

Tevékenység:

Lakossági igényfelmérés szolgáltatás eredményeinek a hasznosítása

Dokumentum:

Tanácsadói dokumentum

ÁROP-1.A.5-2013-2013-0102

**Államreform Operatív Program keretében megvalósuló
„Szervezetfejlesztés a Konvergencia régiókban lévő
önkormányzatok számára”**

Sárbogárd Város Önkormányzata



Tartalom

Bevezetés	2
Módszertan.....	3
Adatok	4
Összegzés	24

Bevezetés

A lakossági felmérés az ÁROP-1.A.5.-2013-2013-0102 számú pályázat keretében valósul meg. A felmérés név nélküli, célja a város többségi véleményének megismerése. Sárbogárd Város Vezetősége összképet szeretne kapni arról, hogyan vélekednek az itt élő emberek az eddig megvalósított fejlesztésekről, a szolgáltatások, az infrastruktúra és az intézmények színvonaláról.

Módszertan

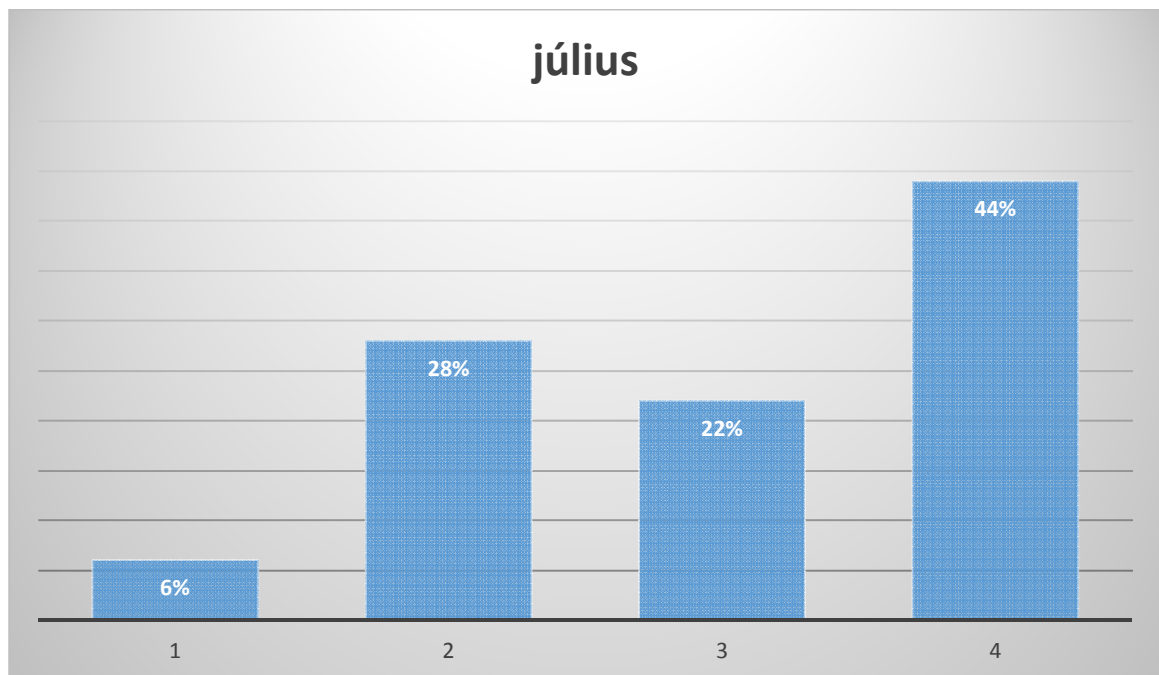
A lakossági felmérés anonim, önkéntes kérdőíves adatgyűjtéssel valósult meg, 650 fős mintán. Az adatfelvétel ideje: 2014. július. A minta összetétele nemek, kor és iskolai végzettség szerint:

Férfi	46%
Nő	54%
Kor:	
18-29	20%
30-44	28%
45-59	27%
60+	24%
Iskolai végzettség:	
alapfokú	21%
középfokú	61%
felsőfokú	18%

Adatok

1. kérdés:

Mindent együtvéve Ön hogyan érzi magát Sárbogárdon?
Értékeljen 1-től (egyáltalán nem jól) 4-ig (nagyon jól)!

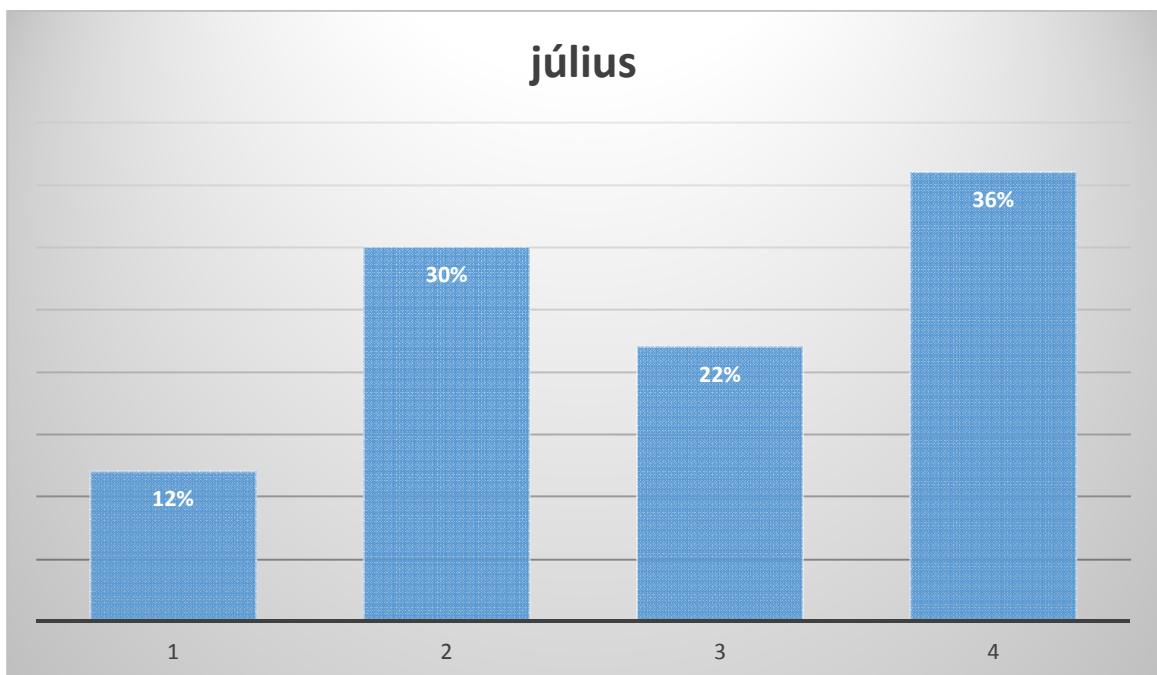


kiértékelés: a táblázatból kiolvasható, hogy a sárbogárdiak általában jól érzik magukat a városukban, 44% jelölte meg az adható legjobb opciót. Azoknak a száma viszont elenyésző, mindössze 6%, akik egyáltalán nem szeretnek itt lakni.

2. kérdés

Mindent együttvéve Ön szerint milyen változások jellemzik Sárbogárd elmúlt hét évét?

Értékeljen 1-től (nagyon negatív változások) 4-ig (nagyon pozitív változások)

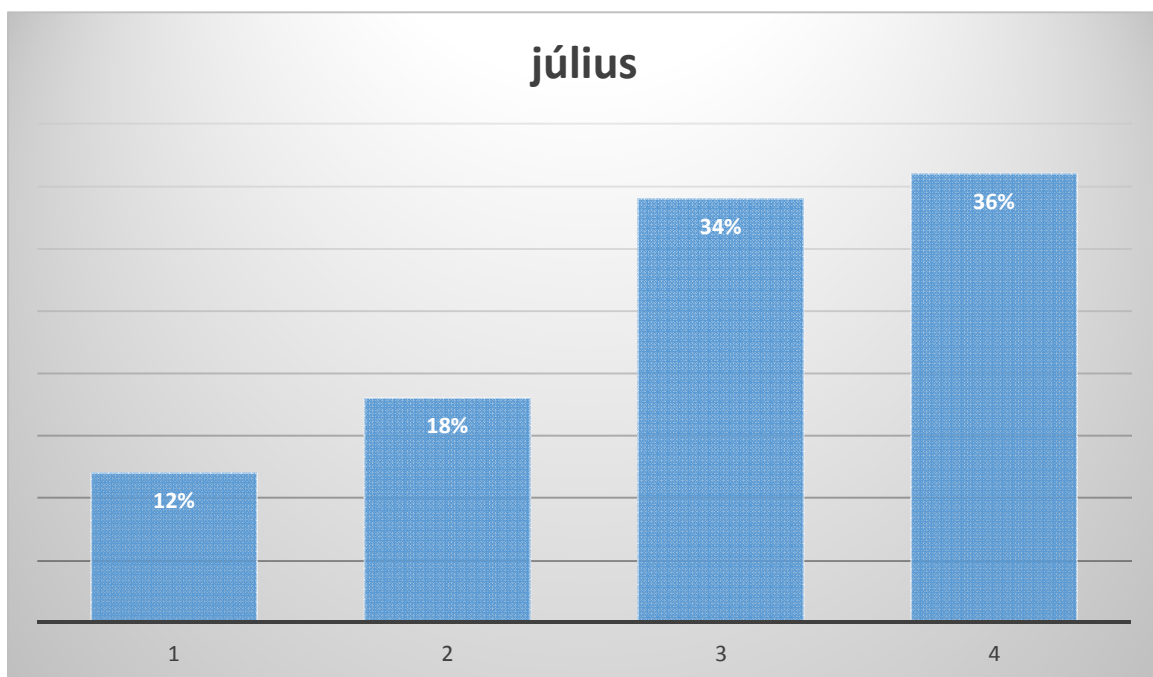


kiértékelés: a változások terén már jobban megoszlanak a vélemények, bár a legtöbben, (36%) arra szavaztak, hogy inkább jó irányban halad a város,

számottevő azoknak az aránya is, akik kritikusan nyilatkoztak. Összességében többségben vannak azok, akik szerint inkább pozitív változások jellemzik az elmúlt hét évet.

3. kérdés

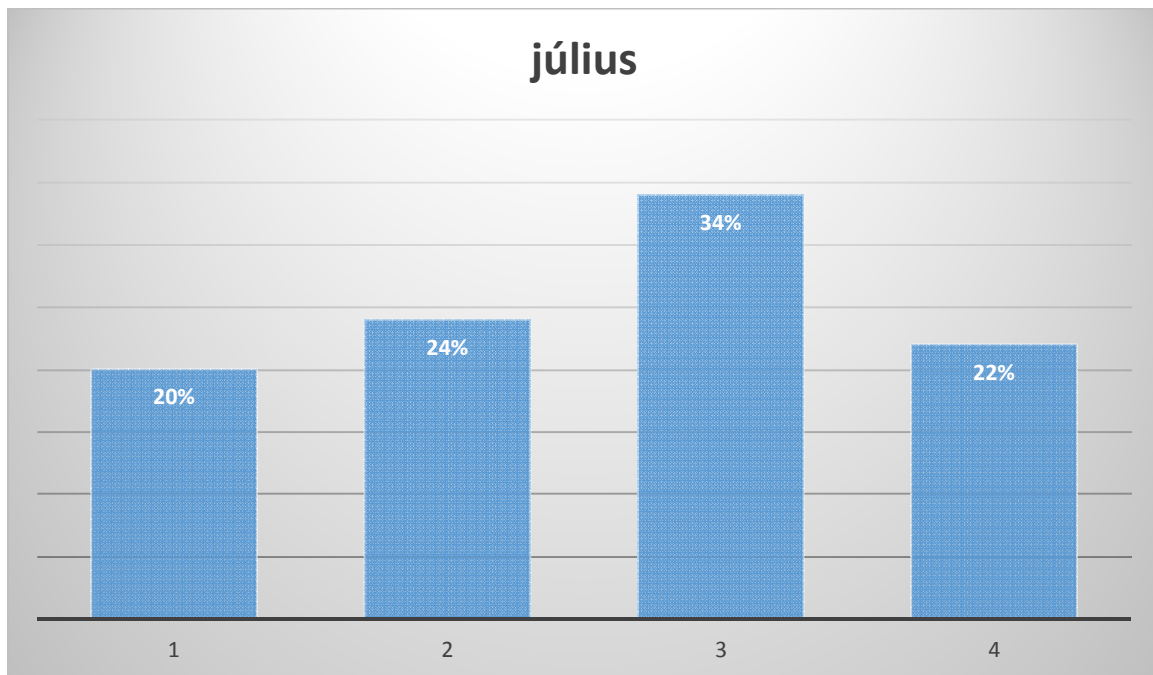
Mindent együttvéve Ön hogyan értékeli Sárbogárd önkormányzatának működését? Értékeljen 1-től (egyáltalán nem elégedett) 4-ig (nagyon elégedett)



kiértékelés: általában elmondható, hogy a sárbogárdiak elégedettek az önkormányzattal, túlnyomó többségük inkább elégedett, és a legtöbben (36%) a legjobb értékelést adták.

4. kérdés

Mindent együttvéve az Ön számára Sárbogárd mennyire vonzó város?
Értékeljen 1-től (egyáltalán nem vonzó) 4-ig (nagyon vonzó)

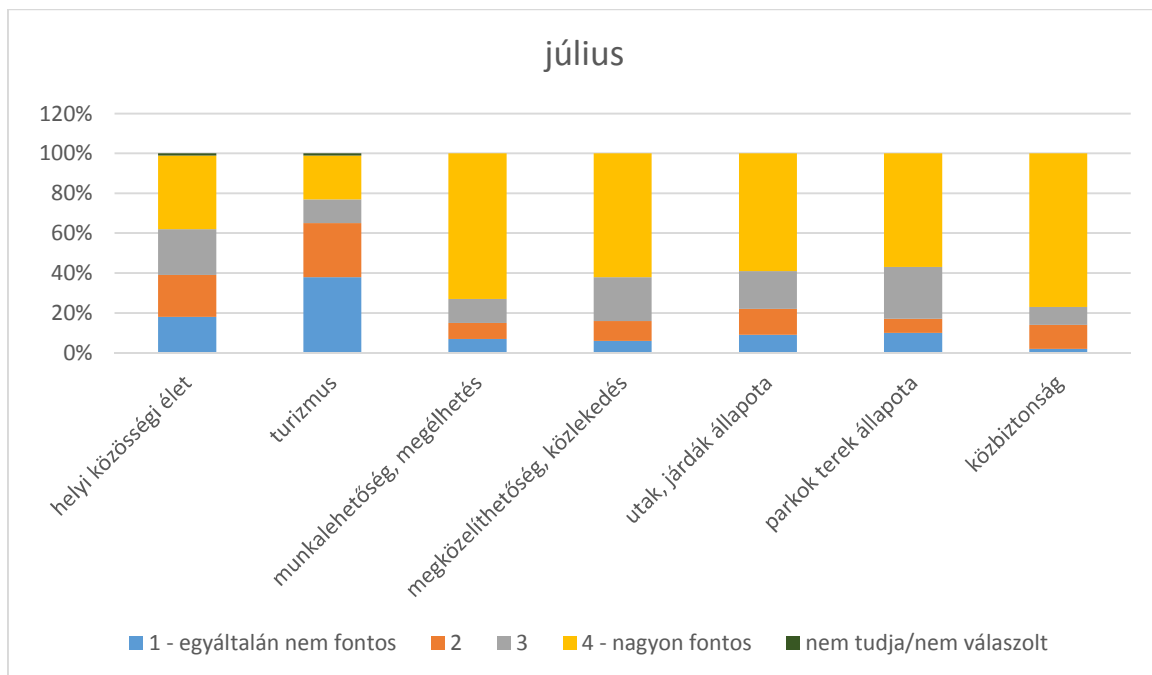


kiértékelés: elmondható, hogy a sárbogárdiak vonzónak találják a városukat, bár itt nem a legjobb értékelés, hanem az „elég jó” kapta a legtöbb szavazatot, összességében a többség (57%) vonzónak találja Sárbogárdot.

5. kérdés

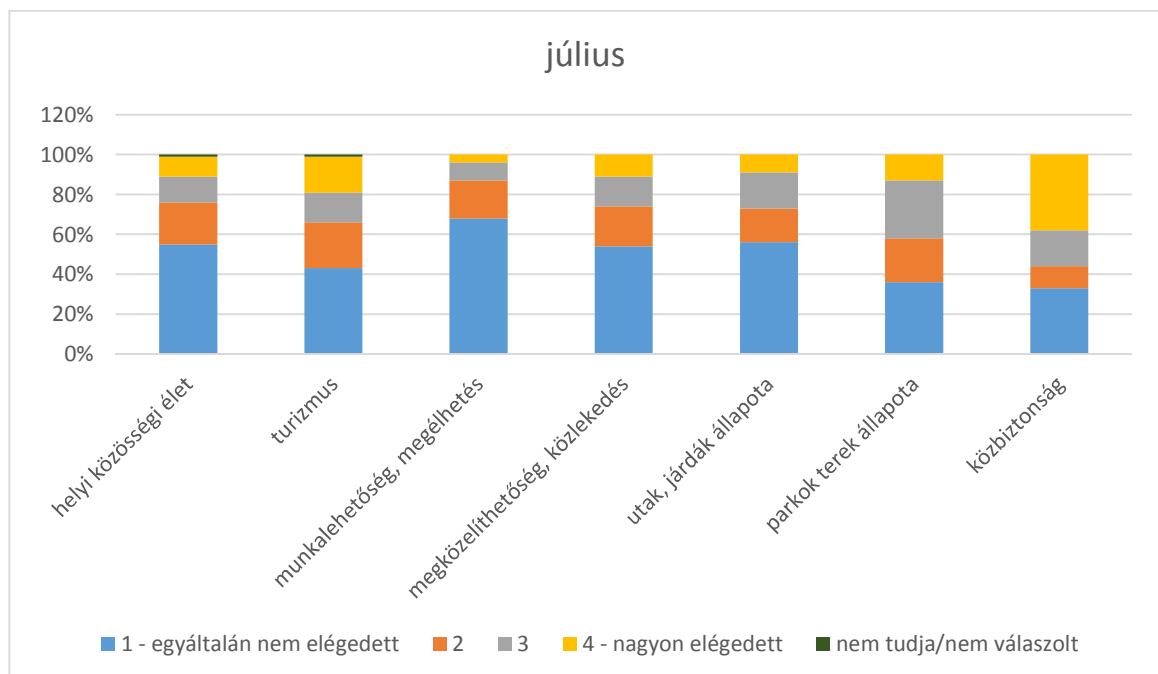
a) Osztályozza a következőket annak megfelelően, hogy azok mennyire fontosak Önnek?

Az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem fontos, a 4-es, hogy nagyon fontos.



kiértékelés: a megkérdezettek közül a két legfontosabb helyre a munkalehetőségeket és a közbiztonságot sorolták (73% és 77%). Az infrastruktúrát is fontosnak ítélték, míg a turizmus és a helyi közösségi élet kicsit kevésbé foglalkoztatja a lakosságot.

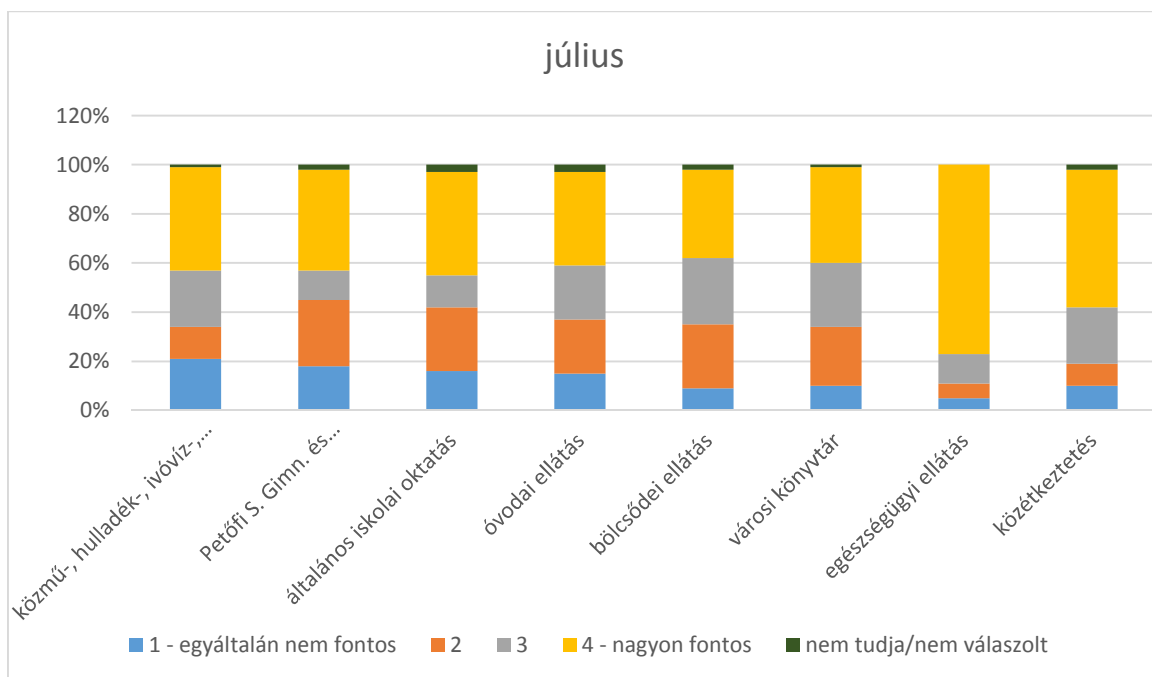
b) Osztályozza 1-től 4-ig a következőket annak megfelelően, hogy azokkal mennyire elégedett?



kiértékelés: az értékelt területek közül a közbiztonság teljesített a legjobban, a sárbogárdiak 38%-a nagyon elégedett vele, míg a többi kérdéssel kapcsolatban a többség inkább nem elégedett.

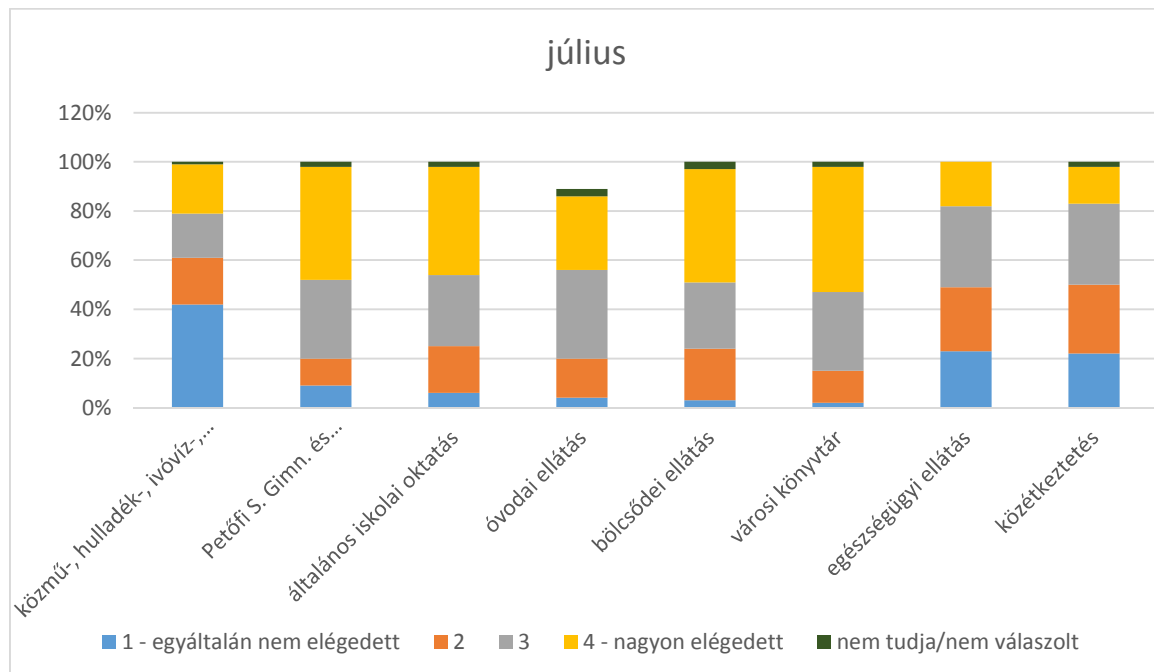
6. kérdés

a) Osztályozza 1-től 4-ig a következő közszolgáltatásokat annak megfelelően, hogy azok mennyire fontosak Önnek?



kiértékelés: a megadott szempontok közül egyértelműen az egészségügyi ellátás a legnagyobb érdeklődésre igényt tartó szolgáltatás. Az oktatási és egyéb gyermekelhelyezési szolgáltatásnál árnyalja a képet, hogy aki nem érintett (nincs gyermeke, vagy már nem jár ilyen intézménybe), nem érdeklődik ezek iránt.

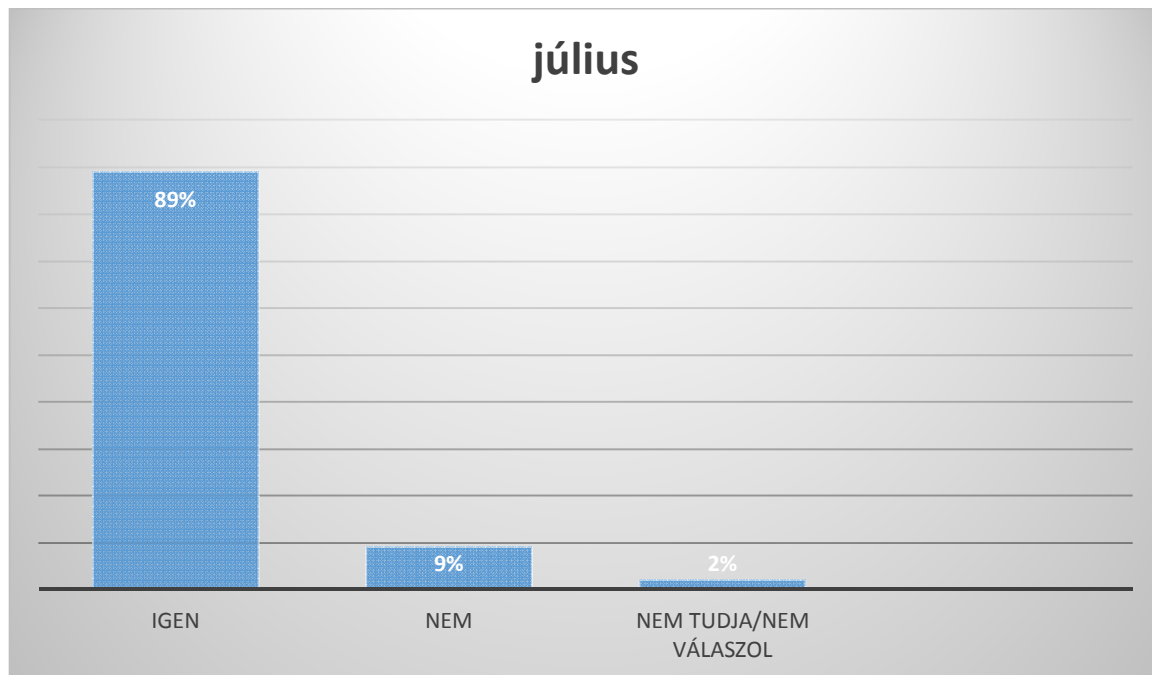
b) Oszályozza 1-től 4-ig a következő közszolgáltatásokat annak megfelelően, hogy azokkal mennyire elégedett?



kiértékelés: általában elmondható, hogy az oktatási intézményekkel inkább elégedettek a lakosok, a szolgáltatásokkal kevésbé.

7. kérdés

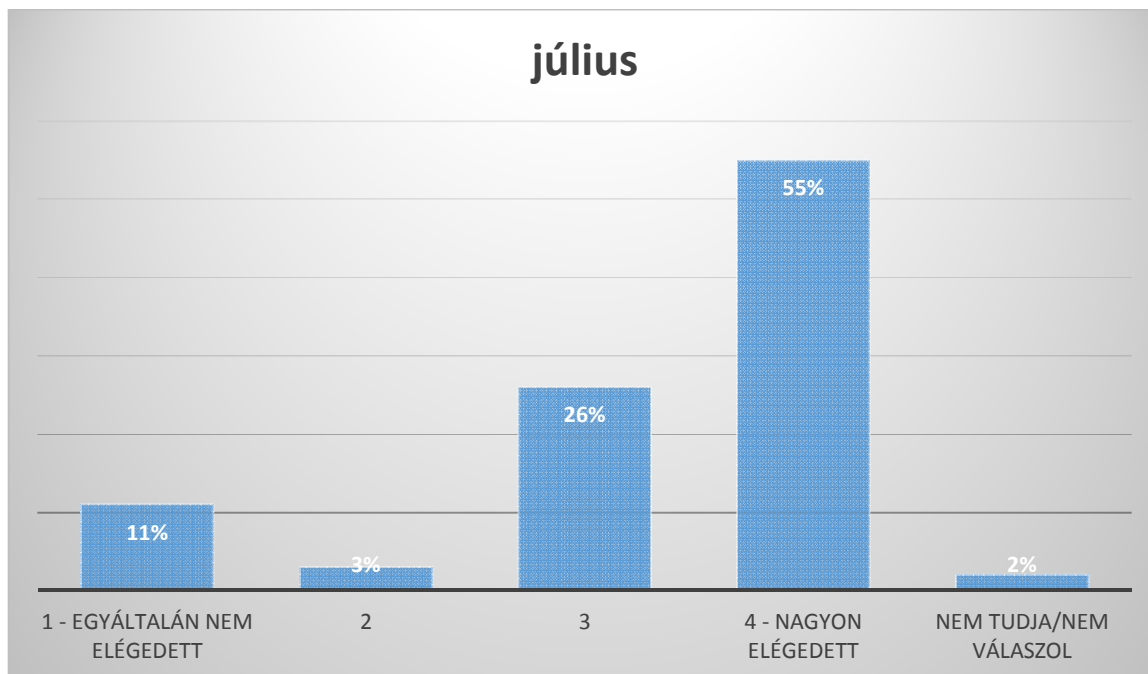
Intézett Ön az elmúlt egy évben valamilyen hivatali ügyet Sárbogárd Város Önkormányzatánál?



kiértékelés: a megkérdezettek döntő többsége a közelmúltban intézett valamilyen ügyet az önkormányzatnál.

8. kérdés

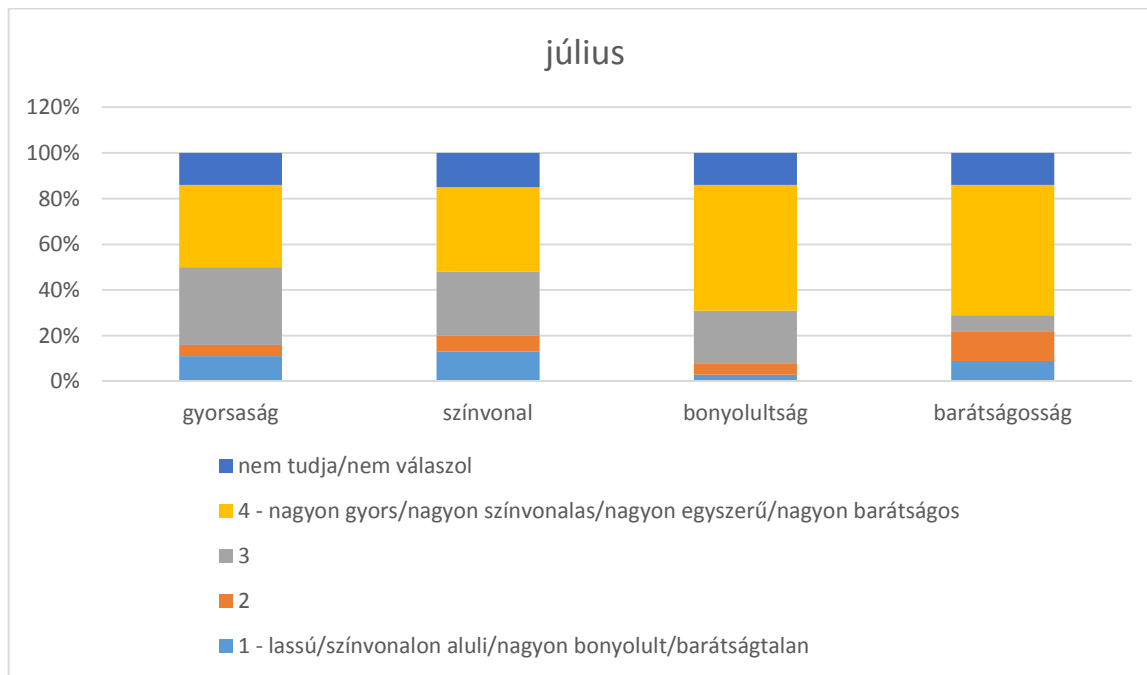
Összességében mennyire volt elégedett azzal, ahogy az önkormányzat az ügyet intézte?



kiértékelés: az önkormányzat egyértelműen jól teljesít ezen a téren, hiszen az emberek túlnyomó része elégedett vagy nagyon elégedett az ügyintézással (81%), ami kiemelkedő eredmény.

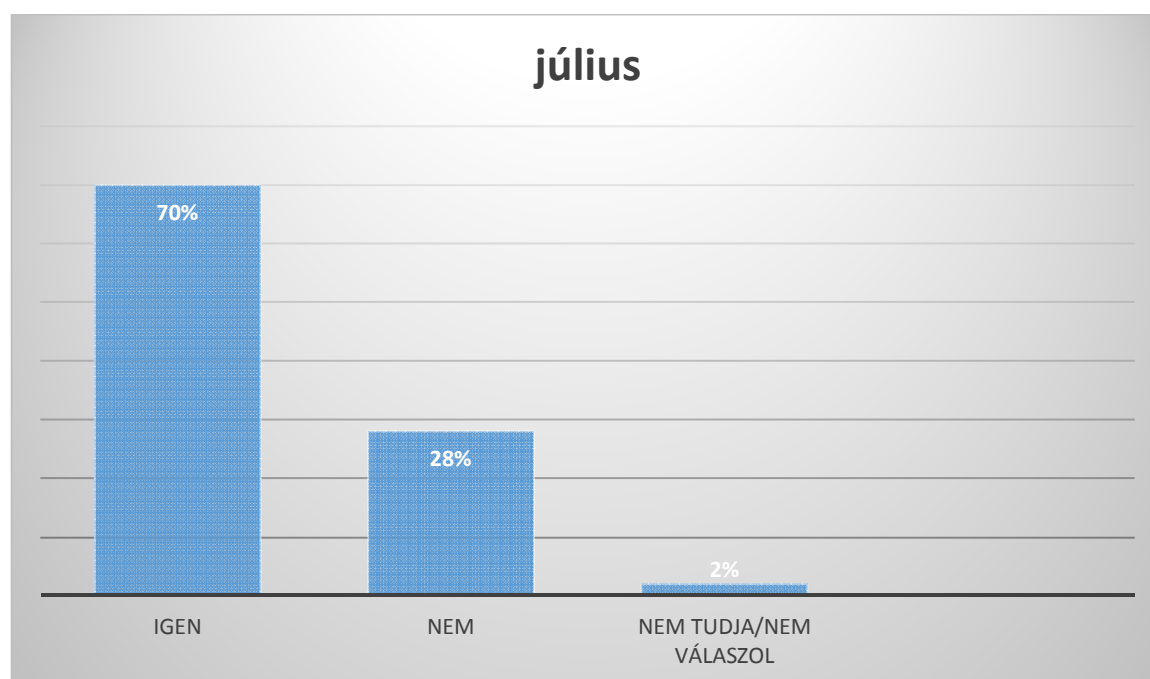
9. kérdés

Osztályozza 1-től 4-ig a következő tulajdonságokat annak megfelelően, hogy azok mennyire jellemzőek az önkormányzati ügyintézésre?



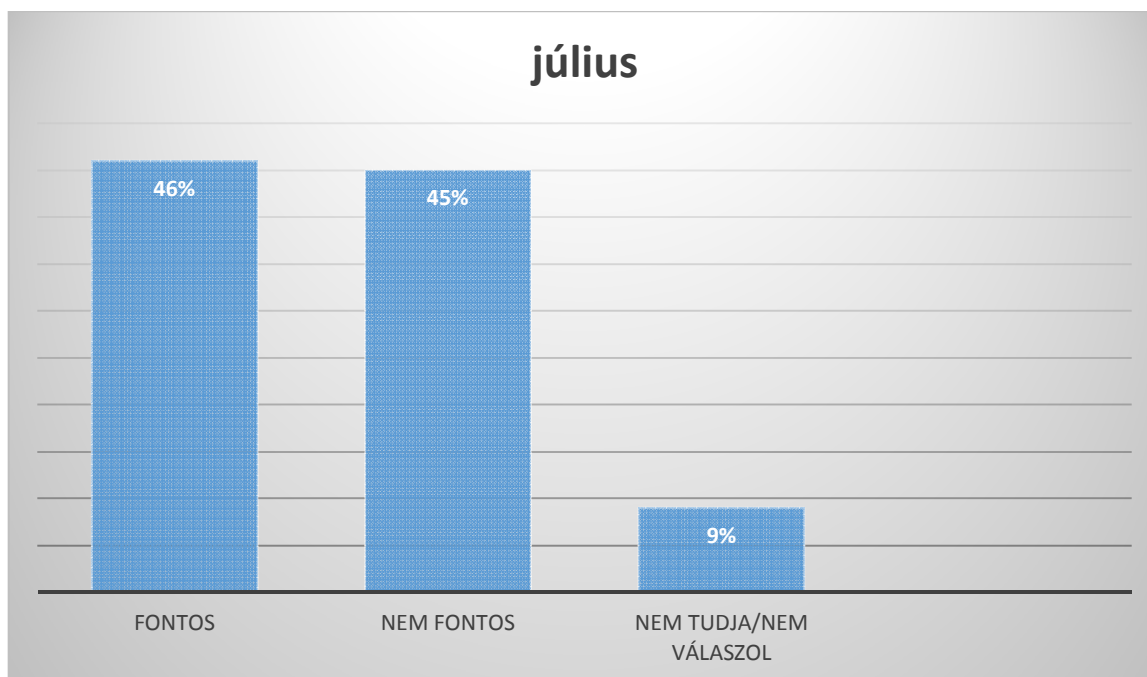
kiértékelés: az önkormányzati ügyintézéssel elégedettek az ügyfelek, amint egy előbbi kérdésből is kiderült, minden terület jó pontszámokat kapott.

10. kérdés
Használja-e Ön az internetet valamilyen rendszerességgel?



11. kérdés

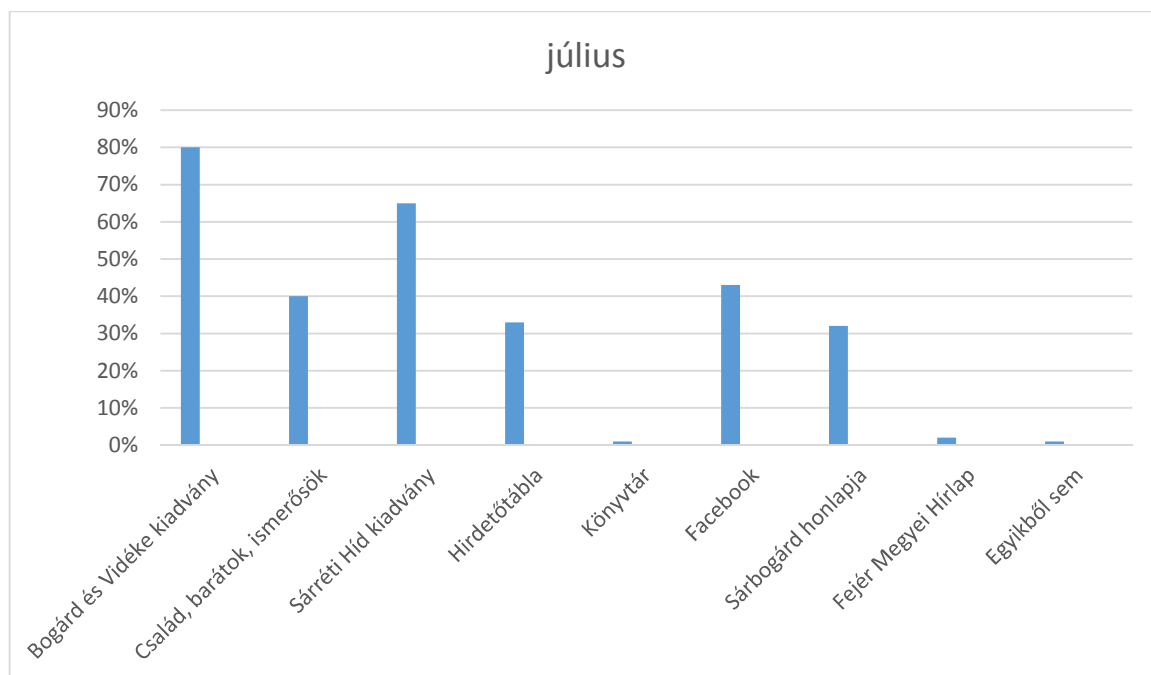
Önnek mennyire fontos, hogy az önkormányzati ügyeket az interneten keresztül is intézni tudja?



kiértékelés: az elektronikus ügyintézés fontossága alapvető, hiszen a hatékonyságot növeli, és a humán erőforrásokat is optimálisabban lehet kihasználni a segítségével. A felmérésből látszik, hogy bár sokan ítélik fontosnak, a személyes ügyintézés még mindig legalább ennyire kedvelt. A korcsoportok szerinti bontásban az idősebbek kevésbé, míg a fiatalok nagyobb arányban ítélik fontosnak, hogy az interneten is el tudják intézni hivatali ügyeiket.

12. kérdés

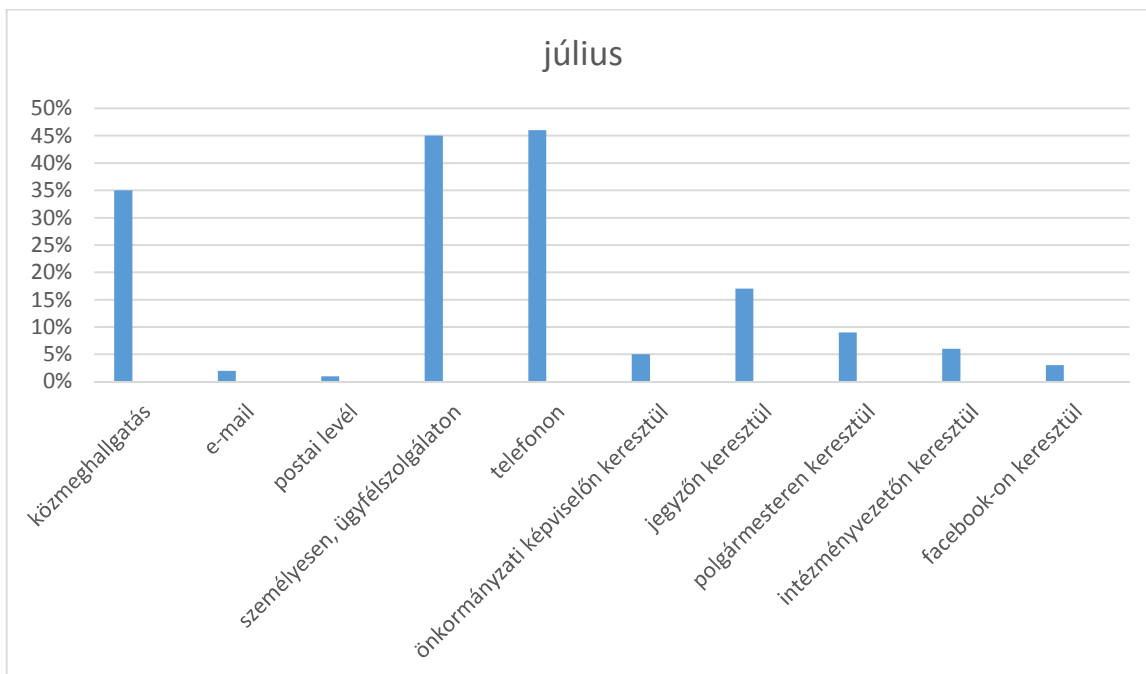
Általában honnan értesül Ön az önkormányzati hírekről, információkról? (Több választ is választhat, de maximum 3-at jelöljön meg.)



kiértékelés: a nyomtatott sajtó- illetve tájékoztató termékek a legkeresettebb információforrások, de az internetes érdeklődés is számottevő. A sajtótermékek közül inkább a helyi érdekeltségű lapokból tájékozódnak az emberek.

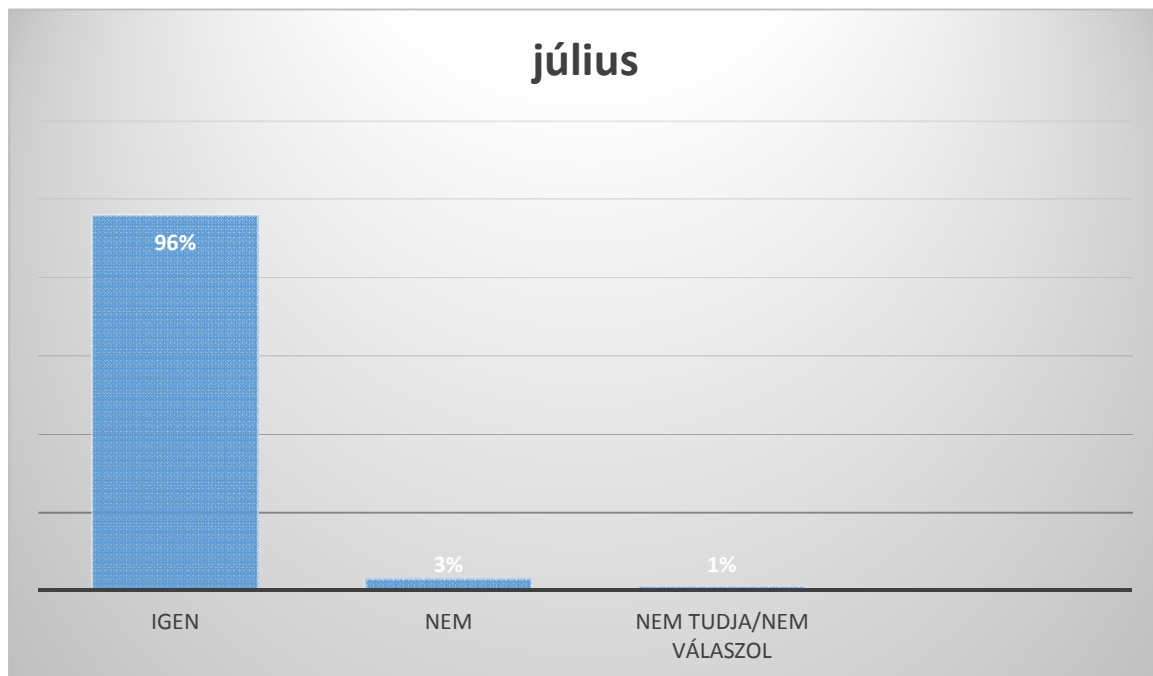
13. kérdés

Ön elsősorban milyen módon jelezné problémáját az önkormányzatnak?



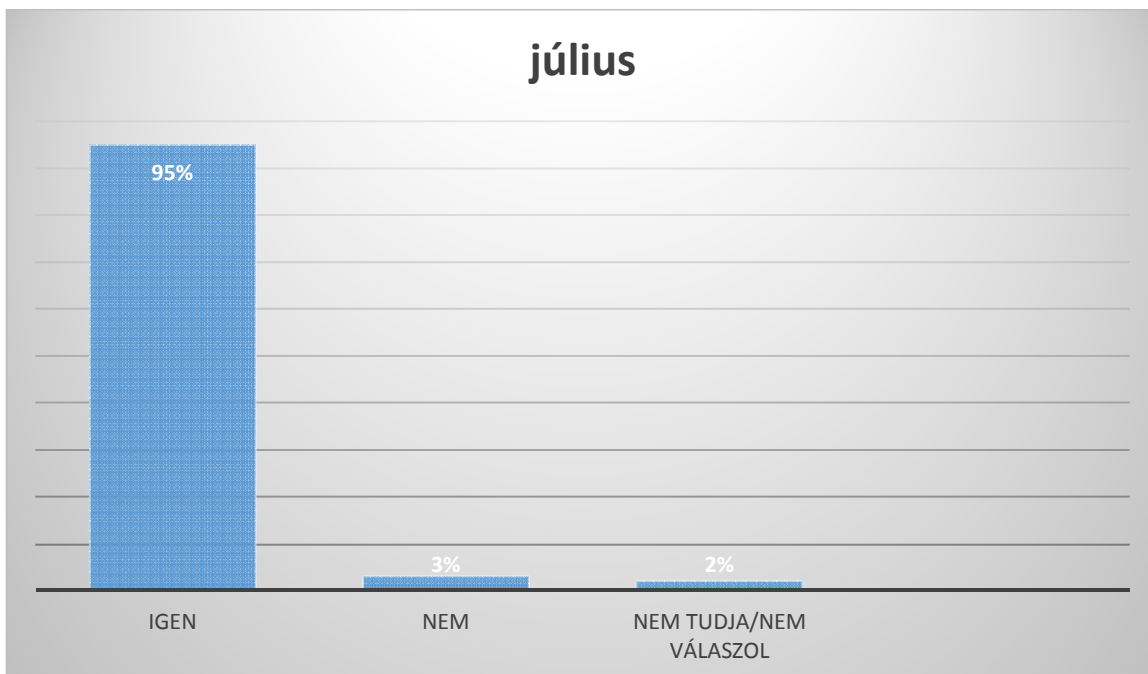
kiértékelés: egyértelműen a személyes illetve a telefonos megoldást választják a megkérdezettek.

14. kérdés
Hallott Ön már a helyi közmunkaprogramról?



15. kérdés

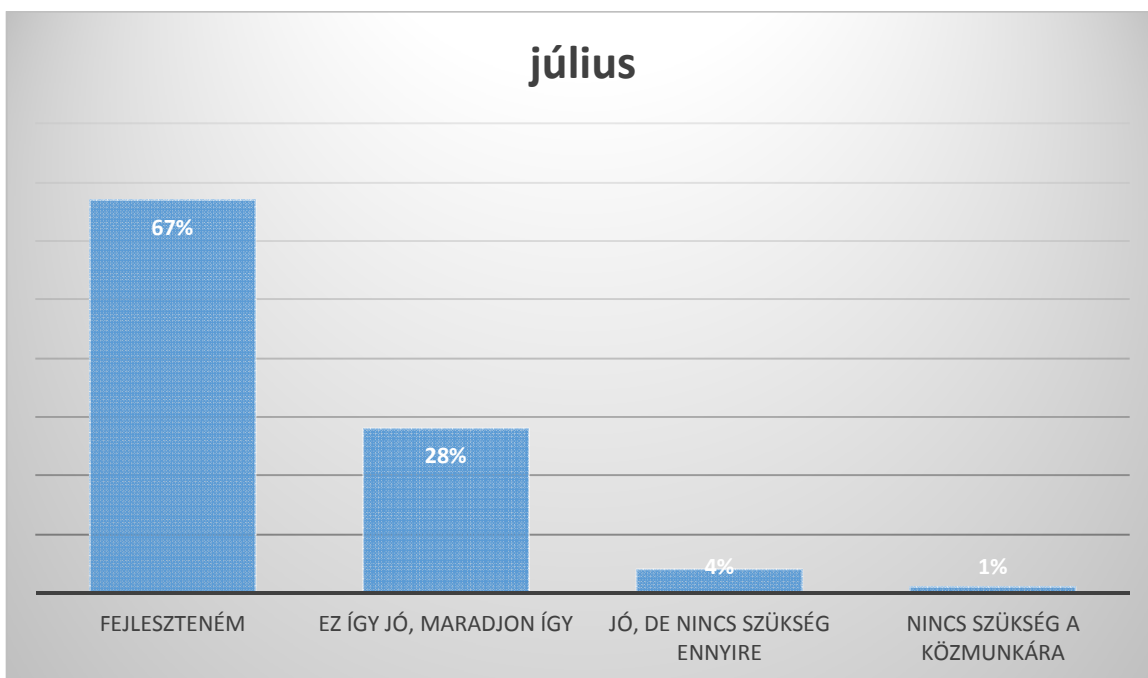
Egyetért azzal, hogy közmunkásokat foglalkoztat az önkormányzat?



kiértékelés: elmondható, hogy a közmunkaprogram támogatottsága széleskörű. Elenyésző azoknak a száma, akik nem támogatják, vagy nem érdekli őket a kérdés.

16. kérdés

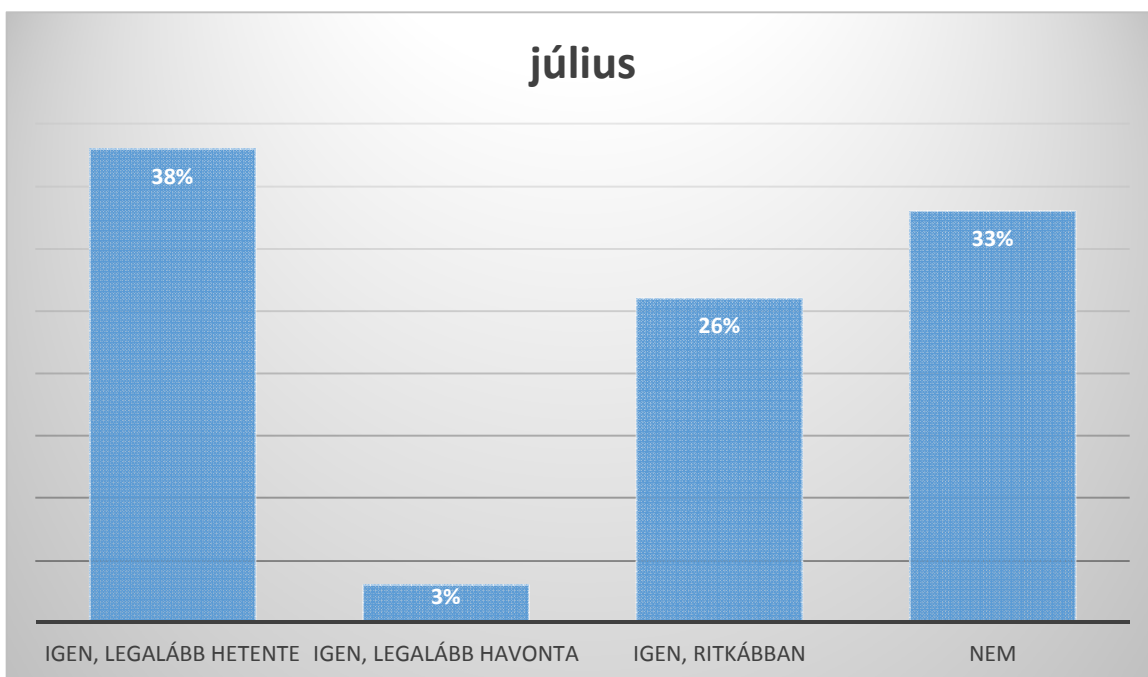
Ön hogyan látja az önkormányzat közmunka programját?



kiértékelés: a fejlesztést kiemelkedően sokan jelölték be. Érdeemes lenne egy közvélemény-kutatás során feltenni a kérdést, milyen eszközökkel fejlesztenék a lakosok a programot.

17. kérdés

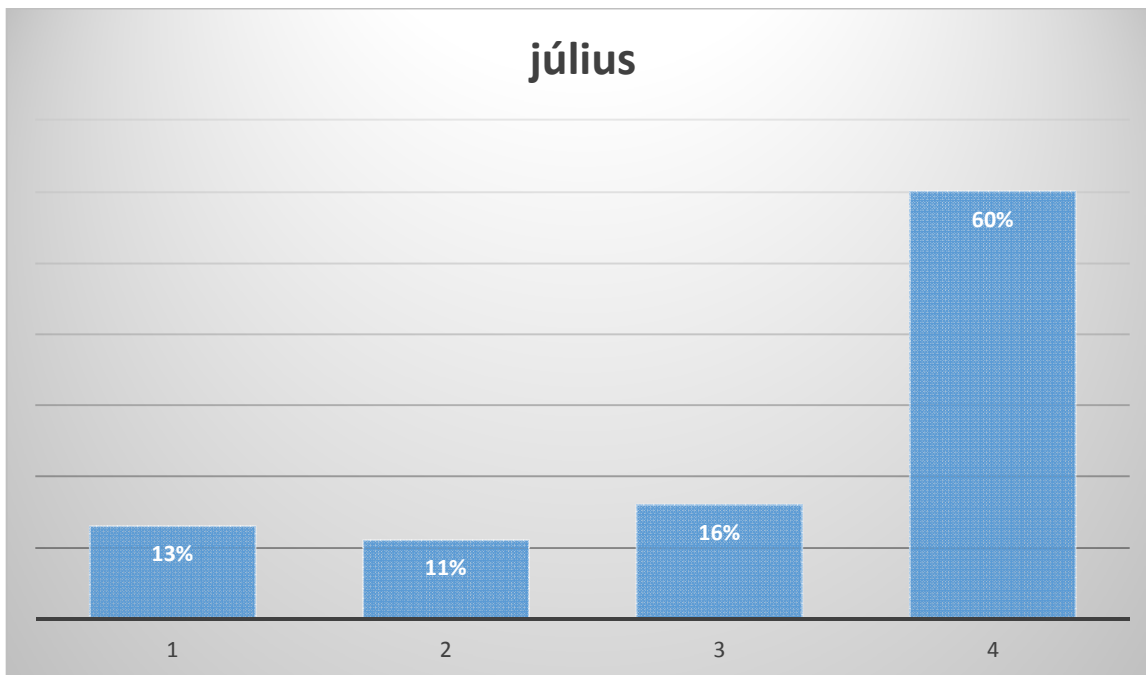
Látogatja Ön valamilyen rendszerességgel a város honlapját?
(www.sarbogard.hu)



kiértékelés: a megkérdezettek több, mint harmada rendszeresen látogatja a honlapot, és további 26% is időnként fellátogat az oldalra.

18. kérdés

Mennyire elégedett Ön a város honlapjával, a www.sarbogard.hu -val? Osztályozzon 1- től (egyáltalán nem elégedett) 4-ig (nagyon elégedett)



kiértékelés: a honlappal általában elégedettek a felhasználók, csak 24% nyilatkozott úgy, hogy inkább nem tetszik neki az oldal.

Összegzés

Össességében a válaszokból leszűrhető, hogy a sárbogárdiak jól érzik magukat a városukban, és vonzónak tartják azt. A változások irányát is inkább pozitívnak ítélik meg, a többség, 65% nyilatkozott úgy, hogy inkább jónak tartja az irányt.

Az intézmények és a szolgáltatások általában véve nem teljesítettek nagyon jól, kivételt képeznek a bölcsődei, óvodai és oktatási intézmények: ezekkel inkább elégedettek az emberek, és kiemelendő még a közbiztonság, amit általában elég jónak ítélték meg. Ezzel szemben az önkormányzat munkájának az értékelése kiugróan jó, 81% nyilatkozott úgy, hogy inkább elégedett vele, ami meglepően jó, főleg a többi szolgáltatásos képest. A megadott szempontok közül a gyorsaságot sorolták a legutolsó helyre.

A sárbogárdiak nagy többsége rendszeresen internetezik, ehhez képest a város honlapjának a látogatottságán még lehetne javítani, csakúgy, mint a hivatali ügyek elektronikus felületen történő intézésének az arányán.

Az adatokból kiolvasható, hogy a személyes és telefonos információszerzés dominálja ezt a területet, pedig az internetes felületen egyszerűen és gyorsan lehet tájékozódni. Az idősebb korosztály biztosan nem fog „átszokni”, de a fiatalabbak szívesen használják az elektronikus felületeket.

A közmunkaprogramot ismerik az emberek, 96% nyilatkozott úgy, hogy hallott már róla, és 95% támogatja is azt. Az elégedettségi mutatója is jó az önkormányzat

közmunka-programjának, bár a fejlesztés szükségességét szintén nagyon sokan (67%) jelezték.