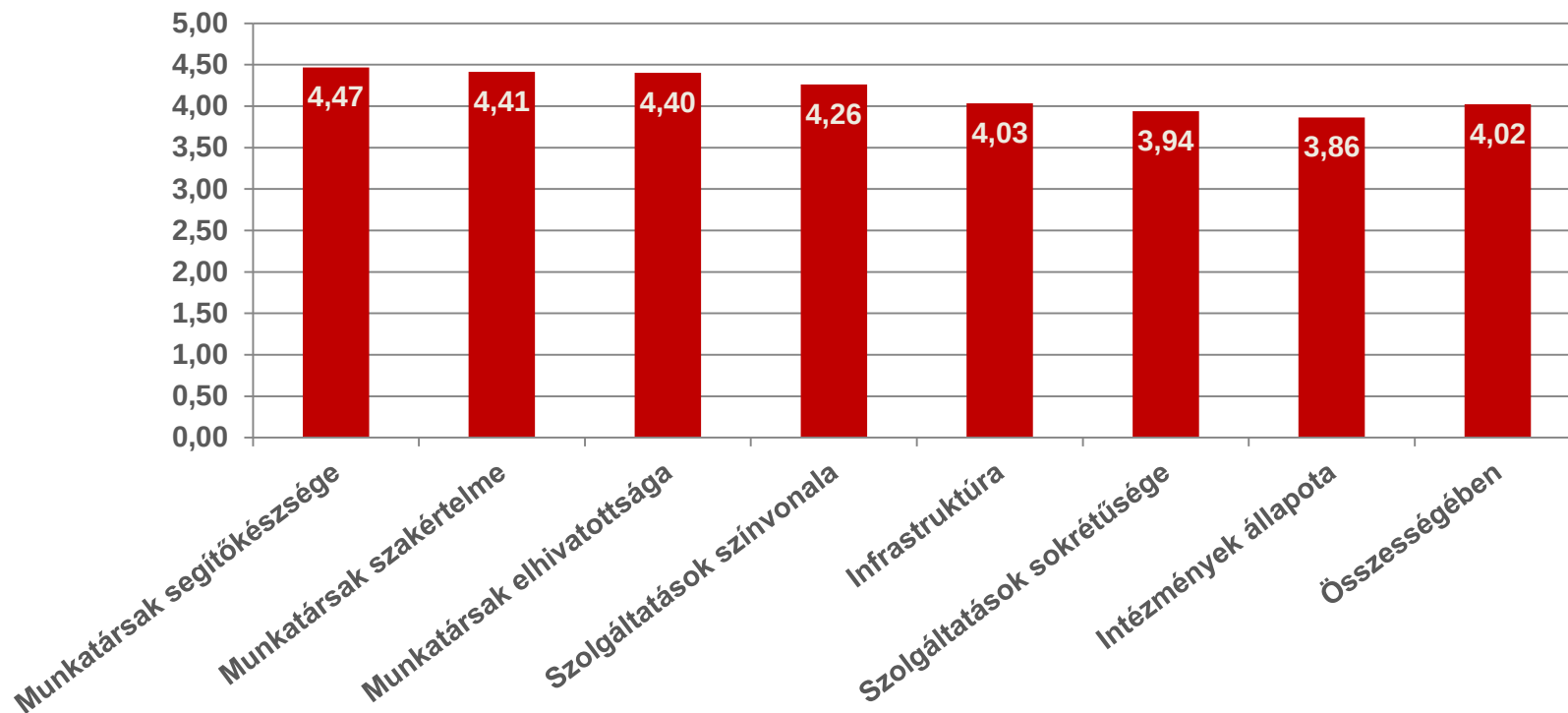
A KUTATÁS EREDMÉNYEINEK BEMUTATÁSA

Követi-e Ön az Egységes Szociális Központ tevékenységét, munkásságát (N=1509)?



A KUTATÁS EREDMÉNYEINEK BEMUTATÁSA

Értékelje az Egységes Szociális Központ szolgáltatásai tevékenységét, az alábbiak szerint 1-től 5-ig terjedő skálán!



A KUTATÁS EREDMÉNYEINEK BEMUTATÁSA

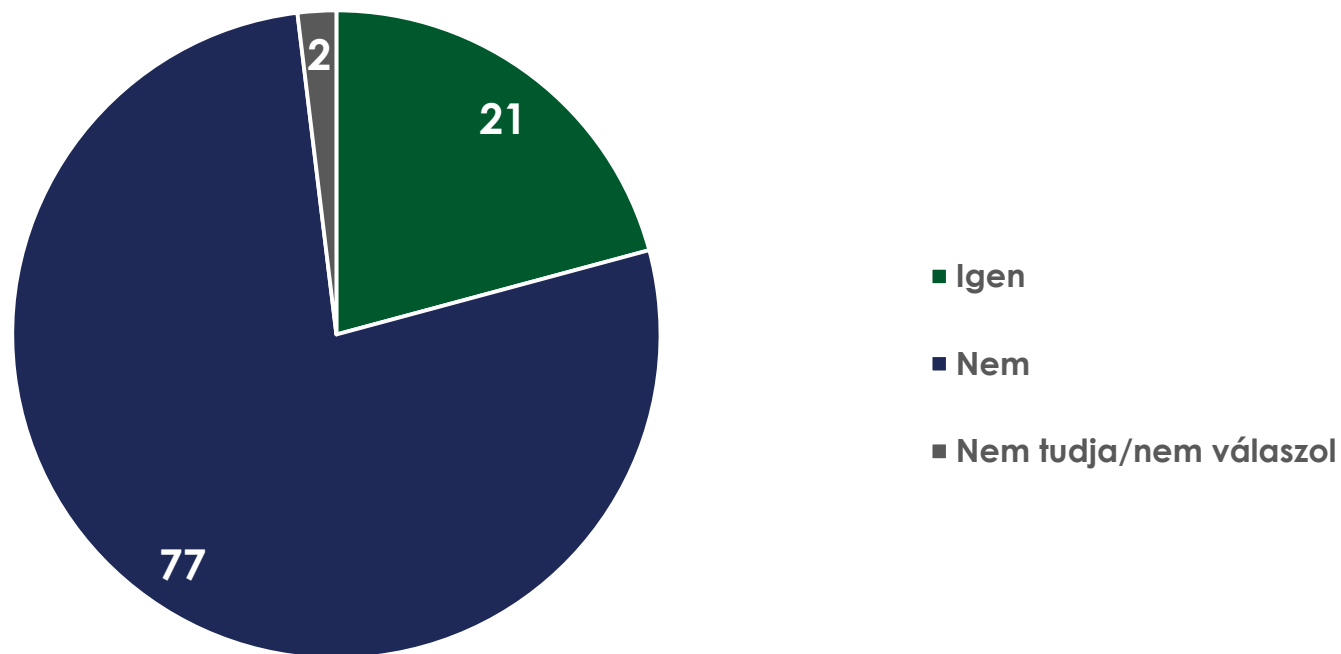
Az Egységes Szociális Központ munkájával kapcsolatban a megkérdezettek mindössze negyede vallotta magát tájékozottnak.

Leginkább a 18-29 évesek (43 százalék), legkevésbé a 45-59 éves korosztály (19 százalék) tájékozott az intézmény munkájával kapcsolatban. Az alacsonyabb iskolai végzettséggel rendelkezők jobban ismerik az Egységes Szociális Központ munkáját.

Összességében 4,02-es osztályzatot kapott az intézmény a válaszadóktól. Átlagon felül értékelték a munkatársak segítőkészségét (4,47), elhivatottságát (4,40) és szakértelmét (4,41). Az Egységes Szociális Központ szolgáltatásainak sokrétűsége (3,94) és az intézmények állapota (3,86) az átlagtól elmaradó értéket kapott a megkérdezettektől.

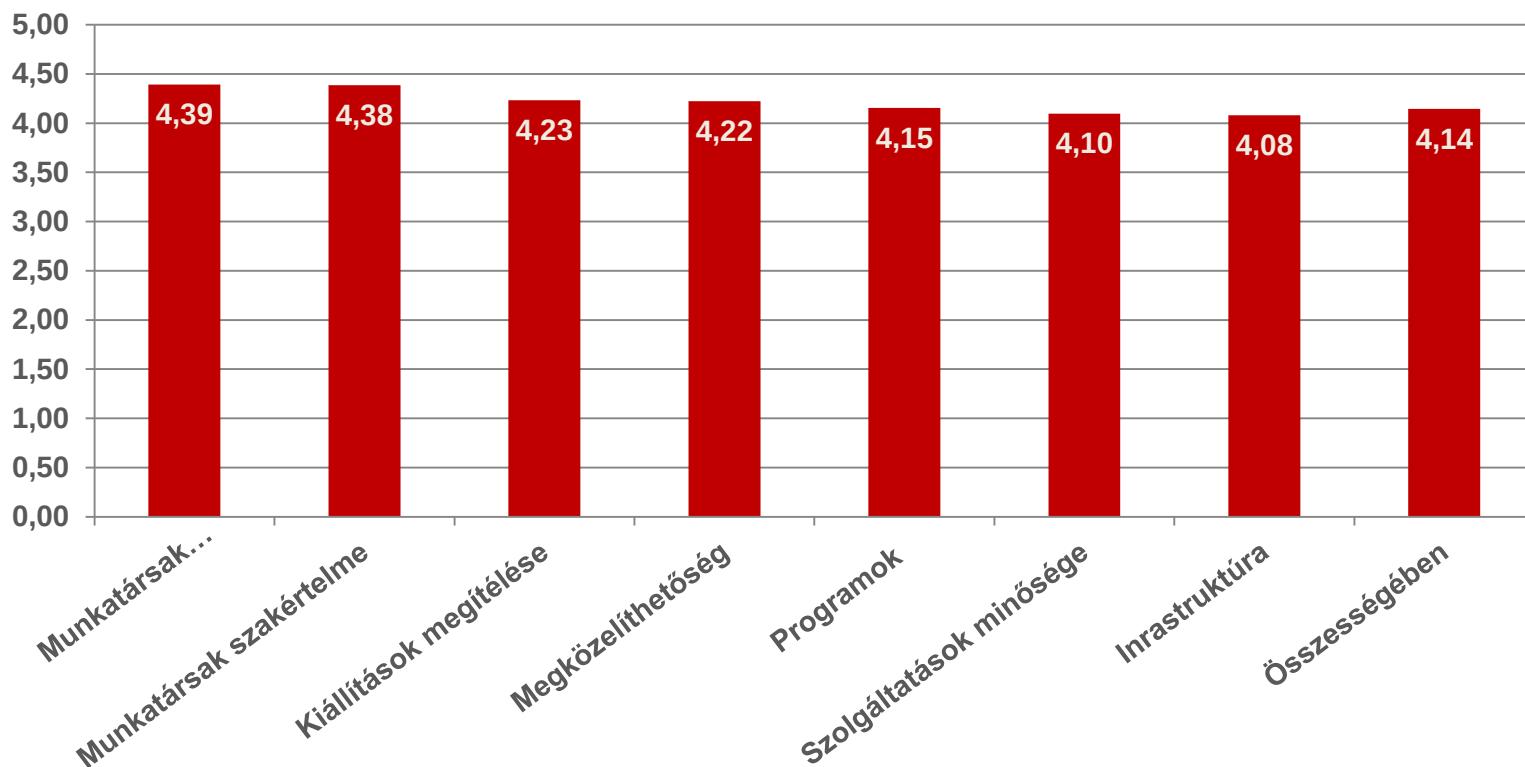
A KUTATÁS EREDMÉNYEINEK BEMUTATÁSA

Követi-e Ön a Szántó Kovács János Területi Múzeum tevékenységét, munkásságát (N=1509)?



A KUTATÁS EREDMÉNYEINEK BEMUTATÁSA

Értékelje a Szántó Kovács János Területi Múzeum szolgáltatásai tevékenységét, az alábbiak szerint 1-től 5-ig terjedő skálán!



A KUTATÁS EREDMÉNYEINEK BEMUTATÁSA

A megkérdezettek 21 százaléka nyomon követi a Szántó Kovács János Területi Múzeum tevékenységét, munkásságát.

A nők, a fiatalabb korosztályok képviselői, valamint az alacsonyabb iskolai végzettséggel rendelkező válaszadók valamivel tájékozottabbak az intézmény munkáját illetően.

Összességében 4,14-es átlagot kapott 1-től 5-ig terjedő skálán az intézmény. A válaszadók kiemelten elégedettek voltak a munkatársak segítőkészségével (4,39), illetve szakértelmével (4,38). Az átlagos osztályzattól alig valamivel elmaradva értékelték a Szántó Kovács János Területi Múzeum által kínált szolgáltatások minőségét (4,10), és az intézmény infrastruktúráját (4,08).

KÖSZÖNJÜK A FIGYELMET!

SZÉCHENYI 



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE