



# OROSHÁZA VÁROS ÖNKORMÁNYZATÁNAK SZERVEZETFEJLESZTÉSE



A projektek az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósulnak meg.



**SZÉCHENYI TERV**



# LAKOSSÁGI IGÉNYFELMÉRÉS

Készítette: Irimiás Kft.

Adatfelvétel ideje: 2014. április 30. – május 9.



A projektek az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósulnak meg.



SZÉCHENYI TERV



# A KUTATÁS BEMUTATÁSA

Orosháza Város Önkormányzata az ÁROP-1.A.5.-2013. kódszámú „Szervezettefejlesztés 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 adatefelvételek között hat hónap telik el. Az adatefelvétel telefonos interjú, személyes interjú, illetve a kérdőív önkéntes kitöltése segítségével valósul meg 1500 fős mintán. Az első adatefelvételre 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 projekt végén, előreláthatólag 2014 novemberében lezajló második kutatásnak a célja a szervezettefejlesztési projekt rövidtávú hatásainak feltárása, ismertetése.



A projektek az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósulnak meg.



**SZÉCHENYI TERV**



<b>A minta nagysága</b>	<b>1512 fő</b>
<b>Nem</b>	<b>Százalékos megoszlás</b>
Férfi	44 százalék
Nő	56 százalék
<b>Kor</b>	<b>Százalékos megoszlás</b>
18-29	29 százalék
30-44	33 százalék
45-59	28 százalék
60 +	10 százalék
<b>Iskolai végzettség</b>	<b>Százalékos megoszlás</b>
Alapfokú	18 százalék
Középfokú	60 százalék
Felsőfokú	23 százalék



A projektek az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósulnak meg.



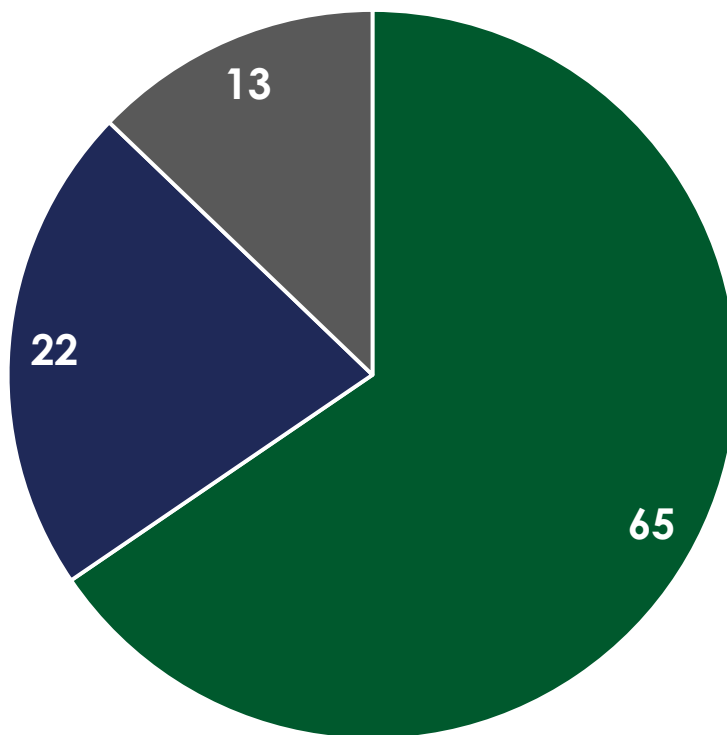
**ÚJ SZÉCHENYI TERV**



Kérdés

Elégedett-e Ön a polgármesteri hivatal ügyfélfogadási idejével?

Minta: 1512 fő



- Igen
- Nem
- Nem tudja/nem válaszol



A projektek az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósulnak meg.



ÚJ SZÉCHENYI TERV



# A KUTATÁS EREDMÉNYEINEK BEMUTATÁSA

---

A polgármesteri hivatal ügyfélfogadási idejével a megkérdezettek túlnyomó többsége, 65 százaléka elégedett. Mindössze a válaszadók alig több mint ötöde 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.

Nemek és korcsoportok szerint markáns eltéréseket nem figyelhetünk meg a válaszok között, bár az kiemelendő, hogy a hivatal ügyfélfogadási rendjével az idősek a leginkább elégedettek.

Jellemzően a magasabb iskolai végzettséggel rendelkező válaszadók elégedettebbek a polgármesteri hivatal ügyfélfogadási idejével, mint az alacsonyabb kvalifikációval rendelkező válaszadók.



A projektek az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósulnak meg.



ÚJ SZÉCHENYI TERV

---

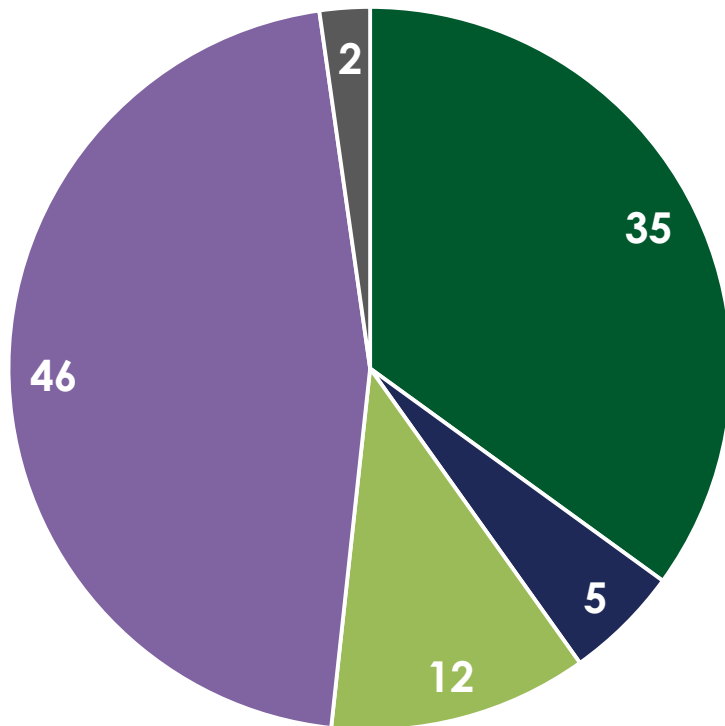


# A KUTATÁS EREDMÉNYEINEK BEMUTATÁSA

Kérdés

A tájékozódás mely formáját választja leggyakrabban az ügyintézéshez?

Minta: 1512 fő



- Telefon
- E-mail
- Honlap
- Személyes
- Nem tudja/nem válaszol



A projektek az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósulnak meg.



ÚJ SZÉCHENYI TERV

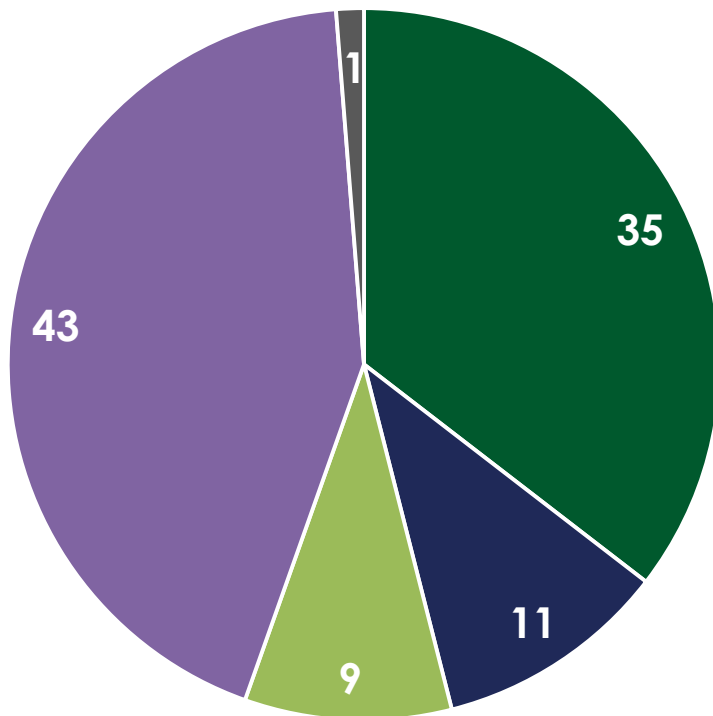


# A KUTATÁS EREDMÉNYEINEK BEMUTATÁSA

Kérdés

A tájékozódás mely formáját választaná legszívesebben az ügyintézéshez a jövőben?

Minta: 1512 fő



- Telefon
- E-mail
- Honlap
- Személyes
- Nem tudja/nem válaszol



A projektek az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósulnak meg.



ÚJ SZÉCHENYI TERV





# 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 orosháziaiak a jövőben sem kívánnak drasztikusan változtatni. Mindössze három százalékkal nőtt a jövőbeli elképzelésekre vonatkozó kérdések esetében ugyanis azoknak az aránya, akik vagy e-mailen, vagy a honlapon keresztül szándékoznak információt gyűjteni ügyeiket illetően.

A 60 éven felüliek részesítik előnyben a legnagyobb arányban (56 százalék) a személyes tájékozódást, míg a 18 és 29 év közöttiek körében találjuk a legtöbb internetes csatornára fogékony válaszadót (összesen 19 százalék).

A jövőben szintén a fiatalok választanák a legnagyobb arányban az e-mailen, valamint a honlapon keresztül történő tájékozódást (összesen 23 százalék), míg továbbra is a 60 éven felüliek között vannak a legtöbben azok (52 százalék), akik ragaszkodnak a személyes tájékozódáshoz.



A projektek az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósulnak meg.



ÚJ SZÉCHENYI TERV

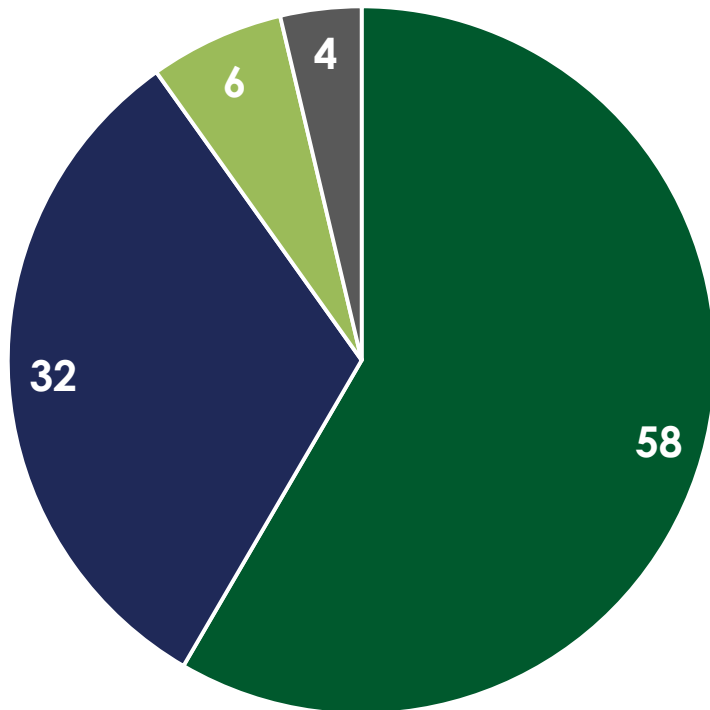


# A KUTATÁS EREDMÉNYEINEK BEMUTATÁSA

Kérdés

Személyes ügyintézés során általában sikerül-e elsőre elintézni hivatalos ügyeit?

Minta: 1512 fő



- Igen
- Nem, legalább két alkalomra szükség van
- Nem, több mint két alkalomra van szükség
- Nem tudja/nem válaszol



A projektek az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósulnak meg.



ÚJ SZÉCHENYI TERV

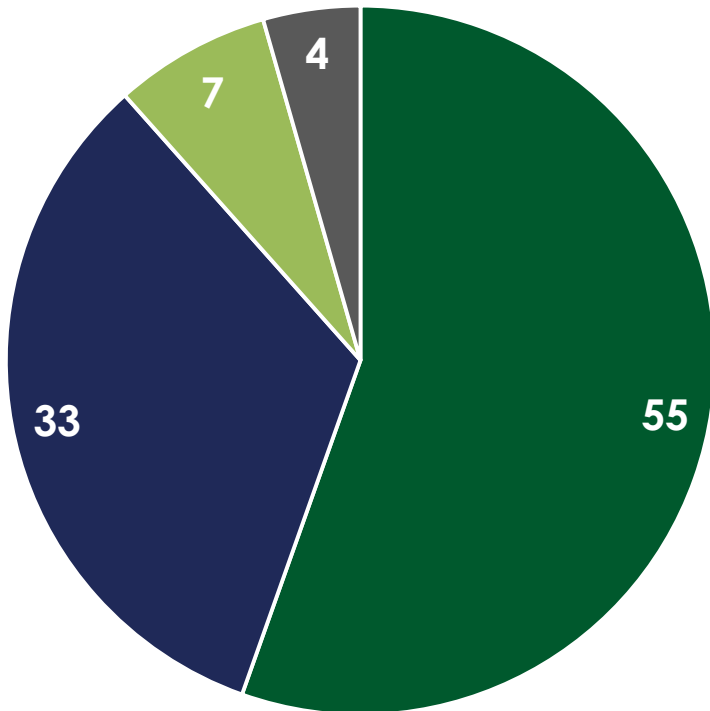


# A KUTATÁS EREDMÉNYEINEK BEMUTATÁSA

Kérdés

Hogyan ítéli meg Ön az ügyintézés során várakozással eltöltött időt?

Minta: 1512 fő



- Nem számottevő
- Szükségesnél valamivel több
- Szükségesnél jelentősen több
- Nem tudja/nem válaszol



A projektek az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósulnak meg.



ÚJ SZÉCHENYI TERV

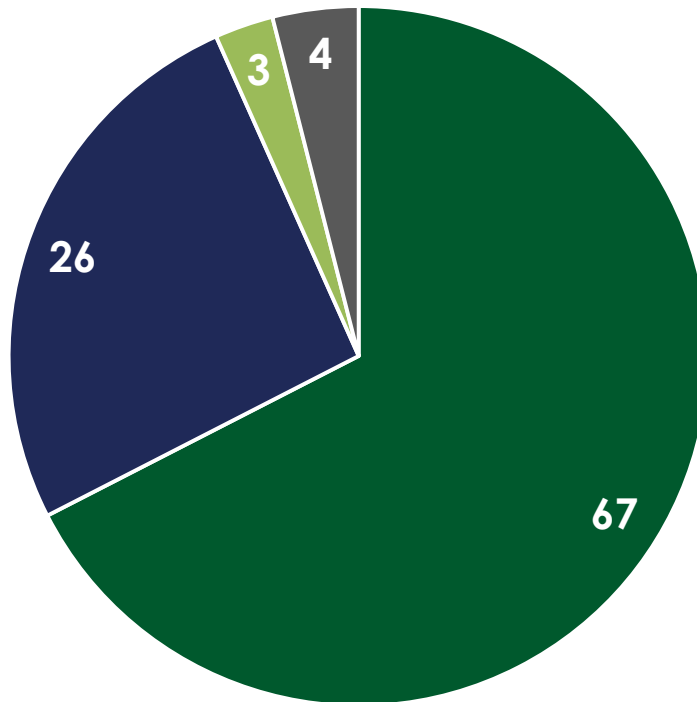


# A KUTATÁS EREDMÉNYEINEK BEMUTATÁSA

Kérdés

Okozott-e Önnek problémát a polgármesteri hivatalban történő eligazodás?

Minta: 1512 fő



- Nem
- Csak az első látogatás alkalmával
- Többször előfordult
- Nem tudja/nem válaszol



A projektek az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósulnak meg.



**SZÉCHENYI TERV**



# A KUTATÁS EREDMÉNYEINEK BEMUTATÁSA

Mindössze hat százaléka a megkérdezetteknek válaszolt úgy, hogy többszöri nekifutásra sem sikerül elintéznie ügyét, amivel a polgármesteri hivatalhoz fordult. A válaszadók több mint fele (58 százalék) elsősre el tudja intézni ügyes-bajos dolgát az Orosházi Polgármesteri Hivatalban. A 45-59 éves korosztály között voltak a legtöbben (61 százalék), a 60 év felettek körében pedig a legkevesebben (56 százalék), akik azt mondták, hogy elsősre el tudják intézni ügyeiket az Orosházi Polgármesteri Hivatalban. A mintába bekerült megkérdezettek többsége (55 százalék) úgy gondolja, hogy az ügyintézés során várakozással töltött idő nem számottevő. A válaszadók 33 százaléka szerint a szükségesnél valamivel tovább kényszerül várni, míg 7 százaléka szerint kifejezetten sokat kell várakozni a sorra kerülésig.

Alapvetően könnyen eligazodnak az ügyfelek az Orosházi Polgármesteri Hivatalban; a válaszadók 67 százaléka számára nem jelent problémát az intézményben történő eligazodás.



A projektek az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósulnak meg.



**SZÉCHENYI TERV**

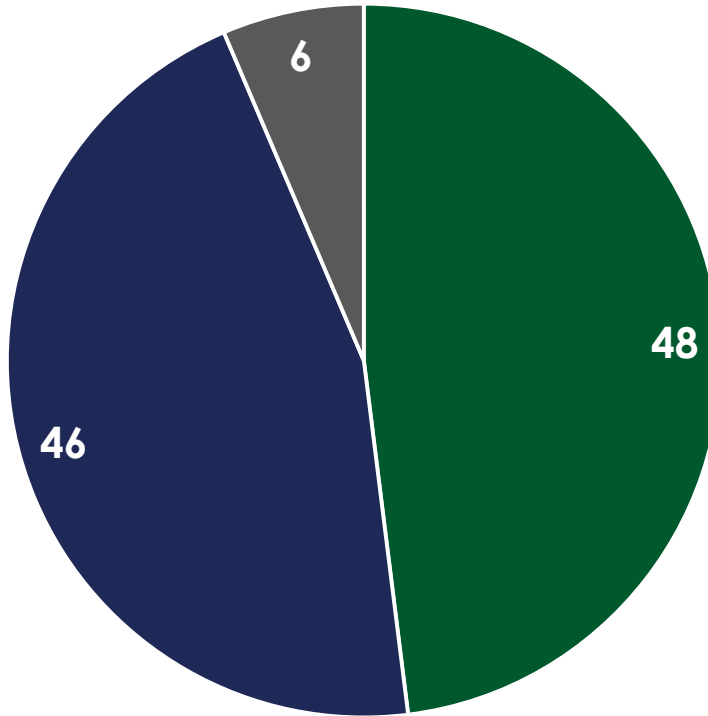


# A KUTATÁS EREDMÉNYEINEK BEMUTATÁSA

Kérdés

Felkereste-e már Orosháza Város közelmúltban megújult hivatalos honlapját ([www.oroshaza.hu](http://www.oroshaza.hu))?

Minta: 1512 fő



- Igen
- Nem
- Nem tudja/nem válaszol



A projektek az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósulnak meg.



SZÉCHENYI TERV

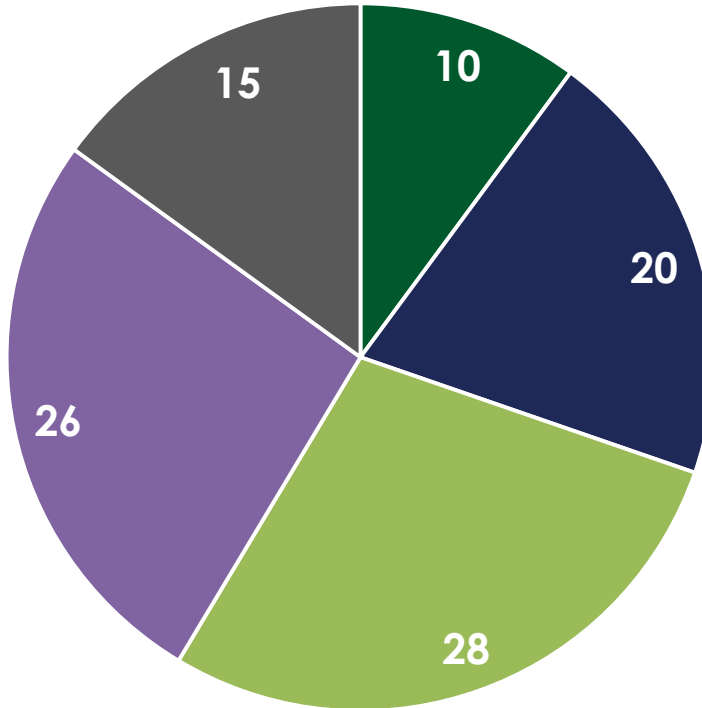


# A KUTATÁS EREDMÉNYEINEK BEMUTATÁSA

Kérdés

Milyen gyakran keresi fel Orosháza Város hivatalos honlapját (www.oroshaza.hu)?

Minta: 1512 fő



- Hetente
- Havonta
- Ritkábban
- Soha
- Nem tudja/nem válaszol



A projektek az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósulnak meg.



ÚJ SZÉCHENYI TERV

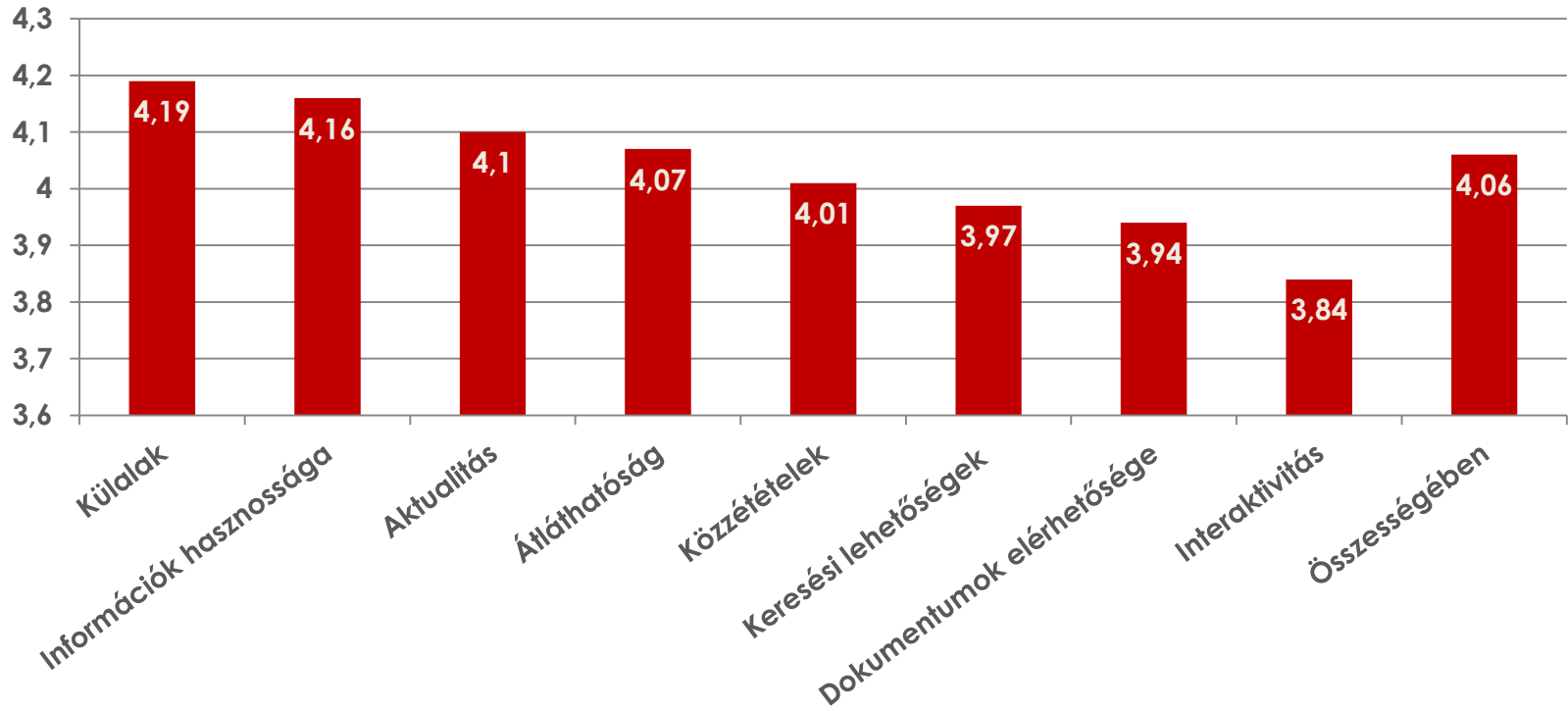


# A KUTATÁS EREDMÉNYEINEK BEMUTATÁSA

Kérdés

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

Minta: 1512 fő



A projektek az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósulnak meg.



ÚJ SZÉCHENYI TERV





# A KUTATÁS EREDMÉNYEINEK BEMUTATÁSA

Önbevallás alapján a válaszadók fele meglátogatta már Orosháza közelmúltban megújult hivatalos honlapját ([www.oroshaza.hu](http://www.oroshaza.hu)), a másik fele pedig még nem járt az új portálon. Legnagyobb arányban a fiatalok és a felsőfokú végzettségűek keresték fel a megújult honlapot, 53 százalékuk, illetve 51 százalékuk meglátogatta már legalább egyszer.

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

Az új honlap összességében jó osztályzatot kapott a válaszadóktól (4,06). A felület külalakja (4,19), illetve az információk hasznos mivolta (4,16) találkozott leginkább a felhasználók elképzeléseivel. Az átlagosnál gyengébb osztályzatra méltatták a megkérdezettek a keresési lehetőségeket (3,97), a dokumentumok elérhetőségét (3,94) és az interaktivitást (3,84).



A projektek az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósulnak meg.



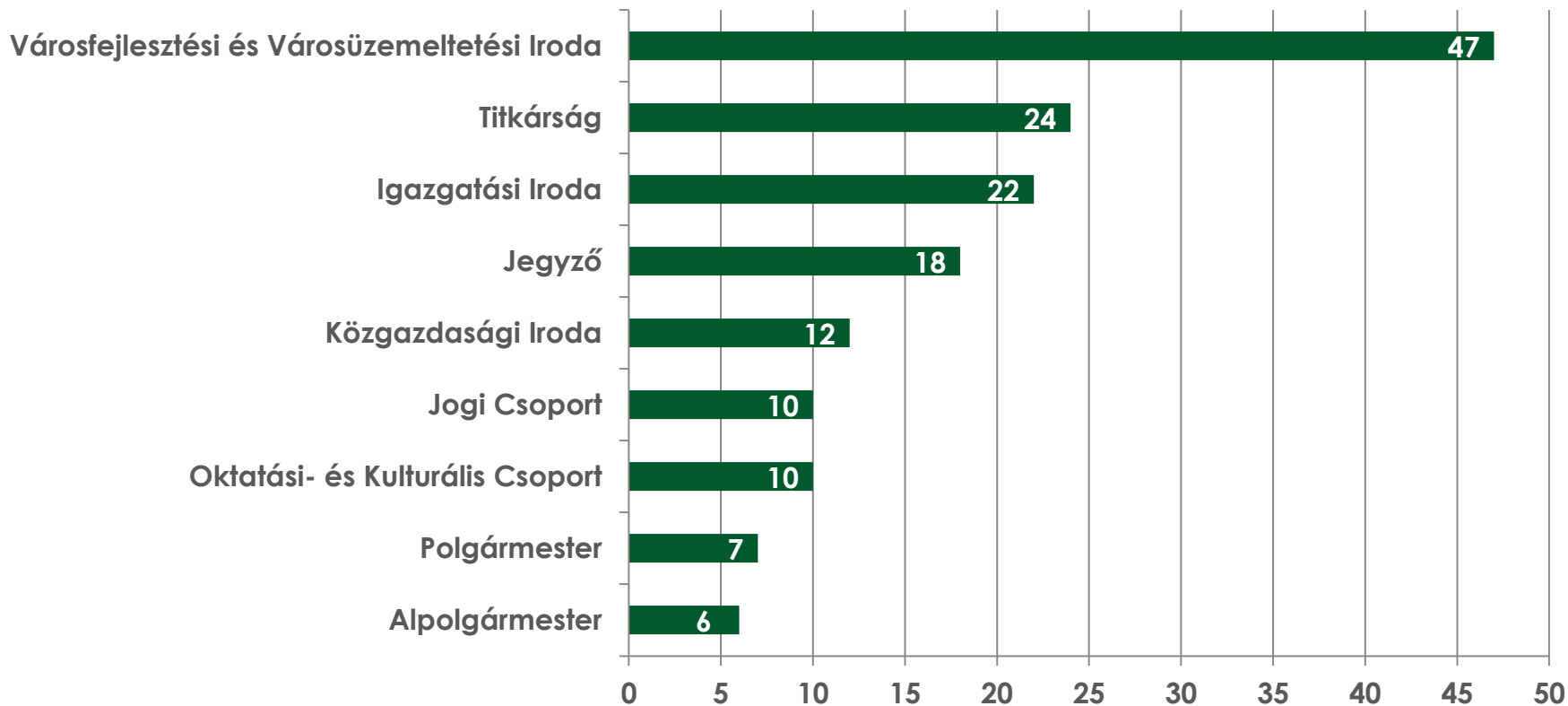


# A KUTATÁS EREDMÉNYEINEK BEMUTATÁSA

Kérdés

Mely szervezeti egységekkel került kapcsolatba az elmúlt egy évben?

Minta: 1512 fő



A projektek az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósulnak meg.



ÚJ SZÉCHENYI TERV



# A KUTATÁS EREDMÉNYEINEK BEMUTATÁSA

---

A válaszadók az adaffelvétel 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 Városfejlesztési és Városüzemeltetési Irodát (47 százalék), azaz az elmúlt 12 hónapban minden második megkérdezett így vagy úgy kapcsolatba került a szervezeti egységgel. A Titkárságot 24 százalék, az Igazgatási Irodát 22 százalék, míg a jegyzőt 18 százalék jelölte meg. A polgármesterrel és az alpolgármesterekkel mindössze a válaszadók 7, illetve 6 százaléka került kapcsolatba az elmúlt egy évben. Feltételezhető, hogy a Városfejlesztési és Városüzemeltetési Iroda kiugró jelölése összefügg az Orosházán zajló, sok embert érintő beruházásokkal, így például a csatornázási munkálatokkal is.



A projektek az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósulnak meg.



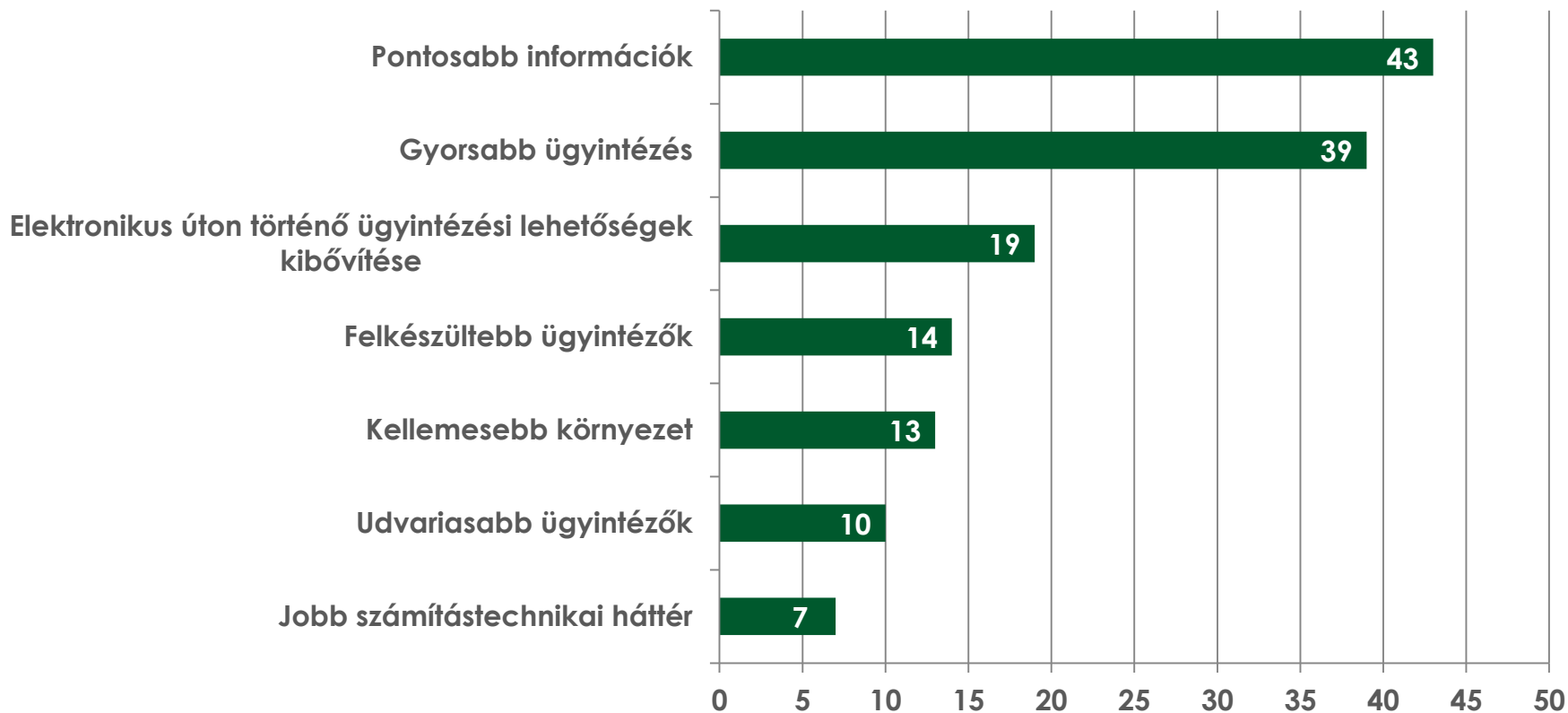


# A KUTATÁS EREDMÉNYEINEK BEMUTATÁSA

Kérdés

Véleménye szerint, mely területeken kellene javítani a hivatali ügyintézését?

Minta: 1512 fő



A projektek az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósulnak meg.



ÚJ SZÉCHENYI TERV



# A KUTATÁS EREDMÉNYEINEK BEMUTATÁSA

Annak ellenére, hogy a várakozással töltött időt jellemzően reálisnak ítéli meg a válaszadók többsége, az ügyintézással töltött időt már sokallják; 39 százalék választotta a gyorsabb ügyintézését, mint javítandó területet. A kapott információk pontosságával, közérthetőségével sem elégedett az ügyfelek egy jelentős része: 43 százalékuk szerint még pontosabb információkra van szükség. A válaszadók mintegy ötöde úgy véli, hogy az elektronikus úton történő ügyintézési lehetőségeket ki kellene bővíteni a jövőben. A megkérdezettek 14 százaléka szerint az ügyintézők felkészültségén lehet még mit javítani, 13 százaléka szerint az ügyfélterek fejlesztése fontos jövőbeli feladat, 10 százaléka szerint az ügyintézők udvariassága hagy némi kívánni valót maga után, míg 7 százaléka szerint a számítástechnikai háttér javításával lehetne gördülékenyebbé tenni a hivatali ügyintézését.



A projektek az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósulnak meg.



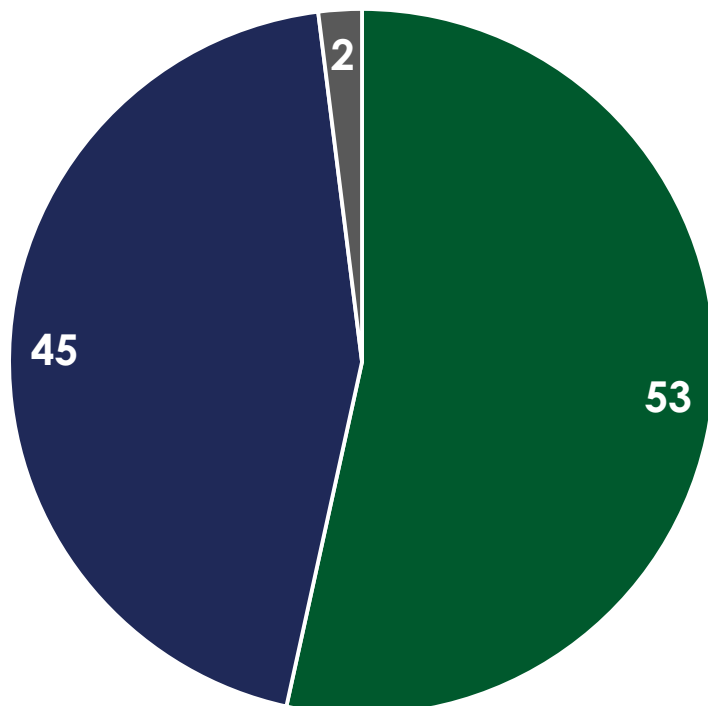
ÚJ SZÉCHENYI TERV



Kérdés

Követi-e Ön a Petőfi Művelődési Központ tevékenységét, munkásságát?

Minta: 1512 fő



- Igen
- Nem
- Nem tudja/nem válaszol



A projektek az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósulnak meg.



ÚJ SZÉCHENYI TERV

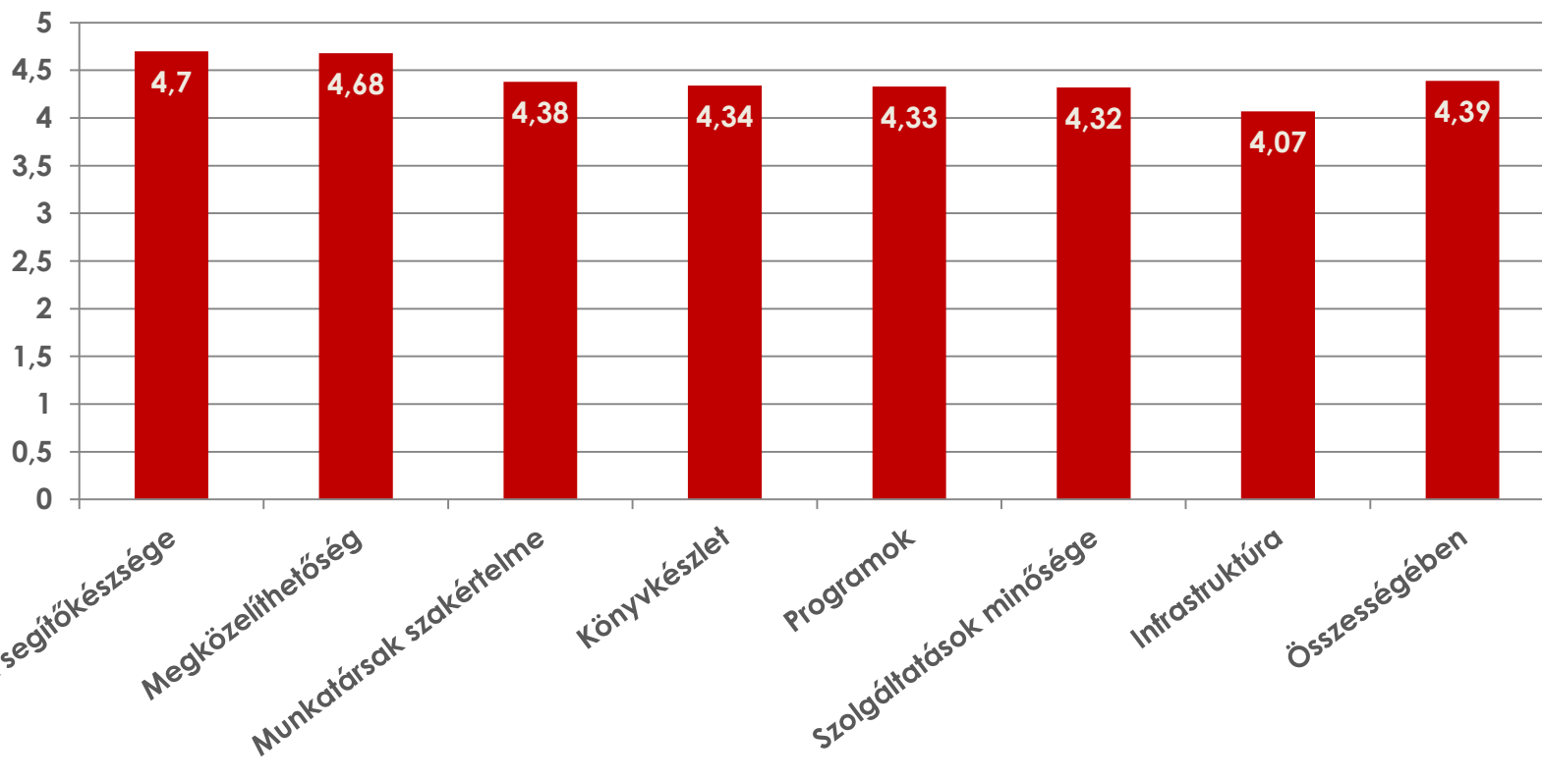


# A KUTATÁS EREDMÉNYEINEK BEMUTATÁSA

Kérdés

Értékelje a Petőfi Művelődési Központ szolgáltatásait, tevékenységét az alábbi szempontok szerint 1-től 5-ig terjedő skálán!

Minta: 1512 fő



A projektek az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósulnak meg.



ÚJ SZÉCHENYI TERV



# A KUTATÁS EREDMÉNYEINEK BEMUTATÁSA

A megkérdezettek több mint fele (53 százalék) nyomon követi a Petőfi Művelődési Központ tevékenységét, munkásságát. Jellemzően a férfiak és a magasabb kvalifikációval rendelkezők tájékozottak az intézmény munkájával kapcsolatban.

Összességében 4,39-es osztályzatot kapott a Petőfi Művelődési Központ a válaszadóktól. A megkérdezettek kiemelten elégedettek a munkatársak segítőkészségével (4,7) és az intézmény megközelíthetőségével (4,68). Az átlagtól leginkább elmaradó területnek a Petőfi Művelődési Központ infrastruktúrája bizonyult (4,07). A munkatársak szakértelmét 4,38-as, a könyvtár könyvkészletét 4,33-as, a szolgáltatások minőségét 4,32-es osztályzattal értékelték a kérdésre válaszoló megkérdezettek.



A projektek az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósulnak meg.



ÚJ SZÉCHENYI TERV

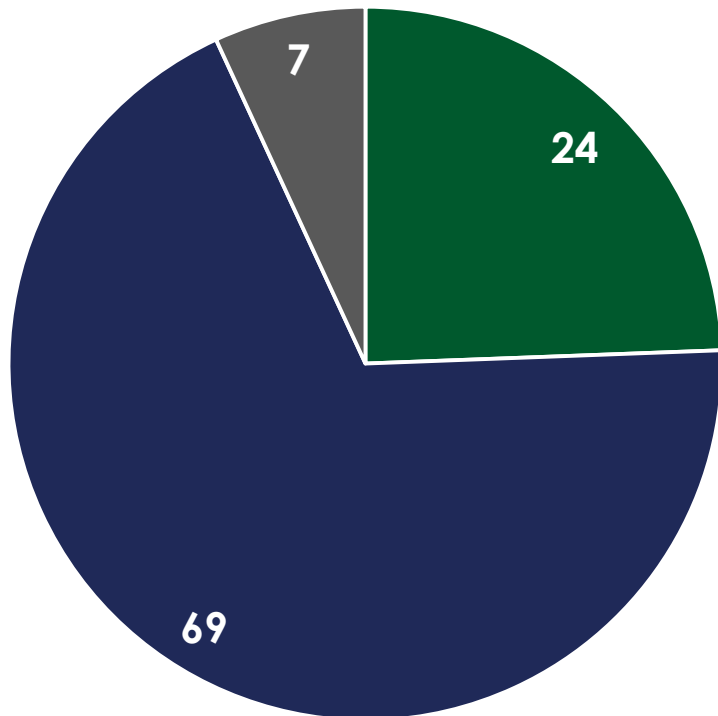




Kérdés

Követi-e Ön az Egységes Szociális Központ tevékenységét, munkásságát?

Minta: 1512 fő



- Igen
- Nem
- Nem tudja/nem válaszol



A projektek az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósulnak meg.



**ÚJ SZÉCHENYI TERV**

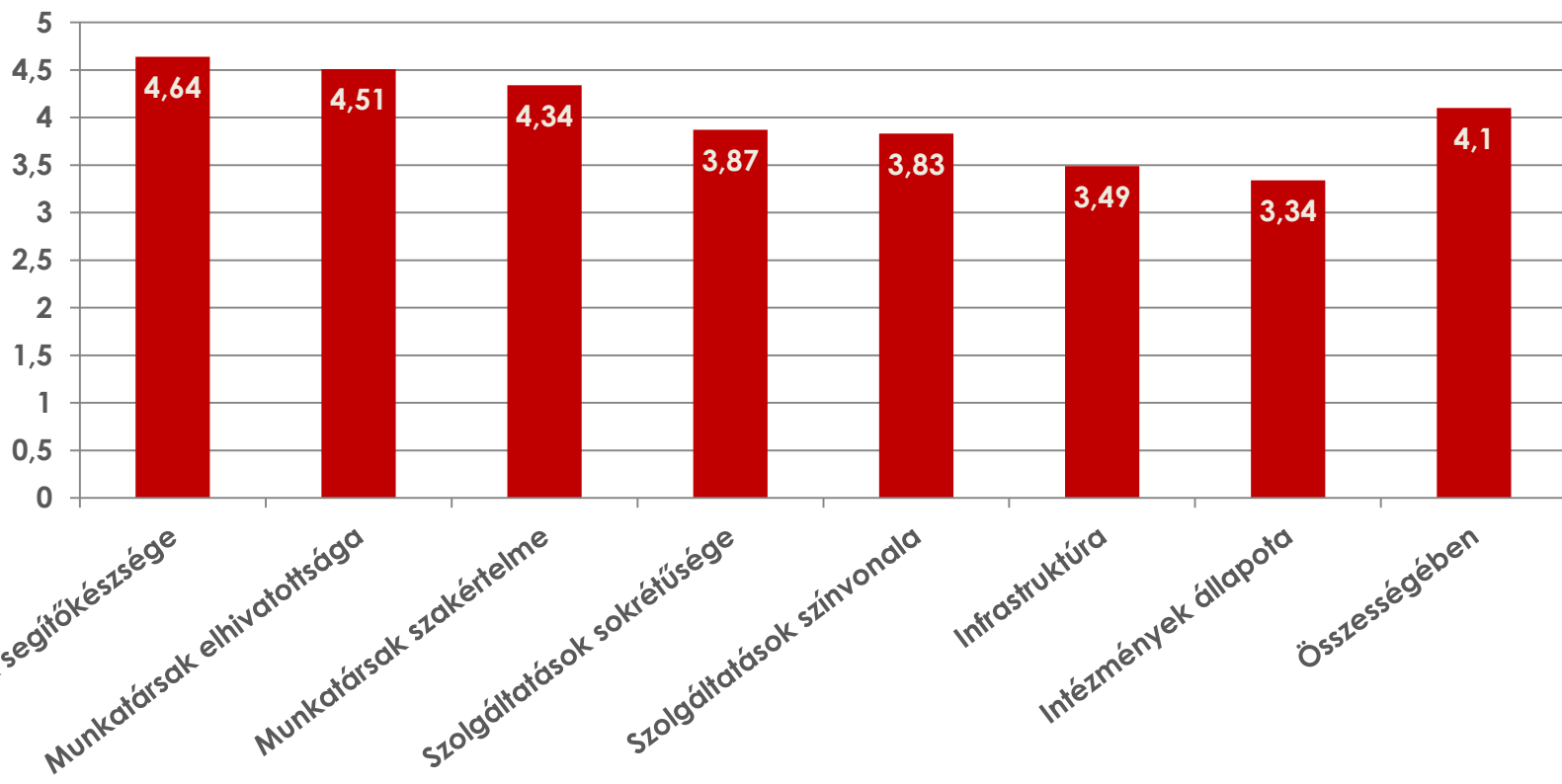


# A KUTATÁS EREDMÉNYEINEK BEMUTATÁSA

Kérdés

Értékelje az Egységes Szociális Központ szolgáltatásait, tevékenységét az alábbi szempontok szerint 1-től 5-ig terjedő skálán!

Minta: 1512 fő



A projektek az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósulnak meg.



ÚJ SZÉCHENYI TERV



# A KUTATÁS EREDMÉNYEINEK BEMUTATÁSA

Az Egységes Szociális Központ munkájával kapcsolatban a megkérdezettek mindössze negyede vallotta magát tájékozottnak. Leginkább a 45-59 évesek (28 százalék), legkevésbé a 18-29 éves korosztály (21 százalék) tájékozott az intézmény munkájával kapcsolatban. A magasabb iskolai végzettséggel rendelkezők jobban ismerik az Egységes Szociális Központ munkáját.

Összességében 4,1-es osztályzatot kapott az intézmény a válaszadóktól. Átlagon felül értékelték a munkatársak segítőkészségét (4,64), elhivatottságát (4,53) és szakértelmét (4,34). Az Egységes Szociális Központ infrastruktúrája (3,49) és az intézmények állapota (3,34) az átlagtól jócskán elmaradó értéket kapott a megkérdezettektől.



A projektek az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósulnak meg.



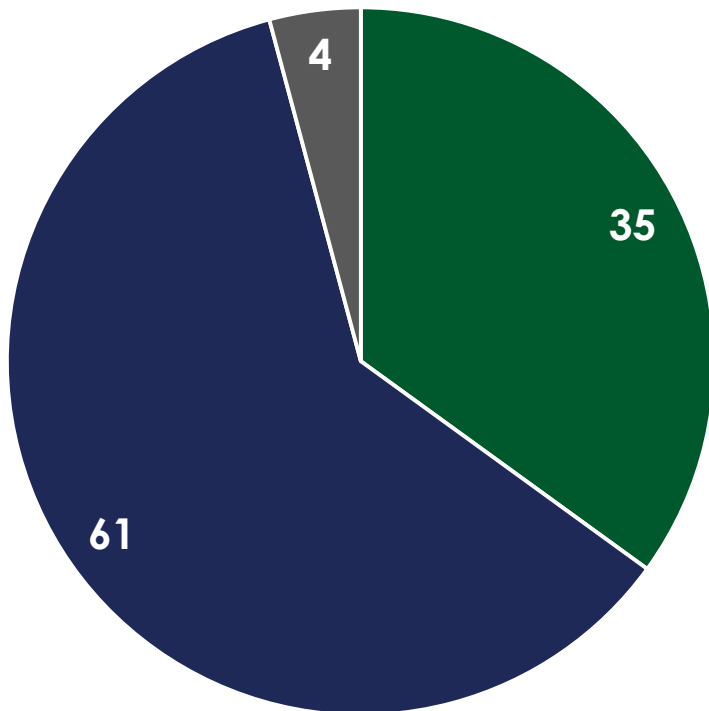
**SZÉCHENYI TERV**



Kérdés

Követi-e Ön a Szántó Kovács János Területi Múzeum tevékenységét, munkásságát?

Minta: 1512 fő



- Igen
- Nem
- Nem tudja/nem válaszol



A projektek az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósulnak meg.



SZÉCHENYI TERV

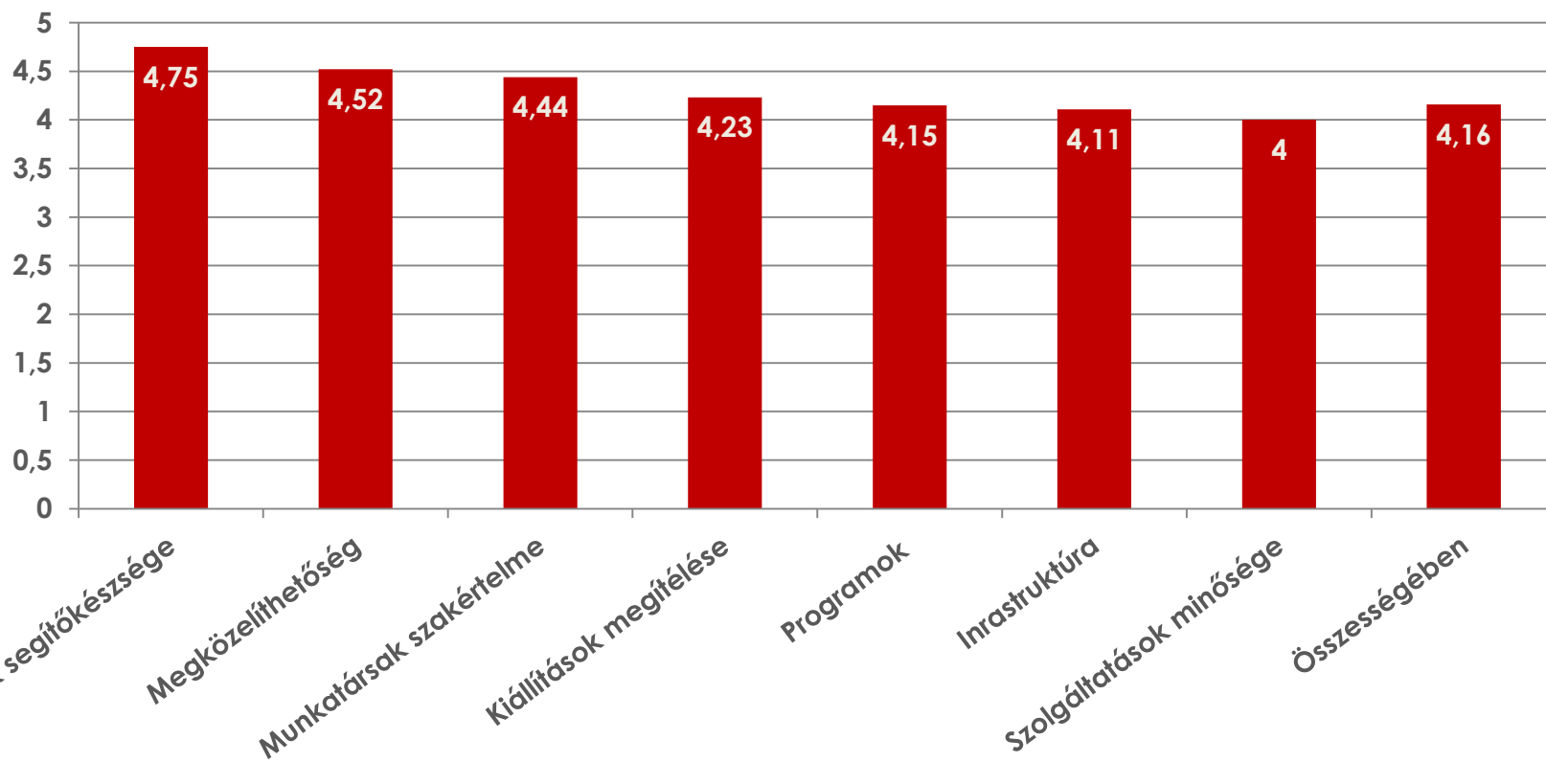


# A KUTATÁS EREDMÉNYEINEK BEMUTATÁSA

Kérdés

Értékelje a Szántó Kovács János Területi Múzeum szolgáltatásait, tevékenységét az alábbi szempontok szerint 1-től 5-ig terjedő skálán!

Minta: 1512 fő



A projektek az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósulnak meg.



ÚJ SZÉCHENYI TERV



# A KUTATÁS EREDMÉNYEINEK BEMUTATÁSA

---

A megkérdezettek több mint harmada (35 százalék) nyomon követi a Szántó Kovács János Területi Múzeum tevékenységét, munkásságát. A férfiak, az idősebb korosztályok képviselői, valamint a magasabb iskolai végzettséggel rendelkező válaszadók valamivel tájékozottabbak az intézmény munkáját illetően.

Összességében 4,16-es átlagot kapott 1-től 5-ig terjedő skálán az intézmény. A válaszadók kiemelten elégedettek voltak a munkatársak szakértelmével (4,75), illetve az intézmény megközelíthetőségével (4,52). Az átlagos osztályzattól alig valamivel elmaradva értékelték a Szántó Kovács János Területi Múzeum által kínált programokat (4,15), az infrastruktúrát (4,11) és a szolgáltatások minőségét (4).



A projektek az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósulnak meg.



ÚJ SZÉCHENYI TERV

---