

Kőszeg Város Önkormányzata

**9/1. A lakosság körében átfogó felmérés és elemzés készítése a közszolgáltatással kapcsolatos elégedettségről és felmerülő igényekről**

Készítette:



CONTROLL Holding Tanácsadó Zrt.

Közigazgatási Igazgatósága

2014. január



Tartalom

[1. Köszönetnyilvánítás az együttműködésért 3](#_Toc386531387)

[2. A kutatás módszertana, az ÁROP-1.2.18. program ajánlásainak figyelembe vételével 4](#_Toc386531388)

[2.1. A kutatás szakmai keretei az ÁROP-1.2.18. módszertani javaslatok figyelembe vételével 5](#_Toc386531389)

[2.2. Hazai kísérletek és próbálkozások a szolgáltató jellegű közigazgatás kialakítására 6](#_Toc386531390)

[2.3. A kutatási eredmények értelmezése 17](#_Toc386531391)

[3. Kőszeg Város lakossági statisztikai adatai 18](#_Toc386531392)

[4. Lakossági kutatás előkészítése, lebonyolítása 23](#_Toc386531393)

[5. A kutatás eredményei alapján megfogalmazott fejlesztési javaslatok 72](#_Toc386531394)

# Köszönetnyilvánítás az együttműködésért

A CONTROLL Zrt. Közigazgatási Igazgatóságának tanácsadói és szakértői köszönetüket fejezik ki a Dr. Zalán Gábor Jegyző Úr által kijelölt szakmai team-nek és Schlögl Krisztián projekt team vezető Úrnak a tanulmány összeállításában nyújtott segítségükért.

Köszönjük együttműködésüket!



# A kutatás módszertana, az ÁROP-1.2.18. program ajánlásainak figyelembe vételével

A Controll Holding Zrt. és Kőszeg Város Önkormányzata 2013. december 16-án kötött szerződést az ÁROP-1.A.5. pályázatban meghatározott fejlesztési célok teljesítésére. A feladatok ütemezése során nyilvánvalóvá vált, hogy a pályázati kiírásban szereplő lakosság körében történő kutatás elvégzését a program megkezdésével párhuzamosan, azonnal meg kellett kezdeni, hogy tarthatóvá váljon a két lakossági kutatás között, a pályázati előírásban meghatározott 8 hónap.

Ennek érdekében a létrejött közös projektmenedzsment és szakértői team munkát ennek a feladatnak a teljesítésére már január hónapban megkezdtük. A velünk együttműködő munkatársakkal végigtekintettük az önkormányzat szolgáltatási folyamatait és meghatároztuk azokat a legfontosabb területeket, melyekre háttér-információkat, lakossági fejlesztési javaslatokat összegyűjteni kívánunk. A közszolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettség vizsgálat kérdőíves és az önkormányzat honlapjára elhelyezett online kérdőíveinek kérdései biztosították kutatóink számára azokat az input információkat, melyek alapján jelen tanulmányunkban fejlesztési javaslatokat fogalmazunk meg.

Ahhoz, hogy áttekinthető és értékelhető legyen a lakossági közszolgáltatásokkal kapcsolatos közszolgáltatási metódus, a velünk együttműködő önkormányzati és intézményi munkatársakat az ÁROP-1.2.18 módszertani útmutató alapján készítettük fel, oktattuk az egyféle szakmai megközelítés és az értékelés során meghatározható fejlesztési területek közös kijelölése miatt.

Az alábbiakban bemutatjuk az önálló értelmezhetőség céljával azokat a szakmai útmutatásokat, melyek az ÁROP-1.2.18. projekt által támogatóan és a projekthez felhasználhatóan jelentek meg.

## A kutatás szakmai keretei az ÁROP-1.2.18. módszertani javaslatok figyelembe vételével

2010-ben a Magyary Zoltán Közigazgatás-fejlesztési Program előkészítéseként megjelent munkaanyagok már tartalmazták és rávilágítottak azokra az aktuális közigazgatási kérdésekre, melyek 2013. évre már kiforrott és deklarálható, az önkormányzatoktól számon kérhető programelemeket tartalmazott. A Magyary Program értelmezi, hogy az állampolgár, amikor a közügyek intézése során a közigazgatás folyamataival találkozik, nem céltalanul, mondhatnánk úgyis, véletlenszerűen találkozik a hivatallal, hanem ezért, hogy gyors és számára kielégítő válaszadási és ügyintézési folyamattal találkozzon. Így minden közigazgatás folyamataival és annak személyzetével találkozó állampolgár helyesen teszi fel magának azt a kérdést, hogy elégedett vagyok-e azzal, amit tapasztaltam az önkormányzat hivatalánál, a kormányablaknál, a járási ügyintézés során vagy nem. Ez természetesen lehet pozitív és negatív előjelű, de mindenképpen szubjektív, ebből adódóan kutatható és fejleszthető is.

Ha az elégedettség vizsgálatát kiegészítjük a Magyary Programban meghatározott hatékonyság kérdéskörrel, akkor egy olyan 21. században értelmezhető fogalmi rendszerbe kerülünk, mely vizsgálhatja és elemezheti a költséghatékonyságot, a munkaidő leterheltséget, az e-közigazgatást, stb. Az eredményesség és a közigazgatás hatékonysága ezért olvad egy fogalmi körbe, mert ma már nem elegendő megkövetelni az egyiket, ha a másik nem támogatja és szolgálja az ügyfél elégedettségét.

Velünk együttműködő munkatársi és intézményi körrel részletesen átbeszéltük a fenti gondolatok teljesítése miatt az ügyfél-elégedettség mérés célját, a mérés lebonyolítását, az eredmények átláthatóvá tételét és majdan azok hasznosíthatóságát. Az ügyfélközpontú működés kialakításának egyik legfontosabb lépése az ügyfél igény és elégedettség mérés rendszeres elvégzése, az eredmények kiértékelése, s talán a legfontosabb, annak visszacsatolása a kutatott és vizsgálat közszolgáltatási folyamatba.

Az utóbbi években önkormányzati partnereinknél elvégzett elégedettség vizsgálatok együttesen tartalmazták az igények felmérését és a hozzárendelt szolgáltatási folyamatok már megvalósult elemeinek elégedettségi vizsgálatát. Tanulmányunkban e két kérdést együtt értelmezve fogalmazzuk meg az ügyfél-elégedettség fogalmát és ezt a definíciót használjuk a tanulmányunk során.

A Magyary Zoltán Közigazgatás-fejlesztési Program célkitűzése, hogy a nemzeti közigazgatásnak egyesítenie kell az eredményességet, a gazdaságosságot, a hatásosságot, a biztonságot, a felügyelhetőséget, illetve az alkalmazkodóképességet, a hatékonyság összegző fogalmi rendszere alatt. Ezeknek az elveknek minden közigazgatási folyamatban jelen kell lennie és meg kell jelennie az ügyintézési eljárásokban. Az ügyfél-elégedettség mérés szervesen beilleszthető a Magyary Program egyik kulcselemének minősülő „kezdeményező kommunikáció” gondolatkörébe is. Mivel olyan rendszeres és széleskörű véleménynyilvánítási és párbeszéd-lehetőséget biztosít, amely a szakmai és/vagy szolgáltatási és/vagy személyzeti és/vagy fejlesztési kérdésekre is választ keres.

Rögzítettük a kutatás megkezdése előtt, hogy az ügyfél-elégedettség mérés eredményeinek egyaránt haszonélvezője az állam, az önkormányzat, a polgármester, az intézményvezetők és még mindenki, de ebből a mindenkiből ki kell emelnünk az állampolgárt, de csak akkor, ha a kutatás eredményeit felé visszacsatoljuk.

Ha ezen elvek alapján végezzük el az ügyfél-elégedettség mérését, akkor az összes érdekelt fél joggal fogja érezni, hogy hozzájárult a jó állam felépítéséhez.

## Hazai kísérletek és próbálkozások a szolgáltató jellegű közigazgatás kialakítására

Nem érdemelnek sok szót és gondolatot az 1970-es évek szocialista közigazgatásában végzett kutatások, hiszen azok folyamatokban történő beépülése a mai szemmel nézve megmosolyogtató. Az igazán komoly vizsgálatokat a minőségbiztosítási rendszerek 1990-es évek közepén elindított fejlesztései szolgáltatták. Ezért is vagyunk büszkék a Controll Zrt. szakmai megújító tevékenységére, hiszen mi voltunk azok, akik Magyarországon először önkormányzatoknál ügyfél-elégedettségi kérdőívek, valamint zöld számot használó telefonvonalak segítségével vizsgáltuk a hivatal tevékenységéhez kapcsolódó elégedettségi szinteket.

A Veszprémi Önkormányzat és az őt követő közel 900 hivatal elindította azt a mára kiszélesedő kutatói érzékenységet biztosító ügyfél-elégedettségi vizsgálati folyamatot, mely ennél a nagy számú önkormányzati körnél megalapozta a 90-es években elinduló, majd 2003-tól felgyorsuló fejlesztési folyamatot. Ezt segítette és támogatta a 2001-ben megjelenő és alkalmazásba volt Közös Értékelési Keretrendszer használata, amely az ISO 9001 szabvány mérés-elemzés fejezetébe hasznosan és hatékonyan illeszthető volt.

Mint minden olyan folyamat, amely összetettségében és szervezeti kereteiben 8-10 főnél nagyobb érintettségű, a közigazgatás szolgáltatási folyamatai is szembesültek a PDCA ciklusban rögzített „visszacsatoltam az információkat, de semmi nem történt” negatív hatásaival. Ha mindezt a gyakorlat nyelvére lefordítjuk, nagyon sok polgármesteri hivatal, de sokszor az önkormányzat művelődési háza vagy orvosi rendelője is egy-egy tehetségesebb vezetőhöz kapcsolódóan hatékony folyamatfejlesztést végzett, de ahogy a személyek és szereplők változtak, ezek a folyamatok elhaltak, megszűntek.

A jelenlegi ÁROP-1.2.18. program kereteit olvasva ezért vagyunk most ismételten optimisták, mert láthatóan a központi közigazgatás is komolyan veszi az ügyfelek felé való tényleges fordulást és nem csak hangzatos, pénzpocsékoló programokkal támogatja a nem minden esetben jól összerakott szakmai megvalósításokat.

Közös munkacsoporti megbeszélésen rögzítettük az ügyfél-elégedettség mérés célját, kijelöltük azokat a területeket, melyeket a kérdőívben nyitott és zárt kérdések formájában fogalmaztunk meg.

Ahhoz, hogy a későbbiekben már tanácsadói segítség nélkül is el tudja végezni az önkormányzat az elégedettség mérését, a kutatás lépéssorozatát, az alkalmazandó módszereket az alábbiak szerint rögzítettük és beszéltük át.

1. **A kutatási igény és elégedettség mérés céljának és kiterjedésének meghatározása**

A 2013-ban megfogalmazott szervezetfejlesztési program az önkormányzat által megírt pályázatban célként rögzíti a szolgáltatói jellegű önkormányzati működés megvalósítását, ezért a legfontosabb szakmai célnak ezt a kérdést tekintjük.

A kutatás kiterjesztését, tehát a vizsgálat határvonalát a városi intézmények és cégek által nyújtott szolgáltatási folyamatoktól az önkormányzati hivatal általi szolgáltatásokig határoztuk meg.

1. **a megkérdezendők körének beazonosítása**

A kutatást előre megszerkesztett kérdőívvel, valamint a honlapon elhelyezett kérdőívvel kívántuk lebonyolítani, ezért a kérdezőbiztosokat (anketőröket) a lakosság legszélesebb körének elérésére szólítottuk fel. A kérdőívet azok fogják tudni kitölteni, akik találkoztak már az önkormányzat hivatalának intézményeinek szolgáltatási folyamataival, így azokra vonatkozóan véleménnyel rendelkezhetnek.

1. **Ügyféligény és elégedettségmérés szempontrendszerének kialakítása**

Az ügyfelek akkor elégedettek az általuk igénybe vett szolgáltatással, ha az gyors és eredményes, tehát választ ad kérdéseire, igényére, és mindezt teszi egyszerű írásos kommunikációval. Ezért a kérdőívet egyszerűen érhető, nyitott és zárt kérdésekkel fogalmaztuk meg.

1. **Az igény és elégedettség mérés módszereinek meghatározása**

Kérdőíves megkérdezést rögzítettünk, melyeket gyűjtőládás és személyes kérdezőbiztosi módszerrel kellett végrehajtani.

1. **Az igény és elégedettség mérés mintanagysága**

A pályázatban meghatározott lakossági mintanagyságot kellett elérni a kérdezőbiztosoknak, illetve a gyűjtőládás kutatásban résztvevőknek.

1. **Az ügyfél-elégedettségi mérés gyakorisága**

A pályázatban meghatározott január és a 8 hónappal későbbi szeptemberi kutatás elvégzését határoztuk meg.

1. **Kutatás lebonyolítása, adatrögzítés, feldolgozás**

A kutatás lebonyolítását az önkormányzat – Controll közös szakértői csapata ellenőrizte, a kijelölt anketőrök bevonásával. A feldolgozást a Controll Zrt. munkatársai végezték.

1. **Az eredmények visszacsatolása**

A lakossági kutatás eredményeit a polgármester és a jegyző közös döntése alapján az általuk megfogalmazott keretek figyelembe vételével hajtjuk végre.

Szükséges volt átbeszélnünk az ügyfél-elégedettség mérés fontosságát, hiszen az ügyfélközpontú szervezetek életében az elégedettség mérése a szolgáltatás fejlesztésének része, eszköze az ügyfél megismerési technikáknak. Betekintést nyújt az ügyfelek igényeibe, magatartásába, motivációjába, melyek kulcsfontosságúnak tekinthetők a szolgáltatások fejlesztése és módosítása szempontjából.

Az ügyfél-elégedettség mérés a szervezeti stratégia kialakításában alapot ad a célok megfogalmazásához azon szervezeti egységek számára, akik az kapcsolatban állnak az ügyfelekkel. A mérés eredményei ezen kívül a belső irányításban is felhasználhatóak, pl. az ügyintézők munkájának vizsgálatára, értékelésére, így összekapcsolható az egyéni és szervezeti teljesítményméréssel is. Így az ügyfél-elégedettség mérés a szolgáltatás fejlesztésén túl a munkatársak viselkedésére is hatással van, valamint segíti a hivatalt rövid és hosszú távú céljainak kitűzésében.

Az elégedettség mérés folyamata összetett, több lépcsőből áll. A mérést végző szervezetnek, jelen esetben a hivatalnak első lépésként végig kell gondolnia az alábbiakat:

* Melyek az ügyfelek részére nyújtott szolgáltatások?
* Az ügyfelek hogyan gondolnak ezen szolgáltatásokra más szolgáltatásokkal összefüggésben?
* Kik a hivatal ügyfelei?
* Eddig milyen visszajelzések érkeztek az ügyfelektől és milyen formában?
* Mit kíván elérni a hivatal az ügyfeleknek nyújtott szolgáltatások területén?

A kérdések megválaszolása után, de az elégedettség mérés végrehajtása előtt szintén végig kell gondolni és el kell dönteni az alábbiakat:

* mi a vizsgálat célja?
* mi a vizsgálat folyamata?
* milyenek a ráfordítható erőforrások?
* milyen konkrét módszerrel folytatják le a mérést?

Ha minden előkészítő kérdésre megkaptuk a választ, már csak a vizsgálati folyamat (mérési munkaterv) kidolgozása van hátra. A folyamat segít abban, hogy a hivatal hosszú távon is beépítse működésébe az ügyfél-elégedettség mérés lépéseit, a mérési eredmények a későbbiekben ismételhetőek és összehasonlíthatóak legyenek.

A lakossági kutatás elvégzésével, az adatok feldolgozásával szakmai célunk, hogy hozzájáruljunk az önkormányzat és intézményeinek megfogalmazott szervezeti céljainak teljesüléséhez, különösen azok mérési hátterének megteremtéséhez. A kutatási folyamatok, s azon belül különösen az ügyfél-elégedettség mérés csak egyik megközelítése a szervezet fejlesztésének, hiszen a közigazgatásban már Magyarországon is közel 14 éve elérhető a Közös Értékelési Keretrendszer (CAF modell), amely egy speciális ügyfélnek az elégedettségét vizsgálja, konkrétan a hivatal dolgozóinak és/vagy intézmények munkatársainak elégedettségét.

A CAF kutatás egy olyan önértékelésen alapuló kutatási program, mely egy nagyobb szervezetből kiválasztott reprezentatív csoporttal beazonosíthatóvá teszi a CAF kérdőív segítségével a szervezeti célokat és a hozzárendelhető vezetési eszközöket, módszereket. Az értékelés 9, a szervezeti adottságokhoz és eredményekhez köthető kritérium feldolgozásával és az ezeket alkotó 28 alkritérium segítségével elemzi, értékeli a munkatársi kör objektív és szubjektív véleményét együttesen a hivatali szervezeti erősségek és a fejlesztés területeit tekintve.

Az ügyfélkapcsolatok a CAF modellben meghatározó erővel van jelen, mivel több kutatási alkritérium beazonosítja, de ezek közül is érdemes kiemelni a 6. kritériumot, amely az állampolgárok és ügyfélközpontúság eredményeit közvetlenül dolgozza fel. Ebben a kritériumban beazonosíthatóvá válik az állampolgárok és ügyfelek elégedettsége, a kutatás végén képzett eredményeként képzett mérőszámaik alapján.

Magyarországon számos, az ügyfél-elégedettség és CAF kritériumon kívüli és a közigazgatásra vonatkozó kutatást ismerünk, ezek közül is a legtöbbet alkalmazott a speciális ügyfélpozícióban lévő képviselő-testületi elégedettség vizsgálatok, illetve az önkormányzati feladat-ellátások elemzését biztosító intézményi, szülői, látogatói, stb. kutatások, melyeket a Controll Holding Zrt. tanácsadói óvodákban, iskolákban, könyvtárakban, stb. végeztek.

Tanulmányunk elején utaltunk arra a fontos szakmai kritériumra, hogy a hivatali és/vagy intézményi szervezetek céljainak, illetve az ott megvalósított ügyfél-elégedettség méréseknek egymásra ható, kölcsönös viszonya van. Az ügyfél-elégedettség mérésnél koncentrálunk a kutatásba vont szervezet céljaira és azok megvalósulására, ezáltal egy jól elvégzett elégedettség vizsgálati mérés visszahat a szervezetre oly módon, hogy a megállapítások figyelembe vételével a célok felülvizsgálatára kényszeríti a hivatali és intézményi vezetőket.

A kutatási folyamatok eredményeinek visszacsatolása is azonban csak annyit ér, amennyit az irányítási feladatok végrehajtását biztosító vezetői kör abból végrehajt és hasznosít. Egyik legnagyobb problémának - a Controll Zrt. benchmark adatbázisában található közel 900 önkormányzat ügyfél-elégedettség vizsgálatának eredményei alapján is - azt tartjuk, hogy a megbízók nem minden esetben képesek sem saját szervezetük felé, sem külső felhasználók, pl. központi irányító hatóságok, minisztériumok felé azt helyesen és érthetően kommunikálni. A kommunikáció nem anyagok, táblázatok megküldését jelenti, hanem tudatos visszacsatolást azok felé, akik az eredményekből megállapításokat, programokat vagy célokat képesek alkotni, újragondolni.

A lakossági kutatások tekintetében ezért is javasoljuk a jelen pályázatban részt vevő partnereink számára a helyi sajtóban és egyéb médiafelületeken történő visszacsatolást, mert ezáltal biztosítható a korrekt tájékoztatás és az eredményekkel való lakossági azonosulás.

Ha figyelembe vesszük, hogy a Magyary Zoltán Közigazgatás-fejlesztési Program 2010-ben történő összeállítása, majd elfogadása megváltoztatta, hogy a közigazgatásban a politikai vezetőknek a szolgáltatásokkal és a lakossággal kapcsolatos meghatározó joga és kötelessége van, míg a végrehajtásban érintett munkatársaknak csak mechanikus, a végrehajtási tevékenységre korlátozódó szerepe van.

A Magyary Program ezt pozitívan változtatta meg, mert először a közszolgáltatási folyamatok irányításában az alulról építkező, kutatási eredményekre támaszkodó programalkotást nevesíti és helyezi előtérbe. Szükségesebbnek tartja a folyamatos konzultációt és párbeszédet, mint az egyszerű irányítási sablonok átvételét és azok gyenge színvonalú másolásától.

Ezért is határoztuk meg a konzultációs folyamatban résztvevő tanácsadóinknak a párbeszéd szükségességét, az intézményi vezetési kör bevonását, a közszolgáltatási funkciók beazonosítását, mert ezzel már a kutatás kérdőív-szerkesztési folyamatában biztosítani tudtuk a reprezentatív megkérdezést, a „most csak a legfontosabbakat kutassuk” elv érvényesülését.

Kijelenthetjük, az önkormányzat vezetőivel és a hivatal munkatársaiból összeállított szakértői team-mel 2014. januárjában a legfontosabb közszolgáltatási kérdéseket, a lakosokkal való párbeszéd megvalósításával feldolgoztuk, s az eredményeket jelen tanulmányban rögzített szempontok figyelembe vételével az összes érintett felé visszacsatoltuk.

Az ÁROP-1.2.18 szervezetfejlesztési program helyesen határozta meg az ügyfél-elégedettséggel szemben támasztott követelmények között az előbb említett gondolatok és gyakorlatok megvalósításán keresztül a következőket:

* ***A felülről irányított tervezéstől el kell jutni a közös tervezésig.*** Ezt a mondatot könnyebb leírni, mint a gyakorlatban megvalósítani. Tanácsadóinknak is komoly erőfeszítésébe tellett, amíg a sok-sok kutatási tématerület közül a legfontosabbakat és a legtöbb hozzáadott értékkel bíró folyamatokat beazonosították és megbeszélték azokat a kérdéseket, melyek a beazonosított problémakör fejlesztéséhez, illetve az ott érintett szervezet céljainak meghatározásához elengedhetetlenül szükségesek. Ezt oly módon oldottuk meg, hogy a kutatási folyamat kérdőívének munkapéldányait a vélt és valóságos fejlesztési célok előzetes rögzítésével teszteltük.
* ***A felülről irányított döntésektől célszerű és illő ma már a közös döntésekig eljutni.*** Minden vezető rémálma a döntési demokrácia kiszélesítése, amely azonban láthatóan 2014. januárjában már megkerülhetetlen követelményként lebeg az önkormányzati és intézményi vezetők feje fölött. A lakosság felé való eredmények ebben a kérdéskörben felmutatható legkisebb előrelépés esetében is sokkal nagyobb hozzáadott értéket teremt, mint tíz lakossági fórum megtartása vagy hangzatos ígéretek a „politikacsinálók” által.
* ***A felülről irányított működéstől el kell jutni az együttműködés megteremtéséig.*** A tanácsadóink által elvégzett kutatások felszínre hozhatnak eddig látens módon megbújó lakossági vagy szűkebb társadalmi csoportigényeket, de rávilágíthatnak olyan problémákra is, melyekre „a fától nem láttuk az erdőt” típusú problémák is felszínre jöhetnek. Az együttműködés megteremtése sokkal könnyebb azokban a megkutatott kérdéskörökben, ahol az együttműködésbe bevontak megérezték a kérdező és kutató tényleges szándékát, a probléma teljes megoldása tekintetében. Kutatói tapasztalatunk, hogy a látszatmegoldásokat sugalló kérdéseket, nem lényegre törő válaszokkal hálálja meg a kutatásban bevont személy.
* ***A felülről érkező kiértékeléstől a közös munkacsoport szintű értékelésig hosszú út vezet.*** A projektben tanácsadóink által nyújtott folyamatos támogatás, valamint az önkormányzati hivatal szakértő team-je képes volt a szervezetek szintjére lehozni az értékelési folyamatokat, ezáltal közösen megtalálták azokat a rendező elveket, melyek a közigazgatás szolgáltatási folyamataival kapcsolatban értékesek és figyelembe veendőek.

Ha az előző négy meghatározó szempont együttesen és a pozitív oldalon jelenik meg, akkor könnyű a tervezés időszakában meghatározni a kutatásban bevont személyek körét és a velük folytatott kommunikáció stílusát. Az ügyfél-elégedettség mérés folyamatának bemutatásakor már utaltunk arra, hogy a közigazgatás fejlesztése és az általa nyújtott szolgáltatások minőségi színvonalának javítása, fejlesztése napjainkban már nehezen képzelhető el szélesebb társadalmi nyilvánosság megteremtése nélkül. Az önkormányzat vezetőivel folytatott megbeszélések során, velük közösen határoztuk meg a kutatás szereplőit, a bevont szakmai és társadalmi csoportok résztvevőit.

A hivatal részéről természetesen be kellett vonnunk a vezetői kört. A vezetői kör jelenléte nem csak arra volt demonstratív, hogy ezáltal igazoljuk a kutatási folyamat stratégiai fontosságát, hanem az elégedettség vizsgálatból levont következtetések gyakorlati folyamatokba történő bevezetését is segítette.

Ideális esetben az önkormányzati vezetőknek a kutatási folyamat kezdeti fázisától jelen kellene lenniük, mert az ügyfél-elégedettség mérésben és annak eredményeinek feldolgozásában jobb, ha első kézből kapnak információt tőlünk, kutatóktól, mint azt, ha később nem autentikus „véleményformálótól” kapja meg. A társadalmi kapcsolatokért felelős munkatársunk ezért is segítette a kérdőívszerkesztést, mert feladata volt az elégedettség mérés megállapításainak, valamint az ezekből megfogalmazott intézkedések közvetítése a lakossági külső és önkormányzati belső célcsoportok felé.

Az ügyfél-elégedettség mérés visszajelzést ad arról, hogy az önkormányzat és intézményei által nyújtott szolgáltatással és a szolgáltatásnyújtásban részt vevő alkalmazottak teljesítményével mennyire elégedettek a lakosok, ügyfelek, látogatók, szülők, stb. Az ügyintézői kör tevékenységének lakosság által történő kutatási eredményei pedig nagymértékben hozzájárulnak a hivatalt vezető vezetői kör szervezetfejlesztési javaslatainak megfogalmazásához. Érdekes szempontként szembesültünk azokkal a kérdőívekkel és a bennünk megfogalmazottakkal, amikor a kérdőíveket olyan lakossági és vagy szülői szegmens töltötte ki, akinek rokona, házastársa a hivatalban dolgozik. Láthatóan sokkal objektívebb és racionálisabb véleményt tudtak megfogalmazni, hiszen közvetlenül érzékelik az önkormányzati hivatal munkatársainak nagyfokú leterheltségét, jelentős ügyiratmennyiségét. Ezért is támaszkodtunk a kutatás előkészületei során is az ügyintézőkre, hiszen munkatapasztalatuk és felkészültségük sokat segített a kutatás módszertanának megtervezésében és a lakossági/ügyfél-elégedettség mérés fókuszpontjainak meghatározásában. A hivatalnak és intézményeinek munkatársi körének elkötelezettsége a szervezetfejlesztési program során kulcsfontosságú, mivel az esetek döntő többségében ők azok, akik a kutatás eredményei alapján meghatározott fejlesztéseket végrehajtják és ezáltal a változtatások mindennapjairól tapasztalatokat szereznek.

Az ügyfél-elégedettség mérés egyik elsőként eldöntendő kulcskérdése volt, hogy ki csinálja és végezze el azt. A Controll tanácsadóinak konzultációs vezérfonala a kérdés megválaszolásában az volt, hogy ezt közösen, külső anketőri megkérdezéssel, valamint belső, a szakértői team-re támaszkodva kell lebonyolítani.

5 kérdezőbiztos bevonásával, valamint a széles körben, intézményeknél és az önkormányzatnál is kihelyezett kérdőívek segítségével biztosítani lehetett a pályázatban megfogalmazott és elvárásként teljesítendő megkérdezetti létszám teljesítését. A kérdezőbiztosok a kutatási terület teljese egészét bejárták, lehetőség szerint minden intézmény előtt és azon belül, közösségi terekben és tereken megállítottak helyi lakosokat és 5-9 perces irányított kérdés-feltétellel töltötték ki a kutatási adatlapot.

**Az önkormányzat honlapjára elhelyezett on-line kérdőív is segítségünkre volt a komplex és teljesen reprezentatív kutatás lebonyolításában, bár tudjuk, ezeket az elektronikus felületeket alapvetően a fiatalabb korosztály keresi fel. Kutatói tapasztalatunk, hogy az egymással párhuzamosan végzett önkormányzati kutatásaink közül Kőszeg Városa emelkedett ki az on-line kérdőívek kitöltésén keresztüli aktivitásban. A velünk együttműködő projekt team vélhetően a jól megszerkesztett honlap felület és a ráirányított figyelem miatt hatékonnyá tudta tenni az ebből az irányból érkező lakossági vélemények összegyűjtését. Ezúton is gratulálunk a szakértői team-nek, hogy a megyei jogú városokhoz hasonlóan, némelyeket megelőzve tudott aktivitást elérni a kutatás során.**

A nyitott és zárt kérdések segítségével körbejárt szolgáltatási területek elégedettség vizsgálata a kutatásba bevont lakossági szegmensek elégedettségét befolyásoló tényezőket figyelembe vette. Ezek a következők voltak:

* Vizsgáltuk és kutattuk a megkérdezettek személyes és egyéni szükségleteit, igényeit, azaz ahol nem tudtuk zárt kérdésként megfogalmazni, ott nyitott, fejlesztési javaslatokra lehetőséget adó kérdést helyeztünk el.
* A megkérdezettek korábbi tapasztalatainak beazonosítását pontozásos rendszerrel egészítettük ki, azaz lehetőséget adtunk arra, hogy típusválaszok (kevésbé – legjobb és/vagy 1-től 6-ig számozással) segítségével szubjektív vélemény-nyilvánítást, de objektív alapokra támaszkodva végezzenek el.
* A közigazgatás működéséről, szolgáltatás színvonaláról kialakuló verbális kommunikáció, azaz miként ítéli meg a megkérdezett kör az adott önkormányzat szolgáltatási színvonalát a szomszédok véleményétől a családon át az ügyfélszolgálati ponton felvilágosítást adó személyig.

Talán az egyik legnehezebb lakosság véleményét befolyásoló tényező ez, mivel a verbális kommunikációnak a minősége és tartalma az egyik legnehezebben befolyásolható tényező. Tanácsadóinkkal évek óta tréningeken keresztül próbáljuk érzékenyíteni a hivatal és intézményi kör munkatársait a „Te is hirdetési felülete vagy munkahelyednek” probléma feltárásán és ésszerű megvalósításán keresztül.

* Az önkormányzat kommunikációjában a könnyen érthető és feldolgozható információk köre, azaz miként kell társadalmi csoportok egyéni képességeinek figyelembe vételével úgy kommunikálni az önkormányzatok és várost érintő feladatokat, problémákat, fejlesztési igényeket, hogy azok mindenki számára egyértelműek legyenek. Ezzel a kérdéskörrel szembekerül a kutatói kör abban az esetben, ha pl. egy szociális ellátási folyamatban eddig nem résztvevőtől kér információt és a megkérdezett olyan jellegű fejlesztési javaslatokat fogalmaz meg, melyeket a kutatási adatok feldolgozásán keresztül az érintett tanácsadó nem szűr ki és nem válogat le. Ezért alkalmaztuk a kérdőív szerkesztése során az ún. előválogató kérdést, mely a szolgáltatási folyamatot igénybe vevőket kérdezte csak meg, s azoktól, akik a szolgáltatást nem ismerték, véleményalkotást nem fogadtunk el.

A fenti rendező elvek alapján már megállapíthatjuk, hogy az ügyfél-elégedettség mérésnek nem létezik univerzális módszere, amit csak egyszer kell kidolgozni és azt majd a szervezetek általánosan alkalmazni tudják. A mérni kívánt szolgáltatások köre ugyanis szervezetenként, szolgáltatásonként és ügyfélkörönként is változik, illetve változhat. Ez nem zárja ki annak a ténynek a rögzítését, hogy az óvodákat a városban egységes elv alapján kutathatjuk, de igaz ez a szociális területre vagy az önkormányzati hivatalra is, de rávilágít a kutatói érzékenységre és a megbízói kör felelősségére.

A kutatási területek körét team ülésen határoztuk meg, ahol az összes kutatási célterület előzetes megfogalmazását a részletes vezetői és csoportinterjúk megtartásával szűkítettük le. Ezek történhettek személyesen, illetve e-mail formában, levélváltással is.

## A kutatási eredmények értelmezése

Az elégedettségi vizsgálat kérdőíveinek feldolgozását a Controll Zrt. tanácsadói végezték. A kutatásnál alapvető szempontként kezeltük az anonimitást, mert ezzel volt biztosítható, hogy a 2014. évben végrehajtandó országgyűlési, Európai uniós és helyi választások miatti kérdőív dömpingben az ÁROP pályázat kérdőívét alapos és megfontolt válaszokkal tölthessük fel.

Már a kérdezőbiztosi beszélgetések során, január első napjaiban látható volt, hogy a megkérdezettek komoly fenntartásokkal kezelték a kutatást, mert úgy gondolták, hogy ez valamelyik pártnak a közvélemény-kutatása. Anketőreink az előre egyeztetett bemutatkozó szöveg elmondásával feloldották ezt az ellentmondást és a feldolgozott eredmények alapján úgy látjuk, hogy az anonimitás megteremtésével nem sérültek a válaszok, mert alig találhatóak olyan kérdőívek, melyek egyrészt a belső ellentmondás miatt, másrészt a hiányos kitöltés miatt feldolgozhatatlanná váltak. A kérdések statisztikai feldolgozását a következő fejezetekben részletesen bemutatott szöveges értékelésekkel láttuk el. Ezzel is segítve az önkormányzati, hivatalvezetői kört. Néhány helyen, ahol a Controll Zrt-nél megtalálható benchmark adatbázis adatai relevánsak, ott összehasonlító értékelést is megkíséreltünk a nagyobb, makro-szintű folyamatok megismerése miatt.

**A következő tanulmányi fejezetekben bemutatjuk a kutatás részletes eredményeit, de előtte elemezzük a település KSH által publikált információk alapján azokat a legfontosabb szegmentálási információkat, melyek a következtetések levonásához és a fejlesztési területek kijelöléséhez szükségesek.**

# Kőszeg Város lakossági statisztikai adatai

A Központi Statisztikai Hivatal (ksh) honlapján megtalálhatóak a 2011. évi népszámlálás területi adatai, melynek segítségével kigyűjtöttük Kőszeg Város lakosaira vonatkozó statisztikákat.

**Általános adatok:**

* terület: 5466 ha
* állandó népesség: 11198 fő
* lakónépesség: 11666 fő
* népsűrűség 1 km²-re: 213,4 fő
* háztartások száma: 4512
* családok száma: 3140

**A népesség korcsoport és nemek szerint:**



|  |  |
| --- | --- |
| **életkor** | **fő** |
| –14 | 1815 |
| 15–39 | 4087 |
| 40–59 | 3242 |
| 60–69 | 1335 |
| 70– | 1187 |
| **összesen** | 11666 |
| **nemek** |  |
| férfi | 5584 |
| nő | 6082 |

**A 15 éves és idősebb népesség családi állapot szerint:**



|  |  |
| --- | --- |
| **családi állapot** | **fő** |
| Nőtlen, hajadon | 3412 |
| Házas | 4363 |
| Özvegy | 1019 |
| Elvált | 1057 |
| **Összesen** | 9851 |
| Közülük élettársi kapcsolatban él | 954 |

**A 7 éves és idősebb népesség a legmagasabb befejezett iskolai végzettség szerint, 2011:**



|  |  |
| --- | --- |
| **iskolai végzettség** | **fő** |
| Általános iskola első évfolyamát sem végezte el | 90 |
| 1–7. évfolyam | 1156 |
| 8. évfolyam | 2916 |
| Középfokú iskola érettségi nélkül, szakmai oklevéllel | 2258 |
| Érettségi | 2977 |
| Egyetem, főiskola stb. oklevéllel | 1524 |
| **Összesen** | **10921** |

**A népesség gazdasági aktivitás szerint:**



|  |  |
| --- | --- |
| **gazdasági aktivitás** | **fő** |
| Foglalkoztatott | 4922 |
| Munkanélküli | 443 |
| Inaktív kereső | 3136 |
| Eltartott | 3165 |
| **Összesen** | **11666** |

**A népesség nemzetiség szerint - A nemzetiség, az anyanyelv, a családi, baráti közösségben használt nyelv válaszok legalább egyike szerint:**



|  |  |
| --- | --- |
| **nemzetiség** | **fő** |
| magyar | 9646 |
| bolgár | 7 |
| cigány | 49 |
| horvát | 263 |
| német | 609 |
| örmény | 5 |
| román | 13 |
| ruszin | 6 |
| szerb | 3 |
| szlovák | 5 |
| szlovén | 5 |
| ukrán | 4 |
| orosz | 3 |
| egyéb | 64 |

# Lakossági kutatás előkészítése, lebonyolítása

A projekt megkezdésekor a jegyző által kijelölésre kerültek azok a belső munkatársak, akik az ÁROP projekt szakmai támogatását a Controll Zrt. szakértőivel a projekt teljes ideje alatt végezni fogják. Az első team üléseket már arra használtuk fel, hogy a lakossági kutatást előkészítsük, egyrészt a kutatás tanulmányunk első fejezetében összefoglalt szakmai kereteinek átbeszélésével, másrészt hozzárendeljük a lakossági kör megismerését.

Ezen rendező elvek mentén két team ülés keretében összeállítottuk azokat a város számára legfontosabb kérdéseket, melyek a szolgáltatási folyamatoktól a kommunikációs folyamatokon át az egyes feladatok önkormányzati végrehajtásának lakossági megítéléséig tartott.

A szakértő team munkáját befejezve a CONTROLL tanácsadói megadták az engedélyt a kérdőív végleges összeállítására. Tanácsadóink a papír alapú kérdőíveket nyomdai úton előállították és átadták a kérdezőbiztosoknak, az önkormányzati team pedig elkészítette a kérdőív on-line verzióját és elhelyezte a város honlapján.

**Az alábbiakban bemutatjuk a végleges kérdőív tartalmát:**

***Tisztelt Kőszegiek!***

*Az Önkormányzat az elmúlt években is tudatosan törekedett arra, hogy saját, hazai, illetve Európai uniós források bevonásával folyamatosan fejlessze Kőszeg Város szolgáltatásait, infrastruktúráját.*

*Ismételten elérkeztünk egy olyan fejlesztéshez, ahol lehetőségünk nyílik kijelölni azokat az irányokat, fejlesztési célokat, melyek hosszú távon szolgálják a városban élő polgárokat és az itt működő cégeket. Ezért kérjük Önt, tiszteljen meg véleményével, megfogalmazott javaslataival, melyeket feldolgozunk, és a város fejlesztési programjába beépítünk.*



*Segítő közreműködését előre is köszönjük!*

*CONTROLL Holding Tanácsadó Zrt.*

*az ÁROP-1.A.5 kutatási projekt irányítója*

**ÖNKORMÁNYZATHOZ KAPCSOLÓDÓ KÉRDÉSEK**

**1. Milyennek ítéli meg az önkormányzati döntések folyamatának átláthatóságát, a tájékoztatás minőségét, az információk hozzáférhetőségét az előkészítéstől, a megvalósításon át, az ellenőrzésig?**

Jónak tartom. Értesülök és információt kapok:

honlapról területi képviselőmtől hirdetőtábláról újságból helyi tv-ből egyéb forrásból

Megfelelőnek tartom a tájékoztatást.

Nem tudom megítélni, mert nem érdekelnek a város hírei.

Nem tartom megfelelőnek a tájékoztatást.

Ha nem tartja megfelelőnek, milyen tájékoztatási formát igényel? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**2. Milyennek ítéli meg a városi közérdekű adatok elérhetőségét, használhatóságát, naprakészségét?**

Jónak tartom, mert azokat az információkat, amikre szükségem van, megtalálom.

Megfelelőnek tartom a közérdekű információk megfogalmazását, érthetőségét.

A honlapon, önkormányzati újságban és az egyéb médiafelületeken megtalálható közérdekű információk szűkszavúak, de érthetőek.

Javítani kell a megfogalmazásokon, mert nehezen érthetőek és értelmezhetőek.

Sokat kell utánajárnom és keresgélnem, míg a számomra fontos városi híreket megtalálom.

Nem találom jónak az információk elhelyezését és nehezen értem meg a bonyolult megfogalmazásokat.

**3. Az alábbi felsorolásból Ön szerint mely ügyeket lehet az Önkormányzatnál intézni?**

közvilágítás víz- és csatornaszolgáltatás szemétszállítás polgári védelem óvodai ellátás iskolai elhelyezés kéményseprés rovar- rágcsálóirtás gyámsági ügyek

személyi igazolvány-csere szabálysértés

**AZ ÖNKORMÁNYZATI HIVATALHOZ KAPCSOLÓDÓ KÉRDÉSEK**

**1. Járt már ügyintézés céljából az Önkormányzati Hivatalban?**  igen nem

Ha járt már, milyen ügyet intézett? Elégedett volt az ügyintézéssel? Kérjük, tegyen X-et a megfelelő helyre! (1- nem volt megfelelő az ügyintézés, 6- kitűnő volt az ügyintézés –a **nem releváns sorokat üresen kell hagyni!**)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ügytípus** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **Ügytípus** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
| Kereskedelmi- és szálláshely ügyek |  |  |  |  |  |  | Közterület használat |  |  |  |  |  |  |
| Birtokvédelem |  |  |  |  |  |  | Útkezelői hozzájárulás |  |  |  |  |  |  |
| Anyakönyv |  |  |  |  |  |  | Építéshatósági ügyek |  |  |  |  |  |  |
| Bérlakás-értékesítés, lakástámogatások és közműfejlesztési hozzájárulások |  |  |  |  |  |  | Telekalakítási feladatok |  |  |  |  |  |  |
| Behajtási- és várakozási engedélyek |  |  |  |  |  |  | Telepengedélyezés |  |  |  |  |  |  |
| Szociális ellátások és segélyek |  |  |  |  |  |  | Környezetvédelem |  |  |  |  |  |  |
| Telek, építmény, gépjármű, stb. adó |  |  |  |  |  |  | Egyéb, éspedig: |  |  |  |  |  |  |

**2. Milyennek ítéli meg általában az Önkormányzati Hivatal munkatársainak tevékenységét? Tegyen X-et a megfelelő helyre! (1- nem voltam elégedett, 6 – teljes mértékben elégedett voltam)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Jellemzők** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
| Az ügyintézőm segítőkészsége |  |  |  |  |  |  |
| Az ügyintézőm udvariassága |  |  |  |  |  |  |
| Az ügyintézőm szakmai felkészültsége |  |  |  |  |  |  |

**3. Milyennek ítéli meg az Önkormányzati Hivatalban az alábbiakat. Tegyen X-et a megfelelő helyre! (1- nem tartom jónak, 6 – kiválónak tartom)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Jellemzők** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
| Az ügyintézés egyszerűsége |  |  |  |  |  |  |
| Az ügyintézés átláthatósága |  |  |  |  |  |  |
| Az ügyintézés gyorsasága |  |  |  |  |  |  |
| Az ügyintézés határidőre történő befejezése |  |  |  |  |  |  |
| Az Önkormányzati Hivatal épületében történő tájékozódás |  |  |  |  |  |  |
| Az Önkormányzati Hivatal épületében történő információszerzés lehetősége |  |  |  |  |  |  |

**JURISICS-VÁR MŰVELŐDÉSI KÖZPONT ÉS VÁRSZÍNHÁZHOZ KAPCSOLÓDÓ KÉRDÉSEK**

**1. Járt már Ön a Jurisics-vár Művelődési Központ és Várszínházban és annak rendezvényein?**

igen nem

Ha már járt, milyennek ítéli meg az általa szervezett kulturális rendezvények színvonalát?

Kiválónak tartom, európai és hazai szinten is nyilvántartott rendezvényeket szerveznek meg.

Jónak tartom, a régió legnívósabb rendezvényei közé tartoznak.

Átlagos, a környék minden városában vannak hasonló rendezvények.

Nem tartom jónak, mert nem az én igényemhez és érdeklődésemhez illeszkednek a programok.

Amennyiben nem tartja jónak a rendezvényeket, Ön milyen rendezvényt látna szívesen?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**2. Milyennek ítéli meg a civil szervezetek lehetőségeit a közművelődési intézményekben?**

A közművelődési intézmények aktívan támogatják és lehetőségeket biztosítanak a civil szervezeteknek.

A civil szervezeteket támogatják a közművelődési intézmények, de csak elvétve, nem teljes körűen.

Nem érzékelem, hogy a civil szervezetek munkáját segítenék.

Javaslom, hogy segítsék és támogassák a civil szervezeteket az alábbiakkal: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**3. Milyennek ítéli meg az ifjúság szórakozási, képzési, szabadidős tevékenységeinek lehetőségeit?**

Kiválónak tartom.

Jónak tartom, de lehetne színesíteni a kínálatot a továbbiakkal:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Átlagosnak tartom, a környező városokban is pont ugyanez van.

Gyengének tartom, mindig ugyanazt kínálják, ezért unalmas.

**CHERNEL KÁLMÁN VÁROSI KÖNYVTÁRHOZ KAPCSOLÓDÓ KÉRDÉSEK**

**1.Ön járt már a könyvtárban?**

igen, csak rendezvényekre igen, gyakran kölcsönzök igen, helyben olvasok nem

**2. Ha igen, a könyvtár mely szolgáltatásait vette igénybe?**

újság és egyéb folyóiratok olvasása

könyvek kölcsönzése

könyvtárközi kölcsönzés

elektronikus katalógusok és adatbázisok használata

internetezés a könyvtár helyi számítógépén

zenehallgatás

videó, DVD, zenei CD kölcsönzése

fénymásolás, nyomtatás, szkennelés

könyvtári rendezvényen való részvétel

**3. Mennyire elégedett a könyvtárral? (1 – nem vagyok elégedett, 6 – nagyon elégedett vagyok)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Jellemzők** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
| A könyvtár megközelíthetősége |  |  |  |  |  |  |
| A könyvtár belső termeinek állapota |  |  |  |  |  |  |
| Nyitva tartási idő |  |  |  |  |  |  |
| A munkatársak felkészültsége és segítőkészsége |  |  |  |  |  |  |
| Olvasótermi szolgáltatások |  |  |  |  |  |  |
| Könyvtár állománya |  |  |  |  |  |  |
| Könyvtárközi kölcsönzés |  |  |  |  |  |  |
| Ügyintézés gyorsasága |  |  |  |  |  |  |
| Elektronikus katalógus használhatósága |  |  |  |  |  |  |
| Könyvtár honlapjának használhatósága |  |  |  |  |  |  |
| Könyvtári rendezvények színvonala |  |  |  |  |  |  |

**KŐSZEGI VÁROSI MÚZEUMHOZ KAPCSOLÓDÓ KÉRDÉSEK**

**1. Járt már Ön az alább felsorolt múzeumokban? Ha igen, az elmúlt 5 évben is meglátogatta legalább egyszer? Mennyire tetszett Önnek a kiállítás? Tegyen X-et a megfelelő helyekre! (1- nem tetszett, 6 – nagyon tetszett)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Múzeum** | **Járt már ott?** | | **Utóbbi 5 évben?** | | **Mennyire tetszett?** | | | | | |
| **igen** | **nem** | **igen** | **nem** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
| Tábornokház (Hősök tornya) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Jurisics-vár kiállítóterem |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Öregtorony (Zwinger) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Patika az Arany Egyszarvúhoz |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Fekete Szerecseny Patikamúzeum |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**2. Az Ön által látogatott múzeumok és rendezvényeik esetében mennyire volt elégedett az alábbiakkal? Tegyen X-et a megfelelő helyre! (1- nem voltam elégedett, 6- nagyon elégedett voltam)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Jellemzők** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
| Tájékoztatás |  |  |  |  |  |  |
| Program |  |  |  |  |  |  |
| Környezet |  |  |  |  |  |  |
| Szervezés |  |  |  |  |  |  |
| Munkatársak segítőkészsége |  |  |  |  |  |  |

**3. Mit kifogásolt a múzeumi látogatás során? (higiéniás feltételek, kiállítás hiányosságai, ellátás, parkolás, tárlatvezetés stb.)**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**4. Van-e olyan programötlete, melyen szívesen részt venne, ha azt bármelyik múzeum megszervezné? Kérjük, részletezze elképzelését!**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**VÁROSÜZEMELTETÉSSEL KAPCSOLATOS KÉRDÉSEK**

**1.Milyennek ítéli meg az elmúlt évek infrastrukturális fejlesztéseit, figyelembe véve a helyi, városi utak, járdák és parkok állapotát, kialakítottságát, karbantartottságát?**

A végrehajtott fejlesztések a bemutatott terveknek megfelelőek voltak, a munkák kiváló színvonalon lettek végrehajtva.

Örülök a fejlesztéseknek, mert általuk szebbé, élhetőbbé vált a város.

Jó lett volna, ha hamarabb nekikezdenek a fejlesztéseknek, mert sok gondot és problémát okozott ezek hiánya.

Nem tartom megfelelőnek a fejlesztéseket, csak toldozgatnak-foltozgatnak ahelyett, hogy teljesen rendbe tennék azokat.

Milyen fejlesztési javaslatai vannak? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**2. Milyennek ítéli meg a város településtisztaságát (úttisztaság, hóeltakarítás, síkosság-mentesítés stb.), tehát azokat a feladatokat, melyeket annak érdekében végeznek, hogy szép és rendezett környezetben élhessenek?**

Jónak tartom, a lehetőségekhez mérten mindent elkövetnek.

Megfelelőnek tartom, de jó volna, ha gyakrabban és folyamatosan végeznék el a feladatokat.

Az általam fizetett díjakhoz képest kevés és alacsony színvonalú szolgáltatást kapok.

Milyen fejlesztési javaslatai vannak? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**3. Milyennek ítéli meg városunkban a település szilárdhulladék-kezelését (szemétszállítás, lomtalanítás, szelektív hulladékgyűjtés?**

Jónak tartom más városokhoz képest is.

Közepesnek tartom, ugyanolyan, mint más városokban.

Gyengének tartom, jó lenne, ha fejlesztenének rajta.

Milyen fejlesztési javaslatai vannak? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**KITÖLTŐVEL KAPCSOLATOS KÉRDÉSEK**

**1. Ön melyik korcsoportba tartozik?**

20 év alatti

20-30 év között

30-40 év között

40-50 év között

50-60 év között

60 év felett

A bemutatott lakossági statisztikák figyelembe vételével, valamint a pályázatban megfogalmazott kutatási minimum létszámadat alapján a szakértő team minimum 575 fő lakossági panelt kívánt megszólítani kérdezőbiztosok és online kérdőív segítségével.

**A fentiekben bemutatott lakossági kutatás kérdőíve három területre osztható a kitöltés helye és módja szerint, valamit az alábbi darabszámokat nyertük:**

* kérdezőbiztosok általi interjúk kérdőívei (152 db)
* egyéni, gyűjtőládás papír alapú kitöltők (319 db)
* on-line kitöltők a város honlapján (108 db)

A fentiek alapján összesen 579 db kérdőív került feldolgozásra tanácsadóink által.

**Az alábbiakban bemutatjuk a kérdésenkénti feldolgozás eredményeit, s ahol szükséges, kiemeltük azokat a fejlesztési javaslatokat, melyek az adott kutatási ponthoz a lakosság által megfogalmazásra került. Az önkormányzat kérésére a feldolgozás eredményeit úgy mutatjuk be, hogy külön az előbbi három kutatási szegmenshez igazodóan értékeljük a válaszokat.**

**ÖNKORMÁNYZATHOZ KAPCSOLÓDÓ KÉRDÉSEK**

**1. Milyennek ítéli meg az önkormányzati döntések folyamatának átláthatóságát, a tájékoztatás minőségét, az információk hozzáférhetőségét az előkészítéstől, a megvalósításon át, az ellenőrzésig?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | A vizsgált szegmens jelentős része (46%) nem tartja megfelelőnek a tájékoztatást, míg 20% jónak és 24% megfelelőnek tartja. |
|  | A vizsgált szegmens 34%-a jónak, 53%-a megfelelőnek tartja a tájékoztatást, csupán 3% nem elégedett. |
|  | A vizsgált szegmens 19%-a jónak, 53%-a megfelelőnek tartja a tájékoztatást, 18 % nem elégedett. |



Az összegzés eredményeként azt tapasztaljuk, hogy a válaszadók 27%-a jónak, 45%-a megfelelőnek tartja a tájékoztatás minőségét és mennyiségét, míg 18 % fejezte ki elégedetlenségét.

**Arra a kérdésre, hogy honnan szerzi a várossal kapcsolatos információkat, az alábbi válaszok születtek:**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Az interjús válaszadók leginkább a honlapon (46%) és az újságon (42%) keresztül tájékozódnak. |
|  | Az egyéni papír alapú válaszadók leginkább a honlapon (38%) és az újságon (29%) keresztül tájékozódnak. Esetükben megjelenik a helyi tv is (8%), illetve számottevő a hirdetőtábla figyelése is (13%) |
|  | A netes kitöltők nem meglepő módon leginkább a honlapról tájékozódnak (41%). Szintén jelentős az újság szerepe (32%), valamint az egyéb források megjelölése (18%). |



A válaszadók összesített diagramja alapján a lakosok elsősorban a honlapról és a helyi újságból tájékozódnak.

**Milyen tájékoztatási formát igényel?**

* Részletes és átlátható, főleg elektronikus adatszolgáltatás
* gyakran tapasztalható, hogy késedelmesen kerülnek a hírek, határozatok a város által működtetett médiumokba,
* a helyi újságok többet és részletesebbet írjanak a városházán történtekről,
* a város honlapjára komoly késéssel kerülnek fel a határozatok,
* A határozathozatal előkészítéséről nagyon keveset lehet tudni,
* A területi képviselőnk nem tart kapcsolatot velünk *(megj. a képviselő nevét a kérdőív nem tartalmazza)*
* A döntések végrehajtásának ellenőrzése nem megfelelő, erről nincs hír a médiában,
* havonta egy, a fontosabb történéseket összefoglaló elektronikus hírlevél kerüljön kiküldésre,
* több, részletesebb cikk a helyi ingyenes lapban és a Kőszeg és Vidékében,
* a választókörzeti képviselőnk tartson gyakrabban fogadóórát *(megj. név nem szerepelt a kérdőívben),*
* az elektronikus és/vagy nyomtatott sajtó számoljon be a fejlesztések előkészítéséről, megvalósításáról, lezárásáról, pénzügyi hátteréről, stb.

**2. Milyennek ítéli meg a városi közérdekű adatok elérhetőségét, használhatóságát, naprakészségét?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | A szegmens jelentős része jónak, illetve megfelelőnek tartja a közérdekű adatok elérhetőségét. |
|  | A szegmens jelentős része jónak, illetve megfelelőnek tartja a közérdekű adatok elérhetőségét. |
|  | A szegmens jelentős része jónak, illetve megfelelőnek tartja a közérdekű adatok elérhetőségét. |



Az összesített eredmények alapján a válaszadók csupán 5%-a fejezte ki kimondott elégedetlenségét, illetve 10% az, akinek sok idejébe és energiájába kerül megtalálni a keresett tartalmakat.

**3. Az alábbi felsorolásból Ön szerint mely ügyeket lehet az Önkormányzatnál intézni?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | A válaszadók minden opciót megjelöltek, mint önkormányzatnál végezhető tevékenységet. Legtöbben a szemétszállítást és az óvodai ellátást említették. |
|  | A válaszadók minden opciót megjelöltek, mint önkormányzatnál végezhető tevékenységet. Legtöbben az óvodai ellátást és a polgárvédelmet említették. |
|  | A válaszadók minden opciót megjelöltek, mint önkormányzatnál végezhető tevékenységet. Legtöbben a személyi igazolvány cserét és a gyámsági ügyeket említették. |



Az összesített válaszokból látható, hogy legtöbben az óvodai ellátást, a közvilágítást, illetve a személyi igazolvány cserét említették, mint önkormányzati feladatot.

**ÖNKORMÁNYZATI HIVATALHOZ KAPCSOLÓDÓ KÉRDÉSEK**

**1. Járt már ügyintézés céljából az Önkormányzati Hivatalban?**

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |



**Ha járt már, milyen ügyet intézett? Elégedett volt az ügyintézéssel? (1 – nem volt megfelelő az ügyintézés, 6 – kitűnő volt az ügyintézés)**

|  |  |
| --- | --- |
|  | A vizsgált szegmens leginkább az anyakönyvi folyamatokkal elégedett, míg legkevésbé az építéshatósági ügyek intézésével. |
|  | A vizsgált szegmens leginkább a kereskedelmi- és szálláshely ügyek intézésével elégedett, míg legkevésbé az útkezelői hozzájárulás és birtokvédelem ügyintézésével. |
|  | A vizsgált szegmens leginkább a behajtási- és várakozási engedélyek ügyintézésével elégedett, míg kevésbé az anyakönyvi ügyek intézésével. |



Az össze válasz átlagolásánál azt látjuk, hogy a válaszadók leginkább a kereskedelmi- és szálláshely ügyek intézésével elégedettek, míg legkevésbé az útkezelői hozzájárulás ügyintézésével.

**2. Milyennek ítéli meg az általában az Önkormányzati Hivatal munkatársainak tevékenységét? (1 – nem voltam elégedett, 6 – teljes mértékben elégedett voltam)**

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |



A fenti összesített ábrán láthatóak a válaszadók értékelései az ügyintézők munkájával kapcsolatban.

**3. Milyennek ítéli meg az Önkormányzati Hivatalban az alábbiakat! (1 – nem tartom jónak, 6 – kiválónak tartom)**

|  |  |
| --- | --- |
|  | A válaszadók véleménye alapján a hivatal épületében történő tájékozódás kimondottan nehézkes (2,01), valamint az információszerzés lehetősége sem eléggé támogatott (2,96). |
|  | A válaszadók az ügyintézés határidőre történő teljesítésével a leginkább elégedettek (4,25), a többi vizsgált szempontot fejlesztésre szorulónak ítélik. |
|  | Az internetes válaszadók szintén leginkább a határidő tartásával elégedettek (4,01), a többi vizsgált szempont gyengébb minősítést kapott. |



A lakosok leginkább a határidő tartásával elégedettek az összegzés alapján, míg a hivatali tájékozódást tartják a leggyengébb pontnak.

**JURISICS-VÁR MŰVELŐDÉSI KÖZPONT ÉS VÁRSZÍNHÁZHOZ KAPCSOLÓDÓ KÉRDÉSEK**

**1. Járt már Ön a Jurisics-Vár Művelődési Központ és Várszínházban és annak rendezvényein?**

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |



**Ha járt már, milyennek ítéli meg az általa szervezett kulturális rendezvények színvonalát?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | A válaszadók jelentős része (52%) jónak tartja a rendezvények színvonalát. |
|  | A válaszadók jelentős része (43%) jónak tartja a rendezvények színvonalát, 23% szerint kiváló. |
|  | A válaszadók jelentős része (40%) jónak tartja a rendezvények színvonalát, 27 % szerint kiváló. |



Összesítve láthatjuk, hogy a válaszadók legnagyobb része jónak találja a rendezvényeket.

**Amennyiben nem tartja jónak a rendezvényeket, Ön milyen rendezvényt látna szívesen?**

* városi civil napok vetélkedőkkel,
* több színházi előadás,
* "ismerd meg Kőszeg város nevezetességeit" történelmi játékos forma,
* több gyermekműsor szervezése,
* színházi előadások szervezése nem csak nyáron,
* tematikus napok,
* városi vetélkedők,
* könnyűzenei koncertek,
* a Kőszegi Szüret inkább falunapra hajaz, színvonalas zenei produkciók, újítás, változatosság lenne szükséges

**2. Milyennek ítéli meg a civil szervezetek lehetőségeit a közművelődési intézményekben?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | A szegmens 44%-ának véleménye, hogy a közművelődési intézmények aktívan támogatják a civil szervezeteket, 27% szerint ez csak elvétve fordul elő. |
|  | A szegmens 33%-ának véleménye, hogy a közművelődési intézmények aktívan támogatják a civil szervezeteket, 30% szerint ez csak elvétve fordul elő. |
|  | A szegmens 42%-ának véleménye, hogy a közművelődési intézmények aktívan támogatják a civil szervezeteket, 36% szerint ez csak elvétve fordul elő. |



A civil szervezetek a válaszadók 38%-a szerint támogatják a közművelődési intézmények, bár 30% szerint ez csak elvétve fordul elő, illetve 25% szerint egyáltalán nem jellemző.

**Azok, akik javaslattal éltek a civil szervezetek támogatása terén, az alábbiakat fogalmazták meg:**

* rendezvényekre való felkészüléshez több segítség (pl. próbaterem biztosítása),
* minimális rezsiköltség fizetése az igénybe vett bérlemények után,
* ingyenes pályázatíró biztosítása,
* állandó civil rovat a Kőszeg és Vidéke lapban,
* civil melléklet a helyi lapban,
* pályázatoknál infó biztosítása nyílt napon, fórumon, meghívott szakértők fogadó óráján keresztül,
* ingyen terembérlet a programokhoz, ingyenes irodabérlés a működéshez

**3. Milyennek ítéli meg az ifjúság szórakozási, képzési, szabadidős tevékenységeinek lehetőségeit?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | A válaszadók leginkább átlagosnak tartják (33%) az ifjúság lehetőségeit a városban, de 26% jónak, sőt, 20% kiválónak tartja a kínálkozó lehetőségeket. |
|  | A válaszadók főleg átlagosnak (47%) és kimondottan gyengének (43%) tartják az ifjúság számára kínálkozó lehetőségeket. |
|  | A válaszadók főként átlagosnak (49%) tartják az ifjúság lehetőségeit, de sokan kimondottan gyengének ítélik (35%). |



Az ifjúsági lehetőségeket leginkább átlagosnak ítélik a válaszadók.

**Az alábbi javaslatok érkeztek az ifjúság életének színesebbé tételéhez:**

* mozi,
* játszóház,
* sportolási lehetőségek bővítése,
* ingyenes kreatív műhelyek létrehozása,
* kiállítási és fellépési lehetőségek, akár állandó helyiségek biztosítása,
* több esti, éjszakai program,
* több ingyenes szakkör, képzés,
* híres emberek meghívása és kötetlen beszélgetés,
* éjszakai szórakozóhelyek üzemeltetése,
* koncertszervezés,
* ingyenes uszoda, sportlétesítmény használat,
* túrák szervezése,
* több ifjúságnak szóló program (15-20 évesek),
* táborok szervezése

**CHERNEL KÁLMÁN VÁROSI KÖNYVTÁRHOZ KAPCSOLÓDÓ KÉRDÉSEK**

**1. Ön járt már a könyvtárban?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | A szegmens válaszadóinak 40%-a nem járt a könyvtárban. 31% rendszeresen kölcsönöz, 18% rendezvényekre jár. |
|  | A válaszadók 60%-a rendszeresen kölcsönöz a könyvtárból, míg 27% rendezvényekre jár. |
|  | A válaszadók 39%-a rendezvényekre jár a könyvárba, 27% kölcsönöz rendszeresen. |



A lakosok főként kölcsönözni járnak a könyvtárba (46%).

**2. Ha igen, a könyvtár mely szolgáltatásait vette igénybe?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | A könyvtárba járók leginkább kölcsönöznek (39%), rendezvényre járnak (25%) és helyben olvasnak újságokat, folyóiratokat (13%). |
|  | A könyvtárba járók leginkább kölcsönöznek (29%), rendezvényre járnak (16%) és helyben olvasnak (13%), illetve interneteznek (13%). |
|  | A könyvtárba járók leginkább rendezvényre járnak (26%), kölcsönöznek (23%) és helyben olvasnak újságokat, folyóiratokat (13%). |



30% a könyvet kölcsönzők aránya, 13% a helyben olvasók aránya, 11% az internetezők aránya az összesített eredmények alapján.

**3. Mennyire elégedett a könyvtárral? (1 – nem vagyok elégedett, 6 – nagyon elégedett vagyok)**

|  |  |
| --- | --- |
|  | A könyvtár látogatói leginkább a rendezvények színvonalával elégedettek (5,06), legkevésbé a honlap használhatóságával (3,44). |
|  | A látogatók leginkább a könyvtár megközelíthetőségével (5,31) és a munkatársak felkészültségével, segítőkészségével (5,3) elégedettek, míg legkevésbé a könyvtár állományával (4,08). |
|  | A látogatók leginkább a könyvtár megközelíthetőségével (5,33) és a munkatársak felkészültségével, segítőkészségével (5,21) elégedettek, míg legkevésbé a könyvtár állományával (4,38). |



A válaszadók a munkatársak felkészültségét és segítőkészségét, valamint az ügyintézés gyorsaságát emelik ki.

**KŐSZEGI VÁROSI MÚZEUMHOZ KAPCSOLÓDÓ KÉRDÉSEK**

**1. Járt már Ön az alább felsorolt múzeumokban? Ha igen, az elmúlt 5 évben is meglátogatta legalább egyszer? Mennyire tetszett Önnek a kiállítás? (1 – nem tetszett, 6 – nagyon tetszett)**

|  |  |
| --- | --- |
|  | A megkérdezett szegmens legkevésbé a Fekete Szerecseny Patikamúzeumban járt. |
|  | A megkérdezett szegmens legkevésbé a Öregtoronyban járt, míg a Tábornokházban és a Jurisics-vár kiállítótermében szinte mindenki megfordult már. |
|  | A megkérdezett szegmens körülbelül 2/3 része járt már mindegyik múzeumban. |



|  |  |
| --- | --- |
|  | Azok közül, akik már meglátogatták a múzeumokat, az elmúlt 5 évben lényegesen kevesebb mentek el ismételten. |
|  | Azok közül, akik már meglátogatták a múzeumokat, az elmúlt 5 évben szintén szép számban látogattak el ismételten. |
|  | Azok közül, akik már meglátogatták a múzeumokat, az elmúlt 5 évben körülbelül fele-fele arányban látogattak el ismét. |



|  |  |
| --- | --- |
|  | A látogatóknak leginkább a Fekete Szerecseny Patikamúzeum nyerte el tetszését (5,11). |
|  | A látogatóknak leginkább a Patika az Arany Egyszarvúhoz nyerte el tetszését (5,11). |
|  | A látogatóknak leginkább a Patika az Arany Egyszarvúhoz nyerte el tetszését (4,62). |



A lakosoknak leginkább a Patika az Arany Egyszarvúhoz múzeum nyerte el tetszését.

**2. Az Ön által látogatott múzeumok és rendezvényeik esetében mennyire volt elégedett az alábbiakkal? (1 – nem voltam elégedett, 6 – nagyon elégedett voltam)**

|  |  |
| --- | --- |
|  | A látogatók elégedettek a munkatársak segítőkészségével (4,65), de a környezettel kapcsolatban már kifogásokat emelnek (3,76). |
|  | A munkatárak segítőkészségével a legelégedettebbek a múzeum látogatói (4,78), a programokkal a legkevésbé (4,22). |
|  | A munkatárak segítőkészségével a legelégedettebbek a múzeum látogatói (4,58), a programokkal a legkevésbé (4,12). |



Az összesítésből megállapítható, hogy a múzeum látogatói leginkább a munkatársak segítőkészségével elégedettek.

**3. Mit kifogásolt a múzeumi látogatás során?**

* Levegőminőséget,
* alkalmazottak hozzáállását, udvariasság hiányát,
* Parkolás lehetőségének hiányát,
* A múzeumok nyitvatartási rendje követhetetlen /tábornokház+ patika /, nem igazodik az igényekhez / hosszú hétvége/ Ünnepnapokon zárva , a nyári szezonban korán zárnak és a hétfői szünnapot is át kellene gondolni ha a turistákat szeretnénk kiszolgálni.
* a múzeumoknak az egész város szempontjából turisztikai információt kell tudni nyújtani.
* egyes épületek, kiállítások már nagyon megújításra szorulnak,
* higiéniás feltételek rosszak, hiányosak, mellékhelyiség, mosdó hiánya,
* A Jurisics Vár környékét, udvarát is szükséges lenne rendbe tenni a megközelíthetőség érdekében
* jó lenne, ha télen is meleg lenne, illetve a sok régi tárgyak, pl. polgármester asztala, jó lenne, ha középpontba kerülne,
* A helyi lakosok egyszer ingyenesen látogathassa a múzeumokat!
* A helyi lakosok részére nem változik a kiállítás anyaga, lehetnének kiegészítő programok, mert hosszú távon így unalmasak,
* múzeum shopok létesítése,
* ingyenes parkolás a helyi lakosoknak,
* rendszeres tárlatvezetés hiányzik, megfelelő tájékoztatás a kiállításról

**4.Van-e olyan programötlete, melyen szívesen részt venne, ha azt bármelyik múzeum megszervezné?**

* Turisztikai szakkiállítás,
* helyi, a régióra jellemző kézműves foglakozások tartása,
* a patikamúzeumokat hosszabb nyitva tartással kellene üzemeltetni, mert igen híresek és a külföldiek sokszor csak állnak értetlenül,hogy miért nincsen nyitva,
* egy-egy régebbi kőszegi történelmi személy bemutatása, vagy egyes városi épületek történelmének a bemutatása,
* javaslom, hogy az iskolák és óvodák számára folyamatos múzeumi foglalkozásokat biztosítsanak,
* a Múzeumok Éjszakájához való csatlakozás jó lenne,
* tehetséges helyi fiatalok alkotásaiból rendezett kiállítás
* egy- egy kor ruháinak kiállítása, cipőkiállítás, poszterek, plakátok kiállítása,
* egy- egy gyűjtő gyűjteményének bemutatása,
* élő előadások, korabeli életképek - helyi vonatkozások
* Eithner malom felújítása,
* a múzeumoknak meg kellene jelenniük az iskolában, a múzeumok és a régészet stb. népszerűsítésére,
* vetélkedők szervezése,
* részvétel a városi nagyrendezvényeken,
* nyugdíjas egyetem szervezése,
* kihelyezett tanórák, foglalkozások diákoknak,
* kiállítások kiszervezése oktatási intézményekbe, óvodákba,
* a kiállított Kismesterségek kipróbálása,
* Kőszeg várostörténete 1 9-20.sz-ban kiállítás,
* operaelőadás szervezése,
* bormúzeum létrehozása,
* gyógynövényekkel kapcsolatos előadás,
* kisgyermekes családi programok elérhető áron,

**VÁROSÜZEMELTETÉSSEL KAPCSOLATOS KÉRDÉSEK**

**1. Milyennek ítéli meg az elmúlt évek infrastrukturális fejlesztéseit, figyelembe véve a helyi, városi utak, járdák és parkok állapotát, kialakítottságát, karbantartottságát?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | A szegmens 28%-a örül a fejlesztéseknek, 25% örült volna annak, ha előbb hozzáfognak. 44% nem tartja megfelelőnek a fejlesztéseket. |
|  | A szegmens 38%-a örül a fejlesztéseknek, 22% örült volna annak, ha előbb hozzáfognak. 34% nem tartja megfelelőnek a fejlesztéseket. |
|  | A szegmens 28%-a örül a fejlesztéseknek, 21% örült volna annak, ha előbb hozzáfognak. 47% nem tartja megfelelőnek a fejlesztéseket. |



Az összesített ábra azt mutatja, hogy a lakosok 33%-a örül a fejlesztéseknek, 23%-a azonban kicsit későinek találj a fejlesztéseket. 39% nem tartja megfelelőnek a fejlesztéseket.

**Az alábbi fejlesztések javasolják a válaszadók:**

* Több parkolási lehetőséget a bejövő főúton az utca 40- 60. házszámáig,
* Rohonci-Rákóczi kereszteződésének kezelése, függőlámpával,
* Szemét elhelyezés a szeméttelepen megoldatlan, sok pénzért (Kb. 10000ft/t!), tengelyig érő sárban a szemétkupacra ráhajtva helyezhetem el! ÁNTSZ nem hinném, hogy ezt így engedélyezte.
* Utak minőségének fejlesztése, közmű hálózat hiányának orvoslása egyes utcákban,
* Az utak állapota katasztrofális. Miközben a városban nagy gondok vannak, a hegy felé is terjeszkedik a város. Nem tudom, mikor lesz pénz az ottani utakra... Meg kellene előzni a 2009-es özönvíz megismétlődését is. A temető és az orvosi ellátás problémái, meg a tömegközlekedés is gond.
* Az utak rendbetétele, kimondottan a Hermina, illetve a Gábor Áron utca,
* Közlekedési utak állapotának javítása. Felső körút. Nem elég egy kis bitumen leöntése az utakra. Van, ahol járda sincs!
* A Temető utca útburkolatát kellene felújítani.
* Felsőkörúton nagyon rossz állapotban van az út és gyakran még világítás sincs . Nagyon jó lenne, ha legalább az utat megjavítanák. Sajnálatos módon helyi járatos buszjárat sincs legalább akkor minden Szombathelyre közlekedő járat jönne fel a csónakázó tóig. Egyszerűbb lenne akár fiatalnak akár idősnek az utazás.
* Lehetne minden utcát, azt is ami nem látszik betonozni rendesen pl. Királyvölgyi utca!
* A meglévő közlekedési területek felújítása, kerékpáros közlekedés városon belüli kialakítása. Városi buszpályaudvar megvalósítása, áthelyezése. Ingyenes parkolófelületek kijelölése a város megérkezési csomópontjaiba. A várost délről elkerülő úthálózat kiépítése. Kőszeg - Szombathely közötti kerékpáros közlekedési terület megvalósítása az Abért-tó érintésével.
* azt nagyon el tudnám képzelni, hogy vár mögötti járdát rendbe tennék, és mellet lévő falat. szerintem nem sok pénz, de látványnak hasznos lenne a hozzánk érkezők miatt, meg aztán mi is szívesen nézegetnénk.
* Utak sürgős javítása, közvilágítás rendszeres ellenőrzése, a Várkörön évek óta kidöntött világító oszlopok pótlása. A körforgalom megvilágítása.
* Jól fizető munkahelyeket a fiataloknak. Végre a városi strand
* Az utak minősége sok kívánnivalót hagy maga után (főleg egyes, kevésbé frekventált, de több évtizede lakott (lakóépületek, garázsok) területeken, távolabb a városközponttól. Az eső- és csatornavíz elvezetés is több helyen problémás, ami gondot okoz.
* ipari park, munkahelyteremtés, strand, kulturális programok, hogy ne csak 1-2 napos kiránduló város legyünk
* hegyi utak szilárd burkolattal való ellátása,
* A járdák állapota katasztrofális. Legalább a Várkört fel lehetne újítani. Virágládák kihelyezése.
* a belváros útjainak 100%-os javítása, az ipari parkot Kőszegfalva, Szombathely felé bővíteni
* tisztább, kevésbé szemetes /kutyaürülék mentes/ utcákat szeretnék, több fiatal fát a régi letöredezett fák helyett: ezeket a Kőszegre vezető úton látni főleg, de a parkok fáit is fiatalítanám. A Központi Óvoda előtt parkolási lehetőséget a szülők részére - a hely meg lenne rá!
* az utak és járdák állapota (a belváros, és a Németh-féle vasvári aszfaltozó cég által kiváló minőségben felújított járdák kivételével) nagyon rossz,
* Elhasználódott utak és járdák rendbetétele.
* Kerékpáros útvonalak kialakítása az egész városban.
* Parkolások megkönnyítése, főleg a piacnál, értelemszerűen piac napokon.
* Helyi buszjárat üzemeltetése a kihasználtságnak megfelelő buszmérettel (utas-mentes időszakban pl. Mercedes Sprinter).
* Bár az átlagnál nagyobb biztonsággal rendelkezik a város, térfigyelő kamerák elhelyezése városszerte, rendőrségre is bekötve. A kamerák képeit webes felületen bárki elérhesse, sőt a városban esetleg egy-vagy több helyen a kameraképek on-line megjelenítése (turistáknak is vonzó lehet).
* Szabó-hegyi út felújítása, vízelvezető árkok kiépítése a hegyről érkező vizek elvezetésére
* A hegyre vezető utak teljes felújítása, mivel ez a turizmus és az ott élők érdeke.
* Virágosítás elengedhetetlen, tisztaság kifogásolható.
* Nincs kivilágítva a Kálvária, épületek állagmegóvása, legalább az utcai homlokzaton. A kátyúzásokat folyamatosan lehetne végezni.
* A várkörön lévő parkolók állapota szintén katasztrofális.
* Jó lenne, ha nem csúfítanák tovább a Szabó hegyet az oda nem illő házak építésével és a fák irtásával, mert a város elveszti végleg a varázsát!
* A Kálváriára vezető utat valahogy javítani, korszerűsíteni kellene, hogy az idős emberek is könnyen feljuthassanak!
* Aztán az utcatáblák kialakítása, amely már minden faluban megvan.
* A pályázati pénzekből létesített létesítmények állandó felügyelete karbantartása
* Télen, a fent említett helyeken (konkrétan Károly M. utca belső, garázssori szakasza, ami nem tudom, hogy miért nem minősül utcának, hiszen a lakások bejáratai onnan nyílnak) nem takarítják a havat (vagy csak ritkán), amivel lehetetlenné teszik az ott lakók életét.
* A fent említett utat rendbe kellene hozni jó minőségű burkolattal (nem toldozgatni, kátyúzni). Télen a hóeltakarítás időben elkezdeni, nem akkor, amikor már az autók letaposták a havat.
* A kábeltévé szolgáltatókat kötelezni kellene, hogy csak földkábeleket használhassanak.
* városi utak, járdák szakszerű javítása /nem úgy, ahogy most/
* a kerékpárosok közlekedési lehetőségeit kellene javítani, a Penny előtti körforgalom, főleg a kerékpárút felől nehezen járható
* nagy szükség lenne a Cák, Velem Bozsok felé vezető kerülő út mielőbbi megépítésére, a hatalmas mezőgazdasági gépek, kamionok szűk utcákon, iskola, óvoda, lakótelep mellett kell, hogy közlekedjenek. A város vezetésének a gyermekek biztonságának biztosítása az egyik legfontosabb feladata!
* Kőszeg egészségügyi ellátása elmaradott, nagyon várjuk a korszerű orvosi rendelők megnyitását.
* Szabó hegyi út teljes felújítása a turizmus és az ott lakók miatt,
* Temető utca felújítása,
* új parkoló építése a gimnázium környékén vagy a meglévő bővítése,
* Szabóhegyi út felújítása és súlykorlátozó tábla kihelyezése, így kizárva az erdészeti faszállító járműveket,
* csapadékív elvezető árok építése a hegy felől érkező víz elvezetésére,
* a Kálvária felé és az új Szulejmán kilátó felé vezető út és a sziklafal "felújítása",
* Királyvölgyi parkolás rendbetétele,
* több park létesítése,
* macskakövek csúsznak, nem járhatóak,
* uszoda korszerűsítése, bővítése,
* strand létesítése,
* árvízvédelem,
* úthálózat burkolatjavítása,
* Szabóhegyi út rendbetétele,
* piac korszerűsítése az eredeti helyén,
* buszpályaudvaron zárt várórész létesítése,
* mozi,
* sörkert,
* Királyvölgy-vendéglő,
* főtér állapota,
* hidak rossz állapota,
* csatornahálózat fejlesztése,
* közvilágítás LED-es égőkkel történő megoldással

**2. Milyennek ítéli meg a város településtisztaságát (úttisztaság, hóeltakarítás, síkosság-mentesítés stb.), tehát azokat a feladatokat, melyeket annak érdekében végeznek, hogy szép és rendezett környezetben élhessenek?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | A válaszadók túlnyomó része jónak (32%), illetve megfelelőnek (45%) tartják a város településtisztaságát. |
|  | A válaszadók túlnyomó része jónak (17%), illetve megfelelőnek (53%) tartják a város településtisztaságát. |
|  | A válaszadók túlnyomó része jónak (31%), illetve megfelelőnek (48%) tartják a város településtisztaságát. |



Összességében elmondható, hogy a válaszadó lakosok 23%-a jónak, 50%-a megfelelőnek ítéli a város településtisztaságát.

**A fejlesztési javaslatokat az alábbiakban mutatjuk be:**

* gyorsabb, felkészültebb téli munkafolyamatok
* A havazás elején már az első órákban meg kell kezdeni a sózás
* Géppark fejlesztése minden területen!
* Az elvégzett munka minőségét kifogásolom, felületesen végzik és ellenőrzésükre nagyobb figyelmet kéne fordítani, öröm hogy a rendezvények idején is látni lehet takarítókat.
* Egyszerű: takarítsák el a havat, ne csak összetolják, és megvárják, hogy elolvad. Filmforgatás után egy héttel már ne legyen homok a Jurisics téren, esővíz elvezetés, stb.
* Ha az utak jobb állapotban lennének, az erre is jó hatással volna.
* Szelektív szigetek megszüntetése sokat javítana a tisztaságon.
* Az őszi hónapokban a lakótelep szélső peremén is gyűjteni kellene az avart és gondoskodni annak elszállításáról.
* ellenőrizni kellene a közmunka programban résztvevőket és azok munkáját. Az általuk végzett munka siralmas.
* A Kőszegre menő utak, de leginkább Horvátzsidány és a határ felől elképesztően mocskos állapotban vannak, rengeteg szemét.
* szemétszedés a város környékén is.
* a sárga zsákok nagyobb használatára jobban kellene kényszeríteni a lakosságot.
* A Fő teret és a Jurisics teret időnként géppel kellene felmosni. Virágosítani! Fákat ültetni! Körforgalomnál is virágosítani. Parkokat ápolni.
* Járdák, utak tisztán tartása a rendezvények után a zsírfoltok eltávolítása kocsmák iskolák környékéről a csikkek eltakarítása
* több szemetes a tereken
* hóeltakarításra több vállalkozóval, magánszeméllyel kötni szerződést
* Elsősorban a kutyaürülék és a cigarettacsikk jelenti számomra a legtöbb gondot. Nem megoldás, hogy az iskola dolgozója/gondnok vagy más alkalmazott/ takarítson a fiatalok után!Szigorúbb fellépés kellene a dohányzókkal szemben.
* Térfigyelő kamerák telepítése több helyre és azok folyamatos figyelése.
* A város tisztasága többnyire megfelelő, példás a füves területek nyírása, ápolása.
* Több szemeteskuka elhelyezése a városban.
* A havazás megkezdésekor kezdjék meg az útsózás
* Jónak tartom a közmunkások foglalkoztatását. Jó lenne ha egész éven át meg lehetne őket bízni a város takarításával. A virágágyások rendbe-tételével.
* A belvárosban a síkosság-mentesítést hajnalban kellene elvégezni, amikor az emberek még nem indulnak munkába.
* Fák pótlása ültetése /pld Rákóczi út/
* Szép lenne nyugati városhoz hasonlóan fás parkok, zöld területek kialakítása, kellemes szobrokkal (körforgalomban is).
* A rongálók, szemetes kiborítók, szemetelők takarító közmunkára ítélését javaslom.
* A hóeltakarítás megoldása a múlt évben kis gépekkel példás volt, ennek kibővítésére véleményem szerint szívesen áldozna a lakosság. Lakatlan, vagy beteg, idős emberek által lakott házak, boltok előtt is segítséget lehetne nyújtani a hóeltakarításban. A Penny melletti, ill. Kőszegfalva felé vezető kerékpárút hóeltakarítása nem volt megfelelő.
* Valamennyire ide tartozik, hogy a drágán felújított központ megóvására nagyobb erőt kell fordítani, civilizált városban nem engedik a gyerekeket műemlékeken gördeszkázni, arra tökéletes az igényesen kialakított KRESZ Park.
* Takarító autók beszerzése és használata, nem csak a főtéren és környékén.
* sózni kellene az utakat, mikor a havazás megkezdődik vagy előtte,
* járdák balesetveszélyesek,
* csikkek, szemetek felszedése,
* rendszeres hóeltakarítás a külső területeken is,
* A Chernel Kálmán utcában sürgős hóeltakarítás,
* a hó és a hideg miatt kialakult problémák gyorsabb és hatékonyabb kezelése,
* Temető utca és Hegyalja utca szinte járhatatlan,
* Bercsényi utca javítása,
* lakótelepen zárható konténerek kihelyezése, mert a kukázás miatt állandó a szemét,

**3. Milyennek ítéli meg városunkban a település szilárdhulladék-kezelését (szemétszállítás, lomtalanítás, szelektív hulladékgyűjtés?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Az interjúztatott lakosok 44%-a jónak, 47%-a közepesnek, míg 9%-a gyengének tartja a szilárdhulladék-kezelést a városban. |
|  | Az egyéni, papír alapú kitöltők 37%-a jónak, 53%-a közepesnek, míg 10%-a gyengének tartja a szilárdhulladék-kezelést a városban. |
|  | Az internetes kitöltők 43%-a jónak, 48%-a közepesnek, míg 9%-a gyengének tartja a szilárdhulladék-kezelést a városban. |



Összesítésben megfigyelhető, hogy a válaszadók 39%-a jónak, 51%-a közepesnek, míg 10%-a gyengének tartja a település szilárdhulladék-kezelését.

**KITÖLTŐVEL KAPCSOLATOS KÉRDÉSEK**

**1. Ön melyik korcsoportba tartozik?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | A kitöltők 30%-a 30-40 év közötti, 21%-uk 40-50 év közötti. |
|  | A kitöltők 25%-a 30-40 év közötti, 20%-a 20 év alatti. |
|  | A kitöltők 35%-a 40-50 év közötti, 26%-a 50-60 év közötti. |



Az összes kitöltő 12%-a 20 év alatti, 17%-a 20-30 év közötti, 27%-a 30-40 év körüli, 21%-a 40-50 éves, 16%-a 50-60 év között, míg 7%-a 60 év feletti lakos.

# A kutatás eredményei alapján megfogalmazott fejlesztési javaslatok

Egyeztetés alatt!