

# **ELEKTRONIKUS KOMMUNIKÁCIÓS CSATORNÁK HASZNÁLATA SZARVASON**

VÁLLALATI ÉS LAKOSSÁGI FELMÉRÉS A SZARVASI TELEPHELYEL  
RENDELKEZŐ TÁRSAS VÁLLALKOZÁSOK, ILLETVE AZ ÖNKORMÁNYZATI  
HIVATALBAN ÜGYET INTÉZŐ FELNŐTT LAKOSSÁG KÖRÉBEN

2010. február

## Tartalomjegyzék

Tartalomjegyzék.....	2
I Az adatfelvétel eredményeinek bemutatása .....	3
I.1 A vállalati, illetve lakossági lekérdezés módszere .....	3
I.2 A kapott adatok elemzése – vállalati szektor .....	3
I.2.1 Alapsokaság és minta .....	3
I.2.2 Internet-használat .....	5
I.2.3 Ügyfélkapu igénybevétele.....	6
I.2.4 Városi honlap használata.....	7
I.2.5 Önkormányzati ügyintézés .....	9
I.2.6 Média igénybevétele .....	10
I.3 A kapott adatok elemzése – lakosság .....	12
I.3.1 Alapsokaság és minta .....	12
I.3.2 Internet-használat .....	13
I.3.3 Ügyfélkapu igénybevétele.....	15
I.3.4 Városi honlap használata.....	15
I.3.5 Önkormányzati ügyintézés .....	18
I.3.6 Média igénybevétele .....	19

## I Az adatfelvétel eredményeinek bemutatása

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

A lekérdezés a szarvasi telephellyel rendelkező társas vállalkozások, illetve a polgármesteri hivatalban 2007-2010. során ügyet intézett szarvasi felnőtt lakosok körében került végrehajtásra. Vállalkozások esetében a minta mérete 70 válaszadó volt, a lakossági lekérdezés során pedig 150 olyan állampolgár került megkérdezésre, aki saját bevallása szerint az elmúlt 3 év során legalább egyszer intézett ügyet a Szarvasi 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 szarvasi társas vállalkozások körét vizsgáltuk egy olyan **70-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 és ágazat szerinti megoszlását pedig súlyozással állítottuk elő.

1. TÁBLÁZAT A MINTA ÉS AZ ALAPSOKASÁG ÖSSZETÉTELE

	Minta		Alapsokaság	
	db	%	db	%
<i>Ágazat szerint</i>				
Termelés	36	51	197	29
Kereskedelem	15	21	156	23
Szolgáltatások	19	27	329	48
<i>Az alkalmazottak száma szerint</i>				
0-1 fő	26	38	426	62
2-4 fő	19	27	148	22
5 fő felett	25	36	108	16
<b>Összesen</b>	<b>70</b>	<b>100</b>	<b>682</b>	<b>100</b>

Az adott mintanagyság mellett a vizsgálatban nyert adatokról 90 százalékos biztonsággal állítható, hogy legfeljebb **+/-10%-kal** térnek el attól, amit az összes szarvasi 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.

**A felmérés során az elsődleges elemzési szempontot a foglalkoztatottak száma jelentette.**

A szarvasi vállalatok 22%-a nem foglalkoztat főállású munkavállalót, 13%-ról pedig nincsenek létszámmal kapcsolatos információink. A cégek 27%-a 1 fővel, 11%-a 2 fővel működik, 3-4 alkalmazottat pedig szintén mintegy egytizede foglalkoztat. Az 5-9 fős és a 10-19 fős vállalkozások aránya egyaránt 5% körül mozog, míg ennél több munkavállalóval a cégek 6%-a rendelkezik, 50-nél több alkalmazottja csak 11 vállalatnak van. A Szarvason bejelentett vállalatok közel 90%-a a mikrovállalati kategóriába tartozik, a kisvállalatok 9%-ot tesznek ki, középvállalat 9 db, nagyvállalat pedig mindössze 2 db található a városban.

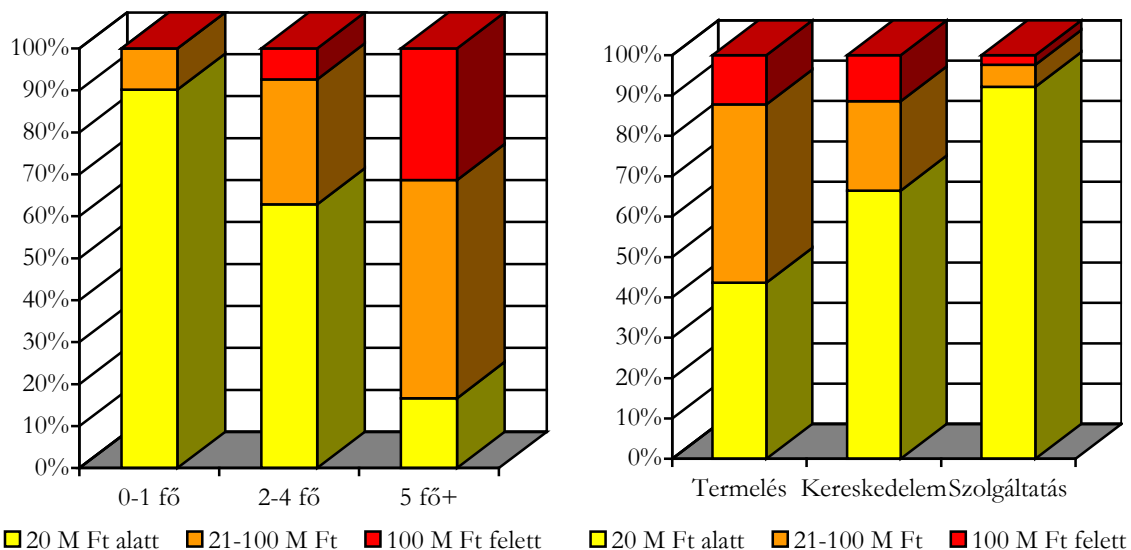
**A másodlagos elemzési szempontunk a cégek ágazati (szektoriális) hovatartozása volt,**

ennek megfelelően egy hármas tagolást állítottunk elő: termelés (mezőgazdaság és ipar), kereskedelem és szolgáltatások. Részletesebben vizsgálva az ágazati hovatartozást a cégek egynegyede szakmai szolgáltatásokat nyújt, közel egynegyede foglalkozik kereskedelemmel és járműjavítással, egytizede-egytizede a mezőgazdaságban, a feldolgozóiparban, az építőiparban, illetve az oktatás, egészségügy, egyéb szolgáltatások területén működik. A fennmaradó vállalkozások vendéglátó-ipari (6%), illetve logisztikai tevékenységet végeznek (4%). 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 60%-a 20 millió forintnál kevesebb nettó árbevételt ért el az előző évben, 10%-a realizált 21-50 millió forint közötti, 12%-a 50-300 millió forint közötti árbevételt, míg 6%-a 300 millió forintnál is nagyobb forgalmat bonyolított. A cégek 14%-áról nincs árbevétellel kapcsolatos információnk.

Az alábbi ábra jól szemlélteti az árbevétel és a foglalkoztatott létszám közepesnél valamivel erősebb kapcsolatát. A létszám 5 fő feletti növekedésével erőteljesen emelkedik a legalább 100 millió forintos árbevétellel bíró cégek hányada, ugyanakkor drasztikusan csökken a 20 millió forint alatti bevétellel rendelkezők aránya. Az ágazati bontás azt mutatja, hogy a legnagyobb cégek a termelés területén működnek, míg a szolgáltatási szektorban magasabb a kisebb vállalkozások részesedése.

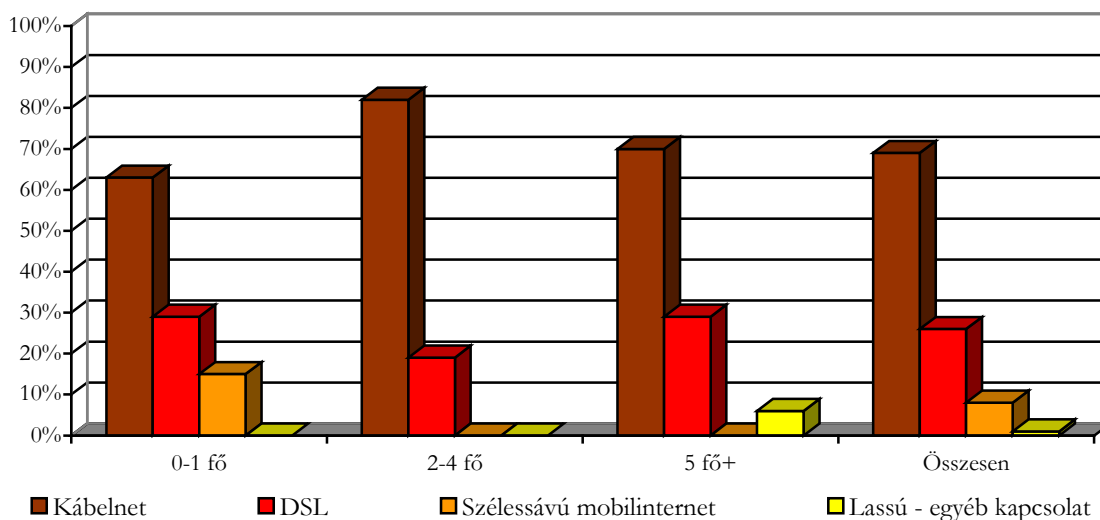
## 2. ÁBRA A VÁLLALATOK MEGOSZLÁSA ÁRBEVÉTEL-KATEGÓRIÁNKÉNT AZ ALKALMAZOTTAK SZÁMA, ILLETVE AZ ÁGAZATOK SZERINT



### I.2.2 Internet-használat

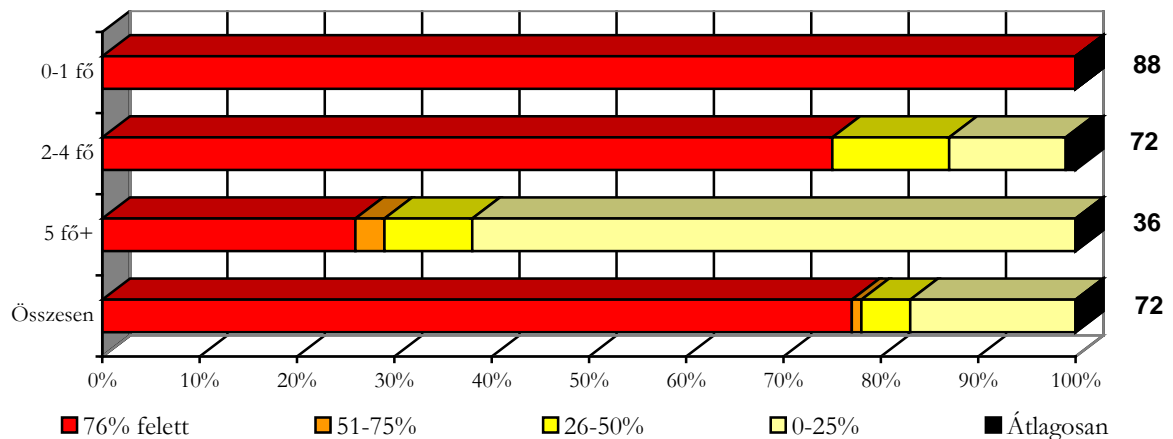
A szarvasi társas vállalkozások 71%-a rendelkezik internet-előfizetéssel, ez közel 500 céget jelent a mintegy 700-ból. Az 5 fő, illetve a 100 millió forint árbevétel feletti cégek mindegyikének van internet-kapcsolata, az ágazatok közül a kereskedelem van némi lemaradásban (60%). Az internet-hozzáféréssel bírók között a leggyakoribb kapcsolattípus a kábeltelevíziós (kábelnetes) csatlakozás (69%), ezt a DSL (26%), a szélessávú mobilinternet (8%), és a lassú – egyéb kapcsolatok (analóg modemes, ISDN) követik (1-1%).

## 3. ÁBRA AZ INTERNET-ELŐFIZETÉSEK TÍPUSAI



A cégek bevallása alapján összességében **a vállalati alkalmazottak közel háromnegyede rendelkezik internet-hozzáféréssel**, a létszám növekedésével ez az arány fokozatosan csökken. Az ágazatok között ebből a szempontból nem tapasztalhatunk számottevő eltérést. Az internet-előfizetéssel rendelkező cégek, illetve ezen vállalkozásoknál az internet-hozzáféréssel bíró alkalmazottak aránya is azt mutatja, hogy ebben a tekintetben nincs jelentős gátja az elektronikus ügyintézés használatának és terjedésének a szarvasi vállalatok körében.

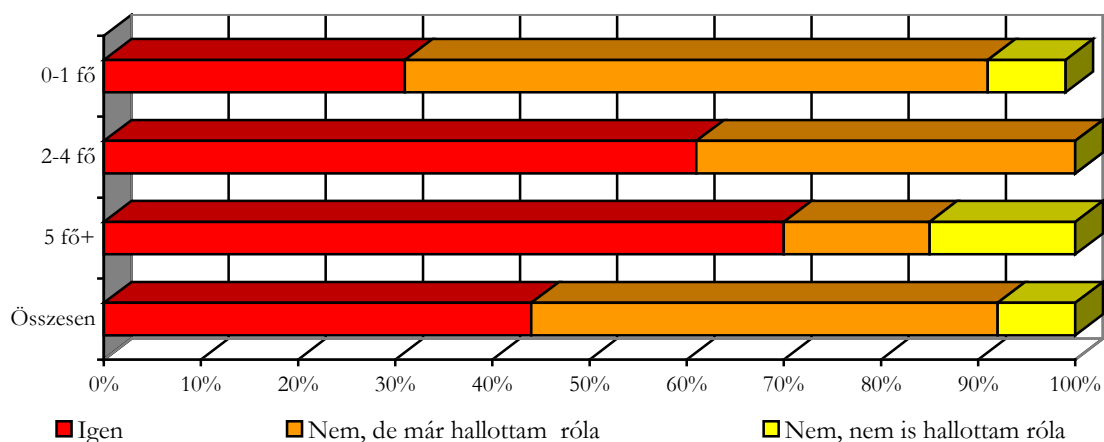
#### 4. ÁBRA AZ INTERNET-HOZZÁFÉRÉssel RENDELKEZŐ ALKALMAZOTTAK ARÁNYA



### I.2.3 Ügyfélkapu igénybevétele

A vállalatok 44%-a rendelkezik a [www.magyarország.hu](http://www.magyarország.hu) honlapon található **Ügyfélkapu szolgáltatások igénybeviteléhez szükséges okmányirodai regisztrációval**, közel fele már hallott az Ügyfélkapuról, de nincs regisztrációja, míg a cégek 8%-a még nem is hallott erről a lehetőségről. Az alkalmazottak számának emelkedésével az Ügyfélkapu ismertsége és használatának valószínűsége is növekszik, ez különösen a legalább 5 főt foglalkoztató vállalkozásoknál szembetűnő. Az ágazatok közül a szolgáltatásnyújtás területén működő cégek esetében tapasztalhatunk szignifikánsan átlag alatti használati gyakoriságot. A cégek közel mindegyike az adóbevallások miatt veszi igénybe az Ügyfélkaput, mindössze 1%-a használja foglalkoztatási egyéb céllal.

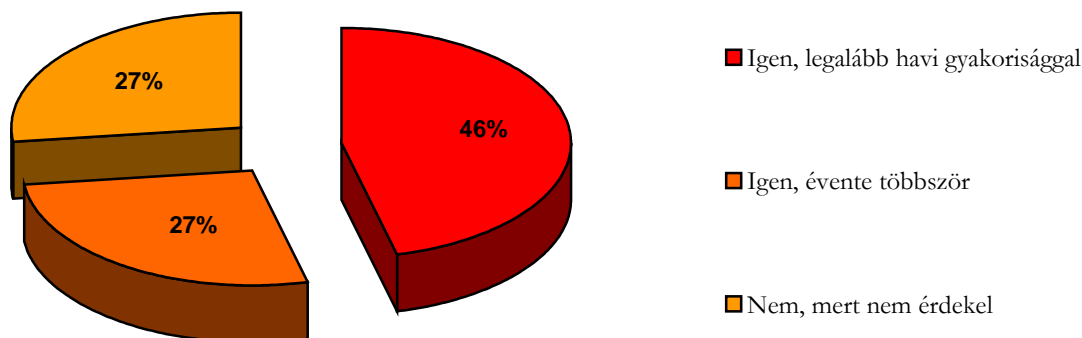
5. ÁBRA RENDELKEZIK-E ÖN A WWW.MAGYARORSZAG.HU HONLAPON TALÁLHATÓ ÜGYFÉLKAPU SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBE VÉTELÉHEZ SZÜKSÉGES OKMÁNYIRODAI REGISZTRÁCIÓVAL?



I.2.4 Városi honlap használata

A vállalatok 73%-a legalább évente többször meglátogatja a [www.szarvas.hu](http://www.szarvas.hu) honlapot (ezen cégek kétharmada havi gyakorisággal keresi fel a weboldalt), 27%-át viszont egyáltalán nem érdekli a honlap. Megállapítható, hogy a cégméret növekedésével a honlap látogatásának gyakorisága emelkedik.

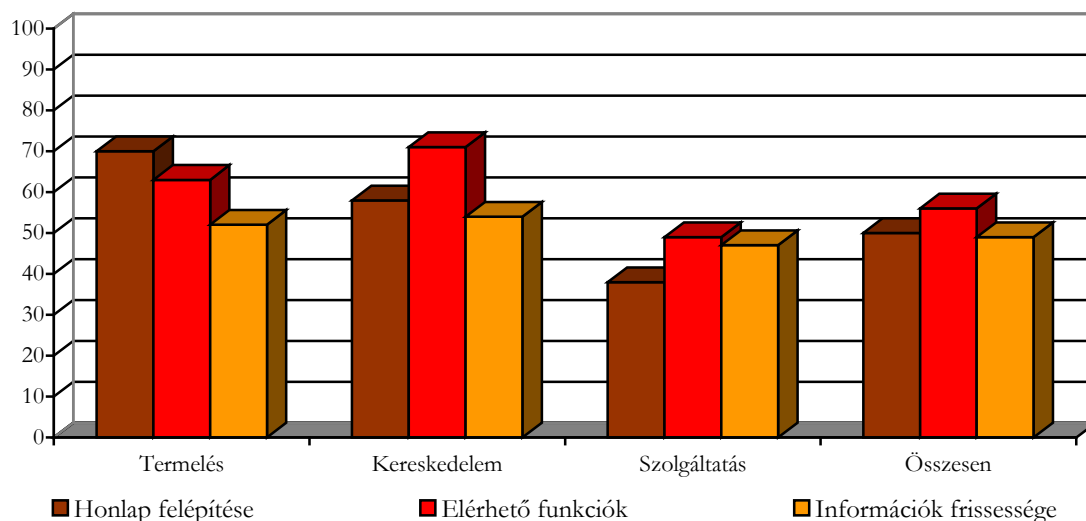
6. ÁBRA SZOKTA ÖN LÁTOGATNI A WWW.SZARVAS.HU HONLAPOT?



A városi honlapot látogató vállalatokat megkértük, osztályozzák 1-től 5-ig terjedő skálán, hogy mennyire elégedettek az önkormányzat honlapjának szolgáltatásaival, fejlettségével. A kapott válaszokat egy -100-tól +100-ig terjedő egyenlegskálán értékeltük, ahol a -100 jelentése egyáltalán nem elégedett, a +100 jelentése pedig teljes mértékben elégedett. **A cégek a honlap felépítésével, az elérhető funkciókkal és a weboldalon található információk frissességével egyértelműen elégedettek.** A vállalat mérete nem mutat összefüggést a vizsgált tényezővel, ugyanakkor ágazatok szerint azt láthatjuk, hogy a termelési tevékenységet végzők és a

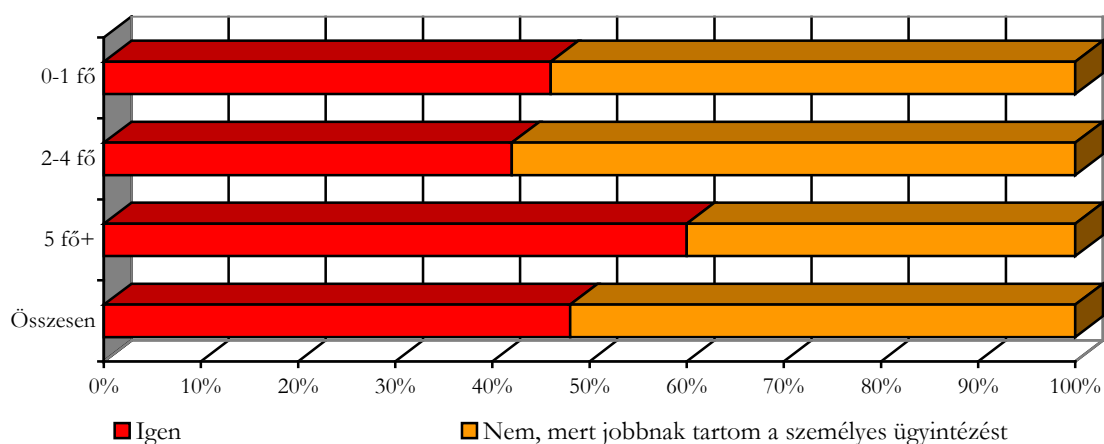
kereskedelemmel foglalkozó cégek mindegyik szempontot átlag felettinek, a szolgáltató vállalkozások pedig az átlagnál gyengébbnek értékelték.

7. ÁBRA AZ ÖNKORMÁNYZAT HONLAPJÁVAL VALÓ ELÉGEDETTSÉG



Az önkormányzati honlapról való nyomtatványletöltés jelentheti az első lépést az elektronikus ügyintézés felé való elmozdulás útján, ennek megfelelően fontos kérdés, hogy a vállalatok miként viszonyulnak ehhez a lehetőséghez. **A szarvasi vállalkozások 48%-a szokott nyomtatványokat letölteni az önkormányzat weboldaláról**, több mint fele pedig azért nem él ezzel az opcióval, mert a személyes ügyintézésben jobban bízik.

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



Az alkalmazottak számának növekedésével párhuzamosan fokozatosan emelkedik a nyomtatványokat letöltők aránya, illetve csökken a személyes ügyintézés preferálók és a szolgáltatás szükségét nem érzők hányada. A kapott eredmények arra utalnak, hogy a nagyobb

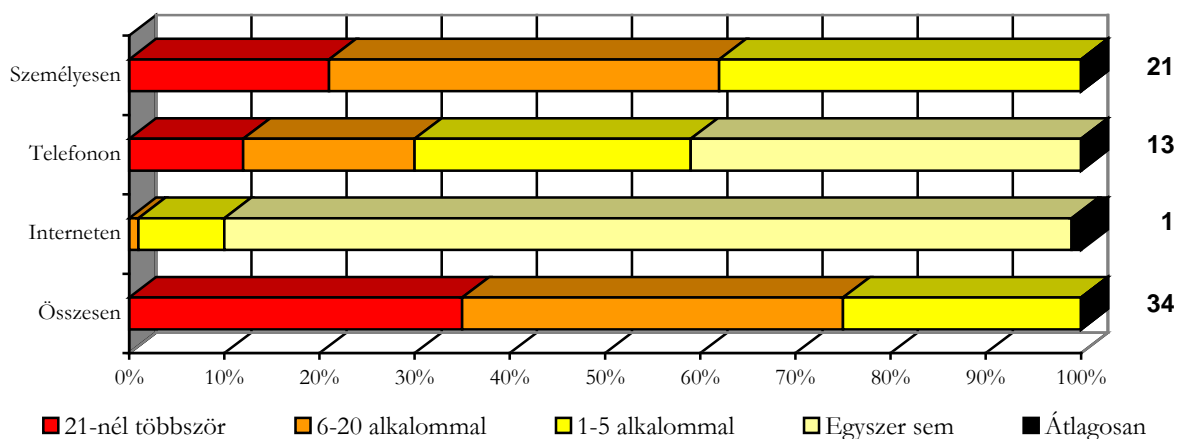
vállalatok már felismerték az elektronikus ügyintézésben rejlő lehetőségeket és előnyöket, míg a 0-1 fős cégeknél még nagy az elektronikus úttal szembeni bizalmatlanság.

Az elektronikus ügyintézés következő szintjét a kérelmek, nyomtatványok online módon való benyújtása képezi, az eredmények alapján a vállalatok többsége nyitott ennek irányába. **A cégek 81%-a szívesen venné, ha internetes úton nyújthatna be kérelmet a hivatal felé,** illetve ilyen módon nyomon követhetné ügyének sorsát. A lehetőségtől ódzkodók többsége itt is azt hozta fel indokként, hogy jobban bízik a személyes ügyintézésben. Az online ügyintézés iránti fogadókészség szempontjából nem található számottevő különbség a cégméretet vizsgálva.

### I.2.5 Önkormányzati ügyintézés

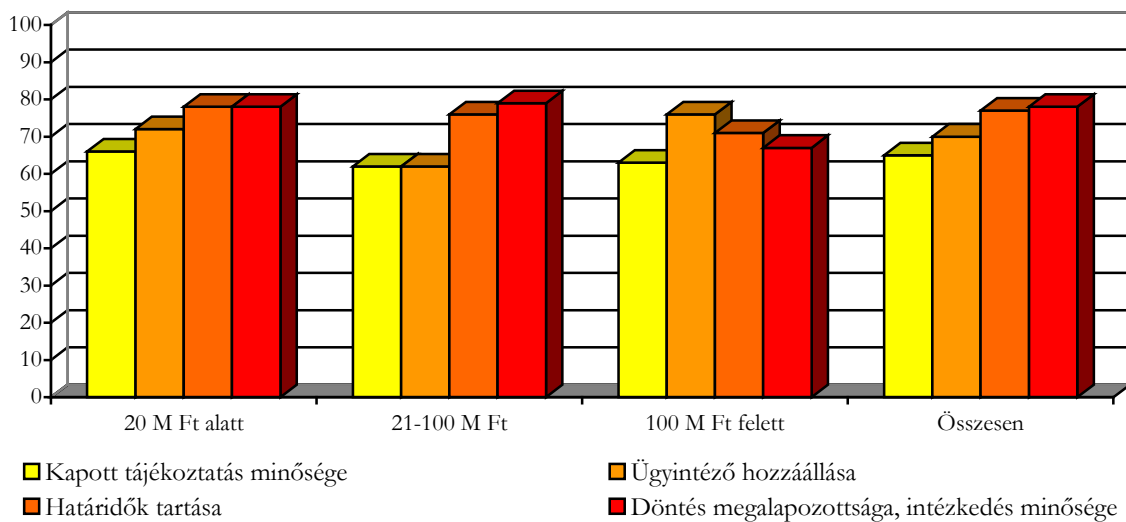
**A szarvasi telephellyel rendelkező vállalatok az elmúlt 3 évben átlagosan 21-szer intéztek ügyet személyesen a helyi polgármesteri hivatalban, 13-szor telefonon és kevesebb mint egyszer interneten, összességében közel 35 ügyintézés jutott egy hivatali ügyintézőre.** A számok jól érzékeltetik, hogy még mindig a személyes eljárás a leggyakoribb, a cégek közel kétharmadánál legalább 6-szor, 21%-ánál pedig legalább 20-szor került sor személyes ügyintézésre. A telefonos megoldás már jóval ritkább, ezt csak a vállalkozások 60%-a vette igénybe, míg az online ügyintézés csak a vállalatok 10%-ánál fordult elő, akkor is csak legfeljebb 5 alkalommal. Megállapítható, hogy a cég méretének növekedésével fokozatosan előtérbe kerül a telefonos és az internetes ügyintézés iránti igény, míg a legkisebb vállalkozások túlnyomó többségében a személyes kapcsolatfelvételt preferálják. Az is jól látható, hogy a termelési tevékenységet végző vállalatok jóval gyakrabban fordulnak a hivatalhoz, mint a kereskedelemben működő cégek.

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



A vállalatokat megkértük, osztályozzák 1-től 5-ig terjedő skálán, hogy mennyire elégedettek a polgármesteri hivatalban való ügyintézással az alábbi szempontok szerint: tájékoztatás minősége, ügyintéző hozzáállása, határidők tartása, esetleges döntés (határozat) megalapozottsága, intézkedés minősége. A kapott válaszokat a fentebb már bemutatott -100-tól +100-ig terjedő egyenlegskálán értékeltük, ahol a -100 jelentése egyáltalán nem elégedett, a +100 jelentése pedig teljes mértékben elégedett. **A cégek összességében mindegyik tényező alapján abszolút pozitív módon nyilatkoztak a hivatali ügyintézésről (65-78 közötti értékek), jelentős eltéréseket nem tapasztaltunk a különböző változók szerinti vizsgálat során az egyes kategóriák között.**

10. ÁBRA A HIVATALI ÜGYINTÉZÉSSSEL VALÓ ELÉGEDETTSÉG



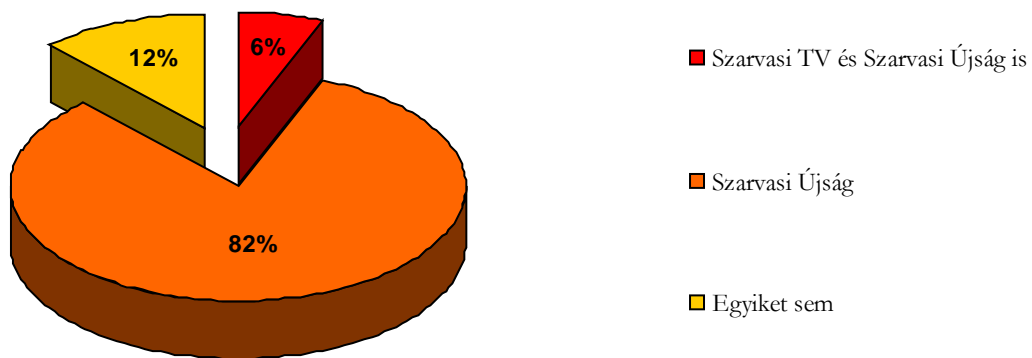
A hivatali ügyintézés fejlesztésével kapcsolatban a megkérdezettek több egynegyede tett javaslatot, megjegyzést. Túlnyomó többségének azt volt a véleménye, hogy az ügyintézések során csökkenteni kellene a várakozási időt, néhányan a honlapon elérhető információk frissességét, részletességét, felhasználóbarát mivoltát hiányolták, illetve az internetes ügyintézési lehetőségek jelentős kibővítését tartanák fontosnak. Érdeemes azonban megjegyezni, hogy a polgármesteri hivatal hatósági feladatot is ellát, ennek következtében a törvények betartására kötelez, ami helyenként negatív hatással lehet a hivatal munkájával kapcsolatos vélekedésre, ezért a hivatali munkáról készült eredményfelmérés sosem lehet 100%-os, ennek tükrében Szarvas Város Önkormányzata kiváló eredményeket ért el.

### I.2.6 Média igénybevétele

A vállalatok megkérdezett vezetőinek 82%-a olvassa rendszeresen a Szarvasi Újságot, 6%-a Szarvasi Újságot és Szarvasi TV-t is figyelemmel kíséri, míg 12%-a egyáltalán nem

foglalkozik ezekkel a médiumokkal. 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 lényegesen nagyobb részarányt képvisel, így mindkettőben érdemes lehet az önkormányzattal kapcsolatos híreket, információkat megjelentetni.

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



## I.3 A kapott adatok elemzése – lakosság

### I.3.1 Alapsokaság és minta

A szarvasi lakhellyel rendelkező felnőtt lakosság lélekszáma 14.600 körül alakult a felmérés időpontjában, ebből mintegy 6.900 férfi és 7.700 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 szarvasi illetőségű, az elmúlt 3 évben a polgármesteri hivatalban ügyet intéző felnőtt lakosság körét vizsgáltuk egy olyan **153-as elemszámú minta segítségével, amely megbízhatóan reprezentálja az alapsokaságot nem és életkor szerint.**

A minta kialakításánál arra ügyeltünk, hogy az ügyintézővel leginkább érintett 40-49 éves korosztály az alapsokaságban megfigyelt arányához képest a mintában nagyobb súlyt kapjon, ezzel garantálva az egyes életkor-kategóriákban az elemezhetőséghez szükséges elemszámot. Az alapsokaság pontos nem és életkor szerinti megoszlását pedig súlyozással állítottuk elő.

1. TÁBLÁZAT A MINTA ÉS AZ ALAPSOKASÁG ÖSSZETÉTELE

	Minta		Alapsokaság	
	db	%	db	%
<i>Nem szerint</i>				
Férfi	61	40	2093	48
Nő	92	60	2304	52
<i>Életkor szerint</i>				
18-39 éves	21	14	1697	38
40-49 éves	54	35	863	20
50 év felett	78	51	1837	42
<b>Összesen</b>	<b>153</b>	<b>100</b>	<b>4397</b>	<b>100</b>

Az adott mintanagyság mellett a vizsgálatban nyert adatokról 90 százalékos biztonsággal állítható, hogy legfeljebb **+/-6,9%-kal** térnek el attól, amit az összes szarvasi 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.

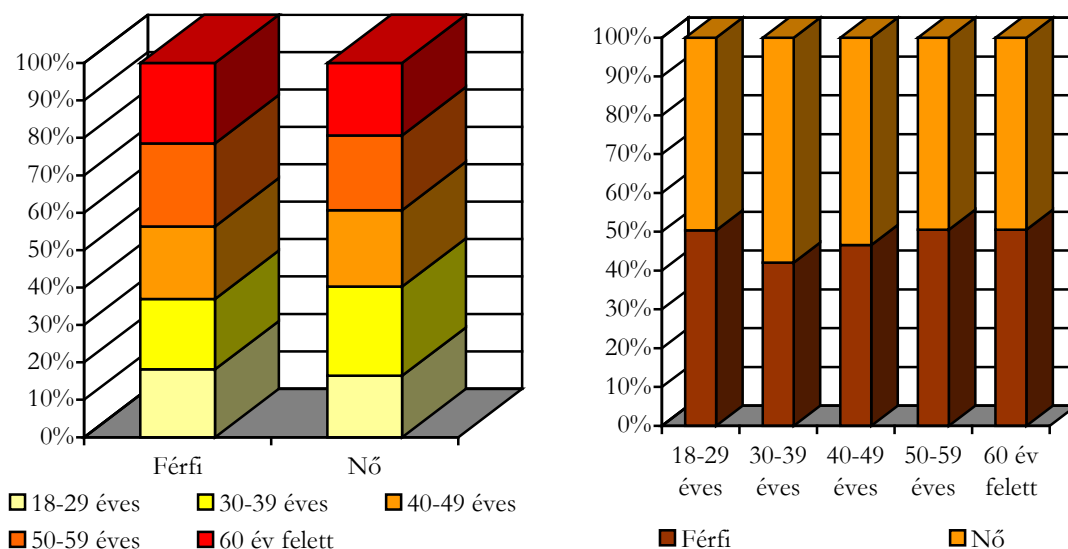
Az önkormányzati hivatalban ügyet intéző szarvasi felnőtt lakosok 48%-a férfi és 52%-a nő, ezek az arányok gyakorlatilag megegyeznek a teljes felnőtt lakosságban megfigyelhető hányadokkal. A vizsgált lakosság számát, megoszlását és teljes lakosságon belüli arányát korcsoportonként az alábbi táblázat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

## 2. TÁBLÁZAT A HIVATALBAN ÜGYET INTÉZŐ LAKOSOK SZÁMA ÉS ARÁNYA

	Teljes lakosság	Ügyet intéző lakosok aránya	Ügyet intéző lakosok száma	Ügyet intéző lakosok megoszlása
18-29 éves	2705	28%	746	17%
30-39 éves	2645	36%	941	22%
40-49 éves	2205	39%	888	20%
50-59 éves	2681	34%	912	21%
60 év felett	4325	20%	878	20%
<b>Összesen</b>	<b>14561</b>	<b>30%</b>	<b>4345</b>	<b>100%</b>

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

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

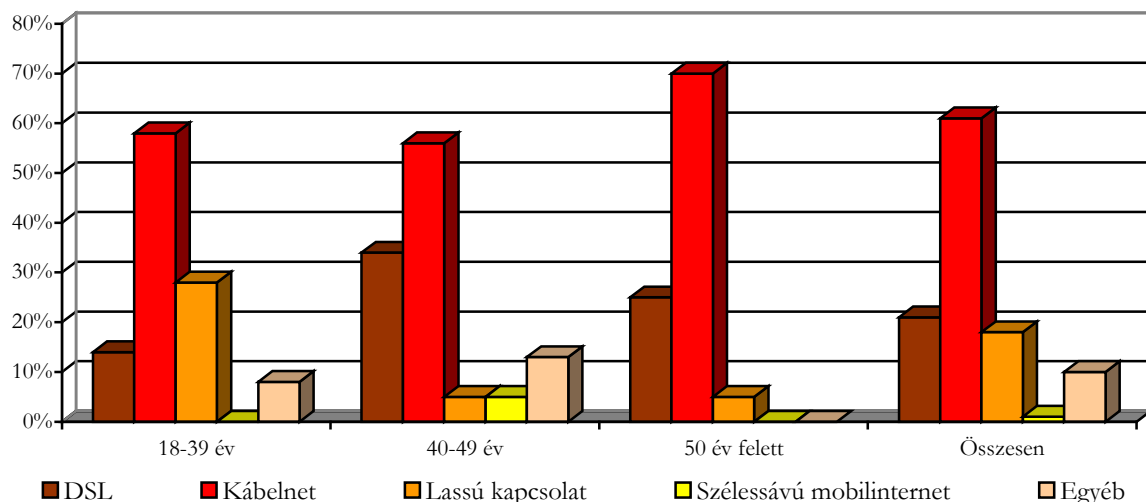


### I.3.2 Internet-használat

A szarvasi illetőségű, a hivatalban ügyet intéző lakosok 47%-a rendelkezik internet-előfizetéssel, ez mintegy 2100 lakost jelent a 4400-ból (a 3. táblázatban bemutatott, a lakosság az elmúlt 3 évben a hivatalban ügyet intézett része). A férfiak 53%-ának van internet-kapcsolata, ezzel szemben a nőknek csak alig több mint 40%-a bír internet-csatlakozással. Az életkor növekedésével fokozatosan csökken az internet-előfizetéssel rendelkezők aránya: amíg a 40 év alattiak közel 60%-ának van internet-hozzáférése, addig a 40-49 évesek körében 44%, az 50 éve felettiak esetében pedig 30% a megfelelő ellátottság. **Az internet-hozzáféréssel bírók között a leggyakoribb kapcsolattípus a kábeltelevíziós (kábelnet) (61%) és a DSL csatlakozás (21%), ezeket lemaradva követik a lassú (analóg modemes, ISDN)**

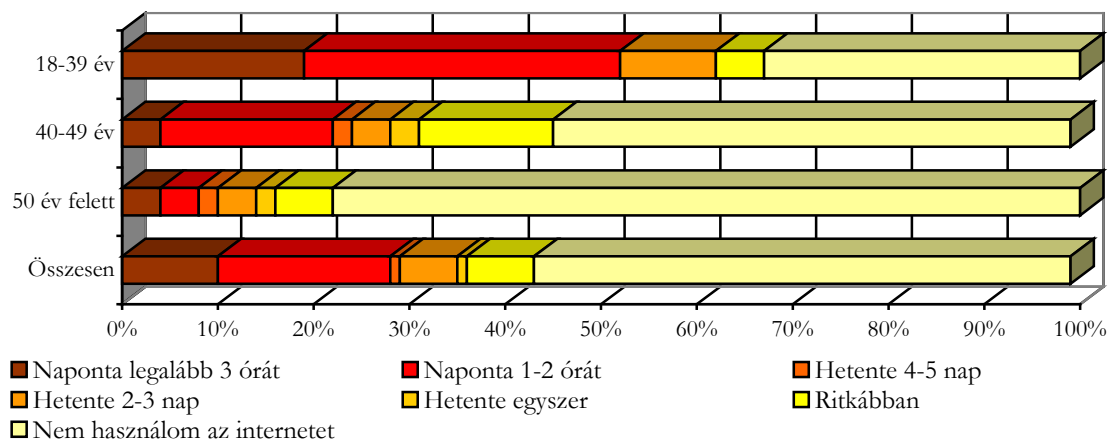
(18%), az egyéb kapcsolatok (9%) és a szélessávú mobilinternet (1%). Az internet-előfizetés hiánya szűk keresztmetszetet jelenthet az elektronikus ügyintézés terjedését illetően, ugyanakkor az internet-ellátottság évek óta tartó növekedése bizakodásra adhat okot.

13. ÁBRA AZ INTERNET-ELŐFIZETÉSEK TÍPUSAI



Az érintett lakosság 10%-a tölt napi 3 óránál többet az internet böngészésével, közel egyötöde napi 1-2 órát internetezik, 1%-a legfeljebb hetente 4-5 napon veszi igénybe a világhálót, 15%-a pedig ennél is ritkábban, míg 56%-a egyáltalán nem használja az internetet. Az életkor emelkedésével az internetezési gyakoriság fokozatosan csökken: amíg a legfiatalabb korcsoport fele napi rendszerességgel böngész a webet, addig az 50 év felettek körében a megfelelő arány már csak 8%.

14. ÁBRA AZ INTERNET-HASZNÁLAT GYAKORISÁGA



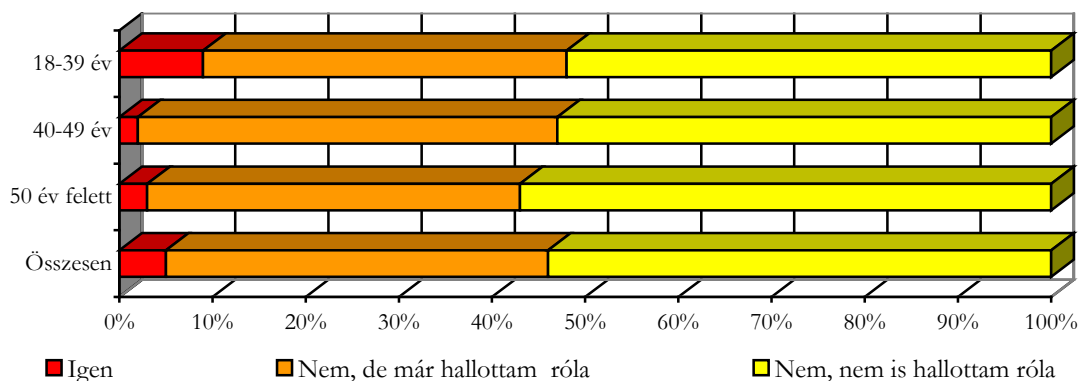
Az internetező lakosok 80%-a rendelkezik e-mail címmel. Az elektronikus levelezés használata is összefügg az életkorral, a 40 év alattiak több mint 87%-ának van e-mail címe, míg az

50 évnél idősebbek körében a megfelelő hányad 75%. A kapott eredmények azt mutatják, hogy a fiatalok és a férfiak körében várható legkorábban az elektronikus ügyintézés terjedése.

### I.3.3 Ügyfélkapu igénybevétele

A vizsgált lakosságnak mindössze 5%-a rendelkezik a [www.magyarorszag.hu](http://www.magyarorszag.hu) honlapon található Ügyfélkapu szolgáltatások igénybeviteléhez szükséges okmányirodai regisztrációval, 41%-a már hallott az Ügyfélkapuról, de nincs regisztrációja, míg a lakosok több mint fele még nem is hallott erről a lehetőségről.

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

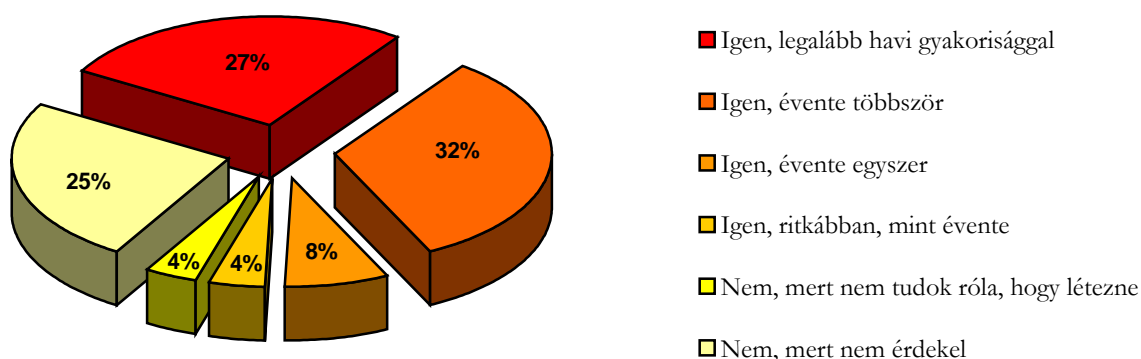


A férfiak körében magasabb a regisztrációval bírók hányada (15%), mint a nők esetében (8%). Korcsoportonként nem tapasztalhatunk számottevő különbséget az Ügyfélkapu használatában, ugyanakkor az 50 év felettek körében némileg átlag alatti az Ügyfélkapu ismertsége. Az Ügyfélkaput igénybe vevők fele magánszemélyként döntött a regisztráció mellett, 15%-a céges kötelezettségek miatt hozta létre, 35%-a pedig mindkét célból használja.

### I.3.4 Városi honlap használata

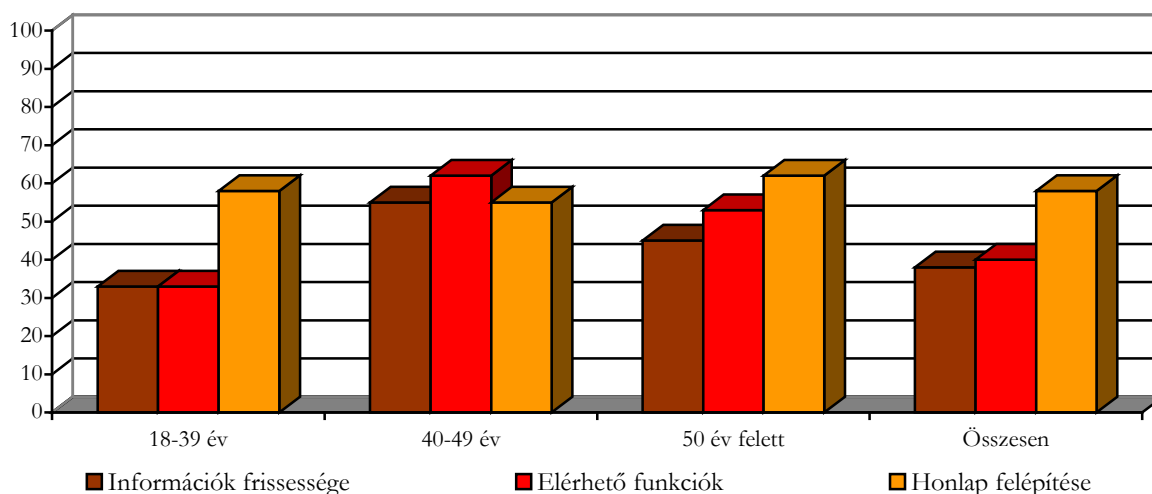
A vizsgált internetező lakosság 60%-a legalább évente többször meglátogatja a [www.szarvas.hu](http://www.szarvas.hu) honlapot, többségük havi gyakorisággal keresi fel a weboldalt. A lakosok 8%-a csak évente legfeljebb egyszer nézi meg a website-ot, 4%-a azért nem látogatja, mert nem tud a létezéséről, 25%-át viszont egyáltalán nem érdekli a honlap. Megállapítható, hogy az életkor növekedésével a honlap látogatásának gyakorisága valamelyest emelkedik.

## 16. ÁBRA SZOKTA ÖN LÁTOGATNI A [WWW.SZARVAS.HU](http://WWW.SZARVAS.HU) HONLAPOT?



A városi honlapot látogatókat megkértük, osztályozzák 1-től 5-ig terjedő skálán, hogy mennyire elégedettek az önkormányzat honlapjának szolgáltatásaival, fejlettségével. A kapott válaszokat egy -100-tól +100-ig terjedő egyenlegskálán értékeltük, ahol a -100 jelentése egyáltalán nem elégedett, a +100 jelentése pedig teljes mértékben elégedett.

## 17. ÁBRA AZ ÖNKORMÁNYZAT HONLAPJÁVAL VALÓ ELÉGEDETTSÉG

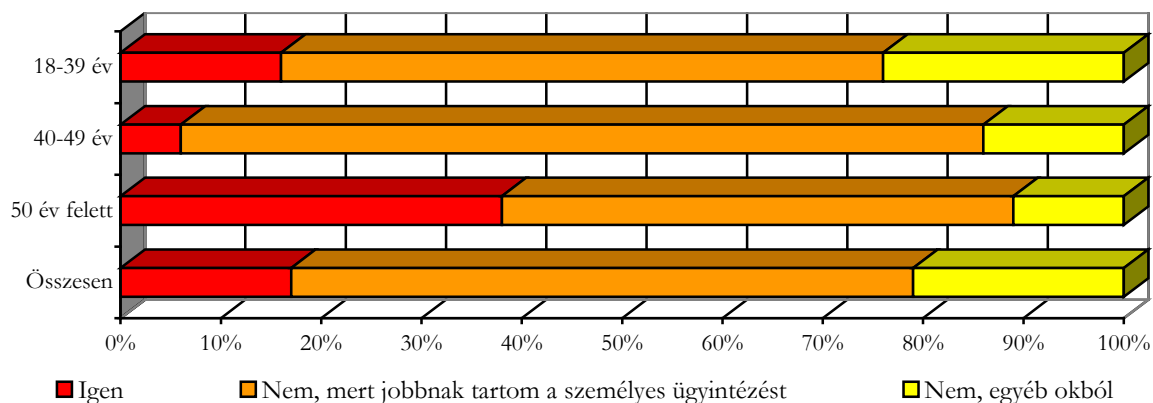


**Az emberek a mind a három vizsgált területtel elégedettek.** Némek szerint nem találhatók számottevő eltérések, ugyanakkor a 40 év feletti lakosok átlag felettinek értékelték mindegyik szempont szerint a weboldalt. Ebben valószínűleg közrejátszhat, hogy az idősebb korosztályoknak kevesebb tapasztalata van a honlapokkal szemben elvárható követelményekkel kapcsolatban.

Az önkormányzati honlapról való nyomtatványletöltés fontos lépcsőfokot jelenthet az elektronikus ügyintézés elterjedése során, ennek megfelelően fontos kérdés, hogy a lakosok miként viszonyulnak ehhez a lehetőséghez. **A honlapot látogató lakosok 17%-a töltött már le**

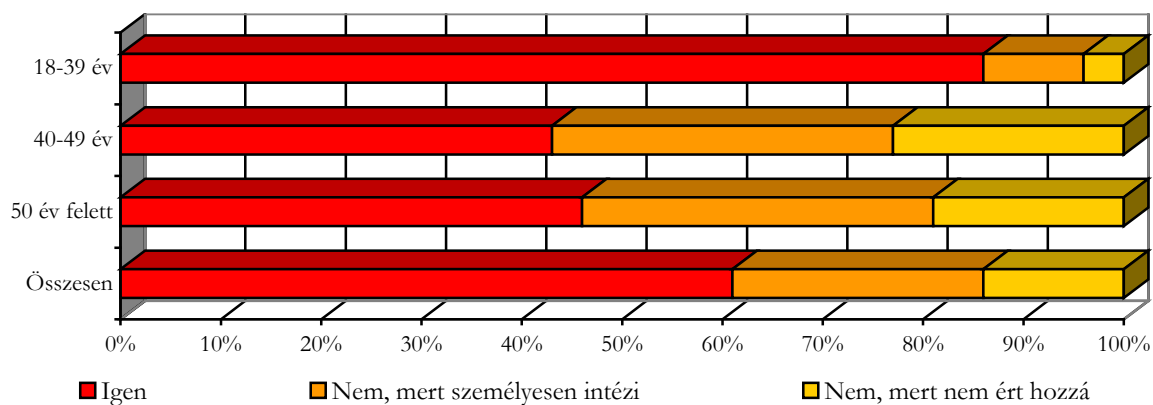
**nyomtatványokat az önkormányzat weboldaláról**, több mint 60%-a azért nem használja ezt a megoldást, mert a személyes ügyintézésben jobban bízik, 21%-a pedig egyéb okból (túlnyomó többségében nincs szüksége rá) nem veszi igénybe ezt a szolgáltatást.

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



A kapott eredmények arra utalnak, hogy az emberek körében még igen magas a bizalmatlanság az elektronikus ügyintézésel szemben, többségük egyértelműen a hagyományos, személyes kapcsolatfelvételt favorizálja.

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



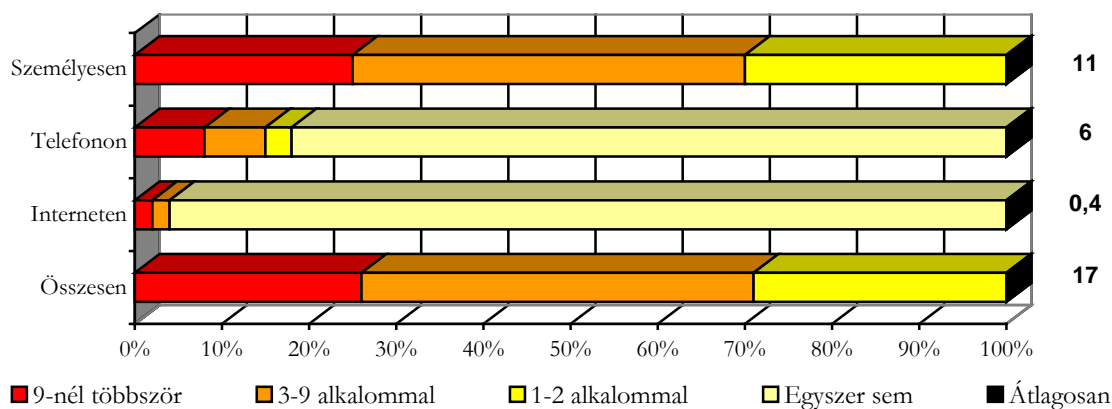
Az elektronikus ügyintézés következő szintjét a kérelmek, nyomtatványok online módon való benyújtása képezi, az eredmények alapján a lakosok több mint fele nyitott ennek irányába. **A lakosok 61%-a szívesen venné, ha internetes úton nyújthatna be kérelmet a hivatal felé,** illetve ilyen módon nyomon követhetné ügyének sorsát. A lehetőségtől tartózkodók döntő hányada (az összes érintett 25%-a) itt is azt hozta fel érvként, hogy jobban bízik a személyes ügyintézésben, 14% állítása szerint nem ért az internethez. Az eddigiekhez hasonlóan az online ügyintézés iránti fogadókészség is fokozatosan gyengül az életkor emelkedésével: amíg a 40 év

alattiak 86%-a, addig az 50 év felettieknek már csak 46%-a élne az internetes kérelembenyújtás lehetőségével, amennyiben az elérhető lenne.

### I.3.5 Önkormányzati ügyintézés

A vizsgált lakosok az elmúlt 3 évben átlagosan közel 11-szer intéztek ügyet személyesen a helyi polgármesteri hivatalban, 6-szor telefonon és kevesebb mint egyszer interneten, összességében közel 17 ügyintézés jutott egy ügyet intéző lakosra. A számok jól érzékeltetik, hogy még mindig messze a személyes eljárás a leggyakoribb, a lakosok több mint kétharmadánál legalább 3-szor, 25%-ánál pedig legalább 10-szer került sor személyes ügyintézésre. A telefonos megoldás már jóval ritkább, ezt csak a lakosok 20%-a vette igénybe, míg az online ügyintézés csak az emberek 5%-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. Az is jól látható, hogy a férfiak inkább a személyes ügyintézésért részesítik előnyben, míg a nők szívesen veszik fel a kapcsolatot a hivattal telefonon keresztül. A hivatalban ügyet intézők döntő többsége az okmányirodai szolgáltatásokat vette igénybe. A válaszadók közül többen említették még az adókkal kapcsolatos ügyintézés is.

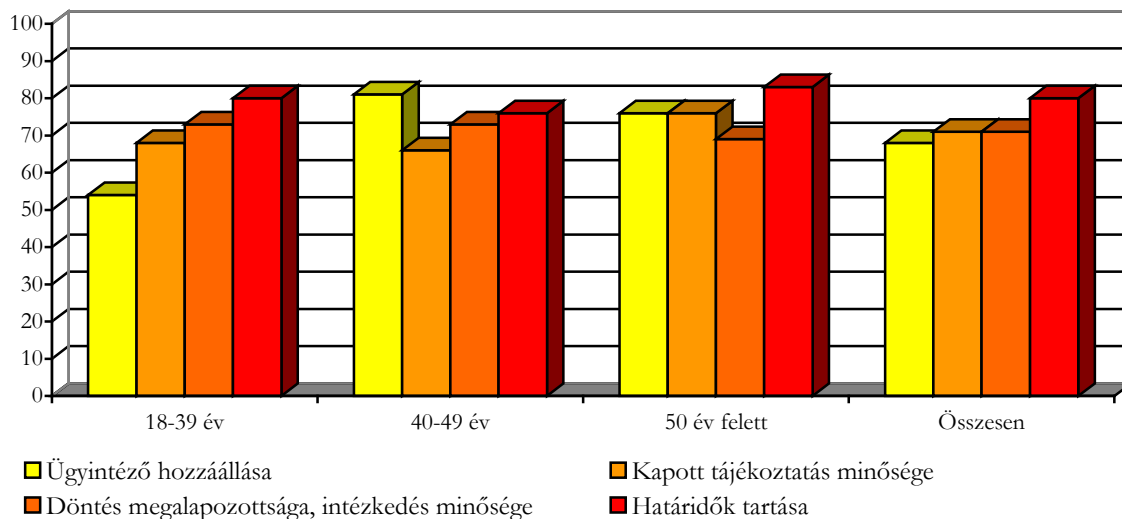
20. ÁBRA HÁNY ALKALOMMAL INTÉZETT ÖN ÜGYET TELEPÜLÉSE POLGÁRMESTERI HIVATALÁBAN AZ ELMÚLT 3 ÉVBEN?



Az ügyet intéző lakosokat megkértük, osztályozzák 1-től 5-ig terjedő skálán, hogy mennyire elégedettek a polgármesteri hivatalban való ügyintézéssel az alábbi szempontok szerint: tájékoztatás minősége, ügyintéző hozzáállása, határidők tartása, esetleges döntés (határozat) megalapozottsága, intézkedés minősége. A kapott válaszokat a fentebb már bemutatott -100-tól +100-ig terjedő egyenlegskálán értékeltük, ahol a -100 jelentése egyáltalán nem elégedett, a +100 jelentése pedig teljes mértékben elégedett. **A lakosok összességében mindegyik tényező alapján abszolút pozitív módon nyilatkoztak a hivatali ügyintézéssel kapcsolatban (68-80 közötti**

értékek), ugyanakkor az életkor csökkenésével egyre inkább mérséklődik az elégedettség mindegyik vizsgált tényező kapcsán.

21. ÁBRA A HIVATALI ÜGYINTÉZÉSSSEL VALÓ ELÉGEDETTSÉG



A hivatali ügyintézés fejlesztésével kapcsolatban a megkérdezettek egyharmada tett javaslatot, megjegyzést. Többen kifogásolták az okmányirodában tapasztalható zsúfoltságot, valamint, hogy a kapott csekkeket nem tudják helyben befizetni. Többen szeretnék, ha egyszerűsödne az ügyintézés, és ezáltal az ügyintézési idő csökkenne. Érdeemes azonban megjegyezni, hogy a polgármesteri hivatal hatósági feladatot is ellát, ennek következtében a törvények betartására kötelez, ami helyenként negatív hatással lehet a hivatal munkájával kapcsolatos vélekedésre, ezért a hivatali munkáról készült eredményfelmérés sosem lehet 100%-os, ennek tükrében Szarvas Város Önkormányzata megfelelő eredményeket ért el.

### I.3.6 Média igénybevétele

**A vizsgált lakosság mintegy 11%-a olvassa rendszeresen a Szarvasi Újságot, 9%-a nézi a Szarvasi TV-t információszerzés céljából, 68%-a mind a két médiumot figyelemmel kíséri, míg 11%-a egyáltalán nem foglalkozik ezekkel a médiumokkal.** A nemek között nem találhatók számottevő különbségek ebben a tekintetben, ugyanakkor az életkor növekedésével jellemzően fontosabbá válik a helyi média információszerzésre való igénybe vétele. Az eredmények alapján a lakosok többsége rendszeresen tájékozódik a helyi források segítségével, a nyomtatott sajtó és a televízió nagyjából egyforma részarányt képvisel, így mindkettőben érdemes lehet az önkormányzattal kapcsolatos híreket, információkat megjelentetni.

## 22. ÁBRA IGÉNYBE VESZI-E AZ ALÁBBI MÉDIUMOKAT INFORMÁCIÓSZERZÉSRE?

